



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Procuradoria Geral do Estado*

**RELATÓRIO ANUAL**  
**OUVIDORIA DA PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**  
**PERÍODO 01/01/2018 A 31/12/2018**

**Missão institucional**

Contribuir, de forma eficiente e eficaz, para a realização de políticas públicas, por meio de consultorias jurídicas, de representações judiciais e extrajudiciais, das licitações, da tutela do patrimônio e do meio ambiente e da gestão da dívida ativa, agregando valor aos serviços prestados ao cidadão e à prosperidade do Ceará.

**ORGANOGRAMA DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ - PGE**

Centro Admin. Bárbara de Alencar – Av. Dr. José Martins Rodrigues, 150 – Edson Queiroz  
Cep: 60811-520 – Fortaleza, Ceará – Fone: (85) 3459.6340



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Procuradoria Geral do Estado*

**DIREÇÃO SUPERIOR**

**Procurador - Geral**

Juvêncio Vasconcelos Viana

**Conselho Superior**

Juvêncio Vasconcelos Viana

**GERENCIA SUPERIOR**

**Procurador-Geral Adjunto de Consultoria Administrativa e Contencioso Geral**

João Régis Nogueira Matias

**Procurador-Geral Adjunto de Consultoria e Contencioso Tributário**

Ariano Melo Pontes

**Procurador Executivo**

Rommel Barroso da Frota

**ÓRGÃO DE ASSESSORAMENTO**

**Ouvidoria**

Maria Braz Paula

**ASCOM - Assessoria de Comunicação e Relações Públicas**

Daniela Negreiros

**Assessoria de Análise, Elaboração e Revisão de Cálculos Judiciais e ExtraJudiciais**

Eduardo Menescal

**Assessoria de Controle de Mandados Judiciais**

Maria José Cavalcante Silva

**Corregedoria**

Cláudia Maria Martins Saboya

**ÓRGÃO DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL**

**COAFI - Coordenadoria Administrativa - Financeira**

Rosa Maria Chaves

**CTI – Coordenadoria de Tecnologia da Informação, Inovação e Governança**

Cleber Ramos e Silva

**CETREI - Centro de Estudos e Treinamento**

César Oliveira de Barros Leal

**PROFIS - Procuradoria Fiscal**

Ariano Melo Pontes

**PROJUD– Procuradoria Judicial**

Iuri Chagas de Carvalho

**CONSULTORIA GERAL**

Rafael Machado Moraes

**PROCURADORIAS REGIONAIS**

Ludiana Carla Braga Façanha

**CENTRAL DE LICITAÇÕES**

Valéria Rodrigues de Oliveira

**PROCADIN - Procuradoria da administração Interna e Políticas Públicas**

Caroline Moreira da Silva

**PROPAD – Procuradoria de Processos Administrativo s- Disciplinares**

Inês Silva de Sá Leitão Ramos

**PRODAT- Procuradoria da Dívida Ativa**

Paulo Roberto Mourão Dourado

**PROLIC – Procuradoria de Licitações, Contratos Administrativos e Controle Externo**

Antônia Simone Magalhães Oliveira



## SUMÁRIO

|   |
|---|
| <b>1- Introdução</b>  |
| <b>2- Providências Adotadas em Razão da Recomendação do Relatório de Gestão do Ano Anterior</b> |
| <b>3. Análise das manifestações de Ouvidoria do Período 2018</b>                                |
| 3.1- Ouvidoria em números   |
| 3.1.1-Total de manifestações do Período.  |
| 3.2- Manifestações por tipo e grupo   |
| 3.2.1-Tipo de manifestação/Assunto  |
| 3.3 - Manifestações de Ouvidoria Classificadas de acordo com o Programa de Governo 7 Ceará's.   |
| 3.3.1- Ceará da Gestão Democrática por Resultados   |
| 3.4- Manifestação por unidade   |
| 3.5- Manifestação por município   |
| <b>4. Atuação das Ouvidorias Setoriais</b>  |
| 4.1- Cumprimento do Prazo Regulamentar e Tempo Médio de Resposta                                |
| 4.2- Manifestações por meio de entrada  |
| 4.3- Pesquisa de Satisfação dos Usuários  |
| 4.4- Atuação Junto à Gestão da Setorial   |
| 4.5- Providências quanto as principais manifestações do período                                 |
| 4.6- Sugestões e Recomendações para 2019  |
| <b>5- Comprometimento Com as Atividades da Rede de Ouvidoria</b>                                |
| <b>6- Considerações Finais</b>  |
| <b>7-Pronunciamento do Procurador-Geral do Estado</b>   |

## **EXPEDIENTE**

**Procurador-Geral do Estado - Dr. Juvêncio Vasconcelos Viana**

**Ouvidora: Maria Braz Paula**

**Colaboradora: Valéria Gomes Pereira**

## **1. INTRODUÇÃO**

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi instituído pela Lei nº. 13.875/2007 e alterações, sendo regulamentado pelo Decreto nº. 30.938/2012, e em conformidade com o decreto nº 30.474/2011, com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social. As Ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual apresentam relatórios anuais, abordando um panorama dos resultados das suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Ceará, em cumprimento à Lei Complementar nº 58 de 31 de março de 2006, a Lei 15.175 de 28 de junho de 2012, alterada pela Lei Complementar nº 134 de 07 de abril de 2014, estabeleceram os direitos básicos dos usuários tornando a Ouvidoria um canal direto entre a Procuradoria-Geral e os usuários de seus serviços.

A Ouvidoria está subordinada diretamente ao Procurador-Geral do Estado, e o Ouvidor no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os setores do órgão em que atua.

Nesse aspecto, reside a Ouvidoria desta PGE, onde seu papel não é o de se contrapor ao órgão/entidade, na defesa do cidadão, mas, atuando, fundamentalmente, no processo de interlocução entre cidadão e a Administração Pública, zelando pelo melhor entrosamento do cidadão - usuário em decorrência de sua demanda, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

A demanda do cidadão é efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais, onde a CF de 1988, no seu Art. 37, estabelece os princípios da impessoalidade e publicidade dos atos da administração pública, prevendo a

criação de Lei específica para tratar de reclamações relativas à prestação de serviços públicos.

Portanto, esta Ouvidoria/PGE, se propõe a realizar com a maior brevidade possível, as apurações e respostas, às manifestações apresentadas pelos cidadãos, e atribui o sucesso à integração entre áreas e à motivação dos servidores que atendem o público.

Qualificar o atendimento ao cidadão tornou-se um horizonte a ser buscado de forma permanente, tornando-se efetivamente um compromisso público assumido entre a PGE e o cidadão; tendo como objetivo o fortalecimento do Estado Democrático de Direito. Além de cobrar direitos, denunciar, reclamar, elogiar, criticar, o cidadão debate iniciativa, perspectiva e estratégia que vão orientar as ações governamentais, assumindo como atribuições, mostrando que a sociedade é participativa, e que contribui para a melhoria do serviço público.

A Ouvidoria da PGE é fisicamente bem estruturada e procura da melhor maneira atender às demandas dos cidadãos nos sistemas, promovendo incessantemente a integração, articulando com as áreas responsáveis, apresentando sugestões para viabilizar as respostas às manifestações.

Este relatório anual, compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, através de dados estatísticos quantitativos e qualitativos, relativos às apurações e respostas às manifestações apresentadas pelos cidadãos; Informações estas, validadas, referendadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, que dá suporte a esta PGE, no intuito de aprimorar as respostas, às demandas da sociedade, buscando satisfazer as indagações dos cidadãos.

Houve uma maior rapidez nos trâmites e finalização dos processos, e uma maior conscientização da importância do trabalho da Ouvidoria.

Serão demonstrados os resultados produzidos durante o ano de 2018, através de uma análise quantitativa e qualitativa, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, apresentadas através de tabelas e gráficos comparativos com o ano de 2017 que denotam a busca incessante da sociedade de respostas aos seus questionamentos, tornando esta Ouvidoria um caminho para solução dos seus problemas pontuais, particulares, ou serviços públicos de modo geral.

## **2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2017.**

Das recomendações mencionadas no Relatório de Gestão de Transparência publicada da CGE para a PGE, foram cumpridas as seguintes recomendações:

A Ouvidoria, efetuou um processo árduo e contínuo, de conscientização dos gestores das áreas e chefes, sobre os procedimentos obrigatórios, os trâmites legais e necessários para se obter a finalização de um processo. Na busca por Aprimorar o processo de apuração das manifestações, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentando para conclusão das manifestações de Ouvidoria.

Buscamos sempre respostas pontuais, através de informações dos diversos setores, primando pela qualidade das respostas, evitando a reincidência da demanda com o mesmo objeto.

Referente ao E-Pasf ainda estamos em fase de implantação, mais com nossa participação nele poderemos propor soluções e reformulações das políticas do órgão, no intuito de reduzir as demandas negativas e melhorias internas para ser um mediador entre a gestão, nossos usuários e colaboradores. Salientamos que temos apoio da direção geral, a quem damos conhecimentos dos números e das demandas.

## **3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO 2017/2018**

### **3.1- Ouvidoria em números**

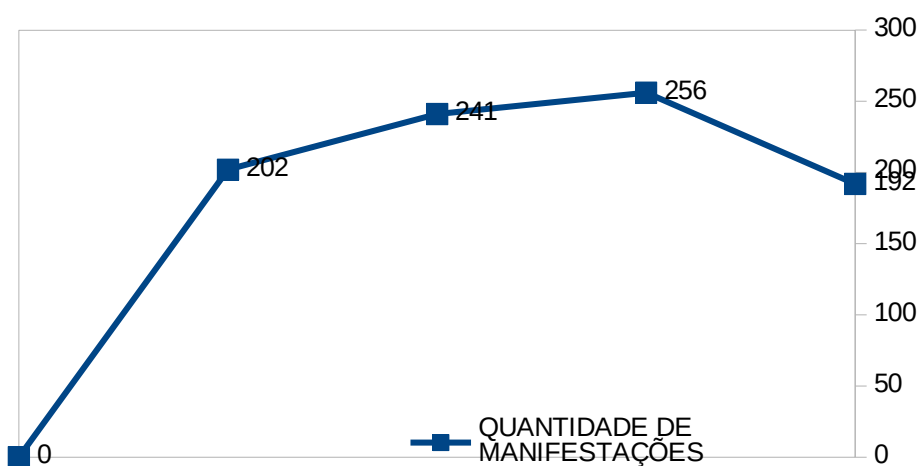
Inicialmente serão analisadas as manifestações da Ouvidoria desta PGE registradas no biênio 2017/2018, de forma quantitativa, e qualitativa a partir de relatórios disponibilizados do Portal Ceará Transparente, com demonstrativos gráficos, análises e comparações com o resultado do ano anterior.



### 3.1.1-Total de Manifestações do Período.

No Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial no ano de 2018 foram registradas 192 manifestações; e em 2017 foram registrados um total de 256 manifestações, conforme quadro abaixo. No gráfico, demonstramos a evolução das manifestações desde o ano de 2015 até o ano de 2018, podemos observar que no período de 2018 tivemos uma redução de 25% de manifestações., comparado a 2017. Consideramos que esse nível de manifestações baixou em 2018 mediante a conscientização que estamos fazendo durante esse ano de 2018 com as áreas, além da facilidade que agora possuímos de transferir as manifestações não competentes ao órgão, e de modificar o que antes era manifestação e se tratava em Solicitação de Informação.

*Figura 1: Quantidade de Manifestações de 2018*



### 3.2- Manifestações por grupo e por tipo

A partir do Quadro , e Figura 2 podemos concluir que as manifestações apresentadas na Ouvidoria da PGE em 2018, tiveram os mesmos “Tipos de Manifestações,” e a mais recorrente continua sendo as reclamações, essas geralmente ocorrem sob a alegação de atrasos na tramitação, na elaboração das análises e pareceres dos processos.

Esses atrasos geralmente, não ocorrem na Procuradoria, muitas vezes, o cidadão dá entrada em um processo no seu Órgão de origem, e após muito tempo, é que esse processo chega à PGE; Ademais, quando chega muitas vezes cheio de falhas, erros, faltando documentação, pareceres, enfim chega incompleto, necessitando de informações complementares. Desde então, são feitas diligências, quantas necessárias para, finalmente, ser elaborado o parecer final.

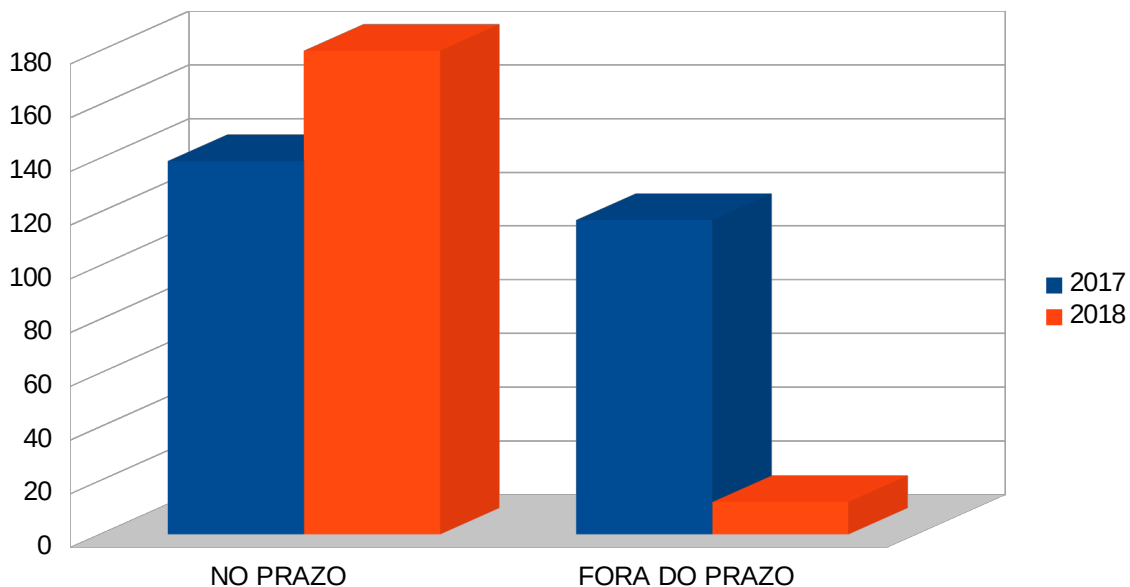
O referido parecer é um documento, por meio do qual o Procurador fornece informações técnicas acerca de um determinado tema, com opiniões jurídicas fundamentadas em bases legais, doutrinárias e jurisprudenciais.

*Quadro 1: Demonstrativo da quantidade por grupo e por tipo de manifestação.*

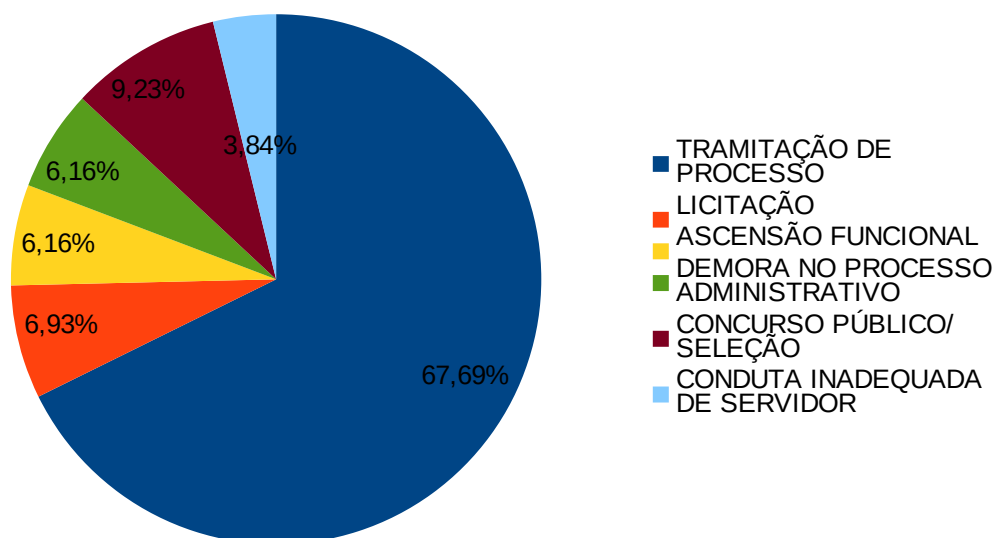
| TIPIFICAÇÃO        | 2017       | 2018       | VARIAÇÃO %<br>(+) (-) |
|--------------------|------------|------------|-----------------------|
| <b>Reclamação</b>  | <b>122</b> | <b>108</b> | <b>-11,47%</b>        |
| Denúncia           | 24         | 15         | -37,5%                |
| <b>Elogio</b>      | <b>2</b>   | <b>3</b>   | <b>+33,3%</b>         |
| <b>Sugestão</b>    | <b>1</b>   | <b>3</b>   | <b>+66,6%</b>         |
| Solicitação        | 107        | 63         | -41,12%               |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>256</b> | <b>192</b> | <b>-</b>              |

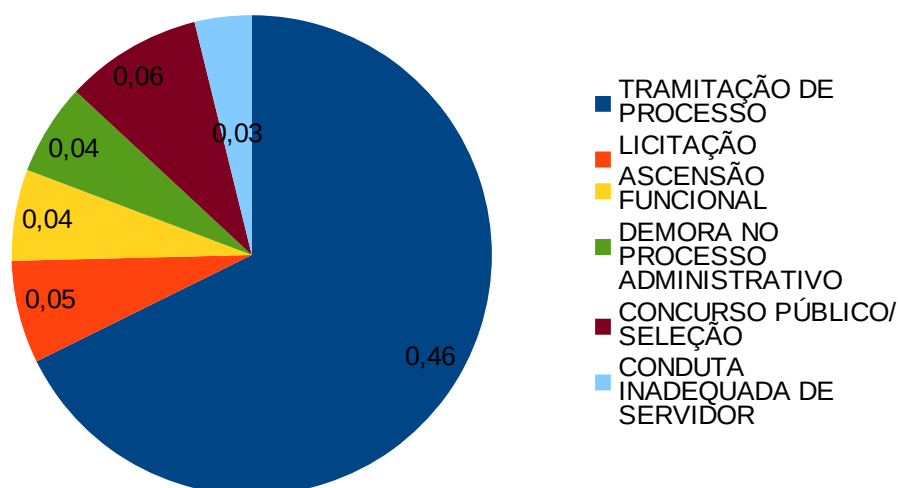


Figura 2: Número de manifestações por grupo nos anos de 2017 e 2018.



### 3.2.1- Tipo de manifestação/Assunto





Como demonstrado no gráfico á cima em 2018 tivemos uma diversificação em relação aos “Assuntos”, das manifestações dos cidadãos, comparado a 2017. O item que permanece com grande destaque, é a tramitação dos processos, seguida de manifestações referente a concursos públicos principalmente na área de segurança pública e o índice menor que foi a conduta inadequada do servidor, tal item, apesar 2,60% das nossas manifestações, surge para nós como um índice de alerta, para termos um pouco mais de atenção para esse tratamento com o usuário da PGE.

*Quadro 2: Demonstrativo da listagem dos assuntos relativos às manifestações no período 2017/2018.*

| ASSUNTO  | 2017 |
|--|------|
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA PRAZO, ARQUIVAMENTO) | 138  |
| APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS                          | 16   |
| INSATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO AO ORGÃO                                       | 3    |
| CONCURSO PUBLICO   | 5    |
| INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INST.   | 16   |
| LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)   | 4    |

| ASSUNTO | 2018 |
|---------|------|
|---------|------|



|  |    |
|--|----|
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA PRAZO, ARQUIVAMENTO) | 88 |
| LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)   | 9  |
| ASCENSÃO FUNCIONAL   | 8  |
| CONCURSO PUBLICO   | 12 |
| CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR   | 5  |

Nos quadros a cima, elencamos os 05 assuntos mais demandados nos anos de 2017/2018, observamos que item insatisfação com a resposta a resposta da instituição não foi percebido em 2018, demonstrado uma melhoria e satisfação do usuário quanto as respostas recebidas por está ouvidoria, advindas das áreas internas, reforçando assim, que apesar das dificuldades existentes estamos alcançando as metas propostas.

### 3.3- Manifestações de Ouvidoria classificadas de acordo com o Programa de Governo 7 Ceará

O Plano Plurianual – PPA/2016-2019 é o instrumento de planejamento que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública do Estado do Ceará para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada, conforme disposto no artigo 165 da Constituição Federal de 1988.

Com base no Plano Plurianual, a classificação nesse tópico abordará o quantitativo de manifestações registradas apenas no Sistema SOU, por Eixos Governamentais (7 Ceará) e as Políticas Públicas (Temas), com associação aos tipos e assuntos das demandas e aos seus órgãos gestores.

O resultado da atuação da PGE são analisados sob a perspectiva de “**Gestão Democrática por Resultado**”. Uma das principais finalidades do Governo é garantir crescimento constante, equilíbrio financeiro fiscal e orçamentário e redução das persistentes desigualdades.

Estado e Sociedade não devem ser considerados fins em si mesmos, porém organizações sociais postas em prol do desenvolvimento humano, do aumento da liberdade, com igualdade e da justiça social. Nesse sentido, o resultado esperado é: transparência, controle e participação social promovidos de forma ampla e efetiva.

### **3.3.1-Ceará da gestão democrática**

-Total de manifestações ano 2018- 192

#### **Função/Sub Função de Governo**

Períodos: **01/01/2018 a 31/12/2018**

Função: **Administração**

Sub Função: **Administração Geral**

#### **Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática**

##### **Tema Administração Geral / Gestão e manutenção**

- **RECLAMAÇÕES:** 108 Registros



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Procuradoria Geral do Estado*

|   |            |
|---|------------|
| ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS  | 1          |
| APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS                       | 2          |
| APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS                                  | 1          |
| ASCENSÃO FUNCIONAL  | 3          |
| ASSISTÊNCIA HOSPITALAR  | 1          |
| ATENDIMENTO TELEFÔNICO  | 1          |
| BENEFÍCIO DE APOSENTADOS E PENSÕES DE SERVIDORES                                | 1          |
| BLOQUEIO DE PAGAMENTO/ORDEN JUDICIAL  | 2          |
| CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR   | 1          |
| CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO  | 1          |
| CONCURSO PÚBLICO  | 3          |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO  | 1          |
| CONDUTA ÉTICA (CONFLITO DE INTERESSE, FAVORECIMENTO ILÍCITO, INTERESSE PESSOAL) | 1          |
| CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR  | 1          |
| CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO   | 1          |
| DÉBITO INSCRITO NA DÍVIDA ATIVA   | 2          |
| DEGRADAÇÃO DO MEIO AMBIENTE   | 1          |
| DEMORA NO ATENDIMENTO EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS              | 1          |
| DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO   | 1          |
| DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES  | 2          |
| EFETIVO DE PESSOAL (CARGOS EFETIVOS, COMISSIONADOS, TEMPORÁRIOS, ESTAGIÁRIOS)   | 2          |
| EMPREGO/ESTÁGIO   | 1          |
| INCENTIVO AO ESPORTE  | 1          |
| INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES, RECURSOS, EDP)        | 1          |
| INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE   | 2          |
| INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO                                      | 4          |
| INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO                      | 2          |
| LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)  | 5          |
| PROCESSO JUDICIAL   | 1          |
| PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)  | 1          |
| PROMOÇÃO DE POLICIAIS - PMCE  | 1          |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO   | 3          |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO   | 5          |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO   | 3          |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO   | 12         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO   | 5          |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, AR)       | 30         |
| USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL   | 1          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>108</b> |



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Procuradoria Geral do Estado*

- **DENUNCIAS:** 15 Registros

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| ASCENSÃO FUNCIONAL                    | 5         |
| CONCURSO PÚBLICO                      | 2         |
| CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR        | 2         |
| CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR        | 1         |
| LICITAÇÃO                             | 1         |
| LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)      | 1         |
| PROCESSO DE SELEÇÃO E ESTÁGIO         | 1         |
| PROMOÇÃO DE POLICIAIS - PMCE          | 1         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO | 1         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>15</b> |

- **ELOGIOS:** 03 Registros

|   |          |
|---|----------|
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO                        | 2        |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAM | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>3</b> |

- **SUGESTÃO:** 03 Registros

|   |          |
|---|----------|
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO                        | 1        |
| LEIS, DECRETOS, PARECERES E RESOLUÇÕES EDUCACIO | 1        |
| ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS  | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>3</b> |





**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Procuradoria Geral do Estado*

- **SOLICITAÇÃO** : 63 Registros

|   |           |
|---|-----------|
| APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VII    | 1         |
| CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA                   | 1         |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO                            | 2         |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO                            | 1         |
| CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR                      | 1         |
| CONSULTA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO                 | 1         |
| DAE (DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO ESTADUAL)             | 1         |
| DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO                   | 1         |
| DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO                   | 1         |
| DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO                   | 2         |
| DEMORA NO PROCESSO ADMINISTRATIVO                   | 3         |
| DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES                      | 1         |
| INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DEC    | 2         |
| INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO     | 1         |
| IPVA  | 1         |
| LEIS, DECRETOS, PARECERES E RESOLUÇÕES EDUCACIONAIS | 3         |
| LICITAÇÃO   | 1         |
| LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)                    | 3         |
| MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO SERVIDOR      | 1         |
| PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE     | 2         |
| PROCESSO DE EXONERAÇÃO/DEMISSÃO                     | 1         |
| PROCESSO ELEITORAL (ELEIÇÕES OFICIAIS)              | 1         |
| PROCESSO JUDICIAL                                   | 3         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO               | 2         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO               | 1         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO               | 1         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO               | 3         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO               | 1         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO               | 4         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO               | 3         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO               | 1         |
| TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAM     | 12        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>63</b> |

### 3.4-Manifestações por unidade

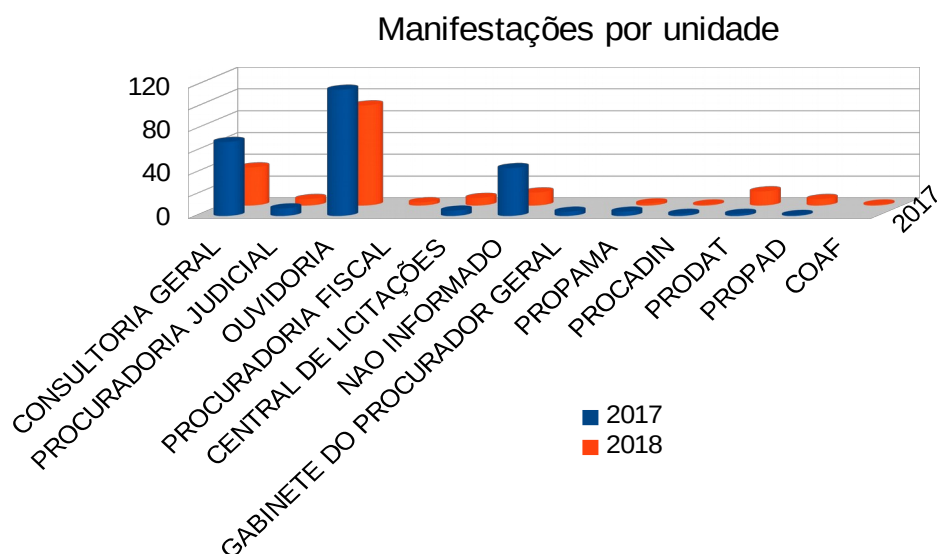
Em relação às unidades, onde houve maior encaminhamento de demandas foram: para consultoria, Ouvidoria, Prodat, conforme o Quadro 1.

Quadro 1: Demonstrativo de manifestações por unidade.

| UNIDADE                      | 2017 | 2018 |
|------------------------------|------|------|
| CONSULTORIA GERAL            | 68   | 35   |
| PROCURADORIA JUDICIAL        | 7    | 06   |
| OUIDORIA                     | 116  | 92   |
| PROCURADORIA FISCAL          | –    | 03   |
| CENTRAL DE LICITAÇÕES        | 5    | 07   |
| NAO INFORMADO                | 44   | 12   |
| GABINETE DO PROCURADOR GERAL | 4    | 10   |
| PROPAMA                      | 4    | 2    |
| PROCADIN                     | 2    | 1    |
| PRODAT                       | 2    | 13   |
| PROPAD                       | 1    | 6    |
| COAF                         | -    | 1    |

Fonte: Portal Ceará Transparente

Figura 3: Demonstrativo de manifestações por unidade 2017/2018



Em relação as unidades, houve maior encaminhamento de demanda: Consultoria e Ouvidoria, Prodat. Não informado ainda achamos um nível significativo, mais procuraremos melhorar esse parâmetro, o que podemos verificar em âmbito geral, foi uma permanência dos níveis ou aumento de algumas áreas antes não mencionadas em 2017 como: Prodat, Procuradoria Fiscal, Coaf.

### 3.5- Manifestações por Município

*Quadro 2: Demonstrativo das demandas dos municípios do Ceará e outras localidades – Período de 01/01/2017 a 31/12/2017*

| Nº | MUNICÍPIOS DO CEARÁ/OUTROS ESTADOS /NÃO INFORMADOS | TOTAL      |
|----|--|------------|
| 1  | INDEFINIDO   | 167        |
| 2  | FORTALEZA  | 11         |
| 3  | BRASILIA   | 3          |
| 4  | IRACEMA  | 2          |
| 5  | SOBRAL   | 2          |
| 6  | QUIXADA  | 4          |
| 7  | CRATO  | 3          |
| 8  | IGUATU   | 3          |
| 9  | MILAGRES   | 3          |
| 10 | CANINDE  | 2          |
| 11 | ITAPIPOCA  | 2          |
| 12 | MOSSORO  | 2          |
| 13 | PACATUBA   | 2          |
|    | <b>TOTAL</b>                                       | <b>256</b> |

Fonte: Portal Ceará Transparente

*Quadro 3: Demonstrativo das demandas dos municípios do Ceará e outras localidades –  
Período de 01/01/2018 a 31/12/2018*

| Nº | MUNICÍPIOS DO CEARÁ/OUTROS ESTADOS NÃO INFORMADOS | TOTAL      |
|----|---|------------|
| 1  | ABAIARA   | 1          |
| 2  | BRASILIA  | 3          |
| 3  | FORTALEZA   | 11         |
| 4  | IPU   | 1          |
| 5  | IRACEMA   | 2          |
| 6  | ITAITINGA   | 1          |
| 7  | JUAZEIRO DO NORTE                                 | 1          |
| 8  | MARANGUAPE  | 1          |
| 9  | PACATUBA  | 1          |
| 10 | SOBRAL  | 1          |
| 11 | INDEFINIDOS                                       | 167        |
| 12 | TERESINA  | 1          |
|    | <b>TOTAL</b>                                      | <b>192</b> |

O Quadro 2 mostra as demandas no período de janeiro a dezembro de 2017. Relacionado à demanda a 2018. Observa-se que o maior volume de manifestação que não foram informadas as localidades com 86,98% das manifestações, em seguida são proveniente de Fortaleza, 5,73% do total.

#### 4- ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA PGE

##### 4.1- Cumprimento do Prazo Regulamentar , Tempo Médio de Resposta

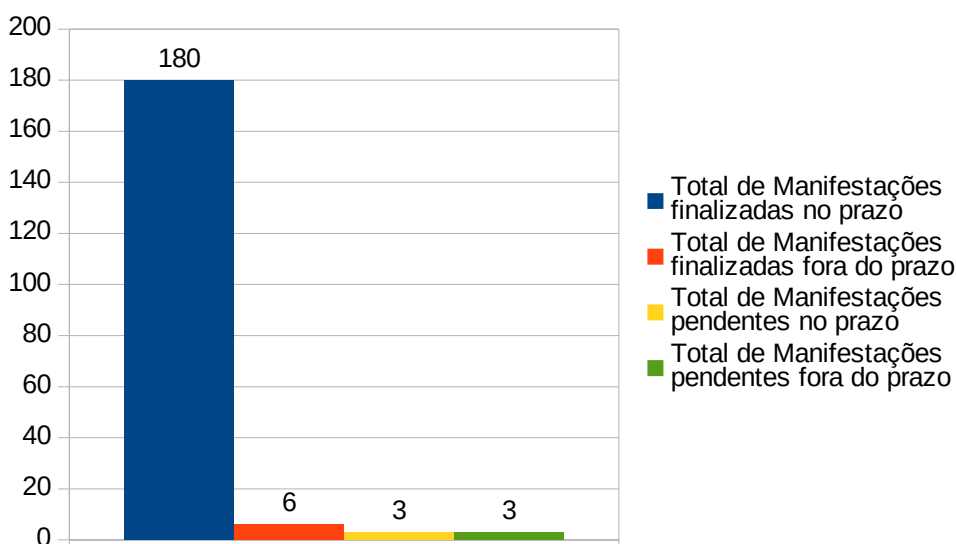
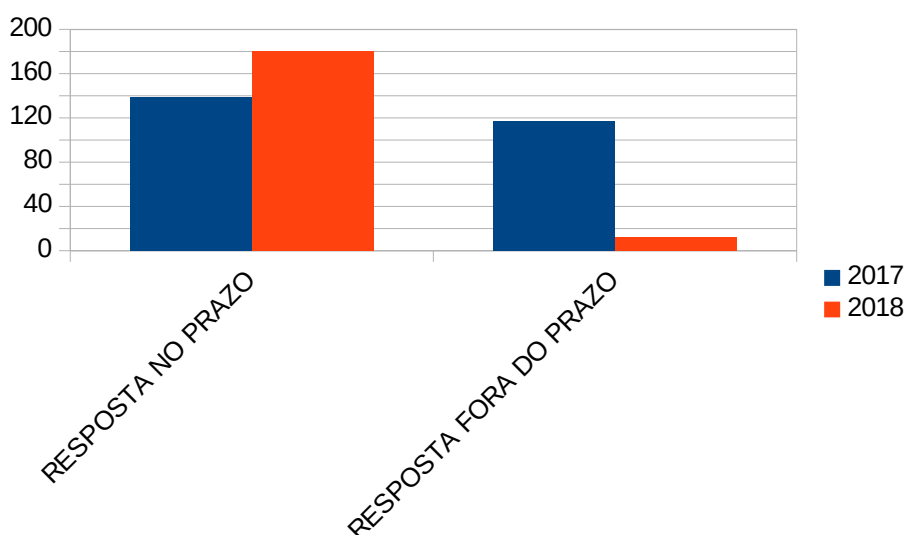
*Quadro 4: Demonstrativo de resolutividade nos períodos de  
01/01/2017 a 31/12/2017 e 01/01/2018 a 31/12/2018.*

| ESPECIFICAÇÃO         | RESPOSTA               | 2017       | 2018       |
|-----------------------|------------------------|------------|------------|
| TOTAL DE MANIFESTAÇÃO | RESPOSTA NO PRAZO      | 139        | 180        |
| TOTAL DE MANIFESTAÇÃO | RESPOSTA FORA DO PRAZO | 117        | 12         |
| <b>TOTAL</b>          |                        | <b>256</b> | <b>192</b> |



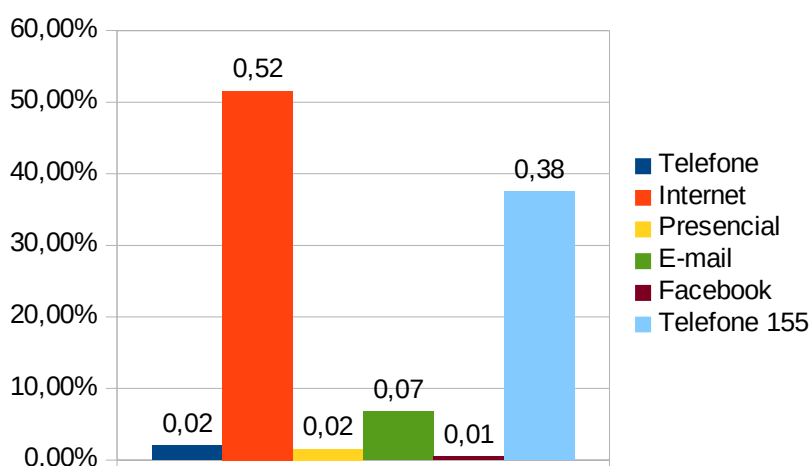
O tempo médio de resposta nesta Ouvidoria da PGE são de 4 dias, das 192 manifestações registradas em 2018, tivemos 95,43% das manifestações respondidas dentro do prazo e 2,03% respondidas fora do prazo. Acreditamos que isso demonstra em dados, a evolução que viemos tendo com às áreas internas, como já mencionado algumas vezes, na conscientização das respostas aos cidadãos.

**Resolubilidade no período 2017/2018.**



Apesar de 2017 as manifestações no total terem sido maiores que 2018, é perceptível a evolução de resposta dentro do prazo em 2018. O gráfico abaixo demonstra a evolução de 2018 das respostas das manifestações, buscaremos nesse ano de 2019 baixar ainda mais os índice de total 6,25% das manifestações respondidas fora do prazo, pendentes no prazo e pendentes fora do prazo. Demonstrando o comprometimento desta ouvidoria, com o apoio da gestão superior as manifestações realizadas pelos cidadãos.

#### 4.2- Manifestações por meio de entrada.



Igualmente como as manifestações do ano de 2017, as manifestações do ano 2018 foram realizadas em sua maior parte, via internet com 51,56% e telefone 155 com 37,50%, como demonstrado na figura a cima. A partir da análise do Quadro 5 e Figura 4, podemos analisar a evolução desses meios de entradas das manifestações durante o biênio 2017/2018, observamos que a opção carta já vinha caindo em desuso e esse ano zerou nesta PGE. Um aumento nas reclamações via e-mail também foi significativo 225% e presencial aumento 50%. Porém, não foram contabilizadas todas as demandas presenciais para esta Ouvidoria, pois o cidadão muitas vezes desiste de registrar suas reclamações após uma conversa ou orientação, nossa ou do setor competente.

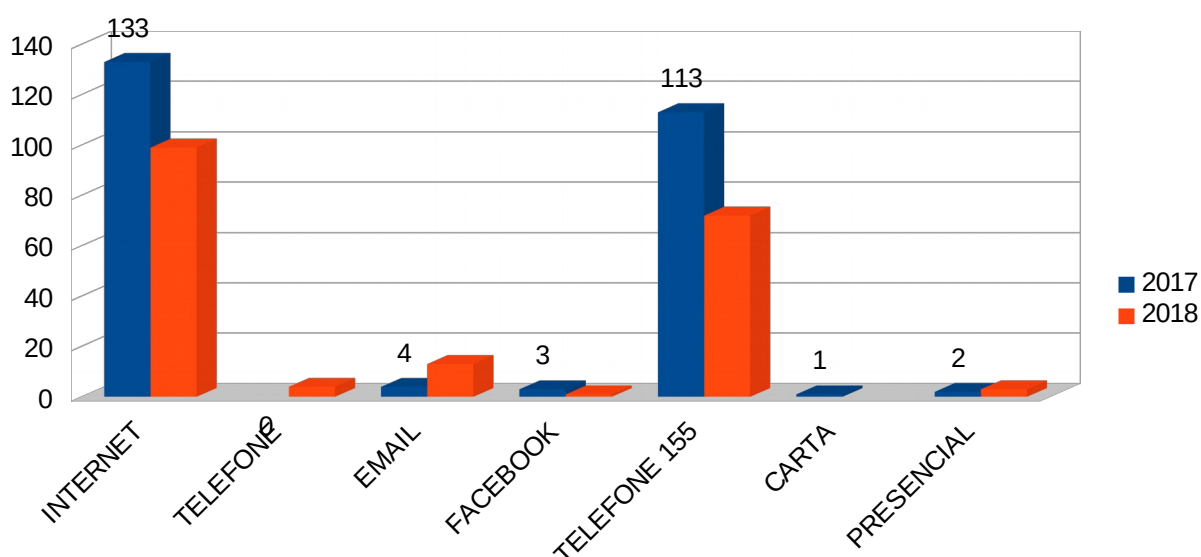
Quadro 5: Demonstrativo por meio de entradas registradas nos períodos 2016/2017.

| MEIOS DE ENTRADA | 2017 | 2018 | VARIAÇÃO %<br>(+) (-) |
|------------------|------|------|-----------------------|
| INTERNET         | 133  | 99   | -34,4                 |
| TELEFONE         | 0    | 4    | 0                     |



|              |            |            |        |
|--------------|------------|------------|--------|
| EMAIL        | 4          | 13         | 225    |
| FACEBOOK     | 3          | 1          | -66,6  |
| TELEFONE 155 | 113        | 72         | -36,28 |
| CARTA        | 1          | 0          | -100   |
| PRESENCIAL   | 2          | 3          | 50     |
| <b>TOTAL</b> | <b>256</b> | <b>192</b> |        |

Figura 4: Entradas registradas nos períodos 2017/2018.



#### 4.3- Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Quadro 6: **QUADRO DEMONSTRATIVO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS 2018.**

| <b>Relatório de Nota Média por questão</b>  |  | <b>Nota</b> |
|---|--|-------------|
| 1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento             |  | 3,94        |
| 2. Com o tempo de retorno da resposta   |  | 4,71        |
| 3. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação                                  |  | 4,53        |
| 4. Com a qualidade da resposta apresentada  |  | 3,76        |
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: |  | 3,53        |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:                                 |  | 4           |
| <b>Total de pesquisas respondidas</b>   |  | <b>17</b>   |



Quadro 7: Amostragem dos usuários que responderam a pesquisa.

| ANO  | TOTAL DE USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA | TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO | % USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA |
|------|--|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 2017 | 123  | 256                               | 48,00%                                |
| 2018 | 17   | 192                               | 8,85%                                 |

Nesse ano de 2018 tivemos um índice baixo dos usuários que reponderam a pesquisa de satisfação, apenas 8,85%. Apesar do índice mencionado, observa-se uma satisfação dos usuários referente ao nosso atendimento, já que a média das notas foram maiores que 3, sendo o máximo 5. A qualidade dá resposta é o índice que mais nos chamou atenção, para que possamos melhorar a qualidade das respostas aos cidadãos diante de suas manifestações. O tempo média quase 05, nos demonstra o já mencionado no relatório, que a conscientização das áreas está acontecendo. Estamos bem na visão dos usuários e buscaremos nesse ano de 2019 contunarmos eficientes com rumo a eficácia.

#### 4.4 Atuação Junto à Gestão da Setorial

Em relação a atuação da Ouvidoria desta PGE junto à Gestão Superior, informamos que ela vem se tornando ferramenta de Gestão, no momento em que é responsável pela apuração de possíveis irregularidades cometidas por servidores públicos; desempenha papel essencial na defesa do patrimônio público, e no incremento da transparência da gestão que são elementos indispensáveis à administração pública atual; e íntegra as atividades de correição no âmbito da administração pública, assegurando o atendimento ao Artigo 37 da Constituição Federal.

#### 4.5- Providências quanto as principais manifestações do período.

Nossas principais manifestações estão relacionadas aos trâmites dos processos que adentram nesta PGE. Os usuários não satisfeitos com prazos estabelecidos, falta de



informações correta, demora na análise do processo. Enfocamos com as áreas a importância de fornecerem informações ao cidadão com respeito a realidade apresentada, sensibilizando para a humanização no atendimento. Demonstrando que isso prevê o dano a imagem da instituição e demonstrando que o cidadão é um sujeito com direitos. E verdade que, ainda temos setores pontuais, que necessitam de um trabalho com mais intensidade na qualificação com foco na sensibilização do atendimento e da conscientização de informações corretas aos cidadãos. Mencionamos nossas sugestões no tópico seguinte.

#### **4.6- Sugestões e Recomendações para 2018**

- 1) Propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria desta PGE, considerando que a demora na finalização dos processos tem como causa precípua a morosidade dos processos nos órgão de origem;
- 2) Maior divulgação das ações e do funcionamento da Ouvidoria dentro do Órgão, mostrando a sua importância, buscando maior valorização, presteza e celeridade das respostas às manifestações;
- 3) Facilitar o acesso ao prédio da PGE, aos idosos e, cadeirantes, que vierem tratar de assuntos de interesse pessoal ou coletivo, mediante construção de rampas, com grades de segurança, e escada com corrimão;
- 4) Realizar capacitação contínua, em parceria com o CETREI, voltada para qualificação dos servidores, no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito desta PGE e sensibilização das áreas sobre o funcionamento da ouvidoria, apresentando como uma ferramenta de gestão;
- 5) Aprimorar o processo de apuração das manifestações de Ouvidoria, envolvendo as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar que é no máximo 15 dias para conclusão das manifestações de Ouvidoria, para melhorarmos o parâmetro;
- 6) Repensar a localização do setor de Protocolo desta PGE, visto que além de facilitar aos usuários à entrega dos processos e documentos, proporcionaria maior segurança uma vez que evitaria pessoas estranhas adentrarem à instituição;
- 7) Criar “Crachás de Identificação”, tanto para os servidores e colaboradores da PGE;

**8)** Aprimoramento no site institucional para os cidadãos acompanharem seus processos.

## **5- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA**

Buscando novos conhecimentos e aprimoramento, visando a qualidade e a transparência no atendimento das demandas dos cidadãos, a Ouvidoria da PGE no exercício de 2018, participou de diversas atividades, tendo como destaque:

- Participação nas reuniões do Grupo Gestor do Comitê de Acesso a Informação;
- Participação nas reuniões com a rede de Ouvidorias;
- Participação no Encontro de Ouvidorias promovido pelo TCE;
- Participação nas reuniões ordinárias da Associação Brasileira de Ouvidores/ABO-Secção Ceará;
- Participação da Oficina Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria;
- Participação do Curso de Certificação de Ouvidoria da Rede Ouvir;

## **6-CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante da análise das demandas dos cidadãos durante o ano de 2018, seguem sugestões de providências a serem concretizadas por esta Procuradoria-Geral do Estado em 2019, enquanto gestora da Ouvidoria, objetivando aperfeiçoar o atendimento, com a melhor qualidade e celeridade possível, sempre em atenção ao que fora sugerido ou recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGU; bem como transformá-la, em ferramenta de gestão para o aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade e para os nossos funcionários.

## **7- PRONUNCIAMENTO DO PROCURADOR-GERAL DO ESTADO**