



Relatório de Ouvidoria - 2018

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

SEPLAG - CE
Fevereiro/2019

Expediente

Direção Superior

Mauro Benevides Filho
Secretário do Planejamento e Gestão

Flavio Ataliba Flexa
Secretário Executivo de Planejamento e Orçamento da Secretaria do Planejamento e Gestão

José Flávio Jucá
Secretário Executivo de Gestão da Secretaria do Planejamento e Gestão

Ronaldo Moreira Borges
Secretário Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria

Luciano de Sousa Pontes
Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

Notlin de Araújo Almeida
Ouvidor Setorial

1. Introdução

A Ouvidoria da Secretaria do Planejamento e Gestão, após a criação do Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, que instituiu o Sistema de Ouvidoria - SOU, teve entre outros objetivos: facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão. Esta Ouvidoria vem se estruturando ao longo desses anos no intuito de buscar soluções para as demandas do cidadão oferecendo informações gerenciais e sugestões ao seu órgão de origem com o objetivo de aprimorar a prestação do serviço com vistas a contribuir para a formulação de políticas públicas.

A Secretaria do Planejamento e Gestão tem como missão "promover e coordenar o Planejamento e a Gestão do Estado, contribuindo para a integração e a efetividade das políticas públicas". Destacam-se, em acordo com o Decreto nº. 32.143, de 27 de janeiro de 2017, dentre as várias áreas de competência desta Secretaria: a elaboração e promoção da gestão dos instrumentos de planejamento do Governo Estadual, tais como: Plano de Governo, Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias, Lei Orçamentária Anual e Plano Operativo Anual. Além da coordenação, controle e avaliação das ações dos Sistemas de Gestão de Pessoas, de Modernização Administrativa, de Material e Patrimônio, de Tecnologia da Informação e Comunicação, de Gestão Previdenciária e de Compras Corporativas, desenvolvendo métodos e técnicas, normatização e padronização de sua aplicação nos órgãos e entidades Estaduais.

Vale ressaltar a importância da Ouvidoria no processo de planejamento e gestão da Secretaria, ao realizar um atendimento ao cidadão com transparência e ética visando identificar os problemas vigentes nas várias áreas de atuação com o objetivo de solucioná-los com eficiência, eficácia e efetividade, contribuindo dessa forma para o aprimoramento das ações desenvolvidas pela SEPLAG e conseqüentemente atingir melhoria nos resultados para subsidiar a Gestão Estadual.

Destarte, o Ouvidor Setorial passou a integrar a equipe do PASF - Plano de Ação para Sanar Frangilidades (Decreto), no objetivo de estar a par dos pontos frágeis relativos a esta pasta e colaborar com a implementação das soluções, a partir da experiência vivenciada na Ouvidoria.

2. Providências quanto às recomendações do relatório de gestão de Ouvidoria do semestre anterior

A comissão gestora do e-Pasf/SEPLAG reuniu-se bimestralmente, com o intento de desenvolver planos de ação para sanar fragilidades.

No segundo semestre 2018, o Ouvidor setorial foi chamado para compor a comissão, dada sua experiência em receber as manifestações desta pasta, bem como sua articulação com todas as coordenadorias da SEPLAG.

No tocante aos planos de ação. Destacam-se:

i. autorização das informações e a consequente disponibilização dos imóveis estaduais no Portal da Transparência e que a concretização da ação em comento seria de responsabilidade da TI da SEPLAG em sintonia com a TI da CGE. Já se encontram disponibilizadas as informações no Portal da Transparência.

ii. Incluir nas orientações do manual de terceirização e nos contratos de prestação de serviço, a vedação de contratações de colaboradores que seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de gestor da mesma pessoa jurídica investido em cargo de direção, chefia ou assessoramento, para o exercício de cargo em comissão ou de confiança ou, ainda, de função gratificada.

iii. Criação de um documento (certificado) que manifestaria o reconhecimento do Governo do Estado quanto à relevância dos serviços públicos prestados às instituições públicas e à sociedade.

iv. Apresentação do Relatório de Gestão de Ouvidoria conforme previsto no Decreto nº. 30.474/2011.

v. Estruturação do atendimento da Ouvidoria no andar térreo do seu edifício, de modo a facilitar o acesso dos cidadãos que procuram pelo serviço .

vi. A Ouvidoria da SEPLAG terá participação nas reuniões do Comitê Executivo da Secretaria do Planejamento e Gestão. Já constaram na pauta da reunião as estatísticas da Ouvidoria.

vii. Será novamente solicitado que a SEPLAG contrate como meta institucional para 2019 o atendimento às demandas da Ouvidoria com tempestividade, como forma de incutir na cultura institucional o comprometimento com a resposta às manifestações/solicitações de informação.

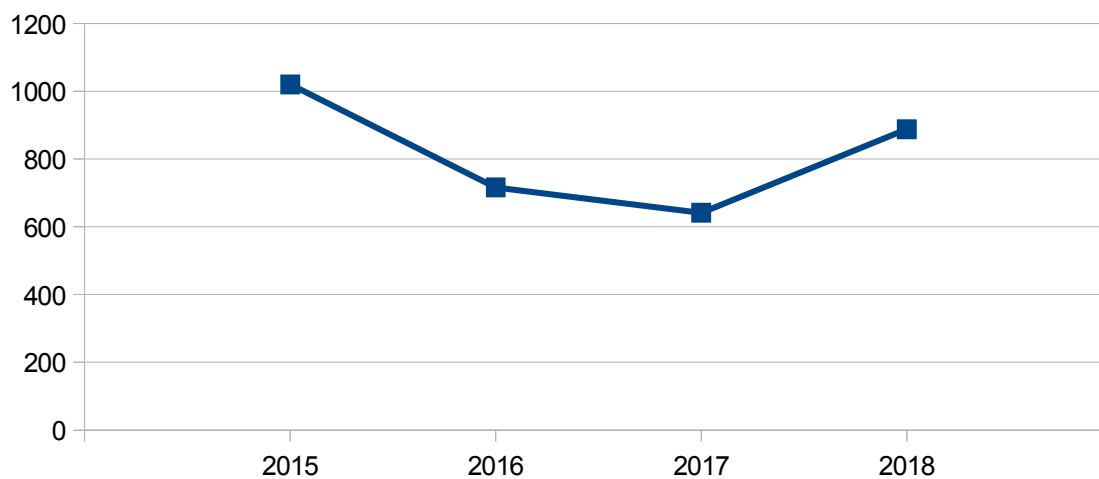
3. Análise das manifestações de Ouvidoria do período

3.1. Ouvidoria em números

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

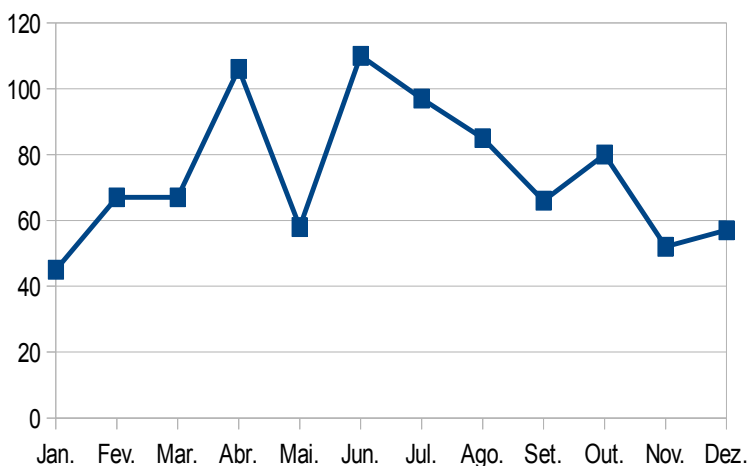
3.1.1 Total de Manifestações do Período: foram registradas um total de **888 manifestações**. Destas, 856 pertencem ao Poder Executivo, 3 invalidadas, 16 pertenciam a outros poderes, 169 anônimas. Tivemos 32 manifestações reabertas. E um tempo médio de resposta de 5 dias.

Manifestações registrada na Ouvidoria Setorial - SEPLAG 2015/2018



O gráfico acima mostra que nos último quatro anos a SEPLAG teve um número de atendimentos annual médio de 816 manifestações, com uma evolução de 641 em 2017 para 888 em 2018, representando uma variação positiva de 38,53%.

Manifestações registradas na Ouvidoria/SEPLAG, por mês, em 2018.



Os meses com maior número de manifestações foram: junho, 1º. mês que aconteceu a suspensão dos salários dos servidores que não realizaram o recadastramento, e abril, com reclamações sobre o reajuste salarial (concedido na folha de março, com retroativo ao mês de janeiro), onde o servidor entendia que alguma vantagem ou desconto da remuneração estava errada.

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada: neste item, destacamos os meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria.

Meio de Entrada	2017	2018	Variação %
Telefone	240	361	50,42%
Internet	337	459	36,20%
Presencial	18	20	11,11%
Redes Sociais	14	6	- 57,14%
E-mail	31	39	25,81%
Carta	1	3	200%

Total	641	888	38,53%
--------------	------------	------------	---------------

Notamos, na tabela acima, que os meios de entrada predominantes são telefone, donde entra a Central 155, e internet, mostrando que os usuários já estão se familiarizando com a ferramenta. Acreditamos que o portal Ceará Transparente seja o grande responsável por este aumento.

3.1.3 Tipos de Manifestação: neste item, destacamos o número de manifestações por tipologia.

Tipos	2017	2018	Variação %
Reclamação	325	530	63,08%
Solic. de Serviço	235	270	14,89%
Denúncia	30	33	10,00%
Elogio	15	28	86,67%
Sugestão	17	27	58,82%
Crítica	19	-	-
Total	641	888	38,53%

Temos que as tipologias Reclamação e Solicitação de Serviço aparecem, assim como em 2017, como as mais frequentes. Em 2017 estas foram responsáveis por 87,36% do total de manifestações. Em 2018 este índice passou para 90,09%.

3.1.4 Tipos de Manifestação/Assunto: neste item, destacamos, dentre as tipologias de manifestação, as 5 mais frequentes.

Tipos	Assuntos mais demandados das manifestações	Total
--------------	---	--------------

Reclamação (227 de 530)	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	102
	TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	54
	RECADASTRAMENTO DE SERVIDORES	26
	INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	24
	INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	21
Solic. de Serviço (138 de 270)	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	62
	CONTRACHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)	35
	RECADASTRAMENTO DE SERVIDORES	15
	SALÁRIO DE SERVIDORES	15
	APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	11
Denúncia (16 de 33)	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	6
	APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	4
	FOLHA DE PAGAMENTO	2
	DESVIO DE FUNÇÃO	2
	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	2
Elogio	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR 9	9

<i>(25 de 28)</i>	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	6
	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO	5
	ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	3
	ELOGIO	2
<i>Sugestão (17 de 27)</i>	TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	7
	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	4
	RECADASTRAMENTO DE SERVIDORES	2
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	CONTRACHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)	2

Temos, na tabela acima, que tramitação de processo administrativo ocupa os primeiro lugares, tanto para reclamação quanto para solicitação de serviço. Em segundo lugar, temos as reclamações sobre rotas e as solicitações ligadas ao Servidor On-line.

3.1.4 Assunto/Sub-Assunto: dentre as principais demandas desta pasta, destacamos, na tabela a seguir, os principais subassuntos.

Assunto	Subassunto	Total
<i>TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO) (176 manifestações)</i>	Pensão	55
	Aposentadoria	49
	Certidão de Tempo de Contribuição	38
	Processos Diversos	34

TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS) (69 manifestações)	Falta de manutenção do veículo	28
	Limpeza e conservação do veículo	27
	Conduta inadequada do mototrista	8
	Não cumprimento do horário	6
RECADASTRAMENTO DE SERVIDORES (43 manifestações)	Suspensão de salários	43
CONTRACHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS) (66 manifestações)	Orientações para acesso ao Servidor On-line	66
INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE (26 manifestações)	Não atendimento telefônico	26

3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás: O Programa de Governo 7 Cearás faz parte da gestão estadual para o período 2016/2019, demandando esforços, conhecimentos e recursos do Governo com a sociedade organizada visando sobretudo atingir, de uma forma participativa e democrática, o desenvolvimento estadual. O desdobramento dos sete Eixos Governamentais de atuação intersetorial, visa contribuir com o avanço do processo de desenvolvimento do Ceará. Os "7 Cearás" são: Ceará da Gestão Democrática por Resultados, Ceará Acolhedor, Ceará de Oportunidades, Ceará Sustentável, Ceará do Conhecimento, Ceará Saudável e Ceará Pacífico.

O Plano Plurianual - PPA 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.

A Secretaria do Planejamento e Gestão conforme a sua área de competência está inserida nos eixos **Ceará da Gestão Democrática por Resultados** e **Ceará Acolhedor**.

Ceará da Gestão Democrática por Resultados

Este eixo reúne, entre seus objetivos fundamentais, a busca de sustentabilidade, a garantia do crescimento constante, o equilíbrio financeiro fiscal e orçamentário e a redução persistente das desigualdades, com a participação da sociedade. Vale destacar a formulação da nova estratégia de planejamento e de sua implementação nos próximos quatro anos, constam do PPA e anualmente, da Lei de Diretrizes Orçamentárias e da Lei Orçamentária Anual. Dessa forma, o Governo busca se qualificar em seu desempenho de planejamento e gestão, aprimorando o processo de monitoramento e avaliação das suas ações, referenciando-se no desempenho dos últimos anos.

A área de competência da Secretaria do Planejamento e Gestão, abrange várias coordenadorias, tais como, Assessoria de Desenvolvimento Institucional - ADINS, Assessoria Jurídica - ASJUR, Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, Coordenadoria de Planejamento, Orçamento e Gestão - CPLOG, Coordenadoria de Promoção de Políticas de Combate a Pobreza e Inclusão Social - CCOPI, Coordenadoria de Cooperação Técnico-financeira - COTEC, Coordenadoria de Gestão Previdenciária - CPREV, Coordenadoria de Promoção da Qualidade de Vida do Aposentado - COPAI, Coordenadoria de Perícia Médica - COPEM, Coordenadoria de Modernização da Gestão Pública - COMGE, Coordenadoria de Gestão de Compras - COGEC, Coordenadoria de Recursos Logísticos e de Patrimônio - COPAT, Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTEC e a Coordenadoria Administrativo-financeira - COAFI. A partir das atribuições dessas Coordenadorias e de acordo com as manifestações registradas em 2018, foram direcionados os assuntos no Programa de Governo 7 Cearás, para os eixos e temas correspondentes.

Ceará Acolhedor

Neste eixo Ceará acolhedor contempla as políticas governamentais que se sustentam no respeito à pluralidade e à liberdade individual de escolhas e respeito aos direitos humanos. O propósito central deste eixo consiste na Inclusão social e direitos humanos assegurados para a população cearense, priorizando os segmentos vulneráveis. Voltados a este propósito, as ações do governo organizam-se em quatro temas estratégicos: Assistência Social, Habitação, Inclusão Social e Direitos Humanos e Segurança Alimentar. No caso específico da Companhia de Habitação do Ceará - COHAB, vinculada da SEPLAG, que se encontra em liquidação desde o ano 2000, está inserida no Ceará Acolhedor, embora atualmente vem tratando somente de entregar as escrituras dando posse definitiva das casas dos conjuntos habitacionais construídos por esta companhia e pelo antigo Instituto de Previdência do Estado do Ceará - antigo IPEC.

A metodologia utilizada nos dois eixos mencionados que fazem parte da área de competência da SEPLAG, foi inserida nos temas Administração Geral e Planejamento as manifestações considerando a sua tipologia, como se apresenta a seguir.

EIXO GOVERNAMENTAL CEARÁ DA GESTÃO DEMOCRÁTICA

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

Os assuntos por tipo de manifestação contidos no tema: Administração Geral foram considerados aqueles relativos aos de natureza administrativa, gestão e manutenção. A Reclamação e a Solicitação de Serviço são os tipos com maior frequência, destacando-se em ambas a Tramitação de Processo SPU - atual VIPROC (análise, encaminhamento, consulta), Transporte de funcionários (rotas) fica em segundo lugar, nas reclamações. E, em mesma posição, recadastramento de servidores, na solicitação de serviços.

Reclamação - 511 registros

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	47
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	34
RECADASTRAMENTO DE SERVIDORES	26
INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	24
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	21
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	20
SALÁRIO DE SERVIDORES	20
CONTRACHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)	19
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	19
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	18
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	12
APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	11
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	11
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	10
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	10
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	9
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	8
DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	8
PERICIA MÉDICA (COPEM)	8
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	7

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	6
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	6
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	5
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	5
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	5
FOLHA DE PAGAMENTO	5
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	5
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	4
CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO/SERVIÇO (ÓRGÃOS EXTINTOS)	4
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	4
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	4
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	4
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	4
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	4
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	4
SITE INOPERANTE (SERVIÇOS ON-LINE)	4
SITES INSTITUCIONAIS	4
BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	3
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	3
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	3
BENEFÍCIO DE APOSENTADOS E PENSÕES DE SERVIDORES	2
CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
CERTIDÃO DE REGULARIDADE E ADIMPLÊNCIA	2
DEMORA NO ATENDIMENTO EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2
INOPERÂNCIA NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DA SEPLAG	2
LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)	2
REAJUSTE DE SALÁRIO	2
RECUPERAÇÃO DE SENHA	2
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	2
ABONO DE PERMANÊNCIA	1
ADMINISTRAÇÃO DO CENTRO ADMINISTRATIVO (CAMBEBA)	1
ASCENSÃO FUNCIONAL	1

ASSÉDIO DE SERVIDOR/PROFESSOR/DIRETOR A ALUNOS	1
BLOQUEIO DE PAGAMENTO/ORDEM JUDICIAL	1
CONDUTA INADEQUADA DE DIRIGENTE (DIREÇÃO, ASSESSORAMENTO E GERÊNCIA)	1
CONDUTA INADEQUADA DE OUVIDOR	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	1
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (VEÍCULOS E IMÓVEIS)	1
DEMORA NO ATENDIMENTO DA PERÍCIA NA COORDENADORIA DE MEDICINA LEGAL	1
DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES (DECRETO Nº 30.474)	1
DIÁRIO OFICIAL (PUBLICAÇÃO)	1
EFETIVO DE PESSOAL (CARGOS EFETIVOS, COMISSIONADOS, TEMPORÁRIOS, ESTAGIÁRIOS E TERCEIRIZAÇÃO)	1
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO	1
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	1
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SITE INSTITUCIONAL	1
FERIADOS E PONTOS FACULTATIVOS	1
FOLHA DE PAGAMENTO	1
FROTA DE VEÍCULOS	1
IDENTIFICAÇÃO DE PESSOAS (CIVIL, CRIMINAL, PERICIAL, PAPISLOCOPIA, BIOMETRIA)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
LEGISLAÇÃO, ESTATUTO E REGIMENTO INTERNO ORGANIZACIONAL	1
LEIS, DECRETOS, PARECERES E RESOLUÇÕES EDUCACIONAIS	1
PCCV - PLANO DE CARGOS, CARREIRAS E VENCIMENTOS	1
PORTAL DO SERVIDOR	1
PREMIAÇÃO DE PROGRAMAS E PROJETOS	1
PROCESSO DE EXONERAÇÃO/DEMISSÃO	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1

PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
SITE INOPERANTE	1
SITES INSTITUCIONAIS	1
SOLICITAÇÃO DE AUDITORIAS (PREVENTIVAS, ESPECIAL E DE CONTAS DE GESTÃO)	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	1
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
Não registrada	1

Solicitação de serviço - 238 registros

TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	27
RECADASTRAMENTO DE SERVIDORES	15
SALÁRIO DE SERVIDORES	15
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	13
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	13
APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	11
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	9
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	7
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	7
RECUPERAÇÃO DE SENHA	5
ADMINISTRAÇÃO DO CENTRO ADMINISTRATIVO (CAMBEBA)	4
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	4
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	4
PERICIA MÉDICA (COPEM)	4
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	4
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	3
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	3
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	3
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3

TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	3
BENEFÍCIOS, GRATIFICAÇÕES E AJUDA DE CUSTO	2
CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
CERTIDÃO DE REGULARIDADE E ADIMPLÊNCIA	2
CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO/SERVIÇO (ÓRGÃOS EXTINTOS)	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	2
DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	2
FOLHA DE PAGAMENTO	2
IDENTIFICAÇÃO FUNCIONAL	2
INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	2
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	2
INSTRUÇÕES PARA CADASTRO E OPERACIONALIZAÇÃO DE SISTEMAS	2
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	2
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	2
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	2
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS ON-LINE (SÍTIOS GOVERNAMENTAIS)	2
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	2
UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO	2
ABONO DE PERMANÊNCIA	1
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
ASCENSÃO FUNCIONAL	1
ASSISTÊNCIA ECONÔMICA/SOCIAL PELO GOVERNO	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1
ATUALIZAÇÃO/CONSULTA DE DADOS CADASTRAIS	1
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1
BENEFÍCIO DE APOSENTADOS E PENSÕES DE SERVIDORES	1
CADASTRO (PADRÃO DO IMÓVEL)	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
EFETIVO DE PESSOAL (CARGOS EFETIVOS, COMISSIONADOS, TEMPORÁRIOS, ESTAGIÁRIOS E TERCEIRIZAÇÃO)	1
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO NA ARMAZENAGEM DE PRODUTOS/CARGAS	1

FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
FROTA DE VEÍCULOS	1
INFORMAÇÃO SOBRE CONTRATAÇÃO E DESPESA DE PESSOAL	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
INOPERÂNCIA NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DA SEPLAG	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
ISENÇÃO DE IMPOSTO	1
LEIS, DECRETOS, PARECERES E RESOLUÇÕES EDUCACIONAIS	1
LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)	1
MANUTENÇÃO VISTORIA DE EQUIPAMENTO/BEM PÚBLICO	1
PCCV - PLANO DE CARGOS, CARREIRAS E VENCIMENTOS	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	1
PORTAL DO SERVIDOR	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1
REAJUSTE SALARIAL	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1

Denúncia - 32 registros

APOSENTADORIA, PENSÃO E OUTROS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	4
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	3
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	3
DESVIO DE FUNÇÃO	2
FOLHA DE PAGAMENTO	2
ASSÉDIO MORAL	1
CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
CONCURSO PÚBLICO	1
CONDUTA ÉTICA (CONFLITO DE INTERESSE, FAVORECIMENTO ILÍCITO, INTERESSE PESSOAL, ATIVIDADE PROFISSIONAL ANTIÉTICA, VIOLAÇÃO DA MORAL PÚBLICA)	1
CONDUTA INADEQUADA DE POLICIAL MILITAR	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	1
IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	1
LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)	1
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE SERVIDOR	1
NEPOTISMO	1

NOMEAÇÃO DOS CONCURSADOS	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1

Elogio - 28 registros

ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	9
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	6
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO	5
ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	3
ELOGIO	2
DATAS COMEMORATIVAS/MAGNAS -	1
MANUTENÇÃO VISTORIA DE EQUIPAMENTO/BEM PÚBLICO	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	1

Sugestão - 22 registros

TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	6
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	4
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
CONTRACHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)	1
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO CAMBEBA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SITE INSTITUCIONAL	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	1

Tema: Planejamento

Tipificação/Assunto

No tema Planejamento, nos tipos de manifestação tais como reclamação, solicitação de serviços, crítica e sugestão predominam o assunto Contracheque On-line (extrato de pagamento e declaração de Imposto de Renda).

Reclamação - 10 registros

INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	5
ATO DE NOMEAÇÃO	2
CONCURSO PÚBLICO	2
INSATISFAÇÃO COM O GOVERNO DO ESTADO	1

Solicitação - 29 registros

CONTRACHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)	28
PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR	1

Sugestão - 5 registros

RECADASTRAMENTO DE SERVIDORES	2
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	1
MAPP-MONITORAMENTO DE AÇÕES E PROJETOS PRIORITÁRIOS	1
MONITORAMENTO DE AÇÕES E PROGRAMAS PRIORITÁRIOS (MAPP)	1

EIXO GOVERNAMENTAL CEARÁ ACOLHEDOR

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

Neste Eixo Governamental Ceará Acolhedor enquadram-se as atribuições da Companhia de Habitação do Estado do Ceará - COHAB, vinculada da SEPLAG, voltadas especialmente para a entrega de escrituras das casas dos conjuntos habitacionais, construídas por esta Companhia e pelo (extinto) IPEC, que não tiveram suas escrituras formalizadas.

Reclamação - 8 registros

CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	2
PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	2
PAPEL DA CASA DA COHAB	2
ESCRITURAS DA COHAB E HIPOTECA (EM LIQUIDAÇÃO)	1
SERVIÇOS DA COHAB (EM LIQUIDAÇÃO)	1

Solicitação - 3 registros

PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	2
REGULARIZAÇÃO E REORGANIZAÇÃO FUNDIÁRIA	1

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018

Unidade (Coordenadoria/Assessoria)	2017	2018	Variação (%)
CPREV - Coordenadoria de Gestão Previdenciária	100	190	90,00
COGEP- Coordenadoria de Gestão de Pessoas	92	166	80,43
COPAT - Coordenadoria de Recursos Logísticos e de Patrimônio	99	104	5,05
COTEC - Coordenadoria de Infraestrutura de T. I. e Comunicação	71	92	29,58
Ouvidoria	160	85	-46,88
ADINS - Assessoria de Desenvolvimento Institucional	2	64	3.100,00
COAFI - Coordenadoria Administrativo-Financeira	21	60	185,71
COPEM - Coordenadoria de Perícia Médica	37	59	59,46
COGEC - Coordenadoria de Gestão de Compras	17	18	5,88
Não informado	8	18	125,00
COHAB - Companhia de Habilitação do Ceará	12	11	-8,33
SEXEC - Secretaria Executiva	3	6	100,00
CPLOG - Coordenadoria de Planejamento,Orçamento e Gestão	8	5	-37,50
COPAI	-	5	-
COMGE - Coordenadoria de Modernização da Gestão Pública	-	3	-
ASJUR - Assessoria Jurídica	10	1	-90,00
COTEF - Coordenadoria de Cooperação Técnico-Financeira	-	1	-
CCOPI - Coord. de Promoção de Polít. de Combate à Pobreza e Incl. Social	1	0	-100,00
TOTAL	641	888	38,53

Dentre os principais pontos que colaboraram para o crescimento de 38,38% no número de manifestações da Ouvidoria Setorial - SEPLAG, apontamos:

- i. CPREV: a variação positiva de 90,00% deve-se, principalmente, às reclamações/solicitações de celeridade nos processos de pensão, aposentadoria e outros benefícios previdenciários. Outro ponto que motiva reclamações dos usuários é o não atendimento telefônico.
- ii. COGEP: o crescimento da ordem de 80,43% é justificado pelo interesse do servidor em entender a composição de sua remuneração.
- iii. COPAT: com 104 manifestações e um incremento de 5,05%, as reclamações sobre as rotas dos servidores do Cambeba tiveram um aumento no ano de 2018.
- iv. COTEC: 92 manifestações, em geral ligadas a dificuldade de acesso ao Servidor On-line.
- v. Ouvidoria: manifestações onde o Ouvidor identificou que fazia necessário um esclarecimento ao manifestante, mas sem a necessidade de envio a outra área interna.

Unidade (Coordenadoria/Assessoria)	Quantitativo de manifestação por tipo/área
CPREV - Coordenadoria de Gestão Previdenciária	Denúncia - 3 Elogio - 1 Reclamação - 113 Solicitação - 73 Sugestão - 0
COGEP- Coordenadoria de Gestão de Pessoas	Denúncia - 14 Elogio - 1 Reclamação - 96 Solicitação - 46 Sugestão - 9
COPAT - Coordenadoria de Recursos Logísticos e de Patrimônio	Denúncia - 2 Elogio - 0 Reclamação - 78 Solicitação - 16 Sugestão - 8
COTEC - Coordenadoria de Infraestrutura de T. I. e Comunicação	Denúncia - 0 Elogio - 3 Reclamação - 43 Solicitação - 45 Sugestão - 1
Ouvidoria	Denúncia - 3 Elogio - 2

	Reclamação - 43 Solicitação - 34 Sugestão - 3
ADINS - Assessoria de Desenvolvimento Institucional	Denúncia - 0 Elogio - 4 Reclamação - 41 Solicitação - 16 Sugestão - 3
COAFI - Coordenadoria Administrativo-Financeira	Denúncia - 4 Elogio - 7 Reclamação - 38 Solicitação - 13 Sugestão - 0
COPEM - Coordenadoria de Perícia Médica	Denúncia - 4 Elogio - 4 Reclamação - 43 Solicitação - 8 Sugestão - 0
COGEC - Coordenadoria de Gestão de Compras	Denúncia - 1 Elogio - 0 Reclamação - 13 Solicitação - 4 Sugestão - 0
Não informado	Denúncia - 0 Elogio - 0 Reclamação - 19 Solicitação - 6 Sugestão - 0
COHAB - Companhia de Habilitação do Ceará	Denúncia - 0 Elogio - 0 Reclamação - 7 Solicitação - 4 Sugestão - 0
SEXEC - Secretaria Executiva	Denúncia - 0 Elogio - 3 Reclamação - 2 Solicitação - 1 Sugestão - 0
CPLOG - Coordenadoria de Planejamento, Orçamento e Gestão	Denúncia - 0 Elogio - 0

	Reclamação - 0 Solicitação - 1 Sugestão - 1
<i>COPAI - Coordenadoria de Promoção da Qualidade de Vida do Aposentado</i>	Denúncia - 1 Elogio - 3 Reclamação - 1 Solicitação - 0 Sugestão - 0
<i>COMGE - Coordenadoria de Modernização da Gestão Pública</i>	Denúncia - 0 Elogio - 0 Reclamação - 1 Solicitação - 2 Sugestão - 0
<i>ASJUR - Assessoria Jurídica</i>	Denúncia - 1 Elogio - 0 Reclamação - 0 Solicitação - 0 Sugestão - 0
<i>COTEF - Coordenadoria de Cooperação Técnico-Financeira</i>	Denúncia - 0 Elogio - 0 Reclamação - 0 Solicitação - 1 Sugestão - 0
<i>CCOPI - Coord. de Promoção de Polít. de Combate à Pobreza e Incl. Social</i>	Denúncia - 0 Elogio - 0 Reclamação - 0 Solicitação - 0 Sugestão - 0

3.1.7 Manifestações por municípios

Na distribuição por municípios, 759 manifestações, 85,47%, não informaram o local. Dentre os municípios informados, 85 foram de Fortaleza, 6 de Abaiara e 4 de Juazeiro do Norte.

Também registraram manifestações dos estados do Pará, Piauí, Rio de Janeiro e São Paulo.

3.2 Resolubidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Tabela de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2017	Quantidade de Manifestações em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	578	863
Manifestações Respondidas fora do Prazo	63	25
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	-	-
Total	641	888

Além do crescimento de 247 nas manifestações em geral, o quadro de resolubilidade nos mostra algo muito positivo: tanto o crescimento das manifestações respondidas no prazo, de 578 para 863; quanto o decréscimo das respondidas fora do prazo, de 63 para 25.

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	15 dias

Tempo Médio de Resposta 2018	5,55 dias
------------------------------	-----------

O decréscimo de 15 para 5,55 dias (5 dias, 13 horas e 12 minutos) é devido pelo fato de a resposta às manifestações pelas áreas ser uma meta institucional nesra SEPLAG, no 1º semestre de 2018.

Este atendimento dentro do tempo máximo também é devido à excelente articulação entre Ouvidoria e algumas áreas da SEPLAG, que demonstram total interesse em colaborar com as melhores respostas possíveis ao cidadão.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	90,18 %	97,19 %
Manifestações Respondidas fora do Prazo	9,82 %	2,81 %

Além do crescimento de 38,53% nas manifestações em geral, o quadro de resolubilidade nos mostra algo muito positivo: tanto o crescimento das manifestações respondidas no prazo, de 90,18% para 97,19%; quanto o decréscimo das respondidas for a do prazo, de 9,82% para 2,81%.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Pesquisa de Satisfação

De um total de 46 questionários respondidos, obtivemos as seguintes respostas:

Item do questionário	Média por questão
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,57
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,76
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,63
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,17
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,65
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,46

Conforme a tabela acima, temos:

i. um número baixo de manifestantes respondeu à pesquisa. Pretendemos para 2019 inserir um parágrafo nas respostas, estimulando à participação.

ii. Cálculo do índice de satisfação

$$\text{Índice} = \left(\left(\frac{4,57+4,76+4,63+4,17}{20} \right) * 100 \% \right) = 90,65 \%$$

No ano de 2018, a Ouvidoria Gerencial/CGE estipulou uma meta de 82% para o índice de satisfação. Logo, a Ouvidoria Setorial/SEPLAG ultrapassou a meta dada.

iii. Na sondagem de antes/depois da utilização do serviço, também encontramos um crescimento significativo na nota, passando de 3,65 para 4,46. O que mostra que as respostas apresentadas aos manifestantes superam às suas expectativas.

4. Providências quanto às principais manifestações do período

i. CPREV: a CPREV, atualmente uma coordenadoria da SEPLAG, encontra-se em via de transformação em uma entidade autônoma, chamada CEARÁPrev e que terá uma total reestruturação de pessoal.

ii. COGEP: A Ouvidoria Setorial da SEPLAG, pretende apresentar sugestões de melhoria para esta coordenadoria. Uma delas é a melhoria no fornecimento da Certidão de Acumulação de Cargos. Notou-se, no ano de 2018, uma dificuldade no preenchimento do formulário, por parte dos usuários.

iii. COPAT: Apresentadas as reclamações sobre as rotas dos servidores, será estabelecida, para o próximo exercício, uma comissão no intento de sanar este tipo de reclamação.

iv. COTEC: Em entendimento com a COGEP, propor melhorias quanto à ferramenta da Certidão de Acumulação de Cargos (Declaração de não-vínculo). A CAC é uma exigência para aprovados em concursos e seleções e tem-se notado, com grande frequência, a dificuldade de os mesmos conseguirem obtê-la no site da SEPLAG. Pretende-se mostrar o caso utilizado pela Prefeitura Municipal de Fortaleza e analisar-se quanto à possibilidade da facilitação para a obtenção da CAC.

5. Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias

A Ouvidora participou das reuniões, oficinas, cursos e palestras referentes ao trabalho desempenhado pelas Ouvidorias, a seguir:

- i. reuniões bimestrais, promovidas pela CGE - Reunião Ordinária da Rede de Controle Social
- ii. Curso de Formação de Ouvidores - 100 horas, com a devida aprovação
- iii. Apresentação da nova ferramenta Ceará Transparente, pela empresa Caiena
- iv. orientações sobre os relatórios da Ouvidoria e do SIC

6. Ações e projetos inovadores propostos

Inclusão da Ouvidoria da comissão setorial do e-PASF/SEPLAG. De modo a que o Ouvidor possa colaborar, juntamente com a equipe, naqueles pontos apontados pela CGE.

7. Atuação junto à gestão da SEPLAG

A Ouvidoria é vinculada a Assessoria de Desenvolvimento Institucional da SEPLAG, por isso as manifestações dos usuários e propostas de melhoria do atendimento da Ouvidoria é levado para o

Comitê Executivo pela coordenadora desta assessoria. No caso específico da necessidade de prorrogação das manifestações o contato é com o Assessor Especial e quando a demanda diz respeito a gestão superior contata-se com a Coordenadora da ADINS.

8. Considerações finais

Incluir a cultura da Ouvidoria ainda é um desafio, mas a SEPLAG está com esse bom entendimento e pretende fortalecer, cada vez mais, as ações da Ouvidoria junto a esta instituição.

O Ouvidor apresenta, como sua principal linha de ação, no sentido de melhorar o fluxo com as áreas internas, o fato de ir pessoalmente em cada uma das Coordenadorias desta pasta, para se articular com as mesmas. Seja com o respectivo Coordenador, ou com o Orientador, sempre há a intenção de um esclarecimento das ações da Ouvidoria e a importância de uma resposta que atenda à manifestação, de forma completa.

Se colocando no lugar do manifestante, a Ouvidoria Setorial da SEPLAG busca fornecer, dentro do que lhe compete, a melhor resposta a cada uma das demandas.

9. Sugestões e recomendações

Internamente, a sugestão é a de reuniões junto com algumas coordenadorias que ainda não entenderam o funcionamento da Ouvidoria. O objetivo é alinhar a posição deste órgão, no sentido de fornecer respostas mais efetivas para o cidadão.

Fortaleza, 26 de fevereiro de 2019

Assinam este relatório:

Notlin de Araújo Almeida
Ouvidor Setorial

Luciano de Sousa Pontes
Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

Pronunciamento do dirigente da SEPLAG

Ciente do relatório, recomendo dar amplo conhecimento às áreas de negócio da SEPLAG.

Fortaleza, 26 de fevereiro de 2018

Ronaldo Moreira Borges
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna