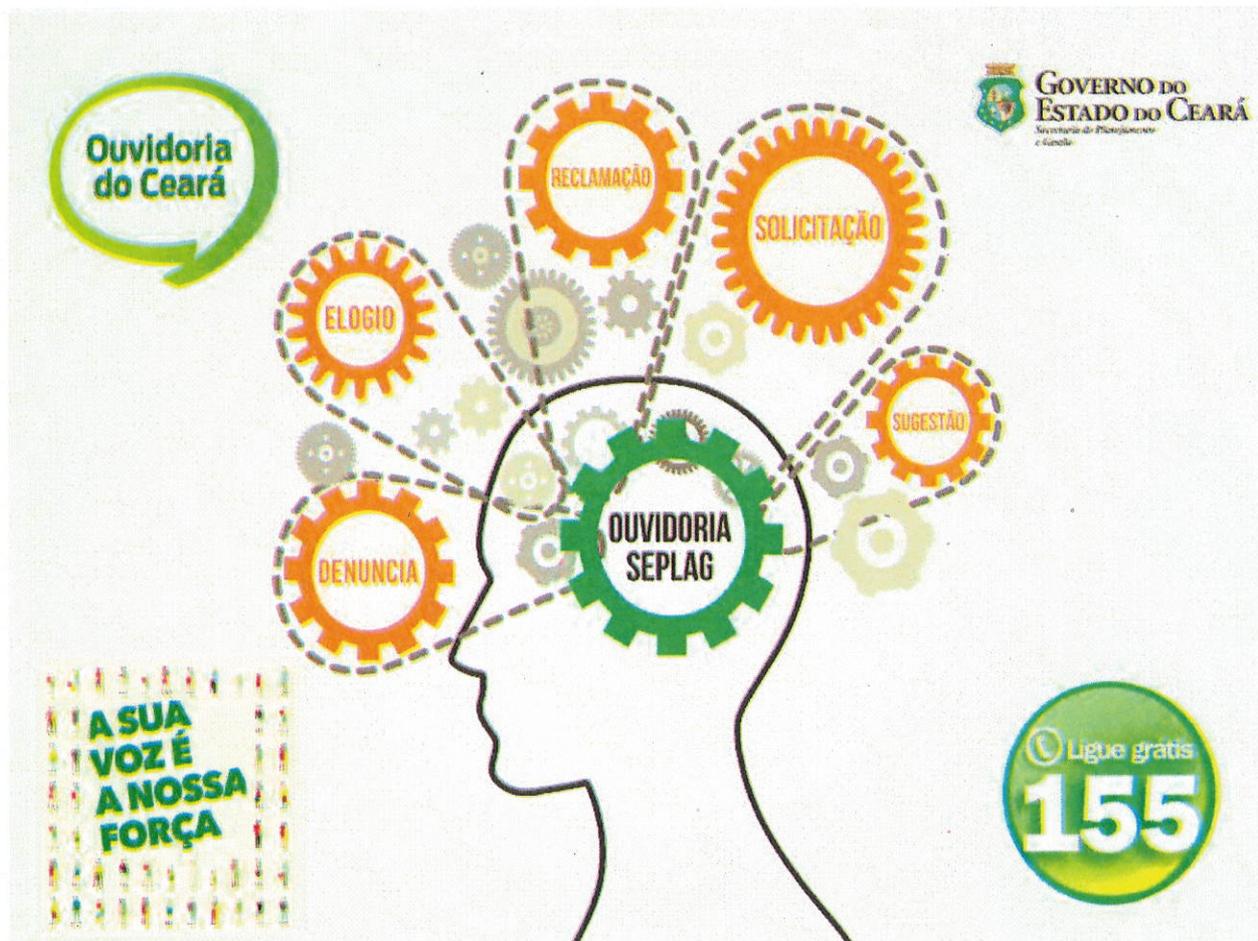


RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020



01/01/2020 a 31/12/2020

SEPLAG – CE
Janeiro/2021

anexo ao
PROTOCOLO SEPLAG
Processo: 01450670/21
Data: 08 | 02 | 2021



Direção Superior

Secretário do Planejamento e Gestão

Carlos Mauro Benevides Filho

Secretário Executivo de Gestão

José Flávio Jucá

Secretário Executivo de Planejamento e Orçamento da Secretaria do Planejamento e Gestão

Flavio Ataliba Flexa

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Ronaldo Lima Moreira Borges

Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

Luciano de Sousa Pontes

Ouvidor Setorial

Francisco Jares Freire

Colaboradores

Andrea Machado

Guilherme Alencar



SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	4
2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR	5
3 –OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	11
3.1 Total de Manifestações do Período	11
3.1.1 Manifestações Período 2011 a 2020	11
3.1.2 Quantitativos Mensais Manifestações 2020	12
3.2 Manifestações por Meio de Entrada	13
3.3 Manifestações por Tipo	14
3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto	15
3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto	18
3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (Covid 19).....	21
3.4 Manifestações por Tipo de Serviços (Carta Serviço)	22
3.5 Manifestações por Programa Orçamentário	24
3.6 Manifestações por Unidade Interna.....	25
3.7 Manifestações por Município.....	26
4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA	29
4.1 Resolubilidade das Manifestações	29
4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade	30
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta	30
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	30
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDENCIAS	31
5.1 Motivos das Manifestações.....	31
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes	31
5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.	31
6. BENEFICIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	31
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	32
8. BOAS PRATICAS DE OUVIDORIA	36
8.1 PESQUISA SOBRE A OUVIDORIA.....	36
8.2 Projeto Ouvir.....	39
8.3 Reunião com as Áreas Internas	39
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
10. SUGESTÕES DE MELHORIA	40



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 consequentemente 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 Fragilidades 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 (Portaria 737/2019 DOE 25/10/2019).

O Ouvidor Setorial atendendo ao disposto no Decreto nº33483 de 21 de fevereiro de 2020, no Art.25 inciso V, obteve a certificação em ouvidoria em novembro de 2020.

A Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará – SEPLAG, por meio de seu regulamento instituído pelo Decreto nº 33.267 de 13 de setembro de 2019, estabeleceu as atribuições de sua Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria- ASCOI, pertencente ao organograma da Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará- SEPLAG. Uma das principais funções é assessorar o Secretário de Planejamento e Gestão nas demandas da Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará junto à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.



2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017.

Recomendado no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria da CGE, para as setoriais implementarem:

Recomendação 01- Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

No âmbito da SEPLAG, foi realizado virtualmente, palestra sobre as ações da Ouvidoria junto às coordenadorias (áreas internas), na qual participaram Coordenadores, Secretário de Planejamento e Gestão – SEPLAG e servidores/colaboradores da Controladoria Geral do Estado. Foram tratados temas junto às coordenadorias, referente as manifestações que tiveram maior número de demandas, e frisado quanto a necessidade de um plano de contingência e gestão de riscos, para evitar assuntos que tornaram-se pontuais em 2020;

<https://www.seplag.ce.gov.br/2020/12/18/ouvidoria-da-seplag-registra-mais-de-1-mil-manifestacoes-em-12-meses-e-alcanca-indice-de-resolubilidade-de-100/>



Figura 1:Palestra virtual

Recomendação 02 - Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão. Adicionamos parágrafo no final das respostas às manifestações: *“Convidamos a responder nossa Pesquisa de Satisfação disponível no link abaixo da sua resposta da manifestação. Será importante para melhorarmos a nossa prestação de serviço e que contribuirá na promoção da Gestão Pública”*, visando promover/incentivar ao manifestante resposta à pesquisa de satisfação.



Na recomendação 03, sugere criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias. Elaboramos fluxograma quanto ao tratamento das manifestações num todo, desde seu processo inicial a resposta final, disponibilizado no Site da SEPLAG, através do link:

<https://www.seplag.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/>

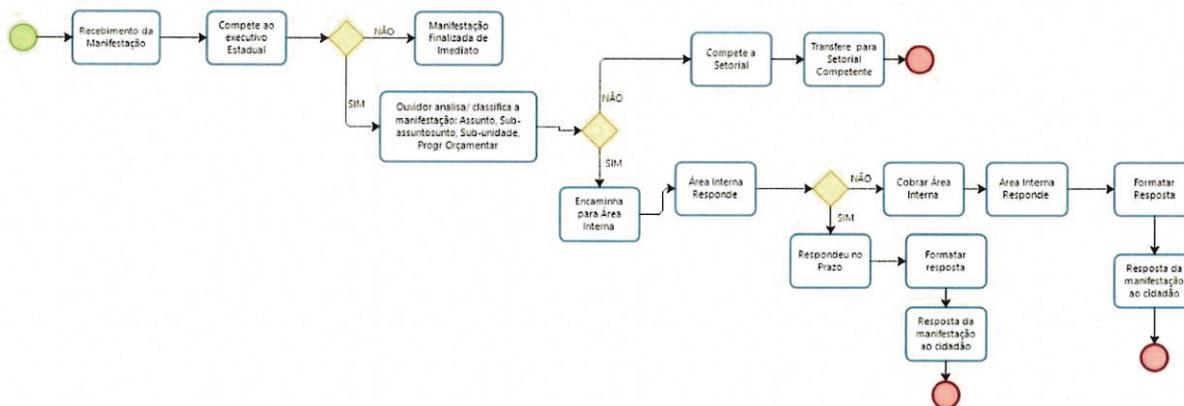


Figura 2: Fluxograma Manifestações

Na recomendação 04 que sugere Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Realizamos pesquisa interna através do google forms, para divulgar e avaliar o conhecimento dos servidores em relação aos serviços de Ouvidoria, através do link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeHo_XZIkzabQ5uSv-kCWlf8H_0iLAXqcEd2y9g3IqLmFY6dQ/viewanalytics?vc=0&c=0&w=1&flr=0&gxids=7628



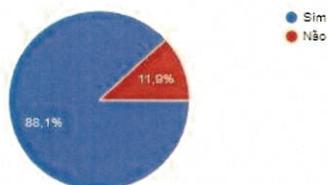
OUVIDORIA

67 respostas

PESQUISA SOBRE OUVIDORIA DA SEPLAG

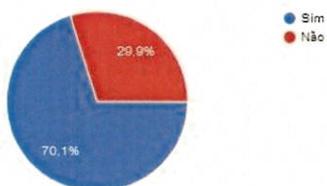
1. Você conhece a Ouvidoria da Seplag?

67 respostas



2. Você conhece o ouvidor da Seplag?

67 respostas



3. Você conhece os serviços que a Ouvidoria disponibiliza ao cidadão?

67 respostas

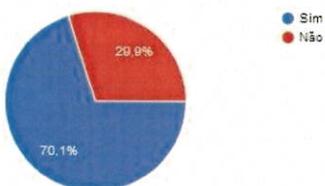


Figura 3: Pesquisa Ouvidoria



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria de Planejamento e Gestão

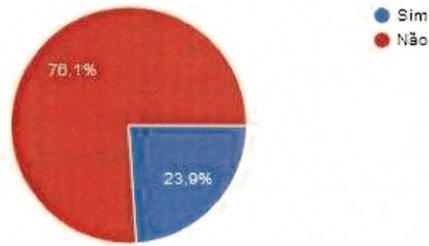


GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



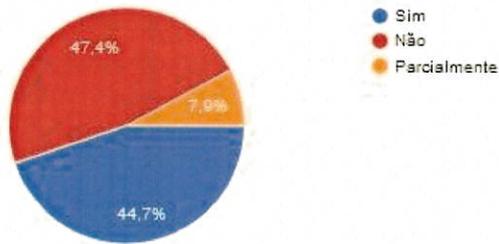
4. Você já utilizou os serviços da Ouvidoria?

67 respostas



5. Você obteve êxito na sua demanda?

38 respostas



6. Você conhece os canais de comunicação da Ouvidoria?

67 respostas

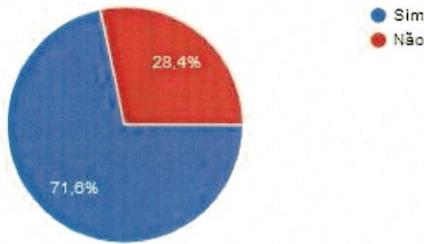
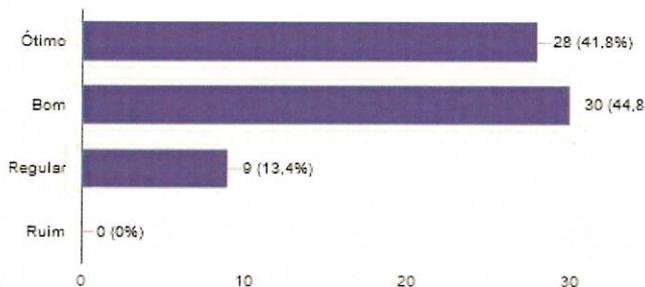


Figura 4: Pesquisa Ouvidoria2



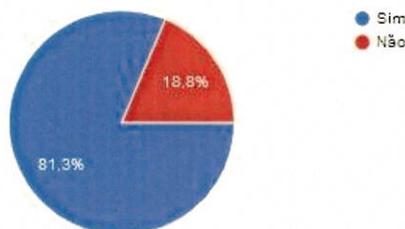
7. Como avalia o serviços da Ouvidoria?

67 respostas



8. Estamos em fase de elaboração do Projeto Ouvir, cujo objetivo é contar com parcerias para ouvidoria. Poderíamos tê-lo como "Parceiro da Ouvidoria"?

64 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

Figura 5: Pesquisa Ouvidoria3

Quanto a quinta orientação, que temos como sugestão, Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Realizamos visita a Central 155, em fevereiro de 2020, Estiveram presentes: o Ouvidor, o Orientador da Célula de Pessoas – CEREP/ SEPLAG e Coordenadora de Atendimento da Coordenadoria de Previdência – CPREV/SEPLAG, juntamente com Assessoria Técnica e Coordenação da CGE, tratando de assuntos referentes aos encaminhamentos/tratamentos das manifestações às setoriais responsáveis, tendo como resultado, maior fluidez nos encaminhamentos e conseqüentemente respostas em menor intervalo de tempo.

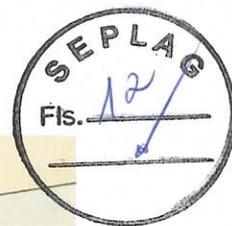
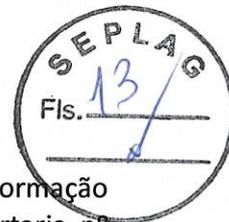


Figura 6: Visita Central 155



Figura 7: Visita Central 155



A Ouvidoria da SEPLAG participa ativamente do Comitê Setorial de Acesso à Informação no qual o Ouvidor faz parte do Comitê de Acesso à Informação desta Setorial (Portaria nº 0829/2019 D.O.E. 02/01/2020)

Disponibilizamos no Site da SEPLAG, relatórios de acompanhamento mensal, relativos ao ano de 2020 . <https://www.seplag.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/>)

3 –OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 Total de Manifestações do Período

Foram registradas um total de 895 manifestações no ano de 2020. Destas, 436 foram *Reclamações*, 401 *Solicitações*, 28 *Sugestões*, 16 *Elogios* e 13 *Denúncias*. Na tabela abaixo aparecem as diferenças relacionadas de 2020 a 2019.

Observamos que houve uma redução na quantidade de manifestações, fato esse que foi devido a criação da Fundação Previdência Social do Estado do ceara – CEARAPREV, em dezembro de 2019, vindo a ouvidoria da referida fundação começar suas atividades de ouvidoria em agosto de 2020, havendo então a migração das manifestações da Coordenadoria de Gestão Previdenciária – CPREV, coordenadoria essa que fazia parte do organograma da SEPLAG, para a CEARAPREV.

3.1.1 Manifestações Período 2011 a 2020

Inicialmente gostaríamos de fazer uma retrospectiva da evolução das manifestações nos anos anteriores de 2011 a 2020, conforme tabela abaixo:

ANO	QUANT
2011	340
2012	386
2013	701
2014	697
2015	1020
2016	716
2017	641
2018	888
2019	1065
2020	895

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3794?locale=pt-BR



Figura 8: Manifestações por período 2011 a 2020

Observamos um total acumulado de 3489 manifestações no quadriênio 2017 a 2020. , atingido o ápice em 2019 e tendo uma queda em 2020 devido a migração das manifestações da CPREV/SEPLAG, para CEARAPREV, como foi citado anteriormente.

3.1.2 Quantitativos Mensais Manifestações 2020

MESES	QUANT
Jan	78
Fev	62
Mar	76
Abril	98
Mai	109
Jun	132
Jul	104
Ago	88
Set	44
Out	39
Nov	28
Dez	37
TOTAL	895

FONTE: https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3794?locale=pt-BR



Figura 9: Manifestações mensais 2020

Percebemos um aumento significativo de manifestações no mês de março para o mês de abril, período pandêmico e publicação do Decreto de isolamento social, no qual o cidadão ficou sem ter acesso aos mais variados tipos de informação. Verificamos também uma queda brusca do número de manifestações no mês de julho para o mês de Agosto, fato esse já esperado, devido as manifestações relacionadas a migração das Coordenadoria de Gestão Previdenciária – CPREV/SEPLAG, para a Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará - /CEARAPREV.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

MEIOS DE ENTRADA	2019	2020	*VARIÇÃO %
Carta		1	1,0
E-mail	33	29	-12
Facebook	10	6	-40
Instagram	3	2	-33
Internet	676	553	-18
Presencial	19	6	-68
Telefone	16	5	-69
Telefone 155	322	293	-9
TOTAL	1079	895	-17

*Variação: $(b/a-1)*100\%$

FONTE: https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3794?locale=pt-BR

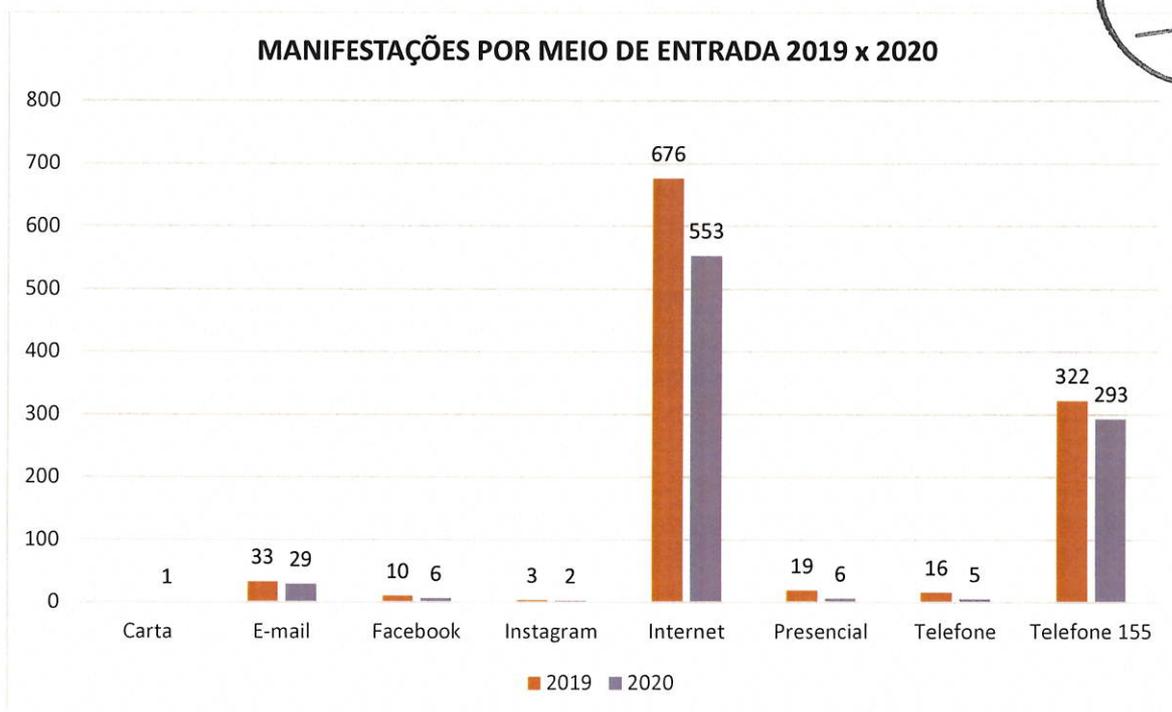


Figura 10: Manifestações Meio Entrada

Observamos que o canal de maior variação no período anual 2019 a 2020 foi o Canal de Internet, seguindo do meio presencial com uma quantidade menor em manifestação, porém com uma variação maior que 100%.

3.3 Manifestações por Tipo

TIPOS	2019	2020	*VARIÇÃO %
Denúncia	29	13	-55,2
Elogio	32	17	-46,9
Reclamação	631	436	-30,9
Solicitação	360	401	11,4
Sugestão	27	28	3,7
Total Geral	1079	895	-17,1

*Variação: $(b/a-1)*100\%$

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3794?locale=pt-BR

Observamos variação negativa para as “Denúncias” e variação positiva para as sugestões, fato justificado após a Fundação Previdência Social do Estado – CEARAPREV, ter suas atividades regulamentadas em sua ouvidoria.



Figura 11: Manifestações por tipologia 2019 e 2020

3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto

TIPIFICAÇÃO/ ASSUNTO	QUANT
DENÚNCIA	13
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	3
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2
SALÁRIO DE SERVIDORES	2
ELOGIO	17
OUTROS	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	11
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	1
RECLAMAÇÃO	436
OUTROS	8
ASSÉDIO MORAL/SEXUAL	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	20
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	2
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	3
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	6
CORONAVÍRUS (COVID 19)	5
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1
EMPREGO/ESTÁGIO	2
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	21



ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	
FOLHA DE PAGAMENTO	5
FROTA DE VEÍCULOS	5
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	3
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	50
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	7
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	6
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	2
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	3
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	12
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2
REAJUSTE SALARIAL	11
SALÁRIO DE SERVIDORES	76
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	22
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	11
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	103
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	33
SOLICITAÇÃO	401
OUTROS	8
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	5
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	6
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	5
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	10
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1
CORONAVÍRUS (COVID 19)	5
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	23
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
FOLHA DE PAGAMENTO	6
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	8
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	71
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	16
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	2
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
REAJUSTE SALARIAL	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	41
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	78
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	99
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	5



SUGESTÃO	28
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
CORONAVÍRUS (COVID 19)	2
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	2
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2
FROTA DE VEÍCULOS	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	2
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	1
REAJUSTE SALARIAL	3
SALÁRIO DE SERVIDORES	2
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	2
SITES INSTITUCIONAIS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	1
TOTAL GERAL	895

FONTE https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3701?locale=pt-BR

Os assuntos mais relevantes desta tabela foram na Tipologia “Reclamação” “Informação sobre o Servidor” com 50 manifestações; Na Tipologia “Solicitação” teve também com maior números de manifestações “Tramitação de Processo Administrativo” com 99 manifestações e “Servidor Online” com 78 manifestações.



3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto

ASSUNTOS/ SUB-ASSUNTOS	QUANT
DIVERSOS	17
DIVERSOS	17
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	1
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
CRIME CONTRA A ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	1
ASSÉDIO MORAL/SEXUAL	1
ATAQUES À VIDA PESSOAL	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	20
CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	18
TELEFONE OCUPADO	2
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	7
COMUNICADO SOBRE ÓBITO DE SERVIDOR	2
CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	5
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	11
DIVERSOS	11
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	7
CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	4
ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	2
REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	9
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	1
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	3
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	3
UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	2
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	10
DIVERSOS	10
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1
ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
CORONAVÍRUS (COVID 19)	13
AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	3
AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	2
DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	1
FALTA DE ESTRUTURA EM UNIDADE DE SAÚDE	1
INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO	1
ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	1
PLANO DE RETOMADA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS/REABERTURA DO COMÉRCIO E DE ATIVIDADES DIVERSAS	4
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	3
SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	3
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	12
DIVERSOS	3
SATISFAÇÃO	9
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
DIVERSOS	1
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	3



DIVERSOS	3
EMPREGO/ESTÁGIO	2
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	2
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	46
DESCONTO INDEVIDO DE PARCELAS	13
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	22
PRORROGAÇÃO DO PRAZO DEFINIDO PARA PARCELAMENTO DO EMPRÉSTIMO	11
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	7
LIMPEZA E MANUTENÇÃO	3
SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO, ESTACIONAMENTO, ETC)	4
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	12
ATENDIMENTO	3
CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	3
DESPESAS CORRENTES (ÁGUA, LUZ, TELEFONE, MANUTENÇÃO, ETC)	2
EQUIPAMENTOS COM DEFEITO/SUCATEADO	1
SEGURANÇA PATRIMONIAL/POLICIAMENTO	1
SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO, ESTACIONAMENTO, ETC)	2
FOLHA DE PAGAMENTO	11
ATRASO NO PAGAMENTO	1
DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	10
FROTA DE VEÍCULOS	7
DIVERSOS	7
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	12
DIVERSOS	12
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	124
ABONO DE PERMANÊNCIA	1
ASCENSÃO FUNCIONAL	1
BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	10
CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	9
CESSÃO DE SERVIDOR	2
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	28
LOTAÇÃO DE SERVIDOR	4
PENSÃO	9
PROVA DE VIDA	4
SALÁRIO DE SERVIDOR	51
TEMPO DE SERVIÇO E DE CONTRIBUIÇÃO	5
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	8
ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	2
DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	4
FORMALIDADES E BUROCRACIAS	1
MAU ATENDIMENTO	1
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	6
DIVERSOS	6
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	4
OUTROS	4
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	3
DIVERSOS	3
PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	4
DIVERSOS	4



PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	29
DEMORA NA REALIZAÇÃO/AGENDAMENTO DA VISITA	3
MOROSIDADE NA ENTREGA DE LAUDOS E EXAMES	2
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	17
RESULTADO DA PERÍCIA (DIAGNÓSTICO E AFASTAMENTO)	7
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	2
DIVERSOS	2
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	5
INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	2
INSATISFAÇÃO COM A DESCLASSIFICAÇÃO	3
REAJUSTE SALARIAL	15
DIVERSOS	15
SALÁRIO DE SERVIDORES	121
DIVERSOS	92
DÉCIMO TERCEIRO SALÁRIO - 13º	2
DESCONTO PREVIDENCIÁRIO	27
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	101
EMIÇÃO DE EXTRATO DE PAGAMENTO	41
EMIÇÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	56
ERRO NO CADASTRO (VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES)	4
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	16
CESSÃO DE FERRAMENTAS E APLICATIVOS INSTITUCIONAIS	4
DIFICULDADES DE ACESSO (ERROS FREQUENTES)	3
ERROS NA OPERACIONALIZAÇÃO (CADASTRO DE INFORMAÇÕES)	5
MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES	1
PROBLEMAS NO ACESSO (LOGIN E SENHA)	3
SITES INSTITUCIONAIS	1
ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	203
ABONO DE PERMANÊNCIA	1
APOSENTADORIA	31
ASCENSÃO FUNCIONAL	23
DIVIDA ATIVA	1
ESTÁGIO PROBATÓRIO	10
GESTÃO FISCAL/HOMOLOGAÇÃO DE PARECER JURIDICO	1
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	5
PENSÃO	85
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	8
PROCESSOS DIVERSOS	24
RESERVA MILITAR	1
TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	13
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	39
CONDUTA INADEQUADA DO MOTORISTA	7
FALTA DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO	21
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	4
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO	5
TRANSPORTE INDEVIDO DE PASSAGEIRO E/OU OBJETOS	2

Total Geral**895**

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3701?locale=pt-BR



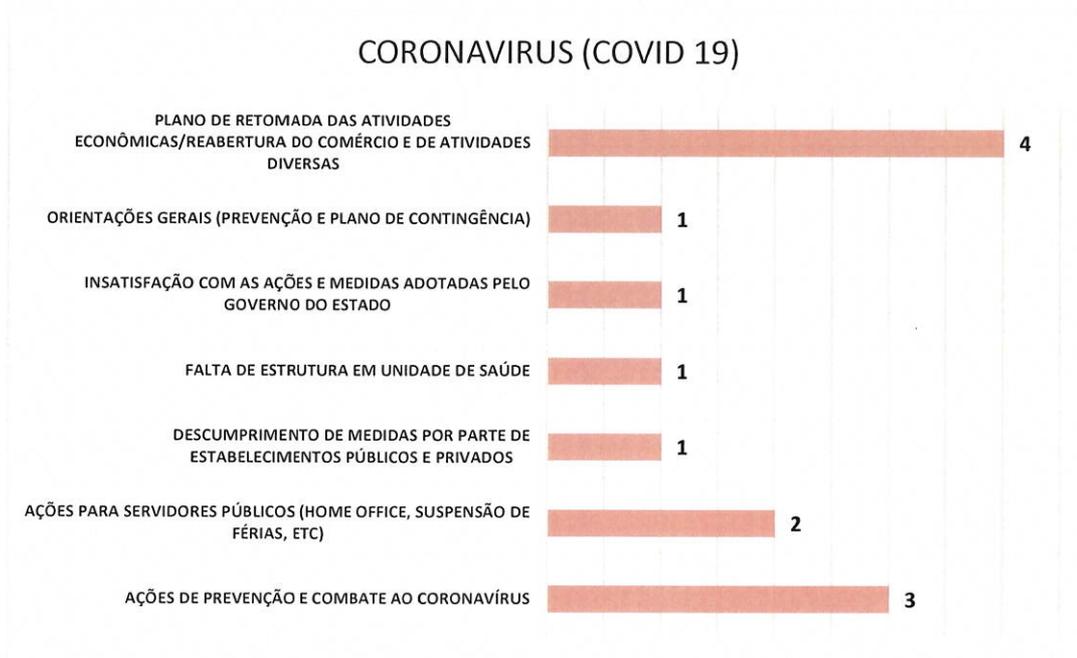
As manifestações com assuntos mais demandados foram: “Tramitação de Processo Administrativo”, com 203 manifestações, seguido de “Informação sobre Servidor” com 124 manifestações e finalizando, “Salário de Servidores” com 121 manifestações.

Gostaríamos de fazer um breve comentário sobre a demanda de processos administrativos no ano de 2020, que atribuímos ao fato da suspensão de todas as vantagens de servidores, tipo ascensão funcional, promoção e Concursos ficaram em suspensas por conta do Decreto nº 22.793 de 01.10.1993, que rege as Ascensões funcionais dos Servidores da Administração Direta, das Autarquias e Fundações Estaduais. Citamos também a Lei Complementar 215 de 17.04.2012, na qual trata do assunto, no período pandêmico, que posterga para 2021, tais promoções.

3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (Covid 19)

CORONAVÍRUS (COVID 19)	13
AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	3
AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	2
DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	1
FALTA DE ESTRUTURA EM UNIDADE DE SAÚDE	1
INSATISFAÇÃO COM AS AÇÕES E MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO DO ESTADO	1
ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	1
PLANO DE RETOMADA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS/REABERTURA DO COMÉRCIO E DE ATIVIDADES DIVERSAS	4

FONTE https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3701?locale=pt-BR





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

CARTA DE SERVIÇOS

Serviços por Instituição Pública (Cadastrador Responsável)

Secretaria / Órgão/Entidade Executora / Unidade Prestadora

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

Publicado

RAIMUNDO AVILTON MENESES JÚNIOR

6

Nome do Serviço	Status
ELABORAÇÃO DA MENSAGEM DE GOVERNO	Publicado
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS BIMESTRAIS E SEMESTRAIS DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	Publicado
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE MONITORAMENTO DO PPA	Publicado
ELABORAÇÃO DO PROJETO DE LEI DA REVISÃO DO PPA	Publicado
ELABORAÇÃO DO PROJETO DE LEI DO PLANO PLURIANUAL	Publicado
ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO PPA	Publicado

SANDRA VIRGÍNIA AUSTREGÉSILO GUEDES

9

Nome do Serviço	Status
ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA.	Publicado
ALIENAÇÃO BENS IMÓVEIS.	Publicado
ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO E CULTURAL AO APOSENTADO E PENSIONISTA DO SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	Publicado
DECLARAÇÃO DE PERCENTUAIS DE REAJUSTE DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	Publicado
ELABORAÇÃO DA LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIAS	Publicado
ELABORAÇÃO DO PROJETO DE LEI ORÇAMENTÁRIA ANUAL	Publicado
ELABORAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DO RELATÓRIO SEMESTRAL DE ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRA DOS CONTRATOS DE GESTÃO	Publicado
EMISSION DE CERTIDÃO DE ACUMULAÇÃO DE CARGOS/FUNÇÕES/EMPREGOS PÚBLICOS.	Publicado
PERÍCIA PARA ADMISSÃO NO SERVIÇO PÚBLICO.	Publicado

SUSIANE DA SILVA MACIEL

1

Nome do Serviço	Status
ATENDIMENTO A FORNECEDORES (S2GPR) E EMPRESAS TERCEIRIZADAS (SISTER)	Publicado

VERÔNICA CORPE DE MESQUITA

7

Nome do Serviço	Status
ADESÃO A REGISTROS DE PREÇOS EXTERNOS.	Publicado
COMPRAS E CONTRATAÇÕES POR MEIO DE COTAÇÃO ELETRÔNICA	Publicado
CONSULTA À LEGISLAÇÃO DE COMPRAS	Publicado
CONSULTA ÀS ATAS DE REGISTRO DE PREÇOS NO PORTAL DE COMPRAS	Publicado
CONSULTA À SITUAÇÃO CADASTRAL DO FORNECEDOR E EMISSÃO DE CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL (CRC)	Publicado
CONSULTA ÀS LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DIRETAS PUBLICADAS NO PORTAL DE COMPRAS	Publicado
INSCRIÇÃO NO CADASTRO DE FORNECEDORES DO ESTADO.	Edição



3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANT
DIVERSOS	17
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	754
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	19
GESTÃO E MANUTENÇÃO	79
GOVERNO DIGITAL DO CEARÁ	11
MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA ESTADUAL	1
Outros	4
SAÚDE E PREVIDÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	2
SISTEMA DE PLANEJAMENTO ORIENTADO PARA RESULTADOS	2
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO CEARÁ	6
TOTAL	895

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3701?locale=pt-BR



Figura 12: Manifestações por Programa Orçamentário

O Assunto mais relevante neste tópico é Gestão Administrativa onde respondemos 754 manifestações, Neste Programa orçamentário engloba a maioria das manifestações, por trata de assuntos diversos da área Administrativa e Financeira.



3.6 Manifestações por Unidade Interna

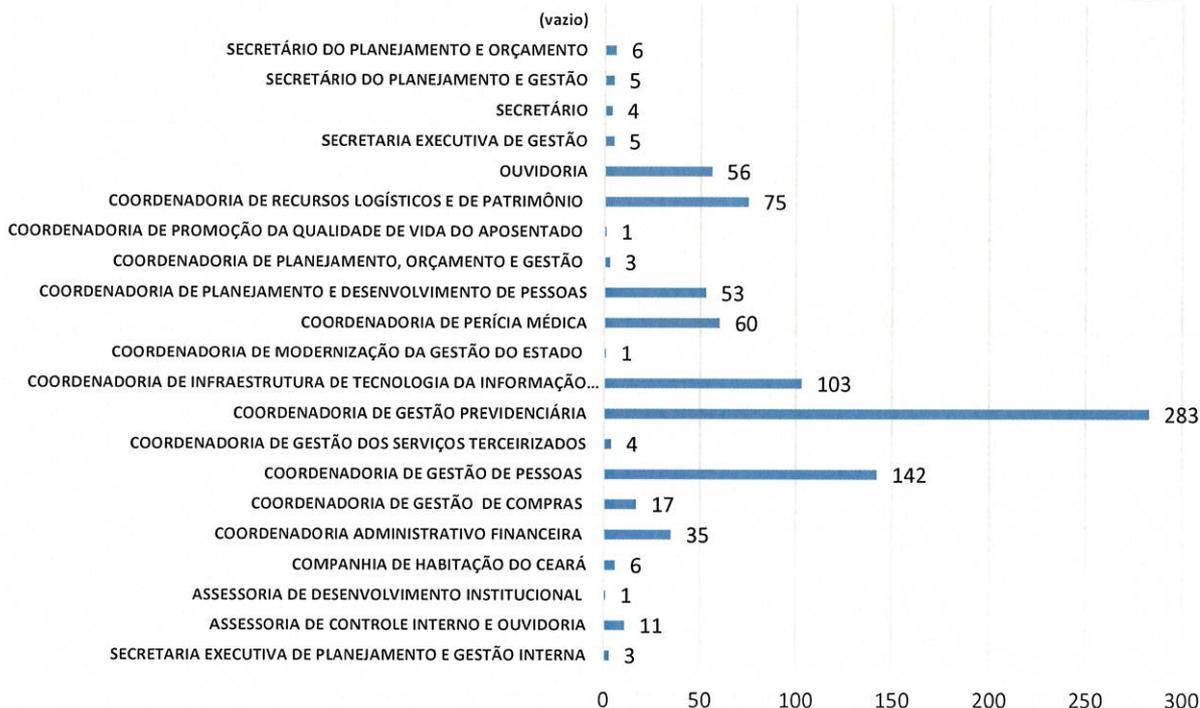
UNIDADE INTERNA	QUANT
SECRETARIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	3
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	11
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	1
COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO CEARÁ	6
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	35
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	17
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	142
COORDENADORIA DE GESTÃO DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	4
COORDENADORIA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA	283
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	103
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DO ESTADO	1
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	60
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	53
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO	3
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	1
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	75
OUVIDORIA	56
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO	5
SECRETÁRIO	4
SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO	5
SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO	6
TOTAL	874

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/3701?locale=pt-BR

A Coordenadoria de Gestão de Previdenciária dos meses janeiro até final do mês de julho foi a coordenadoria mais demandada, com 283 manifestações, ressaltando o intervalo de meses, refere-se as atividades de Coordenadoria de Gestão Previdenciária, até o início migratório das manifestações serem encaminhadas a Fundação Previdência Social do Estado – CEARAPREV, fato esse que aconteceu no início de Agosto/2020.



MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS 2020



3.7 Manifestações por Município

MUNICÍPIO	2019	2020
Abaiara		1
Acaraú	1	1
Acopiara	2	1
Aiuaba		1
Alto Santo		1
Amontada		1
Antonina do Norte	1	
Apodi	1	
Aquiraz	1	
Aracati	2	1
Banabuiú	1	
Barbalha	11	5
Barreira		2
Barro	5	
Baturité		1
Beberibe	1	
Bela Cruz		2
Belo Horizonte	1	1
Boa Viagem		1
Brasília	6	2



Brejo Santo	3	1
Caicó	1	
Cajazeiras	1	
Camocim	2	3
Campina Grande	1	
Campo Largo	1	2
Campos Sales	4	1
Canindé	2	1
Capistrano	1	
Cariré	1	
Caririaçu		2
Cascavel	1	4
Catanduva		1
Caucaia	11	15
Cedro	2	1
Chaval		1
Coreaú	1	3
Crateús	2	
Crato	13	13
Cruz	2	1
Eusébio	3	2
Exu	3	1
Farias Brito		3
Forquilha	3	
Fortaleza	351	364
Fortim	2	
Granja	3	
Guaraciaba do Norte	2	
Guaramiranga	2	
Ibicuitinga		1
Icó	5	2
Iguatu	7	2
Ipu	1	2
Ipueiras	1	
Iracema	3	
Itapajé		3
Itapipoca	5	7
Jaguaretama	1	
Jaguaribe	2	
Jaguaruana		4
João Pessoa	1	3
Juazeiro do Norte	17	14
Lagoa Santa	2	
Lavras da Mangabeira		1
Limoeiro do Norte	2	
Macapá		1



Maracanaú	9	12
Maranguape	4	6
Mauriti	1	2
Milagres	1	
Milhã	1	
Missão Velha	1	1
Morada Nova	3	4
Mulungu		2
Nobres		2
Nova Russas	3	
Ocara	1	2
Orós	1	
Pacajus	5	3
Pacatuba	6	2
Palhano	1	
Palmácia	2	1
Parambu		2
Pato Branco	1	
Pedra Branca	6	
Penaforte	1	
Pereiro	1	
Pindoretama	1	
Piripiri		1
Porteiras		1
Porto Alegre	3	2
Porto Velho		1
Potengi		1
Quixadá	6	9
Quixeramobim	7	1
Recife	1	1
Redenção	1	
Rio de Janeiro	5	
Russas	1	3
Salgueiro		3
Salitre	1	
Salvador		1
Santa Quitéria	2	
Santana do Acaraú	1	
São Benedito	3	
São Gonçalo do Amarante		1
São João do Jaguaribe		1
São José		1
São Luís do Curu		1
São Paulo	4	4
São Vicente	1	
Serra Talhada		1



Sobral	12	16
Solonópole	2	1
Tabuleiro do Norte	2	2
Tauá	4	2
Teresina		1
Tianguá	2	1
Tururu	3	4
Umari	1	4
Uruoca		1
Várzea Alegre	1	

A maior representatividade da quantidade de manifestações, ficou com o município de Fortaleza, perfazendo um total de 364 manifestações.

4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Apesar da vigência do referido decreto, a plataforma Ceará Transparente terá 18 meses para as devidas adequações, incluindo a alteração do prazo de resposta, dentre outros.

Para efeito de relatórios, o prazo a ser considerado é o instituído no Decreto anterior (33.474/2011). Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

RELATORIO RESOLUBILIDADE	MANIFETAÇÕES MANIFETAÇÕES	
	2019	2020
Total de Manifestações finalizadas no prazo	1035	895
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	26	0
Total de Manifestações pendentes no prazo	3	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total	1064	895

FONTE:

https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/stats_tickets?utf8=%E2%9C%93&year=2019&month_start=1&month_end=12§oral_organ=sectoral&commit=Buscar

https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/stats_tickets/3960?locale=pt-BR

SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2019	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2020
Total de Manifestações finalizadas no prazo	97,18%	100,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	2,44%	0,00%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0,28%	0,00%
TOTAL	97,46%	100,00%



O Índice das manifestações respondidas o prazo em 2019 foram 97,18%, atingindo o índice de resolubilidade de 97,46%, enquanto que em 2020, todas as manifestações foram respondidas no prazo atingindo um índice de 100% de resolubilidade.

4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade

A Ouvidoria desenvolve um trabalho de parceria junto as áreas internas, sempre buscando a parceria e cumplicidade nas ações da ouvidoria, com intuito da obtenção de um percentual máximo em suas ações.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

TEMPO DE RESPOSTA	DIAS
Tempo Médio de Resposta 2019	4,23
Tempo Médio de Resposta 2020	2,1

Em 2020 a SEPLAG obteve um tempo médio de resposta em 02 dias, fruto do empenho e determinação, junto às áreas internas, enviando soluções através de respostas às solicitações chegadas a esta ouvidoria, com clareza e presteza.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a manifestação ser respondida, o manifestante é convidado a responder espontaneamente a pesquisa de satisfação, na qual o mesmo poderá avaliar a resposta fornecida pela setorial. Foram respondidas 184 pesquisas tendo como índice de satisfação, 86,45%,

PERGUNTA	MÉDIA
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,23
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,5
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,55
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,01
Média Geral	4,32
Índice de satisfação	86,45%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,78
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,36

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation_exports/760?locale=pt-BR

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
Total de pesquisas respondidas	184
Representação da amostra	20,56%

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation_exports/760?locale=pt-BR



5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2020 foi “Tramitação de Processos Administrativos” com um total de 203 representando 22,68%. Em segundo lugar foi “Informação sobre Servidor” com 124 manifestações representando 13,85% e em terceiro lugar “Salário de Servidores” com 121 manifestações representando 13,52% do total das manifestações recebidas. A soma dos três atinge 50,06% do total de manifestações recebidas em 2020.

5.2 Analise dos Pontos Recorrentes

Em 2020 atravessamos e ainda continuamos a vivenciar uma história inédita na humanidade. Uma pandemia que modificou a vida e comportamento da humanidade e nessas alterações, tiveram de ser adotadas medidas de contenção de despesas, principalmente no serviço público. Como consequência houve interrupção de benefícios rotineiros por parte das Setoriais, diminuição da Força de Trabalho, etc., o que acarretou em um índice de reclamações elevado.

5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.

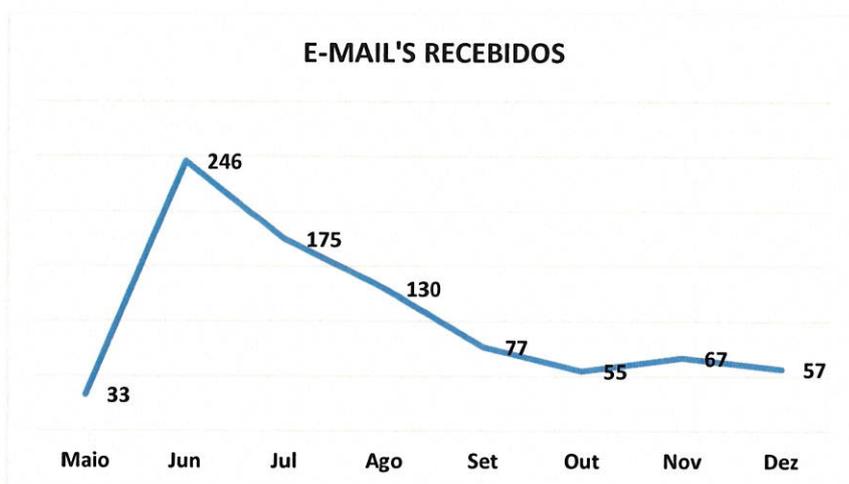
Continuamos adotando o trabalho iniciado no ano de 2019, com parcerias com as demais ouvidorias da rede, nas áreas internas desta setorial, ressaltando a importância da cumplicidade e compromisso em manter a prestação do serviço de qualidade a todo cidadão, tendo como resultado o sucesso alcançado, durante o ano de 2020.

6. BENEFICIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Aconteceram reuniões para divulgação dos serviços prestados pela setorial SEPLAG, alinhado aos assuntos nos quais eram encaminhados para esta ouvidoria. Dessas reuniões geraram maior fluidez no recebimento das manifestações, nas quais seríamos os verdadeiros gestores dos assuntos contido nas mesmas.

Novas Instalações da Ouvidoria, facilitando o acesso ao cidadão que desejar utilizar este canal presencialmente.

Atendimento ao cidadão, através do endereço eletrônico ouvidoria@seplag.ce.gov.br 840 e-mails, nos meses maio a dezembro de 2020.



7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Atendendo ao disposto no Decreto nº33483 de 21 de fevereiro de 2020, no Art.25 inciso V, o Ouvidor Setorial obteve a “Certificação em Ouvidoria” em novembro de 2020, através da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP/ OGU, com carga horária de 160 horas, constando os módulos: Ética e Serviço Público, Acesso à Informação, Controle Social, Defesa do Usuário e Simplificação, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, Introdução à Gestão de Processos, Gestão em Ouvidoria e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

A SEPLAG participou em todas reuniões da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral do Estado – CGE, e eventos promovidos pela mesma tais como palestras e oficinas para elaboração de relatórios.

A Gestão da SEPLAG demonstrou seu comprometimento e sensibilidade para o desenvolvimento dos trabalhos e ações da Ouvidoria desta setorial.

Em Dezembro de 2020, a ouvidoria foi agraciada com novas instalações, possibilitando ao cidadão, acesso e privacidade, quando desejar utilizar nossos serviços presencialmente, além de auxiliar atendimentos dos direitos e deveres do cidadão dentro da setorial,



Figura 13: Visão Externa Ouvidoria



Figura 14: Acesso Ouvidoria

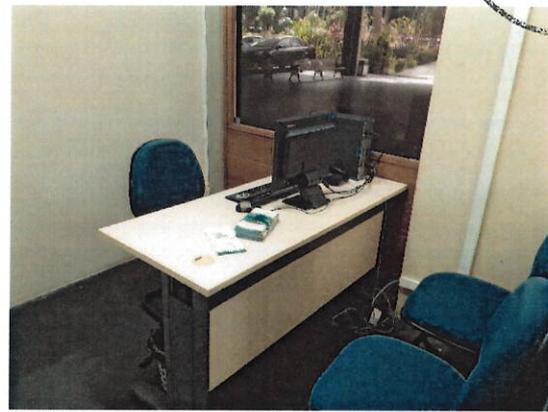


Figura 15: Recepção Ouvidoria

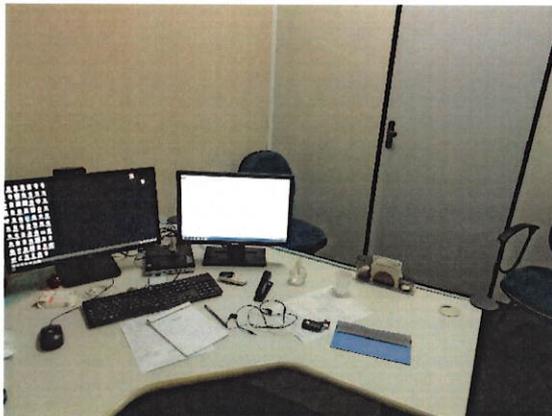


Figura 16: Sala do Ouvidor

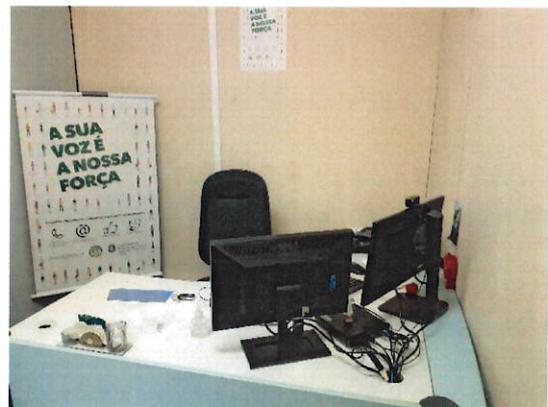


Figura 17: Sala do Ouvidor



7.1 Visita a Fundação Previdência Social Estado do Ceará – CEARAPREV

A ouvidoria da SEPLAG, realizou visita a recém criada Fundação Previdência Social do Estado do Ceara – CEARAPREV, tendo em vista a migração dos assuntos voltados a Coordenadoria de Gestão Previdenciária – CPREV, migraram para a Fundação Previdência Social CEARAPREV, tratando dos assuntos voltados ao fluxo administrativo da manifestações.

Tratamos de socializar o formato que a manifestações eram tratadas e classificadas, o tempo de resposta às manifestações.

Através dessa reunião, estreitamos os vínculos e parcerias, integração com a gestão tendo em vista que na época a Cearaprev, não estava com sua ouvidoria em atividades, sendo assim a responsabilidade da Ouvidoria da SEPLAG, por toda a demanda da CPREV/CEARAPREV.



Figura 18: Visita a CEARAPREV



7.2 Visita a Central 155

Visitamos a Central 155 realizando alinhamento para o encaminhamento das demandas e conversas sobre a gestão dos serviços prestados pela SEPLAG e CPREV nos dias atuais CEARAPREV. Foi uma visita bastante proveitosa, na qual fomos prestigiados com recepção calorosa da Coordenadoria e equipe da referida Central, contando também com representantes da Controladoria Geral do Estado, na qual sempre contamos com apoio.



Figura 19: Visita Central 155



Figura 20: Central 155



8. BOAS PRATICAS DE OUVIDORIA

8.1 PESQUISA SOBRE A OUVIDORIA

Criamos um formulário no googleforms, para pesquisa e ao mesmo tempo indiretamente, realizar a divulgação dos serviços prestados. A pesquisa contou com o apoio da Gestão Superior e Assessoria de Comunicação da SEPLAG, realizando a divulgação da mesma.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeHo_XZlkzabQ5uSv-kCWlF8H_0iLAXqcEd2y9g3lqLmFY6dQ/viewanalytics?vc=0&c=0&w=1&flr=0&gxids=7628

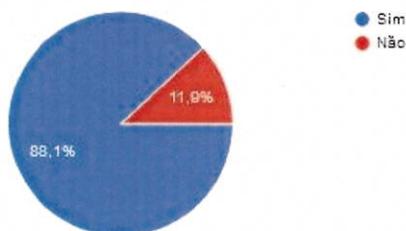
OUVIDORIA

67 respostas

PESQUISA SOBRE OUVIDORIA DA SEPLAG

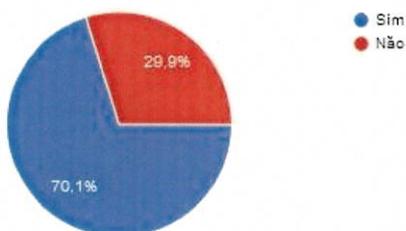
1. Você conhece a Ouvidoria da Seplag?

67 respostas



2. Você conhece o ouvidor da Seplag?

67 respostas



3. Você conhece os serviços que a Ouvidoria disponibiliza ao cidadão?

67 respostas

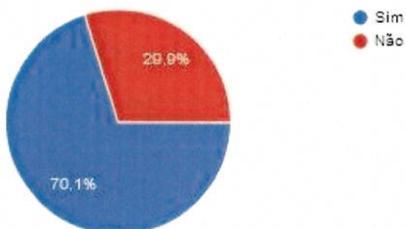
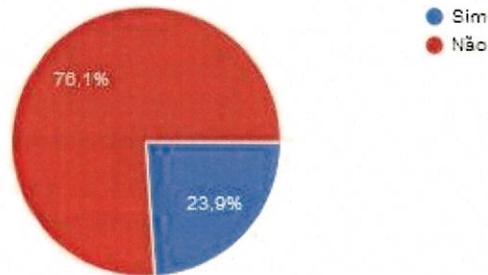


Figura 21: Pesquisa ouvidoria1



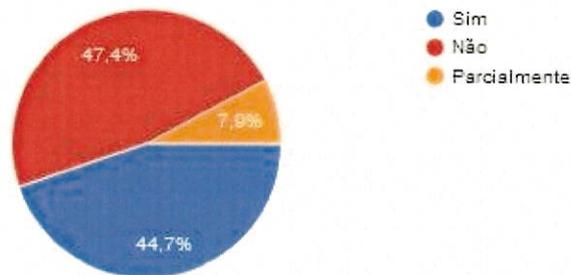
4. Você já utilizou os serviços da Ouvidoria?

67 respostas



5. Você obteve êxito na sua demanda?

38 respostas



6. Você conhece os canais de comunicação da Ouvidoria?

67 respostas

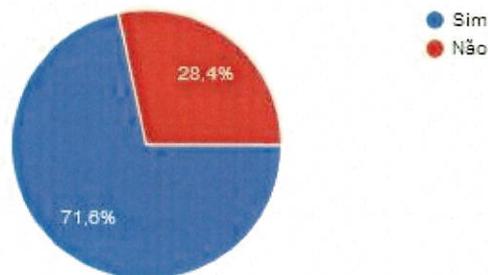


Figura 22: Pesquisa Ouvidoria2



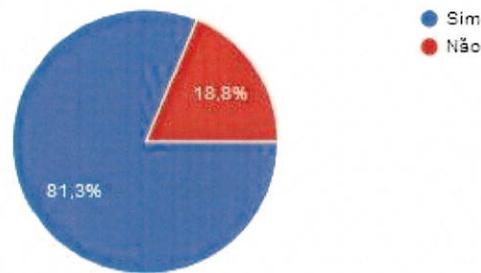
7. Como avalia o serviços da Ouvidoria?

67 respostas



8. Estamos em fase de elaboração do Projeto Ouvir, cujo objetivo é contar com parcerias para ouvidoria. Poderíamos tê-lo como "Parceiro da Ouvidoria"?

64 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

Figura 23: Pesquisa Ouvidoria3



8.2 Projeto Ouvir

Criamos o “Projeto Ouvir”, como forma de comprometimento e reconhecimento das ações da Ouvidoria na Setorial, que abrange desde as recomendações/ sugestões dos relatórios da CGE para implementação, pela ouvidoria desta setorial.

Contemplar os servidores/colaboradores que mais se destacaram como parceiros da ouvidoria, através de uma homenagem simbólica (medalha/placa acrílico).

Criamos uma logo para a ouvidoria na qual simbolicamente especifica os tipos de manifestações atreladas através de engrenagens a um perfil humano indicando o papel do ouvidor e conseqüentemente a ouvidoria (Figura 24).

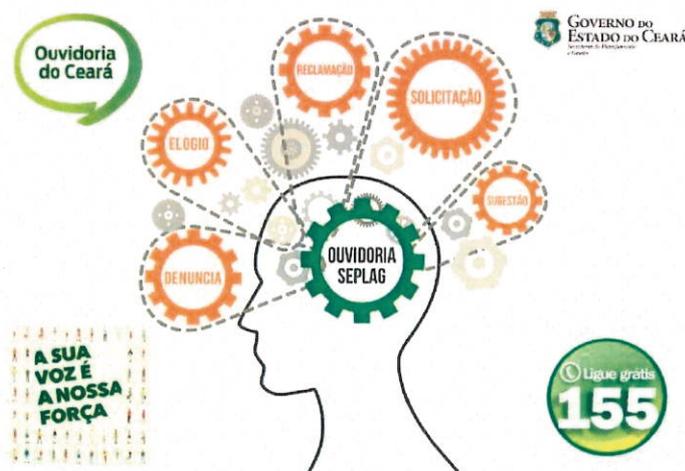


Figura 25: Logo Ouvidoria

8.3 Reunião com as Áreas Internas

Foi realizado no dia 16/12/2020 reunião virtual através da plataforma “google meet”, com os Coordenadores e Assessores das áreas internas, que teve início com a fala do Sr. Secretário Ronaldo Borges, Assessor de Controle Interno e Ouvidoria Luciano Pontes, o ouvidor Jares Freire conduzindo o tema da palestra. Estiveram presentes virtualmente representantes da CGE, através da Senhora Thais Holanda e Andreza Castro (Figura 25).



Figura 26: Palestra Virtual

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nossa Ouvidoria vem realizando um trabalho incansável diuturnamente, através do Controle Interno, apoio das Coordenadorias internas, Gestão Superior e como não poderíamos deixar de citar, a própria Controladoria Geral do Estado, através de seus Coordenadores, Orientadores de Células e assessoramento técnico.

O Ano de 2020 foi um ano atípico, para a raça humana, ainda continuamos atravessando uma pandemia viral, que nos fez mudar os costumes de nosso dia a dia. O cidadão de uma forma geral, encontrou-se desprovido dos serviços públicos e não sabiam a quem recorrer.

A SEPLAG, através do Controle Interno e Ouvidoria, teve grande destaque em atender o cidadão. Disponibilizamos nos telefones pessoais, como forma de aproximação, no atendimento das demandas e na procurar de viabilizar soluções rápidas e eficientes, na questão da carência de outros setores públicos, tendo a SEPLAG como setorial corporativa, nos empenhamos em atender ou orientar os mais variados assuntos demandados.

Agradecemos a valorização e da ouvidoria pela gestão superior, nos induzidos e estimulando ao comprometido da prestação de um serviço digno

10. SUGESTÕES DE MELHORIA

Considerando a necessidade de divulgação para os canais de ouvidoria, como também a conscientização das coordenações sobre importância das trocas de informações, sobre os processos e/ou fluxos administrativos dos mesmos, facilitando e enaltecendo um atendimento de qualidade ao cidadão.

Essa conscientização poderia ser através de treinamentos/ palestras, usando como entidade multiplicadora, a Escola de Gestão Pública – EGP, realizando parceria com a CGE, com temas sobre a Lei de Acesso à Informação, a Lei de Proteção de Dados, etc.



A Ouvidoria está em novas instalações e pretendemos implementar, novas demandas de atendimentos, na qual deverão ser computados solicitações via telefone, e-mails, e inseridos junto ao Portal da Transparência, registrando assim todo o atendimento voltado a este canal.

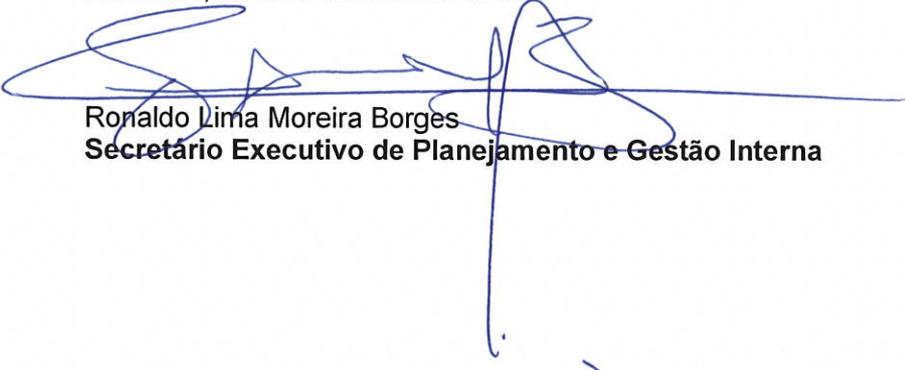
Tendo em vista a necessidade de implementação do serviço citado, sugiro a contratação ou alocação de um colaborador/ servidor, para desenvolver as atividades correlatas, levando em consideração que dos meses de maio a dez de 2020, quando reativamos o e-mail da ouvidoria (ouvidoria@seplag.ce.gov.br) respondemos 840 e-mails, portanto existe a necessidade dessa implementação.

Fortaleza, 03 de fevereiro de 2021

Francisco Jares Freire
OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SEPLAG

Ciente do relatório, recomendo dar amplo conhecimento às áreas de negócio da SEPLAG.
Fortaleza, 03 de fevereiro de 2020.



Ronaldo Lima Moreira Borges
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna