

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2021



01/01/2021 a 31/12/2021

Direção Superior

Secretário do Planejamento e Gestão

Ronaldo Moreira Borges

Secretário Executivo de Planejamento e Orçamento

Flavio Ataliba Flexa Daltro Barreto

Secretário Executivo de Gestão

Adriano Sarquis Bezerra de Menezes

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)	8
3.1 Total de Manifestações do Período	8
3.1.1 Manifestações Período 2011 a 2021.....	8
3.1.2 Quantitativos Mensais Manifestações 2021.....	9
3.2 Manifestações por Meio de Entrada	10
3.3 Manifestações por Tipo	11
3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto	12
3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto	15
3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (Covid 19)	18
3.4 Manifestações por Tipo de Serviços (Carta Serviço)	19
3.5 Manifestações por Programa Orçamentário	21
3.6 Manifestações por Unidade Interna	22
3.7 Manifestações por Município	23
4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA	24
4.1 Resolubilidade das Manifestações	24
4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade.....	25
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta	25
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	26
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDENCIAS	26
5.1 Motivos das Manifestações	26
5.2 Analise dos Pontos Recorrentes	26
5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.	27
6. BENEFICIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	27
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	28
8.1 Reunião CGE	30
8.1 Pesquisa sobre a Ouvidoria	30
8.2 Rede Nacional de Ouvidorias	33
8.3 Projetos	33
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
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 conseqüentemente atingir melhoria nos resultados para subsidiar a Gestão Estadual.

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:

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente.

Foi adotado em 2020 fluxo procedimental, descrito através do fluxograma relacionado ao tratamento das manifestações num todo, apuração de denúncias, desde seu processo inicial a resposta final, em parceria com as 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.

O referido fluxograma encontra-se disponibilizado na página eletrônica da Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG, no endereço <https://www.seplag.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/>

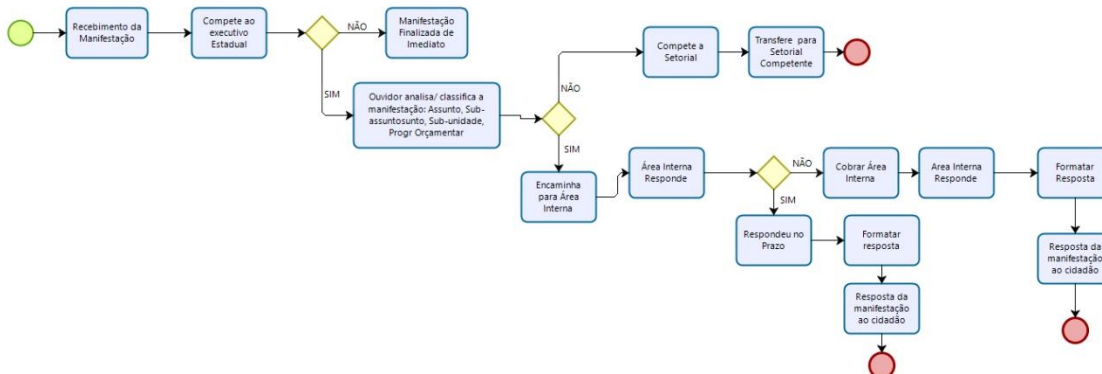


Figura 1: Fluxograma Manifestações

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016) (...)

No que se refere a orientação 02, a Ouvidoria da SEPLAG assume o comprometimento de socializar/encaminhar as manifestações as instituições constantes no Protocolo de Intenções da Rede Cearense de Ouvidoria Públicas e AFINS, sejam através de email's, ofícios e/ou orientação ao manifestante sobre o assunto e gestão do mesmo.

Ressaltamos que a Rede Ouvir –Ce está com interveniência da CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ , composta do Poder Legislativo, Poder Judiciário, Ouvidoria do Ministério Público, Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará, Tribunal de Contas do Estado do Ceará, Prefeitura Municipal de Fortaleza, Câmara dos Vereadores de Fortaleza, Associação Brasileira de ouvidores/ Ombudsman, Associação dos Prefeitos do Estado do Ceará.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial (...)

Atendendo a sugestão de criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, continuamos com articulações junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, onde contemplamos o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas mitigando as fragilidades de acordo com o tipo de denúncia, bem como a avaliação dos resultados da apuração.

O fluxo já existe em nossa página institucional através do endereço eletrônico <https://www.seplag.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/> , com uma observação que as manifestações de denúncia serão validadas pela CGE, para envio ao cidadão.

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos.

Continuamos de forma incansável e incessante realizando upgrade de informações junto as setoriais, vinculadas e Central 155, fortalecendo os vínculos, parceria e cumplicidade em busca da excelência na prestação do serviço público.

Realizamos pesquisa junto as respostas das manifestações, disponibilizado através do link:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPbHzPM0x97XXGqbNykMMabb2uCuI6D95PODFXPjVh-eEPzg/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DO ESTADO DO CEARÁ. (SEPLAG)

Período: 01/01/2021 à 31/12/2021

1 - COMO O(A) SENHOR(A) TOMOU CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DA OUVIDORIA SEPLAG ?

- INTERNET
- INFORMES PUBLICITÁRIOS
- OUVIDORIAS SETORIAIS
- OUTROS

2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO.

- EXCELENTE
- ÓTIMO
- BOM
- REGULAR
- INSUFICIENTE

3 - VOCÊ RECOMENDARIA A OUVIDORIA PARA OUTRAS PESSOAS?

- SIM
- NÃO

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 trimestrais e semestrais, relativos ao ano de 2021. <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 826 manifestações de ouvidoria no ano de 2021. Destas, 411 foram *Reclamações*, 16 *Denúncias*, 22 *Elogios*, 13 *Sugestões* e 364 *Solicitações*. Na tabela abaixo aparecem as diferenças relacionadas de 2020 e 2021.

RELATÓRIO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2020	2021
Reclamação	426	411
Denúncia	13	16
Elogio	16	22
Sugestão	27	13
Solicitação	392	364
Total	874	826

https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12045?locale=pt-BR

3.1.1 Manifestações Período 2011 a 2021

Inicialmente gostaríamos de fazer uma retrospectiva da evolução das manifestações nos anos anteriores de 2011 a 2021, 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
2021	826
TOTAL	8175

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12045?locale=pt-BR



Figura 2: Manifestações por período 2011 a 2021

Observamos um total acumulado de 3674 manifestações no quadriênio 2018 a 2021. , atingido o ápice em 2019 e tendo uma queda em 2021.

3.1.2 Quantitativos Mensais Manifestações 2021

MESES	QUANT
Jan	76
Fev	71
Mar	106
Abril	115
Mai	96
Jun	53
Jul	63
Ago	52
Set	54
Out	60
Nov	42
Dez	37
TOTAL	825

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



Figura 3: Manifestações mensais 2020

Percebemos um aumento significativo de manifestações no mês de março para o mês de abril consistindo em reclamações para obter o “Extrato de Pagamento e Declaração de Rendimento” tendo em vista prazo final para declaração do Imposto de Renda, iniciando diminuição no mês de maio.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

MEIOS DE ENTRADA	2020	2021	*VARIÇÃO %
Telefone	5	4	-20,0
Internet	553	596	7,8
Presencial	6	1	-83,3
E-mail	29	24	-17,2
Facebook	6	1	-83,3
Carta	1	0	-100,0
Telefone 155	293	196	-33,1
Reclame Aqui	0	0	0,0
consumidor.gov.br	0	0	0
Instagram	2	1	-50
Governo Itinerante	0	0	0
Caixa de sugestões	0	0	0
Sistema Legado	0	0	0
Twitter	0	0	0
Ceará App	0	3	0
Whatsapp	0	0	0
TOTAL	895	826	-7,7

*Variação: $(b/a-1)*100\%$

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12045?locale=pt-BR

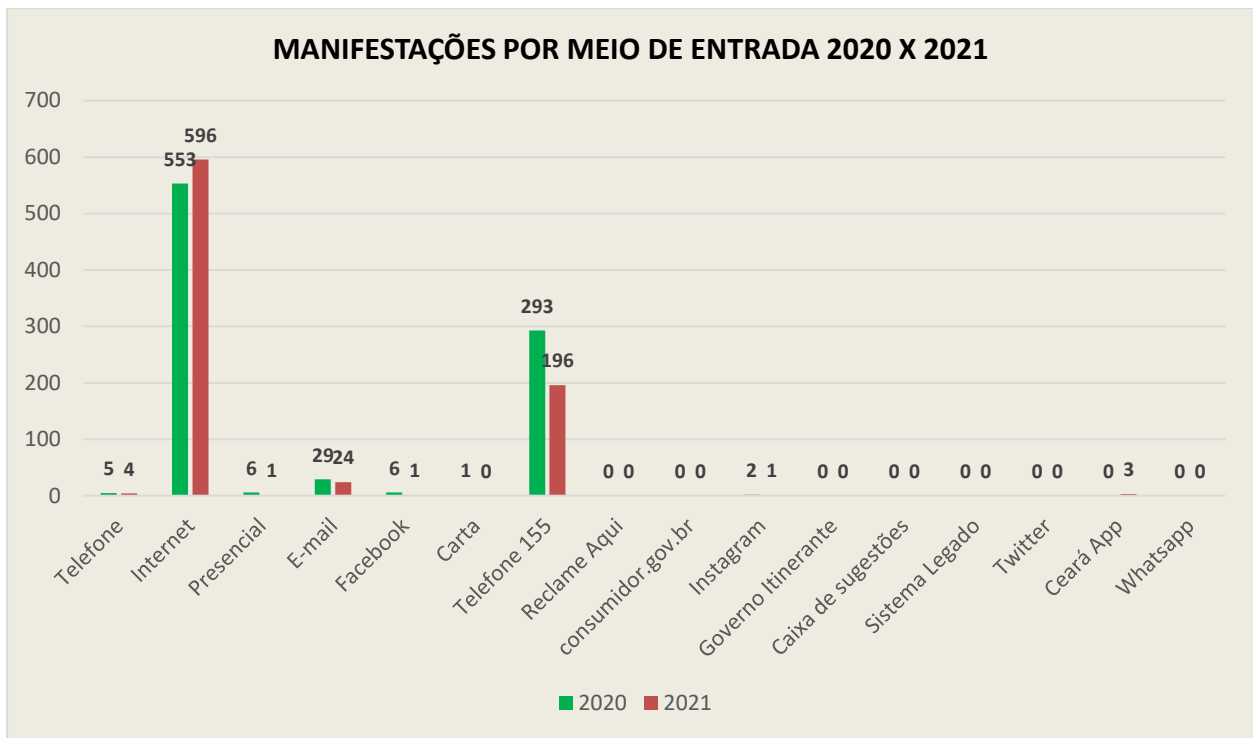


Figura 4: Manifestações Meio Entrada

Observamos que o canal de maior variação no período anual 2020 a 2021, continuou sendo o Canal de Internet com uma variação em relação ao ano de 2020 de 7,8%, seguido do telefone 155 com uma quantidade menor em manifestação, porém com uma variação menor que 33,1%.

3.3 Manifestações por Tipo

TIPOS	2020	2021	*VARIÇÃO %
Reclamação	436	411	-0,06
Denúncia	13	16	0,23
Elogio	17	22	0,29
Sugestão	28	13	-0,54
Solicitação	401	364	-0,09
Total	895	826	-0,08

*Variação: $(b/a-1)*100\%$

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12045?locale=pt-BR

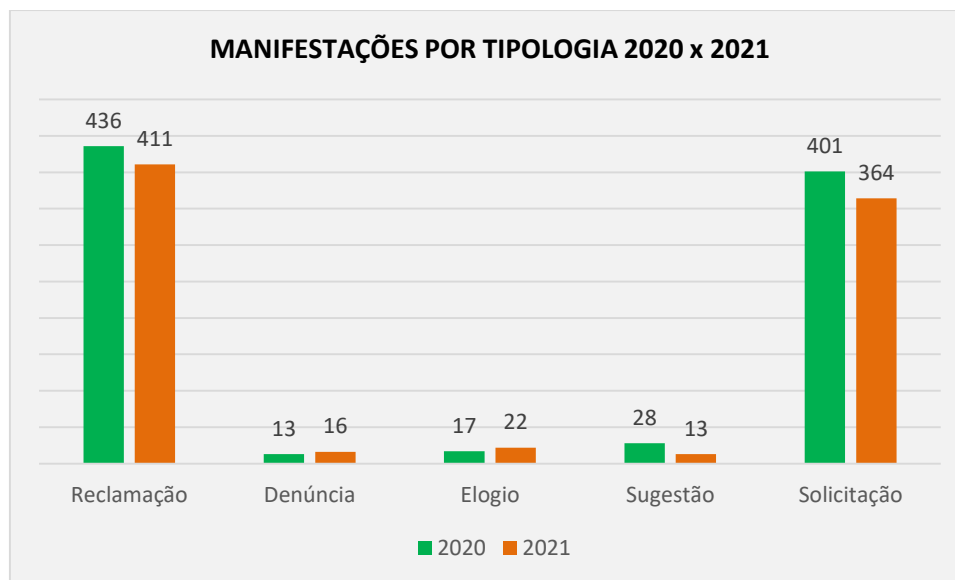


Figura 5: Manifestações por tipologia 2020 e 2021

3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto

TIPIFICAÇÃO/ ASSUNTO	QUANT
DENÚNCIA	16
ASSÉDIO MORAL	3
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	3
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	1
ELOGIO.	22
OUTROS	4
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	13
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	7
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
RECLAMAÇÃO.	411
OUTROS	6
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	20
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	13
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	5
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	4
CORONAVÍRUS (COVID 19)	4
EMPREGO/ESTÁGIO	1
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	18

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBÁ	5
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	5
FOLHA DE PAGAMENTO	5
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	39
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	2
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	2
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	42
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
PPA PARTICIPATIVO E REGIONALIZADO (PLANO PLURIANUAL)	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2
REAJUSTE SALARIAL	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	4
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	74
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	11
SITES INSTITUCIONAIS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	63
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	74
SOLICITAÇÃO.	364
OUTROS	3
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	2
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	3
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	59
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	9
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	14
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	7
CORONAVÍRUS (COVID 19)	2
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	34
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)	1
FOLHA DE PAGAMENTO	5
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	11
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	51
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	4
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	2
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	9
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	94
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	8
SITES INSTITUCIONAIS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	39
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	6
SUGESTÃO.	14

OUTROS	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBÉBA	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	3
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
REAJUSTE SALARIAL	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	2
TOTAL GERAL	826

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

Os assunto mais relevantes desta tabela foram na Tipologia “*Reclamação*” “*Servidor Online*” com 74 manifestações seguido de “*Transporte de Funcionários – Rotas*” também com 74 manifestações; Na Tipologia “*Solicitação*” teve também com maior números de “*Servidor Online*” com 94 manifestações.

3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto

ASSUNTOS / SUB-ASSUNTOS	QUANT
OUTROS	14
-outros	14
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	2
-outros	2
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	3
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	3
ASSÉDIO MORAL	3
VIOLÊNCIA VERBAL	3
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	23
CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	21
MAU ATENDIMENTO	2
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	72
ATUALIZAÇÃO DE DEPENDENTES DE SERVIDOR	1
CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	71
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	16
-outros	16
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	19
CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	11
NOMEAÇÃO	2
REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	8
DESVIO DE FUNÇÃO	1
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	2
PREVARICAÇÃO	1
RECEBIMENTO INDEVIDO DE REMUNERAÇÃO(HORAS EXTRAS, DIÁRIAS, GRATIFICAÇÃO, ETC)	3
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	1
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	11
-outros	11
CORONAVÍRUS (COVID 19)	7
AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	4
AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE,SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	1
ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	1
PLANO DE RETOMADA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS/REABERTURA DO COMÉRCIO E DE ATIVIDADES DIVERSAS	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	13
-outros	13
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	7
-outros	7
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	1
-outros	1
EMPREGO/ESTÁGIO	1
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	52
DESCONTO INDEVIDO DE PARCELAS	6

ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	41
PRORROGAÇÃO DO PRAZO DEFINIDO PARA PARCELAMENTO DO EMPRÉSTIMO	5
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	6
ACESSIBILIDADE E SINALIZAÇÃO	1
LIMPEZA E MANUTENÇÃO	1
SEGURANÇA PATRIMONIAL/POLICIAMENTO	1
SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO, ESTACIONAMENTO, ETC)	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)	1
DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO EM TRANSPARÊNCIA ATIVA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	5
ATENDIMENTO	1
CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	3
SEGURANÇA PATRIMONIAL/POLICIAMENTO	1
FOLHA DE PAGAMENTO	10
ATRASO NO PAGAMENTO	1
DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	9
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	16
-outros	16
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	94
APOSENTADORIA	3
ASCENSÃO FUNCIONAL	7
BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	7
CARGA HORÁRIA	1
CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	6
CESSÃO DE SERVIDOR	2
ESTÁGIO PROBATÓRIO	2
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	5
PENSÃO	14
PROVA DE VIDA	1
SALÁRIO DE SERVIDOR	43
TEMPO DE SERVIÇO E DE CONTRIBUIÇÃO	3
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	4
ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	2
DEMORA NO ATENDIMENTO	2
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	2
-outros	2
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	6
OUTROS	6
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	4
-outros	4
PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	2
-outros	2
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	51
DEMORA NA REALIZAÇÃO/AGENDAMENTO DA VISITA	17
MOROSIDADE NA ENTREGA DE LAUDOS E EXAMES	7
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	23

RESULTADO DA PERÍCIA (DIAGNÓSTICO E AFASTAMENTO)	4
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	2
-outros	2
PPA PARTICIPATIVO E REGIONALIZADO (PLANO PLURIANUAL)	1
CONSULTAS E ACOMPANHAMENTO PELA SOCIEDADE	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3
INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	3
REAJUSTE SALARIAL	2
-outros	2
SALÁRIO DE SERVIDORES	5
DÉCIMO TERCEIRO SALÁRIO - 13º	2
DESCONTO PREVIDENCIÁRIO	3
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	168
ACESSO/CADASTRO Á FERRAMENTA GUARDIÃO	110
EMIÇÃO DE EXTRATO DE PAGAMENTO	21
EMIÇÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	31
ERRO NO CADASTRO (VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES)	4
INOPERÂNCIA NO SISTEMA	2
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	22
DIFICULDADES DE ACESSO (ERROS FREQUENTES)	5
ERROS NA OPERACIONALIZAÇÃO (CADASTRO DE INFORMAÇÕES)	1
FERRAMENTA INOPERANTE	3
MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES	6
PROBLEMAS NO ACESSO (LOGIN E SENHA)	5
SITES INSTITUCIONAIS	2
ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	1
DIFICULDADES DE ACESSO	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	103
APOSENTADORIA	4
ASCENSÃO FUNCIONAL	41
CESSÃO DE SERVIDOR	2
DESAPROPRIAÇÕES	1
ESTÁGIO PROBATÓRIO	8
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	3
PENSÃO	5
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	4
PROCESSOS DIVERSOS	33
RESERVA MILITAR	2
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	83
CONDUTA INADEQUADA DO MOTORISTA	13
FALTA DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO	42
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	2
MUDANÇA DE ITINERÁRIO/TRAJETO	11
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO	14
TRANSPORTE INDEVIDO DE PASSAGEIRO E/OU OBJETOS	1
TOTAL GERAL	826

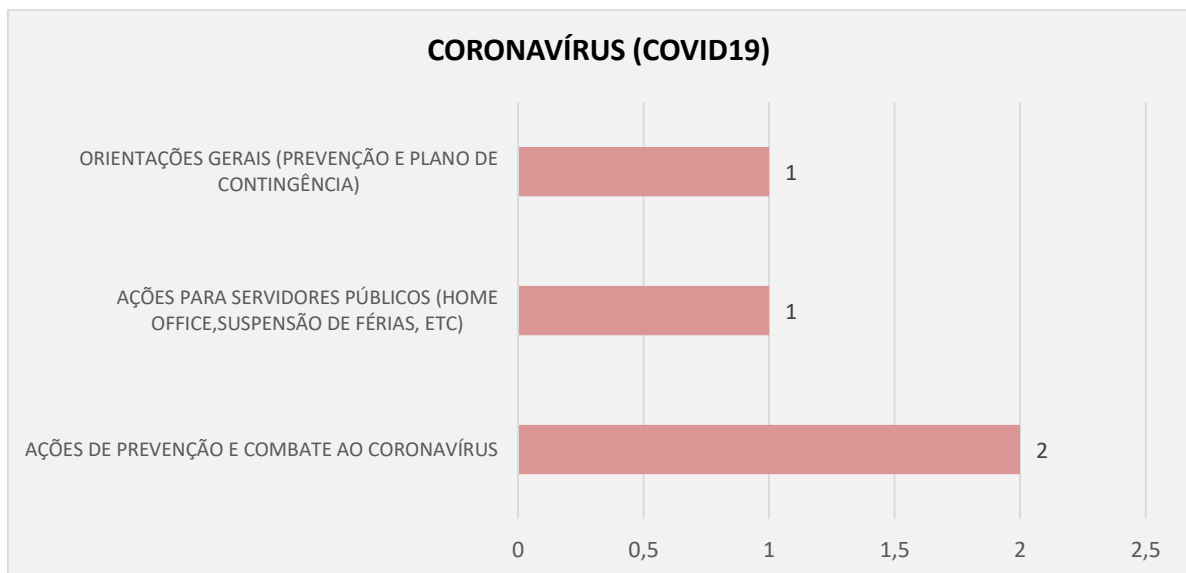
FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

As manifestações com assuntos mais demandados foram: “Servidor Online (Extrato de Pagamento e Declaração de Rendimentos) com 168 manifestações.

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

CORONAVÍRUS (COVID 19)	4
AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	2
AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE,SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC)	1
ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	1

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR





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
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	590
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	69
GOVERNO DIGITAL DO CEARÁ	161
SISTEMA DE PLANEJAMENTO ORIENTADO PARA RESULTADOS	1
DIVERSOS	4
GESTÃO E MANUTENÇÃO	1
TOTAL	826

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

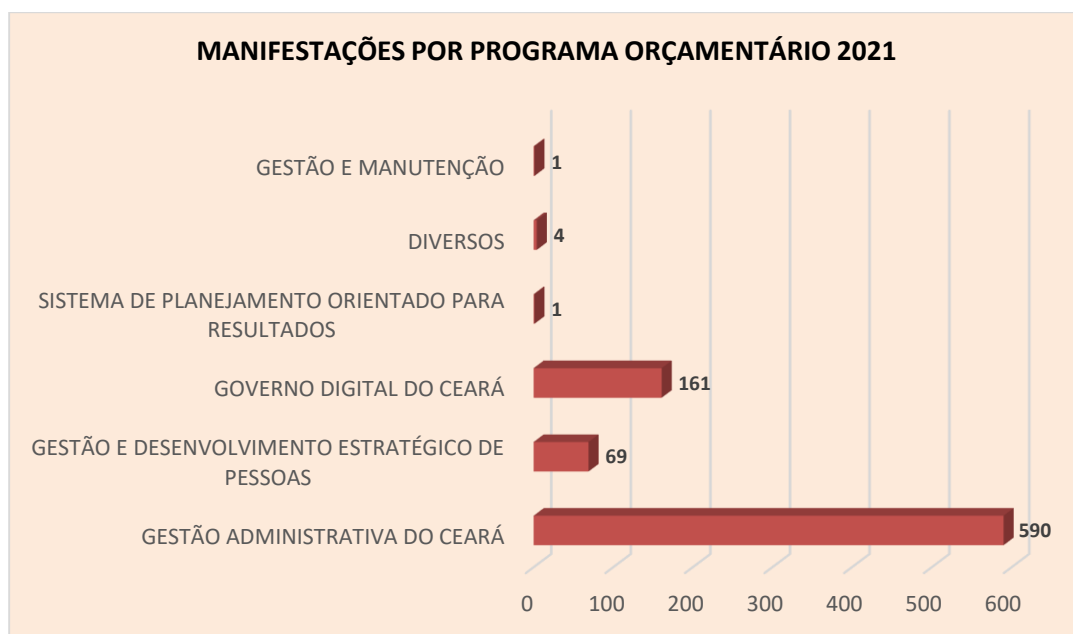


Figura 6: Manifestações por Programa Orçamentário

O Assunto mais relevante neste tópico é Gestão Administrativa onde respondemos 590 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	4
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	16
ASSESSORIA JURÍDICA	2
COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO CEARÁ	2
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	23
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	18
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	171
COORDENADORIA DE GESTÃO DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	2
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	11
COORDENADORIA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA	4
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	214
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DO ESTADO	2
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	59
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	72
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	5
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	124
COORDENADORIA ESPECIAL DE GESTÃO ESTRATÉGICA DO PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO	2
OUVIDORIA	86
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO	3
SECRETÁRIO	3
SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO	1
TOTAL	824

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

A Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da informação e Comunicação - COTEC prestou serviço ao cidadão com 214 manifestações.



3.7 Manifestações por Município

MUNICIPIO	QUANT
Acopiara	3
Alto Santo	1
Apodi	2
Aracati	4
Barbalha	1
Bauru	1
Bela Cruz	1
Brasília	11
Brejo Santo	2
Campo Grande	1
Canindé	7
Capistrano	4
Cariré	1
Caririaçu	1
Caucaia	17
Cedro	1
Crateús	2
Crato	22
Croatá	1
Deputado Irapuan Pinheiro	1
Eusébio	3
Farias Brito	5
Forquilha	1
Fortaleza	288
Frecheirinha	2
Granja	1
Icapuí	1
Icó	2
Iguatu	3
Ipu	1
Ipueiras	3
Iracema	1
Itaitinga	1
Itapipoca	3
Itarema	2
Jaboatão dos Guararapes	1
Jaguaratama	1
João Pessoa	1
Juazeiro do Norte	27
Limoeiro do Norte	1
Maracanaú	11
Maranguape	6
Mauriti	1
Monsenhor Tabosa	1
Morada Nova	1
Natal	2
Nova Russas	2
Pacajus	4

Pacatuba	6
Pentecoste	1
Quixadá	1
Quixeramobim	1
Rio de Janeiro	4
Russas	2
Salitre	1
Santa Quitéria	13
São Benedito	1
São Paulo	8
Serra Talhada	1
Sobral	14
Solonópole	1
Tabuleiro do Norte	1
Teresina	2
Tianguá	2
Tururu	3
Ubajara	2
Viçosa do Ceará	10
Indefinido	291
Milagres	1
TOTAL	826

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

A maior representatividade da quantidade de manifestações, ficou com o município de Fortaleza, perfazendo um total de 288 manifestações, observamos também o quantitativo de 291 manifestações com município indefinido.

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. Porém no mês de fevereiro, por questões administrativas, infelizmente respondemos duas (02) manifestações fora do prazo.

RELATORIO RESOLUBILIDADE	MANIFETAÇÕES	
	2020	2021
Total de Manifestações finalizadas no prazo	895	824
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	2
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total	895	826

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2020	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2021
Total de Manifestações finalizadas no prazo	100,00%	99,76%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0,00%	24,00%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0,00%	0,00%
TOTAL	100,00%	99,76%

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

Em 2020 o Índice das manifestações respondidas no prazo foram 895, atingindo o índice de resolubilidade de 100%, enquanto em 2021, foram respondidas 02 manifestações fora do prazo por conta de solicitação de parecer jurídico da PGE em relação a Lei Complementar nº215/2020 como também a solicitação de prorrogação de prazo pela Gestão Superior que não estava habilitada para o feito, atingimos um índice de **99,76%** 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 2020	2,1
Tempo Médio de Resposta 2021	2,4

Em 2021 a SEPLAG manteve praticamente o mesmo tempo médio de resposta de 2020 com uma pequena diferença em 0,3 décimos para maior em relação a 2020..

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 129 pesquisas tendo como índice de satisfação, 81%,

PERGUNTA	MÉDIA
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,96
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,27
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,32
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,65
Média Geral	4,05
Índice de Satisfação	81%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,77
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,06

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
Total de pesquisas respondidas	129
Representação da amostra	15,62%

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 2021 foi “Servidor On-Line (Extrato de Pagamento e Declaração de Rendimento)” com um total de 168 representando 20,34%. Em segundo lugar foi “Tramitação de Processo Administrativo” com 103 manifestações representando 12,47% e em terceiro lugar “INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR” com 94 manifestações representando 11,38% do total das manifestações recebidas. A soma dos três atinge 44,19% do total de manifestações recebidas em 2021.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Em 2021 o índice de manifestações no assunto “Servidor Online”, deve-se ao fato do evento da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – CEARAPREV, que cobrou a obrigatoriedade da atualização cadastral e prova de vida do servidor, sob pena de bloqueio de seu salário.

Para realizar a atualização cadastral o servidor deverá ter acesso (senha) ao guardião. Para finalização através do aplicativo “Cearaprev online” essa atualização necessita da referida senha.

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

Continuamos com parcerias com as demais ouvidorias da rede, nas áreas internas desta setorial, ressaltando a importância desta cooperação e compromisso em manter a prestação do serviço de qualidade a todo cidadão.

Realizamos reuniões com coordenadores e gestores sobre fatores significativos, tais como agendamento de perícia médica, através da Coordenadoria de Perícia Médica – COPEM/SEPLAG, pelo fato de um quantitativo relevante. Sobre o assunto continuam traçado soluções, não deixando de comentar o fato que alguns médicos perito encontram-se afastados do trabalho realizando tratamento de saúde, por ocasião de contaminação pela covid-19.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Entendemos como benefícios alcançados pela ouvidoria, a certeza de uma prestação de serviços ao cidadão de forma conclusiva e objetiva. Nos esforçamos para atingir essa meta nas respostas das manifestações com um índice de apenas 14% das mesmas em reabertura.

Portanto comparamos como uma árvore plantada, que a cada ano vai crescendo e evoluindo, através da poda, adubo para futuramente colher bons frutos. Ao assumir a ouvidoria da SEPLAG, assumi um desafio contínuo da imparcialidade e zelo, pela prestação de um serviço de qualidade ao cidadão.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2021 participei de dois(02) cursos promovidos pela Escola de Gestão Pública. O curso de “Técnicas de Negociação em Conflitos” com carga horaria de 20 horas/aula e o curso de “Gestão por Processos com foco em Riscos”, com carga horaria de 16 horas/aula.

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. A ouvidoria ganhou força através do reconhecimento do trabalho. As instalações continuam no mesmo formato do ano anterior.



Figura 7 Visão Externa da Ouvidoria



Figura 8 Acesso Interno à Ouvidoria

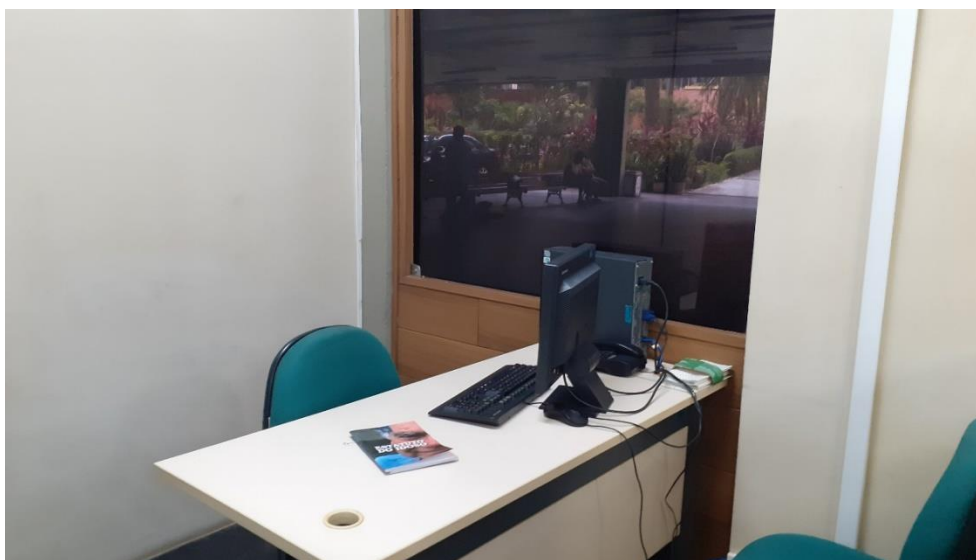


Figura 9 Sala Recepção da Ouvidoria



Figura 10 Sala do Ouvidor

8. BOAS PRATICAS DE OUVIDORIA

8.1 Reunião CGE

Fomos convidados pela Controladoria Geral do Estado – CGE, a participar de reunião técnica entre a Coordenadoria de Ouvidoria e outras áreas desta CGE-CE com a equipe da Controlaria e Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina. Na qual apresentamos a metodologia de trabalho da nossa ouvidoria setorial, fato gratificante em poder socializar os métodos técnicos e comportamental em relação ao tratamento das manifestações junto as áreas internas. Segue registro da referida reunião.



Figura 11 Reunião Técnica CGE-CE e CGE-SC

8.1 Pesquisa sobre a Ouvidoria


Continuamos de forma incansável e incessante realizando upgrade de informações junto as setoriais, vinculadas e Central 155, fortalecendo os vínculos, parceria e cumplicidade em busca da excelência na prestação do serviço público.

Realizamos pesquisa junto as respostas das manifestações, disponibilizado através do link: Criamos um formulário no googleforms, para pesquisa e ao mesmo tempo indiretamente, realizar a divulgação dos serviços prestados. Endereço eletrônico abaixo:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPbHzPM0x97XXGqbNykMMabb2uCu16D95PODFXPjVh-eEPzg/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

Pesquisa de Satisfação

 jares.freire@seplag.ce.gov.br (não compartilhado)
[Alternar conta](#)

 Rascunho salvo.

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DO ESTADO DO CEARÁ. (SEPLAG)

Período: 01/01/2021 à 31/12/2021

1 - COMO O(A) SENHOR(A) TOMOU CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DA OUVIDORIA SEPLAG ?

- INTERNET
- INFORMES PUBLICITÁRIOS
- OUVIDORIAS SETORIAIS
- OUTROS

[Limpar seleção](#)

2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO.

- EXCELENTE
- ÓTIMO
- BOM
- REGULAR
- INSUFICIENTE

[Limpar seleção](#)

3 - VOCÊ RECOMENDARIA A OUVIDORIA PARA OUTRAS PESSOAS?

- SIM
- NÃO

[Limpar seleção](#)

Enviar

[Limpar formulário](#)

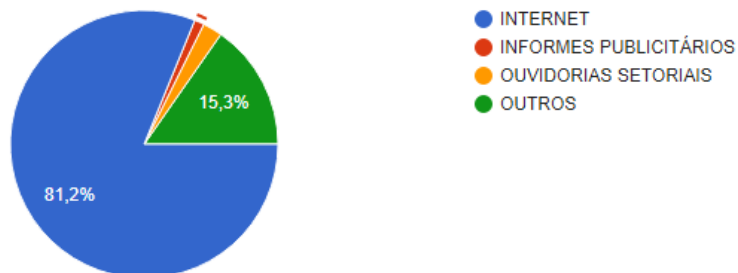
Figura 12 Formulário de Pesquisa

RESULTADO DA PESQUISA

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DO ESTADO DO CEARÁ. (SEPLAG)

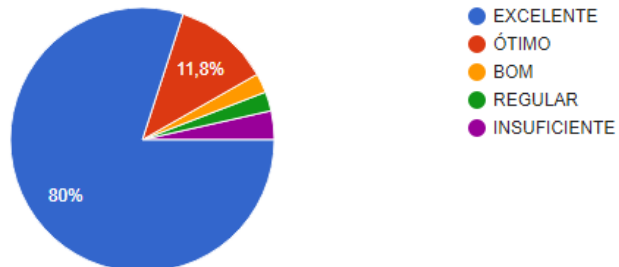
1 - COMO O(A) SENHOR(A) TOMOU CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DA OUVIDORIA SEPLAG ?

85 respostas



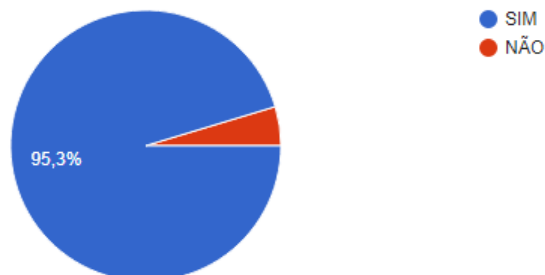
2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO.

85 respostas



3 - VOCÊ RECOMENDARIA A OUVIDORIA PARA OUTRAS PESSOAS?

86 respostas



8.2 Rede Nacional de Ouvidorias

Segundo orientações da Controladoria Geral do Estado – CGE, para adesão das ouvidorias setoriais à Rede Nacional de Ouvidorias, adesão esta que já providenciamos a referida adesão através do preenchimento e envio do formulário de “Termo de Adesão”, através do link: <https://formularios.cgu.gov.br/index.php/survey/index/sid/834935/newtest/Y/lang/pt-BR>

8.3 Projetos

Dando continuidade ao comprometimento através do “Projeto Ouvir”, constante no relatório de ouvidoria do ano de 2020, realizamos reuniões com as Coordenadorias com maior representatividade na demandas de Ouvidoria, por motivo de saúde não conseguimos registrar fotograficamente a Coordenadoria de Perícia Médica – COPEM, muito embora tenha acontecido a socialização das informações.

Segue abaixo o registro das reuniões tratando sobre diversos temas constantes nas demandas recebidas durante o ano de 2021.

Reunião com a Coordenadoria de Gestão Patrimonial e Recursos Logísticos – COPAT, através de seu coordenador André Theophilo, tratando de assuntos relacionados a prestação dos serviços de transportes do servidores/colaboradores (Rotas).



Figura 13 reunião COPAT

Reunião com o Coordenador Alcides Guerra da Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - COTEC, tratando de demandas relacionados a prestação de serviço, mais precisamente “Acesso ao Guardião”.



Figura 14 Reunião COTEC

Reunião com o Coordenador Bruno Alexandre da Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, tratando de assuntos no âmbito corporativo sobre os mais diversos temas, dentre eles “Empréstimo Consignado” “Planos de Cargos e Carreiras”, “Concursos” e “Tramitação de Processos”.



Figura 15 Reunião COGEP

Através da proposta do projeto Ouvir, que consiste no reconhecimento das áreas internas e/ou servidores que se destacaram como parceiro(a)s da Ouvidoria.

O Assessor de Controle Interno e Ouvidoria Luciano Pontes aderiu a ideia do projeto e realizou entrega de medalha ao mérito aos senhores secretários e demais servidores/colaboradores referente ao ano de 2020.



Figura 16 Entrega Medalha Secretário Ronaldo Borges



Figura 17 Entrega Medalha Secretário Mauro Filho



Figura 18 Entrega Medalha Deismar Mota



Figura 19 Entrega Medalha Otavio Vasconcelos

Iniciei proposta para um projeto de "Rede Interna de Ouvidorias do Planejamento e Gestão" no qual será realizado um workshoping, com todas as vinculadas da SEPLAG (Issec, Ipece, Etice, EGPCE, Cohab, Cearáprev e CE-Prevcom);

A proposta será formalizar através de portaria as parcerias como também os compromissos entre os mesmos de gerar produtos tais como:

- a) compartilhar boas práticas;
- b) estudo e diagnóstico dos resultados dessa rede;
- c) compartilhamento mensal de relatórios estatísticos dos resultados da ouvidoria (sumário executivo);
- d) reuniões contínuas;
- e) discussão das orientações e recomendações do relatório de gestão;
- f) proposições de sugestões de melhorias, etc.;
- g) Criação de indicadores consolidados (Resolutividade e Satisfação) agrupando resultados de toda a rede ;

h) Criação do grupo de email's facilitando a comunicação e envio de informações gerenciais.

O referido projeto foi exposto para a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional – CODIP/SEPLAG, que resolveu adotar como uma das metas do Plano de Melhorias da Gestão da SEPLAG, na Aplicação do Modelo de Excelência em Gestão - MEG-Tr, que consiste na representação de um sistema constituído de sete partes integradas (Fundamentos) e inter atuantes que orientam a adoção de práticas de excelência em gestão, com a finalidade de levar as organizações públicas brasileiras a padrões elevados de desempenho e qualidade em estado.

PLANO DE MELHORIA DA GESTÃO DA SEPLAG – PMG

FUNDAMENTO 07 - GERAÇÃO DE VALOR PÚBLICO

Alinea a) Os indicadores de desempenho para medir os resultados relativos ao atendimento aos cidadãos com recursos oriundos das transferências da União estão definidos e são avaliados periodicamente.

DE:

Oportunidade de Melhoria:							
Propor a criação da rede interna de ouvidoria das vinculadas de planejamento e gestão							
Indicador de Desempenho:							
Elaboração do projeto para a criação da rede interna de ouvidoria das vinculadas de planejamento e gestão							
Meta	1 projeto para criação de rede interna de ouvidoria elaborado	Ano:	2022	Data de Início:	01/03/2022	Recursos (R\$):	0,00
Local:	Secretaria do Planejamento e Gestão			Quem:	Ouvidoria da Seplag e vinculadas		
Como:							
1. Levantar as necessidades das ouvidorias das vinculadas da Seplag (Issec, Ipece, Etice, EGPCE, Cohab, Cearáprev e CE-Prevcom);							
2. Analisar as informações;							
3. Elaborar a proposta do projeto;							
4. Apresentar a proposta do projeto para a Alta Direção.							
5. Monitorar indicador trimestralmente.							

PARA:

Oportunidade de Melhoria:							
Propor a criação da rede interna de ouvidoria das vinculadas de planejamento e gestão.							
Nome do Plano de Melhoria da Gestão:							
Elaboração do projeto para a criação da rede interna de ouvidoria das vinculadas de planejamento e gestão							
Indicador de Desempenho:							
Número de projetos elaborados							
Meta	1 projeto elaborado	Ano:	2022	Data de Início:	01/03/2022	Recursos (R\$):	0,00
Local:	Secretaria do Planejamento e Gestão			Quem:	Ouvidoria da Seplag		
Como:							
1. Levantar as necessidades das ouvidorias das vinculadas da Seplag (Issec, Ipece, Etice, EGPCE, Cohab, Cearáprev e CE-Prevcom);							
2. Analisar as informações;							
3. Elaborar a proposta do projeto;							
4. Apresentar a proposta do projeto para a Alta Direção.							

Figura 20 Plano de Melhoria da Gestão

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 2021 ainda continuamos atravessando essa pandemia viral, que nos aflinge dia após dia, muito embora tenha surgido a vacina, porém não isenta de contrairmos o vírus.

Houve mudança comportamental das áreas internas, com relação ao companheirismo, parceria e confiança nos serviços de ouvidoria desta setorial.

Fizemos uma análise geral sobre as atividades de ouvidoria e constatamos grande demanda através de email's, superando as manifestações vindas pela plataforma.

No ano anterior solicitamos através da gestão, “Força de Trabalho” para esta ouvidoria, para realizar justamente a implementação dos email's recebidos através do canal ouvidoria@seplag.ce.gov.br para a plataforma “Ceará Transparente”, sendo convertidos/tratados como manifestação de ouvidoria .

Em conversa com a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, através de seu representante, chegamos a um entendimento para solução parcial no que diz respeito a essa implementação, porém é muito importante e esperamos solução definitiva sobre a carência citada, através da Gestão Superior.

10. SUGESTÕES DE MELHORIA

Considerando a necessidade de divulgação sobre os canais de ouvidoria, solicitaremos através da Gestão Superior à Assessoria de Comunicação – ASCOM, espaço na página Web da SEPLAG, para divulgação de informativos de ouvidoria desta mensalmente.

Tendo em vista a necessidade de implementação do serviços citados anteriormente, tais como: converter as solicitações recebidas através de e-mail e ligações telefônicas para a plataforma Ceará Transparente, constatamos a necessidade relacionada a força de trabalho através de contratação ou alocação de um servidor/colaborador, para desenvolver as atividades correlatas.

Fortaleza, 20 de janeiro de 2022

Francisco Jares Freire
OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SEPLAG

Ciente do relatório, recomendo dar amplo conhecimento às áreas de negócio da SEPLAG.
Fortaleza, 20 de janeiro de 2022

Ronaldo Moreira Borges
Secretário de Planejamento e Gestão Interna