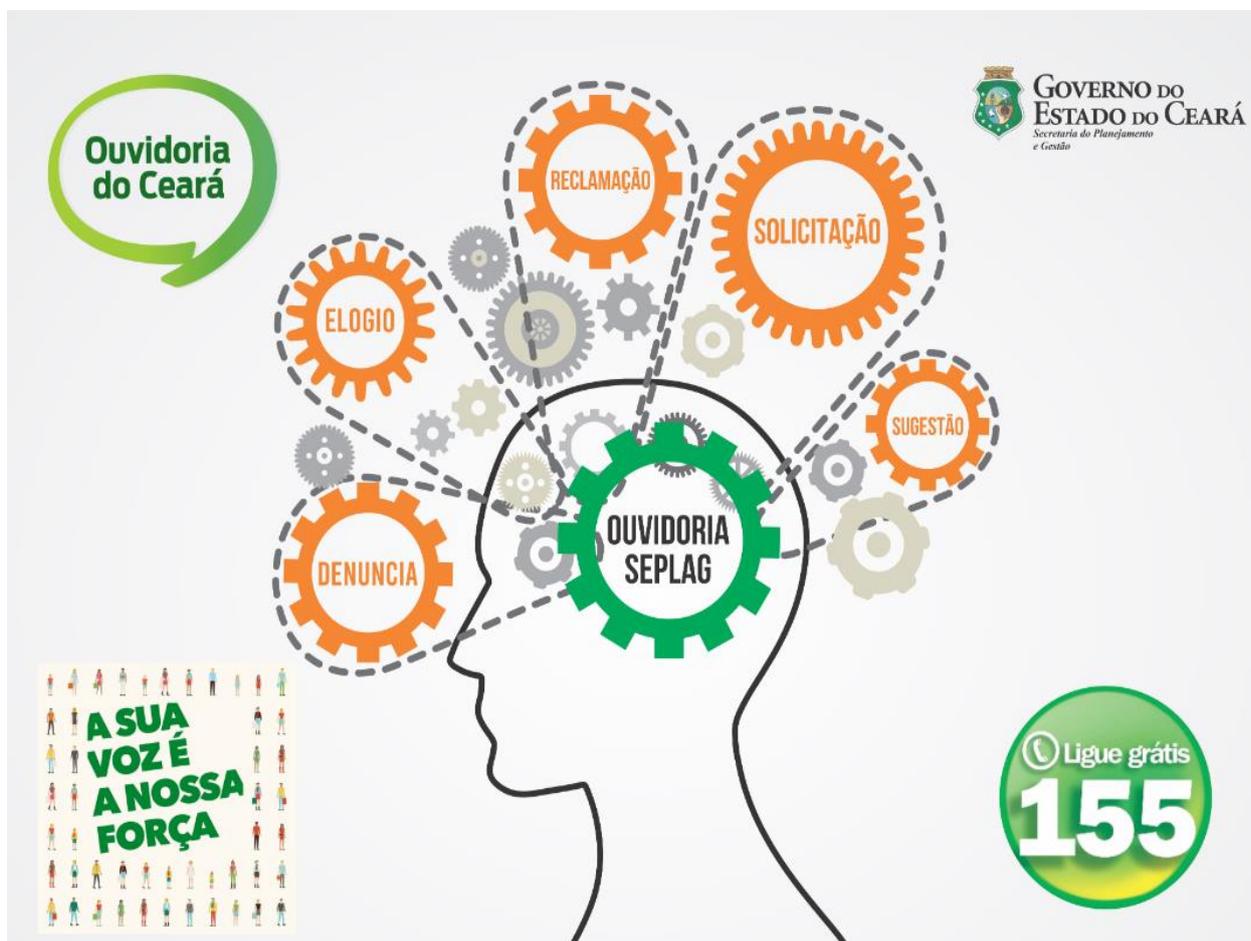


RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2022



01/01/2022 a 31/12/2022

SEPLAG – CE
Janeiro/2023

Direção Superior

Secretária do Planejamento e Gestão

Sandra Maria Olímpio Machado

Secretária Executivo de Planejamento e Orçamento

Naiana Correa Lima Peixoto

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Auler Gomes de Sousa

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Ana Lúcia Lima Gadelha

Ouvidor Setorial

Francisco Jares Freire

Suporte Ouvidoria

Guilherme Araújo Alencar

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.



SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	5
2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR	6
3 –OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	7
3.1 Total de Manifestações do Período	7
3.1.1 Quantitativos Mensais Manifestações 2022	7
3.1.2 Manifestações Período 2011 a 2022.....	8
3.2 Manifestações por Meio de Entrada	9
3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação	10
3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto	14
3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (Covid 19)	18
3.4 Manifestações por Tipo de Serviços (Carta Serviço)	18
3.5 Manifestações por Programa Orçamentário	19
3.6 Manifestações por Unidade Interna	19
4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA	23
4.1 Resolubilidade das Manifestações	23
4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade.....	24
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta	24
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	24
4.2.1 Índice Geral de Satisfação	24
4.2.2 Ações para Melhoria do Índice de Satisfação	25
4.2.3 Amostra de Respondentes	25
4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	25
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	25
5.1 Motivos das Manifestações	25
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes	26
5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade Quanto às Principais Manifestações Apresentadas.	26
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	26
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	27
7.1 Reunião com Coordenadores das áreas Internas da SEPLAG	31
7.2 Congressos	33
8. CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS	34
8.1 Situação da Carta de Serviço	34
8.2 Quantidade de Serviço Cadastrado	34

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.

8.3 Quantitativo de Serviços Digitais e Semi Digitais	34
8.4 Apresentar os números manifestações tipo de serviço	34
8.5. Quantitativos e tipo de serviços avaliados.....	35
9. BOAS PRATICAS DE OUVIDORIA.....	36
9.1 Efetivação da “Rede Interna de Ouvidoria das vinculadas da SEPLAG”	36
9.2 Reuniões da “Rede de Fomento ao Controle Social.....	36
9.2.1 - IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social	36
9.2.2 - VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social	37
9.3 Disponibilização Dashboard Ouvidoria	38
9.4 Ouvidoria da Mulher	40
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
11. SUGESTÕES DE MELHORIA	41
12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE O ÓRGÃO/ENTIDADE	42

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.

1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria do Planejamento e Gestão, instituída pelo do Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, que estabeleceu 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.

A Ouvidoria setorial da SEPLAG 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 do Ceará, contribuindo para a efetividade dos serviços públicos prestados à população.”

Destacam-se, de acordo com o Decreto nº. 33.968 de 08 de março de 2021, 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 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. 33.968 de 08 de março de 2021 que 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.

O Decreto nº 33.485/2020, regulamenta o Sistema Estadual de ouvidoria, instituindo as atribuições do ouvidor, os meios de recebimento das manifestações de ouvidoria, e o tratamento relativo as mesmas, referentes ao poder Executivo Estadual.

A Instrução Normativa CGE nº 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial previstas no Art. 28 do Decreto nº 33.485 de 21 de fevereiro de 2020, na qual descreve especificamente cada atividade e atribuições relacionadas a ouvidoria/ouvidor.

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

O Relatório de Gestão de Ouvidoria no ano de 2022 geram informações que possibilitam avaliar os serviços e produtos públicos disponibilizados ao cidadão.

Orientações e recomendações são da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, como órgão articulador e gestor da rede de ouvidorias setoriais, com base nos dados e informações apresentadas no relatório por esta setorial, com o acompanhamento realizado da atuação das ouvidorias setoriais em 2022. Para a SEPLAG foi sugerido:

Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Em relação a esta orientação, a ouvidoria da SEPLAG, realizou acompanhamento mensal, através do sistema “Ceara Transparente”, disponível no link https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation_exports?locale=pt-BR& = .

Paralelamente a ouvidoria da SEPLAG implementou painel de monitoramento através da ferramenta Power BI, para analisar as considerações/justificativas atribuídas pelos cidadãos. Disponibilizamos informativo na página da SEPLAG, sobre os quantitativos mensais das demandas de ouvidoria. <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 1009 manifestações no ano de 2022. Destas, 552 foram *Reclamações*, 21 *Denúncias*, 18 *Elogios*, 13 *Sugestões*, 435 *Solicitações*.

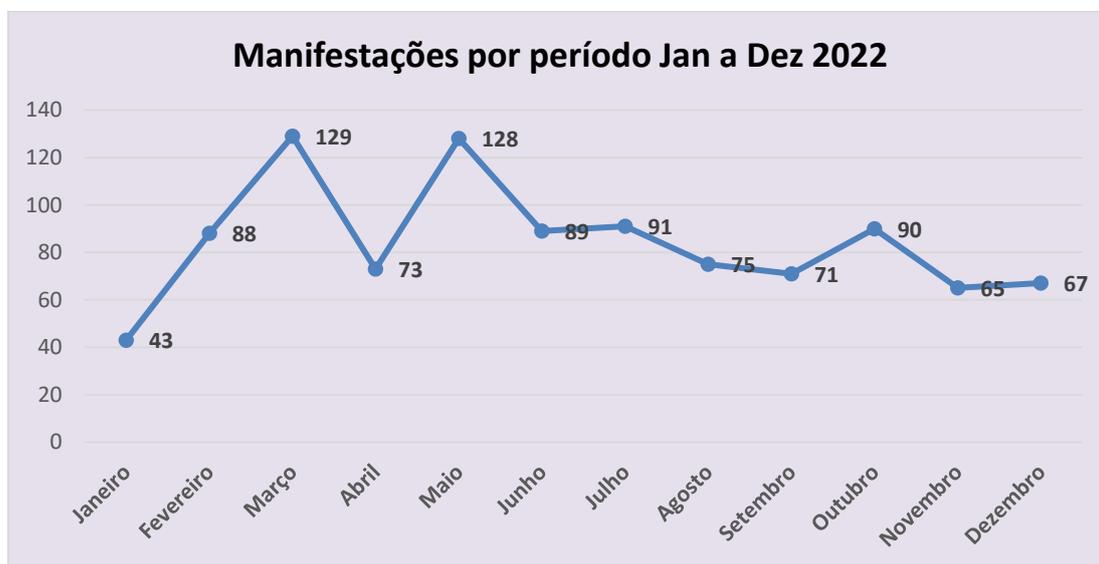
Relatório por Tipo de Manifestação	Total
Reclamação	522
Denúncia	21
Elogio	18
Sugestão	13
Solicitação	435
Total Geral	1009

https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/15772?locale=pt-BR

3.1.1 Quantitativos Mensais Manifestações 2022

Conforme citado anteriormente, a ouvidoria da SEPLAG implementou monitoramento das manifestações de ouvidoria, através da ferramenta Power BI, o que permitiu vislumbrar um quadro real de tudo que acontece sobre as demandas do órgão.

Observa-se a seguir, demonstrativo do monitoramento mensal, bem como disponibiliza-se informativos na página institucional da SEPLAG.



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observamos uma elevação no mês de março devido as demandas de comprovante de rendimentos pra declaração de Imposto de Renda.

3.1.2 Manifestações Período 2011 a 2022

Faz-se uma retrospectiva da evolução das manifestações nos anos anteriores de 2011 a 2022, conforme tabela abaixo:

DEMONSTRATIVOS DA EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE 2011 A 2022

ANO	QUANT
2011	340
2012	386
2013	701
2014	697
2015	1020
2016	716
2017	641
2018	888
2019	1065
2020	895
2021	826
2022	1009
TOTAL	9184

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Percebe-se o aumento significativo das demandas de ouvidoria no ano de 2022, com a implementação do serviço de E-mail e WhatsApp no sistema “Ceará Transparente”.

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

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

MEIOS DE ENTRADA	2021	2022	*VARIÇÃO %
Telefone	4	15	275%
Internet	596	612	3%
Presencial	1	5	400%
E-mail	24	225	838%
Facebook	1	0	-100%
Carta	0	0	0%
Telefone 155	193	150	-22%
Reclame Aqui	0	0	0%
consumidor.gov.br	0	0	0%
Instagram	1	0	-100%
Governo Itinerante	0	0	0%
Caixa de sugestões	0	0	0%
Sistema Legado	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Ceará App	3	2	-33%
Whatsapp	0	0	0%
TOTAL	823	1009	23%

*Variação: (b/a-1)*100%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se maior variação no período anual 2021 a 2022 foi por “Email” com uma variação de 838%, seguindo pelo “Atendimento Presencial” com uma alta de 400%.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Relatório por Tipo de Manifestação	2021	2022	Varição
Reclamação	411	522	27,01
Denúncia	16	21	31,25
Elogio	22	18	-18,18
Sugestão	13	13	0,00
Solicitação	364	435	19,51
Total	826	1009	22,15

*Variação: $(b/a-1)*100\%$

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Percebe-se um aumento nas demandas de “Reclamações” e “Denúncias” representando juntas 58,26%, da variação em relação a 2021, porém nas demandas de “Elogio”, houve queda de 18% .



Manifestações por tipologia 2021 e 2022

3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto

TIPOLOGIA / ASSUNTO	QUANT
Denúncia	21
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2
ASSÉDIO MORAL	5
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	2
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAM- BEBA	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	1
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT	1
Elogio	18
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	15
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO CAMBEBA	1
Reclamação	529
- OUTROS	9
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	3
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
ASSÉDIO MORAL	2
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	5
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	28
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	11
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	4
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	10
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAM- BEBA	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO CAMBEBA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	13
FROTA DE VEÍCULOS	3
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	3
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	28
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	6
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1

PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	3
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	143
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	2
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	5
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3
REAJUSTE SALARIAL	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	6
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDI- MENTOS)	25
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	10
SITES INSTITUCIONAIS	9
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	47
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	138
Solicitação	439
- OUTROS	3
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	8
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	4
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	5
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	28
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	7
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	2
EMPREGO/ESTÁGIO	1
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	35
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAM- BEBA	1
FOLHA DE PAGAMENTO	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	11
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	68
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD.	1
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	2
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	4
PAPEL DA CASA (ESCRITURAS, HIPOTECA DA COHAB)	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	27
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	2
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	9
REAJUSTE SALARIAL	2
SALÁRIO DE SERVIDORES	3
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDI- MENTOS)	124
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	5

SITES INSTITUCIONAIS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	57
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	15
Sugestão	16
- OUTROS	3
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAM- BEBA	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDI- MENTOS)	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	3
Total Geral	1023

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/6542?locale=pt-BR

Conforme tabela acima, os assuntos mais relevantes foram na tipologia “Denúncia”, no total de 21 manifestações sendo 05 de “Assédio Moral” representando 23,81% do total.

Na tipologia “Elogio” registramos 18 manifestações e “Elogio ao Servidor Público/Colaborador” com 15 manifestações, representando 83,22% do total.

Na tipologia “Reclamação” com um total de 529, sobre assunto que teve maior relevância foi “Perícia Médica do Servidor” com 143 manifestações, representando 27,03% do total da tipologia, seguida de 138 manifestações sobre a prestação de serviços “Transportes de Funcionários Rotas”, representando 26,1 % do total.

Na tipologia “Solicitação”, registradas 439 manifestações, com o assunto “Servidor On-line (Extrato de Pagamento e Declaração de Rendimentos)” foi o recordista da sua tipologia com 124 manifestações, representando 28,25% das demandas.

Na tipologia “Sugestão” com 16 manifestações, prestação de serviços “Transportes de Funcionários Rotas”, com um total de 03 manifestações representando 18,75% do total.

A tabela acima foi elaborada através do relatório de dados brutos do Sistema Ceará Transparente na qual foi elaborado uma tabela dinâmica, constatando uma diferença de 14 (quatorze) manifestações, relacionadas a 12(doze) manifestações invalidadas e 02(duas) manifestações de outros poderes, conforme tabela abaixo extraída do mesmo relatório (dados brutos).

Período do Relatório: 01/01/2022 à 31/12/2022
23:59

Nome do relatório: db jan a dez 2022
 Criado por: Francisco Jares Freire
 Criado em: 04 de Janeiro de 2023, 08:33
 E-mail: jares.freire@seplag.ce.gov.br
 Tipo de operador: Operador Setorial Ouvidor
 Novos registros: 948
 Total de invalidados: 12
 Total de outros poderes: 2
 Manifestações reabertas: 73

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/6542?locale=pt-BR

Descrevendo os parâmetros do cálculo para os valores da tabela acima, teremos:

Novos registros:	A	948
Total de invalidados:	B	12
Total de outros poderes:	C	2
Manifestações reabertas:	D	73
TOTAL (* A+D-B)	*	1009

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto

ASSUNTOS/ SUB-ASSUNTOS	QUANTIDADE
-DIVERSOS	107
-DIVERSOS	107
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	0
-DIVERSOS	0
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	0
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	0
CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	0
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	0
CRIME CONTRA A ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	0
ASSÉDIO MORAL	0
PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	0
VIOLÊNCIA VERBAL	0
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	0
CHAMADA NÃO ATENDIDA	0
INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	0
MAU ATENDIMENTO	0
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	0
SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	0
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	0
COMUNICADO SOBRE ÓBITO DE SERVIDOR	0
CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	0

CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO

-DIVERSOS

CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO

CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS

CRONOGRAMA DO CERTAME

ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO

INTERPOSIÇÃO DE RECURSO (ISENÇÃO, APLICAÇÃO DA PROVA, RESULTADO, ETC)

NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO

REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR

ABUSO DE AUTORIDADE

CONDUTA DESONESTA

DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)

TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO

TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO

CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)

-DIVERSOS

CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES

MONITORAMENTO

CORONAVÍRUS (COVID 19)

AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS

PASSAPORTE DE VACINAÇÃO

ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR

-DIVERSOS

ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO

-DIVERSOS

ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

-DIVERSOS

EMPREGO/ESTÁGIO

ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

DESCONTO INDEVIDO DE PARCELAS

ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS

PRORROGAÇÃO DO PRAZO DEFINIDO PARA PARCELAMENTO DO EMPRÉSTIMO

ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS

-DIVERSOS

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA

LIMPEZA E MANUTENÇÃO

RESTAURANTE/ÁREA DE CONVIVÊNCIA

SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO, ESTACIONAMENTO, ETC)

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO CAMBEBA

EVENTOS E CAMPANHAS

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

CONSERVAÇÃO E LIMPEZA

EQUIPAMENTOS COM DEFEITO/SUCATEADO

ESTRUTURA FÍSICA

DOCUMENTAÇÃO INCOMPLETA	
ENTREGA DE PROPOSTA/DOCUMENTOS FORA DO PRAZO	
INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	
INSATISFAÇÃO COM A DESCLASSIFICAÇÃO	
REAJUSTE SALARIAL	
-DIVERSOS	
SALÁRIO DE SERVIDORES	
DÉCIMO TERCEIRO SALÁRIO - 13º	
DESCONTO PREVIDENCIÁRIO	
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	
TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	150
ACESSO/CADASTRO À FERRAMENTA GUARDIÃO	
EMISSÃO DE EXTRATO DE PAGAMENTO	
EMISSÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	
ERRO NO CADASTRO (VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES)	
INOPERÂNCIA NO SISTEMA	
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	
CESSÃO DE FERRAMENTAS E APLICATIVOS INSTITUCIONAIS	
DIFICULDADES DE ACESSO (ERROS FREQUENTES)	
FERRAMENTA INOPERANTE	
MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES	
PROBLEMAS NO ACESSO (LOGIN E SENHA)	
SITES INSTITUCIONAIS	
DIFICULDADES DE ACESSO	
SITE INOPERANTE	
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	104
APOSENTADORIA	
ASCENSÃO FUNCIONAL	
CESSÃO DE SERVIDOR	
ESTÁGIO PROBATÓRIO	
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	
PENSÃO	
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	
PROCESSOS DIVERSOS	
RESERVA MILITAR	
TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	157
CONDUITA INADEQUADA DO MOTORISTA	
FALTA DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO	
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	
MUDANÇA DE ITINERÁRIO/TRAJETO	
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO	
TRANSPORTE INDEVIDO DE PASSAGEIRO E/OU OBJETOS	
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT	
ATOS DISCRIMINATÓRIOS	
Total Geral	1023

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/6542?locale=pt-BR

A tabela foi elaborada através do relatório de dados brutos do Sistema Ceará Transparente (FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/6542?locale=pt-BR), elaborada uma tabela dinâmica, constatando uma diferença de 14 (quatorze) manifestações, relacionadas a 12(doze) manifestações invalidadas e 02(duas) manifestações de outros poderes, conforme tabela abaixo extraída do mesmo relatório (dados brutos).

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

CORONAVÍRUS (COVID 19)	2
AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	1
PASSAPORTE DE VACINAÇÃO	1

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/6542?locale=pt-BR

Percebemos que o número de óbitos relacionados à COVID diminuíram significativamente diante das vacinas disponibilizadas para a população.

3.4 Manifestações por Tipo de Serviços (Carta Serviço)

TIPO DE SERVIÇO	QUANT	%
ACOLHIMENTO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.	87	8,62%
CONSULTA ÀS ATAS DE REGISTRO DE PREÇOS NO PORTAL DE COMPRAS	1	0,10%
CONSULTA À SITUAÇÃO CADASTRAL DO FORNECEDOR E EMISSÃO DE CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL (CRC)	1	0,10%
CONSULTA ÀS LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DIRETAS PUBLICADAS NO PORTAL DE COMPRAS	2	0,20%
NÃO SE APLICA	705	69,87%
PERMISSÃO DE USO DE IMÓVEIS PÚBLICOS	2	0,20%
PORTAL DE CONCURSOS PÚBLICOS	20	1,98%
Solicitar Cessão de Imóveis.	2	0,20%
SOLICITAR COMPROVAÇÃO DE INVALIDEZ DE DEPENDENTE MAIOR	2	0,20%
SOLICITAR DOAÇÃO DE IMÓVEIS.	1	0,10%
SOLICITAR EMISSÃO DA CERTIDÃO DE ACUMULAÇÃO DE CARGOS/FUNÇÕES/EMPREGOS PÚBLICOS	6	0,59%
SOLICITAR ESCRITURA	3	0,30%
SOLICITAR EXAME PERICIAL PARA ADMISSÃO	4	0,40%
SOLICITAR ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA	21	2,08%
SOLICITAR LICENÇA PARA TRATAMENTO DE SAÚDE.	63	6,24%
SOLICITAR LICENÇA POR MOTIVO DE DOENÇA EM PESSOA DA FAMÍLIA	1	0,10%
SOLICITAR PROMOÇÕES DE OFICIAIS E PRAÇAS	1	0,10%
SOLICITAR READAPTAÇÃO DE FUNÇÃO	8	0,79%
SOLICITAR REDUÇÃO DE CARGA HORÁRIA.	7	0,69%
SOLICITAR REMOÇÃO POR MOTIVO DE SAÚDE	1	0,10%
SOLICITAR SUPORTE DE SISTEMAS CORPORATIVOS E SISTEMAS INTERNOS.	3	0,30%
DIVERSOS	68	6,74%
TOTAL	1009	

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/15772?locale=pt-BR

Foi observado na tabela gerada, que o principal tipo de serviço demandado foi o tipo “Não se Aplica” com 705 manifestações, em decorrência dos assuntos demandados não serem disponibilizados na Carta de Serviço.

3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quant	%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	914	90,58%
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	65	6,44%
GOVERNO DIGITAL DO CEARÁ	27	2,68%
OUTROS	3	0,30%
TOTAL	1009	

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/15772?locale=pt-BR



FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/15772?locale=pt-BR

O assunto mais relevante neste tópico é “Gestão Administrativa”, onde respondemos 914 manifestações, este Programa orçamentário engloba a maioria das manifestações, por tratar-se de assuntos diversos da área Administrativa/Financeira.

3.6 Manifestações por Unidade Interna

UNIDADES INTERNAS	QUANT
SECRETARIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	8
(NÃO POSSUI UNIDADE INTERNA (CÉLULA))	8
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	5
(NÃO POSSUI UNIDADE INTERNA (CÉLULA))	5
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	1

(NÃO POSSUI UNIDADE INTERNA (CÉLULA))	1
ASSESSORIA JURÍDICA	3
(NÃO POSSUI UNIDADE INTERNA (CÉLULA))	3
COMISSÃO DE ASSEDIO MORAL	2
(NÃO POSSUI UNIDADE INTERNA (CÉLULA))	2
COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO CEARÁ	9
(NÃO POSSUI UNIDADE INTERNA (CÉLULA))	9
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	34
CÉLULA CONTÁBIL E FINANCEIRA	2
CÉLULA DE CONTRATOS E AQUISIÇÕES INSTITUCIONAIS	6
CÉLULA DE LOGÍSTICA INSTITUCIONAL	23
CÉLULA DE REGISTROS FUNCIONAIS	3
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	17
CÉLULA DE GESTÃO DE REGISTRO DE PREÇOS	3
CÉLULA DE GESTÃO DO SISTEMA DE COMPRAS	8
CÉLULA DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE COMPRA	6
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	185
CÉLULA DE CARREIRAS	15
CÉLULA DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	21
CÉLULA DE GESTÃO DA FOLHA DE PAGAMENTO	84
CÉLULA DE MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	11
CÉLULA DE PLANEJAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO	1
CÉLULA DE PROVIMENTO DE PESSOAS	53
COORDENADORIA DE GESTÃO DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	2
CÉLULA DE MONITORAMENTO E CONTROLE DE TERCEIRIZAÇÃO	2
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1
CÉLULA DE GESTÃO DE PROGRAMAS E SERVIÇOS DIGITAIS	1
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	143
CÉLULA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC	136
CÉLULA DE GESTÃO DE APLICAÇÕES	7
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DO ESTADO	3
CÉLULA DE GESTÃO DA TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS	1
CÉLULA DE REDESENHO DE PROCESSOS	1
CÉLULA DE REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL	1
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	191
CÉLULA DE APOIO PSICOSSOCIAL	1
CÉLULA DE PERICIA MÉDICA	190
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1
CÉLULA DE PLANEJAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO	1
COORDENADORIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS E DE PATRIMÔNIO	189
CÉLULA DE GESTÃO DE PATRIMONIO IMOBILIARIO	8
CÉLULA DE GESTÃO PATRIMONIO MOBILIARIO CORPORATIVO	3
CÉLULA DE LOGÍSTICA CORPORATIVA	178
COORDENADORIA ESPECIAL DE GESTÃO ESTRATÉGICA DO PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO	9
COORDENADORIA DE GESTÃO ORÇAMENTÁRIA	9

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.

OUVIDORIA	179
(NÃO POSSUI UNIDADE INTERNA (CÉLULA))	179
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO	23
(NÃO POSSUI UNIDADE INTERNA (CÉLULA))	23
SECRETÁRIO	1
(NÃO POSSUI UNIDADE INTERNA (CÉLULA))	1
(INVALIDADAS)	17
(NÃO POSSUI UNIDADE INTERNA (CÉLULA))	17
Total Geral	1023

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/6542?locale=pt-BR

Esta tabela foi elaborada através do relatório de dados brutos do Sistema Ceará Transparente

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/6542?locale=pt-BR), na qual foi elaborada uma tabela dinâmica, constatando uma diferença de 14 (quatorze) manifestações, relacionadas a 12 (doze) manifestações invalidadas e 02 (duas) manifestações de outros poderes, conforme tabela abaixo extraída do mesmo relatório (dados brutos).

Foi observado que a área interna mais demandada foi a Coordenadoria de Perícia Médica – COPEM com 191 manifestações, seguida da Coordenadoria de Gestão Patrimonial e Recursos Logísticos – COPAT perfazendo um total de 189 manifestações.

3.7 Manifestações por Município

Município	Quant	%
Abaiara	7	0,69%
Acarape	2	0,20%
Acopiara	1	0,10%
Alto Santo	1	0,10%
Aquiraz	2	0,20%
Aracati	12	1,19%
Aracoiaba	1	0,10%
Assaré	3	0,30%
Aurora	2	0,20%
Barbalha	4	0,40%
Bela Cruz	1	0,10%
Belém do Brejo do Cruz	1	0,10%
Brasília	6	0,59%
Brejo Santo	2	0,20%
Campos Sales	1	0,10%
Canindé	3	0,30%
Cascavel	1	0,10%
Caucaia	16	1,59%

Coreaú	1	0,10%
Crateús	4	0,40%
Crato	12	1,19%
Exu	1	0,10%
Farias Brito	1	0,10%
Forquilha	1	0,10%
Fortaleza	271	26,86%
Fortim	1	0,10%
Goiânia	1	0,10%
Guaraciaba do Norte	5	0,50%
Iguatu	8	0,79%
Itaitinga	1	0,10%
Itapajé	1	0,10%
Itapipoca	4	0,40%
Jaguaribara	1	0,10%
Juazeiro do Norte	22	2,18%
Limoeiro do Norte	7	0,69%
Maracanaú	6	0,59%
Maranguape	3	0,30%
Massapê	2	0,20%
Mauriti	1	0,10%
Mongaguá	1	0,10%
Nova Russas	1	0,10%
Pacajus	1	0,10%
Pacatuba	4	0,40%
Paracuru	1	0,10%
Parambu	1	0,10%
Parnaíba	2	0,20%
Pedra Branca	1	0,10%
Quixadá	1	0,10%
Quixeramobim	3	0,30%
Recife	1	0,10%
Rio Claro	1	0,10%
Russas	3	0,30%
Santa Quitéria	3	0,30%
São João do Jaguaribe	1	0,10%
São Luís do Curu	4	0,40%
São Paulo	1	0,10%
Sobral	5	0,50%
Sorocaba	1	0,10%
Tauá	6	0,59%
Tianguá	3	0,30%
Ubajara	3	0,30%
Umirim	1	0,10%
Uruoca	1	0,10%
Indefinido	539	53,42%
Total	1009	0%

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/15772?locale=pt-BR

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.

A maior representatividade da quantidade de manifestações, ficou com os municípios de Fortaleza, Juazeiro do Norte, Caucaia e Crato perfazendo um total de 321 manifestações representando 31,81% do total geral, enquanto que as demandas com município indefinidos resultam em 53,42%.

4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020, desde sua acolhida/classificação, prazos e finalizações.

RELATORIO RESOLUBILIDADE	MANIFETAÇÕES 2021	MANIFETAÇÕES 2022
Total de Manifestações finalizadas no prazo	824	1009
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	2	0
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total	826	1009

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

RELATORIO RESOLUBILIDADE	INDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2021	INDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2022
Total de Manifestações finalizadas no prazo	99,76%	100,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0,24%	0,00%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0,00%	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0,00%	0,00%
Total	99,76%	100,00%

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

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	66	41,25%
Não	58	36,25%
Parcialmente	36	22,50%
Vazias	6	
TOTAL	166	100,00%

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation_exports/1779?locale=pt-BR

O Índice das manifestações respondidas o prazo em 2022 foram 1009 manifestações, atingindo o índice de resolubilidade de 100,00%, enquanto em 2021, o índice atingindo foi de 99,76% de resolubilidade.

4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade

Entendemos que estamos na linha de trabalho adequada, devendo ter prosseguimento as ações desenvolvidas, parcerias com as áreas internas. Atingimos o percentual máximo, que nos faz certificar, estarmos no caminho correto.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

TEMPO DE RESPOSTA	DIAS
Tempo Médio de Resposta 2021	2,4
Tempo Médio de Resposta 2022	2,0

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/15772?locale=pt-BR

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/14820?locale=pt-BR

Em 2022 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 finalizada, sugerimos que o manifestante responda espontaneamente a pesquisa de satisfação, na qual o mesmo poderá avaliar a resposta fornecida pela setorial. Foram respondidas 166 pesquisas tendo como índice de satisfação, 78,15%.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

PERGUNTA	MÉDIA
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,89
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,02
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,14
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,58
Média Geral	3,91
Índice de satisfação (Média Geral (3,91) x pontuação máxima (20)/100)	78,15%

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/evaluation_exports/1779?locale=pt-BR

Através da tabela apresentada, observamos que a média do índice de satisfação foi atingida, segundo cálculo detalhado na última linha da tabela, que seria o valor da média geral x a pontuação máxima, que seria a somatória das quatro perguntas com nota máxima de 20 pontos, dividido por cem, resultando um índice de 78,15%.

4.2.2 Ações para Melhoria do Índice de Satisfação

Implementamos monitoramento das considerações/justificativas das pesquisas realizadas, e reforçamos os pedidos de participação nas pesquisas de satisfação, padronização das respostas enviadas ao cidadão, principalmente ao receber as respostas das áreas internas, se estão condizentes com o solicitado.

4.2.3 Amostra de Respondentes

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
Total de pesquisas respondidas	166
Representação da amostra	16,45%

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

No ano de 2022 a Ouvidoria SEPLAG, recebeu um total de 166 pesquisas respondidas, o que representou 16,45% em relação às 1.009 manifestações recebidas ao longo do período. Com isso, foi observado um leve recuo, se comparado ao ano de 2021.

4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

PERGUNTA	MÉDIA
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,65
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,82
Índice de Expectativa:	4,66%

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

A qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria era avaliada em 3,65 antes de ser realizada a manifestação. Após a utilização do serviço a pontuação subiu para 3,82, superando a expectativa relacionada a qualidade do serviço, deste modo o índice de expectativa do cidadão representa 4,66% .

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2022 foi “Perícia Médica do Servidor” com um total de 171 representando 16,95%. Em segundo lugar dos assuntos mais demandados foi “Transporte Funcionários (rotas) ” com 157 manifestações representando 15,56% e em terceiro lugar “Servidor Online” com 150 manifestações representando 14,87% do total das manifestações recebidas. A soma dos três atinge 47,35% do total de 1009 manifestações recebidas em 2022.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

O assunto mais recorrente em 2022 foi “Perícia Médica do Servidor”, tendo em vista a grande demanda de perícias e da estrutura da SEPLAG, não contar com os cargos efetivo de médico perito. Para a Gestão superior foi enviado relatório citando a fragilidade encontrada.

5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade Quanto às Principais Manifestações Apresentadas.

Sobre os assuntos mais demandados, no caso “Perícia do Servidor” e “Transportes de Funcionários (Rotas)”, foi comunicado a nova Gestão da SEPLAG, que prometeu adotar as medidas cabíveis, para solucionar estes indicativos de demandas de ouvidoria, almejando assim uma prestação de serviço digna e justa para com o cidadão.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Através do monitoramento mensal, avalia-se. e disponibiliza-se informativo das manifestações de ouvidoria mensalmente, disponibilizadas na página eletrônica da SEPLAG, através do link: <https://www.seplag.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/>.

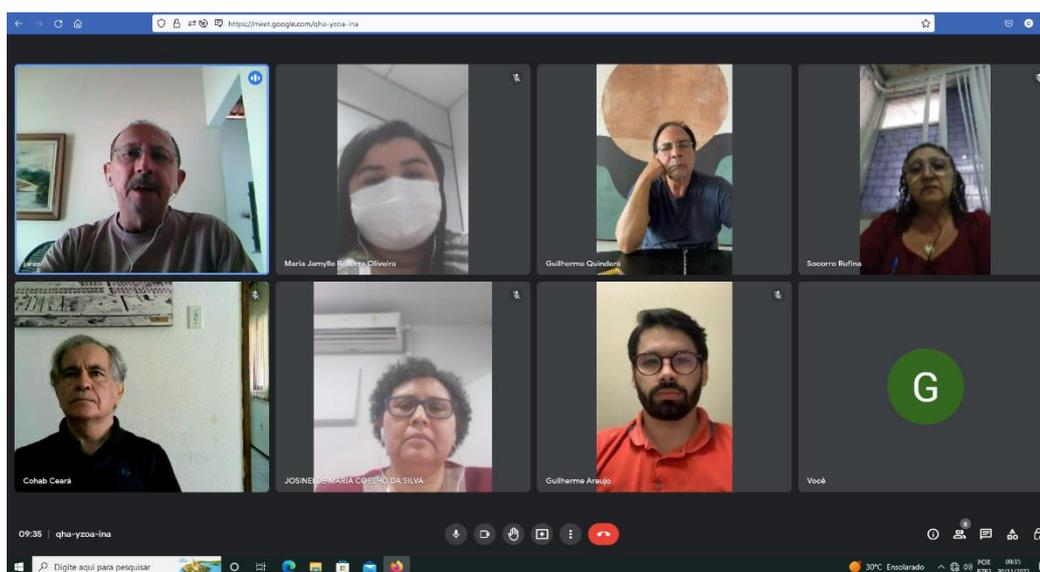
Implementamos Dashboard (painel de monitoramento) em todas as manifestações de ouvidoria de 2019 à 2022, com planejamento de continuidade, podendo ser acompanhado através da página da SEPLAG: <https://www.seplag.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/> ou <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizjdmNDIjZjYtMzlmYy00NGRiLWI3Y2YtNTkwOTJiYWlxM2MyliwidCI6IjY5YmViNjk4LWYyNTgtNGVjNi04NDJiLTAzNjBjNDVjMGM1NiJ9&pageName=ReportSection7f4e2ae58c3a954657e8>.

Socializamos com os gestores e coordenadores as fragilidades encontradas e socializadas com os mesmos, no intuito de prevenção e desempenho nas atividades na prestação de serviço de qualidade ao cidadão.

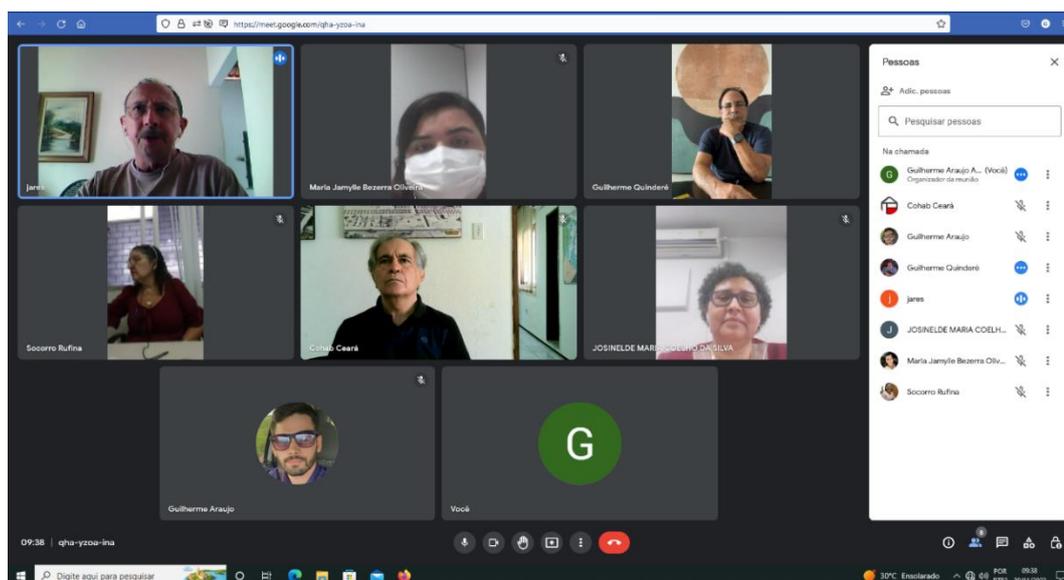
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2022 houve a efetivação da “Rede Interna de Ouvidoria das vinculadas da SEPLAG” através da publicação em Diário Oficial da Portaria nº 193/2022.

Realizamos encontro virtual com os ouvidores da referida “Rede”, primeiro contato muito proveitoso, símbolo do estreitamento da parceria entre as ouvidorias. Participaram ouvidores da Cearaprev, ETICE, ISSEC, COHAB, EGP e SEPLAG. O IPECE esteve ausente por uma causa justa, pois a ouvidora participava de uma reunião com o BID, coincidindo no mesmo horário.



Reunião "Rede Interna de Ouvidoria das Vinculadas da SEPLAG"



Reunião "Rede Interna de Ouvidoria das Vinculadas da SEPLAG"

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.

No início do mês de agosto, recebemos visita da equipe de Controle Interno e Ouvidoria da SEFAZ. Encontro bastante significativo, no qual apresentamos nossas instalações e funcionamento.



Visita Controle Interno e Ouvidoria SEFAZ

A SEPLAG participou em todas as reuniões da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral do Estado – CGE.

A equipe da ouvidoria esteve reunida com membros da Coordenadoria de Patrimônio e Recursos Logísticos – COPAT/SEPLAG tratando de demandas relacionadas a prestação do serviço de rota aos servidores/ colaboradores.



Reunião COPAT

No que se refere às instalações/ estrutura da ouvidoria continuam no mesmo local, tendo havido substituição do aparelho de Ar Condicionado, computador para o apoio da ouvidoria, e celular.



Visão Externa Ouvidoria SEPLAG



Acesso Ouvidoria SEPLAG

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.



Recepção Ouvidoria



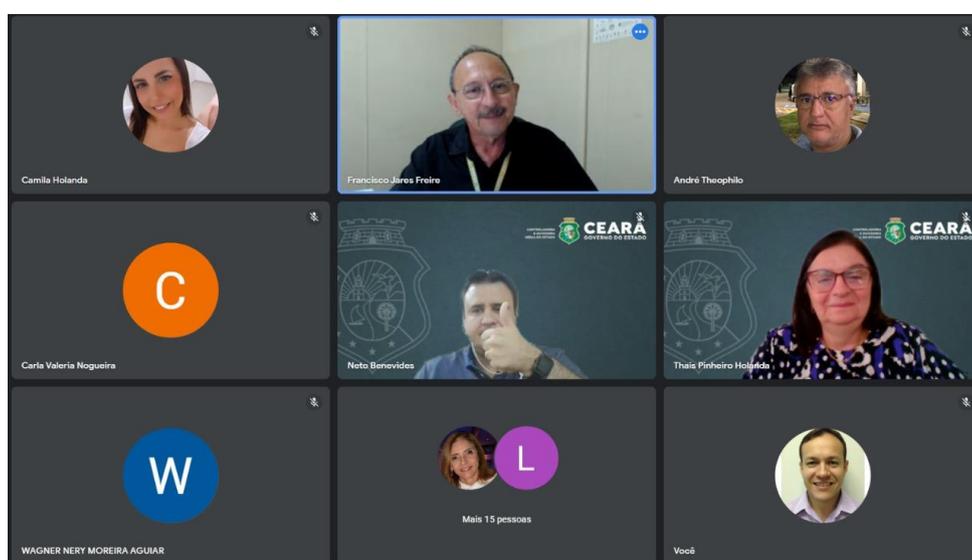
Sala do Ouvidor

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.

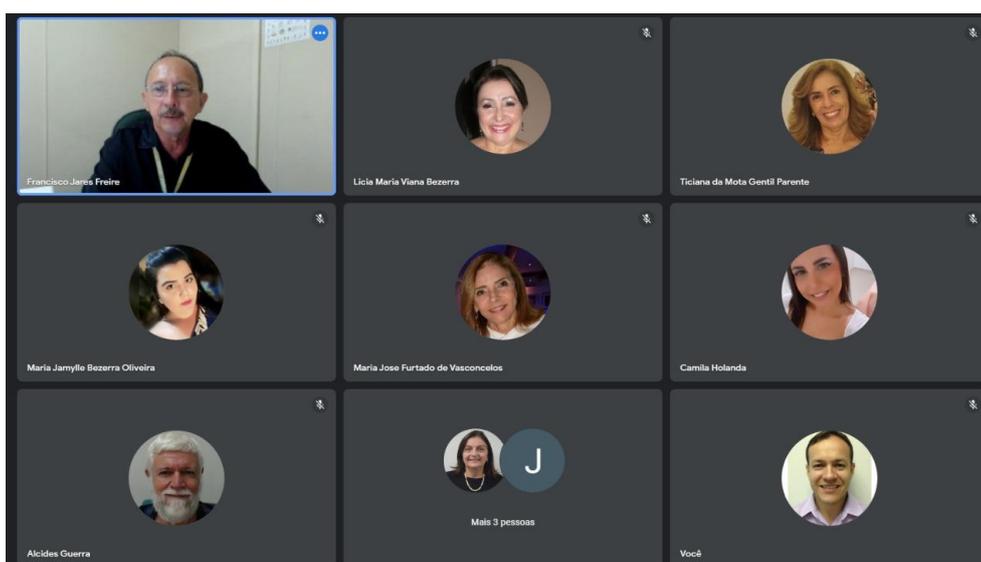
7.1 Reunião com Coordenadores das áreas Internas da SEPLAG

Realizamos no mês de dezembro reunião com as áreas Internas da SEPLAG, com intuito de demonstrar o monitoramento das demandas de ouvidoria através do canal Ceará Transparente e encaminhamento para as mesmas.

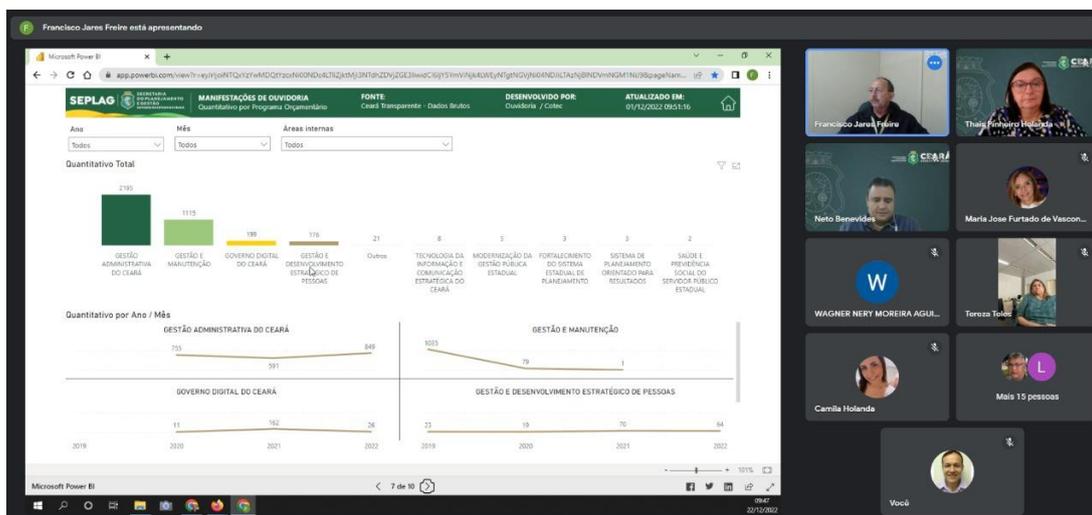
Na ocasião participaram integrantes da Controladoria Geral do Estado - CGE, prestigiando e valorizando nossas atividades frente à ouvidoria desta setorial SEPLAG e fato muito gratificante. Apresentamos Dashboard no Power BI de todas demandas durante os anos de 2019 a 2022, conforme o que se segue:



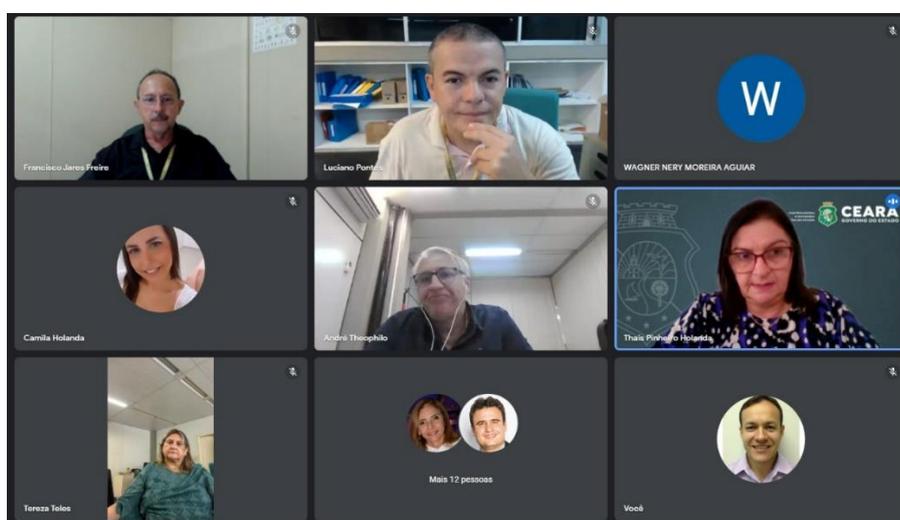
Reunião Coordenadores SEPLAG



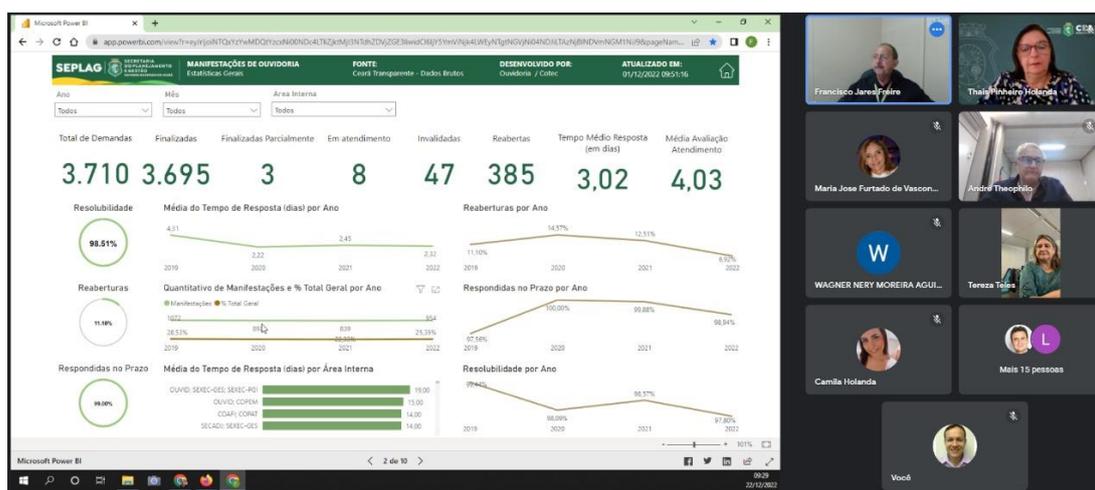
Reunião Coordenadores SEPLAG



Quadro Monitoramento



Reunião Coordenadores



Dashboard Ouvidoria Manifestações 2019 a 2022

Lembramos que no encontro foram apresentadas as demandas relacionadas até o mês de novembro de 2022. Tendo em vista que o evento aconteceu no mês de dezembro e o mesmo não havia sido finalizado. Segue abaixo o painel estatístico de janeiro de 2019 a dezembro de 2022, disponibilizado no site da SEPLAG <https://www.seplag.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/> ou

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoizjdmNDIIZjYtMzImYyOONGRiLWI3Y2YtNTkwOTJiYWlXm2MyliwidCI6IjY5YmViNjk4LWEyNTgtNGVjNi04NDJlTAzNjBjNDVmNGM1NiJ9&pageName=ReportSection7f4e2ae58c3a954657e8>



Painel das manifestações de 2019 a 2022

7.2 Congressos

Participamos do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores Ombudsman acontecido em Fortaleza, de 09 a 11 de novembro de 2022.



Congresso Brasileiro de Ouvidores

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.

8. CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

8.1 Situação da Carta de Serviço

A carta de serviços da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado – SEPLAG, encontra-se atualizada e revisada trimestralmente.

8.2 Quantidade de Serviço Cadastrado

A carta de serviços da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado – SEPLAG, possui 52 serviços cadastrados.

8.3 Quantitativo de Serviços Digitais e Semi Digitais

A SEPLAG dispõe de 29 serviços no formato digital e 19 serviços no formato semi digital.

8.4 Apresentar os números manifestações tipo de serviço

No ano de 2022 foram apresentadas 236 manifestações referentes ao tipo de serviço da SEPLAG, compreendendo elogio, reclamações, denúncias, solicitações e sugestão, conforme tabela abaixo:

TIPO DE SERVIÇO	QUANT
ACOLHIMENTO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.	87
CONSULTA ÀS ATAS DE REGISTRO DE PREÇOS NO PORTAL DE COMPRAS	1
CONSULTA À SITUAÇÃO CADASTRAL DO FORNECEDOR E EMISSÃO DE CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL (CRC)	1
CONSULTA ÀS LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DIRETAS PUBLICADAS NO PORTAL DE COMPRAS	2
PERMISSÃO DE USO DE IMÓVEIS PÚBLICOS	2
PORTAL DE CONCURSOS PÚBLICOS	20
SOLICITAR CESSÃO DE IMÓVÉIS	2
SOLICITAR COMPROVAÇÃO DE INVALIDEZ DE DEPENDENTE MAIOR	2
SOLICITAR DOAÇÃO DE IMÓVEIS.	1
SOLICITAR EMISSÃO DA CERTIDÃO DE ACUMULAÇÃO DE CARGOS/ FUNÇÕES/ EMPREGOS PÚBLICOS	6
SOLICITAR ESCRITURA	3
SOLICITAR EXAME PERICIAL PARA ADMISSÃO	4
SOLICITAR ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA	21
SOLICITAR LICENÇA PARA TRATAMENTO DE SAÚDE.	63
SOLICITAR LICENÇA POR MOTIVO DE DOENÇA EM PESSOA DA FAMÍLIA	1
SOLICITAR PROMOÇÕES DE OFICIAIS E PRAÇAS	1
SOLICITAR READAPTAÇÃO DE FUNÇÃO	8
SOLICITAR REDUÇÃO DE CARGA HORÁRIA.	7

SOLICITAR REMOÇÃO POR MOTIVO DE SAÚDE	1
SOLICITAR SUPORTE DE SISTEMAS CORPORATIVOS E SISTEMAS INTERNOS.	3
TOTAL	236

https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/6542?locale=pt-BR



https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/6542?locale=pt-BR

As manifestações tipificadas como “Denúncia”, “Elogio” e “Solicitação”, tiveram relação com o “Acolhimento das demandas de ouvidoria”. As manifestações tipificadas como “Reclamação e “Sugestão”, tiveram maior relação com a “Licença para tratamento de saúde”.

As providências adotadas sobre as fragilidades encontradas, foi elaboração de relatórios encaminhado à Coordenadoria responsável e Gestão Superior.

8.5. Quantitativos e tipo de serviços avaliados.

Serviços Avaliados	Quant.
RECLAMAÇÃO	22
ACOLHIMENTO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.	8
PORTAL DE CONCURSOS PÚBLICOS	2
SOLICITAR COMPROVAÇÃO DE INVALIDEZ DE DEPENDENTE MAIOR	1
SOLICITAR ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA	3
SOLICITAR LICENÇA PARA TRATAMENTO DE SAÚDE.	5
SOLICITAR PROMOÇÕES DE OFICIAIS E PRAÇAS	1
SOLICITAR REDUÇÃO DE CARGA HORÁRIA.	2
SOLICITAÇÃO	8
ACOLHIMENTO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.	2
PORTAL DE CONCURSOS PÚBLICOS	2
SOLICITAR ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA	2
SOLICITAR LICENÇA PARA TRATAMENTO DE SAÚDE.	2
SUGESTÃO	1
SOLICITAR LICENÇA PARA TRATAMENTO DE SAÚDE.	1
TOTAL GERAL	31

https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/6542?locale=pt-BR

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.

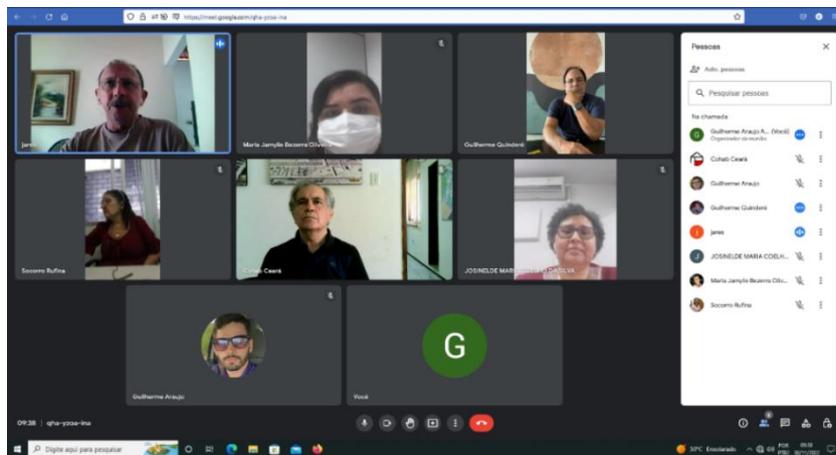
Conforme tabela apresentada, descrevemos os serviços avaliados com os respectivos quantitativos.

Observamos maior índice avaliativo nas manifestações referentes à “Reclamação”, perfazendo um total de 22 manifestações.

9. BOAS PRATICAS DE OUVIDORIA

9.1 Efetivação da “Rede Interna de Ouvidoria das vinculadas da SEPLAG”

Através da publicação no DOE da Portaria Nº193/2022, efetivamos a referida rede, inclusive com de reunião.



Encontro virtual com ouvidores da Rede interna

9.2 Reuniões da “Rede de Fomento ao Controle Social

9.2.1 - IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Fomos convidados para ministrar palestra sobre a criação da “Rede Internas de Ouvidorias das Vinculadas da SEPLAG”, realizada em agosto de 2022.



Palestra IV Rede de Fomento agosto2022

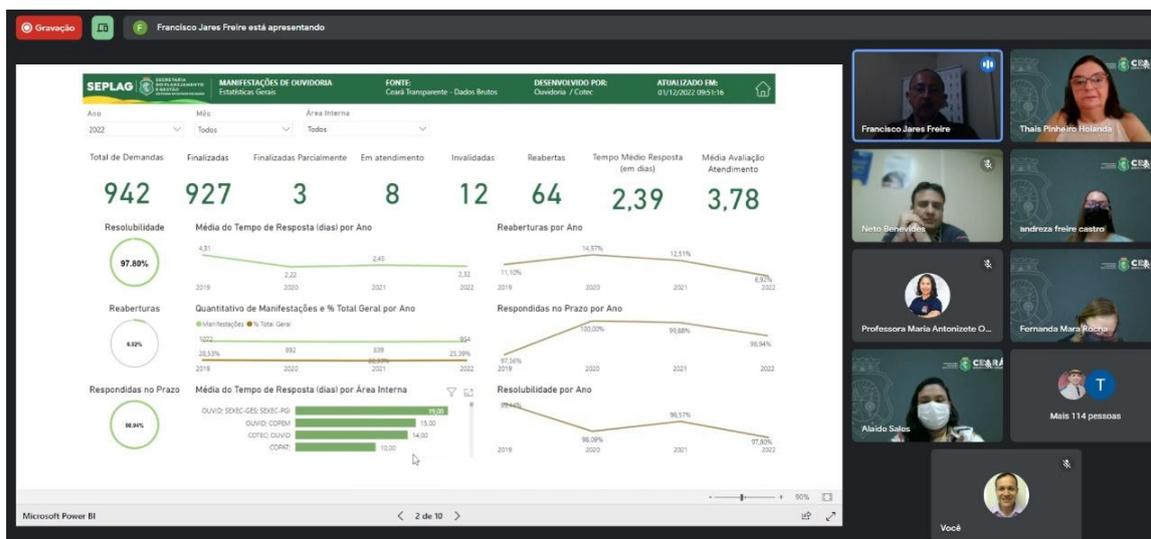
9.2.2 - VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Implementamos Dashboard através da ferramenta Power BI, para monitoramento/acompanhamento das demandas de ouvidoria, iniciando em 2019 até 2022.

Por ocasião da VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social fomos honrados em contribuir novamente comentando sobre a ferramenta aos demais participantes do encontro.



VI Reunião da Rede Fomento

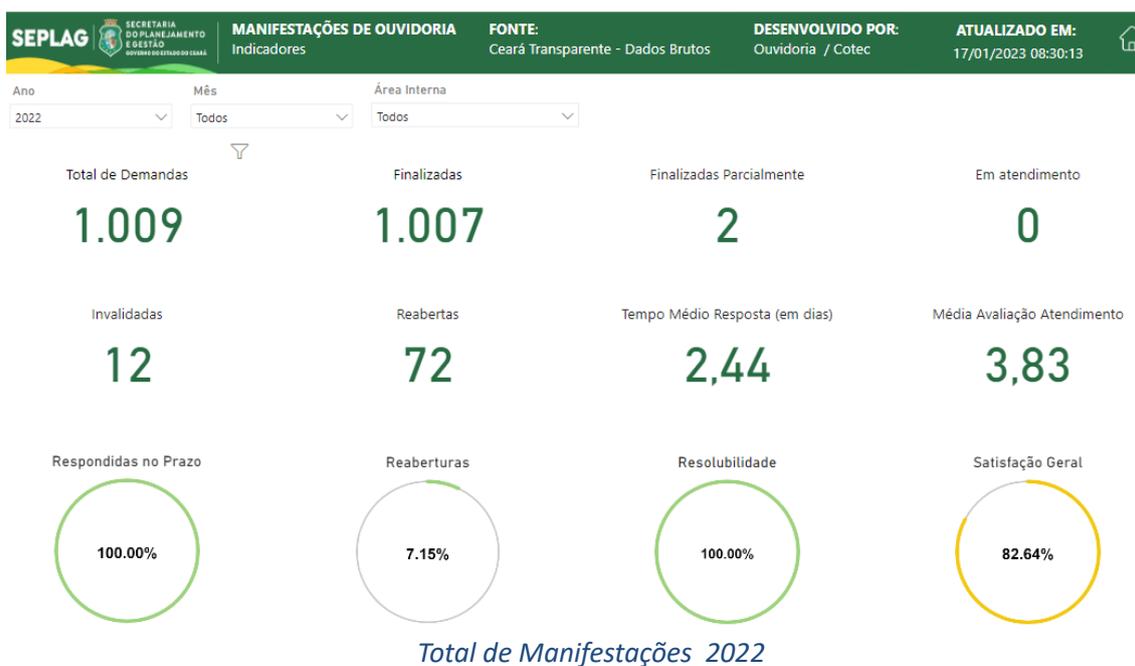
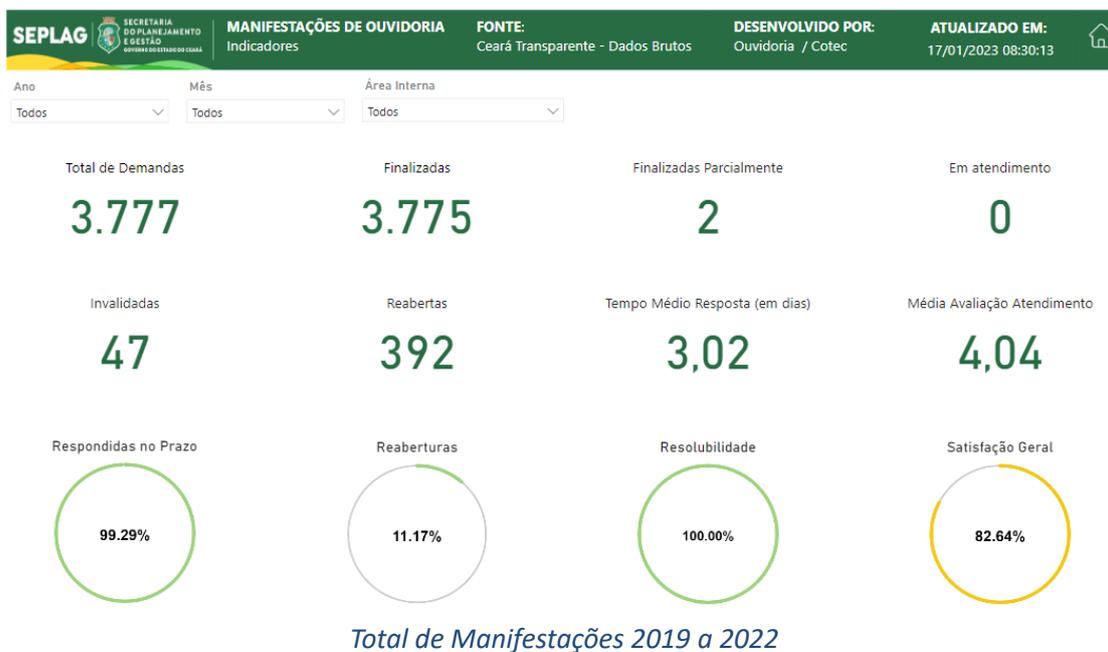


Comentários na VI Rede de Fomento

9.3 Disponibilização Dashboard Ouvidoria

Projeto idealizado pelos membros que compõem a ouvidoria desta setorial, Guilherme Araújo e Jares Freire, através da necessidade de acompanhamento/ monitoramento estatístico em números, assuntos, áreas internas demandadas.

Em conversa com a Coordenadoria da Tecnologia da Informação – COTEC desta SEPLAG, na qual expressamos nossa gratidão ao atendimento dedicado a esta ouvidoria através de seu Coordenador Alcides Guerra e Alessandro Rocha, chegamos ao entendimento que poderíamos realizar essa atividade através da ferramenta Power BI. Traçamos os parâmetros/regras a serem obedecidos e através do relatório de Dados Brutos fornecido pelo canal <https://ceartransparente.ce.gov.br/>, para obter os dados.



O acesso para consulta encontra-se na página da SEPLAG através do link: <https://www.seplag.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/> clica em visualizar conforme figura abaixo:



Acesso ao painel de monitoramento na página da SEPLAG

9.4 Ouvidoria da Mulher

Em dezembro foi assinado o protocolo de intenções para instituir a Ouvidoria da Mulher do Estado do Ceará, uma iniciativa pioneira no Poder Executivo, através da Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG e a Controladoria Geral do Estado - CGE.

O canal será um atendimento especializado para casos de violência contra as mulheres, durante a atuação profissional dentro dos órgãos e entidades públicas, com o intuito de ser mecanismo para coibir qualquer tipo de violência em ambiente de trabalho.

Participaram também da assinatura do protocolo, a desembargadora do TRT 4a Região e Ouvidora Nacional da Mulher do Conselho Nacional de Justiça, Tânia Regina Reckziegel e a juíza e ouvidora substituta do TRE, Kamille Moreira Castro, além dos Secretários Executivos de Gestão da SEPLAG, Adriano Sarquis, e do Planejamento e Orçamento, Flávio Ataliba, do Ouvidor da SEPLAG, Jares Freire, da diretora da Escola de Gestão - EGPC, Priscilla Dias, da orientadora de Gestão de Ouvidoria da CGE, Thais Pinheiro e Tereza Neuma de Oliveira Teles, futura ouvidora da Mulher da SEPLAG.



Reunião Assinatura Protocolo de Intenção da Ouvidoria da Mulher

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022, acreditamos ter sido o ano de destaque nas atividades de ouvidoria no formato amplo de sua atuação.

A concretização dos projetos planejados desde a fase inicial até a execução dos mesmos. Temos a visão do objetivo alcançado, através da responsabilidade, compromisso e zelo pela prestação de serviço correta e digna para o cidadão.

Inicialmente efetivamos nosso projeto da “rede de ouvidoria das vinculadas da SEPLAG”, inclusive fomos convidados pela Controladoria Geral do Estado – CGE, na “IV Rede de Fomento ao Controle Social”, para ministrar palestra sobre o referido projeto.

As demandas do quadriênio (2019-2022), registradas através do sistema “Ceará Transparente”, criamos o Dashboard na ferramenta Power BI, disponibilizado na página da SEPLAG, com as referidas demandas, com utilização de pesquisas (filtros) relacionadas ao ano, mês, assunto, área interna, tempo médio de respostas, localização por município, dentre outros assuntos.

Em dezembro fomos convidados novamente pela CGE a proferir palestra sobre o dashboard recém-criado. Foi uma palestra enriquecedora, principalmente quando percebemos a aceitação do produto, fruto da ideologia e planejamento, tendo como resultado a prevenção administrativa das demandas que estão sendo repetitivamente reivindicadas por não estarem em conformidade.

Gratidão a Gestão superior e todos que nos apoiam, continuando na busca incansável da prestação do serviço público digno ao cidadão, na forma correta, pela qual os mesmos foram criados.

11. SUGESTÕES DE MELHORIA

- Identificamos as fragilidades através dos índices nas demandas repetitivas, sendo as mesmas encaminhadas a gestão superior. Em reunião com a nova gestão as referidas falhas foram expostas, sugerimos soluções que serão analisadas quanto ao formato jurídico no que diz respeito a viabilidade das mudanças.

- Permissão para reabertura de manifestação no sistema Ceara Transparente no prazo máximo de até 90 dias. Aconteceu uma reabertura de manifestação com data do ano de 2020 reaberta em 2022.

- Ouvidoria sendo tratada como órgão de assessoramento à Gestão Superior, desvinculando-se da Assessoria de Controle Interno.
- Layout com marketing visual, induzindo o manifestante a responder pesquisa de satisfação.

Fortaleza, 03 de fevereiro de 2023

Francisco Jares Freire
OUVIDOR SETORIAL

12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE O ÓRGÃO/ENTIDADE

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

Fortaleza, 03 de fevereiro de 2023.

Auler Gomes de Sousa
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JARES FREIRE em 10/02/2023, às 09:21 AULER GOMES DE SOUSA em 09/02/2023, às 13:41 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 9982-5167-F441-1480.