



# SEMANA **ANUAL** DA GESTÃO

---

## 2024



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DO  
PLANEJAMENTO E GESTÃO

# COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DO ESTADO

Comge



# COMGE

## Coordenadoria de Modernização da Gestão do Estado

Assessorar os órgãos e entidades do Poder Executivo no desenvolvimento e implementação das atividades de reestruturação organizacional, gestão por processos e planejamento estratégico.

Realizar a gestão dos sistemas de tramitação de processos e editoração de documentos oficiais.



Vanessa Machado Arraes  
Coordenadora



Crislene Suzamila



Ruth Lage



# CEORG

## Célula de Reestruturação Organizacional

Subsidiar tecnicamente os órgãos e entidades do Poder Executivo no desenvolvimento e implementação de projetos de reestruturação organizacional.



Michelle Guedes  
Orientadora



Graça Costa



Heliana Vasconcelos



Luciano Portela



# CEPRO

## Célula de Gestão por Processos

Assessorar os órgãos e entidades na prospecção de soluções de gestão por processos e planejamento estratégico.

Apoiar e monitorar os órgãos e entidades do Poder Executivo na implantação e continuidade da gestão por processos.



Ricardo Ribeiro  
Orientador



Camila Martins



Cassio Grossi



Neyanne Monte



# SUITE

## Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica

Coordenar e assessorar os  
órgãos e entidades no uso do  
Sistema Único Integrado de  
Tramitação Eletrônica.

Elaborar e divulgar normativo  
de disciplinamento de  
protocolo único e de  
instrução referente a  
processos eletrônicos.



Maria José (Mazé)  
Orientadora



Aline Mendonça



Carla Gadelha



Josiane Medeiros



Tahyssa Nunes





Estrutura Organizacional

SUITE

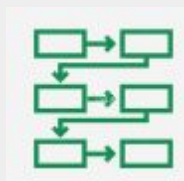
Sistema Único Integrado de  
Tramitação Eletrônica



Modelo de Governança  
e Gestão Pública



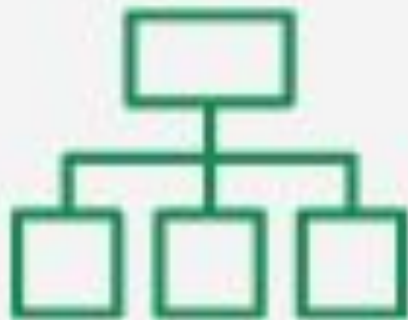
Planejamento estratégico



Gestão por processos

CARTA de  
**SERVIÇOS**  
cidadão

Carta de serviços



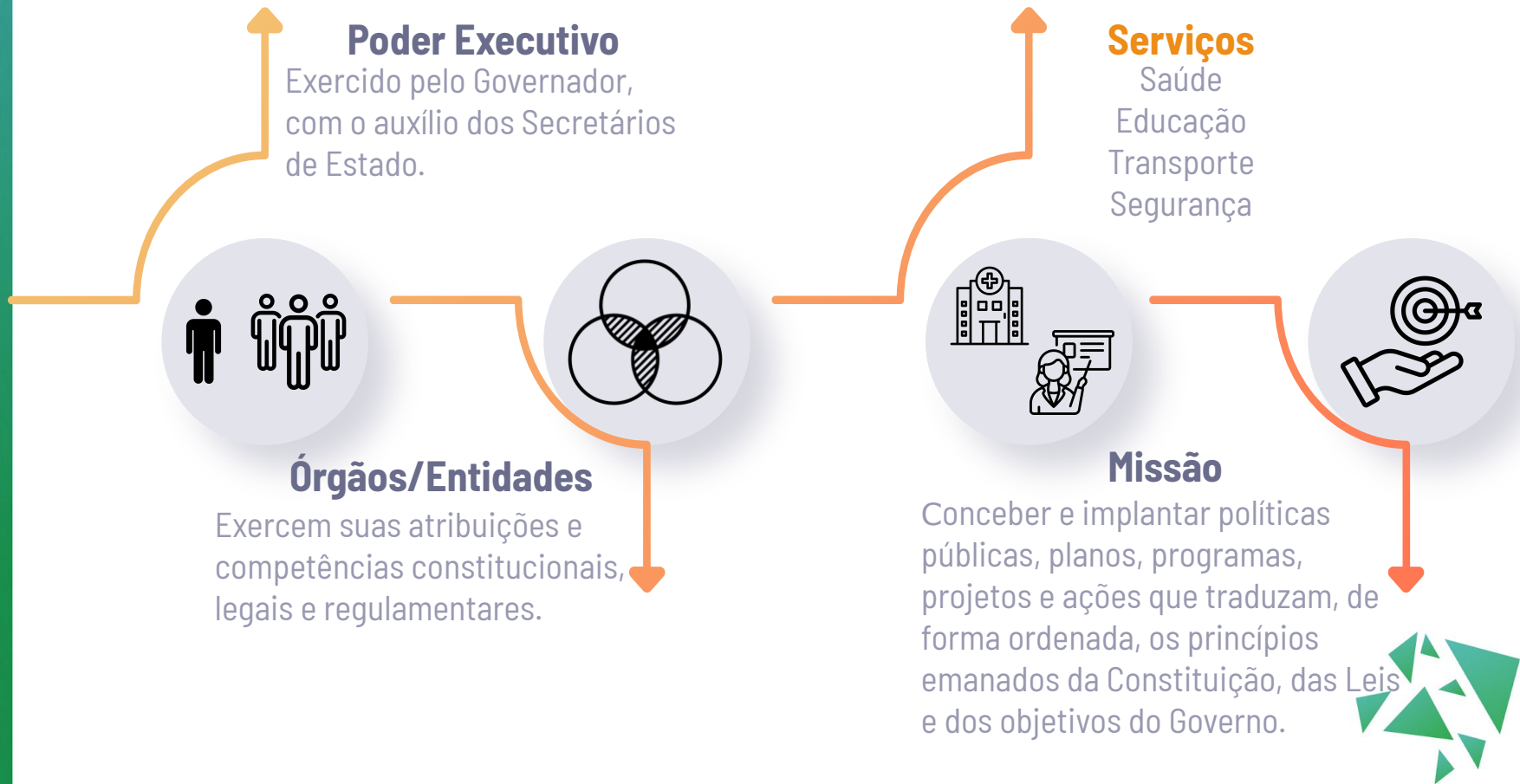
## Estrutura Organizacional





# MODELO DE GESTÃO - ORGANIZAÇÃO DE UM GOVERNO

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



# MODELO DE GESTÃO DO PODER EXECUTIVO

BASE LEGAL - LEI Nº 16.710, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2018

I

Estabelece as premissas básicas e missão básica do Poder Executivo.

II

Estabelece a Estrutura Organizacional do Poder Executivo, os níveis de organização e as competências dos órgãos e entidades.

III

Relaciona os Sistemas Auxiliares.

IV

Remete para Decreto a organização de suas Estruturas e a distribuição dos cargos de provimento em comissão criados por lei.

V

Relaciona os cargos de Secretários e Equiparados, Secretários Executivos e suas atribuições.



# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA MODELAGEM

## O que é modelagem?

É a definição ou a redefinição do arranjo/estrutura que vai viabilizar o cumprimento das competências institucionais de um órgão/entidade.

## Qual o foco da modelagem?

Atingir o melhor resultado por meio de arranjos coerentes.

## O que a adequada modelagem propicia?

O alinhamento das atividades finalísticas às as estratégias de governo.



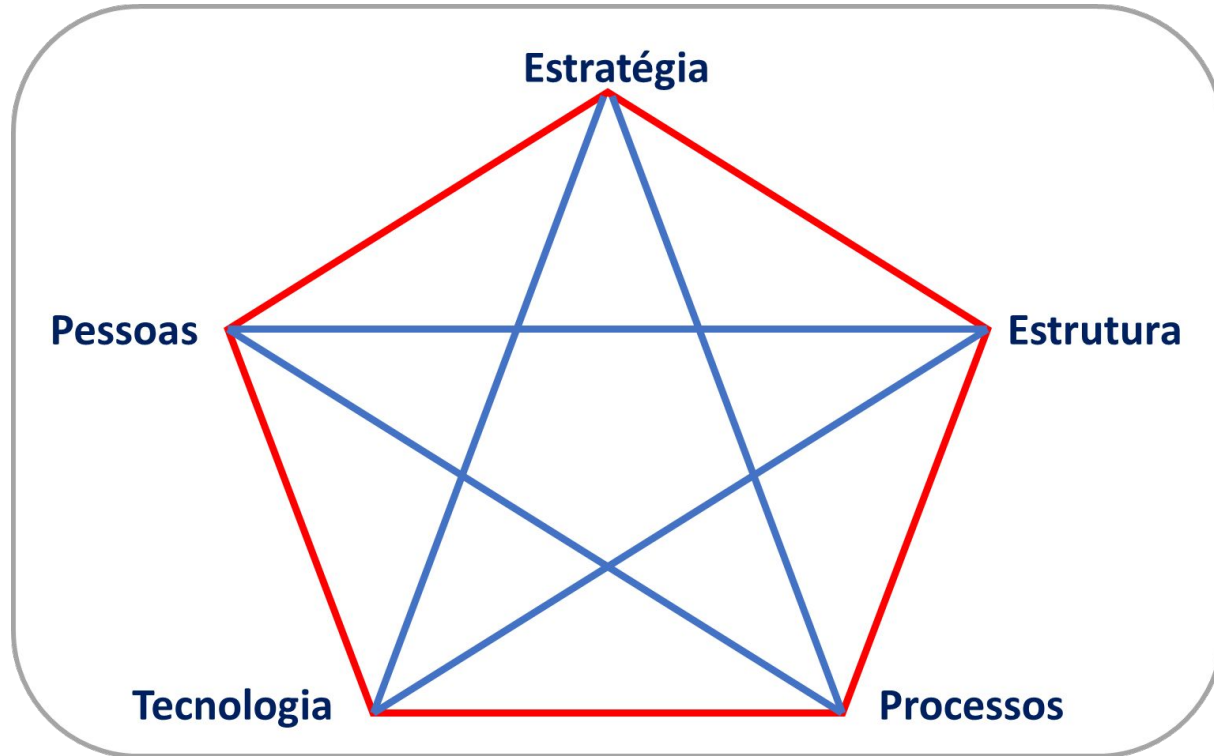
# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA MODELAGEM

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA MODELAGEM

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



Modelo Estrela Jay Galbraith - adaptado



# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA MODELAGEM

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



FOCO NOS  
RESULTADOS

**As atividades fim** devem ser o **ponto central** da modelagem da estrutura e refletir o **propósito da instituição** a organização deve considerar a execução das competências legais e objetivos estratégicos.

**As atividades-meio** são organizadas para fornecer suporte necessário ao desenvolvimento eficiente das atividades-fim.



# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA MODELAGEM

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



## FOCO NOS PROCESSOS

O objetivo do Arranjo Organizacional é proporcionar o alto desempenho dos principais processos de trabalho, com vistas a otimização dos serviços prestados aos cidadãos.

Critérios de agrupamentos com fins de atender os diferentes tipos de estratégias.

Processos de trabalho de natureza temporária não necessitam de estrutura formal, podem ser realizados por comissões, grupos de trabalho, etc.



# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA MODELAGEM

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



## AGILIDADE

O desenho da estrutura organizacional deve ser concebido no sentido de gerar **respostas rápidas e adequadas** aos usuários e aos agentes políticos e sociais;

Priorizar as estruturas **horizontalizadas** e **flexíveis** para conferir dinamismo, agilidade e eficiência à implementação das estratégias de Governo.





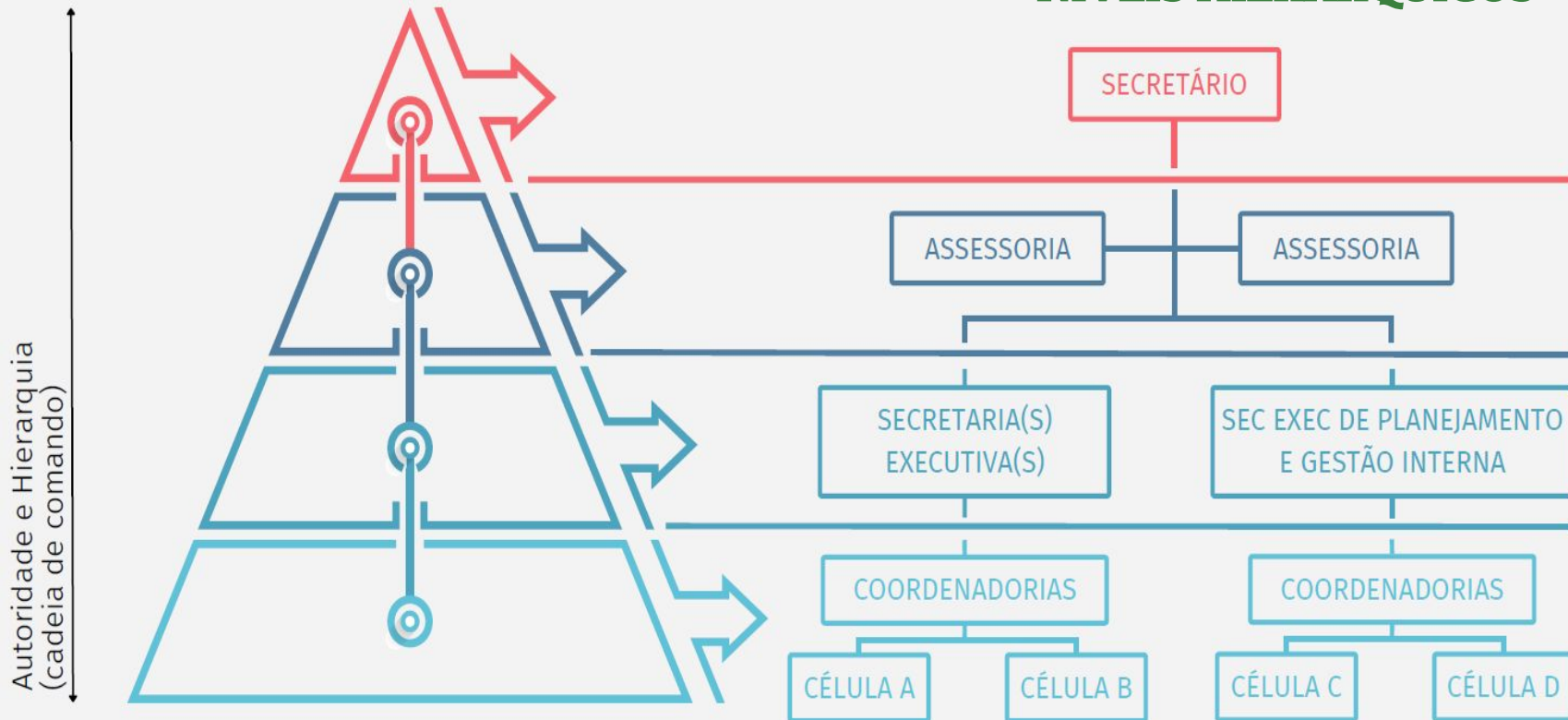
# MODELO DE ORGANIZAÇÃO

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



# CADEIA DE COMANDO

## NÍVEIS HIERÁRQUICOS



# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA MODELAGEM

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

## Assessoramento



OBSERVAR

- **Assessoramento não devem se subdividir em subunidades**, se necessário transformar em unidade de linha;
- A existência de assessores não implica a constituição de unidade organizacional de assessoramento;
- Criar unidades se faz necessário quando tem **equipe a ser gerenciada**, evita-se criar unidade que conte apenas com um servidor ou chefe;



# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA MODELAGEM

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

## Meio e Assessoramento



OBSERVAR

- Observar a padronização das áreas de assessoramento e meio, agregando processos e funções para manter a **estrutura mais enxuta e eficiente**;
- Utilizar variáveis inerentes a característica do órgão/entidade (**tamanho, foco de atendimento, orçamento, descentralização das atividades em regionais, gestão dos equipamentos públicos sob sua responsabilidade**, etc.);



# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA MODELAGEM

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

## Assessoramento

### Assessoria Jurídica

Assessoramento Jurídico

### Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Gestão de Controle Interno  
Gestão do Sistema de Transparência  
Gestão do Sistema de Ouvidoria

### Assessoria de Comunicação

Gestão da Comunicação Interna  
Gestão da Comunicação Externa



# ORIENTAÇÕES GERAIS PARA MODELAGEM

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

**Meio**

**Coordenadoria de Infraestrutura,  
Tecnologia da Informação e  
Comunicação**

Gestão e Desenvolvimento de Sistemas  
Gestão da Infraestrutura de TIC  
Gestão de Suporte e Atendimento

**Coordenadoria  
Administrativa-Financeiro**

Gestão de Desenvolvimento de Pessoas  
Gestão Financeira e Contábil  
Gestão do Patrimônio e Logística  
Gestão de Compras e Contratos

**Coordenadoria de  
Desenvolvimento Institucional**

Gestão do Planejamento e Orçamento  
Gestão Desenvolvimento Institucional  
Gestão da Modernização



# TABELA PADRÃO DE CARGOS DE PROVIMENTO EM COMISSÃO

Base Legal - Lei Nº 17.673, de 20 de setembro de 2021

SÍMBOLO	CHEFIA	ASSESSORAMENTO
DNS-1	Coordenador Especial	Assessor Especial III
	Superintendente	
DNS-2	Coordenador	Assessor Especial IV
	Diretor	
DNS-3	Assessor Chefe	
	Gerente	
	Orientador de Célula	

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

SÍMBOLO	CHEFIA	ASSESSORAMENTO
DAS-1	Gerente	Assessor Técnico
	Assessor Chefe	
	Chefe de Unidade	
	Supervisor de Núcleo	
	Supervisor Regional	
DAS-2	Assessor Chefe	Assessor Técnico
	Chefe de Unidade	
	Supervisor de Unidade	
DAS-3	Chefe de Unidade	Auxiliar Técnico



# ALTERAÇÃO DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

BASE LEGAL – LEI Nº 16710, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2018, ALTERADA PELA LEI Nº 18.310, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2023

1

Alteração com **criação de cargos** de provimento em comissão gera despesa de pessoal e tem que ser **por Lei**

**Instrução processual:** Ofício, Mensagem expondo a justificativa, Projeto de Lei, tabela de distribuição dos cargos nas unidades, parecer jurídico, repercussão financeira e declaração do ordenador de despesa

2

**Alteração de estrutura** organizacional sem solicitação cargos novos ou com distribuição de cargos já previamente criados por Lei deve ser realizada **por Decreto do Chefe do Poder Executivo**

**Instrução processual:** Ofício expondo a justificativa, minuta do Decreto (conforme modelo), tabela de distribuição dos cargos nas unidades e parecer jurídico

3

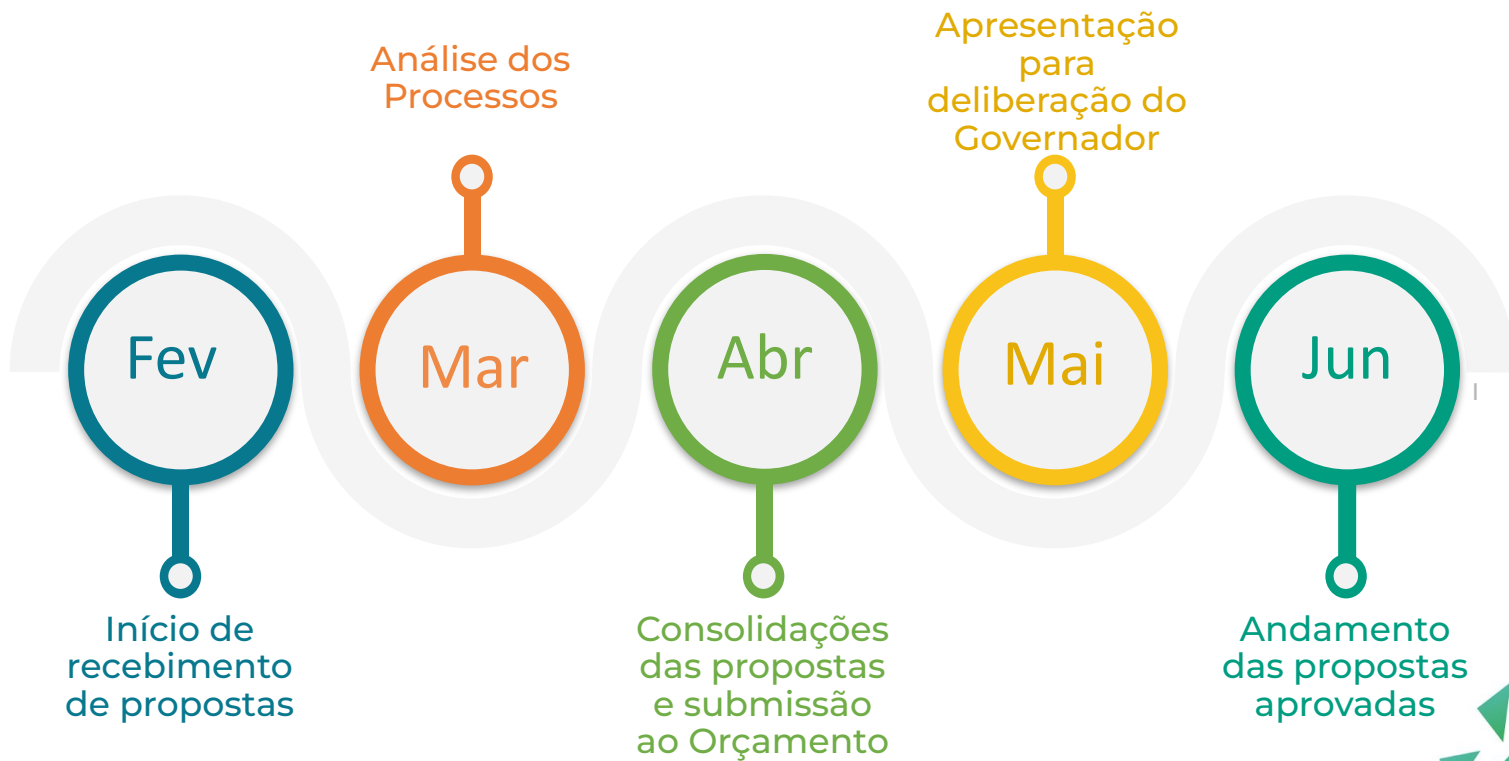
Decreto de Regulamento (conforme modelo)

**Instrução processual:** Ofício, minuta do Decreto e parecer jurídico



# Cronograma de análise de estrutura com criação de cargos

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO





## **ENDEREÇO ELETRÔNICO DA ESTRUTURA DO PODER EXECUTIVO**

<https://www.ceara.gov.br/organograma/>

## **GUIA DE MODELAGEM**

[https://www.seplag.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/14/2021/07/GUIA-DE-MODELAGEM\\_9-7-21.pdf](https://www.seplag.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/14/2021/07/GUIA-DE-MODELAGEM_9-7-21.pdf)

## **LEI DE GESTÃO E LEI DAS ATRIBUIÇÕES DOS CARGOS EM COMISSÃO**

Lei nº 16.710/2018: <https://www2.al.ce.gov.br/legislativo/legislacao5/leis2018/16710.htm>

Lei nº 17.673/2021: <https://www2.al.ce.gov.br/legislativo/legislacao5/leis2021/17673.htm>



# Acesso ao Suite

Cadastro atualizado no Sistema de Gestão de Pessoas ou Sistema de Terceirização

Colaboradores com outros tipos de vínculos deverão ser cadastrado no Sistema de Cadastro Externo.

No Suite, perfis e unidades secundárias podem ser incluídos pelo Administrador Setorial



Unidades formais e informais cadastradas no **Sistema de Estrutura Organizacional**

Acesso ao Suite solicitado/autorizado pelo Dirigente Máximo do órgão/entidade.



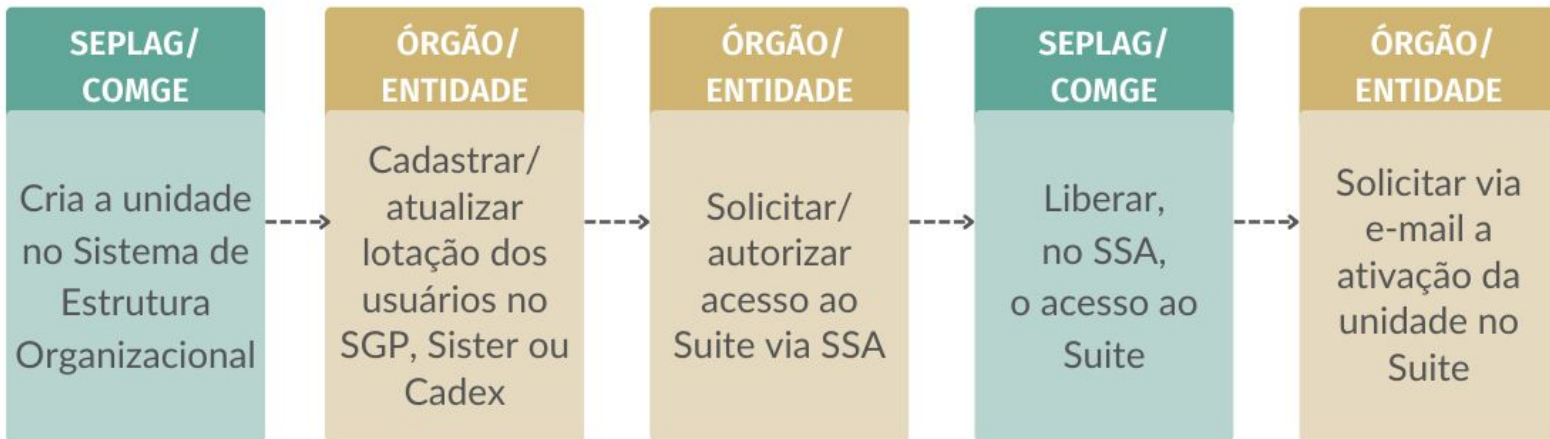
# Configurações de unidades

## CRIAÇÃO DE UNIDADE

**SEPLAG**



SECRETARIA  
DO PLANEJAMENTO  
E GESTÃO  
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



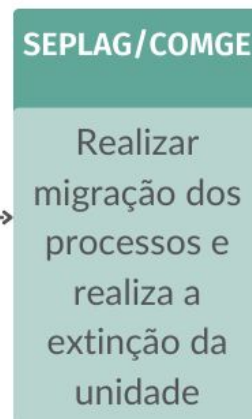
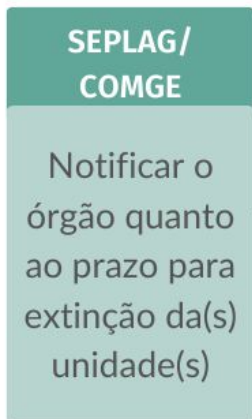
# Configurações de unidades

## EXTINÇÃO DE ÓRGÃO/UNIDADE

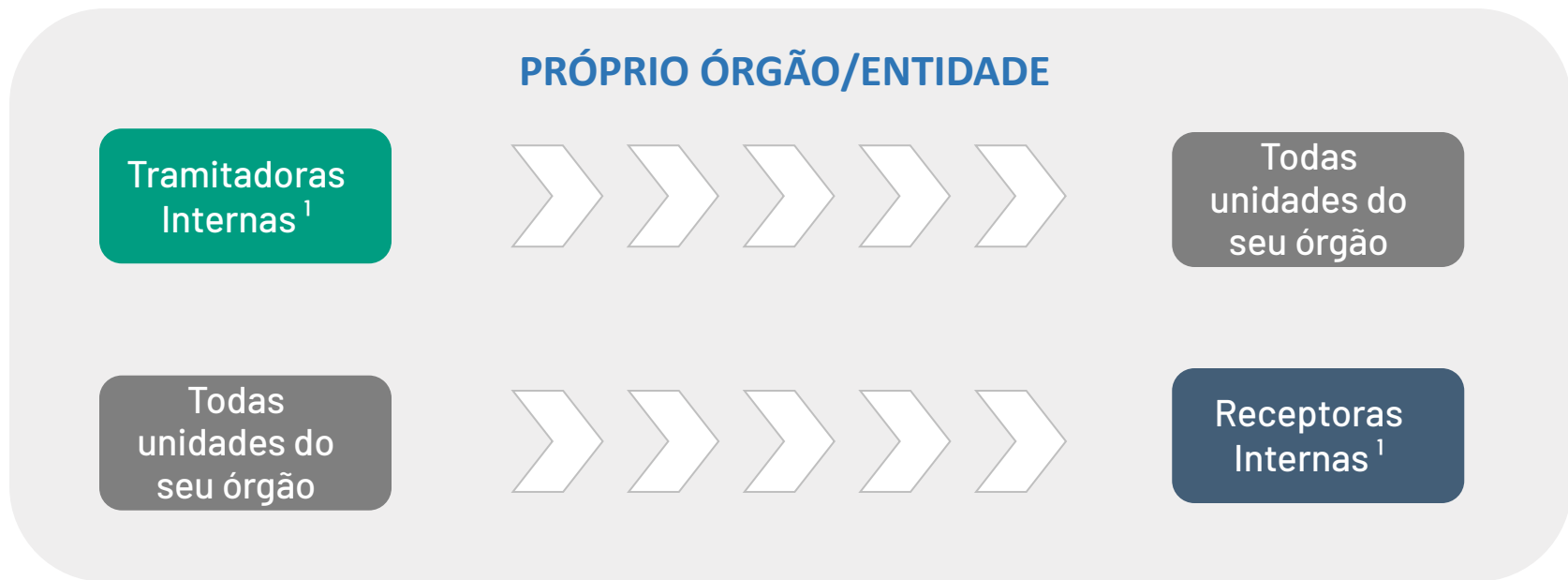
SEPLAG



SECRETARIA  
DO PLANEJAMENTO  
E GESTÃO  
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



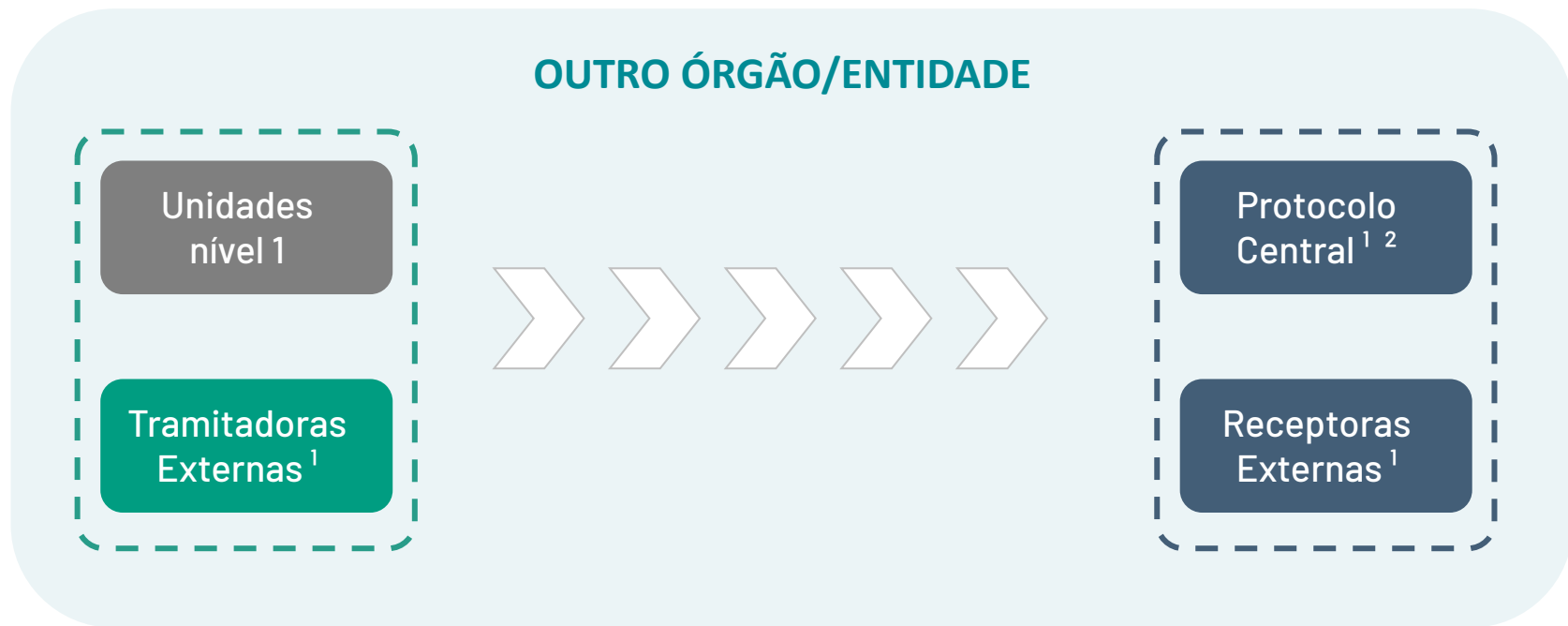
# Configurações de unidades



<sup>1</sup> Necessário que o dirigente do órgão solicite a configuração à Seplag/Comge, via Administrador Setorial.



# Configurações de unidades



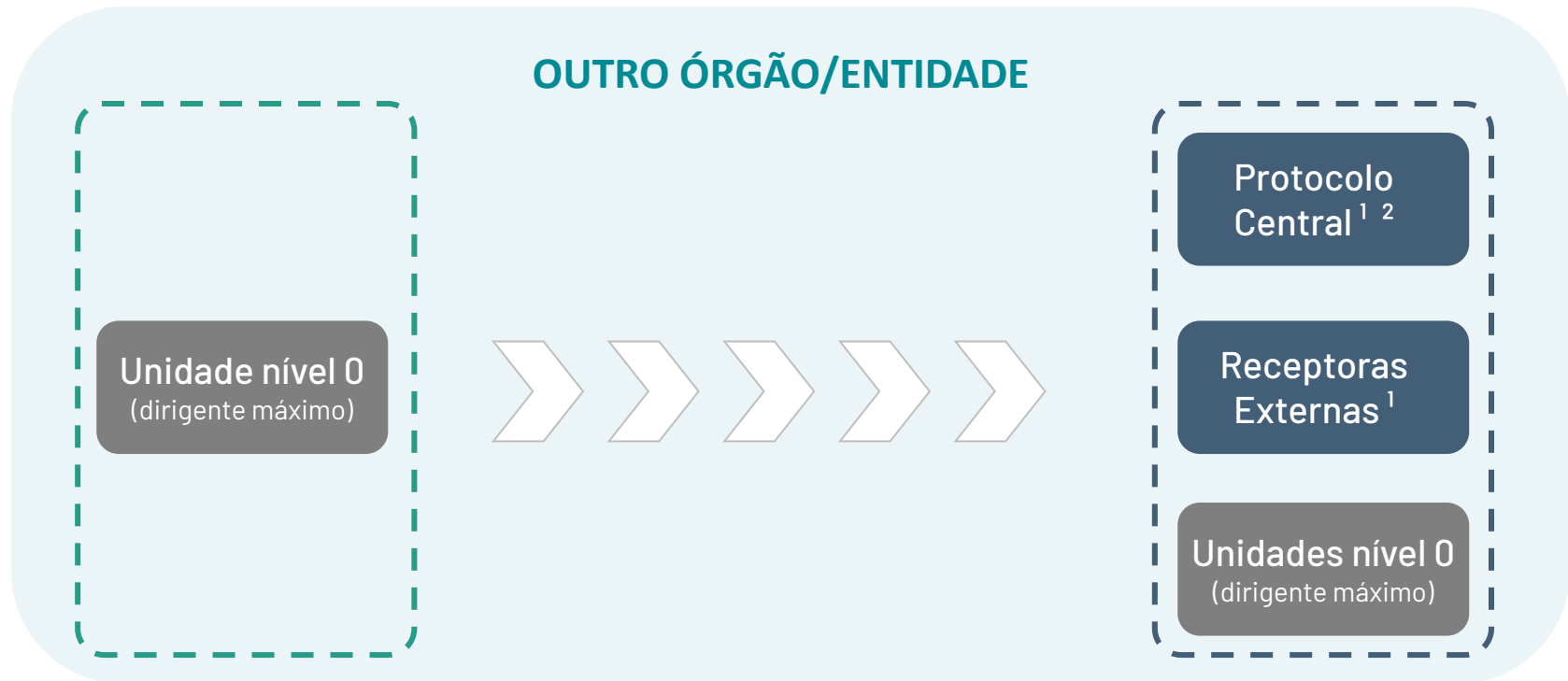
<sup>1</sup> Necessário que o dirigente do órgão solicite a configuração à Seplag/Comge, via Administrador Setorial.

<sup>2</sup> Protocolo Central é exibido primeiro na relação de unidades para o trâmite externo.





# Configurações de unidades

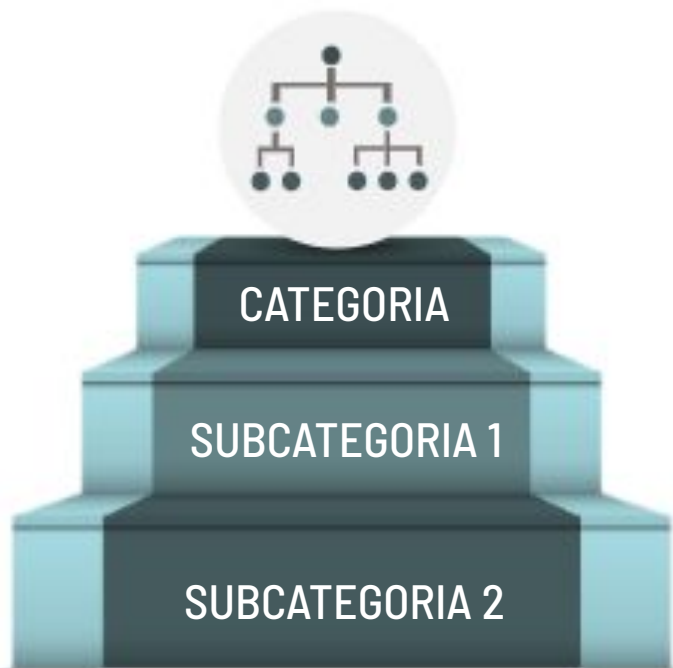


<sup>1</sup> Necessário que o dirigente do órgão solicite a configuração à Seplag/Comge, via Administrador Setorial.

<sup>2</sup> Protocolo Central é exibido primeiro na relação de unidades para o trâmite externo.



# Assuntos do Suite



# Assuntos do Suite



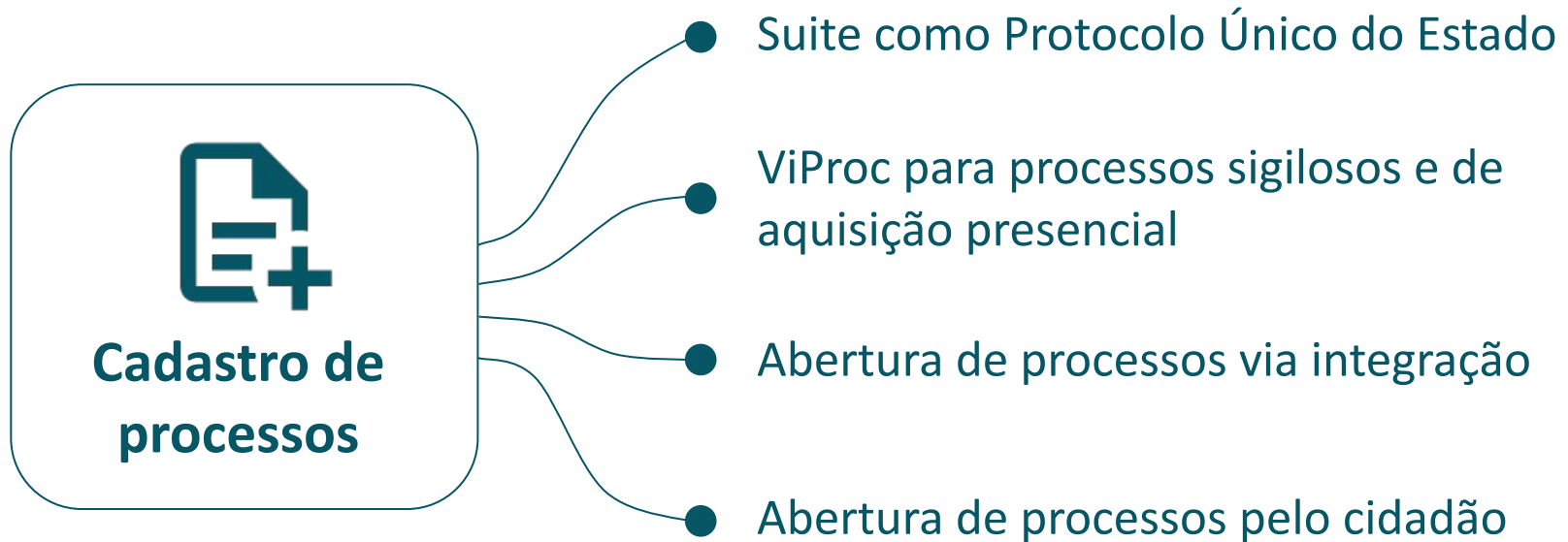
AQUISIÇÃO - MATERIAL DE CONSUMO -  
MATERIAL DE EXPEDIENTE

Indexadores: compra, licitação, dispensa, pregão, etc.





# Regras gerais e boas práticas



# Regras gerais e boas práticas



## Documentos do processo

- Evitar anexar documentos desnecessários

- Informar dados ou *links* das publicações de atos normativos

- Otimização dos arquivos para racionalizar o tamanho do processo

- Adaptar fluxo e instrução ao processo eletrônico



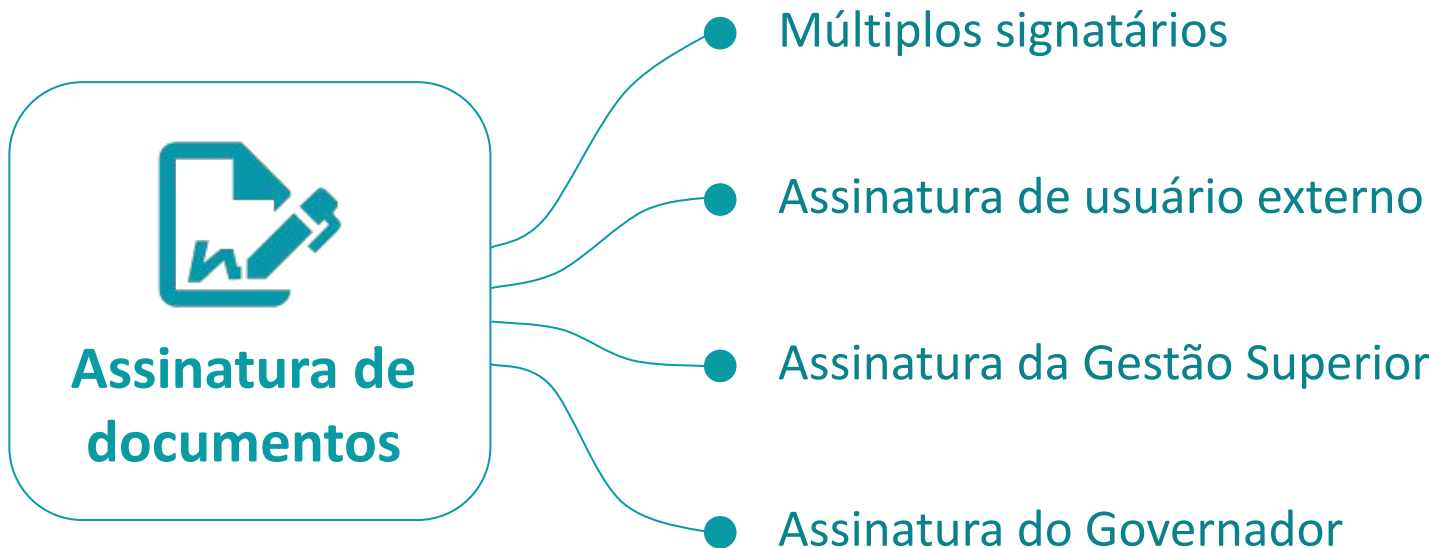
# Regras gerais e boas práticas



- Arquivo editável docx/odt com numeração, órgão, signatários e data de assinatura
- Marcar opção “Publicar DOE” e identificar os assinantes obrigatórios
- Verificar versão PDF gerada
- Utilizar EDOWeb para as exceções (aviso de licitação, inexigibilidade, dispensa, extrato de convênio e aditivo, arquivos com grandes tabelas)



# Regras gerais e boas práticas



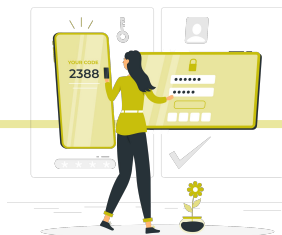


# Níveis de assinatura eletrônica <sup>1</sup>



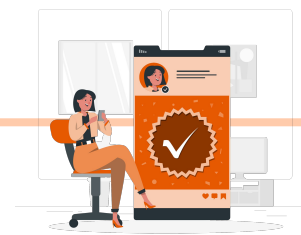
## QUALIFICADA

Certificado emitido  
pela ICP-Brasil



## AVANÇADA

Outro certificado  
ou meio de  
comprovação de  
autoria (ex.:  
CPF/Senha do Suite;  
GOV.BR)



## SIMPLES

Identificação  
automática do  
usuário que realizou  
a ação

<sup>1</sup> [Decreto Estadual nº 34.097/2021](#)

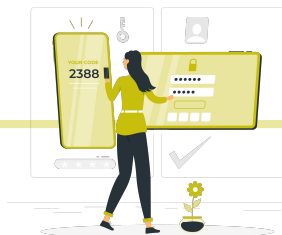


# Níveis de assinatura eletrônica <sup>1</sup>



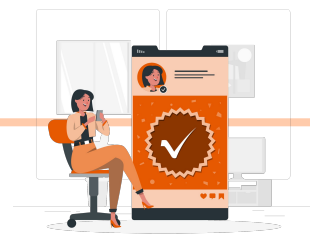
## QUALIFICADA

Obrigatória para atos dos titulares de órgãos/entidades e demais hipóteses previstas em lei



## AVANÇADA

Precisa ser admitida pelas partes como válida



## SIMPLES

Informação que não ofereça risco direto de dano a bens, serviços e interesses do ente público

<sup>1</sup> [Decreto Estadual nº 34.097/2021](#)



# Formas de envio de processos



## Tramitar

Envio do **processo analisado** contendo despacho<sup>1</sup> e, *opcionalmente*, arquivos em PDF e editáveis, especialmente para **publicação no DOE.**



## Encaminhar

Envio **simplificado a outra área do seu órgão/entidade**, para análise e providências, com termo gerado automaticamente. Não permite anexação de documentos.



## Devolver

Envio **simplificado para a última área**, (re)atribuindo ao responsável anterior, com despacho gerado automaticamente. Não permite anexação de documentos.



## Juntada

**Inclusão de documento(s)** sem a necessidade de tramitação entre áreas, com termo gerado automaticamente.

<sup>1</sup> O documento de despacho pode ser uma Folha de Despacho, Parecer ou Ofício, de acordo com o destino e propósito do trâmite.

<sup>2</sup> É possível utiliza a tramitação automática, em que o processo é enviado após assinatura solicitada ser realizada por outro usuário.



# Notificações pelo Suite



No sistema



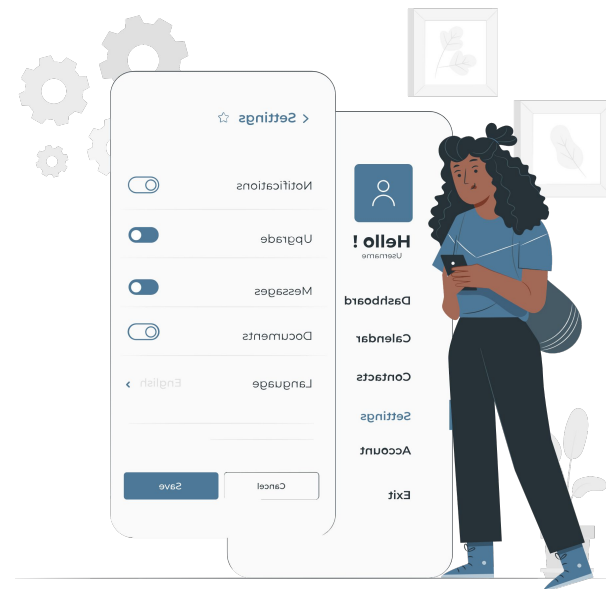
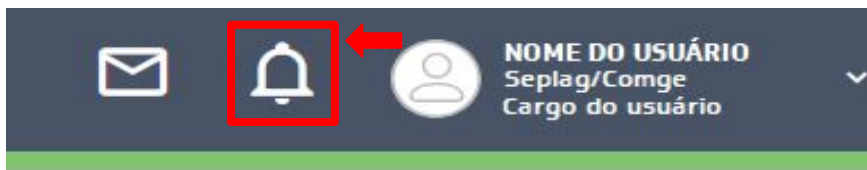
Por e-mail



# Notificações pelo Suite

Passo 1:

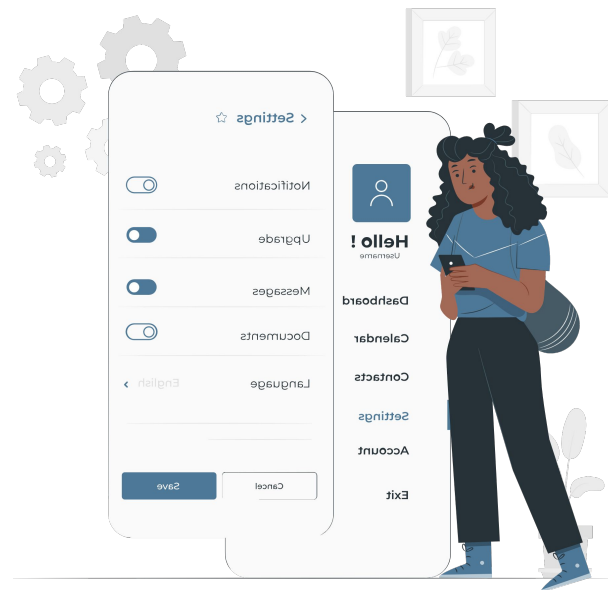
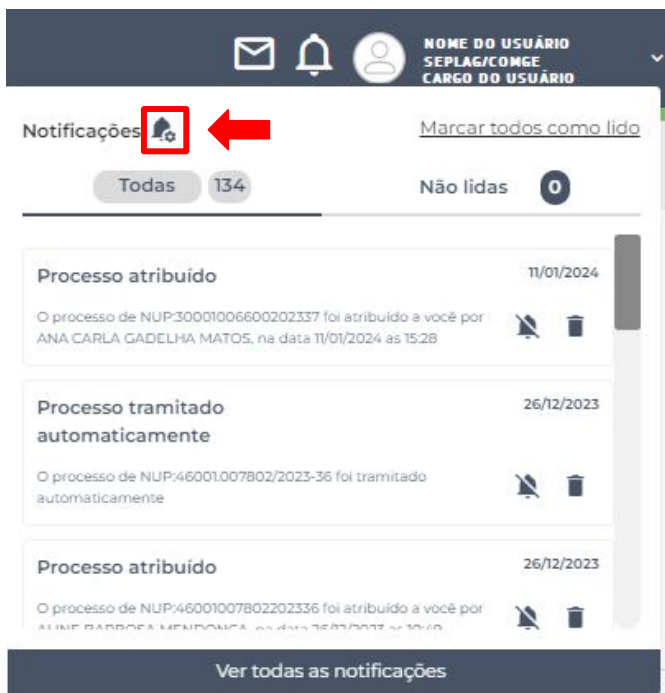
Clicar no “*sininho*”  para acessar as notificações do sistema



# Notificações pelo Suite

Passo 2:

Clicar no “*sininho com engrenagem*”  para configurar suas notificações



# Notificações pelo Suite

Passo 3:

Na aba **Preferências de notificações**, é possível *ativar* ou *desativar* as notificações para recebimento por e-mail ou no sistema (☐)

Configurações do Usuário

Configurações de usuário

[Meu perfil](#) [Marcadores](#) [Notificações recebidas](#) **[Preferências de notificações](#)**

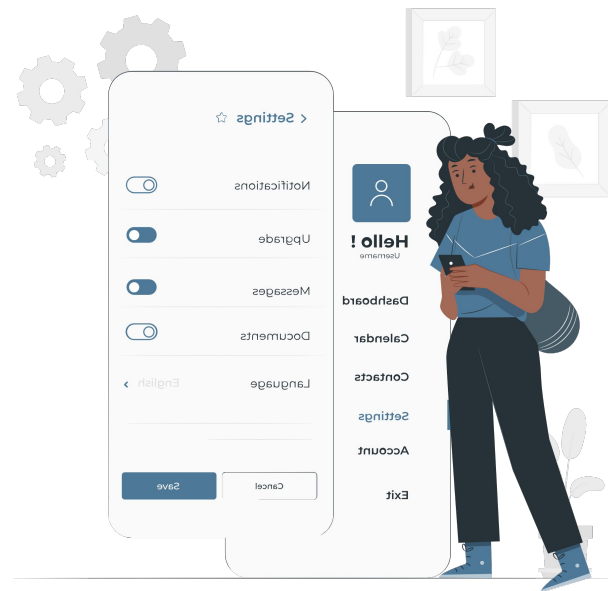
Você pode especificar as notificações que deseja receber.

Notificações	Por Email <a href="#">Ativar todas</a>	No Sistema <a href="#">Ativar todas</a>	Por SMS <a href="#">Desativar todas</a>
Adicionado como interessado	Ativado <input checked="" type="checkbox"/>	Desativado <input type="checkbox"/>	Não se aplica
Assinatura cancelada	Ativado <input checked="" type="checkbox"/>	Não se aplica	Não se aplica
Assinatura obrigatória alterada	Desativado <input type="checkbox"/>	Não se aplica	Não se aplica

# Notificações pelo Suite

Passo 1:

Clicar no seu nome e acessar a **Minha área de usuário**





# Notificações pelo Suite

Passo 2:

Acessar a aba **Preferências de notificações**

Configurações do Usuário

Configurações de usuário

 Meu perfil  Marcadores  Notificações recebidas  **Preferências de notificações**

Dados do Usuário ⓘ

Nome	CPF/CNPJ	Gênero	Cidade / UF	Acesso Suite
------	----------	--------	-------------	--------------



[Assista ao vídeo demonstrativo](#)



# Suite em números



TOTAL DE PROCESSOS  
ABERTOS

528 mil



PROCESSOS ABERTOS  
NO SUITE EM 2023

405 mil



MÉDIA DIÁRIA DE  
PROCESSOS

2,8 mil



USUÁRIOS COM  
ACESSO

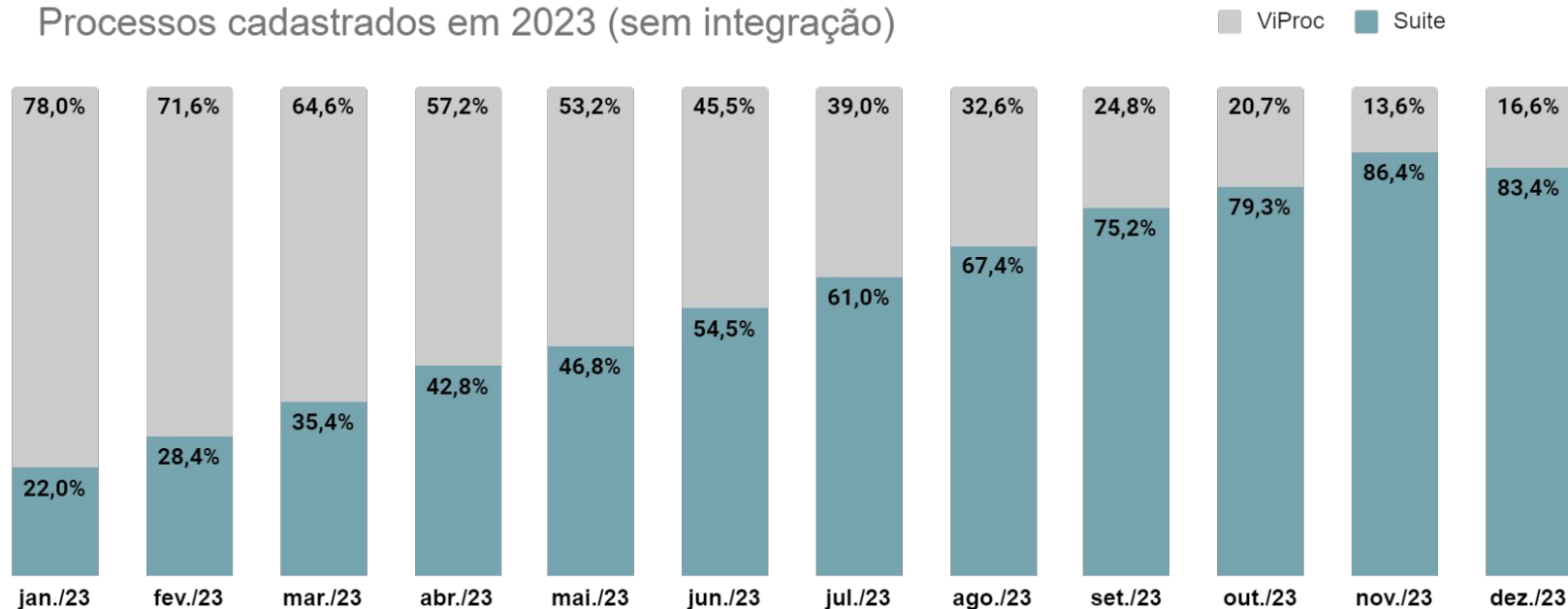
24,7 mil

<sup>1</sup> Percentual de processos abertos no Suite em dezembro de 2023 desconsiderando cadastros realizados por outros sistemas via integração do ViProc e do Suite.



# Suite em números

Processos cadastrados em 2023 (sem integração)



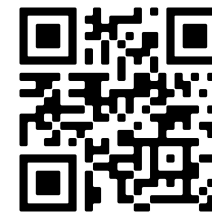
# Business Intelligence - BI

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



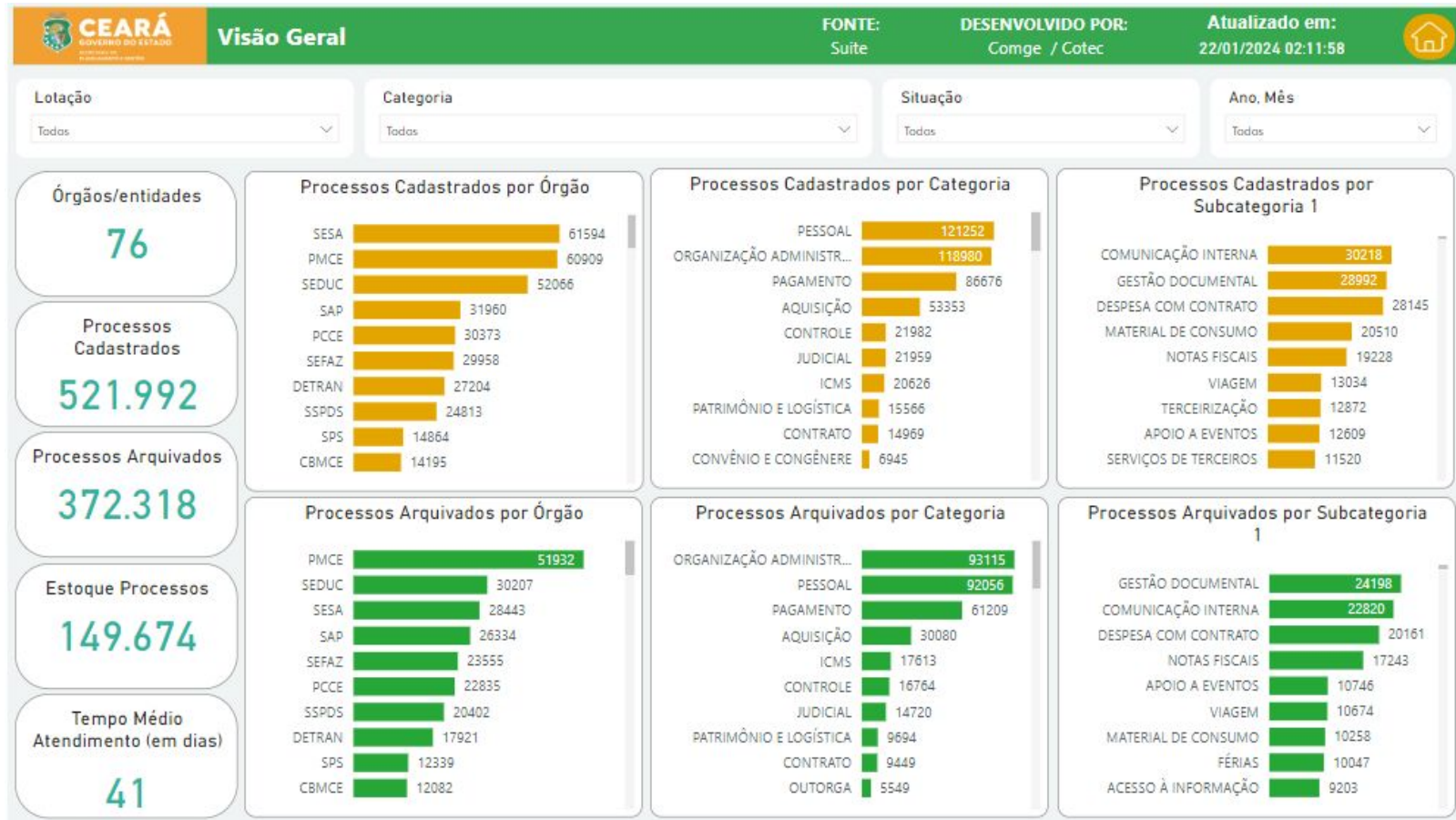
## BI SUITE

Visão Geral	Estoque Atual de Processo	Processos Cadastrados vs Arquivados
Processos por Categoria e Subcategoria 1	Tempo Médio Atendimento	Tempo Médio Permanência
Situação Atual do Processo		

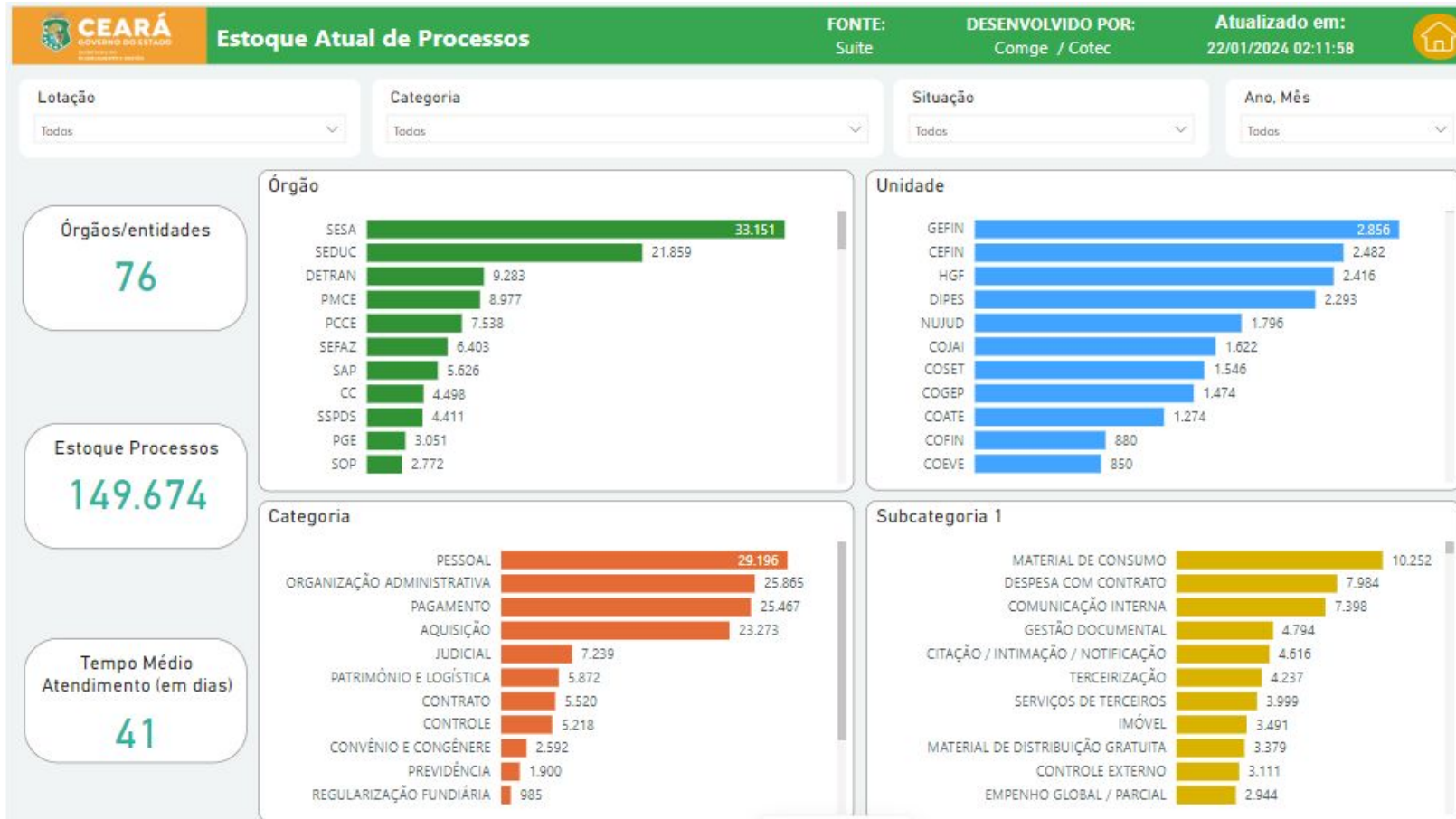


# Business Intelligence - BI


SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



# Business Intelligence - BI



# Business Intelligence - BI

 **CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO
**Processos Cadastrados vs Arquivados**

**FONTE:** Suíte  
**DESENVOLVIDO POR:** Comge / Cotec  
**Atualizado em:** 22/01/2024 02:11:58

**Lotação**

**Categoria**


**Situação**

**Ano, Mês**

**Processos Cadastrados**  
521.992

### Processos Cadastrados e Arquivados

● Abertos ● Arquivados




Ano	Abertos	Arquivados
Jul 2021	3	16
Jan 2022	177	168
Jul 2022	2,950	12,131
Jan 2023	9,387	15,233
Jul 2023	43,191	35,089
Jan 2024	49,158	41,753

Órgão	Processos Cadastrados	Processos Arquivados
PMCE	62.341	52.235
SESA	61.871	28.387
SEDUC	47.914	30.505
SAP	31.720	26.466
PCCE	31.365	22.927
SEFAZ	29.870	23.579
DETRAN	27.117	18.108
SSPDS	25.852	20.465
CC	18.854	6.898
SEPLAG	17.072	8.946
SPS	14.200	12.467
CBMCE	14.152	12.129
PEFOCE	10.874	9.886
COGERH	10.532	4.157
SEAS	8.547	6.016
FUNECE	7.609	5.338
ESP/CE	6.446	5.703
SOP	6.291	3.953
PGE	4.841	11.671
SECULT	4.761	3.358
AESP/CE	4.375	2.323
SCIDADES	4.260	3.017
ADAGRI	4.191	2.717
SDE	3.621	3.175
ADDFCE	3.463	3.553
<b>Total</b>	<b>521.575</b>	<b>375.247</b>

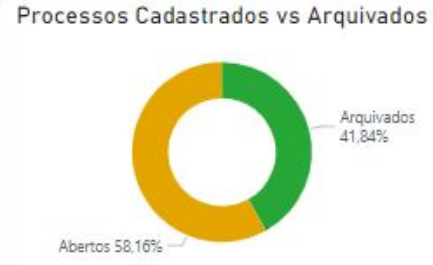
### Processos Cadastrados vs Arquivados por Ano

● Arquivados ● Abertos



Ano	Abertos	Arquivados
2021	426	752
2022	42.568	404.871
2023	291.860	41.753
2024	41.753	41.753

### Processos Cadastrados vs Arquivados




Arquivados 41,84%

Abertos 58,16%

**Tempo Médio Atendimento (em dias)**  
41

# Business Intelligence - BI

 **CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
GOVERNADOR: RUI COSTA
**Processos por Categoria e Subcategoria 1**

**FONTE:** Suite  
**DESENVOLVIDO POR:** Comge / Cotec  
**Atualizado em:** 22/01/2024 02:11:58

**Lotação**

Todas

**Categoria**

Todas

**Situação**

Todas


**Ano, Mês**

Todas

Órgãos/entidades

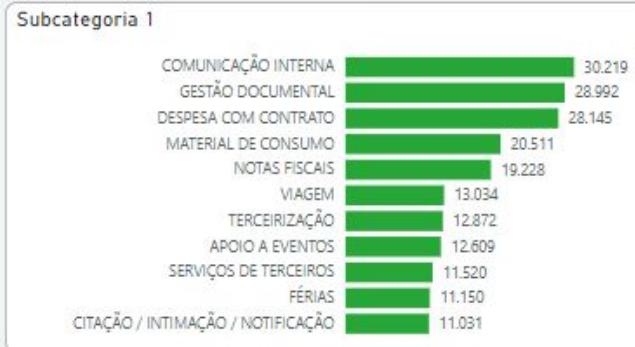
76

**Categoria**



Categoria	Processos
PESSOAL	121252
ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	118980
PAGAMENTO	86676
AQUISIÇÃO	53353
CONTROLE	21982
JUDICIAL	21959
ICMS	20626
PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA	15566
CONTRATO	14969
CONVÊNIO E CONGÊNERE	6945
PREVIDÊNCIA	4861

**Subcategoria 1**



Subcategoria	Processos
COMUNICAÇÃO INTERNA	30.219
GESTÃO DOCUMENTAL	28.992
DESPESA COM CONTRATO	28.145
MATERIAL DE CONSUMO	20.511
NOTAS FISCAIS	19.228
VIAGEM	13.034
TERCEIRIZAÇÃO	12.872
APOIO A EVENTOS	12.609
SERVIÇOS DE TERCEIROS	11.520
FÉRIAS	11.150
CITAÇÃO / INTIMAÇÃO / NOTIFICAÇÃO	11.031

Processos Cadastrados

521.992


Tempo Médio Atendimento (em dias)

41

Categoria/Subcategoria	ADAGRI	ADECE	AESP/CE	ARCE	CAGECE	CBMCE	CC	CEARAPAR	CEARAPREV	CEAS
<input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVO AMBIENTAL										
<input type="checkbox"/> AGRICULTURA	1191				1		3			
<input type="checkbox"/> AQUISIÇÃO	162	171	179	213	173	1693	364	67	92	
<input type="checkbox"/> AUTO DE INFRAÇÃO										
<input type="checkbox"/> AUXÍLIO				1						
<input type="checkbox"/> BOLSA							1			
<input type="checkbox"/> CADASTRO										
<input type="checkbox"/> COMÉRCIO E SERVIÇOS							1			
<input type="checkbox"/> CONCESSÃO E PPP			1				3	18	1	
<input type="checkbox"/> CONTENCIOSO										
<input type="checkbox"/> CONTRATO	91	186	97	163	85	124	190	9	43	
<b>Total</b>	<b>4451</b>	<b>4037</b>	<b>4240</b>	<b>2818</b>	<b>599</b>	<b>14195</b>	<b>11099</b>	<b>1264</b>	<b>2853</b>	<b>1</b>



# Business Intelligence - BI

 **CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO
**Tempo Médio de Atendimento**

**FONTE:** Suite  
**DESENVOLVIDO POR:** Comge / Cotec  
**Atualizado em:** 22/01/2024 02:11:58

**Lotação**

Todas


**Categoria**

Todas


**Ano, Mês**

Todas

**Tempo médio de atendimento (dias)**



**Quantidade de processos atendidos**



**Estoque Processos**


149.674

**Tempo Médio Atendimento (em dias)**

41

Ano Órgão	2021		2022		2023		2024	
	Qtd. Processos	Tempo Médio (dias)	Qtd. Processos	Tempo Médio (dias)	Qtd. Processos	Tempo Médio (dias)	Qtd. Processos	Tempo Médio (dias)
ADAGRI			392	22	2263	24	69	22
ADECE			831	33	2645	33	93	33
AESP/CE			118	80	1921	72	290	72
ARCE			158	41	1402	41	258	41
CAGECE			5	31	289	30	28	28
CBMCE			3379	43	8493	44	300	43
CC			1888	65	4631	65	412	64
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>63</b>	<b>42568</b>	<b>42</b>	<b>292657</b>	<b>39</b>	<b>41756</b>	<b>38</b>

# Business Intelligence - BI

 **CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
GOVERNADOR IRANILDO DE LACERDA
**Tempo Médio de Permanência**

**FONTE:** Suite  
**DESENVOLVIDO POR:** Comge / Cotec  
**Atualizado em:** 22/01/2024 02:11:58

**Lotação**

Todas

**Categoria**

Todas


**Situação**

Todas

**Ano, Mês**


Todas

**Tempo médio de permanência (dias)**



Data	Tempo médio (dias)
Jul 2021	1
Jan 2022	3
Jul 2022	3
Jan 2022	7
Jul 2022	6
Jan 2022	9
Jul 2022	10
Jan 2023	6
Jul 2022	8
Jan 2023	7
Jul 2022	8
Jan 2023	11
Jul 2023	6
Jan 2024	2

**Quantidade de processos tramitados**



Data	Quantidade
Jan 2022	15
Jul 2022	66
Jan 2022	182
Jul 2022	106
Jan 2022	492
Jul 2022	2667
Jan 2023	6819
Jul 2022	10453
Jan 2023	9788
Jul 2022	18361
Jan 2023	16629
Jul 2023	29040
Jan 2024	39485
Jul 2023	53636
Jan 2024	92277

**Estoque Processos**

149.674


**Tempo Médio Permanência (em dias)**

6

Ano Órgão	2021		2022		2023		2024	
	Qtd. Processos	Tempo Médio (dias)	Qtd. Processos	Tempo Médio (dias)	Qtd. Processos	Tempo Médio (dias)	Qtd. Processos	Tempo Médio (dias)
ADAGRI			551	5	3961	7	293	4
ADECE			1280	4	3241	4	233	1
AESP/CE			605	5	4967	4	1293	2
ARCE			335	7	2250	6	863	3
CAGECE			13	23	698	12	106	4
CBMCE			4725	8	10705	5	835	2
CC			3852	6	42481	3	4248	1
CEARAPAR			482	6	877	6	143	2
<b>Total</b>	<b>752</b>	<b>5</b>	<b>67377</b>	<b>8</b>	<b>429150</b>	<b>6</b>	<b>92315</b>	<b>2</b>

# Business Intelligence - BI

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO		Situação Atual do Processo		FONTE: Suite	DESENVOLVIDO POR: Comge / Cotec	Atualizado em: 22/01/2024 02:11:58	
Lotação	Categoria	Situação	Ano, Mês	NUP			
Todas	Todas	Todas	Todas	Todas			
NUP	Data Inicial	Lotação	Assunto				
57022000211202497	10/01/2024	SEMACE > SUPER > COJUR	ADMINISTRATIVO AMBIENTAL > FINANCEIRO AMBIENTAL > PARCELAMENTO DE DÍVIDA PROCE				
57022000397202484	12/01/2024	SEMACE > SUPER > COJUR	ADMINISTRATIVO AMBIENTAL > FINANCEIRO AMBIENTAL > PARCELAMENTO DE DÍVIDA PROCE				
57022000401202412	12/01/2024	SEMACE > SUPER > COJUR	ADMINISTRATIVO AMBIENTAL > FINANCEIRO AMBIENTAL > PARCELAMENTO DE DÍVIDA PROCE				
56022001228202318	04/08/2023	ADAGRI > PRES > NURE - SERRA DA IBIAPABA	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ENCAI				
56022000111202406	12/01/2024	ADAGRI > PRES > NUREJ	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA PROCE				
43012000061202345	21/07/2023	CAGECE > DPR > DGC > SGS > GESUP	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA PROCE				
56022001910202319	25/09/2023	ADAGRI > PRES > CIGTA	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA PROCE				
56022000862202333	26/06/2023	ADAGRI > PRES > NUREJ	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA PROCE				
56022000864202322	26/06/2023	ADAGRI > PRES > NUREJ	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA PROCE				
56022000046202419	08/01/2024	CC > SEC	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA PROCE				
56022001294202398	21/08/2023	CC > SEC	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA PROCE				
56022000045202466	08/01/2024	SDE > SEC > SEXEC-AGR	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA PROCE				
56022001304202395	24/10/2023	ADAGRI > PRES	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
56022002837202394	13/12/2023	ADAGRI > PRES	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
56022002867202309	18/01/2024	ADAGRI > PRES > ASJUR	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
56022000341202386	11/08/2023	ADAGRI > PRES > CIGTA	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
56022002889202361	16/11/2023	ADAGRI > PRES > DISAN	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
56022002098202331	06/11/2023	ADAGRI > PRES > DISAN > GEMIS	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
56022000578202367	07/06/2023	ADAGRI > PRES > DISAV	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
56022000579202310	18/07/2023	ADAGRI > PRES > DISAV	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
56022000580202336	27/07/2023	ADAGRI > PRES > DISAV	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
56022003048202371	05/12/2023	ADAGRI > PRES > NURE - FORTALEZA	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
53001000569202326	22/06/2023	CGD > CGD > SEXEC-CGD > CEPRO	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
10061022026202342	21/06/2023	PMCE > CMTE-GERAL > SUBCMTE-GERAL > 1º CRPM-CAPITAL > 22º BPM	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
18001018554202313	16/10/2023	SAP > SEC > SEXEC-PGI	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA ARQU				
43001001782202300	15/12/2023	SCIDADES > SEC > SEXEC-SAN > COSAN	AGRICULTURA > DEFESA AGROPECUÁRIA AROI				

# Institucionalização do Suite <sup>1</sup>



# Atendimento Corporativo do Suite

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



(85) 3108-0123



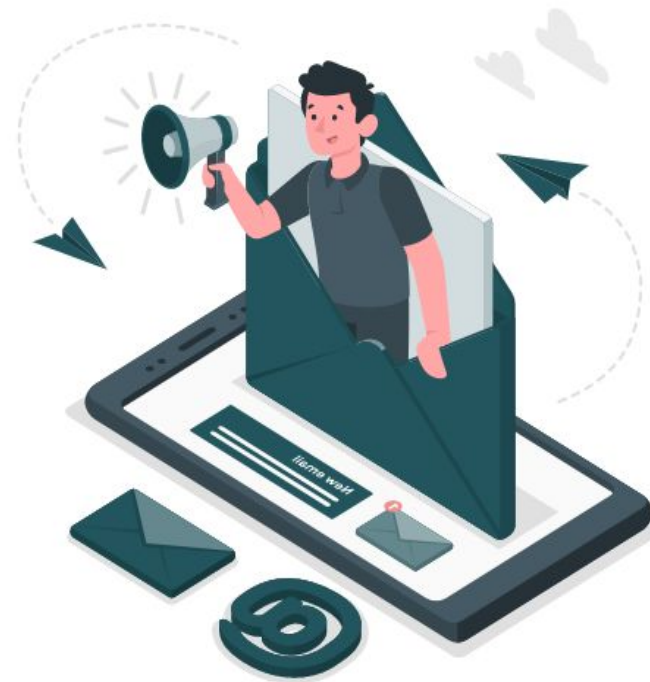
(85) 3108-0124



[suite.atendimento@seplag.ce.gov.br](mailto:suite.atendimento@seplag.ce.gov.br)



Central de Ajuda  
<https://suite.seplag.ce.gov.br>

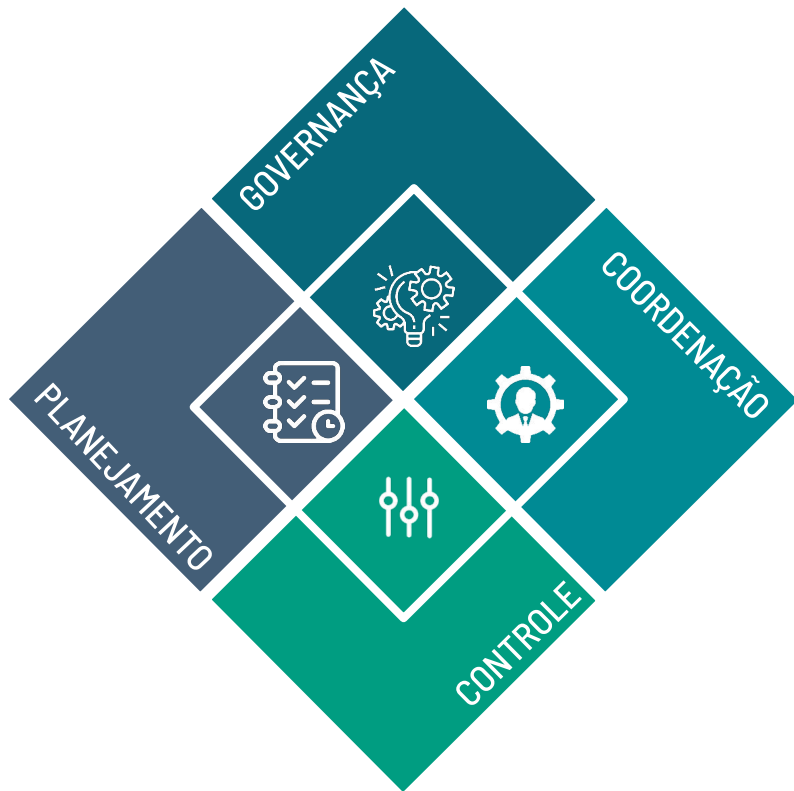




**Modelo de Governança e Gestão Pública**  
[gestaopublicagov.br](http://gestaopublicagov.br)



## O que é o Gestaopublicagov.br



É um Modelo de Governança e Gestão Pública que visa elevar o nível de maturidade das práticas de governança e de gestão dos órgãos e entidades que operacionalizam transferências de recursos da União no Transferegov.br.

Foi instituído pela Portaria SEGES/MGI N° 7.383, de 21 de Novembro de 2023.



## Objetivos

- 1 Contribuir para a melhoria da governança e da maturidade de gestão no âmbito das instituições que operam recursos das transferências da União.
- 2 Estabelecer o Nível de Maturidade da Gestão como critério de priorização para captação de recursos da União.
- 3 Aprimorar a entrega de serviços públicos aos cidadãos/usuários.
- 4 Estabelecer a melhoria da governança e gestão como valor fundamental nas instituições públicas.





# A Lógica do Modelo Gestaopublicagov.br

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



A **Governança** define como as **Estratégias e Planos** devem ser implementados e materializados, considerando a **Sustentabilidade** e o **Capital Intelectual** existente, mediante a **Orientação por Processos**, visando assegurar o **Valor Público** assumido com o **Público Alvo**.



# Portaria SEGES/MGI N° 7.383, de 21 de Novembro de 2023

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

I

Aplicável aos órgãos/entidades da Administração Pública que operacionalizam transferências de recursos da União no Transferegov.br

II

É facultativa a implementação para órgãos/entidades criados há menos de 1 ano

III

Atendimento mínimo aos pré-requisitos e critérios para obter certificação

IV

O certificado e a declaração têm validade de 2 anos e a instituição deve realizar novo ciclo de aplicação antes da validade expirar



# Critérios para certificação no Gestaopublicagov.br

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

Obter no MÍNIMO 20 PONTOS  
nos pré-requisitos

CRITÉRIOS	PRÉ-REQUISITOS	PT
<b>Governança</b>	Código de ética	2
	Plano de gestão de risco	4
<b>Estratégias e Planos</b>	Planejamento estratégico	4
<b>Público Alvo</b>	Carta de serviço	3
	Ouvidoria	2
<b>Sustentabilidade</b>	Plano orçamentário e financeiro	2
	Portal de transparência (próprio ou de terceiros)	2
	Regra de ouro - STN	5
<b>Capital Intelectual</b>	Plano de capacitação	2
	Avaliação de desempenho das pessoas e equipe	2
<b>Processos</b>	Cadeia integrada de valor	3
<b>Valor Público</b>	Sistema de avaliação por meio de indicadores	4
<b>TOTAL</b>		<b>35</b>

Obter nota IGUAL ou MAIOR QUE 50  
na aplicação do IMGG 100 pontos



# Crítérios de Avaliação do Gestãopublicagov.br


SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

						
GOVERNANÇA	ESTRATÉGIAS E PLANOS	SUSTENTA- BILIDADE	PÚBLICO- ALVO	CAPITAL INTELECTUAL	PROCESSOS	VALOR PÚBLICO



# Crítérios de Avaliação do Gestãopublicagov.br

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

						
GOVERNANÇA	ESTRATÉGIAS E PLANOS	SUSTA- BILIDADE	PÚBLICO- ALVO	CAPITAL INTELLECTUAL	PROCESSOS	VALOR PÚBLICO

- Avaliação das prioridades e resultados pela alta direção com base nas competências regimentais e missão;
- Monitoramento e divulgação desempenho institucional;
- Atualização e divulgação da carta de serviços;
- Práticas de segurança dos sistemas de informações;
- Tomada de decisões com base em dados e informações.



# Crítérios de Avaliação do Gestãopublicagov.br

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

						
GOVERNANÇA	<b>ESTRATÉGIAS E PLANOS</b>	SUSTENTA- BILIDADE	PÚBLICO- ALVO	CAPITAL INTELLECTUAL	PROCESSOS	VALOR PÚBLICO

- Divulgação das estratégias e metas;
- Planos de ação estruturados e divulgados;
- Necessidades cidadãos-usuários consideradas;
- Projetos e planos de ação acompanhados e divulgados ao público-alvo;
- Programação orçamentária realizada e divulgada.



# Crítérios de Avaliação do Gestãopublicagov.br

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO


						
GOVERNANÇA	ESTRATÉGIAS E PLANOS	<b>SUSTENTA- BILIDADE</b>	PÚBLICO- ALVO	CAPITAL INTELLECTUAL	PROCESSOS	VALOR PÚBLICO

- Ações de sustentabilidade ambiental, social e econômica promovidas;
- Gestão da execução financeira;
- Relatório da gestão fiscal divulgado.



# Crítérios de Avaliação do Gestãopublicagov.br

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

						
GOVERNANÇA	ESTRATÉGIAS E PLANOS	SUSTENTA- BILIDADE	<b>PÚBLICO- ALVO</b>	CAPITAL INTELLECTUAL	PROCESSOS	VALOR PÚBLICO

- Canais de relacionamento com cidadão, fornecedores e parceiros;
- Perfil, requisitos de atendimento ao cidadãos-usuários definidos e divulgados;
- Avaliação e divulgação da qualidade de atendimento ao cidadão-usuário;
- Necessidades, expectativas do cidadãos-usuários identificadas e divulgadas;
- Avaliação de desempenho dos fornecedores.



# Crítérios de Avaliação do Gestãopublicagov.br

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

						
GOVERNANÇA	ESTRATÉGIAS E PLANOS	SUSTENTA-BILIDADE	PÚBLICO-ALVO	<b>CAPITAL INTELECTUAL</b>	PROCESSOS	VALOR PÚBLICO

- Memória administrativa interna e conhecimento externo registrados e divulgados.
- Ações de qualidade de vida voltadas à saúde e segurança no trabalho;
- Utilizados mecanismos desenvolvimento e compartilhamento do conhecimento entre os servidores.



# Crítérios de Avaliação do Gestãopublicagov.br

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

						
GOVERNANÇA	ESTRATÉGIAS E PLANOS	SUSTENTA- BILIDADE	PÚBLICO- ALVO	CAPITAL INTELLECTUAL	<b>PROCESSOS</b>	VALOR PÚBLICO

- **Processos finalísticos e de apoio, padronizados, monitorados, aprimorados e divulgados;**
- **Incorporação de tecnologias para ampliar capacidade execução dos processos.**



# Crítérios de Avaliação do Gestãopublicagov.br

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



- Definição de indicadores de desempenho para medir resultados:
  - Estratégicos;
  - Atendimento aos cidadãos-usuários;
  - Econômico-financeiro;
  - Ambientais;
  - Sociais;
  - Capital intelectual;
  - Fornecedores;
  - Processos;
  - Plano de melhoria;



# Ciclo Contínuo de Monitoramento e Reaplicação do Instrumento de Maturidade da Gestão e Governança (IMGG)



CICLO CONTÍNUO DE MONITORAMENTO E REAPLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE MATURIDADE DA GESTÃO E GOVERNANÇA (IMGG)



# Apoio à Implantação do Gestaopublicagov.br

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



**QUEM?**

Equipe de  
apoio do CGI



**COMO?**

Metodologia  
sugerida



**ONDE?**

Material de  
apoio



**QUANDO?**

Cronograma



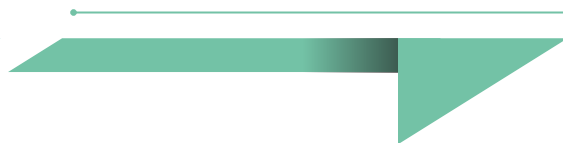
# Cronograma

1º mês



- Identificar as instituições;
- Realizar reunião de sensibilização;
- Realizar reunião para apresentar metodologia e cronograma;
- Formalizar portaria do comitê de aplicação.

2º mês



- Realizar cadastros da organização, presidente e membros do comitê no sistema;
- Capacitação para os membros do comitê;
- Realizar reunião de planejamento (cronograma e grupo de trabalho por critério);
- Levantar pré-requisitos e aplicar IMGG.

3º mês



- Levantar pré-requisitos e aplicar critérios;
- Realizar reuniões de consenso e validação;
- Lançar as informações no sistema;
- Encaminhar para validação externa.



# Resultados Alcançados

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



## MÉDIA ESTADUAL

- Bronze 1 (0 a 25 pontos)
- Bronze 2 (26 a 50 pontos)
- Bronze 3 (51 a 75 pontos)
- Bronze 4 (76 a 100 pontos)



22

CERTIFICADOS



04

DECLARAÇÃO



17

EM VALIDAÇÃO



14

EM APLICAÇÃO

Primeira aplicação 8\*





## Planejamento Estratégico





# Etapas para Elaboração do Planejamento Estratégico

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO

## Definições

- Local de realização
- Estrutura necessária
- Datas e turnos
- Número de participantes
- Perfil dos participantes
- Período a ser planejado
- Novo ou revisão

## Documentos para Consulta

- Lei de gestão
- Lei de criação
- Estrutura organizacional
- Regulamento
- PPA
- Matriz SWOT
- Cadeia de valor
- Outros documentos necessários para subsidiar as proposições

## Material para Oficina

- Apresentação
- Planilha formulário
- Caderno do participante



# Enfoque Metodológico

## TRABALHO EM GRUPO

Troca de experiências  
Responsabilidades  
compartilhadas  
Diálogo e Ajuda Mútua

## VISUALIZAÇÃO

Em todas as etapas  
do trabalho

## PARTICIPAÇÃO

De todos os membros  
do grupo



# Trabalhos Participativos – Princípios Básicos

I

Procurar conjuntamente por soluções de forma aberta e transparente

II

Condução dos trabalhos por equipe de moderação externa

III

As ideias são preponderantes em relação à hierarquia

IV

As conclusões, propostas e decisões representam um consenso

V

Cada participante fala na sua vez e tenta ser breve e objetivo



# Produtos Esperados



An illustration of various stationery items including a pencil, a pen, a ruler, a protractor, a stapler, a paperclip, and a stack of papers, all arranged on a light gray grid background. The items are rendered in shades of green and gray.

# GESTÃO POR PROCESSOS



---

**DIFUNDIR e INSTITUCIONALIZAR**  
a gestão por processos no Poder Executivo, fortalecendo a  
gestão para resultados e o foco no cliente.

---



## Benefícios

I

Fortalecer a cultura de gestão por processos nos órgãos e entidades

II

Gerenciar os processos com foco em resultados e na melhoria da jornada do cliente

III

Empoderar os órgãos e entidades a realizarem gerenciamento e melhoria contínua dos processos

IV

Descentralizar da Seplag as ações de transformação de processos



# Diretrizes

“  
Foco em **resultados**

“  
Melhoria da **jornada do cliente**

“  
Envolvimento ativo da **área de negócio**

“  
Observância à lei de **desburocratização**

“  
Gestão do **conhecimento**





### GESTÃO POR PROCESSOS DO PODER EXECUTIVO

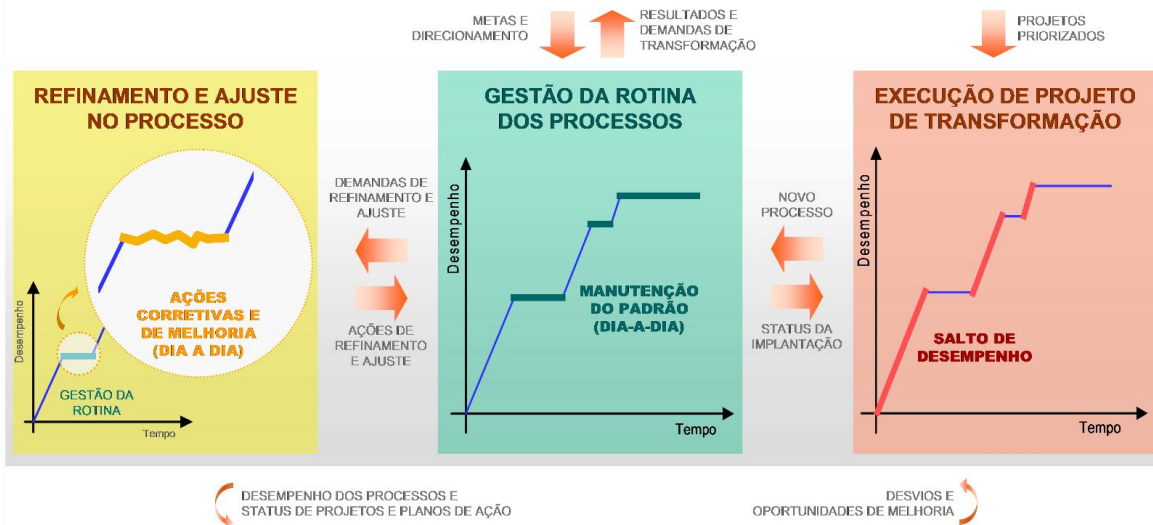
(SERVIÇOS, TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E GOVERNANÇA)



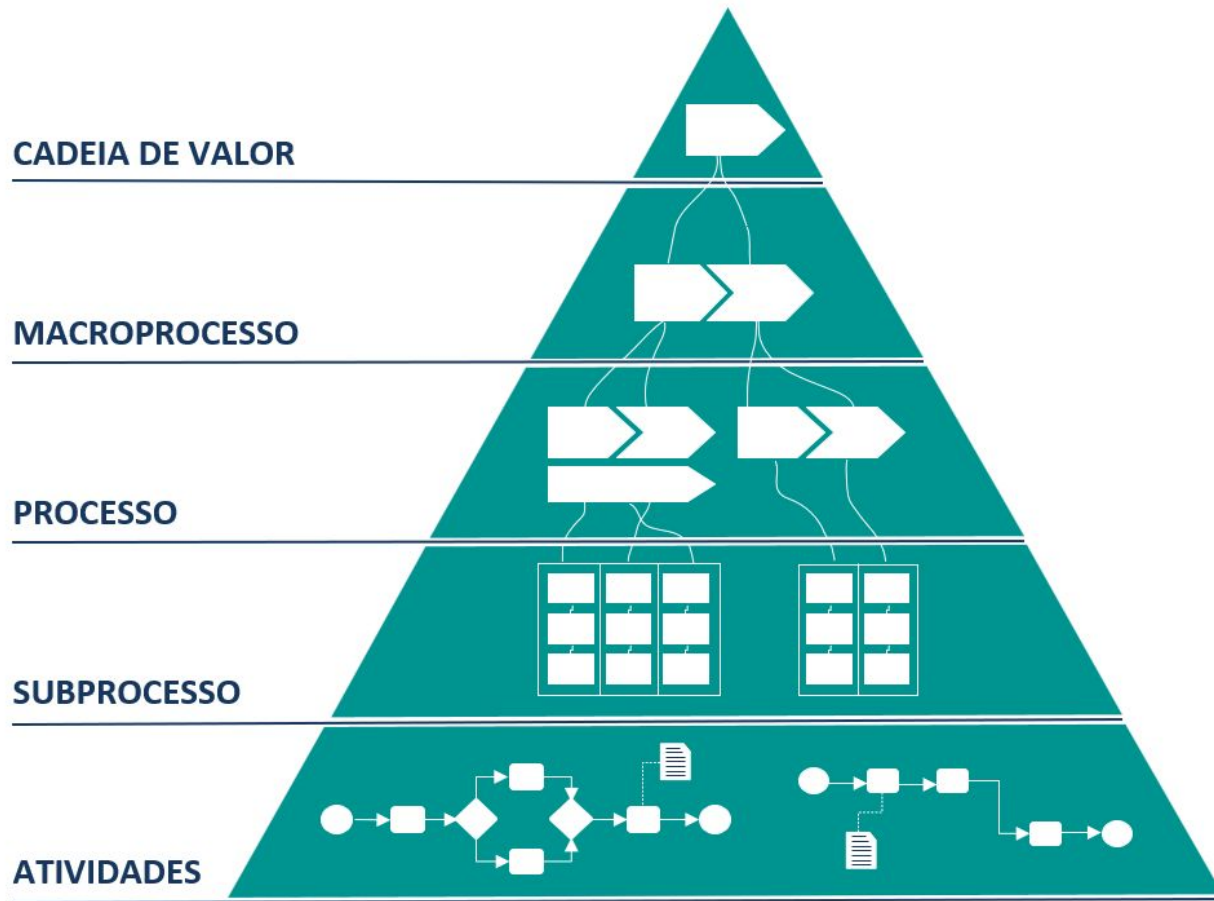
### GESTÃO POR PROCESSOS INSTITUCIONAL

#### VISÃO SISTÊMICA

(ARQUITETURA DE PROCESSOS E PORTFÓLIO DE PROJETOS)



# Arquitetura de Processos



# Cadeia de Valor

GERENCIAIS	Gestão Institucional	Gestão do Planejamento e Orçamento	Gestão do Controle Interno e Ouvidoria	
FINALÍSTICOS	Gestão do Planejamento e Orçamento Governamental	Gestão Corporativa de Terceirização	Gestão Corporativa de Patrimônio e Logística	
	Gestão Institucional Corporativa	Gestão Corporativa da Captação de recursos e Alianças Público-Privadas	Gestão Corporativa de Compras	
	Gestão Corporativa de Pessoas	Gestão Estratégica e de Serviços Corporativos de TIC		 
APOIO	Gestão de Pessoas	Gestão da Comunicação	Gestão do Patrimônio e Logística	
	Gestão de TIC	Assessoramento Jurídico	Gestão Administrativa-Financeira e Contábil	

## PROPÓSITO

Coordenar os Processos de Planejamento, Orçamento e Gestão do Estado



MACROPROCESSO		Gestão Corporativa de Terceirização		PROCESSO		Gestão corporativa da contratação e execução dos serviços de terceirização	
DIAGRAMA DE ESCOPO E INTERFACE DO PROCESSO							
CLIENTES				LEGISLAÇÃO E NORMAS			
Órgão e entidades do Poder Executivo Estadual				Lei nº. 8.666/93 - Lei nº 14.133/2021 - Decreto nº 33.903/2021 IN 03/2022; IN 02/2021; IN 03/2020.			
ENTRADAS		PROCESSO				SAÍDAS	
Necessidade de contratação de serviços terceirizados de natureza continuada com dedicação exclusiva de mão de obra	VISÃO DO CLIENTE	Abrir processo para contratação de mão de obra terceirizada	Realizar pregação ou dispensa	Formalizar e publicar contrato e cadastrar no Sister	Executar o contrato	Contrato celebrado Gestão do contrato realizada	
	VISÃO DA INSTITUIÇÃO	Analisar o processo	Solicitar deliberação de limite financeiro ao Cogerf e emitir parecer técnico	Deferir contrato cadastrado e liberar vagas			
PARTES INTERESSADAS		SUPORTE		CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E RELACIONAMENTO			
PGE, Cogerf e órgãos de controle.		Sistema de Planejamento e Gestão (SPG) Sistema de Terceirização (Sister) Planilha de composição de custos Catálogo de padronização de categorias Sistema de Acompanhamento de Contratos e Convênios (SACC)		SPG, Sister, Rede Reget (Grupo de Whatsapp), Suite, e-mail e telefone.			
ATORES		INDICADORES		RISCOS OPERACIONAIS			
Órgão/entidade, Seplag, PGE, Empresa, Cogerf e Casa Civil		Quantidade de contratos vigentes Força de trabalho terceirizada do Estado					
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES				LEGENDA DA SAÚDE DO PROCESSO			
				<span style="background-color: #ff0000; color: white; padding: 2px;">Subs</span> Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades substanciais <span style="background-color: #ffff00; color: black; padding: 2px;">Inc.</span> Apresenta problemas críticos e/ou oportunidades incrementais <span style="background-color: #00ff00; color: black; padding: 2px;">Ok</span> Não apresenta problemas e/ou oportunidades			
DATA		ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR					



# Fluxo Lúdico

## PROJETO DE LEI RELACIONADO A PLANO DE CARGO E CARREIRA OU VANTAGENS REMUNERATÓRIAS



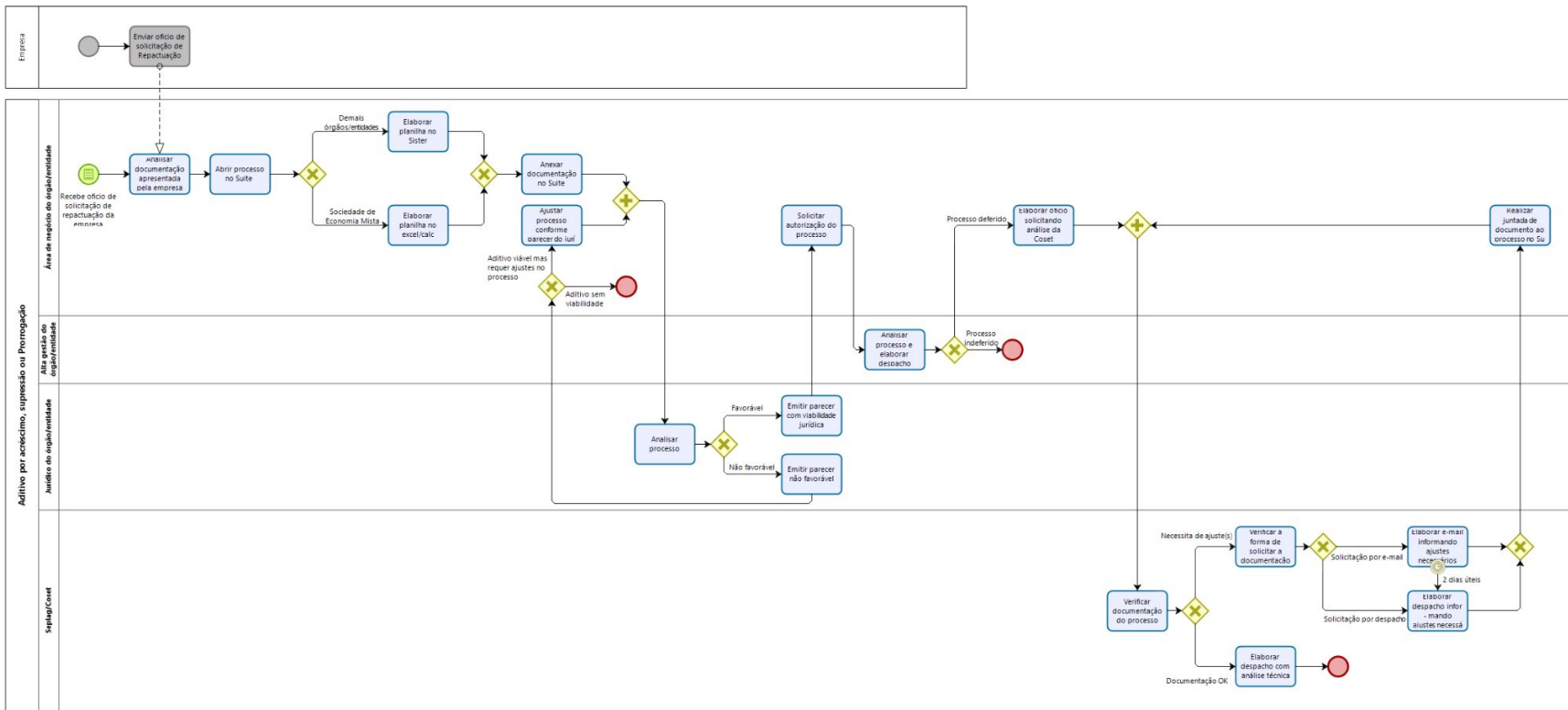
### OBSERVAÇÕES

<sup>1</sup> Documentos necessários:

- Ofício;
- Parecer jurídico;
- Repercussão financeira (incluindo férias, 13º salário e patronal);
- Declaração do ordenador de despesa; e
- Demais documentos necessários para aprovação do pleito.

**Anexar somente documentos que não são criados no Suite.**

**Documentos a serem publicados no DOE devem ser anexados no Suite em formato DOCX.**



# CARTA de SERVIÇOS ao cidadão



## Contexto Legal da Carta de Serviços ao Usuário

A **Lei Nacional nº. 13.460/2017** instituiu a obrigatoriedade de divulgação da **Carta de Serviços** em todos os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

O **Decreto Estadual nº. 34.697**, de 18 de abril de 2022, atualizou a regulamentação da Carta de Serviços para que atendesse ao previsto na Lei.





# CARTA de SERVIÇOS ao cidadão

## Contexto Legal da Carta de Serviços ao Usuário

Decreto Estadual nº. 34.697





**Encontrar  
rapidamente  
o que procura**

**01**

**02**



**Entender  
imediatamente  
o que encontrou**



**Usar a  
informação**

**03**

Fonte: Rede PLAIN | <https://www.plainlanguage.gov>

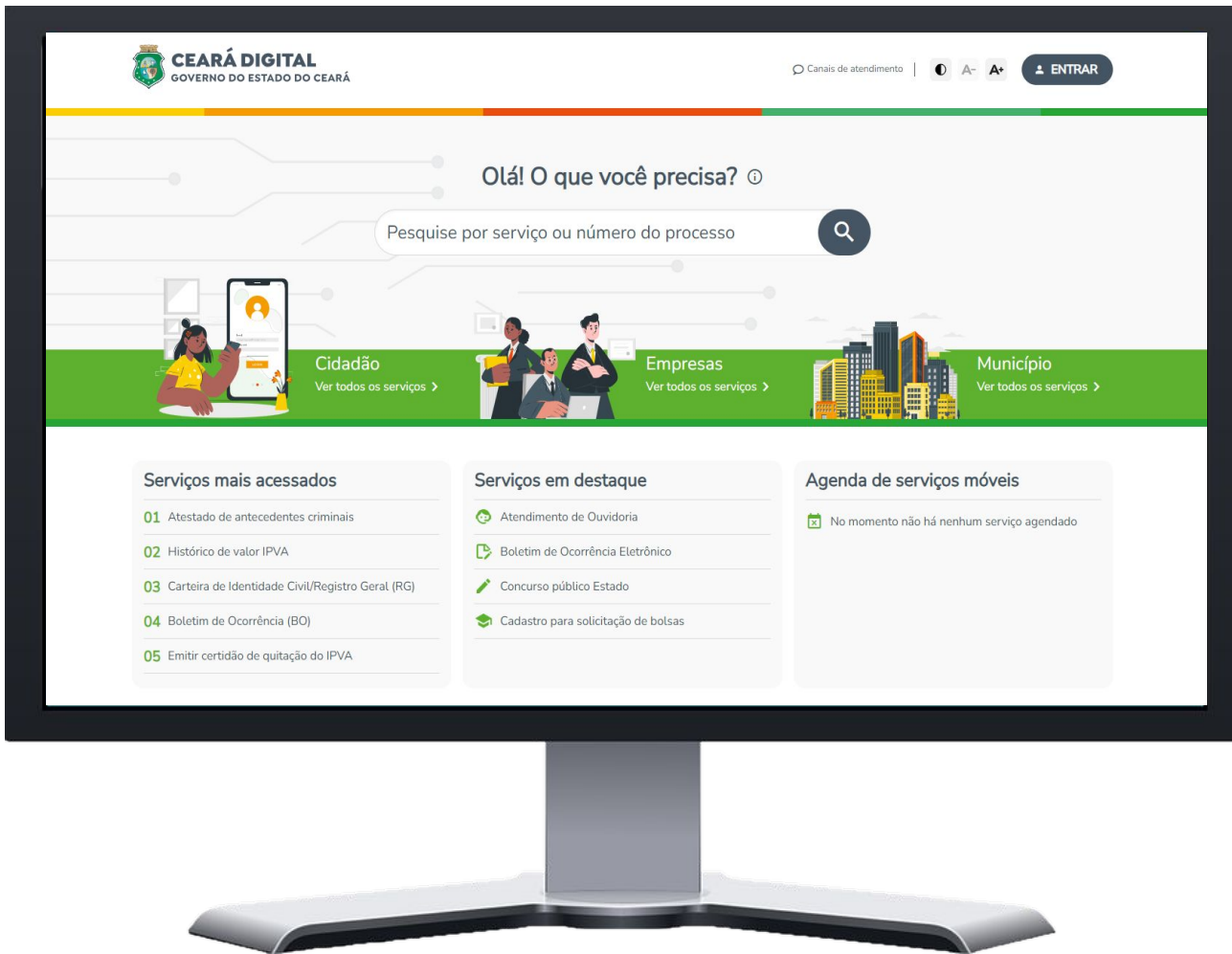


# Onde encontrar a Carta de Serviço?

A Carta de Serviço pode ser localizada  
através do link:

<https://cearadigital.ce.gov.br>





# CARTA de SERVIÇOS

ao cidadão



## Administrador Setorial

responsável por disseminar as orientações, bem como promover a atualização constante dos serviços da instituição

## Validador

responsável pela articulação no seu setor, validação, aprovação e publicação das informações registradas pelo Cadastrador, bem como a exclusão dos serviços que não forem mais ofertados pelo órgão

## Cadastrador

responsável pelo cadastro e edição das informações relativas aos serviços, bem como a exclusão dos serviços que não forem mais ofertados pelo órgão

## Auditor

responsável por auditar as informações cadastradas pelo órgão/entidade, podendo propor ajustes e solicitar revisões de serviços

Planejamento



Publicação

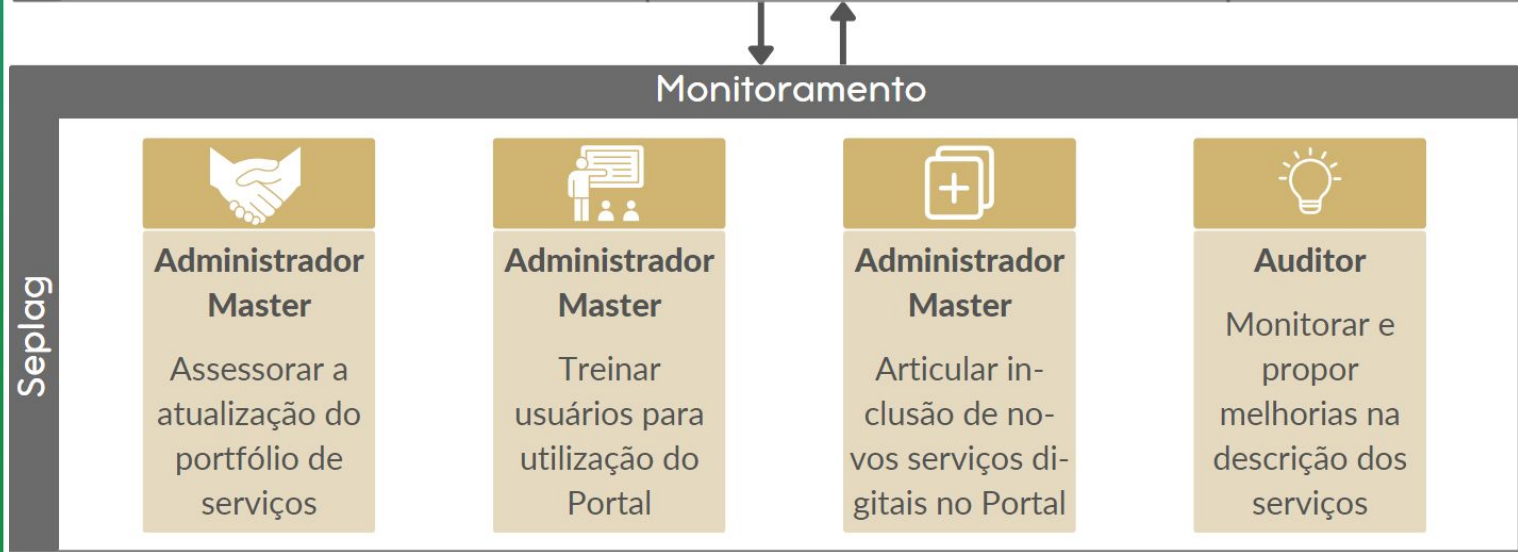
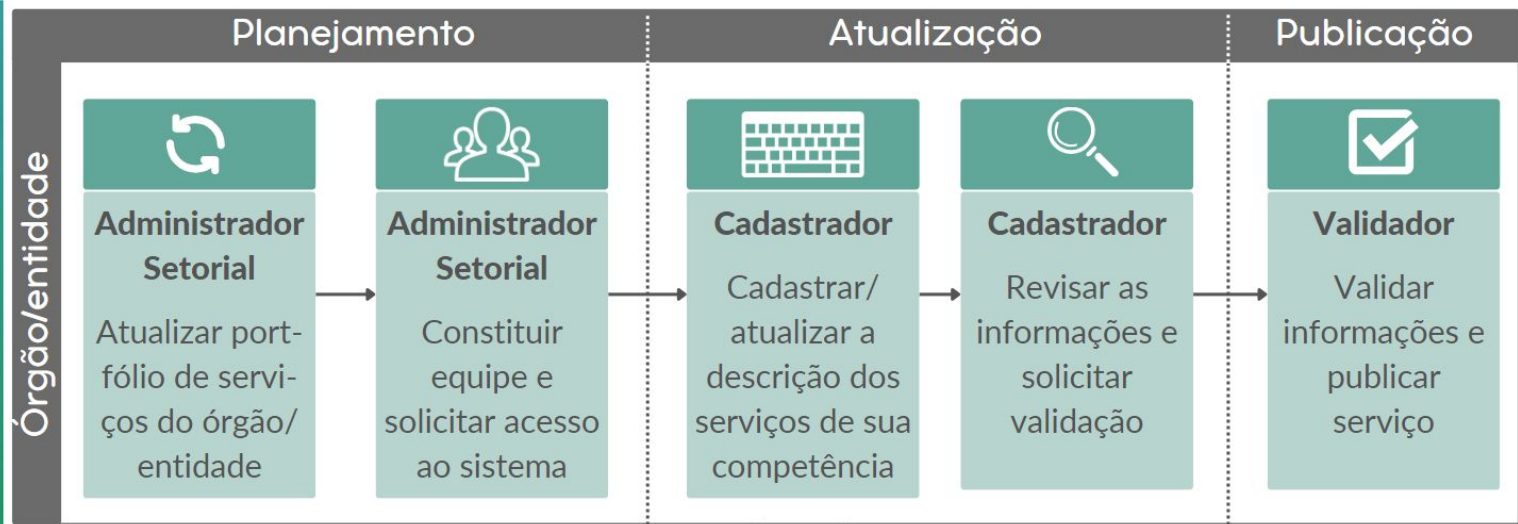


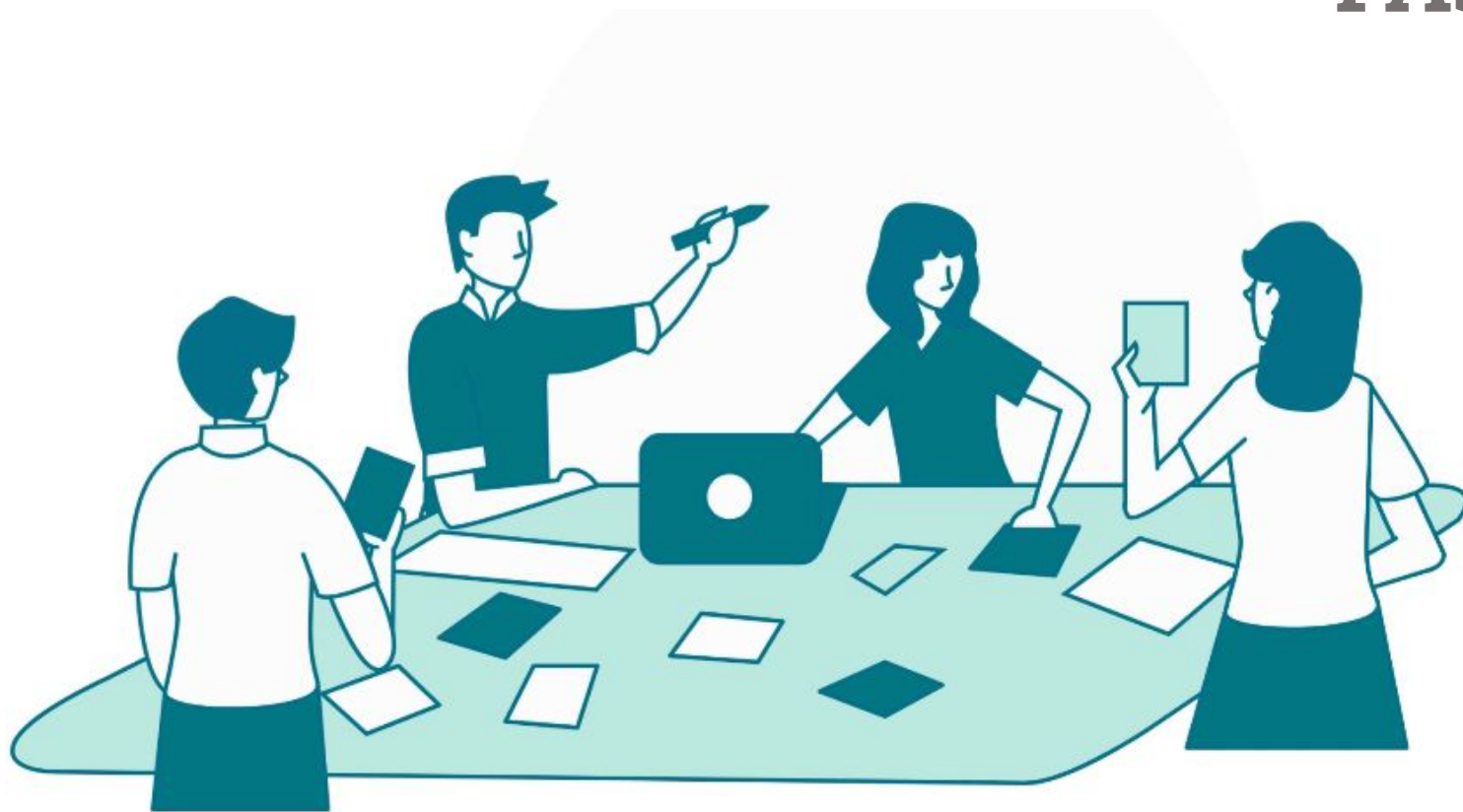
Cadastramento



Monitoramento









## Lembrete

Responder ao ofício enviado em  
dezembro/2023

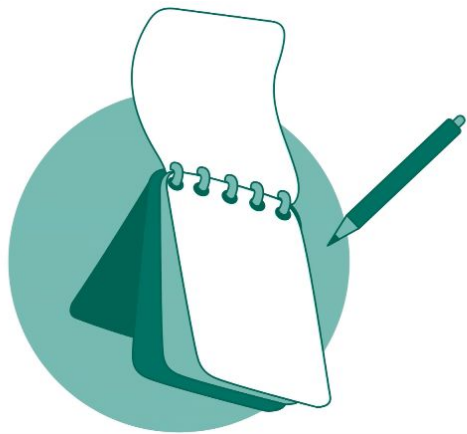
**OK**

**01**

Indicar um servidor/colaborador para assumir a atribuição de Administrador Setorial da Carta de Serviços

**02**

Informar o número de atendimentos referentes aos serviços prestados pelo órgão/entidade



**CARTA** de  
**SERVIÇOS**  
ao cidadão

SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



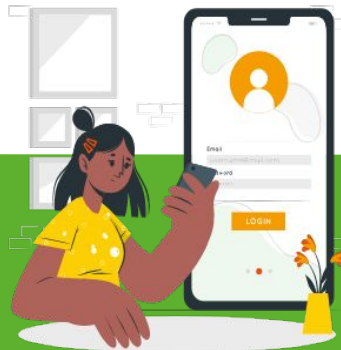
**2185**

serviços no portal



**86%**

avaliações positivas



# CARTA de SERVIÇOS

ao cidadão



## JORNADA DE ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO

**1. Atualização dos Administradores Setoriais e levantamento dos serviços mais demandados**

Dezembro/2023 e Janeiro/2024

**2. Apresentação da Carta de Serviço para os Administradores Setoriais**

Janeiro/2024

**3. Cadastros e apresentação da Carta de Serviços para os cadastradores e validadores**

Fevereiro/2024

**4. Validar portfólio de serviços dos órgãos/ entidades**

Março e abril/2024

**5. Atualizar os 100 serviços mais consumidos**

Março e abril/2024

**6. Realização de oficinas participativas para atualização da Carta de Serviços**

Abril e maio/2024

**7. Atualização total da Carta de Serviços**

Até junho/2024



## Acesso ao Portal Ceará Digital

O Gestor Máximo do órgão/entidade deverá solicitar acesso para o Administrador Master:

- Acessar o Sistema de Solicitação de Acesso (SSA)
- Clicar em “+ Nova Solicitação”
- Informar CPF e órgão/entidade
- Selecionar o sistema  
“Portal de Serviços - Ceará Digital”
- Selecionar perfil  
“ADMINISTRADOR\_SETORIAL”

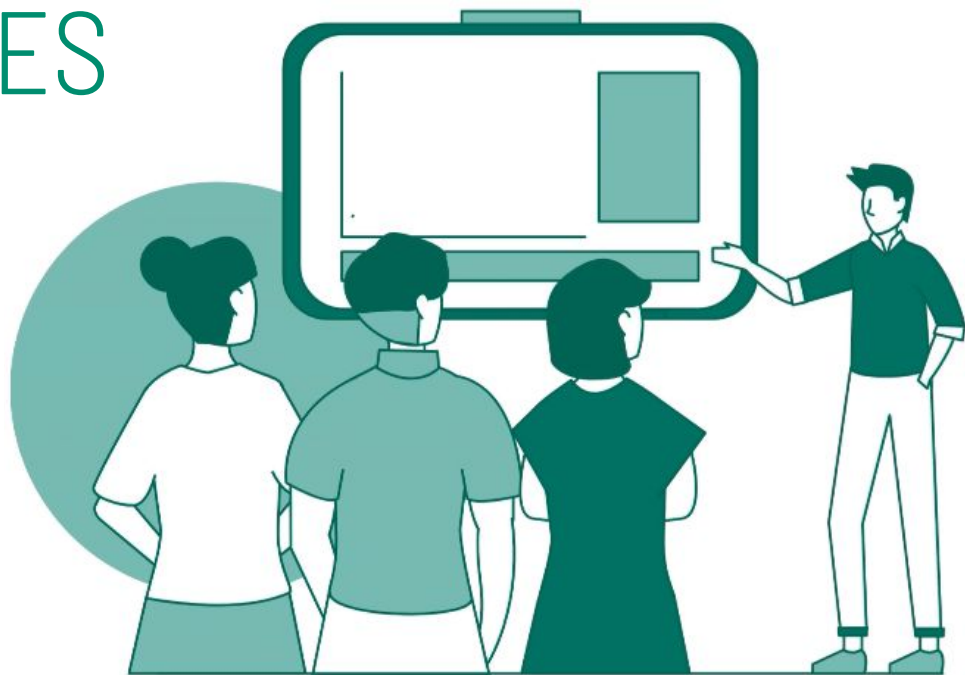
A screenshot of the SSA (Sistema de Solicitação de Acesso) interface. The header shows 'SSA' and a user profile icon. The main title is 'Central de Solicitações'. Below the title, there are four tabs: 'Nova Solicitação' (selected), 'Aguardando Aprovação', 'Autorizadas', and 'Negadas'. The 'Usuário' section contains a form with the following fields: 'CPF \*', 'Vinculado ao Órgão \*' (with a dropdown menu showing 'SEPLAG | SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO'), 'Data da Solicitação' (with a date picker showing '21/02/2020'), 'Nome Completo ( ) \*', 'E-mail Institucional \*', 'Telefone de Contato \*', and 'Tipo de Vinculo' (with a dropdown menu). A green 'Gravar' button is located at the bottom left of the form.A screenshot of the 'Novos acessos' section in the SSA interface. It shows two dropdown menus: 'Sistema:' and 'Perfil:'. The 'Sistema:' dropdown is currently set to 'Portal de Serviços - Ceará Digital' and has a close button (x) and a dropdown arrow. The 'Perfil:' dropdown is currently set to 'ADMINISTRADOR\_SETORIAL' and also has a close button (x) and a dropdown arrow.

# REUNIÃO COM OS ADMINISTRADORES SETORIAIS

31 de janeiro às 14h

Link da videochamada:

<https://meet.google.com/eon-xwep-xuy>



CARTA de  
**SERVIÇOS**  
ao cidadão

# Contatos



(85) 3101.3881



cartadeservicos@seplag.ce.gov.br

CARTA de  
**SERVIÇOS**  
do cidadão



Carta de Serviços -

Administradores Setoriais

Grupo do WhatsApp



# Contatos



(85) 3101.3849



comge@seplag.ce.gov.br



Rede de Modernização

Grupo do WhatsApp





*"Faça o teu melhor, na condição que você tem, enquanto você não tem condições melhores, para fazer melhor ainda!"*

*Mario Sergio Cortella*





SEMANA  
**ANUAL**  
DA GESTÃO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DO  
PLANEJAMENTO E GESTÃO