

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023



01/01/2023 à 31/12/2023

Direção Superior

Secretário do Planejamento e Gestão

Sandra Maria Olimpio Machado

Secretário Executivo de Gestão e Governo Digital

Auler Gomes de Sousa

Secretária Executiva de Planejamento e Orçamento

Naiana Corrêa Lima Peixoto

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Raimundo Avilton Meneses Júnior

Secretário Executivo de Políticas Estratégicas para Liderança

Antônio Roziano Ponte Linhares

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Ana Lúcia Lima Gadelha

Ouvidor Setorial Substituto

Guilherme Araújo Alencar

Suporte Ouvidoria

Amanda Moura dos Santos Braga

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 2023	7
3.1.2 Manifestações Período 2020 a 2023	7
3.2 Manifestações por Meio de Entrada	8
3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação	9
3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto	10
3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-assunto	13
3.4 Manifestações por Tipo de Serviço (Carta Serviços)	14
3.5 Manifestações por Programa Orçamentário	15
3.6 Manifestações por Unidades Internas	15
3.7 Manifestações por Municípios de Ocorrência	17
4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA	17
4.1 Resolubilidade das Manifestações	17
4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade	18
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta	18
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	19
4.2.1 Índice Geral de Satisfação	19
4.2.2 Ações para Melhoria do Índice de Satisfação	20
4.2.3 Total de Respondentes	20
4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	20
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	20
5.1 Motivos das Manifestações	20
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes	21
5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade Quanto às Principais Manifestações Apresentadas.	21
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	21
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	21
7.1 Cursos e Treinamentos	22
7.2 Reuniões da Rede de Ouvidorias	22
7.3 Congressos	22
8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	23
9. SUGESTÕES DE MELHORIA	23
10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SEPLAG	23

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

23

1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria do Planejamento e Gestão foi criada com amparo no Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, que instituiu o Sistema de Ouvidoria – SOU, que em seu Art. 1º declara como objetivo: *Facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão.*

Neste sentido, a Ouvidoria Setorial Seplag vem se estruturando ao longo dos anos com o escopo de buscar soluções para as demandas do cidadão, oferecendo informações por meio dos seguintes canais de atendimento: telefone (85) 3101-4423; site: cearatr transparente.ce.gov.br; E-mail: ouvidoria@seplag.ce.gov.br. Além dos canais mencionados, a ouvidoria SEPLAG disponibiliza atendimento presencial.

A Secretaria do Planejamento e Gestão tem como missão estipulada em seu planejamento estratégico 2024-2027: *“Liderar com sabedoria, transparência e inovação a política de Planejamento e Gestão Pública para impulsionar o desenvolvimento sustentável do Ceará e o bem-estar da população cearense”.*

O Regulamento da SEPLAG, Decreto nº. 35.609, de 04 de agosto de 2023, que trata das competências do Órgão, tem como destaques: 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, normatização e padronização de sua aplicação nos órgãos e entidades estaduais.

Dentre estas competências, vale destacar 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, contribuindo para o aprimoramento das ações desenvolvidas pela SEPLAG e consequentemente alcançar melhoria nos resultados para subsidiar a Gestão Estadual.

Dentre os normativos que regem as atribuições da Ouvidoria como Sistema, estão o Decreto nº 33.485/2020, regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, instituindo as atribuições do ouvidor, os meios de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria, referentes ao poder Executivo Estadual. Além disso, a Instrução Normativa CGE nº 01/2020, (estabelece

normas para observância às atribuições do ouvidor setorial), a Portaria-CGE nº 52/2020, (estabelece procedimentos para o tratamento e encaminhamento das denúncias), a Portaria nº 97/2020 (disciplina os critérios para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual), e a Lei Nacional nº 13.460/2017 (Institui o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), objetivando assegurar o direito à prestação de serviços de qualidade e estimular a participação cidadã.

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

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2022 geraram informações que possibilitaram avaliar os serviços e produtos públicos disponibilizados ao cidadão.

As orientações e recomendações são oriundas 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 pela setorial, com o acompanhamento realizado da atuação das ouvidorias setoriais em 2022. Para a SEPLAG foi sugerido:

Orientação 05 – Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Portaria nº 52/2020.

Providências adotadas: Foi instituído, por meio da Portaria nº 511/2023, o Regimento Interno da Comissão Setorial de Ética Pública da Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG, que tem por finalidade promover atividades que dispõem sobre a conduta ética, elucidar conflitos dessa natureza, bem como decidir sobre fatos ou condutas que contrariem princípio ou norma ético-profissional. O referido Regimento possibilita à Comissão Setorial de Ética Pública da Seplag obter conclusão de denúncias com maior celeridade.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 Total de Manifestações do Período

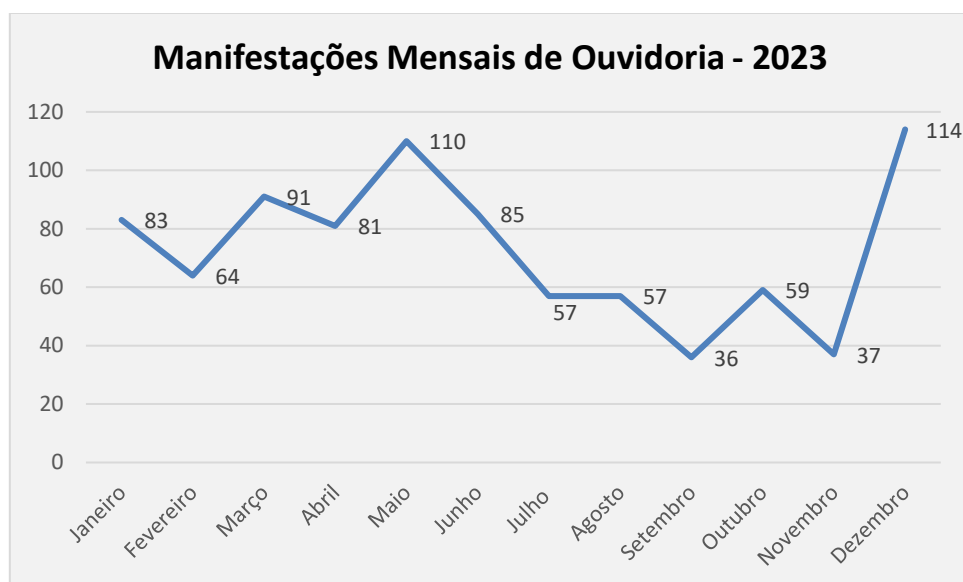
Foram registradas um total de 874 manifestações no ano de 2023. Destas, 535 foram *Reclamações*, 27 *Denúncias*, 45 *Elogios*, 19 *Sugestões*, 248 *Solicitações*.

Relatório por Tipo de Manifestação	Total
Reclamação	535
Denúncia	27
Elogio	45
Sugestão	19
Solicitação	248
Total Geral	874

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

3.1.1 Quantitativos Mensais Manifestações 2023

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

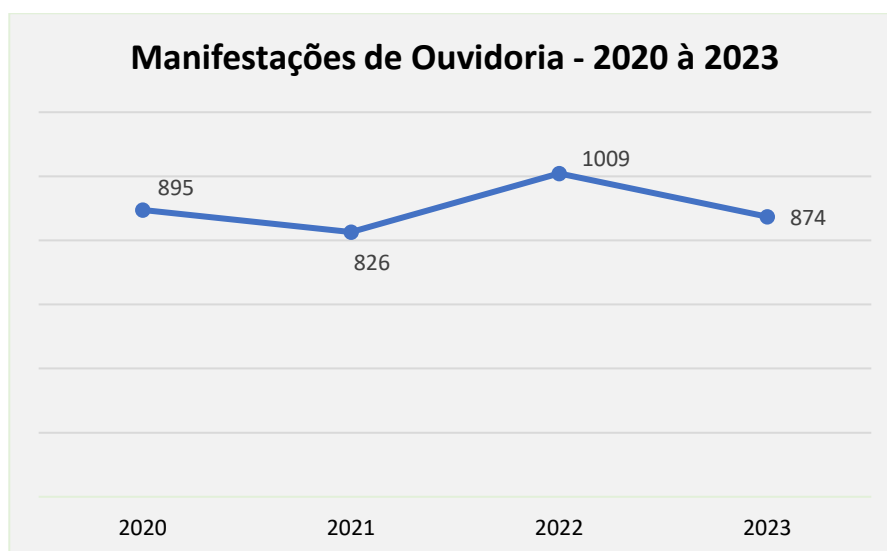


Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observamos maior variação no mês de dezembro, devido a uma demanda de ascensão funcional de servidores do Detran.

3.1.2 Manifestações Período 2020 a 2023

Faz-se uma retrospectiva da evolução das manifestações nos anos anteriores de 2020 à 2023, conforme gráfico abaixo:



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

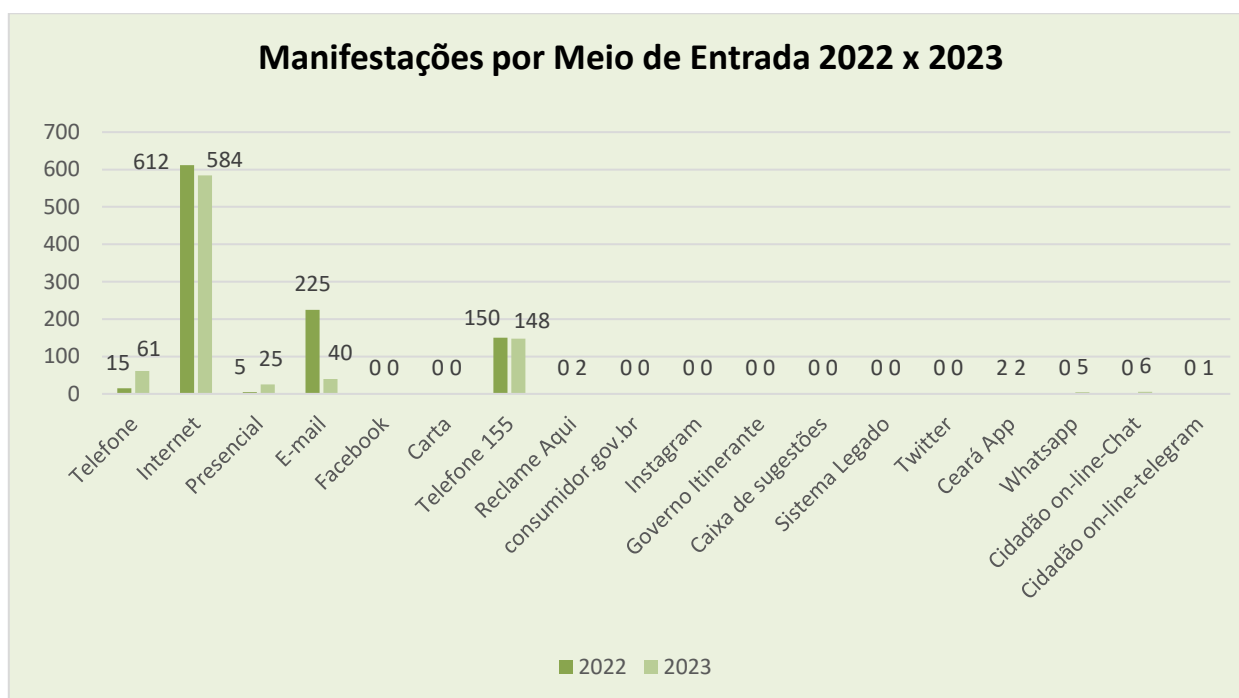
Percebe-se uma redução significativa das demandas de ouvidoria no ano de 2023 em relação ao anterior, devido ao empenho da Seplag em mitigar fragilidades detectadas.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

MEIOS DE ENTRADA	2022	2023	VARIAÇÃO %
Telefone	15	61	307%
Internet	612	584	-5%
Presencial	5	25	400%
E-mail	225	40	-82%
Facebook	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Telefone 155	150	148	-1%
Reclame Aqui	0	2	2%
consumidor.gov.br	0	0	0%
Instagram	0	0	0%
Governo Itinerante	0	0	0%
Caixa de sugestões	0	0	0%
Sistema Legado	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Ceará App	2	2	0%
WhatsApp	0	5	5%
Cidadão on-line-Chat	0	6	6%
Cidadão on-line-Telegram	0	1	100%
TOTAL	1009	874	-13%

*Variação: $(b/a-1) * 100\%$

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se que o principal canal utilizado no ano de 2023 foi “Internet”, com 584 manifestações. A maior variação no período de 2022 a 2023 foi por “Presencial” com 400%, já a menor variação foi por “telefone 155” com -1%.

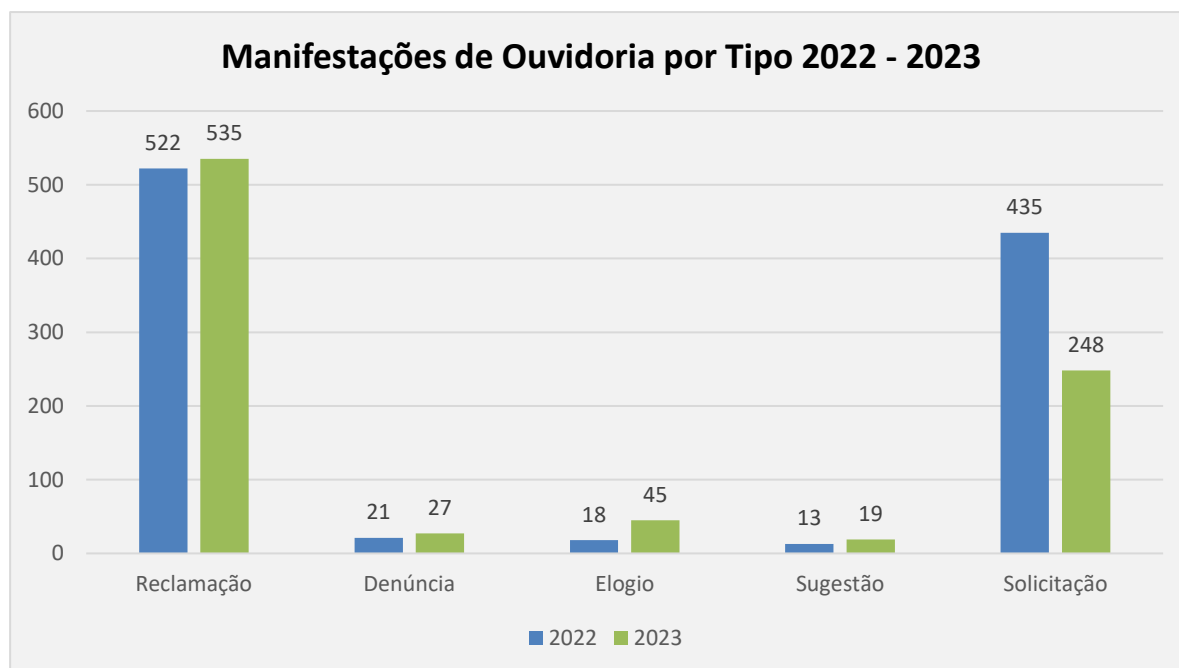
3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Relatório por Tipo de Manifestação	2022	2023	Variação%
Reclamação	522	535	2%
Denúncia	21	27	28,57%
Elogio	18	45	150,00%
Sugestão	13	19	46,15%
Solicitação	435	248	-42,99%
Total	1009	874	-13,38%

*Variação: $(b/a-1) * 100\%$

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Percebe-se que a principal tipologia das demandas no ano de 2023 foi por “Reclamações” com 535 manifestações, representando um aumento de 2% em relação ao ano anterior. A maior variação foi a tipologia “Elogio” com variação 150%, e com menor variação a tipologia “Reclamação” com 2% de variação. Vale ressaltar o aumento significativo dos elogios prestados à instituição.



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto

TIPOLOGIA / ASSUNTO	QUANT
Denúncia	27
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
ASSÉDIO MORAL	1
ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1
CONCURSO PÚBLICO SELEÇÃO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	6
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	1
FOLHA DE PAGAMENTO	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃO PÚBLICOS	2
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	1
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	1
SITES INSTITUCIONAIS	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	5
Elogio	45
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	41
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	4
Reclamação	535
ATRASSO /FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	2
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2

ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	16
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	3
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	2
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	12
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	16
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	11
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO CAMBEBA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	21
FOLHA DE PAGAMENTO	17
FROTA DE VEÍCULOS	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	26
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	9
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	119
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	2
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	10
SALÁRIO DE SERVIDORES	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)	25
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	2
SITES INSTITUCIONAIS	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	101
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	122
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	2
Solicitação	248
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO	1
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	4
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	4
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	2
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	2
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	6
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	13
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	6
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	6
FOLHA DE PAGAMENTO	14
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	9
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	21
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	4
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	38
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	2
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1

PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
REAJUSTE SALARIAL	2
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)	37
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	5
SITES INSTITUCIONAIS	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	54
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	7
Sugestão	19
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	4
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO CAMBEBA	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO ENTIDADE	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	1
Total Geral	874

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Conforme tabela acima, os assuntos mais relevantes a Tipologia “*Denúncia*” com o total de 27 manifestações, “*Conduta Inadequada do Servidor/Colaborador*” com 06 manifestações, seguido de “*Transporte de Funcionários (Rotas)*” com 05 manifestações, juntos representando 40,74% do total de sua tipologia.

Na tipologia “*Elogio*” foram registradas 45 manifestações, na qual “*Elogio ao Servidor Público/Colaborador*” com 41 manifestações, representou 91,11% do total de sua tipologia.

Na tipologia “*Reclamação*”, com um total de 535 manifestações, o assunto que teve maior relevância foi “*Transporte de Funcionários (Rotas)*” com 122 manifestações, representando 22,80% do total da tipologia, seguido de 119 manifestações sobre “*Perícia Médica do Servidor*”, atingindo 22,24 % do total da tipologia.

Na tipologia “*Solicitação*”, foram registradas 248 manifestações, com o assunto “*Tramitação de Processo Administrativo*” recordista da sua tipologia com 54 manifestações, representando 21,77% das demandas.

Na tipologia “Sugestão” com 19 manifestações, a prestação de serviços referente à “Estrutura e Funcionamento do Centro Administrativo Cambeba”, com 04 manifestações representou 21,05% do total desta tipologia.

3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-assunto

ASSUNTOS/ SUB-ASSUNTOS	QUANT
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	22
CONDUTA DESONESTA	1
DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	9
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	3
NÃO CUMPRIMENTO COM HORÁRIO DE TRABALHO	4
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	4
UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	41
-DIVERSOS	41
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	25
DESCONTO INDEVIDO DE PARCELAS	10
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	15
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	22
LIMPEZA E MANUTENÇÃO	9
SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO, ESTACIONAMENTO, ETC)	6
PROBLEMAS HIDRÁULICOS E ELÉTRICOS	3
EVENTOS E CAMPANHAS INSTITUCIONAIS (CONFRATERNIZAÇÃO, DIA DO SERVIDOR, ETC)	2
RESTAURANTE/ÁREA DE CONVIVÊNCIA	1
SEGURANÇA PATRIMONIAL/POLICIAMENTO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	23
CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	4
ESTRUTURA FÍSICA	9
NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO E REFORMA	4
PROBLEMAS HIDRÁULICOS E ELÉTRICOS	4
SERVIÇOS DIVERSOS (CAIXA ELETRÔNICO, ESTACIONAMENTO, ETC)	2
FOLHA DE PAGAMENTO	32
DESCONTO NA FOLHA DE PAGAMENTO	23
ATRASO NO PAGAMENTO	9
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	46
APOSENTADORIA	4
BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	2
CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	4
DIREITOS TRABALHISTAS	2
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	4
PENSÃO	7
PROVA DE VIDA	4
SALÁRIO DE SERVIDOR	17
TEMPO DE SERVIÇO E DE CONTRIBUIÇÃO	2
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	158
DEMORA NA REALIZAÇÃO/AGENDAMENTO DA VISITA	114
MOROSIDADE NA ENTREGA DE LAUDOS E EXAMES	25
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	16

RESULTADO DA PERÍCIA (DIAGNÓSTICO E AFASTAMENTO)	3
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	62
ACESSO/CADASTRO À FERRAMENTA GUARDIÃO	33
EMIÇÃO DE EXTRATO DE PAGAMENTO	7
EMIÇÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	17
INOPERÂNCIA NO SISTEMA	5
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	155
APOSENTADORIA	5
ASCENSÃO FUNCIONAL	101
CESSÃO DE SERVIDOR	3
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	6
PENSÃO	3
PROCESSOS DIVERSOS	35
GESTÃO FISCAL/HOMOLOGAÇÃO DE ISENÇÃO DE IMPOSTO	2
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	135
CONDUTA INADEQUADA DO MOTORISTA	17
FALTA DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO	75
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	3
MUDANÇA DE ITINERÁRIO/TRAJETO	16
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO	10
TRANSPORTE INDEVIDO DE PASSAGEIRO E/OU OBJETOS	14
Total Geral	721

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se na tabela acima que o sub-assunto “Demora na Realização/Agendamento da visita”, com 114 manifestações registradas, teve maior relevância em relação aos demais. Vale destacar que as 721 demandas com maior relevância, representam 82,49% das demandas registradas no período de 2023.

3.4 Manifestações por Tipo de Serviço (Carta Serviços)

TIPO DE SERVIÇO	QUANT	%
Acolhimento das Demandas de Ouvidoria	1	0,11%
Análise de Projetos do Fundo Estadual de Combate à Pobreza (FECOP)	1	0,11%
Aposentadoria e Reforma por Incapacidade Permanente para o Trabalho	2	0,23%
Cessão de Imóveis	1	0,11%
Compras e Contratações por Meio de Cotação Eletrônica	1	0,11%
Emissão da Certidão de Acumulação de Cargos/Funções/Empregos Públicos	5	0,57%
Isenção de Imposto de Renda	27	3,09%
Licença para Tratamento de Saúde	79	9,04%
Licença por Motivo de Doença em Pessoa da Família	2	0,23%
NÃO SE APLICA	716	81,92%
Permissão de Uso de Imóveis Públicos	1	0,11%
Promoções de Oficiais e Praças	1	0,11%
Readaptação de Função	13	1,49%
Redução de Carga Horária	18	2,06%
Situação Cadastral do Fornecedor e Emissão de Certificado de Registro Cadastral (CRC)	5	0,57%

Suporte de Sistemas Corporativos e Sistemas Internos	1	0,11%
TOTAL	874	

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

No período de 2023 o tipo de serviço com maior demanda foi “Não se Aplica” com 716 manifestações, em decorrência dos assuntos demandados não serem disponibilizados na Carta de Serviços, cenário que se repetiu no ano anterior. Dos tipos de serviços disponíveis, o de maior incidência foi “Licença para Tratamento de Saúde” com 79 manifestações.

3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANT	%
2023 ATENÇÃO À SAÚDE PERTO DO CIDADÃO	1	0,11%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	858	98,17%
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	4	0,46%
GOVERNO DIGITAL DO CEARÁ	3	0,34%
MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO CORPORATIVA	2	0,23%
SAÚDE E PREVIDÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	4	0,46%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO CEARÁ	2	0,23%
TOTAL	874	

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

O programa orçamentário mais relevante conforme tabela acima, foi “Gestão Administrativa”, na qual foram respondidas 858 manifestações. Este Programa orçamentário abrange maior parte das manifestações, por tratar de assuntos diversos da área Administrativa/Financeira.

3.6 Manifestações por Unidades Internas

UNIDADES INTERNAS	QUANT
SECRETARIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	3
(NÃO POSSUI SUBUNIDADE INTERNA (CÉLULA))	3
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL	3
(NÃO POSSUI SUBUNIDADE INTERNA (CÉLULA))	3
SECRETARIA EXECUTIVA DE POLÍTICAS PARA LIDERANÇA	1
(NÃO POSSUI SUBUNIDADE INTERNA (CÉLULA))	1
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	4
(NÃO POSSUI SUBUNIDADE INTERNA (CÉLULA))	4
ASSESSORIA JURÍDICA	3
(NÃO POSSUI SUBUNIDADE INTERNA (CÉLULA))	3
COMISSÃO DE ASSEDIO MORAL	1
(NÃO POSSUI SUBUNIDADE INTERNA (CÉLULA))	1

COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO CEARÁ	4
(NÃO POSSUI SUBUNIDADE INTERNA (CÉLULA))	4
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	30
CÉLULA CONTÁBIL E FINANCEIRA	1
CÉLULA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1
CÉLULA DE LOGÍSTICA INSTITUCIONAL	28
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	15
CÉLULA DE GESTÃO DE REGISTRO DE PREÇOS	2
CÉLULA DE GESTÃO DO SISTEMA DE COMPRAS	9
CÉLULA DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE COMPRA	4
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	213
CÉLULA DE CARREIRAS	5
CÉLULA DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	103
CÉLULA DE GESTÃO DA FOLHA DE PAGAMENTO	83
CÉLULA DE MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAS	7
CÉLULA DE PLANEJAMENTO E PROVIMENTO DA FORÇA DE TRABALHO	7
CÉLULA DE PROVIMENTO DE PESSOAS	8
COORDENADORIA DE GESTÃO DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	2
CÉLULA DE CONTRATOS E MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇÃO	2
COORDENADORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	14
CÉLULA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	5
CÉLULA DE GESTÃO DE PESSOAS	9
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	2
CÉLULA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA DE TIC	2
COORDENADORIA DE GESTÃO ORÇAMENTÁRIA	5
CÉLULA DE PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO	5
COORDENADORIA DE GESTÃO PATRIMONIAL E RECURSOS LOGÍSTICOS	175
CÉLULA DE GESTÃO DA LOGÍSTICA CORPORATIVA	161
CÉLULA DE GESTÃO DE PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO E DE INFRAESTRUTURA	13
CÉLULA DE GESTÃO DE PATRIMÔNIO MOBILIÁRIO CORPORATIVO	1
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	102
CÉLULA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC	100
CÉLULA DE GESTÃO DE APLICAÇÕES	2
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DO ESTADO	1
CÉLULA DE GESTÃO DA TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS	1
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	186
CÉLULA DE PERÍCIA MÉDICA	186
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DO APOSENTADO	1
CÉLULA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO	1
COORDENADORIA DE PROMOÇÃO DE POLÍTICAS DE COMBATE À POBREZA	1
CÉLULA DE MONITORAMENTO DE PROGRAMAS E PROJETOS	1
COORDENADORIA ESPECIAL DE GESTÃO ESTRATÉGICA DO PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO	1
CÉLULA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO PARA RESULTADOS	1
OUVIDORIA	105
(NÃO POSSUI SUBUNIDADE INTERNA (CÉLULA))	105
TOTAL DE UNIDADES DEMANDADAS	21
TOTAL GERAL	872

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se que a unidade interna mais demandada foi a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) com 213 manifestações, seguida das Coordenadorias de Perícia Médica (COPEM) com 186 manifestações, e de Gestão Patrimonial e Recursos Logísticos (COPAT) com 175 manifestações.

3.7 Manifestações por Municípios de Ocorrência

Município	Quantidade de Manifestações	
	2022	2023
Abaíara	7	0
Aracati	12	1
Brasília	6	0
Caucaia	16	17
Crato	12	7
Fortaleza	271	496
Iguatu	8	8
Juazeiro do Norte	22	10
Limoeiro do Norte	7	2
Maranguape	3	14
Maracanaú	6	3
Sobral	5	13
Municípios não especificados	539	221
Total de Municípios Mais Demandados	11	8
Demais Municípios	63	51
Total de Manifestações	1009	874

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Ao comparar os municípios mais demandados dos períodos de 2022 e 2023, nota-se um acréscimo de 183% no município de Fortaleza com 496 manifestações em 2023, sendo este o município mais demandado. Observou-se ainda, que os municípios mais demandados em 2022 representaram juntos 37,23% do total das manifestações, enquanto no ano seguinte foram responsáveis por 65,78% do total. Por fim, constatou-se uma redução de 28,6% no percentual das manifestações por municípios sem identificação.

4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado pelo Art.23 do Decreto nº. 33.485/2020, desde sua acolhida/classificação, encaminhamento e finalização. Entende-se como

manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias corridos, ou no período de 21 a 30 dias corridos, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Resolubilidade/Detalhamento por Situação	Manifestações 2022	Manifestações 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	1009	874
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	1009	874

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Índice de Resolubilidade	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	0%	0%
Total	100%	100%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

O Índice das manifestações respondidas no prazo em 2023, atingiu resolubilidade de 100,00%, mantendo o percentual do ano anterior, em decorrência do compromisso das unidades internas em responder o cidadão com maior celeridade possível.

4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade

Entende-se que a Ouvidoria Setorial Seplag está na linha de trabalho adequada, devendo ter prosseguimento em ações desenvolvidas e parcerias com as áreas internas. Atingindo o percentual máximo, certificando estarmos no caminho correto.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	Dias
Tempo Médio de Resposta 2022	2
Tempo Médio de Resposta 2023	4

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Em 2023 a SEPLAG obteve um tempo médio de resposta em 04 dias, que apesar do aumento em relação ao ano anterior, o empenho e determinação, junto às áreas internas para o envio soluções por meio de respostas às manifestações recepcionadas por esta ouvidoria, com clareza e presteza, foi mantido.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a manifestação ser finalizada, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente para ser respondida de forma espontânea. Quando o cidadão concorda em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155. Em 2023 foram respondidas 148 pesquisas, obtendo o índice de satisfação de 65%.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,84
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,06
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,2
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,48
Média Geral	3,9
Índice de satisfação	65%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

4.2.2 Ações para Melhoria do Índice de Satisfação

Implementamos monitoramento das demandas, 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 Total de Respondentes

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
Total de pesquisas respondidas 2022	166
Total de pesquisas respondidas 2023	148

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

No ano de 2023 a Ouvidoria Seplag recebeu um total de 148 pesquisas respondidas, representando 16,93% em relação às 874 manifestações recebidas no período. Com isso, foi observado um leve recuo, se comparado ao ano de 2022.

4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,79
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,83
Índice de Expectativa:	1,06%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

A qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria Seplag era avaliada em 3,79, antes do registro da manifestação. Após a utilização do serviço a pontuação aumentou para 3,83, superando a expectativa relacionada a qualidade do serviço, com índice de expectativa de 1,06%.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2023 foram “Perícia Médica do Servidor” com um total de 158 manifestações representando 18,1%. Em segundo lugar foi “Tramitação de Processo Administrativo” com 155 manifestações representando 17,7% e em terceiro lugar “Transporte de Funcionários (Rotas)” com 135 manifestações representando 15,4% do total das manifestações recebidas. A soma dos três representa 51,2% do total de 874 manifestações recebidas em 2023.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

O assunto mais recorrente em 2023 foi “Perícia Médica do Servidor”, tendo em vista a grande demanda de perícias frente ao quadro reduzido de médicos peritos, e estrutura SEPLAG não contar com cargos efetivos de médicos peritos.

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 à Gestão Superior da SEPLAG, que assumiu o compromisso de adotar medidas cabíveis, para mitigar os problemas relacionados a estes indicativos de demandas de ouvidoria, almejando uma prestação de serviço digna e justa para o cidadão.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

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

Implementamos Dashboard de monitoramento de todas as manifestações de ouvidoria desde o ano de 2019 até 2022, com planejamento de continuidade, podendo ser acompanhado na página da SEPLAG: <https://www.seplag.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/> ou [Painel Estatístico das Demandas de Ouvidoria \(Dashboard\)](#).

Compartilhamos com os gestores e coordenadores da SEPLAG as fragilidades encontradas, com o intuito de prevenção e melhoria de desempenho nas atividades da prestação de serviço de qualidade ao cidadão.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No exercício de 2023, os membros da Ouvidoria Setorial da SEPLAG participaram de eventos e a atividades de aperfeiçoamento, com o objetivo de aprimorar o desempenho da Função de Ouvidor, visando à qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, conforme segue:

7.1 Cursos e Treinamentos

- Curso Básico de Acesso à Informação, realizado pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGP, no período de 06 a 10 de novembro de 2023.
- Curso Básico em Ouvidoria, realizado pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGP, no período de 16 a 20 de outubro de 2023.
- Curso Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias realizado pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGP, no período de 23 a 31 de outubro e 01 de novembro de 2023.
- Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria realizado pela Controlado e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, no dia 08 de dezembro de 2023.

7.2 Reuniões da Rede de Ouvidorias

A Ouvidoria SEPLAG esteve presente em todas reuniões da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral do Estado – CGE, no exercício 2023.

7.3 Congressos

Participação do XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores Ombudsman realizado nos dias 27,28 e 29 de novembro de 2023 em Brasília, Distrito Federal.



Figura 1: XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores

8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Não foi possível no ano de 2023, a Ouvidoria Setorial da SEPLAG dar continuidade à realização de boas práticas, em decorrência de reestruturação na composição da equipe de Ouvidoria, necessitando maior esforço e atenção para as demandas operacionais rotineiras.

9. SUGESTÕES DE MELHORIA

A partir de análise dos indicadores consolidados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, foram identificadas as principais fragilidades da Seplag em 2023, e estas encaminhadas à Gestão Superior da Seplag, para adoção de providências.

Sugere-se à CGE, a adoção de prazo limite de até sessenta (60) dias corridos para reabertura de manifestação e ouvidoria, por parte do manifestante, por entender que este período seria adequado para uma nova tentativa de resolução de demanda.

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SEPLAG

A Secretária do Planejamento e Gestão, cônica da importância da Ouvidoria para o desenvolvimento dos trabalhos da Pasta e sua contribuição, tanto em nível estratégico, tático e operacional para o cumprimento da missão e visão do Órgão, enfatiza e prioriza a sua atuação, no âmbito de suas coordenadorias, para que todos os servidores e colaboradores compreendam a força deste canal, que reforça o conceito do serviço público, na medida em que permite que o cidadão que o demanda pode e deve ter o devido acolhimento.

Portanto, é compromisso da atual Gestão, disseminar os resultados deste Relatório, e publicá-lo no sítio eletrônico institucional deste Órgão.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial da SEPLAG tem desenvolvido seus trabalhos com responsabilidade, ética e determinação para prestar um serviço de qualidade ao cidadão que busca os serviços do Órgão.

Nesse desiderato, o papel de parceria de todos os envolvidos nas Coordenadorias da SEPLAG, que apoiam o procuram solucionar as demandas oriundas da ouvidoria, bem como a Gestão superior que não mede esforços para que a Ouvidoria cumpra a sua missão, têm sido essenciais para o desempenho alcançado até aqui, com a visão de sempre melhorarmos o nosso atendimento.

Fortaleza-CE, 08 de fevereiro de 2024

SANDRA MARIA OLIMPIO MACHADO

Secretária do Planejamento e Gestão

ANA LÚCIA LIMA GADELHA

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

GUILHERME ARAÚJO ALENCAR

Ouvidor Setorial Substituto