

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024



01/01/2024 à 31/12/2024

Direção Superior

Secretário do Planejamento e Gestão

Alexandre Sobreira Cialdini

Secretário Executivo de Gestão e Governo Digital

José Garrido Braga Neto

Secretária Executivo de Planejamento e Orçamento

Naiana Corrêa Lima Peixoto

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Antônio Roziano Ponte Linhares

Secretário Executivo de Políticas Estratégicas para Liderança

Sidney dos Santos Saraiva Leão

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Ana Lúcia Lima Gadelha

Ouvidor Setorial

Guilherme Araújo Alencar

Suporte Ouvidoria

Amanda Moura dos Santos Braga

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	4
2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO DE 2023)	5
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	5
3.1 Total de Manifestações do Período	5
3.1.1 Quantitativos Mensais Manifestações 2024	5
3.1.2 Manifestações Período 2021 a 2024	6
3.2 Manifestações por Meio de Entrada	7
3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação	8
3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto	9
3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-assunto	10
3.4 Manifestações por Tipo de Serviço (Carta Serviços)	11
3.5 Manifestações por Programa Orçamentário	12
3.6 Manifestações por Unidades Internas	12
3.7 Manifestações por Municípios de Ocorrência	13
4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA	14
4.1 Resolubilidade das Manifestações	14
4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade	14
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta	15
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	15
4.2.1 Índice Geral de Satisfação	15
4.2.2 Ações para Melhoria do Índice de Satisfação	15
4.2.3 Total de Respondentes	16
4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	16
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	16
5.1 Motivos das Manifestações	16
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes	17
5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às Principais Manifestações Apresentadas	17
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	17
7. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR	18
8. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	18
9. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SEPLAG	19
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19

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: cearatransparente.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. 36.332, de 05 de dezembro de 2024, 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 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO DE 2023)

Anualmente a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE (órgão articulador e gestor da rede de ouvidorias setoriais) encaminha orientações e recomendações, com base nos dados e informações apresentados no relatório, pela Ouvidoria Setorial. No ano de 2023 a Ouvidoria Setorial Seplag não recebeu orientações ou recomendações para serem adotadas no ano de 2024.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 Total de Manifestações do Período

Foram registradas um total de 963 manifestações no ano de 2024. Destas, foram 565 Reclamações, 47 Denúncias, 25 Elogios, 26 Sugestões, 300 Solicitações.

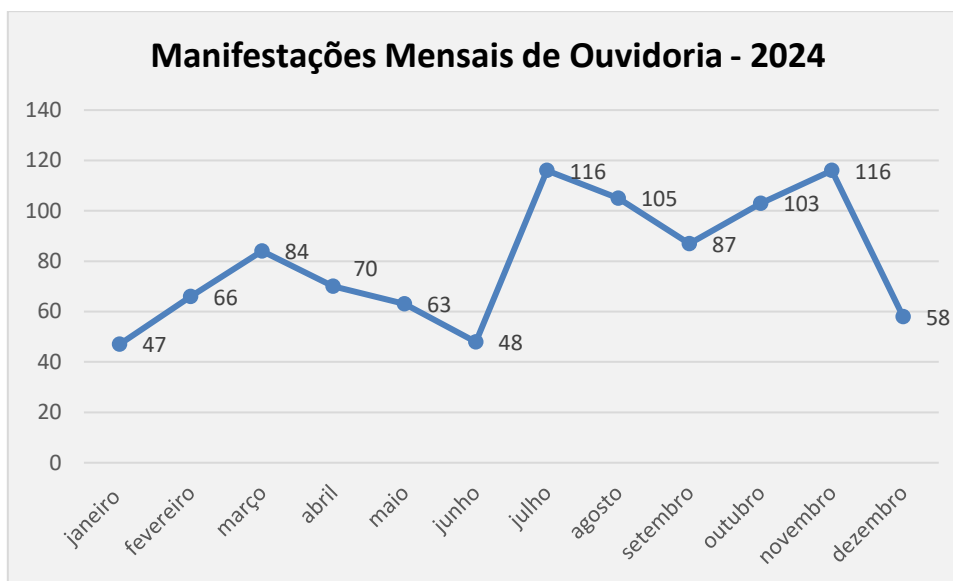
Tabela 01: Quantitativo de manifestações recebidas em 2024.

Relatório por Tipo de Manifestação	Total
Reclamação	565
Denúncia	47
Elogio	25
Sugestão	26
Solicitação	300
Total Geral	963

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

3.1.1 Quantitativos Mensais Manifestações 2024

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

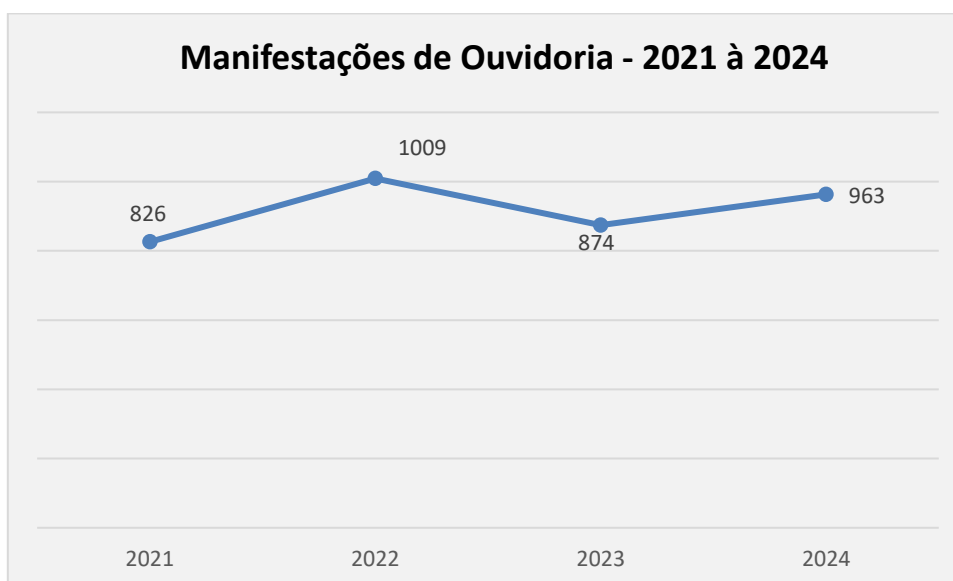
Gráfico 01: Quantitativo de manifestações recebidas mensalmente em 2024.

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se que as maiores variações ocorreram nos meses de julho e novembro, devido às demandas de processos de ascensão funcional de servidores da Secretaria de Educação.

3.1.2 Manifestações Período 2021 a 2024

Faz-se uma retrospectiva da evolução das manifestações nos anos anteriores de 2021 à 2024, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 02: Quantitativo de manifestações recebidas nos períodos de 2021 à 2024.

*Variação: $(2024/2023-1) * 100\%$

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Percebe-se um aumento significativo de aproximadamente 10,2% das demandas de ouvidoria no ano de 2024 em relação ao ano anterior.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 02: Quantitativo de manifestações por meio de entrada recebidas em 2023 e 2024.

MEIOS DE ENTRADA	2023 (a)	2024 (b)	VARIAÇÃO %
Telefone	61	8	-87%
Internet	584	571	-2%
Presencial	25	46	84%
E-mail	40	79	98%
Facebook	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Telefone 155	148	245	66%
Reclame Aqui	2	0	-100%
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	4	100%
WhatsApp	5	2	-60%
Cidadão on-line-Chat	6	8	33%
Cidadão on-line-Telegram	1	0	-100%
TOTAL	874	963	10%

*Variação: $(b/a-1) * 100\%$

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se que o principal canal utilizado no ano de 2024 foi “Internet”, com 571 manifestações. Um quantitativo de variações ocorridas no período entre 2023 a 2024 foram dos meios de entrada “Reclame aqui” com -100%, “Ceará App” com 100% e “Cidadão on-line-Chat” com -100%, já a menor variação foi do meio de entrada “Internet” com -2%. Destaca-se ainda, o meio de entrada “presencial” com um aumento significativo em relação ao ano anterior.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 03: Quantitativo de manifestações por tipo recebidas em 2023 e 2024.

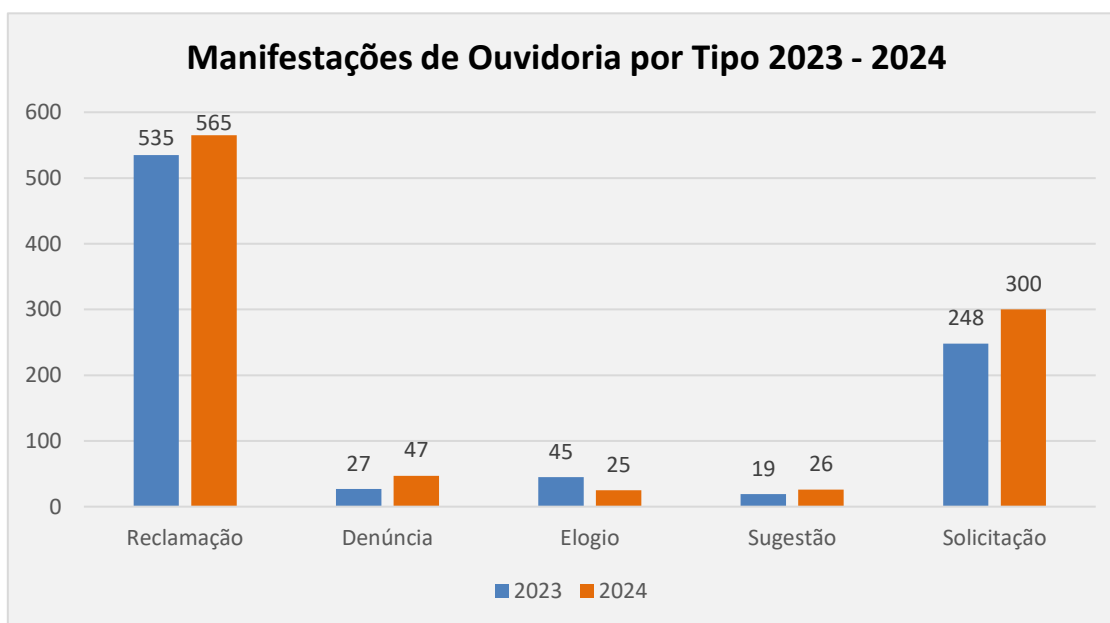
Relatório por Tipo de Manifestação	2023 (a)	2024 (b)	Variação%
Reclamação	535	565	6%
Denúncia	27	47	74%
Elogio	45	25	-44%
Sugestão	19	16	-16%
Solicitação	248	300	21%
Total	874	963	10%

*Variação: $(b/a-1) * 100\%$

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Percebe-se que a principal tipologia das demandas no ano de 2024 foi “Reclamações” com 565 manifestações, representando um aumento de 6% em relação ao ano anterior. A maior variação foi a tipologia “Denúncia” com variação de 74%, e com menor variação a tipologia “Reclamação” com 6% de variação.

Gráfico 03: Quantitativo de manifestações por tipo em 2023 e 2024.



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto

Tabela 04: Quantitativo das manifestações mais relevantes por tipologia e assunto recebidas em 2024.

TIPOLOGIA / ASSUNTO	QUANT
Denúncia	36
ASSÉDIO SEXUAL	3
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	4
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	12
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	10
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	4
Elogio	25
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	23
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	1
Reclamação	342
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	119
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	89
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	53
PERÍCIA MÉDICA	81
Solicitação	181
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	21
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	23
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	42
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)	34
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	61
Sugestão	16
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	5
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	5
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	3
Total Geral	600

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Conforme tabela acima, o assunto mais relevante da Tipologia “Denúncia” foi “Concurso público/seleção” com 12 manifestações, seguido de “Conduta inadequada de servidor/colaborador” com 10 manifestações, juntos representando 61,1% do total de sua tipologia.

Na tipologia “Elogio” foram registradas 25 manifestações, na qual “Elogio ao Servidor Público/Colaborador” com 23 manifestações, representou 92% do total de sua tipologia.

Na tipologia “*Reclamação*”, com um total de 342 manifestações, o assunto que teve maior relevância foi “Tramitação de Processo administrativo” com 119 manifestações, representando 34,8% do total da tipologia, seguido de 89 manifestações sobre “Transporte de Funcionários (rotas)” atingindo 26% do total da tipologia.

Na tipologia “*Solicitação*”, foram registradas 181 manifestações, com o assunto “Tramitação de Processo Administrativo” mais relevante da sua tipologia com 61 manifestações, representando 33,7% das demandas.

Na tipologia “*Sugestão*” a prestação de serviços referente à “Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade” com 05 manifestações e “Sistemas Institucionais e Aplicativos” também com 05 manifestações, foram os assuntos mais relevantes, representando juntos 62,5% do total desta tipologia.

3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-assunto

Tabela 05: Quantitativo das manifestações mais relevantes por assunto e Sub-assunto recebidas em 2024.

ASSUNTOS/ SUB-ASSUNTOS	QUANT
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	184
ASCENSÃO FUNCIONAL	66
PROCESSOS DIVERSOS	33
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	31
ESTÁGIO PROBATÓRIO	28
GRATIFICAÇÃO	14
GESTÃO FISCAL/HOMOLOGAÇÃO DE ISENÇÃO DE IMPOSTO	4
GESTÃO FISCAL/HOMOLOGAÇÃO DE PARECER JURÍDICO	3
GESTÃO FISCAL/HOMOLOGAÇÃO DE RESTITUIÇÃO	2
LICENÇAS E AFASTAMENTOS	1
CESSÃO DE SERVIDOR	1
PENSÃO	1
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	123
DEMORA NA REALIZAÇÃO/AGENDAMENTO DA VISITA	86
MOROSIDADE NA ENTREGA DE LAUDOS E EXAMES	15
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	11
RESULTADO DA PERÍCIA (DIAGNÓSTICO E AFASTAMENTO)	11
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	101
FALTA DE MANUTENÇÃO DO VEÍCULO	55
MUDANÇA DE ITINERÁRIO/TRAJETO	17
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO	12
TRANSPORTE INDEVIDO DE PASSAGEIROS E/OU OBJETOS	10
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DO VEÍCULO	6
CONDUTA INADEQUADA DO MOTORISTA	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	87
ACESSO/CADASTRO À FERRAMENTA GUARDIÃO	56

EMISSÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	16
EMISSÃO DE EXTRATO DE PAGAMENTO	9
INOPERÂNCIA NO SISTEMA	5
ERRO NO CADASTRO (VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES)	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	52
IRREGULARIDADES NO PROCESSO	18
CRONOGRAMA DO CERTAME	13
DIVULGAÇÃO DO RESULTADO	5
ORIENTAÇÕES GERAIS	4
CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	4
NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	3
REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	3
INTERPOSIÇÃO DE RECURSO (ISENÇÃO, APLICAÇÃO DA PROVA, RESULTADO, ETC)	1
PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE ISENÇÃO	1
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	47
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	31
DESCONTO INDEVIDO DE PARCELAS	16
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	38
PROBLEMAS NO ACESSO (LOGIN E SENHA)	14
DIFICULDADES DE ACESSO (ERROS FREQUENTES)	8
MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES	5
ERROS NA OPERACIONALIZAÇÃO (CADASTRO DE INFORMAÇÕES)	5
FERRAMENTA INOPERANTE	5
CESSÃO DE FERRAMENTAS E APLICATIVOS INSTITUCIONAIS	1
Total Geral	632

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se na tabela acima que o Sub-assunto “Demora na Realização/Agendamento da visita”, com 86 manifestações registradas, teve maior relevância em relação aos demais. Vale destacar que as 632 demandas com maior relevância em relação ao Sub-assunto, representam 65,6% das demandas registradas no período de 2024.

3.4 Manifestações por Tipo de Serviço (Carta Serviços)

Tabela 06: Quantitativo das manifestações por tipo de serviço recebidas em 2024.

TIPO DE SERVIÇO	QUANT	%
Aposentadoria e Reforma por Incapacidade Permanente para o Trabalho	1	0,10%
Assessoria aos Órgãos Públicos e Organizações Sociais	1	0,10%
Atendimento a Fornecedores (S2GPR) e Empresas Terceirizadas (SISTER)	4	0,42%
Compras e Contratações por Meio de Cotação Eletrônica	2	0,21%
Consulta às Licitações e Contratações Diretas Publicadas no Portal de Compras	4	0,42%
Emissão da Certidão de Acumulação de Cargos/Funções/Empregos Públicos	4	0,42%
Isonção de Imposto de Renda	27	2,80%
Licença para Tratamento de Saúde	65	6,75%
NÃO SE APLICA	823	85,46%
Readaptação de Função	15	1,56%
Redução de Carga Horária	8	0,83%

Remoção por motivo de saúde	1	0,10%
Reversão de aposentadoria ou da Reforma por Invalidez	2	0,21%
Situação Cadastral do Fornecedor e Emissão de Certificado de Registro Cadastral (CRC)	5	0,52%
Suporte de Sistemas Corporativos e Sistemas Internos	1	0,10%
TOTAL	963	

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

No período de 2024 o tipo de serviço com maior demanda foi “Não se Aplica” com 823 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 65 manifestações.

3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 07: Quantitativo das manifestações por programa orçamentário recebidas em 2024.

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANT	%
2024 GOVERNANÇA E GESTÃO CORPORATIVA	14	1,45%
2024 PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO ORIENTADOS PARA RESULTADOS	1	0,10%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	897	93,15%
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	1	0,10%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO CEARÁ	50	5,19%
TOTAL	963	

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

O programa orçamentário mais relevante conforme tabela acima, foi “Gestão Administrativa”, na qual foram respondidas 897 manifestações. Este Programa orçamentário abrange a maior parte das manifestações, por tratar de assuntos diversos da área Administrativo/Financeira.

3.6 Manifestações por Unidades Internas

Tabela 08: Quantitativo das manifestações por unidade interna recebidas em 2024.

UNIDADES INTERNAS	QUANT
ASSESSORIA JURÍDICA	15
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	45
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	19
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	287
COORDENADORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	28
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	19

COORDENADORIA DE GESTÃO PATRIMONIAL E RECURSOS LOGÍSTICOS	152
COORDENADORIA DE PERÍCIA MÉDICA	135
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	141
OUIDORIA	94
TOTAL DE UNIDADES DEMANDADAS	10
TOTAL GERAL	935

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se que a unidade interna mais demandada foi a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) com 287 manifestações, seguida das Coordenadorias de Gestão Patrimonial e Recursos Logísticos (COPAT) com 152 manifestações, e Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTEC) com 141 manifestações.

3.7 Manifestações por Municípios de Ocorrência

Tabela 09: Quantitativo das manifestações por município de ocorrência recebidas em 2023 e 2024.

Município	Quantidade de Manifestações	
	2023 (a)	2024 (b)
Aracati	1	9
Caucaia	17	17
Crato	7	13
Fortaleza	496	292
Iguatu	8	8
Juazeiro do Norte	10	27
Limoeiro do Norte	2	2
Maranguape	14	7
Maracanaú	3	5
Sobral	13	12
Municípios não especificados	221	434
Total de Municípios Mais Demandados	8	7
Total de Manifestações	874	963

*Variação: $(b/a-1) * 100\%$

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Ao comparar os municípios mais demandados dos períodos de 2023 e 2024, nota-se uma redução de -41% no município de Fortaleza com 292 manifestações em 2024, sendo este o município mais demandado. Observou-se ainda, um aumento de 96,4% 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. Entendem-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.

Tabela 10: Resolubilidade das manifestações recebidas em 2023 e 2024.

Resolubilidade/Detalhamento por Situação	Manifestações 2023	Manifestações 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	874	963
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	874	963

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Tabela 11: Índice de resolubilidade das manifestações recebidas em 2023 e 2024.

Índice de Resolubilidade	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
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 2024, 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, pois atingiu o percentual máximo de resolubilidade, prezando pela continuidade em ações desenvolvidas e parcerias com as áreas internas para o cumprimento dos prazos estabelecidos.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela 12: Tempo médio de resposta das manifestações recebidas em 2023 e 2024.

Tempo Médio de Resposta	Dias
Tempo Médio de Resposta 2023	4
Tempo Médio de Resposta 2024	4

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Em 2024 a SEPLAG obteve um tempo médio de resposta em 04 dias, permanecendo com o mesmo tempo médio de resposta do ano anterior. A parceria junto às áreas internas para o envio de soluções às demandas de ouvidoria, com maior rapidez e clareza, foi mantida.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para ser respondida pelo cidadão de forma espontânea. Em 2024 foram respondidas 118 pesquisas, obtendo o índice de satisfação de 63%.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Tabela 13: Resultado da pesquisa de satisfação das manifestações respondidas em 2024.

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,81
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,8
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,15
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,56
Média das Notas	3,83
Índice de satisfação	63%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

4.2.2 Ações para Melhoria do Índice de Satisfação

Implementamos monitoramento das demandas, e adotamos a padronização das respostas enviadas ao cidadão, principalmente ao receber os posicionamentos das áreas internas, se estão condizentes com o solicitado.

4.2.3 Total de Respondentes

Tabela 14: Total de respondentes da pesquisa de satisfação das manifestações respondidas em 2023 e 2024.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
Total de pesquisas respondidas 2023	148
Total de pesquisas respondidas 2024	118

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

No ano de 2024 a Ouvidoria Setorial Seplag recebeu um total de 118 pesquisas respondidas, representando 12,3% em relação às 963 manifestações recebidas no período. Observou-se uma leve diminuição no quantitativo se comparado ao ano de 2023.

4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 15: Índice de satisfação do cidadão referente as manifestações respondidas em 2024.

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,75
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,81
Índice de Expectativa:	1,60%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

A qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria Seplag era avaliada em 3,75, antes do registro da manifestação. Após a utilização do serviço, a pontuação aumentou para 3,81, superando a expectativa relacionada a qualidade do serviço, com índice de expectativa de 1,60%.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2024 foram “Tramitação de Processo Administrativo” com um total de 184 manifestações representando 19%. Em segundo lugar foi “Perícia Médica do Servidor” com 123 manifestações representando 12,8% e em terceiro lugar “Transporte de Funcionários (Rotas)” com 102 manifestações representando 10,6% do total das manifestações recebidas. A soma dos três representam 42,5% do total de 963 manifestações recebidas em 2024.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

O assunto mais recorrente em 2024 foi “Tramitação de Processo Administrativo”, em decorrência da grande demanda de tramitação de processos de ascensão funcional encaminhados a SEPLAG, frente ao pequeno quantitativo de servidores/colaboradores lotados na área responsável pela análise destes processos.

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

Sobre os assuntos mais demandados, no caso “Tramitação de Processo Administrativo” e “Perícia Médica do Servidor”, foi comunicado à Gestão Superior da SEPLAG, que se manifestou por adotar medidas cabíveis, visando mitigar os problemas relacionados a estes indicativos de demandas de ouvidoria, almejando uma prestação de serviço digna e justa para o cidadão.

Quanto à perícia médica do servidor, importa informar que por meio do Decreto Nº 36.161 de 01 de agosto de 2024, a Perícia Médica deixou de integrar a estrutura organizacional da SEPLAG, e passou a fazer parte do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC em virtude das demandas direcionadas aos atendimentos em saúde do servidor se adequarem mais aos serviços prestados por aquele Instituto.

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 2024, 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 \(Dashboard\)](#).

Em 2024 a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria realizou campanhas de sensibilização e divulgação da Ouvidoria Setorial da Seplag com seguintes temáticas:

- Publicação de matéria reforçando o uso de linguagem simples em 19/08/2024.
- Fortalecimento das respostas de ouvidoria no período de 20/08/2024 à 27/08/2024.
- Comunicação clara, serviço eficiente no período de 12/12/2024 à 20/12/2024.

As campanhas foram executadas por meio da abertura de "Pop Ups" em toda rede interna da SEPLAG, de forma semanal. As campanhas também foram objeto de matéria na intranet da SEPLAG e encaminhadas por e-mail para toda a rede interna de servidores e colaboradores.

7. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Tabela 16: Ações de qualificação do ouvidor em 2024.

Título de Capacitação	Organização local	Período	Carga Horária
I Reunião da Rede de Ouvidoria	Auditório da Seplag	21/02/2024	03 horas
II Reunião da Rede de Ouvidoria	Museu da Imagem e Som	23/04/2024	03 horas
III Reunião da Rede de Ouvidoria	Auditório da Seplag	19/06/2024	03 horas
IV Reunião da Rede de Ouvidoria	Auditório da Arce	28/08/2024	03 horas
V Reunião da Rede de Ouvidoria	Auditório da Cegás	23/10/2024	03 horas
VI Reunião da Rede de Ouvidoria	Auditório da Seplag	11/12/2024	03 horas
I Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE	20/03/2024	02 horas
II Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE	15/05/2024	02 horas
III Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE	24/07/2024	02 horas
IV Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE	24/09/2024	02 horas
V Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE	19/11/2024	02 horas
Curso Gestão de Ouvidoria	EGP	06/05/2024 à 24/05/2024	45 h/a
Palestra As Competências do Futuro e a Liderança no Combate ao Assédio Moral	EGP	04/04/2024	04 horas
Oficina Construção de Relatório de Ouvidoria	CGE	05/12/2024	03 horas

Fonte: Ouvidoria/ASCOI. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

8. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, o Ouvidor deverá indicar sugestões de melhoria para o aprimoramento das ações governamentais e de políticas públicas, a partir da análise das manifestações registradas para a ouvidoria ou das oportunidades de melhoria e necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades de ouvidoria.

A partir de análise dos indicadores consolidados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, o presente relatório expôs as principais demandas recorrentes da Seplag em 2024, e estas serão 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 de ouvidoria, por parte do manifestante, por entender que este período seria adequado para uma nova tentativa de resolução de demanda.

9. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SEPLAG

O Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna, cômico 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.

10. 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 e 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, 31 de janeiro de 2025

ANTÔNIO ROZIANO PONTE LINHARES

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

ANA LÚCIA LIMA GADELHA

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

GUILHERME ARAÚJO ALENCAR

Ouvidor Setorial