



Relatório de Gestão de

OUVIDORIA SEPLAG

— 2025 —



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

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

Francisca Rejane de Araújo Felipe Pessoa de Albuquerque

Secretário Executivo de Gestão e Compras e Patrimônio

Caio Hugo Carvalho Vitor

Secretaria Executiva de Modernização e Governo Digital

Daniel de Carvalho Bentes

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Ana Lúcia Lima Gadelha

Ouvidora Setorial

Michela Carvalho Feitosa

Suporte Ouvidoria

Lyvia Renata Guerra de Miranda Ferreira

Suporte Técnico

Ricardo Silva Gurgel Fernandes

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO DE 2024)	6
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	7
1.1 Total de Manifestações do Período	7
3.1.1 Quantitativos Mensais Manifestações 2025	7
3.1.2 Manifestações Período 2022 a 2025	8
1.2 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	12
3.4. Manifestações por Tipo de Serviço	13
3.5. Manifestações por Programa Orçamentário	14
3.6. Manifestações por Unidades Internas	14
3.7. Manifestações por Municípios de Ocorrência	15
4. INDICADORES DE OUVIDORIA	17
4.1. Resolubilidade das Manifestações	17
4.1.1. – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade	17
4.1.2. Tempo Médio de Resposta	18
4.1.3. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	18
4.1.4. Índice Geral de Satisfação	18
4.1.5. Ações para Melhoria do Índice de Satisfação	19
4.1.6. Total de Respondentes	20
4.1.7. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	20
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	22
5.1. Motivos das Manifestações	22
5.2. Análise dos Pontos Recorrentes	22
5.3. Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às Principais Manifestações Apresentadas	23
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	24
7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	26
8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SEPLAG	26
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS	29
10.1. Cumprimento das Ações Estratégicas para o aprimoramento da Participação Social e Fortalecimento da Ouvidoria.	29

10.1.1. Linguagem Simples.....	29
10.2. Ações de Qualificação Profissional do Ouvidor.....	32
10.3. Engajamento da Ouvidoria nos Objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria - Painel de Monitoramento dos Principais Indicadores de Ouvidoria.....	33
10.4. Ações e Campanhas de Articulação e Sensibilização com as Áreas Internas/Entidades, visando o fortalecimento da Ouvidoria.	35
10.5. Realizações de Ações de Ouvidoria Ativa: Divulgação da Ouvidoria da Seplag nos arredores do Centro Administrativo do Cambeba	37
10.6. Realização de Avaliação de Serviços Prestados Pela Seplag: Pesquisa De Satisfação das Rotas do Cambeba	38

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 missão institucional da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), conforme o Decreto Estadual nº 37.101/2026, é **“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”**, consolidando o papel estratégico da Secretaria como órgão central de coordenação do planejamento, orçamento e gestão governamental, com foco em resultados, inovação e geração de valor público.

O atual e recente Regulamento da SEPLAG, **Decreto nº. 37.101, de 02 de fevereiro de 2026**, que trata das competências do Órgão, instituiu cinco Secretarias Executivas, reorganizou os órgãos de execução programática e instrumental, manteve e detalhou o papel estratégico da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi) como unidade setorial integrante da segunda linha do Sistema de Controle Interno, com competências ampliadas em gestão de riscos, monitoramento de controles internos, integridade, transparência e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, e criou a Prefeitura do Centro Administrativo do Estado Governador Virgílio Távora, com foco em eficiência operacional, segurança e bem-estar institucional. Ademais, autorizou a criação de Grupo de Trabalho Interinstitucional para elaboração da Política Estadual de Saúde e Segurança dos Servidores Públicos, consolidando um modelo de governança administrativa orientado a resultados, controle, inovação e modernização da gestão pública estadual.

No âmbito do Decreto Estadual nº 37.101/2026, a Ouvidoria da SEPLAG, integrada à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI), exerce papel estratégico na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, no fortalecimento da transparência e no aprimoramento da gestão pública. Suas principais atribuições incluem receber, analisar, tratar e responder manifestações dos cidadãos (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios), promover audiências e consultas públicas, incentivar a participação social e o acesso à informação, realizar pesquisas de satisfação, produzir e analisar dados para subsidiar a avaliação e a melhoria dos serviços públicos, atuar na mediação e

conciliação de conflitos, e articular-se com outros canais e instâncias de controle social. Além disso, a Ouvidoria contribui para a simplificação administrativa, a prevenção de falhas na prestação dos serviços e o suporte ao planejamento e à tomada de decisão da gestão, reforçando a cultura de governança, integridade e foco no cidadão no âmbito da Secretaria.

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 Instrução Normativa nº 02/2023, que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do poder executivo estadual, a Portaria CGE 07/2025, que disciplina os critérios e os procedimentos 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 2024)

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 2025, a Ouvidoria Setorial da Seplag não recebeu Recomendações, tendo recebido somente uma Orientação, que não tem caráter obrigatório perante aquela Controladoria, conforme consta às fls. 049, do **Processo Suite nº 41001.002161/2025-71**. A mencionada **Orientação 01** informa:

Orientação 01 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Sobre essa rotina de monitoramento, informamos que a Seplag já a realiza desde que instituiu o Painel de Monitoramento dos Principais Incadotes de Ouvidoria Setorial. Trata-se de um painel de Dashboard, que inclui o monitoramento dos resultados do índice de satisfação. Criado a partir da plataforma do Business Intelligence – BI, o Painel de Monitoramento foi remodelado e atualizado em junho de 2025, tendo passado de um monitoramento trimestral para mensal, a partir de dezembro de 2025. Quanto à análise qualitativa referente às informações desse importante índice, a mesma é feita no presente Relatório em seção específica (“6.1”).

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

1.1 Total de Manifestações do Período

Foram registradas um total de 1.417 manifestações no ano de 2025. Destas, 748 foram *Reclamações*, 58 *Denúncias*, 81 *Elogios*, 31 *Sugestões*, 499 *Solicitações*.

Tabela 1 – Tipo de Manifestação

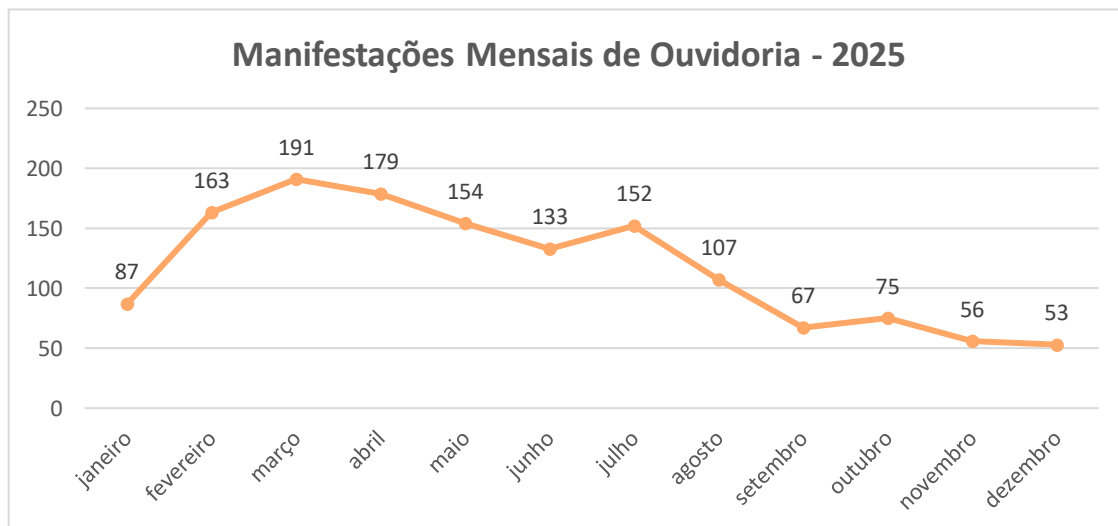
Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamação	748
Solicitação	499
Denúncia	58
Elogio	81
Sugestão	31
Total	1417

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

3.1.1 Quantitativos Mensais Manifestações 2025

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

Gráfico 1 – Manifestações Mensais de Ouvidoria



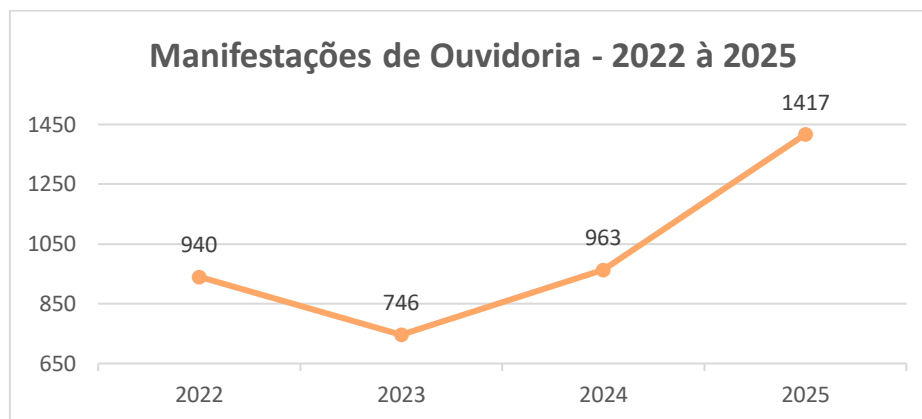
Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se que as maiores variações ocorreram nos meses de março e abril, devido as demandas ligadas à solicitações de servidores de órgãos do Estado concernente: 1) servidor on line; 2) tramitação de processos; 3) Rotas de ônibus dos servidores do Cambéba. Com efeito, no topo dessas demandas estão os assuntos relativos ao “Sistema do Servidor on Line”, cuja expressiva procura se deu em razão de solicitação de orientações para acesso aos extratos de pagamentos e declaração de rendimentos para fins de Imposto de Renda.

3.1.2 Manifestações Período 2022 a 2025

Faz-se uma retrospectiva da evolução das manifestações nos anos anteriores de 2022 a 2025, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 2 – Manifestações Mensais de Ouvidoria - 2022-2025



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI.

O gráfico evidencia a evolução das manifestações de Ouvidoria no período de 2022 a 2025, com comportamento oscilante, porém com tendência de crescimento no médio prazo. Em 2022, registraram-se 940 manifestações, havendo redução em 2023 para 746, o que pode refletir fatores conjunturais, como mudanças nos canais de atendimento, divulgação institucional ou variações na demanda dos serviços. A partir de 2024, observa-se uma retomada do crescimento, com 963 manifestações, culminando em um expressivo aumento em 2025, quando foram registradas 1.417 manifestações, o maior volume da série histórica apresentada.

Sob a perspectiva da governança pública, o crescimento das manifestações pode ser interpretado como **indicador positivo de fortalecimento da cultura de participação cidadã, transparência e confiança nos mecanismos institucionais de escuta ativa**, especialmente considerando o papel estratégico da Ouvidoria na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos e no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. O aumento também pode refletir maior visibilidade dos canais de atendimento, digitalização dos serviços, ampliação da divulgação institucional e maior sensibilidade social à prestação de serviços públicos.

1.2 Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 2 – Meios de Entrada das Manifestações

Meios de Entrada	2024(a)	2025 (b)	Variação %
Internet	571	713	25%
Telefone 155	245	324	32%
E-mail	79	290	267%
Presencial	46	61	33%

Cidadão on-line - Chat	8	12	50%
Ceará App	4	6	50%
Ceara digital	0	5	0%
Telefone	8	4	-50%
WhatsApp	2	1	-50%
Reclame Aqui	0	1	0%
Total	963	1417	47,14%

*Variação: $(b/a-1) * 100\%$

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se que o principal canal utilizado no ano de 2025 foi “Internet”, com 713 manifestações. Um quantitativo de variações ocorridas no período entre 2024 a 2025 foram dos meios de entrada “Email” com 267% , Ceará App com 50% e Cidadão Online com 50%, já as menores variações foram pelos canais “Telefone -50% e WatsApp -50%.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 3 – Manifestações por Tipo

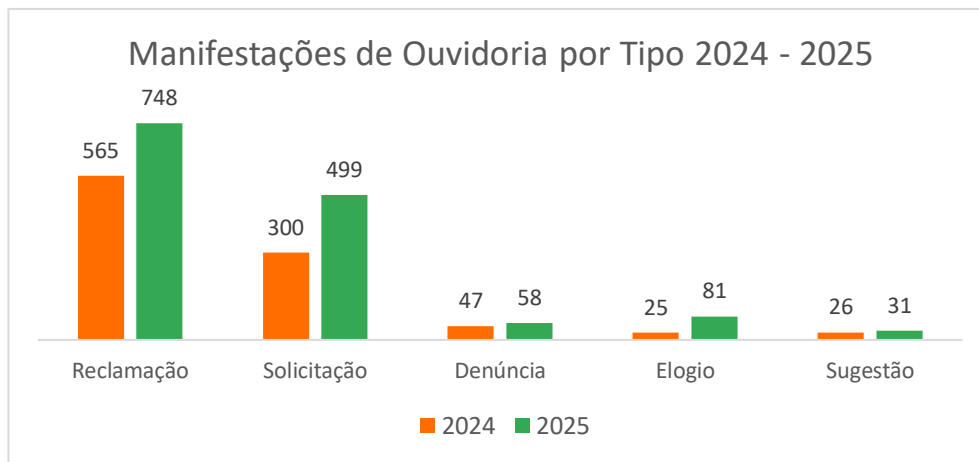
Tipo de Manifestação	2024(a)	2025 (b)	Variação %
Reclamação	565	748	32%
Solicitação	300	499	66%
Denúncia	47	58	23%
Elogio	25	81	224%
Sugestão	26	31	19%
Total	963	1417	47,14%

*Variação: $(b/a-1) * 100\%$

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

A principal tipologia das demandas no ano de 2025 foi “Reclamações” com 748 manifestações, representando um aumento de 32% em relação ao ano anterior. A maior variação foi a tipologia “Elogio” com variação de 224%, e com menor variação a tipologia “Sugestão” com 19% de variação.

Gráfico 3 – Manifestações de Ouvidoria Por Tipo – 2024-2025



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

3.3.1. Manifestações por Tipologia / Assunto

A tabela abaixo demonstra por meio da aplicação do Diagrama de Pareto (regra 80/20) para cada tipologia de manifestação, considerando a distribuição dos assuntos informados. O critério adotado foi identificar quantos assuntos concentram aproximadamente 80% do volume dentro de cada tipologia.

Tabela 04: Quantitativo das manifestações mais relevantes por tipologia e assunto recebidas em 2025

Tipologia/Assunto	Total Ano 2025
Denúncia	58
Transporte de Funcionários (Rotas)	12
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	9
Processo Licitatório (Licitação)	9
Tramitação de Processo Administrativo	6
Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	4
Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	3
Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	2
Empréstimo Consignado	2
Elogio	81
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	68
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	6
Elogio ao Governador do Estado	2
Reclamação	748
Transporte de Funcionários (Rotas)	167
Tramitação de Processo Administrativo	154
Empréstimo Consignado	69
Servidor On-Line (Extrato de Pagamento e Declaração de Rendimento)	67
Sistemas Institucionais e Aplicativos	39
Folha de Pagamento	32

Estrutura e Funcionamento do Centro Administrativo do Cambeba	31
Contrato De Locação De Mão de Obra Terceirizada	27
Informação Sobre Servidor	19
Solicitação	499
Tramitação de Processo Administrativo	96
Servidor On-Line (Extrato De Pagamento e Declaração de Rendimento)	83
Empréstimo Consignado	46
Informação Sobre Servidor	40
Concurso Público/Seleção	37
Contrato de Locação de Mão de Obra Terceirizada	34
Transporte De Funcionários (Rotas)	26
Sistemas Institucionais E Aplicativos	25
Folha De Pagamento	22
Sugestão	31
Estrutura e Funcionamento do Centro Administrativo do Cambeba	8
Transporte de Funcionários (Rotas)	4
Empréstimo Consignado	3
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	3
Plano de Cargos e Carreiras	3
Servidor On-Line (Extrato de Pagamento e Declaração de Rendimento)	2
Atualização de Dados Cadastrais de Servidor	1
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	1

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Conforme tabela acima, Na Tipologia “*Denúncia*” foram regitadas 58 manifestações, o assunto que teve maior relevancia foi “Transposte de Funcionários (Rotas)” com 12 manifestações, seguido de “Conduta inadequada de servidor/colaborador” com 09 manifestações, juntos representando 36,21 % do total de sua tipologia.

Na tipologia “*Elogio*” foram registradas 81 manifestações, na qual “Elogio ao Servidor Público/Colaborador” com 68 manifestações, representou 83,95% do total de sua tipologia.

Na tipologia “*Reclamação*”, com um total de 748 manifestações, o assunto que teve maior relevância foi “Transporte de Funcionários (Rotas)” com 167 manifestações, seguido de 154 manifestações sobre “Tramitação de Processo Administrativo ” atingindo 42,91% do total da tipologia.

Na tipologia “*Solicitação*”, foram registradas 499 manifestações, o assunto que teve

mais relevância foi “Tramitação de Processo Administrativo” com 96 manifestações, seguido Servidor On-Line (Extrato de Pagamento e Declaração de Rendimento)” com 83 manifestações e representando 35,87% das demandas.

Na tipologia “Sugestão”, foram registrados 31 manifestações, o assunto que teve mais relevância foi “Estrutura e Funcionamento do Centro Administrativo Cambé” com 8 manifestações, e “Transporte de Funcionários (Rota)”, com 04 manifestações, representando juntos 38,71% 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

Assuntos/ Sub-Assuntos	Total
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	256
Processos Diversos	193
Gratificação	40
TRANSPORTE DE FUNCIONÁRIOS (ROTAS)	211
Falta de Manutenção Do Veículo	96
Mudança de Itinerário/Trajetos	47
Não Cumprimento de Horário	25
Transporte Indevido de Passageiro e/ou Objetos	19
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	152
Acesso/Cadastro a Ferramenta Guardião	93
Emissão De Rendimentos para Declaração de IR	43
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	120
Orientações e Procedimentos	101
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	69
-	69
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	65
Dificuldades de Acesso (erros frequentes)	31
Problemas no Acesso (Login e Senha)	15
Cessão de Ferramentas e Aplicativos Institucionais	9
CONTRATO DE LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA	61
Informações Gerais sobre o Contrato	52
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	60
Benefícios e Gratificações	29

Cargo e Função de Servidor	8
Pensão	5
FOLHA DE PAGAMENTO	56
Desconto na Folha de Pagamento	38
Atraso no Pagamento	18
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DO CAMBEBA	52
Limpeza e Manutenção	24
Acessibilidade e Sinalização	14
Sinalização e Dispositivos de Trânsito	7
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	42
Convocação de Aprovados/Classificados	20
Orientações Gerais	8
Nomeação/Contratação	7

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se na tabela acima que o Sub-assunto “Tramitação de processo administrativo”, com 256 manifestações registradas, teve maior relevância em relação aos demais. Vale destacar que as 1.144 demandas com maior relevância em relação ao Sub-assunto, representam 80,73% do total das demandas registradas no período de 2025 (1.417).

3.4. Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela 06: Quantitativo das manifestações por tipo de serviço recebidas em 2025

Tipo de serviço	Total
Situação Cadastral do Fornecedor e Emissão de Certificado de Registro Cadastral (CRC)	49
Escritura	3
Suporte de Sistemas Corporativos e Sistemas Internos	3
Assessoria no Processo de Captação de Recursos não Onerosos com a União	2
Consulta às Licitações e Contratações Diretas publicadas no Portal de Compras	1
Emissão da Certidão de Acumulação de Cargos/Funções/Empregos Públicos	1
Licença para Tratamento de Saúde	1
Não se Aplica	1357

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

No período de 2025 o tipo de serviço com maior demanda foi “Não se Aplica” com 1357

manifestações, em decorrência de assuntos demandados não serem especificados na opção de classificações do menu de manifestações do Ceará Transparente. Dos tipos de serviços classificados, o de maior incidência foi “Certificado de Registro Cadastral (CRC)” com 49 manifestações.

3.5. Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 07: Quantitativo das manifestações por programa orçamentário recebidas em 2025

Programa Orçamentário	Total
Gestão Administrativa Do Ceará	1410
Governança e Gestão corporativa	5
Tecnologia Da Informação e Comunicação Estratégica Do Ceará	2

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

O programa orçamentário mais relevante, em termos de representatividade, relacionado pelo manifestante, com a natureza das demandas, conforme tabela acima, foi “Gestão Administrativa”, com um total de 1410 manifestações associadas. Registre-se que o a referência ao Programa Orçamentário não quer dizer necessariamente que houve ações de caráter orçamentário/financeiro despendido para atendimento dessas demandas.

3.6. Manifestações por Unidades Internas

Tabela 08: Quantitativo das manifestações por unidade interna recebidas em 2025

Unidades Internas	Quantidade
COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	522
Reclamação	280
Solicitação	217
Denúncia	9
Sugestão	9
Elogio	7
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	224
Reclamação	92
Solicitação	91
Elogio	38
Sugestão	3
Denúncia	0
COORDENADORIA DE GESTÃO PATRIMONIAL E RECURSOS LOGÍSTICOS	219

Reclamação	159
Solicitação	40
Denúncia	8
Sugestão	7
Elogio	5
COORDENADORIA DE GESTÃO DE COMPRAS	107
Reclamação	50
Solicitação	47
Denúncia	9
Elogio	1
Sugestão	0
COORDENADORIA DE GESTÃO DO PATRIMÔNIO MOBILIÁRIO, DE MATERIAL E RECURSOS LOGÍSTICOS	66
Reclamação	50
Solicitação	7
Denúncia	5
Elogio	2
Sugestão	2
Total de Unidades	5
Total Geral	1138

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se que a unidade interna mais demandada foi a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) com 522 manifestações, seguida das Coordenadorias de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTEC) com 224 manifestações, e Coordenadoria de Gestão Patrimonial e Recursos Logísticos (Copam) com 219 manifestações.

3.7. Manifestações por Municípios de Ocorrência

Tabela 09: Quantitativo das manifestações por município de ocorrência recebidas em 2024 e 2025

Regiões Administrativas	Quantidade de Manifestações		
	2024	2025	Variação
Grande Fortaleza	351	748	113,11%
Fortaleza	292	680	132,88%
Cariri	49	58	18,37%
Crato	13	21	61,54%
Juazeiro do Norte	27	19	-29,63%
Barbalha	2	7	250,00%
Sertão de Sobral	16	21	31,25%
Sobral	12	21	75,00%
Pacujá	0	2	0,00%
Vale do Jaguaribe	15	10	-33,33%

Limoeiro do Norte	2	5	150,00%
Morada Nova	6	3	-50,00%
Russas	2	2	0,00%
Sertão Central	6	8	33,33%
Quixadá	2	21	950,00%
Quixeramobim	0	0	0,00%
Piquet Carneiro	0	0	0,00%
Litoral Norte	9	7	-22,22%
Acaraú	0	2	0,00%
Chaval	0	2	0,00%
Morrinhos	1	1	0,00%
Bela Cruz	0	1	0,00%
Centro Sul	9	7	-22,22%
Iguatu	8	4	-50,00%
Icó	0	2	0,00%
Sertão dos Inhamuns	7	7	0,00%
Tauá	7	7	0,00%
Maciço de Baturité	4	6	50,00%
Guaramiranga	0	2	0,00%
Baturité	2	2	0,00%
Redenção	2	1	-50,00%
Litoral Oeste / Vale do Curu	6	6	0,00%
Itapipoca	4	3	-25,00%
Tururu	1	2	100,00%
Sertão dos Crateús	12	6	-50,00%
Santa Quitéria	0	2	0,00%
Crateús	8	2	-75,00%
Novo Oriente	1	1	0,00%
Litoral Leste	13	5	-61,54%
Beberibe	3	2	-33,33%
Aracati	9	1	-88,89%
Jaguaruana	1	1	0,00%
Sertão de Canindé	2	4	100,00%
Canindé	0	3	0,00%
Paramoti	0	1	0,00%
Serra da Ibiapaba	13	3	-76,92%
Viçosa do Ceará	2	2	0,00%
São Benedito	0	1	0,00%
Não disponível ou fora do Estado	451	521	15,52%
Não disponível	434	492	13,36%
Fora do Estado	17	29	70,59%

*Variação: (b/a-1) *100%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Ao comparar os municípios mais demandados dos períodos de 2024 e 2025, nota-se um aumento de demanda de 113,11% no município de Fortaleza com 680 manifestações em 2025, sendo este o município mais demandado.

4. 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 2024 e 2025

Resolubilidade/Detalhamento por Situação	2024	2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	963	1417
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	963	1417

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Tabela 11: Índice de resolubilidade das manifestações recebidas em 2024 e 2025.

Índice de Resolubilidade		
Situação	2024	2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	0%	0%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

O Índice das manifestações respondidas no prazo em 2025, 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, comportamento que vem sendo repetido nos últimos anos.

4.1.2. Tempo Médio de Resposta

Tabela 12: Tempo médio de resposta das manifestações recebidas em 2024 e 2025.

Tempo Médio de Resposta	Dias
Tempo Médio de Resposta 2024	5
Tempo Médio de Resposta 2025	4

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Em 2025 a SEPLAG obteve um tempo médio de resposta em 04 dias, superando o ano anterior em tempo médio de resposta. A parceria junto às áreas internas para o envio de soluções às demandas de ouvidoria, com maior rapidez e clareza, continua mantida.

4.1.3. 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 2025 foram respondidas 171 pesquisas, obtendo o índice de satisfação de 73%.

4.1.4. Índice Geral de Satisfação

Tabela 13: Resultado da pesquisa de satisfação das manifestações respondidas em 2025.

Resultados da Pesquisa de Satisfação	2025
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)?	4,17
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,11
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).	4,30
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)	3,68
Média das Notas	4,06
Índice de Satisfação	73%

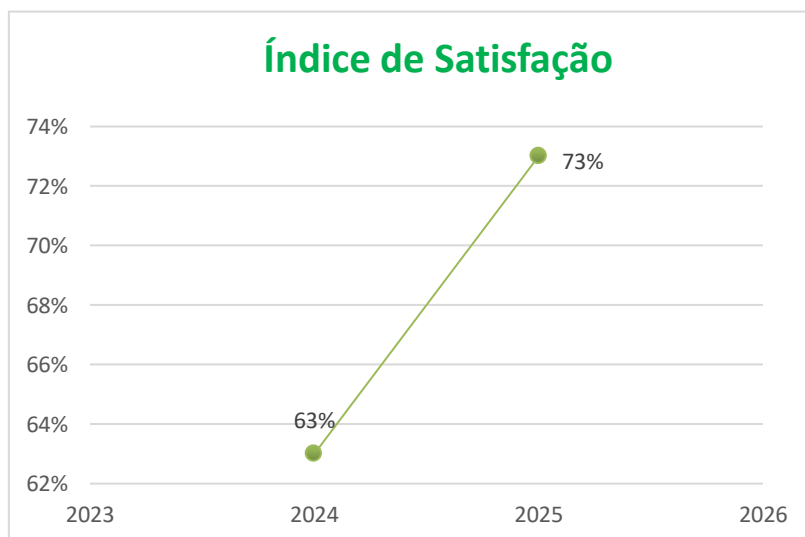
Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Com base nos dados apresentados na Pesquisa de Satisfação de 2025, observa-se um **desempenho global positivo** do Serviço de Ouvidoria da Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará, refletido na **média geral de 4,06** e no **Índice de Satisfação de 73%**, resultado **significativamente superior** ao índice de **63% anteriormente registrado**, em 2024, junto aos usuários da Ouvidoria.

A análise dos quesitos evidencia que os **aspectos relacionados ao canal de atendimento (4,30)** e à **atenção, compromisso e respeito do ouvidor e de sua equipe (4,17)** foram os mais bem avaliados, indicando que os usuários percebem avanços relevantes na acessibilidade, na funcionalidade dos canais e na postura institucional adotada no atendimento. O **tempo de resposta (4,11)** também apresentou avaliação satisfatória, sinalizando eficiência nos fluxos de tratamento das manifestações.

Deste modo, o crescimento do Índice de Satisfação de **63% para 73%** demonstra uma **evolução expressiva na percepção dos usuários**, evidenciando o impacto das ações de fortalecimento da Ouvidoria e o compromisso institucional com a melhoria contínua dos serviços prestados, como demonstra o gráfico a seguir:

Gráfico 4 – Evolução do Índice de Satisfação da Ouvidoria Seplag – 2024-2025



Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

4.1.5. Ações para Melhoria do Índice de Satisfação

A Seplag vem sistematicamente por meio de sua Ouvidoria implementando ações

de monitoramento das demandas, adotando padronização das respostas enviadas ao cidadão, no que cabe, principalmente ao receber os posicionamentos das áreas internas, visando a coerência das respostas com a expressão da manifestação feita pelo usuário cidadão.

Em 2026, a Seplag por meio de sua Ouvidoria Setorial estará ampliando os trabalhos focados na qualidade da resposta junto às áreas demandadas, isso se dará por meio de estímulos de capacitação (palestras) junto aos gestores, palestras e outros meios que envolvam a divulgação da importância dos trabalhos de Ouvidoria.

4.1.6. Total de Respondentes

Tabela 14: Total de respondentes da pesquisa de satisfação das manifestações respondidas em 2024 e 2025.

Pesquisa de Satisfação	
Total de Pesquisas respondidas 2024	118
Total de Pesquisas respondidas 2025	171

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

No ano de 2025 a Ouvidoria Setorial Seplag recebeu um total de 118 pesquisas respondidas, representando 171 em relação às 1.417 manifestações recebidas no período, 2025. Observou-se um expressivo aumento no quantitativo de 44,92% se comparado ao ano de 2024.

4.1.7. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

O Índice de Expectativa do Cidadão mede a diferença entre a percepção prévia e a avaliação posterior do serviço de Ouvidoria, indicando o grau de superação das expectativas do usuário. Índices positivos demonstram melhoria na qualidade percebida e maior satisfação do cidadão com o atendimento prestado.

Esse índice expressa o grau em que o atendimento prestado supera, atende ou frustra as expectativas iniciais do cidadão, sendo considerado um importante instrumento de avaliação da qualidade percebida, da resolutividade das manifestações e da efetividade do serviço público de Ouvidoria.

Os resultados observados em 2025 evidenciam que a Ouvidoria da SEPLAG tem

conseguido **superar as expectativas dos cidadãos**, demonstrando a melhoria contínua dos processos de atendimento e do retorno às manifestações registradas. Esse indicador reforça o papel da Ouvidoria como canal estratégico de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da confiança do cidadão na Administração Pública. Vejamos o resultado de 2025.

Tabela 15: Índice de satisfação do cidadão referente as manifestações respondidas em 2025

Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria em 2025	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,82
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,09
Índice de Expectativa:	7,13%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Comparando-se com 2024, tem-se os seguintes resultados.

Ano	Avaliação Antes do Atendimento	Avaliação Após o Atendimento	Índice de Expectativa (%)
2024	3,75	3,81	1,60%
2025	3,82	4,09	7,13%

Fonte: Ceará Transparente. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

Observa-se evolução significativa do Índice de Expectativa do Cidadão entre 2024 e 2025, passando de 1,60% para 7,13%. Esse crescimento evidencia que a Ouvidoria da SEPLAG tem superado de forma mais consistente as expectativas dos usuários, com destaque para o aumento da avaliação pós-atendimento, que passou de 3,81 para 4,09. Os resultados sugerem aprimoramento nos processos de atendimento, maior resolutividade das manifestações e fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de transparência e participação social.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1. Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2025 foram **“Tramitação de Processo Administrativo”** com um total de 256 manifestações representando 18,07%. Em segundo lugar foi **“Transporte de Funcionários”** com 211 manifestações representando 14,8%; em terceiro lugar **“Servidor On Line (Extrato e Rendimentos)”** com 152 manifestações representando 10,73% ; em quarto, ficou o assunto de **“Empréstimo Consignado”** com um total de 120 manifestações, representando 8,47% e **“Elogio ao Servidor Público/Colaborador”** com 69 manifestações, representando 4,87%. Esses 5 assuntos representam um total de 808 manifestações, representando 57,02% do total geral de manifestações em 2025.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

A análise dos assuntos mais recorrentes demonstra que o primeiro na lista **“Tramitação de Processo Administrativo”** se apresenta como tema mais volumoso, cuja maioria das demandas está classificada como "Processos Diversos" (75,4%) e "Gratificação" (15,3%). Essa alta demanda sugere uma ansiedade ou falta de visibilidade do usuário sobre o andamento de seus processos no âmbito interno da Seplag. A concentração no sub-assunto "Processos Diversos" indica que o sistema de registro de manifestações no sistema Ceará Transparente pode não estar sendo específico o suficiente e/ou as demandas têm caráter os mais diversificados. O interesse em "Gratificações" aponta para uma preocupação direta com a atualização de vencimentos e benefícios financeiros.

Quanto ao assunto **“Transporte de Funcionários”**, a causa raiz predominante das manifestações diz respeito à infraestrutura dos ônibus que transportam servidores e colaboradores, com 45,5% das reclamações focadas na **“Falta de Manutenção do Veículo”**. Isso indica um desgaste da frota ou falhas nos contratos de manutenção. Em segundo lugar, as "Mudanças de Itinerário" (22,3%) mostram que alterações na logística das rotas geram impacto direto e imediato na rotina dos servidores, motivando o contato para ajustes ou reclamações.

O assunto **“Servidor On Line (Extrato e Rendimentos)”** representou demanda

por "Acesso/Cadastro à ferramenta Guardiã" (61,2%). Isso revela que o sistema de autenticação ou o suporte técnico primário para o portal do servidor pode estar sendo insuficiente, gerando um gargalo que transborda para a Ouvidoria. A demanda por "*Rendimentos para IR*" é sazonal, mas talvez esteja demonstrando a dependência do usuário na utilização da ferramenta do sistema do *Servidor on Line*, abrigado pelo Guardiã da Seplag.

Quanto ao "**Empréstimo Consignado**", a causa da procura pelo usuário não é necessariamente um problema, mas uma demanda por informação, com 84,2% solicitando "*Orientações e Procedimentos*". Isso sugere que as regras para contratação ou margem consignável podem não estar claras nos canais oficiais de comunicação, levando o servidor a buscar a Ouvidoria para entender como proceder, considerando que em meados de 2024, a Seplag elaborou novas orientações e normativos sobre esse tema.

Finalmente, sobre o assunto "**Elogio ao Servidor Público/Colaborador**" a causa aqui é a satisfação. Quando um servidor supera as expectativas ou resolve um problema complexo de forma eficiente, o usuário sente-se motivado a registrar o reconhecimento. O fato de estar no Top 5 é um indicador positivo de que, apesar de possíveis falhas sistêmicas (sistemas/transporte), há pontos de excelência no atendimento individual.

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

Sobre os assuntos mais demandados, no caso "*Tramitação de Processo Administrativo*", afirma-se que a Seplag, ciente dessas demandas, vem providenciando o aumento de seu quadro de servidores, com base no último concurso realizado em 2023, cujo chamamento se deu em 2024, visando suprir a alta demanda dos usuários pelos serviços da Seplag, em suas diversas áreas e linhas de atuação. Essa medida que, primordialmente, demonstra o compromisso da gestão em fortalecer a governança e a gestão da Seplag, por meio da busca pela eficiência de seus atos, visa também dar celeridade de respostas à população que busca os serviços do Órgão.

A política de voltada para a segurança e acesso à informação vem sendo cuidada pela Seplag, visando a transformação digital, e isso inclui o cuidado na disponibilização de informações, com respeito às demandas dos usuários, fortalecendo os acessos e melhorando os principais sistemas mais demandados pelo usuário servidor, como é o

caso do *Sistema Servidor on Line*".

Quanto aos sistemas de Rotas de Ônibus do Centro Administrativo do Cambé, contratados pela Seplag para transporte de Servidores e Colaboradores, a Seplag vem providenciando novas licitações de empresas, com distratos de empresas que não estavam atendendo as regras contratuais e sendo objeto de várias manifestações de ouvidorias por parte do Usuário, com as devidas medidas legais cabíveis.

A Assessoria de Controle Interno – ASCOI, por meio da Ouvidoria da Seplag, viabilizou, em julho de 2025, uma pesquisa de satisfação junto aos usuários das Rotas, como referido no Item 6.2 deste Relatório, e o resultado da Pesquisa, consolidado em Relatório próprio, subsidiou a Gestão Superior na tomada dessas e outras decisões relativas às contratações de empresas desse setor e demais medidas administrativas concernentes.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em 2025, a Ouvidoria da SEPLAG realizou apurações internas relacionadas a manifestações que indicavam conduta inadequada de servidores, no âmbito de suas atribuições de recebimento, análise preliminar e encaminhamento aos setores competentes. As demandas foram tratadas com observância aos princípios do contraditório, ampla defesa, sigilo e proteção ao manifestante, sendo encaminhadas às instâncias responsáveis para adoção das providências administrativas cabíveis. Essas ações reforçaram o papel da Ouvidoria como canal institucional de integridade, contribuindo para a prevenção de irregularidades e o fortalecimento da ética no serviço público.

No mesmo exercício, destaca-se ainda um caso em que, após o registro de denúncia envolvendo servidor efetivo, foram adotadas as medidas de apuração preliminar e comunicação às unidades competentes, resultando na exoneração voluntária do servidor do cargo efetivo, a pedido do próprio interessado. A atuação da Ouvidoria nesse contexto evidenciou a relevância do canal como instrumento de controle social e de promoção da responsabilização administrativa, além de contribuir para a preservação da confiança institucional e da integridade da gestão pública.

Adicionalmente, em decorrência de manifestações recebidas pela Ouvidoria da SEPLAG, o Órgão implementou **medidas de gerenciamento e reorganização do estacionamento do Prédio**, com vistas a aprimorar o fluxo de acesso de usuários, servidores e colaboradores. As ações adotadas resultaram em maior ordenamento, segurança e eficiência na utilização das vagas, refletindo positivamente na experiência dos públicos internos e externos. A melhoria foi reconhecida por meio de **elogio registrado na manifestação nº 7344163**, evidenciando o impacto prático da Ouvidoria como instrumento de aprimoramento dos serviços e da infraestrutura institucional.

Além disso, conforme noticiado no site institucional da SEPLAG, já em janeiro/fevereiro de 2026, foram implantadas melhorias nas Rotas do Cambéba, a partir de um processo de alinhamento com os órgãos beneficiados e da implementação de ações para otimizar o tráfego e a oferta do serviço de transporte aos servidores e colaboradores do Centro Administrativo. **Essas iniciativas corroboram os resultados da Pesquisa de Rotas realizada pela Ouvidoria/Ascoi Seplag, a qual identificou pontos críticos, demandas recorrentes e oportunidades de aprimoramento do serviço. Ressalte-se que parte significativa desses avanços também decorre das manifestações registradas na Ouvidoria, especialmente denúncias e reclamações relacionadas às rotas, horários, lotação e qualidade do transporte, evidenciando o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e de indução de melhorias concretas na prestação dos serviços públicos.**

Modernização

Seplag discute modernização das rotas de ônibus com equipe do Cientista-Chefe

9 DE JANEIRO DE 2026 - 15:16 | #Estudo #Inovação #Rotas

TEXTO: Dennis Moraes - Ascom Seplag



Rotas

Seplag reúne órgãos para alinhar melhorias nas rotas e no tráfego do Centro Administrativo

10 DE FEVEREIRO DE 2026 - 17:18 | #Rotas

TEXTO: Dinaire Mazza - Ascom Seplag | FOTOS: Dennis Moraes - Ascom Seplag

Como parte do trabalho para otimizar o serviço de rotas ofertado aos trabalhadores do Governo do Ceará que atuam no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora (Cambéba), a Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará (Seplag-CE) realizou, nesta terça-feira (10), uma reunião com gestores dos 22 órgãos públicos beneficiados com o transporte.

A pauta do encontro, realizado no auditório da Seplag-CE, incluiu apresentações sobre o projeto para melhorar o tráfego viário: o aplicativo Rota Cambéba, que será utilizado pelos usuários das rotas; e a Prefeitura do Centro Administrativo, instituída pelo Decreto nº 37.101, de 02 de fevereiro de 2026, que alterou a estrutura de Secretaria do Planejamento e Gestão.



7. 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 adotados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, o presente relatório expõe as principais demandas recorrentes da Seplag em 2025, e estas serão encaminhadas à Gestão Superior da Seplag, para adoção de providências.

Como forma de fortalecimento das Ouvidorias Setoriais em 2026, sugere-se à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado que intensifique campanhas de mídia institucional que ressaltem o papel da Ouvidoria e do Ouvidor, com divulgações de ações de boas práticas instituídas, a fim de fomentar a valorização dos trabalhos realizados no âmbito das Ouvidorias dos órgãos e que atentem para grandes temas que envolvam os interesses e demandas dos usuários.

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SEPLAG

O Secretário de Planejamento e Gestão da Seplag, cômico da importância da Ouvidoria para o desenvolvimento dos trabalhos da Pasta e sua contribuição, tanto em nível estratégico, quanto para os níveis 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, fortalecer as ações de Ouvidoria da Seplag, no ano de 2026, por meio da disseminação interna da importância e valor da Ouvidoria, melhorar as condições físico-ambientais para o melhor acolhimento ao público externo, quando desejarem manifestar-se presencialmente, promoção de campanhas de

divulgação em âmbito interno e externo, notadamente quando da oportunidade da realização dos trabalhos programados da Caravana Ceará Um Só, que é uma política pública de governança interfederativa do Governo do Estado do Ceará que visa promover a integração, a cooperação e o fortalecimento da gestão pública entre o Estado e os 184 municípios cearenses.

A Seplag por meio de sua Ouvidoria realizou também excelente trabalho de pesquisa de satisfação das Rotas do Cambeba, em 2025, que foi importante instrumento para balizar ações de melhorias no transporte de funcionários, culminando com ações já em 2026, como a do Programa Cientista-Chefe, executado em parceria com a Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Funcap), cujo objetivo é alinhar ações voltadas à modernização das rotas de ônibus que atendem servidores e colaboradores do Governo do Ceará no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora (Cambeba).

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do Relatório de Gestão de Ouvidoria da SEPLAG referente ao ano de 2025 revela um cenário de consolidação do canal como ferramenta de governança, mas também expõe desafios estruturais que impactam diretamente a percepção do servidor e do cidadão.

1. Panorama Quantitativo e Perfil das Demandas

Com um total de 1.417 manifestações, observa-se uma concentração significativa em temas de natureza operacional e administrativa. O fato de os 5 assuntos mais demandados representarem 57,02% do volume total indica que os problemas enfrentados pelos usuários não são pulverizados, mas sim sistêmicos. A predominância de "Solicitações" e "Reclamações" aponta para uma Ouvidoria que atua fortemente no suporte técnico e na correção de falhas de processos internos.

2. Valorização e Reconhecimento

É relevante notar a presença de Elogios no "Top 5". Em um ambiente de ouvidoria, onde o fluxo natural é a reclamação, a existência de um volume considerável de elogios

(4,87%) é um indicador de que, apesar dos problemas de sistemas e infraestrutura, o atendimento humano prestado pelos servidores e colaboradores da SEPLAG é um ponto forte da instituição e deve ser utilizado como modelo de boas práticas.

3. Alinhamento Estratégico

O pronunciamento do Secretário no Relatório reforça o compromisso com a melhoria das condições físico-ambientais e a disseminação da cultura de ouvidoria. Além disso, o compromisso da Gestão também estará voltada para perspectiva de melhorar a resolutividade digital e o esclarecimento da comunicação sobre os processos e procedimentos financeiros mais procurados no âmbito da Seplag, a exemplo de consignados e gratificações.

Fortaleza-CE, 11 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE SOBREIRA CIALDINI
Secretário do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará

ANA LÚCIA LIMA GADELHA
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

MICHELA CARVALHO FEITOSA
Ouvidora Setorial

10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS.

10.1. Cumprimento das Ações Estratégicas para o aprimoramento da Participação Social e Fortalecimento da Ouvidoria.

10.1.1. Linguagem Simples

Ainda durante todo o ano de 2025 a Ouvidoria da Seplag realizou importantes divulgações SEMANAIS sobre a importância da linguagem simples nas respostas de Ouvidoria.

A Campanha de divulgação se deu por meio do sítio eletrônico da SEPLAG, por meio do link: <https://www.seplag.ce.gov.br/2025/05/28/seplag-ce-reforca-uso-de-linguagem-simples-em-respostas-ao-cidadao/>, bem como da rede interna de comunicação da Seplag, por meio de emails enviados a todos os usuários (servidores e colaboradores).

Ouvidoria

Seplag-CE reforça uso de linguagem simples em respostas ao cidadão

28 DE MAIO DE 2025 - 16:56 | #Linguagem Simples #Ouvidoria

Ascom Seplag



A Ouvidoria da Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará (Seplag-CE) iniciou uma campanha interna para incentivar o uso de linguagem simples na comunicação com o cidadão. O objetivo é garantir respostas mais claras, acessíveis e efetivas às demandas da sociedade.

A campanha inclui a divulgação de peças gráficas com orientações práticas sobre como escrever de forma objetiva, usando frases curtas, voz ativa e evitando jargões ou siglas sem explicação. A campanha será veiculada bimestralmente na rede interna da Seplag, por meio de pop-ups.

"A linguagem simples é essencial para que as pessoas compreendam as respostas. Isso fortalece a relação entre governo e sociedade", afirma Ana Lima, assessora de Controle Interno e Ouvidoria da Seplag-CE.

Reconhecida em 2024 pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) como uma Ouvidoria de nível Prata, que corresponde à "Ouvidoria atendendo expectativa – Engajando Cidadãos", conforme Portaria CGE 86/2025, Seplag busca melhorar ainda mais seus serviços, promovendo confiança e segurança nas informações prestadas à população.

Dicas da campanha para melhorar a comunicação:

- Use frases curtas e objetivas
- Prefira a voz ativa
- Evite termos técnicos ou complicados
- Esclareça siglas e abreviações
- Foque na clareza e simplicidade

A Ouvidoria é o canal oficial de diálogo entre o cidadão e a Seplag, recebendo sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre os serviços prestados. Sua atuação contribui para a transparência e a melhoria contínua da gestão pública no Ceará.



Além da publicidade institucional também foram utilizados **"Pop Ups"** em toda rede interna da SEPLAG, de forma semanal, que ocorriam quando o usuário se logava na rede.



(*) Print extraído do computador de usuário interno da Seplag, quando se ligam à rede interna de computadores do Órgão.

10.2. Ações de Qualificação Profissional do Ouvidor

A Ouvidoria da Seplag, por meio da sua Ouvidora e equipe cumpriu de forma constante e sistemática as capacitações ofertadas pela Ouvidoria Central, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

Durante todo o ano foram ofertados cursos, seminários, reuniões de trabalho, palestras, oficinas que foram devidamente aproveitados pela equipe de Ouvidoria, por considerar-se a relevância e importância da formação do Ouvidor, visando o seu melhor desempenho no atendimento, tanto de manifestações, quanto no acolhimento do cidadão que busca os seus serviços.

Dentre as capacitações, destaca-se a formação da Ouvidora Michela Carvalho Feitosa e a colaboradora Lyvia Renata Guerra com **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA**, num **total de 120 horas de capacitação**, ocorrido nos meses de maio até setembro de 2025, atendendo ao disposto no inciso V, do Artigo 25 do Decreto 33.485 de 27 de fevereiro de 2020, além de atender ao preconizado no inciso III, Portaria CGE 07/2025, que trata das avaliações das ouvidorias setoriais, bem como o disposto no item 4, do Anexo Único da referida Portaria.

Na tabela abaixo, seguem as principais capacitações efetivadas para a equipe de Ouvidoria da Seplag.

Tabela 16: Ações de qualificação do ouvidor em 2025

Título de Capacitação	Organização local	Período	Carga Horária
	Auditório da Seplag	27/02/2025	04 horas
II Reunião da Rede de Ouvidoria	Museu da Imagem e Som	29/04/2025	04 horas
III Reunião da Rede de Ouvidoria	Auditório da Seplag	18/06/2025	04 horas
IV Reunião da Rede de Ouvidoria	Auditório da Arce	14/08/2025	04 horas
V Reunião da Rede de Ouvidoria	Auditório da Cegás	23/10/2025	04 horas
VI Reunião da Rede de Ouvidoria	Auditório da Seplag	05/12/2025	04 horas
I Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE	18/03/2025	02 horas
II Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE	20/05/2025	02 horas
III Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE	29/07/2025	02 horas
IV Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE	23/09/2025	02 horas
V Tira-dúvidas de Ouvidoria	CGE	27/11/2025	02 horas
Encontro Ouvidorias em Conexão Boas Práticas e S. para o Futuro	ETICE	12/03/2025	04 horas

Qualidade nas Respostas de Ouvidoria	CGE	26/03 a 28/03/2025	04 horas
XII Encontro Estadual de Ouvidores	ABO	28/08/2025	04 horas
Certificação em Ouvidoria	EGP	05/05 a 19/09/2025	120 horas
XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores	ABO	03/11 a 05/11/2025	24 horas

Fonte: Ouvidoria/ASCOI. Elaboração Ouvidoria/ASCOI

10.3. Engajamento da Ouvidoria nos Objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria - Painel de Monitoramento dos Principais Indicadores de Ouvidoria

A Ouvidoria da Seplag, por meio da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, promoveu a remodelação do Painel de Ouvidoria, disponível na plataforma Observaí, como parte de uma iniciativa estratégica voltada ao fortalecimento da transparência, do controle social e da gestão orientada por evidências. O painel passou por aprimoramentos visuais e funcionais, consolidando informações de forma mais clara, acessível e interativa, em consonância com as diretrizes de governança pública, integridade e transparência ativa adotadas pela SEPLAG.

Com dados atualizados referentes aos exercícios de 2019 a 2025, o Painel de Ouvidoria objetiva dar ampla visibilidade às manifestações registradas pelos cidadãos, permitindo o acompanhamento de indicadores, tipos de manifestações, meios de entrada, assuntos, unidades envolvidas e recortes territoriais. Essa iniciativa reforça o papel da Ouvidoria Setorial da Seplag como instância estratégica de escuta qualificada, monitoramento e aprimoramento contínuo dos serviços públicos, contribuindo para a melhoria da gestão, o fortalecimento da confiança institucional e a promoção da participação cidadã.

O painel de monitoramento da CGE cumpre importante determinação daquela Controladoria no tocante ao disposto no

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://observai.cearadigital.ce.gov.br/bi?roomId=1&biId=23>.



A Seplag também fez ampla divulgação do novo BI, no site da SEPLAG, como se vê no link descrito e fotos abaixo:

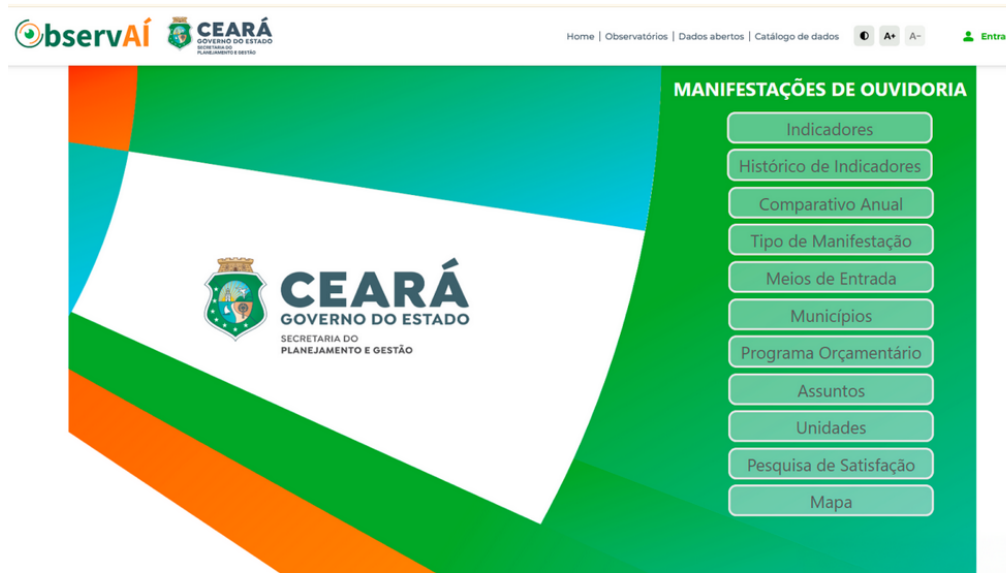
<https://www.seplag.ce.gov.br/2025/08/22/seplag-disponibiliza-bi-para-acompanhamento-das-manifestacoes-de-ouvidoria/>

Controle Interno

Seplag disponibiliza BI para acompanhamento das manifestações de Ouvidoria

22 DE AGOSTO DE 2025 - 14:48 | #Indicadores #Transparência

TEXTO: Karlla Gadelha - Ascom Seplag



Com foco na transparência e acessibilidade aos dados de atendimento ao cidadão, a Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará (Seplag-CE) disponibiliza, a partir deste mês de agosto, um painel de BI (Business Intelligence) sobre as manifestações de Ouvidoria recebidas pelo órgão.

O painel é composto por informações coletadas, a partir de 2019, por meio de sistema de dados abertos, utilizado pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi) e gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE). Construído com o apoio da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (Cotec), a ferramenta disponibiliza informações sobre indicadores, tipos de manifestações, comparativos de manifestações ano a ano, pesquisa de satisfação, meios e municípios de origem da demanda, entre outros dados.

“O nosso objetivo é tornar evidente para os cidadãos os indicadores das manifestações de Ouvidoria, além de ofertar relatórios visuais mais rápidos e simplificados. Trabalhando esse novo formato, além da transparência junto ao cidadão e à gestão, nós também atendemos às solicitações normativas da CGE para fim de avaliação da Ouvidoria da Seplag”, destaca a assessora de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi) da Seplag, Ana Lima, que aponta ainda a expectativa de modernizar outros instrumentos da área de controle interno em breve.

Ana Lima acrescenta que uma proposta de BI para a Ouvidoria já existia na Seplag, mas estava desatualizada. A nova versão, agora disponibilizada ao cidadão, é moderna e traz um maior número de painéis e dados para consulta e análise.

10.4. Ações e Campanhas de Articulação e Sensibilização com as Áreas Internas/Entidades, visando o fortalecimento da Ouvidoria.

No âmbito do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2025, destaca-se a ação de Ouvidoria Interna realizada durante a Semana da Páscoa, em abril de 2025, quando a equipe de

Ouvidoria da SEPLAG promoveu visitas às diversas áreas internas da Secretaria, com o objetivo de fortalecer o diálogo institucional, sensibilizar gestores e equipes quanto à importância da resposta tempestiva e qualificada às manifestações de Ouvidoria e estreitar a relação entre a Ouvidoria e as unidades administrativas. A iniciativa contribuiu para a aproximação, alinhamento de fluxos e fortalecimento da cultura de escuta e transparência, e, ao final das conversações, foram oferecidos mimos alusivos às festividades de Páscoa aos gestores das áreas visitadas, como forma de reconhecimento e incentivo à cooperação, conforme ilustrado nas imagens registradas durante a ação.



10.5. Realizações de Ações de Ouvidoria Ativa: Divulgação da Ouvidoria da Seplag nos arredores do Centro Administrativo do Cambéba

Cumprindo ainda uma agenda de Ouvidoria Ativa, a Ouvidoria da Seplag fez uma divulgação no ambiente do Cambéba, alcançando transeuntes, servidores de outros órgãos e demais pessoas interessadas nos serviços prestados pelos órgãos públicos que se localizam no referido Centro Administrativo.

Essa ação se deu em dezembro/2025, como mostram as fotos abaixo.



10.6. Realização de Avaliação de Serviços Prestados Pela Seplag: Pesquisa De Satisfação das Rotas do Cambéba

A Ouvidoria da SEPLAG, por intermédio Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, procedeu à elaboração do questionário da pesquisa, com a anuência das áreas do gabinete do Secretário Titular da Pasta, Alexandre Cialdini, e da Secretaria Executiva de Secretária Executiva de Gestão de Compras e Patrimônio (Sexec-COP), à época, Sr. Sidney dos Santos Saraiva Leão.

A pesquisa contribuiu para o conhecimento e corte de referência temporal para as ações de melhoria que estão em curso pela Coordenadoria de Gestão Patrimonial e Recursos Logísticos (Copat) da Seplag, ligada à Sexec-COP.

A pesquisa foi realizada por meio do Google Formulários e ficou disponível, por meio de link de acesso, entre os dias **09 a 18 de julho de 2025**, **tendo sido obtidas 383 respostas**, **com ampla divulgação nos espaços físicos**, bem como **nos virtuais da Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG**, como a intranet, rede interna de e-mails e o sítio eletrônico do Órgão. A pesquisa também foi divulgada em grupos de ouvidorias setoriais em aplicativos de conversas (Whatsapp).

O propósito da realização da Pesquisa cumpre importante preceito da área de Ouvidoria que é a realização de ouvidorias pró-ativas a serem promovidas pelas ouvidorias setoriais, categoria em que se enquadra a Ouvidoria da Seplag, conforme dispõe o **inciso VII do Art. 26 do Decreto nº 33.485**, Fortaleza, 27 de fevereiro de 2020, a saber:

VII - realizar ações de ouvidoria pró-ativa, no intuito de coletar a opinião do cidadão para a avaliação e melhoria das políticas e dos serviços públicos, além de fomentar a participação popular.



Documento assinado eletronicamente por: ALEXANDRE SOBREIRA CIALDINI em 11/02/2026, às 10:27 ANA LUCIA LIMA GADELHA em 11/02/2026, às 10:17 e OUTROS; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código E014-8028-0B88-A266.



Ana Lucia Lima Gadelha <ana.lima@seplag.ce.gov.br>

ÚLTIMO DIA | Pesquisa de satisfação sobre as rotasAssessoria Comunicação <ascom@seplag.ce.gov.br>
Para: seplag_geral <servidores@seplag.ce.gov.br>

18 de julho de 2025 às 10:19

PARTICIPE: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScuieNgS2x_azw7jVHu6aDc_2CvGq2kyxEPSmuZOzzZK5beQg/viewform

Relatório Final da Pesquisa de Satisfação das Rotas foi encaminhado à alta gestão da SEPLAG, por meio do processo Suíte nº **NUP 46001.008164/2025-32**.



Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica

NUP 46001.008164/2025-32

27/08/2025 às 17:15

Assunto

ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA - PESQUISA CIENTÍFICA

Documento assinado eletronicamente por: ALEXANDRE SOBREIRA CIALDINI em 11/02/2026, às 10:27 ANA LUCIA LIMA GADELHA em 11/02/2026, às 10:17 e OUTROS; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código E014-8028-0B88-A266.

Ouvidoria

Ouvidoria Ativa incentiva participação de servidores em pesquisa sobre as rotas

11 DE JULHO DE 2025 - 14:29 | #Ouvidoria #Rotas
Ascom Seplag

Para incentivar os usuários das rotas de ônibus do Centro Administrativo Governador Virgílio Távora (Cambéba) a participarem da pesquisa de satisfação sobre o serviço, a Ouvidoria da Secretaria do Planejamento e Gestão do Ceará (Seplag-CE) visitou, nesta semana, os veículos que realizam o transporte e conversou diretamente com os servidores e colaboradores que utilizam as rotas.



"A pesquisa utiliza recursos da Ouvidoria Ativa para chegar mais perto desses usuários. A Ouvidoria Ativa tem como objetivo cumprir o disposto no inciso XI do Art. 12 do Decreto nº 33.485/2020, realizando a avaliação da satisfação dos usuários. Essa ação integra a estratégia da Ouvidoria Setorial, configurando-se como uma instância de participação social e de incentivo ao controle social", destaca a coordenadora da Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi) da Seplag-CE, Ana Lúcia Lima Gadelha.



A gestora reforça que os resultados da pesquisa irão contribuir para melhorar o serviço, conferindo mais segurança e comodidade aos usuários e eficiência no uso dos recursos públicos.

Serviço

Pesquisa de satisfação sobre as rotas

Período: de 9 a 18 de julho de 2025

Link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScuieNgS2x_azw7jVHu6aDc_2CvGq2kxEP5muZ0zzZK5beQg/viewform?usp=header

[Voltar ao topo](#)

COMPARTILHAR

