



Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência – SEGET

Relatório de Gestão 2019

Sobral – CE, janeiro de 2020

SUMÁRIO

1. Apresentação	1
2. A SEGET	1
2.1. Contextualização.....	1
2.2. Competência institucional	2
2.3. Estrutura organizacional.....	2
2.4. Organograma	4
2.5. Principais clientes e usuários	5
2.6. Principais instalações e localidades	5
3. Recursos humanos	5
4. Estratégias de Ação	6
4.1. Contexto	6
4.2. Objetivos e metas para o quadriênio (2017-2020).....	6
4.3. Atividades de rotina realizadas em 2019.....	7
4.4. Iniciativas do Planejamento Estratégico realizadas em 2019	12
4.5. Avaliação geral do Planejamento Estratégico 2019	18
4.6. Realinhamento do Planejamento Estratégico para o ano de 2020	18
5. Resultados da atuação	21
5.1. Síntese da execução orçamentária e financeira.....	21
5.1.1. Orçamento autorizado, por fonte.....	21
5.1.2. Despesas empenhadas, por natureza de despesa.....	22
5.2. Demonstrativos do fluxo financeiro de projetos e programas financiados com recursos externos	26
5.3. Convênios, ajustes, acordos, termos de parceria ou outros instrumentos congêneres	26
5.4. Licitações	26
5.5. Demonstrativo das despesas	26
5.5.1. Despesas de custeio.....	27
5.6. Demonstrativo do patrimônio	28
5.6.1. Bens imóveis	29
5.6.2. Bens móveis (equipamentos e material permanente)	29
5.6.3. Frota	29

5.7. Ouvidoria.....	30
5.7.1. <i>Manifestações recebidas na ouvidoria</i>	<i>31</i>
5.7.2. <i>Quantitativo por Órgão.....</i>	<i>33</i>
5.7.3. <i>Satisfação dos usuários, por Órgão</i>	<i>33</i>
6. Considerações da SEGET	35

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Principais instalações e localidades	5
Tabela 2: Quantidade de pessoas, por tipo de natureza do cargo.	5
Tabela 3: Atividades de rotina e não planejadas, realizadas em 2019	7
Tabela 4: Metas alcançadas da iniciativa Resultado para a Sociedade (RS) em 2019	12
Tabela 5: Metas alcançadas da iniciativa Modernização Administrativa (MA) em 2019	14
Tabela 6: Metas alcançadas da iniciativa Excelência Profissional (EP) em 2019	16
Tabela 7: Metas alcançadas da iniciativa Sustentabilidade (SU) em 2019	17
Tabela 8: Desempenho das coordenadorias da SEGET em 2019	18
Tabela 9: Planejamento para 2020 da iniciativa Resultado para a Sociedade (RS)	18
Tabela 10: Planejamento para 2020 da iniciativa Modernização Administrativa (MA)	18
Tabela 11: Planejamento para 2020 da iniciativa Excelência Profissional (EP)	20
Tabela 12: Planejamento para 2020 da iniciativa Sustentabilidade (SU)	20
Tabela 13: Orçamento autorizado, por fonte de recurso.	21
Tabela 14: Despesas empenhadas, por natureza de despesa.	23
Tabela 15: Quantidades e valores de licitações, por modalidade.	26
Tabela 16: Demonstrativo de despesas, por categoria.....	27
Tabela 17: Despesas de custeio, por categoria.	27
Tabela 18: Demonstrativo do patrimônio adquirido em 2019 para a PMS	28
Tabela 19: Quantidade de bens imóveis, por situação.	29
Tabela 20: Bens móveis (equipamentos e material permanente) pertencentes à Secretaria em 2019. ...	29
Tabela 21: Quantitativo de frota veicular em dezembro de 2019.....	29
Tabela 22: Índice de satisfação, por Órgão	33

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Organograma da SEGET, de acordo com o artigo 4º do Decreto Nº 2207, de 30 de abril de 2019	4
Figura 2: Mapa Estratégico da SEGET.....	7
Figura 3: Comparativo de manifestações na Ouvidoria entre 2017 e 2019	31
Figura 4: Manifestações registradas, por mês, em 2019.	31
Figura 5: Manifestações registradas, por categoria, em 2019.....	32
Figura 6: Manifestações registradas, por Órgão, em 2019.	33

1. APRESENTAÇÃO

O **Relatório de Gestão** apresenta informações sobre o desempenho da **Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência – SEGET**, do Município de Sobral, tanto na perspectiva do que está posto em sua programação e execução orçamentária, quanto do seu planejamento estratégico, durante o ano de **2019**.

O propósito principal do Relatório de Gestão está na apresentação do resultado alcançado pela SEGET, baseado na definição de diretrizes e normas relativas ao modelo institucional.

É importante destacar que este documento tem como objetivo tornar transparente as ações realizadas em cada Secretaria pertencente à Prefeitura Municipal de Sobral e a estrutura do relatório expressa informações que apoiarão a gestão, bem como servirão como uma orientação para eventuais redirecionamentos que futuramente se tornem necessários.

Este relatório está estruturado da seguinte forma:

- A sessão “2. A SEGET”, apresenta a estrutura e a contextualização da criação do órgão, suas competências institucionais, estrutura organizacional e organograma;
- Na sessão “3. Recursos humanos” são discriminados os quantitativos dos quadros de pessoal existentes no órgão;
- A sessão “4. Estratégias de Ação” aborda os aspectos estratégicos adotados pela Secretaria, bem como seu planejamento e ações adotadas pela unidade com o intuito de sanar e solucionar eventuais dificuldades, demonstrando os resultados de sua atuação.
- A sessão “5. Resultados da atuação”, apresenta a síntese da execução orçamentária e financeira, incluindo os demonstrativos do fluxo financeiro, os dados quantitativos e de transferências de convênios (federais, estaduais e municipais), possibilitando assim encontrar um parâmetro de valores para os exercícios futuros. Apresenta ainda um resumo sobre as licitações, sobre o controle do patrimônio, sobre a frota sob responsabilidade do órgão e os dados da Ouvidoria do Município; e,
- A última sessão “6. Considerações da SEGET”, apresenta a conclusão e propostas a serem implementadas na Secretaria, contribuindo para o crescimento e desenvolvimento do interesse público.

2. A SEGET

2.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

A **Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência – SEGET** foi instituída pelo Decreto nº 2207, de 09 de maio de 2019, em substituição da **Secretaria de Controladoria, Ouvidoria e Gestão - SECOGE** que foi alterada com a criação da **Controladoria do Município de Sobral - CMS**, Lei nº 1866, de 30/04/2019, onde as atribuições de controle passaram a ser competência desse novo órgão.

A SEGET tem como finalidade planejar, coordenar, articular, gerenciar, dar transparência e controlar as ações de gestão municipal, contribuindo para a qualidade da vida urbana, visando à efetividade e qualidade na prestação dos serviços públicos do Município.

2.2. COMPETÊNCIA INSTITUCIONAL

De acordo com o Decreto que a regulamenta número 2207, de 09 de maio de 2019, que dispõe sobre a estrutura organizacional e aprova o regulamento, a distribuição e a denominação dos cargos de provimento em comissão da SEGET, compete à Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência:

- I. Apoiar a avaliação das ações do Governo Municipal;
- II. Promover o suporte para o monitoramento dos projetos do governo municipal;
- III. Definir políticas e coordenar os processos de suprimento, capacitação e gestão de pessoas;
- IV. Coordenar a gestão do patrimônio do Município;
- V. Definir políticas e coordenar a gestão da tecnologia da informação e comunicação;
- VI. Realizar a gestão das compras corporativas;
- VII. Coordenar o planejamento, estabelecer critérios de seleção e monitorar a contratação de serviços de mão de obra terceirizada para o Município;
- VIII. Definir políticas e programas de capacitação continuada para servidores públicos do Município;
- IX. Promover a modernização administrativa da Prefeitura Municipal de Sobral por meio da adequação da sua organização administrativa e aperfeiçoamento dos processos;
- X. Participar, em apoio à Secretaria do Orçamento e Finanças, da elaboração dos instrumentos de planejamento do Governo Municipal (Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei Orçamentária Anual);
- XI. Apoiar e orientar os órgãos da administração municipal quanto ao cumprimento dos procedimentos legais que disciplinam a execução do gasto público;
- XII. Gerir o portal da transparência da Prefeitura Municipal, assegurando o direito de acesso à informação;
- XIII. Criar mecanismos, diretrizes e rotinas voltadas à regular aplicação da Lei de Acesso à Informação e ao aperfeiçoamento da transparência;
- XIV. Realizar procedimentos de sindicância que visem apurar conduta ou ato praticado por servidor público, remetendo os autos à Procuradoria Geral do Município nas situações em que se faça necessário a abertura de Processo Administrativo Disciplinar, observado o disposto nas demais normas aplicáveis;
- XV. Exercer a função de ouvidoria geral do Município, recebendo, encaminhando, acompanhando e dando respostas às reclamações, denúncias, representações e sugestões referentes a procedimentos no âmbito da Administração Pública Municipal;
- XVI. Desempenhar outras atividades necessárias ao cumprimento de suas finalidades, bem como outras que lhe forem delegadas.

2.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Em conformidade o art. 4º do Decreto que a regulamenta número 2207, de 09 de maio de 2019, a estrutura organizacional básica e setorial da **Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência** é a seguinte:

- I. Direção Superior: Secretário(a) Municipal da Ouvidoria, Gestão e Transparência
 - II. Órgãos de Assessoramento:
 - 1. Assessoria de Modernização Organizacional.
 - III. Órgãos de Execução Programática:
 - 2. Coordenadoria de Ouvidoria e Transparência:
 - 2.1. Célula de Ouvidoria;
 - 2.2. Célula de Transparência e Acesso a Informação.
 - 3. Coordenadoria de Gestão das Aquisições Públicas e Administração Patrimonial:
 - 3.1. Célula de Contratações Corporativas:
 - 3.1.1. Núcleo de Gestão do Sistema de Registro de Preços;
 - 3.1.2. Núcleo de Gestão de Compras.
 - 3.2. Célula de Gestão de Serviços Logísticos:
 - 3.2.1. Núcleo de Gestão da Frota;
 - 3.2.2. Núcleo de Gestão de Serviços Essenciais.
 - 3.3. Célula de Gestão do Patrimônio:
 - 3.3.1. Núcleo de Gestão de Bens Móveis e Imóveis;
 - 3.3.2. Núcleo de Gestão do Arquivo Central.
 - 4. Coordenadoria de Gestão de Pessoas:
 - 4.1. Célula de Gestão da Folha de Pagamento e Controle de Recursos Humanos:
 - 4.1.1. Núcleo de Acompanhamento de Direitos e Vantagens;
 - 4.1.2. Núcleo de Gestão de Outros Vínculos de Recursos Humanos;
 - 4.1.3. Núcleo de Previdência.
 - 4.2. Célula de Suprimento e Desenvolvimento de Pessoas:
 - 4.2.1. Núcleo de Suprimento de Recursos Humanos;
 - 4.2.2. Núcleo de Formação e Capacitação.
 - 4.3. Célula de Perícia Médica:
 - 4.3.1. Núcleo de Cadastro e Concessão de Benefício.
 - 5. Coordenadoria de Gestão Corporativa de Tecnologia da Informação e Comunicação:
 - 5.1. Célula de Suporte à Sistemas Corporativos.
 - IV. Órgãos de Execução Instrumental:
 - 6. Coordenadoria Jurídica:
 - 6.1. Célula de Apoio Funcional, Processos Licitatórios e Contratos.
 - 7. Coordenadoria Administrativo-Financeira:
 - 7.1. Célula de Gestão Financeira;
 - 7.2. Célula de Gestão Administrativa;
 - 7.2.1. Núcleo de Controle da Garagem Municipal.
 - V. Comissões Especiais: Comissão de Processo Administrativo Disciplinar.
- IV. Entidades Vinculadas: Central de Licitações da Prefeitura de Sobral; Corregedoria da Segurança e Cidadania do Município de Sobral; Controladoria do Município de Sobral.

2.4. ORGANOGRAMA

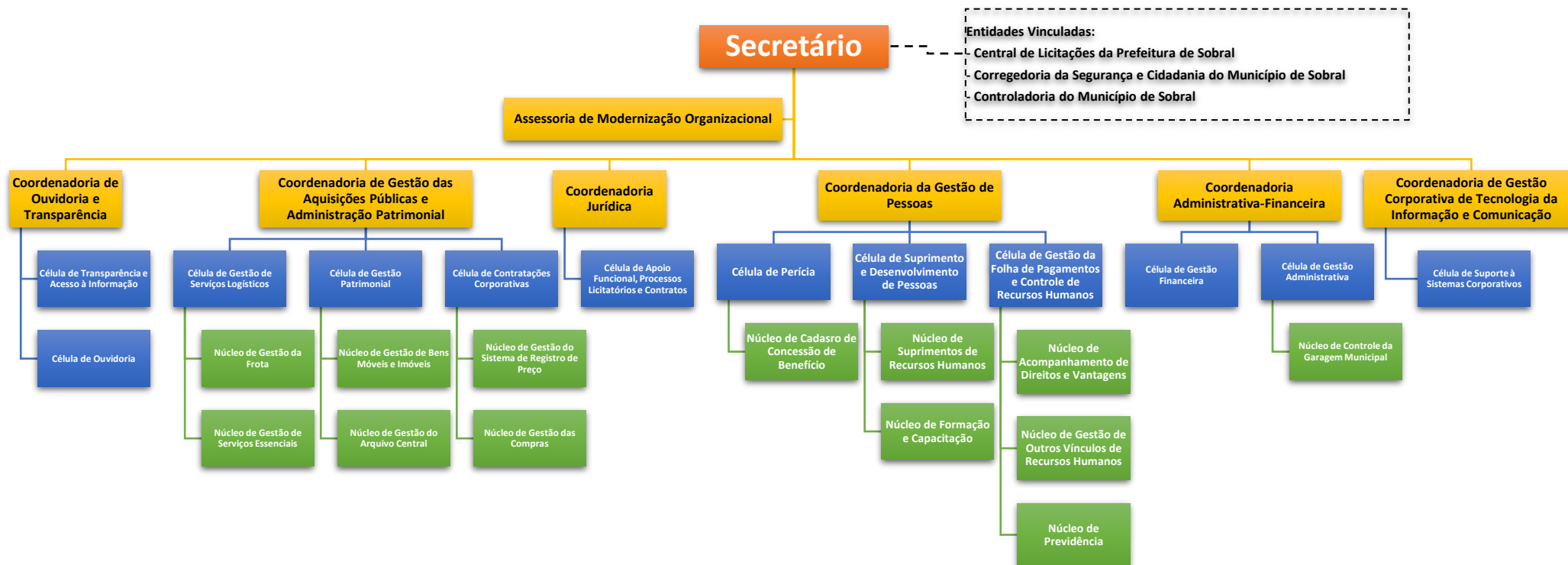


Figura 1: Organograma da SEGET, de acordo com o artigo 4º do Decreto Nº 2207, de 30 de abril de 2019

2.5. PRINCIPAIS CLIENTES E USUÁRIOS

Todos os órgãos ligados à Prefeitura Municipal de Sobral, que utilizam os serviços de Gestão, Ouvidoria e Transparência, bem como os Sistemas Corporativos para realizar suas atividades da forma mais adequada aos padrões de qualidade e das regulamentações de cada área.

Em um segundo nível, devido às melhorias de gestão e controle nos órgãos da PMS, e pelo acesso à ouvidoria, a população do Município é beneficiada.

2.6. PRINCIPAIS INSTALAÇÕES E LOCALIDADES

Tabela 1: Principais instalações e localidades

Unidade	Endereço
Prefeitura Municipal de Sobral	Rua Viriato de Medeiros, 1250, Centro, Sobral - CE, 62011-060
Garagem	Rua Viriato de Medeiros, 1250, Centro, Sobral - CE, 62011-060
COTEC	Av. Dr. Guarani, 538, Derby Clube, Sobral - CE, CEP 62010-302

Fonte: Página da SEGET na Internet (<http://secog.sobral.ce.gov.br/>)

3. RECURSOS HUMANOS

A SEGET finalizou o ano de 2019 com o seguinte quadro de pessoal:

Tabela 2: Quantidade de pessoas, por tipo de natureza do cargo.

Natureza / Situação	Nº de vagas ocupadas
Efetivo (exceto os cedidos)	23
Cedido com ônus para a origem	5
Cedido com ônus e ressarcimento para a origem	3
Efetivo/comissionado	18
Comissionado	40
Pensionista	23
Inativo	45
Estagiário	11
Terceirizados	54 ¹
Servidores não ativos, mas ocupantes de cargos:	
Afastamento doença acima de 15 dias	1
Afastamento sem remuneração	1
30 faltas	1
Licença gestante estendida	1

¹ Somente os terceirizados alocados na SEGET.

Natureza / Situação	Nº de vagas ocupadas
Total Geral	226

Fonte: Sistema SISFO + Controle de Terceirizados do RH – Ref.: 12/2019

Dados gerados em: 06/01/2020

4. ESTRATÉGIAS DE AÇÃO

4.1. CONTEXTO

A criação das competências institucionais ocorridas na SEGET em 2019, através da Lei Municipal nº 1951/2019, que dispõe sobre a estrutura organizacional, incorreu na incorporação da função de Ouvidoria, Gestão Patrimonial e Transparência, trazendo uma nova política governamental para as áreas em questão, onde houve a necessidade de implantação de novas práticas de atividades institucionais, bem como a regulamentação e normatização dos procedimentos.

O plano estratégico da SEGET é um projeto de grande importância que visa garantir o atingimento de metas, que terá como resultado uma ferramenta de monitoramento dos projetos definidos para a melhoria dos serviços prestados na secretaria.

Ressalte-se ainda, que em 2018 foi realizado um realinhamento nas metas estabelecidas no planejamento estratégico de 2017-2020, realizado em 2017, com objetivo de adequar a direção estratégica ao ambiente de mudanças, voltados para a obtenção de resultados almejados.

A secretaria tem como missão garantir a correta gestão dos recursos públicos por meio das melhores práticas de controle interno, com transparência e ética, fomentando a participação da sociedade. Utiliza como visão o reconhecimento como instituição de referência em controle interno e tem como valores a ética sob os princípios da honestidade, lealdade e dignidade; a transparência no acesso a informação e o compromisso em atuação com dedicação, empenho e envolvimento em suas atividades.

Entre as estratégias de ação, a secretaria reuniu elementos importantes para facilitar e acompanhar o cumprimento dos objetivos.

Utilizou e identificou em seu planejamento estratégico uma análise de cenários, onde destacou os pontos fortes e fracos no ambiente interno, bem como as oportunidades e ameaças no ambiente externo, onde, a partir dessas observações foram definidos os objetivos estratégicos que possibilitarão mitigar as fraquezas e ameaças do ambiente externo e potencializar nossas forças, considerando as oportunidades que surgirão.

4.2. OBJETIVOS E METAS PARA O QUADRIÊNIO (2017-2020)

De acordo com o planejamento estratégico a Secretaria levantou pontos críticos para a efetiva implantação e garantia da obtenção dos resultados, e para isto estipulou seus objetivos e metas para a gestão, tudo descrito em seu planejamento estratégico.



Figura 2: Mapa Estratégico da SEGET.

4.3. ATIVIDADES DE ROTINA REALIZADAS EM 2019

Por atuar com Ouvidoria Gestão e Transparência, a SEGET trabalha em diversas atividades de rotina, bem como realiza atividades que não estão inseridas no Planejamento Estratégico, de forma a gerir as ações necessárias para apoiar as outras Secretarias e órgãos vinculados em suas atividades.

No ano de 2019, foram realizadas as seguintes atividades principais:

Tabela 3: Atividades de rotina e não planejadas, realizadas em 2019

Atividade	Observação
Ouvidoria	
Recebimento de manifestações	1.978 manifestações (média 164/mês) Tempo médio de atendimento ² : 11,83 dias

² De acordo com a regulamentação da Ouvidoria (Decreto 2285, de 10 de outubro de 2019, publicado no DOM 659, o prazo para atendimento é de 10 dias, prorrogáveis por igual período.

Atividade	Observação
Totens de avaliação	Finalizado Termo de Fomento, com a Universidade de Fortaleza, para pesquisa e desenvolvimento de soluções de interação com o cidadão, por meio do Laboratório de Pesquisa e Inovação em Cidades, com o total de 80 equipamentos entregues nos postos de saúde e nos órgãos da PMS. Com 63.560 avaliações, sendo 71,32% classificadas como “Bom”.
Elaboração de relatórios	148 relatórios acerca das demandas recebidas na ouvidoria. 12 relatórios dos serviços do vapt vupt 06 relatórios da ouvidoria da comunidade Total: 166 relatórios
Atendimentos no Vapt Vupt	Parceria entre o Governo do Estado do Ceará e a Prefeitura de Sobral, em que é ofertado 86 serviços, de 9 órgãos/ entidades da PMS. Em 2019 foram realizados 30.326 atendimentos, com 90% das avaliações “Ótima”.
Regulamentação da Ouvidoria	Publicado no Diário Oficial do Município o decreto 2285, de 22 de outubro de 2019, que regulamenta os procedimentos dos usuários na utilização dos serviços da ouvidoria.
Lei de Acesso à Informação Municipal	Publicada no Diário Oficial do Município a Lei 1848, de 08 de abril de 2019, que dispõe sobre a regulamentação da Lei Federal nº 12.527/11. O decreto está em fase de aprovação do gabinete.
Padronização de Procedimentos	04 manuais elaborados: - Procedimento de utilização do SPU; - Procedimento de utilização do Sistema ParticipaSol; - Procedimento de Monitoramento do Portal da Transparência; - Procedimento de Monitoramento do Dashboard dos Totens.
Cadastro dos Convênios	Foram cadastrados todos os convênios Estaduais no sistema Gestor, com intuito de exportar as informações para o Portal da Transparência (em fase de atualização pela SS Informática).
Portal da Transparência	O portal da transparência conta com um gerenciador de conteúdo produzido pela a COTEC. Através da ferramenta, podemos monitorar os principais anexos que aparecem no portal. Os conteúdos monitorados são: licitações, contratos, decretos, leis, relatórios de gestão e responsabilidade fiscal.
Ouvidoria na Comunidade	437 demandas recebidas no projeto durante o período de julho à dezembro de 2019.
SEGET – Gerenciamento de Sistemas / Desenvolvimento	
Sistema de Seleção	Gerenciamento e suporte ao sistema de seleção. Já foram realizadas mais de 430 seleções dentro da plataforma.
Sistema Ocupa Juventude	Gerenciamento e suporte ao sistema ocupa juventude. Na aplicação, é acompanhado os cursos e as frequências dos alunos do programa #OCUPAJUVEN-TUDE.
Novo Sistema #OCUPACAR	Criação e aprimoramento contínuo do sistema #OCUPACAR. O sistema faz o controle de entrada e saída de veículos da garagem da prefeitura e da secretaria de saúde.
Suporte, por meio de ferramentas TI, das seguintes áreas:	Frota, RH e Ouvidoria.
ODP – Observatório da Despesa Pública	
As ações do ODP serviram de suporte para os trabalhos da CMS	A Controladoria do Município de Sobral – CMS recebe os resultados das análises e usa como base para a criação dos relatórios de auditoria.
Administrativo Financeiro	
Execução	Houve uma redução de 2,53% do valor orçado inicialmente.
Contratos	18 novos contratos celebrados em 2019, de 31 vigentes.
Implantação do Compartilhamento de Veículos na PMS (#OcupaCar)	14.668 solicitações atendidas de 01/01 a 31/12/2018, gerando economia e otimizando o uso dos veículos da Prefeitura.

Atividade	Observação
Patrimônio e Compras Corporativas	
Gestão de Compras Governamentais	• Implantação e suporte da cotação eletrônica. • Implantação de metodologia de controle das compras do Município, com foco nas quantidades corretas dos itens das licitações.
Gestão de Frota	• Capacitação dos motoristas para desempenho das atividades. • Implantação do novo sistema para controle da frota. • Implantação do sistema de centralização das manutenções dos veículos da frota.
Gestão de Patrimônio	• Realização do levantamento dos bens móveis e imóveis da PMS. • Realização do 5º Leilão de bens móveis.
Gestão de Pessoas	
Centralização da força de trabalho da Prefeitura de Sobral	A partir de agosto de 2019, foi centralizada a gestão de toda a força de trabalho da Prefeitura (efetivos, comissionados, temporários, estagiários e bolsistas) de todos os órgãos/entidades da PMS, totalizando mais de 6.000 servidores.
Seleção de temporários	20 seleções da SMS, 01 da SEGET, 01 da SEINF, 01 da SESEP, 03 da SEDHAS, 01 da SME e 13 da SMS, totalizando 805 vagas.
Concursos	01 concurso realizado, para cargos no SAAE e na STDE, totalizando 18 vagas.
Ampliação do Sistema Eletrônico de Frequência	3.986 servidores cadastrados (87,46%) de 4.557 pessoas em nossa força de trabalho, excluindo os funcionários terceirizados.
Capacitações	372 servidores capacitados.
Reestruturação da Secretaria da Ouvidoria, Controladoria e Gestão	A Controladoria do Município de Sobral passou a ser um órgão da Administração Direta, subordinado à Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência, extinguindo a Secretaria da Ouvidoria, Controladoria e Gestão.
Seleção para estagiários/ bolsistas (Projeto #ocupajuventude)	18 seleções, totalizando 2.883 vagas.
Implantação da Perícia Médica do Município de Sobral	Em 2019, a Perícia Médica foi completamente estruturada, estando suas atividades programadas para ter início em janeiro/2020.
Recadastramento dos Servidores Efetivos, Efetivos que exercem função comissionada, dos comissionados e dos temporários	Realizado no período de 08 de maio de 2019 a 14 de junho do mesmo ano, com o comparecimento de 97,84% dos servidores.
Implantação da Avaliação de Desempenho	Para servidores efetivos em estágio probatório, efetivos de novas carreiras e estagiários.
Gestão Corporativa de Tecnologia da Informação – Desenvolvimento de sistemas	
Número de Chamados Atendidos e fechados no ano de 2019	511
Sistemas desenvolvidos e implantados	
Sistema de Catálogo Eletrônico	Integração com o Banco de Itens utilizado pelo Governo do Estado do Ceará, para servir como base em nossos Sistemas de Licitação.
Sistema de Cargos	O sistema tem como finalidade o gerenciamento das vagas de cargos comissionado e geração de ATOs de nomeação e exoneração.
Sistema de Contratos	O sistema tem como finalidade o gerenciamento de contratos integrado com o Sistema de Despesas e Sistema de Compras migrando as informações para o sistema Gestor.
Migração do sistema SIAFI	Tem como finalidade a inclusão das funcionalidades do Sistema SIAFI dentro do Sistema de Despesas e melhorar a integração com o Sistema Gestor.
Sistema de Gerenciamento de Projetos	O sistema tem como finalidade o registro e gerenciamento de projetos.
Sistema de Consulta Pública de Licitações	O sistema tem como finalidade disponibilizar para a população o acompanhamento das licitações marcadas para licitação com funcionalidade de busca por palavras chaves, status da licitação, objeto, órgão e modalidade.

Atividade	Observação
APP ParticipaSOL	Aplicativo destinado ao levantamento das Ocorrências de Iluminação Pública, Limpeza Pública, Manutenção de Vias e Praças, Controle Urbano, Trânsito e Segurança Viárias, Água e Esgoto, Poda de Árvores e etc.
Recadastramento Servidores da PMS	O sistema tem como finalidade manter o cadastro atualizado ano a ano de todos os servidores da Prefeitura Municipal de Sobral.
Sistema da Saúde (Novo Módulo)	Módulo de Apoio à Atenção Farmacêutica em seu ciclo total. Começando pelo controle de estoque da central de distribuição(Caf), distribuição às unidades de saúde e registro de dispensa de medicação aos cidadãos.
Sistema de Monitoramento de Mortes Violentas - SIMOV	O sistema tem como finalidade o acompanhamento dos homicídios de jovens acompanhados pela SEDHAS no Município de Sobral.
Migração do Sistema de Ocorrências da Guarda Municipal	O sistema tem como finalidade o registro de todas as ocorrências atendidas pela Guarda Municipal de Sobral.
Sistema de frequência (Novas Funcionalidades)	• Cadastro de Empresas • Escalas para Guarda Municipal • Escolas para SME • Registros uma vez por turno • Fechamento da folha de pagamento • Sincronismo híbrido(online/offline) dos pontos.
Sistema de seleção (Novas Funcionalidades)	• Implementação de novas funcionalidades para atender a secretaria de educação de sobral na seleção de professores temporários. • Seleção com somatório de pontuação • Personalização e resultado da avaliação • Exibição de arquivos enviados
Sistema de Compras (Novos Módulos)	• Chamamento Público • Inexigibilidade • Chamada Pública (Agricultura Familiar) • Dispensa - Chamada Pública • Credenciamento • Concorrência Pública • Integração com o Sistema Gestor
Sistema Georreferenciado de Acompanhamento de Juventudes – SIGAJU	O sistema tem como finalidade o acompanhamento de jovens em situação de vulnerabilidade pela Prefeitura Municipal de Sobral.
Sistema de Atendimento ao Público	O sistema tem como finalidade o gerenciamento de fila virtual para atendimento ao público pelo Prefeitura Municipal de Sobral, hoje utilizado pela casa do contribuinte.
Sistema Identidade Funcional SIA	O sistema tem como finalidade a identificação de agentes da Guarda Municipal de Sobral através do QR code impresso na carteira profissional do guarda.
Sistema Carta de Serviços	O Sistema tem como finalidade gerenciar todos os serviços disponibilizados pela Prefeitura de Sobral, agrupados por tipo de serviço e Secretaria. Consta também com um acesso online para o público.
Sistemas em Desenvolvimento	
Sistemas em fase de desenvolvimento	Sistema de Almoxarifado, Sistema de Patrimônio, Sistema de Convênios, Sistema de Fornecedores, Sistema de Terceirizados, Sistema de Vigilância Sanitária
Gerência	
Elaboração de Termos de Referência	Servidor da SEUMA, equipamentos do Data Center.
Gestão Corporativa de Tecnologia da Informação – Atendimento aos usuários	
Demandas executadas	
Número de Chamados Atendidos e fechados no ano de 2019	2.702

Atividade		Observação
Padronização de Procedimentos de TI		Utilização de Softwares; Definição do script de instalação dos softwares padronizados para cada secretaria com papel de parede personalizado; Implantação da política de instalação de softwares licenciados.
Gestão Corporativa de Tecnologia da Informação – Suporte a Servidores		
Demandas executadas		
Número de Chamados Atendidos e fechados no ano de 2019	254	
Monitoramentos		• Acesso ao datacenter, • Rompimentos dos links de fibra ótica da CDS; • Situação dos No-breaks; e, • Redundância de link para COTEC.
Outras atividades:		• Identificação de ativos de rede e reorganização dos servidores do DATACENTER da Prefeitura Municipal de Sobral E VÁRIAS melhorias estruturais e físicas; • Verificação, migração e backup de todos os sistemas antigos conforme validação junto aos seus responsáveis. • Implantação da rede física e lógica no Museu do Eclipse/Planetário. • Instalação e configuração do sistema de geoprocessamento. • Implantação do plano de contingência para incidentes, elaborado e aplicado com abrangência aos links de internet, religação do Datacenter, sistema de energia elétrica, backup remoto.
Jurídico		
Contratos Administrativos	18	
Pareceres jurídicos	129 pareceres jurídicos, sendo:	• 42 Apostilamento de Contrato • 23 Aditivos de Contrato e Congêneres • 21 Análises de Processos Seletivos Simplificados • 24 Procedimentos Licitatórios • 04 Dispensas de Licitação • 02 Inexigibilidade de Licitação
	13 Solicitações Diversas	
Assessoramento em processos seletivos	01 processo seletivo para o Programa de Estágio da Prefeitura Municipal de Sobral	
Assessoramento em concursos públicos	01 Concurso Público do SAAE e da STDE.	
Assessoramento em projetos especiais da Prefeitura	02 assessoramentos, sendo:	• Acordo de Cooperação Técnica com o Banco do Brasil • Edital de Credenciamento de Instituições 2019.2
Assessoramento em qualificações de Organizações Sociais	01 assessoramentos para o Instituto de Gestão e Cidadania – IGC.	
Assessoramento em credenciamentos junto a Prefeitura	09 assessoramentos, sendo:	• 06 Credenciamento de Instituições em Geral; • 03 Credenciamento de Bancos e Instituições Financeiras para Consignação em Folha de Pagamento.

Atividade	Observação
Assessoramento em convênios com instituições de ensino	05 assessoramentos, sendo: • Convênio com a Faculdade Educacional da LAPA – FAEL (em andamento); • Convênio com o Centro Universitário Maurício de Nassau – UNINASSAU (em andamento); • Convênio com a Faculdade Alencarina de Sobral – FAEL (em andamento); • Convênio com o Centro Universitário Internacional – UNINTER; • Convênio com Universidade Norte do Paraná – UNOPAR.
Representação da Secretaria em órgãos externos a Prefeitura	15 representações
Total Geral	181 atividades realizadas.
Comissão de Processo Administrativo Disciplinar	
PAD	A comissão PAD instaurou 13 processos, sendo que 12 foram concluídos e 01 está em fase de instrução.

Fonte: Prestação de contas 2019 da SEGET – Ref.: 12/2019

Dados obtidos em: janeiro de 2020

4.4. INICIATIVAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO REALIZADAS EM 2019

Para o ano de 2019, a SEGET, por meio de seu Planejamento Estratégico, definiu uma série de objetivos e iniciativas para melhorias na gestão. Os resultados alcançados em relação as Metas estabelecidas, foram:

Tabela 4: Metas alcançadas da iniciativa Resultado para a Sociedade (RS) em 2019

Resultados para a Sociedade (RS)

Objetivo Estratégico: RS01 - Garantir transparência com tempestividade

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações	Meta Alcançada
1. Manter atualizados os sítios eletrônicos institucionais da Prefeitura de Sobral.	100% até dez/2019	Ouvidoria / COTEC	• Definir procedimentos de controle de conteúdo e atualizações.	100% (Concluída) • Os sites foram 100% desenvolvidos e definidos os procedimentos de controle.
1. Definir Procedimentos para o ODP - Observatório de Despesa Pública.	100% até dez/2019	ASEMA	• Normatizar os processos de trabalho e prover estrutura física e lógica para sua implantação.	100% (Concluída) • A unidade ODP de Sobral foi reconhecida como parte da Rede ODP Nacional e os principais procedimentos foram documentados.

Resultados para a Sociedade (RS)

Objetivo Estratégico: RS02 - Ouvidoria de excelência

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações	Meta Alcançada
1. Desenvolver novo Portal da Transparência, de acordo com a LAI e requisitos dos órgãos de controle.	100% até dez/2019	Ouvidoria	- Reestruturar o Portal da transparência, com base em pesquisas sobre o estado da arte em transparência pública. - Propor e elaborar rotinas de controle do conteúdo de forma tempestiva.	100% (Concluída) Foi reestruturado novo Portal da Transparência e documentados os procedimentos de controle.
2. Elaborar normativos que tratem da Ouvidoria (2) e do acesso à informação (2) no âmbito municipal.	100% até mar/2019	Ouvidoria	Implantar a gerência de Acesso à Informação e transparência, normatizando, pelo menos, 4 Procedimentos dos serviços a serem prestados.	100% (Concluída) Foi publicada a Lei municipal - LAI e os procedimentos foram definidos.
3. Divulgar e avaliar a Carta de Serviços do Município à sociedade.	100% até dez/2019	Ouvidoria	Desenvolver e implantar novo sistema, específico para o município de Sobral, de Carta de Serviços, com avaliação.	100% (Concluída) Foi disponibilizado o Sistema e todos órgãos/entidades informaram seus serviços.
4. Implantar a Ouvidoria Ativa.	100% até dez/2019	Ouvidoria	- Definir metodologias, processos e ferramentas necessárias à implantação de Ouvidoria Ativa, para subsidiar políticas públicas. - Prover canais diversificados de relacionamento com a sociedade. - Criar, em ambiente WEB, painéis de consolidação de manifestações para compartilhamento com as áreas demandadas e retorno aos cidadãos.	80% Foram instalados 80 totens, implantados os serviços de: Ouvidoria na Comunidade e o Sistema ParticipaSOL, com os 103 articuladores comunitários. Falta ambiente WEB consolidado.
5. Implantar ações de fomento ao Controle Social.	100% até dez/2019	Ouvidoria	Sensibilizar setores da sociedade sobre importância do envolvimento do cidadão na melhoria da gestão pública.	100% (Concluída) A solução dos Totens, Ouvidoria na Comunidade e Portal da Transparência (bem amigável).
6. Implementar melhorias e gerenciar atendimento de serviços centralizados da PMS no Vapt-Vupt.	100% até dez/2019	Ouvidoria	- Disponibilizar serviços públicos aos cidadãos, de forma descentralizada. - Divulgar os serviços disponibilizados no Vapt-Vupt.	100% (Concluída) Foram implantados 86 serviços de 9 órgãos/entidades da PMS. Atendimento realizado - 28.661, com 90% de avaliações "ÓTIMA"

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2019

Dados obtidos em: janeiro de 2020

Tabela 5: Metas alcançadas da iniciativa Modernização Administrativa (MA) em 2019

Modernização Administrativa (MA)

Objetivo Estratégico: MA01 - Implantar as melhores práticas de Controladoria

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações	Meta Alcançada
1. Modelar, analisar e redesenhar processos e procedimentos operacionais do PAD (Processo Administrativo Disciplinar).	100% até dez/2019	ASEMA	- Documentar os procedimentos do PAD. - Redesenhar o processo do PAD	100% (Concluída) Foi elaborado o fluxo do PAD e definida a nova estrutura de funcionamento na PGM (Lei nº1.607-27/11/19).

Objetivo Estratégico: MA02 - Prover estrutura física e soluções tecnológicas de qualidade

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações	Meta Alcançada
1. Prover soluções de sistemas corporativos municipais e TIC.	80% até dez/2019	COTEC	Desenvolvimento de sistemas	100% Foram desenvolvidos os sistemas abaixo relacionados³
2. Elaborar o Plano Diretor de TIC da PMS.	80% até dez/2019	COTEC	- Elaborar projetos, definir procedimentos, especificar, adquirir e instalar equipamentos; - Atualizar o PDI (2019).	100% (Concluída) PDI elaborado e publicado.
3. Reestruturar o Data Center e otimizar o uso da infraestrutura de comunicação de voz e dados da Prefeitura.	80% até dez/2019	COTEC	- Investir aproximadamente R\$ 2 milhões, para melhorias do Data Center; - Elaborar Termo de Referência; - Fazer adesão a Atas; - Adquirir os equipamentos necessários.	100% Foram implantadas melhorias e elaborado projeto de reestruturação de equipamentos. Aquisição adiada para 2019, por decisão superior.
4. Documentar e divulgar procedimentos de suporte de atendimento ao Parque Tecnológico da Prefeitura.	100% até jun/2019	COTEC	- Monitorar a Central de Suporte Técnico (níveis 1 e 2). - Definir metas para avaliações e divulgar na Intranet.	100% (Concluída) Central implantada com rotinas de atendimento definidas e divulgadas.
5. Realizar melhorias na infraestrutura do Paço Municipal.	100% até dez/2019	COAFI	- Modernização da central telefônica. - Modernização da subestação - Ampliar vídeo monitoramento do Paço Municipal. - Melhoria na segurança do Paço Municipal.	60% Foram implantadas melhorias e elaborado projeto de reestruturação de equipamentos. Aquisição adiada para 2020, por decisão superior.

³ Sistema de Seleção, Sistema de Frequência Eletrônica, Sistema de Gestão de Cargos, Sistema de contratos, Migração do SIAF, Sistema de Catálogo Eletrônico, Sistema de Gerenciamento de Projetos, Sistema de Consultas Públicas de Licitações, APP ParticipaSQL, Recadastramento dos Servidores, Sistema de Saúde, Sistema de Monitoramento de Mortes Violentas, Sistema de Compras, Sistema Georeferenciado de Acompanhamento da Juventude, Sistema de Atendimento ao Público, Sistema de Identidade Funcional, Sistema de Carta de Serviços.

Modernização Administrativa (MA)

Objetivo Estratégico: MA03 - Implantar as melhores práticas de Gestão

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações	Meta Alcançada
1. Definir e documentar os processos de Gestão de Pessoas.	100% até dez/2019	COGEP	- Implantar o ponto eletrônico em 100% dos órgãos/entidades da PMS. - Informatizar os diversos processos envolvendo o pagamento. - Recadastramento dos servidores. - Revisão o Regime Jurídico dos Servidores. (suspensão por decisão superior)	100% (Concluída) - Foi implantado o PE em 100% dos órgãos/entidades e unificada a folha de pagamento. - Realizado o recadastramento dos servidores.
2. Definir e documentar os processos de Gestão de Frota.	100% até dez/2019	CAPAP	- Programa de manutenção preventiva dos veículos. - Capacitação dos motoristas para desempenho das atividades. - Melhoria no Sistema de compartilhamento de veículos. - Implantação do novo sistema para controle da frota.	80% Realizada capacitação dos motoristas, Implantado sistema de controle do uso da frota e contratado novo sistema de controle da frota.
3. Definir e documentar os processos de Gestão de Compras Governamentais.	100% até dez/2019	CAPAP	- Criar o portal de compras do Município. - Implantação e suporte da cotação eletrônica. - Informatizar o plano anual de compras. - Definir e implantar metodologia de controle das compras do Município.	60% - Portal de Compras em fase de desenvolvimento e Cotação Eletrônica implantada. - Procedimento do Plano de Compras em uso, aguardando ser informatizado.
4. Definir e documentar os processos de Gestão de Patrimônio.	60% até dez/2019	CAPAP / CO-AFI	- Realizar o levantamento dos bens móveis e imóveis da PMS. - Implantar o arquivo público. - Controle integrado dos almoxarifados.	60% Definidos os procedimentos de Controle de Patrimônio e auditados os bens móveis adquiridos em 2018.
5. Definir e documentar os processos de Gestão da Tecnologia da Informação.	100% até jun/2019	COTEC	Definir e documentar os procedimentos dos serviços de TIC.	80% Definidos os procedimentos de TIC.

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2019

Dados obtidos em: janeiro de 2020

Tabela 6: Metas alcançadas da iniciativa Excelência Profissional (EP) em 2019

Excelência Profissional (EP)

Objetivo Estratégico: EP01 - Capacitar e desenvolver Força de Trabalho

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações	Meta Alcançada
1. Capacitar e desenvolver pessoas em gestão e em práticas de Controle Interno, Ouvidoria e TIC.	80% até dez/2019	COGEP	- Elaborar plano de capacitação técnica dos servidores. - Realizar parcerias com instituições de formação. - Pasta virtual do servidor. - Capacitar e desenvolver pessoas nas práticas de gestão e liderança de pessoas.	100% - Realizadas parcerias com TCE e EGP para capacitação. - Criado Plano de cargos e Carreiras para novas Funções.
2. Aprimorar a integração e a comunicação institucional.	50% até dez/2019	ASEMA	- Criar instrumentos de melhoria da comunicação organizacional (Intranet, Comitês) e trabalho em equipe. - Implantar Intranet na PMS.	60% - Foi implantado o Comitê Executivo. - Criados Grupos de WhatsApp entre as áreas.
3. Desenvolver mecanismos de medição e avaliação de desempenho.	100% até dez/2019	COGEP	- Implantar a avaliação de desempenho de servidores. - Elaborar plano de cargos, carreiras e salários.	100% (Concluída) - Definida e implementada a metodologia de Avaliação de Servidores em Estágio Probatório. - Criados Planos de cargos e carreiras para as novas carreiras.
4. Implantar a Escola de Gestão do Município de Sobral.	100% até dez/2020	COGEP	Criar a Escola de Gestão Pública de Sobral.	Meta nova ⁴
5. Implantar Programa de Qualidade de Vida do servidor e a Unidade de Perícia Médica.	30% até jun/2019	COGEP	Criar o Programa de Qualidade de Vida do servidor e a Gerência de Perícia Médica.	100% Foram realizados todos os procedimentos necessários para início da Perícia Médica a partir do dia 13/01/2020.

Objetivo Estratégico: EP02 - Implementar Governança da SEGET

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações	Meta Alcançada
1. Estabelecer as estruturas de governança da SEGET (Conselhos, Comitês, Escritório de Governança, etc.).	50% até dez/2019	ASEMA	Criar instâncias de tomada de decisão na SEGET.	30% Foi criado o Comitê Executivo.

⁴ Existe uma iniciativa que estava prevista no PE (COGET) para acontecer somente em 2020, por esse motivo não foi computada na avaliação de desempenho de 2019.

Excelência Profissional (EP)

2. Mapear e otimizar 02 processos e documentar 12 procedimentos internos de trabalho da SEGET.	50% até dez/2019	ASEMA	Padronizar e documentar os processos internos da SEGET.	100% Otimizados vários Processos de trabalho da SECOGE, principalmente pela informatização dos procedimentos.
--	------------------	-------	---	---

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2019

Dados obtidos em: janeiro de 2020

Tabela 7: Metas alcançadas da iniciativa Sustentabilidade (SU) em 2019

Sustentabilidade (SU)

Objetivo Estratégico: SU01 - Gerir com eficiência o orçamento e os recursos financeiros

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações	Meta Alcançada
1. Modelar, analisar e redesenhar processos de gestão orçamentária e financeira.	80% até dez/2019	COAFI	- Implantar centro de custo. - Otimizar a execução orçamentária. - Implantar redução de custos nas contas de água, luz e telefone.	100% - Otimizada a execução orçamentária e implantada redução de custos em água, luz e telefone. - Falta implantar o centro de custo

Objetivo Estratégico: SU02 - Implementar ações de Responsabilidade Socioambiental

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações	Meta Alcançada
1. Implantar ações de responsabilidade socioambiental.	100% até dez/2019	COAFI	- Implantar coleta seletiva. - Implantar medidas para otimização do uso consciente de água e luz. - Perfuração de 03 poços profundos ao redor do Paço Municipal. - Implantar uma central de impressão. - Implantar programa de sensibilização da responsabilidade social para os cidadãos que moram no entorno da PMS.	80% - Foi implantada Central de Impressão na SECOGE e definido modelo para PMS. - A Coleta Seletiva e o Programa de Sensibilização dos cidadãos foram repassados para SEUMA por ser atribuição daquela Secretaria. - A Coleta Seletiva foi implantada pela SEUMA.
2. Implantar programa de qualidade 5S em parceria com a SEUMA.	80% até dez/2019	COGEP	Sensibilizar as pessoas e implantar o programa de qualidade 5S.	30%

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2019

Dados obtidos em: janeiro de 2020

4.5. AVALIAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019

Tabela 8: Desempenho das coordenadorias da SEGET em 2019

% Execução da meta	Ouvidoria	COTEC	COGEP	COAFI	ASEMA	CAPAP	Total de iniciativas	Desempenho da SEGET
100%	6	4	4	1	3	-	18	64%
80%	1	1	-	1	-	1	4	14%
60%	-	-	-	1	1	2	4	14%
30%	-	-	1	-	1	-	2	8%
0%	-	-	-	-	-	-	0	0%
Total de iniciativas	7	5	5	3	5	3	28	
Desempenho da coordenadoria	97%	96%	86%	80%	78%	67%		84%

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2019

Dados obtidos em: janeiro de 2020.

4.6. REALINHAMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA O ANO DE 2020

Para o ano de 2020, foram estabelecidas as seguintes metas e novos Projetos e Ações:

Tabela 9: Planejamento para 2020 da iniciativa Resultado para a Sociedade (RS)

Resultados para a Sociedade (RS)

Objetivo Estratégico: RS01 - Garantir transparência com tempestividade

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações
1. Implantar a Ouvidoria Ativa	100% até dez/2020	Ouvidoria	Criar, em ambiente WEB, painéis de consolidação de manifestações para compartilhamento com as áreas demandadas e retorno aos cidadãos.
2. Implantar ações de fomento ao Controle Social.	100% até dez/2020	Ouvidoria	Utilizar a mídia, de forma intensiva, para divulgação dos canais de acesso para manifestações sobre a PMS.

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2019

Dados obtidos em: janeiro de 2020

Tabela 10: Planejamento para 2020 da iniciativa Modernização Administrativa (MA)

Modernização Administrativa (MA)

Objetivo Estratégico: MA02 - Prover estrutura física e soluções tecnológicas de qualidade

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações
1. Prover soluções de sistemas corporativos municipais e TIC.	100% até dez/2020	COTEC	Desenvolvimento de sistemas
2. Implementar ações do Plano Diretor de TIC da PMS.	100% até dez/2020	COTEC	Elaborar projetos, definir procedimentos, especificar, adquirir e instalar equipamentos.

Modernização Administrativa (MA)

3. Reestruturar o Data Center e otimizar o uso da infraestrutura de comunicação de voz e dados da Prefeitura.	100% até dez/2020	COTEC	Investir aproximadamente R\$ 2 milhões, para melhorias do Data Center.
4. Realizar melhorias na infraestrutura do Paço Municipal.	100% até dez/2020	COAFI	- Modernização da central telefônica. - Modernização da subestação. - Ampliar vídeo monitoramento do Paço Municipal. - Melhoria na segurança do Paço Municipal.
5. Realizar melhorias na infraestrutura do Paço Municipal.	100% até dez/2020	COAFI	- Modernização da central telefônica. - Modernização da subestação. - Modernização do elevador. - Instalação de novo elevador. - Ampliar vídeo monitoramento do Paço Municipal. - Melhoria na segurança do Paço Municipal.

Objetivo Estratégico: MA03 - Implantar as melhores práticas de Gestão

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações
1. Definir e documentar os processos de Gestão de Frota.	100% até dez/2020	COPAG	- Programa de manutenção preventiva dos veículos. - Capacitação dos motoristas para desempenho das atividades. - Melhoria no Sistema de compartilhamento de veículos. - Implantação do novo sistema para controle da frota.
2. Definir e documentar os processos de Gestão de Compras Governamentais.	100% até dez/2020	COPAG	- Criar o portal de compras do Município. - Implantação e suporte da cotação eletrônica. - Informatizar o plano anual de compras. - Definir e implantar metodologia de controle das compras do Município.
3. Definir e documentar os processos de Gestão de Patrimônio.	100% até dez/2020	COPAG	- Realizar o levantamento dos bens móveis e imóveis da PMS. - Controle integrado dos almoxarifados.
4. Definir e documentar os processos de Gestão da Tecnologia da Informação.	100% até dez/2020	COTEC	Definir e documentar os procedimentos dos serviços de TIC.

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2019

Dados obtidos em: janeiro de 2020

Tabela 11: Planejamento para 2020 da iniciativa Excelência Profissional (EP)

Excelência Profissional (EP)

Objetivo Estratégico: EP01 - Capacitar e desenvolver Força de Trabalho

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações
1. Capacitar e desenvolver pessoas em gestão e em práticas de Controle Interno, Ouvidoria e TIC.	100% até dez/2020	COGEP	- Elaborar plano de capacitação técnica dos servidores. - Pasta virtual do servidor.
2. Aprimorar a integração e a comunicação institucional.	100% até dez/2020	ASEMA	- Criar instrumentos de melhoria da comunicação organizacional (Intranet, Comitês) e trabalho em equipe. - Implantar Intranet na PMS.
3. Implantar a Escola de Gestão do Município de Sobral.	100% até dez/2020	COGEP	Criar a Escola de Gestão Pública de Sobral.
4. Implantar Programa de Qualidade de Vida do servidor.	50% até dez/2020	COGEP	Criar o Programa de Qualidade de Vida do servidor.

Objetivo Estratégico: EP02 - Implementar Governança da SEGET

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações
1. Estabelecer as estruturas de governança da SEGET (Conselhos, Comitês, Escritório de Governança, etc.).	100% até dez/2020	ASEMA	Criar instâncias de tomada de decisão na SEGET.

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2019

Dados obtidos em: janeiro de 2020

Tabela 12: Planejamento para 2020 da iniciativa Sustentabilidade (SU)

Sustentabilidade (SU)

Objetivo Estratégico: SU01 - Gerir com eficiência o orçamento e os recursos financeiros

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações
1. Modelar, analisar e redesenhar processos de gestão orçamentária e financeira.	100% até dez/2020	COAFI	- Implantar centro de custo. - Otimizar a execução orçamentária. - Otimizar redução de custos nas contas de água, luz e telefone.

Objetivo Estratégico: SU02 - Implementar ações de Responsabilidade Socioambiental

Iniciativa	Meta	Responsável	Projetos / Ações
1. Implantar ações de responsabilidade socioambiental.	100% até dez/2020	COAFI	- Colocar em funcionamento os 02 poços profundos ao redor do Paço Municipal. - Implantar uma central de impressão.
2. Implantar programa de qualidade 5S.	100% até dez/2020	COGEP	Sensibilizar as pessoas e implantar o programa de qualidade 5S.

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2019

Dados obtidos em: janeiro de 2020

5. RESULTADOS DA ATUAÇÃO

5.1. SÍNTESE DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

5.1.1. Orçamento autorizado, por fonte

Para o ano de 2019, a **SEGET** teve o seu orçamento estabelecido pela LOA (Lei Orçamentaria Anual - Lei Nº 1801, de 06 de novembro de 2018). A tabela abaixo mostra os valores iniciais e as alterações ocorridas durante o exercício, classificada por fonte de recurso.

Legenda da tabela:

- **(A)** -> Orçamento inicial, em R\$;
- **(B)** -> Créditos adicionais/suplementares autorizados, em R\$;
- **(C)** -> Anulações, em R\$;
- **(D)** = **(A + B – C)** -> Orçamento final, em R\$;
- **(E)** -> Empenhos, em R\$;
- **(F)** = **(D / A)** -> Comparação (Orçamento final/ Orçamento inicial), em %.

Tabela 13: Orçamento autorizado, por fonte de recurso.

U.O. / Natureza	(A) (R\$)	(B) (R\$)	(C) (R\$)	(D) (R\$)	(E) (R\$)	(F) (%)
2101 - SECRETARIA DA OUVIDORIA, CONTROLADORIA E GESTÃO						
	24.957.580,00	1.839.847,12	19.380.496,26	7.416.930,86	7.416.930,86	100,00%
1001000000 - Recursos Ordinários	23.457.580,00	219.847,12	15.081.496,26	7.416.930,86	7.416.930,86	100,00%
1920000000 - Recursos de Operações de Crédito	1.000.000,00	1.620.000,00	4.299.000,00	0,00	0,00	---
1930000000 - Recursos de Alienação de Bens/Ativos	500.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	---
2901 - SECRETARIA DA OUVIDORIA, GESTÃO E TRANSPARÊNCIA						
	0,00	22.725.703,08	5.818.067,73	16.907.635,35	16.750.644,66	99,07%
1001000000 - Recursos Ordinários	0,00	17.487.674,28	3.572.288,93	16.907.635,35	16.750.644,66	99,07%
1920000000 - Recursos de Operações de Crédito	0,00	5.238.028,80	2.245.528,80	0,00	0,00	---
1930000000 - Recursos de Alienação de Bens/Ativos	0,00	0,00	250,00	0,00	0,00	---

U.O. / Natureza	(A) (R\$)	(B) (R\$)	(C) (R\$)	(D) (R\$)	(E) (R\$)	(F) (%)
--------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	------------

Total Geral	24.957.580,00	24.565.550,20	25.198.563,99	24.324.566,21	24.167.575,52	99,35%
--------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---------------

Fonte: Sistema Gestor (Balancete Analítico da Despesa) – Período de referência: 01/01/2019 a 31/12/2019

Dados gerados em: 07/01/2020 – 13:11h

5.1.2. Despesas empenhadas, por natureza de despesa

A seguir são informados os valores totais de empenhos realizados no exercício de 2018, por Natureza de Despesa, comparados com o orçamento.

Legenda da tabela:

- **(A)** -> Orçamento inicial, em R\$;
- **(B)** -> Créditos adicionais/suplementares autorizados, em R\$;
- **(C)** -> Anulações, em R\$;
- **(D) = (A + B – C)** -> Orçamento final, em R\$;
- **(E)** -> Empenhos, em R\$;
- **(F) = (E / D)** -> Comparação (Empenhos / Orçamento final), em %.

Tabela 14: Despesas empenhadas, por natureza de despesa.

U.O. / Natureza	(A) (R\$)	(B) (R\$)	(C) (R\$)	(D) (R\$)	(E) (R\$)	(F) (%)
2101 - SECRETARIA DA OUVIDORIA, CONTROLADORIA E GESTÃO - SECOGE	24.957.580,00	1.839.847,12	19.380.496,26	7.416.930,86	7.416.930,86	100,00%
31900100 - Aposentadorias e Reformas	861.455,00	0,00	606.609,80	254.845,20	254.845,20	100,00%
31900300 - Pensões	278.223,00	0,00	185.851,88	92.371,12	92.371,12	100,00%
31900400 - Contratação por Tempo Determinado	5.000,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	---
31901100 - Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil	3.406.711,00	0,00	2.476.268,42	930.442,58	930.442,58	100,00%
31901300 - Obrigações Patronais	785.001,00	4.100,00	585.001,00	204.100,00	204.100,00	100,00%
31909400 - Indenizações e Restituições Trabalhistas	20.000,00	15.064,23	13.263,04	21.801,19	21.801,19	100,00%
31909600 - Ressarcimento de Despesas de Pessoal Requisitado	238.882,00	0,00	116.699,74	122.182,26	122.182,26	100,00%
33503900 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	10.000,00	0,00	10.000,00	0,00	0,00	---
33901400 - Diárias - Civil	32.595,00	2.000,00	26.095,00	8.500,00	8.500,00	100,00%
33903000 - Material de Consumo	306.100,00	0,00	245.243,87	60.856,13	60.856,13	100,00%
33903200 - Material de Distribuição Gratuita	15.223,00	0,00	15.223,00	0,00	0,00	---
33903300 - Passagens e Despesas com Locomoção	150.000,00	2.000,00	109.760,49	42.239,51	42.239,51	100,00%
33903400 - Outras Despesas de Pessoal decorrentes de Contratos de Terceirização	13.294.860,00	0,00	8.979.836,83	4.315.023,17	4.315.023,17	100,00%
33903601 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Aluguel de Imóveis	75.000,00	730,00	71.842,00	3.888,00	3.888,00	100,00%
33903602 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Frete	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	---
33903603 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Autônomo	45.867,00	0,00	45.867,00	0,00	0,00	---
33903606 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física/Estagiários	80.000,00	0,00	67.611,86	12.388,14	12.388,14	100,00%
33903900 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	2.880.264,00	171.000,00	1.796.678,65	1.254.585,35	1.254.585,35	100,00%
33904000 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica	582.560,00	0,00	555.040,00	27.520,00	27.520,00	100,00%
33904700 - Obrigações Tributárias e Contributivas	5.000,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	---
33909100 - Sentenças Judiciais	70.000,00	24.952,89	36.751,88	58.201,01	58.201,01	100,00%
33909200 - Despesa de Exercícios Anteriores	25.613,00	0,00	25.613,00	0,00	0,00	---
33909300 - Indenizações e Restituições	25.822,00	0,00	25.822,00	0,00	0,00	---

U.O. / Natureza	(A) (R\$)	(B) (R\$)	(C) (R\$)	(D) (R\$)	(E) (R\$)	(F) (%)
44905100 - Obras e Instalações	660.000,00	295.000,00	955.000,00	0,00	0,00	---
44905200 - Equipamentos e Material Permanente	1.000.000,00	1.323.000,00	2.315.012,80	7.987,20	7.987,20	100,00%
44909300 - Indenizações e Restituições	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	---
33903500 - Serviços de Consultoria	84.993,00	2.000,00	86.993,00	0,00	0,00	---
33903604 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Locação de Veículos	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	---
33304100 - Contribuições	10.411,00	0,00	10.411,00	0,00	0,00	---
31909200 - Despesas de Exercícios Anteriores	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	---
33913900 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	---
2901 - SECRETARIA DA OUVIDORIA, GESTÃO E TRANSPARÊNCIA - SEGET	0,00	22.725.703,08	5.818.067,73	16.907.635,35	16.750.644,66	99,07%
31900100 - Aposentadorias e Reformas	0,00	606.609,80	51.401,41	555.208,39	549.481,70	98,97%
31900300 - Pensões	0,00	215.851,88	10.057,22	205.794,66	205.676,14	99,94%
31900400 - Contratação por Tempo Determinado	0,00	18.000,00	18.000,00	0,00	0,00	---
31901100 - Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil	0,00	2.286.268,42	118.356,77	2.167.911,65	2.165.189,18	99,87%
31901300 - Obrigações Patronais	0,00	541.653,05	51.653,05	490.000,00	484.319,88	98,84%
31909400 - Indenizações e Restituições Trabalhistas	0,00	33.513,04	0,00	33.513,04	20.818,81	62,12%
31909600 - Ressarcimento de Despesas de Pessoal Requisitado	0,00	260.894,89	24.399,59	236.495,30	236.495,30	100,00%
33503900 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	0,00	10.000,00	10.000,00	0,00	0,00	---
33901400 - Diárias - Civil	0,00	40.095,00	23.963,40	16.131,60	16.131,60	100,00%
33903000 - Material de Consumo	0,00	234.240,28	149.204,33	85.035,95	83.293,35	97,95%
33903200 - Material de Distribuição Gratuita	0,00	15.223,00	15.223,00	0,00	0,00	---
33903300 - Passagens e Despesas com Locomoção	0,00	167.000,00	11.071,19	155.928,81	153.902,28	98,70%
33903400 - Outras Despesas de Pessoal decorrentes de Contratos de Terceirização	0,00	10.564.448,86	0,00	10.564.448,86	10.564.448,86	100,00%
33903601 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Aluguel de Imóveis	0,00	64.066,00	15.592,00	48.474,00	44.574,00	91,95%
33903602 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Frete	0,00	2.000,00	2.000,00	0,00	0,00	---

U.O. / Natureza	(A) (R\$)	(B) (R\$)	(C) (R\$)	(D) (R\$)	(E) (R\$)	(F) (%)
33903603 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Autônomo	0,00	44.867,00	44.867,00	0,00	0,00	---
33903606 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física/Estagiários	0,00	64.611,86	36.143,78	28.468,08	28.455,88	99,96%
33903900 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	0,00	2.401.134,26	147.592,00	2.253.542,26	2.131.174,93	94,57%
33904000 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica	0,00	65.040,00	16.880,00	48.160,00	48.160,00	100,00%
33904700 - Obrigações Tributárias e Contributivas	0,00	4.000,00	4.000,00	0,00	0,00	---
33909100 - Sentenças Judiciais	0,00	36.751,88	18.229,13	18.522,75	18.522,75	100,00%
33909200 - Despesa de Exercícios Anteriores	0,00	25.613,00	25.613,00	0,00	0,00	---
33909300 - Indenizações e Restituições	0,00	25.822,00	25.822,00	0,00	0,00	---
44905100 - Obras e Instalações	0,00	943.000,00	943.000,00	0,00	0,00	---
44905200 - Equipamentos e Material Permanente	0,00	3.955.396,05	3.955.396,05	0,00	0,00	---
44909300 - Indenizações e Restituições	0,00	1.000,00	1.000,00	0,00	0,00	---
33903500 - Serviços de Consultoria	0,00	84.191,81	84.191,81	0,00	0,00	---
33903604 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Locação de Veículos	0,00	2.000,00	2.000,00	0,00	0,00	---
33304100 - Contribuições	0,00	10.411,00	10.411,00	0,00	0,00	---
31909200 - Despesas de Exercícios Anteriores	0,00	1.000,00	1.000,00	0,00	0,00	---
33913900 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	0,00	1.000,00	1.000,00	0,00	0,00	---
Total Geral	24.957.580,00	24.565.550,20	25.198.563,99	24.324.566,21	24.167.575,52	99,35%

Fonte: Sistema Gestor (Balancete Analítico da Despesa) – Período de referência: 01/01/2019 a 31/12/2019

Dados gerados em: 07/01/2020 – 13:11h

5.2. DEMONSTRATIVOS DO FLUXO FINANCEIRO DE PROJETOS E PROGRAMAS FINANCIADOS COM RECURSOS EXTERNOS

No exercício de 2019, a SEGET não recebeu recursos originados de financiamentos externos.

5.3. CONVÊNIOS, AJUSTES, ACORDOS, TERMOS DE PARCERIA OU OUTROS INSTRUMENTOS CONGÊNERES

Durante o exercício financeiro de 2019, a **SEGET** não realizou convênios com entidades federais, estaduais ou municipais.

5.4. LICITAÇÕES

Durante o exercício financeiro de 2019, a **SEGET** realizou as seguintes modalidades de licitação:

Tabela 15: Quantidades e valores de licitações, por modalidade.

Modalidade	Qtde	Valor total (R\$)
Cotação eletrônica	1	1.760,00
Chamada pública	0	-
Concorrência pública (venda de imóvel)	1	5.945.000,00
Pregão Eletrônico	1	Em andamento
Pregão Eletrônico (Registro de Preços Corporativo)	15	585.265,08
Pregão Presencial	0	-
Convite	0	-
Tomada de preço	0	-
Dispensa	1	200.000,15
Inexigibilidade	0	-
Leilão	1	260.555,40
Total Arrecadado		6.205.555,40
Total Contratado		787.025,23

Fonte: SEGET - 01/01/2019 a 31/12/2019

Dados gerados em: 03/01/2020

5.5. DEMONSTRATIVO DAS DESPESAS

As despesas realizadas pela **SEGET** no exercício de 2019 (empenhadas), divididas nas categorias de custeio, investimentos e despesas finalísticas, foram:

Tabela 16: Demonstrativo de despesas, por categoria.

Categoria	Valor empenhado (R\$)	Representatividade (%)
2101 - Secretaria da Ouvidoria, Controladoria e Gestão	7.416.930,86	30,69%
Custeio de manutenção	798.830,99	3,31%
Custeio de manutenção Folha	5.953.153,66	24,63%
Custeio finalístico	656.959,01	2,72%
Investimento	7.987,20	0,03%
2901 - Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência	16.750.644,66	69,31%
Custeio de manutenção	1.729.788,78	7,16%
Custeio de manutenção Folha	14.254.885,75	58,98%
Custeio finalístico	765.970,13	3,17%
Total Geral	24.167.575,52	100,00%

Fonte: Sistema Gestor (Demonstrativo Analítico da Despesa) + Análise de custeio da SEGET – Período de referência: 01/01/2019 a 31/12/2019

Dados gerados em: 07/01/2020 – 13:11h

5.5.1. Despesas de custeio

O detalhamento das despesas de custeio pode ser acompanhado abaixo.

Tabela 17: Despesas de custeio, por categoria.

Categoria	Valor Empenhado (R\$)	Representatividade (%)
2101 - Secretaria da Ouvidoria, Controladoria e Gestão	798.830,99	30,69%
Água e Esgoto	20.368,59	0,08%
Comunicação (voz e dados)	553.625,55	2,29%
Energia Elétrica	138.188,95	0,57%
Locação de imóvel	3.888,00	0,02%
Locação de veículo	21.333,32	0,09%
Material de Consumo	9.756,70	0,04%
Veículos (Combustível e Manutenção)	51.669,88	0,21%
2901 - Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência	1.729.788,78	69,31%
Água e Esgoto	61.897,25	0,26%
Comunicação (voz e dados)	1.150.245,98	4,76%
Energia Elétrica	408.000,00	1,69%
Locação de imóvel	43.454,00	0,18%

Categoria	Valor Empenhado (R\$)	Representatividade (%)
Locação de veículo	10.666,66	0,04%
Veículos (Combustível e Manutenção)	55.524,89	0,23%
Total Geral	2.528.619,77	100,00%

Fonte: Sistema Gestor (Demonstrativo Analítico da Despesa) + Análise de custeio da SEGET – Período de referência: 01/01/2019 a 31/12/2019

Dados gerados em: 07/01/2020 – 13:11h

5.6. DEMONSTRATIVO DO PATRIMÔNIO

No período de 16 a 20 de dezembro, a **SEGET** realizou controles preventivos para verificação, validação e atualização do Sistema de Patrimônio da PMS, de forma a incluir os bens que ainda não estavam cadastrados e também para fazer o devido tombamento dos bens adquiridos durante o exercício de 2019.

Tabela 18: Demonstrativo do patrimônio adquirido em 2019 para a PMS

Secretaria/Órgão	Empenhos ok	Empenhos Pendentes	Valor total Tombado (R\$)	Valor total Pendente (R\$)	Percentual de Conformidade
GABREF	3	--	12.600,00	0,00	100%
GABVICE	--	2	0,00	7.706,05	0%
PGM	--	--	--	--	--
SEGET	1	--	7.987,20	0,00	100,00%
CELIC	1	--	87,30	0,00	100,00%
SEFIN	2	--	856,82	0,00	100,00%
SME	44	4	1.065.305,70	906.200,00	54,03%
SMS	184	--	2.837.981,03	0,00	100,00%
SECJEL	5	3	406.572,00	149.645,10	73,09%
SEINF	10	4	1.596.968,00	28.745,00	98,23%
SESEP	15	16	602.550,21	3.830.532,00	13,59%
SEUMA	6	1	250.786,00	11.789,90	95,50%
STDE	10	1	279.887,37	1.600,00	99,43%
SESEC	9	3	218.038,38	29.410,98	88,11%
SEDHAS	8	2	91.494,11	1.440,00	98,45%
AMA	2	4	138.845,15	46.081,10	75,08%
Total	95	86	7.509.958,27	5.013.159,03	59,97%

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – 01/01/2019 a 17/12/2019

Dados gerados em: 07/01/2020

A situação do patrimônio, adquirido pela **SEGET**, durante o exercício de 2019, distribuídos entre bens imóveis e bens móveis (equipamentos e material permanente) está quantificado em R\$ 7.706,05, totalizando um patrimônio de R\$ 1.065.463,79.

5.6.1. Bens imóveis

Em dezembro de 2019, a SEGET tinha a seguinte situação de bens imóveis, classificados por situação possível do bem:

Tabela 19: Quantidade de bens imóveis, por situação.

Situação	Quantidade	Valor (R\$)
Próprios	11 ⁵	Não definido
Cedidos pela Secretaria para uso de terceiros	-	-
Cedidos de terceiros para uso da Secretaria	-	-
Bens da Secretaria alugados para terceiros	-	-
Bens de terceiros alugados para a Secretaria	8 ⁶	Não definido
Total Geral	19	Não definido

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – 01/01/2019 a 31/12/2019

Dados gerados em: 07/01/2020

5.6.2. Bens móveis (equipamentos e material permanente)

Durante o ano de 2019, a situação de bens móveis pertencentes à **SEGET**, bem como a situação do tombamento desses bens, pode ser conferido nas tabelas abaixo:

Tabela 20: Bens móveis (equipamentos e material permanente) pertencentes à Secretaria em 2019.

Categoria	Bens adquiridos (Qtde)	Valor total dos bens (R\$)	Tombados (Qtde)	Em fase de tombamento (Qtde)
Mesa em MDF Wengue auditório	2	R\$ 7.987,20	2	---
Total Geral	2	R\$ 7.987,20	2	---

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – 01/01/2019 a 31/12/2019

Dados gerados em: 06/01/2020

5.6.3. Frota

Abaixo pode ser conferida a situação, por tipo de veículo, da frota sob responsabilidade da **SEGET**, tendo como referência o mês de dezembro de 2019.

Tabela 21: Quantitativo de frota veicular em dezembro de 2019.

Situação	Uso administrativo	Utilitários	Motos	Caminhões	Equipamentos (*)	Total
Próprios	2	-	3	-	-	5

⁵ Depósito (Terrenos novos), COTEC e 9 AGCs.

⁶ Garagem e 7 AGCs.

Situação	Uso administrativo	Utilitários	Motos	Caminhões	Equipamentos (*)	Total
Cedidos pela Secretaria para uso de terceiros	-	-	-	-	-	-
Cedidos de terceiros para uso da Secretaria	-	-	-	-	-	-
Veículos da Secretaria alugados para terceiros	-	-	-	-	-	-
Veículos de terceiros alugados para a Secretaria	-	1	-	-	-	1
						-
Total Geral	2	1	3	-	-	6

(*) Obs.: referente a material que seja categorizado na classe veículos.

Fonte: Controle de Frota – 01/12/2019 a 31/12/2019.

Dados gerados em: 07/01/2020

5.7. OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral tem seus procedimentos regulamentados pelo Decreto nº 2285, de 22 de outubro de 2019 e tem um papel importante no processo, na apuração e nas respostas de manifestações apresentadas pelos cidadãos. Em conformidade com o citado decreto, cada órgão da Prefeitura de Sobral tem um responsável pelo recebimento e resposta das demandas, os denominados ouvidores setoriais.

Todo cidadão pode contribuir pela gestão das políticas e serviços públicos municipais, por meio da Ouvidoria, optando por um dentre diversos canais, tais como:

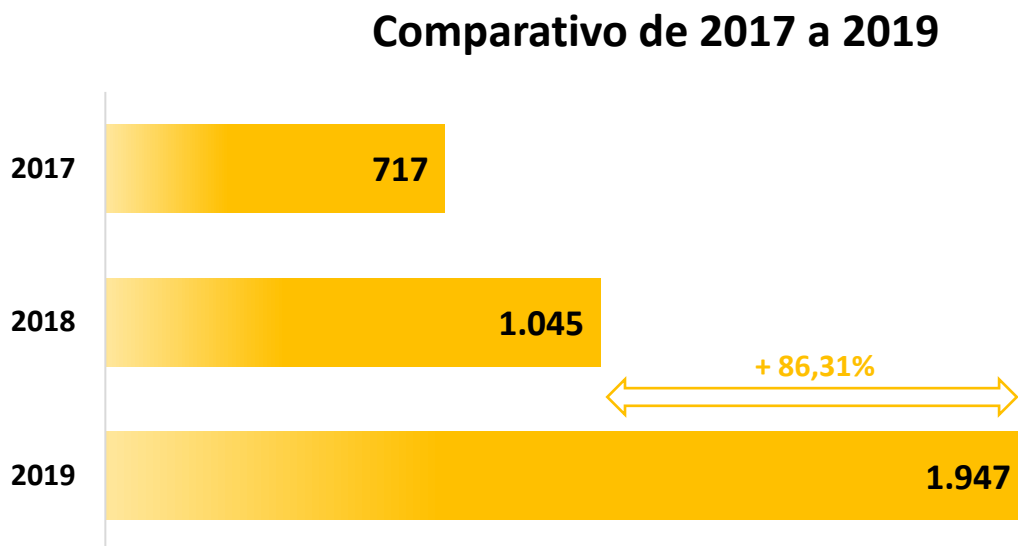
- Telefone: 0800 085 1600;
- e-mail: ouvidoria@sobral.ce.gov.br;
- Página na Internet: <http://ouvidoria.sobral.ce.gov.br:8080/ouvidoria/cidadao/principal.jsf>;
- Presencial: na Rua Viriato de Medeiros, 1250, Centro, Sobral-CE.

Constatamos que, a cada ano a sociedade tem buscado mais, na Ouvidoria, um caminho para solução de problemas pontuais ou particulares ou sobre serviços públicos oferecidos de forma geral.

Ao Município, cabe utilizar-se dessa imensa contribuição trazida pela população, com intuito de aperfeiçoar o planejamento, implementação e controle das políticas, oferecendo não só uma resposta em particular ao cidadão demandante, mas de uma forma geral, mostrando à sociedade que a sua participação contribui de forma efetiva para a melhoria do serviço público.

5.7.1. Manifestações recebidas na ouvidoria

Figura 3: Comparativo de manifestações na Ouvidoria entre 2017 e 2019



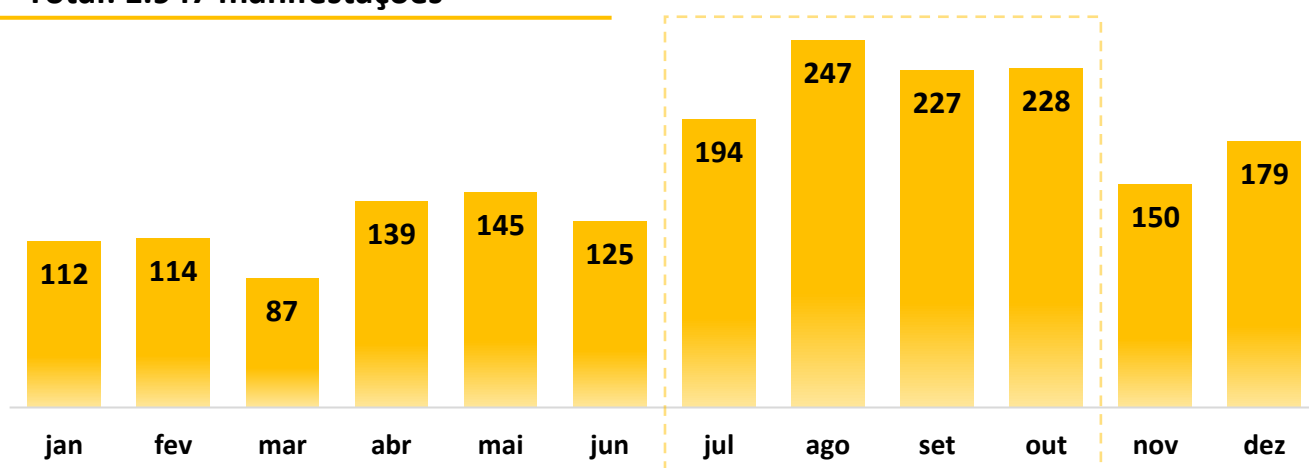
Fonte: Sistema de ouvidoria – 01/01/2019 a 31/12/2019.
Dados obtidos em 07/01/2020

Observa-se um aumento de 86,31% na quantidade de manifestações na Ouvidoria, em relação ao ano de 2018.

Figura 4: Manifestações registradas, por mês, em 2019.

Manifestações por mês em 2019

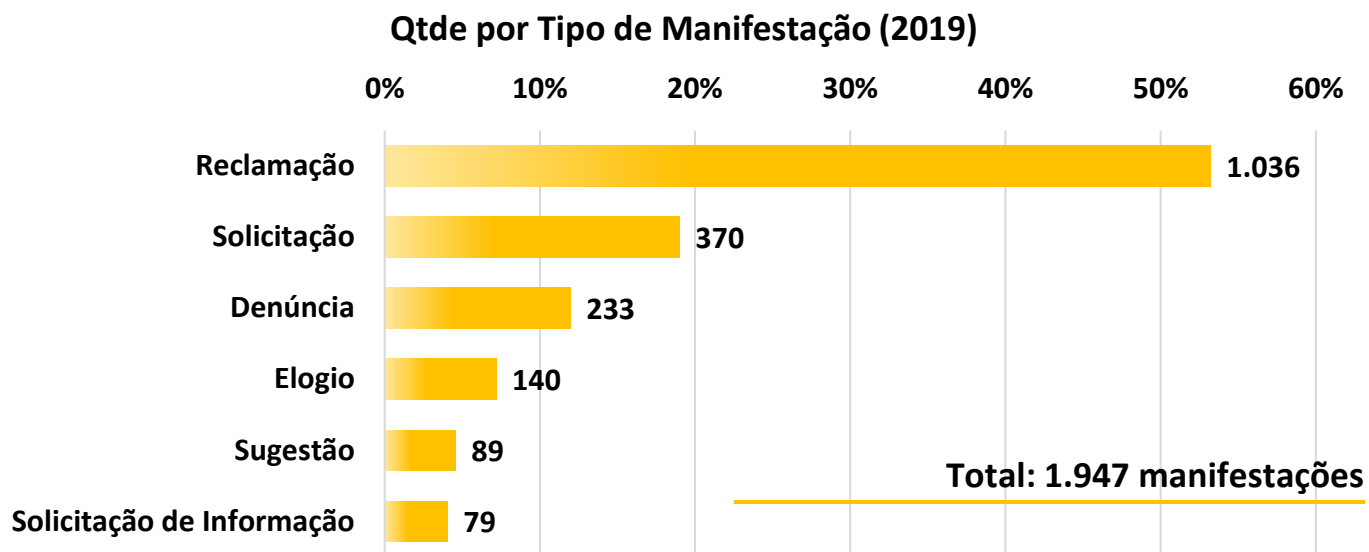
Total: 1.947 manifestações



Fonte: Sistema de ouvidoria – 01/01/2019 a 31/12/2019.
Dados obtidos em 07/01/2020

Percebe-se um crescimento de manifestações entre os períodos de julho a outubro.

Figura 5: Manifestações registradas, por categoria, em 2019.

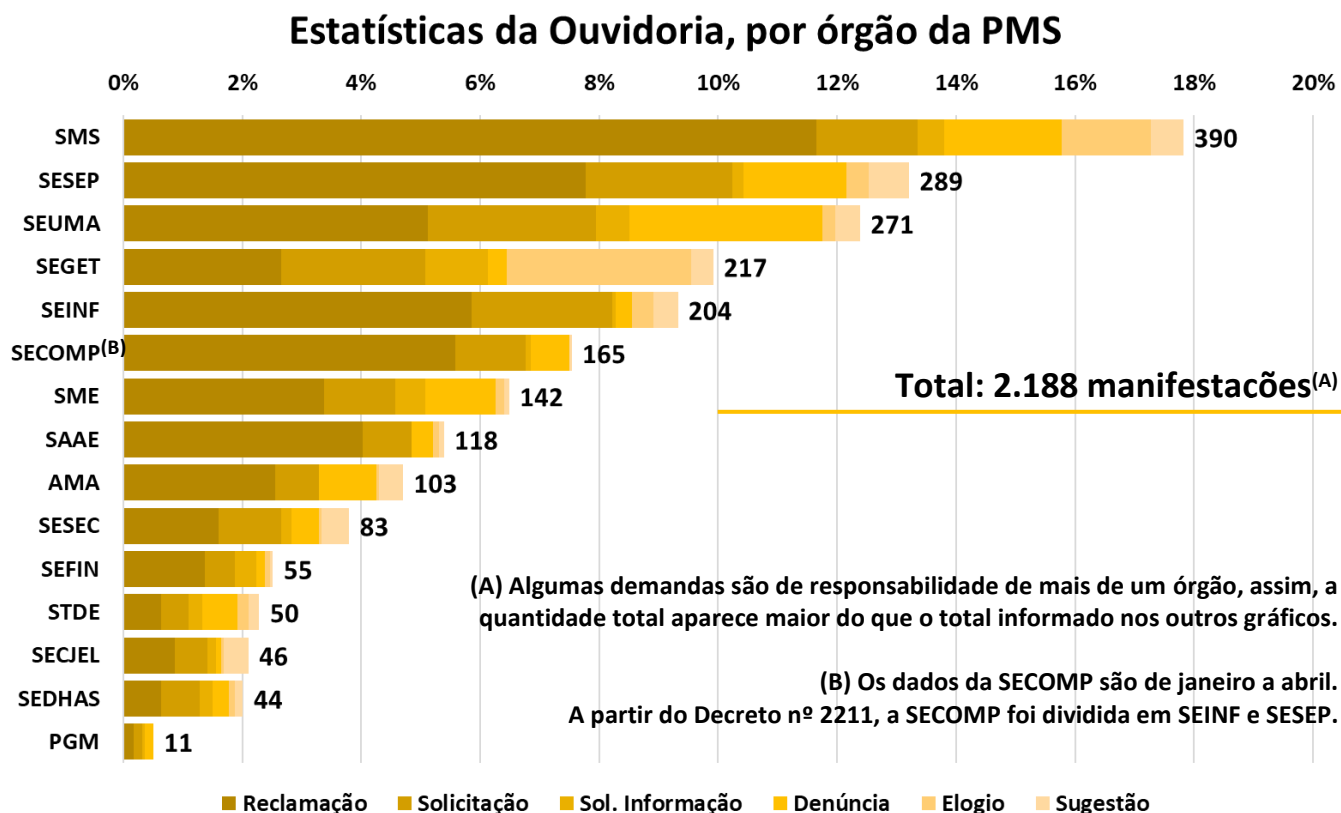


Fonte: Sistema de ouvidoria – 01/01/2019 a 31/12/2019.
Dados obtidos em 07/01/2020

Conforme o gráfico, Reclamação foi o tipo mais demandado, representando 53,21%, Solicitação correspondeu a 19,00%, Denúncia 11,97%, Elogio 7,19%, Sugestão 4,57 % e Solicitação de informação 4,06%.

5.7.2. Quantitativo por Órgão

Figura 6: Manifestações registradas, por Órgão, em 2019.



Fonte: Sistema de ouvidoria – 01/01/2019 a 31/12/2019.
Dados obtidos em 07/01/2020

5.7.3. Satisfação dos usuários, por Órgão

Visando coletar a opinião e o sentimento dos cidadãos que utilizam os serviços públicos, foram instalados, em cada órgão da Prefeitura, equipamentos “Totens” para avaliação de atendimentos nos setores. As opiniões podem ser classificadas em “Ruim”, “Regular” e “Bom”. Abaixo está o índice de satisfação de forma consolidada, para as votações classificadas como “Bom”, da totalidade de votos de cada Órgão.

Tabela 22: Índice de satisfação, por Órgão

Secretaria / Local	Aval. Bom	Total	Índice de Satisfação
AMA	358	379	94,46%
AMA	319	324	98,46%
Banco de Mudanças	39	55	70,91%
PGM	22	22	100,00%
Procuradoria	22	22	100,00%
SAAE	331	853	38,80%
SAAE	331	853	38,80%

Secretaria / Local	Aval. Bom	Total	Índice de Satisfação
SECJEL	1.640	1.877	87,37%
Casa da Cultura	686	760	90,26%
Casa do Capitão Mor	254	265	95,85%
Escola de Música	613	749	81,84%
SECJEL	87	103	84,47%
SEDHAS	3.898	4.853	80,32%
Casa do cidadão	722	809	89,25%

Secretaria / Local	Aval. Bom	Total	Índice de Satisfação
CRAS Aracatiaçu	268	341	78,59%
CRAS Dom Jose	554	660	83,94%
CRAS Ir Oswalda	688	844	81,52%
CRAS Jaibaras	314	420	74,76%
CRAS Mimi Mari-nho	207	340	60,88%
CRAS Regina Justa	661	914	72,32%
CREAS	93	107	86,92%
Regularização Fun-diária	215	228	94,30%
SEDHAS	176	190	92,63%

SEFIN	85	128	66,41%
--------------	-----------	------------	---------------

Casa do Contribu- inte	57	97	58,76%
SEFIN	28	31	90,32%

SEGET	24	30	80,00%
--------------	-----------	-----------	---------------

SEGET	24	30	80,00%
-------	----	----	--------

SEINFRA	105	119	88,24%
----------------	------------	------------	---------------

SEINFRA	105	119	88,24%
---------	-----	-----	--------

SESEC	41	47	87,23%
--------------	-----------	-----------	---------------

SESEC	41	47	87,23%
-------	----	----	--------

SESEP	334	350	95,43%
--------------	------------	------------	---------------

SESEP	334	350	95,43%
-------	-----	-----	--------

SEUMA	25	27	92,59%
--------------	-----------	-----------	---------------

SEUMA	25	27	92,59%
-------	----	----	--------

SME	3.507	4.253	82,46%
------------	--------------	--------------	---------------

Biblioteca Muni- cipal	131	173	75,72%
Centro de Línguas	596	887	67,19%
Educação	14	17	82,35%
Museu do Eclipse	1.286	1.462	87,96%
Museu do Eclipse			
ANEXO	609	688	88,52%
Planetário de So- bral	871	1.026	84,89%

SMS	32.287	47.421	68,09%
------------	---------------	---------------	---------------

Secretaria / Local	Aval. Bom	Total	Índice de Satisfação
Escola de Saúde Publica Visconde de Saboia	53	67	79,10%
Secretaria da Sa- úde	97	110	88,18%
Zoonose	233	266	87,59%
Centro de Reabili- tação de Sobral	684	718	95,26%
CSF Baracho	320	347	92,22%
CSF Patriarca	2.051	2.213	92,68%
CSF Bilheira	859	950	90,42%
Centro de Saúde Auditiva	212	238	89,08%
CSF Caracará	295	335	88,06%
CSF Caioca	514	596	86,24%
Centro de Especia- lidades Odontológi- cas	606	708	85,59%
CSF Patos	629	753	83,53%
CSF Campo dos Ve- lhos	660	792	83,33%
UPA	1.143	1.347	84,86%
CSF Terrenos No- vos II	1.990	2.475	80,40%
CSF do Centro	688	879	78,27%
Centro de Especia- lidades Médicas	287	372	77,15%
Centro de Referên- cia de Infectologia de Sobral	250	329	75,99%
CSF Jordão	847	1.140	74,30%
CSF Bonfim	648	856	75,70%
CSF Rafael Arruda	286	396	72,22%
CSF Junco	802	1.135	70,66%
CSF Pedrinhas	1.024	1.466	69,85%
CSF da Estação	828	1.184	69,93%
CSF Dom Expedito	771	1.106	69,71%
CSF Novo Recanto	716	1.055	67,87%
CSF Tamarindo	536	810	66,17%
CSF Alto da Brasília	320	509	62,87%
CSF Taparuaba	424	666	63,66%
CSF Cohab III	620	967	64,12%
CSF Jaibaras	809	1.254	64,51%
CSF Coelce	978	1.530	63,92%
CSF Cohab II	733	1.171	62,60%
CSF Torto	210	328	64,02%

Secretaria / Local	Aval. Bom	Total	Índice de Satisfação
CSF Expectativa	927	1.503	61,68%
CSF Sumaré	506	804	62,94%
CSF Alto do Cristo	547	921	59,39%
CSF Aprazível	1.145	1.915	59,79%
CSF Parque Santo Antônio	540	899	60,07%
CSF Vila União	715	1.229	58,18%
CSF Padre Palhano	891	1.599	55,72%
CSF Terrenos Novos I	1.106	2.009	55,05%
CSF Caiçara	903	1.718	52,56%
CSF de Aracatiaçu	1.801	3.552	50,70%

Secretaria / Local	Aval. Bom	Total	Índice de Satisfação
CSF CAIC	589	1.161	50,73%
CSF Sinha Sabóia	494	1.043	47,36%
STDE	2.672	3.201	83,47%
Casa da Economia Solidária	359	409	87,78%
Restaurante Popular	2.156	2.599	82,95%
STDE	157	193	81,35%
Total Geral	45.329	63.560	71,32%

Fonte: Dashboard de monitoramento.
Dados obtidos em 06/01/2020.

6. CONSIDERAÇÕES DA SEGET

A **Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência – SEGET** buscou em 2019 estruturar a PMS com as melhores práticas de gestão, com foco na padronização dos procedimentos e máxima transparência nas ações da Prefeitura. Foram envidados esforços para otimizar os recursos de custeio da Prefeitura em todos os órgãos/entidades, por meio de controles informatizados, controles manuais, visando o compartilhamento das informações, recursos e ações.

Além das atividades inerentes a atuação da SEGET, observa-se que a equipe conseguiu ótimos resultados no Planejamento Estratégico. Com a criação da Controladoria do Município de Sobral - CMS, Lei N° 1866, de 30/04/19, Decreto n°2208, de 09/05/19, 6 iniciativas da Coordenadoria de Controle Interno foram repassadas para o novo órgão. Assim sendo, o PE da SECOGE (Secretaria de Controladoria, Ouvidoria e Gestão) que anteriormente contava com 34 iniciativas, passou a contemplar apenas 28 na nova SEGET. Dessas 28 iniciativas, **12 já foram 100% concluídas**, correspondendo a 43% do total do PE e 7 iniciativas, 25% delas, estão com mais de 80% das ações finalizadas. Assim sendo, temos apenas 9 iniciativas (32%) que deverão ser priorizadas em 2020 para podermos concluir com êxito o PE 2017-2020, da SEGET. Existe uma iniciativa de caráter programático que estava prevista no PE (COGEP) para acontecer somente em 2020, por esse motivo não foi computada na avaliação de desempenho de 2019.

Finalizando, o desempenho geral da Secretaria foi de **84%** de execução do que estava planejado, bom índice em face as complexidades das inúmeras frentes de atuação da Secretaria e das restrições de recursos humanos e financeiros, simbolizando o esforço da equipe em buscar resultados visando implementar um modelo de Gestão para Resultados, na SEGET. O alcance das metas institucionais vem mostrar o compromisso em honrar os princípios fundamentais da Administração Pública, em especial o da eficiência administrativa, estampado no art. 37 da Constituição Federal e no art. 72 da Lei Orgânica do Município de Sobral.