



P R E F E I T U R A D E
SOBRAL

Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência – SEGET

Relatório de Gestão 2020

Sobral – CE, janeiro de 2021

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 2020.....	7
4.4. Iniciativas do Planejamento Estratégico realizadas em 2020	11
5. Resultados da atuação	18
5.1. Síntese da execução orçamentária e financeira.....	18
5.1.1. Orçamento autorizado, por fonte.....	18
5.1.2. Despesas empenhadas, por natureza de despesa.....	19
5.2. Demonstrativos do fluxo financeiro de projetos e programas financiados com recursos externos	22
5.3. Convênios, ajustes, acordos, termos de parceria ou outros instrumentos congêneres	22
5.4. Licitações	22
5.5. Demonstrativo das despesas	22
5.5.1. Despesas de custeio.....	23
5.6. Demonstrativo do patrimônio	23
5.6.1. Bens imóveis	24
5.6.2. Bens móveis (equipamentos e material permanente)	24
5.6.3. Frota	25
5.7. Ouvidoria.....	25
5.7.1. Manifestações recebidas na ouvidoria	26

5.7.2. Quantitativo por Órgão.....	28
5.7.3. Satisfação dos usuários, por Órgão	28

6. Considerações da SEGET 29

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 realizadas em 2020	7
Tabela 4: Metas alcançadas da iniciativa Resultado para a Sociedade (RS) em 2020	11
Tabela 5: Metas alcançadas da iniciativa Modernização Administrativa (MA) em 2020	13
Tabela 6: Metas alcançadas da iniciativa Excelência Profissional (EP) em 2020.....	15
Tabela 7: Metas alcançadas da iniciativa Sustentabilidade (SU) em 2020.....	17
Tabela 8: Desempenho das coordenadorias da SEGET em 2020	17
Tabela 9: Orçamento autorizado, por fonte de recurso.	18
Tabela 10: Despesas empenhadas, por natureza de despesa.	20
Tabela 11: Quantidades e valores de licitações, por modalidade.	22
Tabela 12: Demonstrativo de despesas, por categoria.	23
Tabela 13: Despesas de custeio, por categoria.	23
Tabela 14: Demonstrativo do patrimônio adquirido em 2020 para a PMS	23
Tabela 15: Quantidade de bens imóveis, por situação.	24
Tabela 16: Bens móveis (equipamentos e material permanente) adquiridos pela Secretaria em 2020. ...	25
Tabela 17: Quantitativo de frota veicular em dezembro de 2020.	25
Tabela 18: Índice de satisfação, por Órgão	28

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 2020	26
Figura 4: Manifestações registradas, por mês, em 2020.	27
Figura 5: Manifestações registradas, por categoria, em 2020.....	27
Figura 6: Manifestações registradas, por Órgão, em 2020.	28

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 **2020**.

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 2020 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)	25
Cedido com ônus para a origem	6
Cedido com ônus e ressarcimento para a origem	3
Efetivo/comissionado	16
Comissionado	47
Pensionista	22
Inativo	40
Estagiário	3
Terceirizados	46 ¹
Total Geral	185

Fonte: Sistema SISFO + Controle de Terceirizados do RH – Ref.: 12/2020
Dados gerados em: 14/01/2021

¹ Somente os terceirizados alocados na SEGET.

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 2020

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 2020, foram realizadas as seguintes atividades principais:

Tabela 3: Atividades realizadas em 2020

Atividade	Observação
	Ouvidoria
Recebimento de manifestações	1.942 manifestações (média 161/mês) Obs.: dados colhidos em 11/01/2021.
Totens de avaliação	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 16.701 avaliações, sendo 69,8% “Bom”, 13,6% “Regular” e 16,6% “Ruim”.

Atividade	Observação
Elaboração de relatórios	<ul style="list-style-type: none"> • 140 relatórios acerca das demandas recebidas na ouvidoria; • 04 relatórios dos serviços do vapt vupt; • 03 relatórios da ouvidoria da comunidade. Total: 153 relatórios
Atendimentos no Vapt Vupt	Parceria entre o Governo do Estado do Ceará e a Prefeitura de Sobral, em que são ofertados 86 serviços, de 9 órgãos/ entidades da PMS. Em 2020 foram realizados 6.957 atendimentos (janeiro, fevereiro, outubro e novembro), com 93% das avaliações “Ótima”.
Padronização de Procedimentos	02 manuais elaborados (Procedimento de Utilização do Sistema de Protocolo Único e Procedimentos de Boas Práticas da Ouvidoria).
Ouvidoria na Comunidade	168 demandas recebidas no projeto durante o período de janeiro a março de 2020.
SEGET – Gerenciamento de Sistemas / Desenvolvimento	
Sistema de Seleção	Gerenciamento e suporte ao sistema de seleção. Foram realizadas 03 processos de seleção em 2020.
Suporte, por meio de ferramentas de TI, das seguintes áreas:	Frota, RH e Ouvidoria.
Portal da Transparência	
Em decorrência da Pandemia, foi lançado um subportal com todas as informações pertinentes ao enfrentamento da COVID-19, onde podem ser acompanhados todos os dados de gastos, contratos, licitações, legislações, boletins epidemiológicos, dentre outros.	
A Prefeitura recebeu relatório de Avaliação da CGU - 360°, ano 2019 – 2020, atendendo 100% dos requisitos da Transparência Ativa e Passiva.	
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	
Contratos	Houve renegociação dos contratos, devido ao COVID-19, obtendo cerca de 15% de desconto durante os meses da pandemia.
Patrimônio e Compras Corporativas	
Gestão de Compras Governamentais	<ul style="list-style-type: none"> • 12 Pregões Eletrônico/Presencial Corporativo: R\$ 14.564.844,15 • 05 Cotações Eletrônicas (SEGET): R\$ 9.504,00 • 03 Dispensas de Licitação: R\$ 612.921,46 • 01 Inexigibilidade: R\$ 11.900,00 • 05 Adesões à Ata de Registro de Preço: R\$ 1.437.900,00 Total: R\$ 16.637.069,61
Gestão de Frota	<ul style="list-style-type: none"> • 25 processos de Cotação Eletrônica (PMS): R\$ 177.128,38. • Recebimento do programa ORION, para orçamento de mão de obra e peças, para manutenção da frota municipal. • Contratação da empresa CTF, para implantação de chips veicular para abastecimento de diesel S-10 para a frota municipal. • Contrato com a PETROBRAS para fornecimento de diesel S-10 para a frota municipal. • Contratação de mecânico auditor, para fiscalização da necessidade real de manutenção na frota. • Aquisição de veículos novos para: <ul style="list-style-type: none"> ○ SESEC (07 Vans); • SMS (02 Unos).

Atividade	Observação
Gestão de Patrimônio	<ul style="list-style-type: none"> Levantamento de todo o patrimônio de bens móveis da Prefeitura para atualização do Sistema SIG Patrimônio; Descentralização do cadastro dos bens móveis no Sistema Único de Patrimônio da Prefeitura, ficando a responsabilidade para cada órgão. Leilão 001/2020 – SEGET: <ul style="list-style-type: none"> 24 carros, 05 ônibus. Leilão 002/2020– SEGET: <ul style="list-style-type: none"> 01 motocicleta. Bens inservíveis: 19 pirâmides e 8 bicicletas; SAAE: 09 motocicletas, 03 carros. Bens Inservíveis: 06 pirâmides de sucatas ferrosas e plásticas (cadeiras, condicionadores de ar, móveis, bebedouros, geladeiras, ventiladores, fogões, cpus, televisores etc. 24 extintores, 01 aprox. 4.000KG hidrômetros, 59 cilindros para cloro gasoso, 01 pirâmides de Pneus 01 pirâmides constituída de sucatas ferrosas diversas 09 motocicletas e 04 automóveis; Concorrência Pública 010/2020 – SEGET: Alienação de um imóvel pertencente ao Município de Sobral (Terreno R\$ 800.000,00); Valor total arrecado para o Município: R\$ 1.379.500,00.

Gestão de Pessoas

Criação, no âmbito do Poder Executivo, a Escola de Gestão Pública do município de Sobral, vinculada à Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência – SEGET, através da Lei nº 2031, publicada no Diário Oficial do Município nº 923.

Implantação do banco de horas, disciplinando a compensação de jornada no âmbito da administração direta e indireta do município de Sobral, Decreto nº 2446, de 08 de junho de 2020.

Implantação da Perícia Médica. 558 atendimentos de 31/01 a 21/12/2020.

Capacitação de 167 servidores.

Gestão Corporativa de Tecnologia da Informação – Desenvolvimento de sistemas

Número de Chamados Atendidos e fechados no ano de 2020 511

Sistemas desenvolvidos e implantados

Acompanhamento OTRS	Sistema de relatórios de acompanhamento de tickets do OTRS
Aplicativo Fiscais - TransSol	Aplicativo para Controle dos Ônibus da PMS
Gerenciamento e Controle das linhas de ônibus - TransSol	Sistema de acompanhamento das linhas de ônibus da PMS
Controle de Benefícios	Sistema para gerenciar entrega de benefícios
AgendaSol	Sistema de agendamento de atendimentos
Painel COVID-19	Boletim Epidemiológico COVID-19
Terceirizados	Sistema de gerenciamento de terceirizados
Prontuário eletrônico	Prontuário eletrônico para o suporte à gestão dos Estabelecimentos de Saúde de Sobral
Assine Já	Sistema de assinatura de documentos usando certificado digital
Sistema de Transporte - Educação	Sistema para controle de transporte escolar - Secretaria da Educação de Sobral
Aplicativo MobSol	Aplicativo de acompanhamento das linhas de ônibus da PMS
Almoxarifado e Patrimônio	Sistema de controle patrimonial e almoxarifado da PMS
Agendamento Caixa	Sistema de agendamento de atendimentos disponibilizado as caixas econômicas de sobral

Atividade	Observação
Cadastro permissionários benefício	Sistema de Controle Cadastral dos Permissionados para o benefício dado durante o lockdown de sobral
Controle de Benefícios	
Sistema de gerenciamento de permissionários	Sistema de controle dos permissionários do transporte de sobral
Vigilância Sanitária	Sistema de controle de alvará sanitário e receituário azul
Sistemas em Homologação	
Aplicativo Delivery Sobral	Aplicativo de catálogo online de produtos para atendimento via whatsapp para pessoa física e jurídica residida em Sobral
Aplicativo Serviços Prefeitura de Sobral	Aplicativo com serviços disponibilizados para a população de Sobral
Banco de Currículos	Sistema de banco de currículos da população de Sobral
Cadastro de Fornecedores - SICAFE	Sistema de controle de cadastro de fornecedores e entidades, aprovação cadastral e validador de documentação
Convênios	Sistema de controle de convênios da PMS
Ocorrência Guarda	Sistema de controle e relatório das ocorrências da Guarda Municipal de Sobral
Sistemas em Desenvolvimento	
Emissão e Validação de Certificados	Sistema para controle de certificados emitidos pela PMS
Sistema de gerenciamento consignado	Sistema para gerenciar os descontos em consignados da folha
Serviço de Integração com o Sistema de Administração Tributária da empresa Intersol	Serviço de integração para a geração de DAM e consulta de uma série de informações através de outros sistemas que já temos desenvolvidos ou estamos desenvolvendo

Gestão Corporativa de Tecnologia da Informação – Atendimento aos usuários

Demandas executadas

Número de Chamados Atendidos e fechados no ano de 2019	2.702
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	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso ao datacenter, • Rompimentos dos links de fibra ótica da CDS; • Situação dos No-breaks; e, • Redundância de link para COTEC. 																								
Atualização do Data Center	<p>Aquisição de novos equipamentos de forma a melhorar a capacidade de armazenamento (storage), a velocidade de processamento (servidores) e a segurança dos dados (firewall) utilizados na PMS. A evolução foi:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Armazenamento (Gb)</th> <th>Memória (Gb)</th> <th>Processador</th> <th>Cores</th> <th>Threads</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Antes do Upgrade</td> <td>9.700</td> <td>150</td> <td>7</td> <td>30</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>Com o Upgrade</td> <td>108.800</td> <td>1.494</td> <td>15</td> <td>134</td> <td>272</td> </tr> <tr> <td>Upgrade (%)</td> <td>1.021,65%</td> <td>896,00%</td> <td>114,29%</td> <td>346,67%</td> <td>466,67%</td> </tr> </tbody> </table>		Armazenamento (Gb)	Memória (Gb)	Processador	Cores	Threads	Antes do Upgrade	9.700	150	7	30	48	Com o Upgrade	108.800	1.494	15	134	272	Upgrade (%)	1.021,65%	896,00%	114,29%	346,67%	466,67%
	Armazenamento (Gb)	Memória (Gb)	Processador	Cores	Threads																				
Antes do Upgrade	9.700	150	7	30	48																				
Com o Upgrade	108.800	1.494	15	134	272																				
Upgrade (%)	1.021,65%	896,00%	114,29%	346,67%	466,67%																				

Atividade	Observação
	Jurídico
Contratos Administrativos	19
Aditivos a contratos	22
Rescisões de contratos	01
Pareceres jurídicos	113
Assessoramento em processos seletivos	15
Assessoramento em projetos especiais da Prefeitura	08
Editais de convocação	18
Assessoramento em credenciamento junto à Prefeitura	04
Assessoramento em convênios com instituições de ensino	02
Representação da Secretaria em órgãos externos a Prefeitura	02
Instruções Normativas	04
Atos em concursos públicos e/ou processos seletivos	03
Elaboração de informações em mandados de segurança	05
Resposta a pedido de esclarecimento, solicitação ou requisição	09
Total Geral	225
Comissão de Processo Administrativo Disciplinar	
PAD	O PAD foi remanejado para a PGM foi pelo Decreto 2326, de 15 de janeiro de 2020 (publicado no DOM 723, de 30 de janeiro de 2020).

Fonte: Prestação de contas 2020 da SEGET – Ref.: 12/2020

Dados obtidos em: janeiro de 2021

4.4. INICIATIVAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO REALIZADAS EM 2020

Para o ano de 2020, 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 2020

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/2020	Ouvidoria / COTEC	<ul style="list-style-type: none"> Definir procedimentos de controle de conteúdo e atualizações. 	100% (Concluída) <ul style="list-style-type: none"> Os sites foram 100% desenvolvidos e definidos os procedimentos de controle.

Resultados para a Sociedade (RS)

2. Definir Procedimentos para o ODP - Observatório de Despesa Pública.	100% até dez/2020	ASEMA	<ul style="list-style-type: none"> • Normatizar os processos de trabalho e prover estrutura física e lógica para sua implantação. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> • A unidade ODP de Sobral foi reconhecida como parte da Rede ODP Nacional e os principais procedimentos foram documentados.
--	-------------------	-------	--	---

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar a gerência de Acesso a Informação e transparência, normatizando, pelo menos, 4 Procedimentos dos serviços a serem prestados. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver e implantar novo sistema, específico para o município de Sobral, de Carta de Serviços, com avaliação. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foi disponibilizado o Sistema e todos órgãos/entidades informaram seus serviços.
4. Implantar a Ouvidoria Ativa.	100% até dez/2019	Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foram instalados 80 totens, implantados os serviços de: Ouvidoria na Comunidade e o Sistema ParticipaSOL, com os 103 articuladores comunitários. Foram disponibilizados, em ambiente WEB, os resultados alcançados.
5. Implantar ações de fomento ao Controle Social.	100% até dez/2019	Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar setores da sociedade sobre importância do envolvimento do cidadão na melhoria da gestão pública. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> • A solução dos Totens, Ouvidoria na Comunidade e Portal da Transparência (bem amigável).

Resultados para a Sociedade (RS)

6. Implementar melhorias e gerenciar atendimento de serviços centralizados da PMS no Vapt-Vupt.	100% até dez/2019	Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilizar serviços públicos aos cidadãos, de forma descentralizada. Divulgar os serviços disponibilizados no Vapt-Vupt. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> Foram implantados 86 serviços de 9 órgãos/entidades da PMS. Atendimentos realizados - 28.661, com 90% de avaliações "ÓTIMA"
---	-------------------	-----------	---	--

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2020

Dados obtidos em: dezembro de 2021

Tabela 5: Metas alcançadas da iniciativa Modernização Administrativa (MA) em 2020

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	<ul style="list-style-type: none"> Documentar os procedimentos do PAD. Redesenhar o processo do PAD 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de sistemas 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> Foram desenvolvidos os sistemas relacionados na tabela 3 deste documento.
2. Elaborar o Plano Diretor de TIC da PMS.	80% até dez/2019	COTEC	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar projetos, definir procedimentos, especificar, adquirir e instalar equipamentos; Atualizar o PDI (2019). 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> PDI elaborado e publicado.
3. Reestruturar o Data Center e otimizar o uso da infraestrutura de comunicação de voz e dados da Prefeitura.	100% até dez/2020	COTEC	<ul style="list-style-type: none"> Investir aproximadamente R\$ 2 milhões, para melhorias do Data Center; Elaborar Termo de Referência; Fazer adesão a Atas; Adquirir os equipamentos necessários. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> Foram implantadas melhorias e elaborado projeto de reestruturação de equipamentos. Aquisição realizada e instalados 80% dos equipamentos.

Modernização Administrativa (MA)

4. Documentar e divulgar procedimentos de suporte de atendimento ao Parque Tecnológico da Prefeitura.	100% até jun/2019	COTEC	<ul style="list-style-type: none"> Monitorar a Central de Suporte Técnico (níveis 1 e 2). Definir metas para avaliações e divulgar na Intranet. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> Central implantada com rotinas de atendimento definidas e divulgadas.
5. Realizar melhorias na infraestrutura do Paço Municipal.	100% até dez/2020	COAFI	<ul style="list-style-type: none"> Modernização da central telefônica. Modernização da subestação Ampliar vídeo monitoramento do Paço Municipal. Melhoria na segurança do Paço Municipal. 	<p>60%</p> <ul style="list-style-type: none"> Foram implantadas melhorias e elaborado projeto de reestruturação de equipamentos. Aquisição adiada para 2020, por decisão superior.

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	<ul style="list-style-type: none"> Implantar o ponto eletrônico em 100% dos órgãos/entidades da PMS. Informatizar os principais processos envolvendo controle na gestão de RH. Recadastramento dos servidores. Revisão o Regime Jurídico dos Servidores. (suspensão por decisão superior e excluído deste PE) 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> Foi implantado o Ponto Eletrônico 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	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizada capacitação dos motoristas, implantado sistema de controle do uso da frota e contratado novo sistema de controle da frota. Implantado processo de controle de serviços de manutenção e centralizado o abastecimento de combustíveis.

Modernização Administrativa (MA)

3. Definir e documentar os processos de Gestão de Compras Governamentais.	100% até dez/2020	CAPAP	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	80% <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Compras em fase de desenvolvimento. • Cotação Eletrônica implantada. • Procedimento do Plano de Compras em uso, aguardando ser informatizado.
4. Definir e documentar os processos de Gestão de Patrimônio.	100% até dez/2020	CAPAP / COAFI	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar o levantamento dos bens móveis e imóveis da PMS. • Implantar o arquivo público. • Controle integrado dos almoxarifados. 	80% <ul style="list-style-type: none"> • Definidos os procedimentos de Controle de Patrimônio e auditados os bens móveis adquiridos em 2018. • Implantado o sistema de almoxarifado.
5. Definir e documentar os processos de Gestão da Tecnologia da Informação.	100% até jun/2020	COTEC	<ul style="list-style-type: none"> • Definir e documentar os procedimentos dos serviços de TIC. 	100% (Concluída) <ul style="list-style-type: none"> • Definidos os procedimentos de TIC.

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2020

Dados obtidos em: dezembro de 2021

Tabela 6: Metas alcançadas da iniciativa Excelência Profissional (EP) em 2020

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/2020	COGEP	<ul style="list-style-type: none"> • 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% (Concluída) <ul style="list-style-type: none"> • Realizadas parcerias com TCE e EGP para capacitação. • Criado Plano de cargos e Carreiras para novas Funções. • Criada a Pasta Virtual dos servidores.
2. Aprimorar a interação e a comunicação institucional.	50% até dez/2020	ASEMA	<ul style="list-style-type: none"> • Criar instrumentos de melhoria da comunicação organizacional (Intranet, Comitês) e trabalho em equipe. • Implantar Intranet na PMS. 	60% <ul style="list-style-type: none"> • Foi implantado o Comitê Executivo. • Criados Grupos de WhatsApp entre as áreas.

Excelência Profissional (EP)

3. Desenvolver mecanismos de medição e avaliação de desempenho.	100% até dez/2019	COGEP	<ul style="list-style-type: none"> Implantar a avaliação de desempenho de servidores. Elaborar plano de cargos, carreiras e salários. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> Definida e implementada a metodologia de Avaliação de Servidores em Estágio Probatório. Criados Planos de Cargos e Carreiras para as novas carreiras, com avaliação de desempenho, com contrato de Metas.
4. Implantar a Escola de Gestão do Município de Sobral.	100% até dez/2020	COGEP	<ul style="list-style-type: none"> Criar a Escola de Gestão Pública de Sobral. 	<p>100% (Concluída)</p> <p>Criada a Escola de Gestão Pública de Sobral.</p>
5. Implantar Programa de Qualidade de Vida do servidor e a Unidade de Perícia Médica.	30% até jun/2020	COGEP	<ul style="list-style-type: none"> Criar o Programa de Qualidade de Vida do servidor e a Gerência de Perícia Médica. 	<p>60%</p> <ul style="list-style-type: none"> Foi criada e implantada 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	<ul style="list-style-type: none"> Criar instâncias de tomada de decisão na SEGET. 	<p>80%</p> <ul style="list-style-type: none"> Foi criado o Comitê Executivo. Demais ações envolvendo a Governança foram contempladas com o Portal da Transparência, cumprimento das normas legais (Cojur e PGM), código de ética e outras.
2. Mapear e otimizar 02 processos e documentar 12 procedimentos internos de trabalho da SEGET.	50% até dez/2019	ASEMA	<ul style="list-style-type: none"> Padronizar e documentar os processos internos da SEGET. 	<p>100% (Concluída)</p> <ul style="list-style-type: none"> Otimizados vários Processos de trabalho da SECOGE, principalmente pela informatização dos procedimentos.

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2020

Dados obtidos em: dezembro de 2021

Tabela 7: Metas alcançadas da iniciativa Sustentabilidade (SU) em 2020

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	<ul style="list-style-type: none"> Implantar centro de custo. Otimizar a execução orçamentária. Implantar redução de custos nas contas de água, luz e telefone. 	100% (Concluída) <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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% <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizar as pessoas e implantar o programa de qualidade 5S. 	30%

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2020
Dados obtidos em: dezembro de 2021

4.5. AVALIAÇÃO GERAL DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2020

Tabela 8: Desempenho das coordenadorias da SEGET em 2020

% Execução da meta	Ouvidoria	COTEC	COGEP	COAFI	ASEMA	CAPAP	Total de iniciativas	Desempenho da SEGET
100%	7	5	4	1	3	-	20	69%
80%	-	-	-	1	1	1	3	10%
60%	-	-	1	1	1	2	5	17%

30%	-	-	1	-	-	-	1	3%
Total de iniciativas	7	5	6	3	5	3	29	
Desempenho das coordenadorias	100%	100%	81%	80%	88%	67%		86%

Fonte: SEGET – Ref.: 12/2020

Dados obtidos em: janeiro de 2021.

5. RESULTADOS DA ATUAÇÃO

5.1. SÍNTESE DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

5.1.1. Orçamento autorizado, por fonte

Para o ano de 2020, a **SEGET** teve o seu orçamento estabelecido pela LOA (Lei Orçamentaria Anual - Lei Nº 1801, de 06 de novembro de 2019). 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 9: Orçamento autorizado, por fonte de recurso.

U.O. / Natureza	(A) (R\$)	(B) (R\$)	(C) (R\$)	(D) (R\$)	(E) (R\$)	(F) (%)
2901 - SECRETARIA DA OUVIDORIA, GESTÃO E TRANSPARÊNCIA						
1001000000 - Recursos Ordinários	22.149.742,00	4.879.861,33	1.374.769,90	25.654.833,43	24.927.761,73	97,17%
1920000000 - Recursos de Operações de Crédito	1.034.617,00	0,00	233.917,00	800.700,00	800.700,00	100,00%
1930000000 - Recursos de Alienação de Bens/Ativos	300.000,00	0,00	300.000,00	0,00	0,00	---
Total Geral	23.484.359,00	4.879.861,33	1.908.686,90	26.455.533,43	25.728.461,73	97,25%

Fonte: Sistema Gestor (Balancete Analítico da Despesa) – Período de referência: 01/01/2020 a 31/12/2020

Dados gerados em: 14/01/2021 – 10:30h

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 10: Despesas empenhadas, por natureza de despesa.

U.O. / Natureza	(A) (R\$)	(B) (R\$)	(C) (R\$)	(D) (R\$)	(E) (R\$)	(F) (%)
2901 - SECRETARIA DA OUVIDORIA, GESTÃO E TRANSPARÊNCIA	23.484.359,00	4.879.861,33	1.908.686,90	26.455.533,43	25.728.461,73	97,25%
31900100 - Aposentadorias e Reformas	905.000,00	141.816,72	300.876,38	745.940,34	736.733,33	98,77%
31900300 - Pensões	353.000,00	33.000,00	73.042,74	312.957,26	299.334,11	95,65%
31900400 - Contratação por Tempo Determinado	1.000,00	60.000,00	833,34	60.166,66	59.749,99	99,31%
31901100 - Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil	3.192.000,00	269.533,66	137.000,00	3.324.533,66	2.985.673,48	89,81%
31901300 - Obrigações Patronais	718.000,00	35.000,00	71.510,29	681.489,71	661.068,75	97,00%
31909400 - Indenizações e Restituições Trabalhistas	186.000,00	12.000,00	0,00	198.000,00	48.130,60	24,31%
31909600 - Ressarcimento de Despesas de Pessoal Requisitado	332.500,00	75.647,86	29.195,29	378.952,57	375.195,01	99,01%
33503900 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	---
33901400 - Diárias - Civil	12.000,00	0,00	12.000,00	0,00	0,00	---
33903000 - Material de Consumo	127.000,00	56.236,72	56.000,00	127.236,72	123.909,00	97,38%
33903200 - Material de Distribuição Gratuita	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	---
33903300 - Passagens e Despesas com Locomoção	187.000,00	0,00	168.000,00	19.000,00	14.093,85	74,18%
33903400 - Outras Despesas de Pessoal decorrentes de Contratos de Terceirização	13.500.000,00	2.678.039,12	393.263,28	15.784.775,84	15.717.846,99	99,58%
33903601 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Aluguel de Imóveis	75.730,00	0,00	7.534,00	68.196,00	67.224,00	98,57%
33903602 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Frete	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	---
33903603 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Autônomo	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	---
33903606 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física/Estagiários	77.000,00	0,00	60.610,72	16.389,28	13.074,78	79,78%
33903900 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	2.280.000,00	1.075.545,97	30.000,00	3.325.545,97	3.214.078,42	96,65%
33904000 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica	83.560,00	0,00	9.256,00	74.304,00	74.304,00	100,00%
33904700 - Obrigações Tributárias e Contributivas	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	---
33909100 - Sentenças Judiciais	94.952,00	443.041,28	647,86	537.345,42	537.345,42	100,00%
33909200 - Despesa de Exercícios Anteriores	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	---
33909300 - Indenizações e Restituições	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	---

U.O. / Natureza	(A) (R\$)	(B) (R\$)	(C) (R\$)	(D) (R\$)	(E) (R\$)	(F) (%)
44905100 - Obras e Instalações	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	---
44905200 - Equipamentos e Material Permanente	1.332.617,00	0,00	531.917,00	800.700,00	800.700,00	100,00%
33903500 - Serviços de Consultoria	9.000,00	0,00	9.000,00	0,00	0,00	---
33903604 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física - Locação de Veículos	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	---
33304100 - Contribuições	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	---
31909200 - Despesas de exercícios anteriores	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	---
33913900 - Outros serviços de terceiros - Pessoa Jurídica	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	---
Total Geral	23.484.359,00	4.879.861,33	1.908.686,90	26.455.533,43	25.728.461,73	97,25%

Fonte: Sistema Gestor (Balancete Analítico da Despesa) – Período de referência: 01/01/2020 a 31/12/2020

Dados gerados em: 14/01/2021 – 10:30h

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

No exercício de 2020, 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 2020, a **SEGET** não realizou convênios com entidades federais, estaduais ou municipais.

5.4. LICITAÇÕES

Durante o exercício financeiro de 2020, a **SEGET** realizou as seguintes modalidades de licitação:

Tabela 11: Quantidades e valores de licitações, por modalidade.

Modalidade	Qtde	Valor total (R\$)
Pregão Eletrônico/Presencial Corporativo	12	14.564.844,15
Cotação Eletrônica (SEGET)	05	9.504,00
Cotação Eletrônica (PMS) ²	25	177.128,38
Dispensa de Licitação	03	612.921,46
Inexigibilidade	01	11.900,00
Adesão à Ata de Registro de Preço	05	1.437.900,00
Leilão	02	470.730,21
Leilão (SAAE)	01	203.750,00
Concorrência Pública	01	800.000,00
Total Arrecadado		1.474.480,21
Total Contratado		16.814.197,99

Fonte: SEGET - 01/01/2020 a 31/12/2020

Dados gerados em: 03/01/2021

5.5. DEMONSTRATIVO DAS DESPESAS

As despesas realizadas pela **SEGET** no exercício de 2020 (empenhadas), divididas nas categorias de custeio, investimentos e despesas finalísticas, foram:

² Incluindo a SEGET.

Tabela 12: Demonstrativo de despesas, por categoria.

Categoria	Valor empenhado (R\$)	Representatividade (%)
2901 - SECRETARIA DA OUVIDORIA, GESTÃO E TRANSPARÊNCIA	25.728.461,73	100,00%
Custeio de manutenção	2.684.783,83	10,44%
Custeio de manutenção Folha	20.896.807,04	81,22%
Custeio finalístico	1.346.170,86	5,23%
Investimento	800.700,00	3,11%

Fonte: Sistema Gestor (Demonstrativo Analítico da Despesa) + Análise de custeio da SEGET

Período de referência: 01/01/2020 a 31/12/2020

Dados gerados em: 14/01/2021 – 10:30h

5.5.1. Despesas de custeio

O detalhamento das despesas de custeio pode ser acompanhado abaixo.

Tabela 13: Despesas de custeio, por categoria.

Categoria	Valor Empenhado (R\$)	Representatividade (%)
Custeio de manutenção	2.684.783,83	100,00%
Água e Esgoto	71.828,20	2,68%
Comunicação (voz e dados)	1.823.694,17	67,93%
Energia Elétrica	503.672,13	18,76%
Locação de imóvel	67.224,00	2,50%
Locação de veículo	117.309,98	4,37%
Veículos (Combustível e Manutenção)	101.055,35	3,76%
Total Geral	2.684.783,83	100,00%

Fonte: Sistema Gestor (Demonstrativo Analítico da Despesa) + Análise de custeio da SEGET

Período de referência: 01/01/2020 a 31/12/2020

Dados gerados em: 14/01/2021 – 10:30h

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 2020.

Tabela 14: Demonstrativo do patrimônio adquirido em 2020 para a PMS

Secretaria/Órgão	Empenhos ok	Valor total Tomado (R\$)	Empenhos Pendentes	Valor total Pendente (R\$)	Percentual de Conformidade
AMA	3	187.036,22			100,00%
GabPref	6	1.243.909,63	1	1.480,00	99,88%
SECJEL	5	202.257,14			100,00%

SEDHAS	5	10.986,55			100,00%
SEFIN	1	8.949,00			100,00%
SEGET		557.700,00			100,00%
SEINF	17	400.680,00			100,00%
SESEC	26	3.682.162,89			100,00%
SESEP	7	129.155,00			100,00%
SEUMA	1	34.722,25			100,00%
SME	68	1.732.088,68			100,00%
SMS	56	1.739.357,78	1	7.488,99	99,57%
STDE	1	140.600,00			100,00%
Total Geral	196	10.069.605,14	2	8.968,99	99,91%

Fonte: Setor de patrimônio da SEGET – 01/01/2020 a 17/12/2020

Dados gerados em: 15/01/2021

A situação do patrimônio, adquirido pela **SEGET**, durante o exercício de 2020, 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 2020, a SEGET tinha a seguinte situação de bens imóveis, classificados por situação possível do bem:

Tabela 15: Quantidade de bens imóveis, por situação.

Situação	Quantidade	Valor (R\$)
Próprios	11 ³	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	7 ⁴	Não definido
Total Geral	18	Não definido

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – 01/01/2020 a 31/12/2020

Dados gerados em: 15/01/2021

5.6.2. Bens móveis (equipamentos e material permanente)

Durante o ano de 2020, a **SEGET** adquiriu os seguintes bens permanentes:

³ Depósito (Terrenos novos), COTEC e 9 AGCs.

⁴ Garagem e 6 AGCs.

Tabela 16: Bens móveis (equipamentos e material permanente) adquiridos pela Secretaria em 2020.

Categoria	Bens adquiridos (Qtde)	Valor total dos bens (R\$)	Tombados (Qtde)	Em fase de tombamento (Qtde)
DISCO TIPO SAS 1,8TB 10K RPM	10	129.000,00	10	---
GAVETA DE DISCOS PARA EXPANSÃO	01	17.900,00	01	---
SERVIDOR DE REDE	02	225.800,00	02	---
STORAGE PARA ARMAZENAMENTO DE IMAGENS, COM NO MÍNIMO 72 TBYTES BRUTOS, EM DISCOS DE 6TB NL SAS 7.200 RPM, INTERFACE DE BACK-END SAS DE 12GB/S	01	185.000,00	01	---
Total Geral	14	557.700,00	14	---

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – 01/01/2020 a 31/12/2020
Dados gerados em: 15/01/2021

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 2020.

Tabela 17: Quantitativo de frota veicular em dezembro de 2020.

Situação	Uso administrativo	Utilitários	Motos	Caminhões	Equipamentos (*)	Total
Próprios	1	-	2	-	-	3
Veículos de terceiros alugados para a Secretaria	6	-	-	-	-	6
Total Geral	7	-	2	-	-	9

(*) Obs.: referente a material que seja categorizado na classe veículos.
Fonte: Controle de Frota – 01/12/2020 a 31/12/2020.
Dados gerados em: 07/01/2021

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.

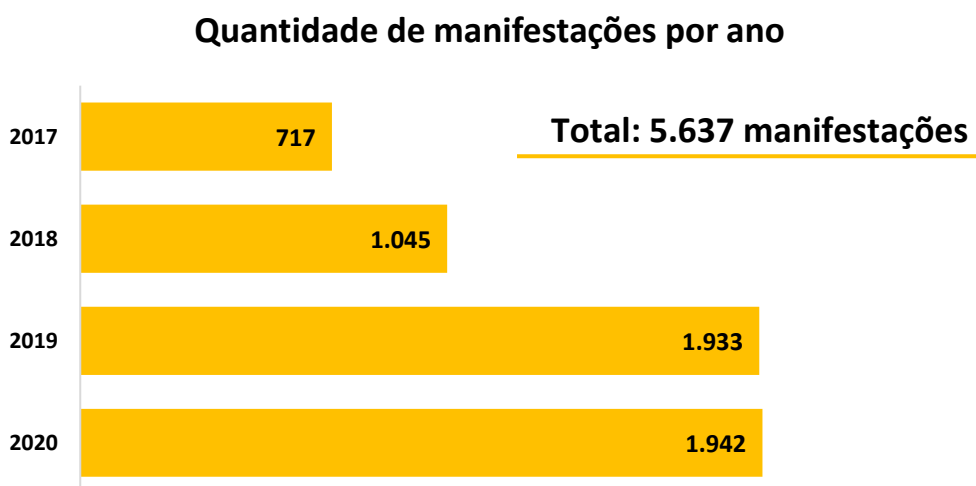
Constatamos que, a cada ano a sociedade tem buscado mais, na Ouvidoria, um caminho para solução de problemas pontuais ou particulares ou sobre serviços públicos oferecidos de forma geral.

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.

De acordo com os gráficos a seguir, constata-se que a sociedade, a cada ano, busca 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

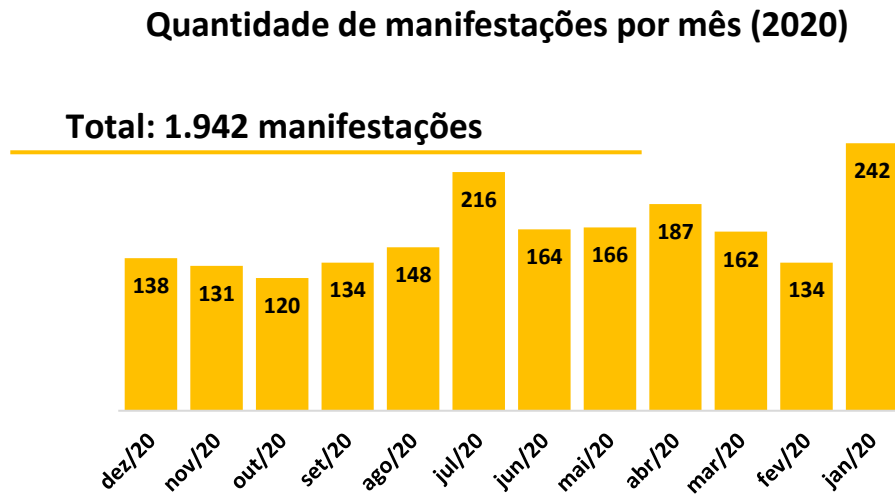
Figura 3: Comparativo de manifestações na Ouvidoria entre 2017 e 2020



Fonte: Sistema de ouvidoria – 01/01/2020 a 31/12/2020.
Dados obtidos em 11/01/2021

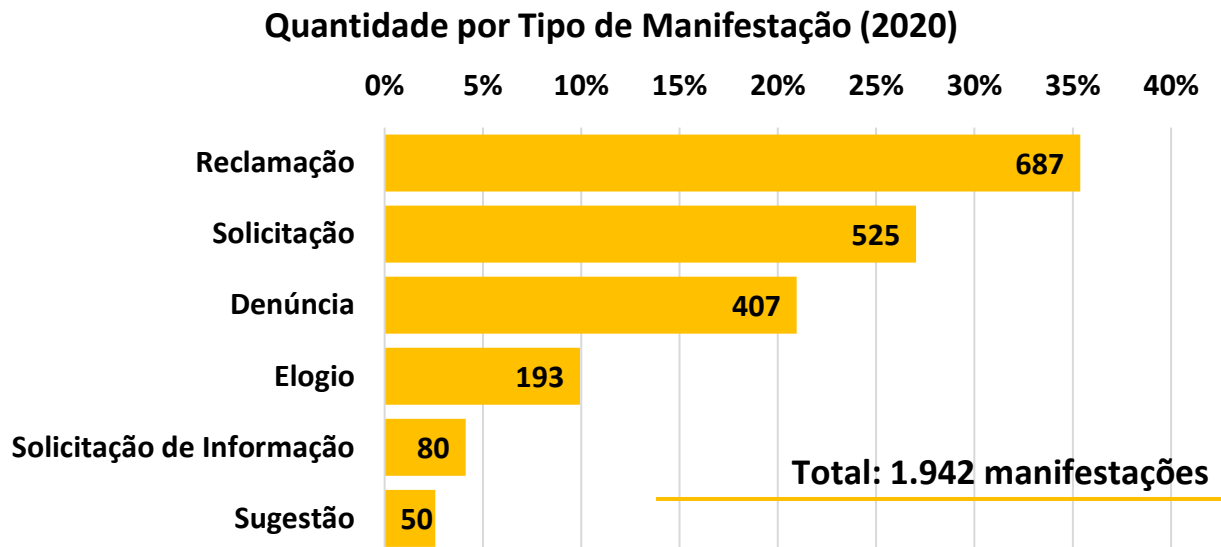
Considerando um comparativo a seguir, é possível observar que a quantidade de manifestações na ouvidoria aumentou entre os anos de 2017 a 2020, 170% (cento e setenta por cento).

Figura 4: Manifestações registradas, por mês, em 2020.



Fonte: Sistema de ouvidoria – 01/01/2020 a 31/12/2020.
Dados obtidos em 11/01/2021

Figura 5: Manifestações registradas, por categoria, em 2020.

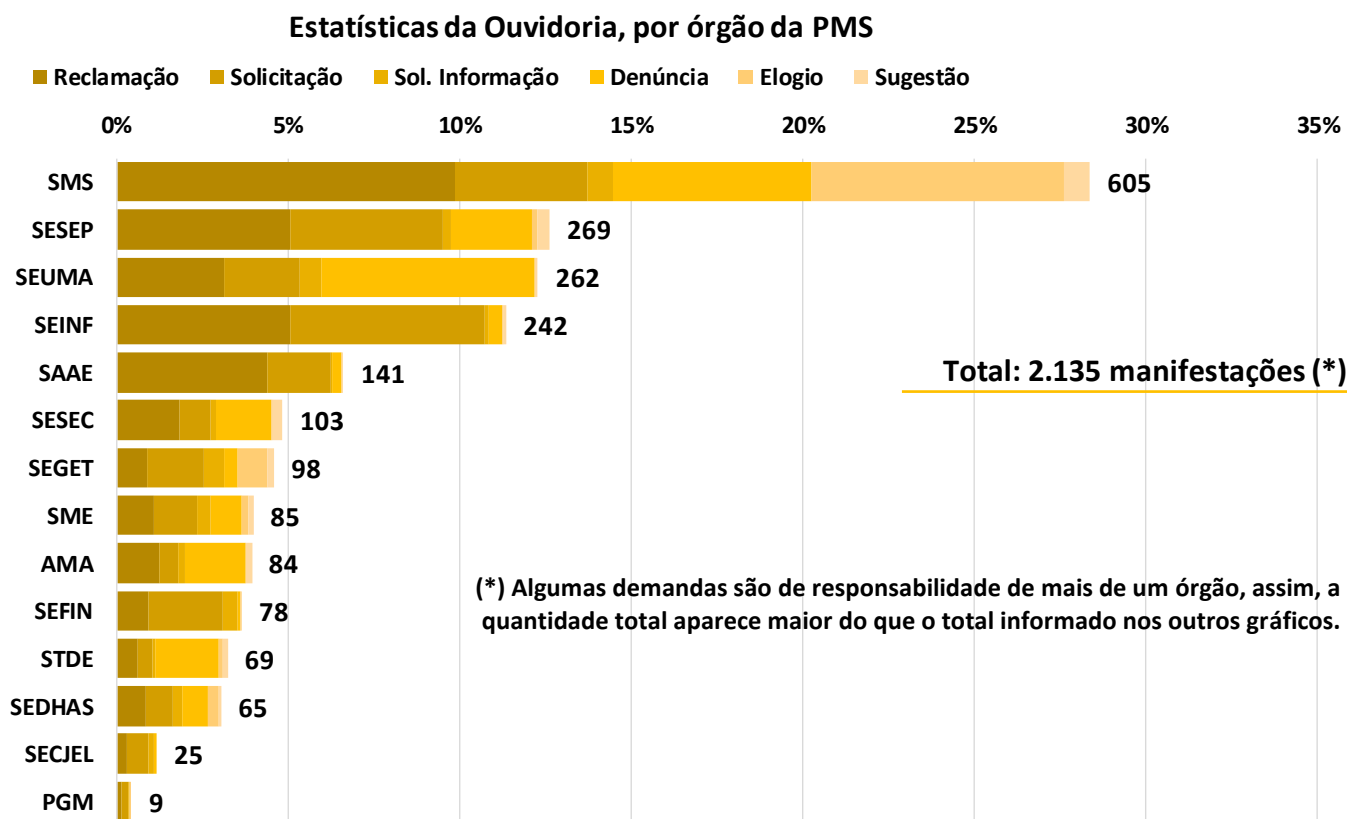


Fonte: Sistema de ouvidoria – 01/01/2020 a 31/12/2020.
Dados obtidos em 11/01/2021

Conforme o gráfico, reclamação foi o tipo mais demandado, representando 35,3%, solicitação correspondeu a 27,03%, denúncia 20,95%, elogio 9,93%, sugestão 2,57% e solicitação de informação 4,11%.

5.7.2. Quantitativo por Órgão

Figura 6: Manifestações registradas, por Órgão, em 2020.



Fonte: Sistema de ouvidoria – 01/01/2020 a 31/12/2020.
Dados obtidos em 07/01/2021

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.

Em razão da pandemia os atendimentos presenciais dos órgãos foram suspensos. Por conta disso, houve uma intensa redução das avaliações em comparação ao ano anterior.

Tabela 18: Índice de satisfação, por Órgão

Secretaria / Local	Aval. Bom	Total. Aval.	Índice de Satisfação
AMA	55	62	88,71%
AMA	37	39	94,87%
Banco de Mudanças	18	23	78,26%
PGM	18	19	94,74%
Procuradoria	18	19	94,74%
SAAE	38	85	44,71%

Secretaria / Local	Aval. Bom	Total. Aval.	Índice de Satisfação
SAAE	38	85	44,71%
SECJEL	849	927	91,59%
Casa da Cultura	142	164	86,59%
Casa do Capitão Mor	81	86	94,19%
Escola de Música	132	156	84,62%
Museu do Eclipse	367	390	94,10%

Secretaria / Local	Aval. Bom	Total. Aval.	Índice de Satisfação
Museu do Eclipse ANEXO	106	110	96,36%
Planetário de Sobral	7	7	100,00%
SECJEL	14	14	100,00%
SEDHAS	1.933	2.472	78,20%
Casa do cidadão	62	74	83,78%
CRAS Aracatiáçu	228	337	67,66%
CRAS Dom Jose	259	298	86,91%
CRAS Ir Oswalda	108	158	68,35%
CRAS Jaibaras	211	303	69,64%
CRAS Mimi Marinho	67	116	57,76%
CRAS Regina Justa	811	976	83,09%
CREAS	93	103	90,29%
Regularização Fundiária	53	60	88,33%
SEDHAS	41	47	87,23%
SEFIN	20	28	71,43%
Casa do Contribuinte	15	19	78,95%
SEFIN	5	9	55,56%
SEGET	8	8	100,00%
SEGET	8	8	100,00%
SEINF	11	11	100,00%
SEINFRA	11	11	100,00%

Secretaria / Local	Aval. Bom	Total. Aval.	Índice de Satisfação
SESEC	45	56	80,36%
SESEC	45	56	80,36%
SESEP	141	153	92,16%
SESEP	141	153	92,16%
SEUMA	9	13	69,23%
SEUMA	9	13	69,23%
SME	285	372	76,61%
Biblioteca Municipal	16	22	72,73%
Centro de Línguas	268	349	76,79%
Educação	1	1	100,00%
SMS	252	289	87,20%
Secretaria da Saúde	50	57	87,72%
Zoonose	179	209	85,65%
Escola de Saúde Pública			
Visconde de Saboia	23	23	100,00%
STDE	239	299	79,93%
Casa da Economia Soli- dária	52	62	83,87%
Restaurante Popular	185	229	80,79%
STDE	2	8	25,00%
Total Geral	3.903	4.794	81,41%

Fonte: Dashboard de monitoramento.
Dados obtidos em 13/01/2021.

6. CONSIDERAÇÕES DA SEGET

A **Secretaria da Ouvidoria, Gestão e Transparência – SEGET** em 2020 não conseguiu concluir algumas iniciativas definidas no Planejamento Estratégico – 2017 – 2020, devido a Pandemia do Corona Vírus que mudou a rotina de trabalho de todos, em todo o mundo, não ficando Sobral fora dessa realidade. Dessa forma, na SEGET, algumas atividades precisaram ser suspensas e outras foram adaptadas para o trabalho remoto, afetando significativamente algumas das iniciativas que haviam sido definidas para o fechamento dos 4 anos, 2017-2020.

Em relação ao Portal da Transparência do Município de Sobral, a Controladoria Geral da União CGU realizou em 2020 mais uma avaliação dos Portais de todos os municípios do Brasil com mais de 50 mil habitantes, utilizando a metodologia Escala Brasil Transparente 360 (EBT 360), e obtivemos a nota máxima nessa avaliação, pois atendemos todos os requisitos da metodologia, conforme relatório enviado por eles.

Em 2019, com a criação da Controladoria do Município de Sobral - CMS, Lei N° 1866, de 30/04/19, foram retiradas 6 iniciativas do PE da SEGET, ficando as demais 29 iniciativas para o fechamento dos 4 anos do Plano. Nessa avaliação final do Planejamento Estratégico observamos que os resultados foram bastante satisfatórios, pois quase 70% das iniciativas foram concluídas em sua totalidade e 27% tiveram mais de

60% de suas ações realizadas. O fato de não termos alcançado um melhor resultado, foi consequência de ano atípico de pandemia.

Finalizando, o desempenho geral da Secretaria foi de **86%** de execução do que estava planejado para os 4 anos, demonstrando o compromisso da equipe da SEGET em honrar os princípios fundamentais da Administração Pública, em especial o da eficiência administrativa, prestando conta de suas ações, sem esquecer de buscar a melhoria contínua em todos os processos sob sua responsabilidade.