

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria **Período 01/01/2015 a 31/12/2015**



EXPEDIENTE

Secretário
André Macêdo Facó

Secretário Adjunto
Antonio José Camara Fernandes
Renato Walter Rolim Ribeiro

Secretário Executivo
Joaquim Firmino Filho

Ouvidora
Maria Cleide Costa Maia

Ouvidor Substituto
José Henrique Moreira

1. INTRODUÇÃO

As informações registradas neste relatório são demandas recebidas pelo Sistema de Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA, através do Sistema de Ouvidoria -SOU, em 2015 (1º de janeiro a 31 de dezembro), e tem por finalidade apresentar os assuntos mais demandados, o tratamento adotado, o retorno das manifestações, sua resolutividade, dentre outras informações, cuja análise serviram para orientar práticas que melhoraram a gestão e os serviços prestados ao cidadão por esta Secretaria. Este relatório, considerado como de Ouvidoria Setorial, é orientado pelo art. 8º do DECRETO Nº 30.474/2011, onde estabelece seu encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, tendo a seguinte estrutura:

- 1.Introdução
- 2.Providências quanto às recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do semestre anterior
- 3.Análise das manifestações de ouvidoria do período
4. Providências quanto às principais manifestações do período
5. Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias
- 6.Ações e projetos inovadores propostos
7. Atuação junto à gestão do órgão/entidade
8. Considerações finais
9. Sugestões e recomendações

A Ouvidoria da SEINFRA funciona nas dependências da Assessoria de Desenvolvimento Institucional – ADINS, cuja ouvidora Maria Cleide Costa Maia e o ouvidor substituto José Henrique Moreira são também, articuladora e Coordenador da ADINS, respectivamente. Ambos nomeados em 12/06/2015 através da portaria nº 070/2015, publicado no Diário Oficial do Estado em 19/06/2015. A SEINFRA tem como missão desenvolver políticas públicas de infraestrutura, viabilizando e coordenando a gestão de programas e suas execuções, com vistas ao desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará. Como política pública, essa Secretaria, já vem trabalhando com sistema de ouvidoria, desde de 2002, tendo sido implantada em 2003. A Ouvidoria da SEINFRA vem buscando aprimorar este canal de comunicação com o público em geral, de modo, a contribuir efetivamente no cumprimento da missão desta Secretaria, com transparência e ética nos serviços prestados, primando pelo respeito ao cidadão. A Ouvidoria está inserida numa área estratégica, que é a de desenvolvimento institucional, que pensa e desenha as políticas e os planos estratégicos, portanto se encontra em lugar favorável, cujas manifestações recebidas podem ser transformadas em projetos que tragam respostas às necessidades do coletivo. Segundo Maia(2009, p. 19), “Ouvidoria ocupa uma posição estratégia dentro da instituição, tanto pelo acesso direto a todos os setores da instituição, buscando respostas às questões demandadas, como também ao cidadão, no seu cotidiano de atendimento”.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Descrição das Recomendações apresentadas no relatório de Ouvidoria 2014.2

Foi recomendado que a SEINFRA refletisse no sentido de criar maiores oportunidades de capacitação voltadas para o atendimento ao cidadão, assim como melhorias nos processos e procedimentos, trabalhando as atitudes junto aos servidores e gestores quanto ao trato profissional das informações e do acolhimento compatível com o cidadão, melhorando a agilidade e a qualidade dos resultados gerados pela SEINFRA.

Atendendo as recomendações registrada no relatório de Ouvidoria 2014.2, descrita no texto acima, a SEINFRA trabalhou as seguintes ações:

- 1. Atitudes junto aos servidores;**
- 2. Atitudes junto aos Gestores;**
- 3. Acolhimento compatível com o cidadão: Instalação de comitê constituído pelos responsáveis pela LAI (Lei de acesso à informação) e Ouvidoria da SEINFRA e Vinculadas.**

Tais ações estão melhor descritas a seguir.

ATTITUDES JUNTO AO SERVIDOR

- Capacitação de 2(duas) horas sobre Ouvidoria, LAI e Ética, tendo como público alvo os servidores da SEINFRA e representantes da Ouvidoria e LAI, das vinculadas.**

Essa capacitação foi fomentado e planejada pela ADINS com patrocínio da SEINFRA, tendo sido realizada no dia 30 de julho com palestra sobre Controle Social, ministrada por orientadores da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, com participação de 37 servidores envolvendo todas as áreas da SEINFRA. A palestra tratou da importância do trabalho da Ouvidoria, da Lei de Acesso à Informação (LAI) e sobre Ética. Essa iniciativa foi amplamente divulgada internamente, com intuito de despertar o interesse dos servidores em buscar conhecimento nesta área, facilitando o desenvolvimento do processo de transparência das ações da SEINFRA e de todo o Estado. Na palestra, além de proporcionar a capacitação conceitual e institucional, instigou os servidores a buscar internamente estes canais, dado que a transparência é estendida a todos os cidadãos que buscam respostas às suas solicitações, informações, reclamações, denúncias e críticas. Após este momento, o ambiente da Secretaria compreende de maneira nivelada o objetivo do Controle Social que abrange a Ouvidoria, Lai e Ética.

ATTITUDES JUNTO AOS GESTORES

- **Capacitação de 1(uma) hora sobre Ouvidoria, LAI e Ética e Definição de procedimentos, tendo, como público alvo os Secretários e Coordenadores.**

A ADINS preparou um momento de capacitação para os gestores, replicando a palestra ministrada pela CGE nos três aspectos de transparência (Ouvidoria, LAI e Ética), além do conhecimento que foi facilitado pela ADINS, definindo-se o funcionamento da Ouvidoria e da LAI, internamente, em relação ao itinerário que cada demanda percorrida. A partir desta iniciativa ficou acordado que as manifestações seriam encaminhadas aos gestores de cada área para conhecimento e providências.

ACOLHIMENTO COMPATÍVEL COM O CIDADÃO

- **Instalação de comitê constituído pelos responsáveis pela LAI e Ouvidoria da SEINFRA e Vinculadas**
 - **Mês da instalação: Maio**
 - **Periodicidade das reuniões: mensal**

A SEINFRA criou um cronograma de reuniões com periodicidade mensal, com as vinculadas, tendo em vista a necessidade de unirmos esforços para consecução de objetivos comuns, no tocante a Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação. Este comitê acompanhará as ações referentes à transparência do Sistema SEINFRA com finalidade de zelar pelo bom desempenho das atividades referentes a Ouvidoria e LAI, sempre com foco de criar cultura de valorização destes importantes canais de acesso do cidadão aos serviços prestado pela nossa Secretaria. Em anexo, apresentamos o plano de ação, o cronograma e as atas das reuniões.

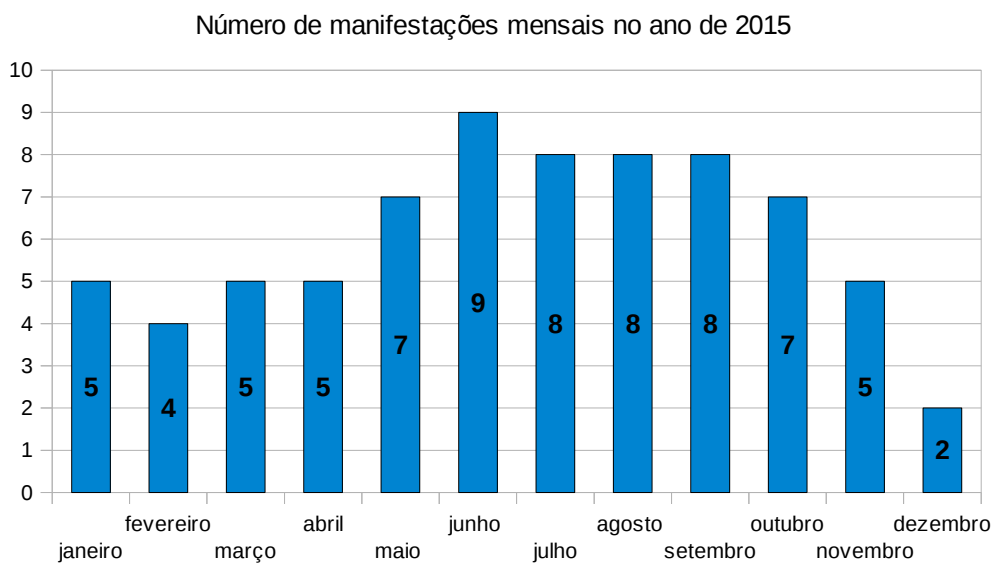
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2015 de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria - SOU com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

3.1.1 Total de Manifestações do Período: Gráfico 1. Quantidade de manifestações do ano de 2015, por mês e **Gráfico 2.** Quantidade de manifestações de 2015 comparado com 2014.

Gráfico 1. Quantidade de manifestações do ano de 2015, por mês.



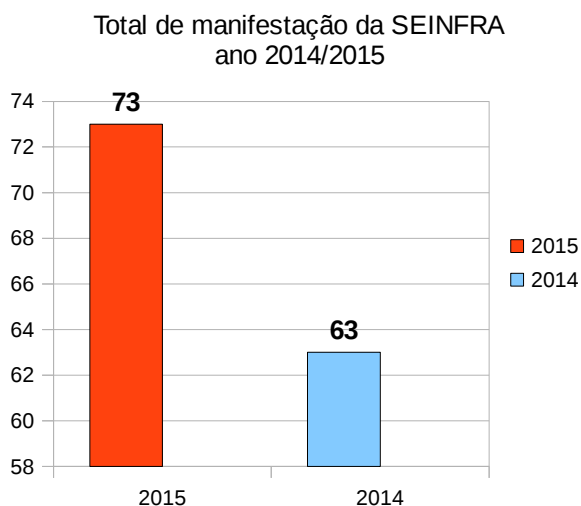
Fonte: SOU/SEINFRA

Tabela 1 – Total de manifestações de 2015/ comparando com 2014

Ferramenta	2014	2015	% Variação (+) (-)
SOU	63	73	15,9

Fonte: SOU/SEINFRA

Gráfico 2. Quantidade de manifestações de 2015, comparado com 2014.



Fonte: SOU/SEINFRA

Como se pode observar, na tabela 1, ilustrada no gráfico 2, tivemos um acréscimo de 15,9% de manifestações no ano de 2015, comparado ao ano de 2014. Também foi verificado que o mês que a maior demanda ocorreu no mês de junho, cujas as manifestações foram de assuntos diversos.

Observação: Esse item que trata dos registro de Manifestações por Sistema Informatizado, devem ser prestadas apenas pelas Ouvidorias da Secretaria de Saúde, ARCE e CAGECE,

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada. Meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria.

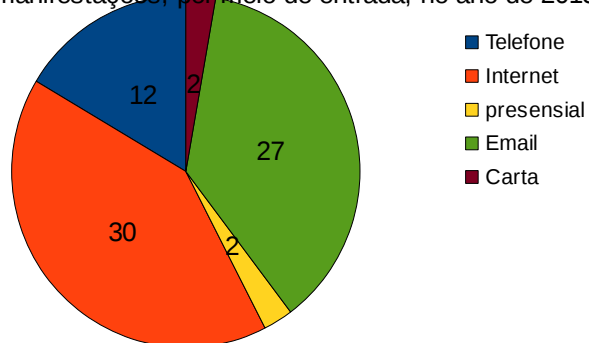
Tabela 2 – Número de manifestações, por meio de entrada, no ano de 2015, comparado com 2014

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	16	12	-25
Internet	10	30	200
Presencial	2	2	-
Redes Sociais	-	-	-
E-mail	34	27	-20,58
Carta	2	2	-
Outros	-	-	-
Total	63	73	

Fonte: SOU/SEINFRA

Gráfico 3. Número de Manifestações, por meio de entrada, no ano de 2015

Número de manifestações, por meio de entrada, no ano de 2015



Fonte: SOU/SEINFRA

Verifica-se, através da tabela 2, ilustrado no Gráfico 3, que o meio de entrada, via internet, evoluiu 200%, em relação ao ano de 2014, telefone e e-mail involuiu 25% e 20,58% respectivamente. E Presencial, carta e redes sociais permaneceram inalterados.

3.1.4 Tipo de Manifestação

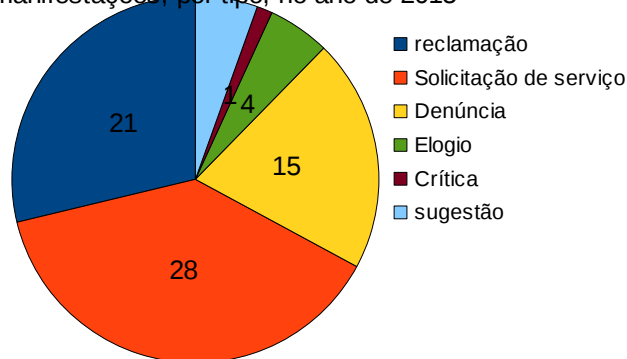
Tabela 3 - Tipo de manifestação no ano 2015, por grupo, comparado com 2014

Grupo	Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Solicitação de Serviço	Solicitação de Serviço	18	28	55,6
Insatisfação do Cidadão	Denúncia	4	15	275
	Reclamação	27	21	-22
	Crítica	5	1	-80
Contribuição do Cidadão	Elogio	3	4	33,33
	Sugestão	6	4	-33,33
Total	-	63	73	-

Fonte: SOU/SEINFRA

Gráfico 4. Número de Manifestações, por tipo, no ano de 2015

Número de manifestações, por tipo, no ano de 2015

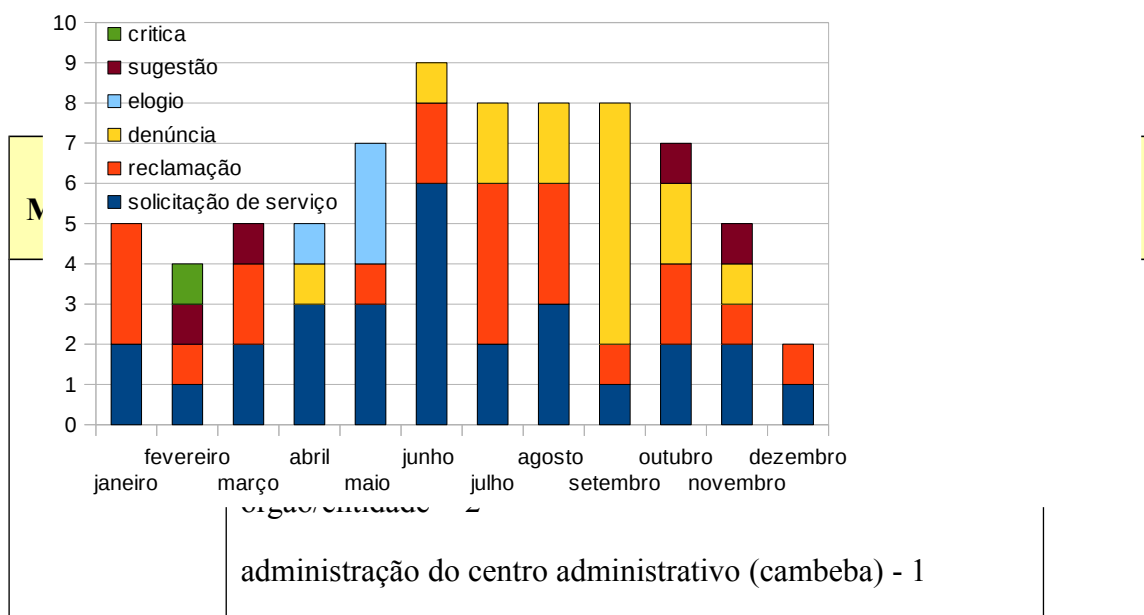


Fonte: SOU/SEINFRA

A tabela 3 e gráfico 4, mostram que os principais pontos levantados pelos usuários nas suas manifestações em 2015, foram as seguintes: solicitação de serviço (28), denúncia(15), reclamação(21), crítica(1), elogio(4) e sugestão(4). Podemos perceber quanto cresceu o percentual de denúncia de 2015 em relação a 2014, ou seja, evoluiu 275%. Quanto a crítica envolveu 80% e reclamação 22%. Elogio cresceu 33% e solicitação 55,6%, ou seja, houve evolução nestes dois tipos. Se observarmos 37 cidadãos estão insatisfeitos com os serviços prestados, representando quase 51% das manifestações.

Gráfico 5. Número de Manifestações mensais, por, tipo, no ano de 2015

Número de manifestações mensais, por tipo, no ano de 2015



administração do centro administrativo (cambeba) - 1

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	competência do poder executivo municipal - 1 desapropriações – indenizações - 1 indenização - 1 insatisfação com a resposta da instituição - 1 irregularidades administrativas e funcionais -1 manutenção de estradas -1 obras inacabadas -1 paralisação de serviço -1 projeto luz para todos -1 tramitação de processo spu (análise, encaminhamento, consulta) - 1	
Elogio	elogio a servidor público/colaborador - 3 tabela de custos e insumos da Seinfra - 1	4
Denúncia	manifestação repetida/duplicada - 4 irregularidades administrativas e funcionais - 3 manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam) - 2 apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade)- 1 assédio moral - 1	15

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
	1 projeto de desenvolvimento econômico local e regional - 1 serviço/atividade de responsabilidade da prefeitura municipal - 1 tramitação de processo spu (análise, encaminhamento, consulta) -1 veículo leve sobre trilhos - vlt - 1	
Crítica	infrações de trânsito - 1	1
Sugestão	apoio a projetos culturais - 1 competência do poder executivo municipal - 1 investimento energia eólica - 1 tabela de custos e insumos da Seinfra - 1	4
Total		73

Fonte: SOU/SEINFRA

Como podemos observar na tabela 4, existe uma diversidade de assuntos com 73 manifestações, com aproximadamente, 40 assuntos diferentes, com uma maior demanda em **andamento de obras, danificações de imóveis causados pelas obras do Metrofor/VLT, irregularidades administrativas e elogios**, o restante apresenta em média 1(uma) manifestação por assunto/por tipo.

3.1.6 Programas Orçamentários

Tabela 5– Manifestações relacionadas aos Programas Orçamentários da SEINFRA

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao	Total
------------------------------	---	--------------

	Programa/Quantidade	
Infraestrutura e logística	Danificações de imóveis causadas pelas obras do METROFOR - 4 Desapropriação e Indenização - 5 Obras Inacabadas -2 Andamento de obras públicas/ Inacabadas - 7	18
Mobilidade Urbana	Operação da Linha Leste – 1 Veículo Leve sobre Trilho -1	2
Matriz Energética do Estado do Ceará	Investimento Energia Eólica -1 Projeto Luz para todos - 1	2
Gestão e Manutenção da Seinfra e vinculadas	Tabela de Custos e insumos da SEINFRA – 6 Irregularidade Administrativa - 4 Conduta Inadequada de servidor -1 Apoio a Projetos culturais –1 Andamento de processo - 2	14
Manifestações que não estão relacionadas aos programas	-	37
Total		73

Fonte: SOU/SEINFRA

3.1.7- Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Assessoria de Desenvolvimento Institucional	solicitação de serviço – 18 reclamação - 8 denúncia - 2 sugestão - 2 crítica - 1	31

Coordenadoria de Transportes e Obras	Reclamação - 8 denúncia - 7 solicitação de serviço - 7 elogio - 1	23
Coordenadoria Administrativa Financeira	Denúncia – 5 elogio – 3 reclamação – 1 solicitação de serviço – 1 sugestão - 1	11
Assessoria de Comunicação	Denúncia – 1 reclamação – 1 solicitação de serviço -1	3
Coordenadoria de Energia e Comunicação	Reclamação - 2 sugestão - 1	3
Secretaria Executiva	Solicitação de serviço - 1	1
Não Informado	Reclamação - 1	1
TOTAL	-	73

Fonte: SOU/SEINFRA

As áreas mais demandadas são: ADINS(31), CTO(23) e CAF(11). O fato da ADINS apresentar o número maior de manifestações é porque, a Ouvidoria está inserida nela. A segunda área mais demandada é da Coordenadoria de Transportes e obras- CTO por ser a coordenadoria responsável pelas obras em pauta, principalmente em relação ao VLT, que gera solicitações e reclamações de continuidade das obras, desapropriações, indenizações, trecho obstruídos por conta das obras.

3.1.8 Manifestações por Município

Tabela 5. Quantidade de manifestação por Município, no ano de 2015

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	25
Limoeiro do Norte	4
Aurora	2
Crateús	1
Crato	1
Icó	1
Paraipaba	1
Outros Estados	3
Não Informado	35
TOTAL	73

Fonte: SOU/SEINFRA

O município mais demandado é o de Fortaleza, justificado pelo fato de que os assuntos mais demandados foram em relação ao VLT(Obras inacabadas, andamento de obras operação, paralisação, desapropriações e indenizações), realizadas no município de Fortaleza. Outros assuntos foram Tabela de Insumo da SEINFRA, irregularidades administrativas, e serviços internos.

3.2 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Tabela 6. Resolutividade das Manifestações do ano de 2015

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	72	98,64
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1	1,36
Manifestações não concluídas (em apuração)	-	-
Total	73	100

Fonte: SOU/SEINFRA

Tempo Médio de Resposta da SEINFRA/2015: 7d e 01:58:23:

O tempo médio de 7 dias para resposta ao cidadão pela Ouvidoria da SENFRA está muito bom, considerando o tempo instituído pelo decreto, conforme citado acima. Quanto a resolutividade, que foi de 98,64, em razão de uma das respostas ter sido respondida fora do prazo, no que já criamos um plano de ação, para não acontecer novamente. Quando estiver próximo ao prazo final de resposta (15 dias) e for final de semana recorreremos a solicitação da prorrogação de 5 (cinco) dias antes, isto porque nossa meta é obter resolutividade de 100%, ou seja, responder ao cidadão o mais rápido possível, resguardando a qualidade da resposta.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU onde o cidadão poderá se manifestar espontaneamente. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento, quando o cidadão concordar em participar. A

outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

A pesquisa tem os seguintes temas:

1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria;
2. Presteza no Atendimento;
3. Qualidade da Resposta ;
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas.

Pesquisa de Satisfação

Quadro 1. Resultado da Pesquisa

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet: 6 Outros: 2	
2. Presteza no Atendimento	Excelente:3 Ótimo: 1 Bom: 4	$(3+1+4)/(3+1+4)*100=100\%$
3. Qualidade da Resposta	Excelente:2 Ótimo: 1 Bom: 4 Insuficiente:1	$(2+1+4)/(2+1+4+1)*100=87,5\%$
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim : 8	100,00%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		(100%+87,5%

	+100%)/3=95,83
--	----------------

Total de usuários que responderam a pesquisa: 8

total de manifestação em 2015: 73

índice da amostra dos usuários que responderam à pesquisa. Cálculo:

$8/73*100=10,95\%$

Índice Geral da SEINFRA foi de 95,83% , o que está muito bem comparado com a meta instituída pela CGE que é de 85%.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Como podemos observar na tabela 4, já comentado no item 3.1.5 deste relatório, existe uma diversidade de assuntos,. Das 73 manifestações, 40 são aproximadamente, de assuntos diferentes, cujas maiores demandas são de andamento de obras, danificações de imóveis causados pelas obras do Metrofor/VLT, irregularidades administrativas e elogios. O restante apresenta em média 1(uma) manifestação por assunto/por tipo. Outro item com maior entrada na Ouvidoria é o da tabela de custos e insumos da SEINFRA. A nossa maior atenção está para os itens de insatisfação(denúncia, reclamação e crítica), os quais foram tratados internamente junto as áreas envolvidas e extensivas aos órgãos de direção superior(Secretários), execução instrumental(Planejamento e Administrativo/financeiro) e Assessorias(ADINS e ASCOM), buscando ações que crie condições das insatisfações geradas não sejam recorrentes.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Dia do Ouvidor/12 anos da CGE -março

1a reunião técnica da Rede de Controle Social sobre Relatórios de Ouvidoria - CGE - abril I Reunião Estadual de implantação da “Rede de Ouvidores do Estado do Ceará- Ministério Público - abril

Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidoria - maio
--

Reunião de trabalho com a Rede de Fomento ao Controle. Temas: Escala Brasil Transparente(CGU) e O Governo itinerante e Ouvidoria - junho
Palestra sobre Controle Social para servidores da SEINFRA – Ouvidoria - julho
Reunião com a Rede de Controle Social. Proposta de alteração do Decreto do Sistema Estadual de Ouvidoria - agosto
5ª Reunião com a Rede de Controle Social – Repasse do XVIII Congresso Brasileiro Reunião itinerante da ABO, seccionada Ceará -palestra da Jornalista Adísia Sá, fundadora da ABO-CE - outubro
Curso: Políticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria - novembro
Oficinas para construção de relatórios gerenciais 6ª Reunião com a Rede de Controle Social - dezembro

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Instalação de comitê constituído pelos responsáveis pela LAI e Ouvidoria da SEINFRA e Vinculadas.

- **Mês da instalação: Maio**
- **Periodicidade das reuniões: mensal**
- **Objetivo:** Acompanhar as ações referentes a transparência do Sistema SEINFRA com finalidade de zelar pelo bom desempenho das atividades referentes a Ouvidoria e LAI, sempre com foco de criar cultura de valorização destes importantes canais de acesso do cidadão aos serviços prestado pela nossa Secretaria. Em anexo, apresentamos o plano de ação , cronograma e atas das reuniões.

A ADINS criou um cronograma de reuniões com periodicidade mensal, com as vinculadas, tendo em vista a necessidade de se unir esforços para consecução de objetivos comuns, no tocante a Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação. Durante todo o ano este cronograma foi 100% cumprido, ressaltando-se os seguintes elementos:

- As reuniões foram realizadas de forma estruturada, com pauta previamente elaborada e compartilhada com todos os membros do Comitê. Cada reunião gerava ata registrando os compromissos e realizações, conforme cronograma. Em anexo, encaminhamos as atas mais importantes. É importante ressaltar que

essas reuniões foram realizadas de maneira itinerante para envolver cada vez mais os colaboradores neste processo. Foram realizadas no DER, DAE, CEGAS e SEINFRA, ainda não foi realizada na Ceará Portos por questões de logística, mas a próxima já está agendada para referida Companhia.

- Criado um plano de ação para acompanhamento dos seguintes pontos:

Disseminar a Ouvidoria e LAI para o público interno;
Atualizar sítio Institucional;
Reavaliação das informações sigilosas;
Atualização do site em relação às perguntas frequentes;
Questões institucionais da Ouvidoria.

Das ações referentes a ouvidoria, todos os assuntos elencados nas pautas das reuniões, foram refletidos, discutidos e registrados em atas para providências. Dentre estas ações estão resultados que agregam desenvolvimento e qualidade na atividade do Ouvidor, tais como:

1. Os Ouvidores do Departamento Estadual de Rodovias - DER e Departamento de Arquitetura e Engenharia - DAE passaram a ter assento nas reuniões de conselho
2. Aprendizado das melhores práticas executadas pelos ouvidores do sistema SEINFRA

O Plano de ação está praticamente concluído em relação a Ouvidoria. Somente a SEINFRA está com seu plano concluído. Quanto as ouvidorias das vinculadas estão ainda com algumas pendências, mas que serão monitoradas em 2016, estimando o prazo de até final de março para sua conclusão.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Gestão Superior do órgão está monitorando principalmente as manifestações referentes as denúncias e reclamações. A Ouvidora tem acesso a todas as áreas, inclusive aos Secretários, sendo importante observar que este acesso foi facilitado principalmente após a prática do plano de ação sobre a disseminação da ouvidoria dentro da SEINFRA, com apoio da ADINS. A Ouvidoria está localizada dentro da ADINS, e o ouvidor substituto é o Coordenador da pasta, que tem assento, nas reuniões executivas e de decisão.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O canal da Ouvidoria da SEINFRA aos olhos dos manifestantes está muito bem, como podemos ver no item 3.2.1- Satisfação dos Usuários da Ouvidoria deste relatório, pois o mesmo apresenta um índice geral de **95,83%**, onde a meta instituída pela CGE é de 85%. O índice de resolutividade foi de 98,64%, ou seja, quase 99% das manifestações foram respondidas no prazo. Quanto a análise das manifestações que chegaram na ouvidoria da SEINFRA, a tabela 3 e gráfico 4, do item 3.1.4 nos mostra que 37 cidadãos estão insatisfeitos com os serviços prestados, representando quase 51% das manifestações. O item denúncia teve um aumento de 275% em relação ao ano de 2014. Verificando o detalhadamente e a evolução deste tipo, encontram-se denúncias três vezes mais sobre o mesmo assunto, assim como duplicidade da manifestação. Se fizermos uma conta rápida, esse número cairia para 10, que passaria de 275% para 166% , o que continuaria sendo uma significada evolução. Observa-se também que a crítica involuiu 80% e as reclamações em 22%. O Elogio cresceu 33% e as solicitações de serviços em 55,6%, ou seja, houve evolução nestes dois tipos. Continuaremos na busca de vencer todos os desafios, afim de sermos verdadeiros guardiãs deste vital canal de transparência que é a Ouvidoria. Uma das ações efetivas que continuaremos buscando é a disseminação da contribuição e papel da ouvidoria para que todos os colaboradores sejam envolvidos com as atividades deste importante canal. Uma dificuldade que a Ouvidoria vive, é não ter um espaço reservado para atender presencialmente os servidores, porque o mesmo poderá deixar de se manifestar em razão de constrangimento de relatar determinados assuntos diante de colaboradores que não seja o ouvidor.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Que a Ouvidoria continue sendo constantemente valorizada pela direção superior; que o comitê da SEINFRA, com suas vinculadas continue sendo fortalecido; e que a disseminação da ouvidoria seja um projeto contínuo internamente / externamente, e que seja criado um espaço reservado para atendimento das manifestações de forma presencial.

Fortaleza, 25 de Janeiro de 2016

OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos a essa Controladoria e Ouvidoria Geral, relatório anual da Ouvidoria da SEINFRA, referente a 2015, atestando conhecimento da análise realizada neste relatório, e assumindo compromisso de providências para atendimento das sugestões e recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial.

Fortaleza, 28 de Janeiro de 2016