



## **Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria**

**Período 01/01/2016 a 31/12/2016**

## **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 decorrentes das demandas recebidas pelo Sistema de Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA, através do Sistema de Ouvidoria - SOU, em 2016 (1º de janeiro a 31 de dezembro), e tem por finalidade apresentar, o tratamento adotado, o retorno das manifestações, sua resolutividade, dentre outros, cuja análise servirá para orientar práticas que objetivam melhorar a gestão e os serviços prestados aos cidadãos 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/Apresentação
2. Providências quanto às recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do ano anterior
3. Análise das manifestações (Ouvidoria em Números: Meio de entrada, Tipologia, Assuntos Manifestações por Unidade, Resolubilidade, Município, 7 Cearás, Tempo Médio de Resposta, Pesquisa de satisfação);
4. Providências quanto às principais manifestações do período; Sugestões e recomendações
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

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 busca 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, cujas manifestações recebidas podem ser transformadas em projetos que tragam respostas às necessidades do coletivo. Segundo Maia (2009, p. 19), a “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 ANO ANTERIOR (2015)**

**Descrição das Recomendações apresentadas no relatório de Ouvidoria 2015**

A Ouvidoria no relatório do exercício de 2015 recomendou que o trabalho da ouvidoria continue sendo constantemente valorizado pela direção superior; que o comitê da SEINFRA, com suas vinculadas continue sendo fortalecido, disseminando a ouvidoria continuamente (interna / externamente), e que seja criado um espaço reservado para atendimento das manifestações de forma presencial.

Das três recomendações acima, todas foram cumpridas, vejamos descrição a seguir:

**1. Valorização da Ouvidoria pela Direção superior;**

Após capacitação nos três aspectos de transparência (Ouvidoria, LAI e Ética), com a direção superior (Secretário e Coordenadores) ficou acordado a tramitação das demandas da Ouvidoria e LAI, via SOU, passando pelas devidas competências para conhecimento e providências. E assim tem se comportado, tanto é que a resolubilidade atingiu 100%, sem nenhuma prorrogação, com tempo médio de 9 dias.

**2. Comitê da SEINFRA com suas vinculadas continue sendo fortalecido;**

Este comitê continua acompanhando as ações referentes à transparência do Sistema SEINFRA com finalidade de zelar pelo bom desempenho das atividades referentes à 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 algumas atas e pautas mostrando o desempenho do comitê e seus resultados. A única mudança é que agora estamos nos reunindo bimestralmente;

**3. Criação de um espaço reservado para atendimento das manifestações de forma presencial.**

Em dezembro de 2016 foi construída uma sala reservada para atendimento presencial dos cidadãos internos (Servidores da SEINFRA) e externos (comunidade em geral) que desejem se manifestar por meio deste canal (Ouvidoria). Em anexo, segue projeto da sala.

### **3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO**

#### **3.1 – Ouvidoria em Números**

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2016 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.

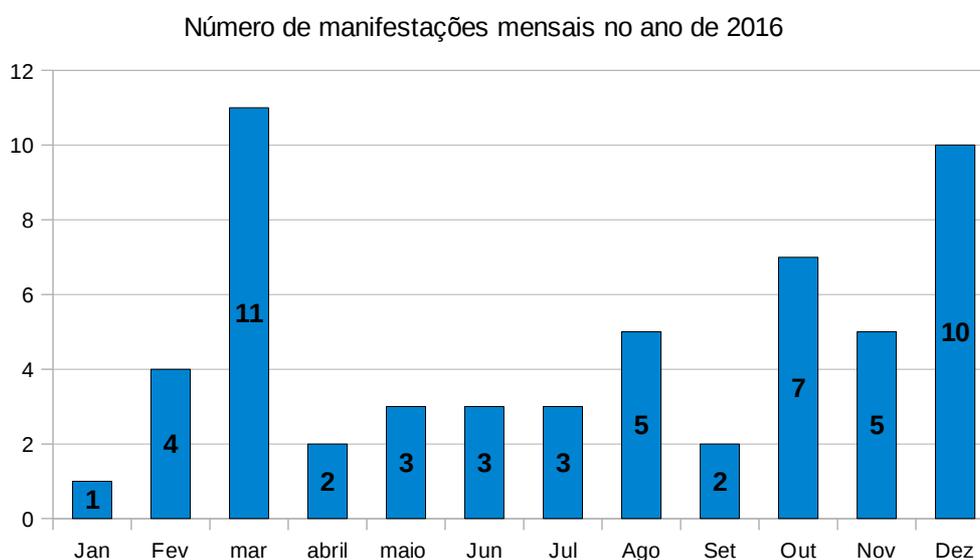
### 3.1.1 Total de Manifestações do Período:

**Tabela 1.** Quantidade mensal de manifestações do ano de 2016

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag o	Set	Out	No v	Dez	Total
Qtd	1	4	11	2	3	3	3	5	2	7	5	10	56

Fonte: SOU/SEINFRA

**Gráfico 1.** Quantidade mensal de manifestações do ano de 2016



Fonte: SOU/SEINFRA

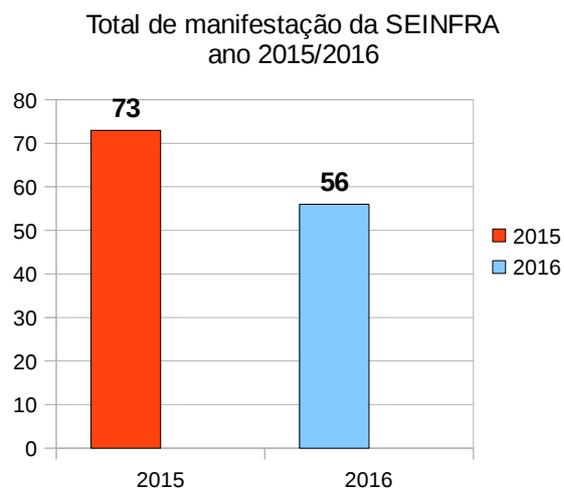
. Como podemos ver na tabela 1, ilustrado no gráfico 1, que os meses que apresentaram maiores demandas foram de março e dezembro. As manifestações foram de assuntos diversos, com destaque para os conduta inadequada de servidor(março) e transtornos causados pelas obras do Metrô(dezembro).

Tabela 2 – Total de manifestações de 2016/ comparando com 2015

Ferramenta	2015	2016	% Variação (+) (-)
SOU	73	56	-23

Fonte: SOU/SEINFRA

Gráfico 2. Quantidade de manifestações de 2016, comparado com 2015.



Fonte: SOU/SEINFRA

**Quadro 1-** Total de manifestações de 2016 atendidas, mas que não compete ao Poder Executivo Estadual.

<b>Ferramenta</b>	<b>Assunto</b>	<b>Total de Manifestações</b>
SOU	Não compete ao Poder Executivo Estadual	33

**Fonte:** SOU/SEINFRA

Como se pode observar na tabela 2, ilustrada no gráfico 2, tivemos um decréscimo de 23% de manifestações no ano de 2016, comparado ao ano de 2015. Na realidade recebemos 89(56+33) manifestações, é porque este ano, diferente dos anos anteriores, o Sistema filtrou as demandas que não compete ao Poder Executivo Estadual, conforme exposto no quadro 1, criando um relatório específico para estas manifestações. Também foi verificado que os meses que apresentaram maiores demandas foram a de março e dezembro. As manifestações foram de assuntos diversos, com destaque para os transtornos causados pelas obras do Metrô.

### **3.1.2. Registro de Manifestações por Sistema Informatizado**

Esse item que trata dos registros de Manifestações por Sistema Informatizado, devem ser prestados apenas pelas Ouvidorias da Secretaria de Saúde, ARCE e CAGECE.

### **3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.**

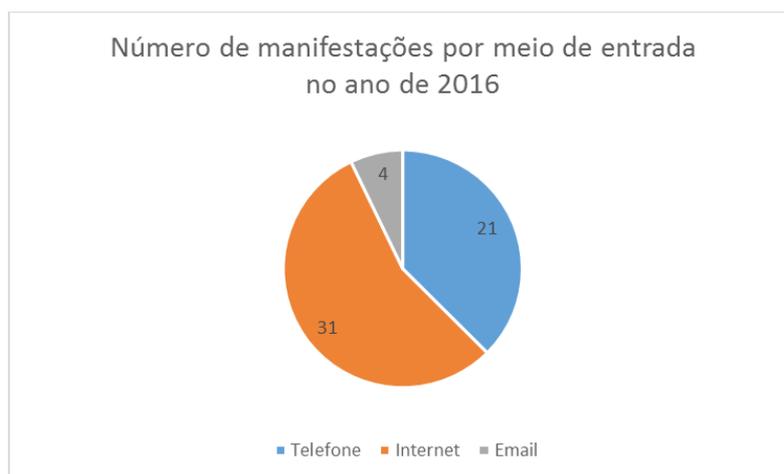
Meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria.

**Tabela 3 – Número de manifestações, por meio de entrada, no ano de 2016, comparado com 2015.**

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Telefone	12	21	75
Internet	30	31	3,33
Presencial	2	-	-
E-mail	27	4	-85,19
Carta	2	-	-
Total	73	56	-

Fonte: SOU/SEINFRA

**Gráfico 3. Número de Manifestações, por meio de entrada, no ano de 2016**



Fonte: SOU/SEINFRA

Verifica-se, através da tabela 3, ilustrado no Gráfico 3, que o meio de entrada, via internet e telefone, evolui 3,33% e 75% , respectivamente, em relação ao ano de 2015 , já, por e-mail envolveu 85,19% . Presencial e carta não registrou nenhuma entrada em 2016.

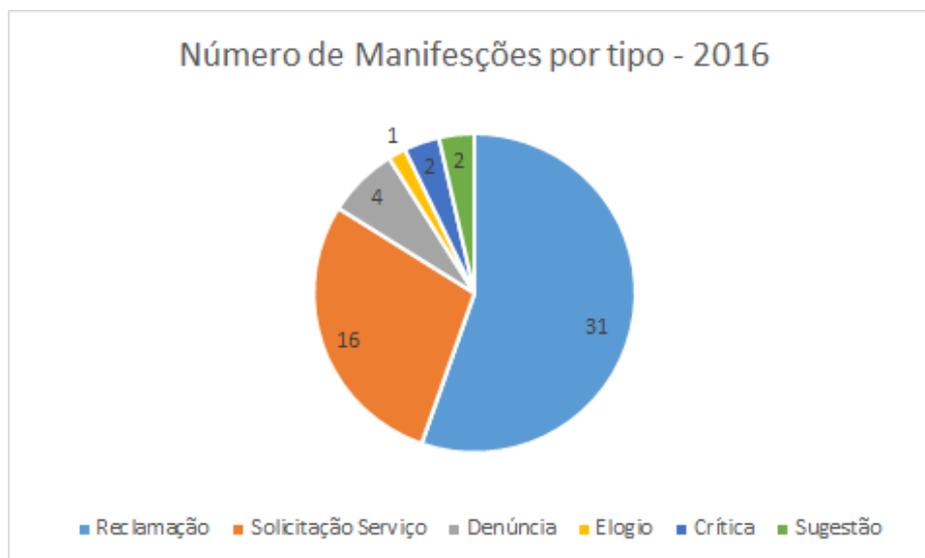
### 3.1.4 Tipo de Manifestação

**Tabela 4 - Tipo de manifestação no ano 2016, por grupo, comparado com 2015**

Grupo	Tipo Manifestação	2015	2016	Variação (+) (-)
Solicitação de Serviço	Solicitação de Serviço	28	16	-42,86
Insatisfação do Cidadão	Denúncia	15	4	-73,33
	Reclamação	21	31	47,62
	Crítica	1	2	100
Contribuição do Cidadão	Elogio	4	1	-75
	Sugestão	4	2	-50
Total	-	73	56	-

Fonte: SOU/SEINFRA

**Gráfico 4. Número de Manifestações, por tipo, no ano de 2016**



Fonte: SOU/SEINFRA

A tabela 4 e gráfico 4, mostram que os principais pontos levantados pelos usuários nas suas manifestações em 2016, foram as seguintes: reclamação(31), solicitação de serviço (16), denúncia(4), crítica(2), elogio(1) e sugestão(2). Podemos perceber quanto cresceu o percentual de reclamação em relação a 2015, ou seja, evoluiu 47,62%. Quanto a denúncia e solicitação de serviço envolveram 73,33% e 42,86%, respectivamente. Elogio decresceu 75% e sugestão 50%,

ou seja, houve involução nestes dois tipos. Observamos também que 37 cidadãos estão insatisfeitos com os serviços prestados pela SEINFRA, representando 66% das manifestações.

### 3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

**Tabela 5 - Tipos de manifestações detalhados por assunto**

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos das Manifestações</b>	<b>Total</b>
Reclamação	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	5
	Insatisfação com a resposta da Instituição	5
	danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor	4
	andamento de obras públicas	3
	desapropriações – indenizações	3
	irregularidade em obras públicas	2
	obras inacabadas	2
	aposentadoria, pensão e outros benefícios previdenciários	1
	fiscalização de contratos e convênios	1
	insatisfação com a gestão institucional	1
	investimentos em programas/projetos governamentais	1
	problema de rede de esgoto( estrutura e funcionamento)	1
	programa aluguel social	1
	visita técnica dos engenheiros do Metrofor	1
Subtotal	31	
Elogio	tabela de custos e insumos da Seinfra	1
	Subtotal	1
Crítica	irregularidades administrativas e funcionais	1
	conduta inadequada de servidor	3
	Subtotal	4

Continuação da tabela 5

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos das Manifestações</b>	<b>Total</b>
Solicitação de Serviço	Tabela de Custos e insumos da SEINFRA	1
	assentamento irregular	1
	ampliação do atendimento e dos serviços	1
	atraso/ falta de pagamento de pessoal	1
	cursos de capacitação	1
	desapropriação/indenizações	1
	estrutura e funcionamento de equipamento/órgãos públicos	1
	indenização	1
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
	intensificação de policiamento	1
	investimentos em programas/projetos governamentais	1
	problemas na rede de esgoto(estrutura, funcionamento)	1
	processo de seleção e estágio	1
	sinalização/semáforos de rodovias estaduais	1
	utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	1
	veículo leve sobre trilhos - VLT	1
Subtotal	16	
Crítica	Desvio de função	1
	estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	1
	Subtotal	2
Sugestão	Álbum de obras	1
	gestão de pessoas	1
	Subtotal	2
<b>Total</b>		<b>56</b>

Como podemos observar na tabela 5, existe 56 manifestações, sendo 35 de assuntos diferentes, com maior demanda em:

- a) Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão;
- b) Insatisfação com a resposta da Instituição;
- c) Danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor;
- d) Andamento de obras públicas;
- e) Desapropriações – indenizações;
- f) Irregularidade em obras públicas,

O restante apresenta em média 1(uma) manifestação por assunto/por tipo.

### **3.1.6. Programa de Governo 7 Ceará**

A SEINFRA está fortemente inserida no Eixo do Ceará de Oportunidades que tem como objetivo maior assegurar infraestrutura adequada para o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará, e foi delineado para o PPA 2016-2019. Transversalmente está inserida em outros Eixos, porém em relação as manifestações do sistema SOU do ano de 2016, quase 96% estão inseridas no Eixo do Ceará de Oportunidades.

- **Eixo Governamental Ceará de Oportunidades**

- o Tema: Infraestrutura e Mobilidade

- Tipificação/Assunto

- Solicitação de serviço – 13 registros

Tabela de Custos e insumos da SEINFRA	1
Assentamento irregular	1
Ampliação do atendimento e dos serviços	1
Desapropriação/indenizações	2
Estrutura e funcionamento de equipamento/órgãos públicos	1

Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
Intensificação de policiamento	1
Investimentos em programas/projetos governamentais	1
Problemas na rede de esgoto(estrutura, funcionamento)	1
Sinalização/semáforos de rodovias estaduais	1
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	1
veículo leve sobre trilhos - VLT	1

. Reclamação – 29 registros

Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	5
Insatisfação com a resposta da Instituição	5
danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor	4
andamento de obras públicas	3
desapropriações – indenizações	3
irregularidade em obras públicas	2
obras inacabadas	2
fiscalização de contratos e convênios	1
insatisfação com a gestão institucional	1
investimentos em programas/projetos governamentais	1
problema de rede de esgoto( estrutura e funcionamento)	1
programa aluguel social	1
visita técnica dos engenheiros do Metrofor	1

.Crítica – 2 registros

Desvio de Função	1
Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	1

. Denúncia- 4 registros

Conduta inadequada de servidor	3
Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	1

.Sugestão – 2 registros

Álbum de obras	1
Gestão de pessoas	1

. Elogio – 1 registro

Tabela de Custos e insumos da SEINFRA	1
---------------------------------------	---

- **Ceará da Gestão Democrática por Resultados**

- o **Tema: Administração Geral**

- Tipificação/Assunto

- Solicitação de serviço – 4 registros

Atraso de Pagamento de Pessoal	1
Cursos de capacitação	1
Processo de seleção e estágio	1
Aposentadoria, pensão e outros benefícios previdenciários.	1

Fonte: SOU/SEINFRA

### 3.1.7- Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quadro 2. Áreas mais demandadas do órgão em 2016 comparado a 2015

<b>Unidades</b>	<b>Total de Manifestações 2015</b>	<b>Total de Manifestações 2016</b>	<b>% Variação (+) (-)</b>
Coordenadoria de Transportes e Obras	23	35	52
Assessoria de Desenvolvimento Institucional	31	11	-64,5
Coordenadoria Administrativa Financeira	11	6	-45,5

Unidades/Áreas mais demandadas do órgão em 2016, por tipo de Manifestação

<b>Unidades</b>	<b>Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas</b>	<b>Total</b>
Coordenadoria de Transportes e Obras	Reclamação – 23 solicitação de serviço – 9 elogio - 1 sugestão - 1 crítica - 1	35
Assessoria de Desenvolvimento Institucional	solicitação de serviço - 6 reclamação - 2 denúncia - 3	11
Coordenadoria Administrativa Financeira	reclamação – 3 Denúncia – 1 crítica – 1 solicitação de serviço – 1	6

Assessoria Jurídica	reclamação – 1	1
Coordenadoria de Energia e Comunicação	Reclamação - 1	1
Não Informado	Reclamação - 1	1
Secretário	Sugestão - 1	1
TOTAL	-	56

**Fonte:** SOU/SEINFRA

As áreas mais demandadas são: CTO (35), ADINS (11) e CAF (6). O fato da Coordenadoria de Transportes e obras - CTO, apresentar o número maior de manifestações é basicamente em razão das obras do VLT, e a Assessoria de desenvolvimento ser a 2ª, é porque a Ouvidoria está inserida na referida assessoria, e quando existe o conhecimento de algumas questões iguais já respondidas pela área competente, a ouvidoria replica a resposta. Ao observar o quadro 2, percebe-se claramente que como as obras do VLT, foram intensificadas em relação a 2015, as manifestações evoluíram em mais de 50% para a Coordenadoria de Transportes e Obras.

### 3.1.8 Manifestações por Município

Tabela 6. Quantidade de manifestação por Município, no ano de 2016

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	37
São Gonçalo do Amarante	4
Aurora	2
Caucaia	1
Parnaíba	1
Piquet Carneiro	1
Não informado	11
TOTAL	56

Fonte: SOU/SEINFRA

O município mais demandado, conforme tabela 6, 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. Entende-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 7. Resolutividade das Manifestações do ano de 2016

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	56	100
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-
Manifestações não concluídas (em apuração)	-	-
Total	56	100

Fonte: SOU/SEINFRA

### Quadro 3: Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo médio de resposta 2015	7d e 01:58:23
Tempo médio de resposta 2016	9d e 08:43:01

**Tempo Médio de Resposta da SEINFRA/2016: 9d e 08:43:01**

### Quadro 4: Índice de Resolutividade

Situação	Índice de Resolutividade em 2015	Índice de Resolutividade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	98,64	100,00%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1,36	0

O tempo médio de 9 dias para resposta ao cidadão pela Ouvidoria da SENFRA está bom, considerando o tempo instituído pelo decreto, de 15 dias, podendo ser prorrogável por mais 15, conforme citado no decreto. Quanto a resolutividade, foi de 100% (ver tabela 7).

**OBS.** As manifestações respondidas pela Ouvidoria da SEINFRA, com relação ao assunto "Compete ao Poder Executivo Estadual" mais que o assunto não compete ao Poder Executivo Estadual, também apresentou a resolubilidade de 100%, ou seja, todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo.

### 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 5. Resultado da Pesquisa

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo, Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet: 6 Outros: 2	
2. Presteza no Atendimento	Excelente:2 Ótimo: 2 Bom: 3 insuficiente - 1	$[(2+2+3)/(2+2+3+1)]*100=87,5\%$
3. Qualidade da Resposta	Excelente:1 Ótimo: 3 Bom: 1 Insuficiente:2 regular - 1	$[(2+1+3)/(2+1+3+1+1)]*100=75\%$
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim : 7 não - 1	$(7/8)*100=87,5$
<b>Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)</b>		$(87,5+87,5\%+75\%)/3=84\%$

Total de usuários que responderam a pesquisa: 8

total de manifestação em 2016: 56

índice da amostra dos usuários que responderam à pesquisa. Cálculo:  $8/56*100=14,28\%$

**Índice Geral da SEINFRA foi de 84% .**

#### 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 56 manifestações, 36 são de assuntos diferentes, cujas maiores demandas são de andamento de obras, danificações de imóveis causados pelas obras do Metrofor/VLT, insatisfação com o atendimento/serviço prestado pela SEINFRA, conduta inadequada de servidores . O restante apresenta em média 1(uma) manifestação por assunto/por tipo. 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. Espera-se que com o trabalho contínuo da disseminação da ouvidoria no processo de transparência, no sistema SEINFRA, as insatisfações sejam reduzidas.

## 5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Tabela 8- Participação da Ouvidoria em eventos, capacitações relacionados a área de Controle Social ou correlatas e atividades institucionais

MES	ASSUNTO/TEMA	ÓRGÃO	Horas
Março 22	Dia do Ouvidor Homenagem as empresas que apresentaram melhor desempenho em 2015	CGE	2
Abril 28	.1ª Reunião do Fórum regulação e Cidadania .CAPACITAÇÃO “PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE OUVIDORES( Instrumentos de Planejamento, construção da Informação e Indicadores de Ouvidorias)	ARCE TCE/IPC	2hs 6
Maio 11	Reunião do comitê setorial da LAI/Ouvidoria com vinculada	Ceará Portos	3hs
Junho 23	.CAPACITAÇÃO “PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE OUVIDORES(Conceito e tratamento de irregularidades nas ouvidorias públicas e outros)	TCE/IPC	6
29	.Reunião com a Rede de Controle Social.	CGE	3hs
Julho 20	.Reunião do comitê setorial da LAI/Ouvidoria com vinculadas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejamento</li> </ul>	CEGÁS	2hs 30min

	5 a 28	<ul style="list-style-type: none"> <li>• realização</li> <li>• ata</li> </ul> .Curso português no dia a dia	EGP	30hs
Agosto	14	.Reunião do comitê setorial da LAI/Ouvidoria com vinculada	SEINFRA	2hs
	23	.4ª Reunião com a Rede de Controle Social	CGE	3hs
	25	.CAPACITAÇÃO “PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE OUVIDORES: GESTÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DAS OUVIDORIAS	IPC	8hs
Outubro	11	.Capacitação do Acesso Cidadão	SEPLAG	3hs
	26	.Reunião do comitê setorial da LAI/Ouvidoria com vinculada	SEINFRA	2hs15m
	26	.5ª Reunião com a Rede de Controle Social – Repasse da semana de Ouvidoria OGU/CGU. Casos de boas práticas e Providências quanto as recomendações dos relatórios de Gestão de Ouvidoria e de transparência 2015.	CGE	3hs 30min
	27	.3ª Reunião do Fórum de Regulação e Cidadania :REGULAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE INTERURBANO	ARCE	2hs
	25 e 31	Curso de línguas de Sinais-LIBRAS	EGP	40hs
<b>Novembro</b>	1, 4, 7, 8, 11, 14 e 18	Continuação:Curso de línguas de Sinais-LIBRAS	EGP	40hs
	09	.Oficina para Construção dos Relatórios Gerenciais de Ouvidoria do ano de 2016	EGP/CGE	4hs
	28	II Encontro Jurídico do Sistema SEINFRA	IPC	8hs
	30	Palestra sobre controle social para os gestores do DAE	DAE	40min
<b>Dezembro</b>	02	X Encontro Estadual de Controle Interno "Controle Interno: responsabilidade de todos",	CGE	6hs 30m
	06	Oficina de intercâmbio dos Conselhos e instâncias de participação cidadã.	Centro de	

07	6ª Reunião com a Rede de Controle Social	Convivência	5hs
14	XXXVIII do Fórum Permanente do Controle Interno	CGE	3hs
		CGE	8hs

## 6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

**Comitê constituído pelos responsáveis pela LAI e Ouvidoria da SEINFRA e Vinculadas.**

- **Mês da instalação:** Maio de 2015
- **Periodicidade das reuniões em 2016:** bimestral
- **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.
- **Status do Projeto:** Contínuo apresentando excelentes resultados para o controle social do sistema SEINFRA.

A ADINS criou um cronograma de reuniões com periodicidade bimestral, 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 alguns registros em anexo. 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, Cearáportos e SEINFRA.
- Criado um plano de ação para acompanhamento dos seguintes pontos:

Disseminar a Ouvidoria e LAI para o público interno/externo;  
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. Nós podemos observar este resultado através da reportagem escrita no jornal MARÉ editado pela Ceará portos, como podemos ver em anexo.
3. O comitê construiu uma capacitação(Ouvidoria e LAI), através de palestra para ser ministrada inicialmente para os gestores das vinculadas, e em 30 de novembro iniciamos o processo no DAE, inclusive mostrando as boas e as más práticas do Departamento no atendimento das manifestações, com objetivo de buscar correções e melhoria do processo. Em 2017 continuaremos nas outras vinculadas(DER,CEGÁS e CEARÁPORTOS).
4. Prática apresentada na Reunião do Controle Social da Rede de Ouvidores.

## **7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

A Gestão Superior do órgão está monitorando principalmente as manifestações referentes as denúncias, críticas 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 está muito bem. Como podemos ver no item 3.2 - O índice de resolatividade foi de 100%, ou seja, todas as manifestações foram respondidas no prazo. Quanto a análise das manifestações que chegaram na ouvidoria da SEINFRA, a tabela 3 e gráfico 3, do item 3.1.4 nos mostra que 37 cidadãos estão insatisfeitos com os serviços prestados, representando quase 66% das manifestações. O item reclamação teve um aumento de 47,62% em relação ao ano de 2015. Observa-se também que a crítica evoluiu 100% , passando de um caso para 2. Outro fato importante é em relação a denúncia que envolveu 73%, ou seja, reduziu de 15 para 4 casos. O Elogio decresceu 75% e as solicitações de serviços também, envolveram

42,86%. 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. E o que observamos é que existe uma insatisfação com os transtornos causados pelas obras, seja durante ou após a conclusão das referidas obras, porque na realidade muda a rotina do cidadão. A SEINFRA criou um Hotsite para a obra do VLT, no intuito de facilitar a comunicação como cidadão, mesmo assim as manifestações aconteceram em razoável quantidade.

## **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 mostrar a exemplo da participação dos ouvidores no Comitê, a efetiva participação dos membros que compõem a LAI; e que a disseminação da ouvidoria seja um projeto contínuo internamente / externamente, para tanto sugerimos para 2017 as seguintes ações;

. Adesivar nos carros oficiais da SEINFRA, com número e o site do SOU;

.Fomentar para que seja registrado o número e o site do SOU, nas placas de identificação das obras de responsabilidade do sistema SEINFRA;

.Articular com o setor competente para que todos os eventos realizados pela SEINFRA, na tela inicial apresente a ouvidoria(número do telefone e site), em destaque;

. Criar um dispositivo para chamadas telefônicas disparar uma gravação falando do objetivo da ouvidoria e seus canais de acesso.

Fortaleza, 20 de Janeiro de 2017

## **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 2016, atestando conhecimento da análise realizada neste relatório, e assumindo compromisso de providências para atendimento das sugestões e recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial.

Fortaleza, 23 de Janeiro de 2016