



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Infraestrutura



Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2017 a 31/12/2017



EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretário

Lúcio Ferreira Gomes

Secretário Adjunto

Antonio José Camara Fernandes

Renato Walter Rolim Ribeiro

Secretário Executivo

Paulo César Moreira de Sousa

Ouvidoria

Ouvidora

Maria Cleide Costa Maia

Ouvidor Substituto

Juliana Barros de Oliveira

Apoio

Katiana Santos de Sousa

1. INTRODUÇÃO

As informações contidas neste relatório são decorrentes das demandas recebidas pela Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA, através do Sistema de Ouvidoria – SOU, sediado na Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado -CGE, para o ano de 2017 (1º de janeiro a 31 de dezembro), e tem por finalidade apresentar, o tratamento adotado as demandas recebidas, as estatísticas, sua resolutividade, providências e compromissos assumidos pela gestão quanto as manifestações demandadas e a satisfação dos cidadãos por verem suas reivindicações respondidas. A análise deste relatório servirá para orientar práticas futuras que objetivarão melhorar a gestão e os serviços prestados por esta Secretaria. Este relatório, considerado como de Ouvidoria Setorial, é orientado pelo art. 8º do DECRETO Nº 30.474/2011 e art.14º da LEI Nº 13.460/2017, onde estabelecem 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 ano anterior
- 3.Análise das manifestações (Ouvidoria em Números: Meio de entrada, Tipologia, Manifestações por assuntos, Manifestações por Unidade, Resolubilidade, Município, Classificação de manifestações por eixo-7 Cearás, Tempo Médio de Resposta, Satisfação dos manifestantes);
- 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
- 9.Sugestões e Recomendações

A Ouvidoria da SEINFRA funciona no 1º andar do Ed. SEINFRA/SRH, a ouvidora Maria Cleide Costa Maia e a ouvidora substituta Juliana Barros de Oliveira são, também, articuladora e Coordenadora da ADINS, respectivamente. A ouvidora foi nomeada em 12/06/2015 através da portaria nº 070/2015, publicado no Diário Oficial do Estado em 19/06/2015. E a ouvidora substituta foi nomeada em 29/08/2017, através da portaria 143/2017, publicada em 06/09/2017.

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 Ouvidora têm autonomia de ação em relação ao tratamento das manifestações, embora seja também articuladora da ADINS, mais como ouvidora trata diretamente com o Secretário Executivo. A ouvidoria busca

sempre o atendimento qualificado às demandas do cidadão, para tanto, internamente vem desenvolvendo ações de conscientização junto aos dirigentes da SEINFRA da importância da ouvidoria como instrumento de interlocução entre esta Secretaria e o cidadão. A ouvidoria tem buscado também um relacionamento com as ouvidorias de suas vinculadas, visando dar maior efetividade às atividades desenvolvidas por este importante canal.

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

Dentre as recomendações apontadas pela CGE no **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2016**, coube à SEINFRA três, onde foram trabalhadas e atendidas, são elas:

A Recomendação 3, que trata de estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2016.

- A SEINFRA instalou no 1º andar, uma sala exclusiva com os equipamentos necessários para atendimento das diversas demandas da ouvidoria.
- Foi desenvolvido um projeto de sinalização visual para a Secretaria de modo que o ambiente da Ouvidoria seja facilmente localizável para o público interno e externo, encontrando-se em fase de licitação. Em anexo, segue cópia da CI de solicitação com os objetivos, quantitativo e suas justificativas.

A Recomendação 5, que trata de aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria e melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria, considerando que essas ouvidorias não atingiram o índice de 80% de satisfação dos cidadãos.

1. No tocante a SEINFRA, o índice da pesquisa referente à satisfação dos cidadãos em 2017 foi de 86%, como podemos ver no **quadro 4** deste relatório.

A Recomendação 37, trata de divulgar nas placas de obras de responsabilidade do Governo do Estado os contatos da Ouvidoria (site e 155), e do Portal da Transparência.

- O Secretário Executivo da SEINFRA, solicitado pela Ouvidoria, reuniu-se em setembro de 2017 com a ASCOM, para articular com a Casa Civil a inclusão do número 155 nas placas de obras do Sistema SEINFRA, cuja proposta foi plenamente aceita, já estando instituída. Esse modelo de placa já foi repassado para as vinculadas cujo layout se encontra em anexo neste relatório, inclusive já incluso dentro do Manual de Identidade Visual de Placas de Obra.

Quanto a ouvidoria da SEINFRA, foram 4(quatro) às recomendações contidas no relatório de 2016.

1. Adesivar nos carros da SEINFRA o número do SOU(155)

Por determinação superior, todos os carros da SEINFRA foram adesivados com o número 155, como podemos ver no anexo deste relatório.

2. Fomentar para que seja registrado o número do SOU 155, nas placas de identificação das obras de responsabilidade do sistema SEINFRA.

Solicitado pela Ouvidoria, o Secretário Executivo da SEINFRA reuniu em setembro de 2017 com a Assessoria de Comunicação -ASCOM, para articular com a Casa Civil a inclusão do número 155 nas placas de obras do Sistema SEINFRA. E ASCOM fez as devidas articulações com a Casa Civil e definiram o novo modelo das placas com a inclusão do 155, onde ficou definido a partir de agora toda placa de obra do Sistema SEINFRA vai seguir o novo modelo. Já foi repassado para as vinculadas o referido modelo que se encontra em anexo neste relatório, inclusive já incluso dentro do Manual de Identidade Visual de Placas de Obra.

3. Articular com a ASCOM e Coordenadoria Administrativa Financeira- CAF, para que em todos os eventos realizados pela SEINFRA, conste na tela inicial de suas apresentações em data show ou similares o nome da ouvidoria com todos os endereços de acessos (telefone, redes sociais e site), em destaque.

A Ouvidoria em acordo com Secretário Executivo, articulou com as áreas competentes(ASCOM e CAF) e após modelo de tela aprovado pela Casa Civil, a SEINFRA tem adotada esta prática. Em anexo segue cópia da tela, mostrando a realização do evento “outubro rosa”, onde a tela a tela foi exposta no início do evento.

4. Implantar um dispositivo de chamada telefônica onde seria disparado uma gravação falando do objetivo da ouvidoria e de seus canais.

No tocante a esta recomendação, não foi possível ser implantada devido os altos custos envolvidos.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA , NA SEINFRA, NO ANO de 2017

3.1 – Ouvidoria em Números(Estatísticas)

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2017 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 no período

Tabela 1. Total de manifestações do ano de 2017, comparado com 2016.

Sistema	2016	2017	Variação(%)
SOU	56	99	76

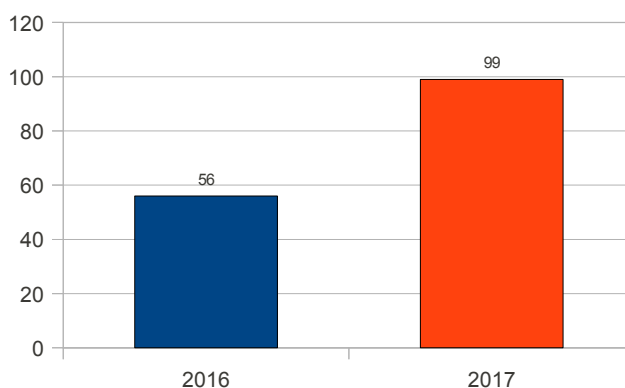
Fonte:SOU/SEINFRA

Quadro 1. Total de manifestações de 2017 atendidas pela ouvidoria da SEINFRA, mas que não compete ao Poder Executivo Estadual

Sistema	Total de manifestações de outros poderes
SOU	28

Fonte:SOU/SEINFRA

Gráfico 1. Total de manifestações do ano de 2017 e 2016



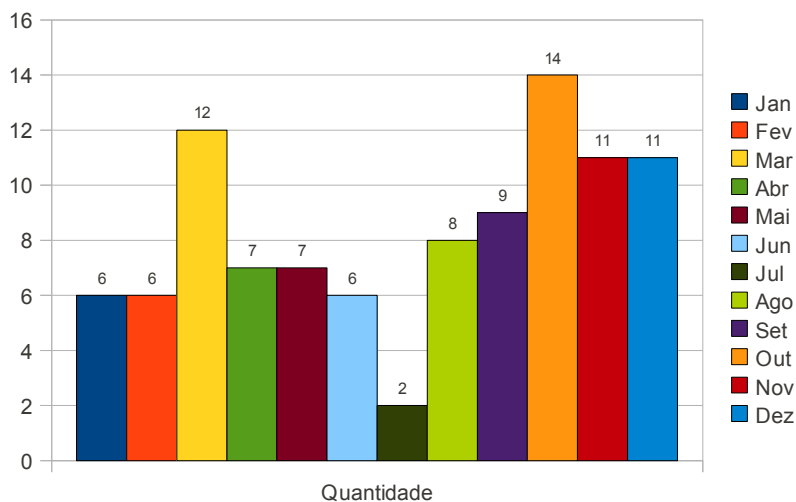
Fonte:SOU/SEINFRA

Tabela 1.1- Total de manifestações do ano de 2017, por mês.

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Qde	6	6	12	7	7	6	2	8	9	14	11	11	99

Fonte:SOU/SEINFRA

Gráfico 1.1- Total de manifestações do ano de 2017, por mês.



Fonte:SOU/SEINFRA

A tabela 1, ilustrado no gráfico 1, mostra que a SEINFRA recebeu uma demanda de 99 manifestações no ano de 2017, onde tivemos um acréscimo de 76% em relação a 2016. Além disto, como podemos ver no quadro 1, recebemos uma demanda de 28 manifestações de outros poderes, totalizando assim, 127 manifestações. A tabela 1.1, ilustrado pelo gráfico 1.1 mostra a demanda mensal de acesso a ouvidoria, onde se observa dois meses de pico: março e outubro. No mês de março a demanda aumentou em 100% em relação aos meses anteriores, devido as obras do VLT, referente ao ramal Parangaba-Mucuripe que terá 13,4 quilômetros, ligando os bairros Mucuripe e Parangaba. Desta extensão, serão 12 quilômetros em superfície e 1,4 quilômetro de trechos elevados. Ao todo, são dez estações: Parangaba; Montese; Vila União; Borges de Melo; São João do Tauape; Pontes Vieira; Antônio Sales; Papicu; Mucuripe e Iate, ou seja, a obra tem uma extensão significativa atingindo a rotina das pessoas que moram e passam por estes bairros. Já a partir de outubro foi devido o início do processo de operação experimental do VLT, sem passageiros, entre as estações Borges de Melo e São João do Tauape.

3.1.2- Registro de Manifestações por Sistema Informatizado: Quantificar o número de manifestações por ferramenta informatizada e comparar com o ano anterior, com as devidas considerações sobre a evolução e involução.

Estas informações devem ser respondidas apenas pelas Ouvidorias da SESA, ARCE e CAGECE, portanto não fazem parte deste relatório.

3.1.3– Manifestações, por meio de entrada

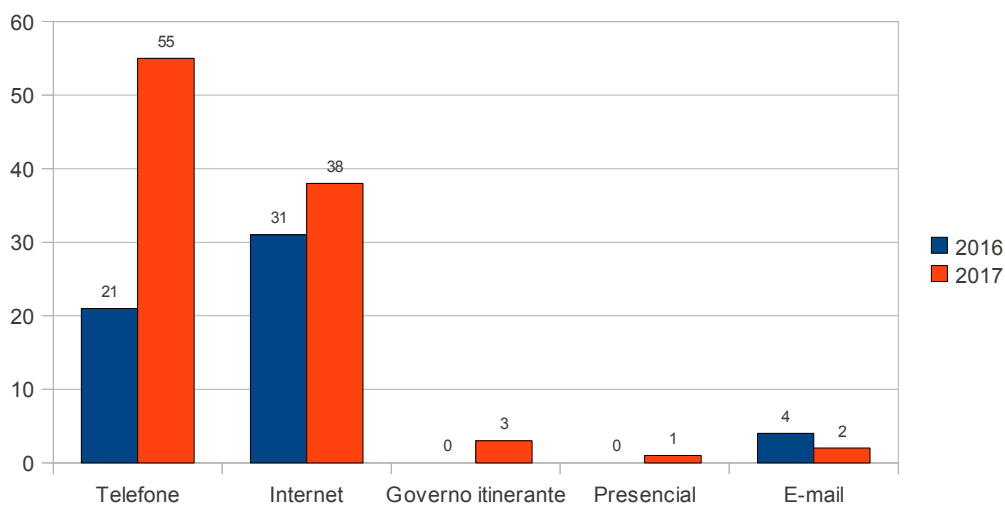
Meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a ouvidoria da SEINFRA.

Tabela 2 – Número de manifestações, por meio de entrada no ano de 2017, comparado 2016.

Meio de entrada	2016	2017	Variação(%)
Telefone	21	55	162
Internet	31	38	23
Governo itinerante	-	3	300
Presencial	-	1	100
E-mail	4	2	-100
Total	56	99	-

Fonte:SOU/SEINFRA

Gráfico 2 – Número de manifestações, por meio de entrada no ano de 2016 e 2017



Fonte:SOU/SEINFRA

Verifica-se, através da tabela 2, que o meio de entrada, via telefone e internet evoluiu 162% e 23% respectivamente, em relação ao ano de 2016. Já “Governo itinerante” não podemos comparar porque em 2016, não houve nenhum caso. Presencial teve uma evolução de 100%, apenas 1(um) caso. E por e-mail involuiu 100%. Como podemos observar no gráfico 2, o meio de entrada por telefone e internet para o ano de representam 94% do total dos acessos.

3.1.4 Tipo de Manifestação

Tabela 3– Tipo de manifestações no ano de 2017, comparado a 2016, com percentual de variação.

Tipo de Manifestação	2016	2017	Variação(%)(+) (-)
Reclamação	31	60	94
Solicitação de Serviço	16	29	81
Denúncia	4	6	50
Elogio	1	1	0
Sugestão	2	1	-50
Crítica	2	2	0
Total	56	99	-

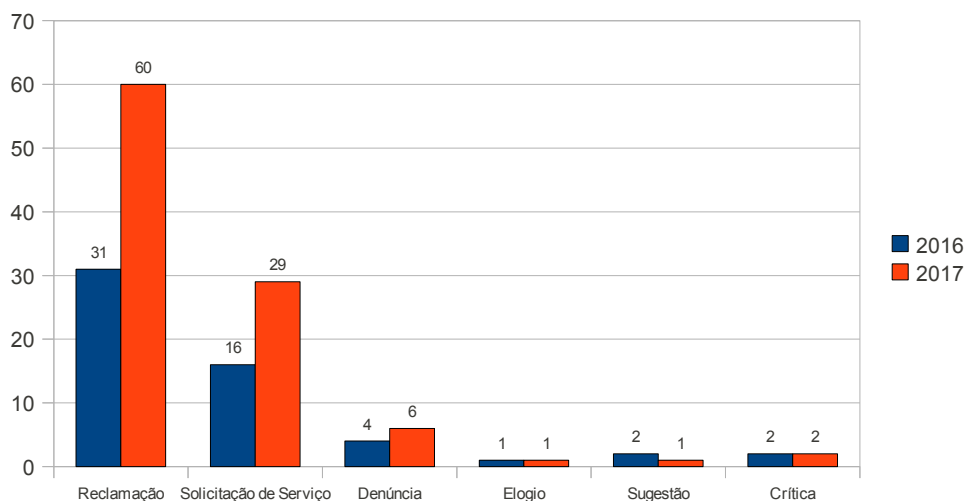
Fonte:SOU/SEINFRA

Tabela 3.1– Tipo de manifestações no ano de 2017, por grupo, comparado a 2016 com percentual de variação.

Grupo	Tipo de manifestação	2016	2017	Variação%(+) (-)
Insatisfação do cidadão	Reclamação	31	60	94
	Denúncia	4	6	50
	Crítica	2	2	0
Solicitação de serviço	Solicitação de serviço	16	29	81
Contribuição do cidadão	Elogio	1	1	0
	Sugestão	2	1	-50
Total	-	56	99	-

Fonte:SOU/SEINFRA

Gráfico 3– Tipo de manifestações no ano de 2016 e 2017.



Fonte:SOU/SEINFRA

Como podemos ver na tabela 3, ilustrado no gráfico 3, os principais pontos registrados pelos manifestantes em 2017, apresentados do maior para o menor, foram os seguintes: reclamação(60), solicitação de serviço(29), denúncia(6), crítica(2), sugestão(1) e Elogio(1). Houve evolução de 94% em reclamação, também evoluíram os tipos, solicitação de serviço e denúncia de 81% e 29%, respectivamente. Já nos itens elogio e crítica os valores permaneceram os mesmos de 2016. Houve involução em sugestão de -50%. Se observarmos a tabela 3.1, reclamação, denúncia e crítica obtemos um total de 68, ou seja, 69% dos manifestantes estão insatisfeitos com os serviços prestados pela SEINFRA.

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Tabela 4. Tipos de manifestações detalhados por assunto.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	<ul style="list-style-type: none"> veículo leve sobre trilhos - VLT -19 insatisfação com a resposta da instituição -9 danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor (VLT)- 4 andamento de obras públicas -3 estrutura e funcionamento do metrô de fortaleza -3 obras inacabadas - 3 atraso/falta de pagamento de pessoal - 2 conduta inadequada de servidor - 2 desapropriações - indenizações - 2 implantação de novas linhas do Metrofor (Fortaleza e Cariri) -2 	49

Solicitação de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • desapropriações - indenizações- 6 • veículo leve sobre trilhos - VLT - 4 • andamento de obras públicas -3 • construção de estradas -2 • licitação (processo licitatório) - 2 • utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público -2 • assistência as pessoas atingidas pela construção do Metrofor -1 • danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor -1 • estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza -1 	22
Denúncia	<ul style="list-style-type: none"> • conduta inadequada de servidor -3 • insatisfação com a gestão institucional -1 • irregularidades em obras públicas -1 • uso indevido de veículo oficial -1 	6
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> • conduta inadequada de servidor -1 • irregularidades em obras públicas -1 	2
Sugestão	<ul style="list-style-type: none"> • análise de projeto - 1 	1
Elogio	<ul style="list-style-type: none"> • elogio à ouvidoria - 1 	1

Fonte:SOU/SEINFRA

Verifica-se na tabela 4, que de 49 reclamações, as 10 maiores(35), ou seja, 71% é referente as obras do VLT. Isto porque a execução desta obra passa por muitos bairros, desapropriando, causando impactos significativos para rotinas das pessoas que habitam e circulam pelos bairros envolvidos nessa obra.

3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

A SEINFRA está inserida basicamente em três eixos: Ceará de Oportunidades; Ceará da Gestão Democrática por Resultados e Ceará Sustentável. Nos quadros a seguir, apresentamos as manifestações de 2017, por Eixo e temas.

Eixo Governamental :Ceará de Oportunidades

- Tema: Infraestrutura e Mobilidade

Tipificação/Assunto

- Reclamação- 54



Assunto	Total
Veículo leve sobre trilhos - VLT	19
Insatisfação com a resposta da instituição	9
Danificações de imóveis causadas pelas obras do METROFOR	4
Andamento de obras públicas	3
Estrutura e funcionamento do metrô de fortaleza	3
Obras inacabadas	3
Desapropriações - indenizações	2
Implantação de novas linhas do Metrofor (fortaleza e cariri)	2
Indenização	2
Ampliação do atendimento e dos serviços	1
Assentamento irregular	1
Atraso na obra	1
Assistência as pessoas atingidas pela construção do METROFOR	1
Investimentos em programas/projetos governamentais	1
Irregularidades em obras públicas	1
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	1
insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	1

- Solicitação de serviço - 27

Assunto	Total
desapropriações - indenizações	6
veículo leve sobre trilhos - VLT	4
andamento de obras públicas	3
construção de estradas	2
licitação (processo licitatório)	2
utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	2
assistência as pessoas atingidas pela construção do Metrofor	1
danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor	1
estrutura e funcionamento do metrô de fortaleza	1
falta de estrutura em postos de identificação	1
informação sobre projetos do governo do estado	1
investimentos em programas/projetos governamentais	1
tabela de custos e insumos da Seinfra	1
visita técnica dos engenheiros do Metrofor	1



- **Crítica - 2**

Assunto	Total
Conduta inadequada de servidor	1
Irregularidades em obras públicas	1

- **Denúncia – 2**

Assunto	Total
Conduta inadequada de servidor	1
Irregularidades em obras públicas	1

- **Sugestão – 1**

Assunto	Total
Análise de Projeto	1

- **Eixo Governamental: Ceará da Gestão Democrática por Resultados**

- Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

- **Solicitação de serviço - 2**

Assunto	Total
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
Tramitação de processo spu (análise, encaminhamento,	1

- **Denúncia – 2**

Assunto	Total
Conduta inadequada de servidor	1
Uso indevido de veículo oficial	1

- **Elogio – 1**

Assunto	Total
Elogio à Ouvidoria	1

Obs.: Não tivemos nenhuma manifestação classificada no **Eixo Governamental: Ceará Sustentável**.

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Tabela 5 -Quantitativo de Manifestações por Unidade 2016/2017

Unidades	Total de Manifestações 2016	Total de Manifestações 2017	% Variação (+) (-)
Coordenadoria de Transportes e obras	35	65	86
Assessoria de Desenvolvimento Institucional	11	17	55
Coordenadoria Administrativa Financeira	6	6	0

Fonte:SOU/SEINFRA

Como podemos observar na tabela 5, houve na Coordenadoria de Transportes e Obras evolução de manifestações de 86% em relação ao ano de 2016 e a ADINS evoluiu em 55%, já a CAF permaneceu o mesmo percentual.

Tabela 6 – Quantidade de Manifestações por tipo/ unidade em 2017

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área	Total
Coordenadoria de Transportes e obras	Reclamação: 47 Solicitação de Serviço: 17 Crítica: 1	65
Assessoria de Desenvolvimento Institucional	Reclamação: 4 Solicitação de Serviço: 9 Denúncia: 1 Crítica: 1 Sugestão: 1 Elogio: 1	17
Coordenadoria Administrativa Financeira	Solicitação de Serviço: 2 Denúncia: 2 Crítica: 2	6
Secretaria Executiva	Denúncia: 3 Reclamação: 1	4
Coordenadoria de Energia e Comunicação	Solicitação de Serviço: 1 Reclamação: 1	2
Assessoria de Comunicação	Reclamação: 1	1
Assessoria Jurídica	Reclamação: 1	1
Não informado	Reclamação: 3	3
Total	-	99

Fonte: SOU/SEINFRA

A Coordenadoria de Transportes e obras gerencia as obras do VLT, por isso essa evolução de 86% das manifestações em relação a 2016, e uma concentração de 47 reclamações nesta coordenadoria.

3.1.8 Manifestações por Município

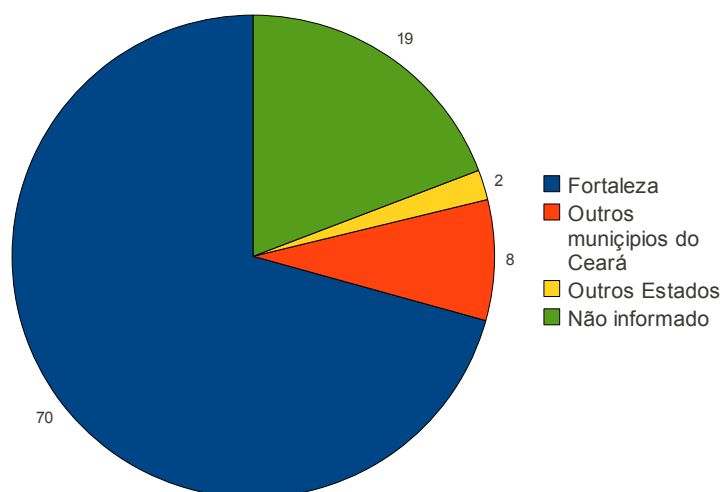
Tabela 7 – Quantidade de Manifestação por município, no ano de 2017

Municípios	Quantidade de Manifestações	
Fortaleza	70	
Caucaia	2	
Aurora	1	
Croatá	1	
Forquilha	1	
Limoeiro do Norte	1	
Tabuleiro do Norte	1	
Tauá	1	
Município não informado	19	
Outro Estado	São Paulo	1
	Suzano(São Paulo)	1
Total	99	

Fonte:SOU/SEINFRA

O município mais demandado é Fortaleza, conforme tabela 7, apresentando um percentual de 71% em relação ao total, justificado pelo fato de que os assuntos mais demandados foram em relação ao VLT(obras paralisadas, andamento das obras, lentidão nas obras, desapropriações, transtornos causados pela obra e a parte operacional) que esta obra é executada em Fortaleza. O outro maior índice não foi identificado o Município. Tivemos a participação de outro estado, no caso São Paulo.

Gráfico 4 – Quantidade de Manifestação por município, no ano de 2017



Fonte:SOU/SEINFRA

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.

Quadro 2 - Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2016	Quantidade de Manifestações em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	56	97
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	2
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	-	-
Total	56	99

Fonte: SOU/SEINFRA

As duas manifestações em apuração já foram respondidas e validadas dentro do prazo

Quadro 3- Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	9d e 08:43:01
Tempo Médio de Resposta 2017	07d e 03:20:16

O tempo médio de resposta de 9 dias em 2016 já era muito bom. Em 2017 melhorou ainda mais, passando para 7 dias, é um índice ótimo considerando o tempo instituído pelo decreto, de 15 dias, podendo ser prorrogável por mais 15 dias, conforme citado no referido decreto. (Ver quadro 3)

Quadro 4- Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016 (%)	Índice de Resolubilidade em 2017 (%)
Manifestações Respondidas no Prazo	100	100
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0

Fonte: SOU/SEINFRA

Em 2016 e 2017 todas as manifestações foram respondidas em tempo hábil, ou seja, respondidas dentro do prazo exigido. O índice de resolubilidade de 2017, como podemos observar no quadro 4, é de 100%.

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 para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, 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.

Pesquisa de Satisfação com os usuários da Ouvidoria da SEINFRA

Quadro 4 – Resultado da pesquisa de satisfação com os usuários da Ouvidoria da SEINFRA em 2017.

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet – 8 Outros - 8 Informes publicitários-4 Ouvidoria Setoriais- 4	24
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 14 Ótimo - 4 Bom - 2 Regular - 1 Insuficiente - 1	$[(14+4+2)/(14+4+2+1+1)]*100=$ 91%
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 11 Ótimo - 5 Bom - 3 Regular - 0 Insuficiente - 3	$[(11+5+3)/(11+5+3+3)]*100=$ 86%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 21 Não -1	$(21/22)*100=$ 95%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		$(91+86+95)/3=$ 91%

Total de usuários que responderam a pesquisa de satisfação: 24

Índice da amostra dos usuários que responderam a pesquisa. $(24/99)*100= 24\%$

A meta instituída do Índice geral é de **77%**. A Ouvidoria da SEINFRA obteve um índice bem acima da meta, ou seja, obteve um índice de **91%** e também acima do ano de 2016 que foi de 84%

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2017

Considerando os dados apresentados na tabela 4, conjugado com as informações contidas na tabela 3.1 deste relatório existe uma diversidade de assuntos, mas os relevantes estão relacionados às obras do VLT, onde a ouvidoria se apropriou do institucional com competência para resolver as questões com mais agilidade e qualidade. Para tanto a área que faz gestão da obra do VLT, sempre tinha um técnico disponível para providenciar verificações no local citado pelo manifestante através do SOU ou agendar reuniões para, conjuntamente com a ouvidoria atender e resolver as questões pautadas pelo cidadão que, embora complexas, mais conseguimos atingir um tempo médio de resposta de 7 dias. Em seguida apresentamos as principais manifestações dentro da criticidade da questão.

- Veículo leve sobre trilhos - VLT
- Insatisfação com a resposta da instituição
- Danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor (VLT)
- andamento de obras públicas
- Irregularidade em obras públicas

Além disso a SEINFRA criou hot site com todas as informações básicas do processo do VLT para facilitar o conhecimento da gestão da obra do VLT do trecho Parangaba/Mucuripe.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Tabela 8 – Participação da Ouvidoria em eventos, capacitações relacionadas a área de Controle Social

MÊS	ASSUNTO/TEMA	ÓRGÃO	HORAS
Janeiro 22	1º Reunião da Rede de Controle Social	CGE	3hs
Abril 19	2º Reunião da Rede de Controle Social	CGE	3hs
Junho 21 29	3º Reunião da Rede de Controle Social Capacitação Continuada de Ouvidores	CGE TCE/IPC	3hs 8hs
Julho 17 a 20	Ética e Controle Social: Transparência (SIC e PORTAL)	EGP	16hs
Agosto 8 31/07 a 23/08	4º Reunião da Rede de Controle Social Treinamento com foco na Detecção de casos de fraude e corrupção	CGE CGE/Deloitte	3hs 40hs
Setembro	Seminário de Controles internos, Gestão de Riscos Encontro de Ouvidorias	EGP TCE	4hs 6hs
Outubro 18 a 21 2/10 a 11/12 27	Ética e Controle Social Cidadania Participativa Reunião da Rede de Controle Social	CGE EGP	3hs 16hs
Novembro	Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais	CGE/EGP	4hs
Dezembro 6 12	XL Fórum Permanente de Controle Interno Reunião da Rede de Controle Social	CGE/EGP CGE	4hs 3hs

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Considerando a Portaria de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais nº. 70/2013 e a importância e retorno que estas duas ações trazem e trarão para o controle social e para boa prestação de serviço da SEINFRA, lanço estas duas ações como inovadoras;

Ação 1 Manutenção e apoio do Comitê Setorial do Controle Social do Sistema SEINFRA

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.

Status do Projeto: Contínuo apresentando excelentes resultados para o controle social do sistema SEINFRA. Insisto em colocar esta ação novamente, porque tem trazido relevantes resultados para a ouvidoria da SEINFRA, bem como para suas vinculadas:



- Foi realizada reunião no DER com o superintendente e seus gestores dos Distritos Operacionais de todo Estado, inclusive com presença do Secretário Executivo da SEINFRA, onde foi apresentado o papel da ouvidoria, tipos de demandas e exemplo de respostas coerentes e vazias. Apresentamos os índices do DER em 2016 e o porque destes índices. Após reunião o superintendente tomou providências físicas e operacionais de melhoria para ouvidoria.
- Realizamos também no DAE com o superintendente e seus gestores, com o mesmo objetivo e solicitando apoio e assento nas reuniões para o ouvidor.
- As reuniões são realizadas itinerantemente em todas as vinculadas

É importante que esse comitê continue sendo patrocinado pela secretaria e suas vinculadas para produzir os frutos que citaremos nas considerações finais.

OBS: Em anexo, apresentamos pautas e atas das reuniões.

Ação 2 Instituído o Registro do “155” nas placas de execução de obras.

A Ouvidoria da SEINFRA propôs à Gestão Superior o registro do número 155 nas placas de obras do Sistema SEINFRA. Após reuniões e apresentação de argumentos plausíveis para tal iniciativa, a Assessoria de comunicação da SEINFRA juntamente com a Assessoria de comunicação da Casa Cível providenciaram o desenho da nova placa inserindo o **155**. A partir deste processo o novo modelo passou a fazer parte do Manual de identidade visual de placas de obras. Tanto a articulação quanto o modelo da placa e a página do Manual encontra-se em anexo.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A ouvidoria da SEINFRA tem acesso a todas as áreas, inclusive aos Secretários informalmente e formalmente, através do SOU, onde existe a prática de encaminhar todas as manifestações ao Secretário Executivo e aos coordenadores. Além deste acesso interno, temos acesso, também, junto as ouvidorias das vinculadas onde, em reuniões bimestrais, analisamos e monitoramos as principais práticas e apresentamos aos seus gestores a avaliação anual da CGE e as considerações dos ouvidores da vinculada onde está sendo realizada a reunião.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da criação do “comitê setorial de controle social do sistema SEINFRA” o fluxo das manifestações do SOU na SEINFRA avançou para um estágio profissional considerável, pois a Ouvidoria passou a qualificar melhor suas respostas dado que o operacional já não era mais problema, ou seja, deixou de “garimpar” das áreas envolvidas as respectivas respostas. A corresponsabilidade e a conscientização da resposta adequada ao cidadão passou a ser importante e trabalhada pela área envolvida. Durante o ano de 2017 tivemos várias reuniões promovidas pela ouvidoria para dirimir dúvidas e resolver problemas entre o cidadão e a área técnica, com ganho de dias e qualidade na resposta ao cidadão. Este reflexo está nos números apresentados no índice de resolubilidade que é de 100%, e no índice geral da pesquisa de satisfação que é de 91%. A ouvidoria busca constantemente divulgar o seu papel interna e externamente, podendo isto ser visto, nas ações elencadas no item 6 deste relatório.



9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Como já falado nas considerações finais, nosso maior interesse é continuar buscando a expansão do atendimento ao cidadão, objetivando melhorar o conhecimento e visibilidade da SEINFRA e disseminar a importância da Ouvidoria interna e externamente. Dessa forma, esta Ouvidoria sugere/recomenda:

- 1) Aprimorar o Comitê Setorial do Controle Social do Sistema SEINFRA, com o devido apoio do Secretário e dos representantes de suas vinculadas, assim como da CGE, participando, pelo menos uma vez por ano, nas nossas reuniões;
- 2) Ministras palestras divulgando as ações da ouvidoria na SEINFRA e suas Vinculadas
- 3) Capacitar servidores na função de ouvidor e;
- 4) Maior capacitação para Ouvidores.

Fortaleza, 23 de Janeiro de 2018

Maria Cleide Costa Maia
Ouidora da SEINFRA

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 2017 em atendimento às determinações contidas no art.8º, do Decreto nº 30.474 de 30 de março de 2011, atestando conhecimento do conteúdo deste relatório, e assumindo compromisso de providências para atendimento das sugestões e recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial e CGE.

Fortaleza, 23 de Janeiro de 2018

Lúcio Ferreira Gomes
Secretário



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Infraestrutura

ANEXOS