



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Infraestrutura



Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2018 a 31/12/2018



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

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.

Valores

Manter a organização integrada, trabalhando com efetividade e respeito à ética; executar sua missão com profissionalismo e comprometimento com a organização; desempenhar suas atividades com transparência, valorizando o servidor e fomentando a inovação.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

EXPEDIENTE

Direção Superior

SECRETÁRIO DA INFRAESTRUTURA

Lucio Ferreira Gomes

SECRETÁRIO ADJUNTO DA INFRAESTRUTURA

José André Pierre Pessoa

SECRETÁRIO ADJUNTO DE ENERGIA, MINERAÇÃO E
TELECOMUNICAÇÕES

Adão Linhares Muniz

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA INFRAESTRUTURA

Paulo César Moreira de Sousa

Ouvidoria

OUVIDORA

Paula Dannyelly Alves Fidelis

OUVIDORA SUBSTITUTA

Juliana Barros de Oliveira

COLABORADORA DA OUVIDORIA

Katiana Santos de Sousa



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....	8
2.1. Recomendações apontadas pela CGE.....	8
2.2. Recomendações apontadas pela Ouvidoria da SEINFRA.....	9
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 2018.....	11
3.1. Ouvidoria em números.....	11
3.1.1. Total de manifestações no período.....	11
3.1.2. Registro de Manifestações por Sistema Informatizado.....	13
3.1.3. Manifestações por meio de entrada e preferência de resposta.....	13
3.1.4. Manifestações por grupo e por tipo.....	15
3.1.5. Manifestações por assunto e unidade/área mais demandada.....	15
3.1.6. Manifestações de acordo com o Programa de Governo “7 Cearás”	16
3.1.7. Manifestações por Município.....	21
3.2. Resolutividade das manifestações.....	23
3.2.1. Tempo Médio de Resposta.....	23
3.2.2. Satisfação dos usuários da ouvidoria.....	24
4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2018..	27
5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	28
6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS.....	30
7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	32
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	35
9.1. Recomendação direcionada à SEINFRA.....	35
9.2. Sugestão direcionada à CGE.....	35
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	36
APÊNDICE A - MANUAL DE ACESSO AO SISTEMA CEARÁ TRANSPARENTE.....	37
ANEXO A - MODELO ATUAL DAS PLACAS DE EXECUÇÃO DE OBRAS.....	57
ANEXO B - FOTOS DO COMITÊ SETORIAL DO CONTROLE SOCIAL DO SISTEMA SEINFRA, 2018.....	58



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

1. INTRODUÇÃO

Este relatório é orientado pelo Art. 8º do Decreto N° 30.474 de 29 de março de 2011 e Art.14º da Lei N° 13.460 de 26 de junho de 2017, onde estabelecem seu encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para tanto, as informações contidas neste documento são decorrentes das demandas recebidas ao longo do ano de 2018 pela Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através do Sistema de Ouvidoria – SOU, do primeiro dia de janeiro até 17 de julho de 2018, e através da plataforma Ceará Transparente, no período de 18 de julho à 31 de dezembro de 2018, sistemas administrados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

De modo geral, o relatório tem por finalidade apresentar o tratamento adotado às demandas recebidas, as estatísticas, sua resolubilidade, providências e compromissos assumidos pela gestão quanto às manifestações de ouvidoria e à satisfação dos cidadãos por verem suas reivindicações respondidas.

A Ouvidoria da SEINFRA funciona de forma centralizada, na Sede do Órgão, no 1º andar do Edifício SEINFRA/SRH, com espaço adequado, sinalização indicativa e fácil acesso aos usuários, dispondo de equipamentos de comunicação necessários ao seu funcionamento.

A equipe de Ouvidoria do Órgão é composta por 03 (três) colaboradores que atuam no acolhimento e resposta às manifestações: A ouvidora Paula Dannyelly Alves Fidelis, a ouvidora substituta Juliana Barros de Oliveira e o apoio Katiana Santos de Sousa. Cabe destacar que a Ouvidora têm autonomia de ação em relação ao tratamento das manifestações já que trata diretamente com o Secretário Executivo do Órgão.

A ouvidora foi nomeada em 02 de agosto de 2018, através da portaria n° 136/2018, publicada no Diário Oficial do Estado em 06 de agosto de 2018, e a ouvidora substituta foi nomeada em 29 de agosto de 2017, através da portaria 143/2017, publicada em 06 de setembro de 2017.

A colocação privilegiada da SEINFRA na última edição do Ranking de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual em 2017, tendo alcançado o primeiro lugar dos órgãos classificados como Tipo 1, motivou a ouvidoria não só a garantir a manutenção de suas boas práticas mas a buscar a excelência nas atividades consideradas básicas do Ouvidor. Desse modo, conforme poderá ser verificado ao longo do relatório, em 2018, a ouvidoria da SEINFRA, ao mesmo tempo em que aumentou o número de manifestações no período em relação aos outros anos,



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

conseguiu reduzir o tempo de resposta, bem como garantiu o índice de satisfação dos cidadãos acima da meta institucional definida pela CGE.

Além disto, a ouvidoria busca, cada vez mais, garantir a qualidade da resposta enviada ao cidadão, sempre focando nos pontos elencados no teor da demanda, característica essa tão evidente que, em 2018, motivou à CGE a autorizar esta Ouvidoria a encaminhar as respostas direto ao cidadão, sem necessitar de validação prévia dessa controladoria, exceto nos casos de denúncias.

Diante do exposto, tendo em vista a relevância do assunto e o compromisso do Órgão no aperfeiçoamento do serviço de ouvidoria e o cumprimento integral do disposto na legislação em vigor, dividimos o relatório em oito capítulos, além desta apresentação, do pronunciamento do Dirigente do Órgão, do Apêndice e dos Anexos.

Assim, após a apresentação, no segundo capítulo serão apresentadas as providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2017.

O terceiro capítulo apresenta análises das manifestações de ouvidoria por diversas perspectivas: pelo total de manifestações recebidas no período; por meio de entrada e preferência de resposta; por grupo e tipo; por assunto; de acordo com o Programa de Governo “7 Ceará”; e por município.

O terceiro capítulo apresenta ainda a atuação da Ouvidoria quanto ao cumprimento do prazo regulamentar, tempo de resposta e satisfação dos usuários da ouvidoria.

O quarto capítulo apresenta as providências adotadas quanto às principais manifestação do ano.

O quinto capítulo aborda o comprometimento da equipe de ouvidoria da SEINFRA em relação às atividades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

O capítulo seis apresenta as ações e projetos inovadores empreendidos pelo Órgão com vistas a melhoraria da qualidade dos serviços de ouvidoria, seguido do sétimo capítulo em que avaliamos a atuação da Ouvidoria setorial junto à Gestão.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

O oitavo capítulo diz respeito às considerações finais em que abordamos o resumo das principais informações constantes no relatório.

Por fim, o nono capítulo traz as sugestões ou recomendações destinadas tanto à SEINFRA como à CGE visando a melhoria contínua no atendimento às demandas do cidadão.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Este capítulo trata das providências que esta Ouvidoria tomou quanto às recomendações citadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) no relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2017, bem como às recomendações apontadas pela própria Ouvidoria do Órgão visando a melhoria contínua dos serviços prestados internamente.

2.1. Recomendações apontadas pela CGE

No Relatório de Gestão de Ouvidoria 2017 não foram apontadas pela CGE recomendações específicas para a SEINFRA. No entanto, foi indicado para todas as setoriais a seguinte recomendação:

Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários. (CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO. *Relatório de Gestão de Ouvidoria 2017*. Fortaleza. 59 p.)

Segue resposta deste Órgão à recomendação geral, também inserida no e-Pasf: A Secretaria da Infraestrutura (SEINFRA) não possui unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado. No entanto, conforme Decreto Nº 32.797, de 30 de agosto de 2018, que atualiza sua estrutura organizacional e seu regulamento, a SEINFRA possui como entidades vinculadas o Departamento Estadual de Rodovias (DER), Departamento de Arquitetura e Engenharia (DAE), Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos (METROFOR) e Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS), nos quais são disponibilizados atendimento de ouvidoria e acesso à informação, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

2.2. Recomendações apontadas pela Ouvidoria da SEINFRA

Quanto às recomendações apontadas pela Ouvidoria da SEINFRA no relatório de 2017, informamos o que segue:

Recomendação 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;

As reuniões do Comitê Setorial do Controle Social do Sistema SEINFRA são organizadas e ministradas pela ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura, porém, a fim de garantir a participação dos membros nos encontros, possibilitamos que as vinculadas também possam sediar as reuniões, quando assim desejarem.

No ano de 2018 ocorreram 03 (três) reuniões do Comitê, dessas, duas ocorreram na sede da SEINFRA e a outra na sede do DER, inclusive, nessa última ocasião, a reunião foi encerrada com uma confraternização e troca de presentes, prova de que as reuniões, dentre outras coisas, é capaz de garantir uma maior integração entre os membros.

Tais encontros foram fundamentais para a discussão de assuntos que visam o aprimoramento das atividades do controle social dos órgãos envolvidos, garantindo a atualização de dados e nivelamento de informações, como as discussões entorno da construção de assuntos e subassuntos, unidades e subunidades de ouvidoria e acesso à informação inseridos na plataforma Ceará Transparente; e referente a esclarecimentos de assuntos abordados no Curso de Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir.

As reuniões contam com a participação dos representantes da SEINFRA e vinculadas, bem como do apoio dos Dirigentes Máximos dos Órgãos envolvidos. Entretanto, não foi possível convidar representantes da CGE para participar de um desses encontros, dessa forma, sendo necessário manter tal recomendação para 2018.

Recomendação 2) Ministras palestras divulgando as ações da ouvidoria na SEINFRA e suas Vinculadas

Nas reuniões do Comitê Setorial do Controle Social do Sistema SEINFRA buscamos divulgar às ações da ouvidoria do Órgão que sedia o evento.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

Recomendação 3) Capacitar servidores na função de ouvidor;

Ao longo do ano, a Ouvidoria da SEINFRA buscou garantir a capacitação de toda a sua equipe, visando a melhoria na produtividade, qualidade no acolhimento das manifestações e resposta às manifestações, redução de erros, entre outros. Inclusive, tanto a Ouvidora como a Ouvidora Substituta garantiram participação no Programa de Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir Ceará, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), em parceria com a Escola de Gestão Pública, que ocorreu no período compreendido entre 02 de agosto até 12 de dezembro, inclusive encerrando com a aplicação de uma Avaliação.

Recomendação 4) Maior capacitação para Ouvidores.

No mês de agosto de 2018, a CGE deu início ao Programa de Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir Ceará, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), em parceria com a Escola de Gestão Pública.

A formação foi constituída de 6 módulos (cursos), o primeiro iniciou em agosto e o último módulo foi realizado e concluído na primeira quinzena de dezembro, seguido de uma avaliação e encerramento. Foram ofertadas duas turmas de 70 vagas, com a carga horária de 100 horas/aula, sendo cada módulo 16 horas/aula, portanto, garantindo mais capacitação para os Ouvidores.



3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 2018

3.1. Ouvidoria em números

Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria recebidas ao longo do ano de 2018 pela Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através do Sistema de Ouvidoria – SOU, do primeiro dia de janeiro até 17 de julho de 2018, e através da plataforma Ceará Transparente, no período de 18 de julho à 31 de dezembro de 2018, sistemas administrados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)

Os resultados alcançados em 2018 são comparados ao exercício do ano anterior (2017), onde poderá ser observado, através de tabelas e gráficos demonstrativos, a evolução das atividades desenvolvidas no compromisso de oferecer respostas consistentes e conclusivas aos questionamentos do cidadão.

3.1.1. Total de manifestações no período

Como pode ser observado na tabela a seguir, a Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura está classificada como Tipo 01, por está dentro do limite de até 300 manifestações recebidas no ano.

Tabela 1 – Número de manifestações de ouvidoria recebidas/atendidas pela SEINFRA, nos anos de 2017 e 2018

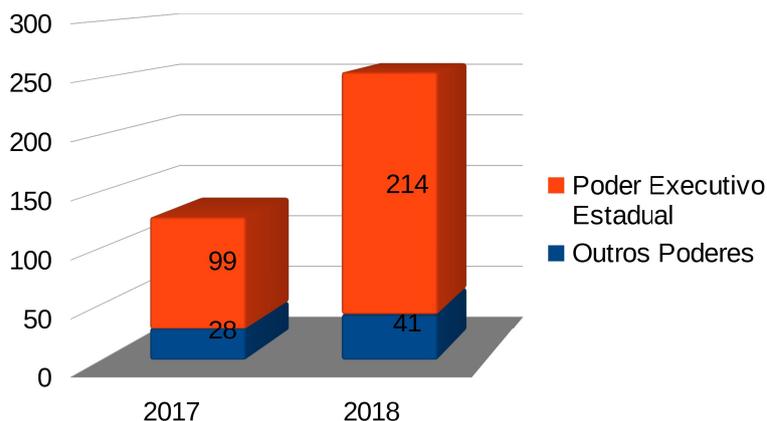
Situação	2017	2018
Manifestações novas recebidas pertinentes ao Órgão	99	200
Manifestações reabertas pertinentes ao Órgão	-	14
Manifestações recebidas não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	28	41
Manifestações não atendidas	0	0
Manifestações atendidas	127	255
TOTAL	127	255

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Percebe-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão obteve um aumento de 116,2%, quando comparado com 2017.

Além disso, em 2018, foram recebidas 255 manifestações de ouvidoria, destas, 41 foram solicitações relacionadas a outros Entes ou Poderes, correspondendo, portanto, a 16% do total de manifestações no período, 46% a mais que os registrados no ano anterior.

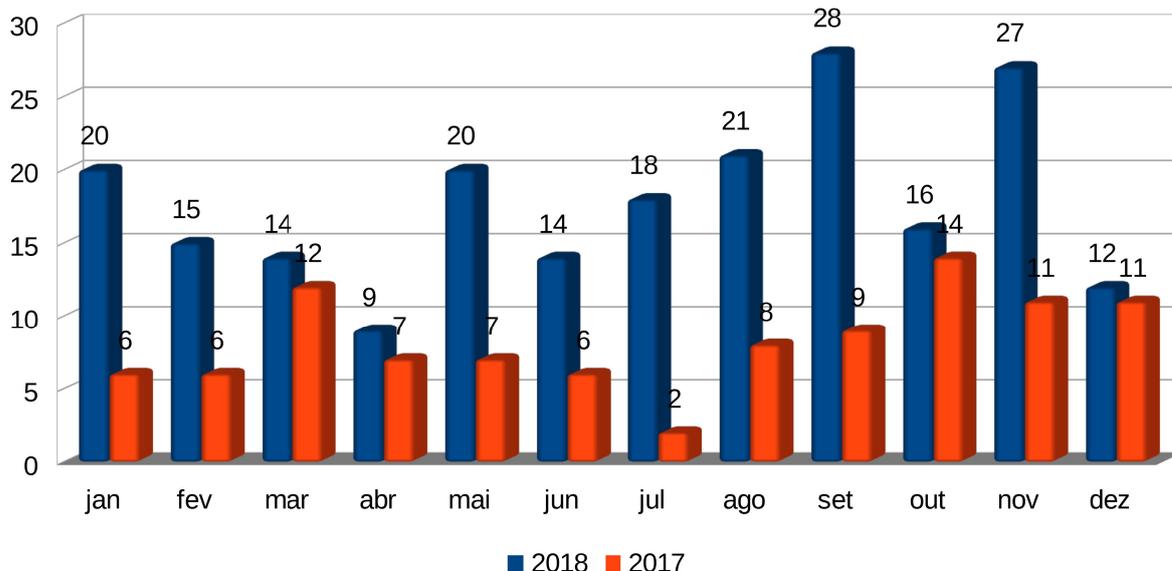
Gráfico 1 – Comparativo de manifestações registradas, 2017 e 2018



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

No Gráfico 2, observa-se o número total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão registradas mês a mês do ano de 2018, realizando um comparativo com o ano de 2017.

Gráfico 2 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, 2017 e 2018



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

Podemos observar no Gráfico 2 um crescimento nos registros em todos os meses do ano de 2018. É possível observar ainda que houve um elevado número de registros no período eleitoral, principalmente, nos meses que antecederam a votação do primeiro turno dos candidatos ao governo do estado, nos meses de julho a setembro, período no qual aflora a prática da cidadania e consciência dos direitos dos cidadãos e deveres do poder público.

3.1.2. Registro de Manifestações por Sistema Informatizado

Este subitem não se aplica à Secretaria da Infraestrutura.

3.1.3. Manifestações por meio de entrada e preferência de resposta

No gráfico a seguir, são apresentadas as manifestações de ouvidoria registradas em 2018 por meio de entrada.

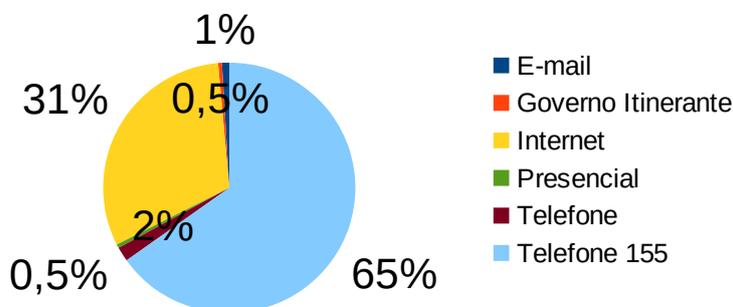
Tabela 2 – Número de manifestações por meio de entrada, nos anos de 2017 e 2018

Canal de entrada	2017	2018
E-mail	2	2
Governo Itinerante	3	1
Internet	38	66
Presencial	1	1
Telefone	3	4
Telefone 155	52	140
Total	99	214

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Observa-se que os cidadãos preferem o telefone 155 (ligação gratuita) e a internet como os principais canais para registro de manifestação de ouvidoria, representando 65% e 31%, respectivamente.

Gráfico 3 – Solicitações por meio de entrada, no ano de 2018



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

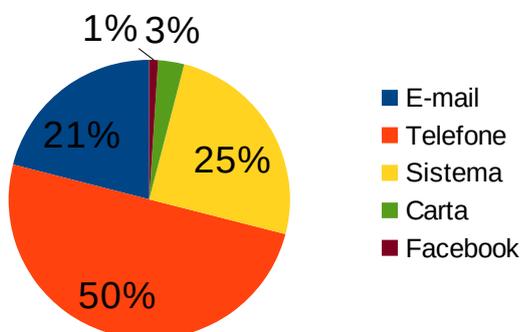
Assim como os canais de entrada escolhidos, o telefone (50%) e o sistema (25%) são as formas mais solicitadas como preferência de resposta, seguido do e-mail com 21%, carta com 3% e o Facebook com 1%.

Tabela 3 – Número de solicitações por preferência de resposta do cidadão, no ano de 2018

Preferência de resposta	2017	2018
E-mail	25	46
Carta	1	5
Facebook	3	2
Sistema	23	54
Telefone	47	107
Total	99	214

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Gráfico 4 – Solicitações por preferência de resposta, no ano de 2018



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

3.1.4. Manifestações por grupo e por tipo

Na Tabela 4 é apresentada a quantidade total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão, registradas por tipo e por grupo de manifestações, realizando um comparativo com o ano de 2017.

Levando em consideração que o tipo de manifestação denominado “Crítica” foi extinto é possível perceber aumento em todos os tipos de manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2018.

Tabela 4 – Manifestações de ouvidoria por tipo e por grupo, nos anos de 2017 e 2018

Grupo	2017	2018	Varição 2017/2018
Insatisfação do cidadão	68 (68,68%)	124 (57,95%)	82,35%
Reclamação	60	110	83,3%
Denúncia	6	14	133,3%
Crítica	2	-	-
Solicitação de serviço	29 (29,29%)	75 (35,05%)	158,6%
Contribuição do cidadão	2 (2,03%)	15 (7%)	650%
Elogio	1	7	600%
Sugestão	1	8	700%
TOTAL	99	214	↑ 116,2%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Analisando agora as manifestações de ouvidoria com relação ao grupo, chamou a atenção o aumento de contribuições do cidadão para a melhoria do serviço público, visto o aumento de 650% no ano de 2018 se comparado ao ano anterior.

3.1.5. Manifestações por assunto e unidade/área mais demandada

Verificou-se que o assunto Veículo Leve Sobre Trilho – VLT representa mais da metade do total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano, aproximadamente 53%, seguido de insatisfação com a resposta da instituição (4,2%) e utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público (2,8%).



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

Tabela 5 – Manifestações de ouvidoria por tipo e por grupo, nos anos de 2017 e 2018

Situação	Quantidade
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHOS - VLT	113
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	9
UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO	6
IRREGULARIDADES EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	5
ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS	5
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	5
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	4
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO	4
OUTROS	63
TOTAL	214

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

No que diz respeito ao setor mais demandado, podemos observar na Tabela 5 que os assuntos mais requisitados são direcionados a Coordenadoria de Transportes e Obras, setor responsável não só pelas obras do VLT, mas também pelas demais obras de competência do órgão.

3.1.6. Manifestações de acordo com o Programa de Governo “7 Cearás”

A SEINFRA está inserida em três eixos de acordo com o Programa de Governo “7 Cearás”: Ceará de Oportunidades; Ceará da Gestão Democrática por Resultados e Ceará Sustentável.

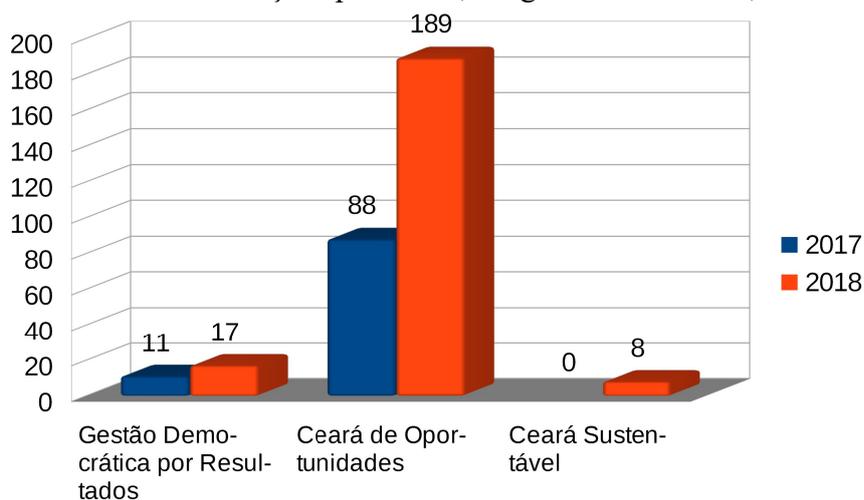
Na tabela a seguir é apresentada a quantidade de demandas de ouvidoria pertinentes ao Órgão, registradas por eixo e tipo manifestações e, no Gráfico 4, é apresentada a quantidade de demandas realizando um comparativo com o ano de 2017.

Tabela 6 – Número de manifestações de ouvidoria por Eixo e tipo

Tipo	Ceará de Oportunidades	Ceará Gestão Democrática por Resultados	Ceará Sustentável
Denúncia	10	4	0
Reclamação	103	6	1
Solicitação de serviço	68	2	5
Elogio	3	4	0
Sugestão	5	1	2
TOTAL	189	17	8

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Gráfico 4 – Manifestações por Eixos, Programa “7 Cearás”, 2017 e 2018



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

É possível observar que em 2018 houve um aumento de 114,8% das manifestações de ouvidoria correspondentes ao Eixo Ceará de Oportunidades, se comparado ao ano de 2017.

Cabe destacar que o Eixo Ceará Sustentável, que não havia registrado nenhuma manifestação de ouvidoria até o ano anterior, apresentou oito manifestações em 2018.

Nos subitens a seguir, apresentamos as manifestações de 2018, por Eixo, assunto e tipo de manifestação.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

3.1.6.1. Ceará de Oportunidades

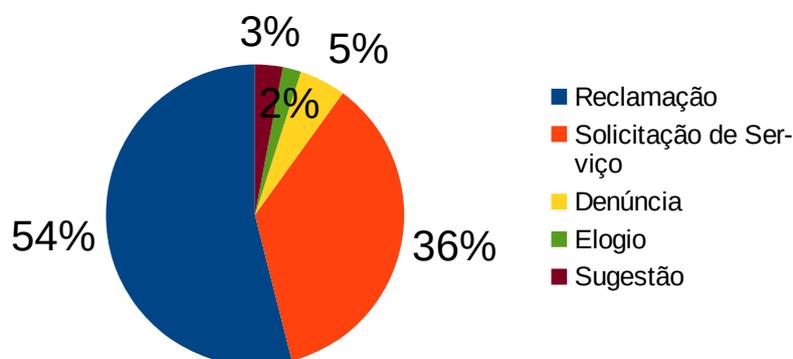
O Eixo Governamental Ceará de Oportunidades continua sendo o eixo mais demandado pelos cidadãos que procuram a ouvidoria da SEINFRA, acumulando 88,32% das manifestações pertinentes ao Órgão.

Tabela 7 – Ceará de Oportunidades – principais assuntos

Situação	Quant.
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHOS - VLT	111
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	9
UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO	6
IRREGULARIDADES EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	5
ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS	5
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	5
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	4
DANIFICAÇÕES DE IMÓVEIS CAUSADAS PELAS OBRAS DO METROFOR	3
DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES	3
TABELA DE CUSTOS E INSUMOS DA SEINFRA	3
IRREGULARIDADES EM OBRAS PÚBLICAS	3
OBRAS INACABADAS	3
OUTROS	29
TOTAL	189

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Gráfico 5 – Manifestações por tipificação Ceará de Oportunidades, no ano de 2018



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

De modo geral, o eixo diz respeito aos assuntos voltados ao tema “Infraestrutura e Mobilidade”, que no caso da Seinfra está relacionado as obras do Veículo Leve Sobre Trilhos (VLT), razão pela qual é o eixo mais demandado.

Conforme pode ser observado no gráfico e na tabela, o Eixo concentra 90% das manifestações de ouvidoria nos tipos **reclamação** (54%) e **solicitação de serviço** (36%).

3.1.6.2. Ceará da Gestão Democrática por Resultados

O Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática por Resultados, que diz respeito a assuntos voltados à gestão e manutenção da máquina pública, permanece em segundo lugar em concentração de demandas de ouvidoria.

Tabela 8 – Ceará da Gestão Democrática por Resultados – principais assuntos

Situação	Quant.
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO	3
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
OUTROS	8
TOTAL	17

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Gráfico 6 – Manifestações por tipificação Ceará Gestão Democrática por Resultados, 2018



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

O Eixo acumula 7,95% dos registros de ouvidoria pertinentes ao Órgão e, conforme pode ser observado na tabela e no gráfico, a **reclamação** (35%) o tipo de manifestação mais demandado, estando empatadas em segundo lugar o **elogio** (23,5%) e a **denúncia** (23,5%).

3.1.6.3. Ceará Sustentável

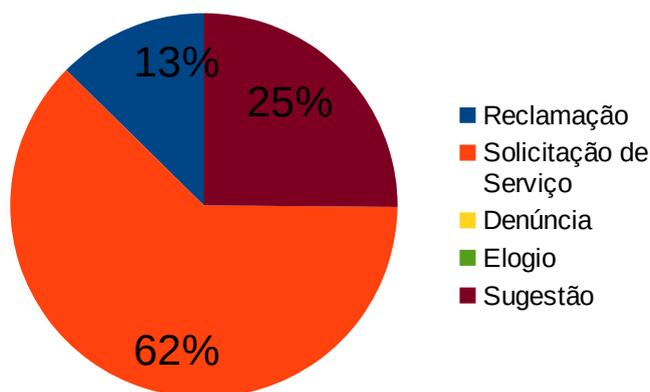
Na SEINFRA, o Eixo Governamental Ceará Sustentável trata especificamente do tema **Energias**. O resultado apresentado foi discreto porém superou o ano anterior, já que não havia sido registrado manifestação no período.

Tabela 9 – Ceará Sustentável - Manifestação por assunto

Situação	Quantidade
ENERGIA (POLÍTICA ENERGÉTICA DO ESTADO)	3
FUNDO DE INVESTIMENTO DE ENERGIA SOLAR	1
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	1
PROJETO ALÔ SERTÃO	3
TOTAL	8

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Gráfico 7 – Manifestações por tipificação Ceará Sustentável, no ano de 2018



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme pode ser observado na tabela e no gráfico, o Eixo acumula 3,73% dos registros de ouvidoria pertinentes ao Órgão, sendo a **solicitação de serviço** o tipo de manifestação mais demandada, representando 62% das demandas direcionadas ao programa.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

3.1.7. Manifestações por Município

Conforme apresentado na Tabela 10, o município mais requerido continua sendo Fortaleza, apresentando um percentual de 69% em relação ao total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão, justificado pelo fato de que os assuntos mais demandados foram em relação às obras do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT, executadas em Fortaleza.

Tabela 10 – Número de manifestações de ouvidoria por microrregião de planejamento e oriundas de outros estados/países, nos anos de 2017 e 2018

Macrorregião de planejamento	2017	2018	Canais utilizados em 2018	Assuntos mais demandados em 2018
Fortaleza	70	147	Telefone 155: 76,9% Internet: 17,7% Outros: 5,4%	<ul style="list-style-type: none">• VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHO – VLT: 88• INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO: 8• UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO: 5• ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS: 5• OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO): 2
Limoeiro do Norte	1	5	Internet: 100%	<ul style="list-style-type: none">• INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS/PROJETOS GOVERNAMENTAIS: 1• TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO): 1• ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO NA ARMAZENAGEM DE PRODUTOS/CARGAS: 1
Tururu	0	4	Telefone 155: 100%	<ul style="list-style-type: none">• ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO : 3• ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR: 1
Trairi	0	2	Telefone 155: 50% Internet: 50%	<ul style="list-style-type: none">• PROJETO ALÔ SERTÃO:1• ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS: 1
Assaré	0	2	Telefone 155: 100%	<ul style="list-style-type: none">• PROJETO ALÔ SERTÃO: 2
Maracanaú	0	1	Telefone 155: 100%	<ul style="list-style-type: none">• CICLOVIAS – PASSARELAS: 1
Sobral	0	1	Internet: 100%	<ul style="list-style-type: none">• TABELA DE CUSTOS E INSUMOS DA SEINFRA: 1
Barbalha	0	1	Internet: 100%	<ul style="list-style-type: none">• TABELA DE CUSTOS E INSUMOS DA



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

				SEINFRA: 1
Caucaia	2	1	Internet: 100%	• TABELA DE CUSTOS E INSUMOS DA SEINFRA: 1
Croatá	1	1	Internet: 100%	• AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS: 1
Aurora	1	0	-	
Forquilha	1	0	-	
Tabuleiro do Norte	1	0	-	
Tauá	1	0	-	

Origem	2017	2018	Canais utilizados em 2018	Assuntos mais demandados em 2018
Outros Estados	2	7	Internet: 100%	<ul style="list-style-type: none"> • IRREGULARIDADES EM CONTRATOS E CONVÊNIOS: 4 • PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS: 2 • INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO: 1
Outros Países	0	0	-	
Não Informado	19	42	Internet: 54,8% Telefone 155: 45,2%	<ul style="list-style-type: none"> • VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHO – VLT: 25 • ENERGIA (POLÍTICA ENERGÉTICA DO ESTADO): 2 • IRREGULARIDADES EM OBRAS PÚBLICAS: 2
Total	99	214		

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

No que se refere aos registros de manifestações de ouvidoria oriundas de outros estados, tivemos, em 2018, 7 (sete) registros de Belo Horizonte, com assuntos relacionados a problemas ou irregularidades em contrato.

Em todos os municípios, o canal **Telefone 155** ou **Internet** foram os meios de entrada dominantes, seguindo a tendência dos canais mais utilizados para registro de manifestações gerais, conforme apresentado no item 3.1.3.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

3.2. Resolutividade das manifestações

A Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura (SEINFRA) recebe e responde todas as manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente. Para garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, a Ouvidoria comunica-se com os setores do órgão que detêm o posicionamento e têm competência para fornecer os dados.

Tabela 11 – Resolubilidade das manifestações de Ouvidoria, nos anos de 2017 e 2018

Situação	2017	2018
Manifestações respondidas no Prazo	99	214
Manifestações respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações não concluídas	0	0
Total	99	214

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Resolubilidade das demandas: 100%

Assim, conforme pode ser verificado na Tabela 11, a SEINFRA vem mantendo regularidade no cumprimento do prazo de resposta ao cidadão que demanda o canal da Ouvidoria para registro de manifestações destinadas ao Órgão, ou seja, apresentando resolubilidade de 100%.

3.2.1. Tempo Médio de Resposta

O Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, em seu Art. 7º, estabelece o prazo máximo de resposta de 15 dias corridos, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

No ano de 2018, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da SEINFRA foi de 6,09 dias.

Tabela 12 - Tempo Médio de Resposta

ANO	Tempo Médio de Resposta
2017	7 dias
2018	6,09 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

Ainda conforme o Decreto, o prazo pode ser prorrogado por mais 15 (quinze) dias, mediante justificativa expressa. Diante disso, foram solicitadas 12 (doze) prorrogações no ano de 2018. Estas foram, por sua vez, justificadas pelo não recebimento de dados por parte de outros setores dentro do prazo de 15 dias.

3.2.2. Satisfação dos usuários da ouvidoria

Após a finalização da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada no sistema Ceará Transparente para aqueles que registraram a solicitação pelo sistema. Esta também pode ser aplicada por telefone, após repasse da resposta pela central de atendimento (155), quando a manifestação foi realizada pela central.

Para análise da pesquisa de satisfação, esclarecemos que o sistema Ceará Transparente disponibilizou como amostra somente os usuários que responderam a pesquisa no período compreendido entre 18/07/2018 a 31/12/2018.

Dessa forma, informamos que contribuíram com a pesquisa de satisfação 14,29% dos usuários que se utilizaram do sistema, no período de 18/07/2018 a 31/12/2018, para pleitear informações à Secretaria da Infraestrutura ou que, equivocadamente, requereram informações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual, já que esses últimos também são habilitados a responder.

CÁLCULO DO ÍNDICE DA AMOSTRA DOS USUÁRIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA

$$C = (A / B) * 100$$

(A) Total de cidadãos que responderam a pesquisa no período de 18/07 a 31/12/2018 = **18**

(B) Total de manifestações recebidas no período de 18/07 a 31/12/2018 = **126**

(C) Índice da amostra dos usuários que responderam a pesquisa no período de 18/07 a 31/12/2018 = **(18/126)*100 = 14,29%**

A pesquisa apresenta quatro questões, sendo a primeira subdividida em quatro itens, nas quais o cidadão deve avaliar sua satisfação considerando uma pontuação de 1 a 5, em que 1



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

corresponde a “totalmente insatisfeito” e 5 “totalmente satisfeito”. Na segunda questão o cidadão também deve avaliar sua satisfação considerando uma pontuação de 1 a 5, em que 1 corresponde a “muito baixa” e 5 “muito alta”. Na terceira questão a pontuação é a mesma, em que 1 corresponde a “muito pior do que esperava” e 5 “muito melhor do que esperava”. Por último, na quarta questão, o cidadão tem a oportunidade de descrever o que não gostou ou achou que pode ser melhorado no atendimento.

Diante do exposto, segue na Tabela 13 a média das avaliações, por item, bem como o resultado do Índice percentual da pesquisa de satisfação, para análise.

Tabela 13 – Pesquisa de satisfação dos usuários do serviço de Informação ao Cidadão

DESCRIÇÃO DA QUESTÃO	MÉDIA
1a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,56
1b. Com o tempo de retorno da resposta	4,5
1c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,89
1d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,06
2. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3,67
3. Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	4,5
Índice percentual da pesquisa de satisfação (1a + 1b + 1c + 1d)/20	90,05%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

De modo geral, os resultados das avaliações foram favoráveis à atuação da ouvidoria, principalmente no que diz respeito à satisfação geral com o serviço de ouvidoria no



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

atendimento (média 4,56) e em relação ao tempo de retorno do atendimento de Ouvidoria (média 4,5).

Além disso, a Ouvidoria da Seinfra alcançou 90,05% de satisfação dos usuários que se utilizaram do sistema, superando a meta institucional que é de 82%.

Outro fator positivo relacionado à pesquisa de satisfação diz respeito às questões 2 e 3. Na segunda questão, o manifestante é questionado a respeito de suas expectativas a sobre a qualidade do serviço de Ouvidoria, sendo a média de nota apresentada 3,67. Já na terceira questão, o cidadão é questionado quanto à sua avaliação atual diante do serviço realizado pela Ouvidoria, apresentando a média 4,5. Isso posto, a pesquisa demonstrou que a qualidade do serviço realizado pela Ouvidoria superou as expectativas iniciais do cidadão.

Por fim, com relação à quarta questão, em que o cidadão tem a oportunidade de descrever o que não gostou ou achou que pode ser melhorado no atendimento, destacamos que, na maioria dos casos, quando respondidas, o cidadão avaliou positivamente o atendimento recebido pela ouvidoria do Órgão.



4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2018

Considerando os dados apresentados na Tabela 5, conjugado com as informações contidas na Tabela 7 deste relatório, existe uma diversidade de assuntos, sendo os mais relevantes relacionados às obras do VLT.

A crescente quantidade de manifestações relacionadas ao tema impulsionou a SEINFRA a criar *hotsite* em que todas as informações básicas do processo do VLT vão sendo atualizadas.

Além disso, foi acrescido no *hotsite* uma aba denominada CONTATO em que o cidadão tem a oportunidade de redigir mensagem ao Órgão, pedir informações, tirar dúvidas, pedir esclarecimentos, solicitar serviços, entre outros.

Oportuno afirmar que, cada vez que o cidadão registra uma manifestação, seja nos sistemas de Ouvidoria seja no *hotsite*, o mesmo fornece dados qualitativos para que o Órgão identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento da Obra.

Desta forma, é possível antecipar mudanças, bem como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.



5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2018, a equipe de Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura esteve composta por 03 (três) colaboradores que atuaram no acolhimento e resposta às manifestações: a ouvidora Paula Dannyelly Alves Fidelis, a ouvidora substituta Juliana Barros de Oliveira e o apoio Katiana Santos de Sousa.

Ao longo do ano, a Ouvidoria da SEINFRA buscou garantir a capacitação de sua equipe, visando a melhoria na produtividade, qualidade no acolhimento das manifestações e resposta às manifestações, redução de erros, entre outros.

Cabe informar que a participação de treinamentos e capacitações voltadas para a Ouvidoria, principalmente, àquelas realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), permitem uma maior integração de todos que compõem a rede de fomento ao Controle Social. Além de que, quando devidamente capacitado, o colaborador se sente muito mais confiante com o processo envolvido nas atividades e nas entregas.

Dessa forma, destacamos abaixo os cursos, treinamentos, reuniões e certificações nas quais tiveram participação da equipe de Ouvidoria desta secretaria.

- **Fevereiro**

16 - 1º Reunião da Rede de Controle Social – CGE– 3 horas/aula;

22 - Palestra Apresentação da Plataforma de Desenvolvimento Estratégico do Estado - Ceará 2050 – SEPLAG/EGP – 2 horas/aula.

- **Março**

20 A 26 - Treinamento da Plataforma Ceará Transparente – CGE/EGP/Caiena, - 20 horas/a.

- **Abril**

25 - 2º Reunião da Rede de Controle Social – CGE – 3 horas/aula.

- **Junho**

04 A 18 - Curso Ética e Serviço Público – EGP – 20 horas/aula;

20 - 41º Fórum Permanente de Controle Interno – CGE/EGP – 4 horas/aula;

27 - 3º Reunião da Rede de Controle Social – CGE – 3 horas/aula.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

- **Agosto**

02 e 03; 16 e 17 - Módulo “Ouvidoria como Instrumento de Cidadania” - Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir/CE - CGE – 16 horas/aula;

22 - 4º Reunião da Rede de Controle Social – CGE – 3 horas/aula;

27 e 28 - Módulo “A Lei de acesso à Informação e um Novo Tempo de Transparência” - Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir/CE - CGE – 16 horas/aula.

- **Setembro**

11 e 11 - Módulo “A Lei de acesso à Informação e um Novo Tempo de Transparência” - Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir/CE - CGE – 16 horas/aula;

27 e 28 - Módulo “Gestão de Processos para Ouvidoria” - Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir/CE - CGE – 16 horas/aula.

- **Outubro**

01 e 02 - Módulo “Gestão de Processos para Ouvidoria” - Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir/CE - CGE – 16 horas/aula;

15 e 16; 24 e 25 - Módulo “Ética no Serviço Público” - Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir/CE - CGE – 16 horas/aula;

31 - 5º Reunião da Rede de Controle Social – CGE – 3 horas/aula.

- **Novembro**

05 e 06 - Módulo “Sistema Público de Acesso à Informação” - Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir/CE - CGE – 16 horas/aula;

29 - Oficina Construção de Relatórios Gerenciais na área de Ouvidoria – CGE – 4 horas/aula.

- **Dezembro**

03 e 04; 10 e 11 - Módulo “Ouvidoria como Instrumento de Gestão” - Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir/CE - CGE – 16 horas/aula;

05 - 6º Reunião da Rede de Controle Social – CGE – 3 horas/aula;

06 - XII Encontro Estadual de Controle Interno, sobre o tema “Integridade e Sistema de Controle Interno” - CGE – 8 horas/aula;

12 - Avaliação - Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir/CE – CGE – 4 horas/aula.



6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

O Ceará Transparente é a nova plataforma de participação do cidadão no âmbito das políticas públicas do Estado do Ceará, que reúne os sistemas de Ouvidoria, Transparência, Acesso à Informação, serviços de participação popular e consulta pública.

Quando o cidadão utiliza a plataforma para registrar uma denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitação de serviço, tal manifestação é direcionada a um ou mais Órgãos do Poder Executivo Estadual para que o Ouvidor setorial, responsável pelo acolhimento das manifestações, tome as devidas providências a fim de responder ao cidadão. O mesmo ocorre quando o cidadão utiliza a plataforma para registrar uma solicitação de informação, nesse caso, sendo a manifestação direcionada ao Comitê Setorial de Acesso à Informação, para providências.

Acontece que entre o recebimento da manifestação e seu encerramento, existe todo um fluxo de trabalho interno no qual refere-se aos: processos de análise; posicionamento; acompanhamento; tratamento de resposta e fechamento das demandas.

Dentre todas as etapas do fluxo de trabalho, a única que não depende exclusivamente do Ouvidor setorial ou do Comitê Setorial de Acesso à Informação refere-se ao posicionamento.

O posicionamento é a etapa que a manifestação deverá ser encaminhada para o setor responsável do Órgão, a fim de que o mesmo encaminhe uma resposta satisfatória (objetiva, imparcial e célere) para a Ouvidoria ou Comitê Setorial de Acesso à Informação.

Diferentemente do que ocorria no sistema anterior ao Ceará Transparente, os setores responsáveis devem encaminhar os posicionamentos através da nova plataforma e não mais por e-mail.

Assim, objetivando facilitar o fluxo dos posicionamentos é que produzimos o “**MANUAL DE ACESSO AO SISTEMA CEARÁ TRANSPARENTE: POSICIONAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO**”, que tem como objetivo orientar o manuseio do Sistema Ceará Transparente por parte dos setores detentores da informação pelo encaminhamento de suas respostas à Ouvidoria Setorial ou ao Comitê Setorial de Acesso à Informação.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

As orientações expressas nesta iniciativa pretendem facilitar o fluxo de trabalho interno a fim de fomentar o pleno e salutar exercício da cidadania (APÊNDICE A).

No que diz respeito às medidas que busquem incentivar a participação do cidadão, destacamos o projeto desenvolvido pela Secretaria da Infraestrutura, voltado à inclusão do número do telefone da Ouvidoria Geral, o 155, nas placas de execução de obras.

Tal projeto foi lançado no exercício de 2017, inclusive inserido no Manual de Identidade Visual do Governo do Estado (ANEXO A). No entanto, de fato, a Ouvidoria somente foi impactada pelo projeto no ano seguinte, quando da inclusão das placas referentes às novas obras ou novos trechos. Não por coincidência, em 2018 foi possível perceber o aumento considerável de manifestações de ouvidoria se comparado aos anos anteriores.

Com relação ao desenvolvimento de parcerias com vistas a melhorar o nível do acolhimento das manifestações de Ouvidoria, em 2018, a secretaria deu continuidade ao projeto referente a viabilização de reuniões periódicas junto aos representantes de ouvidoria e acesso à informação dos órgãos vinculados ao Sistema SEINFRA, o Comitê Setorial do Controle Social, a fim de garantir a integração com as demais setoriais e a efetividade das atividades desenvolvidas no âmbito da governança (ANEXO B).



7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura atua nas reuniões do Comitê Executivo do Órgão, objetivando a melhoria contínua do atendimento às demandas do cidadão e promoção de ações de conscientização junto aos dirigentes da SEINFRA, divulgando a importância da ouvidoria como instrumento de interlocução entre esta Secretaria e o cidadão.

A participação nas reuniões do Comitê Executivo também são uma oportunidade de acompanhar o desenvolvimento das principais atividades que estão sendo desenvolvidas pelo Órgão, bem como a atualização das mesmas.

Além deste acesso interno, temos acesso também junto às ouvidorias das vinculadas onde, em reuniões do Comitê Setorial do Controle Social do Sistema SEINFRA, analisamos e monitoramos as principais práticas desenvolvidas pelos Órgãos participantes.

Por fim, a fim de facilitar a aderência das áreas internas na utilização da plataforma Ceará Transparente, tendo como finalidade o encaminhamento do posicionamento referente a qualquer assunto pertinente ao seu setor, elaboramos um manual prático, conforme já detalhado no capítulo 6 deste relatório.



8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressaltamos que a Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura obteve um aumento de 116,2% em relação ao número de manifestações recebidas em 2018, quando comparado com 2017.

Observou-se que as manifestações de ouvidoria com relação ao grupo (insatisfação do cidadão, solicitação de serviço e contribuição do cidadão), chamou a atenção o aumento de contribuições do cidadão para a melhoria do serviço público, visto o aumento de 650% no ano de 2018 se comparado ao ano anterior, ou seja, o cidadão apresentou mais sugestões e elogios ao Órgão em 2018.

Verificou-se que o assunto Veículo Leve Sobre Trilho – VLT representa aproximadamente 53% do total de solicitações pertinentes ao Órgão recebidas no ano.

No que toca às manifestações classificadas de acordo com o programa de governo “7 Cearás), apesar do Órgão está inserido em três eixos (Ceará de Oportunidades, Ceará da Gestão Democrática por Resultados e Ceará Sustentável), o Eixo Governamental Ceará de Oportunidades continua sendo o eixo mais demandado pelos cidadãos que procuram a ouvidoria da SEINFRA, acumulando 88,32% das manifestações pertinentes ao Órgão.

Cabe destacar que o Eixo Ceará Sustentável, que não havia registrado nenhuma manifestação de ouvidoria no ano anterior, apresentou oito manifestações em 2018.

Foi observado que os cidadãos preferem o telefone 155 (ligação gratuita) e internet como os principais canais para registrarem as manifestações de ouvidoria.

A Resolubilidade do Órgão foi de 100%, tendo em vista que todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo estabelecido, sendo de 6,09 dias o tempo médio de resposta, tempo este considerado excelente visto que o prazo máximo estabelecido para resposta é de 15 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 15 dias.

Com relação a pesquisa de satisfação, foram consideradas somente as pesquisas registradas no Sistema Ceará Transparente, no período de 18/07/2018 a 31/12/2018. Com efeito, a Ouvidoria



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

da SEINFRA alcançou o índice de satisfação de 90,05%, superando a meta institucional definida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado que é de 82%.

Quanto às ações inovadoras implementadas pelo Órgão, destacamos a elaboração do “**MANUAL DE ACESSO AO SISTEMA CEARÁ TRANSPARENTE: POSICIONAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO**”, que tem como objetivo orientar o manuseio do Sistema Ceará Transparente por parte dos setores detentores da informação pelo encaminhamento de suas respostas à Ouvidoria Setorial.

Contudo, a colocação privilegiada da SEINFRA na última edição do Ranking de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual em 2017, tendo alcançado o primeiro lugar dos órgãos classificados como Tipo 1, motivou a ouvidoria não só a garantir a manutenção de suas boas práticas mas a buscar a excelência nas atividades consideradas básicas do Ouvidor. Desse modo, conforme foi possível verificar ao longo do relatório, em 2018, a ouvidoria da SEINFRA, ao mesmo tempo em que aumentou o número de manifestações no período em relação aos outros anos, conseguiu reduzir o tempo de resposta, bem como garantiu o índice de satisfação dos cidadãos acima da meta institucional definida pela CGE.



9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Diante do objetivo desta Ouvidoria em garantir a melhoria contínua no atendimento às demandas do cidadão, a promoção de ações de conscientização quanto a importância da Ouvidoria junto aos dirigentes, bem como aos demais colaboradores, sugerimos e/ou recomendamos o que segue:

9.1. Recomendação direcionada à SEINFRA

1) Recomendamos que esta ouvidoria busque garantir a participação de algum representante da Coordenadoria de Fomento ao Controle Social da CGE em, pelo menos, uma das reuniões do Comitê Setorial do Controle Social do Sistema SEINFRA a ocorrer no ano de 2019.

9.2. Sugestão direcionada à CGE

1) A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado deve garantir a valorização da Ouvidoria não só pelo papel que ela representa como instrumento de interlocução entre os Órgãos e o cidadão, mas também pelas responsabilidades implícitas nesta interlocução, como a do fiel cumprimento de prazos, a necessidade de estar sempre à disposição para atendimento presencial, elaboração de relatórios, por ter que garantir a manutenção da qualidade dos serviços, visto que a ouvidoria é avaliada diariamente não só pela CGE através dos relatórios, mas pelos cidadãos nas pesquisas de satisfação.

Assim, diante da importância em garantir a manutenção dos trabalhos desenvolvidos diariamente pela ouvidoria, evitando a interrupção dos serviços, sugerimos que a CGE garanta ações que possibilitem priorizar a isenção do Ouvidor Setorial em situações de exonerações por Decreto, quando ocorre mudança de gestão governamental por exemplo, propondo que o ouvidor esteja elencando na situação de exceção, para que o mesmo possa, pelo menos, concluir com as obrigações que a função exige até que um substituto qualificado seja apresentado.

Fortaleza, 26 de fevereiro de 2019

LUCIO FERREIRA GOMES
Secretário da Infraestrutura



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos a essa Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, relatório anual da Ouvidoria da SEINFRA, referente a 2018 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, 26 de fevereiro de 2019

LUCIO FERREIRA GOMES
Secretário da Infraestrutura



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2018

APÊNDICE A - MANUAL DE ACESSO AO SISTEMA CEARÁ TRANSPARENTE



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Infraestrutura

MANUAL DE ACESSO AO SISTEMA CEARÁ TRANSPARENTE

POSICIONAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	03
1. CONFIRMAÇÃO DO PERFIL DE ACESSO DO USUÁRIO.....	05
2. ACESSO AO SISTEMA.....	08
3. ENCAMINHANDO POSICIONAMENTO À OUVIDORIA.....	09
OU COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO	

APRESENTAÇÃO

O Ceará Transparente é a nova plataforma de participação do cidadão no âmbito das políticas públicas do Estado do Ceará. Além de reunir os sistemas de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação do Estado, a plataforma disponibiliza serviços de participação popular e consulta pública.

Quando o cidadão utiliza a plataforma para registrar uma denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitação de serviço, tal manifestação será direcionada a um ou mais Órgãos do Poder Executivo Estadual para que o Ouvidor setorial, responsável pelo acolhimento das manifestações, tome as devidas providências a fim de responder ao cidadão. O mesmo ocorre quando o cidadão utiliza a plataforma para registrar uma solicitação de informação, nesse caso, sendo a manifestação direcionada ao Comitê Setorial de Acesso à Informação, para providências.

Acontece que, entre o recebimento da manifestação e o encerramento, existe todo um fluxo de trabalho interno no qual refere-se: aos processos de análise; posicionamento; acompanhamento; tratamento de resposta e fechamento das demandas.

Dentre todas as etapas do fluxo de trabalho a única que não depende exclusivamente do Ouvidor setorial ou do Comitê Setorial de Acesso à Informação refere-se ao posicionamento.

O posicionamento é a etapa que a manifestação deverá ser encaminhada para o setor responsável do Órgão, a fim de que o mesmo encaminhe uma resposta satisfatória (objetiva, imparcial e célere) para a Ouvidoria ou Comitê Setorial de Acesso à Informação.

Diferentemente do que ocorria no Sistema anterior ao Ceará Transparente, os setores responsáveis devem encaminhar os posicionamentos através da nova plataforma e não mais por e-mail.

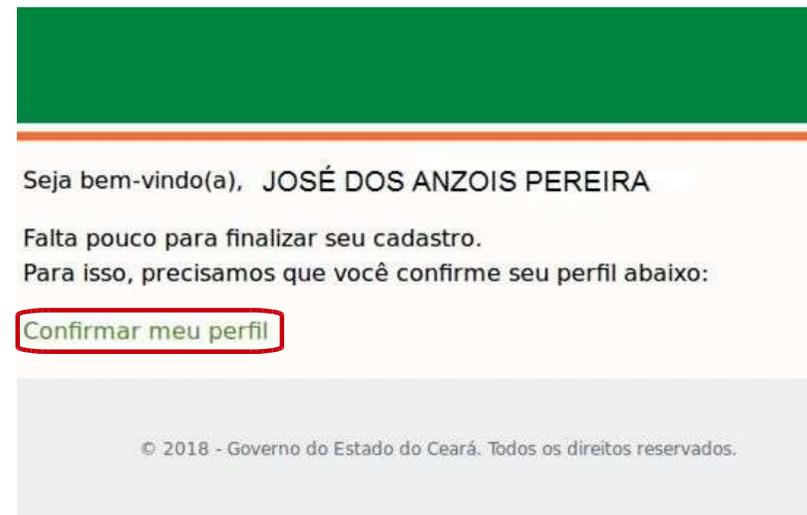
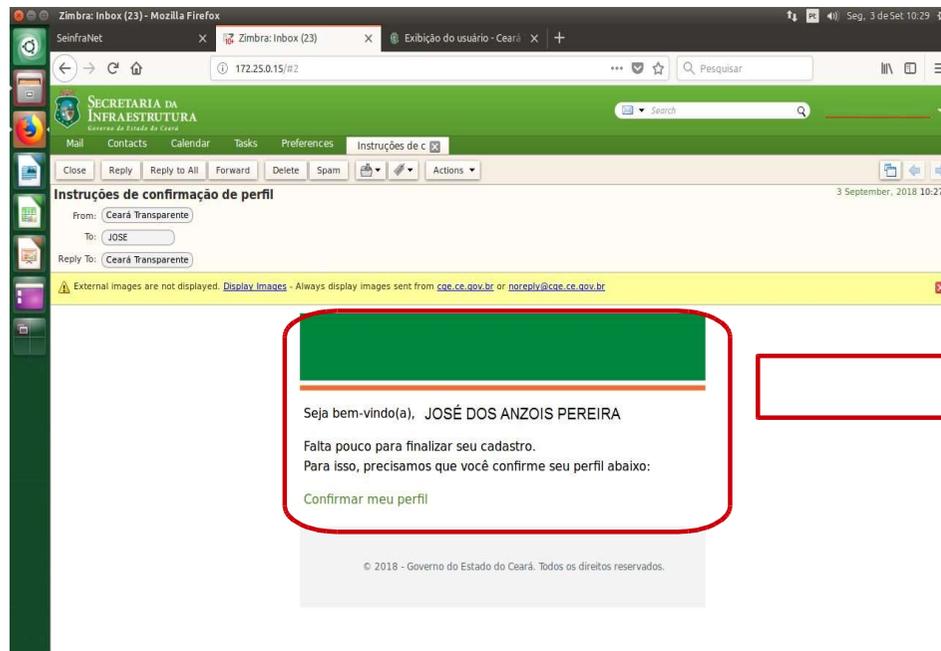
Assim, objetivando facilitar o fluxo dos posicionamentos é que produzimos este manual, que tem como objetivo principal orientar o manuseio do Sistema Ceará Transparente por parte dos setores detentores da informação pelo encaminhamento de suas respostas à Ouvidoria Setorial ou ao Comitê Setorial de Acesso à Informação .

As orientações expressas nesta iniciativa pretendem facilitar o fluxo de trabalho interno a fim de fomentar o pleno e salutar exercício da cidadania.

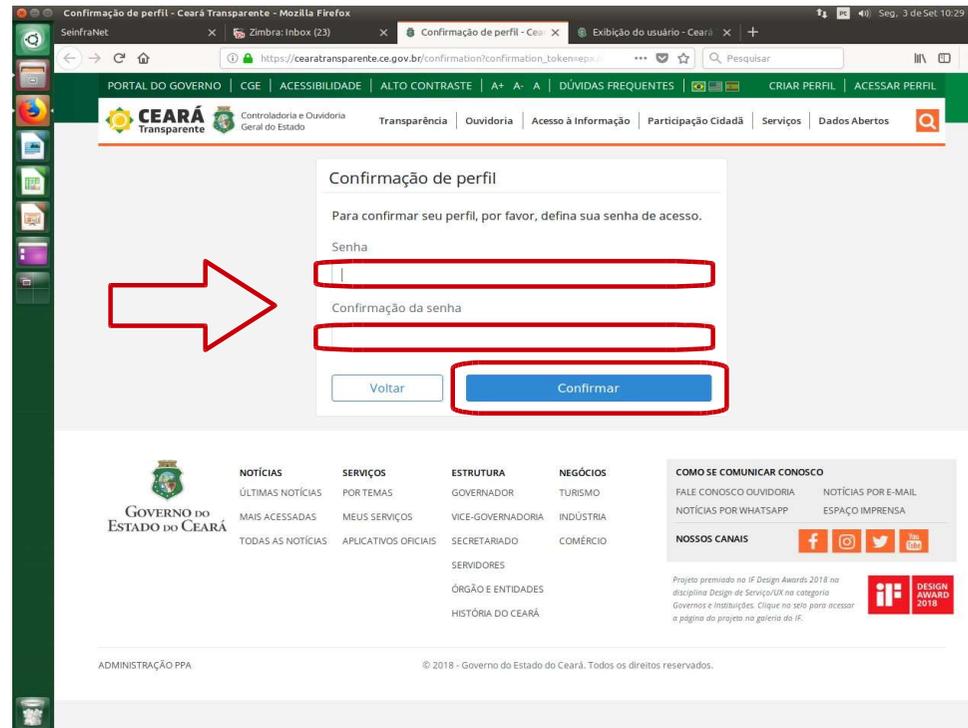
1. CONFIRMAÇÃO DO PERFIL DE ACESSO DO USUÁRIO

A Ouvidoria do Órgão tem a competência para fazer o cadastro do perfil dos usuários que poderão, em algum momento, dar posicionamentos sobre questões levantadas nas manifestações.

Após a realização deste cadastro, será automaticamente enviado um e-mail ao colaborador para a confirmação de seu perfil dentro do sistema Ceará Transparente.



Ao clicar em **CONFIRMAR MEU PERFIL**, o colaborador será redirecionado para a página do Ceará Transparente para definição de senha pessoal.



NOTA: A senha deve ser confidencial, não compartilhada e não é permitido ao usuário obter direitos de acesso de outro usuário utilizando a identificação deste, visto que ficam registradas no perfil de cada usuário todo o histórico das manifestações encaminhadas, bem como ficam registradas no histórico das próprias manifestações as atividades deste.

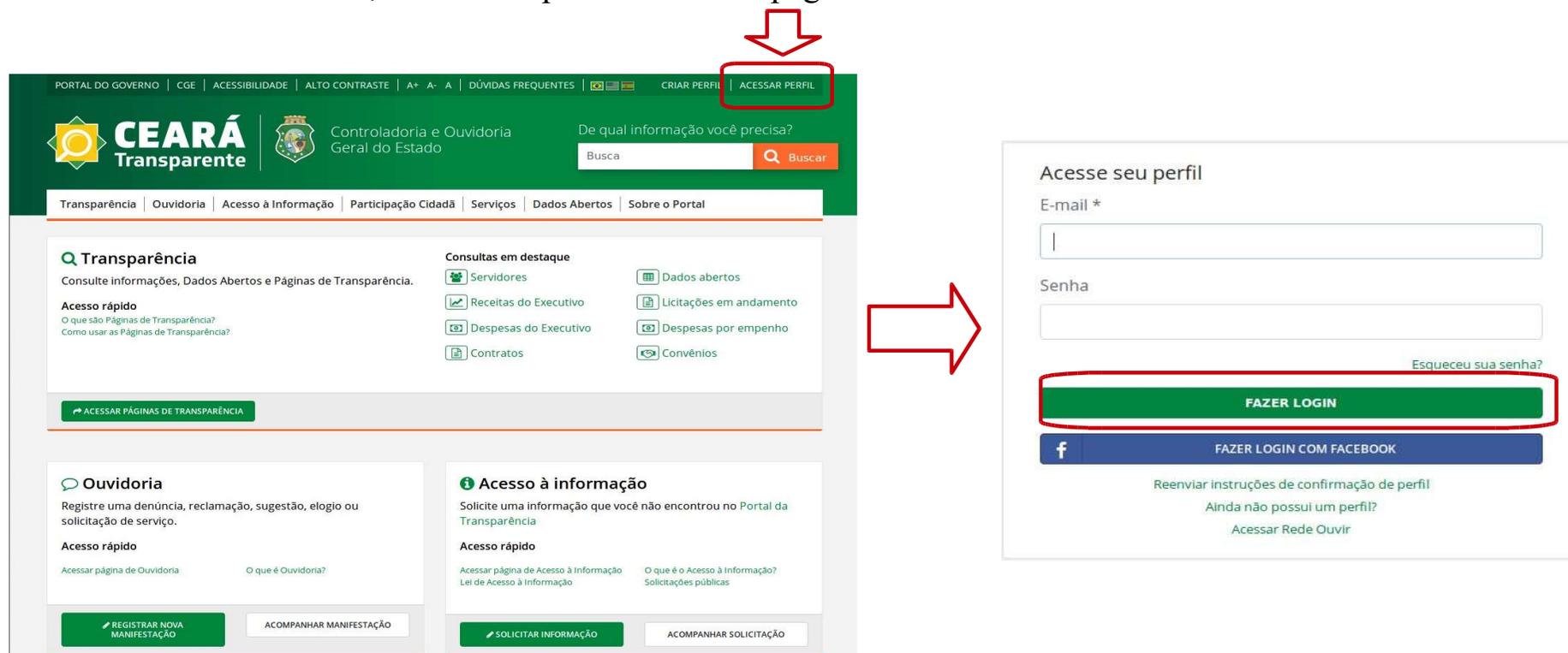
Após confirmação do perfil o usuário será redirecionado para o sistema de Ouvidoria / Acesso à Informação, dentro do portal Ceará Transparente, no qual o usuário poderá ver todas as manifestações de Ouvidoria e/ou Acesso à Informação compartilhadas consigo, divididas por status.

Tela inicial do sistema

The screenshot shows the initial dashboard of the system. At the top, there is a green navigation bar with the logo of the Government of Ceará and several menu items: INÍCIO, OUVIDORIA DIGITAL, ACESSO À INFORMAÇÃO, CONSULTA PÚBLICA, RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS, USUÁRIOS, UNIDADES, and SERVIÇO DE RESPOSTAS. Below the navigation bar, a green message box states "Login efetuado com sucesso." To the right of this message, there are two user profile buttons: one with a notification icon and another labeled "[SEINFRA] CIA. JOSE". A yellow warning box below the message says "Para chamados iniciados antes do dia 18/07, por favor, acesse aqui". The main content area is divided into two sections: "Ouvidoria Digital" and "Acesso à Informação". Each section has a "Nova Manifestação" or "Nova Solicitação" button. The "Ouvidoria Digital" section displays a grid of status boxes: "Dentro do prazo" (5), "Atrasadas prorrogáveis" (0), "Atrasadas" (0), "Parcialmente respondidos" (0), "Respondidos pelas áreas" (0), "Urgentes" (0), and "Reabertos" (1). The "Acesso à Informação" section displays a similar grid: "Dentro do prazo" (4), "Atrasadas prorrogáveis" (0), "Atrasadas" (0), "Parcialmente respondidos" (0), "Respondidos pelas áreas" (1), "Urgentes" (0), and "Solicitações de recurso" (0).

2. ACESSO AO SISTEMA

Uma vez criado o perfil, o usuário terá acesso ao sistema através do portal ceartransparente.ce.gov.br, no menu **ACESSAR PERFIL**, no canto superior direito da página.

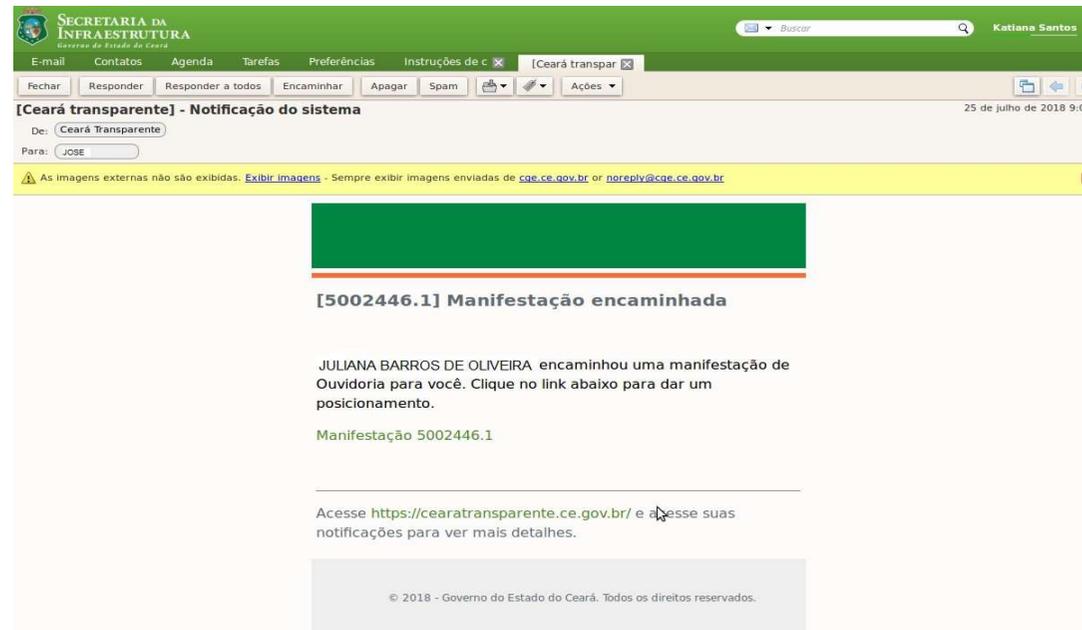


The image shows a screenshot of the CEARÁ Transparente portal. At the top right, the 'ACESSAR PERFIL' menu item is highlighted with a red box and a red arrow pointing down. Below this, the main content area is divided into sections for 'Transparência', 'Ouvidoria', and 'Acesso à informação'. A red arrow points from the 'ACESSAR PERFIL' menu to a login form on the right. The login form is titled 'Acesse seu perfil' and contains fields for 'E-mail *' and 'Senha'. Below these fields is a green button labeled 'FAZER LOGIN', which is also highlighted with a red box. Other options include 'FAZER LOGIN COM FACEBOOK', 'Reenviar instruções de confirmação de perfil', 'Ainda não possui um perfil?', and 'Acessar Rede Ouvir'.

Para acessar o perfil, basta colocar o e-mail cadastrado, a senha escolhida e clicar em **fazer login**.

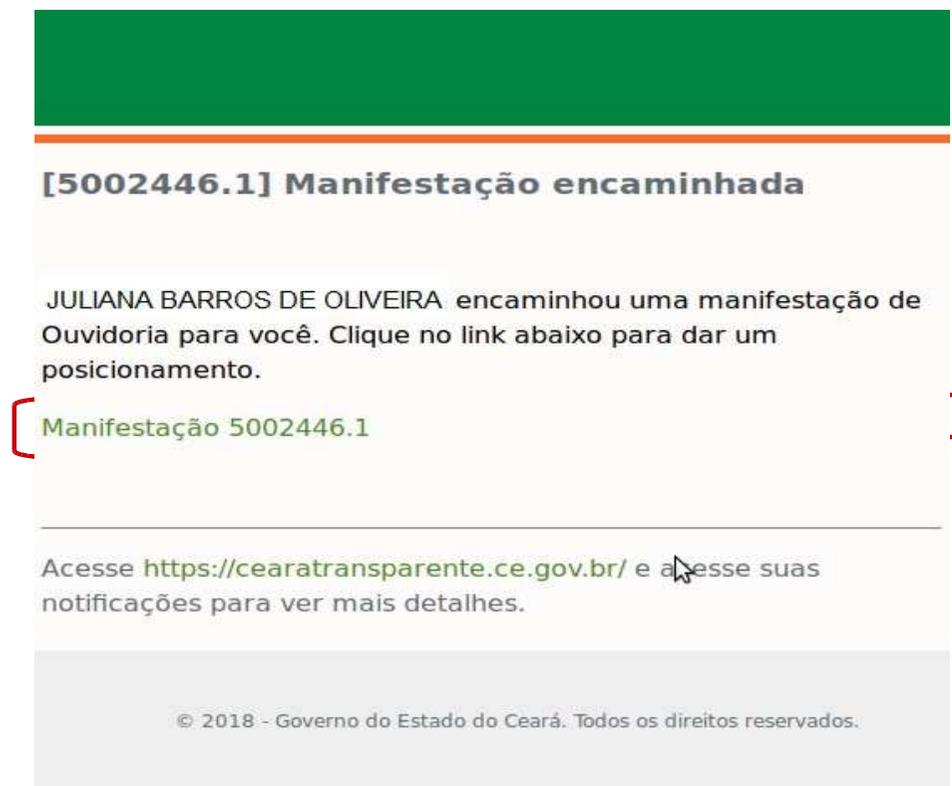
3. ENCAMINHANDO POSICIONAMENTO À OUVIDORIA OU COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Cada perfil cadastrado estará vinculado ao setor no qual o colaborador trabalha. Desta forma, ao ser compartilhada a manifestação da Ouvidoria com o setor responsável pela informação, será enviado um e-mail automaticamente informando que foi encaminhada uma manifestação de Ouvidoria.



O compartilhamento tem por objetivo obter um posicionamento do setor em relação ao objeto da manifestação.

Basta clicar no link no qual contém o número da manifestação para ser redirecionado à página de acesso ao perfil



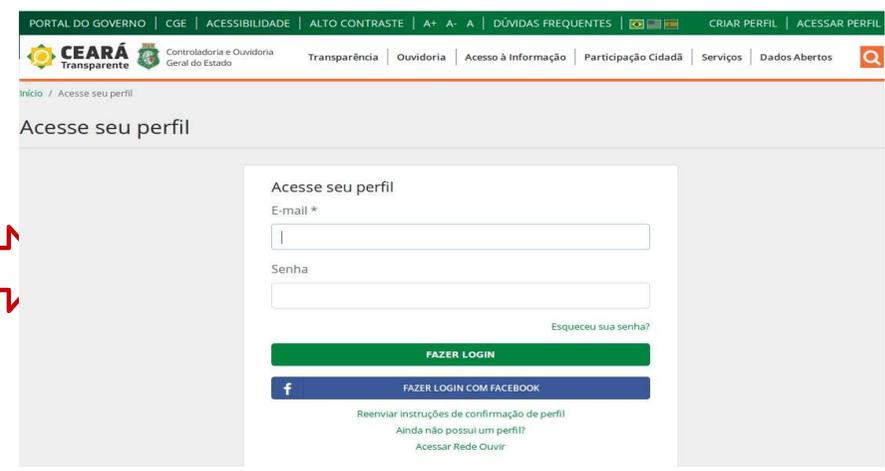
[5002446.1] Manifestação encaminhada

JULIANA BARROS DE OLIVEIRA encaminhou uma manifestação de Ouvidoria para você. Clique no link abaixo para dar um posicionamento.

Manifestação 5002446.1

Acesse <https://cearatransparente.ce.gov.br/> e acesse suas notificações para ver mais detalhes.

© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.



PORTAL DO GOVERNO | CGE | ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | A+ A- A | DÚVIDAS FREQUENTES | CRIAR PERFIL | ACESSAR PERFIL

CEARÁ Transparente | Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado | Transparência | Ouvidoria | Acesso à Informação | Participação Cidadã | Serviços | Dados Abertos

Início / Acesse seu perfil

Acesse seu perfil

Acesse seu perfil

E-mail *

Senha

[Esqueceu sua senha?](#)

FAZER LOGIN

f FAZER LOGIN COM FACEBOOK

[Reenviar instruções de confirmação de perfil](#)
[Ainda não possui um perfil?](#)
[Acessar Rede Ouvir](#)

Conforme observado nos capítulos anteriores, ao acessar o perfil, o usuário poderá ver todas as manifestações de Ouvidoria e/ou Acesso à Informação compartilhadas consigo, por módulo.

1  **Ouvidoria Digital** Nova Manifestação

Dentro do prazo 5	Atrasadas prorrogáveis 0	Atrasadas 0
Parcialmente respondidos 0	Respondidos pelas áreas 0	Urgentes 0
Reabertos 1		

2  **Acesso à Informação** Nova Solicitação

Dentro do prazo 4	Atrasadas prorrogáveis 0	Atrasadas 0
Parcialmente respondidos 0	Respondidos pelas áreas 1	Urgentes 0
Solicitações de recurso 0		

- 1** - Módulo destinado às manifestações de Ouvidoria.
- 2** - Módulo destinado às manifestações de Acesso à Informação.

O usuário também poderá ver todas as manifestações de Ouvidoria e/ou Acesso à Informação compartilhadas consigo, divididas por status.

Para escolher com qual status trabalhar basta clicar no quadro correspondente.



- 3** - Status de manifestações dentro do prazo, aguardando posicionamento do setor.
- 4** - Status das manifestações prorrogáveis pela Ouvidoria ou Comitê Setorial de Acesso à Informação.
- 5** - Status das manifestações de Ouvidoria ou Acesso à Informação que ultrapassaram o prazo legal.
- 6** - Status das manifestações parcialmente respondidas.
- 7** - Status das manifestações respondidas pelo setor que aguardam análise da Ouvidoria ou Comitê Setorial de Acesso à Informação.
- 8** - Status das manifestações consideradas urgentes.
- 9** - Status das manifestações reabertas pelo cidadão, que demandam resposta complementar.

Uma vez escolhido o status será aberta a página contendo todas as manifestações relacionadas. Basta clicar em cima de uma delas para ler seu conteúdo.

Solicitações de Acesso à Informação

[Solicitar informação](#)

[Gerar relatório](#) [Exportar dados](#)

Filtros

Busca por palavra-chave:

Busca por protocolo:

Período:

Situação:

Exibir finalizados: Sim Não

Sub-rede:

Unidade:

Subunidade:

Assunto:

Tipo de serviço:

Prazo:

Tipo de resposta:

Somente urgentes

Os resultados estão filtrados, Exibindo 1 de 24 registros. [Limpar filtro](#)

Criado em	Prazo restante	Identificação	Protocolo	Situação	Unidade(s)	Descrição
14/09/2018	18 dias	JOSE ADAUTO ARAUJO NETO	5035477.1	Em atendimento - setorial	Indefinido	Gostaria de saber porque motivo o ...



Ao clicar na manifestação escolhida, serão apresentadas os seguintes dados:

- 10** – Número da manifestação ou protocolo da manifestação.
- 11** – Barra de menus.
- 12** – Campo para apresentação das informações correspondentes a cada menu.

Manifestação 5002446.1

Informações básicas | Ouvidorias e áreas | Comentários | Posicionamentos | Histórico

Informações da manifestação

Prazos e providências

Data de registro
Em 21/07/2018 às 12:29

Prazo final de resposta
Indefinido

Situação atual
SEINFRA - Em atendimento - área interna

Áreas envolvidas
[SEINFRA] Assessoria de Desenvolvimento Institucional

Descrição da manifestação

Tipo de manifestação
Solicitação

Descrição
Prezados Senhores,
gostaria que me enviassem ...

Atenciosamente

Observação
Indefinido

Local da ocorrência

CEP
Indefinido

Município
Fortaleza/CE

Rua/Av.
Indefinido

Número
Indefinido

Bairro
Indefinido

Complemento
Indefinido

Anexos

Nenhum arquivo

Ao acionar o comando Posicionamento na barra de menus aparecerá nesta página:

- 18** – Contagem regressiva para resposta.
- 19** – O prazo máximo para encaminhamento do posicionamento.
- 20** – O teor da manifestação na íntegra.
- 21** – Caixa de texto na qual deverá ser feito o posicionamento/resposta do setor.
- 22** – Possibilidade de anexar arquivos que possam corroborar com a informação encaminhada.
- 23** – Após concluído o posicionamento/resposta e anexado algum arquivo, caso este exista, basta clicar em **ENVIAR POSICIONAMENTO**.

Manifestação 5002446.1 - Posicionamento

Prazos e providências

Contagem regressiva para resposta

12

Data de registro

21/07/2018

Situação atual

SEINFRA - Em atendimento - área interna

18

Prazo final de resposta

06/08/2018

19

Descrição da manifestação

Tipo de manifestação

Solicitação

Descrição

Prezados Senhores,

gostaria que me enviassem o ...

Atenciosamente

20

Posicionamento(s)

Nenhum posicionamento enviado

Inserir posicionamento *

B I U ¶ ☰ ☲

|

body p

Contagem de caracteres: 0

21

Adicionar anexo

22

23

Enviar posicionamento

Está concluída, por hora, a etapa que é de responsabilidade do setor com o qual a manifestação foi compartilhada. A Ouvidoria e/ou Comitê de Acesso à Informação irá analisar as informações enviadas e poderá ou solicitar informações adicionais para complementar a resposta final, ou formular a resposta ao cidadão com as informações recebidas, encerrando assim a manifestação.

Caso seja necessário solicitar informações adicionais para complementar a resposta final, a Ouvidoria ou o Comitê, por meio do Sistema Ceará Transparente, encaminhará novamente a manifestação ao setor responsável pela informação. O setor receberá e-mail, repetindo todo o ciclo até que o novo posicionamento seja enviado no sistema.

Cabe informar que, enquanto o colaborador não der um posicionamento a respeito da manifestação com ele compartilhada, este receberá diariamente um e-mail automático contendo um RESUMO DIÁRIO, como forma de lembrete que há manifestação a ser respondida. O e-mail não cessará até a finalização da manifestação por r parte da Ouvidoria.



Para obter mais informações, entre em contato com:

OUVIDORIA

Ouvidora da Secretaria da Infraestrutura

Paula Dannyelly Alves Fidelis

(85) 3216.3773

E-mail: paula.alves@seinfra.ce.gov.br

Ouvidora Substituta da Secretaria da Infraestrutura

Juliana Barros de Oliveira

(85) 3216.3707

E-mail: juliana.oliveira@seinfra.ce.gov.br

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Secretário Executivo

Paulo César Moreira de Sousa

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão

Juliana Barros de Oliveira

Ouvidoria Setorial

Paula Dannyelly Alves Fidelis

Coordenador de Planejamento

Joaquim Firmino Filho



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Infraestrutura

ANEXO A - MODELO ATUAL DAS PLACAS DE EXECUÇÃO DE OBRAS



ANEXO B - FOTOS DO COMITÊ SETORIAL DO CONTROLE SOCIAL DO SISTEMA SEINFRA, 2018

