GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Infraestrutura

Ouvidoria do Ceará

Relatório de Gestão de OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

Centro Administrativo Governador Virgílio Távora
Av. Gal. Afonso Albuquerque, S/N Ed. SEPLAG / SRH – Cambeba
Cep: 60822-325 - Fortaleza-CE - Fone: (0**85) 3216.3773 – www.seinfra.ce.gov.br

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.

Direção Superior

SECRETÁRIO DA INFRAESTRUTURA
Lucio Ferreira Gomes

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE LOGÍSTICA INTERMODAL E OBRAS
José André Pierre Pessoa

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE ENERGIA E TELECOMUNICAÇÕES
Adão Linhares Muniz

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Paulo César Moreira de Sousa

Ouvidoria

OUVIDORA
Paula Dannyelly Alves Fidelis

OUVIDOR SUBSTITUTO
Francisco Carlos Nobre Júnior

COLABORADORA DA OUVIDORIA
Fernanda da Silva Alves

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO....5
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR....7
2.1. Recomendações apontadas pela CGE....7
2.2. Recomendações apontadas pela Ouvidoria da SEINFRA....8
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2019....9
3.1. Total de Manifestações do Período....9
3.2. Manifestações por Meio de Entrada....11
3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação....12
3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto....13
3.3.2. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto....14
3.4. Manifestações por Tipo de Serviços....15
3.5. Manifestações por Programa Orçamentário....15
3.6. Manifestações por Unidades Internas....16
3.7. Manifestações por Município....17
4. INDICADORES DA OUVIDORIA....18
4.1. Resolubilidade das Manifestações....18
4.1.1. Ações para a melhoria do índice de resolubilidade....19
4.1.2. Tempo Médio de Resposta....19
4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria....20
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS....23
5.1. Motivos das Manifestações....23
5.2. Análise dos Pontos Recorrentes....23
5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas....24
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA....24
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS....25
8. BOAS PRÁTICAS....26
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS....27
10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES....28
10.1. Recomendação direcionada à SEINFRA....28
10.2. Recomendação direcionada à CGE....28
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE....29

1. INTRODUÇÃO

Este relatório é orientado pelo Art. 8° do Decreto N° 30.474 de 29 de março de 2011 e Art.14° 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 2019 pela Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2019, sistema administrado 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 1° 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, o ouvidor substituto Francisco Carlos Nobre Júnior e o apoio Fernanda da Silva Alves. Cabe destacar que a Ouvidora têm autonomia de ação em relação ao tratamento das manifestações já que trata diretamente com o Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna do Órgão.

A nomeação da ouvidora para o cargo de Ouvidor se deu na data de 20 de fevereiro de 2019, publicada no Diário Oficial do Estado em 04 de abril de 2019. O ouvidor substituto foi nomeado para o cargo de Coordenador na Assessoria de Controle Interno na data de 01 de fevereiro de 2019, publicado no Diário Oficial do Estado em 04 de abril de 2019. Em virtude das funções da Assessoria de Controle Interno, o Assessor de Controle Interno tem atribuições sobre a ouvidoria, tendo sido corroborada a atividade de substituição da Ouvidora Titular através da Portaria n° 100/2019, publicada no Diário Oficial do Estado em 04 de julho de 2019.

A continuidade da colocação privilegiada da SEINFRA na última edição do Ranking de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual em 2018, tendo alcançado o terceiro lugar dos

órgãos classificados como Tipo 1, motivou a Ouvidoria a garantir a manutenção de suas boas práticas, buscando a continuidade da excelência nas atividades consideradas básicas do Ouvidor. Desse modo, conforme poderá ser verificado ao longo do relatório, em 2019, a Ouvidoria da SEINFRA, aumentou o número de manifestações recebidas no período em relação aos outros anos, passando agora a fazer parte da categoria Tipo 2, que são as Ouvidorias que recebem de 301 até 1000 manifestações por ano, de acordo com a Portaria nº 70/2013, publicada no Diário Oficial do Estado em 23 de setembro de 2013.

Além disto, a ouvidoria continua primando pela qualidade da resposta enviada ao cidadão, sempre focando nos pontos elencados no teor da demanda, característica essa tão evidente que, desde 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 dez capítulos, além desta apresentação e do pronunciamento do Dirigente do Órgão.

Assim, após a apresentação, no segundo capítulo serão apresentadas as providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2018.

O terceiro capítulo apresenta análises das manifestações de ouvidoria por diversas perspectivas: pelo total de manifestações recebidas no período; por meio de entrada; por tipo de manifestação; por tipo/assunto; por assunto/sub-assunto; por tipo de serviços; por programa orçamentário; por unidades internas; e por município.

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

O quinto capítulo aborda a motivação das manifestações, os pontos recorrentes e as providências adotadas pelo Órgão em relação às principais manifestações recebidas.

O capítulo seis apresenta os benefícios alcançados pela Ouvidoria setorial, seguido do sétimo capítulo em que serão apresentadas as participações da Ouvidoria setorial nas atividades promovidas pela Rede de Controle Social.

O capítulo oito apresenta as boas práticas empreendidas pela Ouvidoria do Órgão.

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

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

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO 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 2018, 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 2018 não foram apontadas pela CGE recomendações específicas para a SEINFRA. No entanto, foi indicado para todas as setoriais as seguintes recomendações:

"Recomendação 01: Desenvolver modelo/metodologia para a realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº 13.460/2017.

Recomendação 02: Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

Recomendação 03: Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

(CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO. *Relatório de Gestão de Ouvidoria 2018*. Fortaleza. 65 p.)

Segue resposta deste Órgão às recomendações gerais:

Recomendação 01: em virtude da natureza técnica dos serviços prestados pela SEINFRA, não conseguimos desenvolver uma metodologia de avaliação dos serviços, visto que o cidadão só

se utilizará do serviço gerado a partir da obra que foi entregue, serviços estes que são operados por outros órgãos/entidades.

Recomendação 02: em relação à segunda recomendação, a ouvidoria da SEINFRA passou a convidar o cidadão a responder a pesquisa de satisfação ao final de cada resposta com seguinte texto:
"Agradecemos sua participação, convidando-o(a) a responder a Pesquisa de Satisfação disponível no site da Ouvidoria ou por meio do telefone 155."

Recomendação 03: no sítio institucional da SEINFRA estão disponibilizados os Relatórios de Ouvidoria dos anos de 2016, 2017 e 2018. Para acesso aos relatórios, o endereço é https://www.seinfra.ce.gov.br/ouvidoria/ .

2.2. Recomendações apontadas pela Ouvidoria da SEINFRA

Quanto às recomendações apontadas pela Ouvidoria da SEINFRA no relatório de 2018, informamos o que segue:

Recomendação 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.

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 2019, em virtude das exonerações e nomeações, bem como a definição das novas vinculações, ocorreu apenas 01 (uma) reunião do Comitê, sediada no Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-CE), que passou a ser vinculada à SEINFRA através da lei nº 16.953 de 01 de agosto de 2019, publicada no Diário Oficial do Estado na mesma data.

O encontro teve como objetivo principal apresentar a nova estrutura do Comitê após as alterações advindas desta lei, bem como dar as boas-vindas aos membros do Detran e apresentá-los às atividades do Comitê e aos demais participantes.

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 2020.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2019

Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria recebidas ao longo do ano de 2019 pela Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2019, sistema este administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)

Os resultados alcançados em 2019 são comparados ao exercício do ano anterior (2018), 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. Total de manifestações no período

Como pode ser observado na tabela a seguir, a Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura passou a ser classificada como Tipo 02, por estar dentro do limite de 301 até 1000 manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano.

Gráfico 1 – Número de manifestações de ouvidoria recebidas/atendidas pela SEINFRA, nos anos de 2016 a 2019.

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Percebe-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão vem crescendo gradativamente. No ano de 2019 houve um aumento de 62,68%, quando comparado com 2018.

Além disso, em 2019, foram recebidas um total 420 manifestações de ouvidoria, destas, 78 foram solicitações relacionadas a outros Entes ou Poderes, correspondendo, portanto, a 18,57% do total de manifestações no período, 69,57% a mais que as registradas no ano anterior. Em 2019, ainda houveram 02 manifestações invalidadas por terem sido compartilhadas de forma errônea com esta SEINFRA, tendo em vista o teor das manifestações não fazerem parte das competências do órgão, correspondendo a 0,48% do total das manifestações recebidas.

No Gráfico 2, observa-se o número total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão registradas mês a mês do ano de 2019.

Gráfico 2 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2019

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

No Gráfico 3, apresenta-se o número total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão registradas mês a mês do ano de 2019 em comparação ao ano de 2018.

Gráfico 3 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2019 e 2018.

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Podemos observar no gráfico que tanto houve crescimento quanto redução nos registros de manifestações durante o ano de 2019. Destacamos o crescimento de registros no último trimestre do ano, período no qual se intensificaram as obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza, gerando assim impactos e dúvidas nos cidadãos, levando-os a buscar esta SEINFRA por informações quanto aos seus direitos como cidadãos e deveres por parte do poder público.

3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Na Tabela 1 é apresentada a quantidade total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão, elencadas por meio de entrada, realizando um comparativo com o ano de 2018.

Tabela 1 – Manifestações de ouvidoria por meio de entrada, nos anos de 2018 e 2019

Meio de Entrada			
Meios	**2018**	**2019**	**Variação**
Telefone 155	139	285	105,04%
Sistema Ceará Transparente	62	51	-17,74%
Presencial	1	2	100%
Telefone Fixo	4	1	-75%
Instagram	0	1	-
E-mail	2	0	-
Governo Itinerante	1	0	-

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Observa-se que os cidadãos preferem o telefone 155 (ligação gratuita) como principal meio de registro, visto que das 340 manifestações destinadas à SEINFRA, 285 foram registradas por este canal de comunicação, ou seja, representando 83,82%, seguido do sistema Ceará Transparente com 15%, presencial com 0,60%, além do telefone fixo da Ouvidoria da SEINFRA e Instagram, ambos com 0,29% das preferências.

Em análise comparativa com o ano de 2018, podemos verificar que houve aumento de 105,04% e 100% na utilização dos meios de entrada Telefone 155 e Presencial, respectivamente. Também podemos observar a redução na utilização do Sistema Ceará Transparente e Telefone fixo do órgão/entidade, respectivamente, de 17,74% e 75%. Em 2019, foi utilizado pela primeira vez o Instragram como meio de entrada de uma manifestação. Diferente de 2018, não houveram manifestações através de E-mail e nem por ação do Governo Itinerante no ano de 2019.

3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Analisando as manifestações pertinentes ao Órgão por tipo, é possível perceber tanto aumento quanto redução na quantidade de manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2019.

Tabela 2 – Manifestações de ouvidoria por tipo, nos anos de 2018 e 2019

Tipologia de Manifestações			
Tipos	**2018**	**2019**	**Variação**
Reclamação	110	183	66,36%
Solicitação	74	149	101,35%
Sugestão	8	4	-50%
Elogio	7	2	-71,43%
Denúncia	10	2	-80%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Percentualmente, as manifestações de ouvidoria por tipo no ano de 2019, se comparado ao ano anterior, teve um aumento nos números de reclamações e solicitações em 66,36% e 101,35%, respectivamente. Em relação às sugestões, elogios e denúncias, estas tiveram redução de 50%, 71,43% e 80%, respectivamente.

3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto

Verificou-se que o assunto Veículo Leve Sobre Trilho – VLT representa mais da metade do total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano, cerca de 55,29%, seguido de Obras da Linha Leste do Metrô (32,65%) e Obras Públicas (Acompanhamento e Execução) (5,88%).

Tabela 3 – Manifestações de ouvidoria por tipo e por assunto no ano de 2019

Tipologia/Assunto		
Tipos	**Assuntos**	**Total**
Reclamação	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	138
	Obras da Linha Leste do Metrô	36
	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	5
Solicitação	Obras da Linha Leste do Metrô	75
	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	50

	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	13
	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	2
Sugestão	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	1
	Energia (Política Energética do Estado)	1
Elogio	Elogio ao Servidor/Colaborador	2
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

3.3.2. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Dentre os assuntos mais demandados, podemos destacar três sub-assuntos principais que totalizam 84,41% das demandas pertinentes ao Órgão, que seriam Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras do VLT, Desapropriações/Indenizações e Impactos Causados Pelas Obras do VLT, correspondendo a 35,59%, 27,35% e 21,47%, respectivamente.

Tabela 4 – Manifestações de ouvidoria por assunto e sub-assunto no ano de 2019

Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	**Assuntos**	**Total**
	Desapropriações/Indenizações	88
Veículo Leve Sobre trilho – VLT	Impactos Causados Pelas Obras do VLT	51
	Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras do VLT	32
	Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras do VLT	89
Obras da Linha Leste do Metrô	Impactos Causados Pelas Obras do VLT	22
	Impactos Causados Pelas Obras Públicas	8
Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	Desapropriações/Indenizações	5
	Informações Sobre Execução Física/Financeira	3

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

3.4. Manifestações por Tipo de Serviços

Na tabela a seguir serão apresentadas as demandas pertinentes ao Órgão por tipo de serviço demandado.

Tabela 5 – Manifestações de ouvidoria por tipo de serviços no ano de 2019

Tipo de Serviços	
Tipos	**Total**
Informação ao Cidadão	190
Vistoria Técnica	121
Desapropriação	8
Recebimento de Denúncias, Reclamações, Sugestões e Elogios	7

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

É possível observar que em 2019 apenas dois tipos de serviços concentraram 91,47% do total de demandas, que foram Informação ao Cidadão, representando 55,88% do total, e Vistoria Técnica, totalizando 35,59%.

3.5. Manifestações por Programa Orçamentário

A seguir, serão apresentadas as demandas pertinentes ao Órgão por seu programa orçamentário.

Tabela 6 – Manifestações de ouvidoria por programa orçamentário no ano de 2019

Programas Orçamentários	
Programas	**Total**
MOBILIDADE URBANA	306
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	10
GESTÃO E MANUTENÇÃO	9
MATRIZ ENERGÉTICA DO ESTADO DO CEARÁ	5
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA INDÚSTRIA CEARENSE	4
MELHORIA DE ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	3

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO CEARÁ	2
DESENVOLVIMENTO E CONSOLIDAÇÃO DO DESTINO TURISTICO DO CEARÁ	1
TOTAL	**340**

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme pode ser observado, o programa orçamentário Mobilidade Urbana concentrou 90% das manifestações de ouvidoria, tendo em vista este ser o principal foco das atividades desta SEINFRA.

3.6. Manifestações por Unidades Internas

A tabela a seguir apresentará os principais números relativos às demandas pertinentes ao Órgão divididas por unidades internas.

Tabela 7 – Manifestações de ouvidoria por unidades internas no ano de 2019

Unidades Internas	
Unidades Internas	**Total**
COORDENADORIA DE TRANSPORTES E OBRAS	134
OUVIDORIA	122
SECRETARIA EXECUTIVA	47
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	25

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme pode ser observado na tabela, quatro das unidades internas concentram 96,46% do total das demandas, sendo a unidade interna Coordenadoria de Transportes e Obras a mais demandada com 39,41% dos registros de ouvidoria pertinentes ao órgão. A Ouvidoria figura em segundo lugar, com 35,88%, devido à uma prática adotada em 2018, tendo sido dada continuidade no ano de 2019, que se refere à abertura de processos de solicitações de vistorias em benefício do cidadão, evitando assim que o mesmo tenha que se deslocar ao órgão para abertura desta solicitação presencialmente. Em terceiro e quarto lugar, com 13,82% e 7,35%, estão as unidades internas Secretaria Executiva e Coordenadoria Administrativo-Financeiro.

3.7. Manifestações por Município

Conforme apresentado na tabela, o município mais requerido continua sendo Fortaleza, apresentando um percentual de 70,59% em relação ao total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão no de 2019, justificado pelo fato de que os assuntos mais demandados foram em relação às obras do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT e da Linha Leste do Metrô, ambas executadas em Fortaleza.

Tabela 8 – Número de manifestações de ouvidoria por municípios

Municípios		
Municípios	**2018**	**2019**
Fortaleza	146	240
Caucaia	1	4
Maracanaú	1	3
Eusébio	0	1
Aquiraz	0	1
Itapajé	0	1
Itarema	0	1
Tianguá	0	1
Tururu	4	1
São Paulo	0	2
Belo Horizonte	7	1
Assaré	2	0
Barbalha	1	0
Croatá	1	0
Limoeiro do Norte	5	0
Sobral	1	0
Trairi	2	0
Não identificado	38	84

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

No que se refere aos registros de manifestações de ouvidoria oriundas de outros estados, tivemos, uma redução de 57%, aproximadamente.

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 3.2.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

Neste capítulo é analisada a atuação da Ouvidoria no que se refere à resolubilidade das demandas, ao tempo médio de resposta e à satisfação dos usuários que buscam atendimento da ouvidoria no ano de 2019.

4.1. Resolubilidade 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 detém o posicionamento e têm competência para fornecer os dados.

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.

Tabela 09 – Resolubilidade das manifestações de Ouvidoria

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	209	340
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações em Apuração no Prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em Apuração Fora Prazo (não	0	0

concluídas)		
Total	**209**	**340**

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Assim, conforme pode ser verificado na tabela, 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.

Tabela 10 – Índice de Resolubilidade das manifestações de Ouvidoria

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

4.1.1. Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

Conforme pôde ser verificado nas tabelas anteriores, a SEINFRA vem mantendo regularidade no cumprimento do prazo de resposta ao cidadão que demanda o canal da Ouvidoria, e assim obtendo 100% de resolubilidade.

4.1.2. Tempo Médio de Resposta

No ano de 2019, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da SEINFRA foi de 12 dias.

Tabela 11 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta em 2018	6 dias

Tempo Médio de Resposta em 2019	12 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Como pode ser observado pela tabela, o tempo médio de resposta dobrou em 2019. Isso ocorre devido as demandas serem principalmente para a Coordenadoria de Transportes e Obras, setor que também é responsável técnico para condução das obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza, que tiveram suas atividades intensificadas no ano de 2019.

Ainda conforme o Decreto, o prazo pode ser prorrogado por mais 15 (quinze) dias, mediante justificativa expressa. Diante disso, 40 (quarenta) demandas tiveram solicitações de prorrogações no ano de 2019, tendo sido algumas destas reabertas mais de uma vez. Estas foram, por sua vez, justificadas pelo não recebimento de dados por parte dos setores dentro do prazo de 15 dias.

4.2. 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.

Dessa forma, informamos que contribuíram com a pesquisa de satisfação 91 usuários, o que corresponde a 26,76% do total, que se utilizaram do sistema para pleitear informações à Secretaria da Infraestrutura.

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 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 a média das avaliações, por item, para análise:

Tabela 12 – Resultados da Pesquisa de Satisfação – Questão 01

DESCRIÇÃO DA QUESTÃO	MÉDIA
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,69
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,53
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,69
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,44
MÉDIA GERAL	**4,59**

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 ouvidora no atendimento e em relação ao canal utilizado para o registro da manifestação, ambos com média 4,69.

Índice percentual da pesquisa de satisfação [(1a + 1b + 1c + 1d)/4]*20 = **91,75%**

Além disso, o índice de satisfação alcançado pela Ouvidoria da SEINFRA superou a meta institucional que é de 84%.

Conforme pode ser observado na tabela a seguir, 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 3,68. Já na terceira questão, o cidadão é questionado quanto à sua avaliação atual diante do serviço realizado pela Ouvidoria, apresentando a média 4,66. Isso posto, a pesquisa demonstrou que a qualidade do serviço realizado pela Ouvidoria superou as expectativas iniciais do cidadão.

Tabela 13 – Resultados da Pesquisa de Satisfação – Questões 02 e 03

DESCRIÇÃO DA QUESTÃO	MÉDIA
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,68
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,66

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Total de pesquisas respondidas	**91**
Representação da Amostra	**26,76%**

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

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 ou teceu algum comentário em relação à resposta.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Neste capítulo, faremos uma breve análise sobre as principais manifestações, os pontos recorrentes nas manifestações e as providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas.

5.1 – Motivos das Manifestações

Considerando os dados apresentados na tabela 3, conjugado com as informações contidas na tabela 4 deste relatório, existe uma diversidade de assuntos, sendo os mais relevantes relacionados às obras do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT e às obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza.

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.

Diante do sucesso apresentado pelo *hotsite* do VLT, está sendo providenciado também um *hotsite* para divulgação de informações sobre o andamento da obra da Linha Leste do Metrô.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Ainda de acordo com os dados observados nas tabelas 3 e 4, podemos verificar que os pontos recorrentes nas manifestações de Ouvidoria foram as Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras e Impactos Causados Pelas Obras, tanto relacionadas às obras do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT e quanto às obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza.

Com o encaminhamento para a conclusão das obras do VLT e os avanços das obras da Linha Leste do Metrô, os imóveis sofreram impactos em decorrência das atividades das obras, podendo terem gerado algum tipo de dano nos imóveis das proximidades das obras, fazendo-se necessárias vistorias técnicas para avaliação de cada caso em particular.

5.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Diante das recorrentes manifestações sobre impactos causados pela obra, bem como danificações em imóveis, a Ouvidoria da SEINFRA, para agilizar as solicitações de vistorias técnicas para avaliação dos possíveis danos causados nos imóveis, passou a abrir os processos de solicitação de vistoria em nome do cidadão. Deste modo, os cidadãos não precisam deslocar-se ao Órgão para abrir eles próprios esses processos, desburocratizando assim uma etapa do processo de solicitação de vistoria técnica.

Para a realização das obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza, foram feitos estudos de impactos no entorno da obra, assim como foram elaborados estudos para as obras do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT, a fim de dimensionar os possíveis impactos, em diversos níveis, nas regiões do entorno das obras. Foram também realizados laudos cautelares em diversos imóveis do entorno da obra da Linha Leste do Metrô.

Com os estudos de impactos e os laudos cautelares elaborados, torna-se possível verificar com mais agilidade os impactos que foram apresentados nos imóveis no decorrer do andamento das obras.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Como benefício alcançado no ano de 2019, podemos destacar a desburocratização do processo de abertura de pedido de vistoria em imóveis possivelmente atingidos pelas atividades da obra, totalizando 81 processos de vistoria abertos provenientes de manifestações na Ouvidoria.

A Ouvidoria passou a abrir os processos de solicitação de vistoria em nome do cidadão, através de sua manifestação, a fim de evitar que o mesmo se desloque até o Órgão para fazer a solicitação presencialmente. Deste modo, o cidadão obteve maior agilidade em seu pedido de vistoria.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2019, a equipe inicial 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. Porém, houveram mudanças na composição dos membros da Ouvidoria no decorrer do ano. O colaborador Francisco Carlos Nobre Júnior passou a exercer a função de ouvidor substituto e o apoio passou a ser realizado pela colaboradora Fernanda da Silva Alves.

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.

- **Março**

25 - Palestra: "A percepção e expectativa da sociedade sobre a atuação das Ouvidorias" - SPS

- **Abril**

17 - 2º Reunião da Rede de Controle Social – CGE – 3 horas/aula

- **Junho**

24 A 28 - III Seminário Bimestral de Controladoria – Tema: Integridade Pública – CGU – 28 horas/aula

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

- **Agosto**

21 - Palestra: "Ouvidoria como instrumento de uma democracia participativa" - SPS
28 - 4º Reunião da Rede de Controle Social – CGE – 3 horas/aula

- **Setembro**

18 - Oficina sobre Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços - CGE/EGP – 8 horas/aula
25 e 26 - XV Encontro Nacional de Controle Interno, sobre o tema O Controle Interno como Instrumento de Aperfeiçoamento da Governança Pública – CONACI - 12 horas/aula
29 - XIII Encontro Estadual de Controle Interno, sobre o tema "Garantia de Resultados à Sociedade" - CGE – 8 horas/aula

- **Outubro**

23 - 5º Reunião da Rede de Controle Social – CGE – 3 horas/aula
29/10 A 01/11 – Curso Básico de Acesso à Informação - CGE/EGP – 20 horas/aula

- **Novembro**

21 - Oficina de Construção de Relatórios de Ouvidoria - CGE/EGP – 4 horas/aula

- **Dezembro**

11 - Visita Técnica à Central de Atendimento Telefônico 155 em Canindé
18 - 6º Reunião da Rede de Controle Social – CGE – 3 horas/aula

8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Diante da crescente quantidade manifestações de pedidos de vistorias técnicas por parte de cidadãos atingidos pelas obras do Veículo Leve Sobre Trilhos – VLT e da Linha Leste do Metrô de Fortaleza, a Ouvidoria decidiu não mais orientar ao cidadão que o mesmo viesse até a SEINFRA para protocolar um pedido de vistoria em seu imóvel por meio de um processo.

A própria Ouvidoria passou a abrir esses processos em nome do cidadão, evitando assim o deslocamento do mesmo até a Secretaria, desburocratizando e agilizando o andamento de seu pedido realizado pela plataforma Ceará Transparente.

Em 2019, foram abertos 81 processos de solicitação de vistoria técnica provenientes de manifestações recebidas pela Ouvidoria do Órgão.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressaltamos que a Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura obteve um aumento de 62,68% em relação ao número de manifestações recebidas em 2019, quando comparado com 2018. Em virtude deste aumento, a Ouvidoria da SEINFRA passou a fazer parte das Ouvidorias de categoria Tipo 2, que são aquelas que recebem entre 301 e 1000 manifestações anuais.

Observou-se que as manifestações de ouvidoria com relação ao tipo (reclamação, solicitação, sugestão, elogio e denúncia), apesar de o maior número de manifestações serem tipificadas como reclamação, chamou a atenção o aumento de solicitações de serviços por parte do cidadão, visto o aumento de 101,35% no ano de 2019 se comparado ao ano anterior.

Verificou-se que o assunto Veículo Leve Sobre Trilho – VLT continua sendo o assunto mais demandado, representando 55,29% do total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano, seguido do assunto Linha Leste do Metrô de Fortaleza, tendo como sub-assunto mais citado, a Danificação de imóveis causados pela obra. O programa orçamentário mais demandado foi o de Mobilidade Urbana, o que gerou como unidade interna mais demandada a Coordenadoria de Transportes e Obras.

Foi observado que os cidadãos continuam preferindo o telefone 155 (ligação gratuita) e internet (Plataforma Ceará Transparente) 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 12 dias o tempo médio de resposta, tendo em vista 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, a Ouvidoria da SEINFRA alcançou o índice de satisfação de 91,75%, superando a meta institucional definida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado que é de 84%.

Quanto às boas práticas adotadas pelo Órgão, destacamos que a Ouvidoria passou a fazer a abertura dos processos de solicitação de vistoria técnica nos imóveis possivelmente atingidos pelas obras de responsabilidade desta SEINFRA, desburocratizando e agilizando os pedidos realizados pelos cidadãos.

10. 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:

10.1. 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 2020, tendo em vista que esta recomendação não pôde ser realizada no ano de 2019 .

10.2. 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, reiteramos a sugestão para 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 2020

Paula Dannyelly Alves Fidelis.

PAULA DANNYELLY ALVES FIDELIS
Ouvidora Setorial

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 2019 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 2020

PAULO CÉSAR MOREIRA DE SOUSA
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna
Secretaria da Infraestrutura do Estado do Ceará