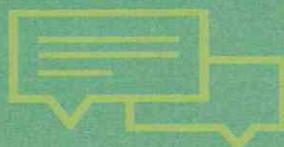




**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Infraestrutura



RELATÓRIO DE
GESTÃO
OUVIDORIA
2020

**Ouvidoria
do Ceará**

Período 01/01/2020 a 31/12/2020



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. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.....	7
2.1. Orientações apontadas pela CGE.....	7
2.2. Recomendações apontadas pela CGE.....	9
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2020.....	9
3.1. Total de Manifestações do Período.....	10
3.2. Manifestações por Meio de Entrada.....	12
3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação.....	13
3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto.....	13
3.3.2. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto.....	14
3.3.3. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19).....	15
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.....	22
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.....	23
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	24
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	24
8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	25
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
10. SUGESTÕES DE MELHORIA.....	27
10.1. Recomendação direcionada à SEINFRA.....	27
10.2. Recomendação direcionada à CGE.....	27
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	28



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 2020 pela Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2020, 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 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 durante o ano de 2020 foi composta por 03 (três) colaboradores que atuaram 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 nº 100/2019, publicada no Diário Oficial do Estado em 04 de julho de 2019.

Buscando a continuidade da colocação privilegiada da SEINFRA no Ranking de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual ao longo dos últimos anos, a Ouvidoria garantiu a manutenção

de suas boas práticas, buscando a continuidade da excelência nas atividades consideradas básicas do Ouvidor. Em 2019, a Ouvidoria da SEINFRA, aumentou o número de manifestações recebidas no período em relação aos outros anos, inicialmente fazendo parte da categoria Tipo 2, que era composta pelas 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. Após a entrega do relatório de 2019, em atendimento ao Decreto 33.485/2020, publicado no Diário Oficial do Estado em 27 de fevereiro de 2020, a Ouvidoria da SEINFRA passou a figurar na categoria Tipo 3, após nova determinação de quantitativo de manifestações dos Tipos 1 e 2. Deste modo, a Ouvidoria da SEINFRA alcançou o segundo lugar no Ranking de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual na categoria Tipo 3 no ano de 2019.

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 2019.

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. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

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 2019, bem como às recomendações apontadas pela própria Ouvidoria do Órgão visando a melhoria contínua dos serviços prestados internamente.

2.1. Orientações apontadas pela CGE

No Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019 não foram apontadas pela CGE orientações específicas para a SEINFRA. No entanto, foi indicado para todas as setoriais as seguintes orientações:

“Orientação 01: Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

Orientação 02: Ampliar a pesquisa de satisfação juntos aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre a qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

Orientação 03: Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e



medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Orientação 04: Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Orientação 05: Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.”

(CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO. *Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019*. Fortaleza. 83, 84 p.)

Segue resposta deste Órgão às orientações gerais:

Orientação 01: a SEINFRA não possui agenda anual de palestras institucionais. Para o ano de 2021, poderemos pensar na possibilidade de realização das palestras sugeridas, respeitando sempre o quadro de pandemia.

Orientação 02: a ouvidoria da SEINFRA convida 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.”

Entretanto, há uma articulação em andamento, juntamente com a TI, para o desenvolvimento de uma pesquisa a ser disponibilizada no sítio institucional da SEINFRA.

Orientação 03: está sendo articulado junto à Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional (CODIN) a elaboração do fluxo/procedimentos para o tratamento e apuração de denúncias. Devido a um processo interno de realocação de cargos de membros tanto da Ouvidoria quanto da CODIN, o projeto ainda não foi finalizado.

Orientação 04: a SEINFRA não possui serviços diretamente prestados ao público, exceto o serviços de Ouvidoria. Diante do exposto, recomendamos no item 10.1 deste relatório, que a nova equipe de Ouvidoria, a qual irá assumir as atividades no decorrer do ano de 2021,



participe das capacitações promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado a fim de prestar o melhor atendimento ao cidadão.

Orientação 05: será adotada a política de envio periódico de e-mail à Central de Atendimento 155 contendo informações sobre as atividades e políticas realizadas pela SEINFRA.

2.2. Recomendações apontadas pela CGE

Quanto às recomendações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019, foi apontada pela CGE recomendação para a SEINFRA e alguns outros órgãos/entidades.

Recomendação 01: Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

(CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO. *Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019*. Fortaleza. 86 p.)

Segue resposta deste Órgão à recomendação:

Recomendação 01: a SEINFRA não possui serviços diretamente prestados ao público, exceto o serviços de Ouvidoria. Entretanto, há uma articulação em andamento, juntamente com a TI, para o desenvolvimento de uma pesquisa a ser disponibilizada no sítio institucional da SEINFRA na qual os usuários poderão avaliar os projetos que estão em desenvolvimento sob sua responsabilidade.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2020

Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria recebidas ao longo do ano de 2020 pela Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2020, sistema este administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)

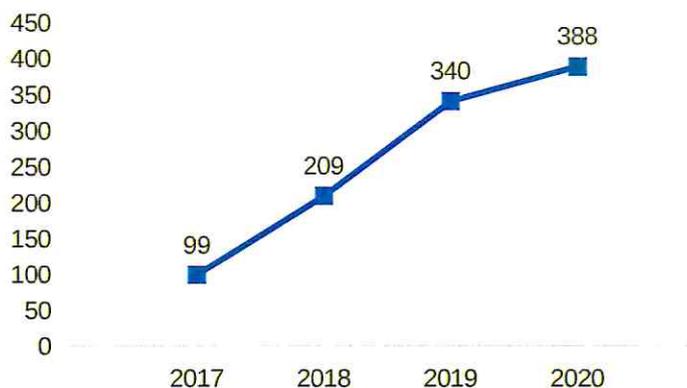
Os resultados alcançados em 2020 são comparados ao exercício do ano anterior (2019), onde poderá ser observado, através de tabelas e gráficos demonstrativos, a evolução das atividades

desenvolvidas no compromisso de oferecer respostas consistentes e conclusivas aos questionamentos do cidadão.

3.1. Total de Manifestações do Período

Como pode ser observado na tabela a seguir, a Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura passou a ser classificada como Tipo 03, 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 2017 a 2020.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

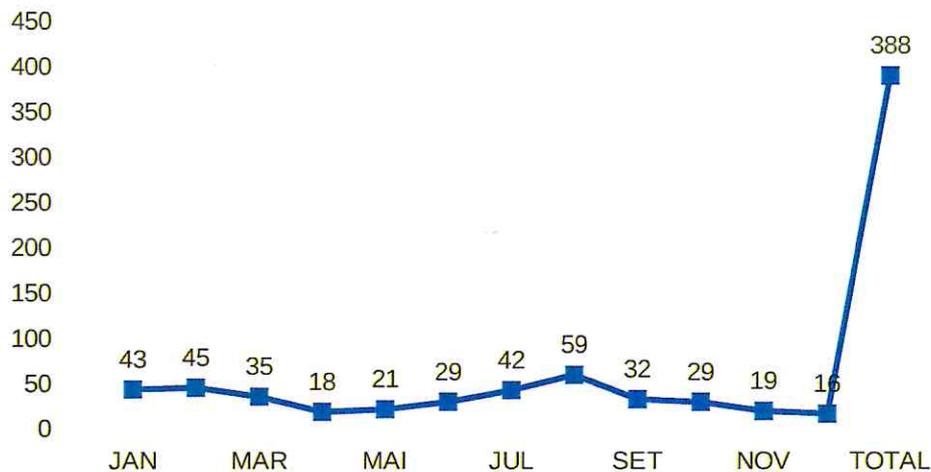
Percebe-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão vem crescendo gradativamente. No ano de 2020 houve um aumento de 14,12%, quando comparado com 2019.

Além disso, em 2020, foram recebidas de forma direta, excluídas as reaberturas, um total 349 manifestações de ouvidoria, destas, 38 foram solicitações relacionadas a outros Entes ou Poderes, correspondendo, portanto, a 10,89% do total de manifestações no período, 51,28% a menor que as registradas no ano anterior. Em 2020, consta 01 manifestação como invalidada. Porém, a mesma foi respondida pela SEINFRA, tendo sua invalidação solicitada por parte da Secretaria da Cidades, com a qual a manifestação estava compartilhada. Das 310 manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual, 78 tiveram reabertura solicitada, totalizando 388 manifestações. Este será o número com o qual trabalharemos.



No Gráfico 2, observa-se o número total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão registradas mês a mês do ano de 2020.

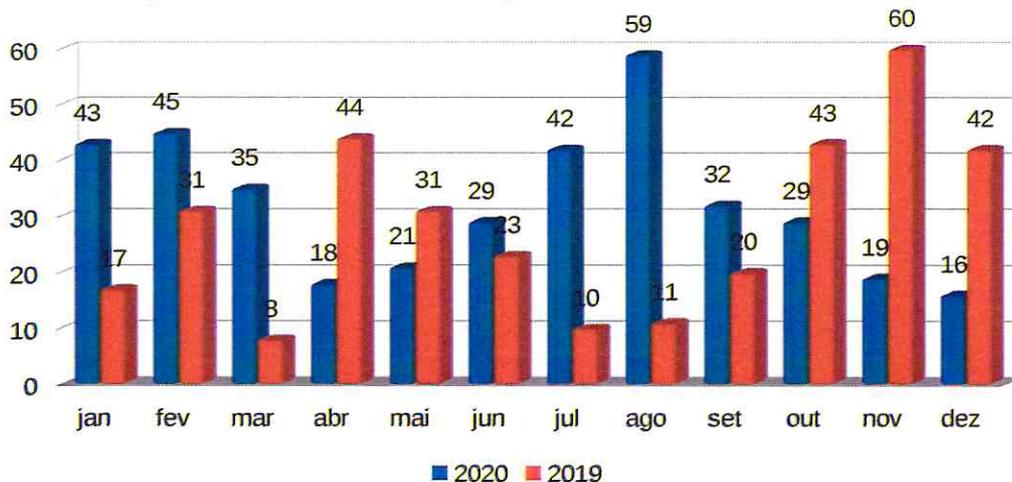
Gráfico 2 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2020



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 2020 em comparação ao ano de 2019.

Gráfico 3 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2020 e 2019.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria



Podemos observar no gráfico que tanto houve crescimento quanto redução nos registros de manifestações durante o ano de 2020. Destacamos que os registros, em sua maioria, se referem às obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza, devido aos 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 2019.

Tabela 1 – Manifestações de ouvidoria por meio de entrada, nos anos de 2019 e 2020

Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	285	350	22,81%
Sistema Ceará Transparente	51	36	-29,42%
Presencial	2	0	-200%
Telefone Fixo	1	0	-100%
Instagram	1	1	-
E-mail	0	1	100%

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 388 manifestações destinadas à SEINFRA, 350 foram registradas por este canal de comunicação, ou seja, representando 90,20%, seguido do sistema Ceará Transparente com 9,28%, além do e-mail e Instagram, ambos com 0,26% das preferências.

Em análise comparativa com o ano de 2019, podemos verificar que houve aumento de 22,81% e 100% na utilização dos meios de entrada Telefone 155 e e-mail. Também podemos observar a redução na utilização do Sistema Ceará Transparente de 29,42%. Em 2020, o meio de entrada Instagram permaneceu inalterado e não houve a utilização dos meios de entrada presencial e telefone fixo da SEINFRA.



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 2020.

Tabela 2 – Manifestações de ouvidoria por tipo, nos anos de 2019 e 2020

Tipologia de Manifestações			
Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	183	191	4,37%
Solicitação	149	189	26,84%
Sugestão	4	1	-75%
Elogio	2	4	100%
Denúncia	2	3	-50%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Percentualmente, as manifestações de ouvidoria por tipo no ano de 2020, se comparado ao ano anterior, teve um aumento nos números de reclamações, solicitações e elogios em 4,37%, 26,84% e 100%, respectivamente. Em relação às sugestões e denúncias, estas tiveram redução de 75% e 50%, respectivamente.

3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto

Verificou-se que o assunto Obras da Linha Leste do Metrô representa mais da metade do total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano, cerca de 72,68%, seguido de Veículo Leve Sobre Trilho – VLT (19,59%) e Obras Públicas (Acompanhamento e Execução) (3,35%).

Tabela 3 – Manifestações de ouvidoria por tipo e por assunto no ano de 2020

Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Obras da Linha Leste do Metrô	123
	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	59



	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	5
	Obras da Linha Leste do Metrô	157
Solicitação	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	17
	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	6
Sugestão	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	1
Elogio	Elogio ao Servidor/Colaborador	4
Denúncia	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	2
	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	1

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 82,74% das demandas pertinentes ao Órgão, que seriam Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras da Linha Leste do Metrô, Desapropriações/Indenizações e Impactos Causados Pelas Obras da Linha Leste do Metrô, correspondendo a 60,57%, 11,60% e 10,57%, respectivamente.

Tabela 4 – Manifestações de ouvidoria por assunto e sub-assunto no ano de 2020

Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
	Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras do VLT	235
Obras da Linha Leste do Metrô	Impactos Causados Pelas Obras do VLT	41
	Andamento das Obras do VLT	3
	Irregularidades em Obras do VLT	3
	Desapropriações/Indenizações	45
Veículo Leve Sobre trilho – VLT	Impactos Causados Pelas Obras do VLT	20
	Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras do VLT	11
	Impactos Causados Pelas Obras Públicas	5
Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	Desapropriações/Indenizações	3
	Projeto de Engenharia e Arquitetura	2
	Infraestrutura de Edificações Públicas	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria



3.3.3. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Em relação ao sub-assunto COVID-19, a SEINFRA recebeu apenas uma manifestação referente a este tema.

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 2020

Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Não Classificados	337
Vistoria Técnica	23
Informação ao Cidadão	15
VLT (Veículo Leve sobre Trilhos)	12
Desapropriação	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Em 2020, em virtude da atualização da Carta de Serviços do Cidadão, foi desativada as opções de classificação das manifestações por Tipo de Serviço, resultando num total de 86,86% do total de demandas não classificadas. As demais manifestações foram classificadas, anteriormente à esta resolução, como Vistoria Técnica, Informação ao Cidadão, VLT (Veículo Leve sobre Trilhos) e Desapropriação, representando 5,93%, 3,86%, 3,09% e 0,26%, respectivamente.

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 2020

Programas Orçamentários	
Programas	Total
MOBILIDADE, TRÂNSITO E TRANSPORTE	337
MOBILIDADE URBANA	35
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	7
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	3
MATRIZ ENERGÉTICA DO ESTADO DO CEARÁ	2
PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA INDÚSTRIA CEARENSE	1
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E CONSOLIDADO DO DESTINO TURÍSTICO CEARÁ	1
GESTÃO E MANUTENÇÃO	1
ATRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL	1
TOTAL	388

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme pode ser observado, o programa orçamentário Mobilidade Trânsito e Transporte concentrou 86,86% 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 2020

Unidades Internas	
Unidades Internas	Total
COORDENADORIA DE TRANSPORTES E OBRAS	285
OUVIDORIA	49
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	42
SECRETÁRIO DA INFRAESTRUTURA	4

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria



Conforme pode ser observado na tabela, quatro das unidades internas concentram 98,21% do total das demandas, sendo a unidade interna Coordenadoria de Transportes e Obras a mais demandada com 73,72% dos registros de ouvidoria pertinentes ao órgão. A Ouvidoria figura em segundo lugar, com 12,63%, em terceiro e quarto lugar, com 10,83% e 1,03%, estão as unidades internas Coordenadoria Administrativo-Financeiro e Secretário da Infraestrutura.

3.7. Manifestações por Município

Conforme apresentado na tabela, 90,21% das manifestações não constam município identificado. Entre as manifestações identificadas, o município de Fortaleza representa o percentual de 7,73% em relação ao total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão em 2020.

Tabela 8 – Número de manifestações de ouvidoria por municípios

Municípios		
Municípios	2019	2020
Fortaleza	240	30
Caucaia	4	0
Maracanaú	3	0
Eusébio	1	2
Aquiraz	1	0
Itapajé	1	0
Itarema	1	0
Tianguá	1	0
Tururu	1	0
São Paulo	2	0
Belo Horizonte	1	0
Horizonte	0	1
Juazeiro do Norte	0	1
Sobral	0	0
Crato	0	1
Marco	0	1
Ubajara	0	1
Maranguape	0	1



Não identificado	84	350
------------------	----	-----

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

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 2020.

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 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	340	388
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	340	388

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 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
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 2020, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da SEINFRA foi de 11 dias.

Tabela 11 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta em 2019	12 dias



Tempo Médio de Resposta em 2020	11 dias
------------------------------------	---------

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme o Decreto, o prazo inicial para resposta é de 15 (quinze) dias podendo ser prorrogado por mais 15 (quinze) dias, mediante justificativa expressa. Diante disso, 90 (noventa) demandas tiveram solicitações de prorrogações no ano de 2020, 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 58 usuários, o que corresponde a 14,95% 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	4,47
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,09
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,57
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,16
MÉDIA GERAL	4,32

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 canal utilizado para o registro de sua manifestação, média 4,57, e em relação à satisfação com o Serviço de Ouvidoria no atendimento, com média 4,47.

Índice percentual da pesquisa de satisfação $[(1a + 1b + 1c + 1d)/4] * 20 = 86,45\%$

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 3,52. Já na terceira questão, o cidadão é questionado quanto à sua avaliação atual diante do serviço realizado pela Ouvidoria, apresentando a média 4,64. 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:	3,52
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,64

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Total de pesquisas respondidas	58
Representação da Amostra	14,95%

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 às obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza deve-se ao avanço das mesmas no decorrer do ano de 2020, apesar do quadro de pandemia, e os consequentes impactos causados por este avanço.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

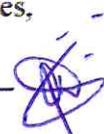
Ainda de acordo com os dados observados nas tabelas 3 e 4, podemos verificar que os pontos recorrentes nas manifestações de Ouvidoria foram as Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras e Impactos Causados Pelas Obras, tanto relacionadas às obras do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT e quanto às obras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

Com o encaminhamento para a conclusão total 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, bem como os impactos no entorno da obra quanto a resíduos de materiais e impactos sonoros.

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, deu continuidade à abertura dos 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 na solicitação de vistoria técnica.

Em virtude da pandemia, houve demora na realização das vistorias e reparos, quando identificados. Após a liberação das atividades funcionais, respeitando os protocolos vigentes,





foi solicitado que o consórcio responsável pelas obras aumentasse o número de colaboradores a fim de agilizar as vistorias pendentes, bem como os reparos a serem realizados.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Devido à pandemia, no ano de 2020 só podemos destacar a continuidade da desburocratização do processo de abertura de pedido de vistoria em imóveis possivelmente atingidos pelas atividades da obra.

Em virtude do período trabalho remoto, os processos passaram a ser abertos de modo virtual, gerando uma economia nos custos de material de expediente, tais como papel, tinta de impressora.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2020, 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, o ouvidor substituto Francisco Carlos Nobre Júnior e o apoio Fernanda da Silva Alves. Porém, houveram mudanças na composição dos membros da Ouvidoria ao final do ano, período no qual não passamos a contar com um apoio dentre os membros da nossa equipe, bem como a articulação interna para a alteração dos demais componentes.

Mesmo diante do quadro de pandemia, a Ouvidoria da SEINFRA buscou garantir a capacitação de sua equipe, mesmo que de forma virtual, visando a melhoria na produtividade, qualidade no acolhimento das manifestações e resposta às manifestações, redução de erros, entre outros.

Cabe informar que a participação em 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**
 - 19 - 1º Reunião da Rede de Controle Social – ESP/CE
- **Mai**
 - 29 - Videoconferência “Tratamento de Denúncias no âmbito das Ouvidorias Públicas” - Microsoft Teams
- **Junho**
 - 17 - Encontro " Orientação sobre acesso à informação no contexto de Pandemia" - Microsoft Teams
 - 24 - 2º Reunião da Rede de Controle Social - Microsoft Teams
- **Agosto**
 - 26 - 3º Reunião da Rede de Controle Social - Microsoft Teams
- **Setembro**
 - 09 - Reunião sobre o Ranking de Transparência - Google Meet
- **Outubro**
 - 27 - 4º Reunião da Rede de Controle Social - Microsoft Teams
- **Novembro**
 - 09 A 13 - Curso Básico de Tratamento de Denúncias - Microsoft Teams
 - 17 A 19 - Curso Introdutório de Avaliação de Serviços - Microsoft Teams
 - 24 - Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2020 - Microsoft Teams
 - 23 A 27 - XIV Encontro Estadual de Controle Interno, sobre o tema Controle Interno: fator essencial para melhoria contínua da gestão pública - Webex
- **Dezembro**
 - 14 A 18 - Capacitação sobre Técnicas de Controle para as equipes das Assessorias de Controle Interno dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual - Google Meet
 - 17 - 5º Reunião da Rede de Controle Social - Microsoft Teams

8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em virtude do quadro de pandemia e trabalho de forma remota, a Ouvidoria da SEINFRA apenas deu continuidade à boa prática iniciada em 2019 que consiste na abertura dos processos em nome do cidadão, evitando assim o deslocamento do mesmo até a Secretaria, a fim de desburocratizar e agilizar o andamento dos pedidos de vistoria realizados através da plataforma Ceará Transparente.



Podemos apontar ainda que, devido ao trabalho remoto, a Ouvidoria passou a abrir os processos de forma virtual, não mais por meio do protocolo da SEINFRA, diminuindo o tempo entre a abertura do processo e a resposta ao cidadão, bem como a redução do consumo de material de expediente.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressaltamos que a Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura obteve um aumento de 14,12% em relação ao número de manifestações recebidas em 2020, quando comparado com 2019. De acordo com o Decreto 33.485/2020, publicado no Diário Oficial do Estado em 27 de fevereiro de 2020, a Ouvidoria da SEINFRA passou a fazer parte das Ouvidorias de categoria Tipo 3, 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, o maior aumento percentual foi de solicitações de serviços por parte do cidadão, visto o aumento de 26,84% no ano de 2020 se comparado ao ano anterior.

Verificou-se que o assunto Linha Leste do Metrô de Fortaleza foi o mais demandado, representando 72,68% do total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano, seguido do assunto Veículo Leve Sobre Trilho – VLT, 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 11 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 86,45%, superando a meta institucional definida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado que é de 84%.

Quanto às boas práticas adotadas pelo Órgão, devido à pandemia, no ano de 2020 só podemos destacar a continuidade da desburocratização do processo de abertura de pedido de vistoria em imóveis possivelmente atingidos pelas atividades da obra. Salientamos que, em virtude do período de trabalho remoto, os processos passaram a ser abertos de modo virtual, gerando uma economia nos custos de material de expediente, tais como papel, tinta de impressora.

10. SUGESTÕES DE MELHORIA

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 a nova equipe de Ouvidoria, a qual irá assumir as atividades no decorrer do ano de 2021, participe das capacitações promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado a fim de prestar o melhor atendimento ao cidadão.

10.2. Sugestão direcionada à CGE

1) A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado deve promover nova capacitação para ouvidores e demais membros das equipes de Ouvidoria, mesmo que de forma remota, devido à continuidade da pandemia.

Fortaleza, 01 de fevereiro de 2021

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 2020 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, 01 de fevereiro de 2021

PAULO CÉSAR MOREIRA DE SOUSA
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna