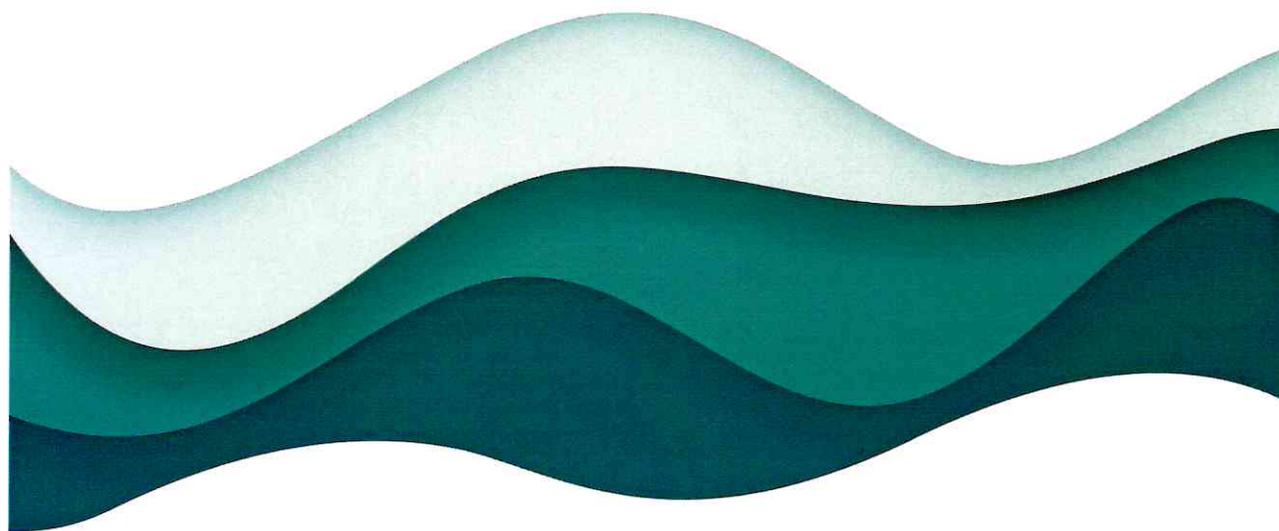




**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA



# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA



**Período 01/01/2021 a 31/12/2021**

### *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  
Marilia Kelvia Mota Costa

OUVIDORA SUBSTITUTA  
Paula Dannyelly Alves Fidelis

## 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.....	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.....	13
3.3.3. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19).....	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.....	22
5.1. Motivos das Manifestações.....	22
5.2. Análise dos Pontos Recorrentes.....	22
5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	23
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	23
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	23
8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	25
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
10. SUGESTÕES DE MELHORIA.....	26
10.1. Recomendação direcionada à SEINFRA.....	27
10.2. Recomendação direcionada à CGE.....	27
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	28
ANEXOS.....	29
ANEXO I.....	30
ANEXO II.....	31
ANEXO III.....	32
ANEXO IV.....	33
ANEXO V.....	34
ANEXO VI.....	35

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório é orientado pelo Art. 26 do Decreto N°33.485 de 27 de fevereiro de 2020 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 2021 pela Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2021, sistema administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

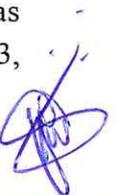
De modo geral, o relatório tem por finalidade apresentar o tratamento adotado às demandas recebidas, as estatísticas, sua resolubilidade, providências e compromissos assumidos pela gestão quanto às manifestações de ouvidoria e à satisfação dos cidadãos por verem suas reivindicações respondidas.

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, dispendo de equipamentos de comunicação necessários ao seu funcionamento.

A equipe de Ouvidoria do Órgão durante o ano de 2021 foi composta por 02 (dois) colaboradores que atuaram no acolhimento e resposta às manifestações: A ouvidora Marília Kelvia Mota Costa e a ouvidora substituta Paula Dannyelly Alves Fidelis. 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 08 de janeiro de 2021, publicada no Diário Oficial do Estado em 14 de janeiro de 2021. A ouvidora substituta foi nomeada para o cargo de Coordenador na Assessoria de Controle Interno na data de 08 de janeiro de 2021, publicado no Diário Oficial do Estado em 14 de janeiro de 2021. 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° 30/2021, publicada no Diário Oficial do Estado em 25 de fevereiro de 2021.

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 2021, a Ouvidoria da SEINFRA, permanece na categoria tipo 3,



composta pelas Ouvidorias que recebem de 301 até 1000 manifestações por ano, de acordo com o Decreto 33.485/2020, publicado no Diário Oficial do Estado em 27 de fevereiro de 2020.

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 2020.

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 sexto 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 oitavo 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 2020, 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 2020 foram apontadas pela CGE 04 (quatro) orientações gerais para todos os órgãos e uma específica para a SEINFRA e alguns órgãos:

“Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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.



Orientação 10 - 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, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.”

(CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO. *Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020*. Fortaleza. 84, 85 e 86 p.)

Segue resposta deste Órgão às orientações gerais:

Orientação 01: Foi criado fluxo procedimental de cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020. (ANEXO 1)

Orientação 02: Foi criado fluxo procedimental para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual. (ANEXO 2)

Orientação 03: Foi criado fluxo procedimental 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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020. (ANEXO 3)

Orientação 04: Foi enviado e-mail para a Central de Atendimento 155, atualizando as informações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos, desta SEINFRA, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria. (ANEXO 4)

Orientação 10: Foi publicada, no sítio institucional SEINFRA, 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, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017. <https://www.seinfra.ce.gov.br/tabela-de-custos/> (ANEXO 5)



## 2.2. Recomendações apontadas pela CGE

Quanto às recomendações pontuadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020, não houve determinação para a SEINFRA.

## 3. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2021

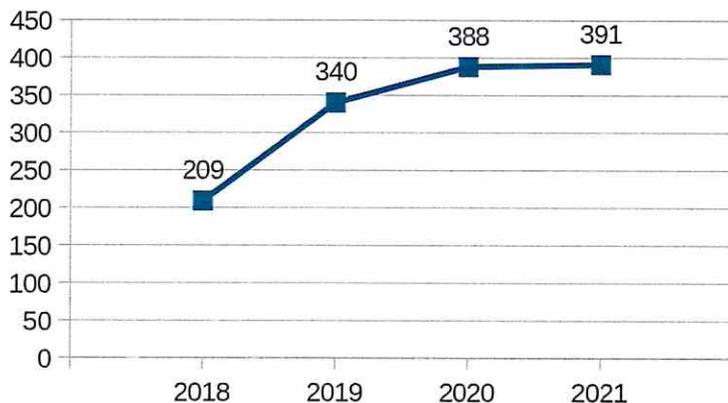
Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria recebidas ao longo do ano de 2021 pela Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2021, sistema este administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Os resultados alcançados em 2021 serão comparados ao exercício do ano anterior (2020), 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 2018 a 2021.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

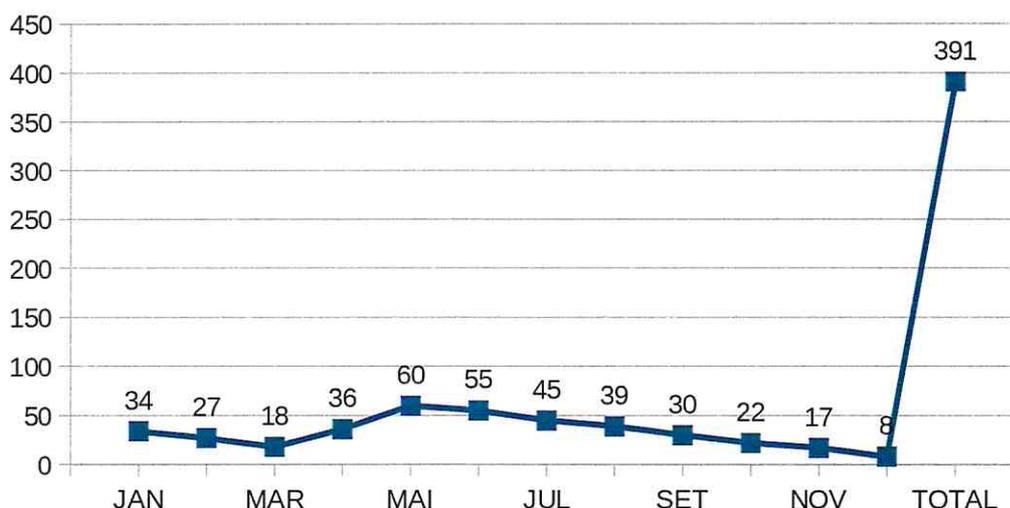


Percebe-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão vem crescendo gradativamente. No ano de 2021 houve um aumento de 0,77%, quando comparado com 2020.

Além disso, em 2021, foram recebidas de forma direta, excluídas as reaberturas, um total 355 manifestações de ouvidoria, destas, 30 foram solicitações relacionadas a outros Entes ou Poderes, correspondendo, portanto, a 8,45% do total de manifestações no período, 21,05% a menor que as registradas no ano anterior. Em 2021, constam 06 manifestações como invalidadas. Das 319 manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual, 72 tiveram reabertura solicitada, totalizando 391 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 2021.

**Gráfico 2** – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2021

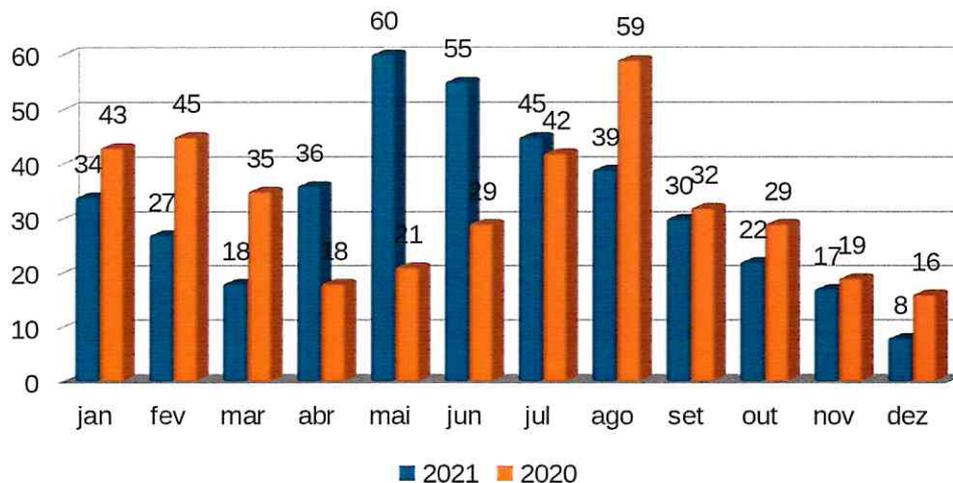


Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

No Gráfico 3, apresenta-se o número total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão registradas mês a mês do ano de 2021 em comparação ao ano de 2020.



**Gráfico 3** – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2021 e 2020.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Podemos observar no gráfico que tanto houve crescimento quanto redução nos registros de manifestações durante o ano de 2021. 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 2020.

**Tabela 1** – Manifestações de ouvidoria por meio de entrada, nos anos de 2020 e 2021

Meio de Entrada			
Meios	2020	2021	Varição
Telefone 155	350	304	-13,14%
Sistema Ceará Transparente	36	79	119,44%
Presencial	0	0	0%
Telefone Fixo	0	0	0%
Instagram	1	0	-100
E-mail	1	5	400%
Ceará App	0	3	300%

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 391 manifestações destinadas à SEINFRA, 304 foram registradas por este canal de comunicação, ou seja, representando 77,75%, seguido do sistema Ceará Transparente com 20,20%, além do e-mail com 1,28% e Ceará App com 0,77% das preferências.

Em análise comparativa com o ano de 2020, podemos verificar que houve aumento de 119,44% , 400% e 300% na utilização dos meios de entrada Sistema Ceará Transparente, E-mail e Ceará App. Também podemos observar a redução na utilização do Telefone 155 de 13,14%. Não houve a utilização dos meios de entrada Instagram, 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 2021.

**Tabela 2** – Manifestações de ouvidoria por tipo, nos anos de 2020 e 2021

Tipologia de Manifestações			
Tipos	2020	2021	Varição
Reclamação	191	237	24,08%
Solicitação	189	139	-26,45%
Sugestão	1	5	400%
Elogio	4	3	-25%
Denúncia	3	7	133,33%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Percentualmente, as manifestações de ouvidoria por tipo no ano de 2021, se comparado ao ano anterior, teve um aumento nos números de reclamações, sugestão e denúncias em



24,08%, 400% e 133,33%, respectivamente. Em relação às solicitações e elogios, estas tiveram redução de 26,45% e 25%, 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 59,85%, seguido de Coronavírus (COVID-19) (26,60%), Veículo Leve Sobre Trilho – VLT (6,14%) e Obras Públicas (Acompanhamento e Execução) (4,35%).

**Tabela 3** – Manifestações de ouvidoria por tipo e por assunto no ano de 2021

Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Obras da Linha Leste do Metrô	152
	Coronavírus (COVID 19)	64
	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	12
Solicitação	Obras da Linha Leste do Metrô	80
	Coronavírus (COVID 19)	39
	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	8
Sugestão	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	1
	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	1
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	1
Elogio	Elogio ao Servidor/Colaborador	2
	Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	1
Denúncia	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	3
	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	2
	Obras da Linha Leste do Metrô	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 47,31% das demandas pertinentes ao Órgão, que seriam Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras da Linha Leste do Metrô, Isenção na Conta de Energia e Impactos



Causados Pelas Obras da Linha Leste do Metrô, correspondendo a 26,34%, 11,76% e 3,07%, respectivamente.

**Tabela 4** – Manifestações de ouvidoria por assunto e sub-assunto no ano de 2021

Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Obras da Linha Leste do Metrô	Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras do VLT	235
	Impactos Causados Pelas Obras do VLT	41
	Andamento das Obras do VLT	3
	Irregularidades em Obras do VLT	3
	Impactos Causados Pelas Obras do VLT	12
Veículo Leve Sobre trilho – VLT	Desapropriações/Indenizações	6
	Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras do VLT	5
Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	Desapropriações/Indenizações	8
	Impactos Causados Pelas Obras Públicas	3
	Projeto de Engenharia e Arquitetura	3
	Informações Sobre Execução Física/Financeira	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

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

Em relação ao Assunto Coronavírus (COVID-19), a SEINFRA recebeu um total de 104 manifestação referente a este tema, dividido em dois sub-assuntos.

**Tabela 5** – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto Coronavírus (COVID 19) no ano de 2021

Assunto/Sub-Assunto Coronavírus (COVID-19)		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
Coronavírus (COVID-19)	Isenção na Conta de Energia	103
	Descumprimento de Medidas por Parte de Estabelecimentos Públicos e Privados	1

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 6** – Manifestações de ouvidoria por tipo de serviços no ano de 2021

Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Não Classificados	265
Não se Aplica	125
Vistoria Técnica	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Em 2021, em virtude da atualização da Carta de Serviços do Cidadão, no mês de junho, foram incluídas as opções de Não se Aplica, Consultar Tabela de Custos Unificada Secretaria da Infraestrutura, sendo estes os únicos tipos de serviços habilitados para classificação.

Até o mês de maio de 2021 não havia nenhum tipo de serviço no qual as manifestações pudessem ser classificadas, resultando em 67,77% de Não Classificas.

As demais manifestações foram classificadas no tipo de serviço Não se Aplica, totalizando 31,97%.

Houve apenas uma manifestação classificada com Vistoria Técnica representando 0,26%, oriunda de uma reabertura a qual já estava classificada de acordo com as opções anteriormente disponíveis.

### 3.5. Manifestações por Programa Orçamentário

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

**Tabela 7** – Manifestações de ouvidoria por programa orçamentário no ano de 2021

Programas Orçamentários	
Programas	Total
MOBILIDADE, TRÂNSITO E TRANSPORTE	270
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	109
ATRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL	5

PROMOÇÃO DA REQUALIFICAÇÃO URBANA	3
MATRIZ ENERGÉTICA DO ESTADO DO CEARÁ	2
MOBILIDADE URBANA	1
PROMOÇÃO DA REQUALIFICAÇÃO URBANA	1
<b>TOTAL</b>	<b>391</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme pode ser observado, o programa orçamentário Mobilidade, Trânsito e Transporte concentrou 69,05% 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 8** – Manifestações de ouvidoria por unidades internas no ano de 2021

Unidades Internas	
Unidades Internas	Total
COORDENADORIA DE TRANSPORTES E OBRAS	267
COORDENADORIA DE ENERGIA E TELECOMUNICAÇÕES	106
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	12
SECRETÁRIO DA INFRAESTRUTURA	3
OUVIDORIA	2
SECRETARIA EXECUTIVA	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Observando na tabela verificamos que as três primeiras unidades internas concentram 98,47% do total das demandas, sendo a unidade interna Coordenadoria de Transportes e Obras a mais demandada com 68,28% dos registros de Ouvidoria pertinentes ao órgão. A Coordenadoria de Energia e Telecomunicação figura em segundo lugar, com 27,11%, as demais setoriais listadas na tabela acima representam 3,08%, 0,77%, 0,51% e 0,26.



### 3.7. Manifestações por Município

Conforme apresentado na tabela, 30,43% das manifestações não constam município identificado. Entre as manifestações identificadas, o município de Fortaleza representa o percentual de 60,10% em relação ao total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão em 2021.

**Tabela 9** – Número de manifestações de ouvidoria por municípios

Municípios		
Municípios	2020	2021
Fortaleza	30	235
Caucaia	0	7
Maracanaú	0	1
Eusébio	2	0
Araripe	0	2
Acaraú	0	1
Iguatu	0	1
Itaitinga	0	1
Itapipoca	0	3
São Paulo	0	1
Jijoca de Jericoacoara	0	1
Horizonte	1	0
Juazeiro do Norte	1	1
Lavras da Mangabeira	0	1
Limoeiro do Norte	0	2
Milagres	0	2
Piquet Carneiro	0	1
Redenção	0	1
Reriutaba	0	1
Santa Quitéria	0	3
Tauá	0	1
Sobral	0	3
Barbalha	0	1
Trairi	0	1
Crato	1	0



Marco	1	1
Ubajara	1	1
Maranguape	1	0
Não identificado	350	119

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 2021.

### 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 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, em seu Art. 23º, estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias corridos, ou no período de 21 a 30 dias com o prazo prorrogado.

**Tabela 10** – Resolubilidade das manifestações de ouvidoria

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Respondidas no Prazo	388	391
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Manifestações em Apuração no Prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em Apuração Fora Prazo (não concluídas)	0	0
<b>Total</b>	<b>388</b>	<b>391</b>

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 11 – Índice de Resolubilidade das manifestações de ouvidoria**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
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 2021, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da SEINFRA foi de 10 dias.

**Tabela 12 - Tempo Médio de Resposta**

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta em 2020	11 dias
Tempo Médio de Resposta em 2021	10 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme o Decreto, o prazo inicial para resposta é de 20 (vinte) dias podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa. Diante disso, 71 (setenta e uma) demandas tiveram solicitações de prorrogações no ano de 2021, sendo justificadas pelo não recebimento de dados por parte dos setores dentro do prazo de 20 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 29 usuários, o que corresponde a 7,42% 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 13** – 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	3,31
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,55
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,86



D. Com a qualidade da resposta apresentada 3,17

**MÉDIA GERAL 3,47**

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 3,86, e em relação à satisfação com o Serviço de Ouvidoria no atendimento, com média 3,31.

**Índice percentual da pesquisa de satisfação  $[(1a + 1b + 1c + 1d)/4] * 20 = 69,45\%$**

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 3,28. Já na terceira questão, o cidadão é questionado quanto à sua avaliação atual diante do serviço realizado pela Ouvidoria, apresentando a média 3,52. Isso posto, a pesquisa demonstrou que a qualidade do serviço realizado pela Ouvidoria superou as expectativas iniciais do cidadão.

**Tabela 14** – 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:	3,28
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,52
Fonte: Plataforma Ceará Transparente	
<b>Total de pesquisas respondidas</b>	<b>29</b>
<b>Representação da Amostra</b>	<b>7,42%</b>

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, o cidadão não avaliou o atendimento da Ouvidoria e sim teceu comentários quanto ao teor da resposta recebida.

## 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 2021, 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 fixado dias específicos na semana para realização das vistorias técnicas solicitadas, sendo estas agendadas junto ao cidadão por meio da Ouvidoria SEINFRA.

## **6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Devido à pandemia, no ano de 2021 só podemos destacar a continuidade da desburocratização do processo de abertura de pedido de vistoria em imóveis possivelmente atingidos pelas atividades da obra, bem como a fixação de dias específicos na semana para realização das vistorias técnicas.

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**

Conforme relatado anteriormente, em 2021 houve alteração na equipe de Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura sendo esta composta por 02 (dois) colaboradores que atuaram no acolhimento e resposta às manifestações: a ouvidora Marília Kelvia Mota Costa e a ouvidora substituta Paula Dannyelly Alves Fidelis.

Mesmo diante do quadro de pandemia, a Ouvidoria da SEINFRA buscou garantir a capacitação de sua equipe, 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**

24 - 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Google Meet

- **Março**

04 e 05 - Oficina de Utilização da Plataforma Ceará Transparente - Google Meet

08 a 12 - Curso Básico de Ouvidoria - Google Meet

- **Abril**

28 - 2ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Google Meet

- **Mai**

10 a 14 - Curso de Formação de Ouvidoria – Módulo I: Ouvidoria como Instrumento de Cidadania - Google Meet

24 a 28 - Curso de Formação de Ouvidoria – Módulo II: Ética & Ouvidoria - Google Meet

31 a 04/06 - Curso Introdutória de Avaliação de Serviços - Google Meet

- **Junho**

07 a 11 - Curso de Formação de Ouvidoria – Módulo III: Transparência: Sistema Público de Acesso à Informação - Google Meet

21 a 24 e 28 - Curso de Formação de Ouvidoria – Módulo IV: Comunicação e sua Efetividade no Espaço Laboral - Google Meet

30 - 3ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Google Meet

- **Julho**

01 - Encontro dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação do Poder Executivo Estadual do Ceará - Google Meet

17 - Oficina de Padronização dos Serviços Públicos - Google Meet

- **Agosto**

09 a 13 - Curso de Formação de Ouvidoria – Módulo V: Ouvidoria como Instrumento de Gestão - Google Meet

18 - 4ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Google Meet

24 a 27 - Curso de Formação de Ouvidoria – Módulo VI: Sistema de Controle Interno do Poder Executivo - Google Meet

- **Setembro**

13 a 17 - Curso de Formação de Ouvidoria – Módulo VII: Inteligência Emocional com foco na Ouvidoria - Google Meet

20, 21 e 24 - Curso de Formação de Ouvidoria – Módulo VIII: Padronização do Processo de Ouvidoria - Google Meet

- **Outubro**

15 - Oficina de Atendimento de Ouvidoria - Google Meet

18, 19 e 22 - Curso de Formação de Ouvidoria – Módulo IX: Gestão por Processo voltada para Ouvidoria - Google Meet

25 e 26 - Oficina Qualidade de Resposta em Ouvidoria - Google Meet

27 - 5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Google Meet

- **Novembro**

23 - Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2021 - Google Meet

- **Dezembro**

15 - 6ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Google Meet

## 8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Após a redução dos números de casos de Covid-19, bem como o avanço da vacinação, a equipe de Ouvidoria da SEINFRA voltou ao trabalho presencial e assim pôde realizar a implementação de uma boa prática de Ouvidoria, sempre respeitando os protocolos de segurança sanitária.

Foi implementado no segundo semestre de 2021 o Projeto Café com a Ouvidoria, que consiste em uma reunião mensal com um representante de cada coordenadoria setorial a fim de apresentar os números mensais da Ouvidoria, bem como gerar um comprometimento dos colaboradores com as atividades da Ouvidoria, tendo em vista que os mesmos são essenciais no processo de elaboração das respostas para o posterior envio aos manifestantes. (ANEXO VI)

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressaltamos que a Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura obteve um aumento de 0,77% em relação ao número de manifestações recebidas em 2021, quando comparado com 2020. De acordo com o Decreto 33.485/2020, publicado no Diário Oficial do Estado em 27 de fevereiro de 2020, a Ouvidoria da SEINFRA continuou 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 sugestão por parte do cidadão, visto o aumento de 400% no ano de 2021 se comparado ao ano anterior.

Verificou-se que o assunto Obras da Linha Leste do Metrô foi o mais demandado, representando 59,85% do total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano, seguido do assunto Coronavírus (COVID 19), tendo como sub-assunto mais citado, a Danificação de imóveis causados pelas obras da Linha Leste do Metrô. 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 a 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 10 dias o tempo médio de resposta, considerando que o prazo máximo estabelecido para resposta é de 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

Com relação a pesquisa de satisfação, os resultados alcançados nas avaliações quanto ao Serviço de Ouvidoria SEINFRA, houve uma redução na nota média obtida através da pesquisa de satisfação em relação ao ano anterior.

Quanto às boas práticas adotadas pelo Órgão, após a redução dos números de casos de Covid-19, bem como o avanço da vacinação, a equipe de Ouvidoria da SEINFRA voltou ao trabalho presencial e assim pôde realizar a implementação de uma boa prática de ouvidoria, sempre respeitando os protocolos de segurança sanitária. Foi implementado no segundo semestre de 2021 o Projeto Café com a Ouvidoria, que consiste em uma reunião mensal com um representante de cada coordenadoria setorial.

## 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 Ouvidoria busque medidas para o aumento do índice de satisfação a ser alcançado nas pesquisas respondidas no ano de 2022.

### 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, 08 de fevereiro de 2022

*Marília Kelvia Mota Costa*  
**MARÍLIA KELVIA MOTA COSTA**  
**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 ao exercício de 2021 em atendimento às determinações contidas no Art. 26 do Decreto N° 33.485, de 27 de fevereiro de 2020 e na Lei Federal nº 13.460/2017, atestando conhecimento do conteúdo deste relatório, e assumindo compromisso de providências para o atendimento das sugestões e recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial e CGE.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2022



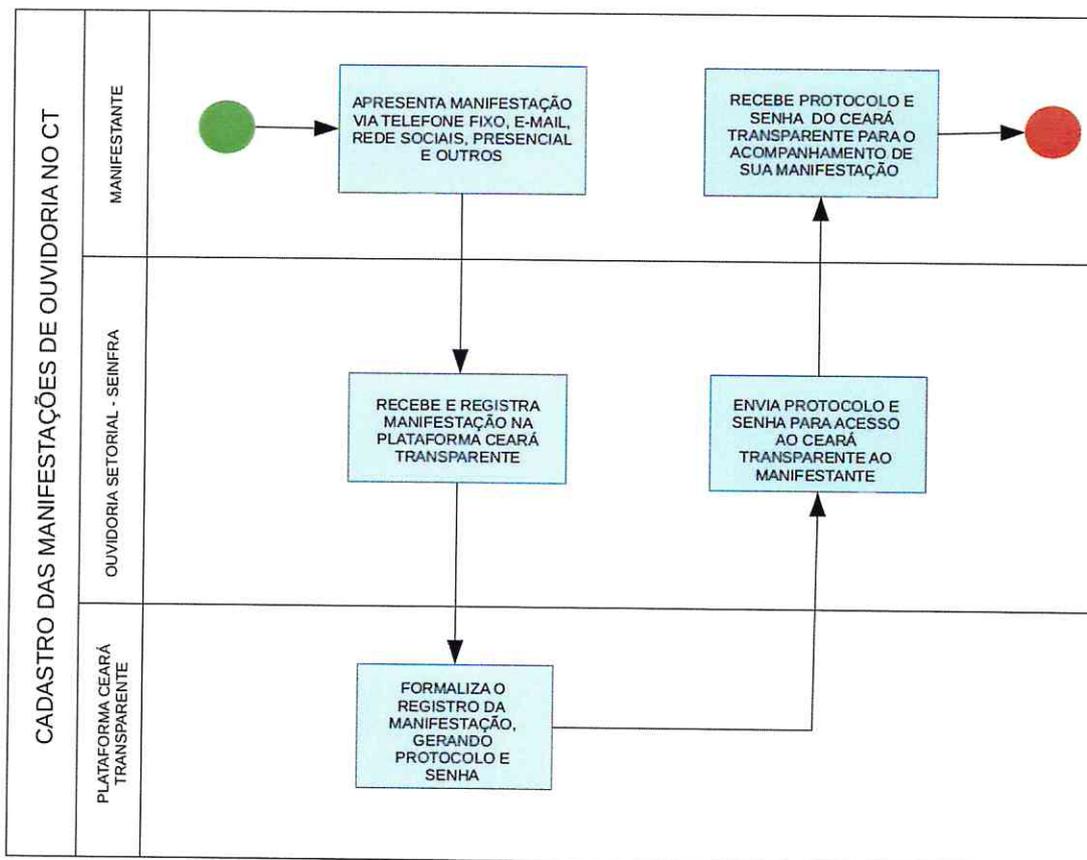
**PAULO CÉSAR MOREIRA DE SOUSA**  
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

# ANEXOS



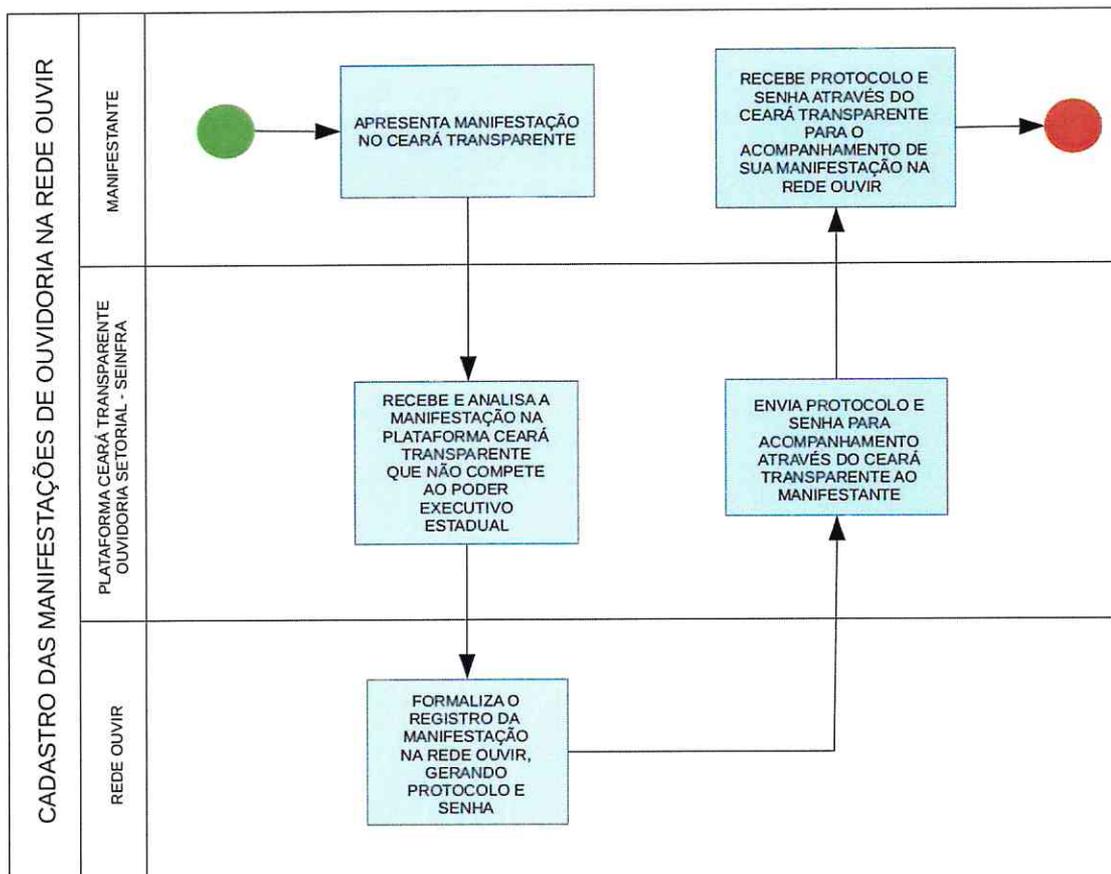
**ANEXO – I**

**Fluxo Procedimental de cadastro das manifestações de Ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente**

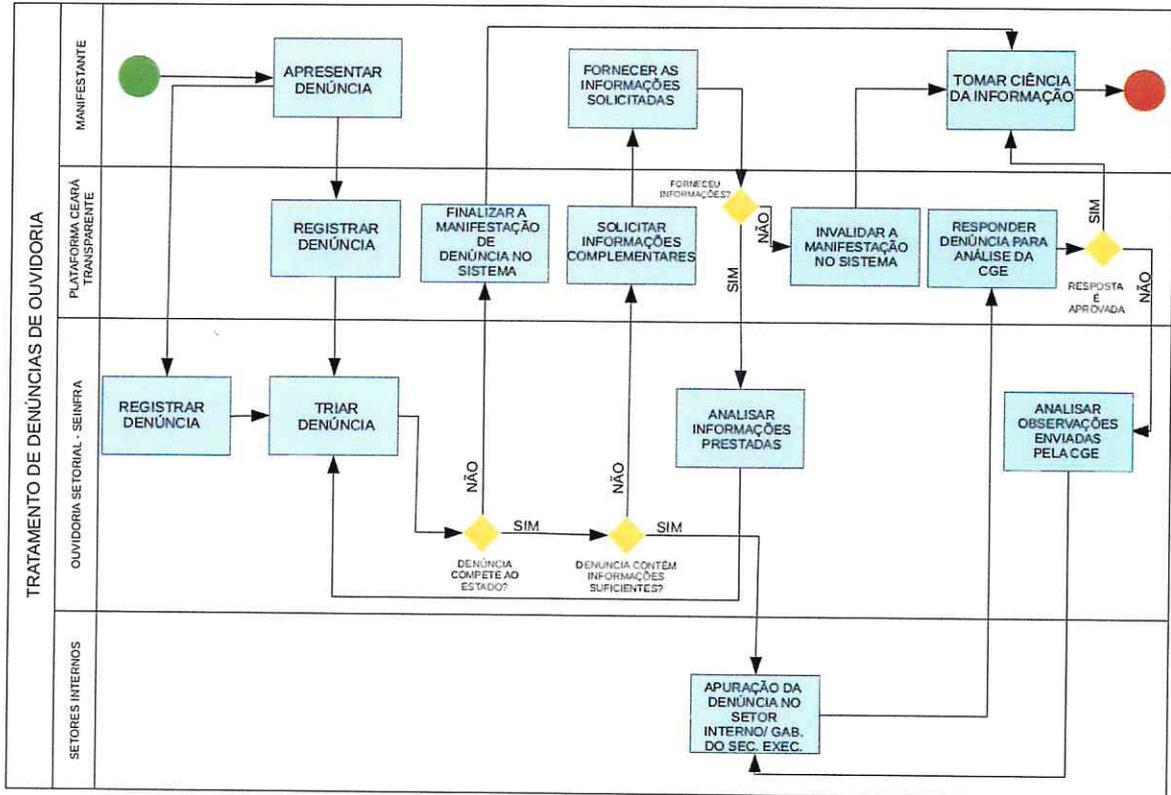



**ANEXO – II**

**Fluxo Procedimental para encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos integrantes da Rede Ouvir Ceará**




**ANEXO – III**  
**Fluxo Procedimental para tratamento e apuração das denúncias no âmbito da Ouvidoria Setorial**



**ANEXO – IV**  
**E-mail para a Central de Atendimento - 155**

16/12/2021 14:53

Zimbra

Zimbra

ouvidoria@seinfra.ce.gov.br

**Atualização de ações, programas, projetos e serviços SEINFRA**

**De :** Ouvidoria Seinfra <ouvidoria@seinfra.ce.gov.br> **Qua, 20 de out de 2021 15:11**  
**Assunto :** Atualização de ações, programas, projetos e serviços SEINFRA  1 anexo  
**Para :** central155@cge.ce.gov.br

Prezados,

segue abaixo a atualização de ações, programas, projetos e serviços da Seinfra, para auxiliar nas informações, orientações e no registro das manifestações.

Respondemos por:

- Manutenção do Acquário do Ceará
- Obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza
- Obras do VLT (Veículo Leve sobre Trilhos) Ramal Aeroporto de Fortaleza
- Obras Centro de Manutenção do VLT (Veículo Leve sobre Trilhos)
- Obras do Aeroporto Regional de Sobral
- Aluguel Social (somente relacionados as obras acima citadas)
- Indenizações e desapropriações (somente relacionados as obras acima citadas)
- Benefício Energia de Bares e Restaurantes
- Internalização e requalificação de rede de iluminação pública (Sobral/Aracati/Barbalha/Crato/Icó)
- Projeto de implantação de sistema fotovoltaicos em 32 escolas da rede pública estadual
- Tabela de Custos Seinfra

Lembramos que a guarda e manutenção do VLT Ramal Parangaba/Mucuripe, VLT Sobral, VLT Cariri, Linha Sul e Oeste do Metrô de Fortaleza é de competência do Metrofor.

Atenciosamente,



## ANEXO – V

### Avaliação continuada dos serviços públicos prestados pela SEINFRA no sítio institucional

<https://www.seinfra.ce.gov.br/tabela-de-custos/>

Confira a determinação na portaria nº 184/2018.

Confira a publicação da portaria no Diário Oficial do Estado (página 124)

TABELA SEINFRA/ANP

Materiais Betuminosos – versão 2021/11

#### Pesquisa de Satisfação

**O objetivo da pesquisa é avaliar a sua satisfação quanto à consulta da(s) tabela(s) buscada(s):**

1 - Qual a sua satisfação com a(s) tabela(s) que você consultou?



Muito Insatisfeito   Insatisfeito   Neutro   Satisfeito   Muito Satisfeito

2 - A tabela do período de referência desejado está disponibilizado?



Sim   Não

Em caso de negativo, entre com uma solicitação de informação através da Central 155 ou da Plataforma Ceará Transparente e solicite a tabela desejada.

3 - Deixe seu comentário sobre a(s) tabela(s) consultada(s): (opcional)

Enviar



## ANEXO VI

### APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

#### Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

##### 1. Título da Prática/Ação:

Projeto Café com a Ouvidoria

##### 2. Período de realização da Prática/Ação:

O Projeto foi lançado no segundo semestre de 2021. Os encontros serão realizados uma vez por mês de acordo com as atividades das áreas envolvidas a fim de não prejudicar a realização das tarefas rotineiras.

**3. Justificar a Prática/Ação, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.**

Em atendimento a Portaria/CGE nº 97/2020 o projeto visa a realização de boa prática descrita na Portaria com o intuito de difundir o trabalho da ouvidoria e integrar as áreas a fim de haver uma maior celeridade no atendimento as demandas dos cidadãos.

As áreas técnicas conhecerão mais a fundo o trabalho da ouvidoria gerando sentimento de estes são partes fundamentais para o funcionamento da ouvidoria, visando o melhor atendimento dos cidadãos.

##### 4. Descrição da Prática/Ação:

Projeto consiste na realização de reuniões informais mensais entre os membros da Ouvidoria e representantes das áreas técnicas da Seinfra visando as integrações entre as áreas objetivamos o aumento na qualidade de resposta e a redução do tempo de resposta interna e consequentemente ao cidadão.

##### 5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:



Após a definição da data da qual será realizada a reunião, são enviados e-mails às Coordenadorias Setoriais solicitando a indicação do colaborador que irá participar. As reuniões são realizadas no auditório da SEINFRA, onde a entrega de boletim mensal com os números de Ouvidoria e Acesso à Informação. A Ouvidora e Assessora de Controle Interno apresentam o trabalho da ouvidoria dando a conhecer o seu funcionamento, seus prazos e importância como o canal de comunicação da Secretaria com o Cidadão. Após a apresentação há um momento de confraternização, onde é oferecido um lanche aos participantes.

## 6. Evidências da realização da Prática/Ação:

### PRIMEIRA REUNIÃO – 29/11/2021



## SEGUNDA REUNIÃO - 14/12/2021

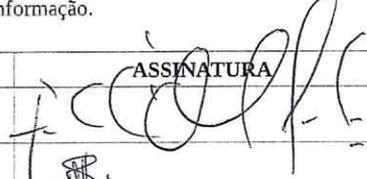
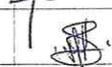
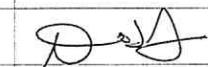
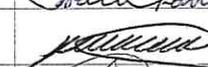
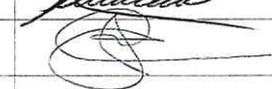


**CAFÉ COM A OUVIDORIA  
LISTA DE PRESENÇA**

Local: AUDITÓRIO - SEINFRA

Data: 29/11/2021 às 14:30 h.

Assunto: Primeira Reunião do Café com a Ouvidoria com a apresentação do Boletim parcial dos números de Manifestações e Solicitações de Acesso à Informação.

NOME	FUNÇÃO/SETOR	ASSINATURA
Paulo César Moreira de Sousa	Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna	
Márcia Karoline Moura dos Santos	Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional	
Camila Rocha	Assessoria de Comunicação	<i>Camila Rocha</i>
Francisco Nobre Júnior	Coordenadoria Transportes e Obras	
Isaú Chaves	Coordenadoria Administrativo Financeiro	<i>Isaú Chaves</i>
Jerffson Ventura	Coordenadoria de Energia e Telecomunicações	
Joaquim Firmino Filho	Coordenadoria Planejamento	
Paula Dannyelly A. Fidelis	Assessoria de Controle Interno	<i>Paula Alves Fidelis</i>
Júlio Fontenele	Assessora Jurídica	<i>Júlio Fontenele</i>
Marília Costa	Ouvidoria	<i>Marília Costa</i>



**CAFÉ COM A OUVIDORIA**  
**LISTA DE PRESENÇA**

Local: AUDITÓRIO - SEINFRA

Data: 14/12/2021 às 15:00 h.

Assunto: Reunião do Café com a Ouvidoria com a apresentação do Boletim parcial dos números de Manifestações e Solicitações de Acesso à Informação.

NOME	FUNÇÃO/SETOR	ASSINATURA
Camila Conde	Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional	Camila B. Conde
Aline Braga	Assessoria de Comunicação	Aline R. Braga
Francisco Nobre Júnior	Coordenadoria Transportes e Obras	Francisco Nobre Júnior
Marcos Machado	Coordenadoria Administrativo Financeiro	MARCOS MACHADO
Gerlene Castro	Coordenadoria de Energia e Telecomunicações	Gerlene Castro
Bruno Braga	Coordenadoria Planejamento	Bruno Braga
Paula Dannyelly A. Fidelis	Assessoria de Controle Interno	Paula Alves Fidelis
Tássio Siqueira	Assessora Jurídica	Tássio Siqueira
Marília Costa	Ouvidoria	Marília Costa



### **7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:**

Internamente houve a redução no tempo de resposta das setoriais ajudando a reduzir o tempo final de resposta ao cidadão e melhoria na qualidade de resposta.

