



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA



Relatório de gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2022 a 31/12/2022

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.

Visão

Contribuir para o desenvolvimento de oportunidades econômicas para a sociedade e melhoria da qualidade de vida da população consolidando-se entre os 10 melhores estados em infraestrutura de energia, telecomunicações e logística até 2031.

Direção Superior

Secretário da Infraestrutura	Antônio Nei de Sousa
Secretária Executiva de Logística Intermodal e Obras	Liana Cláudia Fujita de Carvalho Rocha
Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações	Adão Linhares Muniz
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna	Ronaldo Lima Moreira Borges

Ouvidoria

Ouvidora	Marília Kelvia Mota Costa
Ouvidora Substituta	Paula Dannyelly Alves Fidelis

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.....	8
2.1. Orientações apontadas pela CGE.....	8
2.2. Recomendações apontadas pela CGE.....	9
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2022.....	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.....	12
3.3.2. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto.....	13
3.3.3. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19).....	13
3.4. Manifestações por Tipo de Serviços.....	14
3.5. Manifestações por Programa Orçamentário.....	14
3.6. Manifestações por Unidades Internas.....	15
3.7. Manifestações por Município.....	15
4. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	17
4.1. Resolubilidade das Manifestações.....	17
4.1.1. Ações para a melhoria do índice de resolubilidade.....	18
4.1.2. Tempo Médio de Resposta.....	18
4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	18
4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal).....	19
4.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação.....	20
4.2.3. Amostra de Respondentes.....	20
4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	21
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	21
5.1. Motivos das Manifestações.....	21
5.2. Análise dos Pontos Recorrentes.....	22
5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	22
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	22
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	23
8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS.....	24
9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	25
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
11. SUGESTÕES DE MELHORIA.....	27
11.1. Recomendação direcionada à SEINFRA.....	27
11.2. Sugestão direcionada à CGE.....	27
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	28
ANEXOS.....	29
ANEXO I	30

ANEXO II.....	35
ANEXO III.....	38
ANEXO IV.....	41

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 2022 pela Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, 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 2022 foi composta por 02 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 nº 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 2022, a Ouvidoria da SEINFRA, passou para categoria tipo 2,

composta pelas Ouvidorias que recebem de 81 até 300 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 onze 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 2021.

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, incluindo aqueles referentes à COVID 19; 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 a Carta de Serviço ao Cidadão e avaliação de serviços.

O nono capítulo trata das boas práticas empreendidas pela Ouvidoria do Órgão.

O décimo capítulo diz respeito às considerações finais, no qual abordamos o resumo das principais informações constantes no relatório.

Por fim, o décimo primeiro 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 2021, 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 2021 foi apontada pela CGE uma orientação para a SEINFRA e alguns órgãos:

“Orientação 02 – Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação”

(CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO. *Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021*. Fortaleza. 88 p.)

Segue resposta deste Órgão à orientação emanada:

Orientação 02: Periodicamente é gerado relatório de Pesquisa de Satisfação e realizado análise dos índices apresentados. Constatamos que os comentários escritos pelos cidadãos, em sua maioria, não avaliaram o atendimento da Ouvidoria e sim teceram comentários quanto ao teor da resposta recebida. Deste modo não foi possível gerar um plano de ação de melhoria dos índices de satisfação, tendo em vista que o cidadão não avaliou diretamente o serviço da Ouvidoria. Também periodicamente levamos o resultado da avaliação das pesquisas aos setores citados para que estes tenham conhecimento da opinião do cidadão quanto à resposta recebida, a fim de buscar melhorias nos resultados.

2.2. Recomendações apontadas pela CGE

Quanto às recomendações pontuadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021, não houve determinação para a SEINFRA.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS – 2022

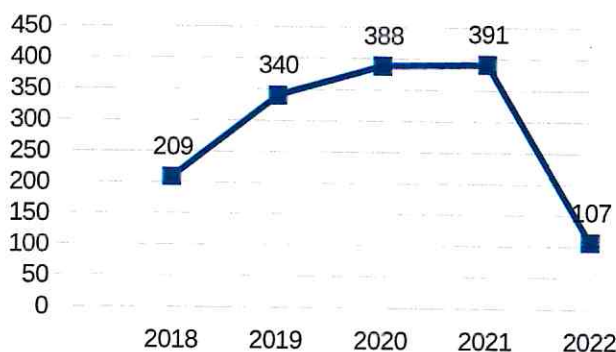
Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria recebidas ao longo do ano de 2022 pela Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, sistema este administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

Os resultados alcançados em 2022 serão comparados ao exercício do ano anterior (2021), onde poderá ser observada, 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 02, por estar dentro do limite de 81 até 300 manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano.

Gráfico 1 – Número de manifestações de ouvidoria recebidas/atendidas pela SEINFRA, nos anos de 2018 a 2022.



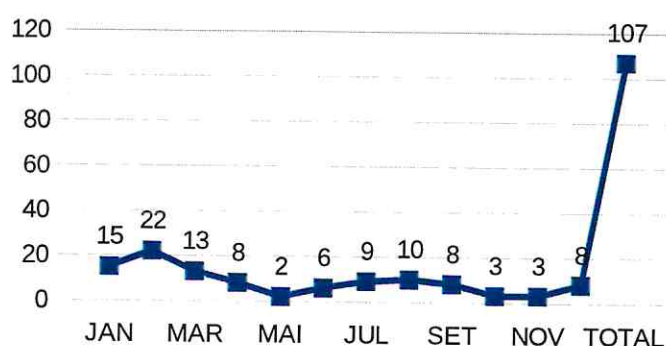
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Percebe-se que o quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão foi reduzido em relação aos anos anteriores, gerando uma queda de 72,63% quando comparado com 2021.

Além disso, em 2022, foram recebidas de forma direta, excluindo as reaberturas, um total de 129 manifestações de ouvidoria, destas, 28 foram solicitações relacionadas a outros Entes ou Poderes, correspondendo, portanto, a 21,70% do total de manifestações no período. Em 2022, constam 15 manifestações como invalidadas. Das 86 manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual, 21 tiveram reabertura solicitada, totalizando 107 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 2022.

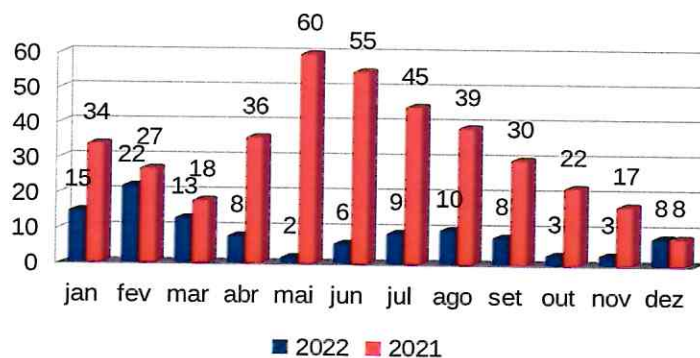
Gráfico 2 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2022



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 2022 em comparação ao ano de 2021.

Gráfico 3 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2022 e 2021.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Podemos observar no gráfico que houve redução nos registros de manifestações durante o ano de 2022. 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 2021.

Tabela 1 – Manifestações de ouvidoria por meio de entrada, nos anos de 2021 e 2022

Meio de Entrada			
Meios	2021	2022	Variação
Telefone 155	304	74	-75,65%
Sistema Ceará Transparente	79	29	-63,29%
E-mail	5	3	-40%
Ceará App	3	0	-300%
Reclame Aqui	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 107 manifestações destinadas à SEINFRA, 74 foram registradas por este canal de comunicação, ou seja, representando 69,16%, seguido do sistema Ceará Transparente com 27,10%, além do e-mail com 2,80% e Reclame Aqui com 0,93% das preferências.

Em análise comparativa com o ano de 2021, podemos verificar que houve redução de 74,65%, 63,29%, 40% e 300% na utilização dos meios de entrada Telefone 155, Sistema Ceará Transparente, E-mail e Ceará App. Podemos observar a primeira utilização do Reclame Aqui como meio de entrada. Não houve a utilização do meio de entrada Ceará App em 2022.

3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Analisando as manifestações pertinentes ao Órgão por tipo, é possível perceber a redução na quantidade de manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2022.

Tabela 2 – Manifestações de ouvidoria por tipo, nos anos de 2021 e 2022

Tipologia de Manifestações			
Tipos	2021	2022	Variação
Reclamação	237	77	-67,51%
Solicitação	139	25	-82,01%
Sugestão	5	2	-60%
Elogio	3	0	-300%
Denúncia	7	3	-57,14%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Percentualmente, as manifestações de ouvidoria por tipo no ano de 2022, se comparado ao ano anterior, teve um redução nos números de reclamações, solicitações, sugestão, elogios e denúncias em 67,51%, 82,01%, 60%, 300% e 57,14%, respectivamente.

3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto

Verificou-se que o assunto Veículo Leve Sobre Trilhos - VLT representou quase metade do total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano, cerca de 42,99%, seguido de Obras da Linha Leste do Metrô (41,12%), Coronavírus (COVID-19) (3,74%), Tabela de Custos e Insumos da Seinfra (3,74) e Obras Públicas (Acompanhamento e Execução) (2,80%).

Tabela 3 – Manifestações de ouvidoria por tipo e por assunto no ano de 2022

Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Obras da Linha Leste do Metrô	38
	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	33
	Coronavírus (COVID 19)	4
	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	12
Solicitação	Obras da Linha Leste do Metrô	6
	Tabela de Custos e Insumos da Seinfra	2

Sugestão	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	1
	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	1
Denúncia	Uso Indevido de Veículo Oficial	2
	Obras do Aeroporto Regional de Sobral	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 70,09% das demandas pertinentes ao Órgão, que seriam Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras da Linha Leste do Metrô, Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras do VLT e Desapropriações/Indenizações, correspondendo a 38,32%, 16,82% e 14,95%, respectivamente.

Tabela 4 – Manifestações de ouvidoria por assunto e sub-assunto no ano de 2022

Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
Obras da Linha Leste do Metrô	Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras da Linha Leste do Metrô	41
		2
	Impactos Causados Pelas Obras da Linha Leste do Metrô	1
	Andamento das Obras da Linha Leste do Metrô	
Veículo Leve Sobre trilho – VLT	Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras do VLT	18
	Desapropriações/Indenizações	16
	Impactos Causados Pelas Obras do VLT	8
	Andamento das Obras do VLT	4
Tabela de Custos e Insumos da Seinfra	Sem Sub-assunto	4

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 4 manifestações referentes a este tema, pertinentes a um único sub-assunto.

Tabela 5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto Coronavírus (COVID 19) no ano de 2022

Assunto/Sub-Assunto Coronavírus (COVID-19)		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
Coronavírus (COVID-19)	Isenção na Conta de Energia	4

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 2022

Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Não se Aplica	100
Consultar Tabela de Custos Unificada Secretaria da Infraestrutura (SEINFRA)	4
Não Classificados	3

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Verificou-se que o tipo Não se Aplica representa 93,46%, seguido de Consultar Tabela de Custos Unificada Secretaria da Infraestrutura com 3,74%, sendo estes os únicos tipos de serviços habilitados pela CGE para classificação na atualidade.

Não Classificadas representou 2,80%, oriundas de reaberturas as quais já estavam classificadas 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 2022

Programas Orçamentários	
Programas	Total
MOBILIDADE, TRÂNSITO E TRANSPORTE	99
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	7
ATRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL	1
TOTAL	391

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme pode ser observado, o programa orçamentário Mobilidade, Trânsito e Transporte concentrou 92,52% 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 2022

Unidades Internas	
Unidades Internas	Total
COORDENADORIA DE TRANSPORTES E OBRAS	83
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	17
COORDENADORIA DE ENERGIA E TELECOMUNICAÇÕES	5
SECRETÁRIO DA INFRAESTRUTURA	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Observando a tabela verificamos que as duas primeiras unidades internas concentram 93,45% do total das demandas, sendo a unidade interna Coordenadoria de Transportes e Obras a mais demandada com 77,57% dos registros de ouvidoria pertinentes ao órgão. A Coordenadoria Administrativo-Financeiro figura em segundo lugar, com 15,88%, as demais setoriais listadas na tabela acima representam 4,67% e 1,87%.

3.7. Manifestações por Município

Conforme apresentado na tabela, 31,78% das manifestações não constam município identificado. Entre as manifestações identificadas, o município de Fortaleza representa o

percentual de 66,36% em relação ao total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão em 2022.

Tabela 9 – Número de manifestações de ouvidoria por municípios

Municípios		
Municípios	2021	2022
Fortaleza	235	71
Caucaia	7	0
Maracanaú	1	0
Canindé	0	1
Araripe	2	0
Acaraú	1	0
Iguatu	1	0
Itaitinga	1	0
Itapipoca	3	0
São Paulo	1	0
Jijoca de Jericoacoara	1	0
Juazeiro do Norte	1	1
Lavras da Mangabeira	1	0
Limoeiro do Norte	2	0
Milagres	2	0
Piquet Carneiro	1	0
Redenção	1	0
Reriutaba	1	0
Santa Quitéria	3	0
Tauá	1	0
Sobral	3	0
Barbalha	1	0
Trairi	1	0
Marco	1	0
Ubajara	1	0
Não identificado	119	34

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 buscaram atendimento da Ouvidoria no ano de 2022.

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 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Respondidas no Prazo	391	107
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
Total	391	107

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 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
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, não sendo necessária adoção de nenhuma melhoria.

4.1.2. Tempo Médio de Resposta

No ano de 2022, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da SEINFRA foi de 8 dias, tempo este reduzido em 2 dias se comparado ao ano de 2021.

Tabela 12 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta em 2021	10 dias
Tempo Médio de Resposta em 2022	8 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme o Decreto, o prazo inicial para resposta é de 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa. Diante disso, 17 demandas tiveram solicitações de prorrogações no ano de 2022, 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).

Informamos que contribuíram com a pesquisa de satisfação 13 usuários, o que corresponde a 12,15% 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.

4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Diante do exposto anteriormente, 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	4,31
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,69
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,15
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,62
MÉDIA GERAL	3,94

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Os resultados das avaliações foram favoráveis à atuação da Ouvidoria, principalmente no que diz respeito à satisfação com o Serviço de Ouvidoria no atendimento, que obteve média 4,31, e em relação à satisfação com o canal utilizado para o registro de sua manifestação, com média 4,15.

Índice percentual da pesquisa de satisfação $[(1a + 1b + 1c + 1d)/4] * 20 = 78,80\%$

4.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria SEINFRA preza pela cordialidade e uso da linguagem cidadã, buscando sempre eficiência e eficácia no atendimento ao cidadão.

Periodicamente é gerado relatório de Pesquisa de Satisfação e realizado análise dos índices apresentados. Constatamos que os comentários escrito pelos cidadãos, em sua maioria, não avaliou o atendimento da Ouvidoria e sim teceu comentários quanto ao teor da resposta recebida. Deste modo não foi possível gerar um plano de ação de melhoria dos índices de satisfação, tendo em vista que o cidadão não avaliou diretamente o serviço da Ouvidoria. Também periodicamente levamos o resultado da avaliação das pesquisas aos setores citados para que estes tenham conhecimento da opinião do cidadão quanto à resposta recebida, a fim de buscar melhorias nos resultados.

Durante o ano de 2023 a ouvidoria continuará dialogando com as áreas internas da SEINFRA na busca da melhoria contínua no atendimento às demandas dos cidadãos.

4.2.3. Amostra de Respondentes

Tabela 14 – Resultados de Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	13
Total de manifestações finalizadas	107
Representação da Amostra	12,15%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Do total de 13 pesquisas respondidas, 9 são relacionadas a reclamações e 4 solicitações, sendo 1 não competente ao Poder Executivo Estadual, dentre as quais apenas 7 tiveram os comentários adicionais.

Verificou-se ainda que o cidadão ao escrever um comentário 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.

4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

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 sobre a qualidade do Serviço de Ouvidoria, sendo a média de nota apresentada 3,46. Já na terceira questão, o cidadão é questionado quanto à sua avaliação atual diante do serviço realizado pela Ouvidoria, apresentando a média 4,08. Isso posto, a pesquisa demonstrou que a qualidade do serviço realizado pela Ouvidoria superou as expectativas iniciais do cidadão.

Tabela 15 – 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:	3,46
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,08

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

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.

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 do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT (Ramal Parangaba-Mucuripe e Ramal Aeroporto) deve-se ao avanço das mesmas no decorrer do ano de 2022 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 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 nas 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 pelas obras, 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.

A SEINFRA vem notificando o consórcio responsável pela Obra da Linha Leste do Metrô de Fortaleza sistematicamente, solicitando providências quanto às vistorias e reparos aos imóveis afetados.

Ressaltamos que a SEINFRA está tomando todas as medidas legais necessárias para o retorno imediato dos referidos serviços.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

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.

Os processos continuaram 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 2022 manteve-se a equipe de Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura sendo esta composta por 02 colaboradores que atuaram no acolhimento e resposta às manifestações: a ouvidora Marília Kelvia Mota Costa e a ouvidora substituta Paula Dannyelly Alves Fidelis.

A Ouvidoria da SEINFRA buscou garantir a capacitação de sua equipe, de forma virtual e presencial, 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.

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

- **Fevereiro**

23 - 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Google Meet

- **Março**

10 - Oficina para Construção de Relatórios de Acesso à Informação 2021 - Google Meet

17 - Oficina Transparência Ativa e Passiva - Google Meet

22 - 1º Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema: Assuntos de Ouvidoria - Google Meet

- **Abril**

05 e 06 - Oficina de Categorização das Demandas Especiais de Ouvidoria - Google Meet

20 - 2ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Google Meet

- **Maio**

24 - 2º Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema: Respostas Parciais - Google Meet

- **Junho**

02 - 1ª Assembleia Extraordinária da Rede Nacional de Ouvidorias – Teams

11 a 15 - Curso de Inteligência Emocional – Módulo I: Gestão Inteligente: Conhecendo Você - Google Meet

20 a 24 - Curso Lei de Acesso à Informação - Google Meet

27 a 01/07 - Curso de Inteligência Emocional – Módulo II: Dimensões da Inteligência Emocional: Razão e Emoção - Google Meet

29 - 3ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Google Meet

- **Julho**

20 - 3º Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema: Competências das Manifestações x Compartilhamento - Google Meet

- **Agosto**

17 a 23 - Curso Mediação de Conflitos em Ouvidoria - Google Meet

24 - 4ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Google Meet

- **Setembro**

28 - 4º Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema: Complementação de Informações nas Manifestações (Cidadão - Central 155 - Ouvidoria Setorial) - Google Meet

- **Outubro**

26 - 5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social – Presencial, no Auditório da SEPLAG

- **Novembro**

01 - XVI – Encontro Estadual de Controle Interno – Presencial, Centro de Eventos do Ceará

29 - Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2022 - Google Meet

30 - 5º Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema 1: Procedimentos para criação de uma manifestação a partir de uma existente (Clonar manifestação) - Tema 2: Procedimentos para encaminhamentos de manifestações para órgãos da Rede Ouvir Ceará. - Google Meet

- **Dezembro**

14 - 6ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - Google Meet

22 - 51º Fórum Ética e Assédio Moral – Presencial, EGP

Informamos ainda que a Assessora de Controle Interno e Ouvidora Substituta participou quinzenalmente dos Encontros de Integração do Sistema de Controle Interno, bem como participou da atualização do Curso de Formação de Ouvidoria, promovidos pela CGE

8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Em virtude da atualização do rol da Carta de Serviços ao Cidadão, no mês de junho de 2021, definiu-se o serviço “Consultar Tabela De Custos Unificada Secretaria Da Infraestrutura (SEINFRA)” como sendo o único serviço prestado pela SEINFRA, além do serviço de Ouvidoria comum a todos os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

O serviço se resume à consulta da Tabela de Custos e Insumos SEINFRA onde é divulgado os preços do custo direto (sem bdi) dos serviços de engenharia, informando as composições unitárias e fornecendo a relação dos insumos com os preços unitários, com a finalidade de tornar público os critérios adotados na avaliação dos valores dos serviços utilizados nas licitações de interesse do Estado.

A consulta à Tabela de Custos e Insumos SEINFRA pode ser realizada por qualquer cidadão que tenha interesse e está disponibilizada em tempo integral pois encontra-se hospedada no sítio institucional da SEINFRA.

Em 2022, a Ouvidoria recebeu 4 manifestações referente a este serviço visto que o cidadão tem preferência em registrar uma Solicitação de Acesso à Informação para obter informações complementares sobre o referido serviço.

Para o acompanhamento da qualidade do serviço prestado, a SEINFRA disponibiliza no sítio institucional uma pesquisa de satisfação própria. A pesquisa foi desenvolvida juntamente com a equipe da CGE por se tratar de um serviço que não necessita de nenhum tipo de cadastro de dados do cidadão. A pesquisa conta com 3 perguntas, sendo duas objetivas (grau de satisfação e acesso à tabela desejada) e uma subjetiva (comentário sobre a tabela consultada).

Foram respondidas 331 pesquisas em todo o ano de 2022, onde 32,33% estão muito satisfeito, 32,02% satisfeito, 16,62% muito insatisfeito, 11,18% insatisfeito e 7,85% neutro, quanto à satisfação com a tabela consultada. Quanto à disponibilidade da tabela desejada, 67,37% respondeu sim e 32,63% não encontrou a tabela do período desejado. Também é disponibilizado um campo para comentários ao final da pesquisa. Dentre os anexos deste relatório apresentaremos uma amostragem dos referidos comentários. (ANEXO I)

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em atendimento à Portaria/CGE nº 97/2020, no ano de 2022 a Ouvidoria SEINFRA realizou as seguintes boas práticas:

1. Criação da Identidade Visual da Ouvidoria SEINFRA (ANEXO II);
2. Divulgação periódica do canais oficiais da Ouvidoria Geral e Ouvidoria SEINFRA nas redes sociais da Secretaria (ANEXO III);
3. Criação de Guia Institucional de Qualidade das Resposta das Demandas de Ouvidoria (ANEXO IV).

As informações acerca das Boas Práticas serão apresentadas seguindo o formulário padrão que encontram-se nos anexos deste Relatório.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressaltamos que a Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura obteve uma redução de 72,63% em relação ao número de manifestações recebidas em 2022, quando comparado com 2021. 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 2, que são aquelas que recebem entre 81 e 300 manifestações anuais.

Observou-se que dentre as manifestações de ouvidoria com relação ao tipo (reclamação, solicitação, sugestão, elogio e denúncia), o maior número de manifestações foram daquelas tipificadas como reclamação, e a maior redução percentual referem-se às solicitações por parte do cidadão, visto a queda em 82,01% no ano de 2022 se comparado ao ano anterior.

Verificou-se que o assunto Veículo Leve sobre Trilhos – VLT foi o mais demandado, representando 42,99% do total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano, seguido do assunto Obas da Linha Leste do Metrô, 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 demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido, sendo de 8 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 à pesquisa de satisfação, os resultados alcançados nas avaliações quanto ao Serviço de Ouvidoria SEINFRA, houve um aumento na nota média obtida através da pesquisa de satisfação em relação ao ano anterior,

Quanto às boas práticas adotadas pelo Órgão, a equipe de Ouvidoria da SEINFRA realizou a implementação de três boas práticas de ouvidoria no 2022, sendo elas a Criação da Identidade Visual da Ouvidoria SEINFRA, a Divulgação periódica do canais oficiais da Ouvidoria Geral e Ouvidoria SEINFRA nas redes sociais da Secretaria e a Criação de Guia Institucional de Qualidade das Resposta das Demandas de Ouvidoria.

11. 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 à importância da Ouvidoria junto aos dirigentes, bem como aos demais colaboradores, sugerimos e/ou recomendamos o que segue:

11.1. 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 2023.

11.2. Sugestão direcionada à CGE

1) A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado deve buscar 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, 06 de março de 2023.

Relatório elaborado por: Marília Kelvia Mota Costa e Paula Dannyelly Alves Fidelis


PAULA DANNYELLY ALVES FIDELIS
Ouvidora Substituta

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 2022 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, 06 de março de 2023.



ANTÔNIO NEI DE SOUSA
Secretário da Infraestrutura

ANEXOS

ANEXO – I

Avaliação continuada dos serviços públicos prestados pela SEINFRA no sítio institucional



Confira a determinação na portaria nº 184/2018.

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

TABELA SEINFRA/ANP

Materials 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.

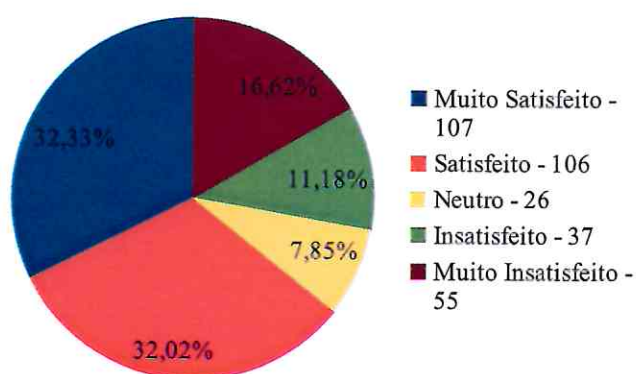
3 - Deixe seu comentário sobre a(s) tabela(s) consultada(s): (opcional)

ANÁLISE DE RESPOSTAS

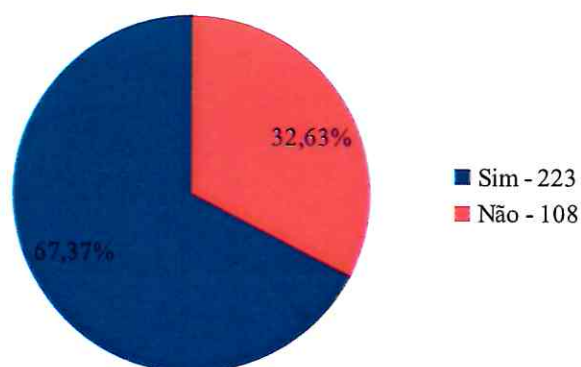
PERÍODO ANALISADO: JAN A DEZ/2022

PESQUISAS RESPONDIDAS: 331

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



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



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

*Amostra de comentários recebidos.

“Solicito definição das unidades para elaboração de Projetos: ARF e UT.”

“Acredito ser essencial constar a data de publicação e vigência da tabela 027, atualmente inexistente.”

“As tabelas deveriam ser atualizadas com uma maior periodicidade.”

“A tabela apresenta fácil consulta, representa um ponto muito positivo.”

“O banco de dados é muito amplo é uma referência para nós profissionais . seria perfeito , se as datas bases fossem atualizadas com maior frequência”

“Prezados,para fins de sugestão de transparência das informações inserir o Mês/Ano para identificação dos Arquivos disponibilizados. A Equipe está de Parabéns pelas contribuições técnicas. Atenciosamente.”

“A tabela apresenta fácil consulta, representa um ponto muito positivo.”

“As tabelas da SEINFRA sempre foram e serão excelentes para nós profissionais da engenharia, elas nos norteiam.”

“Seria interessante se a tabela com o preço dos insumos, estivesse disponível com a respectiva data de atualização, como se encontra no SINAPI, fora isso tudo perfeito , apesar de não interferir em nada, seria apenas por questão de organização.”

“Muito bom o trabalho realizado. Parabéns”

“A tabela deveria ser atualizada trimestralmente devido aos índices inflacionários.”

“Parabéns pela tabela, resta estar com datas de atualização mais fácil de encontrar.”

“Seria uma boa opção vocês apresentarem uma tabela de serviços rodoviários com composições de produção de equipe mecânica e composição por produção e composições transportes assim como o sicro 2-ce é apresentada”

“A tabela melhorou muito a partir da 27 parabéns!!!!”

“Um grande suporte para elaboração de orçamento...”

“Precisa ser atualizada por período menores”

“Seria bom se existisse um link direto para a tabela mais recente de cada segmento. Por exemplo: <https://sites.seinfra.ce.gov.br/siproce/desonerada/Tabela-de-Insumos-Ultima-Versao>

Para facilitar a automação de orçamentos em empresas e prefeituras que tomam como referencia a Seinfra/ce”

“São tabelas importantes utilizadas em todo território nacional.”

“A disponibilização das tabelas de preços é uma forma de normatizar as composições, possibilitando que se tenha a execução dos serviços com qualidade e segurança, proporcionando às empresas maior agilidade na execução dos serviços.”

“O banco de dados é muito amplo! É uma referência para nós profissionais. Seria perfeito , se as datas bases fossem atualizadas com maior frequência”

“Prezados, para fins de sugestão de transparência das informações inserir o Mês/Ano para identificação dos Arquivos disponibilizados.”

“Muito contente com a tabela, sou professor do IFCE e recomendo sempre a meus alunos. Só pediria pra incluir alguns itens, como por exemplo telha trapezoidal de zinco-alumínio.”

“Unidades como UT e M2xARF, são de difícil compreensão, uma vez que o normal seria H, M2, FLS.”

“As tabelas da SEINFRA sempre foram e serão excelentes para nós profissionais da engenharia, elas nos norteiam.”

“Excelentes, sou de Minas Gerais e sempre uso essa base de dados. Muito boa”

“A Tab. precisa ter uma atualização mais regular. Estão preterindo a SEINFRA de ser utilizada devido a essa falta de atualização.”

“O serviço e muito bom para pesquisa e referencias de preços e serviço.”

“Bom dia, as tabelas são ótimas, só precisa ter uma ampliação na quantidade de serviços e técnicas novas que estão surgindo.”

“Gostaria de ter a opção da planilha de composições analíticas em excel disponível para todas as versões das tabelas. Infelizmente só há a de insumos e serviços!”

“As tabelas passadas de materiais betuminosos não estão disponíveis, impossibilitando consultas de meses que não o atual. As tabelas disponibilizadas pelo ANP não constam impostos, tornando-as insuficientes para conferência de dados. Sugiro a inclusão de outras datas-base assim como é feito com os planos de serviços apresentados pela própria SEINFRA como as tabelas 027.”

“O referencial é excelente, no entanto a falta de atualização tem a deixado ineficaz, assim acaba caindo em desuso.”

“Excelente, na elaboração orçamentária.”

“As planilhas são bem completas. Parabéns.”

“Precisamos de composições aberta.”

“Os preços não estão compatíveis com o mercado. Precisamos da tabela 28.1 e 28.0 o mais urgente possível.”

“Procurei tabela atualizada em 2022 e não encontrei.”

“Gostaria que fosse disponibilizado as tabelas anteriores dos materiais betuminosos.”

“Ela atende às nossas demandas. Grato”

“Muita boa. Utilizo sempre que preciso quando tenho dúvidas nos preços dos serviços de engenharia.”

“Muito boa ferramenta, agrega muito à várias áreas.”

“Os preços não estão compatíveis com o mercado. Precisamos da tabela 28.1 e 28.0 o mais urgente possível.”

“Procurei tabela atualizada em 2022 e não encontrei.”

ANEXO II

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Criação da Identidade Visual da Ouvidoria SEINFRA

2. Período de realização da Prática/Ação:

Durante o ano de 2022, foi solicitada à Assessoria de Comunicação a criação da Identidade Visual da Ouvidoria SEINFRA.

3. Justificar a ação/prática, 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.

A criação da identificação visual da Ouvidoria SEINFRA visa simplificar a comunicação através da associação da imagem criada ao serviço da ouvidoria e os canais de atendimento. Criamos uma identidade com elementos simples e marcantes, de fácil identificação, na busca de uma melhor divulgação, reconhecimento e proximidade com o cidadão.

4. Descrição da Ação/Prática:

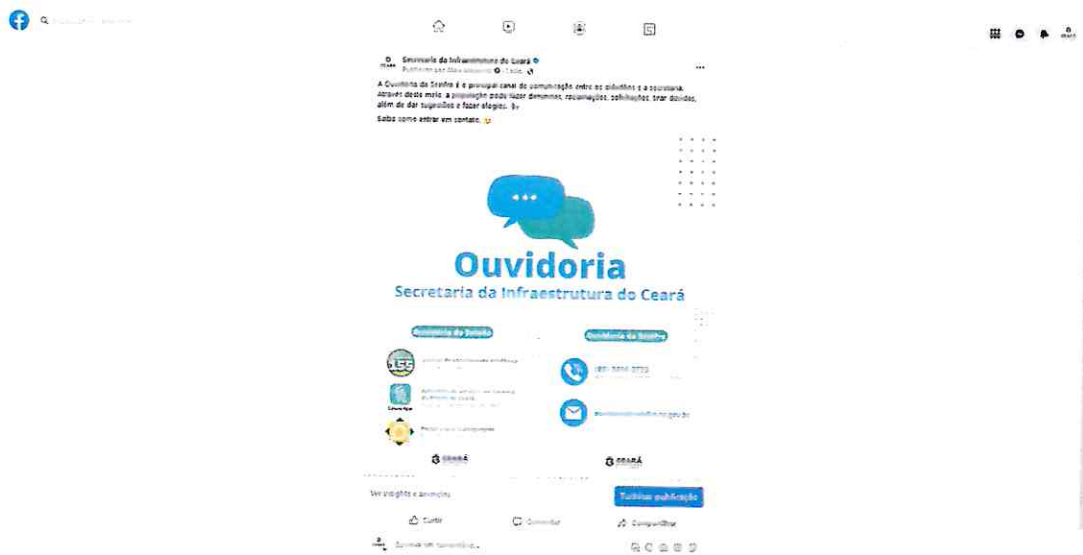
Foi criada a identidade visual juntamente com a Assessoria de Comunicação da SEINFRA visando simplificar a comunicação através da associação da imagem criada ao serviço da ouvidoria e os canais de atendimento. Iniciamos com a instalação do *banner* na parte externa da sala de Ouvidoria e posteriormente foi realizada a divulgação nas redes sociais da SEINFRA, em respeito às regras vigentes para o período eleitoral. Ao criarmos a identidade, utilizamos elementos simples e marcantes, de fácil identificação, na busca de um melhor reconhecimento e proximidade com o cidadão.

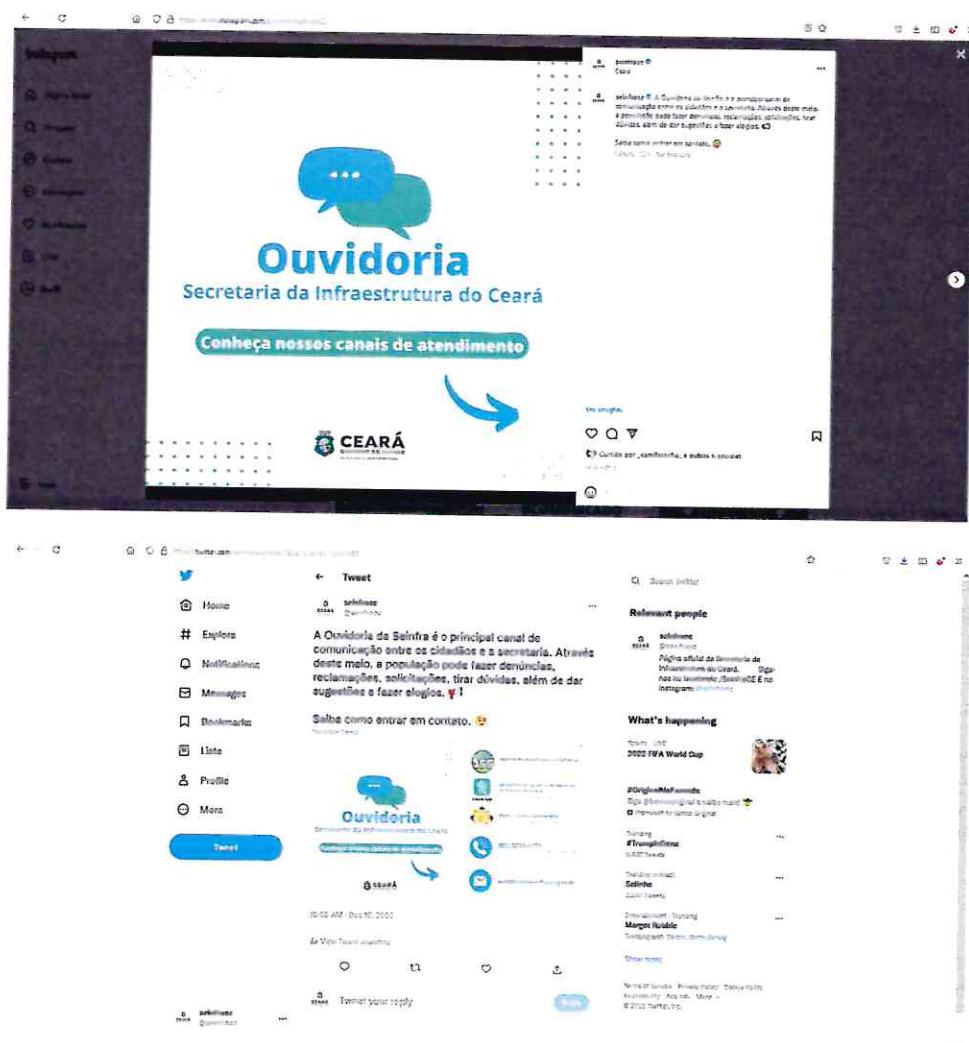
5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

No primeiro semestre de 2022, iniciamos reuniões para o desenvolvimento da identidade visual junto à Assessoria de Comunicação. Após a conclusão das pesquisas de imagens e meios de divulgação, foi afixado o *banner* na parede externa da sala de Ouvidoria e *folders* nos quadros de avisos contendo a identidade visual definida, bem como os canais de atendimento.

Devido às limitações do período eleitoral, a divulgação ao público externo sofreu um atraso, ocorrendo somente no segundo semestre com divulgação nas redes sociais da SEINFRA.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:





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

- Geração de material visual destinado ao público interno e externo para utilização em campanhas e em materiais de divulgação impressa ou virtual (redes sociais, sites etc), objetivando o aperfeiçoamento da interação e estimulando a participação do cidadão.
- Uma divulgação com a maior periodicidade dos canais de ouvidoria nas redes sociais e de forma permanente nas instalações da SEINFRA, através de *banner* disposto na sala da Ouvidoria e *folders* nos quadros de avisos.

ANEXO III

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Divulgação periódica dos canais oficiais da Ouvidoria Geral e Ouvidoria SEINFRA nas redes sociais da Secretaria.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Divulgação sistemática, através de postagens mensais.

3. Justificar a ação/prática, 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.

Divulgação dos Canais de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado- CGE e da Ouvidoria Setorial da SEINFRA visando dar mais conhecimento e visibilidade aos meios de acesso ao atendimento de ouvidoria.

4. Descrição da Ação/Prática:

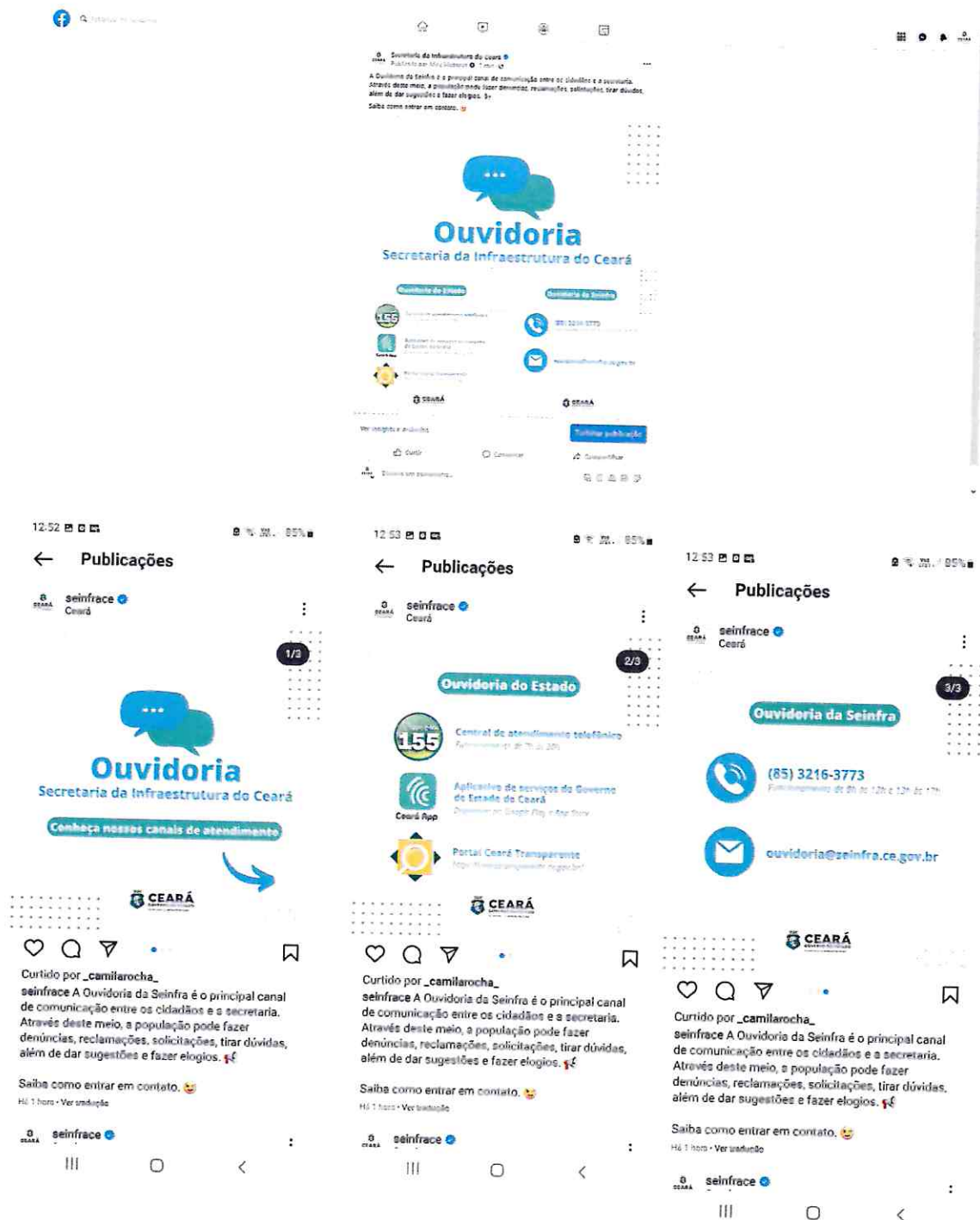
Divulgação dos canais de atendimento da CGE e Setorial SEINFRA mensalmente na Redes Social da Secretaria, objetivando uma proximidade com o cidadão e facilitando o acesso às informações referentes aos meios de contato com a Ouvidoria.

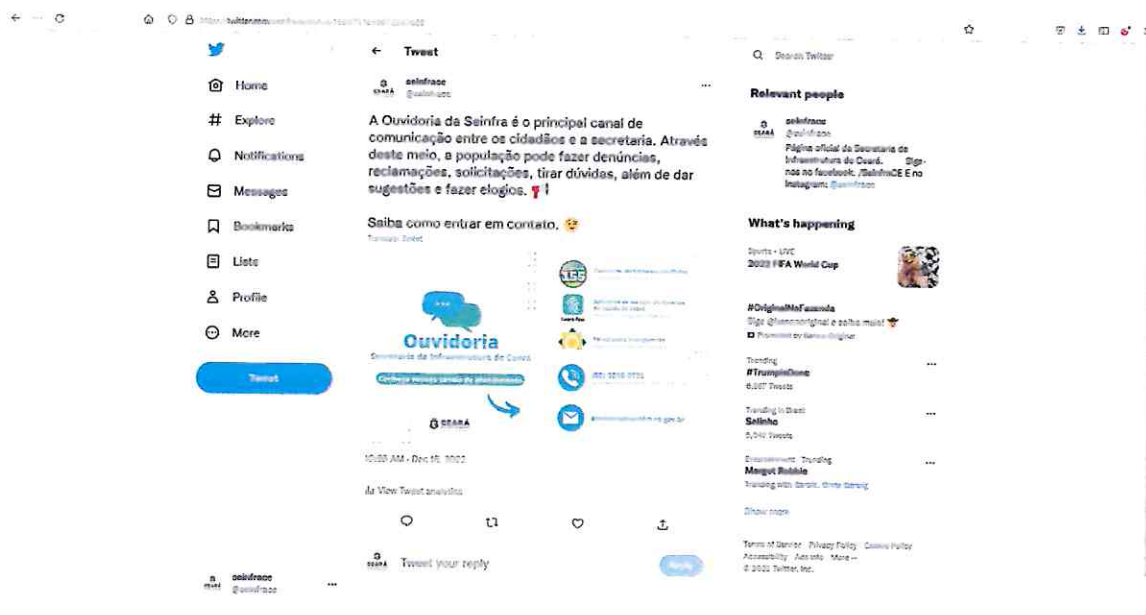
5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Após a criação da identidade visual, foi solicitada à Assessoria de Comunicação a divulgação sistemática, através de postagens mensais nas Redes Sociais da Secretaria, dos Canais de Atendimento ao cidadão.

A equipe de Ouvidoria acompanha o cumprimento da referida orientação por parte da Assessoria de Comunicação.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:





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

- Uma divulgação mensal dos canais de ouvidoria nas redes sociais proporciona maior acesso aos meios de contato com a Ouvidoria.

ANEXO IV

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Criação de Guia Institucional de Qualidade das Resposta das Demandas de Ouvidoria.

2. Período de realização da Prática/Ação:

No primeiro semestre de 2022, a equipe de Ouvidoria da SEINFRA desenvolveu o Guia Institucional de Qualidade das Resposta das Demandas de Ouvidoria, baseando-se no Guia de Orientações Técnicas: Qualidade das Respostas das Demandas de Ouvidoria, criado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE.

Em parceria com a Assessoria de Comunicação, o referido Guia foi formatado em *layout* de fácil visualização e compreensão dos usuários do mesmo, sendo finalizado e amplamente divulgado no segundo semestre de 2022.

3. Justificar a ação/prática, 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.

O Guia Institucional de Qualidade das Resposta das Demandas de Ouvidoria foi desenvolvido para dar conhecimento ao público interno da SEINFRA sobre a importância na qualidade das respostas enviadas para a Ouvidoria.

4. Descrição da Ação/Prática:

Divulgação do Guia nas áreas técnicas com entrega de *folder* impresso para os Coordenadores; distribuição via e-mail institucional para todos os colaboradores; disponibilização do arquivo para download na intranet; veiculação de notícia no sítio institucional e intranet; e divulgação nas redes sociais da SEINFRA.

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

O Guia foi desenvolvido pela equipe de Ouvidoria seguindo o Guia de Orientações Técnicas: Qualidade das Respostas das Demandas de Ouvidoria, criado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE. O Guia Institucional de Qualidade das Resposta das Demandas de Ouvidoria busca informar o público interno quanto à importância na qualidade das repostadas enviadas à Ouvidoria. No Guia são tratados temas como: público atendido;

resposta simples, inclusiva e objetiva; qualidade de resposta; percepção do atendimento e importância dos atores para a qualidade da resposta.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Canais de atendimento

-  **Central de atendimento telefônico**
Funcionamento de 7h às 20h
-  **Aplicativo de serviços do Governo do Estado do Ceará**
Disponível no Google Play e App Store
-  **Portal Ceará Transparente**
<https://cearaportalttransparente.ce.gov.br/>
-  **(85) 3216-3773**
Funcionamento de 8h às 12h e 13h às 17h
-  **ouvidoria@seinfra.ce.gov.br**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

Este guia foi desenvolvido seguindo o Guia de Orientações Técnicas: Qualidade das Respostas das Demandas de Ouvidoria, criado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE.



Guia de qualidade das respostas das demandas de Ouvidoria





PÚBLICO ATENDIDO

O cidadão que procura o atendimento pela Ouvidoria, em sua maioria, quer ter assegurado o direito à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação e controle social. As manifestações podem ser registradas pela Central 155, pela Plataforma Ceará Transparente, pelo Ceará App, por telefone, presencialmente e pelas redes sociais. Após o registro da manifestação, a demanda é enviada para análise e resposta da área técnica responsável.

RESPOSTA

Linguagem simples – a linguagem deve ser clara, acessível, objetiva e de fácil compreensão, evitando termos excessivamente técnicos e jargões.

Linguagem inclusiva – é aquela que não usa expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos ou grupos. Esse cuidado deve ser tomado com diversos grupos sociais.

Elaboração da resposta – para efeito da elaboração da resposta, devem ser observados os seguintes aspectos:

- A resposta está completa? É preciso avaliar se a resposta cobre todos os pontos que foram questionados ou apresentados;
- Foi produzido ou recebido da área responsável

QUALIDADE DE RESPOSTA

Satisfação: a satisfação está relacionada ao que foi percebido pelo cidadão durante a experiência no atendimento, comparado com as suas expectativas antes de contatar a Ouvidoria. O atendimento das expectativas está relacionado ao tipo de linguagem utilizada, ao prazo de resposta e à eficácia do tratamento da demanda.

PERCEPÇÃO DO ATENDIMENTO

Confiança: a Ouvidoria se responsabiliza por repassar ao cidadão todas as informações contidas na resposta enviada pela área técnica, além de garantir o cumprimento de prazos e a realização das etapas que foram informadas na resposta intermediária.

IMPORTÂNCIA DOS ATORES PARA A QUALIDADE DA RESPOSTA

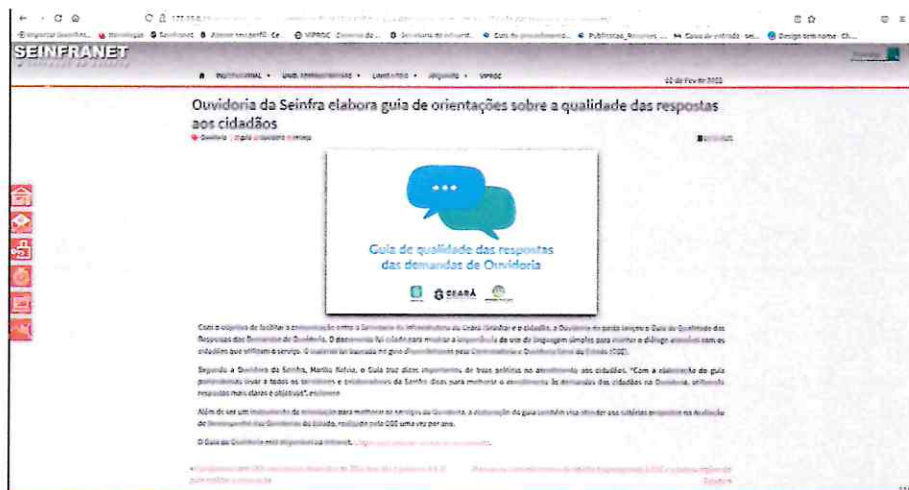
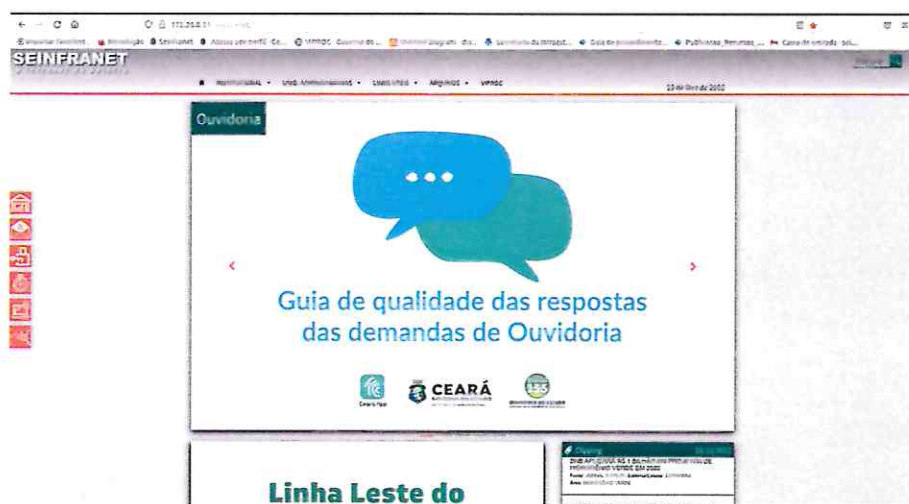
Para a garantia da qualidade da resposta às demandas de Ouvidoria necessária a atenção de todos os atores envolvidos. As respostas elaboradas pelas áreas técnicas da SEINFRA, deverão atentar às orientações contidas nesse guia, acerca do tipo de linguagem cidadã a ser utilizada e do prazo de resposta. Dessa forma, estarão contribuindo para o melhor desempenho das atividades da Ouvidoria Setorial e consequentemente, para a satisfação do cidadão.

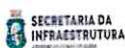
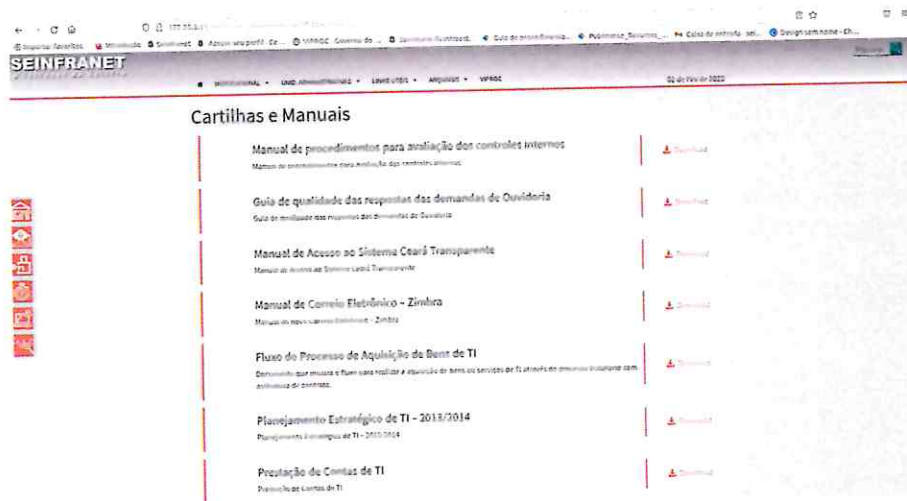


Condutores com CNH vencida em dezembro de 2021 têm até o próximo dia 30 para realizar a re

Ouvidoria da Seinfra elabora guia de orientações sobre a qualidade das respostas aos cidad

Depois encerrados de artesanato feitos no sistema penitenciário sob o a





Paula Dannyelly Alves <paula.alves@seinfra.ce.gov.br>

Ouvidoria da Seinfra elabora guia de orientações sobre a qualidade das respostas aos cidadãos

1 mensagem

16 de dezembro de 2022 às 10:45

comunicacao <comunicacao@seinfra.ce.gov.br>

Com o objetivo de facilitar a comunicação entre a Secretaria da Infraestrutura do Ceará (Seinfra) e o cidadão, a Ouvidoria da pasta lançou o Guia de Qualidade das Respostas das Demandas de Ouvidoria. O documento foi criado para mostrar a importância do uso da linguagem simples para manter o diálogo acessível com os cidadãos que utilizam o serviço. O material foi baseado no guia disponibilizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Segundo a Ouvidora da Seinfra, Marília Kelyia, o Guia traz dicas importantes de boas práticas no atendimento aos cidadãos. "Com a elaboração do guia pretendemos levar a todos os servidores e colaboradores da Seinfra dicas para melhorar o atendimento às demandas dos cidadãos na Ouvidoria, utilizando respostas mais claras e objetivas", esclarece.

Além de ser um instrumento de orientação para melhorar os serviços da Ouvidoria, a elaboração do guia também visa atender aos critérios propostos na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias do Estado, realizada pela CGE uma vez por ano.

O Guia da Ouvidoria está em anexo no e-mail.

Assessoria de Comunicação

Fone: (85) 3216-3762
E-mail: comunicacao@seinfra.ce.gov.br

Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima, s/n
Edifício Seinfra SRH • Cambéa
CEP: 60822-325 • Fortaleza / CE
Fone: (85) 3216.3762



www.seinfra.ce.gov.br
@seinfra

Guia de qualidade das respostas das demandas de Ouvidoria.pdf
367K



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

- Respostas com a linguagem mais simples e inclusiva;
- Respostas mais completas e objetivas;
- Melhoria na satisfação do usuário;
- Geração de maior confiabilidade, credibilidade e segurança, devido à clareza nas respostas recebidas e gentileza no tratamento;
- Melhoria no desempenho das atividades da Ouvidoria.