

OUVIDORIA SEINFRA

SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA DO CEARÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA



Período 01/01/2023 a 31/12/2023



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

**Secretário Executivo de
Planejamento e Gestão Interna** Ronaldo Lima Moreira Borges

**Secretária Executiva de Logística
Intermodal e Obras** Liana Cláudia Fujita de Carvalho
Rocha

**Secretário Executivo de Energia e
Telecomunicações** Adão Linhares Muniz

OUVIDORIA SETORIAL

Ouvidora Marília Kelvia Mota Costa

Ouvidora Substituta Paula Dannyelly Alves Fidelis



SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE.....	3
2. INTRODUÇÃO.....	5
3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022).....	8
3.1. Orientações apontadas pela CGE.....	8
3.2. Recomendações apontadas pela CGE.....	8
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	8
4.1. Total de Manifestações do Período.....	8
4.2. Manifestações por Meio de Entrada.....	10
4.3. Manifestações por Tipo de Manifestação.....	11
4.4. Manifestações por Tipo/Assunto.....	11
4.5. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto.....	12
4.6. Manifestações por Tipo de Serviços.....	13
4.7. Manifestações por Programa Orçamentário.....	13
4.8. Manifestações por Unidades Internas.....	14
4.9. Manifestações por Município de Ocorrência	15
5. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	15
5.1. Resolubilidade das Manifestações.....	15
5.1.1. Ações para a melhoria do índice de resolubilidade.....	16
5.1.2. Tempo Médio de Resposta.....	17
5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	17
5.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal).....	18
5.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação.....	18
5.2.3. Total de Respondentes.....	19
5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	19
6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	20
6.1. Motivos das Manifestações.....	20
6.2. Análise dos Pontos Recorrentes.....	20
6.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	21
7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	21
8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	21
9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	23
10. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA.....	24
10.1. Recomendação direcionada à SEINFRA.....	24
10.2. Sugestão direcionada à CGE.....	24
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	25
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA.....	25
ANEXOS.....	27
ANEXO I	28
ANEXO II.....	32
ANEXO III.....	36



2. INTRODUÇÃO

A Secretaria da Infraestrutura do Estado do Ceará - SEINFRA foi criada pela Lei Nº 12.961 de 3 de novembro de 1999, dentro do processo de Reforma Administrativa do Governo do Estado, que extinguiu as secretarias de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente (SDU) e dos Transportes, Energia, Comunicação e Obras (SETECO) e autorizou a extinção da Companhia de Habitação do Ceará (COHAB) e da Superintendência do Desenvolvimento Urbano do Estado do Ceará (SEDURB).

Com a Reforma Administrativa, através da Lei Nº 13.297 de 7 de março de 2003, a SEINFRA teve sua estrutura remodelada, permanecendo somente com as competências referentes às áreas de Saneamento, Energia, Comunicações, e Transportes e Obras. As atribuições de Habitação e Políticas Urbanas, que anteriormente eram de responsabilidade da SEINFRA, passaram a integrar o quadro de competências da Secretaria de Desenvolvimento Local e Regional (SDLR), criada especificamente para fomentar o “Desenvolvimento Local e Regional”.

Hoje tem como competência as áreas de transportes e logística de transportes, obras, mobilidade, acessibilidade urbana, trânsito, telecomunicações, energia e gás canalizado, definidas pelo Decreto Nº 33.471, de 12 de fevereiro de 2020.

A Ouvidoria da SEINFRA, em cumprimento ao Decreto Nº 30.474, de 29 de março de 2011, onde foi instituído o Sistema de Ouvidoria - SOU, passou a utilizar esta ferramenta informatizada com o objetivo de facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão. Em 2018, o Sistema de Ouvidoria passou a ser tratado dentro da plataforma Ceará Transparente.

O relatório apresentado a seguir foi orientado pelo Art. 26 do Decreto Nº 33.485 de 27 de fevereiro de 2020 e Art.14º da Lei Nº 13.460 de 26 de junho de 2017, onde estabelecem seu encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE. Para tanto, as informações contidas neste documento são decorrentes das demandas recebidas ao longo do ano de 2023 pela Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, sistema administrado pela 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, prezando pelo



cumprimento das atividades de ouvidoria constantes na Instrução Normativa Nº 01/2020, bem como na Portaria Nº 52/2020, ambos documentos emanados pela CGE.

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 2023 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 17 de fevereiro de 2023, publicada no Diário Oficial do Estado em 10 de abril de 2023. 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, visando a excelência nas atividades consideradas básicas do Ouvidor, desempenho este avaliado de acordo com os critérios estabelecidos na Portaria Nº 97/2020. Em 2023, 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 do expediente desta apresentação, que representam o primeiro e segundo capítulo respectivamente.

Assim, após a apresentação, no terceiro capítulo serão apresentadas as providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022.

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

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

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

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

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.

O décimo primeiro capítulo traz pronunciamento do Dirigente do Órgão.

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



3. 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 2022.

3.1 Orientações apontadas pela CGE

Quanto às orientações pontuadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022, não houve determinação para a SEINFRA.

3.2 Recomendações apontadas pela CGE

Quanto às recomendações pontuadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022, não houve determinação para a SEINFRA.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Neste capítulo serão analisadas as manifestações de ouvidoria recebidas ao longo do ano de 2023 pela Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, sistema este administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

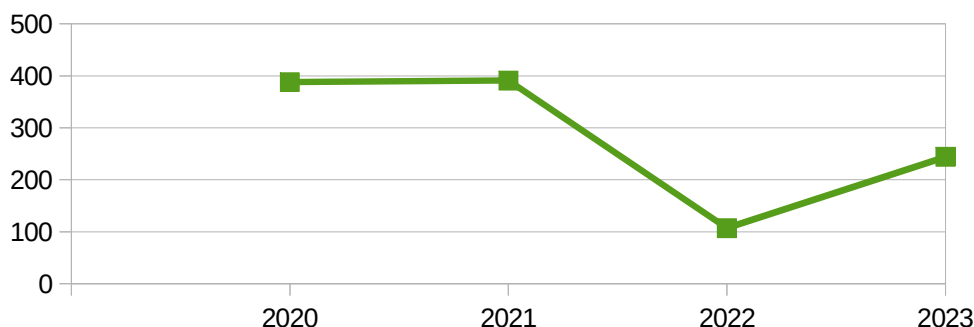
Os resultados alcançados em 2023 serão comparados ao exercício do ano anterior (2022), onde poderá ser observada, através de tabelas e gráficos demonstrativos, a evolução das atividades desenvolvidas no compromisso de oferecer respostas consistentes e conclusivas aos questionamentos do cidadão.

4.1 Total de Manifestações do Período

Como pode ser observado na tabela a seguir, a Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura permaneceu 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 2020 a 2023.



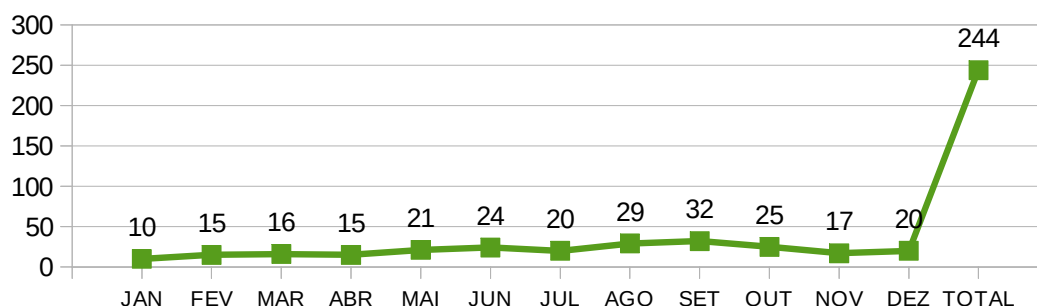
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Percebe-se que o quantitativo de demandas recebidas pertinentes ao Órgão aumentou em relação ao ano anterior, gerando um crescimento de 128,04% quando comparado com 2022.

Além disso, em 2023, foram recebidas de forma direta, excluídas as reaberturas, um total 224 manifestações de ouvidoria, das quais 22 foram solicitações relacionadas a outros Entes ou Poderes e 19 manifestações foram invalidadas. Das 183 manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual, 61 tiveram reabertura solicitada, totalizando 244 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 2023.

Gráfico 2 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2023



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 2023 em comparação ao ano de 2022.



Gráfico 3 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2023 e 2022.



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Podemos observar no gráfico que houve crescimento nos registros de manifestações durante o ano de 2023. 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.

4.2 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 2022.

Tabela 1 – Manifestações de ouvidoria por meio de entrada, nos anos de 2022 e 2023

Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Variação
Telefone 155	74	220	197,30%
Sistema Ceará Transparente	29	20	-31,03%
E-mail	3	3	0%
Ceará App	0	1	100%
Reclame Aqui	1	0	-100%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.



Observa-se que os cidadãos preferem o telefone 155 (ligação gratuita) como principal meio de registro, visto que das 244 manifestações destinadas à SEINFRA, 220 foram registradas por este canal de comunicação, ou seja, representando 90,16%, seguido do sistema Ceará Transparente com 8,20%, além do e-mail com 1,23% e Ceará App com 0,41% das preferências.

Em análise comparativa com o ano de 2022, podemos verificar que houve aumento de 197,30% e 100% na utilização dos meios de entrada Telefone 155 e Ceará App, e redução de 31,03% e 100% nos meios Sistema Ceará Transparente e Reclame Aqui. Podemos observar que não houve alteração na quantidade de utilização do meio de entrada E-mail em 2023.

4.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Analisando as manifestações pertinentes ao Órgão por tipo, é possível perceber o aumento na quantidade de manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2023.

Tabela 2 – Manifestações de ouvidoria por tipo, nos anos de 2022 e 2023

Tipologia de Manifestações			
Tipos	2022	2023	Variação
Reclamação	77	192	149,35%
Solicitação	25	47	88%
Sugestão	2	4	100%
Elogio	0	0	0%
Denúncia	3	1	-200%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Percentualmente, as manifestações de ouvidoria por tipo no ano de 2023, se comparado ao ano anterior, teve um aumento nos números de reclamações, solicitações e sugestão, em 149,35%, 88% e 100%, respectivamente, e redução de 200% em denúncias.

4.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Verificou-se que o assunto Obras da Linha Leste do Metrô representou 83,40% total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano, seguido de Veículo Leve Sobre Trilhos - VLT (11,07%), Tabela de Custos e Insumos da Seinfra (1,58%) e Obras Públicas (Acompanhamento e Execução) (1,19%).

Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.



Tabela 3 – Manifestações de ouvidoria por tipo e por assunto no ano de 2023

Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Obras da Linha Leste do Metrô	165
	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	23
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	2
Solicitação	Obras da Linha Leste do Metrô	37
	Tabela de Custos e Insumos da Seinfra	3
	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	2
Sugestão	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	2
	Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	1
	Energia (Política Energética do Estado)	1
Denúncia	Veículo Leve Sobre trilho – VLT	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

4.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Dentre os assuntos mais demandados, podemos destacar três sub-assuntos principais que totalizam 89,76% das demandas pertinentes ao Órgão, que seriam Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras da Linha Leste do Metrô, Impactos Causados Pelas Obras do VLT e Desapropriações/Indenizações, correspondendo a 79,92%, 5,33% e 4,51%, respectivamente.

Tabela 4 – Manifestações de ouvidoria por assunto e sub-assunto no ano de 2023

Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
Obras da Linha Leste do Metrô	Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras da Linha Leste do Metrô	195
	Andamento das Obras da Linha Leste do Metrô	4
	Impactos Causados Pelas Obras da Linha Leste do Metrô	2
Veículo Leve Sobre trilho – VLT	Impactos Causados Pelas Obras do VLT	13
	Desapropriações/Indenizações	11
	Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras	2



do VLT	2
Andamento das Obras do VLT	
Tabela de Custos e Insumos da Seinfra	Sem Sub-assunto
	4

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

4.6 Manifestações por Tipo de Serviços

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

Tabela 5 – Manifestações de ouvidoria por tipo de serviços no ano de 2023

Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Não se Aplica	236
Consultar Tabela de Custos Unificada Secretaria da Infraestrutura (SEINFRA)	4
Não Classificadas	3
Vistoria Técnica	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Verificou-se que o tipo Não se Aplica representa 96,72%, seguido de Consultar Tabela de Custos Unificada Secretaria da Infraestrutura com 1,64%, sendo estes os únicos tipos de serviços habilitados pela CGE para classificação na atualidade.

Não Classificadas representou 1,23% e Vistoria Técnica com 0,41%, oriundas de reaberturas as quais já estavam classificadas de acordo com as opções anteriormente disponíveis.

4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

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

Tabela 6 – Manifestações de ouvidoria por programa orçamentário no ano de 2023

Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.



Programas Orçamentários	
Programas	Total
Mobilidade, Trânsito e Transporte	236
Gestão Administrativa do Ceará	3
Infraestrutura e Logística	2
Matriz Energética do Estado do Ceará	1
Tecnologia da Informação e Comunicação Estratégica do Ceará	1
Mobilidade Urbana	1
Total	244

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Conforme pode ser observado, o programa orçamentário Mobilidade, Trânsito e Transporte concentrou 96,72% das manifestações de ouvidoria, tendo em vista este ser o principal foco das atividades desta SEINFRA.

4.8 Manifestações por Unidades Internas

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

Tabela 7 – Manifestações de ouvidoria por unidades internas no ano de 2023

Unidades Internas	
Unidades Internas	Total
Coordenadoria de Transportes e Obras	227
Coordenadoria Administrativo-Financeiro	12
Coordenadoria de Energia e Telecomunicações	2
Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna	1
Secretário da Infraestrutura	1
Ouvidoria	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Observando a tabela verificamos que as duas primeiras unidades internas concentram 97,95% do total das demandas, sendo a unidade interna Coordenadoria de Transportes e Obras a mais demandada com 93,03% dos registros de ouvidoria pertinentes ao órgão. A Coordenadoria Administrativo-Financeiro figura em segundo lugar, com 4,92%, as demais setoriais listadas na tabela acima representam 2,05%.

Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.



4.9 Manifestações por Município

Conforme apresentado na tabela, 37,70% das manifestações não constam município identificado. Entre as manifestações identificadas, o município de Fortaleza representa o percentual de 59,02% em relação ao total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão em 2023.

Tabela 8 – Número de manifestações de ouvidoria por municípios

Municípios		
Municípios	2022	2023
Fortaleza	71	144
Baturité	0	1
Beberibe	0	1
Canindé	1	0
Contagem	0	1
Itapipoca	0	1
Jijoca de Jericoacoara	0	1
Juazeiro do Norte	1	0
Limoeiro do Norte	0	1
Rio de Janeiro	0	1
São Paulo	0	1
Não identificado	34	92

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

5. 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 2023.

5.1 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.

Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.



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 9 – Resolubilidade das manifestações de ouvidoria

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	107	244
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no Prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes Fora Prazo (não concluídas)	0	0
Total	107	244

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Assim, conforme pode ser verificado na tabela acima, a SEINFRA vem mantendo regularidade no cumprimento do prazo de resposta ao cidadão que demanda o canal da Ouvidoria para registro de manifestações destinadas ao Órgão.

Tabela 10 – Índice de Resolubilidade das manifestações de ouvidoria

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	0%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

5.1.1 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

Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.



da Ouvidoria, e assim obtendo 100% de resolubilidade, não sendo necessária adoção de nenhuma melhoria.

5.1.2 Tempo Médio de Resposta

No ano de 2023, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da SEINFRA foi de 10 dias, tempo este acrescido em 2 dias se comparado ao ano de 2022.

Tabela 11 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta em 2022	8 dias
Tempo Médio de Resposta em 2023	10 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, 8 demandas tiveram solicitações de prorrogações no ano de 2023, sendo justificadas pelo não recebimento de dados por parte dos setores dentro do prazo de 20 dias.

5.2 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 12 usuários, o que corresponde a 4,92% 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

Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.



cidadão tem a oportunidade de descrever o que não gostou ou achou que pode ser melhorado no atendimento.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Diante do exposto anteriormente, segue a média das avaliações, por item, para análise:

Tabela 12 – Resultados da Pesquisa de Satisfação

DESCRIÇÃO DA QUESTÃO	MÉDIA
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,75
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,42
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	5
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,58
MÉDIA GERAL	4,44

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 canal utilizado para o registro de sua manifestação, com média 5 e em relação à satisfação com o Serviço de Ouvidoria no atendimento, que obteve média 4,75, tendo alcançado o índice percentual da pesquisa de satisfação de 83%.

5.2.2 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, bem como participar de treinamentos e aperfeiçoamentos.

Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.



Periodicamente é gerado relatório de Pesquisa de Satisfação e realizado análise dos índices apresentados, levando o resultado da avaliação 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 2024 a Ouvidoria continuará dialogando com as áreas internas da SEINFRA na busca da melhoria contínua no atendimento às demandas dos cidadãos.

5.2.3 Total de Respondentes

Tabela 13 – Resultados de Amostra de Respondentes

TOTAL DE RESPONDENTES	2022	2023
Total de pesquisas respondidas	13	12
Total de manifestações finalizadas	107	244
Representação da Amostra	12,15%	4,92%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

Do total de 12 pesquisas respondidas, 9 são relacionadas a reclamações e 3 solicitações, sendo 1 não competente ao Poder Executivo Estadual, dentre as quais apenas 3 tiveram os comentários adicionais.

5.2.4 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 3,67. Já na terceira questão, o cidadão é questionado quanto à sua avaliação atual diante do serviço realizado pela Ouvidoria, apresentando a média 4,92. 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

Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.



DESCRIÇÃO DA QUESTÃO	MÉDIA
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,92
Expectativa	34,06%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, módulo Ouvidoria

6. 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.

6.1 – 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 da Linha Leste do Metrô de Fortaleza e às obras do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT.

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 2023 e os consequentes impactos causados por este avanço.

6.2 – 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 da Linha Leste do Metrô de Fortaleza quanto às obras do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT.

Com 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

Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.



nos imóveis nas proximidades das obras, fazendo-se necessárias vistorias técnicas para avaliação de cada caso em particular.

6.3 – 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.

7. 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.

Mensalmente os números de ouvidoria são apresentados à gestão superior e às coordenadorias das áreas a fim de dar conhecimento dos principais assuntos demandados, propondo que as áreas mais demandadas elaborem plano de ação para sanar as fragilidades apontadas.

8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Conforme relatado anteriormente, em 2023 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 Ouvidorias.

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

- **Fevereiro**

28 - 1ª Reunião da Rede de Ouvidorias - Google Meet

- **Março**

02 - Oficina para Construção de Relatório de Acesso à Informação 2022 - Google Meet

31 - 1º Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema: Avaliação de Serviços: como começar? - Google Meet

- **Abril**

19 - 2ª Reunião da Rede de Ouvidorias – Presencial, no auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG

- **Maio**

25 - Visita Técnica à Central 155 – Presencial, na sede da Central de Atendimento Telefônico 155 em Canindé

31 - 2º Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema: Boas Práticas de Ouvidoria - Google Meet

- **Junho**

22 - 3ª Reunião da Rede de Ouvidorias - Google Meet

29 - 53º Fórum Permanente de Controle Interno Tema: Sistema de Correição no Poder Executivo: Perspectivas e dificuldades – Google Meet

- **Julho**

03 a 07 - Encontros Regionais de Planejamento Participativo do Plano Plurianual 2024-2027 – Presencial, em Pedra Branca, Tauá, Tamboril e São Benedito.

25 - CGE Compartilha Itinerante 2023 – YouTube

26 - 3º Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema: Imparcialidade nas respostas de Ouvidoria - Google Meet

- **Agosto**

31 - 4ª Reunião da Rede de Ouvidorias - Presencial, no Auditório da Palácio da Abolição



- **Setembro**

12 - Reunião Comitês Setoriais - Relatório de Gestão da Transparência - Google Meet

25 a 29 - Curso Treinamento em Implementação do Programa de Integridade na Administração Pública do Estado do Ceará - Google Meet

27 - 4º Tira - Dúvidas de Ouvidoria - Tema: Ouvidoria x Acesso à Informação - Google Meet

- **Outubro**

10 - Palestra Gestão de Risco no Setor Público: identificação, avaliação e mitigação - Google Meet

16 a 20 - Curso Básico em Ouvidoria (reciclagem) - Google Meet

24 - 5ª Reunião da Rede de Ouvidorias – Microsoft Teams

26 - 54º Fórum Permanente de Controle Interno Tema: Prestação de Contas Anual 2023 – Presencial, no auditório do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará

- **Novembro**

06 a 10 - Curso Básico de Acesso à Informação (reciclagem) - Google Meet

23 - 5º Tira - Dúvidas de Ouvidoria – Tema: A importância da classificação correta das manifestações - Microsoft Teams

- **Dezembro**

04 - 55º Fórum Permanente de Controle Interno Tema: Implementando a Gestão de Riscos no Poder Executivo Estadual – Presencial, no auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG

11 - Oficina para Construção de Relatório de Ouvidoria 2023 - Microsoft Teams

13 - 6ª Reunião da Rede de Ouvidorias - YouTube

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em atendimento à Portaria/CGE nº 97/2020, no ano de 2023 a Ouvidoria SEINFRA realizou as seguintes boas práticas:

1. Criação de Panfleto Informativo dos Canais de Atendimento de Ouvidoria e atualização da Identidade Visual da Ouvidoria SEINFRA (ANEXO I);
2. Participação da Ouvidoria SEINFRA nos Encontros Regionais de Planejamento Participativo do Plano Plurianual 2024-2027 (ANEXO II);
3. Desenvolvimento de *Dashboard* (painel de monitoramento) da Ouvidoria SEINFRA.

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



10. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

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:

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 2023.

10.2 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.

2) Sugerimos ainda que os atendentes da Central de Atendimento (155), ao solicitar ao cidadão que o mesmo responda à pesquisa de satisfação, os incentive com mais afinco, buscando assim aumentar o número de respostas obtidas.



11. 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 2023 em atendimento às determinações contidas no Art. 26 do Decreto Nº 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 fevereiro de 2024.

ANTONIO NEI DE SOUSA:28474961300
Assinado de forma digital por ANTONIO NEI DE SOUSA:28474961300
Dados: 2024.02.09 16:48:37 -03'00'

ANTÔNIO NEI DE SOUSA
Secretário da Infraestrutura

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas nesse relatório, ressaltamos que a Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura obteve um crescimento de 128,04% em relação ao número de manifestações recebidas em 2023, quando comparado com 2022. 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 denúncias por parte do cidadão, visto a queda em 200% no ano de 2023 se comparado ao ano anterior.

Verificou-se que o assunto Obas da Linha Leste do Metrô foi o mais demandado, representando 83,40% do total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano, seguido do assunto Veículo Leve sobre Trilhos – VLT, 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 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 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 2023, sendo elas a Criação de Panfleto Informativo dos Canais de Atendimento de Ouvidoria e atualização da Identidade Visual da Ouvidoria SEINFRA, Participação da Ouvidoria SEINFRA nos Encontros Regionais de Planejamento Participativo do Plano Plurianual 2024-2027 e o Desenvolvimento de *Dashboard* (painel de monitoramento) da Ouvidoria SEINFRA.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2024.

MARILIA KELVIA MOTA COSTA
Ouvidora Setorial

ANTONIO NEI DE SOUSA:28474961300
Assinado de forma digital por ANTONIO NEI DE SOUSA:28474961300
Dados: 2024.02.09 16:46:12 -03'00'

ANTÔNIO NEI DE SOUSA
Secretário da Infraestrutura



ANEXOS



ANEXO – I

Boas Práticas de Ouvidoria - 2023

1. Título da Prática/Ação:

Criação de Panfleto Informativo dos Canais de Atendimento de Ouvidoria e atualização da Identidade Visual da Ouvidoria SEINFRA.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Durante o ano de 2023, foi solicitada à Assessoria de Comunicação a criação de panfleto informativo dos canais de atendimento de Ouvidoria e atualização 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.

Tendo como objetivo facilitar a comunicação através da associação da imagem criada ao serviço da ouvidoria e dos canais de atendimento foi desenvolvida a arte do panfleto informativo e atualização da identificação visual da Ouvidoria SEINFRA. Seguindo as cores da atual identidade visual do Estado, utilizamos elementos coloridos e marcantes, visando maior inclusão e identificação, na busca de melhorar a divulgação, reconhecimento e proximidade com o cidadão.

4. Descrição da Ação/Prática:

Foi solicitada a criação do panfleto informativo dos canais de atendimento de Ouvidoria e da atualização da identidade visual juntamente com a Assessoria de Comunicação da SEINFRA visando melhorar a comunicação através da associação da imagem criada ao serviço da ouvidoria e os canais de atendimento. Iniciamos com a alteração das cores e novos elementos, fontes e após a nova arte aprovada foram instalados *folders* nas dependências da Secretaria, posteriormente foi realizada a divulgação nas redes sociais da SEINFRA. Em seguida foi elaborada a arte dos panfletos a serem distribuídos para os cidadãos nos eventos que contem com a participação da SEINFRA.

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

No segundo semestre de 2023, iniciamos reuniões para as alterações necessárias da identidade visual junto à Assessoria de Comunicação. Após a conclusão das pesquisas de imagens e meios de divulgação, foram afixados *folders* nos quadros de avisos e próximo aos elevadores contendo a identidade visual atualizada, bem como os canais de atendimento. Em seguida foram criados os panfletos a serem



distribuídos para os cidadãos nos eventos que contem com a participação da SEINFRA, buscando sempre proximidade junto a sociedade.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



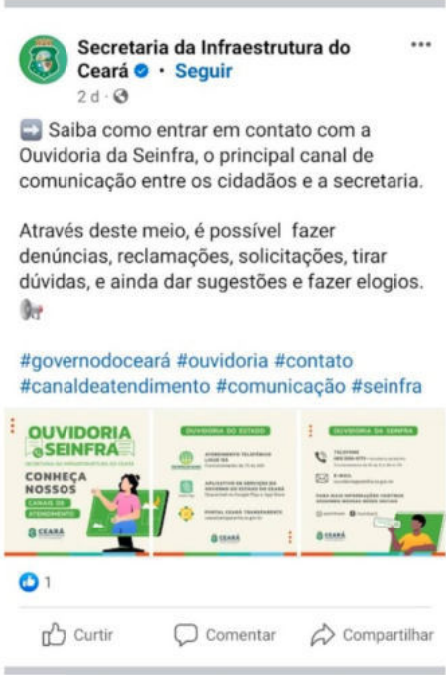
Adesivo – Sala Ouvidoria



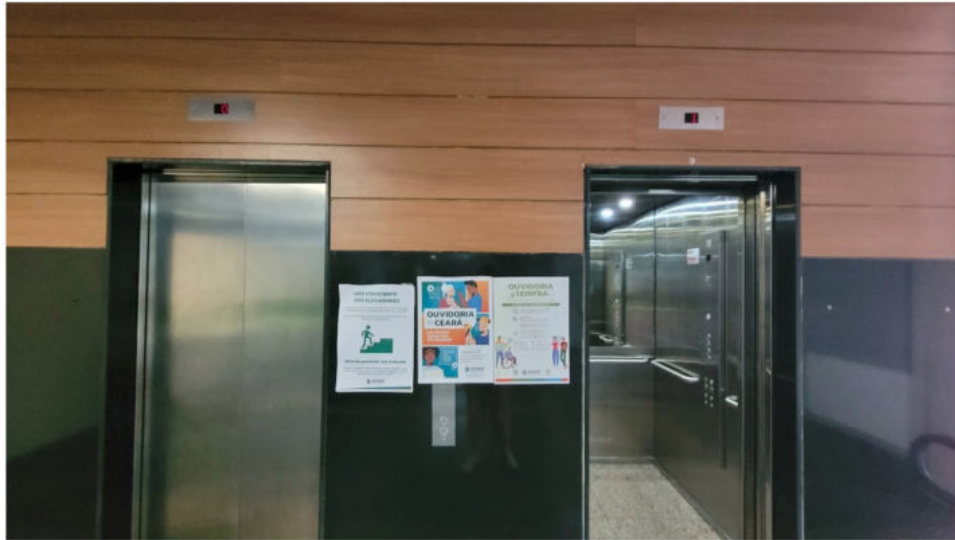
Panfleto



Arte para redes sociais



Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.



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, *folders* nos quadros de avisos e panfletos a serem distribuídos aos cidadãos.



ANEXO II

Boas Práticas de Ouvidoria - 2023

1. Título da Prática/Ação:

Participação da Ouvidoria SEINFRA nos Encontros Regionais de Planejamento Participativo do Plano Plurianual 2024-2027.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Os 14 encontros foram realizados de 20 de junho a 27 de julho de 2023. A participação da ouvidoria SEINFRA foi realizada nos encontros dos dias de 03 a 07 de julho, nas cidades de Pedra Branca, Tauá, Tamboril e São Benedito.

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 realização do Plano Plurianual do Estado do Ceará foi gerenciada pela Secretaria de Planejamento e Gestão - SEPLAG, no qual consistia em 14 encontros distribuídos pelas regiões do Estado nos quais a população era convidada a participar para a construção do Plano.

Buscando uma maior proximidade com a sociedade a Ouvidoria SEINFRA, na figura da ouvidora, participou de quatro encontros, onde informava aos cidadãos a importância da ouvidoria, como realizar abertura de manifestações, quais os canais de atendimento da Ouvidoria do Estado e como acessar a Plataforma Ceará Transparente para obter informações sobre a transparência do Estado.

4. Descrição da Ação/Prática:

Na abertura de cada encontro explanou-se o que consiste o Plano Plurianual, a forma de distribuição dos grupos por temas e como deveria ser realizada a participação.

A Ouvidoria SEINFRA foi encaminhada ao grupo 5, que tinha como tema Infraestrutura e Logística e bem como o tema Transparência e Ética, que era abordado em todos os grupos.



Ao tratar do tema Transparência e Ética a Ouvidora informava aos cidadãos a importância da ouvidoria, como realizar abertura de manifestações, quais os canais de atendimento da Ouvidoria do Estado e como acessar a Plataforma Ceará Transparente para obter informações sobre a transparência do Estado.

Após a escuta das reivindicações e solicitações da população, foram elaboradas diretrizes para apresentação em plenária.

Ao final de todos os 14 encontros, foi realizada a compilação de todas as diretrizes criadas e que posteriormente contou com a participação da população por meio da plataforma virtual para a construção do PPA Ceará 2024-2027.

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

Contando com a organização e logística da SEPLAG para a participação dos encontros do Plano Plurianual do Estado do Ceará, os colaboradores eram transportados em ônibus e hospedados na região onde eram realizados os encontros.

Ao chegar aos locais dos encontros (escolas) realizava-se uma breve reunião para ajustar a equipe quanto à distribuição de tarefas e recepção da população nas salas de cada tema.

Após a acolhida na sala do tema 5, os cidadãos eram ouvidos e a partir das solicitações eram criadas as diretrizes. A Ouvidoria SEINFRA aproveitava o momento em que era abordado o tema Transparência e Ética e informava aos cidadãos a importância da ouvidoria, como realizar abertura de manifestações, quais os canais de atendimento da Ouvidoria do Estado e como acessar a Plataforma Ceará Transparente para obter informações sobre a transparência do Estado.

Ao final era realizada a coleta de todas as diretrizes criadas para apresentação em plenária e posteriormente para a votação por meio da plataforma virtual para a escolha das diretrizes que iriam compor o Plano Plurianual 2024-2027.



6. Evidências da realização da Ação/Prática:



<https://www.seinfra.ce.gov.br/2023/08/02/equipe-da-seinfra-acompanha-balanço-do-ppa-2024-2027/> - Equipe da Seinfra acompanha balanço do PPA 2024-2027 - Secretaria da Infra...
<https://www.seinfra.ce.gov.br/2023/08/02/equipe-da-seinfra-acompanha-balanço-do-ppa-2024-2027/> - Equipe da Seinfra acompanha balanço do PPA 2024-2027 - Secretaria da Infra...
<https://www.seinfra.ce.gov.br/2023/08/02/equipe-da-seinfra-acompanha-balanço-do-ppa-2024-2027/> - Equipe da Seinfra acompanha balanço do PPA 2024-2027 - Secretaria da Infra...



Equipe da Seinfra acompanha balanço do PPA 2024-2027



Técnicos da Coordenadoria de Planejamento da Secretaria da Infraestrutura do Governo do Ceará Seinfra participaram nesta terça-feira (17) do encontro do governador Eliana de Freitas com a equipe que esteve à frente do encontro do PPA na 14.ª região do Estado. A secretária executiva de Logística Intermodal e Obras, Liana Fajó, presidiu o encontro representando o secretário Antônio Ivo de Sousa.

O governador Eliana de Freitas, Ivo de Sousa, e o encontro ao lado da vice-governadora Jéssica Romero, da secretaria do Planejamento e Gestão, Sandra Machado, do secretário de Administração Pública, Waldemir Calheiros, secretários de Estado e equipe de Seinfra.

Em uma edição a linguagem Google Analytics para coleta de dados estatísticos de acesso. Clique aqui e veja mais sobre o uso de cookies do Google Analytics em sites.



"É muito importante que possamos ter canais na sociedade para que as pessoas debatam propostas, sugestões e ideias para melhorar a sociedade, sua comunidade, seu Estado", ressaltou o governador. "Isso é um processo que os cidadãos são chamados e convidados para poder pensar, e nossa primeira conquista é isso. Porque um dos maiores desafios da política brasileira é o cidadão ter voz e vez", completou.

Com o propósito de escutar e dialogar com a população, a iniciativa contou com a presença de 8.364 pessoas - nos encontros presenciais - e somou 5.151 diálogos unidos dentro do povo cearense, de todas as idades, para a construção do PPA 2024-2027.

COMUNICADORA



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

- Colaboração na elaboração do Plano Plurianual do Estado do Ceará;
- Aproximação junto a comunidade e estimulando a participação;
- Divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Estado, principalmente nas cidades menores que não tem acesso as divulgações já realizadas;
- Explicação de como utilizar a Plataforma Ceará Transparente na busca de melhorar a experiência do acesso.



ANEXO III

Boas Práticas de Ouvidoria - 2023

1. Título da Prática/Ação:

Criação do *Dashboard* da Ouvidoria SEINFRA

2. Período de realização da Prática/Ação:

Iniciou no segundo semestre de 2023 e segue em processo de atualização contínua.

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 do *dashboard* da ouvidoria SEINFRA teve início a partir da necessidade de acompanhamento e monitoramento dos dados de ouvidoria junto ao público interno. Com a apresentação, de forma clara e simples, o *dashboard* será de suma importância em reuniões internas e futuramente para consultas de dados de ouvidoria ao público externo.

4. Descrição da Ação/Prática:

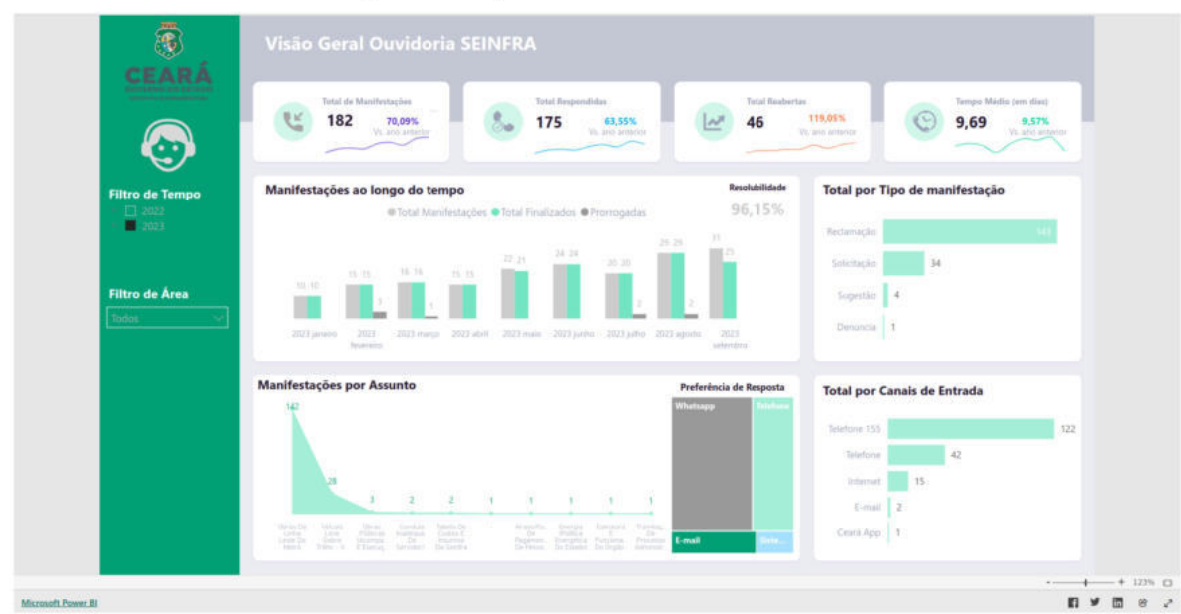
Utilizando a ferramenta *Power BI*, foi criado o modelo inicial do *dashboard* da Ouvidoria SEINFRA. A coleta dos dados brutos é realizada através dos relatórios gerados pela Plataforma Ceará Transparente, compilados e apresentados na ferramenta de forma simples, clara e de fácil entendimento. A criação visou facilitar a apresentação dos dados de ouvidoria em reuniões do Comitê Executivo, acesso rápido às informações pertinentes a cada coordenadoria e um acompanhamento e monitoramento da alta gestão quanto às demandas recebidas.

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

Após reunião com o colaborador responsável pelo desenvolvimento, foi criada a primeira versão do *dashboard*, que inicialmente será utilizado apenas pelo público interno, facilitando a apresentação dos dados de ouvidoria em reuniões do Comitê Executivo, acesso rápido às informações pertinentes a cada coordenadoria e um acompanhamento e monitoramento da alta gestão quanto às demandas recebidas. A disponibilização no sítio institucional SEINFRA, para o acesso do público externo, tem previsão para o segundo semestre de 2024.



6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

- Auxiliar no acompanhamento dos dados de ouvidoria por parte da alta gestão e áreas internas;
- Facilitar o acesso do público externo aos dados da Ouvidoria SEINFRA;
- Melhorar o entendimento dos dados fornecidos pela Plataforma Ceará Transparente, facilitando a utilização das informações em benefício de melhorias dos serviços públicos realizados pela Secretaria.

Documento assinado eletronicamente por: MARILIA KELVIA MOTA COSTA em 09/02/2024, às 16:56 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código BE77-87AC-69D2-DD2B.