



---

**Fortaleza**  
PREFEITURA

**Urbanismo e  
Meio Ambiente**

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA SEUMA

## Anual - 2023

Fortaleza, Janeiro 2024



---

**Fortaleza**  
PREFEITURA

**Urbanismo e  
Meio Ambiente**



---

**Fortaleza**  
PREFEITURA

**Urbanismo e  
Meio Ambiente**

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA SEUMA**

**ANUAL - 2023**

**FICHA TÉCNICA**

LUCIANA MENDES LOBO

**SECRETÁRIA MUNICIPAL DO URBANISMO E MEIO AMBIENTE**

JULIANA DE SOUZA ARANHA BRAUNER

**SECRETÁRIA EXECUTIVA MUNICIPAL DO URBANISMO E MEIO AMBIENTE**

JULIANA CASTRO MOTA

**ELABORAÇÃO – ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E GOVERNANÇA**



---

**Fortaleza**  
PREFEITURA

**Urbanismo e  
Meio Ambiente**

## SUMÁRIO

### **INTRODUÇÃO**

1 – Ouvidoria Seuma

1.1 – Canais de Atendimento

1.2 - Tipos de Manifestações

### **ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DA SEUMA**

2.1 – Contextualização do Relatório

2.2 – Relatório de Manifestações por Tipo

2.3 – Relatório de Manifestações por Canal de Atendimento

2.4 – Relatório de Manifestações por Assunto

2.5 – Relatório de Tempo Médio de Resposta

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**



**Fortaleza**  
PREFEITURA

**Urbanismo e  
Meio Ambiente**

## **INTRODUÇÃO**

### **1.1 - Ouvidoria Seuma**

A Ouvidoria da Seuma é um importante canal de interlocução entre o cidadão e o órgão, possibilitando através de seus canais de atendimento o recebimento de elogios, sugestões, solicitações de serviços, denúncias ou reclamações sobre os nossos serviços prestados. Com isso, a ouvidoria exerce um importante papel no órgão, pois é através das manifestações é possível a contínua melhoria dos nossos serviços prestados. Visamos contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela Seuma, manter a comunicação direta com os cidadãos e colaborar com o fortalecimento da cidadania, agindo com transparência, presteza e eficiência. A Ouvidoria da Seuma integra o Sistema Corporativo de Ouvidoria Municipal – SISCOM, sendo ele disponibilizado de forma online, na Ouvidoria Digital, no seguinte endereço eletrônico: <https://ouvidoria.cgm.fortaleza.ce.gov.br/portal>, onde o cidadão poderá cadastrar a manifestação, inclusive de forma anônima.

### **1.2 – Canais de Atendimento**

A Ouvidoria da Seuma recebe as manifestações através de quatro canais de atendimento diversos: internet, presencial, telefone e e-mail. As manifestações que utilizam o canal da internet, serão protocoladas de forma online e inseridas na Ouvidoria Digital, da Prefeitura Municipal de Fortaleza. A mencionada plataforma online permite abrir e acompanhar as manifestações de forma 100% virtual, inclusive de forma anônima. Importante ressaltar que todas as manifestações feitas devem ser inseridas na plataforma online da Ouvidoria Digital, que é a porta de entrada única para as solicitações da SEUMA. Isso significa, que independente do meio pelo qual a SEUMA recebeu o requerimento (balcão, carta, telefone, e-mail, ouvidoria, etc.), ele deve ser necessariamente registrado no sistema. E isso se mostra necessário, pois unifica a base de dados das manifestações recebidas, possibilitando fazer um monitoramento e acompanhamento, manter um histórico, por tipo e assunto, dentre outros requisitos necessários à efetividade de um sistema integrado e on-line.

Em relação ao atendimento presencial, ele ocorre na sede da SEUMA, de segunda à sexta, no seu horário de funcionamento, de 08h às 17h. Referente ao telefone, o cidadão poderá utilizar este canal através deste número: 3452-6923, de segunda à sexta, no horário de funcionamento do órgão,



# Fortaleza

PREFEITURA

## Urbanismo e Meio Ambiente

de 08h às 17h. O e-mail também é um canal disponibilizado para o cidadão externar sua manifestação, no seguinte endereço eletrônico: [ouvidoria.seuma@seuma.fortaleza.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.seuma@seuma.fortaleza.ce.gov.br). Por fim, a Ouvidoria disponibiliza o seu aplicativo digital que poderá ser baixado no Google Play, para celulares com o sistema operacional Android ou na App Stores para celulares com sistema operacional IOS.

### 1.3 – Tipos de Manifestações

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões; desta forma, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos. Quanto aos registros das manifestações por categorias, consideramos as seguintes definições, baseadas no que orienta a Ouvidoria Digital da Prefeitura de Fortaleza.

**SUGESTÃO** – É a demonstração de insatisfação com um serviço ou atendimento.

**ELOGIO** – É a demonstração de reconhecimento ou satisfação com um serviço ou atendimento.

**SOLICITAÇÃO** – É o pedido de uma providência por parte da administração pública municipal.

**RECLAMAÇÃO** – É a demonstração de insatisfação ou satisfação com um serviço ou atendimento.

**DENÚNCIA** – É a comunicação de ato ou conduta ilícita relacionada a serviços públicos.

## **ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DA SEUMA**

### 2.1 – Contextualização do Relatório

A Ouvidoria da Seuma em cumprimento ao inciso II, art. 5º do decreto municipal nº 14.972, de 31 de março de 2021, que dispõe sobre a criação da Rede de Controle Interno e Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fortaleza e estabelece novas atribuições aos órgãos e entidades da Prefeitura, apresenta o Relatório Anual da Ouvidoria da Seuma de 2023, compreendendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, divulgando dados estatísticos quantitativos registrados pela referida Ouvidoria. Os relatórios que serão apresentados a seguir, foram baseados nos dados fornecidos pelo sistema.



# Fortaleza

PREFEITURA

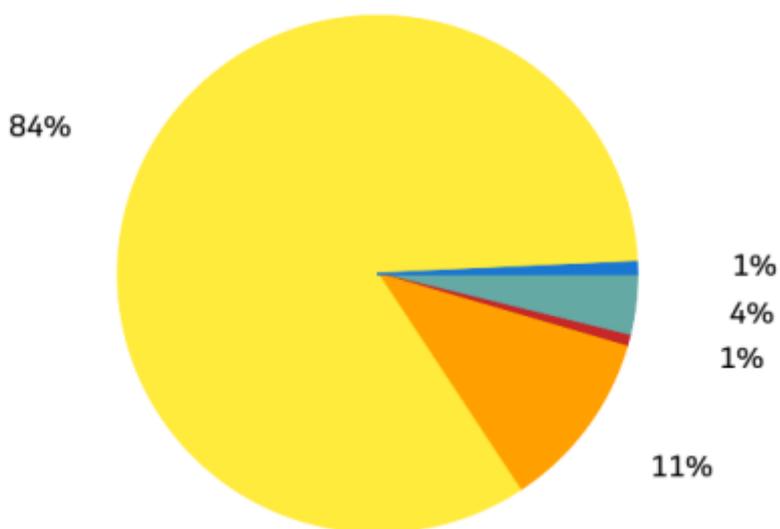
## Urbanismo e Meio Ambiente

### 2.2 – Relatório de Manifestações por Tipo

MÊS	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
JAN	0	2	66	2	2	72
FEV	0	9	34	1	4	48
MAR	0	6	72	0	3	81
ABR	0	12	49	1	1	63
MAI	0	7	62	0	1	70
JUN	1	4	50	0	4	59
JUL	2	3	24	0	2	31
AGO	0	10	50	0	3	63
SET	0	16	60	0	4	80
OUT	1	3	60	0	1	65
NOV	0	3	56	1	3	63
DEZ	1	8	35	1	0	45
TOTAL	5	83	618	6	28	740

### TIPO DE MANIFESTAÇÕES

Elogio Denúncia Reclamação Informação Sugestão



Referente ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023



# Fortaleza

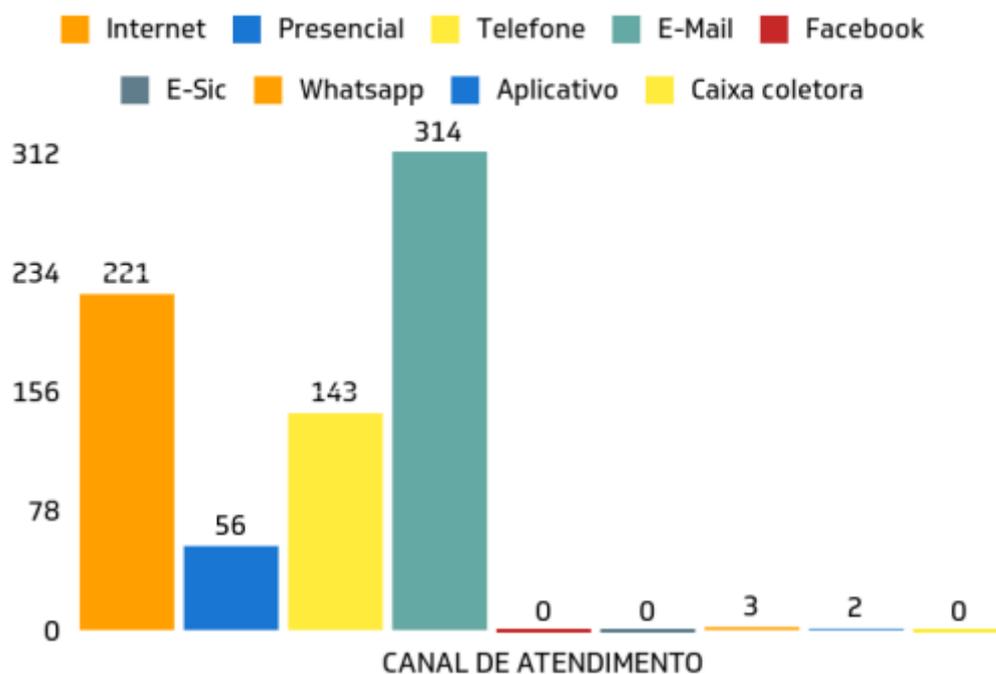
PREFEITURA

## Urbanismo e Meio Ambiente

### 2.3 – Relatório de Manifestações por Canal de Atendimento

MÊS	INTER	PRESEN	TELEF	EMAIL	FACE	ESIC	WHATS	APP	CAIXA COL	TOTAL
JAN	15	2	45	10	0	0	0	0	0	72
FEV	24	3	2	17	0	0	0	2	0	48
MAR	36	9	5	30	0	0	0	0	0	81
ABR	26	6	4	27	0	0	0	0	0	63
MAI	21	3	1	45	0	0	0	0	0	70
JUN	17	9	3	30	0	0	0	0	0	59
JUL	11	2	4	14	0	0	0	0	0	31
AGO	13	6	4	38	0	0	2	0	0	63
SET	19	10	11	40	0	0	0	0	0	80
OUT	11	4	29	21	0	0	0	0	0	65
NOV	14	0	22	26	0	0	1	0	0	63
DEZ	14	2	13	16	0	0	0	0	0	45
TOTAL	221	56	143	314	0	0	3	2	0	740

### RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL ATENDIMENTO



Referente ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023



# Fortaleza

PREFEITURA

## Urbanismo e Meio Ambiente

### 2.4 – Relatório de Manifestações por Assunto

Referência: 2023

DESCRIÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ambiental	1	1	3	6	9	8	0	3	2	9	4	2	48
Atendimento	0	0	2	2	3	0	0	2	3	0	2	2	16
Autorização a partir de 10 Cortes de	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Certidão	3	2	7	2	0	2	1	2	3	2	5	0	29
Código de Endereçamento Postal -	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Construção	9	3	9	8	6	11	5	4	4	3	3	5	70
Consulta de adequabilidade para	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
Diretrizes Ambientais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Diretrizes Urbanas	1	4	0	1	4	5	1	4	3	0	0	0	23
Funcionamento	10	9	20	16	10	10	3	11	9	13	7	7	125
Gestão de Pessoas	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	1	0	5
Informações/Atendimento	24	20	24	11	27	11	13	24	37	19	32	22	264
Inspeção Predial	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	4
Licença Sanitária	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	4
PGRS	0	0	1	3	0	1	0	0	1	1	0	0	7
Solicitação	22	8	10	9	9	9	3	11	11	14	7	2	115
Solicitação de Informação	0	0	5	3	1	1	0	1	3	3	1	4	22

Total: 740

## RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO

Assuntos



Referente ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023



# Fortaleza

PREFEITURA

## Urbanismo e Meio Ambiente

### 2.5 – Relatório por Tempo Médio de Resposta

O prazo de resposta às manifestações do cidadão é de 30 (trinta) dias, conforme Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017. Para calcular o tempo médio de resposta, demonstrado na tabela abaixo, somou-se o tempo de resposta de cada manifestação durante o período específico e dividiu-se essa soma pelo total de manifestações.

Tempo Médio de Resposta											
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1,25 dias	0,95 dia	1,22 dias	3,34 dias	2,37 dias	1,96 dias	2,16 dias	0,82 dia	1,25 dias	0,56 dia	0,92 dia	3,46 dias
Tempo Médio de Resposta de 2023											
2,04 dias											

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório é um importante instrumento para a gestão, pois permite orientar a Pasta para tomada de decisões relativa ao controle e melhorias internas, como também, dar transparência ao atendimento das demandas e possibilitar aos cidadãos exercerem o controle social. É preciso destacar que as ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços.

Especificamente, esta ouvidoria trabalha na acolhida do cidadão que busca o atendimento de suas manifestações à procura de esclarecimentos ou com motivações emocionais. Também faz parte do seu trabalho a orientação do cidadão quanto ao uso das plataformas disponíveis para emissão do licenciamento no município de Fortaleza, bem como, a utilização do Canal Urbanismo e Meio Ambiente, explicação quanto a competência e atribuições da Seuma e a orientação da prestação de serviços em outros órgãos e atividades correlatas.



---

**Fortaleza**  
PREFEITURA

**Urbanismo e  
Meio Ambiente**

Em síntese, durante o ano de 2023, compreendendo o período entre 01/01/2023 a 31/12/2023, foram registradas 740 manifestações, recebidas por quatro canais de atendimentos: presencial, e-mail, telefone e internet.

A Ouvidoria da Seuma tem cumprido a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão, empresas e secretaria. Sempre atenta a manifestações, a Seuma utiliza-as como ferramenta para melhoria contínua do serviço público prestado, aprimorando a sua forma de atuação. Além disso, empenha-se para continuar qualificando o trabalho realizado, atendendo às manifestações do público com eficiência e em prazo célere, aproximando cada vez mais usuários e Prefeitura de Fortaleza.

Por fim, é o que se tem a relatar.

Ouvidoria Seuma.

Fortaleza, 11 de janeiro de 2024.