



---

**Fortaleza**  
PREFEITURA

**Urbanismo e  
Meio Ambiente**

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA SEUMA

## Anual - 2021

Fortaleza, Janeiro 2022



---

**Fortaleza**  
PREFEITURA

**Urbanismo e  
Meio Ambiente**



---

**Fortaleza**  
PREFEITURA

**Urbanismo e  
Meio Ambiente**

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA SEUMA**

**ANUAL - 2021**

**FICHA TÉCNICA**

LUCIANA MENDES LOBO

**SECRETÁRIA MUNICIPAL DO URBANISMO E MEIO AMBIENTE**

PEDRO CÉSAR DA ROCHA NETO

**SECRETÁRIO EXECUTIVO 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 2021, compreendendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, divulgando dados estatísticos quantitativos registrados pela referida Ouvidoria. Os relatórios que serão apresentados a seguir, foram baseados nos dados fornecidos pelo sistema.



# Fortaleza

PREFEITURA

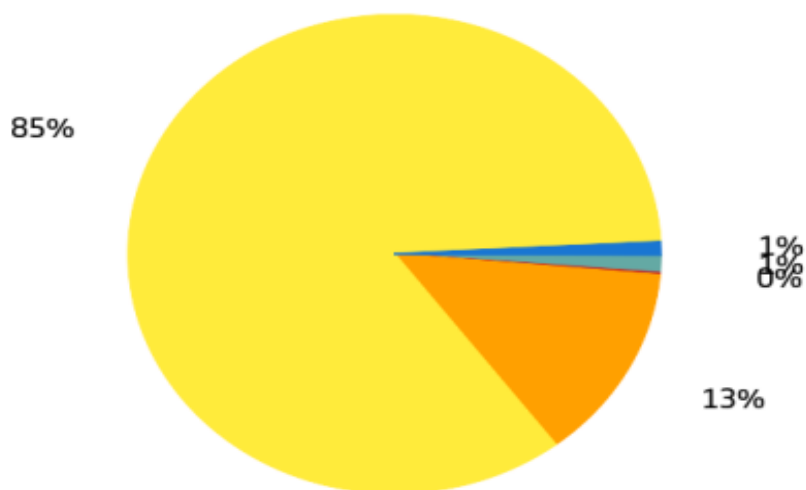
## Urbanismo e Meio Ambiente

### 2.2 – Relatório de Manifestações por Tipo

MÊS	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
JAN	1	5	12	0	0	18
FEV	0	21	104	1	2	128
MAR	0	6	135	1	1	143
ABR	0	17	174	0	0	191
MAI	0	20	155	0	1	176
JUN	0	23	122	3	0	148
JUL	0	25	107	0	3	135
AGO	0	14	86	2	2	104
SET	0	23	86	2	1	112
OUT	1	14	94	0	0	109
NOV	0	8	92	3	0	103
DEZ	0	16	57	1	7	81
TOTAL	2	192	1224	13	17	1448

### TIPO DE MANIFESTAÇÕES

Elogio Denúncia Reclamação Informação Sugestão



Referente ao período de 01/01/2021 a 31/12/2021



# Fortaleza

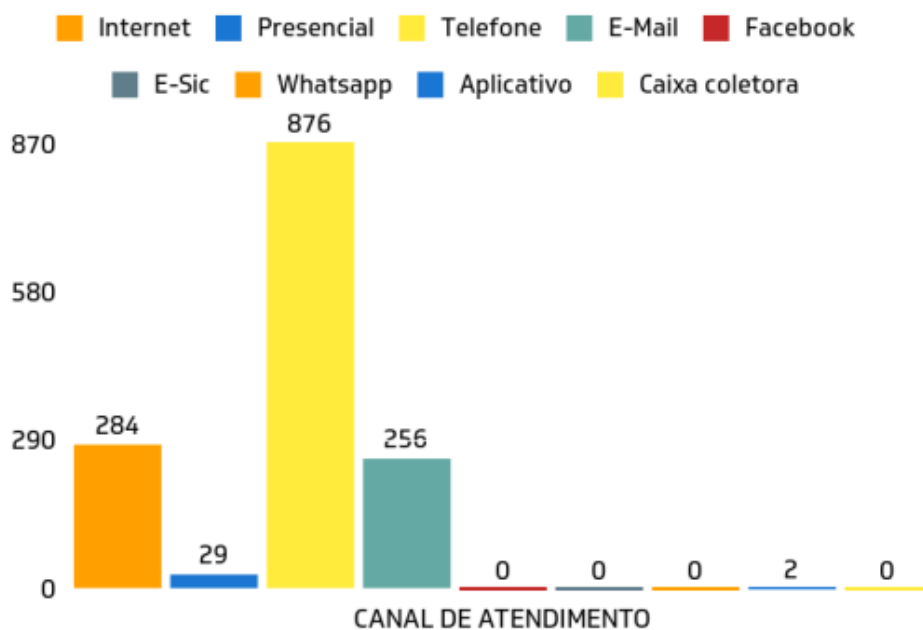
PREFEITURA

## 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	11	3	4	0	0	0	0	0	0	18
FEV	25	3	83	17	0	0	0	0	0	128
MAR	26	0	91	26	0	0	0	0	0	143
ABR	19	0	137	35	0	0	0	0	0	191
MAI	27	2	120	26	0	0	0	0	0	176
JUN	25	2	102	19	0	0	0	0	0	148
JUL	27	5	80	23	0	0	0	0	0	135
AGO	24	0	58	22	0	0	0	0	0	104
SET	35	2	50	25	0	0	0	0	0	112
OUT	22	3	61	22	0	0	0	1	0	109
NOV	19	5	62	17	0	0	0	0	0	103
DEZ	24	4	28	24	0	0	0	1	0	81
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>29</b>	<b>876</b>	<b>256</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1448</b>

### RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL ATENDIMENTO



Referente ao período de 01/01/2021 a 31/12/2021





# Fortaleza

PREFEITURA

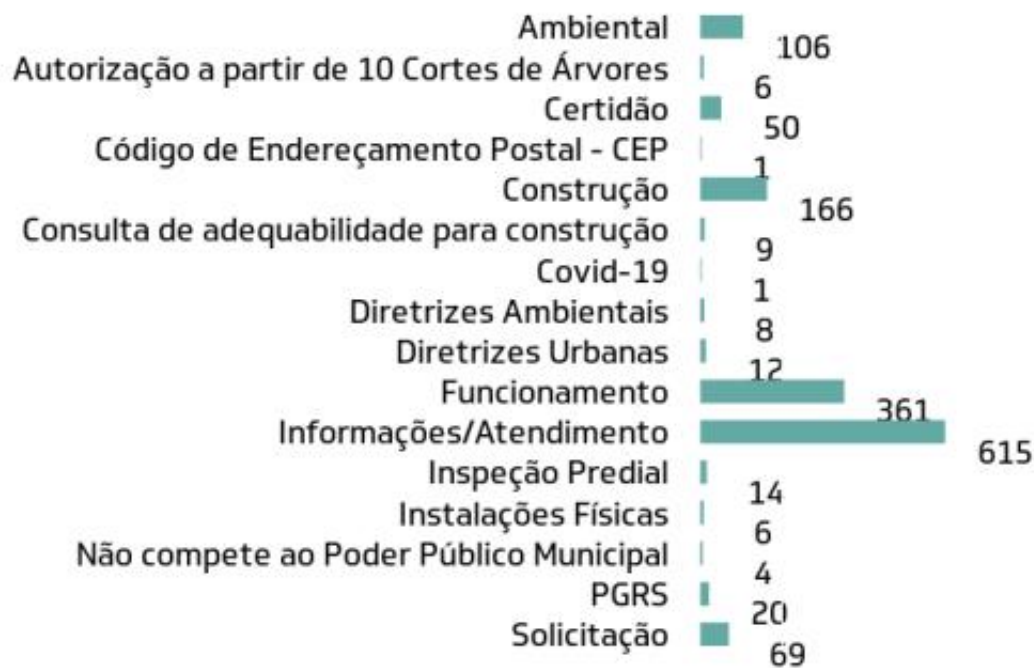
## Urbanismo e Meio Ambiente

### 2.4 – Relatório de Manifestações por Assunto

Referência: 2021

DESCRIÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ambiental	4	11	9	16	8	8	8	8	5	11	10	8	106
Autorização a partir de 10 Cortes de	0	0	1	2	1	0	0	1	1	0	0	0	6
Certidão	1	5	4	16	7	3	2	2	4	2	3	1	50
Código de Endereçamento Postal -	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Construção	2	20	10	34	22	18	23	5	9	4	14	5	166
Consulta de adequabilidade para	0	2	2	0	1	1	1	1	0	1	0	0	9
Covid-19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Diretrizes Ambientais	0	0	0	0	1	1	1	1	0	2	0	2	8
Diretrizes Urbanas	0	0	0	0	1	2	1	1	3	3	1	0	12
Funcionamento	3	43	41	46	44	34	31	29	36	20	15	19	361
Informações/Atendimento	6	40	65	72	79	69	64	49	44	51	45	31	615
Inspeção Predial	0	0	0	1	7	3	0	0	0	2	0	1	14
Instalações Físicas	0	1	0	0	0	1	0	0	2	2	0	0	6
Não compete ao Poder Público	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4
PGRS	0	2	2	2	1	2	1	4	1	1	1	3	20
Solicitação	1	3	9	2	4	5	3	3	6	9	14	10	69

Total: 1448



Referente ao período de 01/01/2021 a 31/12/2021



# 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. Importante registrar, que não houve nenhuma manifestação respondida fora do prazo, como também, todas foram finalizadas. 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
3,94 dias	0,57 dias	0,53 dias	0,37 dias	1,04 dias	1,03 dias	4,12 dias	2 dias	4,76 dias	4,03 dias	1,26 dias	2,38 dias

#### Tempo Médio de Resposta de 2021

3,26 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 2021, compreendendo o período entre 01/01/2021 a 31/12/2021, foram registradas 1.448 manifestações, recebidas por 5 canais de atendimentos: presencial, e-mail, telefone, internet e aplicativo. Todas as manifestações foram finalizadas e dentro do prazo de 30 dias.

Importante ressaltar a ininterruptividade do trabalho, como também, a qualidade e celeridade no atendimento prestado desta ouvidoria, que mesmo enfrentando o momento adverso devido a pandemia do coronavírus, impondo o distanciamento e conseqüentemente o trabalho remoto, nunca deixou de atender as manifestações com eficiência e em prazo célere, conforme se prova nos relatórios acima colocados.

Por fim, é o que se tem a relatar.

Ouvidoria Seuma.

Fortaleza, 24 de janeiro de 2022.