



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. 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

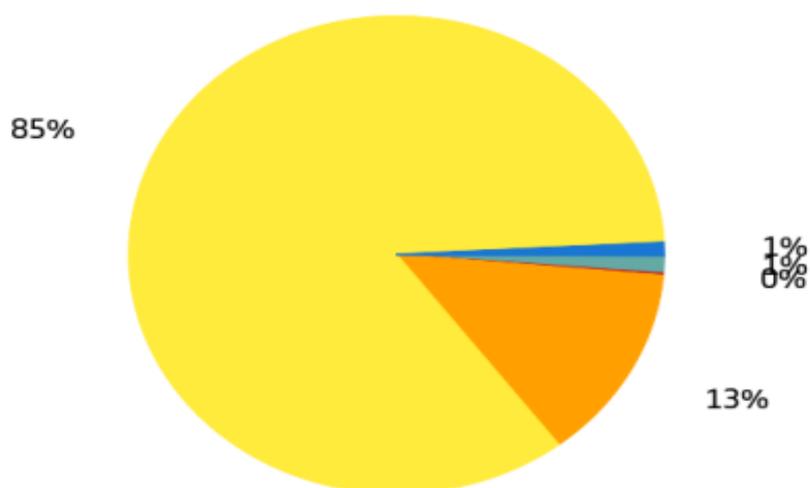
Urbanismo e Meio Ambiente

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

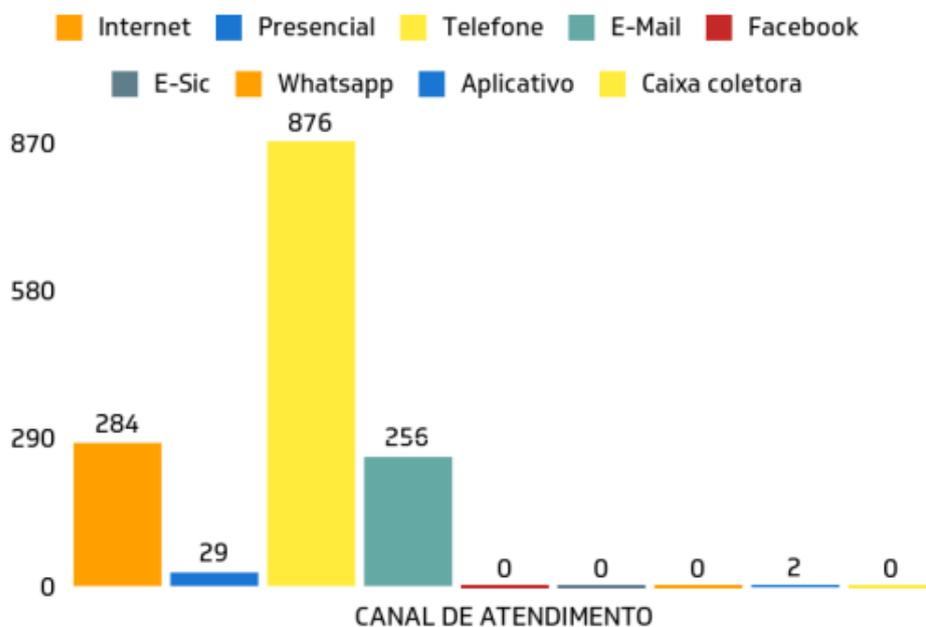
PREFEITURA

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
TOTAL	284	29	876	256	0	0	0	2	0	1448

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL ATENDIMENTO



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



Fortaleza

PREFEITURA

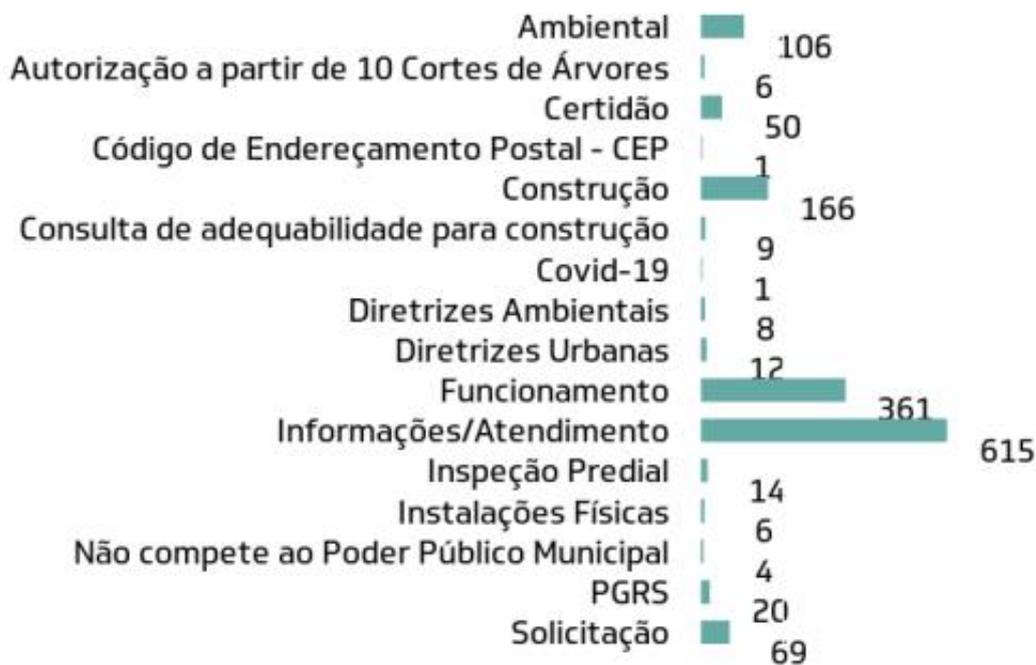
Urbanismo e Meio Ambiente

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.