



---

**PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA  
SECRETARIA MUNICIPAL DO URBANISMO E MEIO AMBIENTE**

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA SEUMA

## 1º Semestre - 2020

Fortaleza, julho de 2020



PREFEITO MUNICIPAL DE FORTALEZA  
**Roberto Cláudio Rodrigues Bezerra**

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE URBANISMO E MEIO AMBIENTE  
**Maria Águeda Pontes Caminha Muniz**

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE URBANISMO E MEIO AMBIENTE  
**Adolfo Cesar Silveira Viana**

ELABORAÇÃO

**Maria Iara da Silva Coelho**  
Ouvidoria Seuma

**Kélvia Canuto Martins de Albuquerque**  
Assessor Especial II

REVISÃO

**Kélvia Canuto Martins de Albuquerque**  
Assessor Especial II



---

Figura 1 - Tela Ouvidoria Seuma (Web) .....	9
Figura 2 - Manifestação Tipo "Solicitação" .....	11
Figura 3 - Manifestações do Tipo "Reclamação" .....	11
Figura 4 - Manifestações do Tipo "Elogio" .....	12
Figura 5 - Forma de Registro das Manifestações .....	16



---

Tabela 1 – Total de Manifestações .....	10
Tabela 2 - Total de Manifestações Seuma .....	10
Tabela 3 - Manifestações do Tipo Reclamação Relativo à Carta de Serviços.....	13
Tabela 4 - Manifestações do Tipo Reclamação Diversas.....	13
Tabela 5 - Manifestações do Tipo Reclamação - Fortaleza Online .....	14
Tabela 6 - Manifestações do Tipo Reclamação - Licenciamento Digital.....	14
Tabela 7 - Tempo de Resposta Ouvidoria Seuma.....	15
Tabela 8 - Registro Formas de Registro de Manifestação.....	16



## Sumário

1.	DIAGNÓSTICO .....	6
1.1.	Canais de Atendimento .....	6
1.1.1.	Central de Atendimento Seuma.....	6
1.1.2.	Núcleo de Atendimento ao Cidadão - Nac .....	7
1.1.3.	Pré-Análise .....	7
1.1.4.	Ouvidoria .....	8
2.	DAS MANIFESTAÇÕES .....	9
2.1.	Qualificando as Manifestações .....	10
2.1.1.	Manifestação do tipo “Reclamação” .....	12
2.1.1.1.	Licenciamento Digital - Seuma .....	14
3.	TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA.....	14
4.	CONCLUSÃO.....	15

## RELATÓRIO OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria do Urbanismo e Meio Ambiente - SEUMA tem por objetivo contribuir com a qualidade da prestação dos serviços ofertados pelo órgão ambiental ao cidadão por meio da análise do Relatório de Ouvidoria, emitido anualmente, conforme Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, neste recorte, emitido semestralmente para envio à Controladoria Geral do Município - CGM.

O registro das manifestações acontece de três formas: atendimento telefônico, registro virtual e/ou presencial com a seguinte natureza: reclamações, elogios, sugestões, solicitação e denúncia. A busca de melhorias é uma constante nas atividades da Ouvidoria, com foco no acompanhando da eficiência na prestação dos serviços ao cidadão fortalezense ao tempo que contribui para uma cidade de oportunidades por meio da conscientização e efetivação do compartilhamento de responsabilidades na construção da Fortaleza que queremos.

A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período (Conforme Art. 16, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017). O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

A análise dos dados coletados com os registros de ouvidoria servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados por este órgão ambiental, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados em nossa Carta de Serviços, disponível no Canal Urbanismo e Meio Ambiente (<https://urbanismoemeioambiente.fortaleza.ce.gov.br/servicos>).

### 1. DIAGNÓSTICO

#### 1.1. Canais de Atendimento

Os serviços públicos dependem de um envolvimento direto dos cidadãos para serem melhor pensados - atendendo a demanda do cidadão, efetivos e com economia de recursos: neste sentido, a Secretaria do Urbanismo e Meio Ambiente - Seuma disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

##### 1.1.1. Central de Atendimento Seuma

A Central de Atendimento é responsável por orientar o cidadão quanto aos procedimentos para o protocolo de seus processos nas plataformas virtuais da Secretaria. Também cabe à Central de Atendimento aperfeiçoar e facilitar a relação entre as Coordenadorias, Células e

Corpo Técnico da SEUMA, e os cidadãos, por meio de esclarecimentos, bem como suprir as necessidades de informações dos Cidadãos.

- Atribuições da Central de Atendimento:
  - implementar as políticas, normas, procedimentos e demais atividades necessárias ao desenvolvimento dos trabalhos na SEUMA;
  - realizar atendimento de requerentes e dirimir dúvidas sobre os serviços oferecidos pela Secretaria;
  - elaborar, mensalmente e quando solicitado relatório de suas atividades;
  - desempenhar outras atividades correlatas estabelecidas pelo Coordenador.

#### 1.1.2. Núcleo de Atendimento ao Cidadão - Nac

A SEUMA dispõe de núcleos de atendimento externo, além de sua sede (Situada a Avenida Deputado Paulino Rocha nº1343 no Bairro Cajazeiras), onde é possível receber orientações e tirar dúvidas sobre o uso plataformas virtuais da Secretaria, como o Fortaleza Online e o Licenciamento Digital e/ou obter informações sobre todos os serviços oferecidos pela SEUMA.

- Núcleo de Atendimento ao Cidadão - Nac – Shopping Del Paseo - Av. Santos Dumont, 3131. Piso S1. Telefone: (85) 3456-3354.
- Vapt – Vupt Antônio Bezerra – (Serviço temporariamente suspenso)

#### 1.1.3. Pré-Análise

O serviço de Pré-Análise como o próprio nome indica, é utilizado para o atendimento ao cidadão que deseja informações sobre como solicitar (previamente) qualquer serviço prestado pelo órgão: atendido por um servidor técnico, o cidadão apresenta sua necessidade e tem suas dúvidas dirimidas e/ou é indicado o melhor serviço a ser protocolado explicando-se a aplicação da legislação e orientando ao cidadão/cliente-usuário do serviço como proceder para que ele obtenha o resultado deferido/indeferido de sua solicitação.

O atendimento no setor de Pré-Análise acontece de segunda à sexta-feira conforme calendário de atendimento adotado para cada serviço conforme divulgado em <https://urbanismoemeioambiente.fortaleza.ce.gov.br/urbanismo-e-meio-ambiente/669-atendimento-pre-analise-seuma>. A partir de 01 de junho de 2020, o serviço de Pré-Análise passou a ser agendado e, com a pandemia do Covid-19, o processo de virtualização dos atendimentos (assim como o de protocolo dos processos) foram antecipados no cronograma planejado pela SEUMA, passando a acontecer de forma virtual

([https://dataged.fortaleza.ce.gov.br/dataged/agendamento/cad\\_agendamento\\_prealise.asp](https://dataged.fortaleza.ce.gov.br/dataged/agendamento/cad_agendamento_prealise.asp)).

No Núcleo de Atendimento ao Cidadão – Nac, no Shopping Del Paseo, os atendimentos permanecem de segunda à sexta-feira, no horário de 10H às 17H30min (atendimento por distribuição de senhas)<sup>1</sup>.

#### 1.1.4. Ouvidoria

##### 1.1.4.1. Sistema de Ouvidoria do Município – SOM

O Decreto Nº 14.119, de 14 de novembro de 2017, instituiu o Sistema de Ouvidoria Municipal – SOM, vinculado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Município de Fortaleza. O SOM tem como objetivo facilitar o atendimento das manifestações, elogios, consultas, reclamações e demandas sociais encaminhadas às ouvidorias das secretarias e dos órgãos do município de Fortaleza, bem como a Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Município.

O registro no SOM é realizado junto à Ouvidoria Geral, pelos números (85) 3105.1501 ou (85) 3105.1502.

##### 1.1.4.2. Ouvidoria Seuma

Canal de atendimento ao cidadão, próprio do órgão ambiental, que deseja apresentar elogios, sugestões, solicitação, denúncia ou reclamações sobre os serviços prestados.

A Ouvidoria Seuma possui uma interface com o cidadão por meio do Canal Urbanismo e Meio Ambiente, disponível no endereço <https://dataged.fortaleza.ce.gov.br/dataged/processos/ouvidoria.asp>.

---

<sup>1</sup> Durante o período de pandemia, os atendimentos no Nac Del Paseo acontecem de 12:00 às 18:00. Outras informações, em (85) 3456-3354.



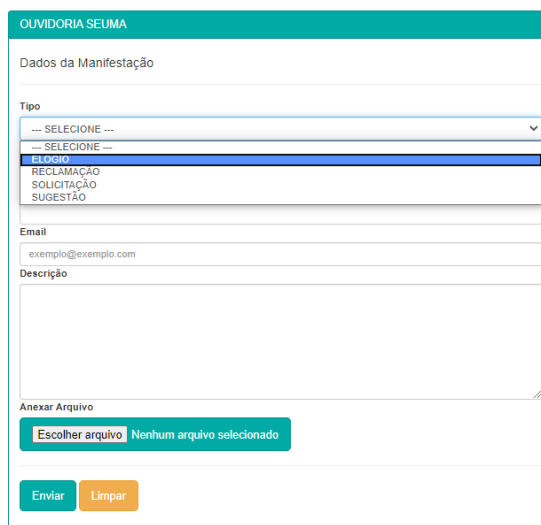


Figura 1 - Tela Ouvidoria Seuma (Web)

Em tempo, como resultado para este relatório, os registros realizados de forma presencial e/ou virtual junto a Ouvidoria do órgão e do sistema SOM compõem a análise da eficiência e eficácia quanto à manutenção da qualidade na prestação do serviço ofertado pela Seuma ao cidadão de Fortaleza.

## 2. DAS 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 Geral da União.

**SUGESTÃO** – Ideia, ou **proposta** de aprimoramento dos serviços públicos;

**ELOGIO** – Demonstração ou reconhecimento ou **satisfação** sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**SOLICITAÇÃO**<sup>2</sup> – Requerimento de adoção de **providência** por parte da Administração.

**RECLAMAÇÃO** – Registro de **insatisfação** com um serviço público; as quais podem ser críticas e/ou relatar ineficiência.

**DENÚNCIA** – Comunicação de **irregularidade** realizada por agente público que demanda

---

<sup>2</sup> Verificamos que, com a pandemia do Covid-19 e a proibição dos atendimentos presenciais a partir de março de 2020, as Solicitações se tornaram mais recorrentes, contudo com o cunho de “Informações”, o que poderá ser melhor retratado adiante.

ação de controle ou correção.

## 2.1. Qualificando as Manifestações

No primeiro semestre de 2020 foram registrados, no total, 843 manifestações na Ouvidoria Seuma; destas, 383 registros eram direcionados a outros órgãos da estrutura municipal.

MANIFESTAÇÕES (JAN/20 - JUN/20)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
SUGESTÃO	-	1	-	1	-	1	3
ELOGIO	6	1	1	-	1	2	11
RECLAMAÇÕES	10	2	6	1	1	7	27
SOLICITAÇÃO	106	86	88	32	29	53	394
DENÚNCIA	-	-	-	-	-	-	-
SISTEMA SOM	2	3	-	17	3	-	25
MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À OUTROS ÓRGÃOS	114	63	128	9	17	52	383
<b>TOTAIS</b>	<b>238</b>	<b>155</b>	<b>223</b>	<b>59</b>	<b>51</b>	<b>114</b>	<b>843</b>

Tabela 1 – Total de Manifestações

No tocante as manifestações próprias ao órgão ambiental, registramos 460 manifestações, as quais se encontram qualificadas adiantes conforme Tabela 2.

MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
SUGESTÃO	-	1	-	1	-	1	3
ELOGIO	6	1	1	-	1	2	11
RECLAMAÇÕES	10	2	6	1	1	7	27
SOLICITAÇÃO	106	86	88	32	29	53	394
DENÚNCIA	-	-	-	-	-	-	-
SISTEMA SOM	2	3	-	17	3	-	25
<b>TOTAIS</b>	<b>124</b>	<b>92</b>	<b>95</b>	<b>50</b>	<b>34</b>	<b>62</b>	<b>460</b>

Tabela 2 - Total de Manifestações Seuma

Do número de manifestações recebido nesta Ouvidoria, destacamos o registro das manifestações do tipo “Solicitação”; definidas como “Solicitação de Providencias” ou apenas “Solicitação”, conforme página 09 deste manual. Com a situação do país mediante a pandemia do Covid-19, as “Solicitações” são identificadas como registro de pedido de informações: registra-se que o cidadão passou a recorrer à Ouvidoria como canal de solicitações de informações diversas sobre o órgão e procedimentos afins.

No período de Jan/20 a Jun/20 foram 394 registro de “Solicitação” que caminharam entre a manutenção do funcionamento do órgão ambiental e/ou os procedimentos da plataforma Licenciamento Digital (lançado em 02 de maio de 2020).

MANIFESTAÇÕES (JAN/20 - JUN/20)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>106</b>	<b>86</b>	<b>88</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>53</b>	<b>394</b>

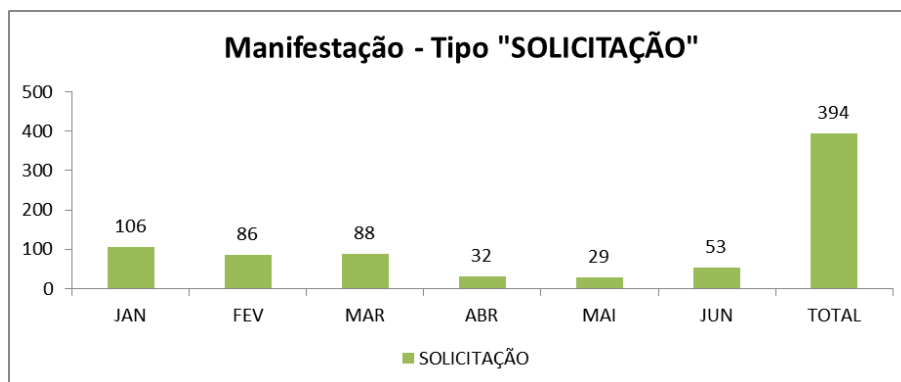


Figura 2 - Manifestação Tipo "Solicitação"

Destacam-se também os registros de "Reclamações", os quais fecham o número total de 27 registros no primeiro semestre de 2020 e giram em torno da demora quanto ao tempo de análise dos processos e/ou instabilidades nas plataformas de serviços online, análise que será realizada mais adiante.

MANIFESTAÇÕES (JAN/20 - JUN/20)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>27</b>

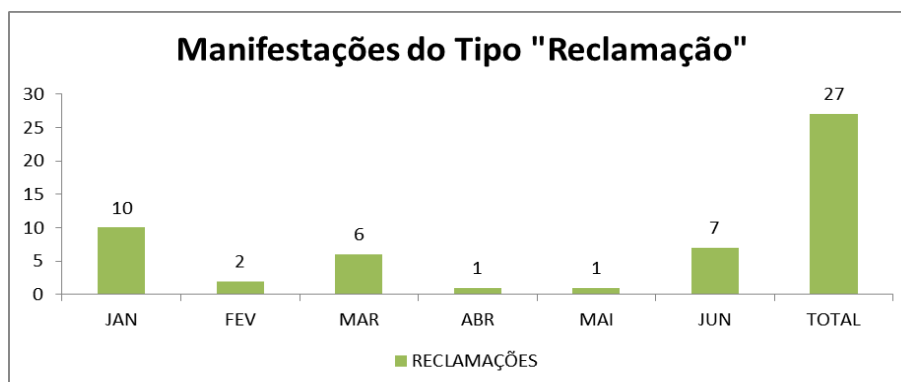


Figura 3 - Manifestações do Tipo "Reclamação"

Em tempo, registramos, também, a ocorrência permanente de elogios aos nossos serviços e/ou servidores os quais recebem os devidos tratamentos.

MANIFESTAÇÕES (JAN/20 - JUN/20)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
<b>ELOGIO</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>11</b>

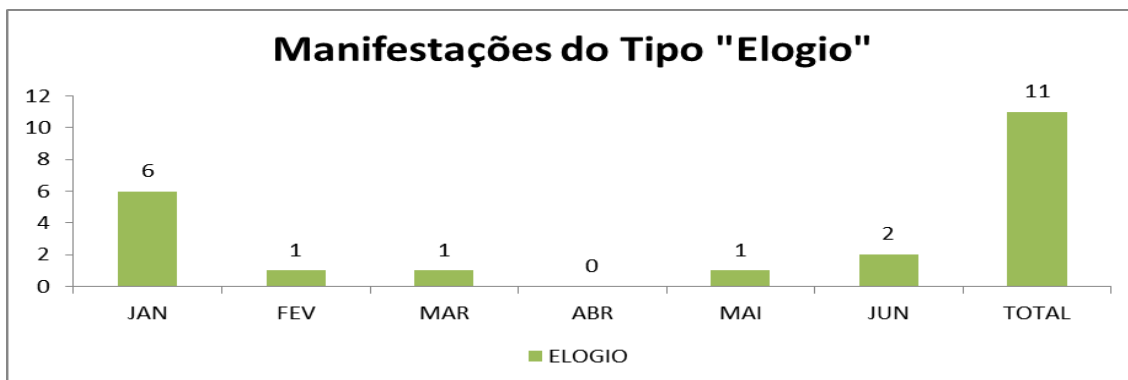


Figura 4 - Manifestações do Tipo "Elogio"

As sugestões apresentadas durante este semestre foram sobre (i) como melhorar a arborização no bairro Pedras; (ii) sobre apresentar dados específicos quando da emissão dos documentos no Fortaleza Online e (iii) aplicação de novos filtros no Dashboard (Painel de Negócios) disponível em <https://urbanismoemeioambiente.fortaleza.ce.gov.br/painel-de-negocios-urbanos>. Todas as sugestões foram devidamente encaminhadas ao setor competente.

Registra-se que todas as sugestões recebem tratamento da ouvidoria, sendo registradas via e-mail institucional ([ouvidoria.seuma@seuma.fortaleza.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.seuma@seuma.fortaleza.ce.gov.br)) neste setor e após, encaminhadas ao setor competente, dando ciência, também, às assessorias do Gabinete da secretaria para conhecimento e tomada de providências.

No tocante à "Denúncia", nenhuma manifestação fora registrada; em tempo, salienta-se que a Prefeitura Municipal de Fortaleza disponibiliza um canal específico para este fim através do endereço [ouvidoriageral.cgm@cgm.fortaleza.ce.gov.br](mailto:ouvidoriageral.cgm@cgm.fortaleza.ce.gov.br) ou canal específico no Portal do Servidor.

A Ouvidoria busca ser mais objetiva e breve possível para atender a demanda do cidadão dentro do prazo estabelecido de 30 (trinta) dias, conforme estabelecido na legislação vigente<sup>3</sup>, realizando o acompanhamento diário das manifestações junto aos setores.

#### 2.1.1. Manifestação do tipo "Reclamação"

Analisando o tipo de manifestação registrado como "Reclamação" no primeiro semestre de 2020, temos 27 ocorrências; das quais, consegue-se qualificar 13 registros com fundamentação no tempo de análise dos processos que foram registrados ainda de forma presencial, conforme Tabela 3 adiante.

<sup>3</sup> Lei Nº 13.460, de 26 de Junho de 2017.

MANIFESTAÇÕES DO TIPO "RECLAMAÇÃO" JAN/20 - JUN/20							
SERVIÇO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
ADEQUABILIDADE PARA FUNCIONAMENTO	2	1	-	1	-	-	4
ADEQUABILIDADE PARA CONSTRUÇÃO	2	-	-	-	-	-	2
ACRÉSCIMO E REFORMA	-	-	1	-	-	-	1
ALTERAÇÃO DURANTE A OBRA	1	-	-	-	-	-	1
HABITE-SE	-	-	-	-	-	1	1
LICENÇA AMBIENTAL	-	-	1	-	-	-	1
REMEMBRAMENTO	3	-	-	-	-	-	3
<b>TOTAIS</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

Tabela 3 - Manifestações do Tipo Reclamação Relativo à Carta de Serviços

Nos demais registros, qualificamos a incidência de 06 manifestações relativas ao (i) Atendimento; (ii) ao acesso ao prédio da Secretaria e (iii) à um link com informações no Canal Urbanismo e Meio Ambiente, conforme disposto na Tabela 4 adiante.

MANIFESTAÇÕES DO TIPO "RECLAMAÇÃO" JAN/20 - JUN/20							
DIVERSAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAIS
ESTRUTURA DA SECRETARIA (ACESSO)	1	-	-	-	-	-	1
ATENDIMENTO	-	1	-	-	1	2	4
CANAL URBANISMO E MEIO AMBIENTE (LINKS)	-	-	1	-	-	-	1
<b>TOTAIS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabela 4 - Manifestações do Tipo Reclamação Diversas

Registramos que todas as manifestações acima foram consideradas: no tocante ao acesso, a Secretaria de Infraestrutura – SEINF está, atualmente, realizando a drenagem da Avenida Paulino Rocha (o que motivou o registro, posto que em Janeiro de 2020 a cidade de Fortaleza estava com forte incidência de chuvas). Quanto ao registro do link do Canal, o mesmo foi prontamente corrigido.

Relativo ao registro das manifestações na qualidade de “Reclamação” para o Atendimento é importante registrar que ambos tiveram origem na mudança da manutenção dos atendimentos ao cidadão por parte da Seuma devido à pandemia, posto que o órgão ambiental se reestruturou fazendo uso de novas tecnologias e plataformas de serviços online.

Sobre a plataforma de serviços Fortaleza Online, esta Ouvidoria continua com poucas manifestações. Neste semestre, registramos o total de 04 manifestações qualificadas adiante conforme Tabela 5.

MANIFESTAÇÕES DO TIPO "RECLAMAÇÃO" JAN/20 - JUN/20							
SERVIÇOS FORTALEZA ONLINE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAIS
LINK DE RECUPERAÇÃO DE SENHA	1	-	1	-	-	-	2
VIABILIDADE	-	-	2	-	-	-	2
<b>TOTAIS</b>	1	0	3	0	0	0	4

Tabela 5 - Manifestações do Tipo Reclamação - Fortaleza Online

Repetimos que o serviço da plataforma tem sido eficiente uma vez que nos últimos 03 meses nenhuma manifestação sobre qualquer serviço da plataforma fora registrado nesta ouvidoria.

#### 2.1.1.1. Licenciamento Digital - Seuma

Com a proibição dos atendimentos presenciais e a necessidade da manutenção dos serviços públicos, esta Seuma lançou em 20 de maio de 2020 o Licenciamento Digital, onde é possível o cidadão protocolar seus processos de forma online.

Como serviço novo, era esperado haver registros diversos junto a esta Ouvidoria; desta forma, verifica-se que 04 manifestações do tipo "Reclamação" foram recepcionadas no mês de junho de 2020 relativos a inconsistências na plataforma, conforme Tabela 6 adiante.

MANIFESTAÇÕES DO TIPO "RECLAMAÇÃO" JAN/20 - JUN/20							
LICENCIAMENTO DIGITAL (LANÇADO EM 07/05/2020)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAIS
INCONSISTENCIAS NA PLATAFORMA DO LICENCIAMENTO DIGITAL	-	-	-	-	-	4	4
<b>TOTAIS</b>	-	-	-	-	-	4	4

Tabela 6 - Manifestações do Tipo Reclamação - Licenciamento Digital

### 3. TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

O prazo de resposta às manifestações do cidadão é de 30 (trinta) dias, conforme Lei Nº 13.460, de 26 de Junho de 2017<sup>4</sup>. Caso não seja possível o atendimento às manifestações dentro deste prazo, a Ouvidoria Seuma entra em contato com o cidadão informando-o dos encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicitar informações adicionais.

Relativo à análise do tempo de atendimento às manifestações registradas durante o primeiro semestre de 2020 nesta Ouvidoria, temos que das 460 manifestações, apenas 02 (duas), do tipo "Reclamação" não foram respondidas dentro do prazo de 20 (vinte) dias<sup>5</sup>; ou seja, esta Ouvidoria conseguiu promover respostas a 99,56% das manifestações totais antes do prazo previsto na legislação vigente.

<sup>4</sup> Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

<sup>5</sup> Aplicamos o prazo da Lei Federal nº 12.527/2011. LAI - Lei de Acesso à Informação.

MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
RESPONDIDAS EM ATÉ 20 DIAS	123	93	95	51	34	62	458
RESPONDIDAS COM MAIS DE 20 DIAS	1	-	1	-	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>93</b>	<b>96</b>	<b>51</b>	<b>34</b>	<b>62</b>	<b>460</b>

Tabela 7 - Tempo de Resposta Ouvidoria Seuma

A diferença no prazo das respostas dá-se devido à necessidade do tratamento das mesmas. Manifestações do tipo “Sugestão”, “Elogio”, “Solicitação de Informações” ou as recebidas por meio do “Sistema Som” são respondidas quase que imediatamente; diferentemente da necessidade do tratamento existente à algumas respostas aos registros das manifestações do tipo “Reclamação” que devem ter os fatos levantados junto aos setores envolvidos e/ou as providencias tomadas para que esta Ouvidoria possa apresentar seu posicionamento ao cidadão.

#### 4. CONCLUSÃO

Por meio da emissão do Relatório de Ouvidoria, busca cumprir com a previsão legal constante na Lei Nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, resguardando o direito à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública relatando seus registros e qualificando os mesmos a fim de orientar à gestão da Pasta à tomada de decisões relativa ao controle e melhorias internas.

Esta ouvidoria trabalha na acolhida do cidadão que busca o atendimento de suas manifestações que, por vezes, possuem fundamentos e outras são emocionais. Também tem parte de seu trabalho empregado na orientação do cidadão quanto das plataformas disponíveis para emissão do licenciamento no município de Fortaleza, a utilização do Canal Urbanismo e Meio Ambiente, o esclarecimento quanto a competência desta Seuma e a orientação da prestação de serviços em outros órgãos e atividades correlatas.

Enquanto conclusão dos trabalhos desta Ouvidoria Seuma para o Primeiro Semestre de 2020 registra-se que, mesmo com a paralisação momentânea dos atendimentos presenciais durante alguns períodos devido à pandemia do Covid-19, a Secretaria Municipal do Urbanismo e Meio Ambiente - Seuma manteve seus trabalhos e, conseqüentemente, o atendimento ao cidadão, para além desta setorial, conforme dados indicados a seguir:

DOS REGISTROS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
PRESENCIAL	42	31	7	0	0	1	81
TELEFONE	53	46	63	0	0	0	162
INTERNET (SISTEMAS)	29	16	25	51	34	62	217
TOTAIS	124	93	95	51	34	63	460

Tabela 8 - Registro Formas de Registro de Manifestação

No gráfico adiante, a representação dos dados nos permite observar que durante os meses de abril, maio e junho de 2020 foi de relevante importância à esta Ouvidoria os sistemas web de registro de manifestações, hospedado no Canal Urbanismo e Meio Ambiente (<https://dataged.fortaleza.ce.gov.br/dataged/processos/ouvidoria.asp>) e a possibilidade de recepção-las, também, por meio do e-mail institucional ([ouvidoria.seuma@seuma.fortaleza.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.seuma@seuma.fortaleza.ce.gov.br)), possibilitando a manutenção dos trabalhos em home office sem prejuízo ao Poder Público ou ao cidadão.

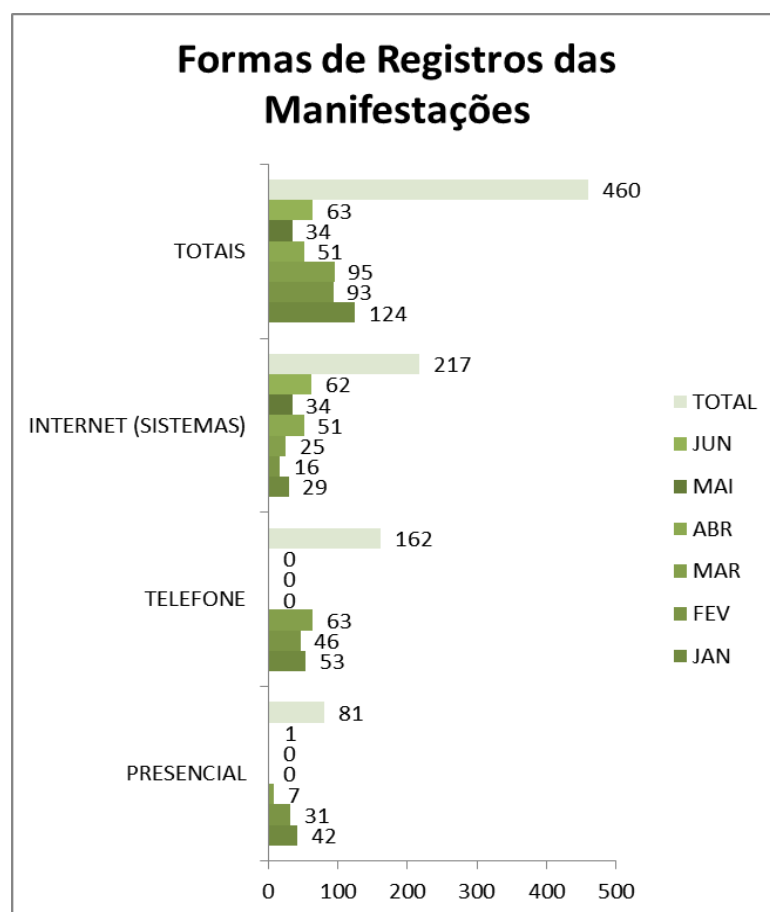


Figura 5 - Forma de Registro das Manifestações

Por fim, é o que temos a relatar.

Ouvidoria Seuma.

Fortaleza, 16 de Julho de 2020.