

PREFEITURA MUNICIPAL DE FORTALEZA
SECRETARIA MUNICIPAL DO URBANISMO E MEIO AMBIENTE

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2019

Sumário

1. DIAGNÓSTICO	3
1.1. Canais de Atendimento	3
1.1.1. Central de Atendimento Seuma.....	3
1.1.2. Núcleo de Atendimento ao Cidadão - Nac	4
1.1.3. Pré-Análise	4
1.1.4. Ouvidoria	4
1.2. Manifestações Registradas no Ano de 2019	5
2. DAS MANIFESTAÇÕES	6
2.1. Da Análise das Manifestações.....	7
2.2. Manifestação por Serviço:	8
3. TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA.....	11
4. CONCLUSÃO.....	11

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.

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 Seuma é responsável por orientar, encaminhar, iniciar e intermediar os processos entre os cidadãos e a Secretaria. Também cabe à Central de Atendimento aperfeiçoar e facilitar a relação entre as coordenadorias, células e corpo técnico da secretaria, e os clientes/usuários, por meio de esclarecimentos e protocolos de

requerimento, bem como suprir as necessidades de informações dos Cidadãos

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 protocolar os processos relativos ao licenciamento, receber orientações e tirar dúvidas sobre o uso do Fortaleza Online e/ou obter informações sobre todos os serviços oferecidos pela SEUMA.

1.1.2.1. Núcleo de Atendimento ao Cidadão - Nac – Shopping Del Paseo - Av. Santos Dumont, 3131. Piso S1. Telefone: (85) 3456-3354.

1.1.2.2. Vapt – Vupt Antônio Bezerra – (Serviço temporariamente suspenso)

1.1.2.3. Vapt – Vupt Messejana – (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 qualquer serviço prestado pelo órgão: de forma presencial, o cidadão apresenta sua necessidade e um servidor público tira as dúvidas e/ou indica o melhor processo a ser protocolado explicando a aplicação da legislação e orientando ao cidadão/cliente-usuário do serviço como proceder.

O atendimento no setor de Pré-Análise acontece de segunda à sexta-feira, de 08H às 11H30min (atendimento por ordem de chegada) na Av. Dep. Paulino Rocha, 1343 – Cajazeiras 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>; e no Núcleo de Atendimento ao Cidadão – Nac, no Shopping Del Paseo, de segunda à sexta-feira, no horário de 10H às 17H30min (atendimento por distribuição de senhas).

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.

1.1.4.2. Ouvidoria Seuma

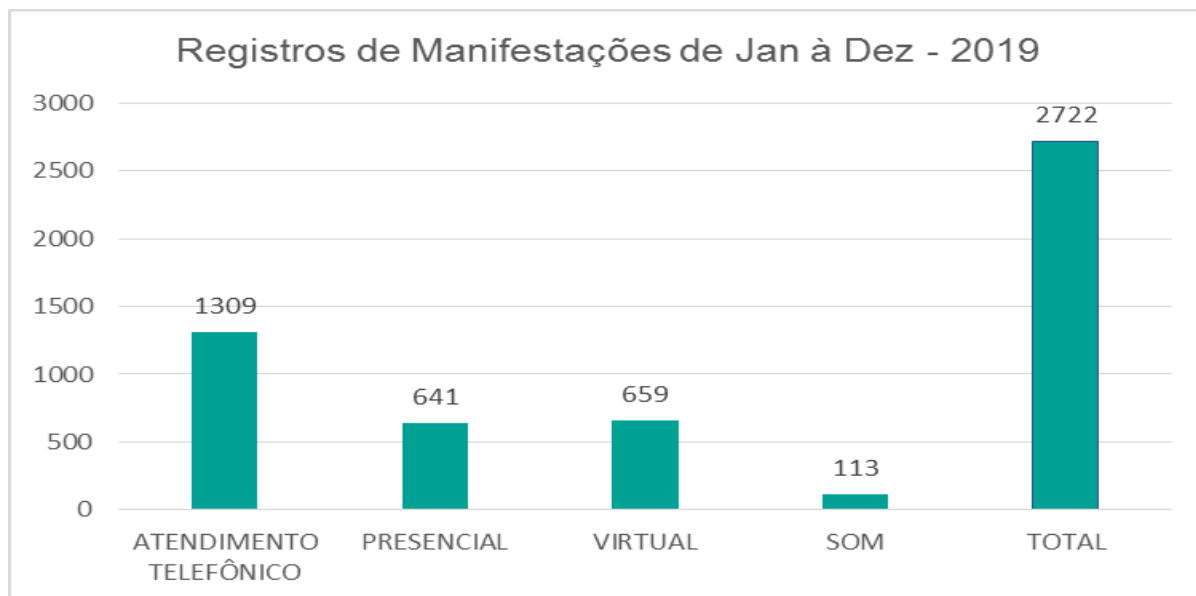
Canal de atendimento ao cidadão, próprio do órgão ambiental, que deseja apresentar elogios, sugestões, solicitação, denúncia ou reclamações sobre os serviços prestados. O registro das manifestações podem ser feitos de forma presencial ou por meio de ligação telefônica (85 – 3452.6923), no horário de segunda à sexta-feira, de 8H às 11H30min. Também é possível realizar este registro por e-mail (ouvidoria.seuma@seuma.fortaleza.ce.gov.br) ou por preenchimento do formulário eletrônico disponível no Canal Urbanismo e Meio Ambiente, no serviço “Fale com a Seuma”, no endereço http://dataged.fortaleza.ce.gov.br/dataged/processos/cadastro_denuncia.asp.

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 a manutenção da qualidade na prestação do serviço ofertado pela Seuma ao cidadão de Fortaleza.

1.2. Manifestações Registradas no Ano de 2019

Registra-se que esta Ouvidoria ainda recebe diversos atendimentos acerca de informações relativas aos serviços prestados pelas pastas da administração municipal, a saber: alvará sanitário, fiscalização, informações sobre poda de árvore, colocação de asfalto, remoção de lixo e serviços afins.

As manifestações recebidas no ano de 2019 estão classificadas conforme o meio da captação do registro, a saber: atendimento telefônico, presencial, virtual (registros colhidos no canal temático da Prefeitura Municipal de Fortaleza, no endereço www.urbanismoemeioambiente.fortaleza.ce.gov.br, na aba “serviços”, “Fale com a Seuma”) e/ou sistema SOM.



Durante o ano de 2019, a Ouvidoria registrou 2.722 manifestações, reunindo-se todos os canais de acolhimento. O meio de registro mais buscado ainda é por meio de ligações telefônicas. Em média, registrou-se 5,1 manifestações diárias; seguido dos registros virtuais, colhidos no endereço da ouvidoria hospedado no Canal Urbanismo e Meio Ambiente (<https://urbanismoemeioambiente.fortaleza.ce.gov.br/urbanismo-e-meio-ambiente/699-ouvidoria-seuma>), com o registro de 2,5 manifestações/dia.

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 – 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 ação de controle ou correção.

2.1. Da Análise das Manifestações

Considerando a troca de gestão na Ouvidoria Seuma e a mudança da qualidade do registro dos dados para a composição deste relatório a partir de julho de 2019, consideram-se o diagnóstico e análise das motivações de apenas 408 registros captados na Ouvidoria Seuma no período de julho/2019 à dezembro/2019 (*conforme Item 2.2 – Manifestações por Serviço, adiante*) dos 2.722 totais, indicados no gráfico do registro de manifestações de janeiro/19 à dezembro/19.

Do total de registros no ano de 2019, também salientamos que, 1.788 foram solicitações de informações diversas, alheias e à pasta desta Seuma; os demais registros foram manifestações próprias de ouvidoria, as quais encontram-se qualificadas adiante:

Nº DE REGISTRO DE OUVIDORIA (JAN/19 À DEZ/19)	2.722
Nº REGISTRO QUALIFICADOS POR MOTIVAÇÃO (JUL/19-DEZ/19)	408
Nº DE REGISTRO COM SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES DIVERSAS	1.788
Nº DE MANIFESTAÇÕES PRÓPRIO DA OUVIDORIA	934

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SUGESTÃO	1	-	-	1	1	1	1	3	1	-	-	-	9
ELOGIO	3	7	2	2	3	2	1	-	2	8	-	1	31
RECLAMAÇÃO	88	97	74	93	79	69	96	82	87	60	35	31	891
SOLICITAÇÃO	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	3
DENÚNCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	92	104	76	96	85	73	98	85	90	68	35	32	934

Os maiores registros de manifestações colhidos pela Ouvidoria desta Seuma no período de janeiro/19 à dezembro/19 são do tipo “Reclamação”, com a incidência de 891 registro/ano.

Analisando as Reclamações, após a classificação relativa aos serviços prestados nesta Seuma, identifica-se que a sua maioria tem origem quanto ao tempo de análise dos processos protocolados ainda em meio físico: registros estes que são colhidos e repassados aos setores competentes.

O elogio é a 2ª manifestação mais registrada: tendo sua fundamentação variando entre a (i) demonstração de satisfação com o serviço prestado pelo poder público e a qualidade do atendimento dos servidores municipais deste órgão ambiental, (ii) elogio à atuação da secretaria (formas de organização e afins) e/ou (iii) elogio específico à infraestrutura ofertada ao atendimento nas dependências internas do órgão.

No mesmo período, recebemos o registro de 9 sugestões que variam entre ideias sobre políticas públicas, melhorias na infraestrutura quanto ao acolhimento do cidadão na recepção do órgão e ideias para a plataforma de serviços Fortaleza Online. Todas as sugestões recebem tratamento da ouvidoria, sendo registradas via e-mail institucional neste setor (ouvidoria.seuma@seuma.fortaleza.ce.gov.br) 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 ou canal específico no Portal do Servidor.

Quanto as reclamações registradas no atendimento presencial, há uma sala específica para atendimento desta finalidade; e o fluxo adotado ao tratamento destas reclamações (presencial, ou não), é reportado ao setor responsável, de acordo com a categoria e o serviço reclamado.

A Ouvidoria busca ser mais objetiva e breve possível para atender a demanda do requerente dentro do prazo estabelecido de 20 (vinte) dias, realizando o acompanhamento diário das manifestações junto aos setores.

2.2. Manifestação por Serviço:

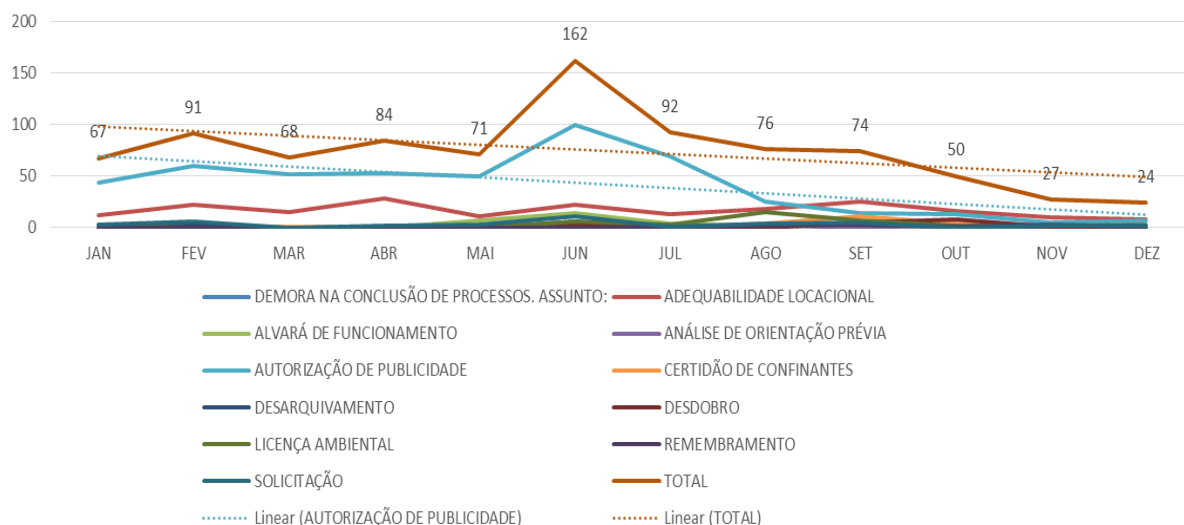
Os serviços com maiores índices de registro de manifestações do tipo “Reclamação” encontram-se na carta de serviços desta Seuma com fundamentação no tempo de análise dos mesmos conforme registro adiante.

RECLAMAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DEMORA NA ANÁLISE DE PROCESSOS, POR SERVIÇO													TOTAIS
ACRÉSCIMO E REFORMA	1	-	-	-	-	2	-	-	2	1	2	1	9
ADEQUABILIDADE LOCACIONAL	12	22	15	28	11	22	13	18	25	16	10	8	200
ALTERAÇÃO DURANTE A OBRA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5	-	1	7
ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO	-	-	-	-	7	14	4	2	1	2	3	-	33
ANÁLISE DE ORIENTAÇÃO PRÉVIA	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	1	1	8
AUTENTICAÇÃO DE PLANTAS E PROJETOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
AUTORIZAÇÃO DE PUBLICIDADE	44	60	52	53	50	100	69	25	14	13	5	7	492
CERTIDÃO DE CONFINANTES	3	-	1	-	-	-	-	4	11	4	-	1	24
CERTIDÃO DE ENDEREÇO E NÚMERO	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	3
CERTIDÃO DE LOGRADOUROS	1	1	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	5

RECLAMAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CÓPIA DE PROCESSO	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
DESARQUIVAMENTO	3	3	-	-	-	6	1	3	3	1	-	-	20
DESDOBRO	-	-	-	-	-	3	-	-	5	8	1	1	18
DESMEMBRAMENTO	1	1	-	2	-	-	-	-	1	1	2	1	9
HABITE-SE	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	1	4
LICENÇA AMBIENTAL	2	-	-	1	-	6	3	15	7	2	2	3	41
PROJETO ARQUITETONICO	1	-	-	-	-	-	1	2	4	-	1	1	10
REGULARIZAÇÃO DE EDIFICAÇÕES	-	-	1	-	-	-	1	-	2	-	1	-	5
REGULARIZAÇÃO DE OBRA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
REMEMBRAMENTO	-	-	-	-	-	-	1	2	3	1	3	1	11
SOLICITAÇÃO	3	6	-	2	3	11	1	4	5	-	2	2	39
SUPRESSÃO VEGETAL	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	3
TOTAIS	74	93	69	86	73	165	94	82	87	60	35	31	949

Sobre os serviços reclamados, “Consulta de Adequabilidade” e “Autorização de Publicidade” verificamos que ambos tem origem em um mesmo setor, o qual passou por reestruturação em suas análises e no decorrer do ano de 2019 recepcionou serviços que outrora eram desempenhados pelas Regionais, como o serviço de Alvará de Funcionamento: atividade esta que acabou por impactar o fluxo de análise dos serviços que se destacam nas reclamações, uma vez que foram mantidos o mesmo número de servidores no setor de análise.

Verificando os registros para os dois serviços já nos meses de novembro/19 e dezembro/19, acredita-se que a vigência do Código da Cidade, ocorrida a partir de 31 de outubro, trazendo novas modalidades de licenciamento para a publicidade (que passa a ser online) as manifestações diminuíam ainda mais; no tocante às Consultas de Adequabilidade, considerando mudanças na legislação, também espera-se a constante na diminuição destes registros, conforme mostra o gráfico abaixo.

Reclamações (> 5 registros/Ano na Ouvidoria)


A tendência a diminuição dos registros também pode ser observada em outros serviços, no gráfico acima, no recorte dos que se repetiram com mais de 05 ocorrências/ano.

Sobre os serviços online, apesar da plataforma de serviços Fortaleza Online ter seu canal de recebimento de demandas, por meio do “Fale com o Fortaleza Online”, a Ouvidoria Seuma ainda é considerada canal de recebimento das manifestações do cidadão que não consegue ter sua dúvida respondida ou sua demanda resolvida; contudo, evidencia-se pelos registros a seguir, que o serviço da plataforma tem sido eficiente uma vez que nos últimos 05 meses nenhuma manifestação sobre qualquer serviço da plataforma fora registrado nesta ouvidoria.

FORTALEZA ONLINE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SERVIÇOS FORTALEZA ONLINE													TOTAIS
VIABILIDADE	-	-	-	-	-	11	1	-	-	-	-	-	12
INTEGRAÇÃO JUCEC	-	-	-	-	-	4	1	-	-	-	-	-	5
TOTAL	-	-	-	-	-	15	2	-	-	-	-	-	17

3. TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

O prazo de resposta às manifestações do cidadão é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria entra em contato com o cidadão informando-o dos encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicitar informações adicionais.

No ano de 2019, registrou-se 949 manifestações do tipo de “Reclamação”; motivação esta que, nesta Ouvidoria, representa quase que 100% das motivações que necessitam de acompanhamento de prazo de resposta; contudo, deste montante, apenas foram contabilizadas tempo de atendimento para os registros realizados a partir de julho/2019, perfazendo o registro de 391 notas de manifestações, conforme quadro abaixo:

MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
RESPONDIDAS EM ATÉ 20 DIAS	-	-	-	-	-	-	3	32	30	21	20	12	118
RESPONDIDAS COM MAIS DE 20 DIAS	-	-	-	-	-	-	93	50	57	39	15	19	273
TOTAL	-	-	-	-	-	-	96*	82	87	60	35	31	391

**O registro iniciou a partir da 2ª quinzena de Julho/19, com a mudança da gestão da Ouvidoria Seuma e a mudança nos critérios de registro*

Aproximadamente 30,17% das manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado pela Ouvidoria; contudo 100% dos registros captados a partir de julho/2019 foram respondidos ao cidadão com a resolução de suas demandas sem reincidência dos registros.

4. CONCLUSÃO

Esta ouvidoria trabalha na acolhida do cidadão que busca o atendimento de suas manifestações que, por vezes, possuem fundamentos, outras são emocionais. Em tempo, também tem parte do seu tempo voltada para a orientação do cidadão quanto ao uso de ferramentas de informações, a utilização do Canal Seuma, a competência de outros órgãos, prestação de orientação e informações acerca de contatos telefônicos e afins; e, por meio da emissão de seu Relatório de Ouvidoria, passa a prestar orientações à gestão da Pasta com o fito de promover dados que possam contribuir com o controle e melhorias internas.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2020.