



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA



Período 01/01/2016 a 31/12/2016

Expediente

Secretário de Estado das Cidades

Jesualdo Pereira Farias

Secretário Adjunto das Cidades

Secretário Executivo das Cidades

Ronaldo Lima Moreira Borges

Ouvidora Setorial da Secretaria das Cidades

Adriana Xavier de Santiago

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão

Jackeline de Oliveira Nobre Recamonde

Assessoria de Desenvolvimento Institucional

Silviane Torres da Costa

Sumário

Lista de Siglas.....	2
Lista de Figuras	3
Lista de Tabelas	4
1. Introdução	5
2. Providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano anterior	6
3. Recomendações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE para Ouvidorias Setoriais	7
4. Análise de Manifestações de Ouvidoria no Período	8
4.1 Ouvidoria em Números	8
4.1.1 Total de manifestações por período	9
4.1.2 Registro de Manifestações por Meio de Entrada e Preferência de Resposta	11
4.1.3 Tipo de Manifestação	12
4.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto	14
4.1.5 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão.....	16
4.1.6 Eixos de Governo: Os 7 Cearás	17
4.1.7 Manifestações por Município.....	21
4.2 Resolubilidade das manifestações	23
4.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	25
5. Providências quanto às principais manifestações do período	27
6. Comprometimento com as atividades da rede de Ouvidoria	27
7. Ações ou Projetos Inovadores Propostos.....	28
7.1 Pesquisa de Satisfação do Atendimento Presencial.....	28
7.2 Mapeamento do Processo de Resposta das Manifestações de Ouvidoria	28
7.3 Boletim Mensal de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão	28
8. Atuação junto à gestão do órgão/entidade	29
9. Considerações finais	29
10. Sugestões e Recomendações	30
Pronunciamento do Dirigente do Órgão	31
ANEXO 1– MANUAL OPERACIONAL PROCESSO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	
ANEXO 2 – FORMULÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO ATENDIMENTO PRESENCIAL	
ANEXO 3 – BOLETIM MENSAL DE OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	

Lista de Siglas

SDLR	Secretaria do Desenvolvimento Local e Regional
Cagece	Companhia de Água e Esgoto do Ceará
Ideci	Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades do Ceará
Detran-CE	Departamento Estadual de Trânsito
Metrofor	Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos
PMCMV	Programa Minha Casa Minha Vida
FAR	Fundo de Arrendamento Residencial
PNHR	Programa Nacional de Habitação Rural
PCF	Programa de Cooperação Federativa
ConCidades-CE	Conselho Estadual das Cidades
SCidades	Secretaria das Cidades
CGE	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado
Coafi	Coordenadoria Administrativo-Financeira
Ascom	Assessoria de Comunicação
SOU	Sistema de Ouvidoria
Seplag	Secretaria do Planejamento e Gestão
Sefaz	Secretaria da Fazenda
SESA	Secretaria da Saúde
Gabgov	Gabinete do Governador
Idace	Instituto de Desenvolvimento Agrário do Ceará
Seduc	Secretaria da Educação
Sejus	Secretaria da Justiça e Cidadania
Seinfra	Secretaria da Infraestrutura
Ematerce	Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará
SDA	Secretaria do Desenvolvimento Agrário
SEMA	Secretaria do Meio Ambiente
Issec	Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará
Adagri	Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará
UGP RMF	Unidade de Gerenciamento do Projeto de Desenvolvimento Urbano da Região Metropolitana de Fortaleza
Cdhis	Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social
Courb	Coordenadoria de Obras Urbanas
UGP I	Unidade de Gerenciamento do Projeto de Desenvolvimento Econômico Regional do Ceará – Cidades do Ceará – Cariri Central
Cosan	Coordenadoria de Saneamento
Ipece	Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará
ISU	Índice de Satisfação do Usuário
TCE	Tribunal de Contas do Estado do Ceará
Libras	Língua Brasileira de Sinais

Lista de Figuras

Figura 1. Série histórica do Total de Manifestações e Tempo Médio de Resposta (dias), Ceará, 2008-2016.	8
Figura 2. Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU, Ceará, 2016.....	9
Figura 3. Distribuição das manifestações registradas por mês no Sistema de Ouvidoria – SOU, Ceará, 2015-2016.	10
Figura 4. Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Tipo de manifestação, Ceará, 2016.	13
Figura 5. Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Região de Planejamento, Ceará, 2016.	22
Figura 6. Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Tempo de Resposta, Ceará, 2016.....	23

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU segundo o Meio de Entrada, Ceará, 2015-2016.....	11
Tabela 2 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU segundo Preferência de Resposta, Ceará, 2015-2016.....	12
Tabela 3 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Tipo de manifestação, Ceará, 2015-2016.....	12
Tabela 4 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2015-2016.	14
Tabela 5 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU segundo Existência de Anonimato, Ceará, 2015-2016.	15
Tabela 6 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Área Demandada, Ceará, 2015-2016.	16
Tabela 7 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Área Demandada e Tipo de Manifestação, Ceará, 2015-2016.....	16
Tabela 8 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Funções de Governo, Ceará, 2015-2016.	17
Tabela 9 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Programas de Governo, Ceará, 2016.....	18
Tabela 10 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Programas de Governo e Assunto, Ceará, 2015-2016.....	19
Tabela 11 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Eixos de Governo: Os 7 Cearás, Ceará, 2016.....	20
Tabela 12 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Município, Ceará, 2015-2016.....	21
Tabela 13 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Região de Planejamento, Ceará, 2015-2016.	23
Tabela 14 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU segundo Situação das Manifestações registradas, Ceará, 2015-2016.....	24
Tabela 15 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU segundo Tempo Médio de Resposta, Ceará, 2015-2016.	25
Tabela 16 – Resultado da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria - SOU, Ceará, 2015-2016.	26

1. Introdução

A Secretaria das Cidades foi criada em 2007 em substituição a antiga Secretaria do Desenvolvimento Local e Regional (SDLR), órgão estadual da gestão 2003-2006.

Na gestão 2007-2010, em observância às diretrizes e políticas do Ministério das Cidades, a Secretaria desenvolveu ações nas áreas de Habitação, Estruturação Urbana, Desenvolvimento Regional e Saneamento Básico, essa última acrescida em 2007 e executada por meio da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece.

Na gestão 2011-2015, passou a atuar no fortalecimento institucional dos municípios por meio da entidade vinculada Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades do Ceará – Ideci, criado em 2011. Ao longo dessa mesma gestão deu início ao Projeto Desenvolvimento Econômico de Polos Regionais – Cidades do Ceará, na Região do Cariri Central, em fase de encerramento no primeiro quadrimestre de 2017, e aprovou o Projeto Desenvolvimento Urbano de Polos Regionais, com execução nas Regiões dos Vales do Jaguaribe e Vale do Acaraú, que completa em 2017 seu quarto ano de execução.

Foi reestruturada em 2015 com a inclusão das políticas de mobilidade urbana, notadamente trânsito e transporte metroferroviário, executados, respectivamente, pelas entidades vinculadas Departamento Estadual de Trânsito – Detran-CE, com foco na segurança no trânsito e na gestão do transporte rodoviário de passageiros, bem como por meio da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – Metrofor, na operação do transporte metroferroviário de passageiros por meio das Linhas Oeste, Sul, Cariri e Sobral.

Na área de Habitação de interesse social, apoia a construção de empreendimentos aprovados junto ao Programa Minha Casa Minha Vida – PMCMV, do Governo Federal, nas modalidades Fundo de Arrendamento Residencial - FAR, Sub-50 e Programa Nacional de Habitação Rural - PNHR.

No tocante a requalificação de espaços urbanos, atua em parceria com os municípios por meio do Programa de Cooperação Federativa – PCF na execução de obras urbanas que incluem espaços públicos, a exemplo de praças e parques, prédios públicos para uso da Administração municipal e estadual, bem como equipamentos para a oferta de serviços públicos. Atua também na Estruturação Urbana, por meio da revitalização de áreas degradadas da Região Metropolitana de Fortaleza nos projetos estratégicos Rio Maranguapinho, Rio Cocó e Dendê.

No relacionamento junto à sociedade civil organizada para o aperfeiçoamento das políticas públicas de sua competência atua por meio do Conselho Estadual das Cidades – ConCidades-CE. Ainda no que se refere à participação popular, há informações de registros de Ouvidoria Setorial desde 2008.

Em cumprimento ao Art. 8º do Decreto 30.474, de 29 de março de 2011, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades do Estado do Ceará, no período de janeiro a dezembro de 2016.

A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo os tipos, canais de entrada, resolubilidade, assunto e unidades, as informações foram consolidadas como forma de retroalimentar o processo de gestão e decisão governamental.

A Rede de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto nº 30.938/2012, tem um papel importante nesse processo, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, e a partir desse contexto, são apresentadas recomendações de providências a serem tomadas no âmbito da Gestão do Sistema ou pelas respectivas setoriais.

2. Providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano anterior

As recomendações feitas no relatório anterior foram:

- I. Ampliar a divulgação dos canais de Atendimento ao Cidadão (Cartazes, banners, *facebook* institucional, entre outros) no Prédio da Secretaria das Cidades bem como nos principais polos do Estado onde a setorial tem obras importantes, a exemplo, os Projetos Cidades do Ceará Cariri, Vale do Jaguaribe e Vale do Acaraú;
- II. Aprimorar os processos internos com a elaboração de fluxos e de documentação para responsabilização do beneficiário/entidade que não fizerem bom uso dos produtos oferecidos no âmbito da Coordenadoria de Habitação de Interesse Social;
- III. Atuação da Gestão na sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam a apuração das demandas conforme art. 14, inciso VIII do Decreto nº 30.938 que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;
- IV. Priorizar as atividades relacionadas à ouvidoria setorial por aqueles designados para tal, conforme Art. 12, Parágrafo Único do Decreto nº 30.938 onde versa que os servidores demandados pela Ouvidoria Setorial devem priorizar o atendimento e a disponibilização de informações necessárias à apuração de manifestações, sob pena de responsabilização administrativa;
- V. Aquisição de material de divulgação e urna para depósito dos formulários da Pesquisa de Satisfação;
- VI. Manter a padronização nas respostas por meio eletrônico contemplando o convite para participar da Pesquisa de Satisfação;
- VII. Padronizar o atendimento presencial e por telefone próprio da Ouvidoria da Secretaria das Cidades incluindo o convite para participar da Pesquisa de Satisfação.

As providências tomadas com relação às recomendações:

Com relação ao item (I), esta Ouvidoria afixou cartazes nos balcões de atendimento no pavimento térreo e orientou os técnicos quanto às manifestações de Ouvidoria; inserção de link **Fale Conosco** no *Facebook* institucional da Secretaria das Cidades. Quanto aos outros cartazes e banners, a Ouvidoria solicitou à Assessoria de Comunicação e Coordenadoria Administrativo-Financeira por meio de Comunicação Interna (CI) nº 0008/2016 – SCidades, tendo como resposta a impossibilidade de adquirir tal material de divulgação, em razão da contenção de recursos financeiros. Posteriormente, em fevereiro/2016, em contato com a CGE, solicitamos o material publicitário em articulação com a Casa Civil. No entanto, até o presente momento, o referido material não foi disponibilizado para as Setoriais.

Referente ao item (II) foi elaborado um Manual com fluxograma do Processo de Resposta às manifestações de Ouvidoria (Anexo). Também foi recomendado à Coordenadoria de Habitação de Interesse Social e à Assessoria de Desenvolvimento Institucional, em documento CI 0009/2016 – SCidades.

Referente aos itens (III) e (IV) foi enviado a todas as coordenadorias e assessorias a CI nº 0010/2016 – SCidades, sensibilizando as áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam a apuração das demandas conforme art. 14, inciso VIII do Decreto nº 30.938, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo; e na priorização das atividades relacionadas à ouvidoria setorial por aqueles designados para tal, conforme Art. 12, Parágrafo Único do Decreto nº 30.938 onde versa que os servidores demandados pela Ouvidoria Setorial devem priorizar o atendimento e a disponibilização de informações necessárias à apuração de manifestações, sob pena de responsabilização administrativa.

No tocante ao item (V), de aquisição de materiais de divulgação e urna foi enviada CI nº 0008/2016 – SCidades, tendo com resposta da Coordenadoria Administrativo-Financeira – Coafi e Assessoria de Comunicação – Ascom que a restrição orçamentária impede a aquisição de tal material.

No item (VI) que trata de manter o padrão das respostas solicitando sua participação na Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria, foi inserido no final de cada resposta o seguinte texto: VISANDO A MELHORIA CONTÍNUA DOS NOSSOS SERVIÇOS E ATENDIMENTO, GOSTARÍAMOS DE SUA COLABORAÇÃO RESPONDENDO A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO. Tal iniciativa repercutiu em um aumento no número de participantes da Pesquisa como será observada no tópico 4.2.1.

Em relação ao item (VI), devido ao pequeno número de atendimentos presenciais e por telefone da Secretaria, não tem sido feita pela Ouvidoria, a solicitação para participação da Pesquisa de Satisfação do Atendimento de Ouvidoria, bem como, pela situação muitas vezes de conflito, o participante não dá abertura para realização da referida pesquisa.

3. Recomendações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE para Ouvidorias Setoriais

De acordo com o Relatório de Gestão de Ouvidoria e Transparência da CGE sobre a avaliação das Ouvidorias Setoriais do ano anterior (ofício Circular nº 16/2016) foram identificadas situações de fragilidade das Ouvidorias que culminaram em 34 recomendações para as Setoriais. Dessas, apenas 3 foram direcionadas especificamente à Ouvidoria da Secretaria das Cidades, que são:

Recomendação 3) Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado.

Recomendação 4) Aprimorar o processo de apuração internamente na Ouvidoria Setorial e na articulação com as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria;

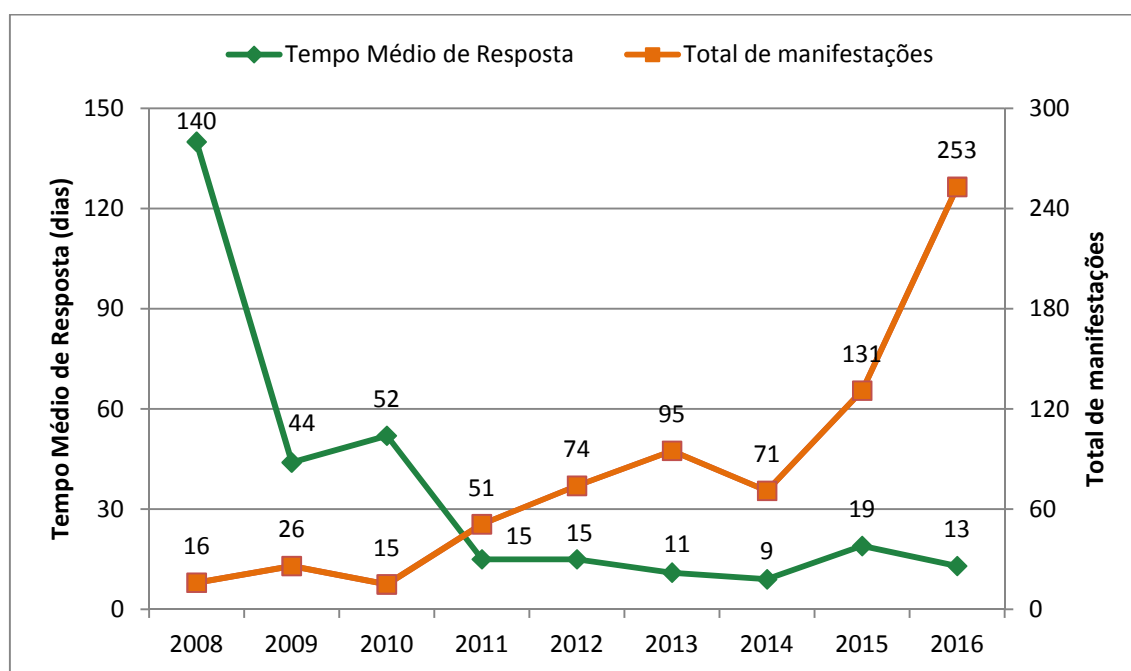
Recomendação 5) Aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria e melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria.

Em relação à Recomendação 3, a Secretaria das Cidades já havia estruturado ainda em 2015 o espaço físico, com sala adequada para receber o cidadão, de forma reservada e com estrutura tecnológica para registro da manifestação (computador, internet, telefone e impressora). O que ainda é questionado pela Controladoria é o fato da Ouvidoria ficar no 1º andar do Edifício, enquanto o atendimento presencial é realizado no pavimento térreo. No entanto, devido às restrições financeiras não foi possível mudança na estrutura física do pavimento térreo para receber uma sala para ouvidoria. Ressalte-se que sempre que o cidadão necessita reportar-se à Ouvidoria Setorial, ele é encaminhado para o 1º andar. Quando o cidadão se encontra com dificuldade de adentrar ao prédio, a Ouvidoria é acionada e o cidadão é atendido no pavimento térreo na área de atendimento presencial, não havendo prejuízo no registro da manifestação, como observado na Tabela 1, no item 4.1.2.

Sobre as recomendações 4 e 5, tem sido realizada gestão entre as áreas e a Ouvidoria no sentido de priorizar a resposta, levando em conta o seu prazo legal, bem como na qualidade do texto, procurando contemplar o que foi solicitado pelo cidadão. Pode ser evidenciado através da boa avaliação da Ouvidoria através da Pesquisa de Satisfação e do Tempo Médio de Resposta.

4. Análise de Manifestações de Ouvidoria no Período

4.1 Ouvidoria em Números



Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria.

Figura 1. Série histórica do Total de Manifestações e Tempo Médio de Resposta (dias), Ceará, 2008-2016.

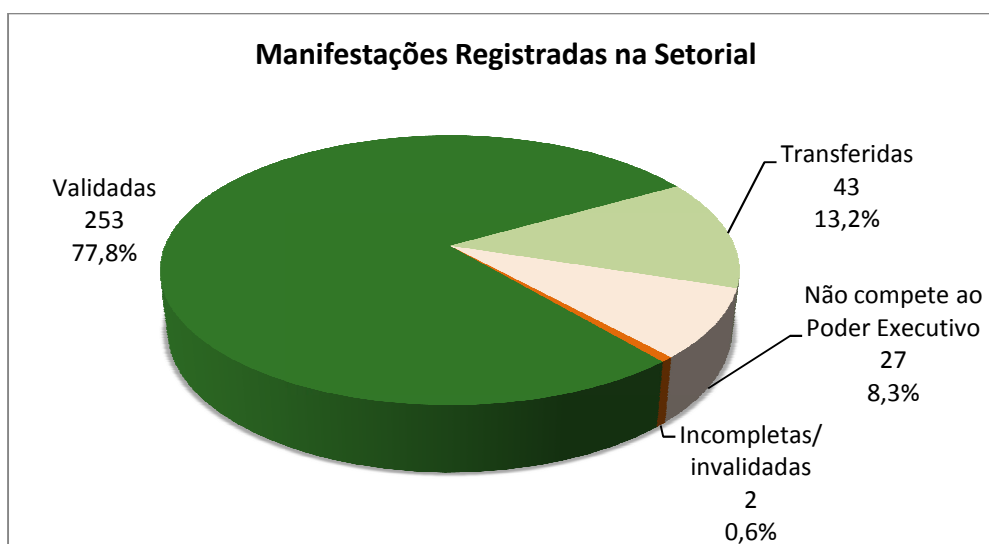
A Figura 1 mostra, desde 2008, o comportamento das manifestações no Sistema de Ouvidoria - SOU ao longo dos anos, bem como o tempo de resposta da Setorial ao cidadão.

De acordo com a figura, observa-se que houve um aumento expressivo no número de demandas entre 2008 e 2015, de 16 manifestações registradas em 2008 a 253 em 2016, um número 16 vezes maior. A Ouvidoria atribui esse acréscimo ao aumento de divulgação do serviço de Ouvidoria e seus diversos canais (citados no item I do tópico 2), facilitando ao cidadão a possibilidade de expressar suas opiniões e anseios.

Com relação ao tempo médio de resposta, a série mostra que houve um decréscimo ao longo dos anos, com a variação de -90,7%, caindo de uma média de 140 dias para a resposta da manifestação ao cidadão, no ano de 2008, para 13 dias em média, no ano de 2016. Mostrando assim, que houve uma melhora nos processos do fluxo de resposta e um maior entendimento por parte das áreas demandadas sobre a importância desse canal de relacionamento com a população.

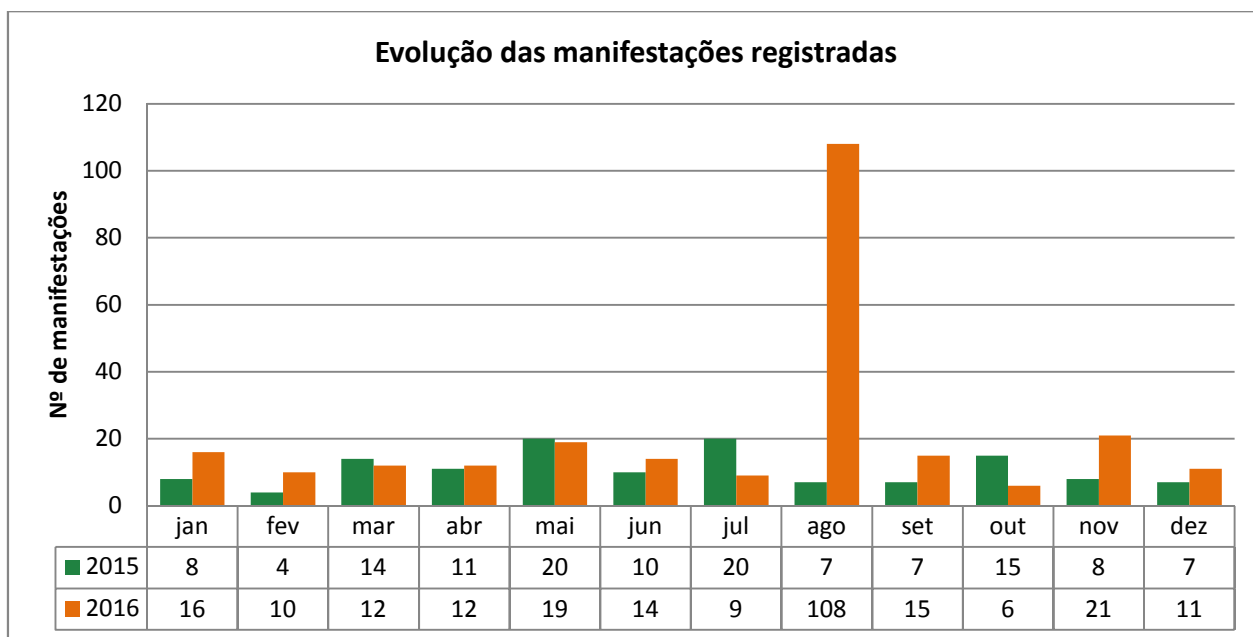
A seguir serão apresentadas as análises comparativas entre os anos de 2015 e 2016.

4.1.1 Total de manifestações do período



Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria e Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Figura 2. Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU, Ceará, 2016.



Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria.

Figura 3. Distribuição das manifestações registradas por mês no Sistema de Ouvidoria – SOU, Ceará, 2015-2016.

No ano de 2016 foi registrado um total de 325 manifestações. Dessas, foram excluídas da contagem 43 (13,2%) manifestações transferidas imediatamente para outros órgãos do Governo do Estado, 27 (8,3%) manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual e 2 (0,6%) manifestações incompletas. Finalmente, foram validadas e contabilizadas para a Setorial foram um total de 253 manifestações (Figura 2). Com relação ao ano anterior, em 2016 houve um aumento de 93% no número de ocorrências.

Com relação às 43 manifestações transferidas, 17 (39,5%) eram de competência do Metrofor e 7 (16,3%) da Seplag. As outras 19 manifestações eram de competência de diversos órgão estaduais tais como Sefaz, SESA, Gabgov, Casa Civil, Idace, Detran, Seduc, Sejus, Seinfra, Ematerce, SDA, SEMA, Issec, Cagece e Adagri.

No tocante às 27 manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual, na sua grande maioria foram relacionados às questões habitacionais: Solicitação de moradia, Comercialização indevida de Habitação de Interesse Social, Utilização indevida de prédio/terreno público e Gestão Condominial.

Embora a Secretaria das Cidades tenha em seu escopo o Programa Habitacional, a orientação estratégica do Estado é no sentido do aporte de recursos junto às instituições financeiras credenciadas pela União no Programa Minha Casa Minha Vida – PMCMV, do Governo Federal, que contrata os empreendimentos e fiscaliza a sua execução. A Secretaria das Cidades destina as unidades habitacionais às famílias impactadas pela execução de projetos de revitalização de áreas degradadas para melhoria das condições socioambientais, bem como pelas famílias impactadas com a execução de projetos estratégicos, para cuja implantação se faz necessária a desapropriação de áreas urbanas ou, ainda para atender a determinações do Ministério Público. A solicitação de moradia deve ser feita pelos interessados diretamente ao órgão municipal responsável pela política de habitação. Outras questões, tais como comercialização, utilização indevida e Gestão Condominial são de competência do agente financeiro, Caixa ou Banco do Brasil.

A Figura 3 mostra a evolução de registro de manifestações de Ouvidoria por mês, nos exercícios de 2015 e 2016. Observa-se que em 2016 houve uma grande variação e não houve nenhuma tendência. Apenas no mês de agosto foi registrado um número bem superior ao demais, totalmente atípico, de 108 manifestações registradas, sendo 87 referentes ao Programa de Aluguel Social. Tal fato ocorreu por conta de um atraso no pagamento do referido benefício à população atingida pelas obras de intervenção do Projeto Rio Cocó. Os cidadãos prejudicados recorreram ao serviço de Ouvidoria para externar sua reclamação e ao mesmo tempo com a esperança de que suas demandas seriam atendidas. Atendida a demanda, o número de manifestações registradas voltou aos valores padrão no mês seguinte.

4.1.2 Registro de Manifestações por Meio de Entrada e Preferência de Resposta

Tabela 1 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU segundo o Meio de Entrada, Ceará, 2015-2016.

MEIO DE ENTRADA	2015		2016		VARIAÇÃO 2015-2016 (%)
	N	%	N	%	
Telefone	30	22,9%	190	75,1%	533%
Internet	88	67,2%	29	11,5%	-67%
Carta	5	3,8%	18	7,1%	260%
Presencial	2	1,5%	10	4,0%	400%
E-mail	0	0,0%	4	1,6%	-
Facebook	6	4,6%	1	0,4%	-83%
Twitter	0	0,0%	1	0,4%	-
Total	131	100,0%	253	100,0%	93%

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

O Sistema de Ouvidoria dispõe de várias formas de acesso ao cidadão: Internet (através do Sistema SOU); Telefone da Ouvidoria Geral – Central 155; Telefone das ouvidorias setoriais; Email; Redes sociais (*facebook*, *twitter*); Carta; Presencial.

A Tabela 1 mostra os meios de entrada das manifestações de Ouvidoria. Percebe-se que em 2016, o principal meio de acesso utilizado pelo cidadão foi através de telefone, no total de 190 (75,1%) manifestações. Destaque-se o atendimento através da Central 155 que recebeu 167 manifestações. Outra forma de acesso por telefone ocorre quando o cidadão liga diretamente para a Ouvidoria da Secretaria das Cidades. Com relação ao ano de 2015 houve um aumento significativo no número de ligações através da Central 155, para mais de 500%. O número telefônico tem sido bastante divulgado nos automóveis da frota do governo, sítios institucionais e no caso específico da Secretaria das Cidades, foi divulgado no setor de atendimento presencial, bem como informado aos técnicos que realizam o atendimento presencial. Além de ser uma ligação gratuita.

O segundo meio mais utilizado foi a Internet, no próprio Sistema de Ouvidoria – SOU. Foram registradas 29 manifestações através da internet. Tal ferramenta apresentou um comportamento diferente do ano anterior, em que foi o meio mais utilizado, houve um decréscimo de 67% com relação a 2015.

Em seguida, o meio utilizado foi através de carta, com 18 registros, 7,1% do total. Ainda com relação ao ano de 2016, observa-se um aumento no número de registros por carta (260%), impulsionado pelo trabalho

realizado no Gabinete do Governador – Gabgov, que registra no SOU as cartas que são encaminhadas pelos cidadãos ao Governador.

A despeito do atendimento presencial é bom afirmar que houve um aumento nos registros, passando de 2 para 10 no ano de 2016.

Tabela 2 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU segundo Preferência de Resposta, Ceará, 2015-2016.

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	2015		2016		VARIAÇÃO 2015-2016 (%)
	N	%	N	%	
Celular	15	11,5%	157	62,1%	947%
Internet	58	44,3%	51	20,2%	-12%
E-mail	44	33,6%	32	12,6%	-27%
Carta	4	3,1%	7	2,8%	75%
Presencial	7	5,3%	4	1,6%	-43%
Telefone fixo	3	2,3%	1	0,4%	-67%
Facebook	0	0,0%	1	0,4%	-
Total	131	100,0%	253	100,0%	93%

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

Com relação ao meio pelo qual o cidadão prefere receber a resposta, a Tabela 2 mostra que o principal é o telefone celular (62,1%). Com relação a 2015 houve um aumento de 947% no número de cidadãos que preferem por este meio.

4.1.3 Tipo de Manifestação

Tabela 3 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Tipo de manifestação, Ceará, 2015-2016.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2015		2016		VARIAÇÃO 2015-2016 (%)
	N	%	N	%	
Solicitação de serviço	47	35,9%	84	33,2%	79%
Insatisfação do Cidadão					
Reclamação	38	29,0%	157	62,1%	313%
Denúncia	34	26,0%	5	2,0%	-85%
Crítica	10	7,6%	1	0,4%	-90%
Contribuição para melhoria do serviço					
Sugestão	2	1,5%	4	1,6%	100%
Elogio	0	0,0%	2	0,8%	-
Total	131	100,0%	253	100,0%	93%

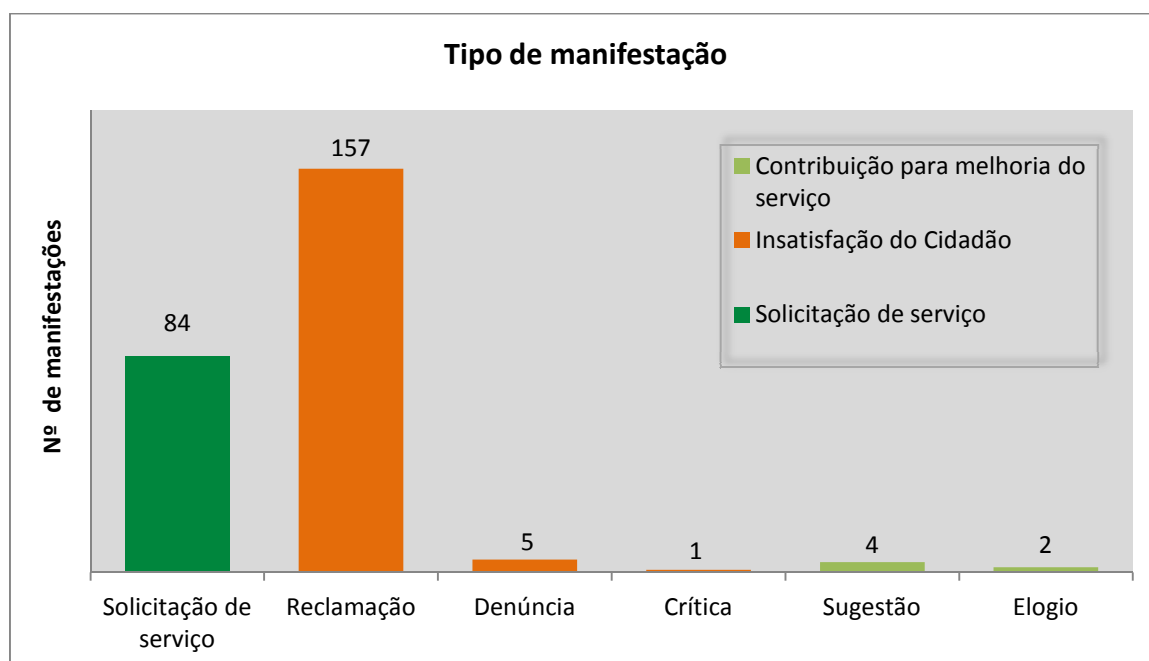
Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

A Tabela 3 mostra a distribuição das manifestações por tipo. As manifestações estão divididas em 3 grupos: Solicitação de serviço, Insatisfação do Cidadão e Contribuição para melhoria do serviço.

No ano de 2016 o principal grupo de manifestação foi a **Insatisfação do Cidadão**, onde a reclamação foi o item mais apontado (62,1%). Esse tipo de manifestação aumentou 313%, comparativamente ao exercício de 2015. As Denúncias e Críticas ficaram com 2,0% e 0,4%, respectivamente. Vale ressaltar que o total de denúncias reduziu 85%, uma vez que houve uma reorientação por parte da CGE para que só fossem classificadas como denúncia quando se tratasse de condutas inadequadas de servidores públicos.

A **Solicitação de serviços** alcançou pouco mais de 33% das demandas. Este tipo de manifestação teve um aumento de 79% com relação a 2015, possivelmente por conta da reorientação da CGE em relação às denúncias, para que a maior parte das manifestações que eram assim classificadas pelo cidadão, passassem a ser reclassificadas como solicitação de serviços.

Por fim, o grupo de **Contribuição para melhoria do serviço** que foi o menos registrado, sendo 4 sugestões e 2 elogios. No entanto, houve um aumento com relação ao ano de 2015, quando haviam sido registradas duas sugestões e nenhum elogio.



Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

Figura 4. Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Tipo de manifestação, Ceará, 2016.

4.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Tabela 4 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2015-2016.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	Programa Aluguel Social - 93	157
	Projeto Rio Maranguapinho - 20	
	Desapropriações / Indenizações - 11	
	Projeto Habitacional - 7	
	Diversos - 26	
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	Projeto Habitacional - 21	84
	Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público - 19	
	Projeto Rio Maranguapinho - 6	
	Solicitação de Moradia - 5	
	Diversos - 33	
DENÚNCIA	Conduta Inadequada de Servidor - 1	5
	Recebimento de Propina - 1	
	Desvio de Recursos Públicos - 1	
	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal - 1	
	Irregularidade em contratos e convênios - 1	
SUGESTÃO	Projeto Habitacional - 3	4
	Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público - 1	
ELOGIO	Elogio à Ouvidoria - 1	2
	Projeto Habitacional - 1	
CRÍTICA	Projeto Rio Maranguapinho - 1	1
TOTAL		253

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

A Tabela 4 apresenta os principais assuntos por tipo de manifestação. Observa-se que o assunto mais abordado foi o Programa Aluguel Social, com 93 manifestações classificadas como Reclamação. O assunto Projeto Habitacional está presente em quase todos os tipos. Vale destacar que o Programa Habitacional é um dos principais serviços ofertados à população do Estado por meio da Secretaria das Cidades. Em 2016

foram entregues 7.571 Unidades Habitacionais em 13 regiões de planejamento, sendo 4.239 na Grande Fortaleza, através do Programa Minha Casa Minha Vida¹.

Outro assunto que também apresentou destaque foi o Projeto Rio Maranguapinho, importante projeto de estruturação urbana para melhoria socioambiental executado em área de risco de inundação. Vale ressaltar ainda que existe uma associação entre os principais assuntos, uma vez que, a população que é retirada das margens do rio é indenizada ou reassentada em uma Unidade Habitacional e enquanto o Residencial não está concluído, as famílias afetadas recebem o benefício assistencial temporário sob a forma de aluguel social para deixarem suas casas, permitindo a continuidade das obras de urbanização, ao tempo em que aguardam a conclusão das obras dos residenciais, quando se dá a relocação para a unidade habitacional, cessando o pagamento do benefício assistencial.

O pagamento da Desapropriação / Indenização também tem sido um assunto recorrente. Ocorre quando a família, da área que receberá intervenção, faz a opção pela indenização em detrimento ao reassentamento em residencial. Acontece que algumas vezes, as famílias que saem para o residencial têm suas casas demolidas, enquanto que as famílias que receberão as indenizações ficam na área. Em muitos casos, a área passa a apresentar ocorrências de atos de violências e alguns serviços básicos como fornecimento de energia e coleta de lixo são descontinuados. Além de que alguns imóveis apresentam rachaduras em consequência da demolição do imóvel dos vizinhos.

Tabela 5 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU segundo Existência de Anonimato, Ceará, 2015-2016.

ANONIMATO	2015		2016		VARIAÇÃO 2015-2016 (%)
	N	%	N	%	
Identificado	84	64,1%	204	80,6%	143%
Anônimo	47	35,9%	49	19,4%	4%
Total	131	100,0%	253	100,0%	93%

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

Quanto à existência do anonimato no momento do registro da manifestação, a Tabela 5 mostra que 80,6% das manifestações são identificadas. Isso é motivado pela quantidade de solicitação de serviços, muitas vezes a solicitação de unidade habitacional e sobre indenização dos projetos de melhoria urbana ou a reclamação pelo atraso do Aluguel Social, faz-se necessário a identificação do nome do cidadão para consultar cadastro de beneficiários.

Observa-se que o total de manifestações anônimas foi de 19,4% no último ano. Muitas delas devido às denúncias relacionadas ao Projeto Habitacional, como benefício a pessoas indevidas ou venda ilegal de imóveis de interesse social, entre outros.

¹ Conforme Mensagem Governamental 2017. Informado em dezembro/2016.

4.1.5 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Tabela 6 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Área Demandada, Ceará, 2015-2016.

ÁREA DEMANDADA	2015		2016		VARIAÇÃO 2015-2016 (%)
	N	%	N	%	
UGP RMF	19	14,5%	166	65,6%	774%
CDHIS (Habitação)	55	42,0%	57	22,5%	4%
Ouvidoria	6	4,6%	7	2,8%	17%
Courb (Obras Urbanas)	5	3,8%	6	2,4%	20%
UGP I (Cariri)	2	1,5%	5	2,0%	150%
Secretário das Cidades	8	6,1%	5	2,0%	-38%
Coafi (Financeiro)	4	3,1%	4	1,6%	0%
Cosan (Saneamento)	8	6,1%	1	0,4%	-88%
Secretaria Executiva	14	10,7%	1	0,4%	-93%
Outras	7	5,3%	1	0,4%	-86%
Não informado	3	2,3%	0	0,0%	-100%
Total	131	100,0%	253	100,0%	93%

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

Tabela 7 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Área Demandada e Tipo de Manifestação, Ceará, 2015-2016.

UNIDADES	TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS ÀS ÁREAS	TOTAL
UGP RMF	Reclamação - 131	166
	Solicitação de serviço - 34	
	Crítica - 1	
CDHIS (Habitação)	Solicitação de serviço - 36	57
	Reclamação - 17	
	Sugestão - 3	
	Elogio - 1	
OUTRAS	Solicitação de serviço - 14	30
	Reclamação - 9	
	Denúncia - 5	
	Sugestão - 1	
	Elogio - 1	

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

Conforme a Tabela 6 observa-se que a área mais demandada em 2016 foi a UGP RMF com 166 manifestações e com um crescimento de 774% em relação a 2015. A mesma ultrapassou a Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social – CDHIS, que foi a mais demandada em 2015.

A UGP RMF é a unidade responsável pelos Projetos de Desenvolvimento Urbano entre eles, o Projeto Rio Maranguapinho, Rio Cocó e Dendê. Tais projetos visam à desocupação das áreas de risco, reassentando as famílias em residenciais ou pagando indenização pelos seus imóveis. O aumento pode ser explicado pelo atraso do pagamento do Aluguel Social, citado anteriormente.

Detalhando cada unidade por tipo de manifestação (Tabela 7), afirma-se que na UGP RMF foram registradas 131 reclamações, 34 solicitações de serviço e 1 crítica. Já na Coordenadoria de Habitação foram registradas 36 solicitações de serviços, 17 reclamações, 3 sugestões e 1 elogio.

4.1.6 Eixos de Governo: Os 7 Cearás

Tabela 8 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Funções de Governo, Ceará, 2015-2016.

FUNÇÃO DE GOVERNO	SUBFUNÇÃO	2015		2016	
		N	%	N	%
URBANISMO	Recuperação de Áreas Degradadas	0	0,0%	141	55,7%
	Infra-estrutura Urbana	26	19,8%	31	12,3%
	Outros	7	5,3%	0	0,0%
HABITAÇÃO	Habitação Urbana	57	43,5%	57	22,5%
	Habitação Rural	2	1,5%	2	0,8%
ADMINISTRAÇÃO	Administração Geral	33	25,2%	15	5,9%
	Outros	3	2,3%	0	0,0%
DIREITOS DA CIDADANIA	Direitos individuais, coletivos e difusos	0	0,0%	1	0,4%
GESTÃO AMBIENTAL	Controle ambiental	0	0,0%	1	0,4%
SEGURANÇA PÚBLICA	Policiamento	0	0,0%	2	0,8%
TRANSPORTE	Transporte ferroviário	0	0,0%	2	0,8%
	Transporte rodoviário	0	0,0%	1	0,4%
SANEAMENTO	Saneamento Básico Urbano	2	1,5%	0	0,0%
SAÚDE	Atenção Básica	1	0,8%	0	0,0%
TOTAL		131	100,0%	253	100,0%

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

A tabela 8 apresenta as manifestações classificadas por Função e Subfunção de Governo no Sistema SOU. A função Urbanismo foi a mais frequente, em especial com o acréscimo da subfunção Recuperação de Áreas Degradadas. No ano de 2016, esta foi responsável por 55,7% das manifestações registradas, enquanto que no ano anterior não houve nenhum registro.

Na função Habitação, os números absolutos são exatamente iguais nos dois anos apresentados. No entanto, o percentual em relação ao todo mostrou que a função não foi tão demandada quanto no ano anterior, passou de 43,5% em 2015 para 22,5% em 2016.

As funções Direitos da Cidadania, Gestão Ambiental, Segurança Pública e Transporte não foram mencionadas no ano anterior. Enquanto que as funções Saneamento e Saúde que foram registradas em 2015 não apresentaram nenhum registro em 2016.

Tabela 9 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Programas de Governo, Ceará, 2016.

PROGRAMA DE GOVERNO	2016	
	N	%
27-Revitalização de Áreas Degradadas	167	66,0%
22-Habitação de Interesse Social	54	21,3%
500-Gestão e Manutenção da Cidades e Vinculadas	8	3,2%
10-Infraestrutura e Logística	6	2,4%
19-Mobilidade Urbana	5	2,0%
40-Melhoria de Espaços Equipamentos Públicos	3	1,2%
64-Resíduos Sólidos	1	0,4%
99-Outros órgãos do Governo	9	3,6%
TOTAL	253	100,0%

Fonte: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades

Quanto à classificação por Programa de Governo, pela Tabela 9 observa-se que 2/3 das manifestações foi referente ao Programa 27 – Revitalização de Área Degradadas, seguido pelo Programa 22 – Habitação de Interesse Social com 21,3% das manifestações. Houve registros nos Programas 500 – Gestão e Manutenção da Cidades e Vinculadas, 10 – Infraestrutura e Logística, 19 – Mobilidade Urbana, 40 – Melhoria de Espaços Equipamentos Públicos e no 64 – Resíduos Sólidos. Faltaram ainda registros em 3 programas em que a SCidades tem ações executadas, sendo esses o 21 – Fortalecimento Institucional dos municípios; 25 – Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana e 32 – Abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural.

Tabela 10 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Programas de Governo e Assunto, Ceará, 2015-2016.

PROGRAMA DE GOVERNO	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RELACIONADOS AO PROGRAMA/QUANTIDADE	TOTAL
27-REVITALIZAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS	Programa Aluguel Social - 93	167
	Projeto Rio Maranguapinho - 28	
	Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público - 19	
	Desapropriações - Indenização - 11	
	Diversos - 16	
22-HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Projeto Habitacional - 30	54
	Solicitação de Moradia - 5	
	Comercialização de Habitação de Interesse Social - 4	
	Diversos - 15	
500-GESTÃO E MANUTENÇÃO	Conduta inadequada de servidor - 2	8
	Atraso/Falta de pagamento de pessoal - 2	
	Diversos - 4	
10-INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	Urbanização (ruas, praças, rios e lagoas) - 2	6
	Irregularidades em obras públicas - 2	
	Diversos - 2	
19-MOBILIDADE URBANA	Desvio de recursos públicos - 1	5
	Andamento de obras públicas - 1	
	Produtos, materiais e documentos inservíveis - 1	
	Ciclovias – Passarelas -1	
	Desapropriações – Indenizações -1	
40-MELHORIA DE ESPAÇOS EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	Urbanização (ruas, praças, rios e lagoas) - 1	3
	Inauguração de obras/equipamentos públicos -1	
	Irregularidades em contratos e convênios - 1	
64-RESÍDUOS SÓLIDOS	Degradação do Meio Ambiente - 1	1
99-OUTRO ÓRGÃO DO GOVERNO	Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público - 2	9
	Diversos - 7	
TOTAL		253

Fonte: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades

A Tabela 10 mostra a distribuição dos assuntos das manifestações por Programa de Governo. No Programa 27 – Revitalização de Área Degradadas os principais assuntos abordados foram: Programa Aluguel Social, Projeto Rio Maranguapinho, Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público e Desapropriações – Indenização.

São classificadas no assunto Projeto Rio Maranguapinho diversas questões relativas ao Projeto, por exemplo, solicitação de visita à área, informações sobre os residenciais para onde as famílias serão reassentadas, entre outros. A utilização ou ocupação indevida ocorre quando áreas de preservação ou já urbanizadas são invadidas para construção de barracos ou pontos de comércio. Os casos classificados como Desapropriações-Indenizações tratam de cidadãos que solicitam informações sobre o processo ou como reclamação do prazo e valores dados.

No programa 22 – Habitação de Interesse Social os assuntos mais recorrentes foram: Projeto Habitacional (informações diversas sobre os residenciais entregues pelo Governo), solicitação de moradia (cidadãos que recorrem a Ouvidoria solicitando um imóvel) e denúncias de Comercialização de Habitação de Interesse Social, já que os imóveis não podem ser comercializados.

A Tabela 11 mostra as manifestações por Eixo de Governo: os 7 Ceará. A Secretaria das Cidades está inserida em 5 dos 7 Ceará, sendo esses: Ceará Acolhedor; Ceará Sustentável; Ceará de Oportunidades; Ceará Saudável e Ceará da Gestão Democrática por Resultados.

Observa-se que 66,4% das manifestações registradas foram referente ao eixo Ceará Sustentável e em seguida, ao eixo Ceará Acolhedor. A tabela mostra ainda que houve manifestações referentes aos Eixos Ceará de Oportunidades e Ceará da Gestão Democrática por Resultados. Dos Eixos aos quais a Secretaria das Cidades está envolvido, não houve registro em apenas 1 (um) deles, no Eixo Ceará Saudável.

Tabela 11 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Eixos de Governo: Os 7 Ceará, Ceará, 2016.

EIXOS DE GOVERNO	2016	
	N	%
Ceará Sustentável	168	66,4%
Ceará Acolhedor	54	21,3%
Ceará de Oportunidades	14	5,5%
Ceará da Gestão Democrática por Resultados	8	3,2%
Não se aplica	9	3,6%
TOTAL	253	100,0%

Fonte: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades

4.1.7 Manifestações por Município

Tabela 12 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Município, Ceará, 2015-2016.

MUNICÍPIO	2015		2016		VARIAÇÃO 2015-2016 (%)	PROPORÇÃO ² (por 100 mil hab)
	N	%	N	%		
Fortaleza	96	73,3%	220	87,0%	129%	8,5
Caucaia	3	2,3%	4	1,6%	33%	1,1
Crato	1	0,8%	4	1,6%	300%	3,1
Juazeiro do Norte	2	1,5%	3	1,2%	50%	1,5
Outras	24	18,3%	19	7,5%	-21%	0,3
Outros estados	2	1,5%	1	0,4%	-50%	-
Não identificado	3	2,3%	2	0,8%	-33%	-
Total	131	100,0%	253	100,0%	93%	2,8

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria e Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades

No tocante ao município do manifestante, observa-se que o mais demandado é a capital Fortaleza, com 87,0% do total, no ano de 2016. Com relação a 2015, houve um aumento de 129% para a Capital. Vale ressaltar que as demandas anônimas o cidadão não identifica o município. Entretanto, a Ouvidoria Setorial pôde identificar o nome de diversos municípios com base no texto da manifestação. A busca no texto da manifestação refletiu na diminuição do número de manifestações sem o nome do município identificado, um decréscimo de 33% de 2015 para 2016.

Verificando a proporção de manifestações, observa-se que foram registradas 2,8 manifestações para cada 100.000 habitantes no Estado do Ceará. Esse número foi o dobro registrado em 2015 (1,4 manifestações/100.000 hab).

Em Fortaleza essa proporção chega a 8,5 manifestações/100.00 habitantes. Em Crato a proporção chega 3,1 e em Juazeiro 1,5 manifestações por 100.000 habitantes. Visto que a Secretaria das Cidades é um órgão que atua nas mais diversas cidades do Estado, destacando os Projetos Cidades do Ceará – Cariri Central e os Polos Regionais Vale do Jaguaribe e Vale do Acaraú e com uma proporção de manifestações por habitantes, é possível que a Política de Acesso à Informação não esteja sendo conhecida pela maioria dos cidadãos do Estado.

² Estimativa da população dos municípios com base no ano de 2015, disponibilizada pelo IPECE.



Fonte: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades

Figura 5. Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Região de Planejamento, Ceará, 2016.

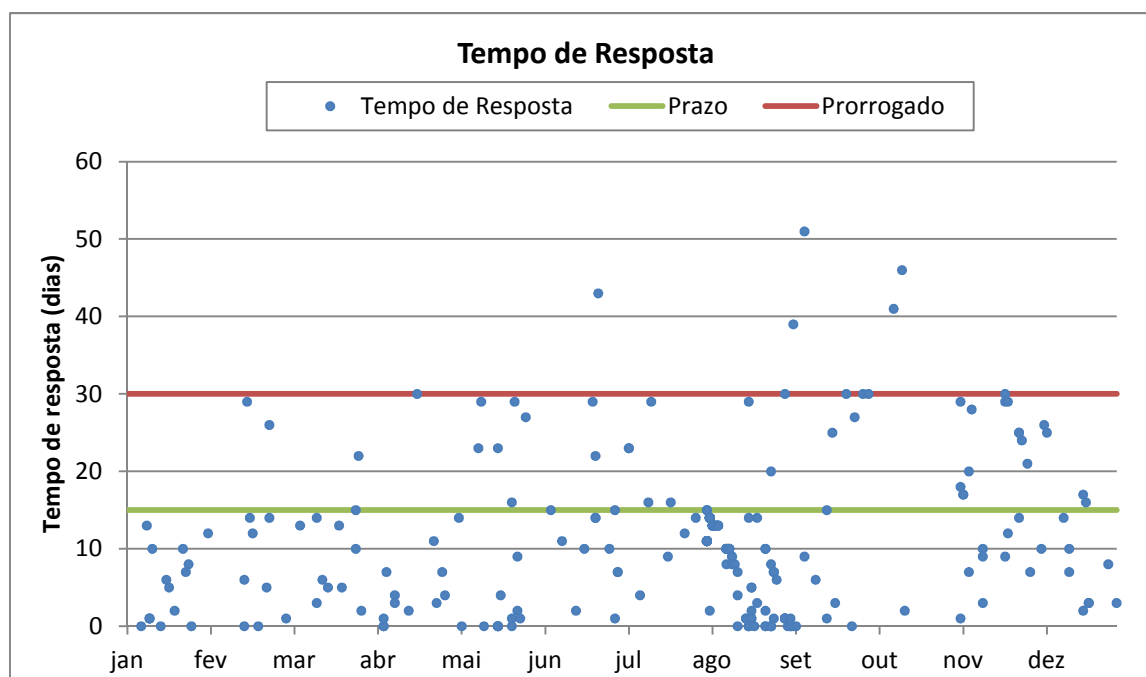
Em relação à Região de Planejamento houve maior predominância na Região denominada Grande Fortaleza, com 89,3% das manifestações registradas, em seguida a Região do Cariri e Litoral Norte com 3,6% e 1,6% das manifestações, respectivamente (Tabela 13). Vale ressaltar que não houve nenhuma ocorrência nas Regiões Litoral Oeste/Vale do Curu; Maciço de Baturité; Sertão de Sobral e Sertões dos Inhamuns.

Tabela 13 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Região de Planejamento, Ceará, 2015-2016.

REGIÃO	N	%	REGIÃO	N	%
Cariri	9	3,6%	Sertão Central	2	0,8%
Centro Sul	2	0,8%	Sertões de Canindé	1	0,4%
Grande Fortaleza	226	89,3%	Sertão de Sobral	0	0,0%
Litoral Leste	2	0,8%	Sertões de Crateús	1	0,4%
Litoral Norte	4	1,6%	Sertões de Inhamuns	0	0,0%
Litoral Oeste/ Vale do Curu	0	0,0%	Vale do Jaguaribe	2	0,8%
Maciço de Baturité	0	0,0%	Outros estados	1	0,4%
Serra da Ibiapaba	1	0,4%	Não identificado	2	0,8%

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria e Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades

4.2 Resolubilidade das manifestações



Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

Figura 6. Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU por Tempo de Resposta, Ceará, 2016.

Tabela 14 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU segundo Situação das Manifestações registradas, Ceará, 2015-2016.

SITUAÇÃO	2015		2016		VARIAÇÃO 2015-2016 (%)
Total de Manifestações Respondidas no Prazo	107	81,7%	245	96,8%	129%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	23	17,6%	5	2,0%	-78%
Total de Manifestações em Apuração no Prazo	1	0,8%	3	1,2%	200%
Total de Manifestações em Apuração fora do Prazo	0	0,0%	0	0,0%	-
Total de Manifestações Invalidadas	0	0,0%	0	100,0%	-
Total	131	100,0%	253	96,8%	93%
Índice de Resolubilidade	82,3%		98,0%		15,7%

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

A Figura 6 e as tabelas 14 e 15 mostram os resultados referentes à Resolubilidade do Serviço de Ouvidoria. Aqui estão os resultados do total de respostas dentro do prazo legal de 15 dias ou prorrogado por mais 15 dias e o tempo médio de resposta. Ainda é apresentado o Índice de Resolubilidade, obtido pelo Total de manifestações respondidas no prazo dividido pelo total de manifestações finalizadas.

No ano de 2016 foram respondidas 245 manifestações dentro do prazo, correspondendo a 96,8% do total. Houve um aumento no número de manifestações respondidas no prazo, com uma variação de 129%. Acredita-se que o mapeamento do processo de resposta de ouvidoria através do fluxo tenha influenciado no aumento do percentual.

As manifestações respondidas fora do prazo representaram apenas 2% do total e houve um decréscimo de 78% com relação ao ano de 2015.

No encerramento do ano, apenas 3 manifestações estavam ainda em aberto, aguardando resposta da unidade, no entanto estavam dentro do prazo legal.

Com base nos resultados acima, o Índice de Resolubilidade foi de 98% em 2016, enquanto que em 2015, o Índice foi 82,3%, o que gera um aumento de 15,7 pontos percentuais (Tabela 14).

Tabela 15 – Distribuição das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU segundo Tempo Médio de Resposta, Ceará, 2015-2016.

TEMPO MÉDIO POR UNIDADE	2015	2016
UGP RMF	5 dias e 12 horas	9 dias e 6 horas
CDHIS (Habitação)	9 dias e 16 horas	13 dias e 8 horas
Ouvidoria	-	7 horas
COURB (Obras Urbanas)	6 dias e 19 horas	12 dias e 21 horas
Secretário das Cidades	50 dias e 7 horas	19 dias e 9 horas
Geral	19 dias e 4 horas	13 dias e 6 horas

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

Com relação ao Tempo Médio de resposta, observa-se que no ano de 2016 o tempo ficou em 13 dias e 6 horas. No ano de 2015 o tempo médio de resposta de 19 dias e 4 horas.

Detalhando por área demandada (Tabela 15), selecionando as 5 principais áreas, a CDHIS obteve uma média no tempo de resposta de 9 dias e a UGP RMF de 13 dias. A Courb obteve um tempo de 12 dias em média e o Secretário das Cidades em média 19 dias. A Ouvidoria obteve tempo médio de 7 horas para resposta.

4.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU uma Pesquisa de Satisfação para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento, quando o cidadão concorda em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Conforme a tabela 16 observa-se que o total de amostra que participou da Pesquisa de Satisfação foi de 51 cidadãos, correspondendo a 20,2% da amostra. Pelo fato de termos uma população pequena, 253 manifestações, para termos uma amostra representativa com uma margem de erro de $\pm 5\%$ seria necessária a resposta de 153 usuários. Desta forma podemos apresentar os resultados da pesquisa de uma forma descritiva sem extrapolar para a população.

Com relação ao ano de 2015, observa-se que a amostra aumentou quase 4 vezes, passando de 13 participações para 51. O aumento pode ser explicado pela inserção, no final da resposta, de convite para participar da Pesquisa de Satisfação (VISANDO A MELHORIA CONTÍNUA DOS NOSSOS SERVIÇOS E ATENDIMENTO, GOSTARÍAMOS DE SUA COLABORAÇÃO RESPONDENDO A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO).

A Pesquisa mostrou que a principal forma de conhecimento da Ouvidoria se dá através da Internet, 23,5% e por outros meios (51%), como por exemplo, através de amigos ou parentes que indicaram. Quanto à Presteza no Atendimento, 2/3 dos participantes classificaram como Excelente e 15,7% como Ótimo; apenas 2 cidadãos, 3,9% classificaram como Insuficiente.

Quanto à Qualidade na Informação repassada 54,9% classificaram como Excelente e 15,7% como Ótimo. Em torno de 18% classificaram a qualidade da resposta como Regular ou Insuficiente.

Quando o cidadão era perguntado: **Você recomendaria a ouvidoria para outras pessoas?**, 94,1% afirmou que recomendaria o serviço de Ouvidoria para outras pessoas.

O Índice de Satisfação do Usuário - ISU é calculado a partir dos resultados positivos (Excelente, Ótimo e Bom) e a Indicação da Ouvidoria em relação ao total dos participantes da Pesquisa. O ISU obtido em 2016 foi de 90,2% acima da meta de 77% estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e também acima do ISU de 2015 que atingiu 82,1%. Acredita-se que os fatores para aumento do Índice foram a diminuição no prazo médio de resposta e a melhoria na qualidade das respostas dadas ao cidadão.

Tabela 16 – Resultado da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria - SOU, Ceará, 2015-2016.

PERGUNTAS	2015		2016	
Como o(a) senhor(a) tomou conhecimento da existência da Ouvidoria?	N	%	N	%
Internet	5	38,5%	12	23,5%
Ouvidorias setoriais	2	15,4%	7	13,7%
Informes publicitários	2	15,4%	6	11,8%
Outros	4	30,8%	26	51,0%
Avalie quanto à presteza no atendimento.				
Excelente	4	30,8%	34	66,7%
Ótimo	7	53,8%	8	15,7%
Bom	0	0,0%	6	11,8%
Regular	0	0,0%	1	2,0%
Insuficiente	2	15,4%	2	3,9%
Avalie quanto à qualidade da informação repassada.				
Excelente	3	23,1%	28	54,9%
Ótimo	4	30,8%	8	15,7%
Bom	3	23,1%	6	11,8%
Regular	1	7,7%	5	9,8%
Insuficiente	2	15,4%	4	7,8%
Você recomendaria a ouvidoria para outras pessoas?				
Sim	11	84,6%	48	94,1%
Não	2	15,4%	3	5,9%
Total	13	100,0%	51	100,0%
Tamanho da amostra (%)	10,0%		20,2%	
Índice de Satisfação do Usuário	82,1%		90,2%	

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria

5. Providências quanto às principais manifestações do período

Analisando os dados da Tabela 4, onde mostra a área que o assunto mais abordado foi Programa Aluguel Social relacionado ao Projeto Rio Cocó. As providências tomadas foram:

- (I.) identificar junto a área responsável (UGP RMF) o que impedia o pagamento do benefício;
- (II.) uma vez identificada que tratava de falta de recursos financeiro, foi realizada articulação entre Secretários de Estado e Executivo das Cidades, junto ao Fundo de Combate à Pobreza e ao Governador do Estado, para captação e liberação de recursos; e
- (III.) Após a liberação do recurso por parte do Governador, foi acompanhado todo o processo burocrático necessário até o pagamento do benefício ao cidadão.

Em relação ao assunto Desapropriações / Indenizações as providências tomadas foram semelhantes ao pagamento do Aluguel Social. No entanto, a captação de recursos ainda não foi suficiente para o pagamento de todos os cidadãos que estão aguardando o pagamento.

Em relação às denúncias: foram encaminhadas ao Secretário de Estado das Cidades que por sua vez, solicitou apuração de todos os casos, sendo que um deles foi alvo de Processo de Sindicância, tendo sido instaurada comissão específica para apuração do caso.

6. Comprometimento com as atividades da rede de Ouvidoria

No ano de 2016 a Secretaria das Cidades esteve presente nos eventos da Rede de Ouvidoria. Destacam-se os seguintes eventos:

- Reuniões da Rede de Controle Social
 - I Reunião da Rede de Controle Social (23/02/16);
 - II Reunião da Rede de Controle Social (20/04/16);
 - III Reunião da Rede de Controle Social (29/06/16);
 - IV Reunião da Rede de Controle Social (26/08/16);
 - VI Reunião da Rede de Controle Social (07/12/16).
- Programa de Capacitação Continuada de Ouvidoria – TCE Ceará:
 - 1º Encontro: Instrumentos de planejamento, construção da informação e indicadores em ouvidorias (28/04/2016).
 - 2º Encontro: Instrumentos de planejamento, construção da informação e indicadores em ouvidorias (23/06/2016).
 - 3º Encontro: Gestão de Conflito no âmbito das ouvidorias (25/08/2016).
- Curso de Libras para Ouvidores (fev-mar/2016);
- Curso Básico de Ouvidoria (Abr-Mai/2016);
- Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais da Rede de Ouvidoria (07/11/2016).

7. Ações ou Projetos Inovadores Propostos

7.1 Pesquisa de Satisfação do Atendimento Presencial

A Ouvidoria Setorial deu continuidade a Pesquisa de Satisfação que já vem sendo realizada desde 2014 com os usuários atendidos presencialmente no âmbito da Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social e na Unidade de Gerenciamento de Projetos de Desenvolvimento da Região Metropolitana de Fortaleza (Anexo). No entanto, a Pesquisa supracitada apresenta baixa adesão dos cidadãos e dos funcionários da Secretaria das Cidades. Foi recomendada por esta Ouvidoria, que a divulgação por meio visual da ferramenta seja mais difundida, como também a aquisição de urna para depósito dos formulários de pesquisa que atualmente são entregues ao próprio colaborador que atendeu o cidadão. No entanto, pela contingência financeira não foi possível a aquisição de tais materiais.

7.2 Mapeamento do Processo de Resposta das Manifestações de Ouvidoria

A Ouvidoria Setorial também realizou o Mapeamento do Processo de Resposta das Manifestações de Ouvidoria, que teve como produtos do referido trabalho o desenho do fluxograma do processo e a elaboração do respectivo manual operacional (Anexo). O mapeamento gerou também uma Planilha de Controle para Acompanhamento das manifestações de ouvidoria (e do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC). Tal planilha contém informações que o Sistema SOU não fornece, tais como: número de manifestações transferidas para outros órgãos e especificação do órgão; Região de Planejamento; Programa de Governo; e o Eixo Governamental ao qual o assunto está inserido.

Através da referida planilha de controle foi possível registrar o nome do município ao qual a manifestação se refere. Vale lembrar que tal informação já é fornecida pelo SOU, entretanto, nos casos de manifestações anônimas, o município não é informado e por isso, alguns municípios não são identificados pelo relatório do sistema. Com a utilização da planilha, o número de municípios não identificados diminuiu drasticamente. Com identificação dos municípios também se torna possível a identificação da Região de Planejamento, informação solicitada no Relatório de Gestão, mas não disponibilizada pelo SOU.

A utilização do mapeamento e planilha de controle permitiu contabilizar o total de manifestações transferidas, diminuiu o número de manifestações que retornavam para SCidades por transferência indevida, reduziu o número de manifestações que precisavam ser finalizadas para a SCidades e abertas em outro órgão porque perdiam o prazo de transferência que é de 3 dias corridos. Possibilitou identificar qual(is) órgão(s) pertenciam as manifestações encaminhadas indevidamente para a Secretaria.

Na planilha, pela identificação por cores, a Ouvidoria tem o acompanhamento de todas as manifestações, inclusive as Finalizadas que necessitam de resposta complementar; as manifestações Em Andamento; e as que estão em Validação. O recurso permite ainda acompanhar o prazo de validação da resposta pela CGE.

O Manual orienta o acompanhamento do prazo da manifestação, lembrando ao responsável pela resposta no 8º dia e questionando da necessidade de prorrogação de prazo a 3 dias do encerramento. Tal atividade permitiu que o prazo médio de resposta diminuísse no ano 2016.

7.3 Boletim Mensal de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão

A Ouvidoria Setorial implantou desde janeiro/2016 o Boletim Mensal de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Anexo) que reúne as principais informações dos 2 sistemas (SOU e SIC). O boletim é enviado aos colaboradores da Secretaria e disponibilizado no sítio eletrônico da Ouvidoria.

8. Atuação junto à gestão do órgão/entidade

- A Ouvidoria Setorial participou junto à Gestão Superior despachando diretamente com a Secretaria Executiva. Quando as manifestações têm maior volume de registro ou em assuntos mais relevantes, são levadas ao conhecimento do Secretário de Estado das Cidades. Nos casos de denúncias, as manifestações são tratadas diretamente com o Secretário de Estado das Cidades.
- Mensalmente é enviado o Boletim Mensal de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão e recomendações para Direção Superior.
- Participação nos Encontros de Semestrais de Apresentação de Resultados da Secretaria das Cidades e Vinculadas.

9. Considerações finais

A partir dos tópicos abordados no relatório apontam que:

- I. pela expressividade dos Programas oferecidos pela Secretaria das Cidades ainda é registrada uma pequena participação da População. No entanto, houve um aumento significativo em relação ao ano anterior;
- II. o principal tema abordado nas demandas de Ouvidoria foi relacionado aos Projetos Rio Maranguapinho e Rio Cocó;
- III. houve uma redução nos casos relacionados à Habitação, uma vez que parte dos assuntos abordados no tema é de competência de outras esferas de Governo (CAIXA/Banco do Brasil e Prefeituras Municipais);
- IV. a melhoria do processo, observada pela redução do tempo de resposta ao cidadão pode ser atribuída ao estudo do processo que propiciou a oportunidade de desenhar o fluxograma, analisar os gargalos existentes, identificar e aperfeiçoar pela implantação das oportunidades de melhoria identificadas;
- V. ainda é pequena a avaliação do serviço de Ouvidoria pela população através da Pesquisa de Satisfação presencial. Na pesquisa realizada pelo Sistema SOU observou-se um aumento no número de participantes.

10. Sugestões e Recomendações

- I. Ampliar a divulgação dos canais de Atendimento ao Cidadão (Cartazes, banners, *facebook* institucional, entre outros) no Prédio da Secretaria das Cidades bem como nos principais polos do Estado onde a setorial tem obras importantes, a exemplo, Cariri e Vale do Acaraú;
- II. Realizar o mapeamento dos processos internos com a elaboração de fluxos, no âmbito da UGP RMF, com objetivo de alinhar o pagamento das indenizações aos reassentamentos nos residenciais, evitando a exposição dos moradores remanescentes às condições de privações de serviços básicos e de violência;
- III. Adquirir material de divulgação e urna para depósito dos formulários da Pesquisa de Satisfação;
- IV. Manter a padronização nas respostas por meio eletrônico contemplando o convite para participar da Pesquisa de Satisfação.

Fortaleza, 12 de janeiro de 2017.

Adriana Xavier de Santiago

OUVIDOR SETORIAL

Pronunciamento do Dirigente do Órgão

Atesto ter tomado conhecimento e indico as providências, descritas abaixo, a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial e o devido encaminhamento a todas as áreas da instituição.

- Articulação junto a CGE para implantação de Equipamento Totem destinado ao cadastro de manifestações de ouvidoria no pavimento térreo da Secretaria das Cidades;
- Autorização para reprodução de cartazes e formulários para aplicação da Pesquisa de Satisfação;
- Aquisição da urna para repositório das Pesquisas de Satisfação do Atendimento;
- Ampliação da Pesquisa de Satisfação para os atendimentos realizados na Coordenadoria de Habitação;
- Encaminhamento de Comunicação Interna (CI) para Assessoria de Desenvolvimento Institucional e UGP RMF solicitando indicação de dois colaboradores de cada área para elaboração de fluxos e de documentação com objetivo de alinhar o pagamento das indenizações aos reassentamentos nos residenciais

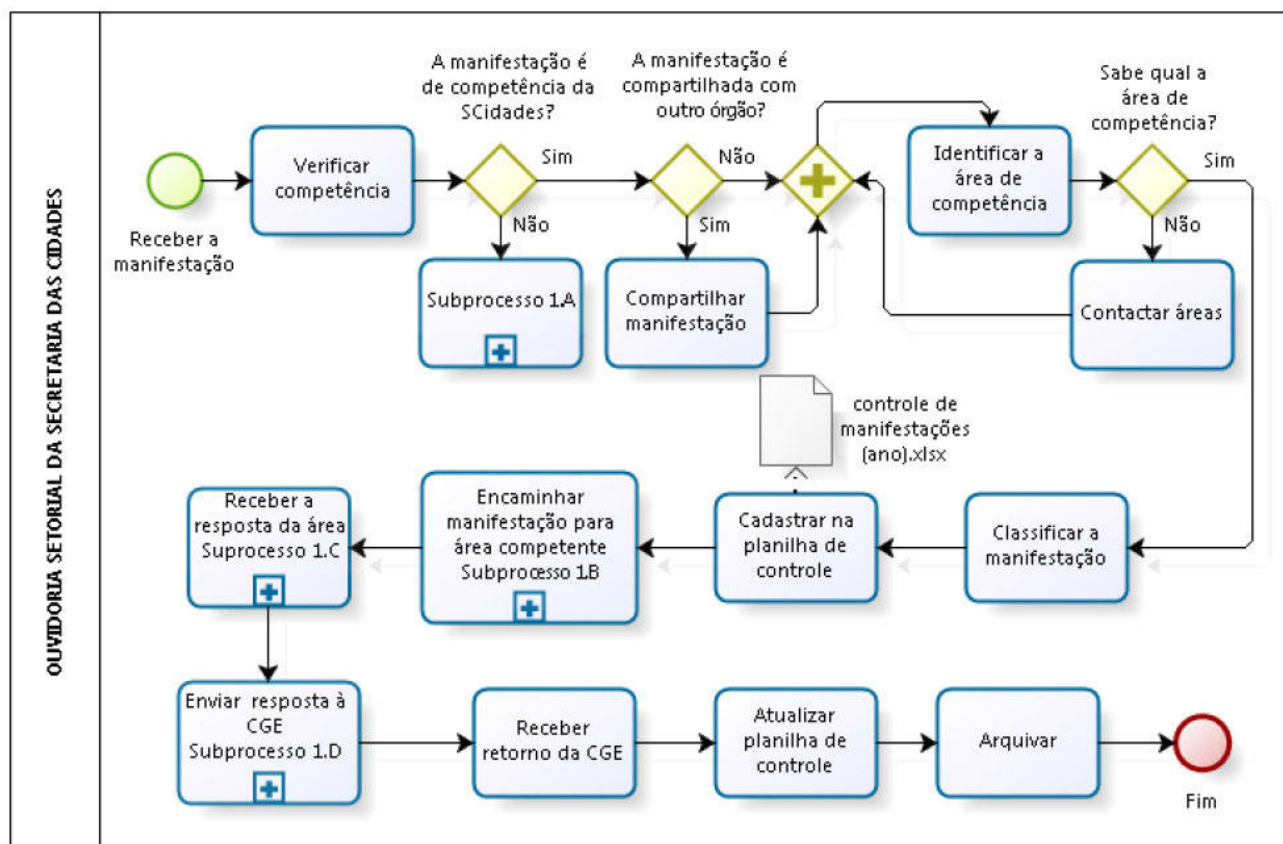
Fortaleza, 13 de fevereiro de 2017.

Ronaldo Lima Moreira Borges

SECRETÁRIO EXECUTIVO DAS CIDADES

ANEXO 1– MANUAL OPERACIONAL PROCESSO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

FLUXO DO PROCESSO DE OUVIDORIA



OBJETIVO DO PROCESSO: Responder às manifestações vindas do cidadão provenientes do Sistema de Ouvidoria – SOU.

INÍCIO DO PROCESSO:
Chegada da manifestação no sistema

FIM DO PROCESSO:
Arquivar a manifestação respondida

ENTRADAS:

SAÍDAS:

SISTEMAS:

- SOU;
- Planilha eletrônica;
- Editor de texto.

Verificar competência	ATIVIDADE: Verificar se a manifestação é de competência da Secretaria das Cidades ou de outros órgãos	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Ao receber uma nova manifestação via SOU
COMO:		
1. Observar se o assunto da manifestação faz parte das ações realizadas no âmbito da Secretaria das Cidades; 2. Observar se o assunto da manifestação faz parte das ações realizadas no âmbito de outros órgãos do Estado ou de outras esferas de Governo (municipal ou federal); 3. Verificar se existem assuntos que possam ser compartilhados entre a Secretaria das Cidades e outros órgãos estaduais;		

4. Verificar se existem documentos anexos à manifestação.

Compartilhar manifestação	ATIVIDADE: Compartilhar a manifestação com outros órgãos estadual da Rede de Ouvidorias	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Após verificar que existem assuntos que possam ser compartilhados
COMO: 1. No Sistema de Ouvidoria – SOU, no link COMPARTILHAR MANIFESTAÇÃO, no período de até 3 dias de registrada a manifestação. Nota: Em alguns casos a manifestação já vem compartilhada de outro órgão.		

Identificar a área de competência	ATIVIDADE: Identificar qual área da Secretaria das Cidades tem a competência para responder à manifestação	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois de identificar que a manifestação é de competência da Secretaria das Cidades
COMO: 1. Identificar qual área tem a competência para responder à manifestação; 2. Caso não saiba qual a área, contactar as diversas áreas no sentido de identificar à qual pertence a manifestação.		

Classificar a manifestação	ATIVIDADE: Classificar a manifestação quanto à função, subfunção, assunto e tipo de manifestação	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois de identificar a área competente
COMO: 1. Classificar quanto à Função de governo: - Administração, - Ciência e Tecnologia, - Habitação, - Saneamento e - Urbanismo. 2. Classificar quanto à Subfunção de governo: - Administração de concessões, Administração de Receitas, Administração Financeira, Administração Geral, Comunicação Social, Controle Interno, Formação de Recursos Humanos, Normatização e Fiscalização, Ordenamento territorial, Planejamento e Orçamento, Tecnologia da Informação; - Desenvolvimento Científico, Desenvolvimento Tecnológico e Engenharia e Difusão do Conhecimento Científico e Tecnológico; - Habitação Urbana e Habitação Rural; - Saneamento Básico Urbano e Saneamento Básico Rural; - Infra-estrutura urbana, Serviços Urbanos e Transporte Coletivos Urbanos.		

3. Classificar o **Assunto** da manifestação conforme lista disponível no Sistema SOU.

4. Classificar o **Tipo de Manifestação**:

- a. Crítica;
- b. Denúncia;
- c. Elogio;
- d. Reclamação;
- e. Solicitação de Informação;
- f. Solicitação de Serviço;
- g. Sugestão.

Nota: Algumas manifestações já chegam classificadas, cabe a Ouvidoria Setorial conferir se a classificação está correta.

Cadastrar na planilha de controle	ATIVIDADE: Cadastrar a manifestação na planilha de controle	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois de classificação da manifestação
COMO: 1. Cadastrar a manifestação em planilha eletrônica a fim de melhor acompanhar o período de permanência no SOU e para facilitar a elaboração de relatórios mensais e anuais (Anexo); 2. A planilha é composta pelas seguintes informações: a. Protocolo: Número de protocolo em que a manifestação foi registrada; b. Registro: Data em que a manifestação foi registrada; c. Resposta: Data em que a Ouvidoria enviou a resposta à CGE; d. Tempo setorial: Número de dias em que a setorial passou para responder à manifestação; e. Ouvidor/Responsável SIC: Nome do responsável pela manifestação que pode ser o Ouvidor ou o Responsável pelo SIC; f. Tipo: Tipo de manifestação. Detalhado no item 4 da atividade Classificar Manifestação; g. Área: Área da Secretaria das Cidades competente pela manifestação. No caso de manifestações transferidas a variável recebe a classificação de Outros órgãos; h. Município: Município a que se refere a manifestação. Nota: Não é o município de residência do manifestante; i. Região: Região Administrativa a qual pertence o município. Nota: A lista dos municípios e regiões encontra-se na aba Regiões Administrativas; j. Status: A situação em que se encontra a manifestação, que pode ser: • Em andamento: quando a manifestação está em processo de resposta pela área; • Validação: Quando é respondida pela setorial e está aguardando validação da CGE; • Finalizado: Quando a manifestação está finalizada, ou seja, foi entregue ao cidadão; • Vazio: Quando a manifestação foi transferida para outro órgão estadual. k. Sistema: Diferencia se a manifestação é do Sistema de Ouvidoria ou do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC; l. Cod: Código do Programa de Governo. Nota: Na aba Programa encontram-se os Programas de Governo em que a Secretaria das Cidades está envolvida;		

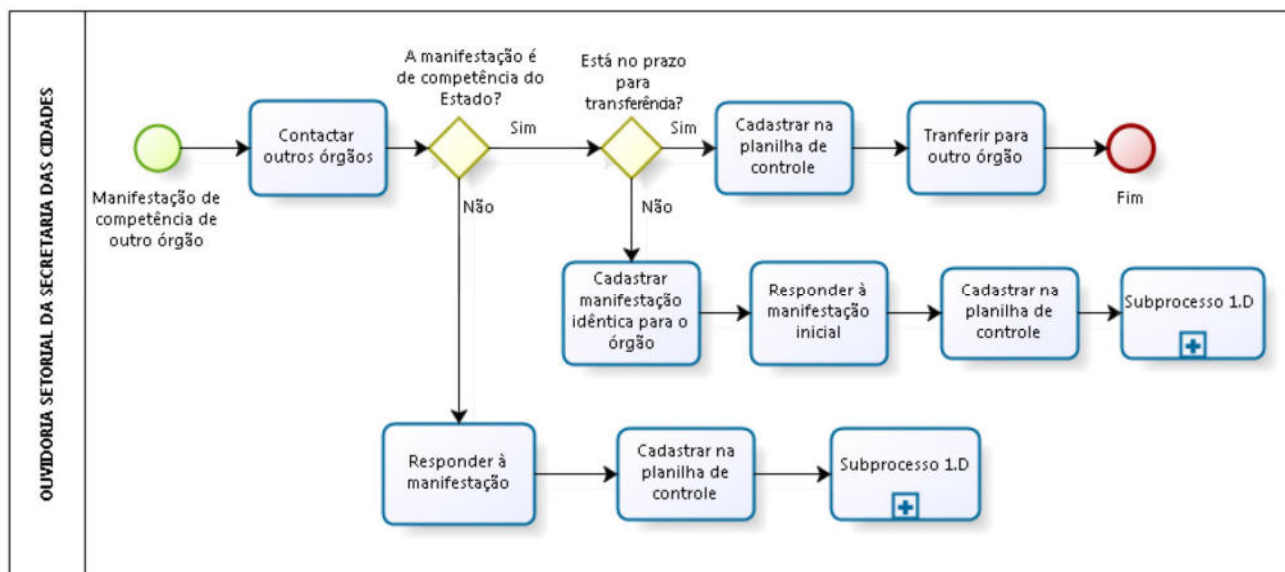
m. Programa: Programa de Governo que se relaciona à manifestação; n. Assunto: Assunto da manifestação. Detalhado no item 3 da atividade Classificar Manifestação; o. Transferida: Indica que a manifestação foi transferida para outro órgão. Nota: A variável recebe o número 1 quando a manifestação foi transferida; p. Órgão: Órgão para o qual a manifestação foi transferida.	
3. Cada manifestação é classificada ainda pela cor para facilitar a visualização. A cor varia de acordo com a situação/status da manifestação. • Em andamento: sem cor; • Validação: verde-água; • Finalizado: marrom-claro; • Finalizada aguardando resposta complementar: vermelho; • Transferida: laranja.	
Nota: A planilha de controle é instrumento importante, pois contempla informações que são solicitadas nos Relatórios, mas não constam no SOU.	

Receber retorno da CGE	ATIVIDADE: Receber o retorno da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Após a finalização da manifestação
COMO: 1. Verificar no email cadastrado a mensagem sobre a finalização da manifestação; 2. Em caso de não chegar o aviso por email verificar no Sistema SOU; 3. Caso tenha passado vários dias e não tendo sido finalizado pela CGE, contactar o órgão a fim de saber os motivos.		

Atualizar planilha de controle	ATIVIDADE: Atualizar a planilha de controle de manifestações	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois de identificar a finalização da manifestação
COMO: 1. Alterar o status da manifestação e a cor representativa, conforme itens 2 e 3 da atividade Cadastrar na planilha de controle.		

Arquivar	ATIVIDADE: Arquivar o processo em meio digital e físico	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Após atualização da Planilha de Controle das manifestações
COMO: 1. Fazer download do arquivo em pdf disponível no SOU no link Imprimir Manifestação; 2. Salvar o arquivo na pasta H:/Ouvidoria/SOU concluídas com o nome referente ao número do protocolo; 3. Imprimir cópia e arquivar em Pasta AZ por ordem numérica decrescente pelo número de protocolo.		

Subprocesso 1.A – Encaminhar manifestação para outro órgão



OBJETIVO DO PROCESSO: Responder às manifestações de competência de Outros órgãos ou esferas de Governo.

INÍCIO DO PROCESSO:
Após a verificação da competência da manifestação sendo de outro órgão

FIM DO PROCESSO:
Responder à manifestação ou transferir para outro órgão

ENTRADAS:

SAÍDAS:

SISTEMAS:

- SOU;
- Planilha eletrônica;
- Editor de texto.

Contatar outros órgãos	ATIVIDADE: Contactar outros órgãos estaduais, municipais e federais com finalidade de identificar a competência da manifestação	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Após classificado como sendo de outros órgãos
COMO: 1. Ligar para outras ouvidorias setoriais mais relacionadas ao assunto abordado; 2. Não sendo de nenhum órgão estadual, ligar ou procurar o contato de ouvidorias municipais e federais; 3. Verificar se a manifestação está no prazo para transferência (3 dias).		

Cadastrar na planilha de controle	ATIVIDADE: Cadastrar a manifestação na planilha de controle	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois de identificado o órgão competente no caso de transferência ou depois de responder a manifestação, nos outros casos.
COMO: 1. Cadastrar a manifestação na planilha de controle conforme especificado no Fluxo do Processo de Ouvidoria . Nota: No caso de transferência, cadastrar com status Transferida e finalizar o cadastro já utilizando a cor adequada.		

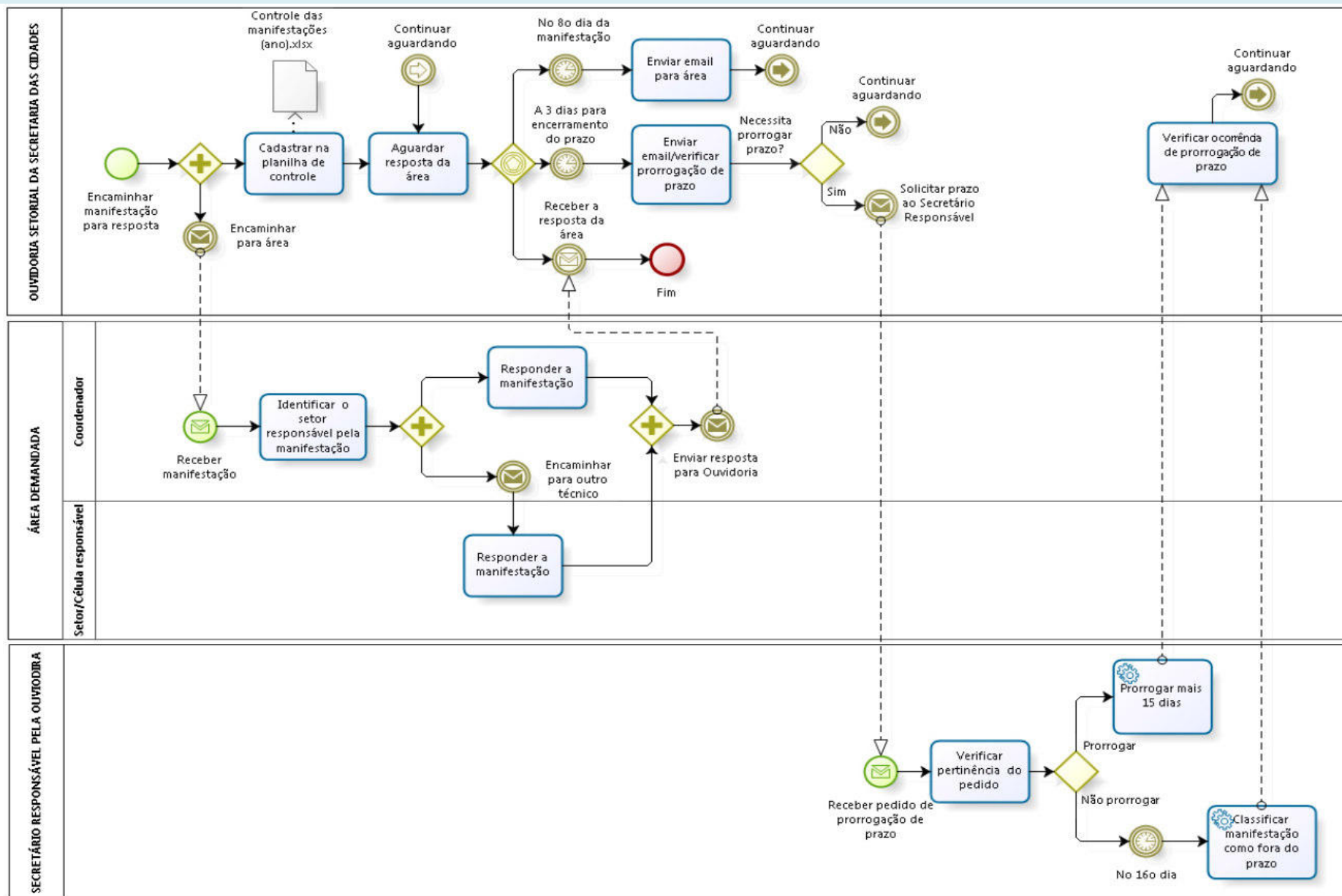
Transferir para outro órgão	ATIVIDADE: Transferir a manifestação para outro órgão estadual, pertencente à Rede de Ouvidorias	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois de localizado o órgão ao qual pertence a manifestação
COMO: 1. Transferir a manifestação no sistema SOU clicando no nome do órgão da SCIDADES.		

Cadastrar manifestação idêntica para o órgão	ATIVIDADE: Cadastrar nova manifestação no Sistema SOU	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois identificar que a manifestação está fora do prazo
COMO: 1. Cadastrar uma nova manifestação no SOU utilizando os mesmos dados da manifestação inicial sendo direcionada para o novo órgão competente; 2. Registrar número do novo protocolo e senha da manifestação.		

Responder à manifestação inicial	ATIVIDADE: Responder à manifestação inicial	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois de cadastrada a nova manifestação
COMO: 1. Responder a manifestação inicial informando o novo número de protocolo e senha e o novo órgão para o qual a manifestação foi direcionada.		

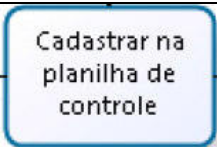
Responder à manifestação	ATIVIDADE: Responder à manifestação	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Ao classificar que a competência é de outro órgão municipal ou federal.
COMO: 1. Responder a manifestação indicando qual a esfera de governo que tem a competência sobre o assunto; 2. Especificar as formas de contato com o novo órgão, através de sistemas de Ouvidoria, meio telefônico e/ou endereço.		

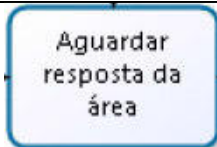
Subprocesso 1.B – Responder à manifestação



OBJETIVO DO PROCESSO: Responder às manifestações de competência da Secretaria das Cidades.	
INÍCIO DO PROCESSO: Após a verificação da competência da manifestação sendo da Secretaria das Cidades	FIM DO PROCESSO: Responder à manifestação
ENTRADAS:	SAÍDAS:
SISTEMAS: • SOU; • Planilha eletrônica; • Editor de texto.	

	ATIVIDADE: Encaminhar manifestação para área competente	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Ao classificar que a competência é da Secretaria das Cidades.
COMO: 1. Encaminhar, através do Sistema SOU, para a área competente em responder à manifestação.		

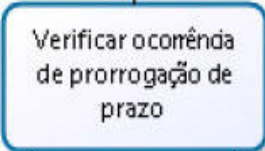
	ATIVIDADE: Cadastrar a manifestação na planilha de controle	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Em paralelo ao envio da manifestação para a área responder
COMO: 1. Cadastrar a manifestação na planilha de controle conforme especificado no Fluxo do Processo de Ouvidoria .		

	ATIVIDADE: Aguardar a resposta da área	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Após o envio da manifestação para área
COMO: 1. Aguardar a resposta da área e verificar os prazos. Sabendo que o prazo legal é de 15 dias e podendo ser prorrogado por mais 15 dias; 2. Ao chegar no 8º dia de registrada a manifestação e não tendo ainda chegado a resposta, enviar um email para área competente lembrando o prazo para responder à manifestação; 3. A 3 dias do encerramento, enviar novo aviso de prazo e verificar a necessidade de prorrogação de prazo.		

	ATIVIDADE: Continuar aguardando	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Enquanto a área não envia a resposta.
COMO: 1. Início de um conjunto de ações em loop nomeado de Continuar Aguardando; 2. O loop continuará até que a manifestação seja respondida pela área.		

	ATIVIDADE: Continuar aguardando	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Enquanto a área não envia a resposta.
COMO: 1. Indicando que deve voltar ao Início do loop nomeado de Continuar Aguardando.		

	ATIVIDADE: Solicitar prorrogação de prazo ao Secretário Responsável pela Ouvidoria	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Após a área demandada sinalizar que precisa de mais tempo para responder à manifestação.
COMO: 1. Receber a sinalização da área solicitando a prorrogação de prazo para resposta; 2. Solicitar ao Secretário a prorrogação do prazo via Sistema SOU. Aba Justificativa Dirigente, botão Solicitar Prorrogação de Prazo.		

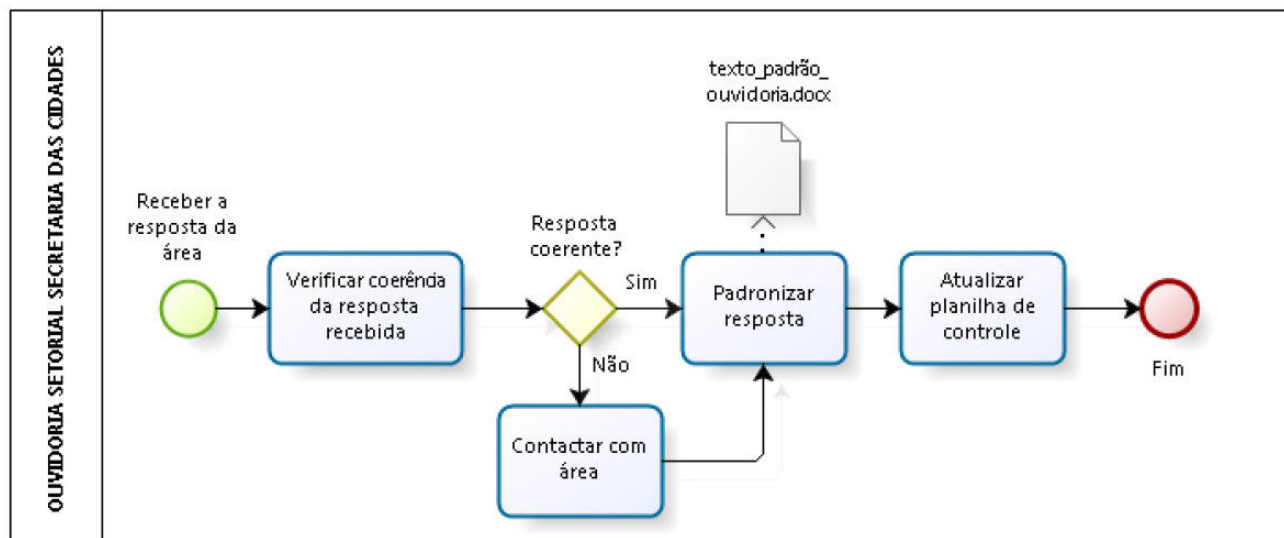
	ATIVIDADE: Verificar a ocorrência de prorrogação de prazo	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Após solicitação de prorrogação
COMO: 1. Verificar no sistema se o Secretário concedeu a prorrogação de prazo para resposta.		

	ATIVIDADE: Receber a manifestação	
	QUEM: Coordenador da área demandada	QUANDO: Ao receber a manifestação da Ouvidoria.
COMO: 1. Verificar qual o assunto da manifestação; 2. Identificar o setor ou célula dentro da coordenação responsável pela manifestação; 3. Decidir se vai responder à manifestação ou encaminhar para algum setor ou célula dentro da coordenação.		

	ATIVIDADE: Encaminhar resposta para Ouvidoria	
	QUEM: Coordenador da área demandada	QUANDO: Ao responder à manifestação e/ou ao receber a resposta de outro técnico dentro da coordenação.
COMO: 1. Receber a resposta do técnico, caso não tenha respondido pessoalmente; 2. Encaminhar resposta para ouvidoria.		

	ATIVIDADE: Receber a pedido de prorrogação de prazo	
	QUEM: Secretário Responsável pela Ouvidoria	QUANDO: Após solicitação de prazo pela Ouvidoria.
COMO: 1. Receber o pedido por email; 2. Verificar a pertinência do pedido; 3. Decidir se vai prorrogar ou não o prazo para resposta. Nota: Caso o Secretário não prorrogue o prazo a manifestação é classificada como manifestação fora do prazo no 16º dia. Mesmo que o Secretário prorrogue o prazo, se a área não responder até o 30º dia, a mesma é classificada como manifestação fora do prazo.		

Subprocesso 1.C



OBJETIVO DO PROCESSO: Padronizar as manifestações respondidas pela área.

INÍCIO DO PROCESSO:

Depois de recebida(s) a(s) resposta(s) da área competente.

FIM DO PROCESSO:

Encaminhar resposta para validação da CGE.

ENTRADAS:

SAÍDAS:

SISTEMAS:

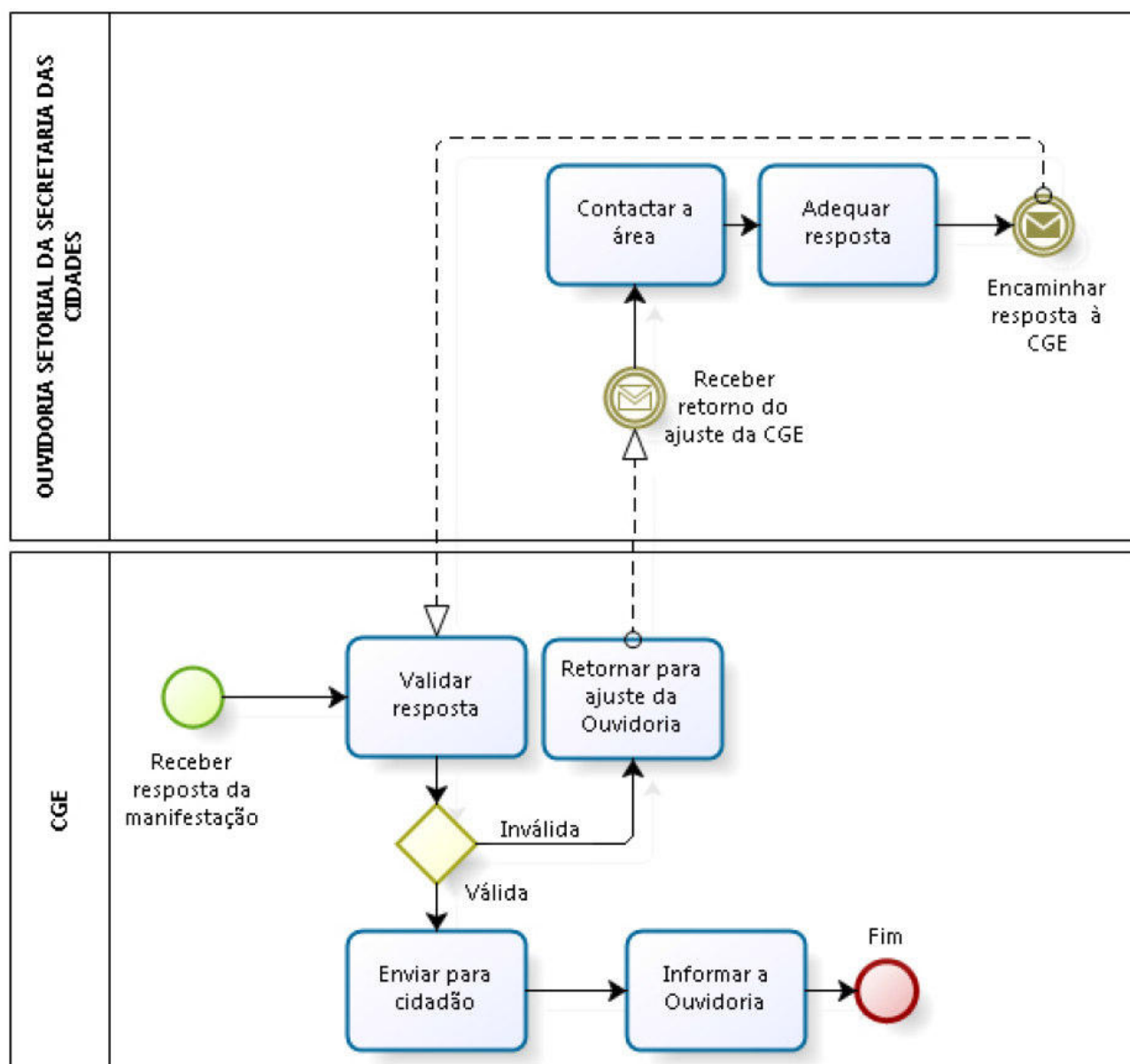
- SOU;
- Planilha eletrônica;
- Editor de texto.

Verificar coerência da resposta recebida	ATIVIDADE: Verificar a coerência da resposta enviada pela área competente.	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois de receber a manifestação da área
COMO: 1. Verificar se a resposta contempla aquilo que o cidadão solicitou; 2. Contactar a área para dirimir possíveis dúvidas; 3. Verificar a linguagem utilizada na resposta, se é de fácil entendimento, se especifica as siglas e outros; 4. Verificar a cordialidade com o cidadão.		

Padronizar resposta	ATIVIDADE: Padronizar a resposta enviada pela área competente.	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois de verificada a competência
COMO: 1. Padronizar a resposta conforme o modelo proposto no arquivo texto_padrão_ouvidoria.docx; 2. No corpo da resposta deve conter saudação ao cidadão, o número do protocolo, a informação solicitada e/ou providência realizada, o agradecimento pela participação do cidadão e a assinatura da Ouvidoria. Ao final deve conter ainda o convite para que o cidadão possa responder à Pesquisa de Satisfação no Sistema SOU.		

Atualizar planilha de controle	ATIVIDADE: Atualizar planilha de controle de manifestação.	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois de padronizada a resposta
COMO: 1. Atualizar a planilha de controle alterando o status da manifestação para Validação; 2. Utilizar a cor correspondente ao status. A saber, verde-água.		

Subprocesso 1.D



OBJETIVO DO PROCESSO: Validar as manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial.	
INÍCIO DO PROCESSO: Receber a manifestação da Ouvidoria Setorial.	FIM DO PROCESSO: Informar à Ouvidoria Setorial que a resposta foi enviada para o cidadão.
ENTRADAS:	SAÍDAS:
SISTEMAS: • SOU; • Planilha eletrônica; • Editor de texto.	

	ATIVIDADE: Validar a manifestação enviada pela Ouvidoria Setorial.	
	QUEM: CGE	QUANDO: Depois de receber a manifestação da Setorial
COMO: 1. Verificar se a resposta contempla aquilo que o cidadão solicitou; 2. Caso a resposta não seja considerada válida, devolver para Ouvidoria Setorial para ajuste; 3. Enviar para o cidadão, caso a resposta seja válida. Nota: A CGE envia a resposta ao cidadão quando a preferência de resposta for por Celular, email, Internet ou Telefone fixo. Quando a preferência de resposta for através de Carta ou Presencial, a Ouvidoria Setorial é responsável pela resposta ao indivíduo.		

	ATIVIDADE: Receber retorno do ajuste da CGE.	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois da manifestação ser classificada como inválida
COMO: 1. Verificar os motivos pelo retorno da manifestação; 2. Atender se possível, aos ajustes solicitados; 3. Caso não seja possível responder, contactar a área para adequar a resposta.		

	ATIVIDADE: Encaminhar resposta com ajustes à CGE.	
	QUEM: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades	QUANDO: Depois da manifestação ser ajustada
COMO: 1. Encaminhar resposta à CGE.		

Anexo – Planilha Controle de Manifestação 2016.xlsx

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	P	Q
	Protocolo	Registro	Resposta	Tempo Setorial	Duvidor/Responsável SIC	tipo	Área	Município	Região	Status	Sistema	cod	Programa	Assunto	transferida	Órgão
1	638396	09/12/2015	11/01/2016	33	Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Choró	Sertão Central	finalizado	SOU	33	Habitacional	PROJETO FOGÕES ECOEFICIENTES		
2	643349	05/01/2016	05/01/2016	0	Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Juazeiro do Nor	Cariri	finalizado	SOU	22	Habituação de Interesse Social	PROJETO HABITACIONAL		
3	643366	05/01/2016	05/01/2016	0	Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	22	Habituação de Interesse Social	PROJETO HABITACIONAL		
4	644133	08/01/2016				Transferida	Outros ó	Não se aplica	Não se aplica		SOU			APOIO/ORIENTAÇÃO NO PLANEJAMENTO DA PRODUÇÃO AGRÍCOLA		1 Adagri
5	644568	11/01/2016	11/01/2016	0	Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	22	Habituação de Interesse Social	PROJETO HABITACIONAL		
6	645327	13/01/2016	26/01/2016	13	Adriana	Crítica	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	27	Revitalização de Áreas Degradadas	PROJETO RIO MARANGUAPINHO		
7	645654	14/01/2016	15/01/2016	1	Adriana	Reclamação	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	27	Revitalização de Áreas Degradadas	PROJETO RIO MARANGUAPINHO		
8	645878	14/01/2016	15/01/2016	1	Adriana	Solicitação de Serviço	COSAN	Madalena	Sertões de Canindé	finalizado	SOU	64	Resíduos Sólidos	DEGRADAÇÃO DO MEIO AMBIENTE		
9	645396	14/01/2016	15/01/2016	1	Adriana	Reclamação	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	27	Revitalização de Áreas Degradadas	PROJETO RIO MARANGUAPINHO		
10	646087	15/01/2016	25/01/2016	10	Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	22	Habituação de Interesse Social	PROJETO HABITACIONAL		
11	646478	18/01/2016	18/01/2016	0	Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	99	Outra esfera de governo	UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO		
12	646498	18/01/2016	18/01/2016	0	Jackeline	Solicitação de Informação	OUVIDO	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SIC	99	Outra esfera de governo	2A VIA DE DOCUMENTOS E CERTIDÕES E ELABORAÇÕES DE ESCRITURAS E TESTAMENTOS		
13	647295	20/01/2016	26/01/2016	6	Adriana	Solicitação de Serviço	UGP I	Santana do Ca	Cariri	finalizado	SOU	40	Melhoria de Espaços Equipamentos Públicos	INAUGURAÇÃO DE OBRAS/EQUIPAMENTOS PÚBLICOS		
14	647828	21/01/2016	26/01/2016	5	Adriana	Reclamação	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	22	Habituação de Interesse Social	VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO		
15	648348	23/01/2016	25/01/2016	2	Adriana	Solicitação de Serviço	SECAD	Limoeiro do Nor	Vale do Jaguaribe	finalizado	SOU	10	Infraestrutura e Logística	URBANIZAÇÃO (RUAS, PRAÇAS, RIOS E LAGOAS)		
16	648876	26/01/2016	05/02/2016	10	Adriana	Solicitação de Serviço	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	27	Revitalização de áreas degradadas	PRÉDIOS E TERRENOS PÚBLICOS ABANDONADOS		
17	649313	27/01/2016	02/02/2016	6	Jackeline	Solicitação de Informação	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SIC	27	Revitalização de áreas degradadas	DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES		
18	649346	27/01/2016	03/02/2016	7	Adriana	Solicitação de Serviço	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	27	Revitalização de áreas degradadas	DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES		
19	649749	28/01/2016				Transferida	Outros ó	Não se aplica	Não se aplica		SOU			PRÉDIOS E TERRENOS PÚBLICOS ABANDONADOS		1 Seplag
20	649852	28/01/2016	05/02/2016	8	Adriana	Solicitação de Serviço	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	27	Revitalização de áreas degradadas	VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO		
21	650000	29/01/2016	29/01/2016	0	Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Duro Branco-MG		finalizado	SOU	22	Habituação de Interesse Social	PROJETO HABITACIONAL		
22	651473	04/02/2016	16/02/2016	12	Adriana	Solicitação de Serviço	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	27	Revitalização de áreas degradadas	PRÉDIOS E TERRENOS PÚBLICOS ABANDONADOS		
23	651618	04/02/2016				Transferida	Outros ó	Não se aplica	Não se aplica		SIC					1 Cagece
24	651650	04/02/2016	05/02/2016	1	Jackeline	Solicitação de Informação	COSAN	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SIC	64	Resíduos Sólidos	SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS		
25	651767	04/02/2016	16/02/2016	12	Jackeline	Solicitação de Informação	CDHS	Caucaia	Grande Fortaleza	finalizado	SIC	99	Outra esfera de governo	PROJETO HABITACIONAL		
26	653066	12/02/2016				Transferida	Outros ó	Não se aplica	Não se aplica		SOU					1 Sefaz
27	653223	12/02/2016				Transferida	Outros ó	Não se aplica	Não se aplica		SOU					1 Detran
28	653643	15/02/2016				Transferida	Outros ó	Não se aplica	Não se aplica		SOU					1 Seplag
29	654218	16/02/2016	19/02/2016	3	Jackeline	Solicitação de Informação	OUVIDO	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SIC	99	Outra esfera de governo	OBRAS MOBILIDADE URBANA PARA A COPA DO MUNDO DA FIFA BRASIL 2014 NO ESTADO DO CEARÁ		
30	654360	17/02/2016	17/02/2016	0	Adriana	Reclamação	OUVIDO	Juazeiro do Nor	Cariri	finalizado	SOU	99	Outra esfera de governo	REVISÃO DO VALOR DA FATURA		
31	654389	17/02/2016				Transferida	Outros ó	Não se aplica	Não se aplica		SOU					1 SDA
32	654445	17/02/2016	17/02/2016	0	Adriana	Sugestão	OUVIDO	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	99	Outra esfera de governo	UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO		
33	654497	17/02/2016				Transferida	Outros ó	Não se aplica	Não se aplica		SOU					1 Seduc
34	654658	18/02/2016			Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Fortaleza	Grande Fortaleza	em andamento	SOU	22	Habituação de Interesse Social	PROJETO HABITACIONAL		
35	655051	19/02/2016			Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	22	Habituação de Interesse Social	PROJETO HABITACIONAL		
36	655389	20/02/2016	03/03/2016	12	Adriana	Solicitação de Serviço	SEC	Limoeiro do Nor	Vale do Jaguaribe	validação	SOU	99	Outra esfera de governo	SINALIZAÇÃO/SEMAFÓROS DE RODOVIAS ESTADUAIS		
37	655734	22/02/2016	04/03/2016	11	Jackeline	Solicitação de Informação	ASJUR	Paramoti	Sertões de Canindé	finalizado	SIC	40	Melhoria de Espaços Equipamentos Públicos	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)		
38	655787	22/02/2016	22/02/2016	0	Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	22	Habituação de Interesse Social	PROJETO HABITACIONAL		
39	656256	24/02/2016	23/02/2016	5	Jackeline	Solicitação de Informação	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SIC	22	Habituação de Interesse Social	PROJETO RIO MARANGUAPINHO		
40	656947	25/02/2016	01/03/2016	5	Adriana	Solicitação de Serviço	COURB	Iguatu	Centro Sul	finalizado	SOU	19	Mobilidade Urbana	CICLOVIAS - PASSARELAS		
41	657142	26/02/2016			Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Fortaleza	Grande Fortaleza	em andamento	SOU	22	Habituação de Interesse Social	PROJETO HABITACIONAL		
42	657236	26/02/2016	11/03/2016	14	Adriana	Solicitação de Serviço	CDHS	Aracati	Litoral leste	finalizado	SOU	22	Habituação de Interesse Social	PROJETO FOGÕES ECOEFICIENTES		
43	658423	03/03/2016	04/03/2016	1	Adriana	Reclamação	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SOU	27	Revitalização de áreas degradadas	PROJETO RIO MARANGUAPINHO		
44	659575	08/03/2016			Adriana	Solicitação de Serviço	COURB	Camocim	Litoral Norte	em andamento	SOU	19	Mobilidade Urbana	ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS		
45	660135	09/03/2016	14/03/2016	5	Jackeline	Solicitação de Informação	CDHS	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SIC	22	Habituação de Interesse Social	INFORMAÇÃO SOBRE AÇÕES, PROGRAMAS E OBRAS		
46	660391	10/03/2016				Transferida	Outros ó	Não se aplica	Não se aplica		SOU					1 Metrofor
47	660404	10/03/2016	11/03/2016	1	Jackeline	Solicitação de Informação	CDHS	Fortaleza	Grande Fortaleza	finalizado	SIC	22	Habituação de Interesse Social	INFORMAÇÃO SOBRE AÇÕES, PROGRAMAS E OBRAS		
48	660817	11/03/2016				Transferida	Outros ó	Não se aplica	Não se aplica		SOU					1 SEMA
49	660870	11/03/2016				Transferida	Outros ó	Não se aplica	Não se aplica		SOU					2 Casa Civil
50	661031	14/03/2016			Adriana	Reclamação	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	em andamento	SOU	27	Revitalização de áreas degradadas	PROJETO RIO MARANGUAPINHO		
51	661489	14/03/2016	17/03/2016	3	Adriana	Reclamação	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	validação	SOU	27	Revitalização de áreas degradadas	PROJETO RIO MARANGUAPINHO		
52	661774	16/03/2016			Adriana	Reclamação	UGP RM	Fortaleza	Grande Fortaleza	em andamento	SOU	500	Gestão e Manutenção da Cidades e Vincul	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR Relação dos assuntos ativos		

ANEXO 2 – FORMULÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO ATENDIMENTO PRESENCIAL


**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria das Cidades

Unidade de Gerenciamento do Projeto de Desenvolvimento
Urbano da Região Metropolitana de Fortaleza - UGP RMF

Avalie nosso atendimento

Data : ____/____/____

PROJETOS

() Maranguapinho () Cocó () Dendê

COMO VOCÊ AVALIA O TEMPO DE ESPERA?

 Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

COMO VOCÊ AVALIA A ATENÇÃO DURANTE O ATENDIMENTO?

 Ótima  Boa  Regular  Ruim  Péssima

COMO VOCÊ AVALIA A HIGIENE/LIMPEZA DO AMBIENTE?

 Ótima  Boa  Regular  Ruim  Péssima

O SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?

 Sim  Parcial  Não

FAÇA AQUI SEU COMENTÁRIO

 Acesso à
Informação

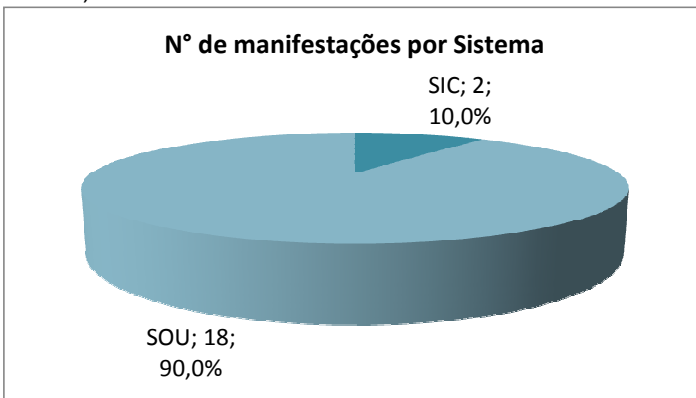
ANEXO 3 – BOLETIM MENSAL DE OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Figura 1. Número de manifestações registradas, 2016.



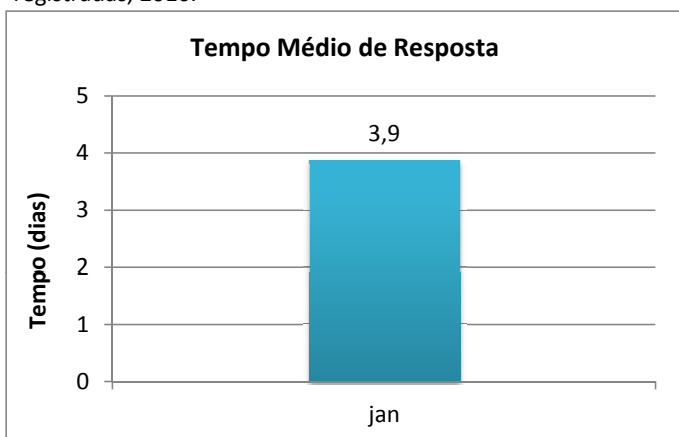
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Número de manifestações registradas por Sistema, Janeiro, 2016.



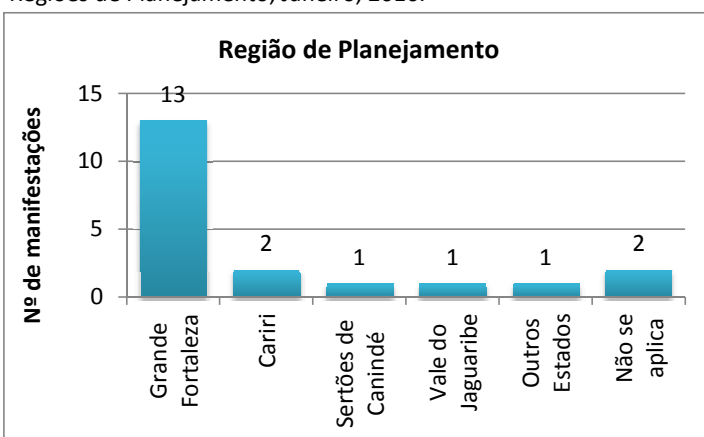
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Tempo médio de resposta das manifestações registradas, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de manifestações registradas por Regiões de Planejamento, Janeiro, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: Não se aplica é referente às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de manifestações registradas por Tipo de Manifestação, Janeiro, 2016.

Tipo	N	%
Solicitação de Serviço	12	60,0%
Reclamação	3	15,0%
Transferida	2	10,0%
Solicitação de Informação	2	10,0%
Crítica	1	5,0%
Total geral	20	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

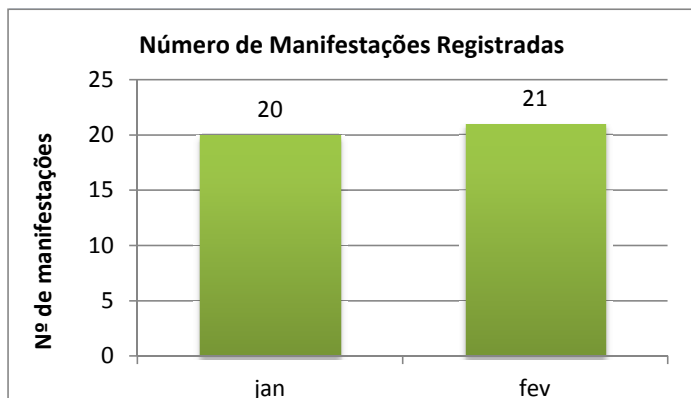
Tabela 2. Número de manifestações registradas por área, Janeiro, 2016.

Área	N	%
UGP RMF	8	40,0%
CDHIS	6	30,0%
COSAN	1	5,0%
OUIDORIA/SIC	1	5,0%
SECAD	1	5,0%
UGP I	1	5,0%
Não se aplica	2	10,0%
Total geral	20	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

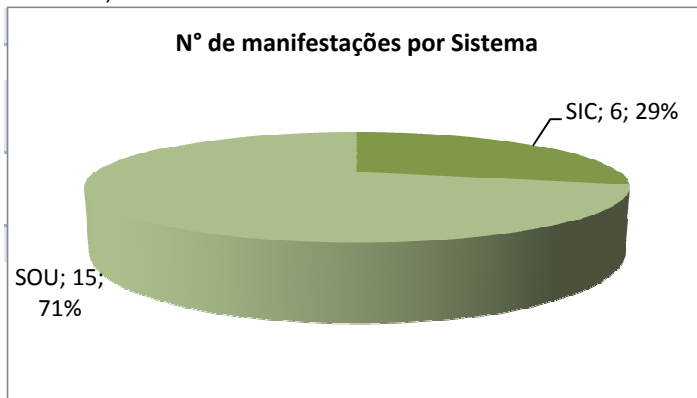
Nota: Não se aplica é referente às demandas transferidas para outros órgãos

Figura 1. Número de manifestações registradas, 2016.



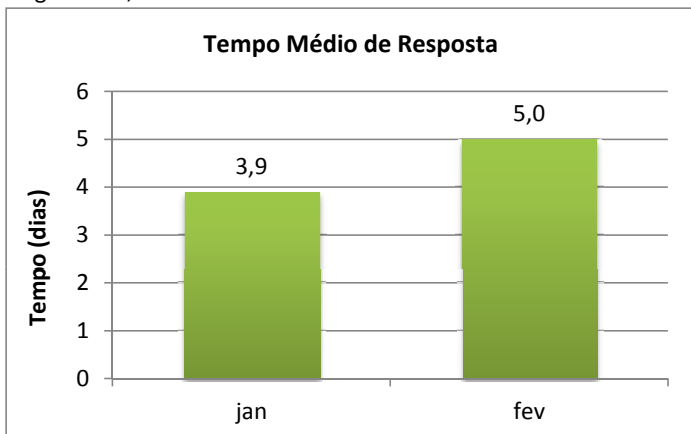
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Número de manifestações registradas por Sistema, Fevereiro, 2016.



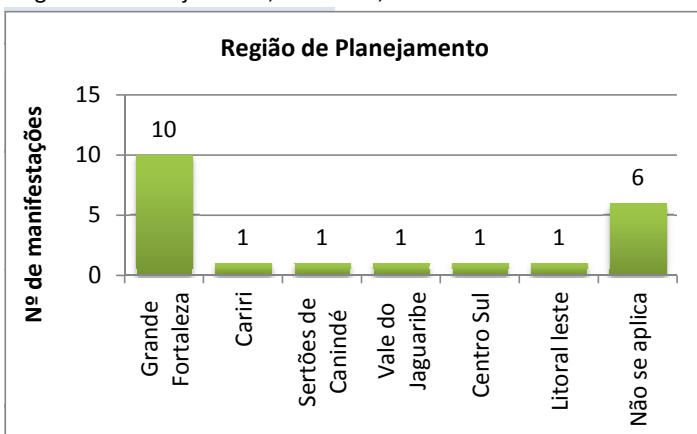
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Tempo médio de resposta das manifestações registradas, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de manifestações registradas por Regiões de Planejamento, Fevereiro, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: Não se aplica é referente às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de manifestações registradas por Tipo de Manifestação, Fevereiro, 2016.

Tipo	Valores	
	N	%
Solicitação de Serviço	8	38,1%
Solicitação de Informação	5	23,8%
Reclamação	1	4,8%
Sugestão	1	4,8%
Transferida	6	28,6%
Total geral	21	100,0%

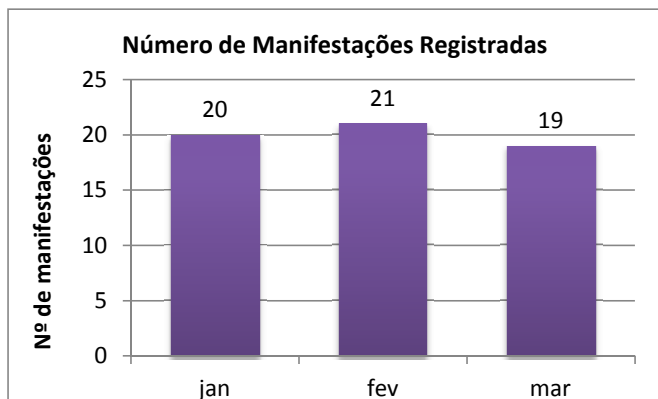
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Tabela 2. Número de manifestações registradas por área, Fevereiro, 2016.

Área	Valores	
	N	%
CDHIS	6	28,6%
OUVIDORIA/SIC	3	14,3%
UGP RMF	2	9,5%
COSAN	1	4,8%
SEC	1	4,8%
COURB	1	4,8%
ASJUR	1	4,8%
Outros órgãos	6	28,6%
Total geral	21	100,0%

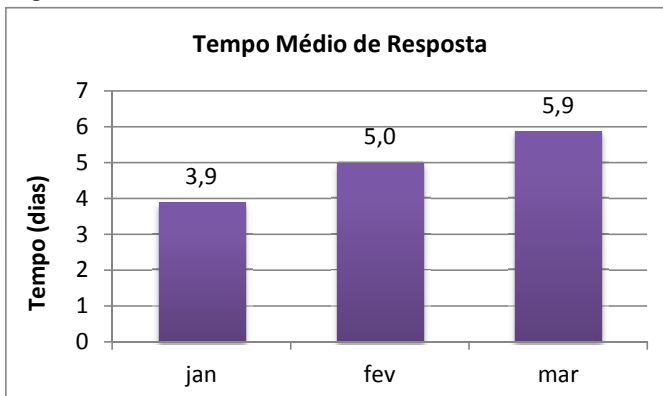
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 1. Número de manifestações registradas, 2016.



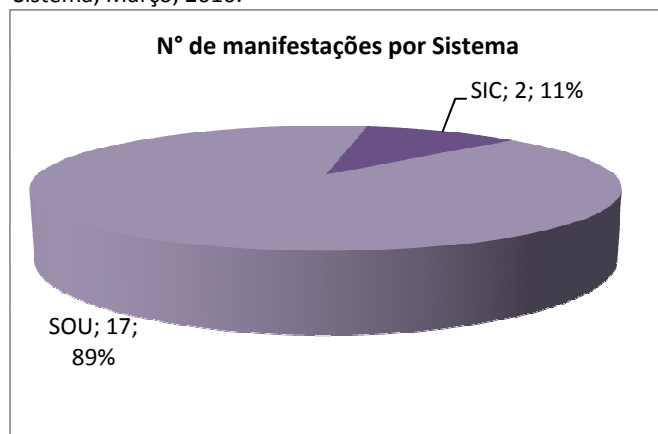
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Tempo médio de resposta das manifestações registradas, 2016.



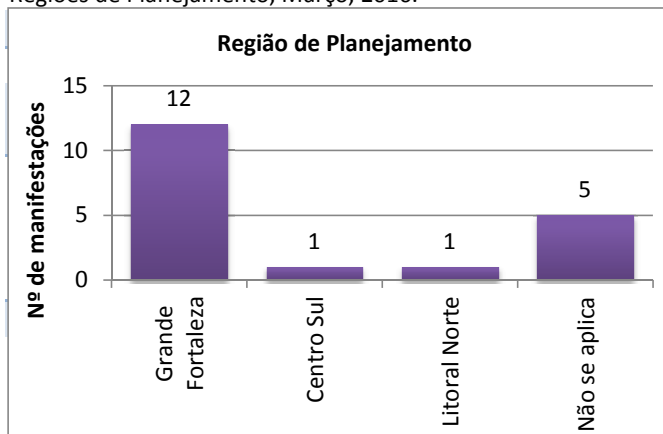
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Número de manifestações registradas por Sistema, Março, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de manifestações registradas por Regiões de Planejamento, Março, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: Não se aplica é referente às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de manifestações registradas por Tipo de Manifestação, Março, 2016.

Tipo	N	%
Reclamação	6	31,6%
Solicitação de Serviço	5	26,3%
Transferida	5	26,3%
Solicitação de Informação	2	10,5%
Sugestão	1	5,3%
Total geral	19	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Tabela 2. Número de manifestações registradas por área, Março, 2016.

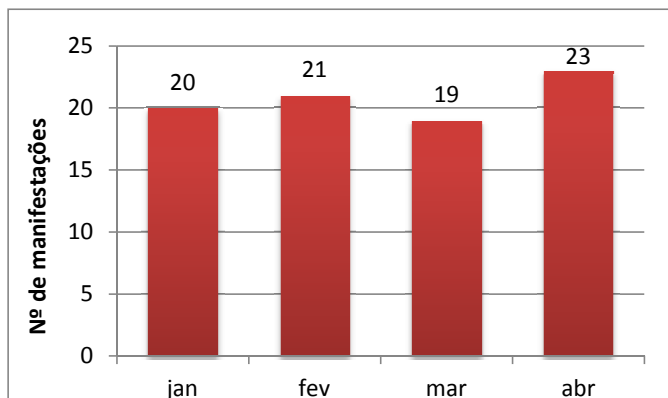
Área	N	%
UGP RMF	8	42,1%
CDHIS	5	26,3%
COURB	1	5,3%
Outros órgãos	5	26,3%
Total geral	19	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

ASSUNTOS ABORDADOS:

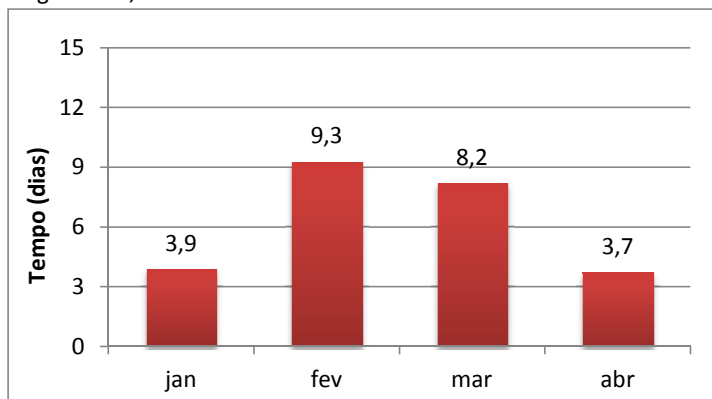
- *PROJETO RIO MARANGUAPINHO - INDENIZAÇÕES/DESAPROPRIAÇÕES
- *PROJETO HABITACIONAL
- *INFORMAÇÃO SOBRE AÇÕES, PROGRAMAS E OBRAS - ANDAMENTO DE OBRAS
- *CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR

Figura 1. Número de manifestações registradas, 2016.



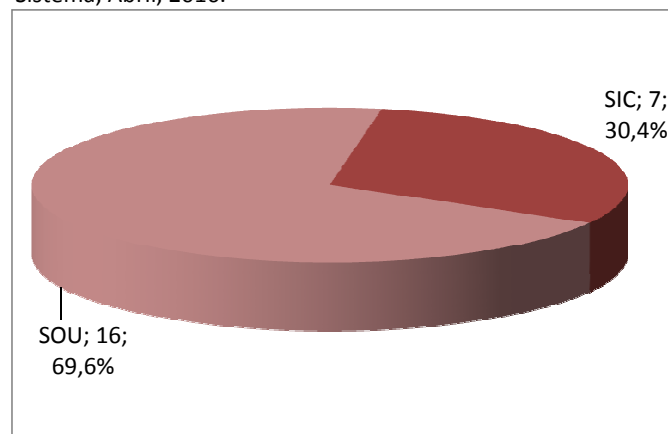
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Tempo médio de resposta das manifestações registradas, 2016.



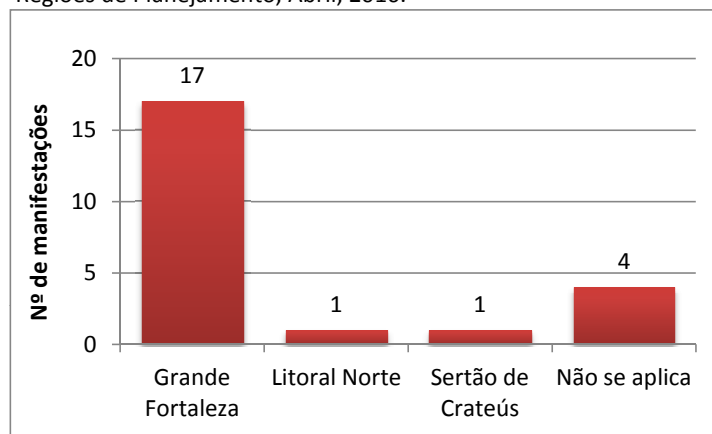
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Número de manifestações registradas por Sistema, Abril, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de manifestações registradas por Regiões de Planejamento, Abril, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: Não se aplica é referente às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de manifestações registradas por Tipo de Manifestação, Abril, 2016.

Tipo	N	%
Solicitação de Informação	7	30,4%
Reclamação	6	26,1%
Solicitação de Serviço	5	21,7%
Transferida	4	17,4%
Sugestão	1	4,3%
Total geral	23	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Tabela 2. Número de manifestações registradas por área, Abril, 2016.

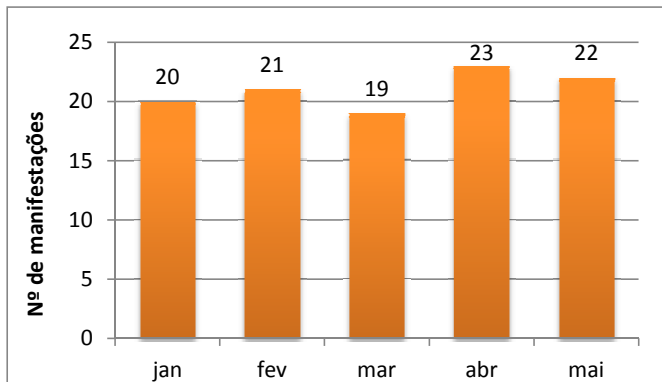
Área	N	%
UGP RMF	10	43,5%
CDHIS	6	26,1%
OUVIDORIA/SIC	2	8,7%
UGP RMF	1	4,3%
Outros órgãos	4	17,4%
Total geral	23	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

ASSUNTOS ABORDADOS:

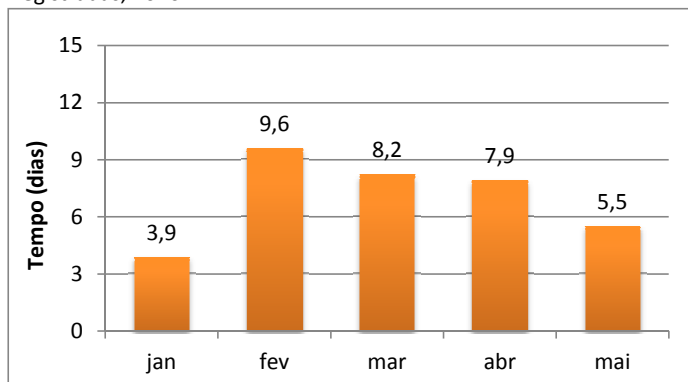
- *PROJETO RIO MARANGUAPINHO - INDENIZAÇÕES/DESAPROPRIAÇÕES
- *PROJETO HABITACIONAL
- *FOGÕES ECOEFICIENTES
- *UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO

Figura 1. Número de manifestações registradas, 2016.



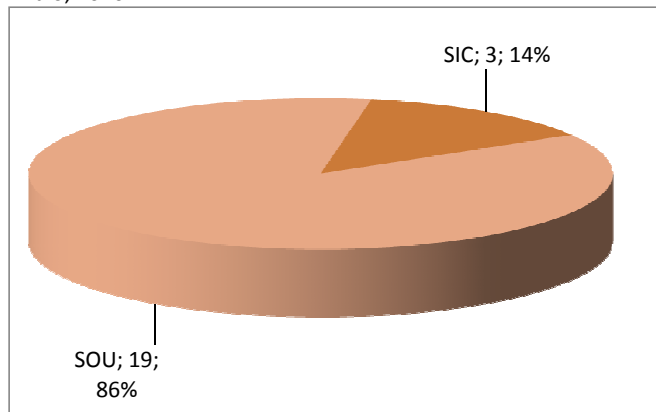
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Tempo médio de resposta das manifestações registradas, 2016.



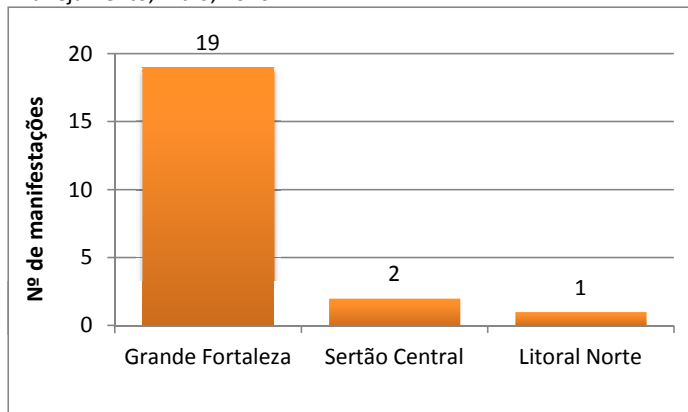
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Número de manifestações registradas por Sistema, Maio, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de manifestações registradas por Regiões de Planejamento, Maio, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: Não se aplica é referente às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de manifestações registradas por Tipo de Manifestação, Maio, 2016.

Tipo	N	%
Solicitação de Serviço	12	54,5%
Reclamação	4	18,2%
Solicitação de Informação	3	13,6%
Elogio	2	9,1%
Denúncia	1	4,5%
Total geral	22	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Tabela 2. Número de manifestações registradas por área, Maio, 2016.

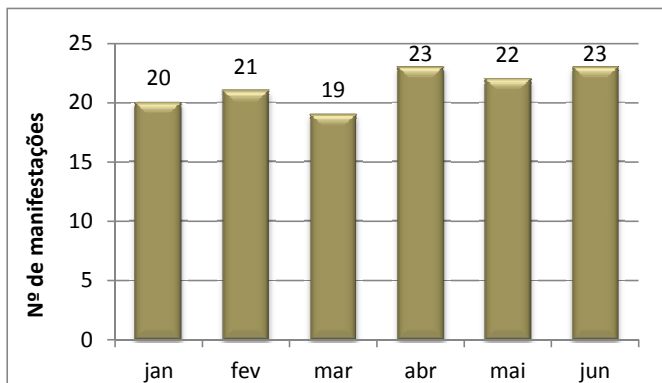
Área	N	%
CDHIS	11	50,0%
UGP RMF	8	36,4%
SEC	1	4,5%
COAFI	1	4,5%
OUVIDORIA/SIC	1	4,5%
Total geral	22	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

ASSUNTOS ABORDADOS:

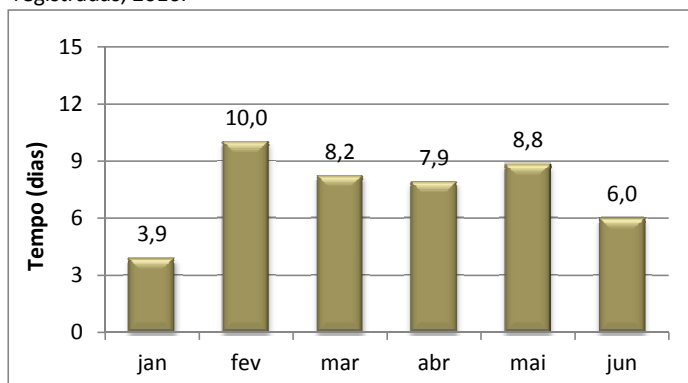
- *PROJETO RIO MARANGUAPINHO - INDENIZAÇÕES/DESAPROPRIAÇÕES
- *PROJETO HABITACIONAL - SOLICITAÇÃO DE MORADIA
- *UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO
- *INFORMAÇÃO SOBRE CONTRATOS E CONVÊNIO
- *ELOGIO À OUVIDORIA
- *CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR

Figura 1. Número de manifestações registradas, 2016.



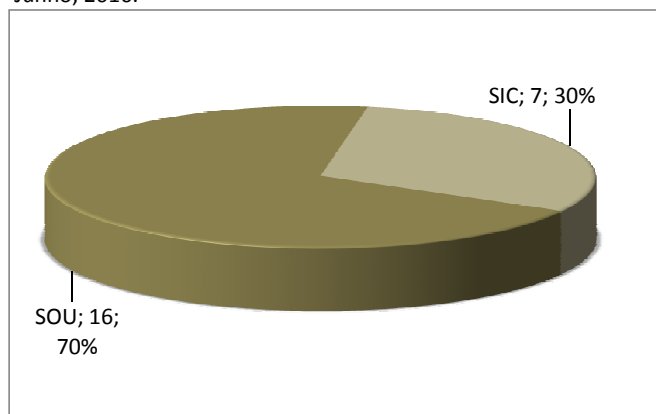
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Tempo médio de resposta das manifestações registradas, 2016.



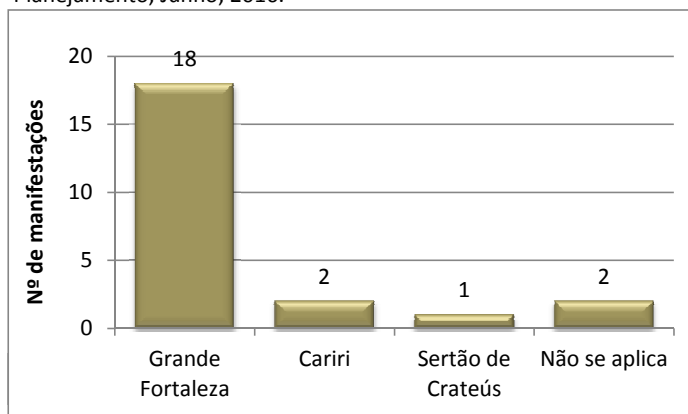
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Número de manifestações registradas por Sistema, Junho, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de manifestações registradas por Regiões de Planejamento, Junho, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: Não se aplica é referente às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de manifestações registradas por Tipo de Manifestação, Junho, 2016.

Tipo	N	%
Solicitação de Serviço	9	39,1%
Solicitação de Informação	7	30,4%
Reclamação	5	21,7%
Transferida	2	8,7%
Total geral	23	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Tabela 2. Número de manifestações registradas por área, Junho, 2016.

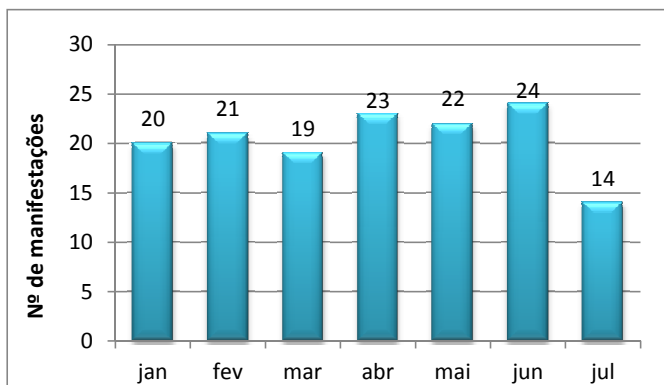
Área	N	%
CDHIS	11	47,8%
UGP RMF	6	26,1%
OUVIDORIA/SIC	1	4,3%
UGP I	2	8,7%
COURB	1	4,3%
Outros órgãos	2	8,7%
Total geral	23	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

ASSUNTOS ABORDADOS:

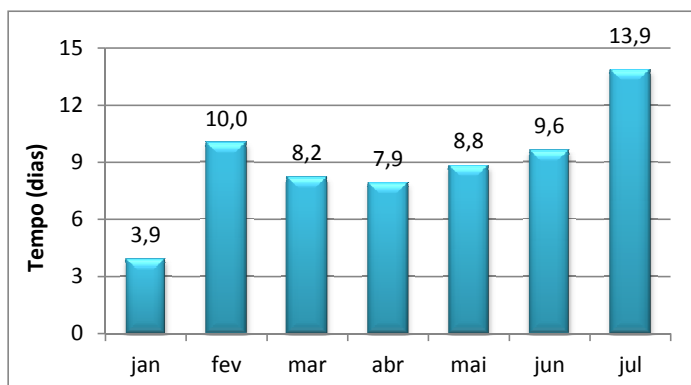
- *PROJETO RIO MARANGUAPINHO - INDENIZAÇÕES/DESAPROPRIAÇÕES
- *PROJETO HABITACIONAL - SOLICITAÇÃO DE MORADIA - COMERCIALIZAÇÃO DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL
- *ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS
- *INFORMAÇÃO SOBRE AÇÕES, PROGRAMAS E OBRAS
- *PROGRAMAS E PROJETOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
- *INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO
- *SERVIÇO IRREGULAR EM VIA PÚBLICA - IRREGULARIDADES EM OBRAS PÚBLICAS
- *DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Figura 1. Número de Manifestações Registradas, 2016.



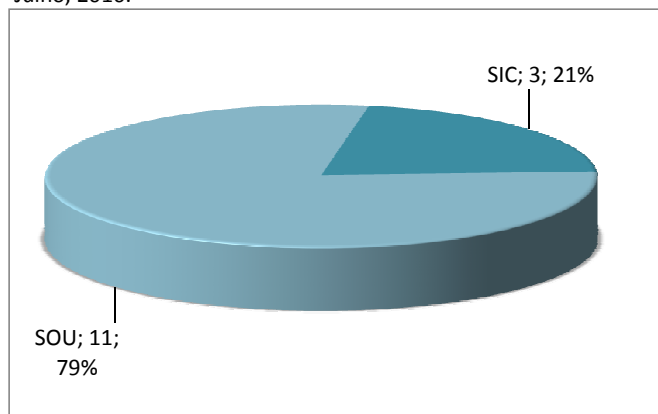
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Tempo Médio de Resposta, 2016.



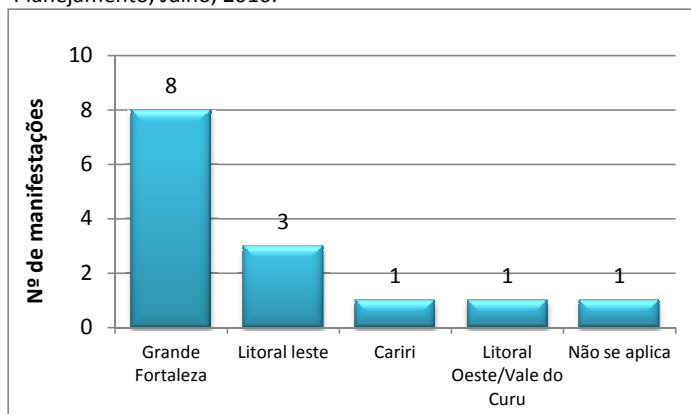
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Número de Manifestações Registradas por Sistema, Julho, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de Manifestações Registradas por Regiões de Planejamento, Julho, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: **Não se aplica** se refere às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de Manifestações Registradas por Tipo, Julho, 2016.

Tipo	N	%
Reclamação	6	42,9%
Solicitação de Serviço	4	28,6%
Solicitação de Informação	3	21,4%
Transferida	1	7,1%
Total geral	14	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Tabela 2. Número de Manifestações Registradas por Área, Julho, 2016.

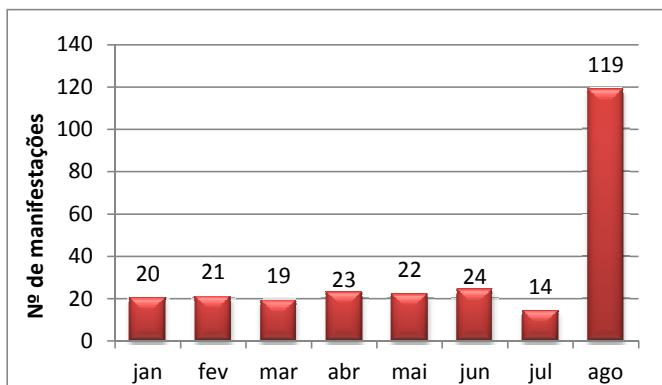
Área	N	%
CDHIS	6	42,9%
UGP RMF	3	21,4%
COAFI	2	14,3%
OUVIDORIA/SIC	1	7,1%
UGP I	1	7,1%
Outros órgãos	1	7,1%
Total geral	14	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

ASSUNTOS ABORDADOS:

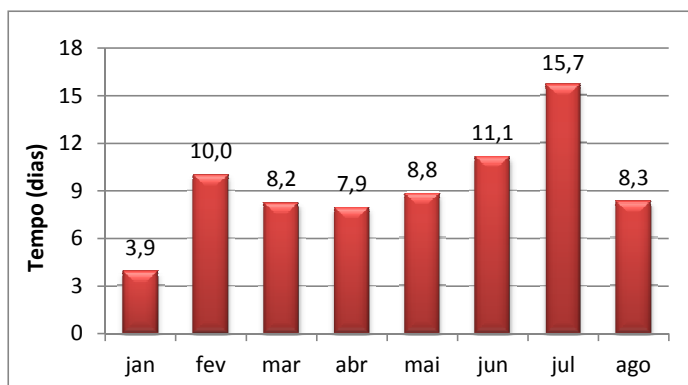
- *PROJETO HABITACIONAL - COMERCIALIZAÇÃO DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL - SERVIÇO IRREGULAR EM VIA PÚBLICA
- *PROJETO FOGÕES ECOEFICIENTES
- *PROJETO RIO MARANGUAPINHO - INFORMAÇÃO SOBRE PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO - DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES
- *IRREGULARIDADES EM OBRAS PÚBLICAS
- *USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL
- *CONCURSO PÚBLICO
- *ESCRITURAS DA COHAB E HIPOTECA (EM LIQUIDAÇÃO)

Figura 1. Número de Manifestações Registradas, 2016.



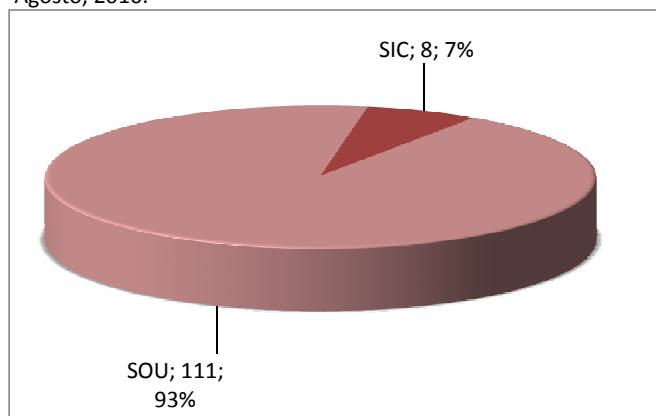
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Tempo Médio de Resposta, 2016.



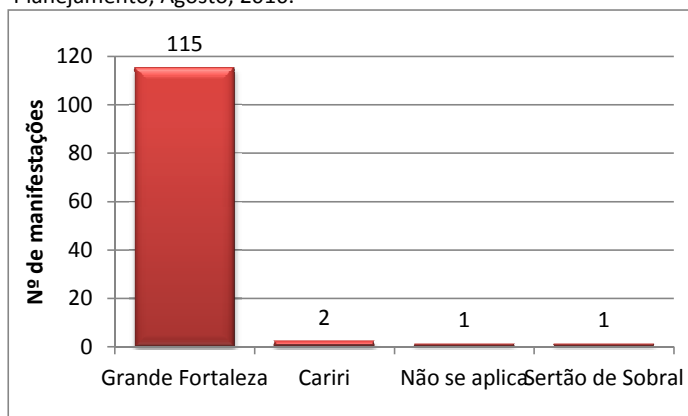
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Número de Manifestações Registradas por Sistema, Agosto, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de Manifestações Registradas por Regiões de Planejamento, Agosto, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: **Não se aplica** se refere às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de Manifestações Registradas por Tipo, Agosto, 2016.

Tipo	N	%
Reclamação	95	79,8%
Solicitação de Serviço	14	11,8%
Solicitação de Informação	6	5,0%
Sugestão	2	1,7%
Transferida	1	0,8%
Crítica	1	0,8%
Total geral	119	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Tabela 2. Número de Manifestações Registradas por Área, Agosto, 2016.

Área	N	%
UGP RMF	108	90,8%
CDHIS	5	4,2%
OUVIDORIA/SIC	2	1,7%
UGP II	1	0,8%
Outros órgãos	1	0,8%
COAFI	1	0,8%
UGP I	1	0,8%
Total geral	119	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

ASSUNTOS ABORDADOS:

*ALUGUEL SOCIAL (88)

*PROJETO RIO MARANGUAPINHO : UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO (10); DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES (3); VISTORIA EM EDIFICAÇÃO (1); OUTROS (5).

*SOLICITAÇÃO DE MORADIA (1); PROJETO HABITACIONAL (3)

*LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO) (1)

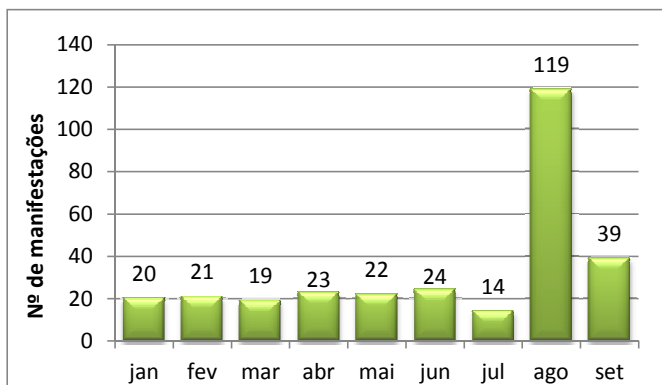
*INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO (3)

*MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (1)

*NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL (1)

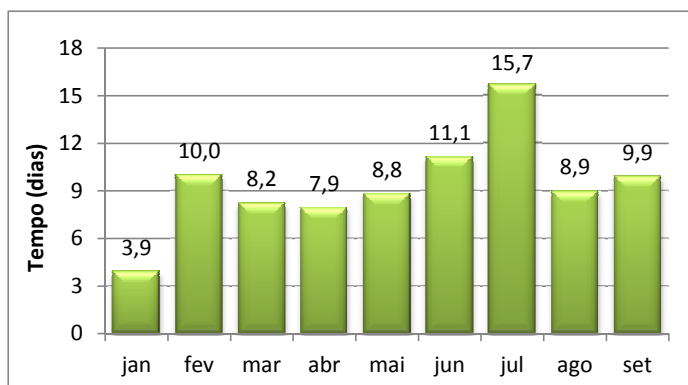
*SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS (1)

Figura 1. Número de Manifestações Registradas, 2016.



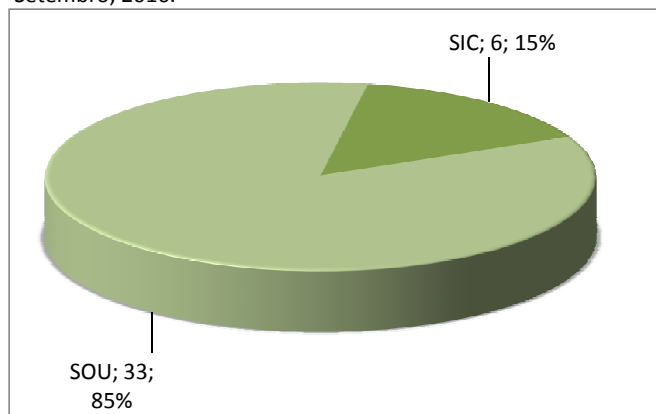
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Tempo Médio de Resposta, 2016.



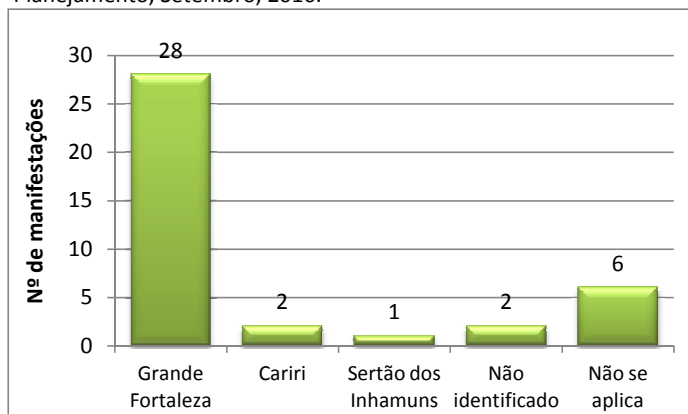
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Número de Manifestações Registradas por Sistema, Setembro, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de Manifestações Registradas por Regiões de Planejamento, Setembro, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: **Não se aplica** se refere às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de Manifestações Registradas por Tipo, Setembro, 2016.

Tipo	Valores	
	N	%
Solicitação de Serviço	17	43,6%
Reclamação	8	20,5%
Transferida	6	15,4%
Solicitação de Informação	5	12,8%
Denúncia	2	5,1%
Sugestão	1	2,6%
Total geral	39	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Tabela 2. Número de Manifestações Registradas por Área, Setembro, 2016.

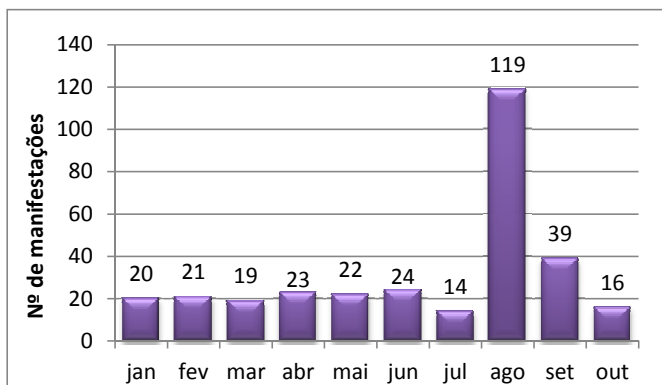
Área	Valores	
	N	%
UGP RMF	16	41,0%
CDHIS	12	30,8%
Outros órgãos	6	15,4%
SEC	2	5,1%
OUVIDORIA/SIC	2	5,1%
UGP I	1	2,6%
Total geral	39	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

ASSUNTOS ABORDADOS:

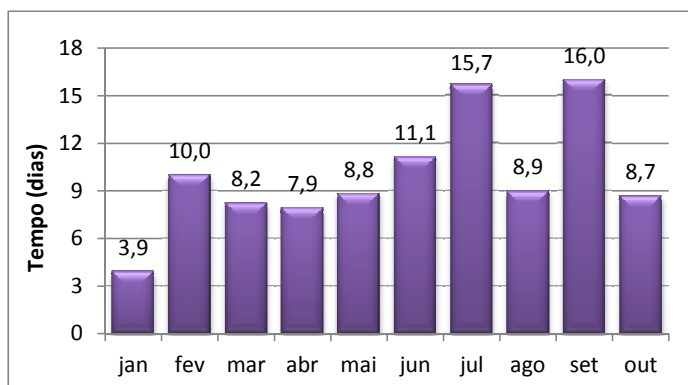
- *SOLICITAÇÃO DE MORADIA (7); PROJETO HABITACIONAL (2); COMERCIALIZAÇÃO DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL(2)
- *PROJETO RIO MARANGUAPINHO (5); DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES (3); VISTORIA EM EDIFICAÇÃO (1)
- *PROGRAMA ALUGUEL SOCIAL(5); PROJETO RIO COCÓ(1)
- *INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO (2)
- *MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (1)
- *SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS (1)

Figura 1. Número de Manifestações Registradas, 2016.



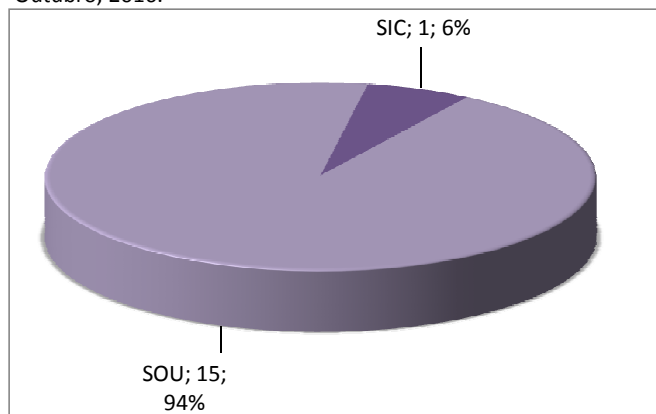
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Tempo Médio de Resposta, 2016.



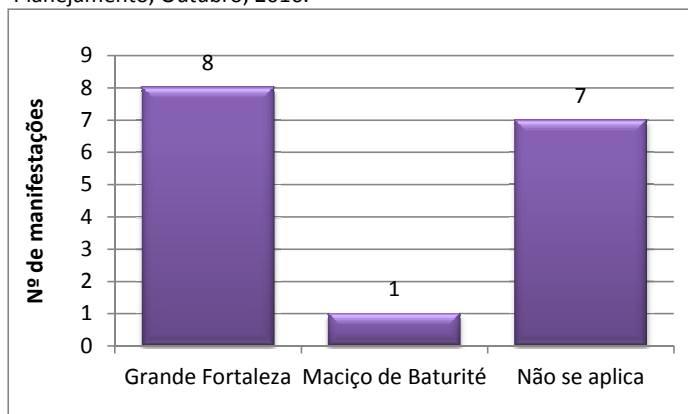
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Número de Manifestações Registradas por Sistema, Outubro, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de Manifestações Registradas por Regiões de Planejamento, Outubro, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: **Não se aplica** se refere às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de Manifestações Registradas por Tipo, Outubro, 2016.

Tipo	N	%
Transferida	7	43,8%
Solicitação de Serviço	7	43,8%
Reclamação	1	6,3%
Solicitação de Informação	1	6,3%
Total geral	16	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Tabela 2. Número de Manifestações Registradas por Área, Outubro, 2016.

Área	N	%
Outros órgãos	7	43,8%
CDHIS	4	25,0%
UGP RMF	3	18,8%
OUVIDORIA/SIC	1	6,3%
COAFI	1	6,3%
Total geral	16	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

ASSUNTOS ABORDADOS:

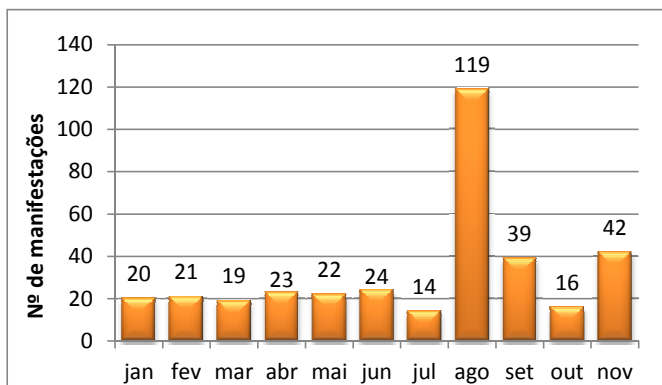
*SOLICITAÇÃO DE MORADIA (2); PROJETO HABITACIONAL (1); COMERCIALIZAÇÃO DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL(1)

*PROJETO RIO MARANGUAPINHO (2); UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO (1);

*DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES (1)

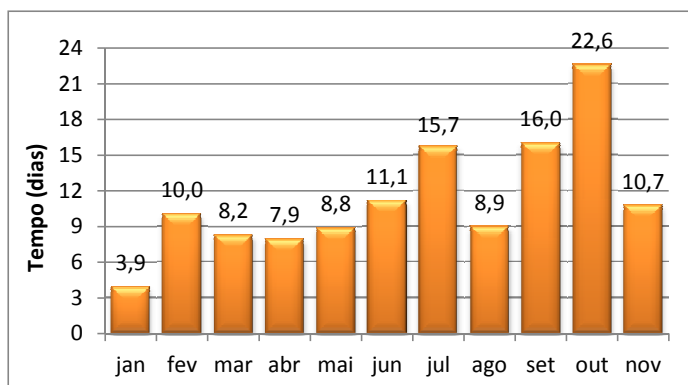
*SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS (1)

Figura 1. Número de Manifestações Registradas, 2016.



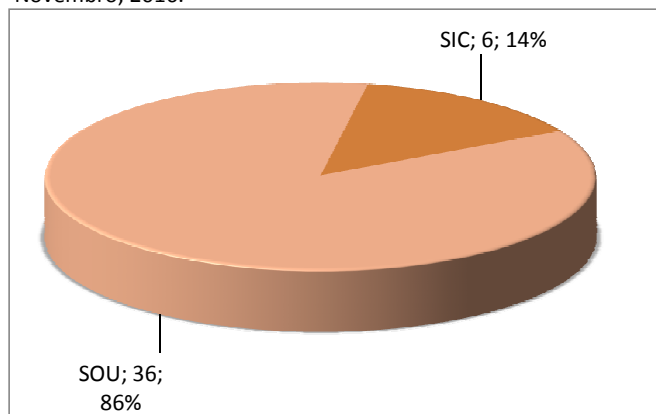
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Tempo Médio de Resposta, 2016.



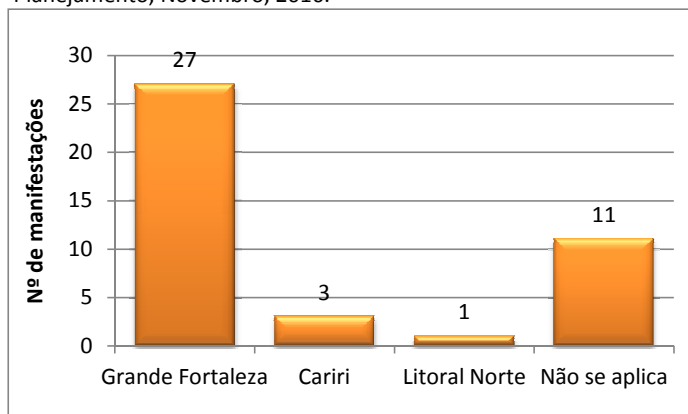
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Número de Manifestações Registradas por Sistema, Novembro, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de Manifestações Registradas por Regiões de Planejamento, Novembro, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: **Não se aplica** se refere às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de Manifestações Registradas por Tipo, Novembro, 2016.

Tipo	N	%
Reclamação	13	31,0%
Transferida	11	26,2%
Solicitação de Serviço	11	26,2%
Solicitação de Informação	5	11,9%
Denúncia	1	2,4%
Sugestão	1	2,4%
Total geral	42	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Tabela 2. Número de Manifestações Registradas por Área, Novembro, 2016.

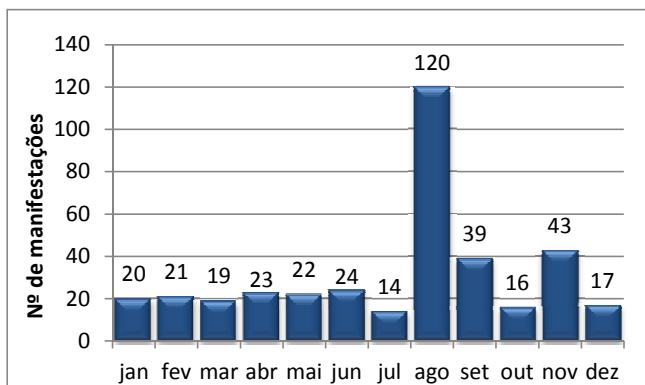
Área	N	%
UGP RMF	12	28,6%
Outros órgãos	11	26,2%
CDHIS	11	26,2%
OUVIDORIA/SIC	4	9,5%
UGP I	1	2,4%
COAFI	1	2,4%
SEXEC	1	2,4%
COURB	1	2,4%
Total geral	42	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

ASSUNTOS ABORDADOS:

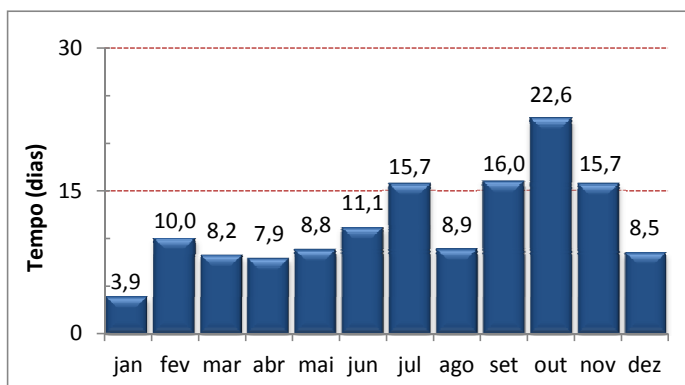
- *UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO (7)
- *PROJETO RIO MARANGUAPINHO (6)
- *PROJETO HABITACIONAL (5)
- *DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES (2)
- *NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL (2)
- *OUTROS (9)

Figura 1. Número de Manifestações Registradas, 2016.



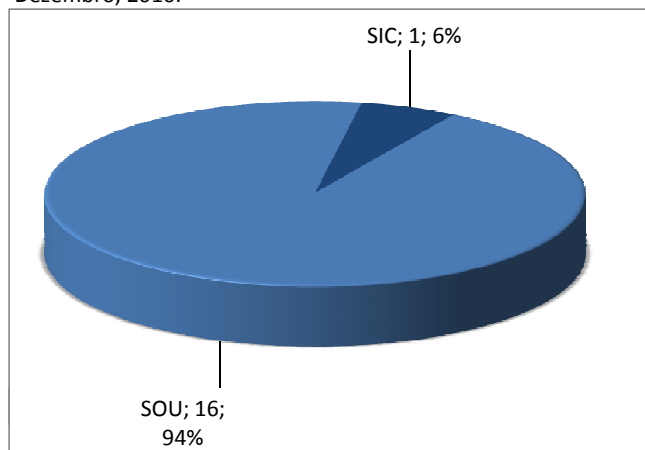
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 2. Tempo Médio de Resposta, 2016.



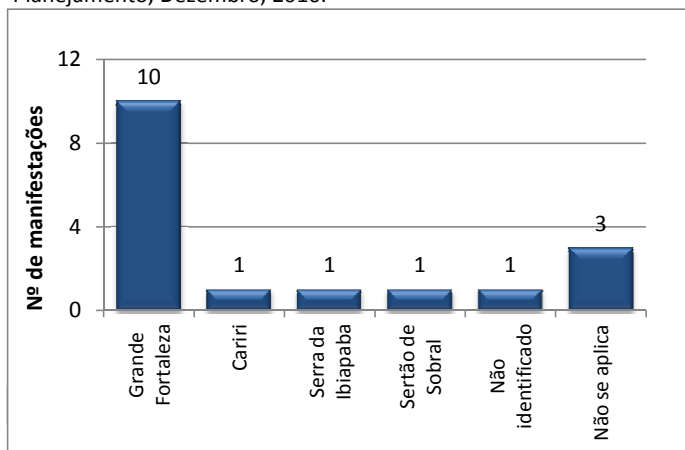
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 3. Número de Manifestações Registradas por Sistema, Dezembro, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de Manifestações Registradas por Regiões de Planejamento, Dezembro, 2016.



Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Nota: **Não se aplica** se refere às demandas transferidas para outros órgãos

Tabela 1. Número de Manifestações Registradas por Tipo, Dezembro, 2016.

Tipo	N	%
Reclamação	8	47,1%
Solicitação de Serviço	4	23,5%
Transferida	3	17,6%
Denúncia	1	5,9%
Crítica	1	5,9%
Total geral	17	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

Tabela 2. Número de Manifestações Registradas por Área, Dezembro, 2016.

Área	N	%
UGP RMF	6	35,3%
CDHIS	4	23,5%
Outros órgãos	3	17,6%
OUVIDORIA/SIC	1	5,9%
UGP I	1	5,9%
COAFI	1	5,9%
COURB	1	5,9%
Total geral	17	100,0%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU e Módulo SIC

ASSUNTOS ABORDADOS:

- *PROGRAMA ALUGUEL SOCIAL(2); UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO (1)
- *DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES (1); VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO (1)
- *PROJETO HABITACIONAL (1); COMERCIALIZAÇÃO DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL (1)
- *NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL (3)
- *OUTROS (4)