

**A SUA
VOZ É
A NOSSA
FORÇA**

**Relatório de Gestão de
Ouvidoria**

PERÍODO: 01/01/2018 a 31/12/2018



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



Expediente

Secretário de Estado das Cidades

Paulo Henrique Ellery Lustosa da Costa (respondendo)

Ouvidora Setorial da Secretaria das Cidades

Adriana Xavier de Santiago

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão

Camila Elisa e Souza Ribeiro



Lista de Figuras

Figura 1. Total de manifestações de Ouvidoria registradas, Ceará, 2018.	9
Figura 2. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008-2018.	10
Figura 3. Distribuição das manifestações atendidas por mês, Ceará, 2018.	10
Figura 4. Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2018.	12
Figura 5. Distribuição das manifestações atendidas por Eixo Governamental – 7 Cearás, Tema Setorial e Programa de Governo, Ceará, 2018.	17
Figura 6. Distribuição das manifestações atendidas por município, Ceará, 2018.	22
Figura 7. Distribuição das manifestações atendidas por tempo de resposta, Ceará, 2018.	26



Lista de Tabelas

Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2017-2018	11
Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2017-2018	12
Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2018	13
Tabela 4 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto, Ceará, 2018.	14
Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2017-2018	15
Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2017-2018	18
Tabela 7 – Distribuição das manifestações atendidas por Município, Ceará, 2017-2018	21
Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por Região de Planejamento, Ceará, 2018	23
Tabela 9 – Distribuição das manifestações atendidas segundo situação de resposta, Ceará, 2017-2018	24
Tabela 10 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2017-2018	25
Tabela 11 – Resultado da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria - SOU, Ceará, 2017-2018	27
Tabela 12 – Resultado da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2018*.	29

Sumário

Lista de Figuras	3
Lista de Tabelas	4
1 Introdução	6
2 Providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano anterior	8
3 Análise de Manifestações de Ouvidoria no Período	9
3.1 Ouvidoria em Números	9
3.1.1 Total de manifestações por período	10
3.1.2 Registro de Manifestações por Meio de Entrada	11
3.1.3 Tipo de Manifestação	12
3.1.4 Tipificação/Assunto	13
3.1.5 Assunto e Sub-Assunto	14
3.1.6 Manifestações por Unidade	15
3.1.7 Programa de Governo 7 Cearás	16
3.1.8 Manifestações por Município	21
3.2 Resolubilidade das manifestações	24
3.2.1 Situação da manifestação	24
3.2.2 Tempo médio de resposta	25
3.2.3 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	26
4 Providências quanto às principais manifestações do período	29
5 Comprometimento com as atividades da rede de Ouvidoria	30
7 Atuação junto à gestão do órgão/entidade	31
8 Considerações finais	31
9 Recomendações	32
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO	35

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 e aprovou o Projeto Desenvolvimento Urbano de Polos Regionais, com execução nas Regiões dos Vales do Jaguaribe e Vale do Acaraú.

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, com foco na segurança no trânsito, bem como por meio da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – Metrofor, que operacionaliza as Linhas Sul, Cariri e Sobral, de forma assistida.

No ano de 2017, com a nova configuração do Governo do Estado do Ceará, o Ideci foi extinto e o Metrofor volta para a Secretaria de Infraestrutura – SEINFRA, devido a uma exigência do Ministério das Cidades.

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, Programa Nacional de Habitação Rural - PNHR e Entidades.

No tocante a Estruturação Urbana atua em parceria com os Municípios, por meio do Programa de Cooperação Federativa – PCF, para a execução de obras urbanas e equipamentos públicos. Atua também na revitalização de áreas degradadas da Região Metropolitana de Fortaleza por meio dos Projetos especiais 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 com relação 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 2018.

A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo os tipos, canais de entrada, resolubilidade, assunto, unidades, programas de governo e temas setoriais. 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 sugestões de providências a serem tomadas no âmbito da Gestão do Sistema ou pelas respectivas setoriais.

Vale ressaltar que a Rede de Ouvidoria passa a contar com nova plataforma de registro de Manifestações de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, o **Ceará Transparente**. A plataforma reúne ainda consultas ao Portal da Transparência e a Participação Cidadã. O sistema entrou em vigor em 17 de julho de 2018, funcionando paralelamente ao Sistema de Ouvidoria – SOU que foi desativado em dezembro de 2018.



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

No Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2017 constava apenas uma recomendação à Secretaria das Cidades, conforme texto abaixo:

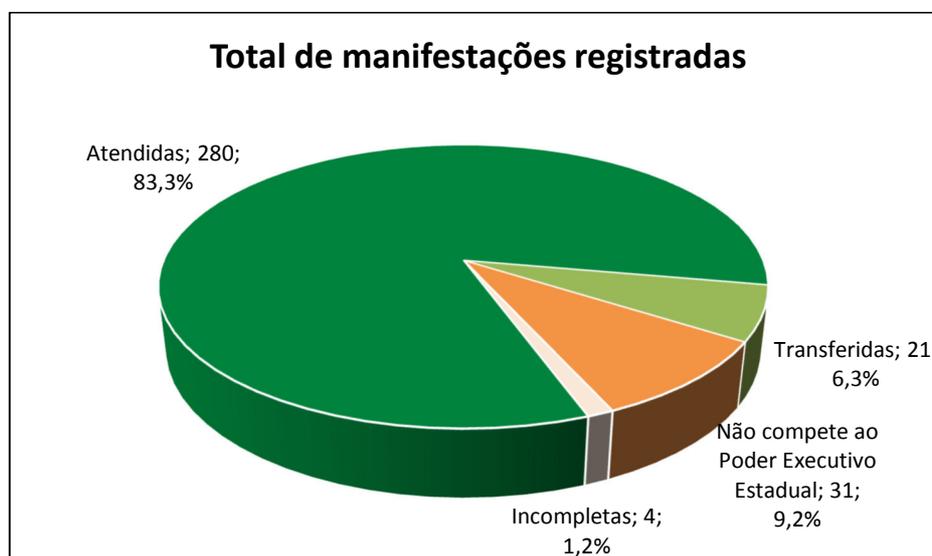
Recomendação 1) Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários.

Em relação à recomendação, a Secretaria das Cidades informou que não possui nenhuma unidade descentralizada, nem na Capital e nem no interior do Estado. Sendo assim, não há como disponibilizar atendimento de ouvidoria que não seja na Sede do órgão.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE foi informado à através do processo nº 7974667/2018 no qual mencionava que a Controladoria já havia sido informada em outras 3 oportunidades: Relatório de Gestão de Ouvidoria 2016, Relatório de Acompanhamento de Ouvidoria 2017 e Relatório de Gestão de Ouvidoria 2017.

3 Análise de Manifestações de Ouvidoria no Período

3.1 Ouvidoria em Números



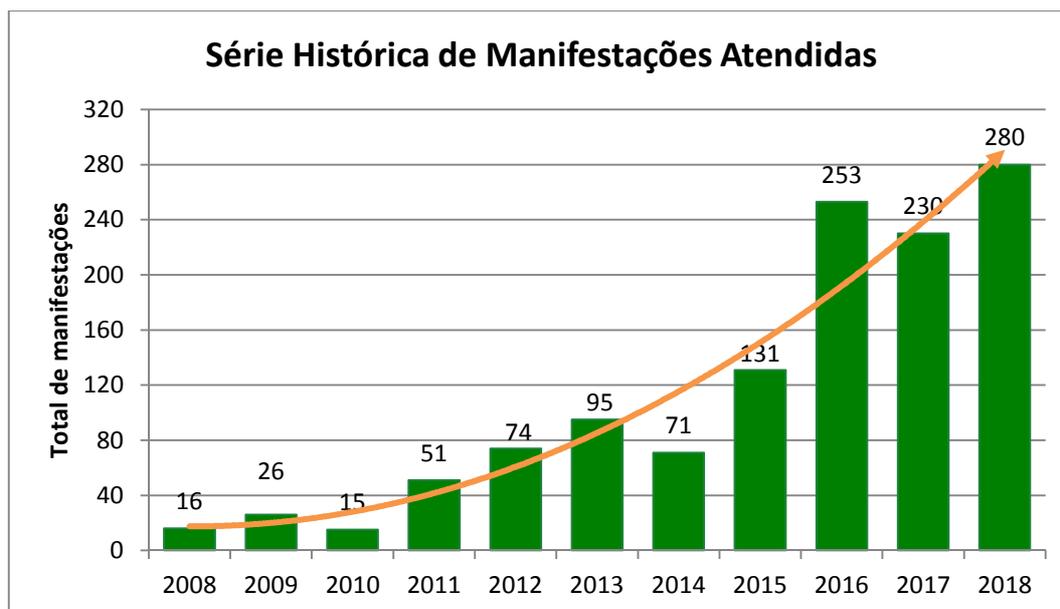
Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Figura 1. Total de manifestações de Ouvidoria registradas, Ceará, 2018.

A figura 1 mostra o número de manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e Sistema de Ouvidoria - SOU no ano de 2018. De acordo com a figura, observa-se que 336 manifestações foram registradas para Secretaria das Cidades. Destas, 21 foram transferidas para outros órgãos do Governo do Estado e outras 35 não foram atendidas por serem de competência de outras esferas de governo (municipal e federal) ou por estarem incompletas. No total, foram atendidas pela Ouvidoria Setorial, 280 manifestações.

Com relação às 21 manifestações transferidas, 7 (33,3%) foram encaminhadas para a Secretaria de Infraestrutura – Seinfra, 3 (14,3%) para Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – Metrofor e 3 (14,3%) pela Companhia de Água e Esgoto – Cagece. Outras 8 distribuídas em outros órgãos, a exemplo, o Detran, SESA, Seplag, Casa Civil e Sohidra. Houve uma redução de 51,2% no total de manifestações que necessitaram de transferência mostrando que o cidadão e/ou Central 155 tem se apropriado das competências dos órgãos de governo estadual classificando-as de forma mais adequada.

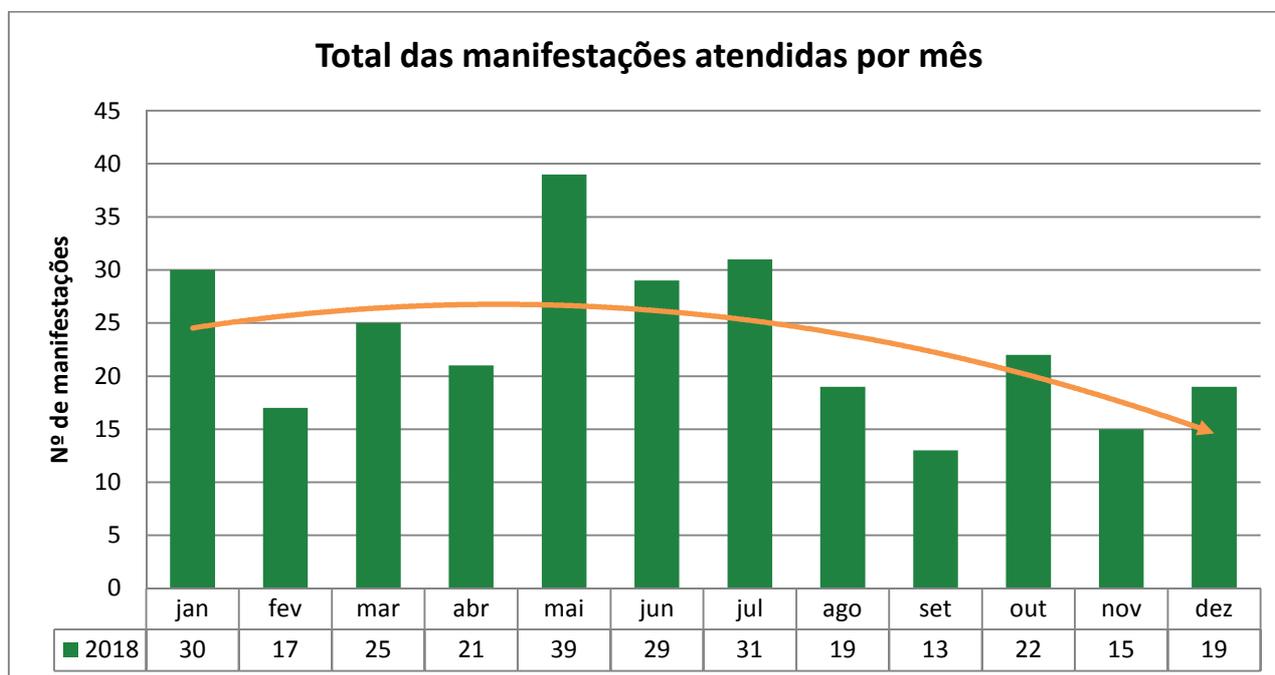
A figura 2, logo abaixo, mostra a série histórica do número de manifestações de ouvidoria registradas desde 2008. Observa-se que há um crescimento exponencial no número de manifestações. Tal tendência segue a mesma do Estado mostrando que as ações de divulgação, juntamente com a confiança do cidadão no Sistema de Ouvidoria, têm mostrado resultados positivos quanto à participação da população. No ano de 2018 foram atendidas 280 manifestações. Em relação ao ano de 2017, obteve um aumento de 22%.



Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Figura 2. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008-2018.

3.1.1 Total de manifestações por período



Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Figura 3. Distribuição das manifestações atendidas por mês, Ceará, 2018.

A Figura 3 mostra o total de manifestações de Ouvidoria atendidas por mês. Observa-se que no período de janeiro a julho houve um equilíbrio no total de manifestações atendidas. A partir de julho, o total de manifestações apresentou uma queda até o final do período. A hipótese é de que após a implantação da nova plataforma houve um tempo de adaptação para a população.

3.1.2 Registro de Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2017-2018 .

MEIO DE ENTRADA	2017		2018		VARIÇÃO 2017-2018 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Telefone 155	103	44,8%	129	46,1%	25%	↑
Internet	56	24,3%	75	26,8%	34%	↑
Presencial	20	8,7%	38	13,6%	90%	↑
Telefone	41	17,8%	23	8,2%	-44%	↓
Email	7	3,0%	7	2,5%	0%	→
Carta	2	0,9%	5	1,8%	150%	↑
Governo Itinerante	1	0,4%	2	0,7%	100%	↑
Facebook	0	0,0%	1	0,4%	-	↑
Total	230	100,0%	280	100,0%	22%	↑

Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

A Tabela 1 apresenta o meio de entrada das manifestações de Ouvidoria. Percebe-se que o principal meio de acesso pelo cidadão, no período, foi através da Central de Atendimento 155 (46,1%). O segundo tipo de entrada se dá pela Internet, no próprio Ceará Transparente (26,8%). O resultado foi semelhante ao ano anterior.

O destaque vai para o aumento absoluto dos casos registrados de forma presencial. O número passou de 20 atendimentos em 2017 para 38 atendimentos em 2018, 90% de aumento. A disponibilização de espaço reservado, com boa localização e acesso, bem como de equipamentos, facilita o registro das manifestações pelos cidadãos que vem à Secretaria das Cidades de forma presencial e que não satisfeitos com o resultado do atendimento recorrem à Ouvidoria na intenção de obter melhores resultados ou respostas mais concretas em relação ao benefício esperado.

A Ouvidoria setorial ainda disponibiliza o telefone próprio para o registro de manifestações, com 23 casos registrados em 2018. Houve uma redução de 44% deste canal, uma vez que os técnicos sociais responsáveis pelo primeiro atendimento passaram a fornecer aos cidadãos o número de Central de Atendimento 155 que conta com um horário de funcionamento mais estendido, além do que o referido número telefônico é amplamente divulgado nas placas de obras e redes sociais.

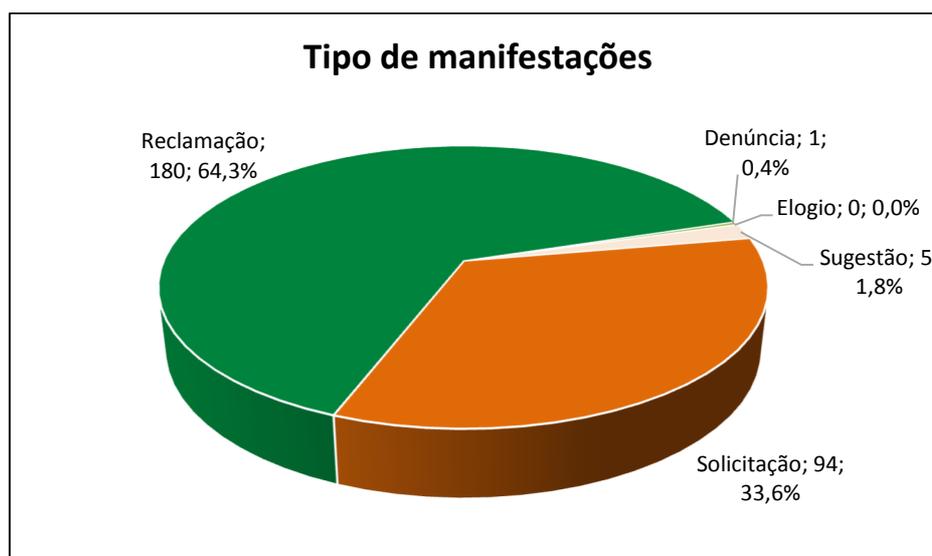
Outras formas de registro também são disponibilizadas e foram utilizadas pelos cidadãos em 2018, a exemplo, o email institucional, as cartas, as ações do Governo Itinerante e o próprio *Facebook* do Governador.

3.1.3 Tipo de Manifestação

Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2017-2018 .

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2017		2018		VARIÇÃO 2017-2018 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Insatisfação do Cidadão	144	62,6%	181	64,7%	26%	↑
Reclamação	138	60,0%	180	64,3%	30%	↑
Denúncia	6	2,6%	1	0,4%	-83%	↓
Solicitação de serviço	78	33,9%	94	33,6%	21%	↑
Contribuição para melhoria do serviço	8	3,4%	5	1,8%	-38%	↓
Elogio	1	0,4%	0	0,0%	-100%	↓
Sugestão	7	3,0%	5	1,8%	-29%	↓
Total	230	100,0%	280	100,0%	22%	↑

Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.



Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Figura 4. Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2018.

A Tabela 2 mostra a distribuição das manifestações por tipo. As manifestações estão divididas em 3 grupos: Insatisfação do Cidadão, Solicitação de serviço e Contribuição para melhoria do serviço.

No ano de 2018 o principal tipo de manifestação foi o grupo da **Insatisfação do Cidadão**, com 64,7% das demandas. Este tipo de manifestação teve um aumento de 26% com relação a 2017. Praticamente todas as manifestações do grupo foram reclamações. Foi registrada apenas 1(uma) denúncia que apresentou uma redução de 83%. O item anteriormente classificado como críticas foi reclassificado como reclamação na nova plataforma Ceará Transparente, em alinhamento à legislação federal.

Em segundo, ficou a **Solicitação de serviços** com 1/3 das manifestações. Este tipo de manifestação teve um aumento de 21% em relação ao mesmo período do ano anterior.

O grupo de **Contribuição para melhoria do serviço** obteve o menor número de manifestações (1,8% do total). Foram apresentadas 5 sugestões e nenhum elogio. O grupo teve uma redução de 38% em relação a 2017. O que demonstra um ponto a ser trabalhado na divulgação dos serviços de Ouvidoria para o próximo período.

3.1.4 Tipificação/Assunto

Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2018 .

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
RECLAMAÇÃO	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	65	180
	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	28	
	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	16	
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO COCÓ - PROJETO RIO COCÓ	13	
	OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	12	
	OUTROS	46	
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	36	94
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	21	
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	10	
	OUTROS	27	
SUGESTÃO	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	1	5
	BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS	1	
	URBANIZAÇÃO (RUAS, PRAÇAS, RIOS E LAGOAS)	1	
	DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	1	
	EMPREGO/ESTÁGIO	1	
DENÚNCIA	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	1	1
TOTAL		280	280

Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

3.1.5 Assunto e Sub-Assunto

Tabela 4 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto, Ceará, 2018.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	62	75
	ANDAMENTO DAS OBRAS DO PROJETO	4	
	UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DA ÁREA	3	
	VISTORIAS TÉCNICAS	1	
	NÃO ESPECIFICADO	5	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	UTILIZAÇÃO INDEVIDA	13	65
	INVASÃO DE UNIDADES HABITACIONAIS	6	
	REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	5	
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O PROGRAMA	4	
	NÃO ESPECIFICADO	28	
	OUTROS	9	
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU	NÃO ESPECIFICADO	23	23
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	NÃO ESPECIFICADO	16	16
OUTROS		101	101
TOTAL		280	280

Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

A Tabela 3 os tipos de manifestação e seus principais assuntos e a Tabela 4 os principais assuntos e seus subassuntos.

Nas reclamações, o assunto mais mencionado esteve relacionado ao Projeto Rio Maranguapinho. As mesmas foram registradas reclamando da demora no pagamento ou revisão do valor desapropriações e indenizações (Tabela 4).

Nas solicitações de serviços, o assunto mais abordado foi o Programa de Habitação de Interesse Social (Tabela 3). Nesta categoria o cidadão solicitava intervenção do Governo na utilização indevida dos imóveis, na invasão das unidades habitacionais, na regularização fundiária dos imóveis e solicitando orientações sobre os procedimentos para participar do programa (Tabela 4). Pode-se observar que a maior parte das manifestações está classificada como “não especificado” devido à importação dos dados do Sistema SOU.

Essas manifestações estão relacionadas à ocupação indevida de terrenos destinados ao Programa Minha Casa Minha Vida, falta de acesso aos residenciais, distância dos equipamentos sociais em relação ao residencial, utilização indevida das áreas comuns dos residenciais e compra/venda dos imóveis do programa.

As sugestões foram direcionadas a diversos temas: Programa de Habitação de Interesse Social; Bibliotecas comunitárias; Urbanização de ruas, praças, rios e lagoas; Práticas de desenvolvimento sustentável e sugestão de emprego/estágio (Tabela 3).

Houve apenas uma denúncia registrada relacionada a comportamento inadequado de servidor (Tabela 3).

3.1.6 Manifestações por Unidade

Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2017-2018 .

UNIDADE DEMANDADA	2017		2018		VARIÇÃO 2017-2018 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
UGP RMF (Projetos Especiais)	121	52,6%	119	42,5%	-2%	↓
CDHIS (Habitação)	58	25,2%	66	23,6%	14%	↑
COURB (Obras Urbanas)	6	2,6%	35	12,5%	483%	↑
COAFI (Financeiro)	9	3,9%	19	6,8%	111%	↑
UGP II (Vale do Acaraú e Vale do Jaguaribe)	4	1,7%	10	3,6%	150%	↑
Secretário adjunto	4	1,7%	6	2,1%	50%	↑
COSAN (Saneamento)	3	1,3%	6	2,1%	100%	↑
COREF (Regularização Fundiária)	0	0,0%	5	1,8%	-	↑
UGP I (Cariri)	1	0,4%	5	1,8%	400%	↑
Ouvidoria	9	3,9%	3	1,1%	-67%	↓
Outras	15	6,5%	6	2,1%	-60%	↑
Total	230	100,0%	280	100,0%	22%	↑

Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Pela Tabela 5 observa-se que 42,5% das demandas atendidas foram direcionadas a Unidade de Gerenciamento do projeto de desenvolvimento urbano da Região Metropolitana de Fortaleza – UGP RMF. Esta UGP é responsável por 3 grandes projetos de requalificação e urbanização de áreas degradadas (Projeto Rio Maranguapinho, Rio Cocó e Dendê). A unidade também foi a mais demandada em 2017 sendo que em número absoluto houve uma redução de 2%.

A segunda unidade mais demandada em 2018 foi a Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social – CDHIS com 23,6% das manifestações atendidas. A área também foi a segunda mais demandada em 2017, no entanto, houve um aumento de 14% no número de manifestações.

Levando em consideração a variação percentual registrada entre 2017-2018, as unidades que apresentaram maior percentual de variação foram a Coordenadoria de Obras Urbanas – Courb e a Unidade de Gerenciamento do Projeto de Desenvolvimento do Cariri Central – UGP I, com aumento de 483% e 400%, respectivamente.

Em relação à Courb, que teve 35 manifestações atendidas no ano de 2018, em torno de 20 manifestações foram registradas solicitante a tramitação de um mesmo processo. As outras manifestações possivelmente ocorreram a partir da utilização do número da Central de Atendimento 155.

Com relação à UGP I mesmo o projeto tendo sido encerrado no ano de 2017 ainda restam algumas indenizações a serem pagas e por este motivo houve um aumento no número de manifestações registradas.

Outras unidades também apresentaram aumento no número de demandas, o Coordenadoria Administrativo-Financeira – COAFI, a Unidade de Gerenciamento do Projeto Vale do Acaraú e Vale do Jaguaribe – UGP II, Secretário Adjunto e Coordenadoria de Saneamento – COSAN.

3.1.7 Programa de Governo 7 Ceará

O tópico mostra a distribuição das manifestações atendidas por Eixo Governamental e Temas Setoriais do PPA 2016-2019. O órgão SCidades está inserido em 5 Eixos Governamentais (Ceará Acolhedor, Ceará da Gestão Democrática por Resultados, Ceará de Oportunidades, Ceará Saudável e Ceará Sustentável) e 7 Temas (Habitação, Planejamento e Gestão, Administração Geral, Infraestrutura e Mobilidade, Requalificação Urbana, Saneamento Básico e Meio Ambiente).

A Figura 5 mostra que a maior parte das manifestações atendidas em 2018 foi relacionado ao Ceará Sustentável (43,9%). A Secretaria das Cidades está ligada a esse eixo pelo tema Meio Ambiente que compreende os programas Revitalização de área degradadas e Resíduos Sólidos, com 120 e 3 manifestações, respectivamente.

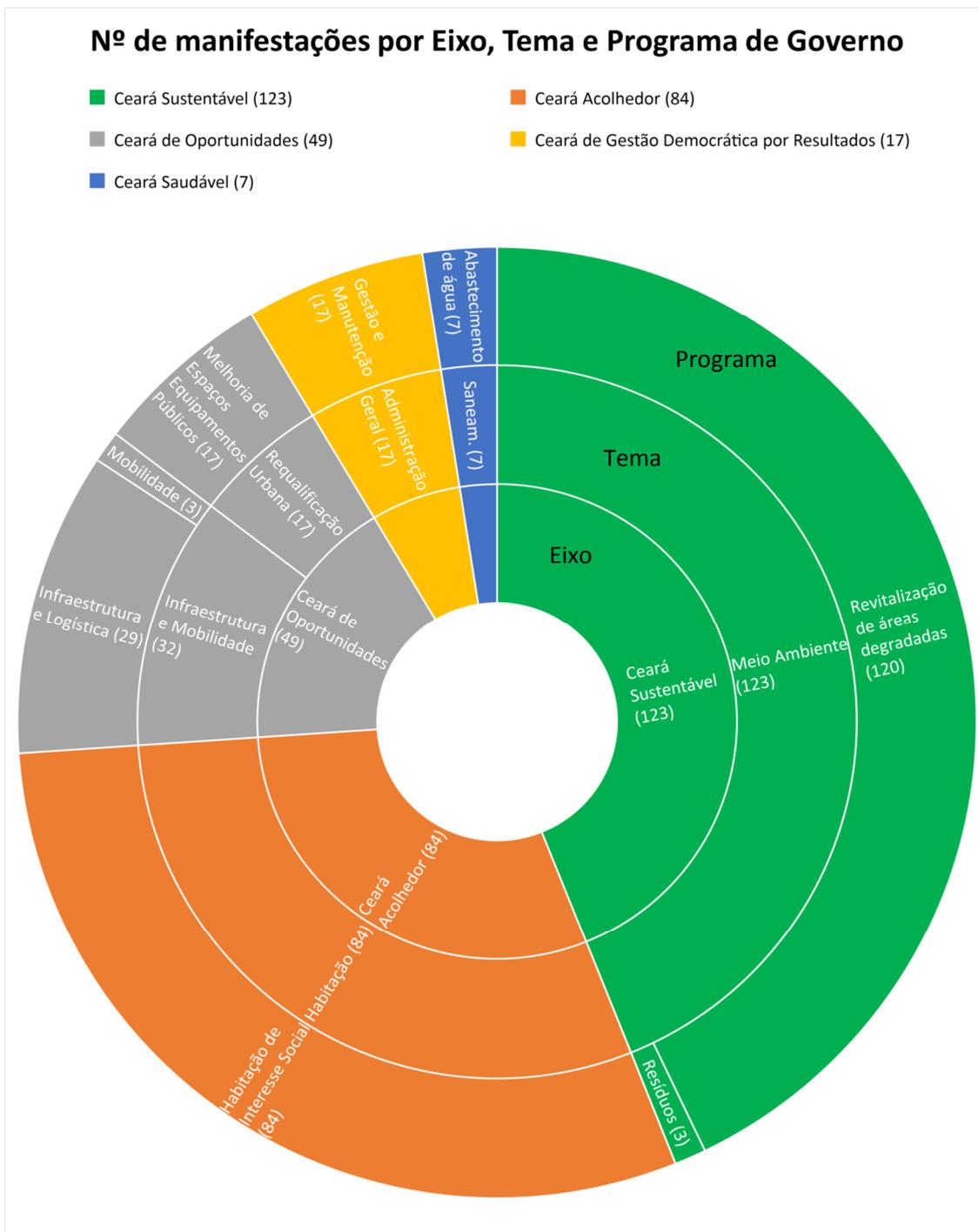
A segunda maior parcela manifestações atendidas foram relacionadas ao Ceará Acolhedor (30%), pelo meio do qual está ligado ao tema Habitação e ao Programa de Habitação de Interesse Social, 84 manifestações.

Em seguida, as manifestações referentes ao Ceará de Oportunidades (17,5%). Os temas ligados a este eixo são: Infraestrutura e Mobilidade (32 manifestações) e Requalificação urbana (17 manifestações). Os programas Infraestrutura e logística e Mobilidade Urbana contribuem para o tema Infraestrutura e Mobilidade e registraram 29 manifestações e 3 manifestações, respectivamente.

A Tabela 6 mostra a distribuição das manifestações atendidas por programa de governo nos anos de 2017 e 2018. Os programas que apresentaram maior variação entre 2017 e 2018 foram **Melhoria de Espaços Equipamentos Públicos** (aumento de 1600%), **Infraestrutura e Logística** (222%) e **Resíduos Sólidos** (200%).

O programa **Gestão e Manutenção da Cidades** e o programa **Mobilidade Urbana** não alteraram o número de registros entre os anos estudados.

Os programas **Abastecimento de água, esgotamento sanitário no meio rural e Fortalecimento Institucional dos Municípios** não tiveram nenhuma manifestação atendida no último ano.



Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Figura 5. Distribuição das manifestações atendidas por Eixo Governamental – 7 Cearás, Tema Setorial e Programa de Governo, Ceará, 2018.

Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2017-2018 .

PROGRAMA DE GOVERNO	2017		2018		VARIÇÃO 2017-2018 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Revitalização de áreas degradadas	122	53,0%	120	42,9%	-2%	↓
Habitação de Interesse Social	59	25,7%	84	30,0%	42%	↑
Infraestrutura e Logística	9	3,9%	29	10,4%	222%	↑
Melhoria de Espaços Equipamentos Públicos	1	0,4%	17	6,1%	1600%	↑
Gestão e Manutenção da Cidades	17	7,4%	17	6,1%	0%	→
Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana	10	4,3%	7	2,5%	-30%	↓
Resíduos Sólidos	1	0,4%	3	1,1%	200%	↑
Mobilidade Urbana	3	1,3%	3	1,1%	0%	→
Abastecimento de água, esgotamento sanitário no meio rural	1	0,4%	0	0,0%	-100%	↓
Fortalecimento Institucional dos Municípios	3	1,3%	0	0,0%	-100%	↓
Não compete ao Poder Executivo Estadual	4	1,7%	0	0,0%	-100%	↓
Total	230	100,0%	280	100,0%	22%	↑

Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

3.1.7.1 Ceará Acolhedor

Tema: Habitação

Programa de Habitação de Interesse Social	64
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	5
Solicitação de moradia	2
Insatisfação com a resposta da instituição	2
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
Requalificação e urbanização do Rio Cocó - Projeto Rio Cocó	1
Projeto fogões ecoeficientes	1
Obras de mobilidade e requalificação urbana	1
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	1
Vistoria técnica em edificação	1
Urbanização (ruas, praças, rios e lagoas)	1
Poluição sonora	1
Inauguração de obras/equipamentos públicos	1
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	1
Total	84

3.1.7.2 Ceará da Gestão Democrática por Resultados

Tema: Administração Geral

Uso indevido de veículo oficial	6
Inoperância no atendimento por telefone	2
Conduta inadequada de servidor	2
Emprego/estágio	1
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1
Contracheque on-line (extrato de pagamento e declaração de rendimentos)	1
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	1
Demora no atendimento em órgãos, entidades e equipamentos públicos	1
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1
Desenvolvimento sustentável	1
Total	17

3.1.7.3 Ceará de Oportunidades

Tema: Infraestrutura e Mobilidade

Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	20
Obras de mobilidade e requalificação urbana	3
Andamento de obras públicas	3
Carteira de estudante (Região metropolitana/interior)	1
Procedimentos e orientações para solicitação de informação	1
Insatisfação com a resposta da instituição	1
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	1
Investimentos em programas/projetos governamentais	1
Irregularidades em obras públicas	1
Total	32

Tema: Requalificação Urbana

Obras de mobilidade e requalificação urbana	10
Falta de estrutura em delegacias	2
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	1
Investimentos em programas/projetos governamentais	1
Urbanização (ruas, praças, rios e lagoas)	1
Andamento de obras públicas	1
Insatisfação com a resposta da instituição	1
Total	17

3.1.7.4 Ceará Saudável

Tema: Saneamento Básico

Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana (saneamento básico urbano)	1
Problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e obstrução)	1
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	1
Andamento de obras públicas	1
Saneamento ambiental (água e esgoto)	1
Demora na execução dos serviços da cagece - outros	1
Falta de saneamento básico	1
Total	7

3.1.7.5 Ceará Sustentável

Tema: Meio Ambiente

Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho - Projeto Rio Maranguapinho	47
Requalificação e urbanização do Rio Cocó - Projeto Rio Cocó	22
Insatisfação com a resposta da instituição	18
Requalificação e urbanização do Dendê - Projeto Dendê	18
Andamento de obras públicas	7
Programa Aluguel Social	2
Atraso/falta de pagamento de pessoal	2
Poluição ambiental	1
Programa de Habitação de Interesse Social	1
Tramitação de processo SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	1
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	1
Vistoria técnica em edificação	1
Bibliotecas comunitárias	1
Irregularidades em obras públicas	1
Total	123

3.1.8 Manifestações por Município

Tabela 7 – Distribuição das manifestações atendidas por Município, Ceará, 2017-2018 .

MUNICÍPIO	2017		2018		VARIÇÃO 2017-2018 (%)	DIREÇÃO	PROPORÇÃO ¹ (por 100 mil hab)
	N	%	N	%			
Fortaleza	195	84,8%	206	73,6%	6%	↑	7,8
Canindé	2	0,9%	22	7,9%	1000%	↑	28,2
Maracanaú	2	0,9%	13	4,6%	550%	↑	5,7
Caucaia	3	1,3%	10	3,6%	233%	↑	2,7
Crato	3	1,3%	6	2,1%	100%	↑	4,6
Russas	1	0,4%	4	1,4%	300%	↑	5,2
Sobral	1	0,4%	3	1,1%	200%	↑	1,5
Limoeiro do Norte	4	1,7%	3	1,1%	-25%	↓	5,1
Horizonte	1	0,4%	2	0,7%	100%	↑	3,0
Outros municípios	18	7,8%	11	3,9%	-39%	↓	0,2
Total	230	100,0%	280	100,0%	22%	↑	3,1

Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Em relação ao município a que se refere à manifestação, observa-se que o mais demandado foi a capital Fortaleza, com 73,6% do total, no período estudado. Com relação a 2017, houve um aumento de 6% para a Capital. Apesar de ter havido um aumento no total absoluto, em relação ao total atendido no ano a proporção é menor do que no ano de 2017 que foi de 84,8% (Tabela 8).

Houve um aumento no número absoluto de demandas atendidas dos municípios de Canindé, Maracanaú, Caucaia, Crato, Russas, Sobral e Horizonte. O município de Canindé foi o que obteve maior aumento no número de manifestações (1000%). O fato já foi comentado anteriormente em que várias manifestações solicitavam a tramitação de um processo administrativo.

Quando observamos a proporção de demandas registradas a cada 100 mil habitantes observamos que no total 3,1 habitantes em cada 100 mil ou 31 habitantes de cada 1 milhão registraram uma manifestação de ouvidoria destinada a Secretaria das Cidades no ano de 2018. A proporção foi superior ao ano anterior que contabilizou 2,6 habitantes para cada 100 mil habitantes. Tal proporção mostra que ainda são poucos habitantes que conhecem e participam. Pode-se observar pelo mapa de distribuição das manifestações atendidas no estado (Figura 6).

¹ Estimativa da população dos municípios com base no ano de 2018, disponibilizada pelo IBGE em 29/08/18. Consultado em <https://www.opovo.com.br/noticias/ceara/guaramiranga/2018/08/ibge-divulga-a-populacao-atualizada-dos-184-municipios-cearenses.html>

A cidade que apresentou a maior taxa de participação foi o município de Canindé com 28,2/100 mil habitantes. A segunda maior proporção foi registrada na capital Fortaleza (7,8/100 mil habitantes). As outras cidades com maiores proporções foram Maracanaú (5,7/100 mil hab), Russas (5,2/100 mil hab) e Limoeiro do Norte (5,2/100 mil hab). Nas duas últimas cidades são realizadas algumas obras de intervenção do projeto de Desenvolvimento de Polos Regionais Vale do Jaguaribe e Vale do Acaraú por meio da UGP II.

Os outros municípios que registraram manifestações de Ouvidoria foram: Tabuleiro do Norte, Pacatuba, Itaitinga, Forquilha, Pacujá, Pentecoste, Iguatu, Ipu, Milhã, Morada Nova e Juazeiro do Norte, com 1 (uma) manifestação cada (Figura 6).

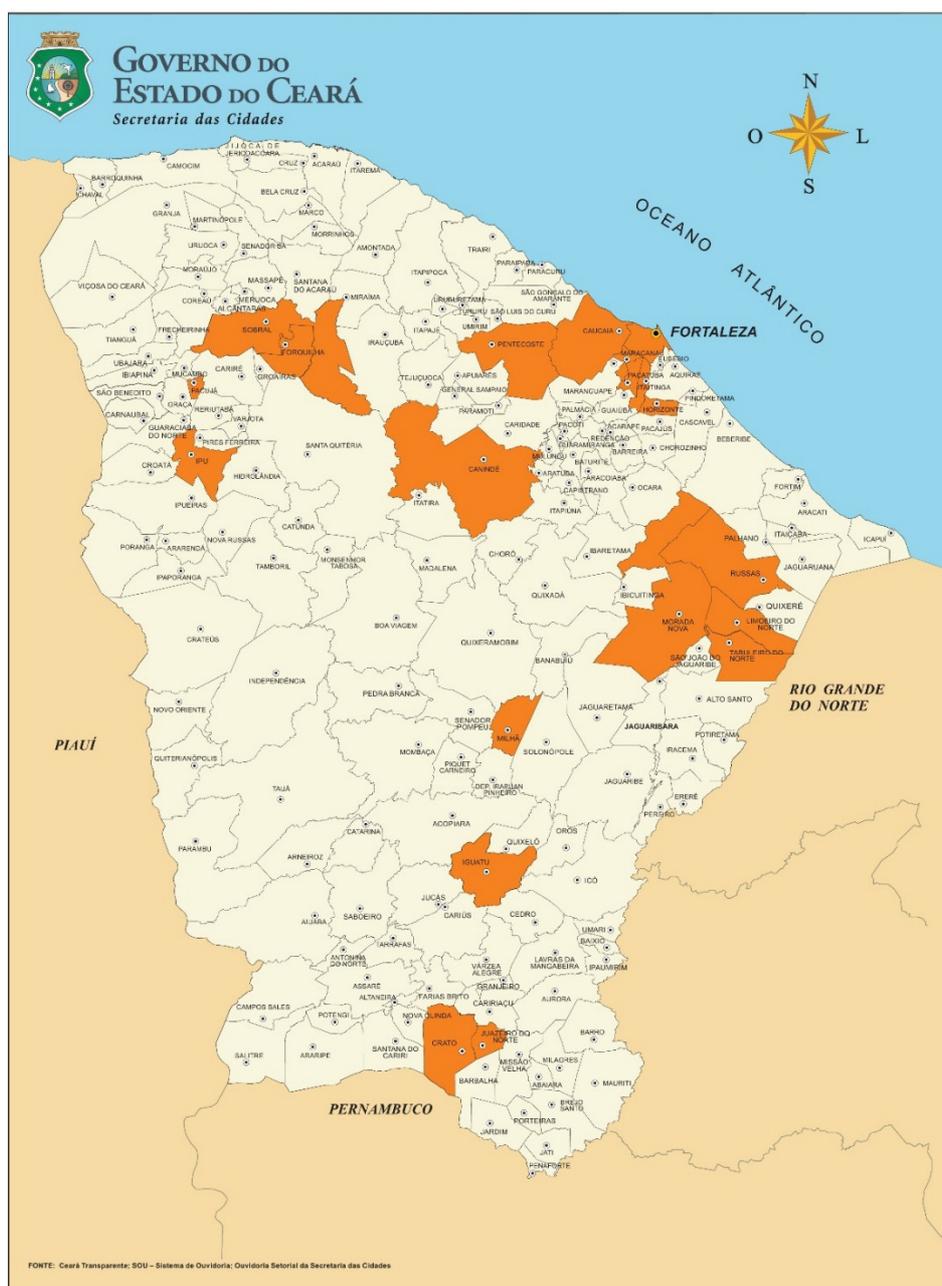


Figura 6. Distribuição das manifestações atendidas por município, Ceará, 2018.

Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por Região de Planejamento, Ceará, 2018 .

REGIÃO DE PLANEJAMENTO	2007		2018		VARIÇÃO 2017-2018 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Cariri	8	3,5%	7	2,5%	-13%	↓
Centro Sul	0	0,0%	1	0,4%	-	↑
Grande Fortaleza	202	87,8%	233	83,2%	15%	↑
Litoral Leste	1	0,4%		0,0%	-100%	↓
Litoral Norte	2	0,9%		0,0%	-100%	↓
Litoral Oeste/ Vale do Curu	1	0,4%	1	0,4%	0%	→
Maciço de Baturité	0	0,0%		0,0%	0%	→
Serra da Ibiapaba	2	0,9%	1	0,4%	-50%	↓
Sertão Central	4	1,7%	1	0,4%	-75%	↓
Sertão de Sobral	2	0,9%	5	1,8%	150%	↑
Sertões de Canindé	2	0,9%	22	7,9%	1000%	↑
Sertão dos Crateús	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Sertão dos Inhamuns	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Vale do Jaguaribe	5	2,2%	9	3,2%	80%	↑
Outros estados	1	0,4%	0	0,0%	-100%	↓
Total	230	100,0%	280	100,0%	22%	↑

Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Em relação à Região de Planejamento houve maior predominância na Região denominada Grande Fortaleza, com 83,2% das manifestações registradas, em seguida vieram a Região dos Sertões de Canindé com 7,9% das manifestações, Vale do Jaguaribe com 3,2% das manifestações e Cariri com 2,5% de manifestações (Tabela 8). Ressalta-se que nas regiões mencionadas estão as maiores intervenções realizadas pela Secretaria das Cidades.

3.2 Resolubilidade das manifestações

3.2.1 Situação da manifestação

As tabelas 9 e 10 mostram os resultados referentes à Resolubilidade do Serviço de Ouvidoria. Aqui estão os resultados de Resposta dentro do prazo legal (15 dias com possibilidade de ser prorrogado por mais 15 dias) e o tempo médio de resposta. Ainda é apresentado o Índice de Resolubilidade que é obtido pelo total de manifestações respondidas no prazo dividido pelo total de manifestações finalizadas.

Tabela 9 – Distribuição das manifestações atendidas segundo situação de resposta, Ceará, 2017-2018 .

SITUAÇÃO DE RESPOSTA	2017		2018		VARIAÇÃO 2017-2018 (%)	DIREÇÃO
Total de Manifestações Respondidas no Prazo	221	96,1%	277	98,9%	26%	↑
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	9	3,9%	0	0,0%	-100%	↓
Total de Manifestações em Apuração no Prazo	0	0,0%	3	1,1%	200%	↑
Total de Manifestações em Apuração fora do Prazo	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Total	230	100,0%	280	100,0%	22%	↑
Índice de Resolubilidade	96,1%		98,9%		2,8%	↑

Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

A Tabela 9 mostra que no período de 2018 foram registradas 280 manifestações de ouvidoria, sendo que 277 manifestações foram respondidas dentro do prazo legal (98,9%) até 31 de dezembro de 2018. Outras 3 manifestações estavam em apuração na data. Nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo (Tabela 9 e Figura 7).

Em relação ao ano anterior houve um aumento de 26% no número de manifestações respondidas dentro do prazo legal (Tabela 9) mesmo que as manifestações que ainda estavam em andamento sejam respondidas fora do prazo.

Quanto ao Índice de Resolubilidade, o percentual no ano de 2018 foi de 98,9%. O índice superior ao resultado do ano anterior em 2,8 pontos percentuais. O resultado pode ser atribuído a uma gestão mais aproximada da ouvidoria junto às unidades de negócio, além da sensibilização das áreas para resposta mais ágil das manifestações. A plataforma Ceará Transparente permitiu que mais operadores pudessem responder às manifestações de ouvidoria e também facilitou a visualização das áreas quanto ao prazo para resposta.

3.2.2 Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo médio de resposta, a Secretaria das Cidades obteve uma média de 11 dias e 19 horas para resposta das manifestações. A média de resposta foi inferior ao mesmo período do ano anterior e diminuiu em torno de 3 dias.

Com a migração dos dados do Sistema SOU para o Ceará Transparente houve a perda do tempo de resposta das manifestações cadastradas no SOU. Por este motivo, foi utilizada a informação da gestão interna da Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

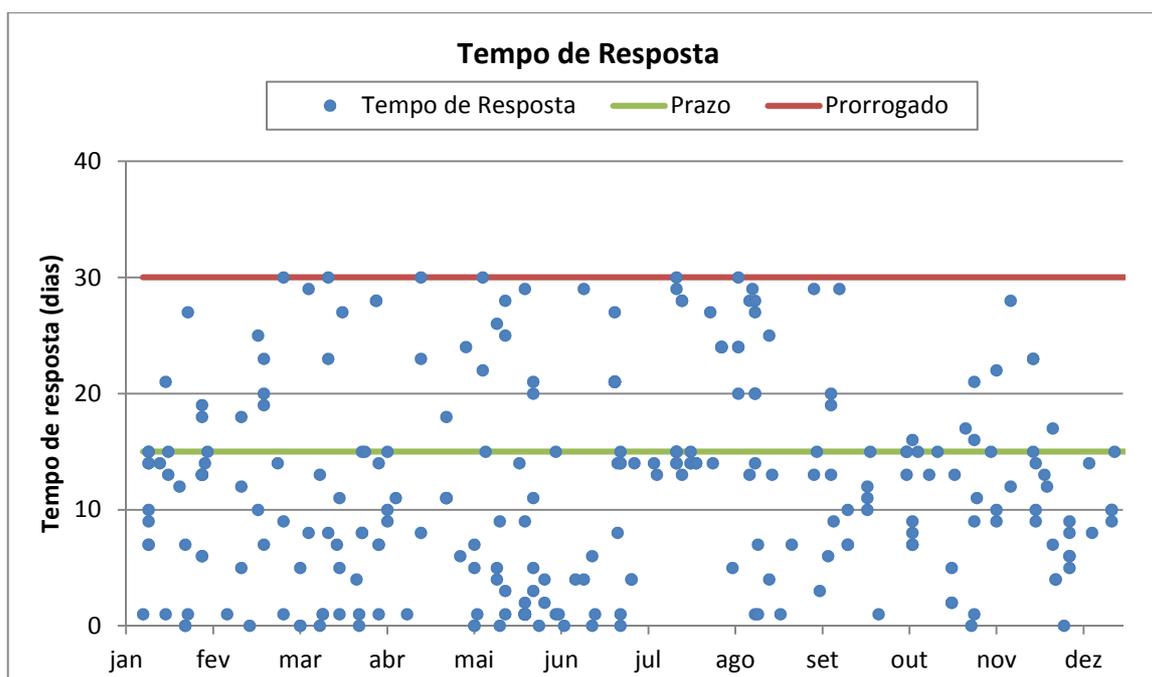
Tabela 10 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2017-2018 .

TEMPO MÉDIO POR UNIDADE	2017	2018
UGP RMF	9 dias e 3 horas	12 dias e 6 horas
CDHIS (HABITAÇÃO)	11 dias e 2 horas	13 dias e 21 horas
COURB	14 dias e 4 horas	3 dias e 12 horas
COAFI	3 dias e 9 horas	18 dias
UGP II	5 dias e 18 horas	10 dias e 12 horas
GERAL	14 dias e 7 horas	11 dias e 19 horas

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

Detalhando por unidade demandada, selecionando as 5 principais áreas, a COAFI obteve maior média de tempo de resposta (18 dias), logo em seguida está a CDHIS com uma média de 13 dias para resposta e a UGP RMF com a média de resposta de 12 dias, ambas superiores ao ano de 2017.

Logo abaixo, a Figura 5 mostra a distribuição das manifestações registradas ao longo do ano conforme o tempo de resposta. Observa-se que a grande maioria foi respondida antes de 15 dias e nenhuma ultrapassou o prazo legal prorrogado de 30 dias.



Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Figura 7. Distribuição das manifestações atendidas por tempo de resposta, Ceará, 2018.

3.2.3 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, uma Pesquisa de Satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema 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 concordar 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.

Com a mudança do Sistema de Ouvidoria – SOU para a Plataforma Ceará Transparente houve uma mudança nos itens da pesquisa. Sendo assim, os resultados serão apresentados na Tabela 11 (relacionada ao Sistema SOU) e Tabela 12 (relacionada ao Ceará Transparente).

Tabela 11 – Resultado da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria - SOU, Ceará, 2017-2018 .

PERGUNTAS	2017		2018*		DIREÇÃO
	N	%	N	%	
Como o(a) senhor(a) tomou conhecimento da existência da Ouvidoria?					
Internet	10	22,7%	7	21,2%	↓
Ouvidorias setoriais	9	20,5%	5	15,2%	↓
Informes publicitários	7	15,9%	4	12,1%	↓
Outros	18	40,9%	17	51,5%	↑
Avalie quanto à presteza no atendimento.					
Excelente	29	65,9%	23	69,7%	↑
Ótimo	9	20,5%	6	18,2%	↓
Bom	3	6,8%	3	9,1%	↑
Regular	2	4,5%	0	0,0%	↓
Insuficiente	1	2,3%	1	3,0%	↑
Avalie quanto à qualidade da informação repassada.					
Excelente	26	59,1%	20	60,6%	↑
Ótimo	7	15,9%	3	9,1%	↓
Bom	6	13,6%	6	18,2%	↑
Regular	1	2,3%	2	6,1%	↑
Insuficiente	4	9,1%	2	6,1%	↓
Você recomendaria a ouvidoria para outras pessoas?					
Sim	41	93,2%	31	93,9%	↑
Não	3	6,8%	2	6,1%	↓
Total	44	100,0%	33	100,0%	
Tamanho da amostra (%)	19,1%		18,1%		↓
Índice de Satisfação do Usuário	91,7%		92,9%		↑

Fonte: SOU – Sistema de Ouvidoria. *Até 17/7/2018

Conforme a tabela 11 observa-se que o total de participantes da Pesquisa de Satisfação no Sistema SOU foi de 33 cidadãos. Levando em consideração que o total de manifestações registradas do SOU até 17/7/18 foi de 182 manifestações, a amostra representa 18,1% da população. Pelo fato de termos uma população pequena, para termos uma amostra representativa com uma margem de erro de $\pm 5\%$ seria necessária a resposta de 124 usuários. Desta forma podemos apresentar os resultados da pesquisa de uma forma descritiva sem extrapolar para a população. Com relação à amostra obtida no período anterior, o tamanho foi um pouco menor.

O resultado da pesquisa mostrou que o conhecimento da Ouvidoria se dá através da Internet (21,2%), pelas Ouvidorias Setoriais (15,2%), Informes publicitários (12,1%) e por outros meios (51,5%). Não é possível identificar os outros tipos, mas acredita-se que seja através dos técnicos sociais que atendem os cidadãos e divulgam os números da Ouvidoria Setorial e do Canal 155.

Quanto à Presteza no Atendimento, 97% classificou de forma satisfatória (Excelente, Ótimo e Bom) e apenas 3% classificou como Regular ou Insuficiente. O resultado foi superior ao de 2017.

Quanto à Qualidade na Informação repassada, 87,9% classificou de forma satisfatória (Excelente, Ótimo e Bom). O resultado foi levemente inferior ao de 2017.

Sobre a Indicação da Ouvidoria para outras pessoas, 93,9% dos cidadãos afirmaram que indicariam. O percentual foi semelhante ao de 2017.

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 2018 foi de 92,9% acima da meta estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE. O resultado também foi superior ao mesmo período de 2017, que apresentou um percentual de 91,7%.

A pesquisa de satisfação no SOU permitia que o cidadão pudesse inserir comentários e observações. Durante o período, a Secretaria das Cidades recebeu 7 comentários em suas pesquisas. Sendo que houve 5 comentários positivos, 1 oportunidade de melhoria e 1 comentário não definido, como descritos abaixo:

	<p><i>“A ouvidoria das Cidades cumpre muito bem o papel a que foi determinada. Fiquei realmente muito satisfeito. Infelizmente ela não trabalha só, depende de outros. E a meu ver o estado não é lá muito eficiente em solucionar as demandas da população o que deixa o cidadão muito decepcionado e um excelente trabalho prejudicado.” [Cidadão 1]</i></p>
	<p><i>“Gostei”. [Cidadão 2]</i></p>
	<p><i>“O cidadão destaca a rapidez no atendimento da setorial”. [Cidadão 3]</i></p>
	<p><i>“O cidadão apenas agradece pelo retorno”. [Cidadão 4]</i></p>
	<p><i>“O cidadão ficou com muito satisfeito com o retorno”. [Cidadão 5]</i></p>
	<p><i>“As respostas de vocês são muito óbvias, sendo que eu esperava mais de vocês. Respostas padrões não resolve nada, entrem em contato com a pessoa e sejam mais claros.”. [Cidadão 6]</i></p>
	<p><i>“O cidadão ressalta que os serviços prestados pela a ouvidoria é muito sutil.”. [Cidadão 7]</i></p>

Tabela 12 – Resultado da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2018*.

PERGUNTAS	Média
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	4,25
Com o tempo de retorno da resposta?	4,50
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação?	4,33
Com a qualidade da resposta apresentada?	3,58
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,00
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,92
Total de participantes	12
Tamanho da amostra (%)	12,2%
Índice de Satisfação do Usuário	83,3%

Fonte: Ceará Transparente. *A partir de 17/7/2018

A Tabela 12 mostra o resultado da pesquisa de satisfação realizada na Plataforma Ceará Transparente. Houve uma mudança nos itens perguntado e a na forma de resposta que é dada em pontuação que varia de 1 a 5.

De um modo geral a satisfação com o Serviço de Ouvidoria obteve uma média de 4,25 pontos. O item melhor avaliado na pesquisa foi o tempo de retorno de resposta que obteve 4,50 pontos e o menor foi relacionado à qualidade da resposta, 3,58 pontos.

No período a partir de julho a dezembro foi registrada apenas a participação de 12 cidadãos na pesquisa de satisfação do atendimento. Considerando que no período foram atendidas 98 demandas, a proporção da amostra foi de 12,2%, não representativa para extrapolar para população.

No geral, o Índice de Satisfação do Usuário (ISU) foi de 83,3%. Levando em consideração que a meta geral é de 82%, a ouvidoria setorial obteve um índice um pouco superior à meta.

4 Providências quanto às principais manifestações do período

As principais demandas do período foram relacionadas à demora no pagamento de indenizações e ao Programa Habitacional.

Em relação ao pagamento das indenizações a Ouvidoria Setorial acompanhou em vários momentos as discussões quanto aos motivos da demora articulando o diálogo entre cidadãos, área responsável (UGP RMF) e Secretário Adjunto das Cidades. No entanto, grande parte da resolução do problema depende do Governo



Federal onde necessita do diálogo entre o antigo Ministério das Cidades (atual Ministério do Desenvolvimento Regional) e agente financeiro (Caixa), o que não cabe à Secretaria das Cidades intermediar a discussão.

Em relação ao Programa Habitacional, a Ouvidoria Setorial está sempre em articulação com a Cdhis na possível resolução das manifestações.

5 Comprometimento com as atividades da rede de Ouvidoria

No ano de 2018 a Secretaria das Cidades esteve presente nos eventos da Rede de Ouvidoria. Destacam-se os seguintes eventos:

- Treinamento da Plataforma Ceará Transparente (26/02/18 a 02/03/18);
- Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria promovido pela OGU (08 a 10/05/18);
- I Reunião da Rede de Controle Social (16/02/18);
- II Reunião da Rede de Controle Social (25/04/18);
- III Reunião da Rede de Controle Social (27/06/18);
- IV Reunião da Rede de Controle Social (22/08/18);
- V Reunião da Rede de Controle Social (31/10/18);
- VI Reunião da Rede de Controle Social (05/12/18).
- IV Encontro de Ouvidorias (08/11/18);
- Palestra ministrada sobre Boas práticas da Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades, na 4ª Reunião da Rede de Controle Social (22/08/18);
- Participação no Concurso Nacional de Boas Práticas promovido pela CGU;
- Participações no Programa Narcélio Lima Verde, Rádio Assembleia em 20/04/2018 e 31/10/2018;
- Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais na área de Ouvidoria (30/11/18);
- Certificação de Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (Mar a Dez/18).

7 Atuação junto à gestão do órgão/entidade

A Ouvidoria Setorial atuou junto à Gestão Superior despachando diretamente com a Secretário das Cidades e Secretário Adjunto. Também são enviados boletins mensais de manifestações (Anexo) e recomendações para Direção Superior e Gerência Superior.

8 Considerações finais

A partir dos tópicos abordados no relatório foi possível identificar os seguintes achados:

Achado 1: Baixo número de manifestações atendidas em relação aos serviços executados pela SCidades e concentração na RMF.

As manifestações atendidas, embora em crescimento, ainda apresentam um volume pequeno quando comparado à dimensão dos projetos da Secretaria das Cidades. Além disso, elas são decorrentes, em sua maioria, do município de Fortaleza e demais municípios da Região Metropolitana, o que reforça a necessidade de ampliar a divulgação para as demais regiões do Estado.

Achado 2: Atrasos nos pagamentos de indenizações do Projeto Rio Maranguapinho

O principal assunto abordado nas demandas de Ouvidoria foi relacionado à demora no pagamento de Indenização principalmente do Projeto Rio Maranguapinho, desencadeando insatisfações por parte dos cidadãos, bem como ameaças da população impactada aos colaboradores da Secretaria das Cidades envolvidos no processo.

Achado 3: Uso indevido de espaços coletivos em conjuntos habitacionais no âmbito do PMCMV

Em relação ao Programa Habitacional foram registradas reclamações e solicitações de intervenção relacionados à utilização indevida dos espaços coletivos, a exemplo, as lixeiras, o estacionamento e salão de festas do residencial Cidade Jardim.

Achado 4 – Compra e venda indevidas de imóveis do PMCMV

Cidadãos-usuários, públicos-alvo de residenciais do Programa Minha Casa Minha Vida – PMCMV, informaram a existência de comércio irregular de imóveis residenciais, desautorizado pela legislação e pelas instituições participantes.

Achado 5 – Ausência de acesso aos serviços de transporte e aos equipamentos sociais nas proximidades dos residenciais

Conforme relato de moradores dos residenciais do PMCMV, as áreas adjacentes não possuem equipamentos e serviços essenciais, tais como escolas e creches, para o atendimento de crianças e adolescentes, postos de saúde e serviços de transporte, o que compromete a rotina e a qualidade de vida dos cidadãos.

Achado 6 – Violência presente nos residenciais do PMCMV

Foram relatados casos de violência nas dependências dos residenciais do PMCMV, principalmente pela influência dos grupos organizados, que ocasionou a expulsão de alguns moradores do Residencial José Euclides.

Achado 7 – Atraso no processo de distrato

Considerando as demandas dos cidadãos-usuários de habitação pela formalização de seus processos de distrato junto à Caixa Econômica Federal, particularmente os problemas com atrasos nos resultados desses processos, a Secretaria das Cidades tem tentado intermediar esta problemática sem resultados satisfatórios.

Achado 8 – Invasão de terrenos do Governo do Estado destinados ao PMCMV

Recorrentes de invasões dos terrenos do Governo do Estado destinado à construção de unidades habitacionais no âmbito do PMCMV

9 Recomendações

De acordo com os achados identificados no item anterior, a Ouvidoria Setorial traz recomendações à diversas áreas conforme descritas a seguir:

Recomendação 1) Definir medidas para ampliação da divulgação da Ouvidoria da Secretaria das Cidades em todo o Estado, a exemplo, os eventos institucionais, através de folders, banner e considerando a utilização do Manual de Identidade Visual da Casa Civil que obriga a utilização do número de telefone 155 nas placas de obras a partir de 2018.

Área responsável: Assessoria de Comunicação - ASCOM

Recomendação 2.1) Melhorar o macroprocesso de desapropriação de imóveis e reassentamento para pagamento das indenizações articulando o trabalho social com o cronograma físico/operacional do projeto.

Área responsável: UGP RMF

Recomendação 2.2) Dar continuidade ao estudo de viabilidade de contratação de segurança armada e instalação de cabine de segurança junto ao atendimento presencial no pavimento térreo da Secretaria das Cidades.

Área responsável: Direção superior

Recomendação 3) Levantar os casos de uso indevido dos espaços coletivos nos residenciais, e apresentar relatório técnico com a descrição das condições observadas, os registros das manifestações, sem a exposição de seus autores, fotografias e sugestões de soluções para as problemáticas em consonância com as necessidades dos beneficiários. Recomenda-se a apresentação desse relatório à instituição financiadora (Caixa Econômica Federal) para uma busca conjunta de uma solução para os casos já identificados e para se evitar recorrências futuras.

Área responsável: CDHIS

Recomendação 4) Levantar os casos de compra e venda irregulares dos imóveis do PMCMV, e apresentar relatório de denúncia com a descrição das condições observadas, os registros das denúncias, sem a exposição de seus autores, fotografias e sugestões de soluções para as problemáticas identificadas. Recomenda-se a apresentação desse relatório durante discussão com a instituição financiadora (Caixa Econômica Federal) para uma busca conjunta de uma solução para os casos já identificados e para se evitar recorrências futuras.

Área responsável: CDHIS

Recomendação 5) Definir, durante o planejamento do projeto dos residenciais, e antes que as construções e entregas se efetivem, quais serão os serviços e equipamentos que serão colocados à disposição dos beneficiários. Essa definição exige que acordos sejam firmados com instituições parceiras, conforme suas competências, a exemplo das secretarias estaduais e/ou municipais, de educação, saúde e de infraestrutura, para que a construção, gerenciamento e manutenção dos equipamentos não sejam comprometidos.

Área responsável: CDHIS



Recomendação 6) Discutir com as instituições competentes, a exemplo da Secretaria de Segurança Pública e da Educação, medidas para eliminar a violência nas áreas dos residenciais.

Área responsável: CDHIS

Recomendação 7) Discutir com a Caixa Econômica Federal a melhoria do processo de pedido de distrato pelo cidadão-usuário, sem que este seja lesado por atrasos decorrentes de indefinições, seja de natureza operacional ou financeira. Ratificar se é necessário que este processo seja intermediado pela Secretaria das Cidades, caso positivo, desenhar o fluxo para a melhoria desse processo e definir responsabilidades.

Área responsável: CDHIS

Recomendação 8) Prosseguir as discussões do grupo de trabalho que foi formado para solucionar o problema das invasões aos terrenos do Governo do Estado do PMCMV, considerando sua ampliação, caso necessário.

Área responsável: CDHIS

É o que nos cumpre informar.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2019.

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 às áreas envolvidas da instituição.

- I. Demandar à Comissão Controle de Interno (CCI) juntamente à Ouvidoria Setorial a distribuição de Comunicado Interno (CI) dando ciência às áreas envolvidas das sugestões e recomendações, bem como, o monitoramento do cumprimento das mesmas.
- II. Encaminhar Comunicação Interna a Assessoria de Comunicação autorizando a reprodução gráfica dos folders mediante disponibilidade financeira.
- III. Instituir grupo de trabalho para elaboração do mapeamento do processo para pagamento das indenizações.
- IV. Verificar junto à COAFI o andamento do estudo de viabilidade de contratação de segurança armada, verificando a existência de Ata de Registro de Preços para este fim e também verificando a modalidade de licitação.
- V. Instituir grupo de trabalho para elaboração do mapeamento do processo para tratamento das invasões aos terrenos/ imóveis do Governo do Estado que estão sob responsabilidade da Secretaria das Cidades.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2019.

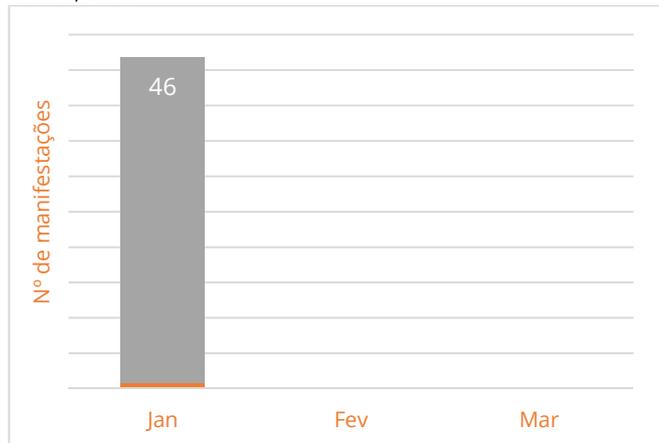
Paulo Henrique Ellery Lustosa da Costa
SECRETÁRIO DAS CIDADES
(respondendo)



ANEXOS

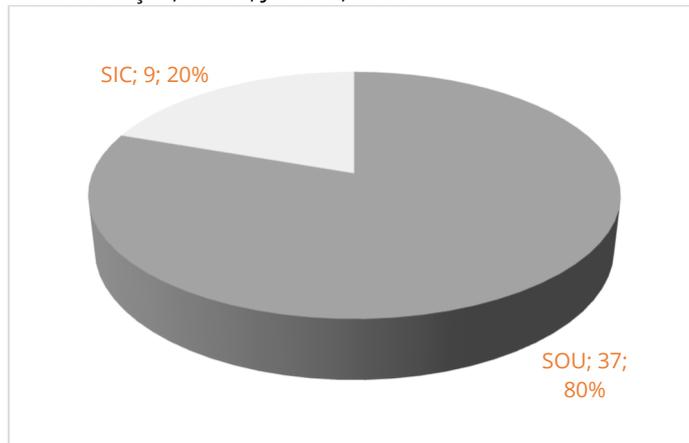


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



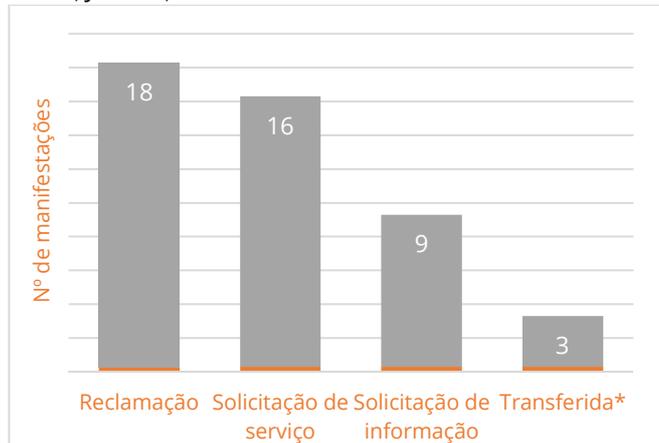
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Figura 2. Número de manifestações registradas por Sistema de Informação, Ceará, Janeiro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

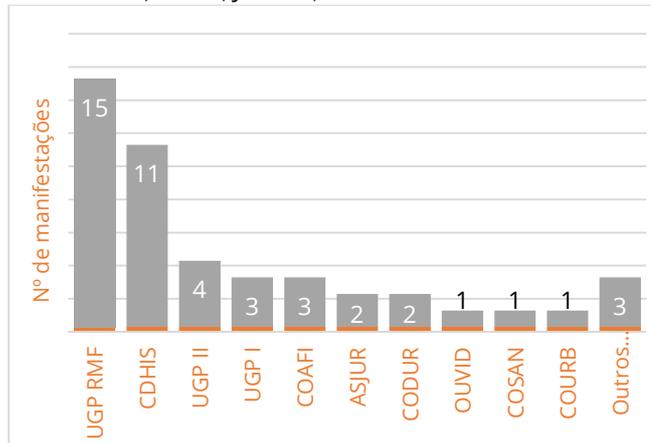
Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Janeiro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

*Seinfra, Casa Civil e Sohida

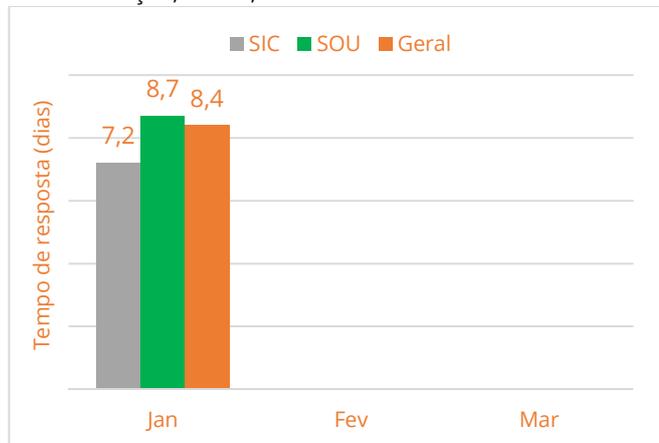
Figura 4. Número de manifestações registradas por área demandada, Ceará, Janeiro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

*Seinfra, Casa Civil e Sohida

Figura 5. Tempo médio de resposta (em dias) por Sistema de Informação, Ceará, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, 2018.

ASSUNTO	TOTAL
Desapropriações - Indenizações	12
Projeto Habitacional	11
Solicitação de documentos	5
Não compete ao Poder Executivo Estadual	3
Andamento de obras públicas	2
Outros*	1
Total	46

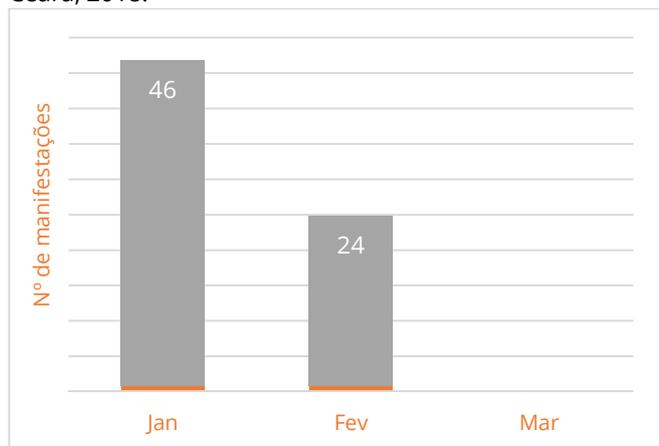
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Nota:

*Irregularidades em obras públicas; Insatisfação com a resposta da instituição; Carteira de estudante; Bilhete Único Metropolitan; Projeto Rio Maranguapinho; Procedimentos e orientações para solicitação de informação; Solicitação de moradia; Programa Aluguel Social; Projeto Fogões Ecoeficientes; Prédios e terrenos públicos abandonados.

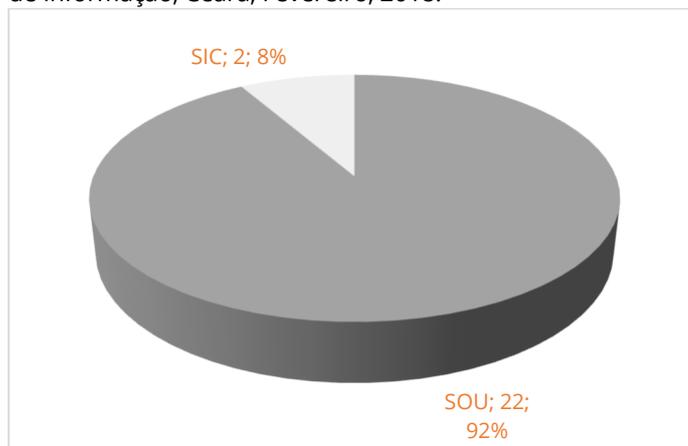


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



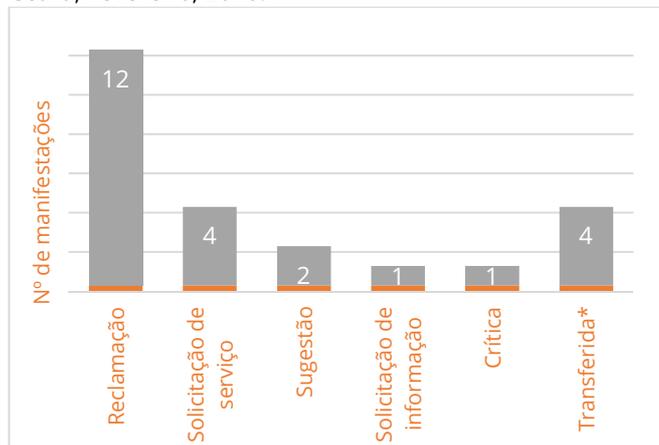
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Figura 2. Número de manifestações registradas por Sistema de Informação, Ceará, Fevereiro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

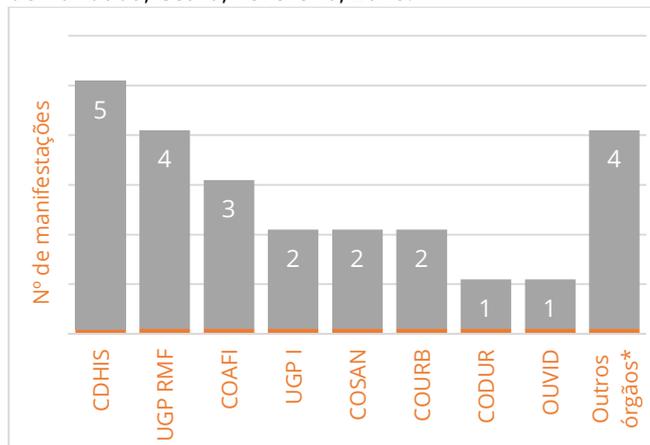
Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Fevereiro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

*Seinfra, Seplag, Metrofor e SESA.

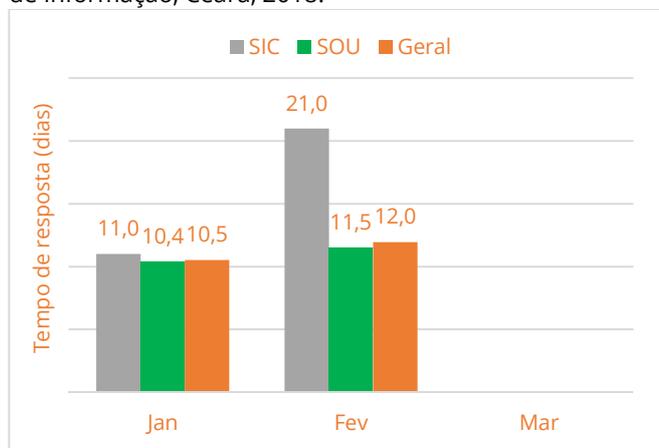
Figura 4. Número de manifestações registradas por área demandada, Ceará, Fevereiro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

*Seinfra, Seplag, Metrofor e SESA.

Figura 5. Tempo médio de resposta (em dias) por Sistema de Informação, Ceará, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, 2018.

ASSUNTO	TOTAL
Insatisfação com a resposta da instituição	4
Desapropriações - Indenizações	3
Projeto Habitacional	2
Urbanização (ruas, praças, rios e lagoas)	2
Não compete ao Poder Executivo Estadual	2
Projeto Rio Maranguapinho	2
Outros*	5
Total	46

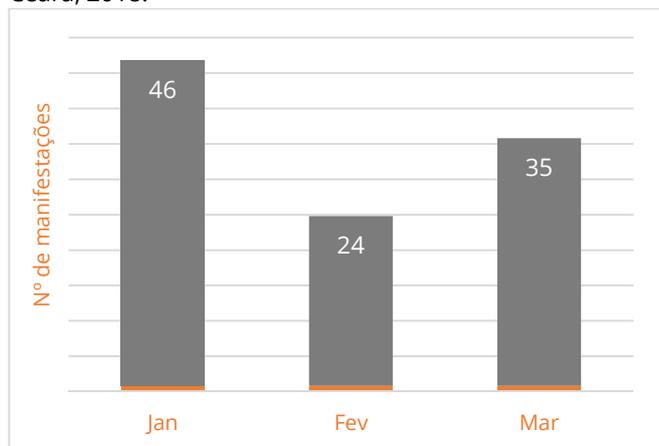
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Nota:

*Regularização e reorganização fundiária; Andamento de obras públicas; Falta de saneamento básico; Insatisfação com o atendimento do órgão; Investimentos em programas/projetos governamentais.

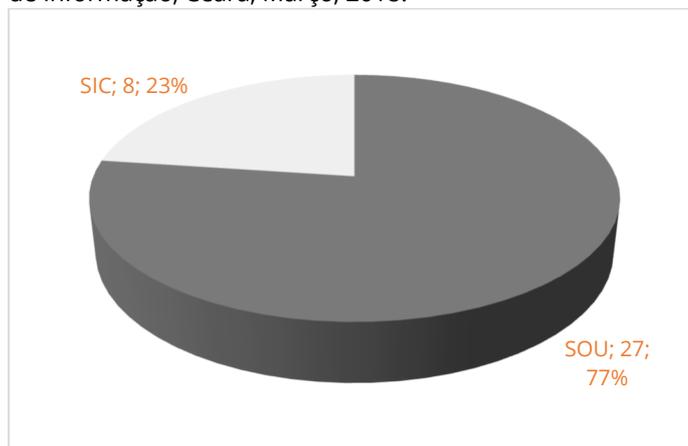


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



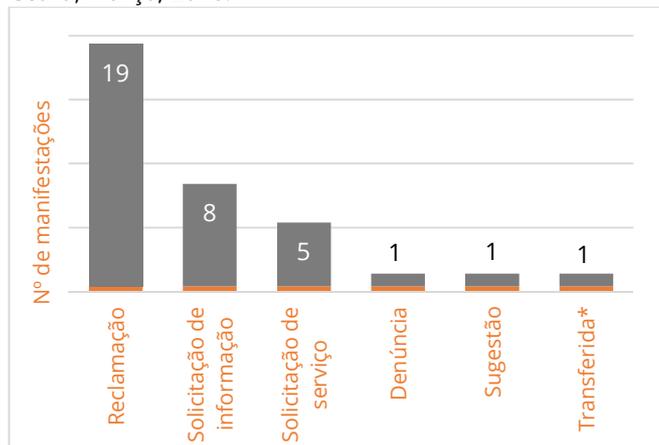
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Figura 2. Número de manifestações registradas por Sistema de Informação, Ceará, Março, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

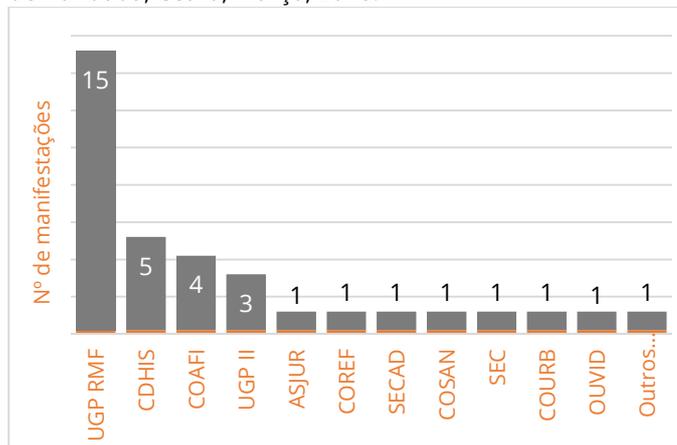
Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Março, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

*Metrofor.

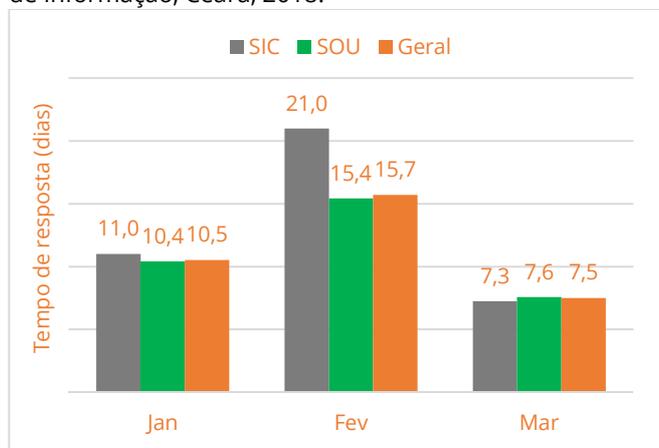
Figura 4. Número de manifestações registradas por área demandada, Ceará, Março, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

*Metrofor.

Figura 5. Tempo médio de resposta (em dias) por Sistema de Informação, Ceará, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, 2018.

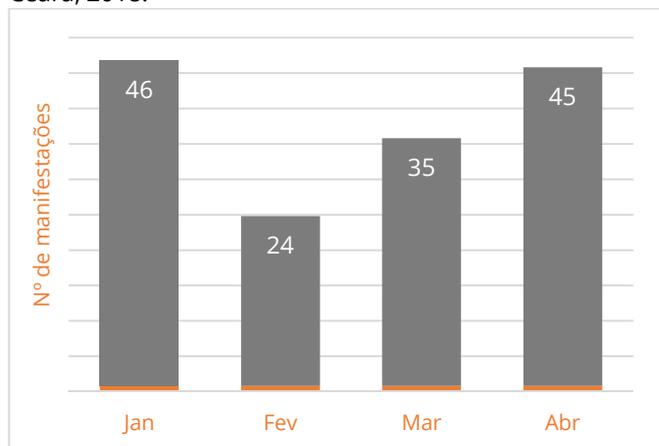
ASSUNTO	TOTAL
Solicitação de documentos	6
Insatisfação com a resposta da instituição	4
Invasão de prédio/terreno público	3
Projeto Rio Maranguapinho	3
Projeto Habitacional	3
Outros*	15
Total	34

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

* Atraso/falta de pagamento de pessoal; Andamento de obras públicas; Poluição ambiental; Problemas na rede de esgoto; Projeto Rio Cocó; Desenvolvimento Sustentável; Tramitação de processo SPU; Demora no atendimento; Audiências e encontros oficiais do Governador; Conduta inadequada de servidor; Irregularidades em obras públicas; Desapropriações - indenizações; Manifestação Incompleta.

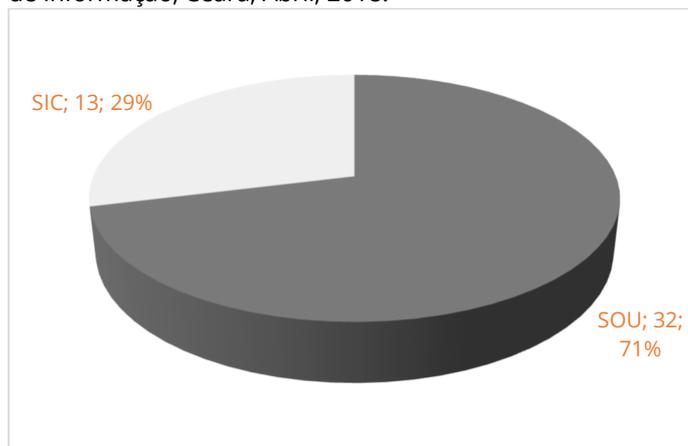


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



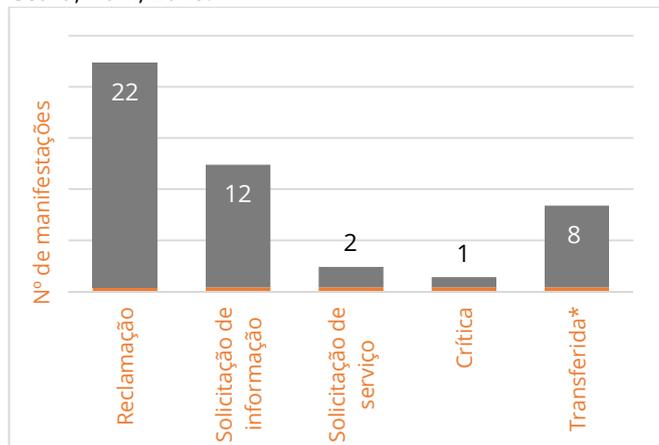
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Figura 2. Número de manifestações registradas por Sistema de Informação, Ceará, Abril, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

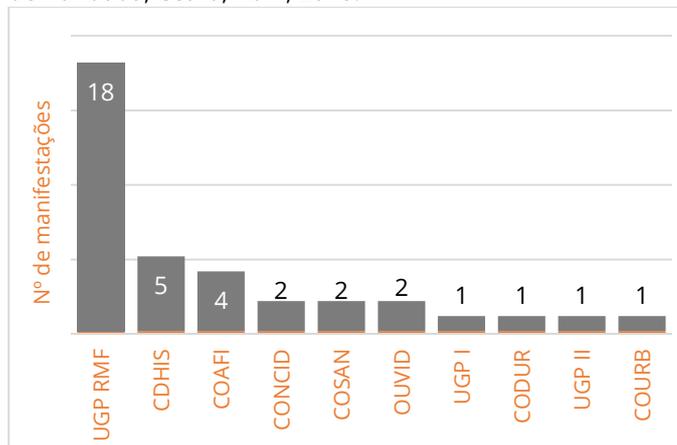
Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Abril, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

*Cagece, Casa Civil, Detran, Seinfra, SESA e Metrofor.

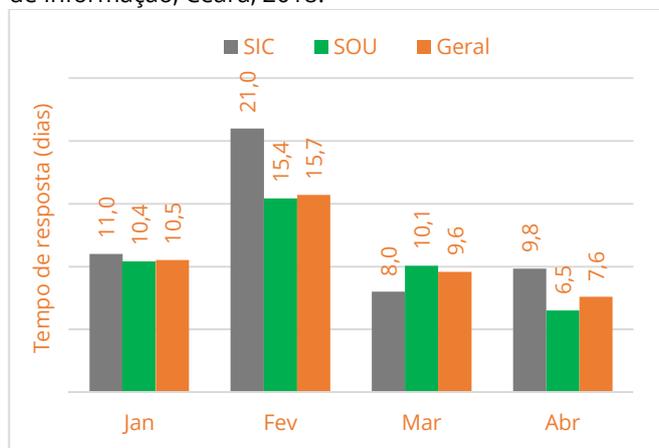
Figura 4. Número de manifestações registradas por área demandada, Ceará, Abril, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

* Cagece, Casa Civil, Detran, Seinfra, SESA e Metrofor.

Figura 5. Tempo médio de resposta (em dias) por Sistema de Informação, Ceará, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, 2018.

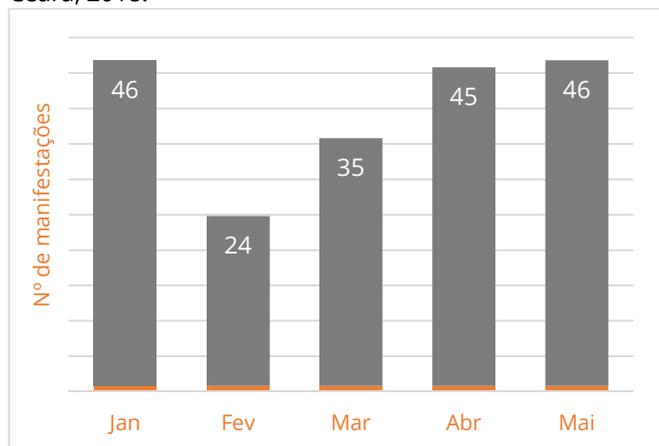
ASSUNTO	TOTAL
Desapropriações - Indenizações	10
Solicitação de documentos	5
Projeto Habitacional	4
Não compete ao poder executivo	4
Insatisfação com a resposta	3
Projeto Rio Cocó	3
Outros*	8
Total	37

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

* Projeto Rio Maranguapinho, Projeto Fogões Ecoeficientes, Saneamento Ambiental, Demora na execução dos serviços da Cagece, Bilhete Único Metropolitano, Programa Aluguel Social, Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público.

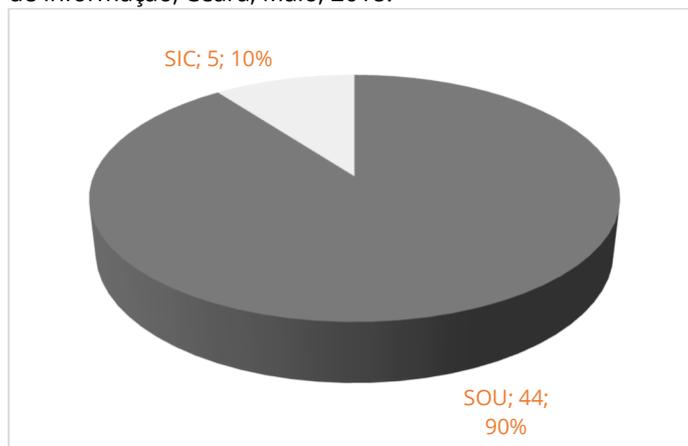


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



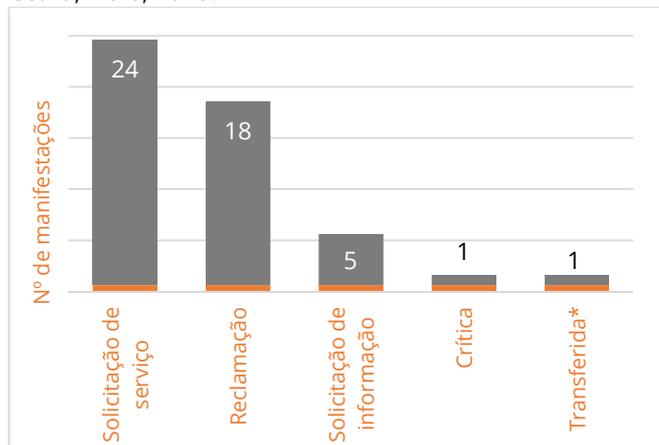
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Figura 2. Número de manifestações registradas por Sistema de Informação, Ceará, Maio, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

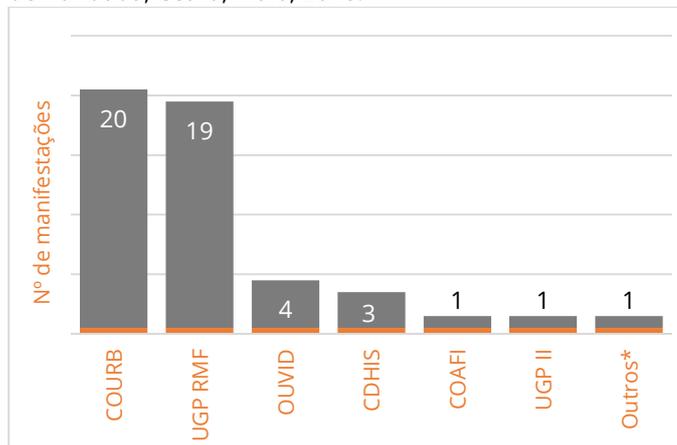
Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Maio, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

*Metrofor.

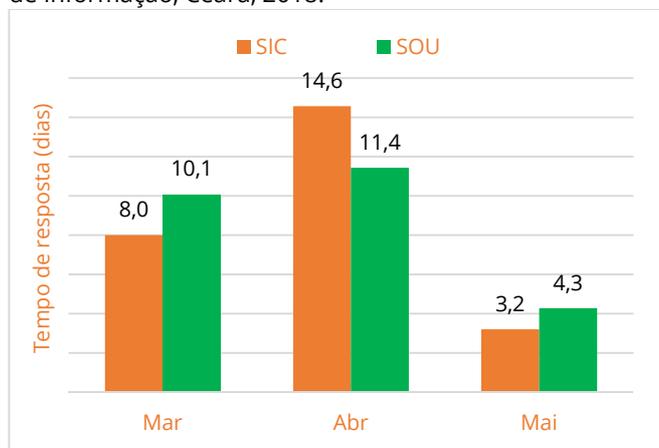
Figura 4. Número de manifestações registradas por área demandada, Ceará, Maio, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

*Metrofor.

Figura 5. Tempo médio de resposta (em dias) por Sistema de Informação, Ceará, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, 2018.

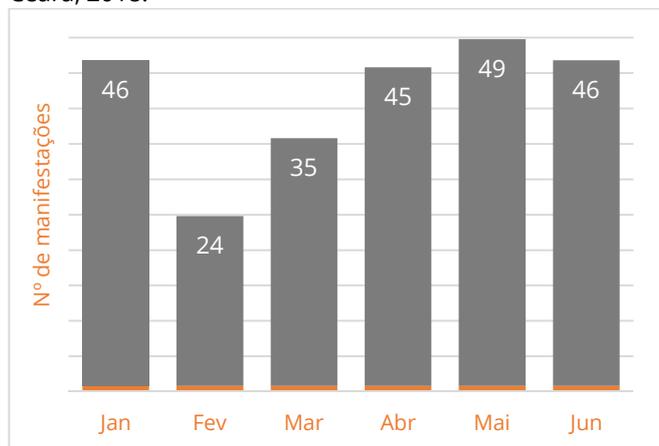
ASSUNTO	TOTAL
Tramitação de processo	18
Desapropriações - indenizações	12
Não compete ao poder executivo	4
Andamento de obras públicas	3
Solicitação de documentos	2
Outros*	6
Total	45

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

* Projeto Habitacional, Insatisfação com a resposta, Insatisfação com o atendimento, Utilização indevida de prédio ou terreno público, Procedimentos para solicitação de informação, Programa Aluguel Social.

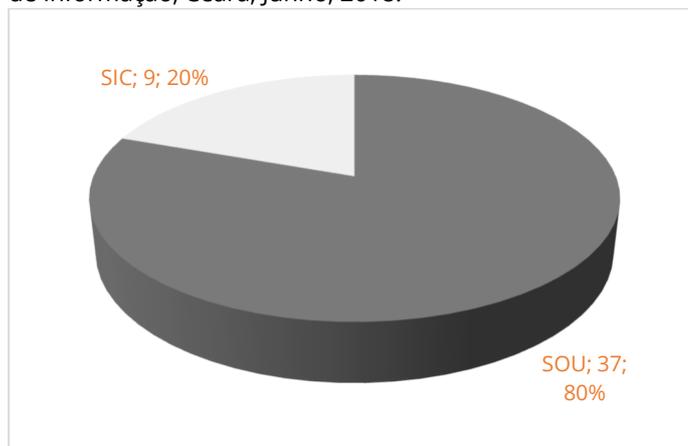


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



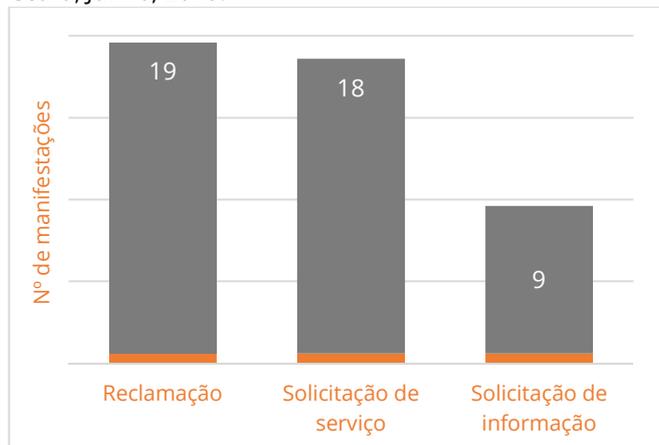
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Figura 2. Número de manifestações registradas por Sistema de Informação, Ceará, Junho, 2018.



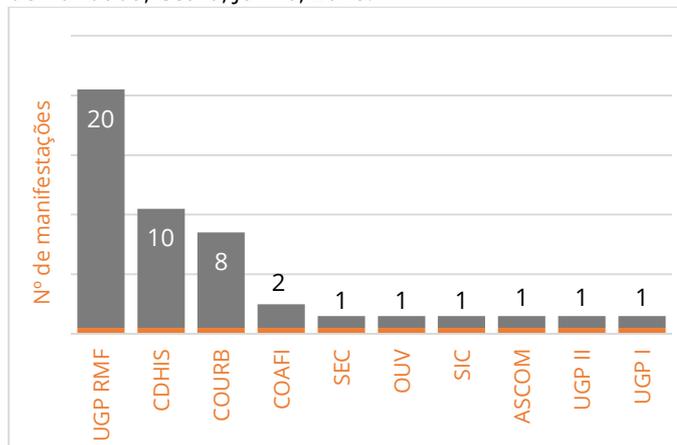
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Junho, 2018.



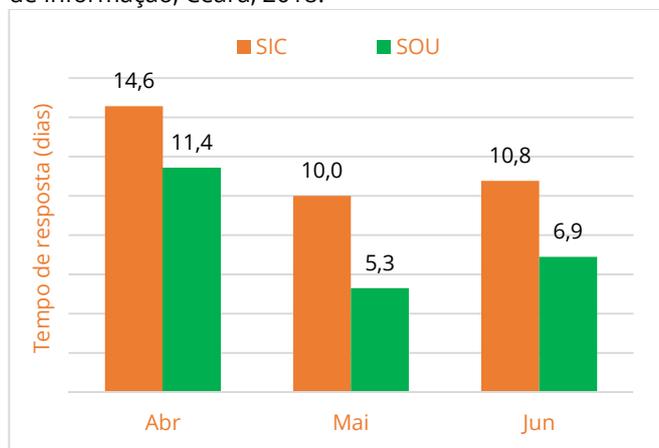
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Figura 4. Número de manifestações registradas por área demandada, Ceará, Junho, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Figura 5. Tempo médio de resposta (em dias) por Sistema de Informação, Ceará, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, 2018.

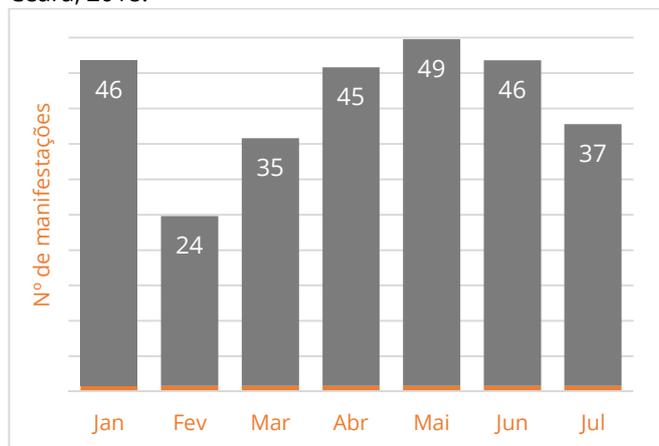
ASSUNTO	TOTAL
Desapropriações - indenizações	16
Não compete ao poder executivo	6
Projeto Habitacional	3
Tramitação de processo	2
Outros*	19
Total	45

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

* Falta de estrutura em delegacias, Insatisfação com a resposta, Insatisfação com o atendimento, Utilização indevida de prédio ou terreno público, Inauguração de obras/equipamentos públicos, Informação sobre municípios cearenses, Solicitação de documentos, Solicitação de moradia, Poluição sonora, Investimentos em programas/projetos governamentais, Comercialização de habitação de interesse social, Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, Andamento de obras públicas.

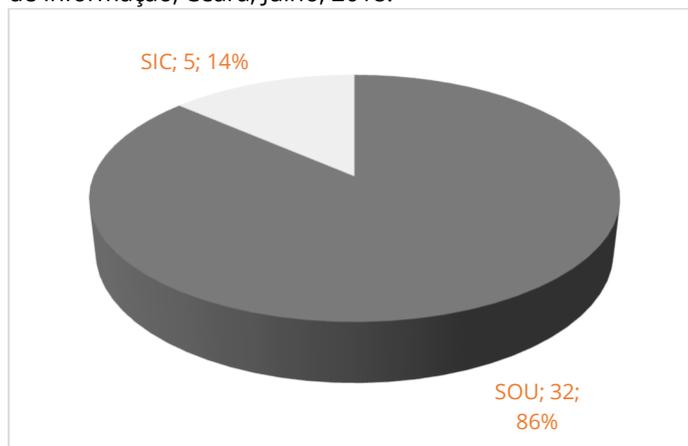


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



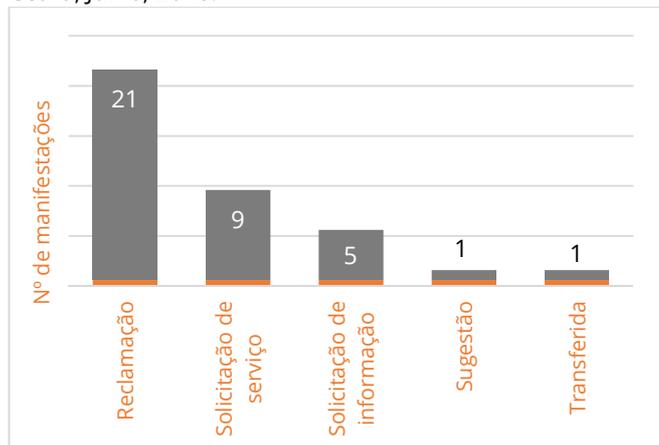
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Figura 2. Número de manifestações registradas por Sistema de Informação, Ceará, Julho, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

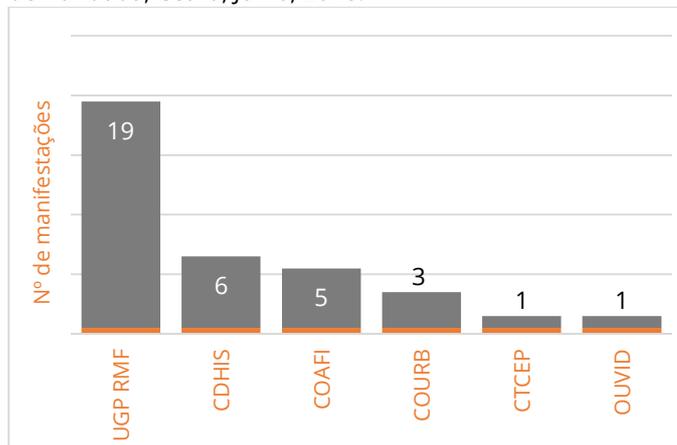
Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Julho, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

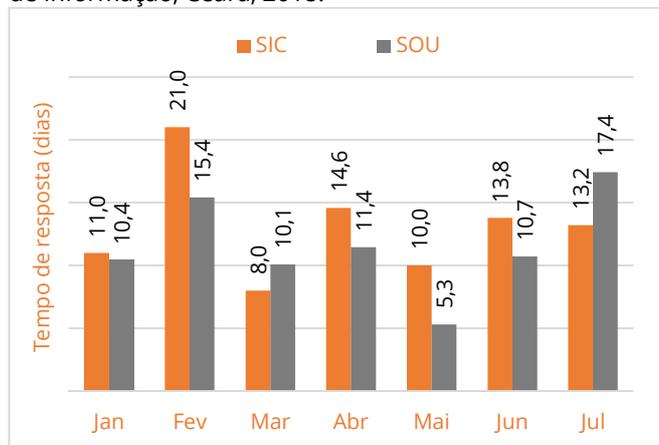
*Transferida para SESA.

Figura 4. Número de manifestações registradas por área demandada, Ceará, Julho, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Figura 5. Tempo médio de resposta (em dias) por Sistema de Informação, Ceará, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, 2018.

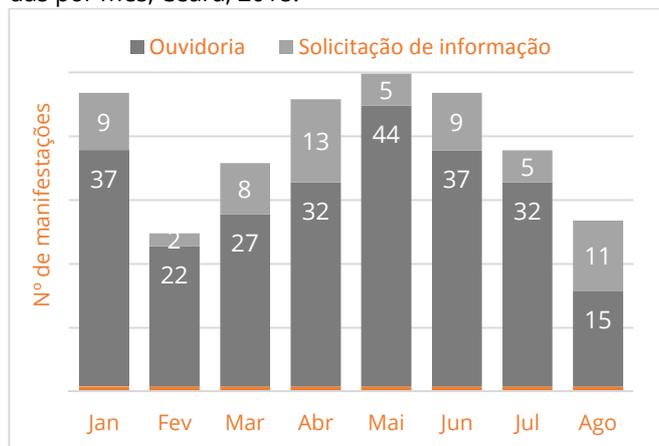
ASSUNTO	TOTAL
Desapropriações - indenizações	14
Projeto Habitacional	4
Uso indevido de veículo oficial	3
Tramitação de processo	2
Transferida	1
Outros*	13
Total	37

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

*Bibliotecas comunitárias, Veículo Leve sobre Trilhos – VLT, Atraso/falta de pagamento de pessoal, Solicitação de documentos, Insatisfação com a resposta da instituição, Contracheque on-line (extrato de pagamento e declaração de rendimentos), Conduta inadequada de servidor, Vistoria técnica em edificação, Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão e Inoperância no atendimento por telefone.

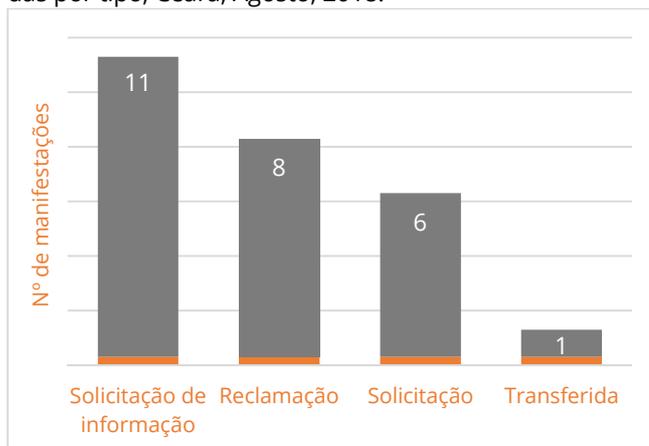


Figura 1. Número de manifestações e solicitações registradas por mês, Ceará, 2018.



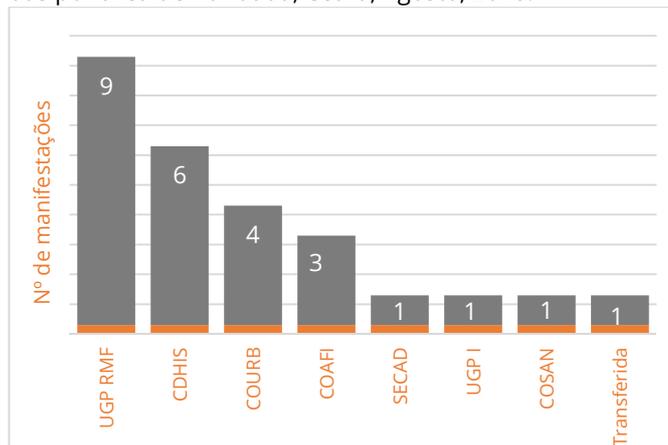
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 2. Número de manifestações e solicitações registradas por tipo, Ceará, Agosto, 2018.



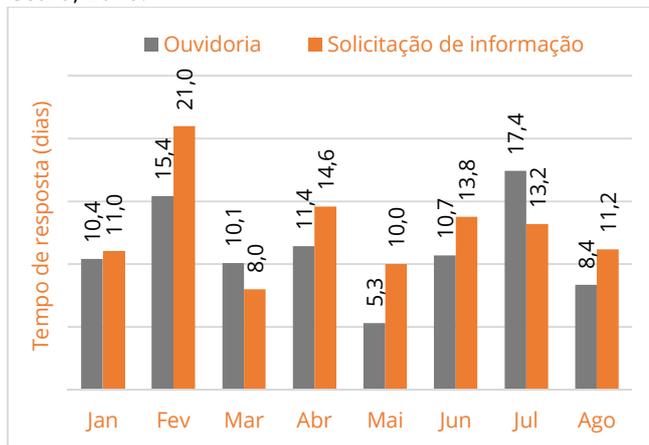
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 3. Número de manifestações e solicitações registradas por área demandada, Ceará, Agosto, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 4. Tempo médio de resposta (em dias) por Serviço, Ceará, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

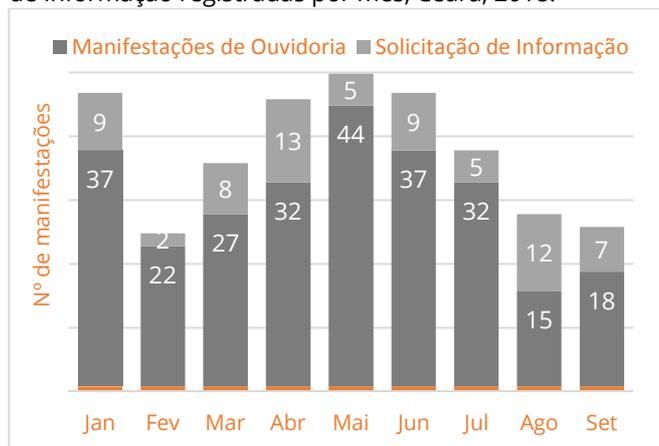
Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, 2018.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N
Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho - Projeto Rio Maranguapinho	Desapropriações e indenizações	6
	Vistorias técnicas	1
	Utilização ou ocupação indevida da área	1
	Orientações e procedimentos sobre o programa	1
Programa de Habitação de Interesse Social	Utilização indevida	4
	Trabalho Social	1
	Invasão de Unidades Habitacionais	1
Obras de mobilidade e requalificação urbana	Informações de obras (andamento e prestação de contas)	3
	Desapropriações e indenizações	1
Requalificação e urbanização do Dendê - Projeto Dendê	Desapropriações e indenizações	2
Tramitação de processo administrativo	Processos diversos	2
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos		1
Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana (Saneamento Básico Rural)		1

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

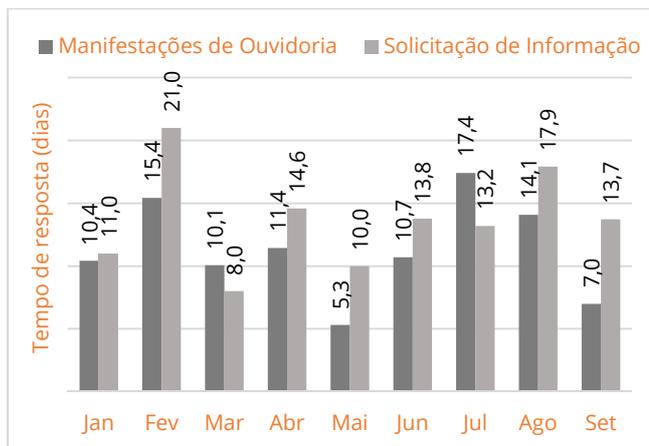


Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação registradas por mês, Ceará, 2018.



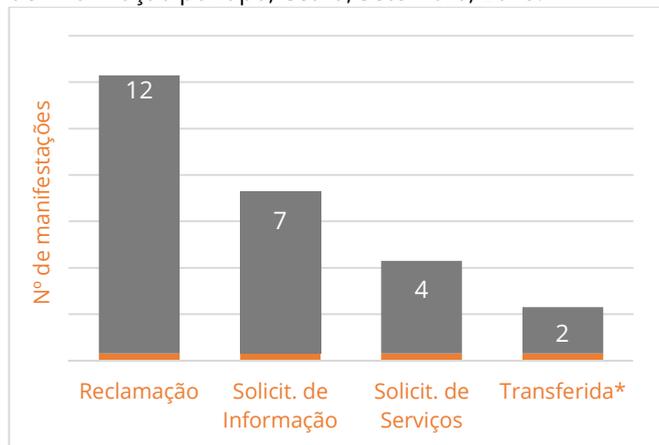
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 2. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

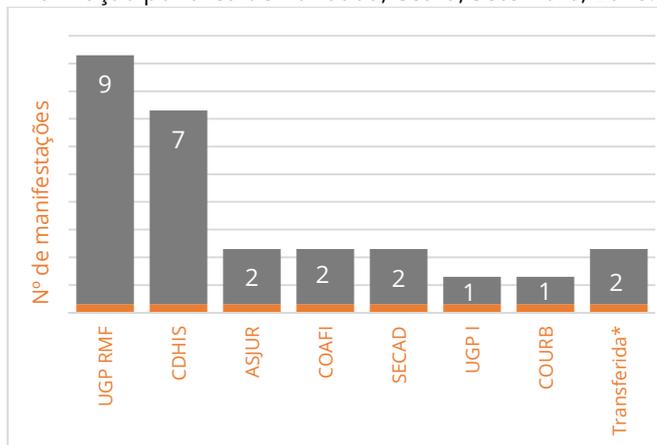
Figura 3. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação por tipo, Ceará, Setembro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

*Transferida para Seplag e Seinfra

Figura 4. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação por área demandada, Ceará, Setembro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

*Transferida para Seplag e Seinfra

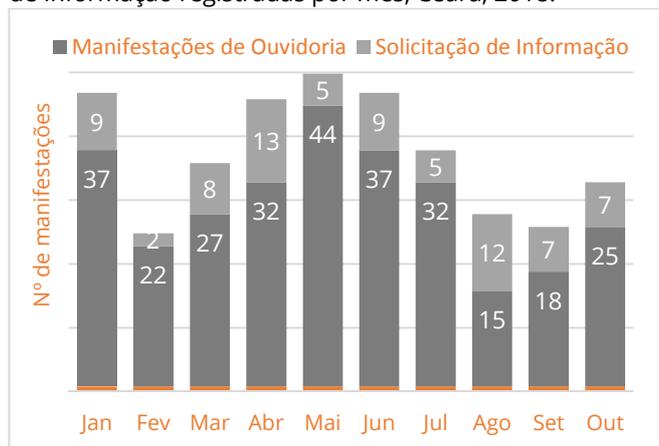
Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, Setembro, 2018.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	Desapropriações e indenizações	3
	Utilização ou ocupação indevida da área	1
	Andamento das obras do projeto	1
	Não informado	1
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Utilização indevida	2
	Invasão de Unidades Habitacionais	1
	Solicitação de unidades sanitárias domiciliar	1
OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	Informações de obras (andamento e prestação de contas)	3
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO DENDÊ - PROJETO DENDÊ	Desapropriações e indenizações	2
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO COCÓ - PROJETO RIO COCÓ	Desapropriações e indenizações	2
	Orientações e informações sobre o projeto	1
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL		4
MANIFESTAÇÃO INCOMPLETA (FALTA DE INFORMAÇÕES)		1

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

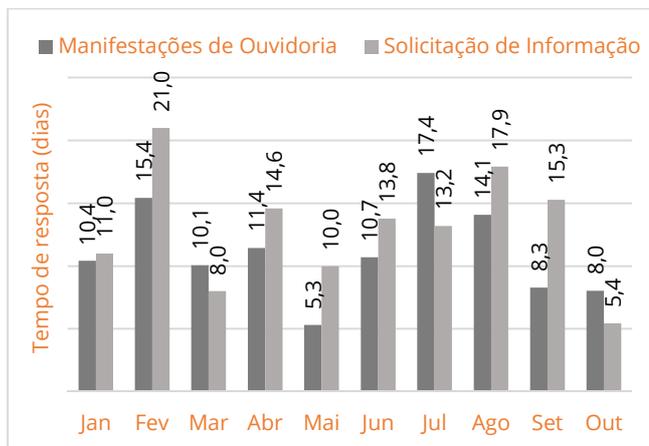


Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação registradas por mês, Ceará, 2018.



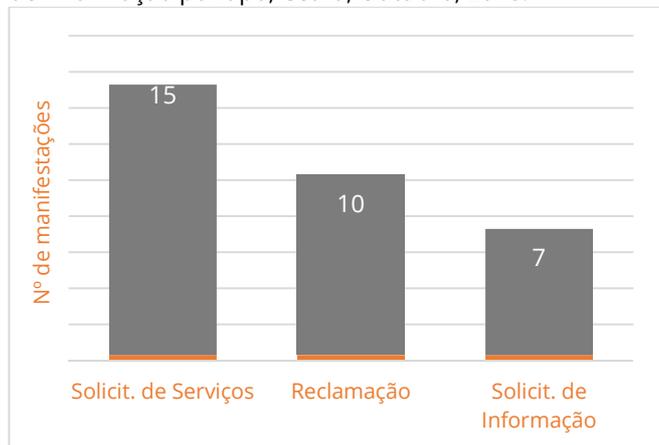
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 2. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, 2018.



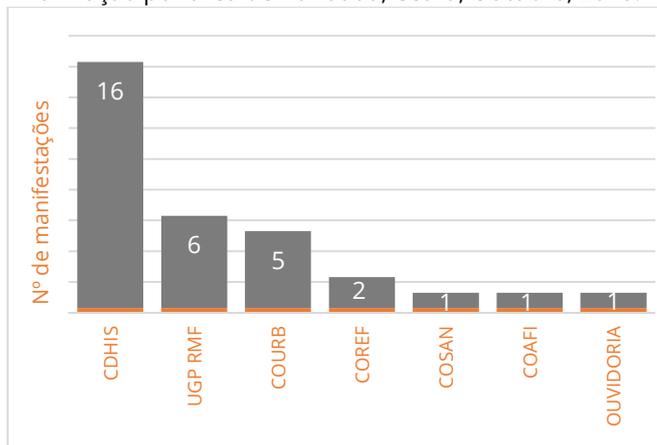
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 3. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação por tipo, Ceará, Outubro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 4. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação por área demandada, Ceará, Outubro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

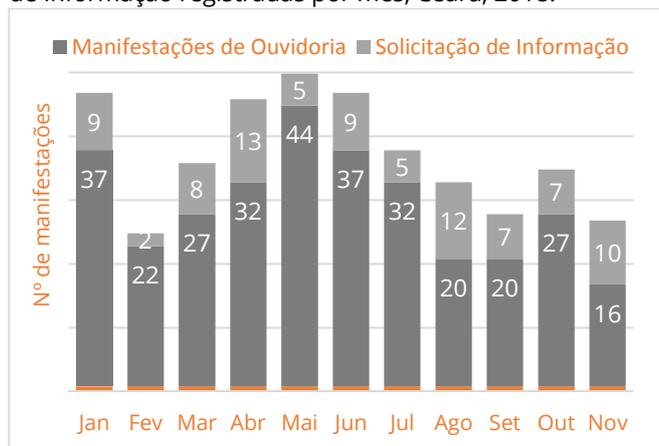
Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, Outubro, 2018.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Utilização indevida	4
	Demora na contemplação	2
	Invasão de Unidades Habitacionais	2
	Regularização Fundiária	2
	Orientações e procedimentos sobre o programa	2
	Cobrança de taxa indevida	1
	Não informado	1
	OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	Informações de obras (andamento e prestação de contas)
Irregularidade em obras		1
Desapropriações e indenizações		3
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUA-PINHO, COCÓ E DENDÊ	Utilização ou ocupação indevida da área	1
	Orientações e informações sobre o projeto	1
	Demora na entrega da obra	1
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL		4
OUTROS		4

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

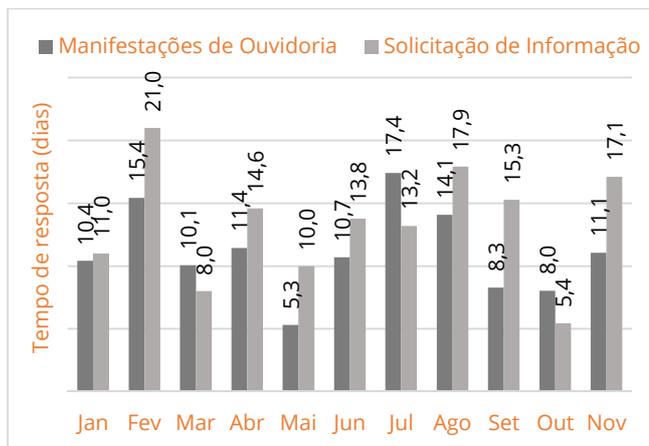


Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação registradas por mês, Ceará, 2018.



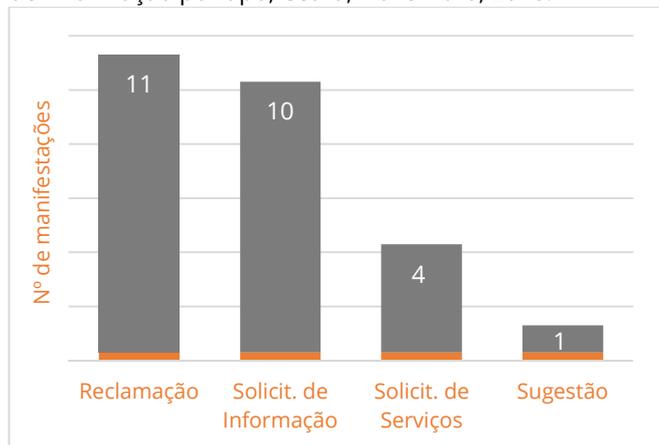
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 2. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, 2018.



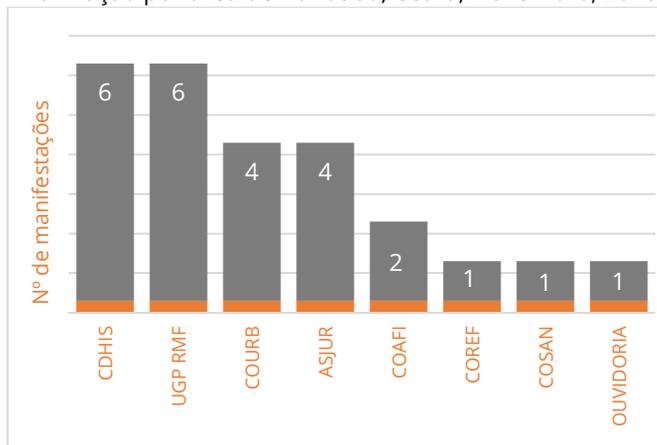
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 3. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação por tipo, Ceará, Novembro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 4. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação por área demandada, Ceará, Novembro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

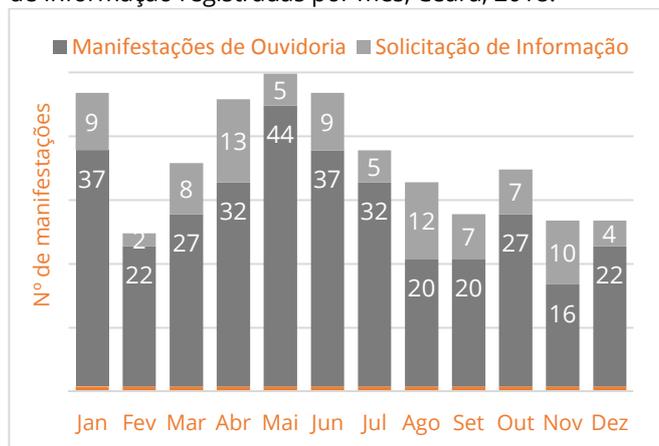
Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, Novembro, 2018.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	Total
OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	Informações de obras (andamento e prestação de contas)	8	8
	Desapropriações e indenizações	4	
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO, COCÓ E DENDÊ	Andamento das obras do projeto	2	8
	Orientações e informações sobre o projeto	1	
	Vistoria técnica	1	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Projeto Fogões Ecoeficientes	2	7
	Alterações na estrutura (rachaduras, afundamento, outros)	1	
	Regularização fundiária	1	
	Comercialização (compra e venda)	1	
	Orientações e procedimentos sobre o programa	1	
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL		1	1
OUTROS		2	2

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

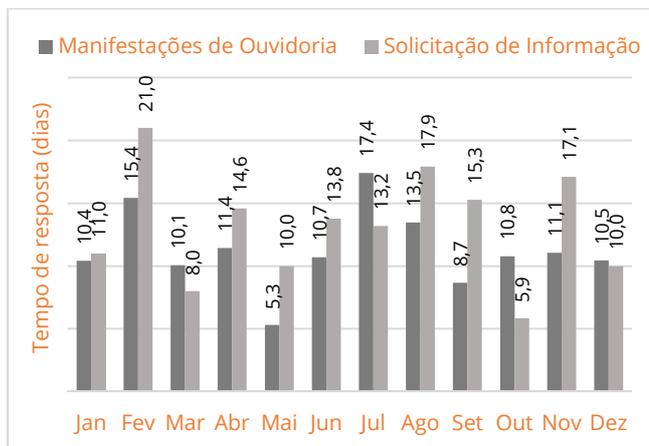


Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação registradas por mês, Ceará, 2018.



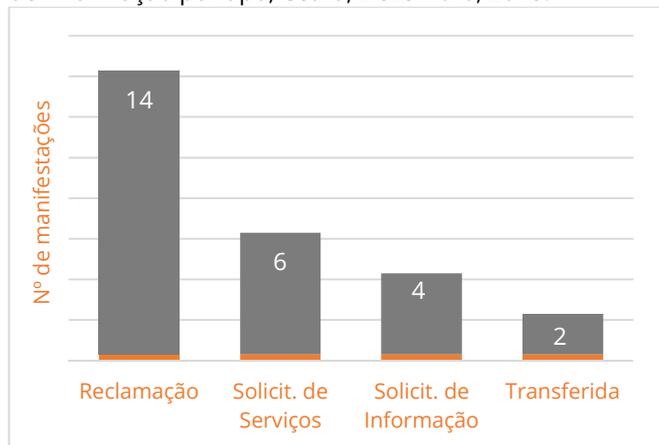
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 2. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, 2018.



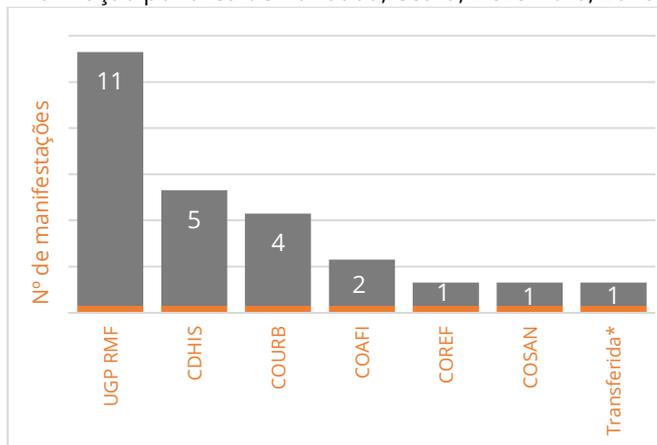
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 3. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação por tipo, Ceará, Dezembro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Figura 4. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação por área demandada, Ceará, Dezembro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, Dezembro, 2018.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	Total
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO, COCÓ E DENDÊ	Desapropriações e indenizações	4	9
	Andamento das obras do projeto	2	
	Outros	3	
OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	Informações sobre obras (andamento e prestação de contas)	2	5
	Irregularidades em obras	1	
	Demora na entrega da obra	1	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Desapropriações e indenizações	1	7
	Utilização indevida	3	
	Regularização fundiária	1	
	Orientações e procedimentos sobre o programa	1	
	Invasão de unidades habitacionais	1	
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	Favorecimento ilegal	1	1
	Demora na contemplação	1	
	Outros	1	
OUTROS		2	2

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente