





GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

02  
Anex

Ofício Circular nº 24 /2018/Cfocs/CGE

Fortaleza, 18 de dezembro de 2018

Assunto: **Relatórios Setoriais de Ouvidoria e de Acesso à Informação – exercício 2018**

Senhor Dirigente,

1. Cumprimentando-o(a) cordialmente, referimo-nos ao Art. 8º do Decreto nº. 30.474/2011 e ao Art. 2º do Decreto 31.199/2013, bem como a Lei Nacional nº. 13.460/2017, que estabelecem o encaminhamento do **Relatório de Gestão das Atividades da Ouvidoria Setorial** e do **Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da LAI** (Lei Estadual nº. 15.175/2012) a esta Controladoria e Ouvidoria Geral.
2. Sobre o assunto, solicitamos que sejam encaminhados para esta Controladoria e Ouvidoria Geral, até o dia **30 de janeiro de 2019**, os relatórios supracitados, em conformidade com os procedimentos vigentes e de acordo com os modelos enviados por e-mail aos membros da Rede de Controle Social.
3. Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, por meio do telefone: 3101.6615 (Jean Lopes – Relatórios de Ouvidoria e Antônio Paulo – Relatório de Acesso à Informação).
4. Aproveitamos o ensejo para manifestar nossos votos de consideração e apreço.

Atenciosamente,

Flávio Jucá  
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

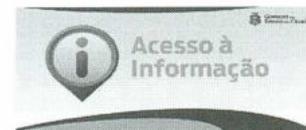


**FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO**

<b>Nº Processo:</b> 10457715/2018	<b>De:</b> <b>SEXEC</b>
<b>Interessado:</b> CONTROLADOIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ - CGE	<b>Para:</b> <b>ADINS/Ouvidoria</b>
<b>Assunto:</b> OFICIO CIRCULAR Nº 24/2018/CFOCS/CGE	<b>Data do Despacho</b> <b>/12/2018</b>

Encaminhem-se para conhecimento, e adoção das providencias.

**Antonio Nel de Sousa**  
**SECRETÁRIO EXECUTIVO DAS CIDADES**



## **Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012**

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2018**

## EXPEDIENTE

### **Secretário de Estado das Cidades**

Paulo Henrique Ellery Lustosa da Costa (respondendo)

### **Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**

Paulo Henrique Ellery Lustosa da Costa (respondendo)  
Secretário de Estado das Cidades

Adriana Xavier de Santiago  
Ouvidora Setorial

Camila Elisa e Souza Ribeiro  
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

### **Elaboração**

Camila Elisa e Souza Ribeiro

## Sumário

Lista de gráficos .....	4
Lista de tabelas .....	4
01 – Introdução .....	5
02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2017 .....	5
03 - Análise das solicitações de informações do período .....	9
03.1 – Assuntos mais recorrentes .....	10
03.2 – Meios de entrada utilizados .....	12
03.3 – Meio de preferência de resposta .....	13
03.4 – Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas) .....	14
03.5 – Tempo médio de resposta das solicitações de informações .....	15
03.6 – Avaliação do atendimento (nota do usuário) .....	16
03.7 - Solicitações de informações que demandaram recurso .....	17
04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012. ....	17
05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012 .....	17
06 – Ações empreendidas pelo órgão ou entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa em virtude das informações solicitadas.....	18
07 – Classificação de documentos .....	19
08 – Considerações finais.....	20

### Lista de gráficos

Gráfico 1. Solicitação de Informação – Quantidade, Ceará, 2018.....	9
Gráfico 2. Meio de Entrada de Solicitação de Informação, Ceará, 2018.....	12
Gráfico 3. Meio de Preferência de Resposta de Solicitação de Informação, Ceará, 2018.....	13

### Lista de tabelas

Tabela 1. Solicitação de Informação por Assunto, Ceará, 2018.....	10
Tabela 2. Resolubilidade das Solicitações de Informações, Ceará, 2018.....	14
Tabela 3. Avaliação do atendimento (nota do usuário), Ceará, 2018.....	16

## 01 – Introdução

A Lei Estadual nº 15.175, Lei de Acesso à Informação – LAI, de 28 de junho de 2012, define as regras específicas a serem observadas pelos poderes e órgãos da Administração Pública do Estado do Ceará para a implementação do disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações.

O art. 8º da Lei Estadual nº 15.175/2012 determina que os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual deverão instituir o Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI - e que uma das atribuições desse comitê é monitorar a implementação do disposto na Lei de Acesso à Informação e apresentar, ao Comitê Gestor, relatórios periódicos sobre o seu cumprimento.

Na Secretaria das Cidades, o Comitê Setorial de Acesso à Informação foi instituído por meio da Portaria nº 292/2015, de 29 de outubro de 2015, publicada no Diário Oficial do Estado – DOE, de 13 de novembro de 2015. A atualização mais recente da composição do CSAI foi publicada, no DOE, através da Portaria nº 167/2018, de 11 de setembro de 2018.

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - atua no encaminhamento das demandas enviadas pelo cidadão presencialmente, por telefone, ou por meio da plataforma virtual Ceará Transparente ([ceartransparente.ce.gov.br](http://ceartransparente.ce.gov.br)), objetivando atender ao cidadão com eficiência, eficácia e efetividade.

## 02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2017

Seguem abaixo recomendações para o CSAI da Secretaria das Cidades e respectivas providências:

**Recomendação 14)** Desenvolver medidas para a sensibilização das áreas internas de cada órgão/entidade no fornecimento de informações que subsidiam as respostas aos cidadãos, em tempo hábil.

A recomendação supracitada também foi encaminhada ao Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Secretaria das Cidades (SCidades) através do

Comunicado Interno (CI) nº 02/2018/PASF, em 16/10/18, VIPROC nº 8587756/2018, solicitando providências quanto à demanda apresentada.

Em resposta à referida CI, o CSAI informou que, em relação à recomendação encaminhada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), orientando a sensibilização das áreas internas, por meio da atuação da gestão do órgão para o fornecimento de informações em tempo hábil, a Secretaria das Cidades (SCidades) tomou as seguintes providências:

1. Em 27 de julho de 2017, a servidora Jackeline Nobre, responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) à época, fez uma apresentação aos secretários e coordenadores sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI), conforme ata de reunião nº 474 e lista de presença, Anexo I, fls. 23 a 27, abordando os seguintes tópicos:

- Fundamentação legal da LAI (tabela de informação sigilosa comum a todo o Estado);
- Sistema Estadual de Acesso à Informação;
- Membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação da SCidades;
- A classificação das informações (Interesse Público, Sigilosa, e Informação Pessoal);
- Informações da SCidades classificadas como sigilosa pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação (última atualização realizada em 09/06/2017);
- Requisitos do Pedido de Acesso à Informação (simulação);
- Estudos de Caso;
- Informações do monitoramento da implementação e cumprimento da LAI;

2. Em 28 de setembro de 2017, a Secretaria Executiva enviou Comunicação Interna Circular nº 186/2017, conforme Anexo II, fls. 29 a 30, sensibilizando as áreas fim e de apoio para responderem em tempo hábil as manifestações de ouvidoria bem como as solicitações de informação, objetivando a satisfação dos cidadãos, mesmo sabendo do volume de trabalho de rotina.

Vale ressaltar que, em 3/10/17, as providências supracitadas foram encaminhadas à CGE, através do processo referente ao Relatório de Gestão da Transparência 2016, VIPROC nº 4991053/2017, conforme Anexo III, fl. 32.

As referidas providências foram mencionadas no Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da lei estadual nº 15.175/2012 do período de 2017, VIPROC nº 8935964/2017, encaminhado à CGE em 29/1/18, conforme Anexo IV, fl. 34.

A partir de então, conforme relatório do SIC, Anexo V, fls. 36 a 37, percebe-se que as solicitações de informações estão sendo atendidas no prazo estabelecido em lei.

Ressalta-se que, em novembro de 2017, houve mudança no Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), passando a servidora Camila Elisa e Souza Ribeiro a ser a responsável pelo SIC da SCidades, continuando o atendimento das referidas manifestações no prazo legal.

No entanto, observa-se que, conforme relatório do SIC, Anexo VI, fls. 39 a 44, há duas manifestações atrasadas, no prazo de 21 a 30 dias, sendo que, em relação a de 5 de fevereiro de 2018, houve um equívoco na contagem do prazo, desconsiderando-se o domingo. Em relação à manifestação de 9 de abril de 2018, apesar de ter sido atendida no prazo pela SCidades, foi encaminhada para a “Central 155”, saindo da competência dessa Secretaria.

Desde então, observados os motivos citados no parágrafo anterior, o CSAI da SCidades segue atendendo às manifestações do SIC tempestivamente conforme relatório, Anexo VI, fls. 39 a 40, sem o impedimento ao seguinte plano de ação, visando manter o comprometimento das áreas internas:

- Em 27 de novembro de 2018, envio pela Secretaria Adjunta (conforme anexo VII, fls. 46 a 47) um Comunicado Interno Circular, sensibilizando as áreas fim e de apoio para responderem em tempo hábil as manifestações de ouvidoria bem como as solicitações de informação, objetivando a satisfação dos cidadãos, não obstante o volume de trabalho de rotina.

Ressaltamos que, das recomendações encaminhadas, através do Relatório de Gestão da Transparência 2016, consta, no Relatório de Gestão da Transparência 2017, que não há esclarecimento, em relação à SCidades, para a Recomendação 3. No entanto, conforme processo nº 4991053/2017, encaminhado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), em 3/10/2017, foram prestados os seguintes esclarecimentos em relação à recomendação em questão:

**Recomendação 3)** Ampliar nível de divulgação de informações por meio de sítio institucional e outros mecanismos, visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados.

“O sítio institucional da SCidades está de acordo com a Lei Estadual nº 15.172/2012, com o banner Acesso à Informação, e ao clicar nesse banner, são disponibilizadas as seguintes

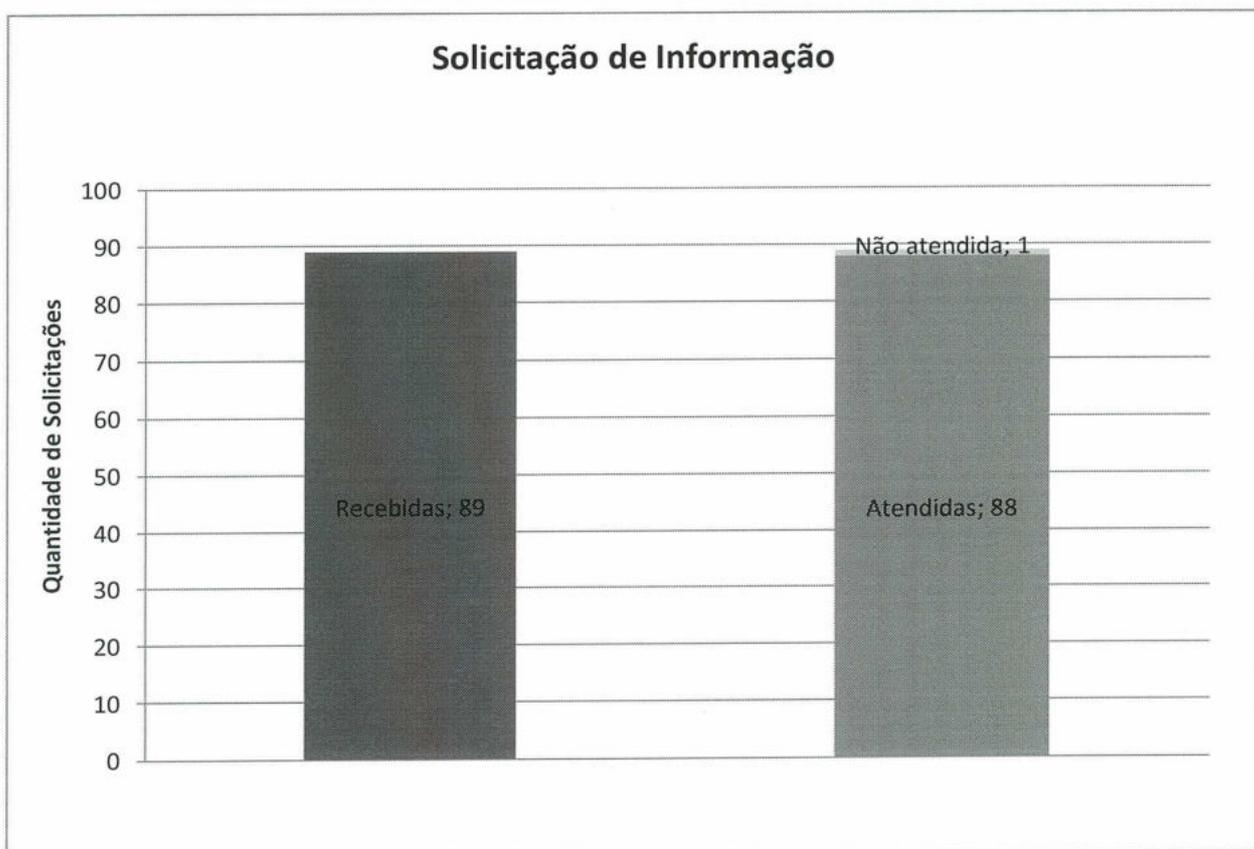
opções de menu: Perguntas Frequentes; Estatística de Acesso à Informação; Membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação; Despesas, Contratos, Convênios; Calendário de Pagamentos; Colaboradores da Secretaria; Solicitação de Informação; Licitação; Relação de Informações Sigilosas; e Programas e Ações.

Em outros menus, temos informações de competências, endereço, telefone e horário de atendimento.”

### 03 - Análise das solicitações de informações do período

Em 2018, o CSAI da SCidades recebeu 89 solicitações de informações, conforme o Sistema de Ouvidoria, Módulo SIC (período de 1/1/18 a 17/7/18), e a nova Plataforma “Ceará Transparente” (período de 18/7/18 a 31/12/18), das quais 88 foram atendidas, e 1 não foi atendida por informação inexistente conforme gráfico abaixo:

**Gráfico 1. Solicitação de Informação – Quantidade, Ceará, 2018**



Fonte: Sistema de Ouvidoria – Módulo SIC (período: 1/1/18 - 17/7/18); Plataforma Ceará Transparente (período: 18/7/18 - 31/12/18)

### 03.1 - Assuntos mais recorrentes

Entre os assuntos mais recorrentes, em relação a solicitações de informações, encontram-se “Solicitação de Documentos”, com 20 manifestações, “Obras de Mobilidade e Requalificação Urbana”, com 16 manifestações, e “Desapropriações - Indenizações”, com 12 manifestações, conforme tabela abaixo:

**Tabela 1. Solicitação de Informação por Assunto, Ceará, 2018**

Solicitação de Informação por Assunto	Total
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	20
OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	16
DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES	12
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	7
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO DENDÊ - PROJETO DENDÊ	6
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO COCÓ - PROJETO RIO COCÓ	5
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	4
PROJETO FOGÕES ECOEFICIENTES	4
ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E DRENAGEM URBANA (SANEAMENTO BÁSICO RURAL)	2
BILHETE ÚNICO METROPOLITANO	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS	1
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS OFICIAIS DO GOVERNADOR	1
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1
INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	1
INFORMAÇÃO SOBRE MUNICÍPIOS CEARENSES	1
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHOS - INTERESSE VLT	1
<b>Total</b>	<b>89</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria – Módulo SIC (período: 1/1/18 - 17/7/18); Plataforma Ceará Transparente (período: 18/7/18 - 31/12/18)

“Solicitação de Documentos” é uma das manifestações mais recorrentes no SIC. Nesse assunto, estão inclusos muitos pedidos de cópias de processos, tendo em vista que a SCidades trabalha com muitos projetos, ensejando, dessa forma, em várias solicitações de cópias de convênios, por exemplo, por prefeituras diversas para suas respectivas prestações de contas.

Foram registradas também muitas solicitações de informações referentes aos projetos de requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho, do Rio Cocó e da Comunidade do Dendê, alguns dos principais produtos da SCidades cuja missão é “promover o desenvolvimento equilibrado das cidades e regiões do Ceará por meio de ações de estruturação urbana, habitação, saneamento básico, mobilidade, trânsito e fortalecimento institucional dos municípios”.

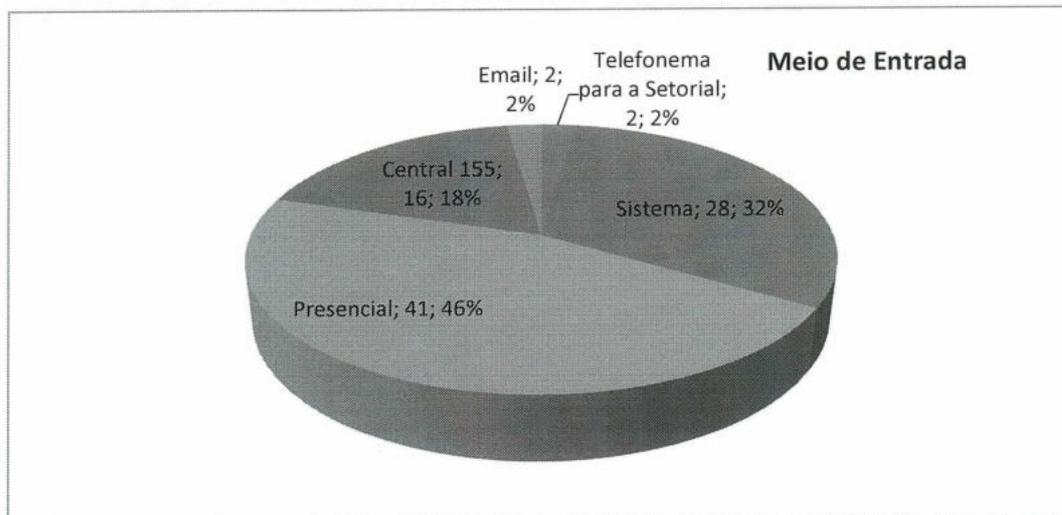
Outros temas importantes são “Programa de Habitação de Interesse Social” e “Projeto Fogões Ecoeficientes”, tratando este de fornecimento de fogões sustentáveis a famílias de baixa renda contempladas em seleções realizadas através de inscrição no Cadastro Individual de Beneficiários – CADIB, disponível no sítio da Secretaria das Cidades <http://www.cidades.ce.gov.br>.

### 03.2 - Meios de entrada utilizados

Em relação ao meio de entrada, conforme o Sistema de Ouvidoria, Módulo SIC (período de 1/1/18 a 17/7/18), e a nova Plataforma “Ceará Transparente” (período de 18/7/18 a 31/12/18), foram registradas 41 manifestações presencialmente, 28 pelo sistema disponível via internet, 16 por meio da “Central 155”, 2 através de email e 2 por meio de telefonema direto para a SCidades.

No gráfico abaixo, pode-se visualizar melhor os meios de entrada para solicitação de informação:

**Gráfico 2. Meio de Entrada de Solicitação de Informação, Ceará, 2018**

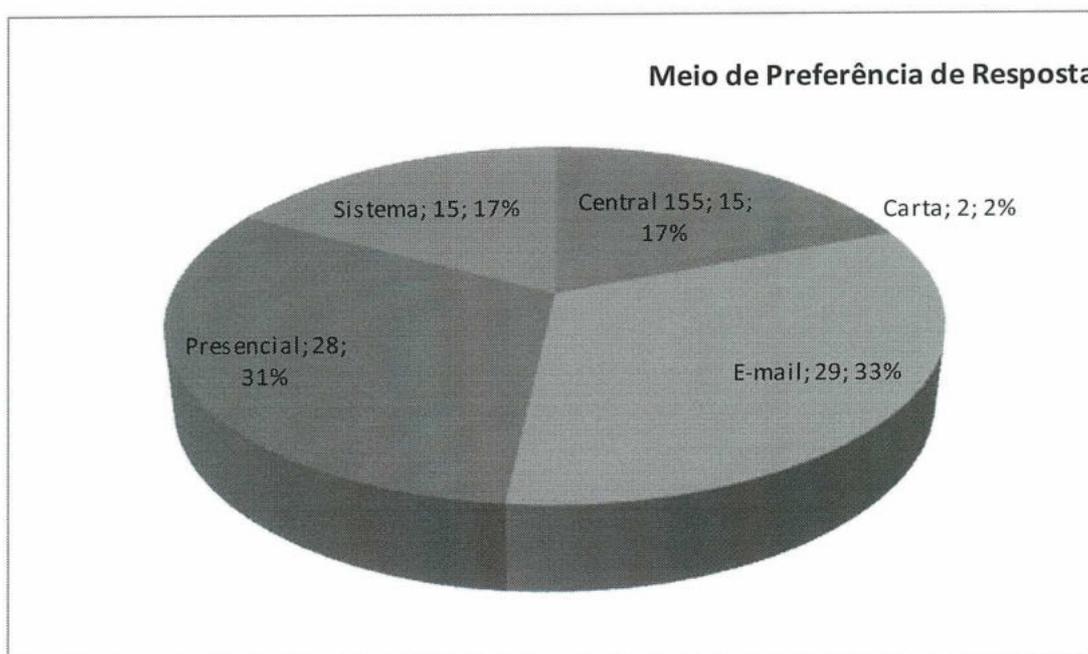


Fonte: Sistema de Ouvidoria – Módulo SIC (período: 1/1/18 - 17/7/18); Plataforma Ceará Transparente (período: 18/7/18 - 31/12/18)

### 03.3 - Meio de preferência de resposta

A preferência de resposta, conforme gráfico abaixo, em 2018, foi por email (33%), seguido por meio presencial (31%), pela Central 155 (17%), por meio do sistema disponível via internet (17%) e através de carta (2%):

**Gráfico 3. Meio de Preferência de Resposta de Solicitação de Informação, Ceará, 2018**



Fonte: Sistema de Ouvidoria – Módulo SIC (período: 1/1/18 - 17/7/18); Plataforma Ceará Transparente (período: 18/7/18 - 31/12/18)

### 03.4 - Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

Em 2018, a resolubilidade das solicitações de informações da SCidades, conforme o Sistema de Ouvidoria, Módulo SIC (período de 1/1/18 a 17/7/18), e a nova Plataforma “Ceará Transparente” (período de 18/7/18 a 31/12/18), foi a seguinte:

**Tabela 2. Resolubilidade das Solicitações de Informações, Ceará, 2018**

<b>Resolubilidade das Solicitações de Informações</b>	<b>Total</b>
Solicitações Respondidas até 20 dias	59
Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias	12
Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias	1
Solicitações Respondidas com mais de 30 dias	2
<b>Total</b>	<b>74</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria – Módulo SIC (período: 1/1/18 - 17/7/18);  
Plataforma Ceará Transparente (período: 18/7/18 - 31/12/18)

O prazo para responder ao cidadão o pedido de informação solicitado, caso não seja possível concedê-lo de imediato, é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado

por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, segundo artigo 13, §1º e §2º, da Lei Estadual nº 15.175/2012.

As 15 respostas encaminhadas para a “Central 155” dar prosseguimento não são consideradas para o cálculo da resolubilidade da SCidades. Dessa forma, pode-se dizer que o índice de resolubilidade da SCidades é de 96% aproximadamente, pois, das 74 respostas encaminhadas pela Setorial, 59 solicitações foram respondidas em até 20 dias, e 12 foram respondidas, com prazo prorrogado, no período de 21 a 30 dias.

No entanto, 1 demanda foi respondida, no período de 21 a 30 dias, sem prazo prorrogado, e 2 manifestações foram respondidas com mais de 30 dias.

### **03.5 - Tempo médio de resposta das solicitações de informações**

O tempo médio de resposta da SCidades, em relação às solicitações de informações, é de 15 dias aproximadamente.

Do total das manifestações em questão, 15 foram respondidas pela Central de Atendimento (155), não sendo estas manifestações consideradas para o cálculo do tempo médio de resposta em questão.

### 03.6 – Avaliação do atendimento

Em relação às avaliações do atendimento registradas, em 2018, referentes às solicitações de informações destinadas à Secretaria das Cidades, em uma escala de 1 a 5, a nota média da Setorial foi aproximadamente 3,2.

**Tabela 3. Avaliação do atendimento (nota do usuário), Ceará, 2018**

Avaliação do atendimento (nota do usuário)	
Nota 1	3,5
Nota 2	4,1666666667
Nota 3	1,5
Nota 4	3,5
<b>Média</b>	<b>3,166666667</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria – Módulo SIC (período: 1/1/18 - 17/7/18);  
Plataforma Ceará Transparente (período: 18/7/18 - 31/12/18)

### **03.7 – Solicitações de informações que demandaram recurso**

No período em estudo, não houve recurso referente a solicitações de informações.

### **04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012**

O fator de grande importância para a implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012 são as áreas técnicas, responsáveis pelo posicionamento acerca das solicitações de informações encaminhadas para a Setorial.

Em 2018, observa-se maior comprometimento das referidas áreas de modo geral. Contudo, intencionando um retorno mais breve, após enviar o pedido de informação a uma unidade orgânica, a servidora Responsável pelo SIC, geralmente, dirige-se ao colaborador que encaminhará a resposta a ser fornecida ao cidadão, para informá-lo da manifestação em questão, dando ênfase ao prazo para resposta, explicitando a importância do atendimento tempestivo, bem como da qualidade do posicionamento.

Ressalta-se que a Secretaria Adjunta, objetivando maior sensibilização das áreas técnicas, providenciou uma Comunicação Interna Circular, ressaltando a importância da resposta, em tempo hábil, tanto das manifestações de ouvidoria bem como das solicitações de informações, visando à satisfação dos cidadãos, apesar da grande demanda de trabalho dos setores em questão.

### **05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012**

O grande benefício da implementação da Lei de Acesso à Informação é o controle pelo cidadão dos atos administrativos executados pelos poderes e órgãos da administração pública, objetivando melhor funcionamento do serviço público.

A partir da Lei de Acesso à Informação, o cidadão pode realizar uma espécie de auditoria, em relação à utilização do dinheiro público, por exemplo, ressaltando-se que, apenas, os documentos classificados como sigilosos pelo CGAI não podem ser fornecidos para consulta.

## 06 – Ações empreendidas pelo órgão ou entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa em virtude das informações solicitadas

No Sítio Institucional da Secretaria das Cidades, para fins de transparência ativa, estão disponibilizadas, no menu “Serviços”, na página inicial, as seguintes opções para acesso à informação:

- Planos de Trabalhos Aprovados;
- Consulta de Processos – SPU / VIPROC;
- Convênios;
- Acesso aos Sistemas;
- Sistema de Licitações;
- Webmail;
- Contratos e Convênios Formalizados.
- Licitação;
- Processo Seletivo para Estagiários do Curso de Engenharia Civil;
- Consulta Pública para Elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB).

Ao clicar em “+veja mais”, ainda no menu “Serviços”, os seguintes itens são apresentados:

- Relatórios de Acompanhamento do Contrato de Gestão nº 002/2016;
- Programas Orçamentários para Execução de Parcerias;
- Consulta Pública / Planos de Mobilidade Urbana;
- Consulta de Processos – SPU / VIPROC;
- Cadastro de Beneficiários - CADIB;
- Acesso aos Sistemas;
- Aditivo de Prazo – Convênios e Congêneres;
- Mapa – Regiões de Planejamento;
- Planos de Trabalhos Aprovados;
- Termo de Referência nº 001/2017;
- Contratos e Convênios Formalizados.

Outro menu que merece destaque na página inicial do Sítio Institucional da SCidades é o “Consulta Rápida”, onde os seguintes acessos são permitidos:

- Ações Cidades;
- CADIB;
- E-Parcerias;
- Certidão CGE;
- Certidões;
- Cálculo da Contrapartida;
- Sistema Licitar;
- Mapa – Regiões de Planejamento;
- TCE – Portal da Transparência dos Municípios.

Já, no menu horizontal superior, na página inicial, ao clicar em “A Secretaria” e, em seguida, “Ouvidoria”, há uma série de perguntas frequentes, facilitando a informação ao cidadão, e uma relação de informações sigilosas referentes à SCidades.

A atualização dos referidos menus é realizada através das áreas técnicas, que repassam informações, sobre as atividades realizadas, para a Assessoria de Comunicação - Ascom, que disponibiliza tais informações na área central da página principal do sítio institucional da Secretaria das Cidades, com ilustração de fotos das obras, das audiências públicas, das entregas dos residenciais, das reuniões com outros órgãos, entre outras.

Contudo, percebe-se que há necessidade de enriquecimento de algumas informações, no sítio institucional da SCidades, o que já está sendo providenciado.

## **07 – Classificações de documentos**

As informações classificadas como sigilosas da Secretaria das Cidades pelo CGAI, última atualização em 04/10/2016, são “Processo para tomada de conta especial”, “Processo Administrativo de Sindicância”, “Termo de Referência”, “Editais”,

“Orçamentos Elaborados na Secretaria”, “Relatório de Análises Técnicas e Financeiras da Unidade de Gerenciamento do Projeto Cidades do Ceará I e II” e “Documentação Relacionada à Fase Interna do Processo de Desapropriação”.

As informações e os documentos acima citados necessitam de classificação com grau de sigilo para não ocorrer interferências e alterações que beneficiem um interesse particular em detrimento do interesse público.

## 08 – Considerações Finais

A Secretaria das Cidades, em relação à implementação e cumprimento da Lei Estadual 15.175/2012, apresenta constante preocupação em aperfeiçoar, através do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, a disponibilização das informações de competência do referido órgão, com exceção das classificadas como sigilosas, objetivando maior transparência de seus respectivos atos administrativos para que o cidadão possa exercer seu direito no que diz respeito ao controle social.

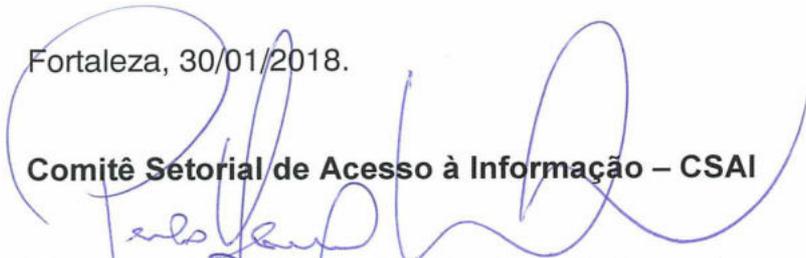
Tal aperfeiçoamento pode ser percebido pela atualização das informações, no sítio eletrônico da SCidades, melhorando o nível da transparência ativa do órgão em questão, e pela sensibilização contínua, através do CSAI, das áreas responsáveis pelas respostas a serem fornecidas ao cidadão, de maneira geral, melhorando, dessa forma, o nível da transparência passiva.

O CSAI da SCidades, objetivando maior efetividade no atendimento ao cidadão, também está em constante atualização, como, por exemplo, participação de membros desse comitê em Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social 2018 e na Certificação em Ouvidoria.

O empenho da SCidades, portanto, acerca do Serviço de Informação ao Cidadão, é reiterado a fim de proporcionar respostas mais claras, concisas e objetivas às manifestações do cidadão.

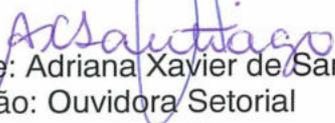
Contudo, é evidente que o empenho, para que ocorra a implementação e cumprimento da LAI, deve ser contínuo a fim de que o cidadão possa se cercar das informações indispensáveis para o efetivo controle dos atos da administração pública.

Fortaleza, 30/01/2018.



**Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**

Nome: Paulo Henrique Ellery Lustosa da Costa (respondendo)  
Função: Secretário de Estado das Cidades



Nome: Adriana Xavier de Santiago  
Função: Ouvidora Setorial

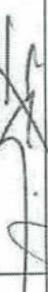
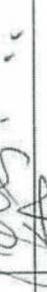
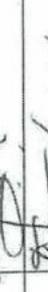
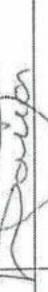
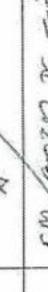
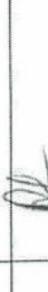


Nome: Camila Elisa e Souza Ribeiro  
Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC



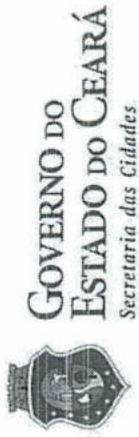
## ANEXO I

**Lista de Presença**  
**Evento: 18ª Reunião do Comitê Executivo**  
**Horário: 15h00 - Data: 27/07/2017**  
**Local: Sala de Reuniões do Gabinete**

Nº	NOME COMPLETO	FONE	E-MAIL	ASSINATURA
01	Jesuvaldo Pereira Farias	3101.4471 / 3207.5205	jesualdo.farias@cidadaes.ce.gov.br	
02	Germano Rocha Fonteles	3101.4448	germano.fonteles@cidadaes.ce.gov.br	
03	Ronaldo Lima Moreira Borges	3101.4469	ronaldo.borges@cidadaes.ce.gov.br	
04	Antonio Salvador da Rocha		salvador.rocha@cidadaes.ce.gov.br	
05	Silviane Torres da Costa	3207.5262	silviane.torres@cidadaes.ce.gov.br	
06	Liano Levy Almir Gonçalves Vieira	3101.4456 / 3207.5257	liano.levy@cidadaes.ce.gov.br	
07	Lana Aguiar Araujo	3101.4480	lana.araujo@cidadaes.ce.gov.br	
08	Waldemar Pereira	3101.4484	waldemar.pereira@cidadaes.ce.gov.br	
09	José Nilton Macedo	3207.5220	nilton.macedo@cidadaes.ce.gov.br	EM GOZO DE FÉRIAS
10	Carolina Gondim Rocha	3101.3773	carolina.rocha@cidadaes.ce.gov.br	
11	Jean Carlo Luz	3101.4465	jean.luz@cidadaes.ce.gov.br	
12	Alceu de Castro Galvão Junior	3101.4446	alceu.galvao@cidadaes.ce.gov.br	
13	Flavia Pinheiro de Alencar Pinto		flavia.pinto@cidadaes.ce.gov.br	
14	Francisco das Chagas Lopes da Silva	3101.4428	kico.lopes@cidadaes.ce.gov.br	
15	Maria Edite Símplicio Dantas	3101.4433	edite.dantas@cidadaes.ce.gov.br	
16	Renato Barbosa Alves	3101.4433	renato.alves@cidadaes.ce.gov.br	
17	Jackeline Oliveira Nobre Recamonde	3207.5262	jackeline.nobre@cidadaes.ce.gov.br	
18	Adriana Xavier de Santiago	3207.5299	adriana.santiago@cidadaes.ce.gov.br	
19	LILIANA COSTA DE OLIVEIRA	3207.5280	liliana.oliveira@cidadaes.ce.gov.br	
20	JOSY AMARAL	3227.1726	josy.amaral@eagece.com.br	
21	ANA CAROLINA BESSA	3101-1809	CAROL.BESS@CAGECE.COM.BR	



Lista de Presença  
 Evento: 18ª Reunião do Comitê Executivo  
 Horário: 15h00 - Data: 27/07/2017  
 Local: Sala de Reuniões do Gabinete



Nº	NOME COMPLETO	FONE	E-MAIL	ASSINATURA
22	ANA LUCIA BRITO	8653.8337	ana.luzia@cidadas.ce.gov.br	
23	EVELIZE R. FREITAS	3101 4433	evelize.freitas@cidadas.ce.gov.br	
24	JOÃO PAIVA MATEOS PIMENTEL		JOÃO PAIVA @CIDADES	
25	Neide Gonçalves	3103-4466	neide.goncalves@cidadas.ce.gov.br	
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				





**Título:** 18ª Reunião do Comitê Executivo.

**Data:** 27/07/2017 **Local de:** Sala de Reunião do Gabinete

**Área Condutora da Reunião:** Secretário

**Hora de:** 15:22 **Hora de:** 16:57

Participantes/Lotação	E-Mail	Responsável	Editor
Alceu de Castro Galvão Junior/COSAN	alceu.galvao@cidades.ce.gov.br		
Ana Luzia Brito Sousa/ASCOM	ana.luzia@cidades.ce.gov.br		
Antonio Salvador da Rocha/SEC	salvador.rocha@cidades.ce.gov.br		
Carol Bessa/CAGECE	carol.bessa@cagece.com.br		
Carolina Gondim Rocha/UGP II	carolina.rocha@cidades.ce.gov.br		
Evelize Regis de Freitas/CTCEP	evelize.freitas@cidades.ce.gov.br		
Flavia Pinheiro/	flavia.pinto@cidades.ce.gov.br		
Germano Rocha Fonteles/SECAD	germano.fonteles@cidades.ce.gov.br		
Jackeline Oliveira Nobre Recamonde/ADINS	jackeline.nobre@cidades.ce.gov.br		X
Jean Carlo Luz Bastos/COTIC	jean.luz@cidades.ce.gov.br		
Jesualdo Pereira Farias/SEC	jesualdo.farias@cidades.ce.gov.br		
João Paiva Matos Pimentel/COAFI	joao.paiva@cidades.ce.gov.br		
Josy Amaral/Cagece	josy.amaral@cagece.com.br		
Lana Aguiar de Araújo/UGP RMF	lana.araujo@cidades.ce.gov.br		
Liano Levy Almir Gonçalves Vieira/ASJUR	liano.levy@cidades.ce.gov.br		
Liliana Costa de Oliveira/COAFI	liliana.oliveira@cidades.ce.gov.br		
Renato Barbosa Alves/CTCEP	renato.alves@cidades.ce.gov.br		
Ronaldo Lima Moreira Borges/SEXEC	ronaldo.borges@cidades.ce.gov.br		
Rosineide Gonçalves de Oliveira Ribeiro/CDHIS	neide.goncalves@cidades.ce.gov.br		
Silviane Torres da Costa/ADINS	silviane.torres@cidades.ce.gov.br	X	X
Waldemar Augusto da Silva Cardoso Pereira/CDHIS	waldemar.pereira@cidades.ce.gov.br		

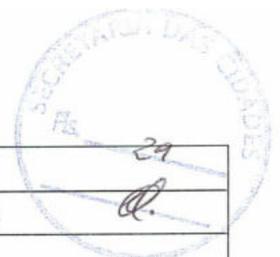
Pautas	Inovação	Informação	Problema
1. Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI).		X	

**Conteúdo:**

A reunião iniciou às 15h22min.  
O Secretário Jesualdo abriu a reunião.  
Passou a palavra para a Jackeline Nobre, que é membro do CSAI da SCidades.  
A Jackeline apresentou:

- Fundamentação legal da LAI (tabela de informação sigilosa comum a todo o Estado).
- Sistema Estadual de Acesso à Informação.
- Membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação da SCidades; a classificação das informações (Interesse Público, Sigilosa, e Informação Pessoal – exemplo: celular pessoal).
- Informações da SCidades classificadas como sigilosa pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação (última atualização realizada em 09/06/2017).
- Requisitos do Pedido de Acesso à Informação (simulação).
- Estudos de Caso.
- Informações do monitoramento da implementação e cumprimento da LAI.

Secretário Jesualdo afirmou que o que não se pode informar está na LEI.  
Desenterraram o Castelo Branco pedra do Registro do Memorial.  
Apresentou a nova Coordenadora da Assessoria de Comunicação, Ana Luzia.  
Ana Luzia colocou a demanda de ontem da Nordestv \_\_\_contratempo da empresa – Levantamento está sendo feito para cancelamento do contrato.  
Trabalhou por meio de nota.  
Secretário Jesualdo pediu que quando alguém fosse dar entrevista, deve procurar a Ana Luzia, pedindo orientação e deveria ir acompanhado de algum



**Título:** 18ª Reunião do Comitê Executivo.

**Data:** 27/07/2017

**Local de**

Sala de Reunião do Gabinete

**Área Condutora da Reunião:** Secretário

**Hora de** 15:22

**Hora de**

16:57

colaborador da Ascom.

Ana Luzia disse que os repórteres são espertos. Que tentam passar a Assessoria de Comunicação. Pediu que os Coordenadores procurassem a Comunicação.

Lana citou as entrevistas que ela e o Waldemar concederam e a ASCOM acompanhasse todas as entrevistas.

Tudo isso objetivando uma melhor qualidade das informações.

Preparação de matérias: estão sendo produzidas pela Ana Luzia, Coordenadora Ascom.

Voltando ao Acesso à Informação, o Secretário não entendeu porque precisa ser específico? Pode ser genérico que fica valendo para todos.

Jackeline irá revisar as informações das UGPs classificadas como Sigilosa, verificando junto à CGE a possibilidade de deixá-las mais genéricas e menos específicas (UGPs).

Adins. Reforçar junto aos Coordenadores que utilizem o formulário de "Proposta de Classificação de Informação Sigilosa" indicando as razões da classificação, pois caso o(a) documento/informação torne-se público(a) irá causar prejuízos/danos. Enviar formulário preenchido para jackeline.nobre@cidades.ce.gov.br.

Secretário Jesualdo vai fazer amanhã reunião de acompanhamento de projetos FECOP para decidir sobre a priorização de projetos fecop, podendo decidir sobre o cancelamento de projetos, quando for oportuno e conveniente fazê-lo.

Secretário Ronaldo informou que a SCidades está encaminhando por meio do Controle Interno a relação de todos os convênios, conforme determina a lei Nº 119/2012.

Igor se encarregará de elaborar um ofício anexando o relatório de campo com as providências que foram adotadas na Av. do Contorno de Juazeiro (Sinalização do Anel Viário) demandada pelo Secretário das Cidades.

A reunião terminou às 16h57min.

**Compromissos Gerados**

Responsável (eis)	Compromisso	Prazo até	Status	Data Status
Alceu de Castro Galvão Junior	Verificar a existência de informação sigilosa que ainda não esteja classificada e preencher o formulário "Proposta de Classificação de Informação Sigilosa" que está disponível no sistema atas (ata nº 474) e também será enviada por email.	11/08/2017	A Realizar	
Carolina Gondim Rocha	Verificar a existência de informação sigilosa que ainda não esteja classificada e preencher o formulário "Proposta de Classificação de Informação Sigilosa" que está disponível no sistema atas (ata nº 474) e também será enviada por email.	11/08/2017	A Realizar	
Felipe Andrade Saraiva	Verificar a existência de informação sigilosa que ainda não esteja classificada e preencher o formulário "Proposta de Classificação de Informação Sigilosa" que está disponível no sistema atas (ata nº 474) e também será enviada por email.	11/08/2017	A Realizar	
Flavia Pinheiro	Verificar a existência de informação sigilosa que ainda não esteja classificada e preencher o formulário "Proposta de Classificação de Informação Sigilosa" que está disponível no sistema atas (ata nº 474) e também será enviada por email.	11/08/2017	A Realizar	
Igor Ponte	Elaborar um ofício anexando o relatório de campo com as providências que foram adotadas na Av. do Contorno de Juazeiro (Sinalização do Anel Viário) demandada pelo Secretário das Cidades.	04/08/2017	A Realizar	
Jackeline Oliveira Nobre Recamonde	Revisar as informações das UGPs classificadas como Sigilosa, verificando junto à CGE a possibilidade de deixá-las mais genéricas e menos específicas (UGPs).	04/08/2017	A Realizar	
Jean Carlo Luz Bastos	Verificar a existência de informação sigilosa que ainda não esteja classificada e preencher o formulário "Proposta de Classificação de Informação Sigilosa" que está disponível no sistema atas (ata nº 474) e também será enviada por email.	11/08/2017	A Realizar	
Lana Aguiar de Araújo	Verificar a existência de informação sigilosa que ainda não esteja classificada e preencher o formulário "Proposta de Classificação de Informação Sigilosa" que está disponível no sistema atas (ata nº 474) e também será enviada por email.	11/08/2017	A Realizar	
Liano Levy Almir Gonçalves Vieira	Verificar a existência de informação sigilosa que ainda não esteja classificada e preencher o formulário "Proposta de Classificação de Informação Sigilosa" que está disponível no sistema atas (ata nº 474) e também será enviada por email.	11/08/2017	A Realizar	
Liliana Costa de Oliveira	Verificar a existência de informação sigilosa que ainda não esteja classificada e preencher o formulário "Proposta de Classificação de Informação Sigilosa" que está disponível no sistema atas (ata nº 474) e também será enviada por email.	11/08/2017	A Realizar	



## ANEXO II



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria das Cidades



COMUNICADO INTERNO Nº 0186/2017 – SCIDADES

Fortaleza (CE), 28 de setembro de 2017.

Do: Secretário Executivo  
Para: Todas as Coordenadorias e Assessorias

Senhor(a) Coordenador(a),

Conforme Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2016 e Relatório de Gestão da Transparência 2016, a Ouvidoria Setorial e o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Secretaria das Cidades encaminharam a esta Secretaria Executiva Sugestões e Recomendações no sentido de atender ao cidadão que se manifesta através dos canais de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, por meio do que devem ser examinadas e atendidas por essa Coordenadoria/Assessoria.

Considerando o Decreto nº 30.938/2012 que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo; Considerando a Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei nº 15.175, sancionada em 28 de junho de 2012, que institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo somente a exceção; Considerando os Relatórios supracitados; As Recomendações para essa Coordenadoria/Assessoria consistem em:

-sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam a apuração das demandas em tempo hábil, conforme art. 14, inciso VIII do Decreto nº 30.938 que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;

-priorização das atividades relacionadas à ouvidoria setorial e ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) 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;

Diante do exposto, solicito a esta Coordenadoria/Assessoria o cumprimento de tais recomendações bem como a divulgação das mesmas para os colaboradores da área distribuídas em suas células específicas.

Vale ressaltar que, o prazo para resposta das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, podendo ter o prazo prorrogado por mais 15 dias, conforme autorização da Direção Superior para tal prorrogação.

Quanto às Solicitações de Informação, o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder acesso imediato à informação disponível. Caso não seja possível fornecer a informação de imediato, por indisponibilidade da mesma, o prazo para atender ao cidadão é até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

Atenciosamente,

  
Ronaldo Lima Morcira Borges  
SECRETÁRIO EXECUTIVO DAS CIDADES

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO DO COMUNICADO INTERNO Nº  
 0186/2017 - SCIDADES, datado de 28 de setembro de 2017.



ADINS	ASCOM
<i>[Signature]</i> 02/10/17	<i>[Signature]</i>
ASJUR	CCI
malvina 02/10/17	<i>[Signature]</i>
CDHIS	CEGEP
<i>[Signature]</i> - mais completo	<i>[Signature]</i> 21/10/2017
CELOG	COAFI
<i>[Signature]</i>	Edmundo - 02/10/17
CODUR <i>[Signature]</i>	CONCIDADES
<i>[Signature]</i> Rita Mandu fecha	<i>[Signature]</i> 02/10/17
COREF	COSAN
<i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i> 02/10/17	<i>[Signature]</i> 02.10.17
COTIC	COURB
Alberto 02/10/2017	Rita Mandu. 02/10/2017
CTCEP	OUVIDORIA
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
UGP II	UGP RMF
BRUNO MELO	Andria 02/10/17





## ANEXO IV

GRUPOS BASTOS  TRANSAÇÕES  
 (SELECIONE O PROCESSO FÍSICO DE Nº 80335964/2017 (COMENTE LETURAS))  
 Uma(s) observação(es) enviada(s):  
 PARA, CONHECIMENTO E CONSOLIDADO, E POSTERIOR ENCAMINHAMENTO A CELAZ/CPPOS.

Responsável atual: TOCCO

Grupo	Localização	Informações	Fase	Situação	Permanência	Data/hora
CCE	CELULA DE CUIDADIA		PARA PROVISÓRIAS	AGUARDANDO PROVISÓRIAS	27h 45m 45s	24/12/2016 08:21:45
CCE	COORDENADORIA DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL		PARA PROVISÓRIAS	AGUARDANDO PROVISÓRIAS	1h 14m 16mm 4s	26/01/2018 16:05:00
CCE	SECRETARIA EXECUTIVA		PARA PROVISÓRIAS	AGUARDANDO PROVISÓRIAS	0h 15mm 4s	25/01/2018 14:25:28
CCE	PROTÓCOLO		PARA PROVISÓRIAS	AGUARDANDO PROVISÓRIAS	31min	26/01/2018 11:18:54
CIDADES	SECRETARIO ADJUNTO DAS CIDADES		PARA PROVISÓRIAS	AGUARDANDO PROVISÓRIAS	2h 46mm 31s	26/01/2017 08:32:23
CIDADES	OUVIDORIA		PARA PROVISÓRIAS	AGUARDANDO PROVISÓRIAS	40 44m 18h	19/12/2017 15:05:18
CIDADES	SECRETARIO DAS CIDADES		PARA PROVISÓRIAS	AGUARDANDO PROVISÓRIAS	1h 59mm 52s	19/12/2017 14:25:28
CIDADES	PROTÓCOLO		PARA PROVISÓRIAS	AGUARDANDO PROVISÓRIAS	2h 9mm 13s	19/12/2017 14:12:17
CCE	SECRETARIA EXECUTIVA		PARA PROVISÓRIAS	AGUARDANDO PROVISÓRIAS	4 48s 20h 48mm 16s	14/12/2017 14:27:55

Legendar:  Encolher  Expandir  Remover  Restaurar  Converter

SECRETARIA DAS CIDADES  
R. 37

SECRETARIA DAS CIDADES  
R. 14



## ANEXO V



## Solicitações de Informações por órgão

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

PERGUNTA REFERENTE AO PERÍODO DE 01/01/17 A 31/12/17.

Carolina Elisa e Souza Ribeiro  
Secretaria de Meio Ambiente, Organização e Administração  
Mesa: 200133,2-B

Órgão: SECRETARIA DAS CIDADES

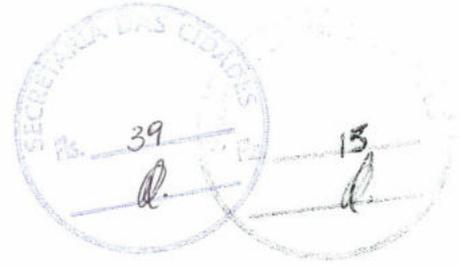
Solicitações de Informação de 21 a 30 dias

Situação :

Período:

Protocolo	Data	Unidade	Assunto
0733960	07/02/2017		PROJETO FOGÕES ECOEFICIENTES
0758338	22/05/2017		PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO
0760192	29/05/2017		SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS
0775448	24/07/2017		SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS

Total: 4





# Solicitações de Informações por órgão

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

PERGUNTA REFERENTE AO PERÍODO DE 01/01/17 A 31/12/17.

*[Handwritten signature]*  
Carla Eliza e Souza Ribeiro  
Ministra de Assessoria Jurídica  
Már. 30/01/2018

Órgão: SECRETARIA DAS CIDADES

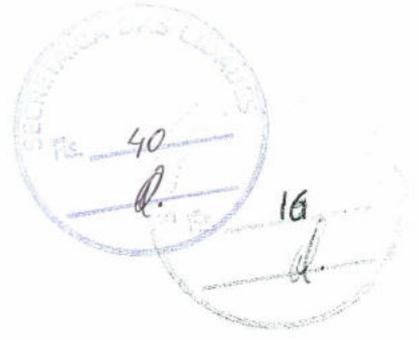
Solicitações de Informação com mais de 30 dias

Situação :

Período: a

Protocolo	Data	Unidade	Assunto
0753080	03/05/2017		SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS
0753127	03/05/2017		SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS
0753202	03/05/2017		SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS
0753211	03/05/2017		SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS
0775060	21/07/2017		INFORMAÇÃO SOBRE PROJETOS DO GOVERNO DO ESTADO
0777173	01/08/2017		SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS
0777507	02/08/2017		SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS
0780209	16/08/2017		PROJETO FOGÕES ECOEFICIENTES
0780329	16/08/2017		REGULARIZAÇÃO E REORGANIZAÇÃO FUNDIÁRIA

**Total: 9**





**ANEXO VI**



## Solicitações de Informações por órgão

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

PERMISSÃO REFERENTE AO PERÍODO DE 01/01/18 A 30/10/18.

*Carla Eliza e Souza Ribeiro*  
Márcia de Assunção Organizadora Administrativa  
Mat. 30771278

Órgão: SECRETARIA DAS CIDADES

Solicitações de Informação de 21 a 30 dias

Situação :

Período:

Protocolo	Data	Unidade	Assunto
0820313	05/02/2018		DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES
0834887	09/04/2018		DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES

Total: 2



# Resolutividade por Solicitação

## Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



Período : 01/01/2018 a 30/10/2018

Órgão : SECRETARIA DAS CIDADES

Solicitações Respondidas até 20 dias :	51	
Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias :		5
Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias :		2
Solicitações Respondidas com mais de 30 dias :		0





**Solicitação de Informação**

**Solicitante**

**Nome** MARIA LUZIANE SILVA GOMES **CPF** 018.738.453-32  
**E-mail**  
**Telefone (1)** **Telefone (2)** **Celular** (88) 99751-4889  
**Logradouro** **Nº**  
**Complemento** **CEP**  
**País** Brasil **UF** **Ceará**  
**Cidade** CRATO **Bairro**

**Descrição da Solicitação**

**Protocolo** 0820313 **Data** 11/06/05/2018  
**Estado Atual** FINALIZADO **Usuário do Cadastro** Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira  
**Meio de Entrada** TELEFONE **Preferência de Resposta** CELULAR  
**Tipo** SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO  
**Estado da Solicitação** ATENDIDA - TRANSPARÊNCIA PASSIVA **Assunto** DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES

**Solicitação** Manifestante CPF 01873845332, solicita informações sobre provisão da entrega de indenizações para as famílias atingidas com a obra de recuperação ambiental e de urbanização do bairro Seminário, no município do Crato. Acrescenta que aproximadamente 03 anos que aguarda o repasse dos citados valores. Solicita providências com urgência.

Marque aqui se a solicitação for de Competência de Outros Poderes/Entes.

**Data Finalização** 12/33 26/02/2018

A solicitação gerará custo  1 - Sim  2 - Não

**Tramitação**

Despacho		
Data Conclusão	Órgão	Conclusão
26/02/2018	SCIDADES	Prezada Senhora Maria Luziane Silva Gomes, Em resposta a sua solicitação de informação, requerida através do Protocolo nº 0820313, a Secretaria das Cidades informa que a política de atendimento estabelecida para o Plano de Reassentamento das famílias afetadas pelas obras de recuperação ambiental e urbanização do Bairro Seminário previa, dentre outras medidas, a concessão de subvenção econômica (Lei nº 15.705, de 27 de novembro de 2014), de modo que os desapropriados possam custear as unidades habitacionais no Residencial Filemon Rodrigues Limaverde. Atualmente tramita na Secretaria das Cidades o Processo VIPROC nº 8557498/2017 no qual consta a Fonte de onde sairão os recursos para o custeio das referidas subvenções. Aguarda-se a conclusão dos trâmites administrativos junto a Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado - SEPLAG e a Secretaria da Fazenda - SEFAZ. Concluídas as etapas referidas, a Secretaria das Cidades retomará a instrução processual junto aos desapropriados para que apresentem a documentação complementar, bem como o Contrato assinado com a Caixa Econômica Federal para a concessão do benefício. Agradecemos sua participação. CSAI - Comitê Setorial de Acesso à Informação Visando a melhoria contínua dos nossos serviços e atendimento, gostaríamos de sua colaboração, respondendo a Pesquisa de Satisfação.

Responder Cidadão Áreas Envolvidas Justificativa Prazo Fórum (6) Anexar Arquivo (0) Histórico Resposta Parcial

**Resposta**

Prezada Senhora Maria Luziane Silva Gomes, Em resposta a sua solicitação de informação, requerida através do Protocolo nº 0820313, a Secretaria das Cidades informa que a política de atendimento estabelecida para o Plano de Reassentamento das famílias afetadas pelas obras de recuperação ambiental e urbanização do Bairro Seminário previa, dentre outras medidas, a concessão de subvenção econômica (Lei nº 15.705, de 27 de novembro de 2014), de modo que os desapropriados possam custear as unidades habitacionais no Residencial Filemon Rodrigues Limaverde. Atualmente tramita na Secretaria das Cidades o Processo VIPROC nº 8557498/2017 no qual consta a Fonte de onde sairão os recursos para o custeio das referidas subvenções. Aguarda-se a conclusão dos trâmites administrativos junto a Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado - SEPLAG e a Secretaria da Fazenda - SEFAZ. Concluídas as etapas referidas, a Secretaria das Cidades retomará a instrução processual junto aos desapropriados para que apresentem a documentação complementar, bem como o Contrato assinado com a Caixa Econômica Federal para a concessão do benefício. Agradecemos sua participação. CSAI - Comitê Setorial de Acesso à Informação Visando a melhoria contínua dos nossos serviços e atendimento, gostaríamos de sua colaboração, respondendo a Pesquisa de Satisfação.

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

[Imprimir Solicitação](#)

[Impressão Simples](#)



Solicitação de Informação

Solicitante

Nome MARIA LUZIANE SILVA GOMES CPF 016.738.453-32  
 E-mail  
 Telefone (1) Telefone (2) Celular (88) 99751-4889  
 Logradouro Nº  
 Complemento CEP  
 País Brasil UF Ceará  
 Cidade CRATO Bairro

Descrição da Solicitação

Protocolo 0820313 Data 11/06 05/02/2018  
 Estado Atual FINALIZADO Usuário do Cadastro Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira  
 Meio de Entrada TELEFONE Preferência de Resposta CELULAR  
 Tipo SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO Assunto DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES  
 Estado da Solicitação ATENDIDA - TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Solicitação Manifestante CPF 01873845332, solicita informações sobre previsão da entrega de indenizações para as família atingidas com a obra de recuperação ambiental e de urbanização do bairro Seminário, no município do Crato. Acrescenta que aproximadamente 03 anos que aguarda o repasse dos citados valores. Solicita providências com urgência.

Marque aqui se a solicitação for de Competência de Outros Poderes/Entes.

Data Finalização 12:33 26/02/2018

A solicitação gerará custo  1 - Sim  2 - Não

Tramitação

Data Conclusão	Órgão	Despacho	Conclusão
26/02/2018	SCIDADES	Prezada Senhora Maria Luziane Silva Gomes, Em resposta a sua solicitação de informação, requerida através do Protocolo nº 0820313, a Secretaria das Cidades informa que a política de atendimento estabelecida para o Plano de Reassentamento das famílias afetadas pelas obras de recuperação ambiental e urbanização do Bairro Seminário previa, dentre outras medidas, a concessão de subvenção econômica (Lei nº 15.705, de 27 de novembro de 2014), de modo que os desapropriados possam custear as unidades habitacionais no Residencial Filemon Rodrigues Limaverde. Atualmente tramita na Secretaria das Cidades o Processo VIPROC nº 8357498/2017 no qual consta a Fonte de onde sairão os recursos para o custeio das referidas subvenções. Aguarda-se a conclusão dos trâmites administrativos junto a Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado - SEPLAG e a Secretaria da Fazenda - SEFAZ. Concluídas as etapas referidas, a Secretaria das Cidades retomará a instrução processual junto aos desapropriados para que apresentem a documentação complementar, bem como o Contrato assinado com a Caixa Econômica Federal para a concessão do benefício. Agradecemos sua participação. CSAI - Comitê Setorial de Acesso à Informação Visando a melhoria continua dos nossos serviços e atendimento, gostaríamos de sua colaboração, respondendo a Pesquisa de Satisfação.	

Responder Cidadão Áreas Envolvidas Justificativa Prazo Fórum (6) Anexar Arquivo (0) Histórico Resposta Parcial

Histórico da Solicitação

Data	Responsável	Situação	Descrição
12:33 26/02/2018	Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira	FINALIZADO	MANIFESTAÇÃO FINALIZADA
10:49 26/02/2018	Camila Elisa E Souza Ribeiro	AGUARDANDO RETORNO	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO ENCAMINHADA PARA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155 RESPONDER
10:49 28/02/2018	Camila Elisa E Souza Ribeiro	EM TRAMITAÇÃO	DELIBERAÇÃO DE INFORMAÇÃO ALTERADA DE ( TRANSPARÊNCIA PASSIVA ) PARA ( TRANSPARÊNCIA PASSIVA )
10:42 26/02/2018	Camila Elisa E Souza Ribeiro	EM TRAMITAÇÃO	RESPOSTA PARCIAL GRAVADA
15:46 22/02/2018	Adriana Xavier de Santiago	EM TRAMITAÇÃO	MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA PARA ÁREA COMPETENTE
12:27 06/02/2018	Camila Elisa E Souza Ribeiro	EM TRAMITAÇÃO	MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA PARA ÁREA COMPETENTE
11:06 05/02/2018	Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira	EM TRAMITAÇÃO	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO ENCAMINHADA PARA O COMITÊ SETORIAL RESPONSÁVEL
11:06 05/02/2018	Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira	EM TRAMITAÇÃO	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO REGISTRADA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Imprimir Solicitação

Impressão Simples

30/10/2018, Terça-Feira  
 CAMILA ELISA E SOUZA RIBEIRO | Perfil : SETORIAL | srv66-col



SIC [Principal](#) [Consultas](#) [Relatórios](#) [Sistemas](#)

SOU Sair  
 Tempo Restante: 00:19:52 [Manter Sessão](#)

Solicitação de Informação

Solicitante

**Nome** MARIA GERLIANE ABREU MORAES **CPF** 045.377.733-32  
**E-mail**  
**Telefone (1)** **Telefone (2)** **Celular** (85) 96789-7947  
**Logradouro** **Nº**  
**Complemento** **CEP**  
**País** Brasil **UF** Ceará  
**Cidade** FORTALEZA **Bairro**

Descrição da Solicitação

**Protocolo** 0834887 **Data** 10/08/09/04/2018  
**Estado Atual** FINALIZADO **Usuário do Cadastro** Francisca Jéssica Gomes Moura  
**Melo de Entrada** TELEFONE **Preferência de Resposta** CELULAR  
**Tipo** SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO  
**Estado da Solicitação** ATENDIDA - TRANSPARÊNCIA PASSIVA **Assunto** DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES

**Solicitação** Cidadã solicita saber se poderá aumentar o valor de indenização que aguarda da Secretaria das Cidades. Relata que em fevereiro de 2017 assinou um contrato de desapropriação, para que fosse construída uma avenida na Rua Fátima Padilha, 48A, Parque São José em Fortaleza. Informa que o contrato foi feito com a manifestante Maria Gerliane Abreu Moraes CPF: 045.377.733-32 e seu esposo Milton Viana da Silva.

Marque aqui se a solicitação for de Competência de Outros Poderes/Entes.

**Data Finalização** 09:50 30/04/2018

A solicitação gerará custo  1 - Sim  2 - Não

Tramitação

Despacho		
Data Conclusão	Órgão	Conclusão
27/04/2018	SCIDADES	Prezada Senhora Maria Gerliane Abreu Moraes, Em resposta à solicitação de informação sob o protocolo nº 0834887, informamos que, após o Termo de Acordo já ter sido assinado, não é possível atualização de valor para indenização. Informamos, ainda, que estamos aguardando posicionamento da Sefaz para pagamento da indenização em questão. CSAI - Comitê Setorial de Acesso à Informação Visando a melhoria contínua dos nossos serviços e atendimento, gostaríamos de sua colaboração, respondendo a Pesquisa de Satisfação.

[Responder Cidadão](#) [Áreas Envolvidas](#) [Justificativa Prazo](#) [Fórum \(8\)](#) [Anexar Arquivo \(0\)](#) [Histórico](#) [Resposta Parcial](#)

Resposta

Prezada Senhora Maria Gerliane Abreu Moraes, Em resposta à solicitação de informação sob o protocolo nº 0834887, informamos que, após o Termo de Acordo já ter sido assinado, não é possível atualização de valor para indenização. Informamos, ainda, que estamos aguardando posicionamento da Sefaz para pagamento da indenização em questão. CSAI - Comitê Setorial de Acesso à Informação Visando a melhoria contínua dos nossos serviços e atendimento, gostaríamos de sua colaboração, respondendo a Pesquisa de Satisfação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

[Imprimir Solicitação](#)

[Impressão Simples](#)

Solicitação de Informação

Solicitante

Nome MARIA GERLIANE ABREU MORAES CPF 045.377.733-32  
 E-mail  
 Telefone (1) Telefone (2) Celular (85) 98739-7947  
 Logradouro Nº  
 Complemento CEP  
 País Brasil UF Ceará  
 Cidade FORTALEZA Bairro



Descrição da Solicitação

Protocolo 0834887 Data 10/08 09/04/2018  
 Estado Atual FINALIZADO Usuário do Cadastro Francisca Jéssica Gomes Moura  
 Meio de Entrada TELEFONE Preferência de Resposta CELULAR  
 Tipo SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO  
 Estado da Solicitação ATENDIDA - TRANSPARÊNCIA PASSIVA Assunto DESAPROPRIAÇÕES - INDENIZAÇÕES

Solicitação Cidadã solicita saber se poderá aumentar o valor de indenização que aguarda da Secretaria das Cidades. Relata que em fevereiro de 2017 assinou um contrato de desapropriação, para que fosse construída uma avenida na Rua Fátima Padilha, 46A, Parque São José em Fortaleza. Informa que o contrato foi feito com a manifestante Maria Gerliane Abreu Moraes CPF: 045.377.733-32 e seu esposo Wilton Viana da Silva.

Marque aqui se a solicitação for de Competência de Outros Poderes/Entes.

Data Finalização 09:50 30/04/2018

A solicitação gerará custo  1 - Sim  2 - Não

Tramitação

Despacho		
Data Conclusão	Órgão	Conclusão
27/04/2018	SCIDADES	Prezada Senhora Maria Gerliane Abreu Moraes, Em resposta a solicitação de informação sob o protocolo nº 0834887, informamos que, após o Termo de Acordo já ter sido assinado, não é possível atualização de valor para indenização. Informamos, ainda, que estamos aguardando posicionamento da Sefaz para pagamento da indenização em questão. CSAI - Comitê Setorial de Acesso à Informação Visando a melhoria contínua dos nossos serviços e atendimento, gostaríamos de sua colaboração, respondendo a Pesquisa de Satisfação.

Responder Cidadão Áreas Envolvidas Justificativa Prazo Fórum (8) Anexar Arquivo (0) Histórico Resposta Parcial

Histórico da Solicitação

Data	Responsável	Situação	Descrição
09:50 30/04/2018	Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira	FINALIZADO	MANIFESTAÇÃO FINALIZADA
17:35 27/04/2018	Camila Elisa E Souza Ribeiro	AGUARDANDO RETORNO	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO ENCAMINHADA PARA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155 RESPONDER
17:35 27/04/2018	Camila Elisa E Souza Ribeiro	EM TRAMITAÇÃO	DELIBERAÇÃO DE INFORMAÇÃO ALTERADA DE ( TRANSPARÊNCIA PASSIVA ) PARA ( TRANSPARÊNCIA PASSIVA )
17:34 27/04/2018	Camila Elisa E Souza Ribeiro	EM TRAMITAÇÃO	RESPOSTA PARCIAL GRAVADA
11:07 10/04/2018	Adriana Xavier de Santiago	EM TRAMITAÇÃO	MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA PARA ÁREA COMPETENTE
11:07 10/04/2018	Adriana Xavier de Santiago	EM TRAMITAÇÃO	MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA PARA ÁREA COMPETENTE
10:08 09/04/2018	Francisca Jéssica Gomes Moura	EM TRAMITAÇÃO	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO ENCAMINHADA PARA O COMITÊ SETORIAL RESPONSÁVEL
10:08 09/04/2018	Francisca Jéssica Gomes Moura	EM TRAMITAÇÃO	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO REGISTRADA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Imprimir Solicitação

Impressão Simples



## ANEXO VII



COMUNICADO INTERNO Nº 0098/2018 – SCIDADES

Fortaleza (CE), 27 de novembro de 2018.

Do: Secretário Adjunto  
Para: Coordenadorias e Assessorias

Senhor(a) Coordenador(a),

Objetivando manter o pronto atendimento ao cidadão que se manifesta através dos canais de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), o Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) ressalta a importância do fornecimento de informações pelas áreas internas em tempo hábil.

Considerando o Decreto nº 30.938/2012, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual; a Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei nº 15.175, sancionada em 28 de junho de 2012, que institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo somente a exceção; o CSAI recomenda atenção para os seguintes pontos:

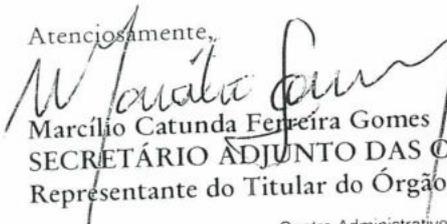
- ✓ - Sensibilização das áreas internas no fornecimento de informações que subsidiam a apuração das demandas em tempo hábil, conforme art. 14, inciso VII do Decreto nº 30.938/2012, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;
- ✓ - Priorização das atividades relacionadas à Ouvidoria Setorial por aqueles designados para tal, conforme art. 12, Parágrafo Único do Decreto nº 30.938/2012, 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;
- ✓ - Priorização das atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) por aqueles designados para tal, conforme art. 13 da Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei nº 15.175/2012;

Diante do exposto, o CSAI solicita, além da manutenção do cumprimento de tais recomendações por parte das Coordenadorias/Assessorias, a **divulgação das referidas recomendações para os colaboradores de suas respectivas áreas.**

Vale ressaltar que o prazo para resposta das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, podendo ter o prazo prorrogado por mais 15 dias, conforme autorização da Direção Superior para tal prorrogação.

Quanto às Solicitações de Informação, o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder acesso imediato à informação disponível. Caso não seja possível fornecer a informação de imediato, o prazo para atender ao cidadão é de até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

Atenciosamente,

  
Marcílio Catunda Ferreira Gomes  
SECRETÁRIO ADJUNTO DAS CIDADES  
Representante do Titular do Órgão no CSAI

Centro Administrativo Governador Virgílio Távora • Ed. SEPLAG, 1º andar - Cambéba  
Cep: 60.822-325 • Fortaleza, Ceará • Fone: +55 (85) 3101.3748  
www.cidades.ce.gov.br • cidades@cidades.ce.gov.br

172.025.044.078



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria das Cidades



PROTOCOLO DE RECEBIMENTO DO COMUNICADO INTERNO Nº 98/2018 –  
SECAD – SCIDADES, DATADO DE 27 DE NOVEMBRO DE 2018.

ADINS <i>Sarah</i>	ASCOM <i>Karla Camelo dos Reis</i>
ASJUR <i>Dalvina</i>	CCI <i>Inacio Emanuel S. Araújo</i>
CDHIS <i>med</i>	CEGEP <i>Sandra Braga</i>
CELOG <i>Gerson 10/12/18</i>	COAFI <i>Edmilza 10/12/18</i>
CODUR <i>Francisco Teixeira 10/12/2018</i>	CONCIDADES <i>[Signature]</i>
COREF <i>[Signature] 10/12/2018</i>	COSAN <i>[Signature] 10/12/2018</i>
COTIC <i>[Signature]</i>	COURB <i>[Signature] 10/12/18</i>
CTCEP <i>Inacio Emanuel S. Araújo</i>	OUVIDORIA <i>[Signature] 10/12/18</i>
UGP II <i>[Signature]</i>	UGP RMF <i>[Signature] 10.12.18</i>



## 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)

### **Ouidora 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 n° 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:

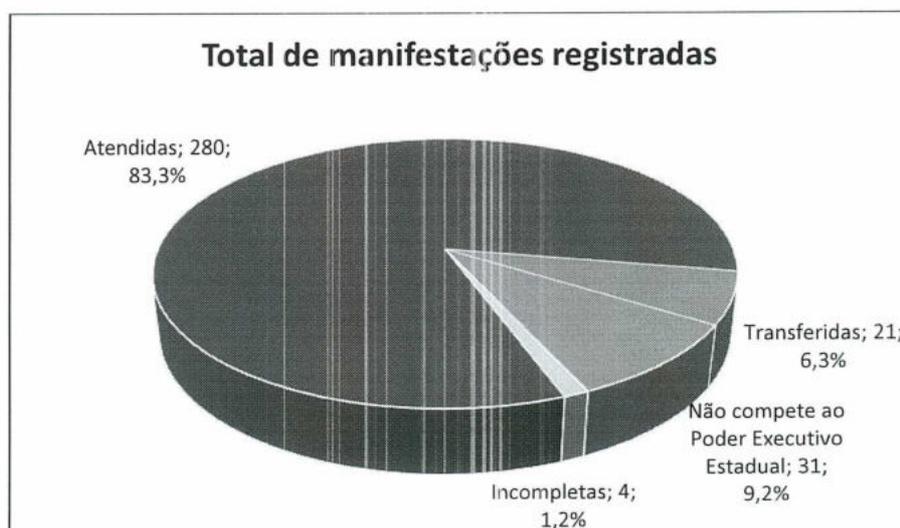
**Recomendação 1) Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a 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



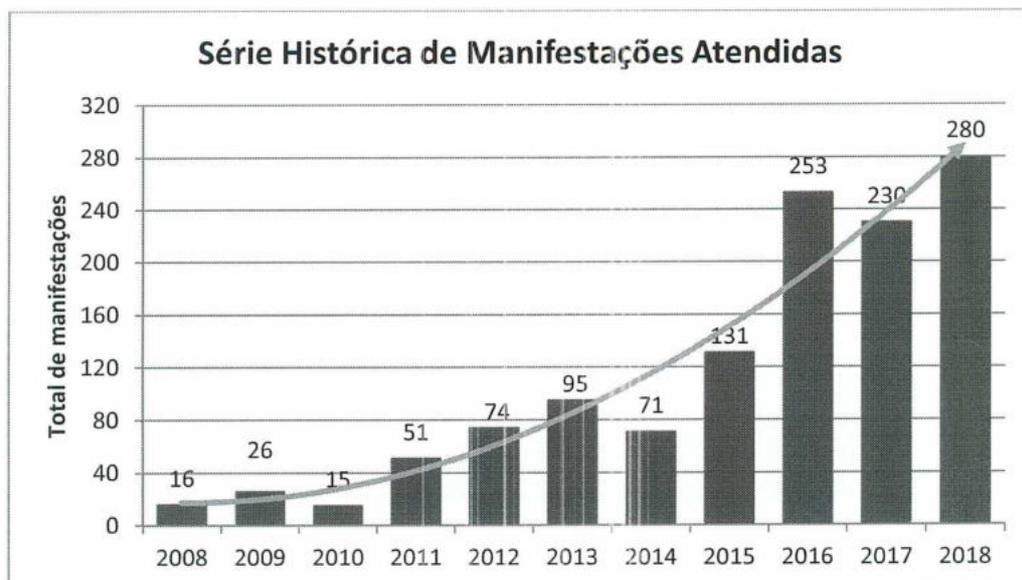
Fonte: Ceará Transparente; SOU – Sistema de Ouvidoria; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

**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 Transporte 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.

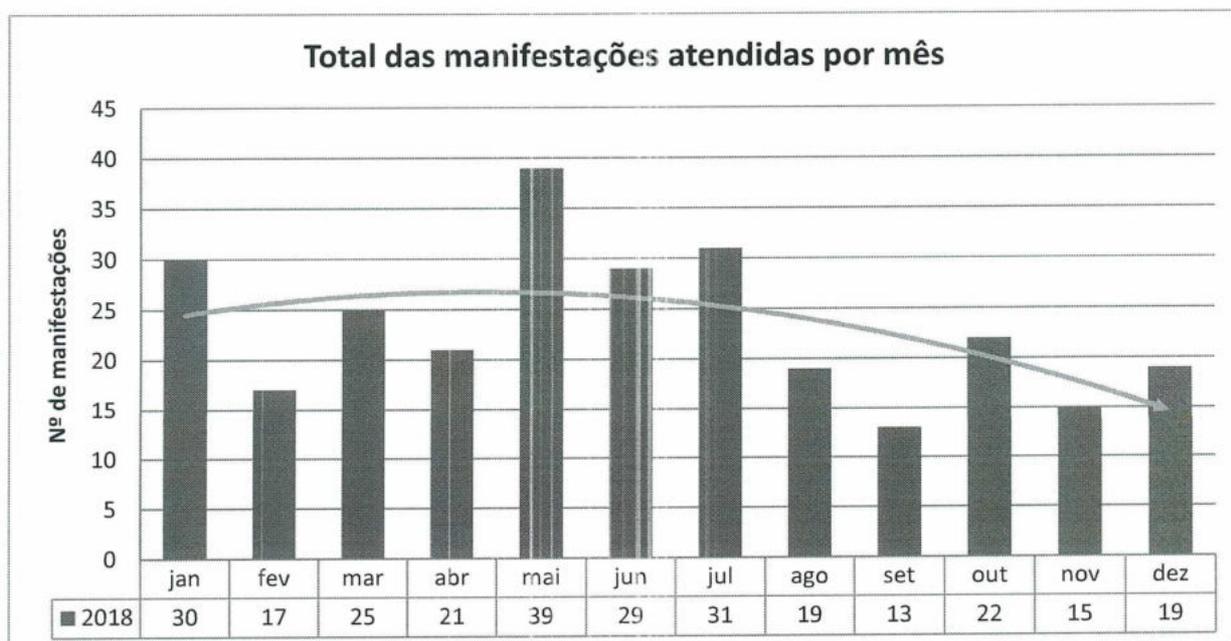
A figura 2, logo abaixo, mostra a série histórica do número de manifestações de ouvidoria registradas desde 2008. Observa-se que há um crescimento exponencial no número de manifestações. Tal tendência segue a mesma do Estado mostrando que as ações de divulgação, juntamente com a confiança do cidadão 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%	-	↑
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>	<b>280</b>	<b>100,0%</b>	<b>22%</b>	<b>↑</b>

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.

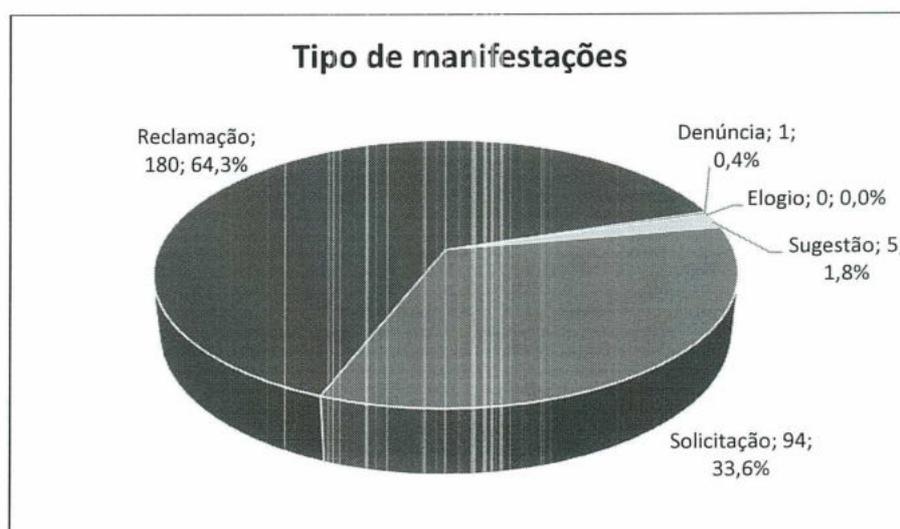
Outras formas de registro também são disponibilizadas e foram utilizadas pelos cidadãos em 2018, a exemplo, o email institucional, as cartas, as ações do Governo Itinerante e o próprio Facebook do Governador.

### 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	%		
<b>Insatisfação do Cidadão</b>	<b>144</b>	<b>62,6%</b>	<b>181</b>	<b>64,7%</b>	<b>26%</b>	↑
Reclamação	138	60,0%	180	64,3%	30%	↑
Denúncia	6	2,6%	1	0,4%	-83%	↓
<b>Solicitação de serviço</b>	<b>78</b>	<b>33,9%</b>	<b>94</b>	<b>33,6%</b>	<b>21%</b>	↑
<b>Contribuição para melhoria do serviço</b>	<b>8</b>	<b>3,4%</b>	<b>5</b>	<b>1,8%</b>	<b>-38%</b>	↓
Elogio	1	0,4%	0	0,0%	-100%	↓
Sugestão	7	3,0%	5	1,8%	-29%	↓
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>	<b>280</b>	<b>100,0%</b>	<b>22%</b>	↑

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
<b>TOTAL</b>		<b>280</b>	<b>280</b>

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%	↑
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>	<b>280</b>	<b>100,0%</b>	<b>22%</b>	<b>↑</b>

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.

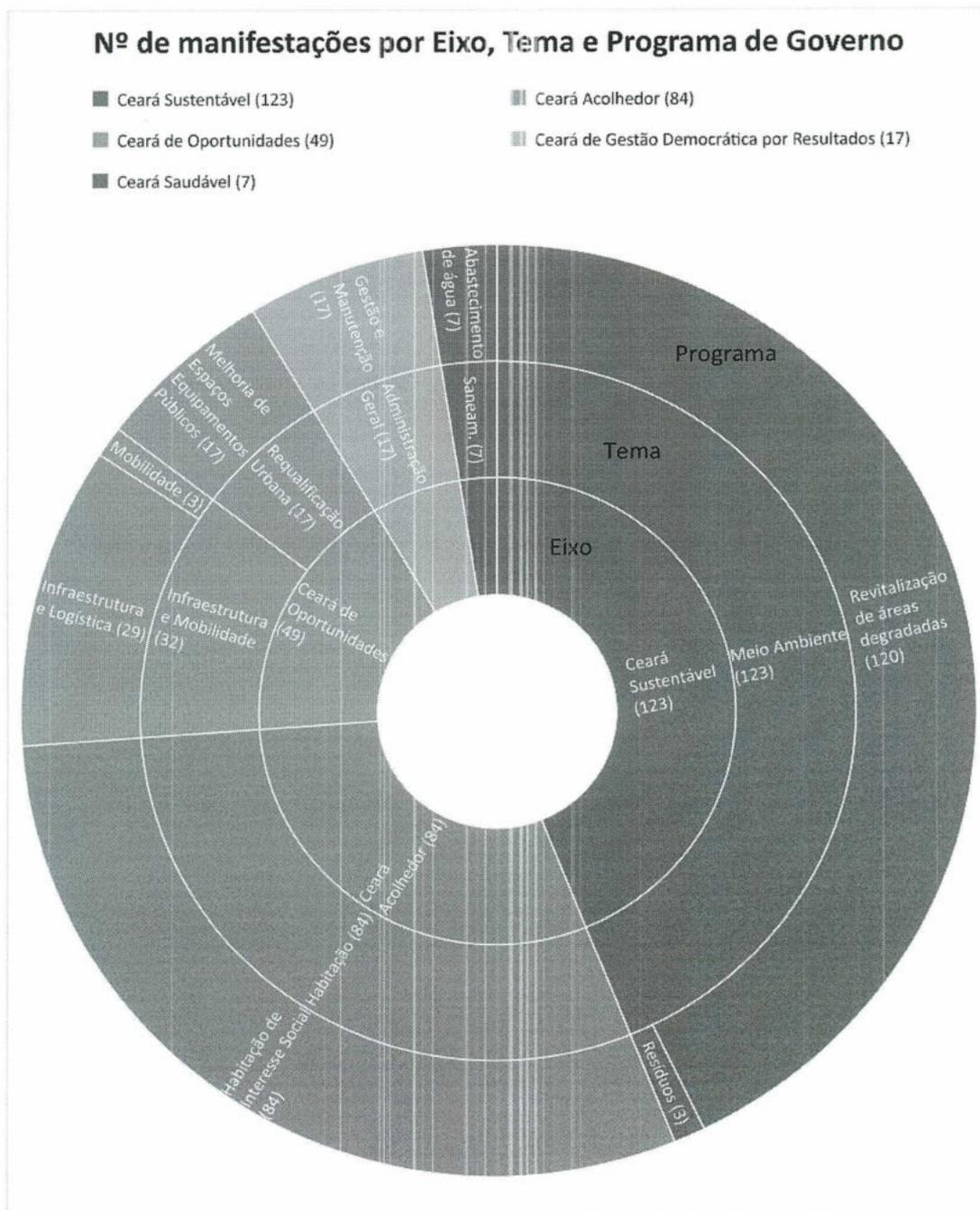
A segunda maior parcela manifestações atendidas foram relacionadas ao Ceará Acolhedor (30%), pelo meio do qual está ligado ao tema Habitação e ao Programa de Habitação de Interesse Social, 84 manifestações.

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%	↓
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>	<b>280</b>	<b>100,0%</b>	<b>22%</b>	<b>↑</b>

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
<b>Total</b>	<b>84</b>



### 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
<b>Total</b>	<b>17</b>

### 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
<b>Total</b>	<b>32</b>

#### 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
<b>Total</b>	<b>17</b>



### 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
<b>Total</b>	<b>7</b>

### 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
<b>Total</b>	<b>123</b>

### 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 <sup>1</sup> (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
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>	<b>280</b>	<b>100,0%</b>	<b>22%</b>	<b>↑</b>	<b>3,1</b>

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).

<sup>1</sup> 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).

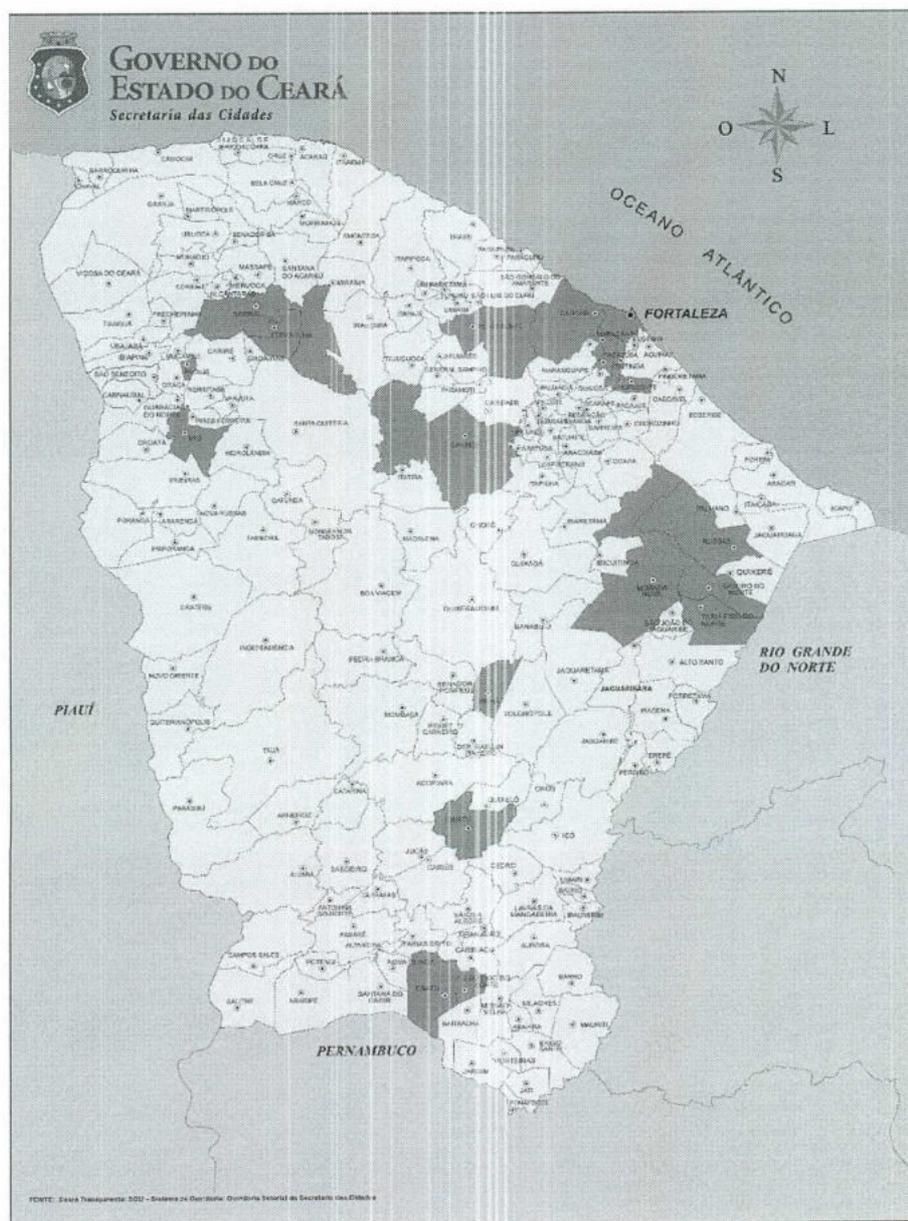


Figura 6. Distribuição das manifestações atendidas por município, Ceará, 2018.

**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%	→
Maçico 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%	↑
Cutros estados	1	0,4%	0	0,0%	-100%	↓
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>	<b>280</b>	<b>100,0%</b>	<b>22%</b>	<b>↑</b>

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
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem		
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%	→
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>	<b>280</b>	<b>100,0%</b>	<b>22%</b>	<b>↑</b>
<b>Índice de Resolubilidade</b>	<b>96,1%</b>		<b>98,9%</b>		<b>2,8%</b>	<b>↑</b>

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.

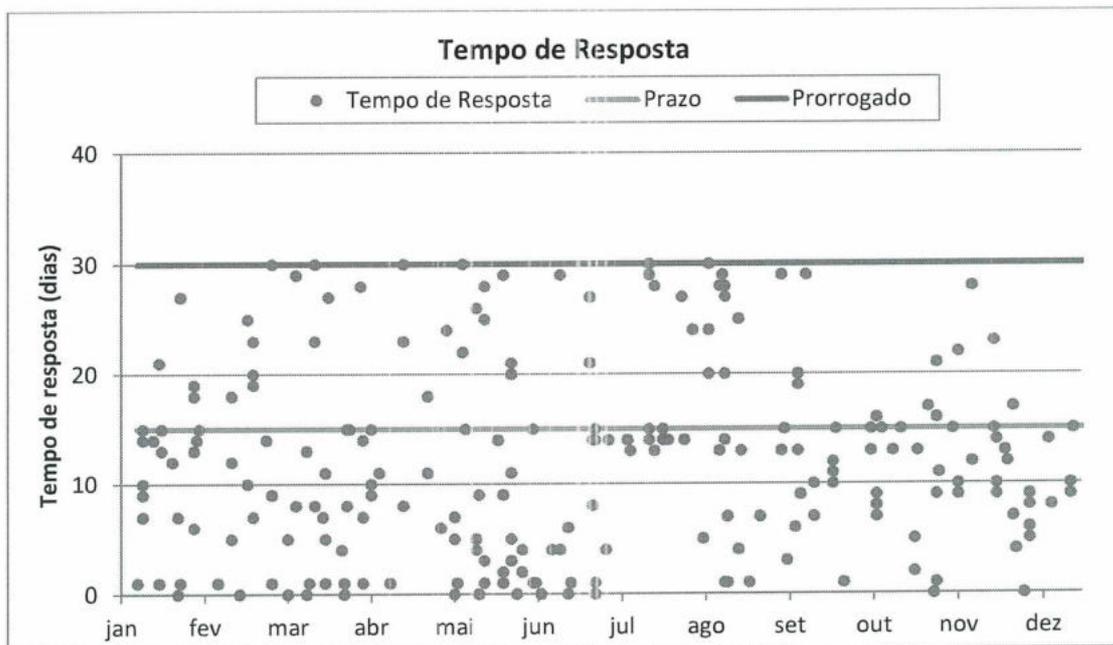
**Tabela 10 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2017-2018 .**

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
<b>GERAL</b>	<b>14 dias e 7 horas</b>	<b>11 dias e 19 horas</b>

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	%	
<b>Como o(a) senhor(a) tomou conhecimento da existência da Ouvidoria?</b>					
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%	↑
<b>Avalie quanto à presteza no atendimento.</b>					
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%	↑
<b>Avalie quanto à qualidade da informação repassada.</b>					
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%	↓
<b>Você recomendaria a ouvidoria para outras pessoas?</b>					
Sim	41	93,2%	31	93,9%	↑
Não	3	6,8%	2	6,1%	↓
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>	
<b>Tamanho da amostra (%)</b>	<b>19,1%</b>		<b>18,1%</b>		<b>↓</b>
<b>Índice de Satisfação do Usuário</b>	<b>91,7%</b>		<b>92,9%</b>		<b>↑</b>

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
<b>Total de participantes</b>	<b>12</b>
<b>Tamanho da amostra (%)</b>	<b>12,2%</b>
<b>Índice de Satisfação do Usuário</b>	<b>83,3%</b>

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: CDHS

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: CDHS

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: CDHS

É o que nos cumpre informar.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2019.

  
Adriana Xavier de Santiago

OUVIDOR SETORIAL

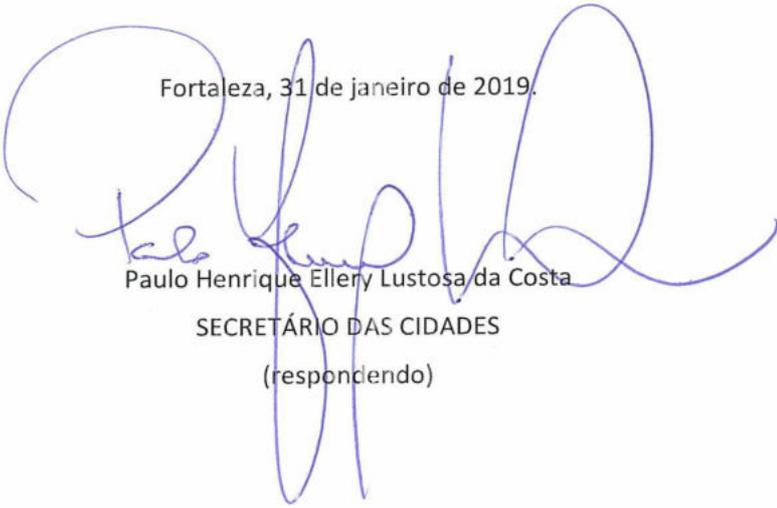


## PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

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

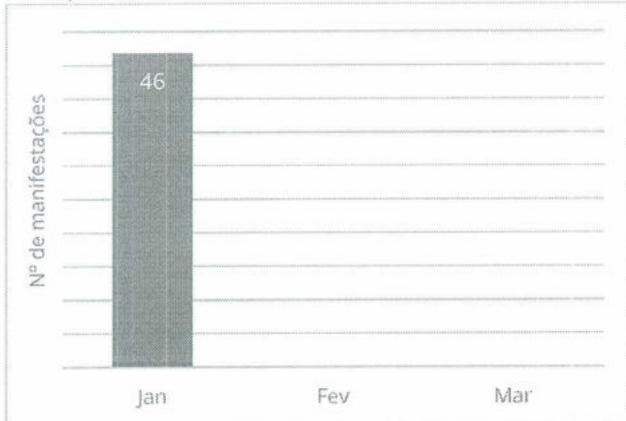
(respondendo)



## ANEXOS

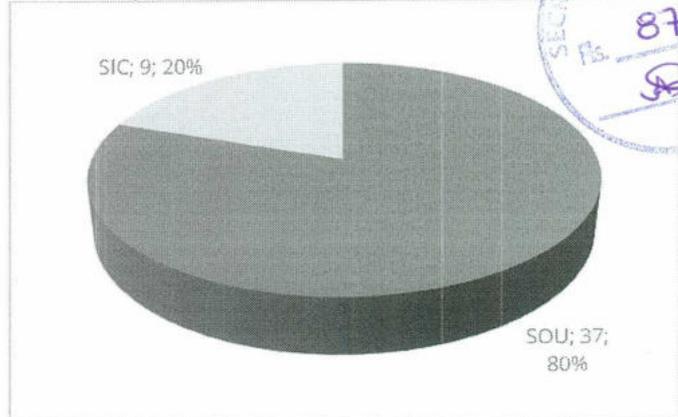


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



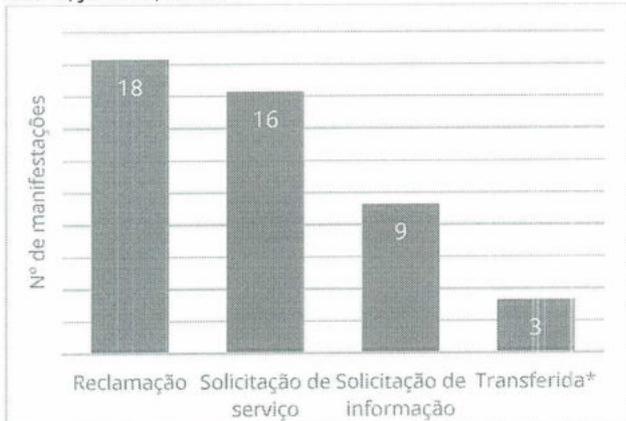
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

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



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

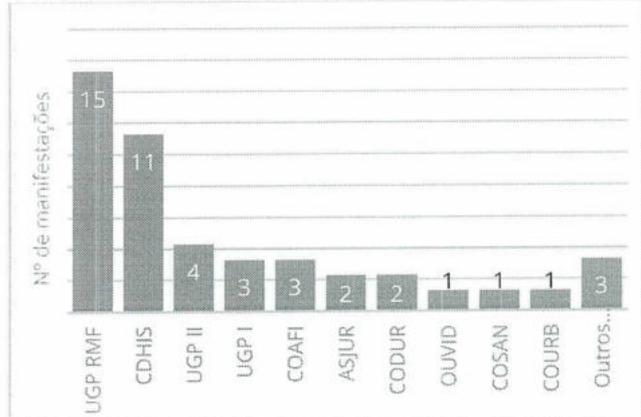
Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Janeiro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

\*Seinfra, Casa Civil e Sohidra

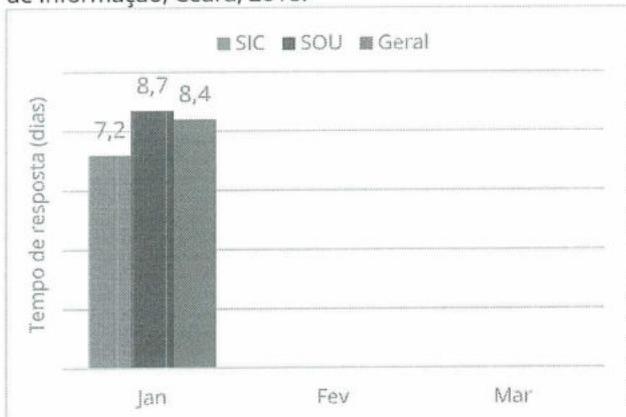
Figura 4. Número de manifestações registradas por área demandada, Ceará, Janeiro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

\*Seinfra, Casa Civil e Sohidra

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
<b>Total</b>	<b>46</b>

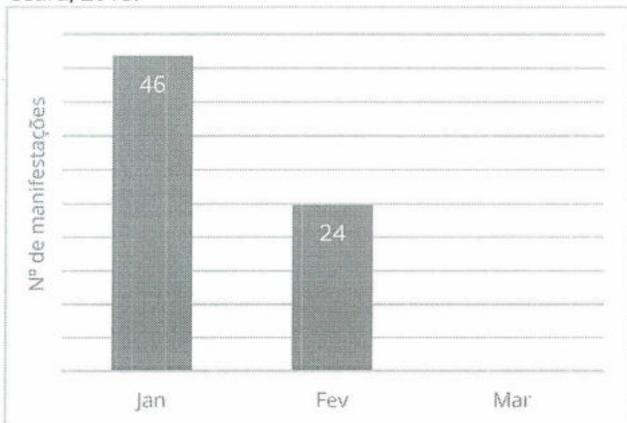
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Nota:

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

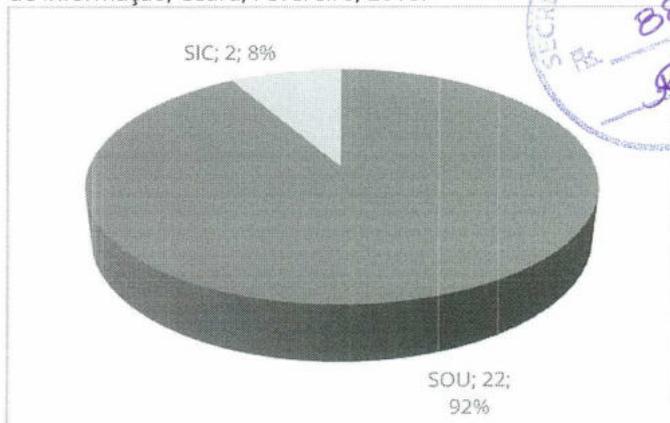


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



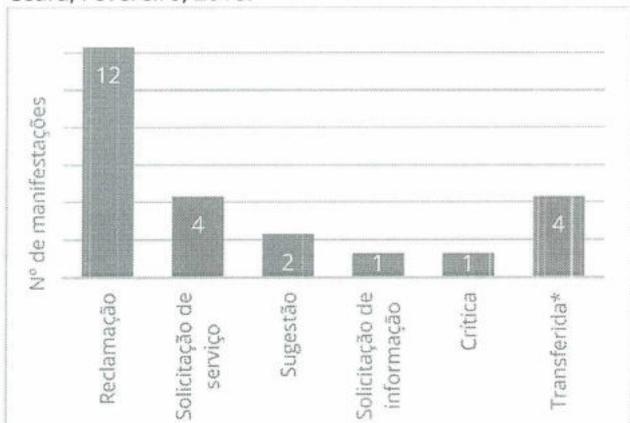
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

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



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

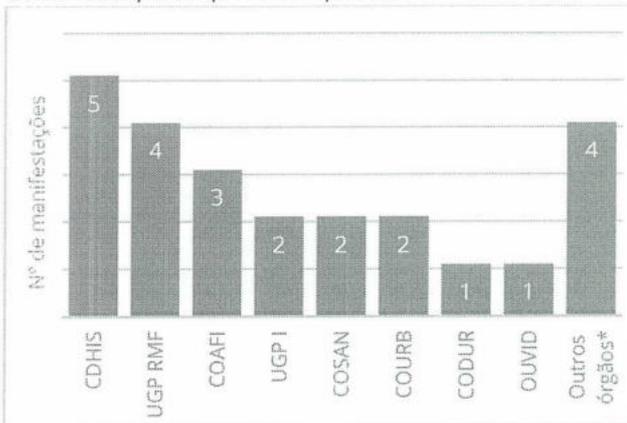
Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Fevereiro, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

\*Seinfra, Seplag, Metrofor e SESA.

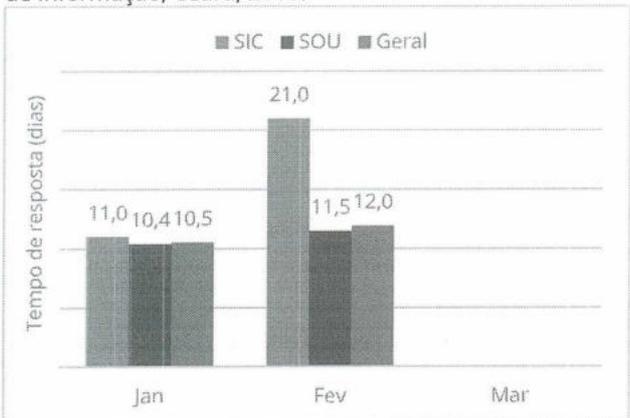
Figura 4. Número de manifestações registradas por área demandada, Ceará, Fevereiro, 2018.



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
<b>Total</b>	<b>46</b>

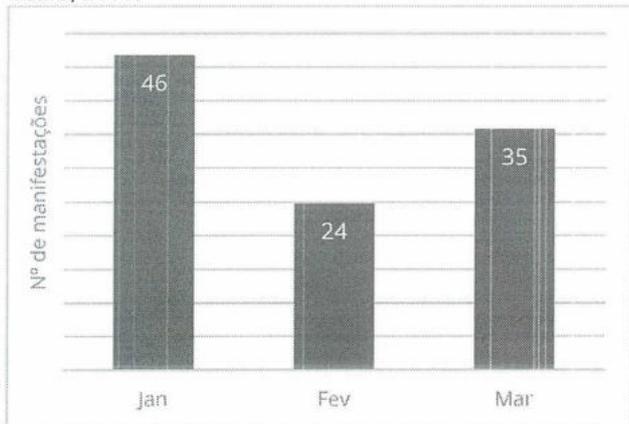
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

Nota:

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

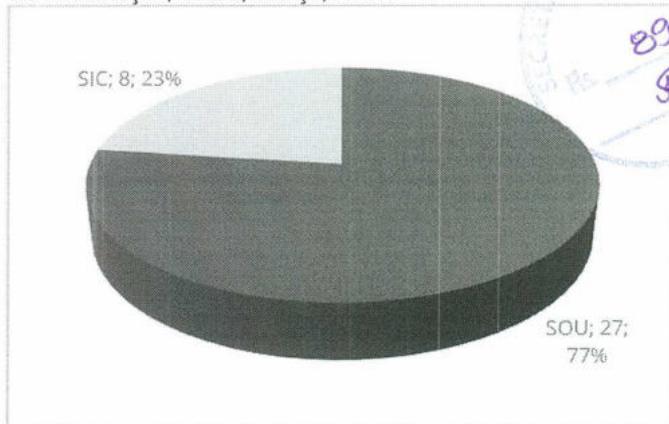


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



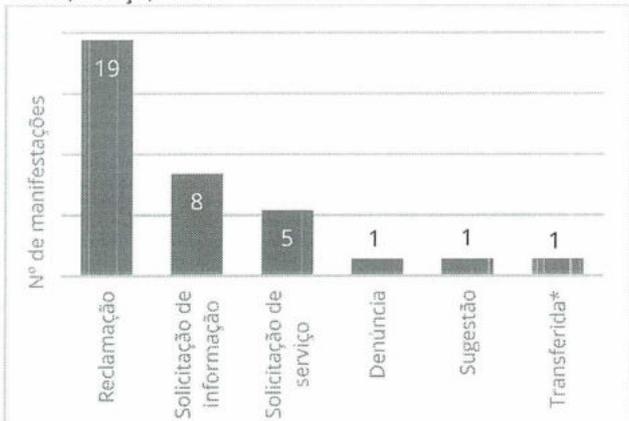
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

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



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

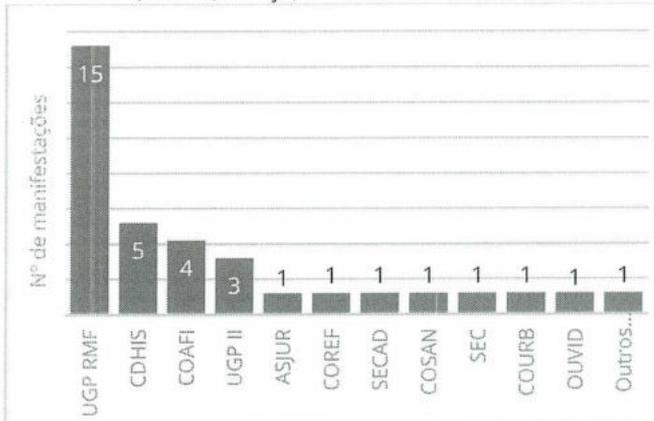
Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Março, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

\*Metrofor.

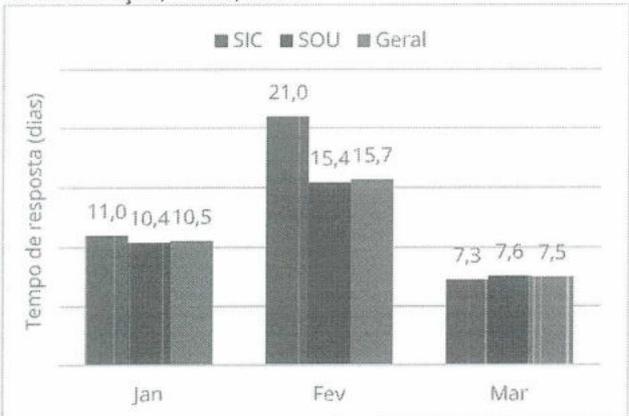
Figura 4. Número de manifestações registradas por área demandada, Ceará, Março, 2018.



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.

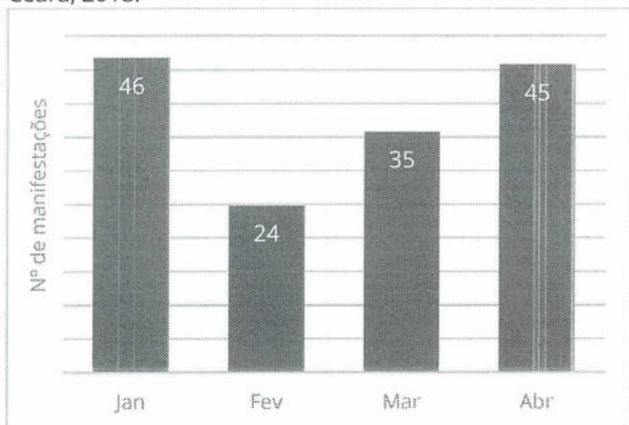
ASSUNTO	TOTAL
Solicitação de documentos	6
Insatisfação com a resposta da instituição	4
Invasão de prédio/terreno público	3
Projeto Rio Maranguapinho	3
Projeto Habitacional	3
Outros*	15
<b>Total</b>	<b>34</b>

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.

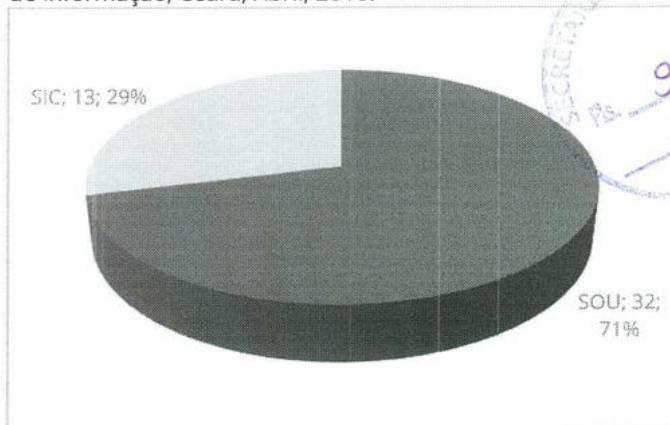


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



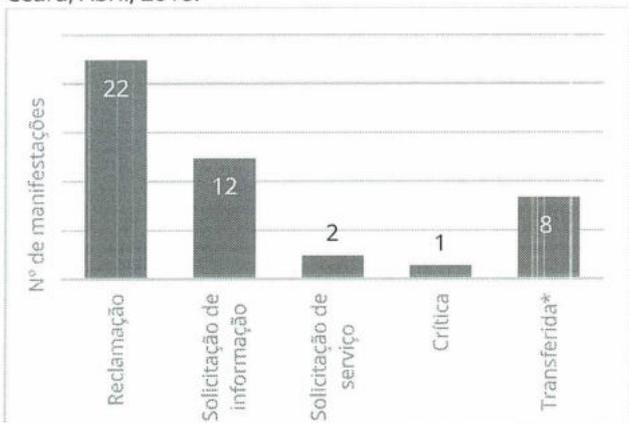
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

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



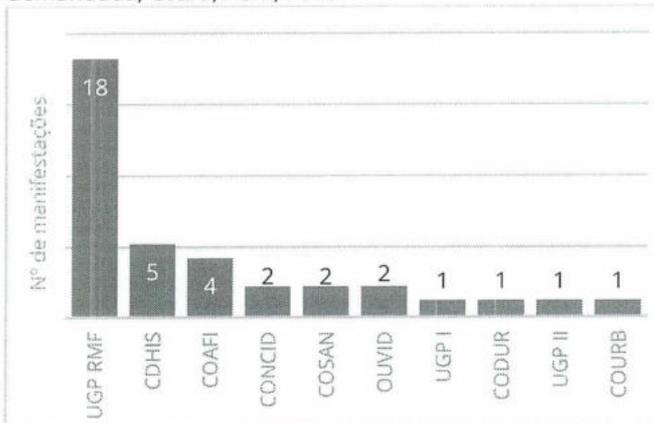
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

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



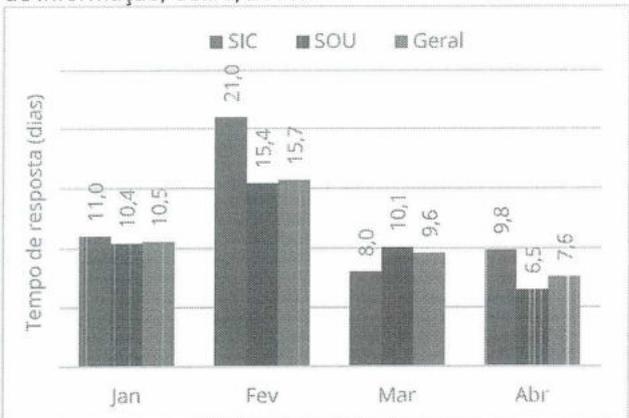
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC  
\*Cagece, Casa Civil, Detran, Seinfra, SESA e Metrofor.

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

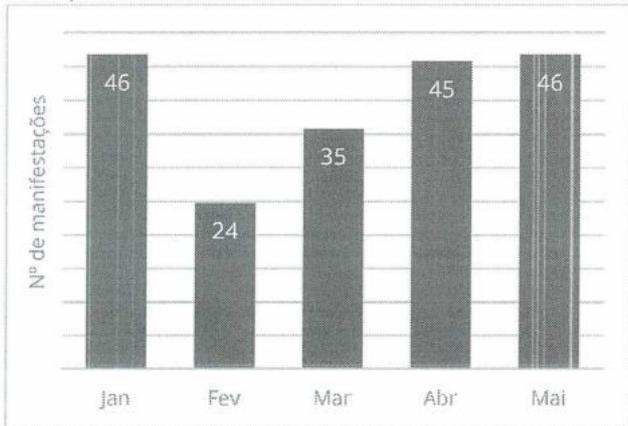
Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, 2018.

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
<b>Total</b>	<b>37</b>

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.

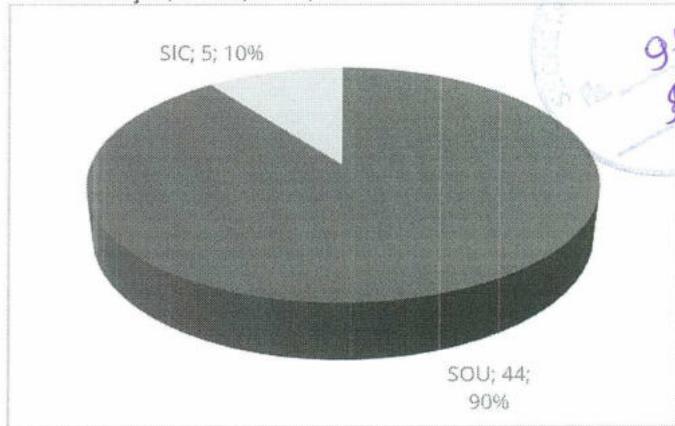


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



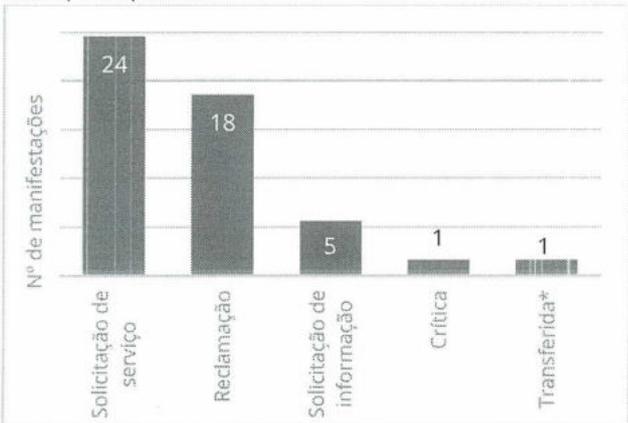
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

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



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

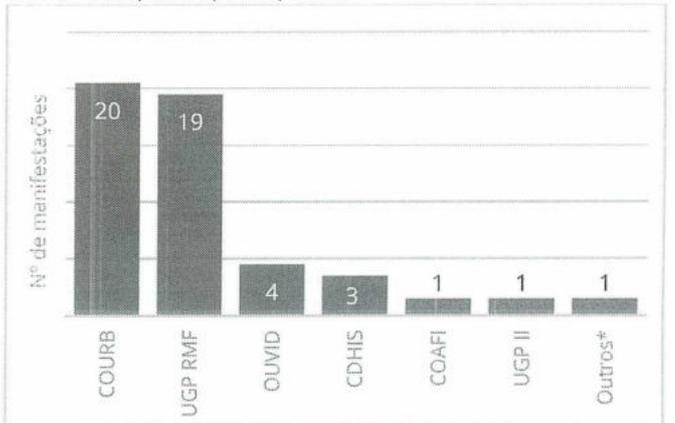
Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Maio, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

\*Metrofor.

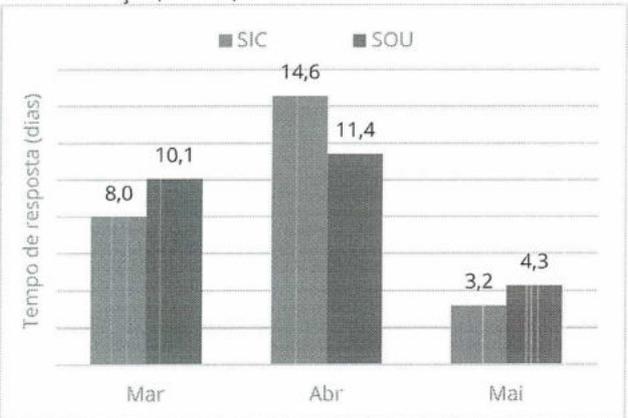
Figura 4. Número de manifestações registradas por área demandada, Ceará, Maio, 2018.



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.

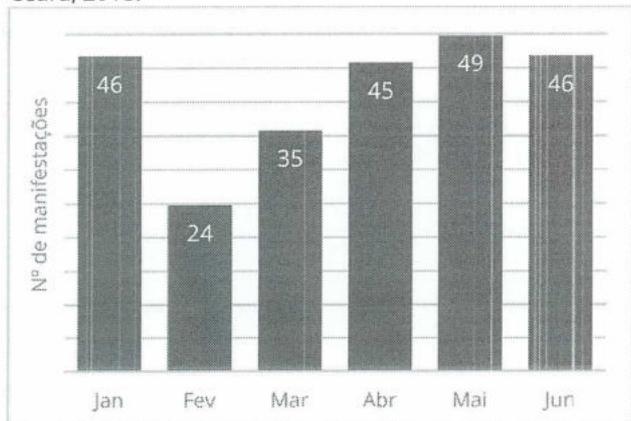
ASSUNTO	TOTAL
Tramitação de processo	18
Desapropriações - indenizações	12
Não compete ao poder executivo	4
Andamento de obras públicas	3
Solicitação de documentos	2
Outros*	6
<b>Total</b>	<b>45</b>

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.

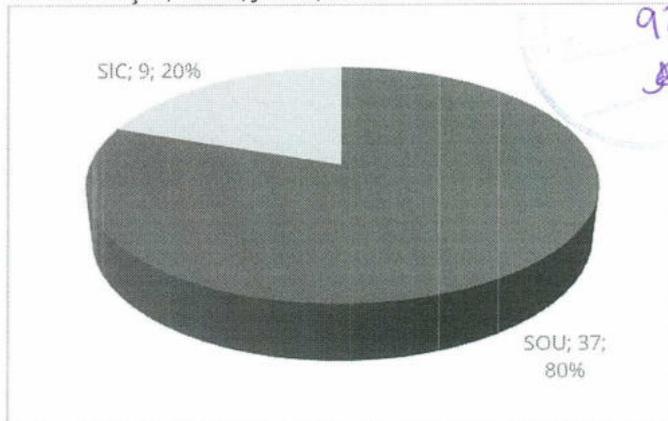


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



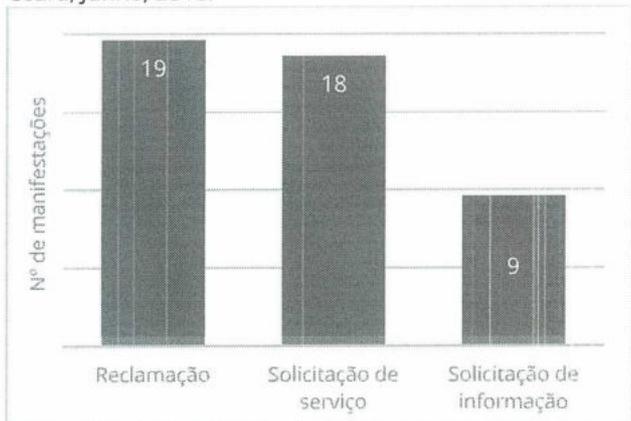
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

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



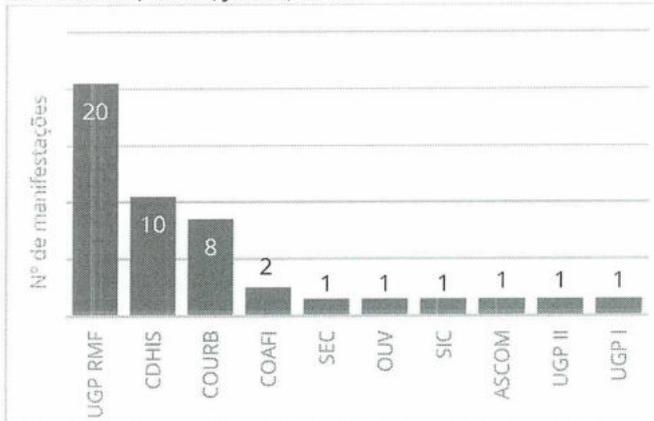
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

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



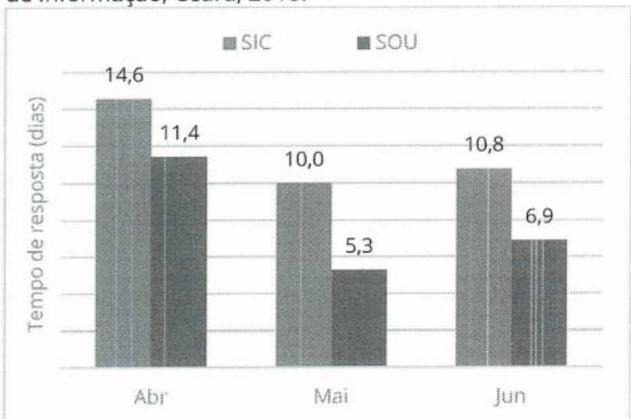
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

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.

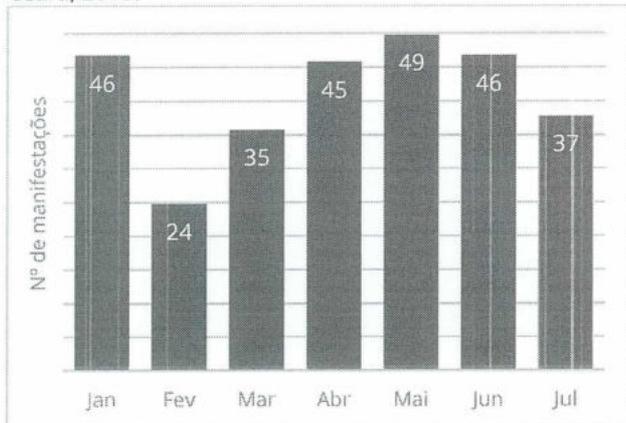
ASSUNTO	TOTAL
Desapropriações - indenizações	16
Não compete ao poder executivo	6
Projeto Habitacional	3
Tramitação de processo	2
Outros*	19
<b>Total</b>	<b>45</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

\* Falta de estrutura em delegacias, 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.

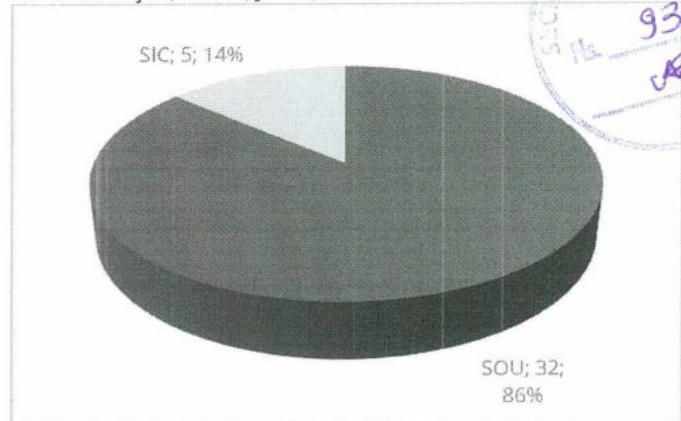


Figura 1. Número de manifestações registradas por mês, Ceará, 2018.



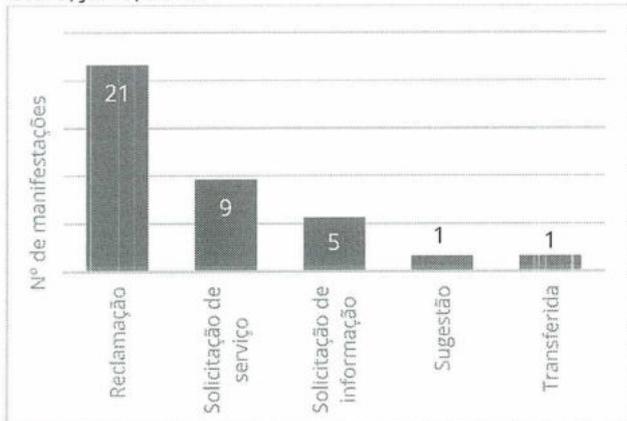
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

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



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

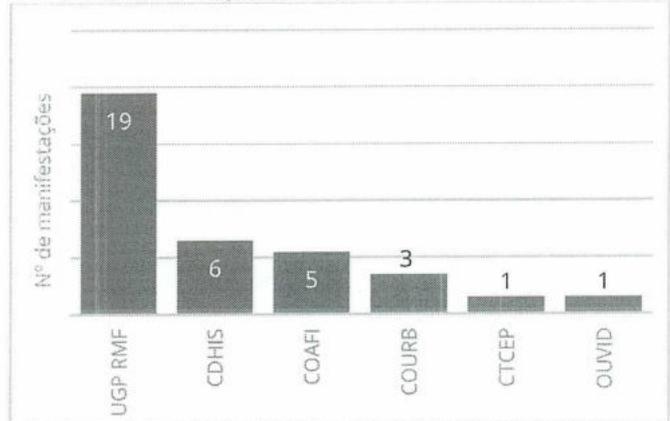
Figura 3. Número de manifestações registradas por tipo, Ceará, Julho, 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU e Módulo SIC

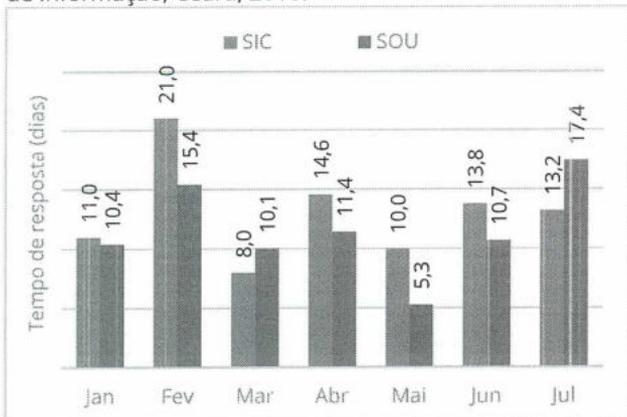
\*Transferida para SESA.

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
<b>Total</b>	<b>37</b>

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.



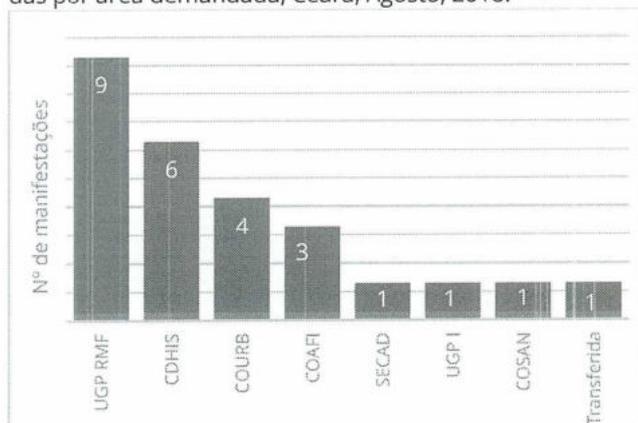
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

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



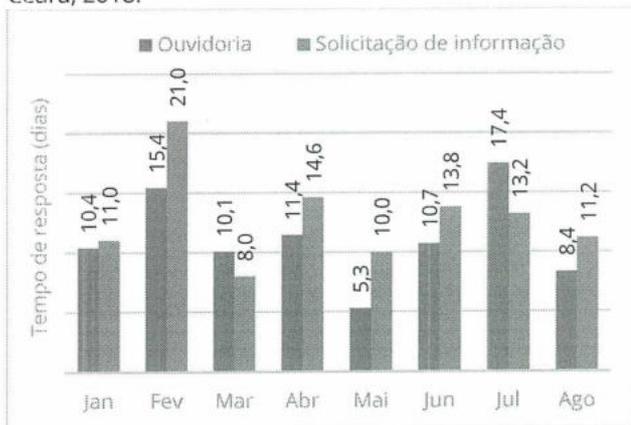
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

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

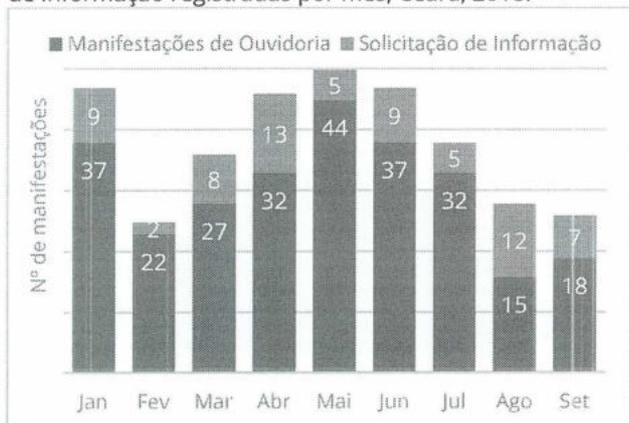
Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, 2018.

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
Programa de Habitação de Interesse Social	Orientações e procedimentos sobre o programa	1
	Utilização indevida	4
	Trabalho Social	1
Obras de mobilidade e requalificação urbana	Invasão de Unidades Habitacionais	1
	Informações de obras (andamento e prestação de contas)	3
Requalificação e urbanização do Dendê - Projeto Dendê	Desapropriações e indenizações	1
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

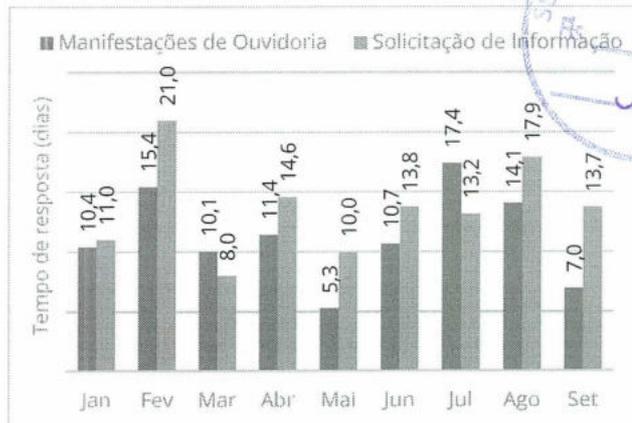


Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação registradas por mês, Ceará, 2018.



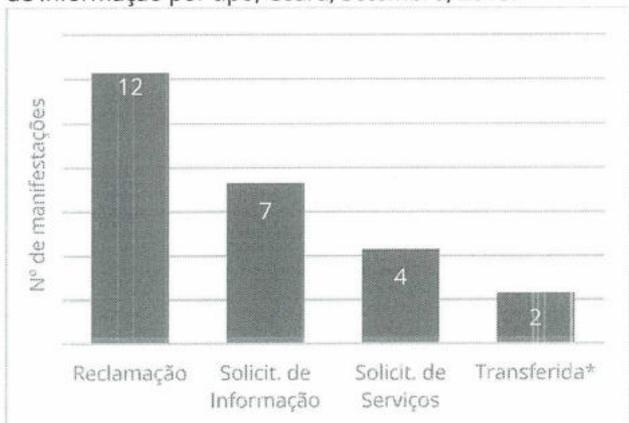
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

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



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

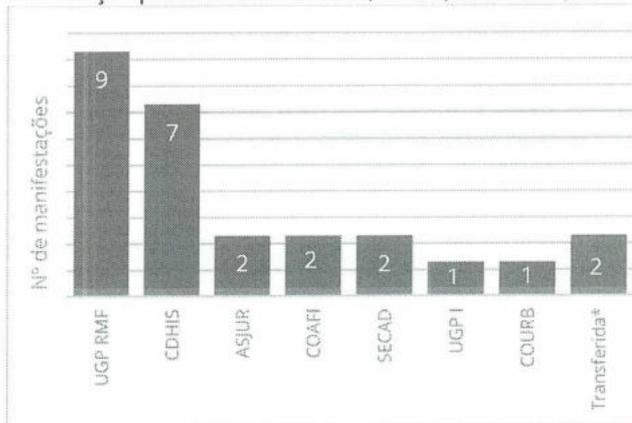
Figura 3. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação por tipo, Ceará, Setembro, 2018.



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.

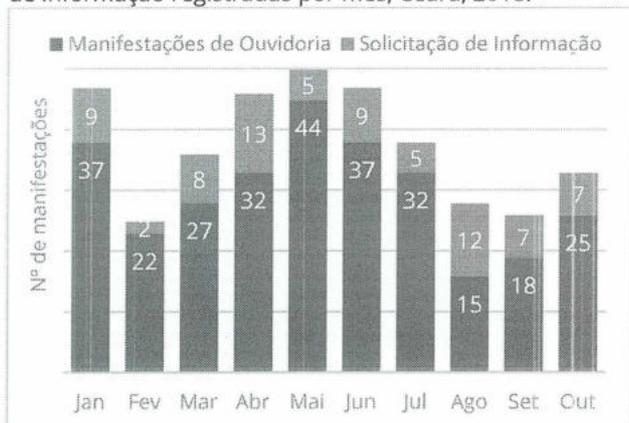
ASSUNTO	SUBASSUNTO	N
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	Desapropriações e indenizações	3
	Utilização ou ocupação indevida da área	1
	Andamento das obras do projeto	1
	Não informado	1
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Utilização indevida	2
	Invasão de 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



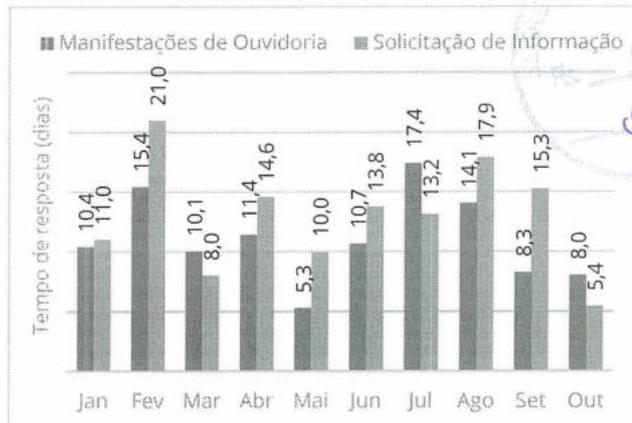


Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação registradas por mês, Ceará, 2018.



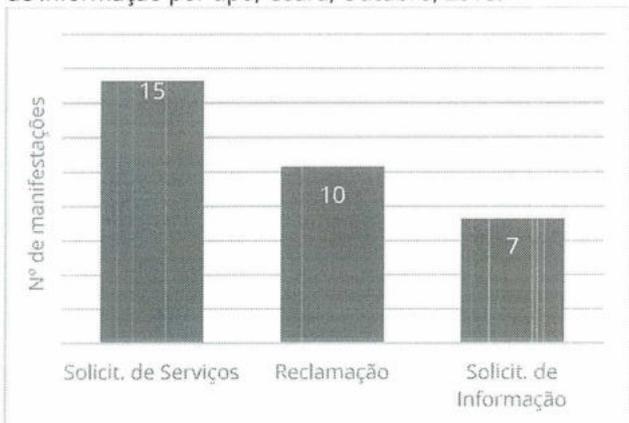
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

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



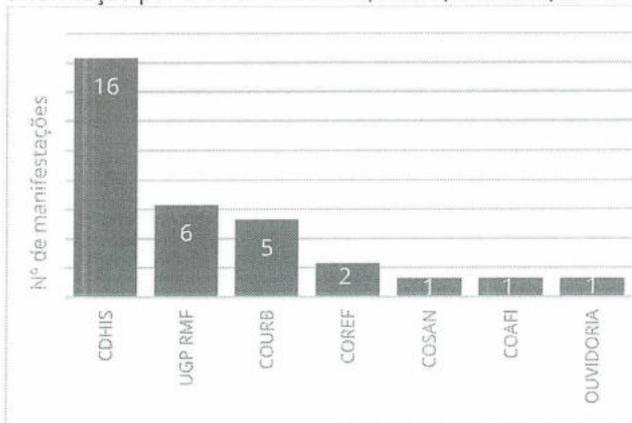
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

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

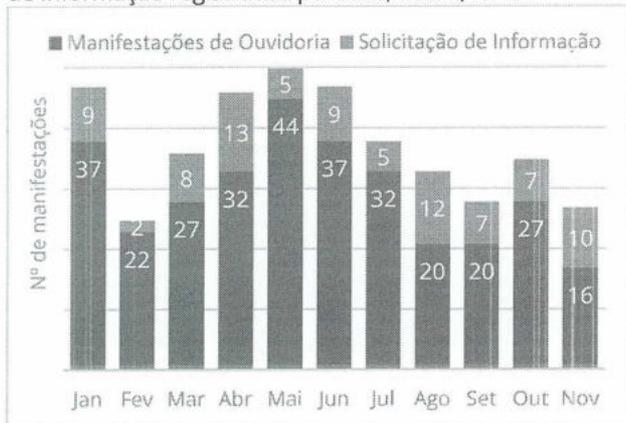
Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, Outubro, 2018.

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)	3
	Irregularidade em obras	1
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO, COCÓ E DENDÊ	Desapropriações e indenizações	3
	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

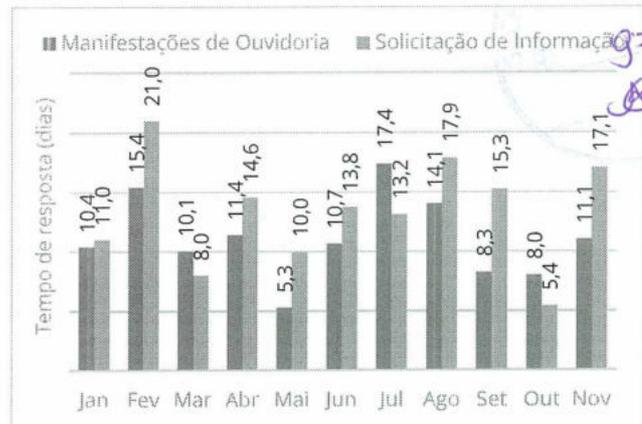


Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação registradas por mês, Ceará, 2018.



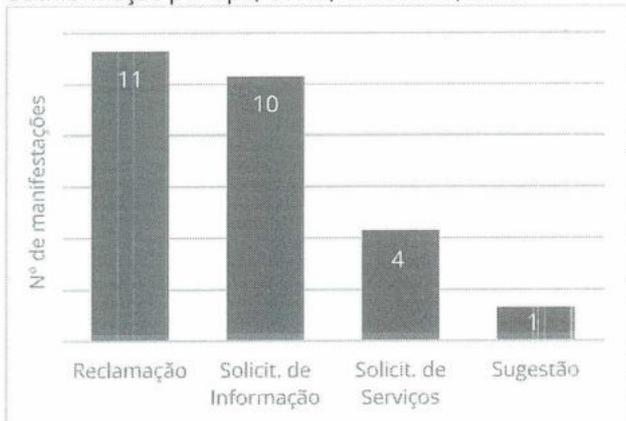
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

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



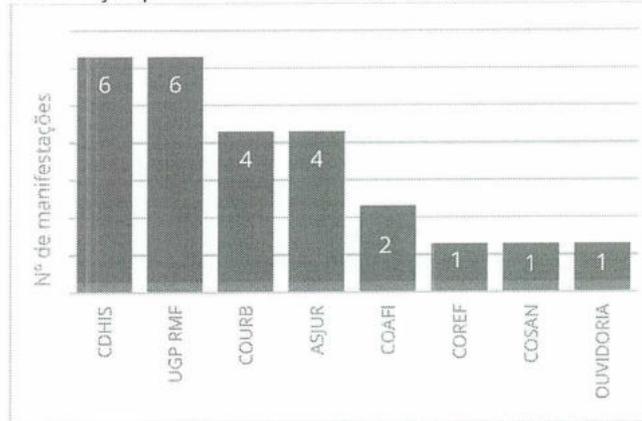
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

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

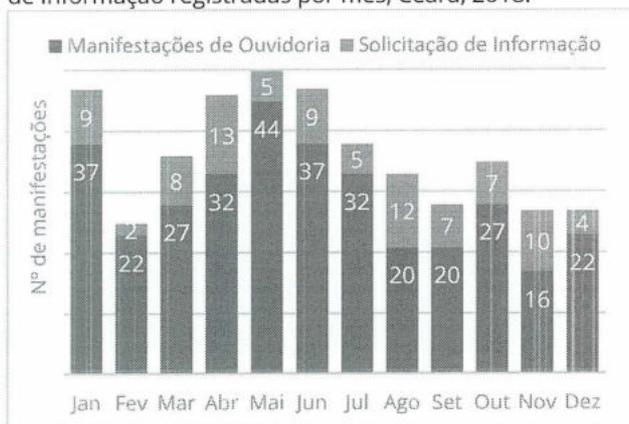
Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto, Ceará, Novembro, 2018.

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	
	Projeto Fogões Ecoeficientes	2	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Alterações na estrutura (rachaduras, afundamento, outros)	1	7
	Regularização fundiária	1	
	Comercialização (compra e venda)	1	
	Orientações e procedimentos sobre o programa	1	
	Demora na contemplação	1	
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL		1	1
OUTROS		2	2

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

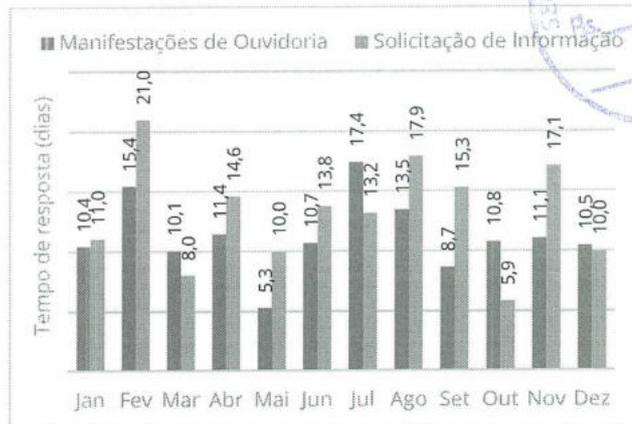


Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria e Solicitação de Informação registradas por mês, Ceará, 2018.



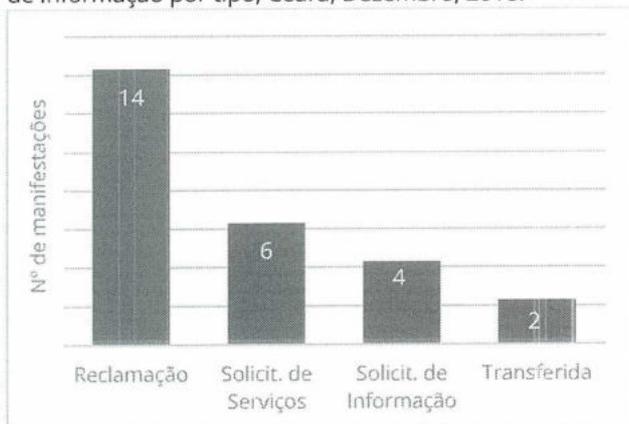
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

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



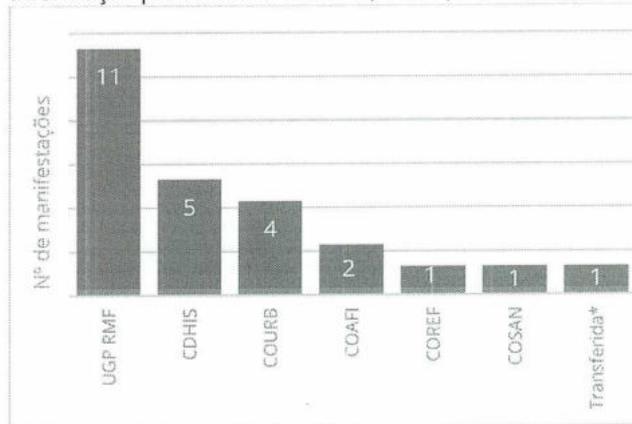
Fonte: Sistema de Ouvidoria – SOU, Módulo SIC e Ceará Transparente

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	
	Desapropriações e indenizações	1	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Utilização indevida	3	7
	Regularização fundiária	1	
	Orientações e procedimentos sobre o programa	1	
	Invasão de unidades habitacionais	1	
	Favorecimento ilegal	1	
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	Demora na contemplação	1	1
		1	
OUTROS		2	2

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



FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO

Nº Processo: 8935964/2017

Interessado: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Assunto: Ofício Circular nº24/2018/Cfocs/CGE – Relatórios Setoriais de Ouvidoria e de Acesso à Informação – Exercício 2018

De:  
OUVIDORIA

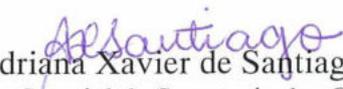
Para:  
SEC

Data do despacho  
31/01/2019

Exmo. Secretário,

Seguem em anexo, **Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012 – Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018** (fls. 4 a 50) e **Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria Período 01/01/2018 a 31/12/2018** (fls. 51 a 98), para encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado como resposta ao Ofício nº24/2018/CFOCS/CGE.

Atenciosamente,

  
Adriana Xavier de Santiago  
Ouvidor Setorial da Secretaria das Cidades

  
Camila Elisa de Souza Ribeiro  
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão



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

**OFÍCIO GS Nº 0320/2019 – SCIDADES**

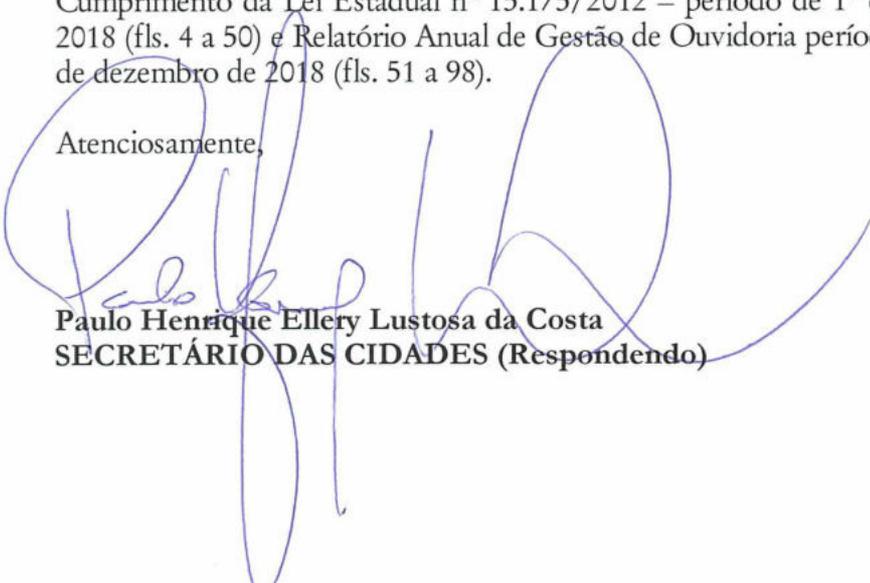
Fortaleza (CE), 31 de janeiro de 2019.

Ao Excelentíssimo Senhor  
**ANTÔNIO MARCONI LEMOS DA SILVA**  
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidora-Geral do Estado – CGE  
Centro Adm. Gov. Virgílio Távora Ed. SEPLAG  
Cep: 60.822-325 - Fortaleza – Ceará

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o cordialmente, em resposta ao Ofício nº 24/2018/CFCCS/CGE, da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado datado de 18 de dezembro de 2018, protocolado sob o nº 10457715/2018, encaminhamos o Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012 – período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018 (fls. 4 a 50) e Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria período de 01 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018 (fls. 51 a 98).

Atenciosamente,

  
**Paulo Henrique Ellery Lustosa da Costa**  
SECRETÁRIO DAS CIDADES (Respondendo)



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

**CERTIDÃO**

Certifico que apensei o **processo nº. 00581202/2019** ao **processo nº 10457715/2018** por tratar-se do mesmo assunto, qual seja: Relatório de Gestão de Ouvidoria e Acesso à Informação – Exercício 2018 e prorrogação do prazo de entrega.

Fortaleza/CE, 31 de janeiro de 2019.

  
Adriana Xavier de Santiago  
Ouvidor Setorial





GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado



Ofício Circular nº 02 /2019/Cfocs/CGE

Fortaleza, 23 de janeiro de 2019.

Assunto: **Prorrogação do Prazo de Entrega dos Relatórios Setoriais de Ouvidoria e de Acesso à Informação – exercício 2018**

Senhor Dirigente,

1. Cumprimentando-o(a) cordialmente, referimo-nos ao prazo de entrega do **Relatório de Gestão das Atividades da Ouvidoria Setorial e do Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da LAI**, a esta Controladoria e Ouvidoria Geral, conforme estabelece o Art. 8º do Decreto nº. 30.474/2011, o Art. 2º do Decreto 31.199/2013, e a Lei Nacional nº. 13.460/2017.

2. Sobre o assunto, informamos que o prazo de entrega dos relatórios foi prorrogado até o dia **28 de fevereiro de 2019**, em decorrência do Decreto nº. 32.908/2018, que dispõe sobre a exoneração dos servidores ocupantes de cargos em provimento em comissão e de funções de confiança do Poder Executivo Estadual.

3. Dessa forma, atentamos para a necessidade de designação do Ouvidor Setorial e do Comitê Setorial de Acesso à Informação desse órgão/entidade, publicada no Diário Oficial, com observância aos Decretos Estaduais 30.938/2012 e 31.199/2019, para que providenciem a elaboração e o encaminhamento dos referidos relatórios à CGE.

4. Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, por meio do telefone 3101.6615 (Jean Lopes – Relatório de Ouvidoria e Antônio Paulo – Relatório de Acesso à Informação).

5. Aproveitamos o ensejo para manifestar nossos votos de consideração e apreço.

Atenciosamente,

  
Antônio Marconi Lemos da Silva

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral, respondendo