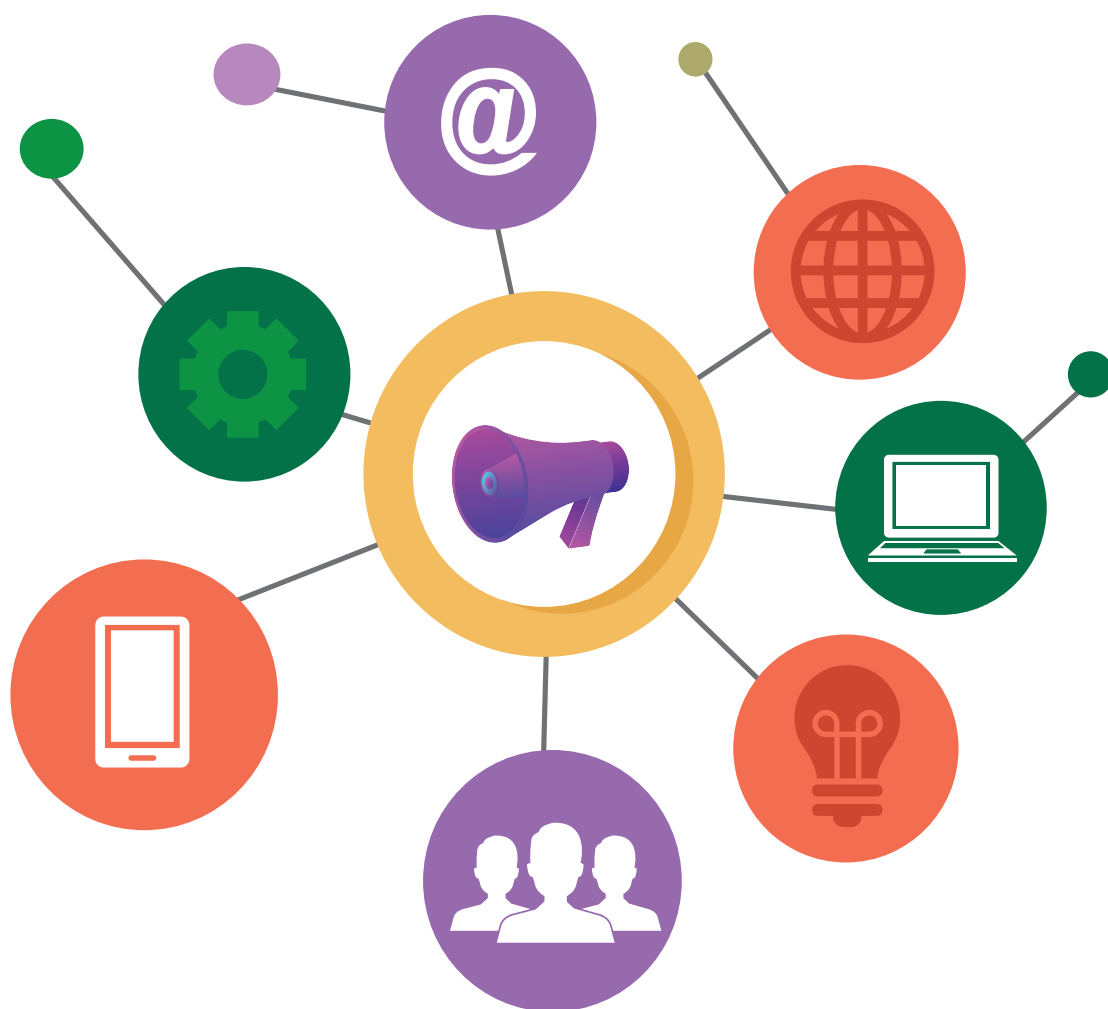


Relatório de Gestão de OUVIDORIA

2019





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



Expediente

Secretário de Estado das Cidades

Zezinho Albuquerque

Secretário Executivo de Saneamento

Paulo Henrique Ellery Lustosa da Costa

Secretário Executivo de Habitação e Desenvolvimento Urbano

Marcos César Cals

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Carlos Edilson de Araújo

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Juliany Siqueira Rhein (Coordenadora)

Laís d'Alva Pinheiro Eufrásio

Carla Patrícia de Melo Filgueiras

Cristian Lucas Gomes Araujo

Renato Barbosa Alves

Lucas Emanuel Silva Aragão

Evelize Regis de Freitas

Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades

Adriana Xavier de Santiago (Ouvidora até maio/2019)

Karoline Alves de Souza

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão

Camila Elisa e Souza Ribeiro



Lista de Figuras

Figura 1. Total de manifestações de Ouvidoria registradas, Ceará, 2019.....	12
Figura 2. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008-2019.	13
Figura 3. Distribuição das manifestações atendidas por mês, Ceará, 2019.....	13
Figura 4. Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2019.	15
Figura 5. Distribuição das manifestações atendidas por Eixo Governamental – 7 Cearás, Tema Setorial e Programa de Governo, Ceará, 2019.	21



Lista de Tabelas

Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2018-2019	14
Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2018-2019	15
Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2019	17
Tabela 4 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto, Ceará, 2019.	18
Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2018-2019	19
Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2018-2019	22
Tabela 7 – Distribuição das manifestações atendidas por Município, Ceará, 2018-2019	23
Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por Região de Planejamento, Ceará, 2019	24
Tabela 9 – Distribuição das manifestações atendidas segundo situação de resposta, Ceará, 2018-2019	25
Tabela 10 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2018-2019	26
Tabela 11 – Resultado da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2019.	27



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	12
3.1 Ouvidoria em Números	12
3.1.1 Total de manifestações por período	13
3.1.2 Registro de Manifestações por Meio de Entrada	14
3.1.3 Tipo de Manifestação	15
3.1.4 Tipificação/Assunto	17
3.1.5 Assunto e Subassunto.....	18
3.1.6 Manifestações por Unidade	19
3.1.7 Programa de Governo 7 Cearás.....	20
3.1.8 Manifestações por Município.....	23
4 Indicadores da Ouvidoria.....	25
4.1 Resolubilidade das manifestações	25
4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade	26
4.1.2 Tempo médio de resposta.....	26
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	27
5 Análise das manifestações e providências	29
5.1 Motivo das manifestações.....	29
5.2 Análise dos pontos recorrentes.....	29
5.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas....	29
6 Comprometimento com as atividades da rede de Ouvidoria	30
7 Considerações finais	31
8 Sugestões e Recomendações	32
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO.....	33

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, através da Lei Estadual nº 13.785.

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.

No novo modelo de gestão do estado, em 2019, o Detran passa para a Secretaria de Infraestrutura e se cria a Superintendência de Obras Públicas (SOP) a partir da fusão do Departamento de Arquitetura e Engenharia (DAE) e Departamento de Estadual de Rodovia (DER) para SCidades, por meio da Lei nº 16.953/2019.

Dentre os programas, projetos e ações, a 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 2019.



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

A Rede de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto nº 30.938/2012, tem um papel importante nesse processo, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, e a partir desse contexto, são apresentadas sugestões de providências a serem tomadas no âmbito da Gestão do Sistema ou pelas respectivas setoriais. Para tanto, a Rede de Ouvidoria conta com uma plataforma de registro de Manifestações de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, o **Ceará Transparente**, que reúne ainda consultas ao Portal da Transparência e a Participação Cidadã, cujo funcionamento se deu a partir de julho de 2018.

Em 2019, com a publicação da Lei nº 33.008/2019, as atribuições relativas à Ouvidoria Setorial da SCidades passaram a compor o rol de atribuições da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, em consonância com a Portaria GCE nº 59/2019. Desta feita, controle interno e controle social foram aglutinados sob égide da mesma unidade orgânica, tendo o último uma equipe mínima para sua operacionalização, composta pelo Ouvidor Setorial e auxiliar.

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

No Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2018, de lavra da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), as Recomendações destinadas à Secretaria das Cidades também foram destinadas a todas as setoriais, não havendo, portanto, Recomendações específicas direcionadas a esta setorial:

5.1. Para todas as setoriais

Recomendação 1) Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017.

Recomendação 2) Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

Recomendação 3) Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual do Ouvidoria.

Para tanto, a CGE orientou, por meio do Ofício Circular nº 962/2019/COUVI/CGE, protocolado através do Processo ViProc nº 08038214/2019, que as recomendações sejam implementadas com auxílio da respectiva Comissão Gestora do PASF (CGPasf).

Desta feita, em articulação com a CGPasf, foi desenvolvido em consonância com a Lei nº 13.460/2017 um formulário para aplicação de pesquisa de satisfação entre os cidadãos usuários, que será implementado pelas áreas técnicas após discussão sobre a melhor metodologia de aplicação e periodicidade de sistematização dos dados e avaliação dos serviços, atendendo a primeira Recomendação constante no item 5.1. O protótipo encontra-se no apêndice deste relatório.

Em relação à Recomendação 2, a Scidades fomenta, em suas respostas às manifestações a participação dos cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria, nas Pesquisa de Satisfação, disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente, conforme texto abaixo:

“Visando a melhoria contínua dos nossos serviços e atendimento, gostaríamos de sua colaboração, respondendo a Pesquisa de Satisfação.”

Atendendo última recomendação oriunda da CGE, a SCidades está atualizando seu sítio eletrônico e foi disponibilizado o Relatório Anual de Ouvidoria, referente ao exercício de 2018, que está disponível no endereço: <https://www.cidades.ce.gov.br/comissao-de-controle-interno-cci-2/>.

Em relação às Recomendações oriundas do Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria das Cidades, referente ao exercício de 2018, teve-se as seguintes recomendações:

Recomendação 1) Definir medidas para ampliação da divulgação da Ouvidoria da Secretaria das Cidades em todo o Estado, a exemplo, os eventos institucionais, através de folders, banner e considerando a utilização do Manual de Identidade



Visual da Casa Civil que obriga a utilização do número de telefone 155 nas placas de obras a partir de 2018.

Área responsável: Assessoria de Comunicação - ASCOM

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

Área responsável: UGP RMF

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

Área responsável: Direção superior

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

Área responsável: CDHIS

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

Área responsável: CDHIS

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

Área responsável: CDHIS

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

Área responsável: CDHIS

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

Área responsável: CDHIS

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

Área responsável: CDHIS

Para tanto, as áreas responsáveis pelo atendimento às recomendações foram informadas do resultado do Relatório de Ouvidoria por meio de Comunicado Interno (CI nº 08/CCI/2019), tendo a então Comissão de Controle Interno (atualmente Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria) a competência de realizar a comunicação e o monitoramento do cumprimento (Processo Viproç nº 01473772/2019).

Desta feita, após a disseminação das recomendações e o estabelecimento de prazo para cumprimento, em novembro de 2019 as áreas foram acionadas novamente para levantamento de informações quanto as medidas realizadas (CI nº 21/2019/Ascou).

A Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social (CDHIS), por meio da CI nº 045/2019, teceu os seguintes esclarecimentos quanto às recomendações:

Sobre o uso indevido de espaços coletivos informou a realização de reunião com o agente financeiro do programa, com entidade representativa dos moradores de um dos empreendimentos e o poder público municipal, tendo como pauta um caso específico de ocupação e a avaliação de possíveis soluções. Informou sobre a contratação de trabalho social, conforme previsto na legislação do programa, para os seis empreendimentos entregues que, dentre outras ações, fomentará a gestão condominial, compreendendo esta uma ação para melhor organização dos espaços internos de uso coletivo.

Em relação a compra e venda indevida de imóveis, informou que todas as denúncias recebidas são encaminhadas para a Ouvidoria do agente financeiro, tendo em vista ser este o legítimo administrador do programa, bem como gestor dos contratos firmados com os beneficiários. Relatou que oficiou ao agente financeiro reiteradas vezes sobre a disposição de atuar na busca conjunta de soluções para questão, contudo enquanto parceiro do programa, uma vez que o agente financeiro é o legítimo representante do Fundo de Arrendamento Residencial - FAR.

No que tange a ausência aos serviços de transporte e equipamento sociais, teceu as seguintes justificativas:

A partir da segunda fase do programa MINHA CASA MINHA VIDA, foi facultado aos entes públicos custear a construção de equipamentos com recursos liberados pelos FAR – Fundo de Arrendamento Residencial, à ordem de 6% do valor do contrato de produção dos empreendimentos com mais de 500 unidades (Portaria MCIDADES 168/2013). A liberação destes recursos, no entanto, não ocorreu na quase totalidade dos empreendimentos do Ceará até a presente data. Apenas um empreendimento no estado utilizou essa prerrogativa, em Quixadá, porque os equipamentos foram construídos junto com a obra. A prefeitura de Fortaleza, que ficou responsável pelos equipamentos dos residenciais construídos no município, não recebeu, até hoje, qualquer recurso.

A legislação do programa prevê desde o planejamento do projeto, o compromisso dos entes públicos com a infraestrutura necessária. Mas os recursos para equipamentos foram atingidos pela contingência do próprio governo federal. O que os entes públicos realizaram, foi proveniente de outras fontes de recursos.

(...)

De qualquer forma, a legislação atual do programa MINHA CASA MINHA VIDA assegura que, na entrega dos empreendimentos, os equipamentos estejam igualmente entregues. Da mesma forma, exige a criação de um grupo Inter setorial que congrega as áreas de saúde, educação, assistência social e habitação, durante o planejamento, para fins de estudos e compromissos na contratação (sic).

Sobre a violência presente nos residenciais do PMCMV, informou a realização de uma grande operação de reintegração de posse, ainda no ano de 2019, em empreendimento ocupado com envolvimento de vários atores institucionais, significando a reação do Estado à violência das facções criminosas. Além das constantes discussões capitaneadas pelo Ministério Público onde a Secretaria das Cidades e outras setoriais participam.

Quanto ao atraso no processo de distrato, registrou a realização de reunião entre Secretaria das Cidades e agentes financeiros do programa para afinamento do fluxo do processo com vista ao seu aperfeiçoamento.

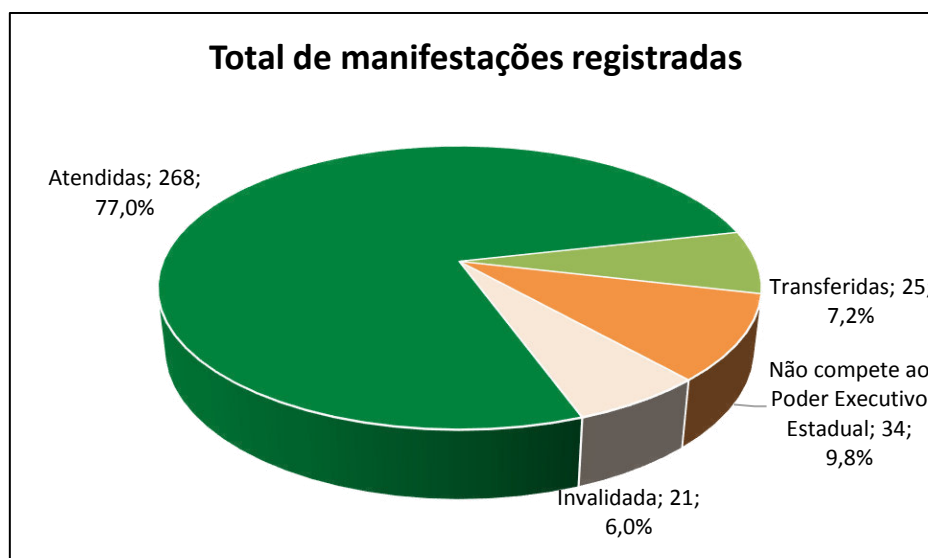
No que se refere a invasão de terrenos, bem como o prosseguimento e a ampliação das discussões em grupo de trabalho, informou a desarticulação do grupo, porém registrou que a Procuradoria Geral do Estado foi acionada para instrução de processo de destinado ao ingresso de ação judicial.

A Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas (Corev) que responde pelos projetos antes gerenciados pela Unidade de Gerenciamento do Projeto da Região Metropolitana de Fortaleza (UGP RMF), informou, sobre a recomendação referente ao melhoramento do macroprocesso de desapropriação de imóveis, que o atraso que ocorre depende de vários fatores alheios a coordenadoria, como aprovação de recursos no âmbito do Mapp (Monitoramento de Ações e Projetos Prioritários), limite financeiro e orçamento.

Já a Assessoria de Comunicação, por meio da CI nº 01/2020, informou sobre as medidas que serão adotadas para ampliação da divulgação da Ouvidoria Setorial da Scidades, quais sejam: “(...) um plano institucional que abordará as seguintes mídias: redes sociais institucionais, com postagens frequentes sobre o tema; inserções no website da Secretaria, com artes rotativas e matérias vinculadas; e incluir o número da ouvidoria (155) nas placas de obras, assim como em todo material institucional da Scidades.” (Sic)

3 Análise de Manifestações de Ouvidoria no Período

3.1 Ouvidoria em Números



Fonte: Ceará Transparente; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

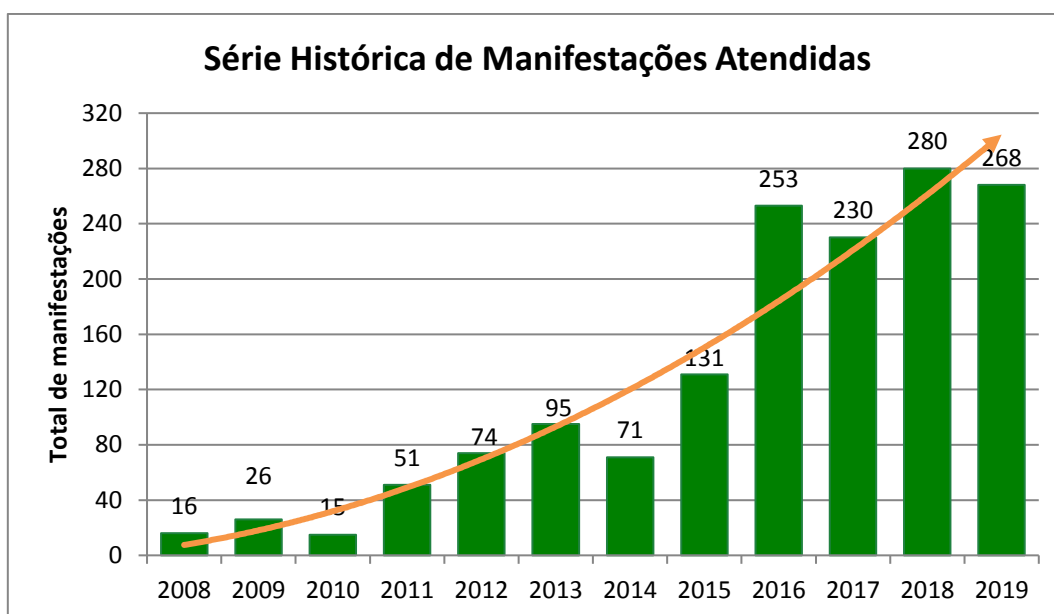
Figura 1. Total de manifestações de Ouvidoria registradas, Ceará, 2019.

A figura 1 mostra o número de manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente no ano de 2019. De acordo com a figura, observa-se que 268 manifestações foram registradas para Secretaria das Cidades. Destas, 25 foram transferidas para outros órgãos do Governo do Estado e outras 34 não foram atendidas por serem de competência de outras esferas de governo (municipal e federal). Outras 21 manifestações foram invalidadas.

Cabe esclarecer que se considera como invalidadas manifestações duplicadas pelo cidadão usuário ou pelo próprio sistema; manifestações cujas informações são consideradas insuficientes para o atendimento da demanda; e protocolos oriundos do compartilhamento indevido de manifestações pela setoriais. Interpreta-se que tais situações ocorreram ao longo do ano pela mudança da estrutura administrativa do estado com a criação das assessorias de controle interno e ouvidoria e consequente nomeação de novos ouvidores setoriais que careceram de tempo para incorporar os procedimentos, bem como pela inabilidade do cidadão usuário em utilizar a ferramenta informatizada.

Com relação às 25 manifestações transferidas, 11 (44%) foram encaminhadas para a Secretaria de Infraestrutura - Seinfra e outras encaminhadas para Superintendência de Obras Públicas - SOP, Departamento Estadual de Trânsito-Detran, Casa Civil, UVA, Polícia Civil e Seplag.

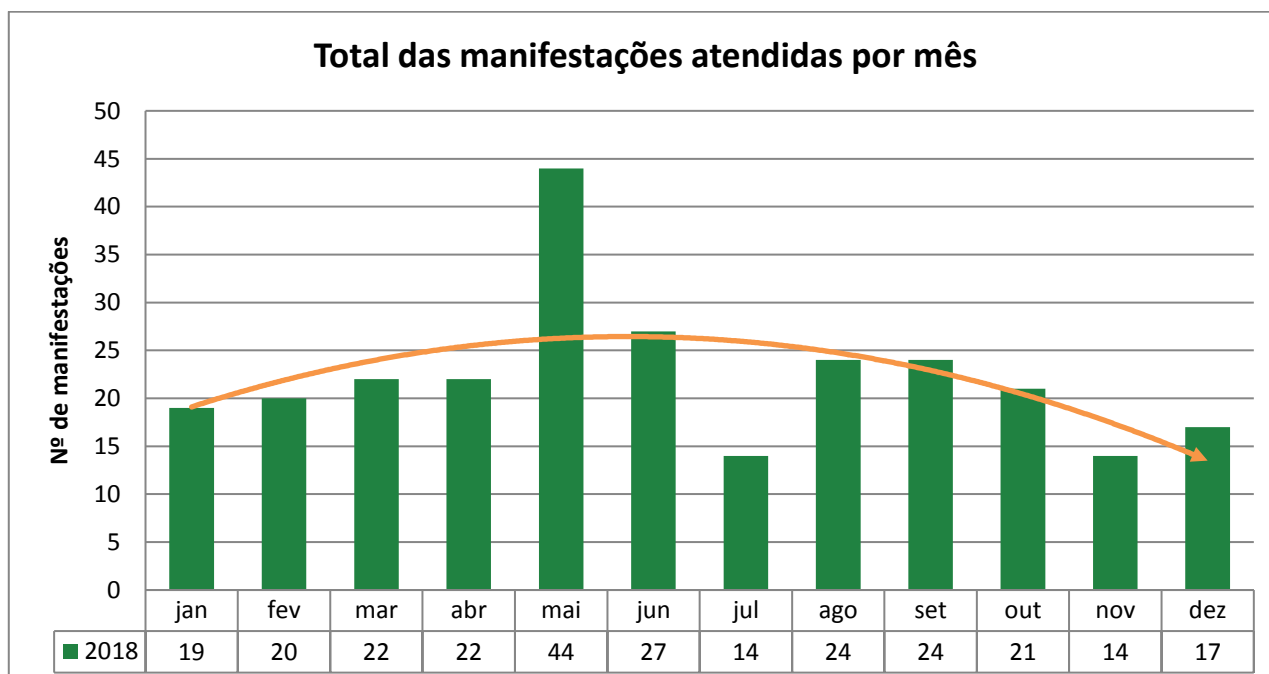
A figura 2, logo abaixo, mostra a série histórica do número de manifestações de ouvidoria registradas desde 2008. Observa-se que há um crescimento exponencial no número de manifestações. Tal tendência segue a mesma do Estado mostrando que as ações de divulgação, juntamente com a confiança do cidadão no Sistema de Ouvidoria, têm mostrado resultados positivos quanto à participação da população. Em relação ao ano de 2018, obteve uma pequena redução de 4%.



Fonte: Ceará Transparente; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Figura 2. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008-2019.

3.1.1 Total de manifestações por período



Fonte: Ceará Transparente; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Figura 3. Distribuição das manifestações atendidas por mês, Ceará, 2019.

A Figura 3 mostra o total de manifestações de Ouvidoria atendidas por mês. Observa-se que no período de janeiro a outubro houve um certo equilíbrio no total de manifestações atendidas. A exceção foi no mês de maio que houve um aumento considerável.

Atribui-se esse acréscimo em virtude da ocupação irregular ocorrida no Empreendimento José Euclides em data próxima, o que gerou a não entrega de unidades habitacionais. Outro fator considerável foi o adiamento do início das intervenções do Projeto Maranguapinho no Trecho 4. As famílias residentes na localidade foram sensibilizadas acerca da implantação do projeto, contudo, seu início foi adiado em virtude dos trâmites de financiamento entre Governo do Estado e agente financeiro (Caixa Econômica Federal).

Ademais, as indenizações referentes às desapropriações dos imóveis lindeiros ao Rio Cocó sofreu substancial atraso em virtude do cronograma de pagamento do Estado, cujo fechamento ocorre no início do exercício financeiro, bem como pela transição da Direção Superior da Secretaria das Cidades, com alteração do responsável pelo ordenamento de despesa.

3.1.2 Registro de Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2018-2019 .

MEIO DE ENTRADA	2018		2019		VARIÇÃO 2018-2019 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Telefone 155	129	46,1%	142	53,0%	10%	↑
Internet	75	26,8%	70	26,1%	-7%	↓
Telefone	23	8,2%	25	9,3%	9%	↑
Presencial	38	13,6%	23	8,6%	-39%	↓
E-mail	7	2,5%	5	1,9%	-29%	↓
Facebook	1	0,4%	2	0,7%	100%	↑
Carta	5	1,8%	1	0,4%	-80%	↓
Governo Itinerante	2	0,7%	0	0,0%	-100%	↓
Total	280	100,0%	268	100,0%	-4%	↓

Fonte: Ceará Transparente; 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 (53,0%). O segundo tipo de entrada se dá pela Internet, no próprio Ceará Transparente (26,1%). A Ouvidoria setorial ainda disponibiliza o telefone próprio para o registro de manifestações, com 25 casos registrados em 2019 (9,3%), sendo este o terceiro meio de entrada mais utilizado no ano.

Os atendimentos presenciais perfizeram um total de 23 casos (8,6%). 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.

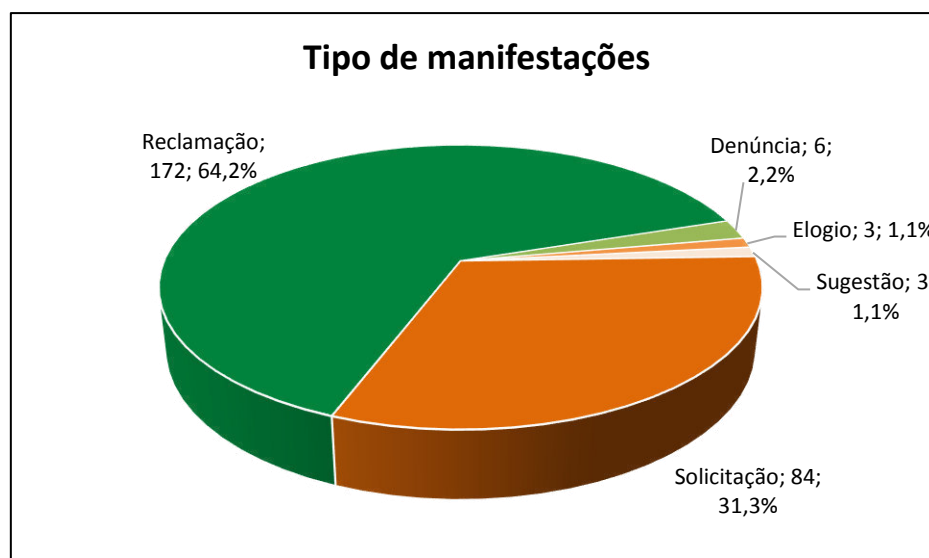
Outras formas de registro também são disponibilizadas e foram utilizadas pelos cidadãos em 2019, o e-mail institucional (1,9%), as cartas (0,4%) e a página do *Facebook* do Governador (0,7%). Neste ano não foram registradas manifestações por meio do Governo Itinerante.

3.1.3 Tipo de Manifestação

Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2018-2019 .

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2018		2019		VARIÇÃO 2018-2019 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Insatisfação do Cidadão	181	64,7%	178	66,6%	-2%	↓
Reclamação	180	64,3%	172	64,2%	-4%	↓
Denúncia	1	0,4%	6	2,2%	500%	↑
Solicitação de serviço	94	33,6%	84	31,3%	-11%	↓
Contribuição para melhoria do serviço	5	1,8%	6	2,2%	20%	↑
Elogio	0	0,0%	3	1,1%	-	↑
Sugestão	5	1,8%	3	1,1%	-40%	↓
Total	280	100,0%	268	100,0%	-4%	↓

Fonte: Ceará Transparente; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.



Fonte: Ceará Transparente; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Figura 4. Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2019.



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 2019 o principal tipo de manifestação foi o grupo da **Insatisfação do Cidadão**, com 66,6% das demandas. Este tipo de manifestação teve uma variação de -2% em relação a 2018. Foram registradas 6 denúncias no ano, apresentando um acréscimo de 500% em relação ao ano anterior e 172 reclamações, com decréscimo de 4%.

Em segundo, ficou a **Solicitação de serviços** com 31,3% das manifestações. Este tipo de manifestação teve um declínio de 11% em relação ao mesmo período do ano anterior.

O grupo de **Contribuição para melhoria do serviço** obteve o menor número de manifestações (2,2% do total). Destaca-se a realização de 3 elogios no ano e o registro de 3 sugestões. Este grupo obteve uma variação positiva de 20%.

3.1.4 Tipificação/Assunto

Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2019 .

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
RECLAMAÇÃO	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	50	172
	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	44	
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO COCÓ - PROJETO RIO COCÓ	27	
	OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	22	
	ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E DRENAGEM URBANA	8	
	OUTROS	21	
SOLICITAÇÃO	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	46	84
	OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	12	
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	10	
	OUTROS	16	
DENÚNCIA	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4	6
	OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	2	
ELOGIO	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1	3
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	
	PROJETO FOGÕES ECOEFICIENTES	1	
SUGESTÃO	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	2	3
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	1	
TOTAL		268	268

Fonte: Ceará Transparente; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

3.1.5 Assunto e Subassunto

Tabela 4 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto, Ceará, 2019.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	33	61
	ANDAMENTO DAS OBRAS DO PROJETO	8	
	UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DA ÁREA	6	
	OUTROS	14	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	DEMORA NA CONTEMPLAÇÃO	24	90
	MELHORIA HABITACIONAL (REFORMAS)	14	
	UTILIZAÇÃO INDEVIDA	14	
	OUTROS	38	
OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	INFORMAÇÕES SOBRE OBRAS (ANDAMENTO E PRESTAÇÃO DE CONTAS)	11	36
	DEMORA NA ENTREGA DA OBRA	10	
	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	8	
	IRREGULARIDADES EM OBRAS	7	
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO COCÓ - PROJETO RIO COCÓ	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	26	32
	ANDAMENTO DAS OBRAS DO PROJETO	4	
	UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DA ÁREA	2	
OUTROS		51	51
TOTAL		268	268

Fonte: Ceará Transparente; 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, liderando com 50 manifestações, os principais subassuntos foram desapropriações e indenizações, seguido de andamento da obra do projeto (Tabela 4). O segundo assunto mais reclamado pelos cidadãos usuários foi Habitação de Interesse Social, com 44 manifestações, tendo como principal subassunto a demora na contemplação da unidade habitacional. Neste ano, também foram registradas reclamações quanto ao atraso no processo de pagamento de indenização referente ao Projeto Rio Cocó, aparecendo como terceiro assunto e subassunto mais demandado.

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 para a utilização indevida dos imóveis e invasão das unidades habitacionais, repetindo o cenário do ano anterior, bem como solicitando melhorias habitacionais (reformas).

As três **sugestões** registradas foram direcionadas para a execução de convênios e congêneres e para a construção de equipamento público na área de intervenção do Projeto do Rio Maranguapinho.

Dentre as **denúncias** registradas, 3 estão relacionadas ao comportamento inadequado de servidores/colaboradores e 2 sobre as obras de mobilidade e requalificação urbana (Tabela 3), especificamente quanto a demora na conclusão e a prestação de contas.

3.1.6 Manifestações por Unidade

Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2018-2019 .

UNIDADE DEMANDADA	2018		2019		VARIÇÃO 2018-2019 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
COREV	119	42,5%	115	42,9%	-3%	↓
CDHIS (Habitação)	66	23,6%	82	30,6%	24%	↑
COURB (Obras Urbanas)	35	12,5%	24	9,0%	-31%	↓
ASCOU/Ouvidoria	3	1,1%	16	6,0%	433%	↑
COSAN (Saneamento)	6	2,1%	9	3,4%	50%	↑
COAFI (Financeiro)	19	6,8%	7	2,6%	-63%	↓
Gestão Superior	6	2,1%	6	2,2%	0%	→
UGP PAS (Águas do Sertão)	0	0,0%	3	1,1%	-	↑
COREF (Regularização Fundiária)	5	1,8%	2	0,7%	-60%	↓
UGP II (Vale do Acaraú e Vale do Jaguaribe)	10	3,6%	2	0,7%	-80%	↓
Outras	11	3,9%	2	0,7%	-82%	↓
Total	280	100,0%	268	100,0%	-4%	↓

Fonte: Ceará Transparente; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Pela Tabela 5 observa-se que 42,9% das demandas atendidas foram direcionadas a Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas – COREV, cujas competências abrigam a implementação dos 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 2018 sendo que em número absoluto houve uma redução de 3%.

Seguindo a tendência do ano anterior, a segunda unidade mais demandada em 2019 foi a Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social – CDHIS com 30,6% das manifestações atendidas. Observa-se um aumento de 24% no número de manifestações, em relação ao ano de 2018.

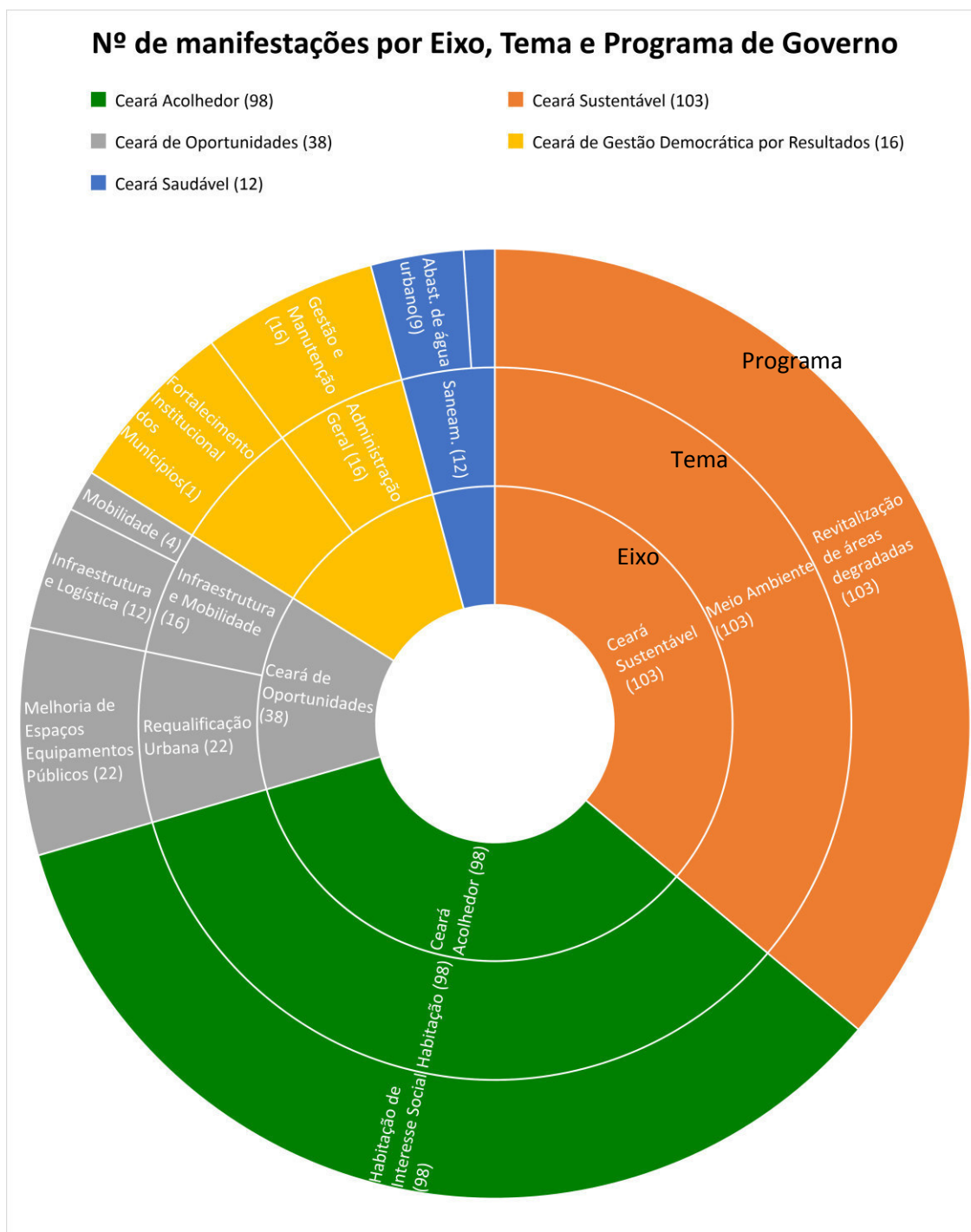
Levando em consideração a variação percentual registrada entre 2018-2019, o destaque vai para o crescimento de 433% de demandas atendidas pela recém-criada Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria. Dentre estas, classificou-se para a supracitada área manifestações que apresentam como objeto demandas que não competem à setorial a resolução, sendo, para tanto, esclarecido ao cidadão usuário qual a setorial responsável e realizado o devido compartilhamento com esta. Também se contabilizou para a referida assessoria os elogios recebidos pelos serviços por ela prestado. Ademais, observou-se também que pelo fato do sistema apresentar como opção de classificação *Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria*, bem como *Ouvidoria*, tomando como referência que a primeira é a estrutura administrativa que abriga as competências da segunda, gerou dúvida na escolha pela mais adequada classificação. Tal fato ocasionou na tabulação dos dados o aparecimento das duas denominações.

Outra unidade que também apresentou um aumento no número de demandas foi a Coordenadoria de Saneamento – COSAN, num percentual de 50%, tendo como principais assuntos abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana.

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 2019 foi relacionado ao Ceará Sustentável (38,4%). A Secretaria das Cidades está ligada a esse eixo pelo tema Meio Ambiente que compreende os programas Revitalização de área degradadas e Resíduos Sólidos, tendo 103 manifestações para o primeiro, enquanto o segundo programa não obteve manifestações. A segunda maior parcela das manifestações atendidas foram relacionadas ao Ceará Acolhedor (36,6%), ligado ao tema Habitação e ao Programa de Habitação de Interesse Social, 98 manifestações.



Fonte: Ceará Transparente; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Figura 5. Distribuição das manifestações atendidas por Eixo Governamental – 7 Cearás, Tema Setorial e Programa de Governo, Ceará, 2019.

Em seguida, as manifestações referentes ao Ceará de Oportunidades (14,1%). Os temas ligados a este eixo são: Infraestrutura e Mobilidade (16 manifestações) e Requalificação urbana (22 manifestações). Os programas Infraestrutura e logística e Mobilidade Urbana contribuem para o tema Infraestrutura e Mobilidade e registraram 12 manifestações e 4 manifestações, respectivamente. Enquanto Melhoria dos Espaços Públicos são programas que constituem o tema Requalificação urbana.

A Tabela 6 mostra a distribuição das manifestações atendidas por programa de governo nos anos de 2018 e 2019. Os programas que apresentaram maior variação entre 2018 e 2019 foram Mobilidade Urbana (aumento de 33%), Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana e Melhoria de Espaços Equipamentos Públicos, ambos com acréscimo de 29%. O programa de Governo Habitação de Interesse Social teve uma variação de 17% para mais.

O programa Resíduos Sólidos teve um decréscimo de -100%, acompanhado dos Programas Infraestrutura e Logística com decréscimo de -59%, Revitalização de áreas degradadas (-14%) e Gestão e Manutenção (-6%).

Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2018-2019 .

PROGRAMA DE GOVERNO	2018		2019		VARIÇÃO 2018-2019 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Revitalização de áreas degradadas	120	42,9%	103	38,4%	-14%	↓
Habitação de Interesse Social	84	30,0%	98	36,6%	17%	↑
Melhoria de Espaços Equipamentos Públicos	17	6,1%	22	8,2%	29%	↑
Gestão e Manutenção da Cidades	17	6,1%	16	6,0%	-6%	↓
Infraestrutura e Logística	29	10,4%	12	4,5%	-59%	↓
Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana	7	2,5%	9	3,4%	29%	↑
Mobilidade Urbana	3	1,1%	4	1,5%	33%	↑
Abastecimento de água, esgotamento sanitário no meio rural	0	0,0%	3	1,1%	-	↑
Fortalecimento Institucional dos Municípios	0	0,0%	1	0,4%	-	↑
Resíduos Sólidos	3	1,1%	0	0,0%	-100%	↓
Total	280	100,0%	268	100,0%	-4%	↓

Fonte: Ceará Transparente; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

3.1.8 Manifestações por Município

Tabela 7 – Distribuição das manifestações atendidas por Município, Ceará, 2018-2019 .

MUNICÍPIO	2018		2019		VARIÇÃO 2018-2019 (%)	DIREÇÃO	PROPORÇÃO ¹ (por 100 mil hab)
	N	%	N	%			
Fortaleza	206	76,3%	220	82,1%	7%	↑	8,2
Maracanaú	13	4,6%	13	4,9%	0%	→	5,7
Pentecoste	0	0,0%	8	3,0%	-	↑	21,2
Caucaia	10	3,6%	3	1,1%	-70%	↓	0,8
Viçosa do Ceará	0	0,0%	3	1,1%	-	↑	4,9
Outros municípios	51	18,2%	21	7,8%	-59%	↓	0,4
Total	280	100,0%	268	100,0%	-4%	↑	2,9

Fonte: Ceará Transparente; 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 82,1% do total, no período estudado. Com relação a 2018, houve um aumento de 7% para a Capital.

O segundo município que mais demandou a Ouvidoria foi Maracanaú com 4,9% das manifestações. Observa-se que houve uma constância em relação ao quantitativo apresentado em 2018, que também apresentou a mesma quantidade de manifestações. Ainda na Região Metropolitana, o município de Caucaia teve um decréscimo no número de registros, apresentando uma variação de -70%. Pentecoste registrou em 2019 3% das manifestações, contudo não houve registro no ano anterior que subsidiasse uma análise da variação.

Quando observamos a proporção de demandas registradas a cada 100 mil habitantes observamos que no total 2,9 habitantes em cada 100 mil ou 29 habitantes de cada 1 milhão registraram uma manifestação de ouvidoria destinada a Secretaria das Cidades no ano de 2019. A proporção foi inferior ao ano anterior que contabilizou 3,1 habitantes para cada 100 mil habitantes.

A cidade que apresentou a maior taxa de participação foi o município de Pentecoste com 21,2/100 mil habitantes. A segunda maior proporção foi registrada na capital Fortaleza (8,2/100 mil habitantes). As outras cidades com maiores proporções foram Maracanaú (5,7/100 mil hab) e Viçosa do Ceará (4,9/100 mil hab).

¹ Estimativa da população dos municípios com base no ano de 2019, publicada pelo IBGE. Disponibilizado em <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/panorama>

Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por Região de Planejamento, Ceará, 2019 .

REGIÃO DE PLANEJAMENTO	2007		2019		VARIÇÃO 2018-2019 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Cariri	7	2,5%	5	1,9%	-29%	↓
Centro Sul	1	0,4%	0	0,0%	-100%	↓
Grande Fortaleza	233	83,2%	239	89,2%	3%	↑
Litoral Leste	0	0,0%	0	0,0%	-	↓
Litoral Norte	0	0,0%	3	1,1%	-	↓
Litoral Oeste/ Vale do Curu	1	0,4%	10	3,7%	900%	↑
Maciço de Baturité	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Serra da Ibiapaba	1	0,4%	4	1,5%	300%	↑
Sertão Central	1	0,4%	1	0,4%	0%	→
Sertão de Sobral	5	1,8%	2	0,7%	-60%	↓
Sertões de Canindé	22	7,9%	2	0,7%	-91%	↓
Sertão dos Crateús	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Sertão dos Inhamuns	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Vale do Jaguaribe	9	3,2%	2	0,7%	-78%	↓
Outros estados	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Total	280	100,0%	268	100,0%	-4%	↓

Fonte: Ceará Transparente; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Em relação à Região de Planejamento houve maior predominância na Região denominada Grande Fortaleza, com 89,2% das manifestações registradas, em seguida vieram a Região do Litoral Oeste/Vale do Curu com 3,7% manifestações, Cariri com 1,9% das manifestações e Serra da Ibiapaba com 1,5% (Tabela 8).

4 Indicadores da Ouvidoria

4.1 Resolubilidade das manifestações

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, 2018-2019 .

SITUAÇÃO DE RESPOSTA	2018		2019	
	Total de Manifestações Respondidas no Prazo	277	98,9%	257
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0,0%	6	2,24%
Total de Manifestações em Apuração no Prazo	3	1,1%	3	1,12%
Total de Manifestações em Apuração fora do Prazo	0	0,0%	0	0,00%
Total	280	100,0%	268	100,0%
Índice de Resolubilidade	98,9%		95,9%	

Fonte: Ceará Transparente; Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

A Tabela 9 mostra que no período de 2019 foram registradas 268 manifestações de ouvidoria, sendo que 257 manifestações foram respondidas dentro do prazo legal (95,90%) até 31 de dezembro de 2019. Outras 3 manifestações estavam em apuração na data.

Foram respondidas 06 manifestações fora do prazo (Tabela 9). Dentre estas, 01 foi registrada como demanda de ouvidoria e posteriormente solicitada sua invalidação por se tratar de solicitação de informação – Acesso à Informação (SIC). Contudo, foi contabilizada pelo sistema como manifestação respondida fora do prazo, mesmo com sua invalidação ocorrida dentro do período legal de resposta.

Desta feita, ressaltadas as situações de inconsistências do próprio sistema Ceará Transparente, em relação ao ano anterior houve uma redução no número de manifestações respondidas dentro do prazo legal (Tabela 9). Quanto ao Índice de Resolubilidade, o percentual no ano de 2019 foi de 95,9%. O índice foi inferior ao resultado do ano anterior em 3 pontos percentuais.

A transição de ouvidor setorial, bem como a nomeação de novos gestores das unidades orgânicas e operadores internos do Ceará Transparente influenciou na ocorrência de manifestações fora do prazo² e, conseqüentemente, no índice de resolubilidade, tendo em vista o tempo levado para capacitação, nivelamento de informações da nova equipe acerca dos procedimentos de Ouvidoria e sua relevância para a efetivação do controle social, bem como habilidade com a ferramenta informatizada.

² A média de dias em atraso foi de 4 dias.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Objetivando melhorar o índice de resolubilidade estabeleceu-se como ação a ser desenvolvida pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria a promoção de sensibilização das unidades orgânicas sobre a Ouvidoria Setorial. Para tanto, terá como atividade prevista a articulação com CGE para realização de reunião na setorial com os operadores internos do Ceará Transparente acerca da importância da Ouvidoria.

Pretende-se com esta ação nivelar as informações e conhecimentos sobre a legislação vigente, bem como sobre a ferramenta, além de promover a conscientização sobre a importância do controle social para a efetiva implementação da política pública.

Ademais se investirá na capacitação contínua do(a) Ouvidor(a) setorial e respectivo(a) substituto(a).

4.1.2 Tempo médio de resposta

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

Tabela 10 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2018-2019 .

TEMPO MÉDIO POR UNIDADE	2018	2019
COREV (PROJETOS ESPECIAIS)	12 dias	11 dias
CDHIS (HABITAÇÃO)	13 dias	9 dias
COURB (OBRAS URBANAS)	3 dias	12 dias
ASCOU/OUVIDORIA	4 dias	5 dias
COSAN (SANEAMENTO)	13 dias	7 dias
GERAL	11 dias	11 dias

Fonte: Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades.

Detalhando por unidade demandada, selecionando as 5 principais áreas, a COURB obteve maior média de tempo de resposta (12 dias), logo em seguida está a COREV com uma média de 11 dias para resposta e a COSAN com a média de resposta de 7 dias, ambas inferiores ao ano de 2018. A área que teve a menor média de tempo para resposta foi a Ascou/Ouvidoria com 5 dias. Observa-se que houve um aumento desta média em relação ao ano anterior, justificável pela transição das atividades para uma nova equipe.

4.2 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.

Tabela 11 – Resultado da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2019.

PERGUNTAS	2018	2019
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	4,25	4,68
Com o tempo de retorno da resposta?	4,50	4,48
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação?	4,33	4,52
Com a qualidade da resposta apresentada?	3,58	4,42
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,00	3,52
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,92	3,39
Total de participantes	12	31
Tamanho da amostra (%)	12,2%	11,6%
Índice de Satisfação do Usuário	83,3%	90,5%

Fonte: Ceará Transparente.






Das 268 manifestações registradas, houve 11,6% de adesões à pesquisa de satisfação, representando um número absoluto de 31 participantes. O cidadão atribui uma nota de 0 a 5 a cada pergunta, onde 0 é atribuído a muito insatisfeito e 5 totalmente satisfeito. As perguntas estão relacionadas satisfação no atendimento de ouvidoria, ao tempo de retorno da resposta, ao canal utilizado para registro da manifestação e à qualidade da resposta. Além da percepção do usuário quanto à qualidade do serviço de ouvidoria antes de realizar a manifestação e depois da resposta da manifestação.

A Tabela 11 mostra o resultado da pesquisa de satisfação realizada na Plataforma Ceará Transparente. Observa-se um aumento da satisfação em relação ao atendimento de ouvidoria, tendo em vista o acréscimo da média do ano de 2019 (4,68) em relação ao ano de 2018 (4,25). Outra variação positiva foi em relação ao canal utilizado, passou de 4,33 em 2018 para 4,25 em 2019. Da mesma forma ocorreu com a qualidade da resposta que passou de 3,58 em 2018 para 4,42 em 2019.

Quanto a satisfação em relação ao tempo de retorno das respostas, ficou praticamente o mesmo, passando de 4,50 em 2018 para 4,48% em 2019.

De um modo geral o Índice de Satisfação do Usuário atingiu 90,5%, havendo um aumento de 7,2 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Desta forma, a Secretaria das Cidades atingiu um bom resultado, uma vez que ultrapassou a meta de 82% estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

A pesquisa de satisfação na Plataforma Ceará Transparente permite ao cidadão deixar comentários e observações. Durante o período, a Secretaria das Cidades recebeu 5 comentários em suas pesquisas, como descritos abaixo:

	<p><i>“Acredito que no final das contas a ouvidoria cumpriu o seu papel, que é o de obrigar o órgão questionado a responder em determinado prazo, por mais que a resposta seja a padrão, pelo menos, tecnicamente, há resposta.</i></p> <p><i>Não vejo algo no que possa melhorar. Talvez vocês possam dar mais 30 dias de prazo para as respostas aos cidadãos.” [Cidadão 1]</i></p>
	<p><i>“Tá ótima”. [Cidadão 2]</i></p>
	<p><i>“Gostei do processo”. [Cidadão 3]</i></p>
	<p><i>“melhorar mais”. [Cidadão 4]</i></p>
	<p><i>Acho que não avaliar bem o trabalho da ouvidoria só porque a resposta não é o que se esperava não seria correto. Mais gostaria de dizer que existem incoerências na resposta dada.</i></p> <p><i>1- O Estado demorou 1 ano para tomar providências, eles ocuparam o terreno em setembro de 2016 e a secretaria das cidades foi avisada. Então dizer que não pode fazer devido ao "crescimento exagerado" depois de ter levado 1 ano não me parece correto.</i></p> <p><i>2- Acredito que essa "visita de lideranças" deve ter sido no passado bem distante, já que o terreno está todo ocupado e negociado por essa mesma liderança. Então ou essa não é uma informação recente, ou o Estado não tem informação sobre o que realmente está acontecendo. Uma vergonha!!!!!!! [Cidadão 5]</i></p>

5 Análise das manifestações e providências

5.1 Motivo das manifestações

Com base nos dados analisados, infere-se que as principais motivações para o registro de manifestações na Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades, no ano de 2019, foram **reclamações** cujos assuntos mais demandados foram o **Projeto de Revitalização e Urbanização do Rio Maranguapinho** e os **Programas de Habitação de Interesse Social**, tendo como subassuntos mais requeridos os **pagamentos de indenizações** oriundos de desapropriação de imóveis e a **demora na contemplação** do cidadão usuário no programa com a entrega de unidade habitacional, respectivamente.

Em comparação com as demandas registradas no ano anterior, percebe-se uma continuação das queixas quanto aos processos de pagamento de indenização no âmbito do Projeto Rio Maranguapinho, bem como quanto aos Programas habitacionais. Contudo, em relação a este último houve uma mudança no principal subassunto, uma vez que a se reclama quanto a demora na contemplação e, em 2018, a principal queixa era a utilização indevida do empreendimento pela população.

5.2 Análise dos pontos recorrentes

Interpreta-se que a busca pela Ouvidoria Setorial se dá, principalmente, a partir da demora na finalização dos processos de pagamentos de indenização e processos de entrega de unidades habitacionais, o que gera no cidadão usuário uma insatisfação e até descrédito quanto a instituição e o próprio Governo do Estado.

5.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Objetivando garantir o atendimento à demanda do cidadão e acompanhar o atendimento às recomendações elencadas nos Relatórios de Ouvidoria do exercício anterior (elaborados pela CGE e SCidades), a Ouvidoria Setorial, no âmbito da Assessoria de Controle Interno, acompanhou as ações junto às áreas responsáveis, bem como articulou com a Comissão Gestora do PASF medidas sanadoras das fragilidades identificadas.

Ademais, a Ouvidoria faz diligências rotineiras à Direção Superior através de expedientes internos, objetivando sanar de imediato as fragilidades apontadas nas manifestações, bem como implantar melhorias.

Assim, ações referentes às principais manifestações de Ouvidoria estão sendo tomadas continuamente, e ainda deverão ocorrer, tendo em vista que os assuntos mais demandados continuam sendo os mesmos.



6 Comprometimento com as atividades da rede de Ouvidoria

No ano de 2019 a Secretaria das Cidades esteve presente nos eventos da Rede de Ouvidoria. Destacam-se os seguintes eventos:

- 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social (27/02/2019);
- 2º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (17/04/2019);
- 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação (13/05/2019 a 16/05/2019);
- III Seminário de Integridade promovido pela Controladoria Geral da União - CGU. (25/06/2019);
- 3º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (27/06/2019);
- 3ª Turma do Curso de Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir (05/08/19 a 10/12/19)
- 4º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (28/08/2019);
- Capacitação sobre Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão (16 a 20/09/19);
- Língua Portuguesa Redação Oficial (21/10/19 a 11/12/19)
- 5º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (23/10/2019);
- Curso Básico de Acesso à Informação (29/10/19 a 01/11/19);
- Oficina de Construção de Relatórios de Ouvidoria (20/11/19);
- 6º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (18/12/2019);
- Curso Ética e Serviço Público realizado pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPCE (11/09/19 a 01/01/19).

7 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 ainda apresentam um volume pequeno quando comparado ao quantitativo de pessoas impactadas direta e indiretamente pelos projetos da Secretaria das Cidades e 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 continua sendo relacionado à demora no pagamento de indenização de desapropriações de imóveis principalmente do Projeto Rio Maranguapinho, desencadeando insatisfações por parte dos cidadãos.

Achado 3: Atrasos nos pagamentos de indenizações do Projeto Rio Cocó

A demora no pagamento de indenização de desapropriações de imóveis do Projeto Rio Cocó apareceu como um dos motivos de insatisfação do cidadão usuário no ano de 2019.

Achado 4: Demora na contemplação no Programa Minha Casa Minha Vida

O atendimento à demanda do déficit habitacional quantitativo é absorvido exclusivamente pelo Programa do Governo Federal, Minha Casa Minha Vida. Assim, ocorre a demora na contemplação das famílias já inscritas pelo atraso de repasses de recursos da União ou demora na entrega do empreendimento pelo agente financeiro.

8 Sugestões e Recomendações

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

Recomendação 1) Executar o plano de ação proposto pela Assessoria de Comunicação com fito de divulgar as ações de Ouvidoria e possibilitar a ampliação de acesso pela população usuária dos serviços da SCidades em várias regiões do estado do Ceará.

Área responsável: Assessoria de Comunicação - ASCOM

Recomendação 2) Elaborar um plano de ação para sanar fragilidades, a ser acompanhado pela Comissão Gestora do PASF, que vise o saneamento da demora do pagamento de indenização referentes à obras do Rio Maranguapinho e Rio Cocó, tendo em vista que a Secretaria das Cidades não atua isoladamente e que depende de várias instituições para garantir que o cidadão usuário receba sua indenização em tempo hábil.

Área responsável: COREV

Recomendação 3) Realizar a revisão do Plano Estadual de Habitação de Interesse Social com vistas a diagnosticar a realidade do déficit habitacional quantitativo e qualitativo do estado, estabelecendo estratégias de atendimento a demanda reprimida, buscando outras fontes de financiamento que não as já utilizadas.

Área responsável: CDHIS e Direção Superior.

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2020.

Ouvidora Setorial (janeiro a maio de 2019)

Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria



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 Gestora do PASF juntamente à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria e Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas a implementação do Plano de Ação para Sanar Fragilidades.
- II. Demandar à Assessoria de Comunicação o cumprimento do plano de comunicação proposto por meio da CI nº 01/2020.
- III. Demandar à Coordenadoria de Desenvolvimento de Habitação de Interesse Social para estudo de viabilidade sobre a revisão do Plano Estadual de Habitação de Interesse Social.

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2020.



Zezinho Albuquerque
SECRETÁRIO DAS CIDADES