

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2020

**Ouvidoria
do Ceará**

EXPEDIENTE

Secretário de Estado das Cidades

José Jácome Carneiro 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 até outubro/2020)

Laís d'Alva Pinheiro Eufrásio

Carla Patrícia de Melo Filgueiras

Cristian Lucas Gomes Araujo

Renato Barbosa Alves

Evelize Regis de Freitas

Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Adriana Xavier de Santiago (Análise dos Dados)

Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades

Karoline Alves de Souza (Ouvidora até julho/2020)

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Total de manifestações de Ouvidoria registradas, Ceará, 2020.....	17
Figura 2. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008-2020.	19
Figura 3. Distribuição das manifestações atendidas por mês, Ceará, 2020.....	20
Figura 4. Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2020.	22
Figura 5. Distribuição das manifestações atendidas por Eixo Governamental – 7 Cearás, Tema Setorial e Programa de Governo, Ceará, 2020.	28

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2019-2020	21
Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2019-2020	21
Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2020	23
Tabela 4 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto, Ceará, 2020.	24
Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto relacionados à COVID-19, Ceará, 2020.....	25
Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de serviço, Ceará, 2020.	26
Tabela 7 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2020	29
Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2019-2020.	30
Tabela 9 – Distribuição das manifestações atendidas por Município, Ceará, 2019-2020	31
Tabela 10 – Distribuição das manifestações atendidas por Região de Planejamento, Ceará, 2019 -2020.	32
Tabela 11 – Distribuição das manifestações atendidas segundo situação de resposta, Ceará, 2019-2020	33
Tabela 12 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2019-2020.....	35
Tabela 13 – Resultado da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2019-2020.....	36

SUMÁRIO

EXPEDIENTE	3
LISTA DE FIGURAS.....	4
LISTA DE TABELAS.....	4
1 - INTRODUÇÃO.....	6
2 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	8
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	17
3.1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.....	20
3.2 - MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA.....	21
3.3 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO.....	21
3.3.1 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO	23
3.3.2 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUBASSUNTO	24
3.4 - MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇOS.....	26
3.5 – MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	27
3.6 – MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS	30
3.7 – MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO	31
4 - INDICADORES DA OUVIDORIA.....	33
4.1 - RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES.....	33
4.1.1 – AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE.....	34
4.1.2 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	34
4.3 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA.....	36
5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	37
5.1 MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	37
5.2 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	38
5.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS	38
6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	39
7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	39
8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	40
9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
10 - SUGESTÕES DE MELHORIA	41
11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	43

1 - INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao Art. 27, VIII do Decreto 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, amparados ainda pela Portaria nº 97/2020CGE/CE e IN nº 01/2020/CGE/CE, 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 2020, contemplando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas.

Foi considerado o 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 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.

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.

A Secretaria das Cidades tem a missão de promover o desenvolvimento equilibrado das cidades e regiões do Ceará por meio de ações de planejamento urbano e metropolitano, estruturação e requalificação urbana, habitação, saneamento, mobilidade, fortalecimento institucional dos municípios e regularização fundiária urbana; bem como obras de infraestrutura rodoviária, aeroportuária e de edificações. Tem como visão ser referência nacional na promoção do desenvolvimento das cidades e regiões até 2022. A ouvidoria setorial tem papel importante para o alcance desses objetivos uma vez que, ouvindo o cidadão usuário, detecta êxitos e falhas nos processos e atua para a melhora nos serviços prestados pelo órgão.

2 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No tocante às Recomendações oriundas do Relatório de Ouvidoria da Secretaria das Cidades, referente ao exercício de 2019, teve-se as seguintes recomendações:

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.

Para tanto, as áreas responsáveis pelo atendimento às recomendações foram informadas do resultado do Relatório de Ouvidoria por meio de Comunicado Interno (CI CIRCULAR ASCOU nº 03/2020), tendo a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria a competência de realizar a comunicação e o monitoramento do cumprimento.

Desta feita, após a disseminação das recomendações e o estabelecimento de prazo para cumprimento, as áreas foram acionadas novamente para levantamento de informações quanto as medidas realizadas.

A Assessoria de Comunicação – ASCOM emitiu o seguinte pronunciamento a respeito das ações realizadas para divulgar o serviço de Ouvidoria:

Conforme relatado em Plano de Ação da Assessoria de Comunicação, possibilitamos a publicitação dos canais de acesso à Ouvidoria por meio de ferramentas que levassem de forma assertiva a informação ao público de servidores/colaboradores interno (local) e externo à Secretaria.

Como exemplo de ação interna, disponibilizamos as informações em banner no hall de entrada e no flanelógrafo da secretaria, além realizar atualizações na intranet.

Como exemplo de ação para o público que encontra-se externo a SCIDADES, desenvolvemos uma arte de divulgação para redes sociais, grupos de WhatsApp e site institucional da Secretaria. Também disponibilizamos a

informação do canal de ouvidoria nas placas de obras distribuídas por todo o Estado do Ceará.

Sobre a elaboração de plano de ação para sanar fragilidades, visando o saneamento da demora do pagamento de indenizações a Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades (CGPasf) emitiu resposta referente à Recomendação 2 informando que:

A Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades (CGPASF) iniciou os trabalhos, juntamente com a Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas e Drenagem da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) (COREV), no sentido de verificar a viabilidade de ações de melhorias no processo supracitado.

Cientes de que o processo de pagamento de indenizações (fluxograma anexo), em relação a desapropriações referentes aos Projetos “Rio Maranguapinho” e “Rio Cocó”, compreende cerca de três meses, conforme informação da Corev, constatou-se que o gargalo do fluxo em pauta ocorre quando há demora na liberação de recurso orçamentário, dependendo esta de outros órgãos.

A partir da constatação supracitada, esclarecemos que a próxima etapa, prevista para fevereiro de 2021, dos nossos trabalhos referentes à “Recomendação 2” da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascou), será o encaminhamento, à alta gestão da SCIDADES, de proposta no sentido uma maior sensibilização entre as instituições envolvidas no processo em pauta.

No que diz respeito à revisão do Plano Estadual de Habitação de Interesse Social (PEHIS), a Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social (CDHIS), por meio da CI nº 004/2020, teceu os seguintes esclarecimentos quanto à Recomendação 03:

Primeiramente é preciso esclarecer que o último PEHIS elaborado nesta secretaria foi arquivado e nunca implementado, por não existirem fontes de

recursos que possibilitassem ao Estado gerir um programa próprio de habitação de interesse social, para enfrentamento do déficit habitacional.

A produção de habitação de interesse social no país, nos últimos anos, esteve centralizada no governo federal e vinculada, principalmente, ao programa MINHA CASA MINHA VIDA, seja pela abrangência da política, mas, também, principalmente, pela capacidade de realização do programa. A participação do Estado no programa é caracterizada pela apresentação de contrapartida nos projetos, seja com a doação de terrenos ou aporte suplementar de recursos financeiros, para viabilizar os empreendimentos.

No ano de 2020 o Governo Federal lançou o Programa Casa Verde Amarela, que ainda não disponibilizou recursos para contratação do programa no âmbito da federação.

É importante esclarecer que as fontes que alimentam os programas federais são o FGTS e o FDS, cuja distribuição é centralizada no MDR – Ministério do Desenvolvimento Regional, gestor nacional da política.

Em busca de fontes alternativas para habitação, esta coordenadoria inscreveu em uma seleção da FUNASA, no ano de 2020, um projeto para a construção de 1000 casas em 10 municípios do estado, em substituição a casas de taipa, dentro de um programa de melhorias habitacionais para o controle da Doença de Chagas (projeto anexo). Referida seleção não foi efetivada em 2020, obviamente em função das contingências decorrentes principalmente dos impactos da COVID-19.

Ainda sobre a busca de fontes alternativas, vale a pena registrar que no final do ano de 2020, o secretário executivo de saneamento da secretaria participou de reunião no Banco do Nordeste sobre o FNE – Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste, onde, após ouvir as áreas

interessadas da secretaria, sugeriu a aplicação de recursos do fundo em Melhorias Habitacionais.

No âmbito do Estado, os recursos utilizados pelo governo para aplicação em programas habitacionais vinha sendo o CPAC, uma linha de crédito do BNDES (via CAIXA e Banco do Brasil), dirigida a entes públicos para o financiamento de contrapartidas do antigo PAC, nele incluído o Programa MINHA CASA MINHA VIDA. Com esse recurso, para uma contrapartida da ordem de R\$ 240 milhões, o Estado viabilizou a entrada de recursos federais no Ceará da ordem de 3,2 bilhões em projetos. Essa linha de crédito, no entanto, não existe mais.

Além do CPAC, o Ceará vinha também aplicando em contrapartidas o FECOP - Fundo Estadual de Combate à Pobreza, criado através da Lei Complementar nº 37, de 26/11/2003 (DOE de 27/11/2003), e regulamentado pelo Decreto nº 29.910, de 29/09/2009 (DOE de 30/09/2009).

FECOP – definição:

Trata-se de um Fundo Especial de Gestão, de natureza contábil, cuja finalidade consiste em viabilizar, para a população pobre e extremamente pobre do Estado do Ceará, acesso a níveis dignos de subsistência, mediante a aplicação de recursos em ações suplementares de assistência social, nutrição, habitação, educação, saúde, saneamento básico, reforço da renda familiar, combate à seca, desenvolvimento infantil, e outros programas de relevante interesse social, de modo a promover a melhoria da qualidade de vida.

Hoje, o FECOP é a única fonte de recursos que o Estado possui, específica para habitação de interesse social. No entanto, habitação é parte de um conjunto maior de ações, que exigem atenção prioritária do governo. Com um custo relativamente alto, esta ação não pode comprometer as demais. Por esse motivo, os recursos do fundo têm sido aplicados em habitação na forma de contrapartida, uma vez que quando aplicados no investimento total de

qualquer programa, diminuem significativamente a capacidade de realização do Estado.

Atualmente o FECOP está voltado para as ações do programa CARTÃO MAIS INFÂNCIA do Governo do Estado, que atende a cerca de 70 mil famílias em situação de extrema pobreza. O Cartão Mais Infância é destinado a núcleos familiares cearenses com crianças de 0 a 5 anos e 11 meses que se enquadrem na situação de alta vulnerabilidade social: residentes de zona rural, em propriedades sem banheiro ou sanitário, de estrutura inapropriada (taipa, palha, madeira aproveitada ou outro material), além de residências urbanas sem água canalizada em, pelo menos, um cômodo. Essas famílias são contempladas com a transferência de renda mensal, no valor de R\$ 85,00. As características domiciliares que diagnosticam a situação de extrema pobreza, demandam também a indispensável necessidade de atuação do Estado em outras carências, entre elas a habitação. Do total de famílias atendidas, 21.730 residem em habitação construída com material inadequado. Nesse contexto, o programa CARTÃO MAIS INFÂNCIA passou a ser também a prioridade da coordenadoria.

No momento, esta coordenadoria está desenvolvendo, em conjunto com a Universidade Federal do Ceará, em uma extensão do programa CARTÃO MAIS INFÂNCIA, estudos de viabilidade de projetos com técnicas inovadoras de construção, para a substituição de casas de taipa no Ceará. Além disso, está iniciando estudos sobre a formatação de programa próprio, levando em consideração que o Estado não possui Agente Financeiro para operacionalizar um possível financiamento a pessoa física, quando necessário.

Durante o curso dos estudos mencionados acima, a produção de habitação para atender ao CARTÃO MAIS INFÂNCIA utilizará os métodos convencionais aprovados pela legislação em vigor.

Existem empreendimentos do programa MINHA VIDA com participação do Estado, ainda em andamento: Os módulos III, IV e V do Residencial Cidade Jardim I, no bairro José Walter, com 2.592 unidades a entregar, a maioria delas destinada ao reassentamento das famílias impactadas pelos projetos MARANGUAPINHO e VLT; o residencial ALTO DA PAZ II, com 317 unidade, no bairro Vicente Pinzon, destinado ao reassentamento de famílias do VLT; e o Residencial ALDACI BARBOSA, composto de 144 unidades, no bairro Parreão, cujas obras foram paralisadas e aguardam autorização do MDR para serem retomadas.

No Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2019, de lavra da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), a Recomendação destinada à Secretaria das Cidades também foi destinada à outras as setoriais, não havendo, portanto, Recomendações específicas direcionadas a esta setorial:

Para: CASA CIVIL, CASA MILITAR, CBMCE, CEASA, CEE, CGD, **SCIDADE**, CODECE, COGERH, DETRAN, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNECE, FUNTELC, IDACE, IPECE, JUCEC, METROFOR, ODH, PC, PEFOCE, PGE, PM, S.D.A., SEDET, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SAP, SEMA, SEMACE, SESA, SEJUV, SETUR, SOHIDRA, SOP, SRH, SSPDS, SPS, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE CEARÁ

Recomendação 01 -Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

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 está sendo implementado pelas áreas técnicas após discussão sobre a melhor metodologia de aplicação e periodicidade de sistematização dos dados e avaliação dos serviços, atendendo à Recomendações 01. O folheto encontra-se no apêndice deste relatório.

Foi firmado compromissos com os gestores, coordenadores e colaboradores envolvidos diretamente na prestação dos serviços de forma a conscientizá-los da importância da aplicação desta avaliação, bem como encontra-se em processo de elaboração o treinamento para melhor orientação sobre a abordagem na aplicação da avaliação.

As demais recomendações (02 a 06) não se aplicam à Secretaria das Cidades.

Em relação às Orientações oriundas do Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2019, aplicáveis à Secretaria das Cidades, obteve-se o que segue:

ORIENTAÇÕES

Para todos os órgãos e entidades

Orientação 02 – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Orientação 04 – Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Orientação 05 – Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder

Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

No que diz respeito à ampliação da pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, (Orientação 02), a Secretaria das Cidades esclarece que desde fevereiro de 2016, quando ainda se utilizava o Sistema SOU, inclui ao final de suas respostas o convite para que o cidadão participe da pesquisa de satisfação ao final do atendimento.

Importa observar que em 2019, das 268 manifestações registradas, 32 participantes responderam à pesquisa de satisfação, o que corresponde a 11,6% de participação. Já em 2020, dos 114 novos registros, 18 aderiram à pesquisa, correspondendo a 13,2% da participação dos cidadãos. Verificamos, portanto, um aumento de 1,6 pontos percentuais na adesão à pesquisa de satisfação.

Ressalta-se que a Secretaria das Cidades se empenha para que a pesquisa seja respondida ao final de cada demanda. Entretanto, importa atentar para o fato de que 57% das manifestações foram interpostas através da Central 155, canal mais utilizado pelos cidadãos, ou seja, cabendo não só à esta Secretaria, mas também, nesses casos, aos atendentes da Central o convite para participação da enquete.

Esclareça-se que a Secretaria das Cidades tem o cuidado e se empenha neste trabalho uma vez que os resultados são utilizados para a avaliação dos seus serviços e a melhora quando necessário.

No que diz respeito à criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, a Secretaria das Cidades possui fluxo de tratamento das manifestações recebidas e, ainda, uma Cartilha de Tratamento de Demandas da Ouvidoria nas quais o procedimento das denúncias está inserido de forma generalizada.

A SCIDADES, através de sua equipe de ouvidoria, esteve presente, no Curso de Tratamento de Denúncias, realizado de forma virtual, entre os dias 09 e 13 de novembro de 2020, e está em fase de elaboração do fluxo específico para tratamento de denúncias, seguindo a Portaria 052/2020 da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, conforme Orientação 03 do Relatório de Gestão de Ouvidoria.

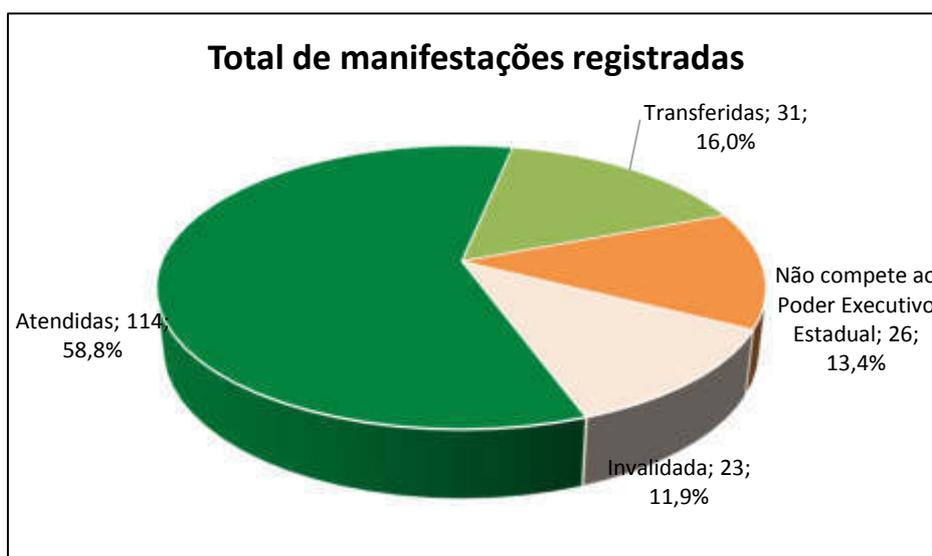
No que diz respeito à Orientação 04, que a Secretaria das Cidades anualmente faz constar no seu Relatório as Recomendações direcionadas à áreas específicas, em busca da melhoria na prestação

dos serviços públicos, a partir das manifestações apresentadas pelos cidadãos e acompanha através da sua Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOU os resultados.

No tocante à última Orientação (05) aplicável à Secretaria das Cidades, qual seja a de enviar para a Central 155 informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos, para auxiliar nas informações e orientações prestadas ao cidadão, foi iniciado o trabalho de orientação às áreas através de rodas de conversas e encontra-se em fase de elaboração de apresentação para reunião com o gestor, coordenadores e colaboradores.

As demais orientações (01, 06 a 12) não se aplicam à Secretaria das Cidades.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)



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

Figura 1. Total de manifestações de Ouvidoria registradas, Ceará, 2020.

A figura 1 mostra o número de manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente no ano de 2020. De acordo com a figura, observa-se que 194 manifestações foram registradas para Secretaria das Cidades. Destas, 31 foram transferidas para outros órgãos do Governo do Estado e outras 26 não foram atendidas por serem de competência de outras esferas de governo (municipal e federal). Outras 23 manifestações foram invalidadas.

Obtém-se do total de manifestações invalidadas que 65,21% (15) tiveram como causa o equívoco de compartilhamento. As demandas foram encaminhadas tanto para a SCIDADES como para outros órgãos, quando estes eram os responsáveis pelo tratamento. Assim, sendo incompatível a transferência, foi solicitada a invalidação. Entre as demais, 1(uma) foi solicitada por motivo de duplicidade no sistema, 2(duas) por falta de elementos suficientes para dar seguimento ao tratamento da manifestação, 4(quatro) foram clonadas para serem transferidas, uma vez que a área responsável verificou a competência de outro órgão quando já exaurido o prazo de transferência, e 1(uma) era de responsabilidade do Governo do Estado, entretanto da Defensoria Pública do Estado do Ceará que não está inserida na rede do Sistema Ceará Transparente, o que impossibilitava a transferência.

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 s procedimentos, bem como pela inabilidade do cidadão usuário em utilizar a ferramenta informatizada.

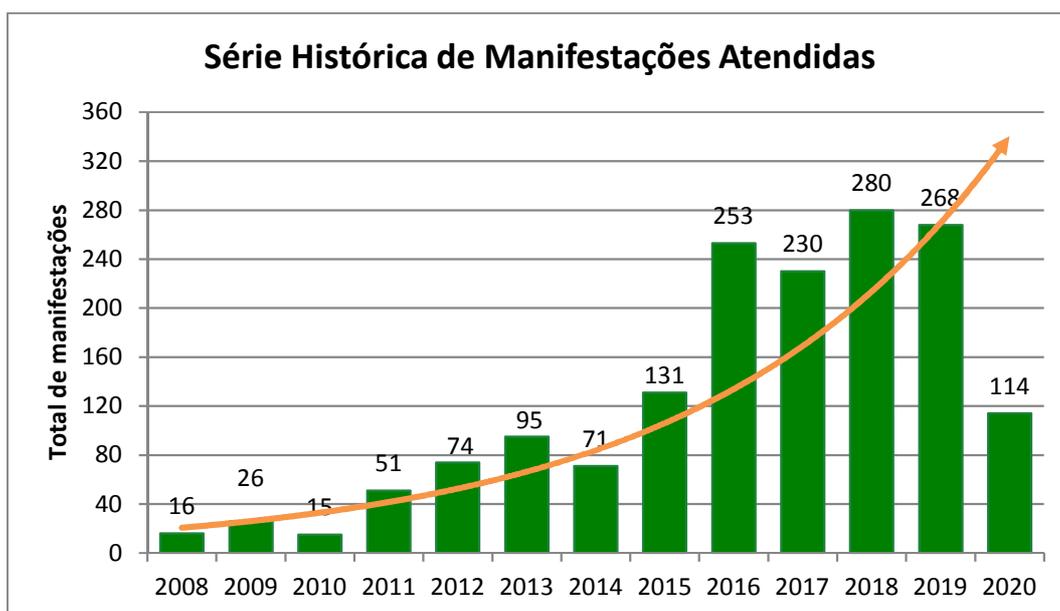
Como maior parte dessas manifestações foram encaminhadas pela Central 155, a equipe da Ouvidoria Setorial da SCIDADES entrou em contato com a Ouvidoria da referida Central para explicar a atuação e responsabilidade desta Secretaria, principalmente quando relacionado às demandas do DETRAN, CAGECE e SEINFRA, com o objetivo de minorar tais equívocos de distribuição.

Com relação às 31 manifestações transferidas, 6 (19,3%) foram encaminhadas para a Secretaria de Infraestrutura – Seinfra, 6 (19,3%) para Casa Civil e 5 (16,1%) para Companhia de Água e Esgoto - Cagece. Além destas, foram encaminhadas para Superintendência de Obras Públicas - SOP, Secretaria do Meio Ambiente, Departamento Estadual de Trânsito-Detran, entre outros.

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.

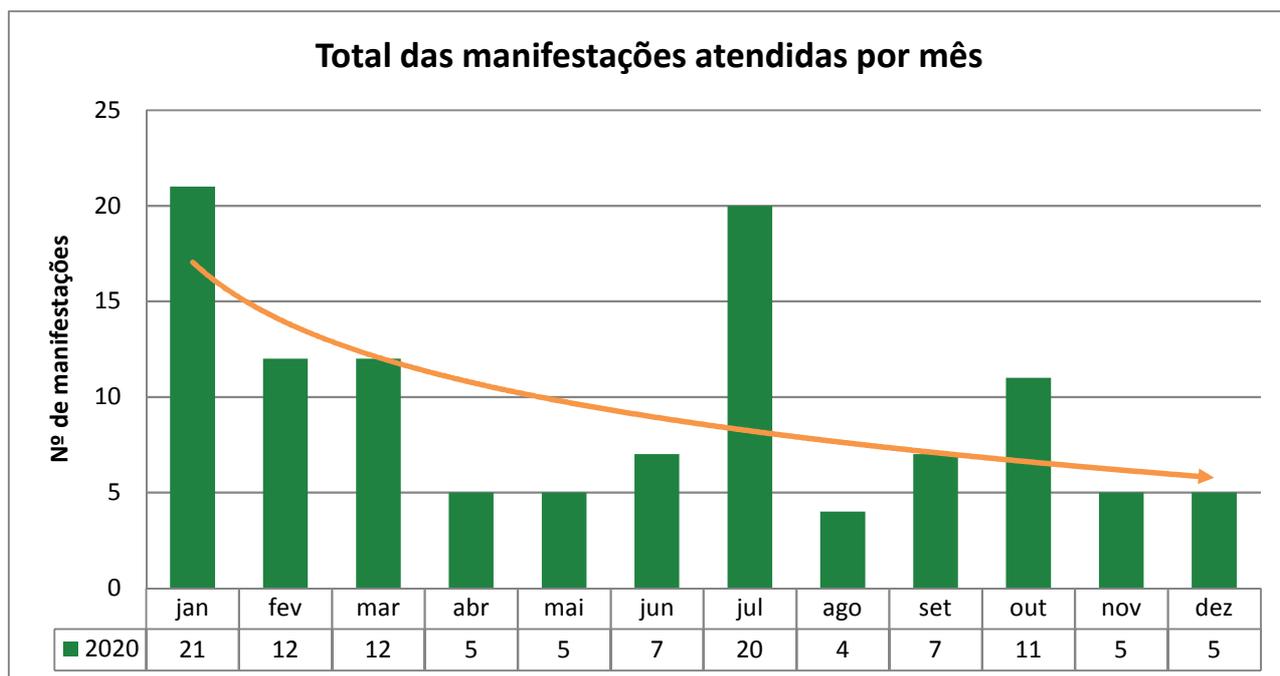
A exceção está no ano de 2020, em que teve uma queda de 57,3% em relação ao ano de 2019, certamente causado pela pandemia e com os decretos de isolamento social em que minimizou o número de serviços públicos ofertados.



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

Figura 2. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008-2020.

3.1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO



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

Figura 3. Distribuição das manifestações atendidas por mês, Ceará, 2020.

A Figura 3 mostra o total de manifestações de Ouvidoria atendidas por mês. Observa-se que houve uma queda a partir do mês de fevereiro, chegando aos menores valores nos meses de abril e maio no auge da pandemia. O número de manifestações registradas voltou a crescer apenas no mês de julho possivelmente por conta da liberação de algumas atividades, por meio do plano de retomada da economia

No segundo semestre houve oscilação no número de manifestações registradas por mês.

3.2 - MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2019-2020 .

MEIO DE ENTRADA	2019		2020		VARIÇÃO 2019-2020 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Telefone 155	142	53,0%	65	57,0%	-54%	↓
Internet	70	26,1%	40	35,1%	-43%	↓
E-mail	5	1,9%	5	4,4%	0%	→
Presencial	23	8,6%	4	3,5%	-83%	↓
Telefone	25	9,3%	0	0,0%	-100%	↓
Facebook	2	0,7%	0	0,0%	-100%	↓
Carta	1	0,4%	0	0,0%	-100%	↓
Total	268	100,0%	114	100,0%	-57%	↓

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 (57,0%). O segundo tipo de entrada se dá pela Internet, no próprio Ceará Transparente (35,1%). O terceiro meio mais utilizado foi por e-mail (4,4%). Os atendimentos presenciais perfizeram um total de apenas 4 casos (3,5%).

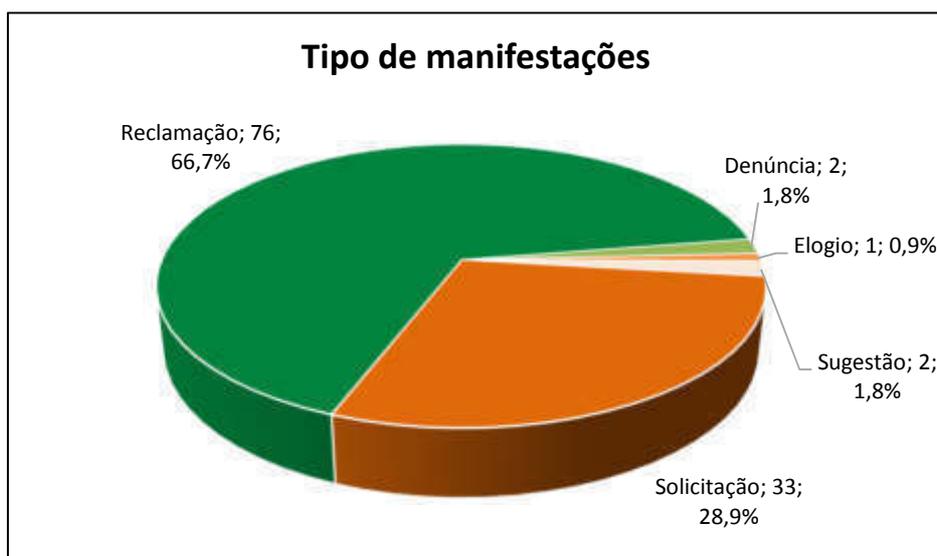
Percebe-se que no ano de 2020 foram utilizados os meios não presenciais possivelmente devido à pandemia.

3.3 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2019-2020 .

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2019		2020		VARIÇÃO 2019-2020 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Insatisfação do Cidadão	178	66,6%	78	68,4%	-56%	↓
Reclamação	172	64,2%	76	66,7%	-56%	↓
Denúncia	6	2,2%	2	1,8%	-67%	↓
Solicitação de serviço	84	31,3%	33	28,9%	-61%	↓
Contribuição para melhoria do serviço	6	2,2%	3	2,6%	-50%	↓
Sugestão	3	1,1%	2	1,8%	-33%	↓
Elogio	3	1,1%	1	0,9%	-67%	↓
Total	268	100,0%	114	100,0%	-57%	↓

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, 2020.

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 2020 o principal tipo de manifestação foi o grupo da Insatisfação do Cidadão, com 68,4% das demandas. Este tipo de manifestação teve uma variação de -56% em relação a 2019. Foram registradas apenas 2 denúncias no ano, apresentando um decréscimo de 67% em relação ao ano anterior e 76 reclamações, com decréscimo de 56%.

Em segundo, ficou a Solicitação de serviços com 28,9% das manifestações. Este tipo de manifestação teve um declínio de 61% em relação ao mesmo período do ano anterior.

O grupo de Contribuição para melhoria do serviço obteve o menor número de manifestações (2,6% do total). Destaca-se a realização de 1 elogio no ano e o registro de 3 sugestões. Este grupo também obteve uma variação negativa de 50%.

3.3.1 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO

Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2020 .

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
RECLAMAÇÃO	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	44	76
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO DENDÊ - PROJETO DENDÊ	9	
	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	9	
	CORONAVIRUS (COVID19)	4	
	OUTROS	10	
SOLICITAÇÃO	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	9	33
	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	9	
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO DENDÊ - PROJETO DENDÊ	4	
	OUTROS	11	
DENÚNCIA	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	2	2
ELOGIO	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1	1
SUGESTÃO	OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	1	2
	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1	
TOTAL		114	114

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

3.3.2 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUBASSUNTO

Tabela 4 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto, Ceará, 2020.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	22	53
	UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DA ÁREA	10	
	VISTORIAS TÉCNICAS	9	
	OUTROS	12	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	5	20
	CONSTRUÇÃO DE EQUIPAMENTOS PÚBLICOS (PRAÇAS, CRECHES, ESCOLAS)	3	
	COMERCIALIZAÇÃO (COMPRA E VENDA)	3	
	OUTROS	9	
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO DENDÊ - PROJETO DENDÊ	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	5	13
	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O PROJETO	3	
	VISTORIAS TÉCNICAS	2	
	OUTROS	3	
CORONAVIRUS (COVID19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	2	4
	ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	1	
	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVIRUS	1	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	4	4
TOTAL		114	114

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

A Tabela 3 apresenta 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 à Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho - Projeto Rio Maranguapinho, liderando com 44 manifestações, os principais subassuntos foram desapropriações e indenizações, seguido de utilização ou ocupação indevida da área (Tabela 4). O segundo assunto mais reclamado pelos cidadãos usuários foi Habitação de Interesse Social e Requalificação e Urbanização do Dendê - Projeto Dendê, com 9 manifestações, tendo como principal subassunto a Regularização Fundiária e Desapropriações/indenizações.

Nas **solicitações de serviços**, o assunto mais abordado foi o Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho - Projeto Rio Maranguapinho (Tabela 3).

Duas **denúncias** foram registradas relacionadas ao Programa de Habitação e Interesse Social (Tabela 3).

Duas **sugestões** registradas foram direcionadas para a execução de convênios e congêneres e para as obras de mobilidade e requalificação urbana. Um **elogio** foi direcionado a um servidor público da Secretaria.

3.3.3 – MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO/SUBASSUNTO (COVID-19)

Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto relacionados à COVID-19, Ceará, 2020.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
CORONAVIRUS (COVID19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	2	4
	ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	1	
	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVIRUS	1	
TOTAL		4	4

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

No ano de 2020 foi inserido o assunto CORONAVIRUS (COVID19) para identificar as manifestações relacionadas ao período pandêmico. A Secretaria recebeu apenas 4 manifestações sendo relacionados às orientações gerais (prevenção e plano de contingência), ações de prevenção e combate ao coronavírus e descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados (Tabela 5).

3.4 - MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇOS

Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de serviço, Ceará, 2020.

TIPO DE SERVIÇO	TOTAL	%
Produção de habitações de interesse social por meio do Programa Minha Casa Minha Vida	11	9,6%
Entrega de título de propriedade	05	4,4%
Doação de fogões sustentáveis	02	1,8%

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

*Percentual em relação ao total de manifestações (114)

No ano de 2020 foi proposta a análise dos tipos de serviço dos órgãos que atualizaram a Carta de Serviços. A Secretaria das Cidades, com a atualização da Carta, dispõe de 6 serviços catalogados, a saber:

1. Doação de fogões sustentáveis
2. Entrega de título de propriedade
3. Organização e formalização de associações e/ou cooperativa de catadores dos municípios beneficiados pelo programa Cidades II
4. Produção de habitações de interesse social por meio do Programa Minha Casa Minha Vida
5. Programa Águas do Sertão
6. Trabalho Social para implementação dos projetos de habitação de interesse social

Pela Tabela 6, identifica-se que apenas 3 dos serviços catalogados receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2020, sendo que a Produção de habitações de interesse social por meio do Programa Minha Casa Minha Vida foi a mais demanda, com 11 manifestações, 9,6% do total registrado.

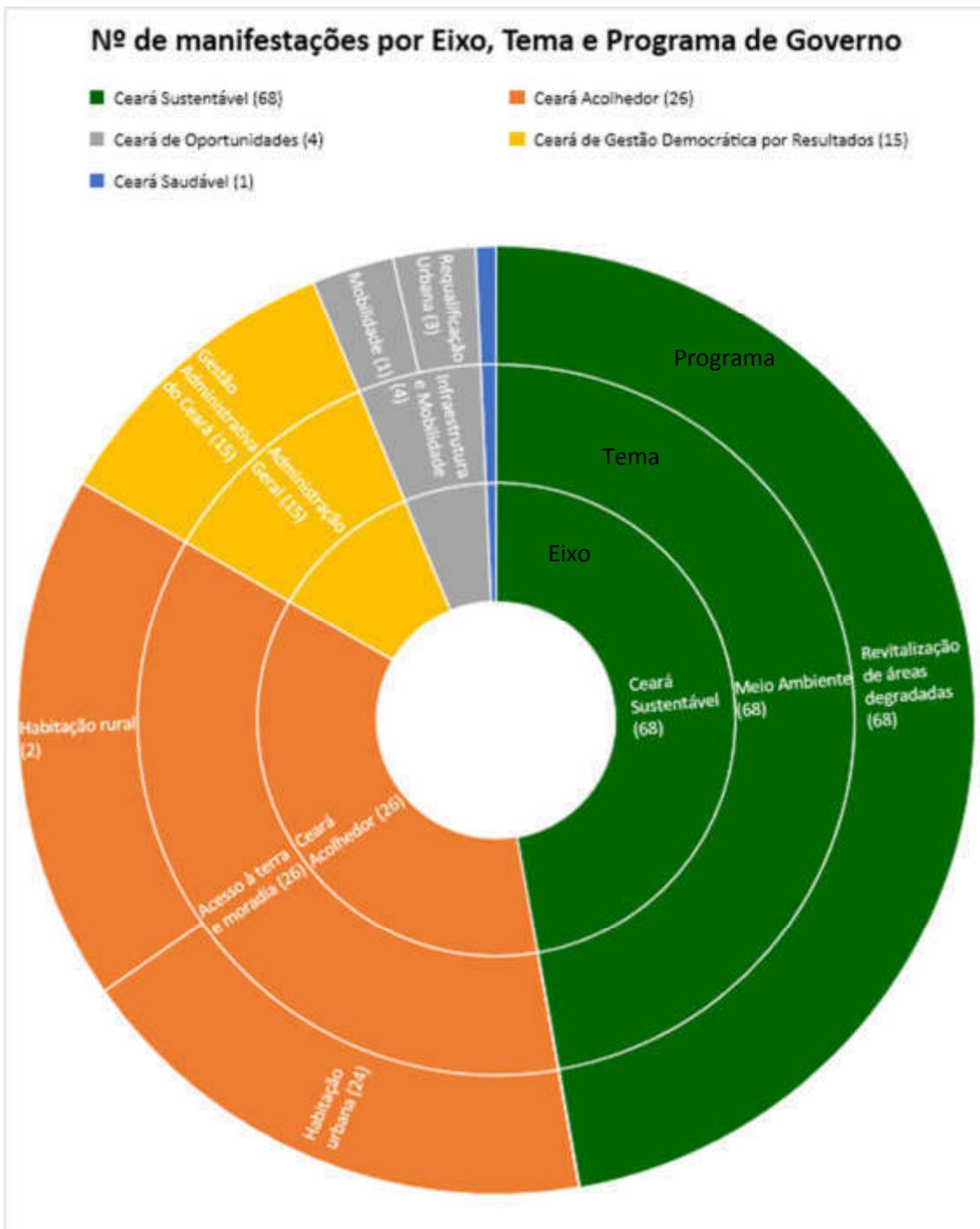
A entrega de título de propriedade é o segundo tipo mais demandado com 5 manifestações, 4,4%. Seguido da Doação de fogões sustentáveis com 2 manifestações, 1,8% do total.

3.5 – MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

O tópico mostra a distribuição das manifestações atendidas por Eixo Governamental e Temas Setoriais do PPA 2020-2023. 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 8 Temas (Acesso à terra e à moradia, Planejamento e Gestão, Administração Geral, Indústria, Infraestrutura e Mobilidade, Energia, Saneamento Básico e Meio Ambiente).

A Figura 5 mostra que a maior parte das manifestações atendidas em 2020 foi relacionado ao Ceará Sustentável (59,6%). 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 68 manifestações para o primeiro, enquanto o segundo programa não obteve manifestações. A segunda maior parcela das manifestações atendidas foram relacionadas ao Ceará Acolhedor (22,8%), ligado ao tema Acesso à terra e moradia e aos Programas de Habitação de Interesse Social na área rural (2 manifestações) e Habitação e Regularização Fundiária Urbana (24 manifestações).

Em seguida, as manifestações referentes ao Ceará de Gestão Democrática por Resultados (13,2%). O tema ligado a este eixo é Administração Geral (15 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, 2020.

A Tabela 7 mostra a distribuição das manifestações atendidas por programa de governo no ano de 2020. O novo Plano Plurianual foi elaborado para o período 2020-2023, sendo assim, foram criados novos programas e por isso não há como fazer comparação com o ano anterior.

O programa Revitalização de áreas urbanas degradadas 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 7 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2020 .

PROGRAMA DE GOVERNO	2020	
	N	%
Revitalização de áreas urbanas degradadas	68	59,6%
Habitação e Regularização Fundiária Urbana	24	21,1%
Gestão Administrativa do Ceará	15	13,2%
Promoção da Requalificação Urbana	3	2,6%
Habitação de Interesse Social na área Rural	2	1,8%
Abastecimento de água, esgotamento sanitário no meio rural	1	0,9%
Mobilidade, Trânsito e Transporte	1	0,9%
Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana	0	0,0%
Governança Interfederativa das Regiões	0	0,0%
Resíduos Sólidos	0	0,0%
Total	114	100,0%

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

3.6- MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2019-2020.

UNIDADE DEMANDADA	2019		2020		VARIÇÃO 2019-2020 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
COREV	111	41,4%	69	60,5%	-38%	↓
CDHIS (Habitação)	80	29,9%	17	14,9%	-79%	↓
Gestão Superior	6	2,2%	8	7,0%	33%	↑
COREF (Regularização Fundiária)	2	0,7%	8	7,0%	300%	↑
COURB (Obras Urbanas)	26	9,7%	4	3,5%	-85%	↓
ASCOU/Ouvidoria	19	7,1%	2	1,8%	-89%	↓
COSAN (Saneamento)	9	3,4%	1	0,9%	-89%	↓
COAFI (Financeiro)	7	2,6%	1	0,9%	-86%	↓
Outras	5	1,9%	4	3,5%	-86%	↓
Total	268	100,0%	114	100,0%	-57%	↓

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

Pela Tabela 8 observa-se que 60,5% das demandas atendidas foram direcionadas à 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 e 2019, sendo que em número absoluto houve uma redução de 38%.

Seguindo a tendência do ano anterior, a segunda unidade mais demandada em 2020 foi a Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social – CDHIS com 14,9% das manifestações atendidas. Observa-se uma redução de 79% no número de manifestações, em relação ao ano de 2019.

Levando em consideração a variação percentual registrada entre 2019-2020, o destaque vai para o crescimento de 300% de demandas atendidas pela Coordenadoria de Regularização Fundiária. Tal aumento ocorreu em virtude da SCIDADES ter projeto em parceria com a Companhia de Habitação do Estado do Ceará - COHAB para auxiliar na atualização cadastral de 35 mil imóveis nos municípios

de Fortaleza, Maracanaú, Caucaia e Pacatuba, de forma que a COHAB consiga expedir a documentação de transferência desses imóveis. Quando iniciados os trabalhos por parte da SCIDADES, o cidadão passou a entender que esta é a responsável pela emissão do chamado “Papel da Casa”, quando, na verdade, a responsabilidade é da COHAB. Nas respostas emitidas através da Ouvidoria, é sempre esclarecido aos cidadãos e fornecido os contatos dos responsáveis que devem ser procurados, para que assim ele tenha sua demanda atendida.

Outra unidade que também apresentou um aumento no número de demandas foi a Gestão Superior (Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna), num percentual de 33%, tendo como principais assuntos os temas relacionados às ações de combate ao Coronavírus no prédio da Secretaria e assuntos relacionados aos servidores/colaboradores, por exemplo, plano de cargos e carreiras e reajuste salarial.

3.7 - MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO

Tabela 9 – Distribuição das manifestações atendidas por Município, Ceará, 2019-2020 .

MUNICÍPIO	2019		2020		VARIÇÃO 2019-2020 (%)	DIREÇÃO	PROPORÇÃO ¹ (por 100 mil hab)
	N	%	N	%			
Fortaleza	220	82,1%	94	82,5%	-57%	↓	3,5
Maracanaú	13	4,9%	10	8,8%	-23%	↓	4,4
Canindé	8	3,0%	1	0,9%	-88%	↓	1,3
Crato	3	1,1%	1	0,9%	-67%	↓	0,8
Limoeiro do Norte	3	1,1%	1	0,9%	-67%	↓	1,7
Outros municípios	21	7,8%	7	6,1%	-67%	↓	0,1
Total	268	100,0%	114	100,0%	-57%	↓	1,2

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 82,5% do total, no período estudado. Com relação a 2019, houve uma diminuição de 57% para a Capital.

¹ Estimativa da população dos municípios com base no ano de 2020, publicada pelo IBGE. Disponibilizado em <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/panorama>

O segundo município que mais demandou a Ouvidoria foi o município de Maracanaú com 8,8% das manifestações. Observa-se que houve uma redução de 23% no quantitativo apresentado em 2019. Outros 10 municípios registraram apenas 1 manifestação (Canindé, Crato, Limoeiro do Norte, Caririáçu, Tauá, Mucambo, Pacatuba, Paracuru, Pentecoste e Juazeiro do Norte).

Quando observamos a proporção de demandas registradas a cada 100 mil habitantes observamos que no total 1,2 habitantes em cada 100 mil ou 12 habitantes de cada 1 milhão registraram uma manifestação de ouvidoria destinada a Secretaria das Cidades no ano de 2020. A proporção foi inferior ao ano anterior que contabilizou 2,9 habitantes para cada 100 mil habitantes.

A cidade que apresentou a maior taxa de participação foi o município de Maracanaú com 4,4/100 mil habitantes. A segunda maior proporção foi registrada na capital Fortaleza (3,5/100 mil habitantes). As outras cidades com maiores proporções foram Limoeiro do Norte (1,7/100 mil hab) e Canindé (1,3/100 mil hab).

Tabela 10 – Distribuição das manifestações atendidas por Região de Planejamento, Ceará, 2019 -2020.

REGIÃO DE PLANEJAMENTO	2019		2020		VARIÇÃO 2019-2020 (%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Cariri	5	1,9%	3	2,6%	-40%	↓
Centro Sul	0	0,0%	0	0,0%	-	→
Grande Fortaleza	239	89,2%	106	93,0%	-56%	↓
Litoral Leste	0	0,0%	0	0,0%	-	→
Litoral Norte	3	1,1%	0	0,0%	-100%	↓
Litoral Oeste/ Vale do Curu	10	3,7%	1	0,9%	-90%	↓
Maciço de Baturité	0	0,0%	0	0,0%	-	→
Serra da Ibiapaba	4	1,5%	0	0,0%	-100%	↓
Sertão Central	1	0,4%	0	0,0%	-100%	→
Sertão de Sobral	2	0,7%	1	0,9%	-50%	↓
Sertões de Canindé	2	0,7%	1	0,9%	-50%	↓
Sertão dos Crateús	0	0,0%	0	0,0%	-	→
Sertão dos Inhamuns	0	0,0%	1	0,9%	-	→
Vale do Jaguaribe	2	0,7%	1	0,9%	-50%	↓
Outros estados	0	0,0%	0	0,0%	-	→
Total	268	100,0%	114	100,0%	-57%	↓

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

Em relação à Região de Planejamento houve maior predominância na Região denominada Grande Fortaleza, com 93,0% das manifestações registradas, em seguida a Região do Cariri com 2,6% das manifestações (Tabela 10).

4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 - RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

As tabelas 11 e 12 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 11 – Distribuição das manifestações atendidas segundo situação de resposta, Ceará, 2019-2020 .

SITUAÇÃO DE RESPOSTA	2019		2020	
	Total de Manifestações Respondidas no Prazo	257	95,9%	106
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	6	2,2%	8	7,0%
Total de Manifestações em Apuração no Prazo	3	1,1%	0	0,0%
Total de Manifestações em Apuração fora do Prazo	0	0,0%	0	0,0%
Total	268	100,0%	114	100,0%
Índice de Resolubilidade	95,9%		93,0%	

Fonte: Ceará Transparente.

A Tabela 11 mostra que no período de 2020 foram registradas 114 manifestações de ouvidoria, sendo que 106 manifestações foram respondidas dentro do prazo legal (93,0%) até 31 de dezembro de 2020 e 8 manifestações respondidas fora do prazo.

Quanto ao Índice de Resolubilidade, o percentual no ano de 2020 foi de 93,0%. O índice foi inferior ao resultado do ano anterior em 2,9 pontos percentuais.

Percebe-se a ocorrência de manifestações respondidas fora do prazo, e tal fato se deu em virtude da pandemia. Com a publicação do Decreto 33.510/2020 (DOE nº 053, de 16 de março de 2020), que determina situação de emergência em saúde e dispõe sobre medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus, o funcionamento da secretaria foi alterado, o que dificultou ou impossibilitou a apuração das manifestações pelas áreas envolvidas.

4.1.1 - AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Objetivando melhorar o índice de resolubilidade em 2019 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.

Diante das dificuldades enfrentadas pela pandemia e as ações de combate à disseminação do vírus, não conseguimos concluir esta ação e, por isso, ela continua em pauta para ser executada no corrente ano.

Ademais se investirá na capacitação contínua da equipe de Ouvidoria.

4.1.2 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Em relação ao tempo médio de resposta, a Secretaria das Cidades obteve uma média de 19 dias para resposta das manifestações. A média de resposta foi superior ao mesmo período do ano anterior que foi de 11 dias (Tabela 12).

Tabela 12 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2019-2020.

TEMPO MÉDIO POR UNIDADE	2019	2020
COREV (PROJETOS ESPECIAIS)	11 dias	18 dias
CDHIS (HABITAÇÃO)	9 dias	11 dias
SEXEC-PGI (SECRETÁRIO)	-	64 dias
COREF (REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA)	-	8 dias
COURB (OBRAS URBANAS)	12 dias	7 dias
GERAL	11 dias	19 dias

Fonte: Ceará Transparente.

Detalhando por unidade demandada, selecionando as 5 áreas com maior número de demanda, a COREV teve um tempo médio de resposta de 18 dias, maior que em 2019; A CDHIS teve média de 11 dias para resposta; A secretaria executiva teve média de 64 dias; a Coordenadoria de Regularização Fundiária - COREF obteve média de 7 dias. Das áreas mais demandadas todas tiveram média maior do que as registradas em 2019, possivelmente ocasionada pela pandemia.

4.3 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.

Tabela 13 – Resultado da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2019-2020.

PERGUNTAS	2019	2020
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	4,68	5,00
Com o tempo de retorno da resposta?	4,48	4,80
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação?	4,52	5,00
Com a qualidade da resposta apresentada?	4,42	4,80
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,52	4,33
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,39	5,00
Total de participantes	31	15
Tamanho da amostra (%)	11,6%	13,2%
Índice de Satisfação do Usuário	90,5%	98,0%

Fonte: Ceará Transparente.

Das 114 manifestações registradas, 15 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação, representando 13,2% do total. 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 à 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 13 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 2020 (5,00) em relação ao ano de 2019 (4,68). Outra

variação positiva foi em relação ao canal utilizado, passou de 4,52 em 2019 para 5,00 em 2020. 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 4,42 em 2019 para 4,80% em 2020.

De um modo geral o Índice de Satisfação do Usuário atingiu 98%, havendo um aumento de 7,5 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Desta forma, a Secretaria das Cidades atingiu um bom resultado, uma vez que ultrapassou a meta de 84% 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 2 comentários em suas pesquisas, como descritos abaixo:

	<i>“Muito rápido fui atendido, e resolvido o problema obrigado” [Cidadão 1]</i>
	<i>“Acho que foi eficiente”. [Cidadão 2]</i>

5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 MOTIVOS 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 2020, 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 **regularização fundiária** onde o cidadão solicita informações referente ao título de propriedade que será beneficiado.

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.

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 desapropriações, pagamentos de indenização e utilização ou ocupação indevida da área, relacionadas em maior parte ao Projeto Rio Maranguapinho, o que gera no cidadão usuário uma insatisfação e até descrédito quanto a instituição e o próprio Governo do Estado.

Outro ponto recorrente detectado foram as demandas referente à regularização fundiária. Identificamos que as demandas são de responsabilidade da Companhia de Habitação do Estado do Ceará - COHAB que possui projeto em parceria com a SCIDADES e é o órgão responsável por expedir a documentação de transferência dos imóveis, o chamado “Papel da Casa”.

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 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em virtude da mudança de Ouvidora em junho de 2019, a Secretaria das Cidades solicitou à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE a análise e aprovação de todas as respostas antes do envio ao cidadão, como forma de garantir a excelência das respostas elaboradas. Em 29 de junho de 2020, o trabalho da Ouvidoria Setorial foi submetido à avaliação e, com um índice de resolubilidade de 87,27% (jan/mai de 2020), teve a liberação do órgão para emitir suas respostas diretamente ao cidadão. Para esta Ouvidoria, a referida liberação demonstra o resultado de um trabalho com foco e determinação, sempre tentando alcançar os objetivos da Ouvidoria e em consonância com as regras da CGE.

De acordo com o resultado da pesquisa de satisfação feita ao final dos atendimentos, esta ouvidoria apresentou melhora na pontuação em todos os quesitos, qual sejam, a satisfação com o serviço de ouvidoria, o canal utilizado, a qualidade da resposta, a visão sobre a qualidade do serviço e a avaliação do serviço.

A Secretaria das Cidades possui cargo comissionado para a Ouvidoria trazendo benefícios para a Secretaria uma vez que o ouvidor está designado especificamente para esta função, não acumulando outras atividades, e tendo, portanto, total dedicação às suas funções e trabalhos.

7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2020 a Secretaria das Cidades esteve presente, inclusive virtualmente, nos eventos da Rede de Ouvidoria. Destacam-se os seguintes eventos:

- 1º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (19/02/2020);
- Palestra Tratamento de denúncias no âmbito das Ouvidorias Públicas (29/05/2020);
- 2º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (24/06/2020);
- 3º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (26/08/2019);
- 4º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (27/10/2019);

- Curso de Tratamento de Denúncias (09/11/20 a 13/11/20);
- Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2020 (27/11/2020).

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

No ano de 2020 foram tomadas medidas destinadas à adequação da Ouvidoria setorial aos padrões estabelecidos pela Rede Estadual de Ouvidoria no que se refere ao acesso à ouvidoria pelo cidadão, tais como sala própria para atendimento devidamente equipada e isolada de forma a resguardar o cidadão, placas de sinalização nos corredores e entrada, *banner* de divulgação dos canais de atendimento e disseminação dos meios de acesso à Ouvidoria nas placas de obras, redes sociais e site da secretaria, além da capacitação contínua dos colaboradores envolvidos.

Por se tratar de ano atípico, em virtude da Pandemia pelo CORONAVÍRUS (COVID-19), encontramos dificuldades e impedimentos para desenvolver alguns projetos, o que prejudicou os trabalhos da Ouvidoria Setorial bem como de toda a Secretaria. Foi adotado por longo período o sistema de home office e, posteriormente, o rodízio dos colaboradores atendendo ao Decreto Estadual nº. 33.519, de 19 de março de 2020, publicado no Diário Oficial de mesma data, que decretou a situação de emergência em saúde e dispôs sobre as medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo Coronavírus.

Diante do número de manifestações recebidas por equívoco de distribuição a equipe da Ouvidoria Setorial da SCIDADES entrou em contato com a Ouvidoria da Central 155 para explicar a atuação e responsabilidade desta Secretaria, principalmente quando relacionado às demandas do DETRAN, CAGECE e SEINFRA, com o objetivo de minorar tais equívocos de distribuição. Após esse contato, verificamos a diminuição de demandas com necessidade de transferência ou invalidação.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Achado 1: 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 2: Falta de divulgação quanto à responsabilidade na emissão da documentação da Regularização Fundiária.

Diante do aumento expressivo do número de manifestações destinadas à Coordenadoria de Regularização Fundiária - COREF, verificamos que não é esclarecido ao cidadão os procedimentos a serem adotados para o recebimento da documentação da Regularização Fundiária.

Achado 3: Necessidade de elaboração de plano de retomada das atividades e protocolos de segurança, conforme Decreto Estadual nº. 33.519, de 19 de março de 2020, e medidas para enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo Coronavírus.

Dentre as manifestações recebidas com assunto Coronavírus (COVID-19), é dito que não há medidas de distanciamento social, nas estações de trabalho dos colaboradores, nem protocolos de segurança nos espaços de trânsito contínuo, bem como falta de equipamentos e material de limpeza, dentre outros.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

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

Recomendação 1) Dar continuidade à elaboração 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 às 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 2) Promover a divulgação/orientação dos cidadãos sobre a documentação/procedimentos necessários para a Regularização fundiária.

Área responsável: Coordenadoria de Regularização Fundiária – COREF.

Recomendação 3) Criar Comissão de Enfrentamento ao COVID-19 para que esta oriente, fiscalize e divulgue os procedimentos a serem adotados pelos gestores e colaboradores, certificando-se o atendimento ao Decreto Estadual nº. 33.519, de 19 de março de 2020.

Área responsável: Direção Superior.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2021.



Carlos Edilson de Araújo

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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.

- Demandar à Comissão Gestora do PASF juntamente à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria e Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas a continuidade do Plano de Ação para Sanar Fragilidades.
- Demandar à Coordenadoria de Regularização Fundiária em articulação com a Assessoria de Comunicação na divulgação/orientação dos cidadãos sobre a documentação/ procedimentos necessários para o processo de Regularização.
- Autorizar a criação da Comissão de Enfrentamento ao COVID-19 certificando-se o atendimento ao Decreto Estadual nº. 33.519, de 19 de março de 2020.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2021.



José Jácome Carneiro Albuquerque
SECRETÁRIO DAS CIDADES



scidadesce

Secretaria das Cidades do Ceará



Elogios | Sugestões | Reclamações |
Denúncias | Solicitações de Informações



Número 155, de segunda a sexta das 7h às 20h



twitter.com/cgeceara



Facebook/cgeceara



Ouvidoria
do Ceará



www.ouvidoria.ce.gov.br
ouvidoria.geral@ce.gov.br



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades



Curtido por nutec_ e outras pessoas

scidadesce A Ouvidoria é um canal que recebe toda e qualquer manifestação referente ao Poder Executivo Estadual.

Registre suas sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações através desses canais.

#ouvidoriadoceara #liguegratis155

Ver 1 comentário





Foto



scidadesce

Secretaria das Cidades do Ceará



Ouvidoria do Ceará

📞 Ligue grátis

155GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades



Curtido por sop_ce e outras pessoas

scidadesce O Estado do Ceará possui uma rede organizada de Ouvidorias. Registre solicitações, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios ligando, gratuitamente, para 155. Você pode se manifestar sem precisar se identificar.

[#ouvidoriadoceará](#) [#liguegratis155](#)

há 53 minutos · [Ver tradução](#)





Governo do Estado do Ceará

Secretaria das Cidades

Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social

CI CDHIS nº 004/2021

Fortaleza, 28 de janeiro de 2021.

De: Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social – CDHIS
Para: ASCOU

Assunto: RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA
Referência: CI ASCOU 003/2020 de 30/06/2020

Senhora Coordenadora,

Em resposta à recomendação destinada a esta CDHIS, vimos esclarecer e informar:

“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.”

Primeiramente é preciso esclarecer que o último PEHIS elaborado nesta secretaria foi arquivado e nunca implementado, por não existirem fontes de recursos que possibilitassem ao Estado gerir um programa próprio de habitação de interesse social, para enfrentamento do déficit habitacional.

A produção de habitação de interesse social no país, nos últimos anos, esteve centralizada no governo federal e vinculada, principalmente, ao programa MINHA CASA MINHA VIDA, seja pela abrangência da política, mas, também, principalmente, pela capacidade de realização do programa. A participação do Estado no programa é caracterizada pela apresentação de contrapartida nos projetos, seja com a doação de terrenos ou aporte suplementar de recursos financeiros, para viabilizar os empreendimentos.

No ano de 2020 o Governo Federal lançou o Programa Casa Verde Amarela, que ainda não disponibilizou recursos para contratação do programa no âmbito da federação.

É importante esclarecer que as fontes que alimentam os programas federais são o FGTS e o FDS, cuja distribuição é centralizada no MDR – Ministério do Desenvolvimento Regional, gestor nacional da política.

Em busca de fontes alternativas para habitação, esta coordenadoria inscreveu em uma seleção da FUNASA, no ano de 2020, um projeto para a construção de 1000 casas em 10 municípios do estado, em substituição a casas de taipa, dentro de um programa de melhorias habitacionais para o controle da Doença de Chagas (projeto anexo). Referida seleção não foi efetivada em 2020, obviamente em função das contingências decorrentes principalmente dos impactos da COVID-19.

Ainda sobre a busca de fontes alternativas, vale a pena registrar que no final do ano de 2020, o secretário executivo de saneamento da secretaria participou de reunião no Banco do Nordeste sobre o FNE – Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste, onde, após ouvir as áreas interessadas da secretaria, sugeriu a aplicação de recursos do fundo em Melhorias Habitacionais.

No âmbito do Estado, os recursos utilizados pelo governo para aplicação em programas habitacionais vinha sendo o CPAC, uma linha de crédito do BNDES (via CAIXA e Banco do Brasil), dirigida a entes públicos para o financiamento de contrapartidas do antigo PAC, nele incluído o Programa MINHA CASA MINHA VIDA. Com esse recurso, para uma contrapartida da ordem de R\$ 240 milhões, o Estado viabilizou a entrada de recursos federais no Ceará da ordem de 3,2 bilhões em projetos. Essa linha de crédito, no entanto, não existe mais.

Além do CPAC, o Ceará vinha também aplicando em contrapartidas o FECOP - Fundo Estadual de Combate à Pobreza, criado através da Lei Complementar nº 37, de 26/11/2003 (DOE de 27/11/2003), e regulamentado pelo Decreto nº 29.910, de 29/09/2009 (DOE de 30/09/2009).

FECOP – definição:

Trata-se de um Fundo Especial de Gestão, de natureza contábil, cuja finalidade consiste em viabilizar, para a população pobre e extremamente pobre do Estado do Ceará, acesso a níveis dignos de subsistência, mediante a aplicação de recursos em ações suplementares de assistência social, nutrição, habitação, educação, saúde, saneamento básico, reforço da renda familiar, combate à seca, desenvolvimento infantil, e outros programas de relevante interesse social, de modo a promover a melhoria da qualidade de vida.

Hoje, o FECOP é a única fonte de recursos que o Estado possui, específica para habitação de interesse social. No entanto, habitação é parte de um conjunto maior de ações, que exigem atenção prioritária do governo. Com um custo relativamente alto, esta ação não pode comprometer as demais. Por esse motivo, os recursos do fundo têm sido aplicados em habitação na forma de contrapartida, uma vez que quando aplicados no investimento total de qualquer programa, diminuem significativamente a capacidade de realização do Estado.

Atualmente o FECOP está voltado para as ações do programa CARTÃO MAIS INFÂNCIA do Governo do Estado, que atende a cerca de 70 mil famílias em situação de extrema pobreza. O Cartão Mais Infância é destinado a núcleos familiares cearenses com crianças de 0 a 5 anos e 11 meses que se enquadrem na situação de alta vulnerabilidade social: residentes de zona rural, em propriedades sem banheiro ou sanitário, de estrutura inapropriada (taipa, palha, madeira aproveitada ou outro material), além de residências urbanas sem água canalizada em, pelo menos, um cômodo. Essas famílias são contempladas com a transferência de renda mensal, no valor de R\$ 85,00. As características domiciliares que diagnosticam a situação de extrema pobreza, demandam também a indispensável necessidade de atuação do Estado em outras carências, entre elas a habitação. Do total de famílias atendidas, 21.730 residem em habitação construída com material inadequado. Nesse contexto, o

programa CARTÃO MAIS INFÂNCIA passou a ser também a prioridade da coordenadoria.

No momento, esta coordenadoria está desenvolvendo, em conjunto com a Universidade Federal do Ceará, em uma extensão do programa CARTÃO MAIS INFÂNCIA, estudos de viabilidade de projetos com técnicas inovadoras de construção, para a substituição de casas de taipa no Ceará. Além disso, está iniciando estudos sobre a formatação de programa próprio, levando em consideração que o Estado não possui Agente Financeiro para operacionalizar um possível financiamento a pessoa física, quando necessário.

Durante o curso dos estudos mencionados acima, a produção de habitação para atender ao CARTÃO MAIS INFÂNCIA utilizará os métodos convencionais aprovados pela legislação em vigor.

Existem empreendimentos do programa MINHA VIDA com participação do Estado, ainda em andamento: Os módulos III, IV e V do Residencial Cidade Jardim I, no bairro José Walter, com 2.592 unidades a entregar, a maioria delas destinada ao reassentamento das famílias impactadas pelos projetos MARANGUAPINHO e VLT; o residencial ALTO DA PAZ II, com 317 unidade, no bairro Vicente Pinzon, destinado ao reassentamento de famílias do VLT; e o Residencial ALDACI BARBOSA, composto de 144 unidades, no bairro Parreão, cujas obras foram paralisadas e aguardam autorização do MDR para serem retomadas.

Esperando que os esclarecimentos e informações sejam suficientes para esclarecer a atuação desta coordenadoria em relação aos desafios da habitação de interesse social no âmbito do Estado do Ceará, permanecemos à disposição para qualquer outro esclarecimento, porventura necessário.

Atenciosamente,

WALDEMAR AUGUSTO DA S C PEREIRA

Coordenador
CDHIS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como você avalia nosso atendimento?

Assunto do atendimento:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Indenização | <input type="checkbox"/> U.H |
| <input type="checkbox"/> Aluguel Social | <input type="checkbox"/> Fogão Ecológico |
| <input type="checkbox"/> Acompanhamento do Trabalho Social | <input type="checkbox"/> Regularização Fundiária |
| <input type="checkbox"/> Outro | |

1. Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

2. Local do Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

3. Seu problema foi resolvido?

- Sim
 Não

4. Sugestões : _____

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como você avalia nosso atendimento?

Assunto do atendimento:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Indenização | <input type="checkbox"/> U.H |
| <input type="checkbox"/> Aluguel Social | <input type="checkbox"/> Fogão Ecológico |
| <input type="checkbox"/> Acompanhamento do Trabalho Social | <input type="checkbox"/> Regularização Fundiária |
| <input type="checkbox"/> Outro | |

1. Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

2. Local do Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

3. Seu problema foi resolvido?

- Sim
 Não

4. Sugestões : _____

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como você avalia nosso atendimento?

Assunto do atendimento:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Indenização | <input type="checkbox"/> U.H |
| <input type="checkbox"/> Aluguel Social | <input type="checkbox"/> Fogão Ecológico |
| <input type="checkbox"/> Acompanhamento do Trabalho Social | <input type="checkbox"/> Regularização Fundiária |
| <input type="checkbox"/> Outro | |

1. Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

2. Local do Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

3. Seu problema foi resolvido?

- Sim
 Não

4. Sugestões : _____

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como você avalia nosso atendimento?

Assunto do atendimento:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Indenização | <input type="checkbox"/> U.H |
| <input type="checkbox"/> Aluguel Social | <input type="checkbox"/> Fogão Ecológico |
| <input type="checkbox"/> Acompanhamento do Trabalho Social | <input type="checkbox"/> Regularização Fundiária |
| <input type="checkbox"/> Outro | |

1. Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

2. Local do Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

3. Seu problema foi resolvido?

- Sim
 Não

4. Sugestões : _____

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como você avalia nosso atendimento?

Assunto do atendimento:

- Liberação de Recursos
- Demanda de Supervisão
- Demanda de Gestão
- Informação sobre Programas
- Formalização/Reprogramação de Instrumento
- Licitações
- Aditivos e Apostilamentos
- Pagamento de Medição
- Prestação de Contas
- Informação sobre MAPPs (Programação e Limites)
- Outro

Sobre o atendimento:

1. Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

2. Local do Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

3. Seu problema foi resolvido?

- Sim
- Não

4. Sugestões : _____

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como você avalia nosso atendimento?

Assunto do atendimento:

- Liberação de Recursos
- Demanda de Supervisão
- Demanda de Gestão
- Informação sobre Programas
- Formalização/Reprogramação de Instrumento
- Licitações
- Aditivos e Apostilamentos
- Pagamento de Medição
- Prestação de Contas
- Informação sobre MAPPs (Programação e Limites)
- Outro

Sobre o atendimento:

1. Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

2. Local do Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

3. Seu problema foi resolvido?

- Sim
- Não

4. Sugestões : _____

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como você avalia nosso atendimento?

Assunto do atendimento:

- Liberação de Recursos
- Demanda de Supervisão
- Demanda de Gestão
- Informação sobre Programas
- Formalização/Reprogramação de Instrumento
- Licitações
- Aditivos e Apostilamentos
- Pagamento de Medição
- Prestação de Contas
- Informação sobre MAPPs (Programação e Limites)
- Outro

Sobre o atendimento:

1. Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

2. Local do Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

3. Seu problema foi resolvido?

- Sim
- Não

4. Sugestões : _____

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como você avalia nosso atendimento?

Assunto do atendimento:

- Liberação de Recursos
- Demanda de Supervisão
- Demanda de Gestão
- Informação sobre Programas
- Formalização/Reprogramação de Instrumento
- Licitações
- Aditivos e Apostilamentos
- Pagamento de Medição
- Prestação de Contas
- Informação sobre MAPPs (Programação e Limites)
- Outro

Sobre o atendimento:

1. Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

2. Local do Atendimento:



ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO

3. Seu problema foi resolvido?

- Sim
- Não

4. Sugestões : _____



SECRETARIA DAS CIDADES

Governo do Estado do Ceará



GOVERNO DO
ESTADO DE CEARÁ
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO

SECRETARIA DAS CIDADES	←
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO	→

BANHEIRO



RECEPÇÃO

RECEPÇÃO
SECRETARIA GERAL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE CULTURA
SECRETARIA DE SAÚDE

SECRETARIA GERAL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE CULTURA
SECRETARIA DE SAÚDE

A SUA VOZ É A NOSSA FORÇA

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Recepção



 GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

COAFI / CEGEP / CELOG →

COTIC / ASCOU →

UGP PAS / UGP II →

COSAN / COURB →

A SUA VOZ É A NOSSA FORÇA

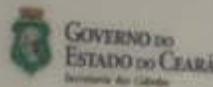
SUGESTÕES | RECLAMAÇÕES | DENÚNCIAS | SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES

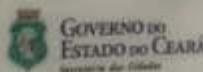
transparência  GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Contribuição e Serviço ao Cidadão

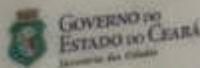
EMPURRE



COMISSÃO TOMADORA DE CONTAS ESPECIAL
PERMANENTE - CTCEP



ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO
E OUVIDORIA - ASCOU



SECRETARIA EXECUTIVA DO CONSELHO ESTADUAL
DAS CIDADES - CONCIDADES

 **COMISSÃO ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**
SALA DE ATENDIMENTO

A SUA VOZ É A NOSSA FORÇA

