



RELATÓRIO DE  
GESTÃO  
OUVIDORIA  
2021

**Ouvidoria  
do Ceará**



## **EXPEDIENTE**

### **Secretário das Cidades**

Marcos Cesar Cals de Oliveira

### **Secretário Executivo de Saneamento**

Paulo Henrique Ellery Lustosa da Costa

### **Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna**

Carlos Edilson de Araujo

### **Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria**

Anderson Tavares de Freitas (Coordenador)

Carla Patrícia de Melo Filgueiras

Cristian Lucas Gomes Araujo

Evelize Regis de Freitas

Laís d'Alva Pinheiro Eufrásio

Renato Barbosa Alves

### **Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento**

Adriana Xavier de Santiago (Análise dos Dados)

### **Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades**

Rodrigo Damasceno Lins

### **Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão**

Camila Elisa e Souza Ribeiro

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Total de manifestações de Ouvidoria registradas, Ceará, 2021.....	10
Figura 2.. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008-2021.....	11
Figura 3. Distribuição das manifestações atendidas por mês, Ceará, 2021.....	12
Figura 4. Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2021.....	14
Figura 5. Distribuição das manifestações atendidas por Eixo Governamental – 7 Cearás, Tema Setorial e Programa de Governo, Ceará, 2021. ....	19

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2020-2021. ....	12
Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2020-2021.....	13
Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2021 . ....	15
Tabela 4 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto, Ceará, 2021. ....	16
Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de serviço, Ceará, 2021 . ....	17
Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2020-2021.....	20
Tabela 7 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2020-2021.....	20
Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por Município, Ceará, 2020-2021. ....	21
Tabela 9 – Distribuição das manifestações atendidas por Região de Planejamento, Ceará, 2020 -2021. ....	22
Tabela 10– Distribuição das manifestações atendidas segundo situação de resposta, Ceará, 2020-2021. ....	23
Tabela 11 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2020-2021. ....	24
Tabela 12 – Resultado da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2020-2021. ....	24
Tabela 13 – Amostra de respondentes da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2020-2021.....	25
Tabela 14 – Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria, Ceará, 2020-2021.....	26

## SUMÁRIO

<b>1 - INTRODUÇÃO</b> .....	5
<b>2 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS</b> ....	6
<b>3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)</b> .....	10
3.1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO .....	12
3.2 - MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA.....	12
3.3 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO .....	13
3.3.1 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO .....	15
3.3.2 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUBASSUNTO .....	16
3.4 - MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇOS.....	17
3.5 – MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO .....	18
3.6 - MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS .....	20
3.7 - MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO.....	21
<b>4 - INDICADORES DA OUVIDORIA</b> .....	23
4.1 - RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES .....	23
4.1.1 - AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE.....	23
4.1.2 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	24
4.2 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA .....	24
4.2.1 – ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO.....	24
4.2.2 - AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO.....	25
4.2.3 – AMOSTRA DE RESPONDENTES.....	25
<b>5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS</b> .....	27
5.1 - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	27
5.2 - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES .....	27
5.3 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS .....	27
<b>6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA</b> .....	28
<b>7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS</b> .....	29
<b>8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA</b> .....	30
<b>9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	30
<b>10 - SUGESTÕES DE MELHORIA</b> .....	31
<b>11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b> .....	32
<b>ANEXOS</b> .....	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. 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 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS**

O Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2020, de lavra da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), não possui Recomendações destinadas à Secretaria das Cidades, mas somente Orientações que também foram destinadas a todas as setoriais, não havendo, portanto, orientações específicas direcionadas unicamente a esta setorial:

### **ORIENTAÇÕES**

#### **Para todos os órgãos**

**Orientação 01** - Elaborar fluxo procedimental com objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o §1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº33.485/2020;

**Orientação 02** - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

**Orientação 03** - Criação de procedimentos/fluxo para tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE nº 1/20202.

**Orientação 04** – Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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.

Conforme publicado no site da Secretaria das Cidades, a mesma possui fluxo procedimental que garante o cadastro de todas as manifestações na Plataforma Ceará Transparente, bem como o direcionamento de manifestações, quando não competem ao Poder Executivo Estadual, a todos os órgãos e instituições, integrantes da Rede Ouvir Ceará ou não, garantindo, assim, que o cidadão busque da forma correta o órgão ou instituição que tem a competência para tratar da sua demanda. Dessa forma, temos atendido as Orientações 01 e 02 do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2020. ([https://www.cidades.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/12/2022/02/scidades\\_fluxo\\_ouvidoria.png](https://www.cidades.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/12/2022/02/scidades_fluxo_ouvidoria.png)) (Anexo 1)

A SCidades também possui fluxo para tratamento de denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, o qual contempla, com o conhecimento e acompanhamento da Direção Superior, o acolhimento, classificação, apuração preliminar e medidas adotadas para mitigar as fragilidades apontadas nas denúncias apresentadas, atendendo, portanto, a Orientação 3. ([https://www.cidades.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/12/2022/02/scidades\\_fluxo\\_tratamento\\_de\\_denuncia.png](https://www.cidades.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/12/2022/02/scidades_fluxo_tratamento_de_denuncia.png)) (Anexo 2)

Atendendo a última orientação destinada a todos os órgãos, a SCidades desde o ano de 2019 iniciou o contato com a Central 155 no sentido de enviar informações acerca de esclarecimentos e atualização de ações, entretanto os contatos já realizados foram via telefone. Após a publicação do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2020, como forma de continuar cumprindo tal orientação, realizamos algumas reuniões com os coordenadores e colaboradores para mostrar a importância dessa comunicação e para criar a rotina de informação à Ouvidoria Setorial sobre toda e qualquer alteração nos projetos, programas, serviços e ações na qual após o recebimento das informações pelas áreas internas a Ouvidoria Setorial encaminha, via e-mail, para a Central 155, se fazendo cumprir a mencionada Orientação 04.

A SCidades foi mencionada na Orientação 09, com outras setoriais:

**Orientação 09** – Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do órgão ou Entidade, e conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº33.485/2020.

Até o ano de 2019 eram feitos relatórios mensais de ouvidoria, mas por mudanças internas de ouvidores e auxiliares de ouvidoria não foi possível retomar essa rotina. Frisa-se que consta no planejamento de Ouvidoria para o ano de 2022 a realização de relatórios trimestrais que serão submetidos ao conhecimento da gestão superior e publicados no site da SCidades.

Em relação às Recomendações oriundas do Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria das Cidades, referente ao exercício de 2020, teve-se as seguintes recomendações:

**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.

Para tanto, as áreas responsáveis pelo atendimento às recomendações foram informadas do resultado do Relatório de Ouvidoria por meio de Comunicado Interno Circular (CI CIRCULAR nº 01/ASCOU/2021), tendo a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria a competência de realizar a comunicação e o monitoramento do cumprimento. (Anexo 3)

Desta feita, após a disseminação das recomendações e o estabelecimento de prazo para cumprimento, em 30 de junho de 2010 as áreas foram acionadas novamente para levantamento de informações quanto as medidas realizadas (CI CIRCULAR nº 03/2020/Ascou). (Anexo 4)

A Comissão Gestora do Plano de Ação para Sanar Fragilidades (CGPasf) por meio de e-mail enviado no dia 28 de dezembro de 2021, sugeriu à Gestão Superior o envio de Ofício ao Excelentíssimo Senhor Governador Camilo Santana, que foi recebido por seu gabinete em 05 de janeiro de 2022, no qual solicitou maior sensibilização entre as instituições envolvidas nesse processo, sobretudo em relação ao repasse de recursos para indenização das famílias atendidas nos referidos projetos que, no momento, representa a maior dificuldade no fluxo de pagamento. (Anexo 5)

A Coordenadoria de Regularização Fundiária – COREF informou, também via e-mail, que foram feitas ações para promover a divulgação e orientação dos cidadãos no que diz respeito a documentação/procedimentos necessários para a Regularização fundiária, principalmente nos terrenos que são de responsabilidade da Companhia de Habitação do Estado do Ceará - COHAB. (Anexo 6)

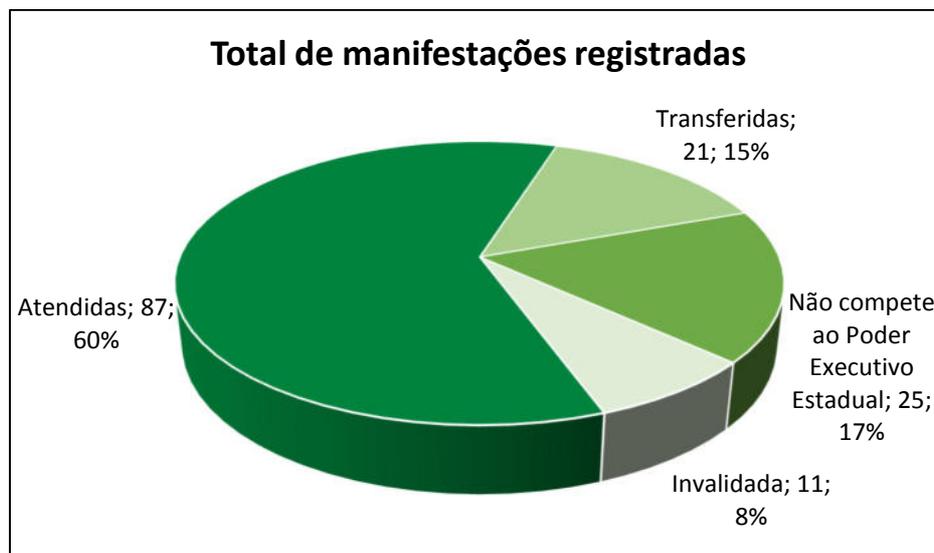
Em cumprimento ao Art. 8º do Decreto 30.474, de 29 de março de 2011, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades do Estado do Ceará, no período de janeiro a dezembro de 2021.

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.

Ressalta-se que houve diminuição considerável das manifestações direcionadas à COREF no ano de 2021. Houve uma queda de 8 manifestações (2020) para 2 manifestações (2021), quando, destas, somente uma tratava-se de regularização fundiária de responsabilidade da COHAB. Assim, podemos concluir que a recomendação foi devidamente atendida e o problema mitigado.

Atendendo à Recomendação 3, em 14 de outubro de 2021 foi publicada a Portaria 125/2021 que instaura a Comissão de Acompanhamento às Medidas Preventivas ao COVID-19 (Anexo 7), que vem realizando um trabalho de fundamental importância dentro da Secretaria das Cidades, fazendo-se cumprir as normas sanitárias e buscando sempre junto à Gestão Superior meios de viabilizar formas mais seguras de trabalho.

### 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, 2021.**

A figura 1 mostra o número de manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente no ano de 2021. De acordo com a figura, observa-se que 144 manifestações foram registradas para Secretaria das Cidades. Destas, 87 manifestações foram atendidas no ano, 21 foram transferidas para outros órgãos do Governo do Estado e outras 25 não foram atendidas por serem de competência de outras esferas de governo (municipal e federal). Outras 11 manifestações foram invalidadas.

Obtém-se do total de manifestações invalidadas que 36,36% (04) 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, 2(duas) foram solicitadas por motivo de duplicidade no sistema, 2(duas) por falta de elementos suficientes para dar seguimento ao tratamento da manifestação, 1(uma) foi clonada para ser transferida, uma vez que a área responsável verificou a competência de outro órgão quando já exaurido o prazo de transferência, e 2(duas) eram de responsabilidade da Companhia de Habitação do Estado do Ceará – COHAB, entretanto a mesma não está inserida na rede do Sistema Ceará Transparente, o que impossibilitava a transferência.

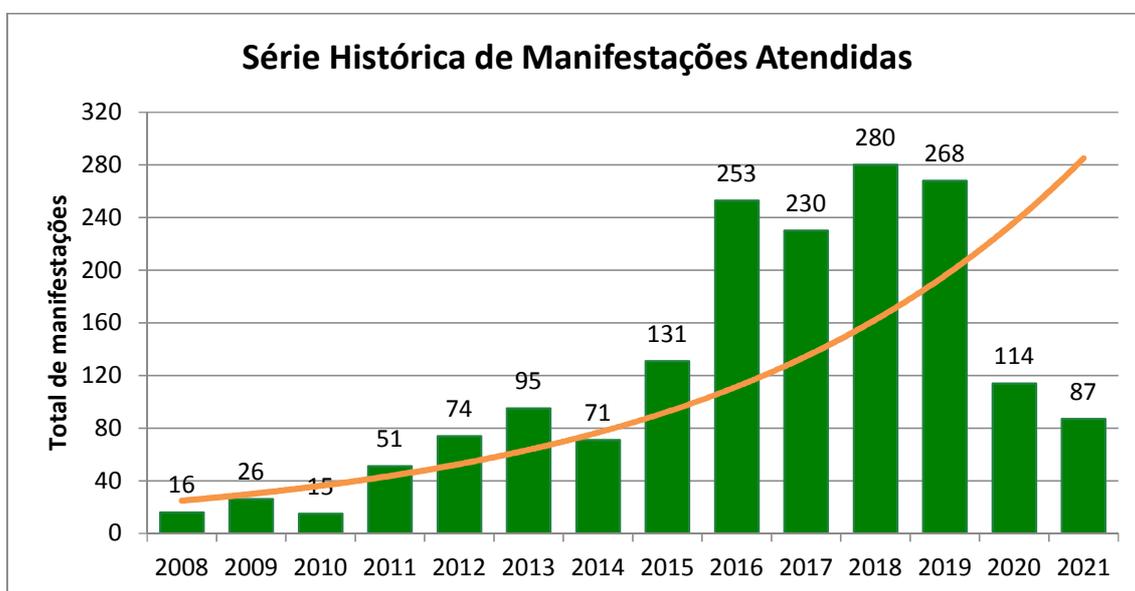
Cabe esclarecer que se considera como invalidadas manifestações duplicadas pelo cidadão usuário ou pelo próprio sistema; manifestações cujas informações são consideradas

insuficientes para o atendimento da demanda; e protocolos oriundos do compartilhamento indevido de manifestações pelas 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 conseqüente 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 21 manifestações transferidas, 7 (33,3%) foram classificadas como Solicitação de Informação e foram encaminhadas para o sistema específico; 4 (19,0%) foram encaminhadas Polícia Militar, 3 (14,3%) foram encaminhadas para a Superintendência de Obras Públicas – SOP e 3 (14,3%) foram encaminhadas para Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG. Além destas, foram encaminhadas para Secretaria do Esporte e Juventude, Secretaria do Meio Ambiente, Secretaria da Saúde e Secretaria da Educação.

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.

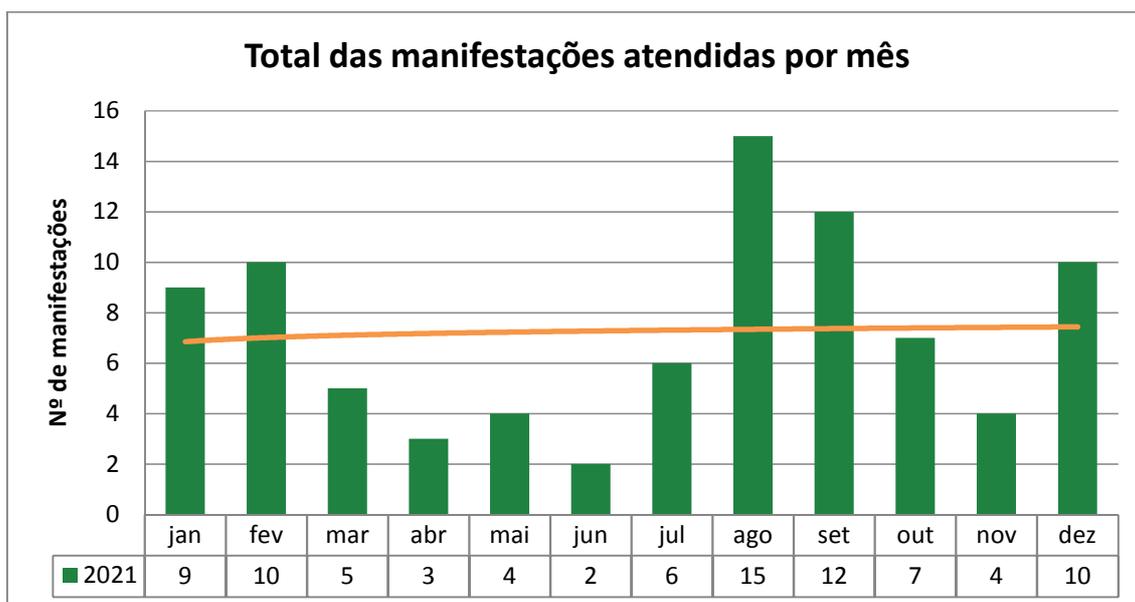
Desde 2020, os números apresentam uma seqüência de quedas, de 57,3% em relação ao ano de 2019 e 24% em de 2020 para 2021, provavelmente causado pela pandemia e com os decretos de isolamento social em que minimizou o número de serviços públicos ofertados.



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

**Figura 2.. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008-2021.**

### 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, 2021.**

A Figura 3 mostra o total de manifestações de Ouvidoria atendidas por mês. Observa-se que houve uma queda a partir do mês de março, coincidindo com a segunda onda 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.

### 3.2 - MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

**Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2020-2021.**

MEIO DE ENTRADA	2020		2021		VARIÇÃO 2020- 2021(%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Telefone 155	65	57,0%	60	69,0%	-8%	↓
Internet	40	35,1%	23	26,4%	-43%	↓
E-mail	5	4,4%	2	2,3%	-60%	↓
Presencial	4	3,5%	2	2,3%	-50%	↓
Telefone	0	0,0%	0	0,0%	-	→
Facebook	0	0,0%	0	0,0%	-	→
Carta	0	0,0%	0	0,0%	-	→
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>	<b>-24%</b>	<b>↓</b>

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 (69,0%). O segundo tipo de entrada se dá pela Internet, no próprio Ceará Transparente (26,4%). O terceiro meio mais utilizado foi por e-mail (2,3%), mesmo valor dos atendimentos presenciais com duas ocorrências no ano de 2021.

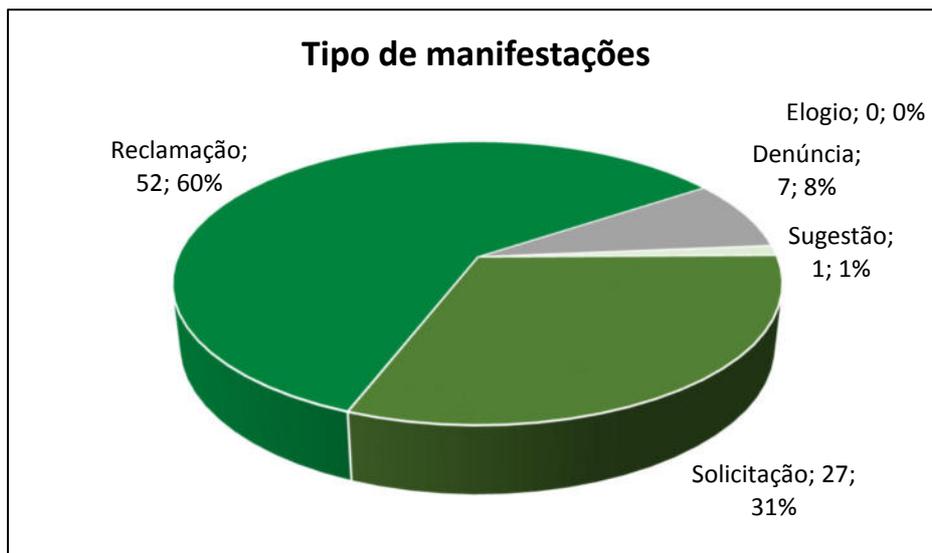
Percebe-se que desde o ano de 2020 os meios mais utilizados foram não presenciais possivelmente devido à pandemia.

### 3.3 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2020-2021.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2020		2021		VARIÇÃO 2020-2021(%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
<b>Insatisfação do Cidadão</b>	<b>78</b>	<b>68,4%</b>	<b>59</b>	<b>67,8%</b>	<b>-24%</b>	↓
Reclamação	76	66,7%	52	59,8%	-32%	↓
Denúncia	2	1,8%	7	8,0%	250%	↑
<b>Solicitação de serviço</b>	<b>33</b>	<b>28,9%</b>	<b>27</b>	<b>31,0%</b>	<b>-18%</b>	↓
<b>Contribuição para melhoria do serviço</b>	<b>3</b>	<b>2,6%</b>	<b>1</b>	<b>1,1%</b>	<b>-67%</b>	↓
Sugestão	2	1,8%	1	1,1%	-50%	↓
Elogio	1	0,9%	0	0,0%	-100%	↓
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>	<b>-24%</b>	↓

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, 2021.**

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 2021 o principal tipo de manifestação foi o grupo da **Insatisfação do Cidadão**, com 67,8% das demandas. Este tipo de manifestação teve uma variação de -24% em relação a 2020. Foram registradas 7 denúncias no ano, apresentando um aumento de 250% em relação ao ano anterior e 52 reclamações, com decréscimo de 32%.

Em segundo, ficou a **Solicitação de serviços** com 31% das manifestações. Este tipo de manifestação teve um declínio de 18% em relação ao mesmo período do ano anterior.

O grupo de **Contribuição para melhoria do serviço** obteve apenas 1 manifestação (1,1% do total), sendo uma sugestão. Esse grupo também obteve uma variação negativa de 67%.

### 3.3.1 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO

Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2021 .

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
RECLAMAÇÃO	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	36	52
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	3	
	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	2	
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO COCÓ - PROJETO RIO COCÓ	2	
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2	
	OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	2	
	OUTROS	5	
SOLICITAÇÃO	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	8	27
	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	5	
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO COCÓ - PROJETO RIO COCÓ	3	
	OUTROS	11	
DENÚNCIA	CORONAVÍRUS (COVID19)	4	7
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2	
	USO INDEVIDO DE VEICULO OFICIAL	1	
ELOGIO	-	0	0
SUGESTÃO	AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>87</b>	<b>87</b>

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, 2021.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	23	44
	VISTORIAS TÉCNICAS	7	
	ANDAMENTO DAS OBRAS DO PROJETO	5	
	OUTROS	9	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	2	7
	OUTROS	5	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	5	6
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	1	
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO COCÓ - PROJETO RIO COCÓ	UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INVEDIVA DA ÁREA	3	5
	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	2	
CORONAVIRUS (COVID19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	2	5
	AÇÕES PARA SERVIDORES PÚBLICOS (HOME OFFICE, SUSPENSÃO DE FÉRIAS, ETC	2	
	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	1	
OUTROS	-	20	20
TOTAL		87	87

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 à Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho - Projeto Rio Maranguapinho, liderando com 36 manifestações, os principais subassuntos foram desapropriações e indenizações, seguido de vistorias técnicas (Tabela 4). O segundo assunto mais reclamado pelos cidadãos usuários foi Atendimento telefônico, com 3 manifestações.

Nas **solicitações de serviços**, o assunto mais abordado foi o Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho - Projeto Rio Maranguapinho (Tabela 3). Das **denúncias** registradas 4

estiveram relacionadas ao assunto Coronavírus (COVID19), 2 relacionadas à conduta inadequada de servidor e uma ao uso indevido de veículo oficial (Tabela 3).

Apenas uma **sugestão** registrada, direcionada à Audiências e encontros com gestores públicos. Nenhum **elogio** foi direcionado a um servidor público/colaborado da Secretaria.

A partir do ano de 2020 foi inserido o assunto CORONAVIRUS (COVID19) para identificar as manifestações relacionadas ao período pandêmico. A Secretaria recebeu apenas 5 manifestações sendo relacionados às ações de prevenção e combate ao coronavírus, ações para servidores públicos (home office, suspensão de férias, etc e descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados (Tabela 4).

### 3.4 - MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇOS

**Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de serviço, Ceará, 2021 .**

TIPO DE SERVIÇO	TOTAL	%
Produção de habitações de interesse social por meio do Programa Minha Casa Minha Vida	5	5,7%
Entrega de título de propriedade	2	2,3%
Doação de fogões sustentáveis	1	1,1%

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

\*Percentual em relação ao total de manifestações (87)

A partir 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 no ano de 2021, dispõe de 5 serviços catalogados, a saber:

1. Doação de fogões sustentáveis
2. Entrega de título de propriedade
3. Produção de habitações de interesse social por meio do Programa Minha Casa Minha Vida
4. Programa Águas do Sertão
5. Trabalho Social para implementação dos projetos de habitação de interesse social

Pela Tabela 5, identifica-se que apenas 3 dos serviços catalogados receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2021, sendo que a Produção de habitações de interesse social por meio do Programa Minha Casa Minha Vida foi a mais demanda, com 5 manifestações, 5,7% do total registrado.

A entrega de título de propriedade é o segundo tipo mais demandado com 2 manifestações, 2,3%. Seguido da Doação de fogões sustentáveis com 1 manifestação, 1,1% do total.

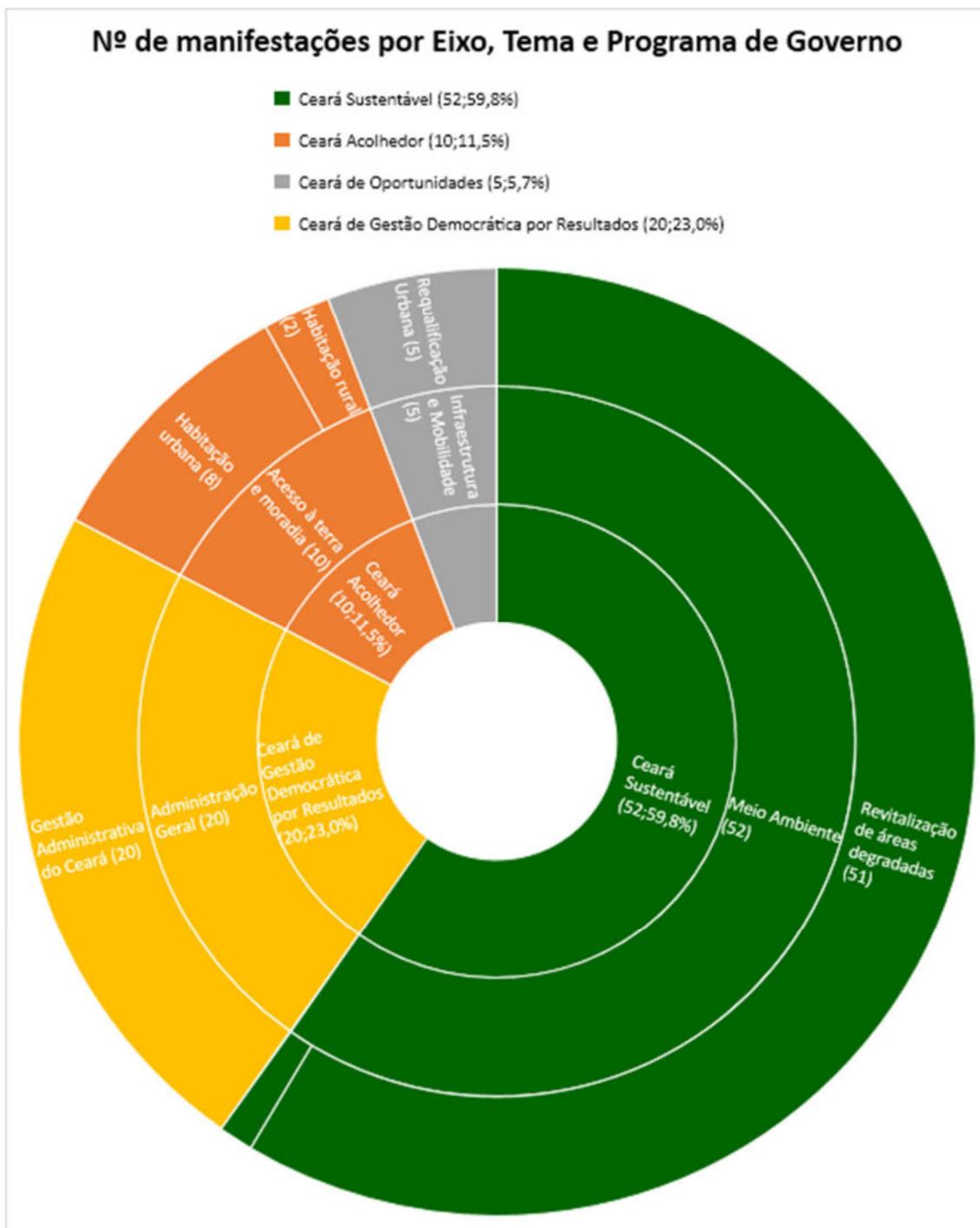
### **3.5 – MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO**

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 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 2021 foi relacionado ao Ceará Sustentável (59,8%). 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 52 manifestações. A segunda maior parcela das manifestações atendidas foram relacionadas ao Eixo Ceará da Gestão Democrática por Resultado (23,0%), ligado ao tema Administração Geral e ao Programa Gestão Administrativa do Ceará.

Em seguida, as manifestações referentes ao Ceará Acolhedor (11,5%). O tema ligado a este eixo é Acesso à terra e moradia.

A Tabela 7 mostra a distribuição das manifestações atendidas por programa de governo no ano de 2021. O programa Revitalização de áreas urbanas degradadas registrou 51 manifestações (58,6%). Em relação ao ano anterior, o programa apresentou uma queda de 25%. O segundo programa com maior número de registros foi o Gestão Administrativa do Ceará, com 20 manifestações (23,0%). Em relação ao ano de 2020 ocorreu um aumento de 33%.



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, 2021.**

**Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2020-2021.**

PROGRAMA DE GOVERNO	2020		2021		VARIÇÃO 2020-2021(%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Revitalização de Áreas Urbanas Degradadas	68	59,6%	51	58,6%	-25%	↓
Gestão Administrativa do Ceará	15	13,2%	20	23,0%	33%	↑
Habitação e Regularização Fundiária Urbana	24	21,1%	8	9,2%	-67%	↓
Promoção da Requalificação Urbana	3	2,6%	5	5,7%	67%	↑
Habitação de Interesse Social na Área Rural	2	1,8%	2	2,3%	0%	→
Resíduos Sólidos	0	0,0%	1	1,1%	-	↑
Abastecimento de água, esgotamento sanitário no meio rural	1	0,9%	2	2,3%	-100%	↓
Mobilidade, Trânsito e Transporte	1	0,9%	1	1,1%	-100%	↓
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>	<b>-24%</b>	<b>↓</b>

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

### 3.6 - MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

**Tabela 7 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2020-2021.**

UNIDADE DEMANDADA	2020		2021		VARIÇÃO 2020-2021(%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
COREV	69	60,5%	51	58,6%	-26%	↓
Gestão Superior	8	7,0%	12	13,8%	50%	↑
CDHIS (Habitação)	17	14,9%	8	9,2%	-53%	↓
COAFI (Financeiro)	1	0,9%	6	6,9%	500%	↑
COURB (Obras Urbanas)	4	3,5%	5	5,7%	25%	↑
COREF (Regularização Fundiária)	8	7,0%	2	2,3%	-75%	↓
ASJUR (Jurídico)	0	0,0%	2	2,3%	-	↑
UGP II (Vale do Acaraú e Vale do Jaguaribe)	0	0,0%	1	1,1%	-	↑
Outras	2	1,8%	0	0,0%	-100%	↓
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>	<b>-24%</b>	<b>↓</b>

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

Pela Tabela 6 observa-se que 58,6% 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 tem sido a mais demandada desde 2018, sendo que em número absoluto houve uma redução de 26%.

A segunda unidade mais demandada em 2021 foi a Gestão Superior com 13,8% das manifestações atendidas. Observa-se um aumento de 50% no número de manifestações, em relação ao ano de 2020. Grande parte das manifestações foi relacionada ao atendimento das questões ligadas à pandemia.

**Levando em consideração a variação percentual registrada entre 2020-2021, o destaque vai para o crescimento de 500% de demandas atendidas pela Coordenadoria Administrativo-Financeira, como principal assunto, a Conduta inadequada de servidor/colaborador.**

### 3.7 - MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO

Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por Município, Ceará, 2020-2021.

MUNICÍPIO	2020		2021		VARIÇÃO 2020-2021(%)	DIREÇÃO	PROPORÇÃO <sup>1</sup> (por 100 mil hab)
	N	%	N	%			
Fortaleza	94	82,5%	77	88,5%	-18%	↓	2,8
Maracanaú	10	8,8%	2	2,3%	-80%	↓	0,9
Maranguape	0	0,0%	1	1,1%	-	↑	0,8
Tianguá	0	0,0%	1	1,1%	-	↑	1,3
Morada Nova	0	0,0%	1	1,1%	-	↑	1,6
Eusébio	0	0,0%	1	1,1%	-	↑	1,8
Ipu	0	0,0%	1	1,1%	-	↑	2,4
Marco	0	0,0%	1	1,1%	-	↑	3,6
Independência	0	0,0%	1	1,1%	-	↑	3,8
Quixeré	0	0,0%	1	1,1%	-	↑	4,5
Outros municípios	10	8,8%	0	0,0%	-100%	↓	0,0
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>	<b>-24%</b>	<b>↓</b>	<b>0,9</b>

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

Em relação ao município a que se refere à manifestação, observa-se que a maior parte da demanda foi da capital Fortaleza, com 88,5% do total, no período estudado. Com relação a 2020, houve uma diminuição de 18% para a capital.

<sup>1</sup> Estimativa da população dos municípios com base no ano de 2021, publicada pelo IBGE. Disponibilizado em <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ce/>

O segundo município que mais demandou a Ouvidoria foi o município de Maracanaú com 2,3% das manifestações. Observa-se que houve uma redução de 80% no quantitativo apresentado em 2020. Outros 8 municípios registraram apenas 1 manifestação (Maranguape, Tianguá, Morada Nova, Eusébio, Ipu, Marco, Independência e Quixeré).

Quando calculamos a proporção de demandas registradas a cada 100 mil habitantes observamos que no total 0,9 habitantes em cada 100 mil ou 9 habitantes de cada 1 milhão registraram uma manifestação de ouvidoria destinada a Secretaria das Cidades no ano de 2021. A proporção foi inferior ao ano anterior que contabilizou 1,2 habitantes para cada 100 mil habitantes.

A cidade que apresentou a maior taxa de participação foi o município de Quixeré com 4,5/100 mil habitantes. A segunda maior proporção foi registrada em Independência (3,8/100 mil habitantes). As outras cidades com maiores proporções foram Marco (3,6/100 mil hab) e Fortaleza (2,8/100 mil hab).

**Tabela 9 – Distribuição das manifestações atendidas por Região de Planejamento, Ceará, 2020 -2021.**

UNIDADE DEMANDADA	2020		2021		VARIÇÃO 2020-2021(%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Cariri	3	2,6%	0	0,0%	-100%	↓
Centro Sul	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Grande Fortaleza	106	93,0%	81	93,1%	-24%	↓
Litoral Leste	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Litoral Norte	0	0,0%	1	1,1%	-	↑
Litoral Oeste/ Vale do Curu	1	0,9%	0	0,0%	-100%	↓
Maciço de Baturité	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Serra da Ibiapaba	0	0,0%	2	2,3%	-	↑
Sertão Central	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Sertão de Sobral	1	0,9%	0	0,0%	-100%	↓
Sertões de Canindé	1	0,9%	0	0,0%	-100%	↓
Sertão dos Crateús	0	0,0%	1	1,1%	-	↑
Sertão dos Inhamuns	1	0,9%	0	0,0%	-100%	↓
Vale do Jaguaribe	1	0,9%	2	2,3%	100%	↑
Outros municípios	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>	<b>-24%</b>	<b>↓</b>

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

Em relação à Região de Planejamento houve maior predominância na Região denominada Grande Fortaleza, com 93,1% das manifestações registradas, em seguida a Região da Serra da Ibiapaba e Vale do Jaguaribe com 236% das manifestações (Tabela 9).

## 4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

### 4.1 - RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

As tabelas 10 e 11 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 10– Distribuição das manifestações atendidas segundo situação de resposta, Ceará, 2020-2021.**

SITUAÇÃO DE RESPOSTA	2020		2021	
Total de Manifestações Respondidas no Prazo	106	93,0%	87	100,0%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	8	7,0%	0	0,0%
Total de Manifestações em Apuração no Prazo	0	0,0%	0	0,0%
Total de Manifestações em Apuração fora do Prazo	0	0,0%	0	0,0%
Total	114	100,0%	87	100,0%
<b>Índice de Resolubilidade</b>	<b>93,0%</b>		<b>100,0%</b>	

Fonte: Ceará Transparente. Download realizado em 10 de janeiro de 2022.

A Tabela 10 mostra que no período de 2021 foram registradas 114 manifestações de ouvidoria e todas foram respondidas dentro do prazo legal.

Quanto ao Índice de Resolubilidade, o percentual no ano de 2021 foi de 100,0%. O índice foi superior ao resultado do ano anterior.

#### 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, sempre que possível, realizamos reuniões conversas sobre os casos concretos com operadores internos do Ceará Transparente mostrando sempre a importância de darmos para o cidadão, o mais breve possível, a resposta para o seu problema.

Ademais investe-se 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 8 dias para resposta das manifestações. A média de resposta foi bem inferior ao mesmo período do ano anterior que foi de 19 dias (Tabela 11).

**Tabela 11 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2020-2021.**

TEMPO MÉDIO POR UNIDADE	2020	2021
SEXEC-PGI (SECRETARIA EXECUTIVA DE PLAN. GESTÃO)	64 dias	19 dias
COREV (PROJETOS ESPECIAIS)	18 dias	12 dias
COURB (OBRAS URBANAS)	7 dias	7 dias
COAFI (FINANCEIRO)	-	6 dias
CDHIS (HABITAÇÃO)	11 dias	5 dias
<b>GERAL</b>	<b>19 dias</b>	<b>8 dias</b>

Fonte: Ceará Transparente.

Detalhando por unidade demandada, selecionando as 5 áreas com maior número de demanda, a SEXEC-PGI teve um tempo médio de resposta de 19 dias; A COREV teve média de 12 dias para resposta.

#### 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.

##### 4.2.1 – ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

**Tabela 12 – Resultado da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2020-2021.**

PERGUNTAS	2020	2021
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	5,00	4,33
B. Com o tempo de retorno da resposta?	4,80	4,20
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação?	5,00	4,47
D. Com a qualidade da resposta apresentada?	4,80	3,80
Média	4,90	4,20
<b>Índice de Satisfação do Usuário</b>	<b>98,0%</b>	<b>84,0%</b>

Fonte: Ceará Transparente.

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 12 mostra o resultado da pesquisa de satisfação realizada na Plataforma Ceará Transparente. Observa-se uma redução da satisfação do usuário em relação ao atendimento de ouvidoria, tendo em vista que a média passou de 5,00 em 2020 para 4,33 em 2021.

Outra variação negativa foi em relação ao canal utilizado, passou de 5,00 em 2020 para 4,47 em 2021. Da mesma forma ocorreu com a qualidade da resposta que passou de 4,80 em 2020 para 3,80 no ano de 2021.

Quanto a satisfação em relação ao tempo de retorno das respostas, passou de 4,80 em 2020 para 4,20 em 2021.

De um modo geral o Índice de Satisfação do Usuário atingiu 84,0%, havendo um decréscimo de 14 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Ainda assim, a Secretaria das Cidades atingiu um bom resultado, uma vez que alcançou a meta de 84% estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

#### **4.2.2 - AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO**

A Secretaria das Cidades preza pela excelência no atendimento ao cidadão objetivando a solução da demanda de forma breve e clara, mas muitas vezes este é considerado insatisfatório por não obter a resposta esperada.

Busca-se, continuamente, o treinamento e aperfeiçoamento do ouvidor e seu substituto, a utilização de vocabulário mais simplificado de forma a tornar acessível a informação, bem como o cumprimento de prazos de resposta estipulados por lei.

É importante esclarecer que, ainda que o índice de satisfação tenha caído quando comparado ao ano de 2020, houve atingimento de meta de 84% estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

#### **4.2.3 - AMOSTRA DE RESPONDENTES**

**Tabela 13 – Amostra de respondentes da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2020-2021.**

<b>AMOSTRA DE RESPONDENTES</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Total de pesquisas respondidas	15	15
Total de manifestações finalizadas	114	87
<b>Representação da amostra (%)</b>	<b>13,2%</b>	<b>17,2%</b>

Fonte: Ceará Transparente.

Das 87 manifestações registradas, 15 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação, representando 17,2% do total. Em comparação ao ano de 2020 houve um aumento percentual de 4 pontos percentuais, mesmo que tenha permanecido o mesmo número absoluto de participantes. Mesmo que tenha aumentado o percentual ainda não é representativo, uma vez que, para esse tamanho de população a amostra necessária seria 72 participantes.

#### 4.2.4 – ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA

Tabela 14 – Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria, Ceará, 2020-2021.

PERGUNTAS	2020	2021
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,33	3,80
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5,00	4,40

Em relação ao índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria, a Tabela mostra que houve um aumento na média da nota atribuída pelo cidadão antes e depois do serviço realizado.

A pesquisa de satisfação na Plataforma Ceará Transparente permite ao cidadão deixar comentários e observações. Durante o período, a Secretaria das Cidades recebeu 4 comentários em suas pesquisas, como descritos abaixo:

	<i>“Fui muito bem atendida, porém, meu problema não foi resolvido, posto que tive que retornar à solicitação ao Município que não responde. Então, informo que tentarei novamente, caso eles não respondam, voltarei a entrar em contato com o Estado. Grata!” [Cidadão 1]</i>
	<i>“Que as entidades comunitárias possam encaminhar projetos para suas comunidades através desta ferramenta, só assim as comunidades avançariam no desenvolvimento das políticas sociais e sairiam da má vontade de alguns políticos”. [Cidadão 2]</i>
	<i>“Nem todos têm um entendimento crítico, então respostas mais simples e objetiva seria uma melhor opção”. [Cidadão 3]</i>
	<i>“O contato é muito difícil com os órgãos do governo. Deveria ser mais acessível à população”. [Cidadão 4]</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**, dentre outros, tendo como subassuntos mais requeridos os **pagamentos de indenizações** oriundos de desapropriação de imóveis.

Em comparação com as demandas registradas no ano anterior, percebe-se, em 2021, a continuação das queixas quanto aos processos de pagamento de indenização no âmbito do Projeto Rio Maranguapinho, **entretanto em quantidade inferior**.

### 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 de exercícios anteriores (elaborados pela CGE e SCidades), a Ouvidoria Setorial, no âmbito da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, acompanhou as ações junto às áreas responsáveis, bem como articulou com a Comissão Gestora do PASF medidas sanadoras das fragilidades identificadas.

No decorrer do ano de 2021 percebeu-se a redução do número de reclamações. Quando questionados sobre a diminuição de manifestações referente à demora na indenização, a Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas – COREV informou:

*O Projeto Rio Maranguapinho atualmente vem desenvolvendo suas ações nas seguintes áreas: Trecho Zero (margem direita), Trecho II (margem esquerda) e Trecho IV (margem direita);*

*As ações se dão através das obras de urbanização e dos atendimentos de desapropriação dos imóveis. Em decorrência das medidas preventivas a Covid-19 os atendimentos passaram a ser feitos de forma mista: presencial e remoto, mas sem nenhuma descontinuidade.*

*Em todo o decorrer do ano de 2021 foram desapropriados 337 imóveis, sem paralisação das ações, o que possibilitou ao projeto efetuar os pagamentos de indenizações dentro do prazo estimado. Possivelmente, seja este o motivo que levou a redução do número de manifestações na ouvidoria, posto que em anos anteriores o maior volume de manifestações versava sobre a demora no pagamento das indenizações.(SIC) (Anexo 8)*

Acreditamos ainda que sendo a solicitação (Anexo 5) atendida pelo Excelentíssimo Senhor Governador Camilo Santana no que diz respeito à sensibilização das instituições envolvidas, sobretudo em relação ao repasse dos recursos para a indenização das famílias atendidas, haverá o fortalecimento do processo de pagamento, diminuindo ainda mais o tempo de espera dos interessados.

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.

## **6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Em dezembro de 2021 a Ouvidoria da Secretaria das Cidades conseguiu implantar a aplicação de Pesquisa de Satisfação dos serviços atendidos de forma presencial para o público externo.

O objetivo principal é avaliar o atendimento e os serviços da Secretaria, bem como dar a oportunidade para o cidadão oferecer sugestões, reclamações, elogios, dentre outros. Através desse posicionamento poderemos ver os pontos frágeis para serem melhorados e os pontos fortes para serem mantidos.

Urnas foram distribuídas nos setores onde é recebido esse público e feito o atendimento (Anexo 9). Ao final, o colaborador que realiza o atendimento oferece o folheto (Anexos 10 e 11) da pesquisa e indica os locais das urnas.

Ao final de cada mês a Ouvidoria recolherá os folhetos respondidos e, após análise, fará um breve relatório dando conhecimento à Gestão Superior.

## **7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

No ano de 2021 a Secretaria das Cidades esteve presente, virtualmente, nos eventos da Rede de Ouvidoria. Destacam-se os seguintes eventos:

- 1º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (24/02/2021);
- 2º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (28/04/2021);
- Curso Básico de Tratamento de Denúncias (21/06/2021 a 24/06/2021);
- 3º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (30/06/2021);
- Oficina de Padronização dos Serviços Públicos (17/07/2021);
- X Encontro Estadual de Ouvidores (30/08/21 a 31/08/2021);
- 4º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (18/08/2021);
- 5º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (27/10/2021);
- Oficina para Construção de Relatório de Ouvidoria 2021 – Turma 5 (26/11/2021);
- 6º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (15/12/2021).

## **8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

No ano de 2021, focou-se na divulgação da Ouvidoria através de publicações rotineiras no site e, principalmente, nas redes sociais da Secretaria, tais como Instagram (Anexo 12).

[https://www.instagram.com/p/CUsMAfjLMqE/?utm\\_medium=share\\_sheet](https://www.instagram.com/p/CUsMAfjLMqE/?utm_medium=share_sheet)

[https://www.instagram.com/p/CPi2y92Lmf/?utm\\_medium=share\\_sheet](https://www.instagram.com/p/CPi2y92Lmf/?utm_medium=share_sheet)

[https://www.instagram.com/p/COfmaMFrmm4/?utm\\_medium=share\\_sheet](https://www.instagram.com/p/COfmaMFrmm4/?utm_medium=share_sheet)

[https://www.instagram.com/p/CMUz29ghrqX/?utm\\_medium=share\\_sheet](https://www.instagram.com/p/CMUz29ghrqX/?utm_medium=share_sheet)

[https://www.instagram.com/p/CKjxCUbBazf/?utm\\_medium=share\\_sheet](https://www.instagram.com/p/CKjxCUbBazf/?utm_medium=share_sheet)

Verificou-se a interação do público e através dos comentários, dúvidas e curtidas.

Por se tratar de mais um ano atípico, em virtude da Pandemia pelo CORONAVÍRUS (COVID-19), continuamos encontrando dificuldades e impedimentos para desenvolver alguns projetos, o que prejudicou os trabalhos da Ouvidoria Setorial bem como de toda a Secretaria.

## **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, apesar da redução apresentada quando comparado ao ano de 2020, continua sendo relacionado à demora no pagamento de indenização de desapropriações de imóveis principalmente do Projeto Rio Maranguapinho, desencadeando insatisfações por parte dos cidadãos.

## 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 ao 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.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2022.



Rodrigo Damasceno Lins  
Ouvidor Setorial



Anderson Tavares de Freitas  
Anderson Tavares de Freitas  
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - Coordenador

## 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.

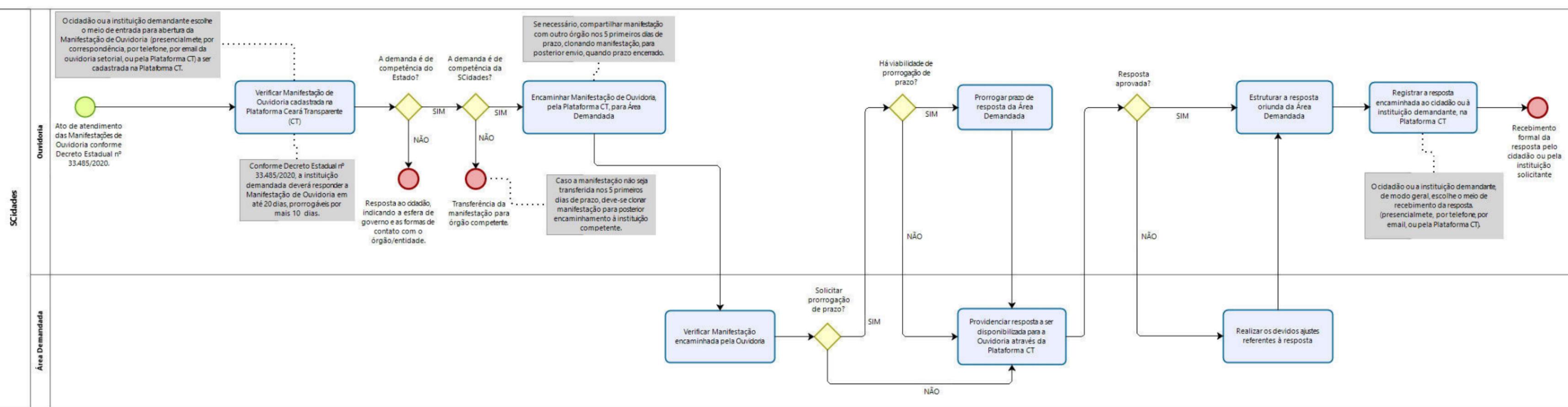
Fortaleza, 07 de fevereiro de 2022.



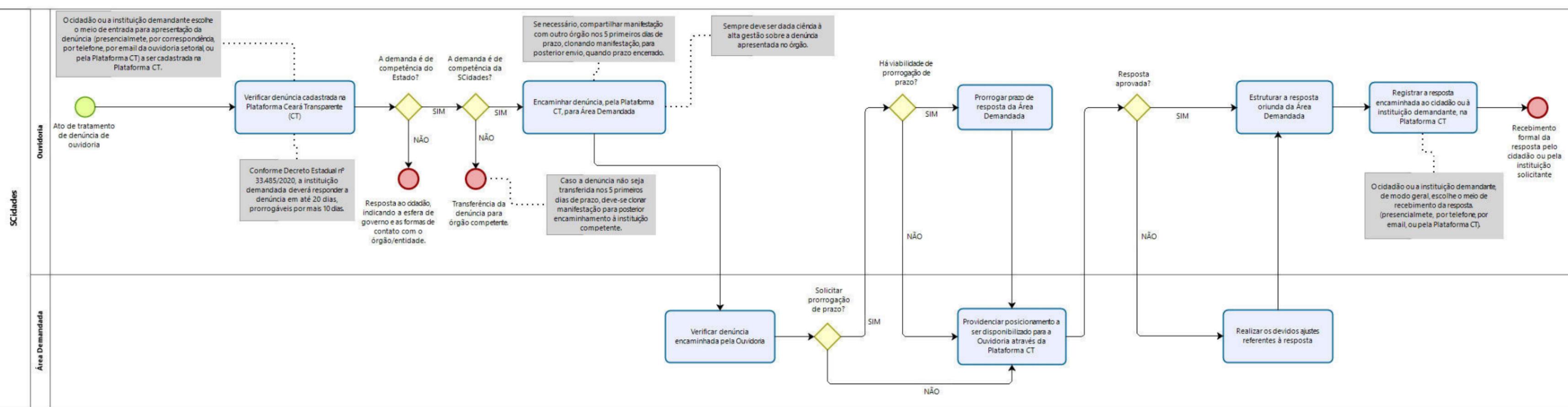
Marcos Cesar Cals de Oliveira  
SECRETÁRIO DAS CIDADES

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**



## **ANEXO 2**



## **ANEXO 3**



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria das Cidades*

CI CIRCULAR ASCOU Nº 01/2021

Fortaleza, 15 de fevereiro de 2021.

**ASSUNTO: RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA**

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna,  
Senhor Coordenador da COREV,  
Senhor Coordenador da COREF,  
Senhores (as) Membros da Comissão Gestora do PASF,

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, após sistematização dos dados das manifestações de ouvidoria, registradas no ano de 2020, e após conclusão do **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020**, cuja cópia encontra-se publicada no site institucional da Secretaria das Cidades (<https://www.cidades.ce.gov.br/ouvidoria-cidades/>), identificou algumas fragilidades em processos internos e serviços ofertados à população usuária, constante às fls. 40/41 do supracitado relatório.

Para tanto, como sugestão de mitigação das fragilidades, teceu algumas Recomendações (fl. 41), cujo teor teve aprovação da Direção Superior desta Secretaria, conforme Pronunciamento do Dirigente do Órgão, encaminhado em anexo:

**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 referente 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.

Recebido em  
15/02/2021

**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.

Desta feita, encaminha-se as Recomendações para análise da viabilidade de implementação, registrando que as Coordenadorias e Comissão envolvidas deverão encaminhar devolutiva das ações realizadas até dia **15 de março de 2021, para o cumprimento da Recomendação 3, e dia 10 de agosto de 2021 para as demais**, para que haja o registro da implementação de ações de melhorias no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021.

Cabe ressaltar que o Relatório é elaborado anualmente e encaminhado para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), além de ser publicizado no site institucional, conforme mencionado anteriormente.

Atenciosamente,



Laís d'Alva Pinheiro Eufrásio

**Assessoria de Controle Interno de Ouvidoria – ASCOU**

De acordo:



Cristian Lucas Gomes Araujo

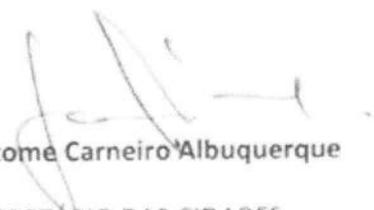
**Assessoria de Controle Interno de Ouvidoria – ASCOU**

## 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

## **ANEXO 4**



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria das Cidades*

CI CIRCULAR ASCOU Nº 03/2020

Fortaleza, 30 de junho de 2020.

**ASSUNTO: RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA**

Senhor Coordenador da ASCOM,  
Senhor Coordenador da CDHIS,  
Senhora Coordenadora da COREV,  
Senhores (as) Membros da Comissão Gestora do PASF,

Esta Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, após sistematização dos dados das manifestações de ouvidoria, registradas no ano de 2019, e após conclusão do **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019**, cuja cópia encontra-se publicada no site institucional da Secretaria das Cidades ([https://www.cidades.ce.gov.br/wpcontent/uploads/sites/12/2020/03/Relatorio\\_gestao\\_ouvidoria\\_SCidades\\_2019.pdf](https://www.cidades.ce.gov.br/wpcontent/uploads/sites/12/2020/03/Relatorio_gestao_ouvidoria_SCidades_2019.pdf)), identificou algumas fragilidades em processos internos e serviços ofertados à população usuária, constante à fl. 31 do supracitado relatório.

Para tanto, como sugestão de mitigação das fragilidades, teceu algumas Recomendações (fl. 32), cujo teor teve aprovação da Direção Superior desta Secretaria, conforme Pronunciamento do Dirigente do Órgão, encaminhado em anexo:

**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.

Desta feita, encaminha-se as Recomendações para análise da viabilidade de implementação, registrando que as Coordenadorias e Comissão envolvidas deverão encaminhar devolutiva das ações realizadas até dia **10 de dezembro de 2020**, para que haja o registro da implementação de ações de melhorias no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020.

Cabe ressaltar que o Relatório é elaborado anualmente e encaminhado para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), além de ser publicizado no site institucional, conforme mencionado anteriormente.

Atenciosamente,

  
**Juliany Siqueira Rhein**  
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA – ASCOU  
COORDENADORA

## **ANEXO 5**



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DAS CIDADES

Centro Adm. Gov. Virgílio Távora  
Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima  
Ed. Seplag - 1º andar - Cambeba  
CEP: 60822-325 • Fortaleza / CE  
Fone: (85) 3207.5200

OFÍCIO GS Nº 2727/2021 – SCIDADES

Fortaleza (CE), 29 de dezembro de 2021.

Ao Excelentíssimo Senhor  
**CAMILO SOBREIRA SANTANA**  
Governador do Estado do Ceará  
Palácio da Abolição  
Avenida Barão de Studart, 505 - Meireles  
Cep: 60.120-000 – Fortaleza – Ceará

SPU - PROTOCOLO CID. ...  
00073660-22  
01/01/22 TAVORA M:32  
RECEBIDO  
05/01/22  
Dayme

Senhor Governador,

Cumprimentando-o cordialmente, considerando, de forma especial, dois projetos albergados na política de desenvolvimento urbano da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), quais sejam os Projetos “Rio Maranguapinho” e “Rio Cocó”, executados pela Secretaria das Cidades do Estado do Ceará (SCidades);

Considerando o Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019 da SCidades, que recomendou um plano de ação no sentido de tornar célere o processo de pagamento de indenizações, em relação a desapropriações referentes aos projetos supracitados (Anexo I);

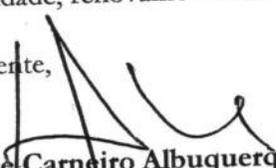
Considerando que a SCidades tem ciência de que o processo de pagamento de indenizações (Anexo II), em relação a desapropriações referentes aos Projetos “Rio Maranguapinho” e “Rio Cocó”, compreende cerca de três meses, constatou-se que a disponibilização de limites (MAPP e Financeiro), bem como recursos orçamentários, impactam de forma direta nesse processo.

Solicitamos, portanto, uma maior sensibilização entre as instituições envolvidas nesse processo, sobretudo em relação ao repasse de recursos para indenização das famílias atendidas nos referidos projetos que, no momento, representa a maior dificuldade no fluxo de pagamento (Anexo II).

Enfatizamos nossa disponibilidade para contribuir em relação a essa demanda.

Na oportunidade, renovamos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

  
José Jácome Carneiro Albuquerque  
SECRETÁRIO DAS CIDADES

## **ANEXO 6**

**Zimbra****ouvidoria@cidades.ce.gov.br****Resposta****De :** Ricardo Durval <ricardo.durval@cidades.ce.gov.br>

Qua, 02 de

**Assunto :** Resposta**Para :** Ouvidoria <ouvidoria@cidades.ce.gov.br>

"Prezado Ouvidor,

Atendendo ao Comunicado Interno Circular (CI CIRCULAR 01/ASCOU/2021) informamos que foi para promover a divulgação e orientação dos cidadãos no que diz respeito a documentação/procedimentos necessários para a Regularização fundiária, principalmente nos terrenos que são de responsabilidade da Companhia de Habitação do Estado do Ceará - COHAB. Após a mencionada ação conseguimos uma diminuição das manifestações de ouvidoria.

Atenciosamente

**Ricardo Durval**

Coordenador

COREF

Fone: (85) 3207.5232

E-mail: ricardo.durval@cidades.ce.gov.br

Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima  
Ed. SEPLAG Térreo • Cambéa • Fortaleza/CE

CEP: 60.822-325

Fone: (85) 3207.5200

[www.ceara.gov.br](http://www.ceara.gov.br)

## **ANEXO 7**

**PORTARIA Nº123/2021** - O SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA SECRETARIA DAS CIDADES, no uso de suas atribuições, RESOLVE, nos termos do art. 1º da Lei nº 16.521, de 15/03/2018, **CONCEDER AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO** à servidora **LARICE DE MESQUITA SILVA**, ocupante do cargo de **ASSESSOR TÉCNICO - DAS 1**, matrícula nº 300221.8-1, durante o mês de OUTUBRO/2021. SECRETARIA DAS CIDADES, em Fortaleza, 14 de outubro de 2021.

Carlos Edilson Araujo  
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se e publique-se.

\*\*\* \*\*

**PORTARIA Nº124/2021** - O SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA SECRETARIA DAS CIDADES, no uso de suas atribuições, RESOLVE, nos termos do art. 1º da Lei nº 16.521, de 15/03/2018, **CONCEDER AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO** à servidora **LARICE DE MESQUITA SILVA**, ocupante do cargo de **ASSESSOR TÉCNICO - DAS 1**, matrícula nº 300221.8-1, durante o mês de NOVEMBRO / 2021. SECRETARIA DAS CIDADES, em Fortaleza, 14 de outubro de 2021.

Carlos Edilson Araujo  
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se e publique-se.

\*\*\* \*\*

**PORTARIA Nº125/2021** - O SECRETÁRIO DAS CIDADES, no uso de suas atribuições legais alicerçado pelo art.93, inciso III da Constituição Estadual, pelo art.82, inciso XIV da Lei Estadual nº13.875, de 07/02/ 2007, assim como pelo art.4º, inciso XIV do Anexo Único do Decreto Estadual nº31.559, de 26/08/2014; bem como a necessidade de se definir uma comissão para acompanhar e executar ações e medidas preventivas à propagação do COVID-19; CONSIDERANDO o decreto 34.043, de 24 de abril de 2021, que iniciou o retorno gradual das atividades com base na estabilização dos números da pandemia no Estado do Ceará, com redução dos dados assistenciais, RESOLVE: Art.1º – **Instaurar**, no âmbito da Secretaria das Cidades, a **Comissão** de Acompanhamento às Medidas Preventivas ao COVID-19. Art.2º Designar os **MEMBROS** Marcella Facó Soares - Matrícula nº 300011.1-7 (Presidente), Rodrigo Damasceno Lins - Matrícula nº 300221.3-0, Mirles de Andrade Morais - Matrícula nº 300019.1-5, Krycia da Silva Laurentino Matrícula nº 300220.4-1, Liliana Costa de Oliveira -Matrícula nº 300027.1-7 e Maria Helena Teixeira Albuquerque - Matrícula nº 300220.8-4. Art.3º – Caberá à Comissão fiscalizar, acompanhar e executar o cumprimento das as medidas para o atendimento ao Decreto Estadual 33.510 de 16 de março de 2020, bem como suas posteriores alterações que prorrogaram as medidas e deram outras providências. Art.4º - Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação. SECRETARIA DAS CIDADES, em Fortaleza, 14 de outubro de 2021.

Carlos Edilson Araujo  
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se. Publique-se.

\*\*\* \*\*

#### EDITAL DE NOTIFICAÇÃO

Pelo presente Edital, em atendimento ao Acórdão nº 4251/2020 (Processo nº 05365/2015-7) fica **CIENTIFICADO** o Sr. **JOSÉ JONAS CASTRO MORAES**, acerca da solicitação de registro no Cadastro de Inadimplentes da Fazenda Pública Estadual – CADINE, nos termos do art. 2º, §1º, II da Lei Estadual nº 12.411/95, referente ao Convênio nº 090/CIDADES/2008, celebrado entre o Estado do Ceará, por meio da Secretaria das Cidades, e a Associação dos Produtores Orgânicos de Agudo, situada no município de Ibiapina – Ceará. SECRETARIA DAS CIDADES, em Fortaleza, 14 de outubro de 2021.

Carlos Edilson Araujo  
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se. Publique-se.

\*\*\* \*\*

#### EDITAL DE NOTIFICAÇÃO

Pelo presente Edital, em atendimento ao Acórdão nº 4251/2020 (Processo nº 05365/2015-7) fica **CIENTIFICADA** a Sra. **MARIA APARECIDA ALCANTARA**, acerca da solicitação de registro da pessoa física abaixo descrita, no Cadastro de Inadimplentes da Fazenda Pública Estadual – CADINE, nos termos do art. 2º, §1º, II da Lei Estadual nº 12.411/95, referente ao Convênio nº 105/CIDADES/2008, celebrado entre o Estado do Ceará, por meio da Secretaria das Cidades, e a Associação Caiçara de Promoção Humana, situada no município de Icapuí – Ceará. SECRETARIA DAS CIDADES, em Fortaleza, 14 de outubro de 2021.

Carlos Edilson Araujo  
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se. Publique-se.

\*\*\* \*\*

#### EDITAL DE NOTIFICAÇÃO

Pelo presente Edital, em atendimento ao Acórdão nº 4251/2020 (Processo nº 05365/2015-7) fica **CIENTIFICADA** a Sra. **FRANCINETE MARIA DE MATOS**, acerca da solicitação de registro da pessoa física abaixo descrita, no Cadastro de Inadimplentes da Fazenda Pública Estadual – CADINE, nos termos do art. 2º, §1º, II da Lei Estadual nº 12.411/95, referente ao Convênio nº 262/CIDADES/2010, celebrado entre o Estado do Ceará, por meio da Secretaria das Cidades, e a Associação Comunitária Serrote da Dionísia, situada no município de Mombaça – Ceará. SECRETARIA DAS CIDADES, em Fortaleza, 14 de outubro de 2021.

Carlos Edilson Araujo  
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se. Publique-se.

\*\*\* \*\*

#### EDITAL DE NOTIFICAÇÃO

Pelo presente Edital, em atendimento ao Acórdão nº 4251/2020 (Processo nº 05365/2015-7) fica **CIENTIFICADO** o Sr. **FRANCISCO WAGNER REGO SARAIVA JÚNIOR**, acerca da solicitação de registro no Cadastro de Inadimplentes da Fazenda Pública Estadual – CADINE, nos termos do art. 2º, §1º, II da Lei Estadual nº 12.411/95, referente ao Convênio nº 078/CIDADES/2010, celebrado entre o Estado do Ceará, por meio da Secretaria das Cidades, e a Associação Missão Família, situada no município de Baturité – Ceará. SECRETARIA DAS CIDADES, em Fortaleza, 14 de outubro de 2021.

Carlos Edilson Araujo  
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se. Publique-se.

\*\*\* \*\*

#### EDITAL DE NOTIFICAÇÃO

Pelo presente Edital, em atendimento ao Acórdão nº 4251/2020 (Processo nº 05365/2015-7) fica **CIENTIFICADO** o Sr. **JOSÉ MARCONDES PEREIRA**, acerca da solicitação de registro no Cadastro de Inadimplentes da Fazenda Pública Estadual – CADINE, nos termos do art. 2º, §1º, II da Lei Estadual nº 12.411/95, referente ao Convênio nº 072/CIDADES/2010, celebrado entre o Estado do Ceará, por meio da Secretaria das Cidades, e a Associação Jardinense de Apicultores – AJAPI, situada no município de Jardim – Ceará. SECRETARIA DAS CIDADES, em Fortaleza, 14 de outubro de 2021.

Carlos Edilson Araujo  
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Registre-se. Publique-se.

\*\*\* \*\*



## **ANEXO 8**

**Re: Informações sobre os projetos****De :** Mirles Morais <mirles.morais@cidades.ce.gov.br>

Qui, 03 de Fev de 2022 15:16

**Assunto :** Re: Informações sobre os projetos**Para :** Lais Dalva Pinheiro Eufrazio <lais.dalva@cidades.ce.gov.br>**Cc :** Tereza Aguiar <tereza.aguiar@cidades.ce.gov.br>, Heloisa Oliveira <heloisa.oliveira@cidades.ce.gov.br>, Karla Nery <karla.nery@cidades.ce.gov.br>

Boa tarde, Laís,

Segue informações acerca do **Projeto Rio Maranguapinho**. Vou encaminhar para Teresa, Karla e Heloisa para que possam responder do Cocó e Dendê.

O Projeto Rio Maranguapinho atualmente vem desenvolvendo suas ações nas seguintes áreas: Trecho Zero (margem direita), Trecho II (margem esquerda) e Trecho IV (margem direita);

As ações se dão através das obras de urbanização e dos atendimentos de desapropriação dos imóveis. Em decorrência das medidas preventivas a Covid-19 os atendimentos passaram a ser feitos de forma mista: presencial e remoto, mas sem nenhuma descontinuidade.

Em todo o decorrer do ano de 2021 foram desapropriados 337 imóveis, sem paralisação das ações, o que possibilitou ao projeto efetuar os pagamentos de indenizações dentro do prazo estimado. Possivelmente, seja este o motivo que levou a redução do número de manifestações na ouvidoria, posto que em anos anteriores o maior volume de manifestações versava sobre a demora no pagamento das indenizações.

Atenciosamente,

**Mirles Andrade**Analista de Desenvolvimento Urbano  
RMF COREVFone: (85) 3108.2576  
(85) 9 8804.4190

E-mail: mirles.morais@cidades.ce.gov.br

Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima  
Ed. SEPLAG Térreo • Cambéba • Fortaleza/CE  
CEP: 60.822-325  
Fone: (85) 3108.2624

www.ceara.gov.br

/governodoceara

**De:** "Lais Dalva Pinheiro Eufrazio" <lais.dalva@cidades.ce.gov.br>**Para:** "Mirles Morais" <mirles.morais@cidades.ce.gov.br>**Cc:** "Rodrigo Damasceno Lins" <rodrigo.lins@cidades.ce.gov.br>**Enviadas:** Quarta-feira, 2 de fevereiro de 2022 14:51:17**Assunto:** Informações sobre os projetos

Prezada Mirles,

Conforme conversamos, solicitamos informações sobre o andamento dos Projetos da COREV, em especial Projeto Maranguapinho, pois verificamos a queda nas manifestações de Ouvidoria destinadas à esta coordenadoria e precisamos justificar no relatório da Ouvidoria 2021 tal queda..

Aguardamos.

Atenciosamente,

**Laís d'Alva Pinheiro Eufrásio**  
Assistente Técnico Administrativo  
ASCOU

Fone: (85) 3108.2623

E-mail: [lais.dalva@cidades.ce.gov.br](mailto:lais.dalva@cidades.ce.gov.br)

Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima  
Ed. SEPLAG 1ºAndar - Cambéa - Fortaleza/CE  
CEP: 60.822-325  
Fone: (85) 3207.5200



[www.ceara.gov.br](http://www.ceara.gov.br)

 /governodoceara

## **ANEXO 9**

# A SUA VOZ É A NOSSA FORÇA

SUGESTÕES | RECLAMAÇÕES | DENÚNCIAS | SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES



\* Número 155,  
de segunda a sexta,  
das 8h às 20h



\* [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br)  
\* [ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)



\* Facebook/CGECeara



\* [twitter.com/CGECeara](https://twitter.com/CGECeara)

PORTAL DA  
**transparência**  
transparencia.ce.gov.br



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

**PESQUISA  
DE  
SATISFAÇÃO**

Sua opinião é muito  
importante para nós.





**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**  
Sua opinião é muito importante para nós.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Sua opinião é muito importante para nós.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

OBRIGATÓRIO  
USO DE MÁSCARA  
NESTE LOCAL

ACESSO RESTRITO



PESQUISA  
DE  
SATISFAÇÃO

Sua opinião é muito  
importante para nós.

GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



**PESQUISA  
DE  
SATISFAÇÃO**

**Sua opinião é muito  
importante para nós.**



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

## **ANEXO 10**

## 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 : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **ANEXO 11**

## 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 : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **ANEXO 12**



scidadesce

Secretaria das Cidades do Ceará



## Confira os canais da Ouvidoria Geral do Governo do Ceará

[ceartransparente.ce.gov.br](http://ceartransparente.ce.gov.br)[ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)**Central 155** - seg a sex, das 7h às 20h

CearáAPP

[/cgeceara](https://www.facebook.com/cgeceara)[@cgeceara](https://twitter.com/cgeceara)[@cgeceara](https://www.instagram.com/cgeceara)

Curtido por rodrigodlins e outras 7 pessoas

scidadesce É por meio da Ouvidoria que qualquer cidadão pode se manifestar, participar e fiscalizar a administração pública, registrando sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias pensando nas melhorias das políticas e dos serviços públicos.

Como usar: O Ceará Transparente foi feito para facilitar a comunicação entre o cidadão e as várias instituições governamentais.





scidadesce

Secretaria das Cidades do Ceará



Curtido por rodrigodlins e outras 13 pessoas

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

Registre sua sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações através dos nossos canais. [#ouvidoriadoceara](#) [#liguegratis155](#)

31 de maio de 2021 · Ver tradução





scidadesce  
Secretaria das Cidades do Ceará



15 curtidas

scidadesce 📱 Você conhece o Ceará App? O aplicativo é mais um canal de comunicação com o Governo do Estado do Ceará. Desde junho de... mais

gildenia\_\_gomes\_ Em gostaria de saber como é que eu faço pra mim cadastrar o meu filho no mais infância ele já tem 2 anos e 7 mês e até agora não Véio o nome dele



lais\_dalva @gildenia\_\_andrade\_19 entre em contato com a Central 155. A ligação é gratuita





scidadesce  
Secretaria das Cidades do Ceará



# Você sabia que pode enviar elogios ao serviço público por meio da Ouvidoria?



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria das Cidades



Curtido por julianyrhein e outras 24 pessoas

scidadesce 🙌 Você sabia que pode enviar elogios ao serviço público por meio da Ouvidoria? Se você ficou satisfeito ou deseja agradecer por algum... mais

12 de março de 2021 · Ver tradução



scidadesce  
Secretaria das Cidades do Ceará





# SCIDADESCE Publicações

Ver 1 comentário

15 de fevereiro de 2021 · Ver tradução



**scidadesce**

Secretaria das Cidades do Ceará



13 curtidas

scidadesce O Estado do Ceará possui uma rede organizada de Ouvidorias. Registre solicitações, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios... mais

8 de fevereiro de 2021 · Ver tradução

scidadesce





# SCIDADESCE Publicações



scidadesce

Secretaria das Cidades do Ceará



**Elogios | Sugestões | Reclamações |  
Denúncias | Solicitações de Informações**



19 curtidas

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

Ver 1 comentário

27 de janeiro de 2021 · Ver tradução



scidadesce

Secretaria das Cidades do Ceará

