
RELATÓRIO DE
GESTÃO
OUVIDORIA
2022



**Ouvidoria
do Ceará**



EXPEDIENTE

Secretário das Cidades

José Jacome Carneiro Albuquerque

Secretário Executivo de Saneamento

Marcos Cesar Cals de Oliveira

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Carlos Edilson de Araujo

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Celso Lelis Carneiro Borges

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 (até maio de 2022)

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão

Camila Elisa e Souza Ribeiro

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Total de manifestações de Ouvidoria registradas, Ceará, 2022.....	9
Figura 2. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008-2022.	10
Figura 3. Distribuição das manifestações atendidas por mês, Ceará, 2022.....	11
Figura 4. Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2022.....	13
Figura 5. Distribuição das manifestações atendidas por Eixo Governamental – 7 Cearás, Tema Setorial e Programa de Governo, Ceará, 2022.....	17

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2021-2022.....	12
Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2021-2022.....	12
Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2022	14
Tabela 4 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto, Ceará, 2022...15	
Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2021-2022.....	18
Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2021-2022.....	18
Tabela 7 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2021-2022.....	19
Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por Município, Ceará, 2021-2022.....	20
Tabela 9 – Distribuição das manifestações atendidas por Região de Planejamento, Ceará, 2020-2021.....	21
Tabela 10– Distribuição das manifestações atendidas segundo situação de resposta, Ceará, 2021-2022.....	22
Tabela 11 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2021-2022.....	23
Tabela 12 – Resultado da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2021-2022.....	23
Tabela 13 – Amostra de respondentes da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2021-2022.....	24
Tabela 14 – Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria, Ceará, 2021-2022.....	25
Tabela 15 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de serviço, Ceará, 2022	29

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO.....	6
2 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.....	8
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	9
3.1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.....	11
3.2 - MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA.....	12
3.3 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO.....	12
3.3.1 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO.....	14
3.3.2 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO.....	15
3.3.3 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO (COVID-19).....	16
3.4 – MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO.....	16
3.5 - MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS.....	19
3.6 - MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO.....	20
4 - INDICADORES DA OUVIDORIA.....	21
4.1 - RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES.....	21
4.1.1 - AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE.....	22
4.1.2 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	23
4.2 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA.....	23
4.2.1 – ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO.....	23
4.2.2 - AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO.....	24
4.2.3 – AMOSTRA DE RESPONDENTES.....	24
4.2.4 – ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA.....	25
5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	26
5.1 - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	26
5.2 - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	26
5.3 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS.....	26
6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	27
7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	28
8 - CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇO.....	29
9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO).....	30
10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
11 - SUGESTÕES DE MELHORIA.....	31
12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	32
ANEXOS.....	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.

A Missão desta secretaria é 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 e o papel da Ouvidoria é facilitar instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

A Secretaria das Cidades promove a divulgação dos serviços e contatos de ouvidoria para a participação dos cidadãos através da divulgação dos canais de atendimento no site, redes sociais institucionais do Órgão/Entidade bem como banners e cartazes.

Através do presente relatório, a Secretaria das Cidades apresentará o perfil das manifestações de ouvidoria recebidas no ano de 2022. A partir do número total de manifestações recebidas serão analisados os meios de entrada utilizados, os tipos de manifestações, os indicadores de resolubilidade e satisfação dos cidadãos. Serão estudados ainda os motivos das manifestações, os pontos recorrentes e as providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.

Apresentará também os benefícios alcançados pela Ouvidoria, a Carta de Serviços ao Cidadão e a avaliação de serviços e as boas práticas da Ouvidoria.

2 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

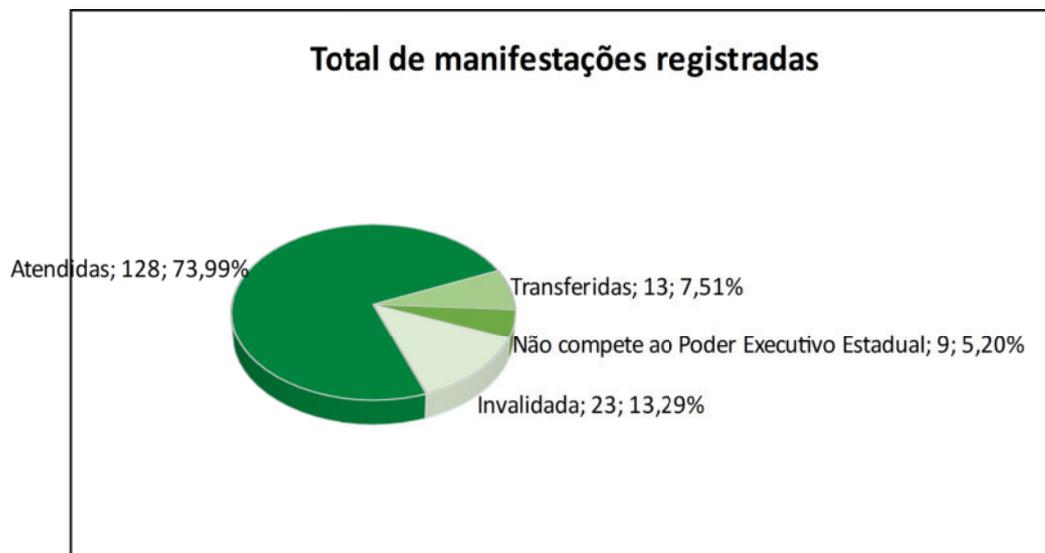
No relatório de Ouvidoria da Secretaria das Cidades de 2021, verificou-se maior número de manifestações destinadas à Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas e Drenagem da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) – COREV, em referência ao Projeto Rio Maranguapinho.

Diante disso, a Ouvidoria da SCIDADES indicou no relatório de 2021, como sugestão de melhoria, a continuidade ao Plano de Ação para sanar fragilidades, iniciado em 2019, 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.

A ação realizada em atendimento à mencionada sugestão foi o envio de Ofício GS Nº 2727/2021 – SCIDADES, em 29.12.21, ao então Governador do Estado do Ceará, solicitando maior sensibilização, no que se refere ao trâmite já citado, das instituições envolvidas. Quando questionada, em fevereiro de 2023 a nova Comissão Gestora do PASF (CGPASF) se comprometeu a dar celeridade ao processo no primeiro semestre de 2023.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021 da CGE não elencou recomendações ou orientações direcionadas 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, 2022.

A figura 1 mostra o número de manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente no ano de 2022. De acordo com a figura, observa-se que 173 manifestações foram registradas para Secretaria das Cidades. Destas, 128 manifestações foram atendidas no ano, 13 foram transferidas para outros órgãos do Governo do Estado e outras 9 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 5 (cinco) 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, 7 (sete) por falta de elementos suficientes para dar seguimento ao tratamento da manifestação, 2 (duas) por se tratar de Solicitação de Informação (SIC) e não possui CPF que possibilitasse a transferência, 6 (seis) por demandarem assuntos que não são tratados na ouvidoria e 1 (um) teste no sistema.

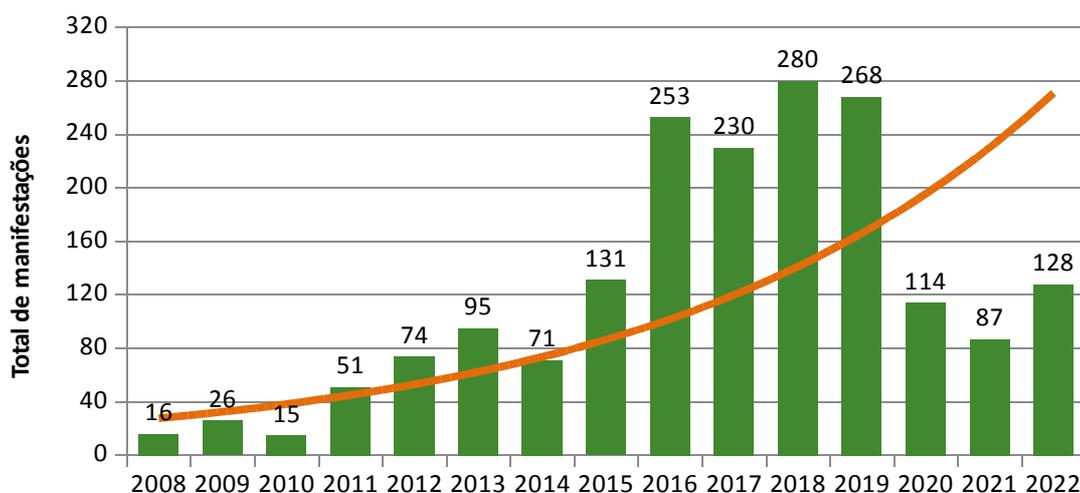
Com relação às 12 manifestações transferidas, 4 (25%) foram encaminhadas para a Superintendência de Obras Públicas – SOP e 4 (25%) foram encaminhadas para Secretaria de Infraestrutura – Seinfra. Além destas, foram encaminhadas para Secretaria da Proteção Social – SPS, Secretaria da Saúde, Agência Reguladora de Estado do Ceará – ARCE e Procuradoria Geral do Estado – PGE.

A figura 2, logo abaixo, mostra a série histórica do número de manifestações de ouvidoria registradas desde 2008. Observa-se que até 2019 houve um crescimento acentuado no

número de manifestações. Tal tendência seguiu a mesma do Estado mostrando que as ações de divulgação, somado a confiança do cidadão no Sistema de Ouvidoria, mostraram resultados positivos quanto à participação da população.

Desde 2020, os números apresentam uma sequência 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. No ano de 2022 houve um aumento de 47,1% em relação ao ano anterior, talvez sendo explicado pela retomada dos serviços após os picos da pandemia causada coronavírus.

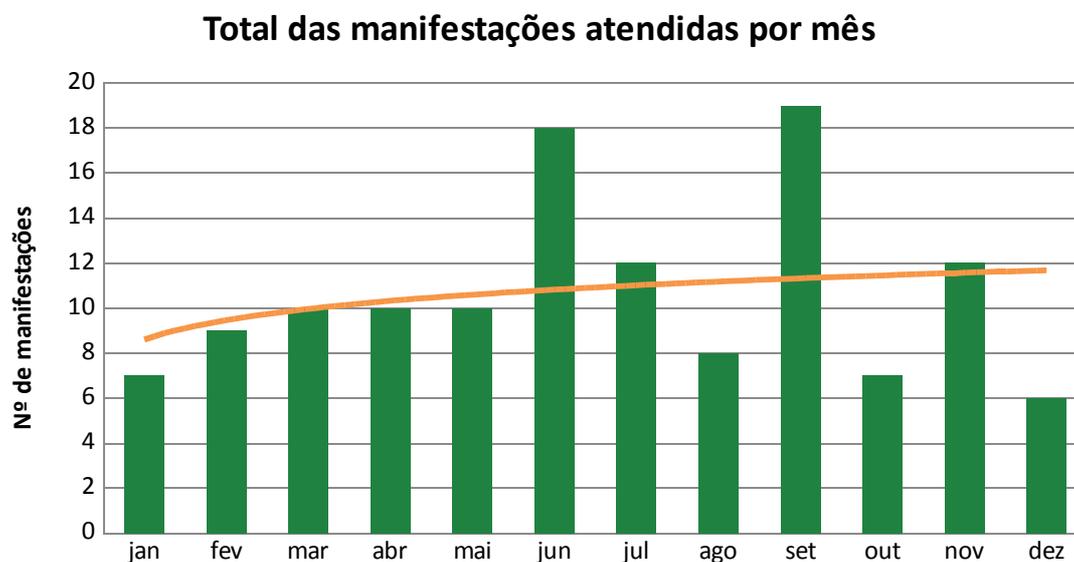
Série Histórica de Manifestações Atendidas



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

Figura 2. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008-2022.

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, 2022.

A Figura 3 mostra o total de manifestações de Ouvidoria atendidas por mês. Observa-se que houve um comportamento praticamente constante até o mês de maio, tendo uma elevação significativa no mês de junho. O segundo semestre apresentou um comportamento inconstante, tendo seu pico no mês de setembro.

Verificando os acréscimos de manifestações apontados acima, identificamos que no mês de junho o maior número dizia respeito às desapropriações e indenizações. Quando questionada à Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas e Drenagem da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) – COREV, a mesma informou que não houve atraso nos pagamentos, mas sim o aumento no quantitativo de indenizações, ou seja, o efetivo pagamento, o que gera ansiedade por parte dos cidadãos que querem receber os valores antes mesmo de finalizados os seus processos. Já no mês de setembro, as manifestações foram relacionadas à utilização ou ocupação indevida da área, e aumentaram também pelo acréscimo de pagamento das indenizações. Uma vez que esse processo de pagamento é demorado, durante a tratativa as famílias foram desocupando a área e antes que a SCIDADES iniciasse as obras em determinados trechos, outras famílias estavam ocupando a área sem autorização do Estado.

Cumpramos informar que todas as ocupações irregulares recebidas pela Ouvidoria foram demolidas.

3.2 - MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2021-2022.

MEIO DE ENTRADA	2021		2022		VARIÇÃO 2021- 2022(%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Telefone 155	60	68,97%	80	62,50%	33%	↑
Internet	23	26,44%	28	21,88%	22%	↑
Telefone	0	0,00%	9	7,03%	-	↑
Presencial	2	2,30%	6	4,69%	200%	↑
E-mail	2	2,30%	4	3,13%	100%	↑
Ceará App	0	0,00%	1	0,78%	-	↑
Total	87	100,00%	128	100,00%	47%	↑

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

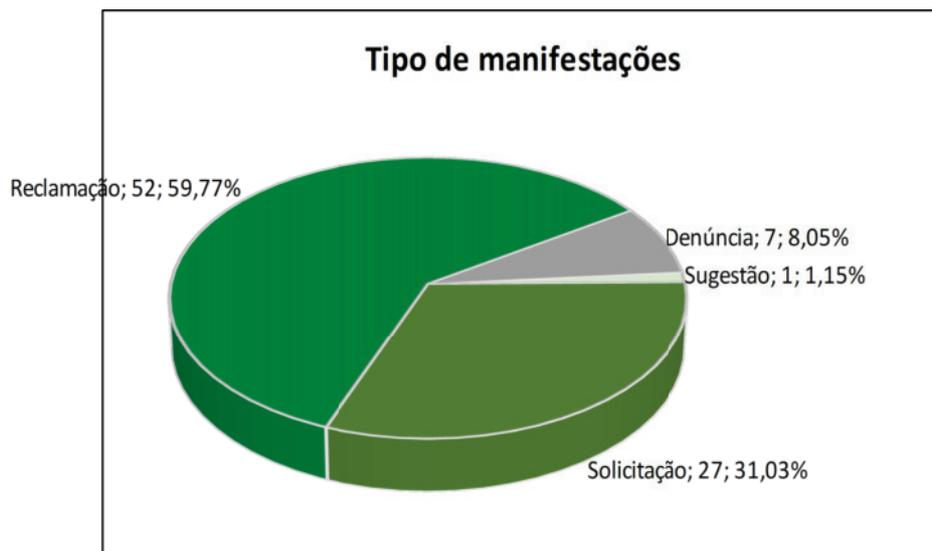
A Tabela 1 apresenta o meio de entrada das manifestações de Ouvidoria. Percebe-se que o principal meio de acesso pelo cidadão, no período, foi através da Central de Atendimento 155 (62,50%). O segundo tipo de entrada se dá pela Internet, no próprio Ceará Transparente (21,88%). O terceiro meio mais utilizado foi por telefone (7,03%). Além desses, foram registradas manifestações presencialmente, por e-mail e pelo Aplicativo Ceará App.

3.3 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2021-2022.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2021		2022		VARIÇÃO 2021-2022(%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Insatisfação do Cidadão	59	67,82%	90	70,31%	53%	↑
Reclamação	52	59,77%	74	57,81%	42%	↑
Denúncia	7	8,05%	16	12,50%	129%	↑
Solicitação de serviço	27	31,03%	30	23,44%	11%	↑
Contribuição para melhoria do serviço	1	1,15%	8	6,25%	700%	↑
Sugestão	1	1,15%	1	0,78%	0%	→
Elogio	0	0,00%	7	5,47%	-	↑
Total	87	100,00%	128	100,00%	47%	↑

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, 2022.

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 2022 o principal tipo de manifestação foi o grupo da **Insatisfação do Cidadão**, com 70,31% das demandas. Este tipo de manifestação teve uma variação de 53% em relação a 2021. Foram registradas 16 denúncias no ano, apresentando um aumento de 129% em relação ao ano anterior e 74 reclamações, com aumento de 42%.

Em segundo, ficou a **Solicitação de serviços** com 23,44% das manifestações. Este tipo de manifestação teve um aumento de 11% em relação ao mesmo período do ano anterior.

O grupo de **Contribuição para melhoria do serviço** obteve apenas 8 manifestações (6,25% do total), sendo uma sugestão e 7 elogios. Esse grupo também obteve a maior variação no período, um aumento de 700%.

3.3.1 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO

Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2022 .

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
RECLAMAÇÃO	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	44	74
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO DENDÊ - PROJETO DENDÊ	11	
	OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	7	
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	5	
	OUTROS	7	
SOLICITAÇÃO	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	9	30
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	9	
	OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	6	
	OUTROS	7	
DENÚNCIA	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	8	16
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	8	
ELOGIO	ELOGIO AO SERVIDOR/COLABORADOR	7	7
SUGESTÃO	SITES INSTITUCIONAIS	1	1
TOTAL		128	128

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

3.3.2 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO

Tabela 4 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto, Ceará, 2022.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	32	61
	UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DA ÁREA	12	
	ANDAMENTO DAS OBRAS DO PROJETO	5	
	OUTROS	12	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	CONDUTA INDEVIDA COM USO DE FARDA, CRACHÁ, VEÍCULO DA EMPRESA OU QUALQUER OUTRO MEIO QUE IDENTIFIQUE A INSTITUIÇÃO	4	14
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	2	
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	2	
	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	2	
	OUTROS	4	
OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	INFORMAÇÕES SOBRE OBRAS (ANDAMENTO E PRESTAÇÃO DE CONTAS)	6	13
	IRREGULARIDADES EM OBRAS	5	
	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	2	
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO DENDÊ - PROJETO DENDÊ	VISTORIAS TÉCNICAS	4	12
	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	4	
	OUTROS	4	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	CADASTRO NO PROGRAMA	4	10
	REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	3	
	DEMORA NA CONTEMPLAÇÃO	2	
	COBRANÇA DE TAXA INDEVIDA	1	
OUTROS	-	18	18
TOTAL		128	128

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 Requalificação e urbanização do Dendê - Projeto Dendê, com 11 manifestações.

Nas **solicitações de serviços**, os assuntos mais abordados foram o Programa de Habitação de Interesse Social e a Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho - Projeto Rio Maranguapinho (Tabela 3). Das **denúncias** registradas 8 estiveram relacionadas ao assunto Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho - Projeto Rio Maranguapinho e 8 relacionados à conduta inadequada de servidor/colaborador (Tabela 3).

Houveram 7 **elogios** registrados a servidores públicos/colaboradores. Apenas uma **sugestão** registrada, direcionada ao site institucional.

3.3.3 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO (COVID-19)

A partir do ano de 2020 foi inserido o assunto CORONAVIRUS (COVID19) para identificar as manifestações relacionadas ao período pandêmico. A Secretaria recebeu apenas 3 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).

3.4 – 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 e a Tabela 6 mostra que a maior parte das manifestações atendidas em 2022 foi relacionado ao Ceará Sustentável (57,81%). A Secretaria das Cidades está ligada a esse eixo pelo tema Meio Ambiente que compreende os programas Revitalização de áreas degradadas e Resíduos Sólidos, tendo 74 manifestações. A segunda maior parcela das manifestações atendidas foram relacionadas ao Eixo Ceará da Gestão Democrática por Resultado (22,66%), ligado ao tema Administração Geral e ao Programa Gestão Administrativa do Ceará.

Em seguida, as manifestações referentes ao Ceará Acolhedor (9,38%). O tema ligado a este eixo é Acesso à terra e moradia.

A Tabela 7 mostra a evolução das manifestações registradas por programa orçamentário, comparando os anos de 2021 e 2022. Observa-se que houve um crescimento nas manifestações registradas nos programas Revitalização de Áreas Urbanas Degradadas, Gestão Administrativa do Ceará, Habitação e Regularização Fundiária Urbana, Promoção da Requalificação Urbana e Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana, sendo que quantitativamente o programa que mais aumentou foi a Revitalização de áreas degradadas (24 manifestações) e percentualmente, o programa Promoção da Requalificação Urbana, crescendo 120% em relação ao ano de 2021.

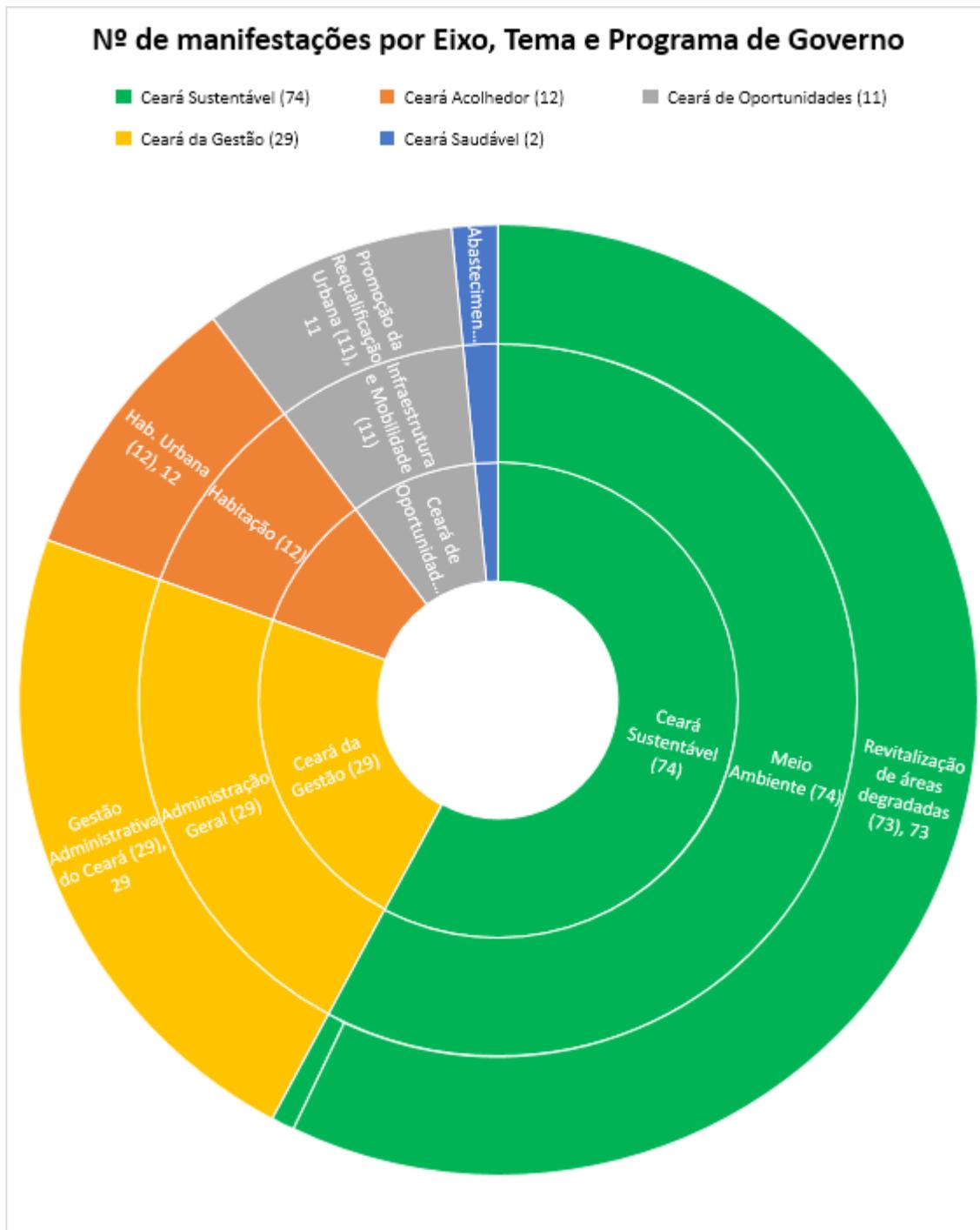


Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2021-2022.

EIXO	TEMA	PROGRAMA DE GOVERNO	TOTAL	%
Ceará Sustentável	Meio Ambiente	Revitalização de Áreas Urbanas Degradadas	73	57,03
		Resíduos Sólidos	1	0,78
Ceará de Gestão Democrática por Resultados	Administração Geral	Gestão Administrativa do Ceará	29	22,66
Ceará Acolhedor	Acesso à terra e moradia	Habitação e Regularização Fundiária Urbana	12	9,38
Ceará de Oportunidades	Infraestrutura e Mobilidade	Promoção da Requalificação Urbana	11	8,59
Ceará Saudável	Saneamento Básico	Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana	2	1,56
Total			128	100,00

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

Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2021-2022.

PROGRAMA DE GOVERNO	2021		2022		VARIÇÃO 2021- 2022(%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Revitalização de Áreas Urbanas Degradadas	49	56,3%	73	57,0%	49%	↑
Gestão Administrativa do Ceará	20	23,0%	29	22,7%	45%	↑
Habitação e Regularização Fundiária Urbana	7	8,0%	12	9,4%	71%	↑
Promoção da Requalificação Urbana	5	5,7%	11	8,6%	120%	↑
Abast. de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana	0	0,0%	2	1,6%	-	↑
Resíduos Sólidos	1	1,1%	1	0,8%	0%	→
Habitação de Interesse Social na Área Rural	2	2,3%	0	0,0%	-100%	↓
Mobilidade, Trânsito e Transporte	1	1,1%	0	0,0%	-100%	↓
Abast. de água, esgotamento sanitário no meio rural	2	2,3%	0	0,0%	-100%	↓
Total	87	100,0%	128	100,0%	47%	↑

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

3.5 - MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

Tabela 7 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2021-2022.

UNIDADE DEMANDADA	2021		2022		VARIÇÃO 2021- 2022(%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
COREV	51	58,6%	74	57,8%	45%	↑
Gestão Superior	12	13,8%	18	14,1%	50%	↑
COURB (Obras Urbanas)	5	5,7%	15	11,7%	200%	↑
CDHIS (Habitação)	8	9,2%	9	7,0%	13%	↑
COAFI (Financeiro)	6	6,9%	4	3,1%	-33%	↑
ASCOU	0	0,0%	2	1,6%	-	↑
COREF (Regularização Fundiária)	2	2,3%	1	0,8%	-50%	↓
UGP II (Vale do Acaraú e Vale do Jaguaribe)	1	1,1%	1	0,8%	0%	→
ASJUR (Jurídico)	2	2,3%	0	0,0%	-100%	↓
Outras	0	0,0%	4	3,1%	-	↑
Total	87	100,0%	128	100,0%	47%	↑

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

Pela Tabela 7 observa-se que 57,8% 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.

A segunda unidade mais demandada em 2022 foi a Gestão Superior com 14,1% das manifestações atendidas. Observa-se um aumento de 50% no número de manifestações, em relação ao ano de 2021. Grande parte das manifestações foi relacionada ao atendimento das questões ligadas aos servidores/colaboradores.

Levando em consideração a variação percentual registrada entre 2021-2022, o destaque vai para o crescimento de 200% de demandas atendidas pela Coordenadoria de Obras Urbanas.

3.6 - MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO

Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por Município, Ceará, 2021-2022.

MUNICÍPIO	2021		2022		VARIAÇÃO 2021-2022(%)	DIREÇÃO	PROPORÇÃO ¹ (por 100 mil hab)
	N	%	N	%			
Fortaleza	77	88,5%	110	85,9%	43%	↑	4,1
Marco	1	1,1%	3	2,3%	200%	↑	10,8
Cascavel	0	0,0%	3	2,3%	-	↑	4,1
Crato	0	0,0%	3	2,3%	-	↑	2,2
Juazeiro do Norte	0	0,0%	2	1,6%	-	↑	0,7
Pacatuba	0	0,0%	2	1,6%	-	↑	2,3
Quixeré	1	1,1%	1	0,8%	0%	↑	4,5
Maracanaú	2	2,3%	0	0,0%	-100%	↓	0,0
Outros municípios	6	6,9%	4	3,1%	-33%	↓	0,1
Total	87	100,0%	128	100,0%	47%	↑	1,4

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 85,9% do total, no período estudado. Com relação a 2021, houve um aumento de 43% para a capital.

Em segundo lugar, os municípios que mais demandaram a Ouvidoria foram: Marco com 2,3% das manifestações. Observa-se que houve um aumento de 200% no quantitativo apresentado em 2021; Cascavel e Crato, que não obtiveram nenhuma manifestação no ano anterior e em 2022 registrou 3 (2,3%) das manifestações. Outros 7 municípios registraram apenas 1 ou 2 manifestações (Juazeiro do Norte, Pacatuba, Quixeramobim, Quixeré, Tururu, Itapajé e Jaguaribe).

Quando calculamos a proporção de demandas registradas a cada 100 mil habitantes observamos que no total 1,4 manifestações em cada 100 mil ou 14 manifestações de cada 1 milhão habitantes registraram uma manifestação de ouvidoria destinada a Secretaria das Cidades no ano de 2022. A proporção foi superior ao ano anterior que contabilizou 0,9 manifestações para cada 100 mil habitantes.

A cidade que apresentou a maior taxa de participação foi o município de Marco com 10,8/100 mil habitantes. A segunda maior proporção foi registrada em Quixeré (4,5/100 mil habitantes). As outras cidades com maiores proporções foram Cascavel e Fortaleza (4,1/100 mil hab).

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

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

UNIDADE DEMANDADA	2021		2022		VARIÇÃO 2021-2022(%)	DIREÇÃO
	N	%	N	%		
Cariri	0	0,0%	5	3,9%	-	↑
Centro Sul	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Grande Fortaleza	81	93,1%	115	89,8%	42%	↓
Litoral Leste	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Litoral Norte	1	1,1%	3	2,3%	200%	↑
Litoral Oeste/ Vale do Curu	0	0,0%	2	1,6%	-	↑
Maciço de Baturité	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Serra da Ibiapaba	2	2,3%	0	0,0%	-100%	↓
Sertão Central	0	0,0%	1	0,8%	-	↑
Sertão de Sobral	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Sertões de Canindé	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Sertão dos Crateús	1	1,1%	0	0,0%	-100%	↓
Sertão dos Inhamuns	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Vale do Jaguaribe	2	2,3%	2	1,6%	0%	→
Outros municípios	0	0,0%	0	0,0%	0%	→
Total	87	100,0%	128	100,0%	47%	↑

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

Em relação à Região de Planejamento houve maior predominância na Região denominada Grande Fortaleza, com 89,8% das manifestações registradas, em seguida a Região do Cariri com 3,9% das manifestações (Tabela 9).

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 (20 dias com possibilidade de ser prorrogado por mais 10 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, 2021-2022.

SITUAÇÃO DE RESPOSTA	2021		2022	
Total de Manifestações Respondidas no Prazo	87	100,0%	128	100,0%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0,0%	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	87	100,0%	128	100,0%
Índice de Resolubilidade	100,0%		100,0%	

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

A Tabela 10 mostra que no período de 2022 foram registradas 128 manifestações de ouvidoria e todas foram respondidas dentro do prazo legal.

Quanto ao Índice de Resolubilidade, o percentual no ano de 2022 foi de 100,0%. O índice foi semelhante 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 9 dias para resposta das manifestações. A média de resposta foi um pouco maior do que no ano anterior que foi de 8 dias (Tabela 11).

Tabela 11 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2021-2022.

TEMPO MÉDIO POR UNIDADE	2021	2022
SEXEC-PGI (SECRETARIA EXECUTIVA DE PLAN. GESTÃO)	19 dias	15 dias
COREV (PROJETOS ESPECIAIS)	12 dias	9 dias
COURB (OBRAS URBANAS)	7 dias	5 dias
COAFI (FINANCEIRO)	6 dias	4 dias
CDHIS (HABITAÇÃO)	5 dias	5 dias
GERAL	8 dias	9 dias

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 15 dias; A COREV teve média de 9 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, 2021-2022.

PERGUNTAS	2021	2022
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	4,33	3,95
B. Com o tempo de retorno da resposta?	4,20	4,00
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação?	4,47	4,11
D. Com a qualidade da resposta apresentada?	3,80	3,74
Média	4,20	3,95
Índice de Satisfação do Usuário	84,0%	79,0%

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 4,33 em 2021 para 3,95 em 2022.

Quanto a satisfação em relação ao tempo de retorno das respostas, passou de 4,20 em 2021 para 4,00 em 2022. Outra variação negativa foi em relação ao canal utilizado, passou de 4,47 em 2021 para 4,11 em 2022. Da mesma forma ocorreu com a qualidade da resposta que passou de 3,80 em 2021 para 3,74 no ano de 2022.

De um modo geral o Índice de Satisfação do Usuário atingiu 79%, havendo um decréscimo de 5 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Ainda assim, a Secretaria das Cidades atingiu um bom resultado, uma vez que alcançou a meta de 78% 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 2021, houve atingimento de meta de 79% 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, 2021-2022.

AMOSTRA DE RESPONDENTES	2021	2022
Total de pesquisas respondidas	15	19
Total de manifestações finalizadas	87	128
Representação da amostra (%)	17,2%	14,8%

Fonte: Ceará Transparente.

Das 128 manifestações registradas, 19 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação, representando 17,2% do total. Em comparação ao ano de 2021 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 97 participantes.

4.2.4 – ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA

Tabela 14 – Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria, Ceará, 2021-2022.

PERGUNTAS	2021	2022
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,80	3,53
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,40	4,00

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. No entanto, quando comparado ao ano anterior, houve um decréscimo na expectativa do usuário.

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>“Atendimento rápido e ágil, porém a resposta foi insatisfatória...” [Cidadão 1]</i>
<i>“Para mim não deixou nada a desejar estou muito satisfeita...fiquei muito contente com o trabalho da instituição”. [Cidadão 2]</i>
<i>“A demora na resposta é absurda e a resposta foi pior ainda. [Cidadão 3]</i>
<i>“A demora na resposta é de se espantar. A resposta dada mais ainda”. [Cidadão 4]</i>
<i>“Demora no atendimento das ligações”. [Cidadão 5]</i>
<i>“Péssimo atendimento, visto que a resposta demorou mais de um mês”. [Cidadão 6]</i>
<i>“Muitos questionamentos infelizmente ficarão no ar, sobre as respostas citadas, já tínhamos ciência das mesmas...Só estamos exigindo respeito para a população que sofre.” [Cidadão 7]</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 2022, foram **reclamações** cujos assuntos mais demandados foram o **Projeto de Revitalização e Urbanização do Rio Maranguapinho**, dentre outros, tendo como subassuntos mais requeridos Desapropriações e Indenizações, utilização ou ocupação indevida da área e andamento das obras do projeto.

Em comparação com as demandas registradas no ano anterior, percebe-se, em 2022, a continuação das queixas quanto aos processos de pagamento de indenização no âmbito do Projeto Rio Maranguapinho.

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.

Acreditamos ainda que sendo a solicitação (Anexo) atendida pelo atual Governador do Estado do Ceará, Excelentíssimo Senhor Governador Elmano de Freitas da Costa, 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

A Ouvidoria realiza o monitoramento trimestral das manifestações e elabora Boletins que são repassados aos gestores com objetivo de dar-lhes conhecimento dos principais assuntos tratados, bem como os mais recorrentes. Após a análise da gestão superior e das coordenadorias das áreas, a ouvidoria atua no sentido de sanar as fragilidades apresentadas, fazendo também o trabalho de prevenção.

7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2022 a Secretaria das Cidades esteve presente, virtualmente e presencialmente, nos eventos da Rede de Ouvidoria. Destacam-se os seguintes eventos:

- 1º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (23/02/2022);
- 2º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (20/04/2022);
- 3º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (29/06/2022);
- 4º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (24/08/2022);
- 5º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (26/10/2022);
- XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores – “A Institucionalização da Ouvidoria Brasileira: Conquistas e Desafios” (09/11/2022 a 11/11/2022).
- Oficina para Construção de Relatório de Ouvidoria 2022 – Turma 5 (02/12/2022);
- 6º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (14/12/2022).

8 - CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Tabela 15 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de serviço, Ceará, 2022 .

TIPO DE SERVIÇO	TOTAL	%
Produção de habitações de interesse social por meio do Programa Minha Casa Minha Vida	1	0,78%
Entrega de título de propriedade	3	2,34%

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

*Percentual em relação ao total de manifestações (128)

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 15, identifica-se que apenas 2 dos serviços catalogados receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022, sendo que a Produção de habitações de interesse social por meio do Programa Minha Casa Minha Vida e a entrega de título de propriedade.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial realizou a seguinte Ação de Boas Práticas no ano de 2022. O detalhamento está contido no anexo 1 do presente relatório.

1. Implantação de Pesquisa de Satisfação no atendimento ao público externo, com ações para sanar os problemas mencionados nas sugestões e reclamações apresentadas nos folhetos.

10 - 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.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

De acordo com os achados identificados no item anterior, a Ouvidoria Setorial traz a recomendação descrita a seguir:

Recomendação 1) Dar continuidade ao plano de ação para sanar fragilidades, a ser acompanhado pela Comissão Gestora do PASF, que vise a celeridade no pagamento de indenizações referentes às obras do Rio Maranguapinho, tendo em vista que a Secretaria das Cidades atua em parceria com outras instituições, de forma a garantir que o cidadão usuário receba sua indenização em prazo satisfatório.

Área responsável: COREV.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2023.

Celso Lelis Carneiro Borges

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - Coordenador

12 - 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, 28 de fevereiro de 2023.

José Jácome Carneiro Albuquerque

SECRETÁRIO DAS CIDADES

ANEXOS



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
SECRETARIO

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);

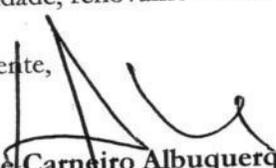
Considerando que a SCidades tem ciência de que o processo de pagamento de indenizações (Anexo II), em relação a desapropriações referentes aos Projetos “Rio Maranguapinho” e “Rio Cocó”, compreende cerca de três meses, constatou-se que a disponibilização de limites (MAPP e Financeiro), bem como recursos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

PORTARIA Nº203/2022 - O SECRETÁRIO DAS CIDADES DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, e de acordo com o art. 9º, inciso I da Lei nº 11.966, de 17 de junho de 1992, combinado com os arts. 10, 13 e 57 do Decreto nº 22.793, de 1º de outubro de 1993, RESOLVE ASCENDER FUNCIONALMENTE a partir de 01/07/2021, através de **PROGRESSÃO POR ANTIGUIDADE** referente ao exercício 2020/2021, os **SERVIDORES** relacionados no anexo único desta Portaria. SECRETARIA DAS CIDADES, em Fortaleza, 20 de dezembro de 2022.

Marcos Cesar Cals de Oliveira
SECRETÁRIO DAS CIDADES

Registre-se e publique-se.

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº203/2022, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2022

ÓRGÃO/ENTIDADE: SECRETARIA DAS CIDADES
GRUPO OCUPACIONAL: ATIVIDADE DE NÍVEL SUPERIOR - ANS
TIPO DE ASCENSÃO: PROGRESSÃO POR ANTIGUIDADE

NOME DO SERVIDOR	MATRÍCULA	SITUAÇÃO ATUAL			SITUAÇÃO NOVA		
		CARGO/FUNÇÃO	CLASSE	REFERÊNCIA	CARGO/FUNÇÃO	CLASSE	REFERÊNCIA
MARCOS VINICIUS SANFORD FROTA FILHO	300026.1-X	Analista de Desenvolvimento Organizacional	I	3	Analista de Desenvolvimento Organizacional	I	4
MARIANA OLIVEIRA DO RÊGO	300012.1-4	Analista de Desenvolvimento Organizacional	I	4	Analista de Desenvolvimento Organizacional	I	5
MARCÍLIO GONÇALVES SABINO	300130.3-4	Analista de Desenvolvimento Urbano	I	1	Analista de Desenvolvimento Urbano	I	2
VICTOR JOSÉ PONTES FRANÇA	300023.1-8	Analista de Desenvolvimento Urbano	I	2	Analista de Desenvolvimento Urbano	I	3
MARCELA SOUSA DA SILVA	300010.1-X	Analista de Desenvolvimento Urbano	I	3	Analista de Desenvolvimento Urbano	I	4
EDUARDO DE SOUZA MATOS FILHO	300071.1-5	Analista de Desenvolvimento Urbano	I	4	Analista de Desenvolvimento Urbano	I	5
DANIELLE FERREIRA DE ARAÚJO	300006.1-7	Analista de Desenvolvimento Urbano	I	4	Analista de Desenvolvimento Urbano	I	5

*** **

PORTARIA Nº206/2022 - O SECRETÁRIO DAS CIDADES DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o art. 93, inciso III, da Constituição Estadual e, o art. 50, inciso I, da Lei nº 16.710, de 27 de dezembro de 2018; e o inciso XIV do art. 4º do Anexo Único do Decreto Estadual nº 32.029, de 29 de agosto de 2016, e Decreto Estadual nº 30.598, de 14 de julho de 2011, publicado no Diário Oficial do Estado de 18 de julho de 2011, que dispõe sobre a criação da Unidade de Gerenciamento do Projeto Cidades do Ceará (Litoral Leste/Jaguaribe e Sobral/Ibiapaba); alterado pelo Decreto Estadual nº 31.322, de 31 de outubro de 2013, que altera a Estrutura Organizacional da Secretaria das Cidades (SCIDADES), RESOLVE **TORNAR SEM EFEITO**, a partir de 04 de outubro de 2022 da **PORTARIA Nº168/2022**, datada de 05 de outubro de 2022 e publicada no Diário Oficial do Estado nº 209 de 18 de outubro de 2022, que designou a servidora pública, **DANIELLE FERREIRA DE ARAUJO GALVÃO**, Analista de Desenvolvimento Urbano - AGTU/A/4, matrícula nº 300006.1-7, para exercer, a função de Gerente Administrativo-Financeiro da Unidade de Gerenciamento do Projeto de Desenvolvimento Urbano de Polos Regionais Vale do Jaguaribe e Vale do Aracati / UGP II, integrante da Estrutura Organizacional da Secretaria das Cidades. SECRETARIA DAS CIDADES, em Fortaleza, 29 de dezembro de 2022.

Marcos Cesar Cals de Oliveira
SECRETÁRIO DAS CIDADES

*** **

PORTARIA Nº207/2022 - O SECRETÁRIO DAS CIDADES DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o art. 93, inciso III, da Constituição Estadual, art. 50, inciso XIV, da Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018 e, Art. 4º, XIV, do Anexo I do Decreto Estadual nº 33.811, de 30 de dezembro de 2020. CONSIDERANDO os fundamentos fáticos externados no processo administrativo VIPROC nº 04611934/2022; RESOLVE: Art. 1º. **Alterar a composição da Comissão Gestora do Plano de Ação para sanar fragilidades (PASF)**, no âmbito da Secretaria das Cidades do Estado do Ceará, instituída por meio da Portaria nº 163/2015, publicada no Diário Oficial do Estado nº 170, de 11 de setembro de 2015. Art. 2º. A Comissão passa a ser composta pelos seguintes **SERVIDORES**: I - Camila Elisa e Souza Ribeiro - Analista de Desenvolvimento Organizacional, matrícula 300133.2-8, II - José Nilton Macêdo Filho - Analista de Desenvolvimento Organizacional, matrícula 300022.1-0, III - Mariana Oliveira do Rêgo - Analista de Desenvolvimento Organizacional, matrícula 300012.1-4, IV - Rafael Costa de Moura - Analista de Desenvolvimento Urbano, matrícula 3000130.2-6 e Victor José Pontes França, Analista de Desenvolvimento Urbano, matrícula 300023.1-8. Parágrafo único: A supramencionada Comissão será presidida por: Camila Elisa e Souza Ribeiro - Analista de Desenvolvimento Organizacional, matrícula 300133.2-8. Art. 3º. Fica revogada a Portaria nº 276/2019, publicada no DOE nº 189, de 04 de outubro de 2019. Art. 4º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação. SECRETARIA DAS CIDADES, em Fortaleza, 29 de dezembro de 2022.

Marcos Cesar Cals de Oliveira
SECRETÁRIO DAS CIDADES

*** **

EXTRATO DE CONTRATO Nº DO DOCUMENTO 027/CIDADES/2022

CONTRATANTE: O Governo do Estado do Ceará, através da SECRETARIA DAS CIDADES. CONTRATADA: A Empresa **EUROSERV BUSINESS & NEGÓCIOS TERCEIRIZADOS LTDA**. OBJETO: **Contratação de empresa na prestação de serviços de mão de obra terceirizada**, cujos empregados sejam regidos pela CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS TRABALHISTAS (CLT), para atender as necessidades da(s) área(s) da SECRETARIA DAS CIDADES de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência do edital e na proposta da CONTRATADA.. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: O processo de dispensa de licitação Viproc nº 11556528/2022;12006238/2022;12007218/2022;12007749/2022, Termo de Dispensa de Licitação nº 008/2022 e seus anexos, os preceitos do direito público, e a Lei Federal nº 8.666/1993 e outras leis especiais necessárias ao cumprimento de seu objeto. FORO: Comarca de Fortaleza.. VIGÊNCIA: 180 (cento e oitenta) dias, contado a partir da do dia 09 de janeiro de 2023. VALOR GLOBAL: R\$ 2.837.779,26 (Dois milhões, oitocentos e trinta e sete mil, setecentos e setenta e nove reais e vinte e seis centavos) pagos em conformidade com a Cláusula Sexta do Contrato. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 43100001.15.543.722.20130.03.339037.1.00.00.0.3 - 06273 43100001.16.122.111.20128.03.339037.1.00.00.0.3 - 04604. . DATA DA ASSINATURA: 29 de dezembro de 2022 SIGNATÁRIOS: Marcos Cesar Cals de Oliveira, SECRETÁRIO DAS CIDADES e Pedro Tiago Ramalho de Lemos, EUROSERV BUSINESS & NEGÓCIOS TERCEIRIZADO LTDA.

Robério Xavier de Araújo
ASSESSORIA JURÍDICA

Registre-se e publique-se.

*** **

EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº DO DOCUMENTO 008/2022

PROCESSO Nº: 1556528/2022;12006238/2022;12007218/2022;12007749/2022. / - SECRETARIA DAS CIDADES. OBJETO: **Contratação emergencial de empresa prestadora de serviços de mão de obra terceirizada**, cujos empregados sejam regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), para atender as necessidades das áreas administrativas e operacionais da Secretaria das Cidades, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Termo de Referência e na proposta da CONTRATADA, parte integrante do referido processo. JUSTIFICATIVA: Foi aberto processo licitatório para substituição do Contrato 011/CIDADES/2016 originário do Pregão Presencial nº 20160001/SCIDADES, contudo, em decorrência da não finalização do Certame, foi realizado a Contratação Direta por meio de Dispensa de Licitação Nº 006/2022 VIPROC Nº 05810426/2022, que contratou a Empresa EUROSERV BUSINESS & NEGÓCIOS TERCEIRIZADOS EIRELI por meio do Contrato Nº 012/CIDADES/2022. Ocorre que o Certame realizado através do Pregão Eletrônico nº. 20220005/CIDADES/COAFI (VIPROC Nº 00154570/2021) continua em andamento, em fase Recursal, inclusive em âmbito judicial. Sendo necessário a abertura de uma nova contratação direta por meio de Dispensa de Licitação, haja vista que a Dispensa nº 006/2022 encerra em 08 de janeiro de 2023. Não obstante o Contrato ainda vigente com a empresa EUROSERV BUSINESS & NEGÓCIOS TERCEIRIZADOS EIRELI, o mesmo não comporta prorrogação do seu prazo de vigência por originar-se de Contratação Emergencial; Por tratar-se da prestação de serviços de natureza continuada e ainda que a prestação dos serviços de terceirização de mão de obra, objeto do dito Contrato não sofrasse solução de continuidade, esta Coordenadoria intencionou



13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Implantação de Pesquisa de Satisfação no atendimento ao público externo, com ações para sanar os problemas mencionados nas sugestões e reclamações apresentadas nos folhetos.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Iniciada em janeiro de 2022 com realização contínua.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A implantação da Pesquisa se deu após Recomendação da CGE. Quando iniciadas as coletas e a análise dos folhetos, verificou-se a existência de um canal indireto de atendimento aos cidadãos. A Ouvidoria passou a corrigir as falhas e deficiências apresentadas no campo de sugestões e, assim, obteve melhoria no atendimento e nas instalações da secretaria, atendendo às necessidades dos cidadãos.

4. Descrição da Ação/Prática:

A implantação da Pesquisa de Satisfação é uma ação da Ouvidoria com apoio das áreas que realizam atendimento ao público externo. Tem como objetivo retratar a forma que o cidadão é recebido pela Secretaria bem como criar um canal de comunicação específico para melhorar o atendimento.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Em janeiro de 2022 a Secretaria das Cidades iniciou a aplicação da Pesquisa de Satisfação sobre o atendimento ao público externo. A Ouvidoria da SCIDADES elaborou dois tipos de folhetos de pesquisa, destinados aos tipos de atendimento realizados, e foi feita a divulgação nas áreas envolvidas, bem como conscientização junto aos gestores e colaboradores sobre a importância

desta avaliação.

Ao final de cada mês, a ouvidoria realiza a coleta das urnas que estão espalhadas em pontos estratégicos, como nas áreas que realizam atendimento e recepções, e avalia os atendimentos das áreas e as sugestões ou reclamações realizadas.

Após a análise, a ouvidoria promove ação junto às áreas demandadas no sentido de sanar os problemas mencionados ou pôr em prática as sugestões coletadas.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos ao final os dois tipos de Formulários aplicados na Pesquisa e os relatórios de Coleta (Anexo).

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Através da apuração das urnas realizada em todo o ano de 2022, verificou-se maior número de respostas à pesquisa referente ao atendimento das assistentes sociais nos projetos habitacionais e de Revitalização das Áreas Degradadas.

Da apuração total do ano de 2022, quando 226 formulários foram respondidos, constatou-se que 76,5% considera o atendimento ÓTIMO, 15,9% classifica como BOM, 1,3% REGULAR, 0,4% PÉSSIMO e 5,8% NÃO INFORMARAM.

Verifica-se, portanto, que o atendimento e as instalações oferecidos pela Secretaria das Cidades estão suprindo os cidadãos de forma satisfatória. Entretanto, foram mencionadas algumas sugestões de melhorias e a Ouvidoria vem trabalhando para atender tais demandas.

Em consequência das sugestões apresentadas, a Ouvidoria em parceria com a Gestão Superior e as áreas demandadas vêm melhoramos o espaço físico, ampliando o número de lixeiras no local e está estudando a possibilidade de criar um canal de atendimento via whatsapp para facilitar a comunicação entre as famílias atingidas pelas obras dos projetos de Revitalização de Áreas Degradadas, Maranguapinho, Dendê e Cocó.

Cumpre-nos ressaltar que a aplicação da pesquisa é contínua. Ao final de cada mês a Ouvidoria faz a coleta as urnas e analisa os folhetos, tentando corrigir as falhas eventualmente apresentadas. Dessa forma, conseguimos oferecer melhores condições aos cidadãos.

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 : _____
