



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2023

PERÍODO: 01/01/2023 A 31/12/2023

SUMÁRIO

1 – EXPEDIENTE	4
2 – INTRODUÇÃO	5
3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	5
4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	8
4.1 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO	11
4.2 – MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA	12
4.3 – TIPO DE MANIFESTAÇÃO	13
4.4 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO	14
4.5 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO	15
4.6 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO	16
4.7 – MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	17
4.8 – MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS	19
4.9 – MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO DE OCORRÊNCIA	20
5 – INDICADORES DA OUVIDORIA	22
5.1 – RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	22
5.1.1 – AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE	22
5.1.2 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	23
5.2 – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA	23
5.2.1 – ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	24
5.2.2 – AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	25
5.2.3 – AMOSTRA DE RESPONDENTES	25
5.2.4 – ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA	26
6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	27
6.1 – MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	27
6.2 – ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	27
6.3 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS	27
7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	29
8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	30
9 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)	32



10 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA.....	33
11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	34
12 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA	35
ANEXOS	37

1 – EXPEDIENTE

Secretário das Cidades

José Jacome Carneiro Albuquerque

Secretário Executivo de Habitação e Desenvolvimento urbano

Weber Araújo

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

Diana Karla de Brito Alves

Alissa Venuto Martins Farias

Carla Patrícia de Melo Filgueiras

Cristian Lucas Gomes Araujo

Evelize Regis de Freitas

Laís d'Alva Pinheiro

Renato Barbosa Alves

Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades

Francisca Helena Nogueira Lima

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão

Camila Elisa e Souza Ribeiro

Análise de Dados

Adriana Xavier de Santiago

2 – 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.

Secretaria das Cidades

Centro Adm. Gov. Virgílio Távora • Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima – S/N
Ed. Seplag – 1º andar – Cambéa • CEP: 60.822-325
Fortaleza / CE • Fone: (85) 3108.2624

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.

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 2023. 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 avaliação de serviços e as boas práticas da Ouvidoria.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No relatório de Ouvidoria da Secretaria das Cidades de 2022, 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.

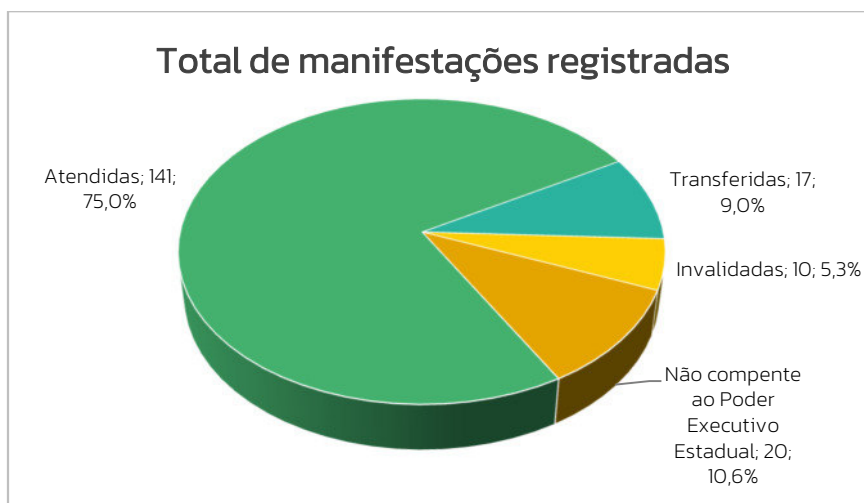
Diante disso, a Ouvidoria da SCIDADES indicou no relatório de 2022, como sugestão de melhoria, a continuidade ao Plano de Ação para sanar fragilidades, iniciado em 2019, a ser acompanhado pela Comissão Gestora do PASF, que vise o saneamento da demora do pagamento de indenização referentes às obras do 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 a continuidade ao trabalho feito desde o envio do Ofício GS N°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. A SCIDADES permanece reforçando e fortalecendo a solicitação feita no referido ofício junto à Casa Civil.

Por oportuno, informamos que esta demanda passou a ser acompanhada pelo Comitê de Integridade da Secretaria das Cidades a partir de 21 de agosto de 2023, com a publicação da Portaria n°093 de 08 de agosto de 2023 que institui o referido comitê, quando este passou a se responsabilizar pelas demandas antes geridas pelo PASF.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022 da CGE não elencou recomendações ou orientações direcionadas à Secretaria das Cidades.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)



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

Figura 1. Total de manifestações de Ouvidoria registradas, Ceará, 2023.

A figura 1 mostra o número de manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente no ano de 2023. De acordo com a figura, observa-se que 188 manifestações foram registradas para Secretaria das Cidades. Destas, 141 manifestações foram atendidas no ano, 17 foram transferidas para outros órgãos do Governo do Estado e outras 20 não foram atendidas por serem de competência de outras esferas de governo (municipal e federal). Outras 10 manifestações foram invalidadas.

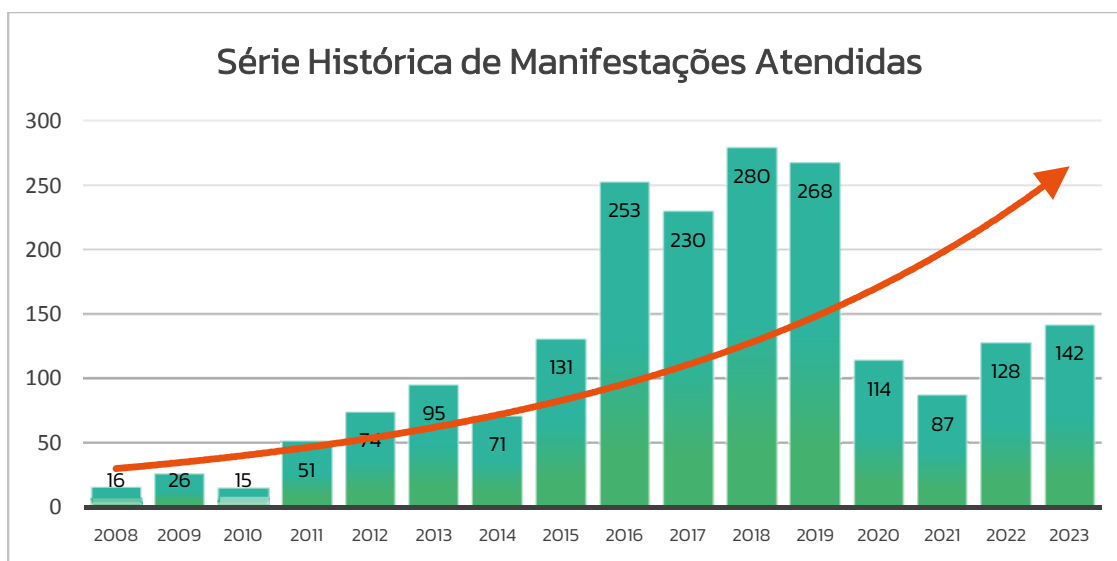
Obtém-se do total de manifestações invalidadas que 3 (três) eram manifestações enviadas para a SCIDADES por insistência do cidadão, mesmo quando já havia sido informado em cinco manifestações anteriores que a responsabilidade era da Superintendência de Obras Públicas – SOP e a mesma já estava compartilhada, 4 (quatro) por demandarem assuntos que não são tratados na ouvidoria, 1(uma) por se tratar de Solicitação de Informação (SIC) e não possuir CPF que possibilitasse a transferência, 1 (uma) por equívoco de compartilhamento e 1 (uma) por falta de elementos suficientes para dar seguimento ao tratamento da manifestação.

Com relação às manifestações transferidas, foram encaminhadas para a Polícia Militar do Ceará – PMCE, Secretaria da Proteção Social – SPS, Superintendência de Obras Públicas – SOP, Secretaria de Infraestrutura – SEINFRA e Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará – IDACE.

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.

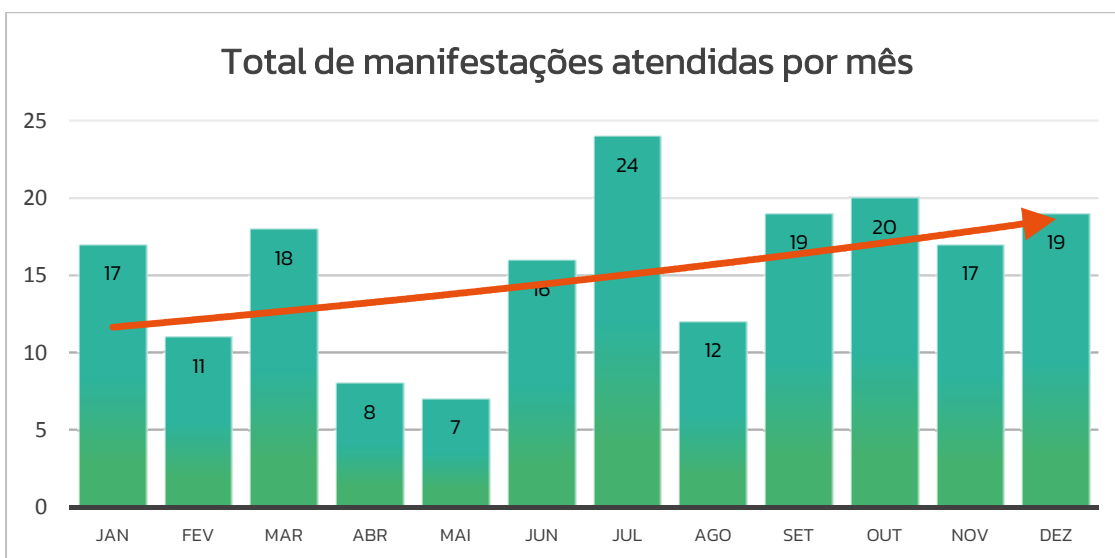
Em 2020, os números apresentam uma sequência de quedas, de 57,3% em relação ao ano de 2019 e 24% em de 2020 para 2021, provavelmente causado pela pandemia e com os decretos de isolamento social em que minimizou o número de serviços públicos ofertados. No entanto, a partir do ano de 2022 há tendência de aumento, provavelmente sendo explicado pela retomada dos serviços após os picos da pandemia causada pelo coronavírus. Observando o ano de 2023 em relação ao ano anterior, houve um aumento de 11%.



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

Figura 2. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008–2023.

4.1 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO



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

Figura 3. Distribuição das manifestações atendidas por mês, Ceará, 2023.

A Figura 3 mostra o total de manifestações de Ouvidoria atendidas por mês. Observa-se que houve um maior número de atendimentos no segundo semestre.

Verificando os acréscimos de manifestações apontados acima, identificamos que no mês de julho houve maior número de manifestações do ano e a maior demandada foi a Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas e Drenagem da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF)-COREV, principalmente em razão do Projeto Rio Maranguapinho. Quando questionado, a área expôs que as ouvidorias destinadas ao referido Projeto, em sua maioria, trata de denúncias de reocupações e falta de pagamento de indenizações.

Quanto às reocupações a coordenadoria está sempre esclarecendo à população que o Estado somente desapropria a terra que será utilizada pelo Projeto, podendo o proprietário do restante da terra utilizar a área remanescente. Grande parte dessas manifestações recebidas se referiam à um mesmo terreno que supostamente estaria sendo ocupado por meliantes, para venda de drogas, e por integrantes de facções criminosas. Foi solicitado junto à Gerenciadora a vistoria da área e a mesma informou que no local indicado estão sendo executados serviços de terraplenagem e obras de drenagem, onde diariamente máquinas, funcionários da construtora e gerenciadora estão presentes e que após a conclusão dos serviços será realizada nova vistoria para avaliação das áreas desapropriadas. Sugerimos ao final das respostas aos cidadãos que havendo risco quanto à segurança pública, encaminhassem a ouvidoria para a Polícia Militar para que a mesma tome as providências necessárias. Ressaltamos que a SCIDADES encaminhou as manifestações para a PM, mas que fez vistoria no endereço indicado e não verificou qualquer ocupação no local.

No que diz respeito às indenizações, realmente ocorreram atraso nos pagamentos que estão em processo de regularização em virtude do atraso na liberação de recursos.

4.2 – MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2022–2023.

MEIO DE ENTRADA	2022		2023		VARIÇÃO 2022–2023 (%)
	N	%	N	%	
Telefone 155	80	62,5%	76	53,5%	-5%
Internet	28	21,9%	33	23,2%	18%
Telefone	9	7,0%	27	19,0%	200%
Presencial	6	4,7%	3	2,1%	-50%
E-mail	4	3,1%	3	2,1%	-25%
Ceará App	1	0,8%	0	0,0%	-100%
Total	128	100,0%	142	100,0%	11%

Fonte: Ceará Transparente.

A Tabela 1 apresenta o meio de entrada das manifestações de Ouvidoria. Percebe-se que o principal meio de acesso pelo cidadão, no período, foi através da Central de Atendimento 155 (53,5%). O segundo tipo de entrada se dá pela Internet, no próprio Ceará Transparente (23,2%). O terceiro meio mais utilizado foi por telefone (19,0%). Além desses, foram registradas manifestações presencialmente e por e-mail.

4.3 – TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo, Ceará, 2022–2023.

MEIO DE ENTRADA	2022		2023		VARIÇÃO 2022–2023 (%)
	N	%	N	%	
Insatisfação do Cidadão	90	70,3%	98	69,0%	9%
Reclamação	74	57,8%	85	59,9%	15%
Denúncia	16	12,5%	13	9,2%	-19%
Solicitação de serviço	30	23,4%	35	24,6%	17%
Contribuição para melhoria do serviço	8	6,3%	9	6,3%	13%
Sugestão	1	0,8%	3	2,1%	200%
Elogio	7	5,5%	6	4,2%	-14%
Total	128	100,0%	142	100,0%	11%

Fonte: Ceará Transparente.



Fonte: Ceará Transparente.

Figura 4. Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2023.

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 2023 o principal tipo de manifestação foi o grupo da **Insatisfação do Cidadão**, com 69,0% das demandas. Este tipo de manifestação teve uma variação de 9% em relação a 2022. Foram registradas 13 denúncias no ano, apresentando um decréscimo de 19% em relação ao ano anterior e 85 reclamações, com aumento de 15%.

Em segundo, ficou a **Solicitação de serviços** com 24,6% das manifestações. Este tipo de manifestação teve um aumento de 17% em relação ao mesmo período do ano anterior.

O grupo de **Contribuição para melhoria do serviço** obteve apenas 9 manifestações (6,3% do total), sendo três sugestões e 6 elogios. Esse grupo obteve um aumento de 13% no período.

4.4 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO

Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2023

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
RECLAMAÇÃO	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	66	85
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	05	
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO DENDÊ - PROJETO DENDÊ	04	
	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	04	
	OUTROS	06	
	SOLICITAÇÃO	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	11		
OUTROS	07		
DENÚNCIA	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	05	13
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	04		
OUTROS	04		
ELOGIO	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	06	06
SUGESTÃO	ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E DRENAGEM URBANA (SANEAMENTO BÁSICO URBANO)	01	03
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	01	
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	01	
TOTAL			142

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

4.5 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO

Tabela 4 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto, Ceará, 2023.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO – PROJETO RIO MARANGUAPINHO	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	32	88
	UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DA ÁREA	18	
	VISTORIAS TÉCNICAS	14	
	ANDAMENTO DAS OBRAS DO PROJETO	8	
	OUTROS	16	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	05	17
	CADASTRO NO PROGRAMA	03	
	OUTROS	09	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	02	07
	CONDUTA INDEVIDA	02	
	TRATAMENTO INVEDIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	01	
	ABUSO DE AUTORIDADE	01	
	TRATAMENTO INVEDIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	01	
ELOGIO	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	06	06
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ESTRUTURA FÍSICA	02	06
	EQUIPAMENTOS COM DEFEITO/SUCATEADO	02	
	MATERIAIS DE CONSUMO/EXPEDIENTE (QUALIDADE E INSUFICIÊNCIA)	01	
	ACESSIBILIDADE	01	
OUTROS	OUTROS	18	18
TOTAL			142

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 66 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 Estrutura e funcionamento do órgão/entidade, com 05 manifestações.

Nas **solicitações de serviços**, os assuntos mais abordados foram a Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho – Projeto Rio Maranguapinho e o Programa de Habitação de Interesse Social (Tabela 3). Das **denúncias** registradas 5 estiveram relacionadas ao assunto Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho – Projeto Rio Maranguapinho e 4 relacionados à Conduta inadequada de servidor/colaborador (Tabela 3).

Houveram 6 **elogios** registrados a servidores públicos/colaboradores. Apenas 3 **sugestões** registradas.

4.6 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO

Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de serviço, Ceará, 2023 .

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Doação de Fogões Sustentáveis	2	1,4%
Entrega de Título de Propriedade	1	0,7%

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 5, identifica-se que apenas 2 dos serviços catalogados receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2023, sendo que a Doação de Fogões Sustentáveis e a entrega de título de propriedade.

4.7 – 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).

Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2022–2023.

EIXO	TEMA	PROGRAMA DE GOVERNO	TOTAL	%
Ceará Sustentável	Meio Ambiente	Revitalização de Áreas Urbanas Degradadas	93	65,5%
		Resíduos Sólidos	1	0,7%
Ceará Acolhedor	Acesso à terra e moradia	Habitação e Regularização Fundiária Urbana	14	9,9%
		Habitação de Interesse Social na Área Rural	4	2,8%
Ceará de Gestão Democrática por Resultados	Administração Geral	Gestão Administrativa do Ceará	18	12,7%
Ceará Saudável	Saneamento Básico	Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário no Meio Rural	5	3,5%
		Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana	1	0,7%
Ceará de Oportunidades	Infraestrutura e Mobilidade	Promoção da Requalificação Urbana	6	4,2%
TOTAL			142	100,0

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

A Tabela 6 mostra que a maior parte das manifestações atendidas em 2023 foi relacionado ao Ceará Sustentável (66,2%). 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 94 manifestações. A segunda maior parcela das manifestações atendidas foram relacionadas aos Eixos Ceará Acolhedor e Ceará da Gestão Democrática por Resultado (12,7%), ligado aos temas Acesso à terra e moradia e Administração Geral.

Em seguida, as manifestações referentes ao Ceará Saudável e Ceará de Oportunidades (4,2%). Os temas ligados a estes eixos são Saneamento Básico e Infraestrutura e Mobilidade.

Tabela 7 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2022–2023.

PROGRAMA DE GOVERNO	2022		2023		VARIÇÃO 2022-2023 (%)
	N	%	N	%	
Revitalização de áreas degradadas	73	57,0%	93	65,5%	27%
Gestão Administrativa do Ceará	29	22,7%	18	12,7%	-38%
Habitação e Regularização Fundiária Urbana	12	9,4%	14	9,9%	17%
Promoção da Requalificação Urbana	11	8,6%	6	4,2%	-45%
Abastecimento de água, esgotamento sanitário no meio rural	2	1,6%	5	3,5%	150%
Habitação de Interesse Social na Área Rural	0	0,0%	4	2,8%	-
Resíduos Sólidos	1	0,8%	1	0,7%	0%
Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana	0	0,0%	1	0,7%	-
Total	128	100,0%	142	100,0%	11%

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

A Tabela 7 mostra a evolução das manifestações registradas por programa orçamentário, comparando os anos de 2022 e 2023. Observa-se que houve um crescimento nas manifestações registradas nos programas Revitalização de Áreas Urbanas Degradadas, Habitação e Regularização Fundiária Urbana Abastecimento de água, esgotamento sanitário no meio rural, sendo que quantitativamente o programa que mais aumentou foi a Revitalização de áreas degradadas (20 manifestações) e percentualmente, o programa Abastecimento de água, esgotamento sanitário no meio rural, crescendo 150% em relação ao ano de 2022.

4.8 – MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2022–2023.

UNIDADE DEMANDADA	2022		2023		VARIÇÃO 2022–2023 (%)
	N	%	N	%	
COREV (Revitalização de áreas degradadas)	74	57,8%	92	64,8%	24%
CDHIS (Habitação)	9	7,0%	13	9,2%	44%
Gestão Superior	18	14,1%	10	7,0%	-44%
COURB (Obras Urbanas)	15	11,7%	6	4,2%	-60%
COAFI (Financeiro)	4	3,1%	5	3,5%	25%
COREF (Regularização Fundiária)	1	0,8%	5	3,5%	400%
ASCOU – Ouvidoria	2	1,6%	2	1,4%	0%
UGP II (Vale do Acaraú e Vale do Jaguaribe)	1	0,8%	1	0,7%	0%
ASJUR (Jurídico)	0	0,0%	1	0,7%	-
Outras	4	3,1%	7	4,9%	75%
Total	128	100,0%	142	100,0%	11%

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

Pela Tabela 7 observa-se que 64,8% das demandas atendidas foram direcionadas à Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas – COREV, cujas competências abrangem 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 2023 foi a Coordenadoria de Habitação de Interesse Social – CDHIS com 9,2% das manifestações atendidas. Observa-se um aumento de 44% no número de manifestações, em relação ao ano de 2022.

Levando em consideração a variação percentual registrada entre 2022–2023, o destaque vai para o crescimento de 400% de demandas atendidas pela Coordenadoria de Regularização Fundiária – COREF.

4.9 – MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO DE OCORRÊNCIA

Tabela 9 – Distribuição das manifestações atendidas por Município de ocorrência, Ceará, 2022-2023.

MUNICÍPIO	2022		2023		VARIÇÃO 2022-2023 (%)
	N	%	N	%	
Fortaleza	110	85,9%	125	88,0%	14%
Pacatuba	2	1,6%	3	2,1%	50%
Pindoretama	0	0,0%	3	2,1%	-
Cascavel	3	2,3%	2	1,4%	-33%
Crato	3	2,3%	2	1,4%	-33%
Marco	3	2,3%	0	0,0%	-100%
Juazeiro do Norte	2	1,6%	0	0,0%	-100%
Outros municípios	5	3,9%	7	4,9%	20%
Total	128	100,0%	142	100,0%	11%

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

Tabela 10 – Distribuição das manifestações atendidas por Região de Planejamento, Ceará, 2022 -2023.

REGIÃO DE PLANEJAMENTO	2022		2023		VARIÇÃO 2022-2023 (%)
	N	%	N	%	
Cariri	5	3,9%	5	3,5%	0%
Centro Sul	0	0,0%	0	0,0%	-
Grande Fortaleza	115	89,8%	135	95,1%	17%
Litoral Leste	0	0,0%	0	0,0%	-
Litoral Norte	3	2,3%	0	0,0%	-100%
Litoral Oeste/ Vale do Curu	2	1,6%	1	0,7%	-50%
Maçiço de Baturité	0	0,0%	0	0,0%	-
Serra da Ibiapaba	0	0,0%	0	0,0%	-
Sertão Central	1	0,8%	0	0,0%	-100%
Sertão de Sobral	0	0,0%	0	0,0%	-
Sertões de Canindé	0	0,0%	0	0,0%	-
Sertão dos Crateús	0	0,0%	1	0,7%	-
Sertão dos Inhamuns	0	0,0%	0	0,0%	-
Vale do Jaguaribe	2	1,6%	0	0,0%	-100%
Outros municípios	0	0,0%	0	0,0%	-
Total	128	100,0%	142	100,0%	11%

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 88,0% do total, no período estudado. Com relação a 2022, houve um aumento de 14% para a capital.

Em segundo lugar, os municípios que mais demandaram a Ouvidoria foram: Pacatuba e Pindoretama com 2,1% das manifestações. Cascavel e Crato registraram 2 (1,4%) das manifestações e Maracanaú obteve uma manifestação no ano de 2023. Outros 7 municípios registraram apenas 1 manifestação (Caucaia, Mauriti, Pentecoste, Tarrafas, Caririaçu, Independência e Maracanaú). Os municípios de Marco e Juazeiro do Norte, que tiveram manifestações no ano de 2022 não obtiveram nenhuma neste ano.

Em relação à Região de Planejamento houve maior predominância na Região denominada Grande Fortaleza, com 95,1% das manifestações registradas, em seguida a Região do Cariri com 3,5% das manifestações (Tabela 9).

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 – 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 11– Distribuição das manifestações atendidas segundo situação de resposta, Ceará, 2022–2023.

SITUAÇÃO DE RESPOSTA	2022		2023	
	N	%	N	%
Total de Manifestações Respondidas no Prazo	128	100,0%	142	110,9%
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	128	100,0%	142	100,0%
Índice de Resolubilidade	100,0%		100,0%	

Fonte: Ceará Transparente. Download realizado em 10 de janeiro de 2023.

A Tabela 11 mostra que no período de 2023 foram registradas 142 manifestações de ouvidoria e todas foram respondidas dentro do prazo legal.

Quanto ao Índice de Resolubilidade, o percentual no ano de 2023 foi de 100,0%. O índice foi semelhante ao resultado do ano anterior.

5.1.1 – AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Objetivando manter o índice de resolubilidade realizamos como ação da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria a promoção de sensibilização das unidades orgânicas sobre a Ouvidoria Setorial. Para tanto, sempre que possível, realizamos reuniões e 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. Após o envio da cada demanda pelo Ceará Transparente, sempre entramos em contato com o operador responsável para dar conhecimento e garantir a agilidade no prazo de resposta.

Ademais investe-se na capacitação contínua do Ouvidor e sua equipe.

5.1.2 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Em relação ao tempo médio de resposta, a Secretaria das Cidades obteve uma média de 7 dias para resposta das manifestações. A média de resposta foi menor do que no ano anterior que foi de 9 dias (Tabela 12).

Tabela 12 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por unidades mais demandadas, Ceará, 2022–2023.

TEMPO MÉDIO POR UNIDADE	2022	2023
SEXEC-PGI – SECRETARIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	15 dias	11 dias
COAFI – COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	4 dias	8 dias
COREF – COORDENADORIA DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	31 dias	7 dias
CDHIS – COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DA HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	5 dias	5 dias
UGP II – UNID. DE GER. DO PROJETO DE DESENVOLVIMENTO URBANO DE POLOS REGIONAIS VALE DO JAGUARIBE E VALE DO ACARÁ – UGP II	254 dias	5 dias
Total	8 dias	7 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 11 dias; A COREV teve média de 8 dias para resposta.

5.2 – 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.

5.2.1 – ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Tabela 13 – Resultado da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2022–2023.

PERGUNTAS	2022	2023
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	3,95	3,91
B. Com o tempo de retorno da resposta?	4,00	4,55
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação?	4,11	4,36
D. Com a qualidade da resposta apresentada?	3,74	3,45
Média	3,95	4,07
Índice de Satisfação do Usuário	79,0%	64,0%

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 13 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 3,95 em 2022 para 3,91 em 2023.

Quanto à satisfação em relação ao tempo de retorno das respostas, passou de 4,00 em 2022 para 4,55 em 2023. Outra variação positiva foi em relação ao canal utilizado, passou de 4,11 em 2022 para 4,36 em 2023. Em relação à qualidade da resposta passou de 3,74 no ano de 2022 para 3,45 em 2023.

De um modo geral o Índice de Satisfação do Usuário atingiu 64%, havendo um decréscimo de 15 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Sendo assim, a Secretaria das Cidades não atingiu um bom resultado, uma vez que não alcançou a meta de 67% estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

5.2.2 – 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 2022, não alcançando meta de 67% estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, a SCIDADES obteve um excelente tempo médio de respostas (7 dias) e nota 10 (dez) em todas as avaliações da qualidade das respostas feitas pela equipe de monitoramento da CGE no ano de 2023.

Ressaltamos que muitas vezes a nota baixa dada pelo cidadão na pesquisa se dá pela não satisfação com o resultado, por não ter alcançado o que pretende.

5.2.3 – AMOSTRA DE RESPONDENTES

Tabela 14 – Amostra de respondentes da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2022–2023.

AMOSTRA DE RESPONDENTES	2022	2023
Total de pesquisas respondidas	019	011
Total de manifestações finalizadas	128	142
Representação da amostra (%)	14,8%	7,7%

Fonte: Ceará Transparente.

Das 142 manifestações registradas, 11 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação, representando 7,7% do total. Em comparação ao ano de 2022 houve uma redução percentual de mais de 7 pontos percentuais. A amostra não é representativa, uma vez que, para esse tamanho de população a amostra necessária seria 104 participantes.

5.2.4 – ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA

Tabela 15 – Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria, Ceará, 2022–2023.

PERGUNTAS	2022	2023
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,53	3,45
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,00	3,82

Em relação ao índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria, a Tabela mostra que a percepção do cidadão quanto à qualidade do serviço, antes de realizar a manifestação, era 3,45. Depois do serviço realizado a avaliação média passou para 3,82. Quando comparado ao ano anterior, houve um decréscimo na satisfação 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 apenas 2 comentários em suas pesquisas, como descritos abaixo:

“Resposta insatisfatória...” [Cidadão 1]

“[Gostaria] que realmente resolvesse o problema e não jogar para outro órgão”.
[Cidadão 2]

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 – 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 2023, foram **reclamações** cujos assuntos mais demandados foram o **Projeto de Revitalização e Urbanização do Rio Maranguapinho**, dentre outros, tendo como assuntos 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 2023, a continuação das queixas quanto aos processos de pagamento de indenização no âmbito do Projeto Rio Maranguapinho.

6.2 – 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.

6.3 – 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 inicialmente com a Comissão Gestora do PASF, e quando da extinção da mesma com o Comitê de Integridade, 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 de 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, bem como implantar melhorias.

7 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria mantém 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.

A cada três meses também é elaborado relatório de análise da Pesquisa de Satisfação do atendimento presencial, elaborado pela SCIDADES, e passado para os gestores. Dado o conhecimento, a Ouvidoria se empenha em atender as sugestões colhidas nos folhetos.

No ano de 2023 foram feitas melhorias na sala de atendimento da Ouvidoria, proporcionando mais conforto aos cidadãos atendidos de forma presencial (fotos em anexo).

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2023 a Secretaria das Cidades esteve presente, nos eventos da Rede de Ouvidoria. Destacam-se os seguintes eventos:

- 1º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (28/02/2023);
- Seminário Nacional de Ouvidoria da Rede Nacional de Ouvidorias (15 e 16 de março de 2023);
- 2º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (19/04/2023);
- 52ª Edição do Fórum Permanente de Controle Interno – Ética e combate ao assédio moral (03/05/2023);
- Visita Técnica à Central 155 – Canindé (25/05/2023);
- 3º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (22/06/2023);
- Palestra Saúde Mental e Estilo de Vida (11/07/2023);
- Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria (25 e 26 de julho de 2023);
- 4º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (31/08/2023);
- Curso de Mediação em Conflitos de Ouvidoria (18 a 22 de setembro de 2023);
- Tira Dúvidas de Ouvidoria – Ouvidoria x Acesso à Informação (27/09/2023)
- 5º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (24/10/2023);
- Certificação em Ouvidoria 2023 – Diana Karla de Brito Alves (Equipe de Ouvidoria) (17 de julho a 24 de novembro de 2023);
- Oficina para Construção de Relatório de Ouvidoria 2023 (08/12/2023);
- 6º Reunião de Rede de Fomento ao Controle Social (14/12/2022);



9 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial realizou as seguintes Ações de Boas Práticas no ano de 2023. O detalhamento está contido no anexo 1 do presente relatório.

- 1) Implantação de Campanha interna na Secretaria em combate ao Assédio Moral.
- 2) Implantação de Campanha interna na Secretaria em combate ao Racismo Institucional.

10 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

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.

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 pelo Comitê da Integridade, que visa 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, 26 de janeiro de 2024.

Documento assinado digitalmente
 FRANCISCA HELENA NOGUEIRA LIMA
Data: 31/01/2024 11:53:27-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisca Helena Nogueira Lima

Ouvidora da Secretaria das Cidades

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento e indico as providências, descritas abaixo, a serem adotadas para o atendimento das recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial e o devido encaminhamento às áreas envolvidas da instituição.

- Demandar ao Comitê de Integridade juntamente à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria e a Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas a continuidade do Plano de Ação para Sanar Fragilidades.

Fortaleza, 26 de janeiro de 2024.

Assinado de forma digital por
JOSE JACOME CARNEIRO JOSE JACOME CARNEIRO
ALBUQUERQUE:0531943 ALBUQUERQUE:05319439334
9334 Dados: 2024.01.31 08:59:02
-03'00'

José Jácome Carneiro Albuquerque

SECRETÁRIO DAS CIDADES




12 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

Considerando toda a análise realizada para a elaboração do presente relatório, constatamos que maior número de manifestações é destinadas à Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas e Drenagem da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) – COREV, em referência ao Projeto Rio Maranguapinho. Entretanto, é de nosso conhecimento que tais demandas ocorrem em grande número em virtude do tamanho do Projeto, que é o maior realizado atualmente pela SCIDADES, e sabemos que as dificuldades nos pagamentos das indenizações se dão pela forma de liberação dos recursos, não dependendo, portanto, somente desta Secretaria.

Desta forma, reforçamos a necessidade do Comitê de Integridade dar continuidade ao trabalho iniciado pelo PASF, cumprindo as recomendações de Ouvidoria, de forma a melhorar os serviços prestados pela SCIDADES.

Fortaleza, 26 de janeiro de 2024.

Documento assinado digitalmente
 FRANCISCA HELENA NOGUEIRA LIMA
Data: 31/01/2024 11:47:49-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisca Helena Nogueira Lima

Ouvidora da Secretaria das Cidades



ANEXOS

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2023

1. Título da Prática/Ação:

Campanha em combate ao Assédio Moral.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Iniciada em 02 de maio de 2023 (Dia Nacional do Combate ao Assédio Moral) 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 a Ouvidoria receber algumas denúncias a respeito do comportamento de colaboradores. Aproveitando o Dia Nacional do Combate ao Assédio Moral, iniciamos a campanha no dia 02 de maio de 2023 e a mesma é realizada continuamente.

4. Descrição da Ação/Prática:

A campanha é feita através da disseminação sobre a importância do combate ao Assédio Moral, principalmente no âmbito institucional. O objetivo principal é conscientizar os funcionários sobre a importância de um ambiente de trabalho sadio, demonstrar para os colaboradores que se deve manter o respeito e o bom relacionamento dentro do ambiente de trabalho, não importando o nível de hierarquia.

Quando ocorrem casos de desrespeito ou desentendimentos entre colaboradores, a Ouvidoria age de forma a conscientizar sobre a importância das boas relações no ambiente institucional e conversa com os coordenadores dos envolvidos de forma disseminar a importância das boas relações dentro da instituição, orientando os mesmos a ter conversas nesse sentido com suas equipes.

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

Secretaria das Cidades

Centro Adm. Gov. Virgílio Távora • Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima – S/N
Ed. Seplag – 1º andar – Cambéa • CEP: 60.822-325
Fortaleza / CE • Fone: (85) 3108.2624

A implantação da Campanha se deu através da divulgação direta aos colaboradores, foi enviado e-mail institucional, divulgação de *banner* na intranet e *splash* de proteção de tela nos computadores.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos ao final o banner da Intranet e a cópia do e-mail direcionado a todos os colaboradores.

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

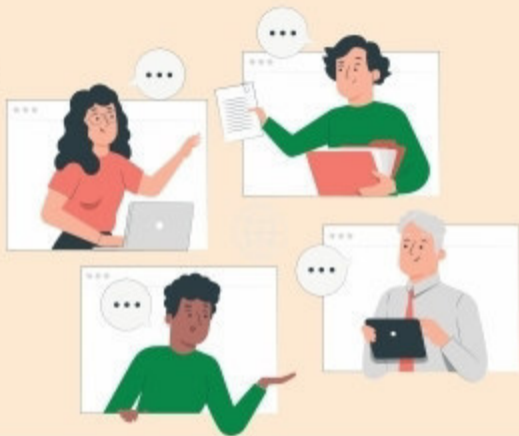
Recebemos muitos elogios à campanha que foi muito bem recebida pelos colaboradores e verificamos a redução de problemas entre os mesmos. Ressaltamos que, ainda que não registrado no Ceará Transparente, era dado o conhecimento à ouvidoria.

Houve aumento do número de colaboradores utilizando o sistema Ceará Transparente quando se sentem agredidos ou injustiçados, mesmo quando não se trata de caso de Assédio Moral, havendo, portanto, aumento da credibilidade da Ouvidoria dentro da instituição.

2 de maio

Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral

UM AMBIENTE DE
TRABALHO DIGNO
E RESPEITOSO
DEPENDE DE CADA
UM DE NÓS!



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DAS GRANDES

2 de Maio - Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral



Comunicacao Cidades <comunicacao@cidades.ce.gov.br>

para GCIDADES ▾

2 de maio

Dia Nacional de Combate ao Assédio Moral

UM AMBIENTE DE
TRABALHO DIGNO
E RESPEITOSO
DEPENDE DE CADA
UM DE NÓS!



Atenciosamente;

--

Assessoria de Comunicação

ASCOM

Fone: (85) 3108.2631
(85) 9 9611.8950

E-mail: comunicacao@cidades.ce.gov.br

Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima
Ed. SEPLAG 1ºAndar • Cambéa • Fortaleza/CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3108.2624



www.ceara.gov.br



Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2023

1. Título da Prática/Ação:

Campanha em combate ao Racismo Institucional.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Iniciada em julho de 2023 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 a participação da Ouvidoria da SCIDADES no seminário de formação de iniciativa da Secretaria da Igualdade Racial (SEIR) do Estado do Ceará em parceria com a Escola de Gestão Pública (EGP) e a intenção de cooperação com a Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), sobre o **“Registro de Dados e Classificação Raça/Cor/Etnianas Políticas Públicas”**.

No evento foi ministrada palestra pela Secretária Maria Zelma de Araújo Madeira na qual a mesma disseminou a importância das instituições se empenharem através de ações que colaborem com o combate ao racismo.

4. Descrição da Ação/Prática:

A campanha é feita através da disseminação sobre a importância do combate ao racismo, principalmente no âmbito institucional. O objetivo principal é demonstrar para os colaboradores que o racismo é crime e que a Ouvidoria é um canal para o recebimento das Denúncias.

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

A implantação da Campanha se deu através da divulgação direta aos colaboradores, conversando presencialmente nas salas, momento em que enfatizamos a importância de mantermos o respeito e combater o racismo. Nessa oportunidade, a Ouvidoria divulgou os canais de atendimento disponibilizando os mesmo para receber as Denúncias quando necessário.

Foram fixados cartazes por toda a secretaria, foi enviado e-mail institucional o qual foi recebido por todos os colaboradores, divulgação de *banner* na intranet, *splash* de proteção de tela nos computadores e no *instagram* da secretaria.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos ao final os cartazes utilizados, os registros fotográficos do momento da divulgação da campanha nas salas, o print da tela da Intranet e a cópia do e-mail direcionado a todos os colaboradores.

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

Recebemos muitos elogios à campanha que foi muito bem recebida pelos colaboradores. Até o momento não recebemos denúncia de atos racistas ocorridos nas dependências da Secretaria das Cidades, mas observamos que após a divulgação dos canais de ouvidoria nas salas, o mesmo passou a ser utilizado para fazer solicitações e denúncias referentes ao ambiente de trabalho.

Percebemos que os colaboradores passaram a confiar no sistema Ceará Transparente, quando utilizado o formato ANÔNIMO.

OFÍCIO Nº 49/2023 – Secretaria da Igualdade Racial do Ceará

Fortaleza, 09 de maio de 2023

Ao Ilustríssimo Sr. Zezinho Albuquerque
Secretário das Cidades do Estado do Ceará

Assunto: Solicitação de liberação de três servidores para participar de formação realizada pela Secretaria da Igualdade Racial.

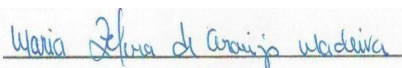
Excelentíssimo Senhor Secretário Zezinho Albuquerque,

Cumprimentando-o cordialmente viemos por meio deste solicitar a indicação de três servidores(as) de sua secretaria para participar do seminário de formação de iniciativa da Secretaria da Igualdade Racial (SEIR) do Estado do Ceará em parceria com a Escola de Gestão Pública (EGP) e a intenção de cooperação com a Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG).

A atividade tem como objetivo capacitar servidores e empregados públicos quanto aos critérios de pertença étnico-racial para melhor qualificar os dados administrativos referentes aos sujeitos público-alvo das políticas sociais públicas visando atingir um público de 80 pessoas. Com a formulação do novo PPA, e logo, dos temas transversais, onde um deles é a igualdade étnico-racial, ressalta-se a necessidade da participação da SEPLAG, visando sensibilizar os órgãos e entidades a importância do registro de dados para construção de indicadores dessa política, bem como alinhar com o Orçamento Sensível de Raça e Gênero e com o Plano Plurianual 2024-2027.

Com o indicativo de ocorrer presencialmente no dia 15 de maio de 2023 (segunda), a partir das 13hs até as 17hs, no auditório da SEPLAG, o evento irá abordar conteúdos que versam sobre a dimensão estrutural do racismo e as categorias da classificação para fins de pesquisa e caracterização das desigualdades étnico-raciais existentes no Brasil; a mestiçagem e os impactos nas políticas públicas; o critério raça/cor/etnia e a formulação, monitoramento e avaliação das políticas públicas; os métodos de Identificação Racial: autoatribuição, heteroidentificação e a identificação biológica; e a importância dos quesitos raça/cor/etnia na formulação dos indicadores no planejamento público.

Sem mais para o momento, agradecemos a atenção e a parceria.



Maria Zelma de Araújo Madeira
Secretária da Igualdade Racial do Ceará

PROGRAMAÇÃO

13:30 – Palestra Magna “Registro de Dados e Classificação Raça/Cor/Etnia nas Políticas Públicas”

Por *Zelma Madeira*

15:00 – O Planejamento Público e a importância do registro de dados por raça/cor/etnia no planejamento público

Por *Anna Botelho*

15:30 – Debate

Link de inscrição:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScVTBvGujSlieyxTuD8Rqau9o1V3ILXagwQcW3hiIXbOCKCPw/viewform>

INACIUSMO

» INSTITUCIONAL «

NÃO REPRODUZA

E CASO SEJA A VÍTIMA

DENUNCIE



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

RACISMO

» INSTITUCIONAL «

O QUE É?

É o tratamento discriminatório ou negligente por parte de instituições públicas ou privadas para com pessoas negras ou pertencentes às populações racialmente discriminadas (povos indígenas, ciganos, quilombolas, pessoas de religiões de matriz africana).

Essa é uma prática antiga de nossas instituições que em virtude do racismo e das baixas oportunidades sociais, econômicas e políticas para as populações discriminadas em função da raça/etnia se manifestam em normas, práticas e comportamentos discriminatórios adotados no cotidiano do trabalho. É uma questão histórica a ser resolvida com o compromisso de toda a sociedade, pois o combate ao racismo é fundamental para a garantia dos direitos.



NÃO REPRODUZA
E CASO SEJA A VÍTIMA
DENUNCIE

Vamos falar sobre Racismo Institucional?

Comunicacao Cidades <comunicacao@cidades.ce.gov.br>
Para: GCIDADES <gcidades@cidades.ce.gov.br>

20 de julho de 2023 às 11:56

Essa campanha interna foi idealizada pela ASCOU (Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria) e visa a conscientização dos nossos colaboradores ao assunto em questão.

Como você pode utilizar a Ouvidoria da Secretaria das Cidades?

Atendimento Presencial: na sala da Ascou

Atendimento Telefônico: ligando para 3108.2623, de segunda à sexta-feira, das 8h às 16h30.

Através da Central 155: ligando, gratuitamente, para 155 de segunda à sexta-feira, das 7h às 20h (número da Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria e Controladoria Geral do Estado). Ligação interna (ramais): 0 + 155

Através da Plataforma Ceará Transparente: acessando o site ceartransparente.ce.gov.br e cadastrando sua manifestação.



RACISMO
» INSTITUCIONAL «

O QUE É?
É o tratamento discriminatório ou negligente por parte de instituições públicas ou privadas para com pessoas negras ou pertencentes às populações racialmente discriminadas (povos indígenas, ciganos, quilombolas, pessoas de religiões de matriz africana).

Essa é uma prática antiga de nossas instituições que em virtude do racismo e das baixas oportunidades sociais, econômicas e políticas para as populações discriminadas em função da raça/etnia se manifestam em normas, práticas e comportamentos discriminatórios adotados no cotidiano do trabalho. É uma questão histórica a ser resolvida com o compromisso de toda a sociedade, pois o combate ao racismo é fundamental para a garantia dos direitos.

NÃO REPRODUZA
E CASO SEJA A VÍTIMA
DENUNCIE



Assessoria de Comunicação ASCOM

Fone: (85) 3108.2631
(85) 9 9611.8950

E-mail: comunicacao@cidades.ce.gov.br

Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima
Ed. SEPLAG 1º Andar • Cambéba • Fortaleza/CE
CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3108.2624



- ANIVERSARIANTES**
- ALAN SANTOS (27/01) CDHIS
 - LILIANA OLIVEIRA (27/01) COAFI
 - JOSÉ NILSON (28/01) COTIC

BUSCAR

NOTÍCIAS SLIDES



NOTÍCIAS

BANNERS



CALENDÁRIO

<< Janeiro 2024 >>

D	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	S
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

CONTADOR DE ACESSOS

4168228

- Hoje 809
- Ontem 1717
- Esta Semana 7423
- Semana Passada 4149451
- Este Mês 39508
- Último Mês 49699
- Total 4168228

Your IP: 172.25.45.117
Server Time: 25-01-2024



A ASCOU (Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria) está realizando no mês de julho uma campanha interna na SCidades





A campanha está sendo efetivada com um conjunto de ações, como o envio de e-mail marketing (para todos os e-mails





Nesta quarta-feira, 19, colaboradoras da ASCOU fizeram uma intervenção de sala em sala colando cartazes e explicando a campanha aos colaboradores. Além, de









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

SPE - 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);

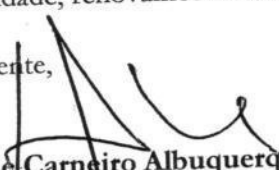
Considerando que a SCidades tem ciência de que o processo de pagamento de indenizações (Anexo II), em relação a desapropriações referentes aos Projetos “Rio Maranguapinho” e “Rio Cocó”, compreende cerca de três meses, constatou-se que a disponibilização de limites (MAPP e Financeiro), bem como recursos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

PORTARIAS

(INSTITUIÇÃO E ALTERAÇÃO DO COMITÊ DE INTEGRIDADE)

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

PORTARIA Nº37/2023 - O PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR DA ARCE, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR o servidor **ALCEU DE CASTRO GALVÃO JÚNIOR**, ocupante do cargo de Analista de Regulação, matrícula nº 47-1-5, desta Autarquia, a **viajar** às cidades de Tianguá e Viçosa do Ceará/CE, no período de 14 a 19 de agosto de 2023, a fim de realizar ação de fiscalização, concedendo-lhe três diárias, no valor unitário de R\$ 64,83 (sessenta e quatro reais e oitenta e três centavos), totalizando R\$ 194,49 (cento e noventa e quatro reais e quarenta e nove centavos), de acordo com o artigo 3º; alínea b, § 1º do art. 4º, art. 5º e seu § 1º; art.10, classe IV do anexo I do Decreto nº 30.719, de 25 de outubro de 2011, devendo a despesa correr à conta da dotação orçamentária desta Autarquia. AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 09 de agosto de 2023.

Hélio Winston Leitão
PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR

*** **

EXTRATO DE RE-RATIFICAÇÃO
PROCESSO: NUP: 13012.000172 / 2023-91

I - Documento: Termo de Inexigibilidade INLI/PRJ/0006/2023. II - Objeto: **Participação do servidor MÁRCIO RODRIGUES MELO no Seminário de Gás Natural 2023**, a ser realizado no Rio de Janeiro/RJ, promovido pelo IBP - Instituto Brasileiro de Petróleo de Gás, no período de 10 a 11 de maio de 2023. III - Declaração: Hélio Winston Barreto Leitão (Presidente do Conselho Diretor da Arce). IV - Ratificação: Hélio Winston Barreto Leitão (Presidente do Conselho Diretor da Arce). AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 11 de agosto de 2023.

Liliane Sonsol Gondim
PROCURADORA AUTÁRQUICA

CONTROLADORIA E OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

PORTARIA Nº105/2023 - O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE AUTORIZAR o servidor **VITOR HUGO GASPAS PINTO**, ocupante do cargo de orientador de célula, matrícula nº 3000401-9, desta Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, a **viajar** à cidade de Campo Grande/Mato Grosso do Sul, no período de 23 a 26 de agosto de 2023, a fim de participar do XVI Fórum Interstadual de Regularidade, concedendo-lhe 3,5 diárias e meia, no valor unitário de R\$ 189,25 (cento e oitenta e nove reais e vinte e cinco centavos) acrescidos de 40% (quarenta por cento), no valor total de R\$ 264,95 (duzentos e sessenta e quatro reais e cinquenta e cinco centavos), mais ajuda de custo no valor total de R\$ 189,25 (cento e oitenta e nove reais e vinte e cinco centavos), e passagem aérea, para o trecho Fortaleza – Campo Grande - Fortaleza, no valor de R\$ 3.217,90 (três mil e duzentos e dezessete reais e noventa centavos), perfazendo um total de R\$ 4.334,48 (quatro mil e trezentos e trinta e quatro reais e quarenta e oito centavos), de acordo com o artigo 3º; alínea b, § 1º e 3º do artigo 4º; art. 5º e seu § 1º; arts. 6º, 8º e 10, classe III do anexo I do Decreto nº 30.719, de 25 de outubro de 2011, devendo a despesa correr à conta da dotação orçamentária desta Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO, em Fortaleza, 14 de agosto de 2023.

Aloisio Barbosa de Carvalho Neto
SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Registre-se e publique-se.

SECRETARIAS E VINCULADAS

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº20220045
PROCESSO Nº10974130/2022

ÓRGÃO GESTOR: SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO. OBJETO: **REGISTRO DE PREÇOS, LAMINADOS DE ESPUMA – COLCHÃO D-33 POLIURETANO**. JUSTIFICATIVA: SUPRIR A DEMANDA DA SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA. VIGÊNCIA: A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS TERÁ VALIDADE DE 12 (DOZE) MESES, CONTADOS A PARTIR DA DATA DE SUA PUBLICAÇÃO OU ATÉ O ESGOTAMENTO DO QUANTITATIVO NELA REGISTRADO, SE ESTE OCORRER PRIMEIRO. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20220045 – SAP, DECRETO ESTADUAL Nº 32.824, DE 11 DE OUTUBRO DE 2018, LEI FEDERAL Nº 8.666, DE 21 DE JUNHO DE 1993 E SUAS ALTERAÇÕES. EMPRESAS DETENTORAS DE PREÇOS REGISTRADOS: JOÃO CARLOS LOPES OKUYAMA (CNPJ Nº 14.037.880/0001-85), COM O VALOR UNITÁRIO DE R\$ 328,80 PARA O ITEM 6; VICTORIA COLCHÕES EIRELI (CNPJ Nº 08.848.339/0001-54) COM O VALOR UNITÁRIO DE R\$ 165,00 PARA O ITEM 02 E R\$ 226,00 PARA O ITEM 04; POLAR INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE COLCHÕES LTDA (CNPJ Nº 04.477.018/0001-30) COM O VALOR UNITÁRIO DE R\$ 120,00 PARA O ITEM 01; CONFIANÇA COMÉRCIO DE PRODUTOS LTDA. (CNPJ Nº 29.000.107/0001-11) COM O VALOR UNITÁRIO DE R\$ 226,00 PARA O ITEM 03 E COM O VALOR UNITÁRIO DE R\$ 280,00 PARA O ITEM 05; SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA, em Fortaleza, 14 de agosto de 2023.

Luis Mauro Albuquerque Araújo
SECRETÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO

*** **

TERMO DE RECONHECIMENTO DE DÍVIDA Nº132/2023

TERMO DE RECONHECIMENTO DE DÍVIDA QUE SE CELEBRA, PARA O FIM QUE NELE SE DECLARA, O ESTADO DO CEARÁ, através da SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO, inscrita no CNPJ sob o nº 07.954.530/0001-18, com sede na Rua Tenente Benévolo, nº 1055, Meireles, CEP: 60.160-040, neste ato representada por seu Secretário, Sr. LUÍS MAURO ALBUQUERQUE ARAÚJO, através do presente instrumento, **reconhece expressamente**, com fulcro nos arts. 112 e 113 da Lei Estadual nº 9.809/1973 **que deve** ao servidor citado nos autos, gratificação de incentivo de financiamento de curso de Pós Graduação do Servidor **ALEXANDRO DA SILVA NOBRE** referente ao mês de e setembro/2020 a junho/2022, a quantia de R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais) correspondente ao discriminado no Processo NUP 18001.006072/2023-11. SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO, em Fortaleza, 11 de agosto de 2023.

Luis Mauro Albuquerque Araújo
SECRETÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO

SECRETARIA DAS CIDADES

PORTARIA SCIDADES Nº093, de 08 de agosto de 2023.

INSTITUI O COMITÊ DE INTEGRIDADE DA SECRETARIA DAS CIDADES.

REPUBLICAÇÃO POR INCORREÇÃO. O SECRETÁRIO DAS CIDADES, no uso de suas atribuições que lhe confere o inciso III, do artigo 93, da Constituição Estadual; Considerando o disposto no 4º, inciso I, da Lei Estadual nº 16.717/2018; Considerando a necessidade de fortalecimento de um ambiente de integridade no Poder Executivo do Estado do Ceará; e Considerando a necessidade de implementação de instrumentos, processos e estruturas baseados em boas práticas de governança e de compliance, de controles internos da gestão e de gerenciamento de riscos de integridade no Poder Executivo do Estado do Ceará, RESOLVE:

Art. 1º. Instituir o Comitê de Integridade responsável pela gestão do Programa de Integridade na SECRETARIA DAS CIDADES, com a seguinte composição:

MEMBRO	MATRÍCULA	ÁREA
Carlos Edilson Araujo	3000022-6	Gerência superior – Presidente
Camila Elisa e Souza Ribeiro	3001332-8	Planejamento e desenvolvimento institucional – Secretária
Daniela Lima de Carvalho	03430	Planejamento e desenvolvimento institucional – Membro
Lucas Emanuel Silva Aragão	03434	Assessoria Jurídica – Membro
José Nilton Macêdo Filho	3000221-0	Administrativa financeira – Membro
Renan Stênio Xavier Pinheiro	012731	Comunicação – Membro



MEMBRO	MATRÍCULA	ÁREA
Jean Carlo Luz Bastos	3000053-6	Tecnologia da informação – Membro
Marcela Sousa da Silva	3000101-X	Comissão de Ética – Membro
Renato Barbosa Alves	03421	Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria ou equivalente – Membro
Victor José Pontes França	3000231-8	Coordenadoria de Obras Urbanas – Membro

§ 1º O Comitê de Integridade será presidido pelo representante da Direção Superior ou seu substituto legal.

§ 2º A Servidora Camila Elisa e Souza Ribeiro será responsável pela Secretária Executiva do Comitê de Integridade para exercer as competências elencadas no artigo 4º desta Portaria e promover o apoio técnico e material necessário ao cumprimento das competências listadas no artigo 2º também desta Portaria.

§ 3º Os membros titulares do Comitê de Integridade terão como suplentes os seus substitutos, conforme previsto no regulamento do órgão.

§ 4º O Comitê de Integridade terá reuniões ordinárias mensais e extraordinárias, a qualquer tempo, sempre que o seu presidente convocar.

Art. 2º. Compete ao Comitê de Integridade da Secretaria das Cidades:

I – apresentar informações e evidências para a realização do Diagnóstico de Integridade;

II – elaborar, implementar e monitorar o Plano de Integridade;

III – indicar as áreas e os servidores responsáveis pela execução das ações preventivas e corretivas propostas no Plano de Integridade;

IV – realizar o mapeamento de processos e identificação dos riscos;

V – demandar que os mecanismos e procedimentos de integridade sejam estabelecidos, implementados, mantidos, atualizados e cumpridos;

VI – propor medidas para superar eventuais dificuldades na elaboração, implementação e no monitoramento do Plano de Integridade;

VII – orientar e treinar os servidores do órgão em relação aos temas atinentes ao Programa de Integridade;

VIII – promover a conscientização dos agentes públicos acerca de assuntos atinentes à integridade e à relevância de manutenção e monitoramento do Plano de Integridade; e

IX – divulgar as ações e os resultados do Programa de Integridade.

Art. 3º. Compete ao Presidente do Comitê de Integridade:

I – coordenar a implementação do Programa de Integridade;

II – convocar e coordenar as reuniões ordinárias e extraordinárias do Comitê de Integridade;

III – delegar atribuições aos demais membros do Comitê de Integridade;

IV – expedir os atos necessários à efetivação das deliberações do Comitê de Integridade; e

V – supervisionar as atividades exercidas pelo Secretário Executivo do Comitê de Integridade.

Art. 4º. Compete ao Secretário Executivo do Comitê de Integridade:

I – preparar a proposta de pauta das reuniões do Comitê de Integridade, fazendo constar as sugestões encaminhadas previamente por seus membros;

II – expedir a convocação para as reuniões do Comitê de Integridade;

III – providenciar a organização do local das reuniões, a infraestrutura necessária e a comunicação aos membros do Comitê de Integridade;

IV – elaborar as atas ou notas de reuniões e encaminhá-las aos membros do Comitê de Integridade;

V – organizar a comunicação interna, o arquivo e a documentação, de forma a garantir o acesso rápido e seguro as informações; e

VI – articular a comunicação do Comitê de Integridade do órgão com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Art. 5º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Fortaleza, 08 de agosto de 2023.

José Jácome Carneiro Albuquerque
SECRETÁRIO DAS CIDADES

*** **

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº051/CIDADES/2023

I - ESPÉCIE: PRIMEIRO TERMO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº 051/2023 – SUB ROGAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM A COMPANHIA DE ÁGUA ESGOTO DO ESTADO DO CEARÁ – CAGECE E A SECRETARIA DAS CIDADES, COM ANUÊNCIA DO CONSÓRCIO IGNEO INGENIERÍA SOSTENNIBLE,S,L, NIP GLOBAL LTDA E CONCREMAT ENGENHARIA E TECNOLOGIA S.A.; II - CONTRATANTE: COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ - CAGECE como SUB ROGANTE, e a SECRETARIA DAS CIDADES, como SUB ROGADA; III - ENDEREÇO: Rua: Lauro Vieira Chaves Nº 1030, Vila União, CEP: 60.422-700, Fortaleza/Ce; IV - CONTRATADA: **CONSÓRCIO IGNEO INGENIERÍA SOSTENNIBLE,S,L**; V - ENDEREÇO: Rua: Julian Camarilo Nº 29 (Edifício E2), 4ª planta, em 28037 – Madrid, Espanha, número CIF B – 10/864163; VI - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Processo Viproc Nº 06137328/2023 com fundamento no art. 42 §5º da Lei Federal Nº 8.666/93, nos termos do Acordo de empréstimo Nº 9006-BR, no Acordo de cooperação Técnica IPECE Nº 072019, resolvem celebrar o presente aditivo; VII- FORO: COMARCA DE FORTALEZA; VIII - OBJETO: DA SUB ROGAÇÃO: I) Por meio deste termo, a **SUB ROGANTE transfere a SUB ROGADA a obrigação de pagar à ANUENTE** pelos serviços efetivamente executados, conforme o atesto dos serviços pela Fiscalização, que continuará a cargo da SUB ROGANTE, cabendo a esta, pois, designar pessoal para este fim; II) Após concluído o processo de pagamento, os referidos autos devem ser remetidos à CAGECE para guarda e arquivo; III) Os efeitos jurídicos da presente sub rogação terão vigência da data da assinatura. DOS RECURSOS: I) Em decorrência da presente sub rogação, as despesas decorrentes do contrato ficarão por conta da dotação Nº 43100001.17.512.621 30050.03.449039.1.174.3220049.1.4.01 ; IX - VALOR GLOBAL: PERMANECE INALTERADO; X - DA VIGÊNCIA: PERMANECE INALTERADA; XI - DA RATIFICAÇÃO: Ratificam-se as demais cláusulas e condições do Contrato original, não alteradas por este Termo; XII - DATA: 31 de julho de 2023; XIII - SIGNATÁRIOS: Neurisângelo Cavalcante de Freitas, DIRETOR – PRESIDENTE DA CAGECE; Bruno Márcio da Fonte Silva Reis, IGNEO INGENIERÍA SOSTENNIBLE,S,L EMPRESA LÍDER DO CONSÓRCIO e José Jácome Carneiro de Albuquerque, SECRETÁRIO DAS CIDADES.

Robério Xavier de Araújo
ASSESSORIA JURÍDICA

Registre-se e publique-se.

*** **

Nº DO PROCESSO: 43001.000805/2023-51

EXTRATO SÉTIMO TERMO ADITIVO DE CONVÊNIO Nº065/CIDADES/2019

I - ESPÉCIE: SÉTIMO TERMO ADITIVO AO CONVÊNIO Nº 065/CIDADES/2019 CELEBRADO ENTRE O ESTADO DO CEARÁ, ATRAVÉS DA SECRETARIA DAS CIDADES, E O MUNICÍPIO DE CARIRÉ.; II - OBJETO: DO PRAZO: O prazo de vigência do Instrumento supracitado fica **prorrogado** por mais 6 (seis) meses, a partir da data de assinatura do presente Termo Aditivo. ; III - VALOR GLOBAL: R\$ 528.028,29 (quinhentos e vinte e oito mil, vinte e oito reais e vinte e nove centavos.); IV - DA RATIFICAÇÃO: Ratificam-se as demais cláusulas e condições do Instrumento original, não alteradas por este Termo Aditivo. ; V - DATA E ASSINANTES: Fortaleza, 03 de agosto de 2023. Carlos Edilson Araujo, SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA e Antonio Rufino Martins, PREFEITO DE CARIRÉ. .

Robério Xavier de Araújo
ASSESSORIA JURÍDICA

SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICAS

PORTARIA DE CONCESSÃO Nº0403/2023 - 43022.002179/2023-99 O SUPERINTENDENTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICAS, no uso de suas atribuições legais, e de acordo com o §2º do art.15, art. 16 e inciso VI do art. 23 do Decreto nº 29.704, de 08 de abril de 2009, RESOLVE AUTORIZAR A CONCESSÃO DE BOLSA DE ESTÁGIO a estagiária **MARIA CLARA DE HOLANDA MAIA**, no valor mensal de R\$ 426,07 (quatrocentos e vinte e seis reais e sete centavos), **bem como do AUXÍLIO TRANSPORTE** em pecúnia, proporcional aos dias estagiados, pelo prazo de 1 (um) ano a partir da data da publicação. SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICA, em Fortaleza, 17 de julho de 2023.

Francisco Quintino Vieira Neto
SUPERINTENDENTE

Registre-se e publique-se.

*** **



NOME	MATRICULA
Flávia Roberta Vieira Sales	472912-16
Flora da Costa Alvarenga	300481-13
Francisco Antonio Alves Ferreira	472495-11
Francisco das Chagas Nascimento	300486-1X
Francisco Erivan Falcão de Melo	472906-19
Francisco Filho dos Santos Correia	472917-12
Francisco Pereira Neto	112510-13
Francisco Viana da Silva	430491-19
Gerbano de Carvalho Lima	430499-17
Gisele Tecia Batista da Silva	472526-1X
Glauco de Vasconcelos Araujo	430949-39
Helen Geany de Sousa Matos	300220-17
Hugo Leonardo Henrique de Lucena	300560-19
Iana Joyce Almeida dos Santos	431036-79
Iana Carlos Ferro Castro	430868-47
Ivo Costa de Oliveira	125851-1X
Izanete Guimarães Santos	111736-16
Jackser da Costa Peixoto	472986-1X
Joana Dark Crisostomo Lucena	472967-14
João Carlos de Oliveira da Silva	111749-14
João Eduardo Gonzaga de Lima	300755-1X
João Elery Supucyria Linhares	472545-15
Jocynaldo Luciano Santos	300571-12
José Cavalcante Barroso	472556-19
José Dacio Pinto Filho	472557-16
José Martins Campelo	163152-14
José Valdemir Caetano Duarte	473135-11
Kany de Carvalho Bezerra	125861-16
Leda Maria Batista Victor	004259-15
Lucicleide Tabosa de Meneses	473426-19
Luis David Parente Holanda	300500-10
Luitz Carlos da Silva Pinheiro	430569-13
Marcelo de Oliveira	473013-19
Miguel Hugo Barros Maciel	430590-17
Narcelio Rocha de Araujo	300352-16
Nivia Vasconcelos Bittencourt	111785-10
Patricia Martins Falcão	473060-19
Renan Barroso Carvalho	430955-60
Renato Sávio Nogueira Duarte	163171-1X
Ricardo Leandro da Silva Lopes	300550-12
Romerio da Rocha Mesquita	163174-11
Ronaldo Gonçalves da Rocha	300923-17
Tarcio Trindade de Paiva	430998-17
Vagno Ferreira Lima	473097-19
Valdecy Felix Rodrigues Junior	430921-2X

PORTARIA Nº570/2023 - O SECRETÁRIO EXECUTIVO DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO, no uso da atribuição que lhe confere o art. 78 combinado com o art. 120 da Lei nº 9.809, de 18 de dezembro de 1973, RESOLVE AUTORIZAR, nos termos do inciso do art. 123, da citada Lei, a entrega mediante **SUPRIMENTO DE FUNDOS**, o servidor **WEVERTON QUEIROZ DO NASCIMENTO**, ocupante do cargo de Policial Penal, matrícula nº 300.307-1-0, lotado na Coordenadoria Especial da Administração Penitenciária - CEAP com exercício na Unidade Prisional de triagem e observação criminológica - UPTOC, a importância de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) referente aquisição de material de consumo, à conta da Dotação classificada na Nota de Empenho nº 2689, constante do processo NUP nº 18001.009688/2023-43. A aplicação dos recursos a que se refere esta autorização não poderá ultrapassar a 45 (quarenta e cinco) dias, a partir do seu recebimento, devendo a despesa ser comprovada 15 (quinze) dias após concluído o prazo da aplicação. SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA RESSOCIALIZAÇÃO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 11 de setembro de 2023.

Rafael de Jesus Beserra

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO

SECRETARIA DAS CIDADES

PORTARIA SCIDADES Nº121, de 02 de outubro de 2023.**ALTERA A COMPOSIÇÃO DO COMITÊ DE INTEGRIDADE DA SECRETARIA DAS CIDADES INSTITUÍDO PELA PORTARIA SCIDADES Nº093 DE 08 DE AGOSTO DE 2023.**

O SECRETÁRIO DAS CIDADES, no uso de suas atribuições que lhe confere o inciso III, do artigo 93, da Constituição Estadual; Considerando o disposto no 4º, inciso I, da Lei Estadual nº 16.717/2018; Considerando a necessidade de fortalecimento de um ambiente de integridade no Poder Executivo do Estado do Ceará; e Considerando a necessidade de implementação de instrumentos, processos e estruturas baseados em boas práticas de governança e de compliance, de controles internos da gestão e de gerenciamento de riscos de integridade no Poder Executivo do Estado do Ceará, RESOLVE:

Art. 1º. O Comitê de Integridade responsável pela gestão do Programa de Integridade na SECRETARIA DAS CIDADES, passa a ter a seguinte composição:

MEMBRO	MATRÍCULA	ÁREA
Carlos Edilson Araujo	3000022-6	Gerência superior – Presidente
Camila Elisa e Souza Ribeiro	3001332-8	Planejamento e desenvolvimento institucional – Secretária
Lucas Emanuel Silva Aragão	03434	Assessoria Jurídica – Membro
José Nilton Macêdo Filho	3000221-0	Administrativa financeira – Membro
Renan Stênio Xavier Pinheiro	012731	Comunicação – Membro
Jean Carlo Luz Bastos	3000053-6	Tecnologia da informação – Membro
Marcela Sousa da Silva	3000101-X	Comissão de Ética – Membro
Renato Barbosa Alves	03421	Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – Membro
Victor José Pontes França	3000231-8	Coordenadoria de Obras Urbanas – Membro
Rafael Costa de Moura	3001302-6	Coordenadoria de Revitalização – Membro
Bruno César de Almeida Nobre	12730	Coordenadoria de Obras Urbanas – Membro
Diana Karla de Brito Alves	3000038-2	Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – Membro
Ídima Sílvia Ferreira Rodrigues	03400	Planejamento e desenvolvimento institucional – Membro

Art. 2º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.
Fortaleza, 02 de outubro de 2023.

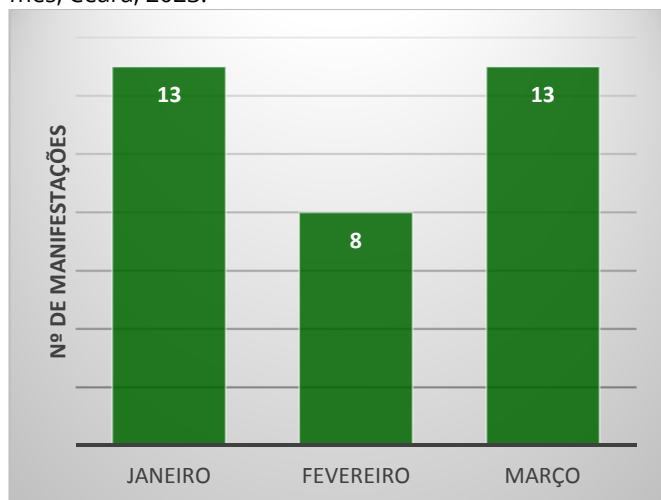
José Jácome Carneiro Albuquerque
SECRETÁRIO DAS CIDADES



BOLETIM TRIMESTRAL
(ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS NO CEARÁ TRANSPARENTE)

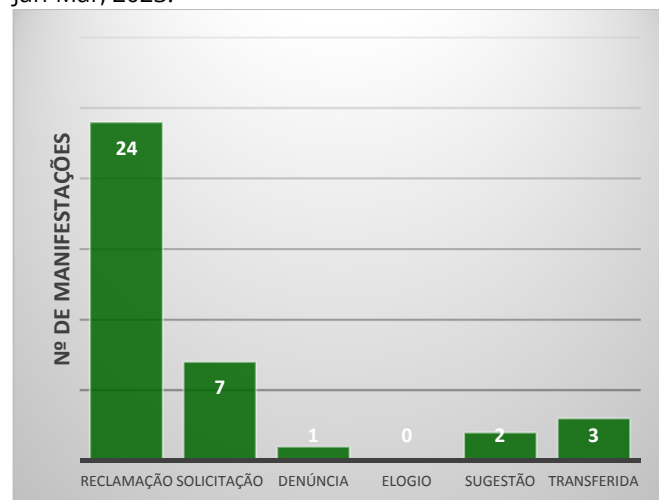


Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, 2023.



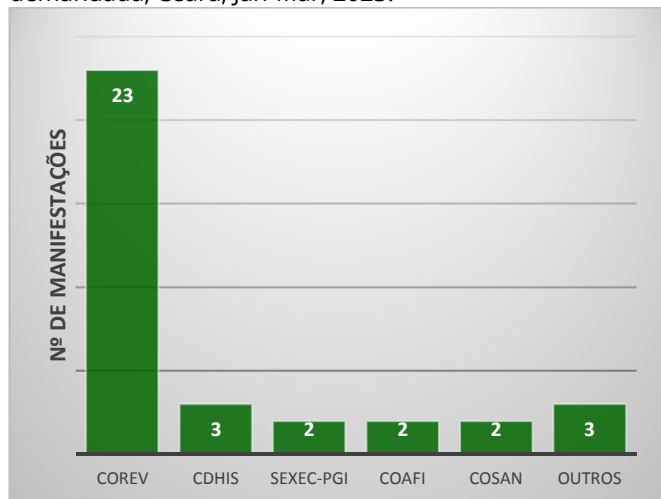
Fonte: Ceará Transparente

Figura 2. Nº de Manifestações de Ouvidoria por tipo, Ceará, Jan-Mar, 2023.



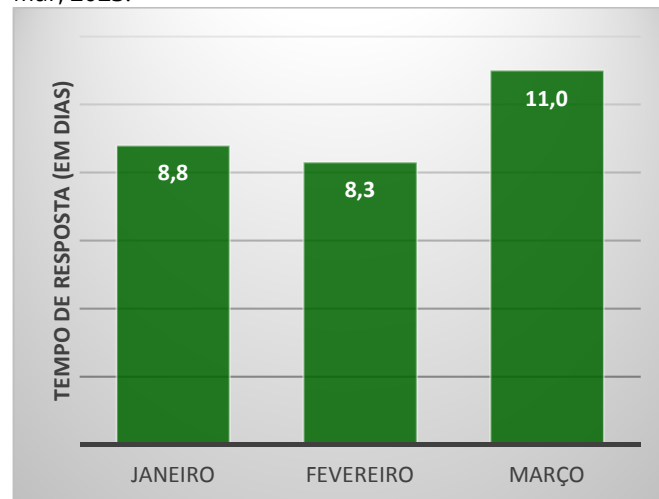
Fonte: Ceará Transparente. *Transferidas: SOP, SPS e Seinfra.

Figura 3. Nº de Manifestações de Ouvidoria por área demandada, Ceará, Jan-Mar, 2023.



Fonte: Ceará Transparente. *Uma manifestação compartilhada com vários setores (UGP II, UGP PAS, COURB, COREF e ASCOM)

Figura 4. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, Jan-Mar, 2023.



Fonte: Ceará Transparente.

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto/subassunto, Ceará, Jan-Mar, 2023.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	Total
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO, PROJETO RIO COCÓ E DENDÊ	Vistorias técnicas	7	23
	Andamento de projetos	5	
	Desapropriação e indenização	3	
	Outros	8	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	Abuso de autoridade	1	3
	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	1	
	Conduta indevida	1	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Cadastro no programa	1	3
	Demora na contemplação	1	
	Regularização fundiária	1	
OUTROS		5	5
TOTAL		34	34

Fonte: Ceará Transparente.



Prezados,

Segue, em anexo, o Boletim de Ouvidoria referente ao trimestre janeiro a março/2023. As Manifestações de Ouvidoria são divididas em Reclamações, Solicitações, Sugestões, Elogios e Denúncias e são registradas a partir da Plataforma **Ceará Transparente**, pelo endereço www.ceartransparente.ce.gov.br ou pelo telefone 155.

A Secretaria das Cidades teve 13 registros no mês de janeiro, 8 no mês de fevereiro e 13 no mês de março, totalizando 34 registros no período (Figura 1).

O tipo de manifestação mais registrada no período foram as Reclamações (Figura 2). As áreas mais demandadas foram a COREV e a CDHIS (Figura 3). O resultado é esperado uma vez que a primeira área é a que atende maior número de cidadãos em seus projetos.

As manifestações para a COREV se deram em maior número para os Projetos Rio Maranguapinho, Rio Cocó e Dendê. Quando questionado, a área expôs que o número de demandas se dá por existir um processo no qual etapas tem que ser cumpridas e nem sempre as famílias respeitam os prazos, ainda que isso fique muito claro em todos os contatos feitos pelas assistentes sociais enquanto realizam os atendimentos.

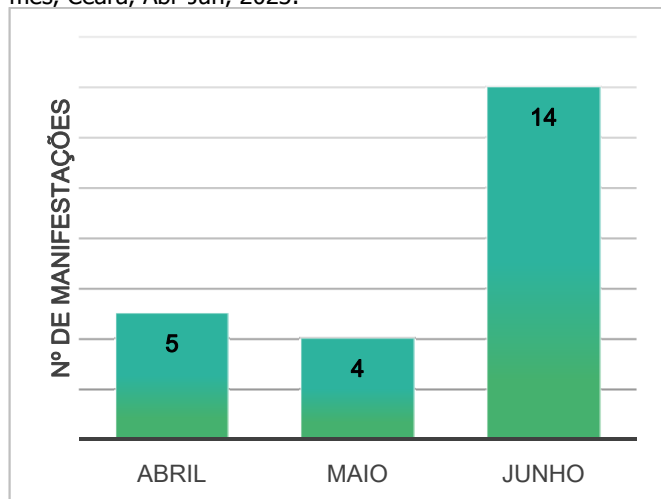
O tempo médio de resposta foi de 9,5 dias no período, sendo que o mês com maior tempo de resposta foi março em virtude da maioria das demandas necessitar de laudo de engenharia para fundamentar a resposta da área (Figura 4). Os assuntos mais demandados foram referentes às Obras de requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho, Cocó e Dendê (Tabela 1). Em seguida as questões referentes à conduta inadequada do servidor/colaborador e Programa de Habitação de Interesse Social.

Informamos ainda que 3 manifestações foram transferidas para Superintendência de Obras Públicas – SOP, Secretaria da Infraestrutura - Seinfra e Secretaria das Proteção Social – SPS por serem de competência daqueles órgãos.

Agradecemos a todos os colaboradores que se empenharam a responder aos cidadãos de forma ágil e com qualidade. Ficamos à disposição.

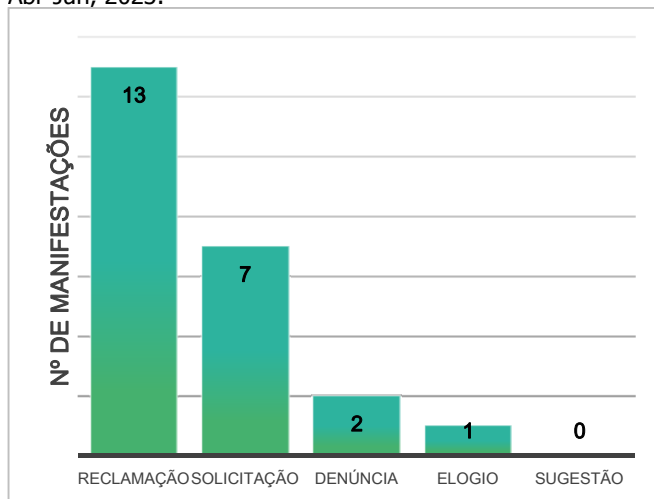
Ouvidoria Setorial.

Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, Abr-Jun, 2023.



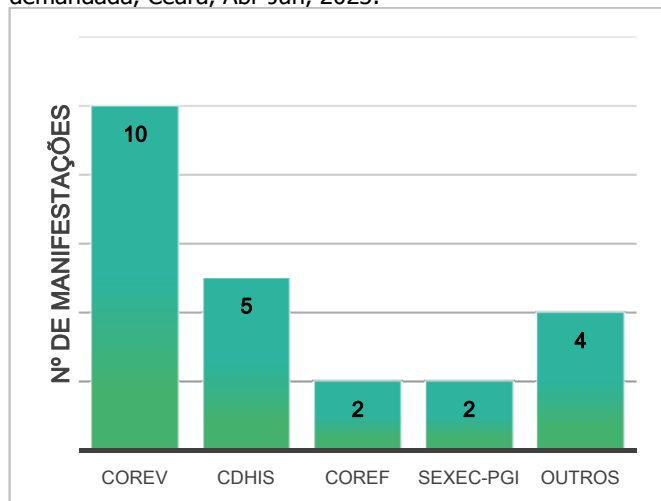
Fonte: Ceará Transparente

Figura 2. Nº de Manifestações de Ouvidoria por tipo, Ceará, Abr-Jun, 2023.



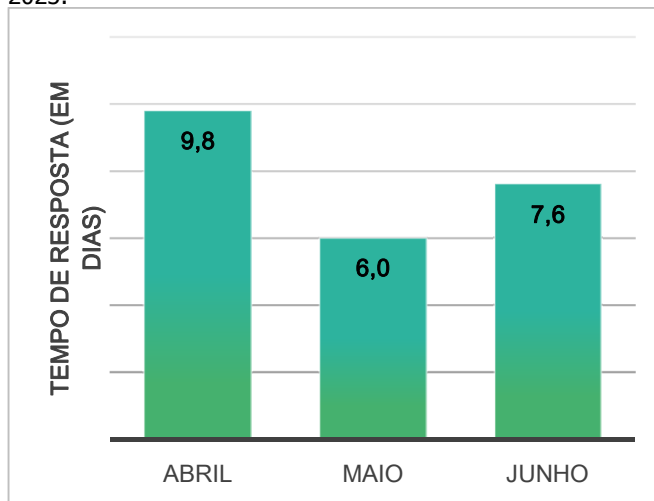
Fonte: Ceará Transparente.

Figura 3. Nº de Manifestações de Ouvidoria por área demandada, Ceará, Abr-Jun, 2023.



Fonte: Ceará Transparente.

Figura 4. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, Abr-Jun, 2023.



Fonte: Ceará Transparente.

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto/subassunto, Ceará, Abr-Jun, 2023.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	Total
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO	Desapropriação e indenização	04	10
	Vistorias técnicas	02	
	Outros	04	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Regularização fundiária	02	07
	Melhoria habitacional (reformas)	02	
	Outros	03	
OUTROS	Estrutura física/acessibilidade	02	06
	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	01	
	Utilização indevida de bens públicos	01	
	Irregularidades em obras	01	
	Elogio ao servidor público/colaborador	01	
TOTAL		23	23

Fonte: Ceará Transparente.

Prezados,

Segue o Boletim de Ouvidoria referente ao trimestre abril a junho/2023. As Manifestações de Ouvidoria são divididas em Reclamações, Solicitações, Sugestões, Elogios e Denúncias e são registradas por meio da Plataforma **Ceará Transparente**, pelo endereço www.ceartransparente.ce.gov.br ou pelo telefone 155.

A Secretaria das Cidades teve 5 registros no mês de abril, 4 no mês de maio e 14 no mês de junho, totalizando 23 registros no período (Figura 1).

O tipo de manifestação mais registrada no período foram as Reclamações (Figura 2). As áreas mais demandadas foram a COREV e a CDHIS (Figura 3). O resultado é esperado uma vez que as áreas são as que atendem maior número de cidadãos em seus projetos.

As manifestações para a COREV se deram em razão do Projeto Rio Maranguapinho. Quando questionado, a área expôs que as reclamações se deram pela insatisfação dos moradores com os entulhos das demolições, uma vez que a gerenciadora tem programação para retirada dos mesmos, e os próprios moradores acabam por utilizar tais espaços como depósito de lixo, bem como pela manifestação de algumas famílias por entenderem que haviam falhas no processo de indenização.

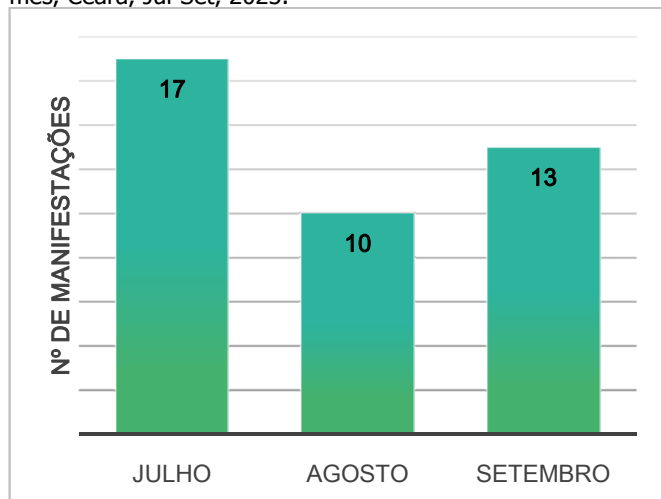
O tempo médio de resposta foi de 7,8 dias no período, sendo que o mês com maior tempo de resposta foi abril em virtude da necessidade de parecer da gerenciadora para a emissão de respostas mais completas e precisas pela área (Figura 4). Os assuntos mais demandados foram referentes às Obras de requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho (Tabela 1). Em seguida as questões referentes ao Programa de Habitação de Interesse Social.

Informamos ainda que 3 manifestações foram transferidas para Superintendência de Obras Públicas – SOP e Polícia Militar por serem de competência daqueles órgãos.

Agradecemos a todos os colaboradores que se empenharam a responder aos cidadãos de forma ágil e com qualidade. Ficamos à disposição.

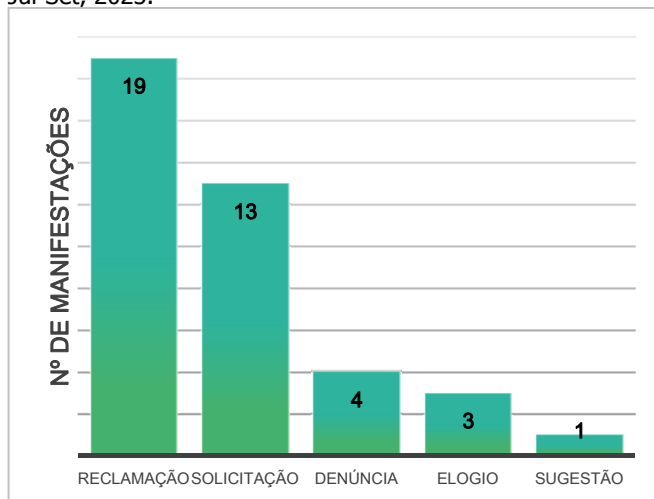
Ouvidoria Setorial.

Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, Jul-Set, 2023.



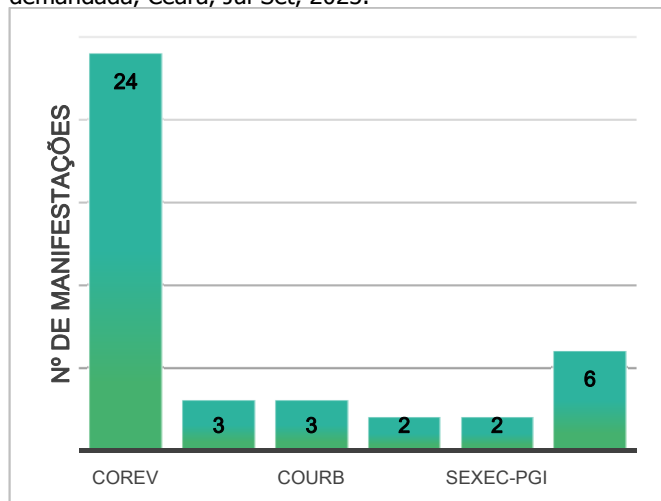
Fonte: Ceará Transparente

Figura 2. Nº de Manifestações de Ouvidoria por tipo, Ceará, Jul-Set, 2023.



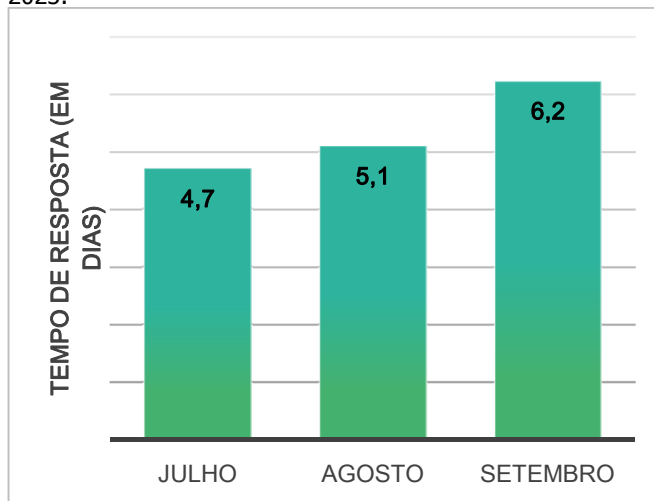
Fonte: Ceará Transparente.

Figura 3. Nº de Manifestações de Ouvidoria por área demandada, Ceará, Jul-Set, 2023.



Fonte: Ceará Transparente.

Figura 4. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, Jul-Set, 2023.



Fonte: Ceará Transparente.

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto/subassunto, Ceará, Jul-Set, 2023.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	Total
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO, COCÓ E DENDÊ	Utilização ou ocupação indevida da área	08	24
	Desapropriação e indenização	05	
	Limpeza da área	03	
	Demora na entrega da obra	03	
	Outros	05	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Regularização fundiária	02	05
	Cadastro no programa	02	
	Alterações na estrutura (rachaduras, afundamento, outros)	01	
OUTROS	Elogio ao servidor público/colaborador	03	11
	Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana (saneamento básico rural)	02	
	Diversos	06	
TOTAL		40	40

Fonte: Ceará Transparente.

Prezados,

Segue o Boletim de Ouvidoria referente ao trimestre julho a setembro/2023. As Manifestações de Ouvidoria são divididas em Reclamações, Solicitações, Sugestões, Elogios e Denúncias e são registradas por meio da Plataforma **Ceará Transparente**, pelo endereço www.ceartransparente.ce.gov.br ou pelo telefone 155.

A Secretaria das Cidades teve 17 registros no mês de julho, 10 no mês de agosto e 13 no mês de setembro, totalizando 40 registros no período (Figura 1).

O tipo de manifestação mais registrada no período foram as Reclamações (Figura 2). As áreas mais demandadas foram a COREV, CDHIS e COURB (Figura 3). O resultado é esperado uma vez que as áreas são as que atendem maior número de cidadãos em seus projetos.

As manifestações para a COREV se deram em razão dos Projetos Rio Maranguapinho, Cocó e Dendê. Quando questionado, a área expôs que as ouvidorias destinadas ao Projeto Rio Maranguapinho em sua maioria trata de denúncias de reocupações e falta de pagamento de indenizações.

Quanto às reocupações a coordenadoria está sempre esclarecendo à população que o Estado somente desapropria a terra que será utilizada pelo Projeto, podendo o proprietário do restante da terra utilizar a área remanescente. Grande parte dessas manifestações recebidas se referiam à um mesmo terreno que supostamente estaria sendo ocupado por meliantes, para venda de drogas, e por integrantes de facções criminosas. Foi solicitado junto à Gerenciadora a vistoria da área e a mesma informou que no local indicado estão sendo executados serviços de terraplenagem e obras de drenagem, onde diariamente máquinas, funcionários da construtora e gerenciadora estão presentes e que após a conclusão dos serviços será realizada nova vistoria para avaliação das áreas desapropriadas. Sugerimos ao final das respostas aos cidadãos que havendo risco quanto à segurança pública, encaminhassem a ouvidoria para a Polícia Militar para que a mesma tome as providências necessárias. Ressaltamos que a SCIDADES não encaminhou as manifestações para a PM por não ter sido verificada qualquer ocupação no local.

No que diz respeito às indenizações, realmente ocorreram atraso nos pagamentos que estão em processo de regularização.

Já sobre a limpeza, ressaltamos que a própria população despeja seus lixos nas margens do Rio, principalmente nas cabeceiras das pontes. A COREV tem feito muitas ações no sentido de limpeza da área, mas a população continua colocando seu lixo e alegam falta de coleta sistemática.

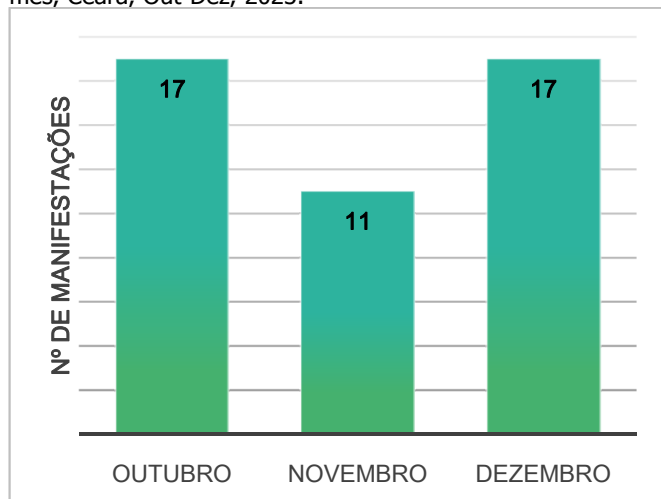
O tempo médio de resposta foi de 5,3 dias no período, sendo que o mês com maior tempo de resposta foi setembro em virtude da necessidade de parecer da gerenciadora para a emissão de respostas mais completas e precisas pela área (Figura 4). Os assuntos mais demandados foram referentes às Obras de requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho, Rio Cocó e comunidade do Dendê (Tabela 1). Em seguida as questões referentes ao Programa de Habitação de Interesse Social.

Informamos ainda que 3 manifestações foram transferidas para Secretaria da Proteção Social – SPS e Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará - IDACE por serem de competência daqueles órgãos.

Agradecemos a todos os colaboradores que se empenharam a responder aos cidadãos de forma ágil e com qualidade. Ficamos à disposição.

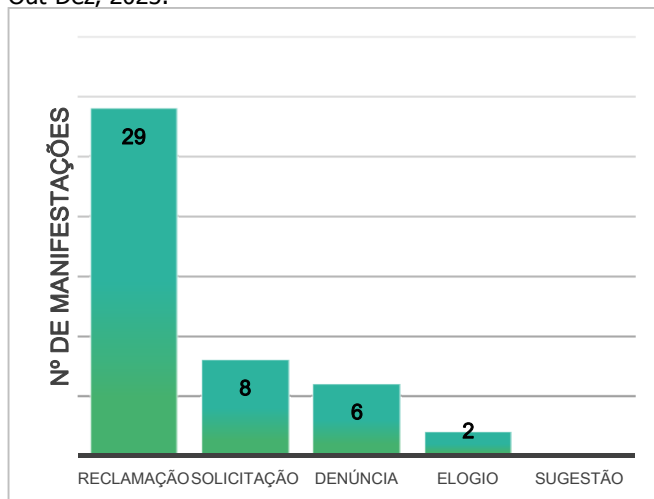
Ouvidoria Setorial.

Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, Out-Dez, 2023.



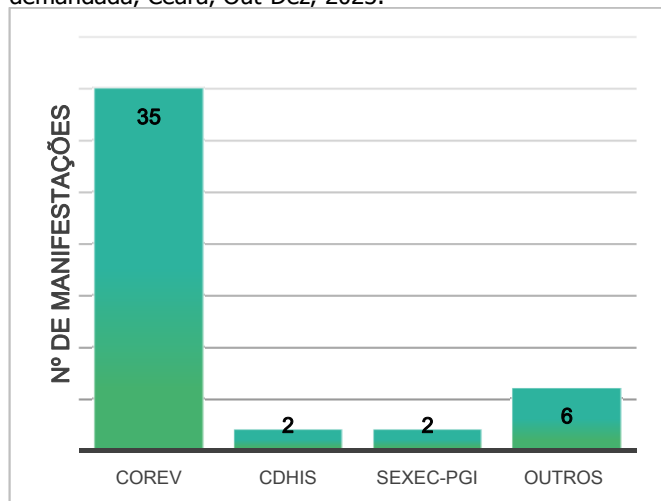
Fonte: Ceará Transparente

Figura 2. Nº de Manifestações de Ouvidoria por tipo, Ceará, Out-Dez, 2023.



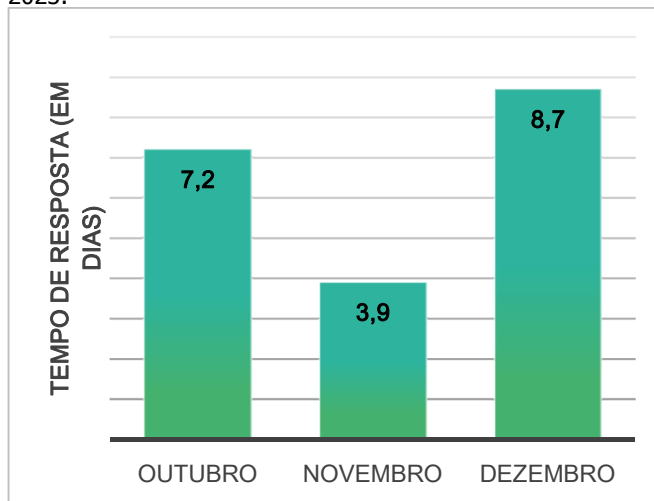
Fonte: Ceará Transparente.

Figura 3. Nº de Manifestações de Ouvidoria por área demandada, Ceará, Out-Dez, 2023.



Fonte: Ceará Transparente.

Figura 4. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, Out-Dez, 2023.



Fonte: Ceará Transparente.

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto/subassunto, Ceará, Out-Dez, 2023.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	Total
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO, COCO E DENDÊ	Desapropriação e indenização	20	36
	Utilização ou ocupação indevida da área	10	
	Vistorias técnicas	4	
	Outros	2	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Orientações sobre o programa	2	2
OUTROS	Elogio ao servidor público/colaborador	2	7
	Conduta inadequada de servidor	1	
	Assédio Moral (divulgação de rumores e comentários maliciosos)	1	
	Diversos	3	
TOTAL		45	45

Fonte: Ceará Transparente.

Prezados,

Segue o Boletim de Ouvidoria referente ao trimestre outubro a dezembro/2023. As Manifestações de Ouvidoria são divididas em Reclamações, Solicitações, Sugestões, Elogios e Denúncias e são registradas por meio da Plataforma **Ceará Transparente**, pelo endereço www.cearatransparente.ce.gov.br ou pelo telefone 155.

A Secretaria das Cidades teve 17 registros no mês de outubro, 11 no mês de novembro e 17 no mês de dezembro, totalizando 45 registros no período (Figura 1).

O tipo de manifestação mais registrada no período foram as Reclamações (Figura 2). As áreas mais demandadas foram a COREV, CDHIS e SEXEC-PGI (Figura 3). O resultado é esperado uma vez que a COREV é a área que atende maior número de cidadãos em seus projetos. Com relação às CDHIS e SEXEC-PGI, apesar de liderarem entre as três áreas mais demandadas não obtiveram números expressivos de registros de manifestações, sendo somente duas para cada área.

As manifestações para a COREV se deram em razão dos Projetos Rio Maranguapinho, Cocó e Dendê. A área expôs que as ouvidorias destinadas ao Projeto Rio Maranguapinho em sua maioria trata da continuação de denúncias de reocupações relacionadas ao mesmo terreno mencionado no relatório do último trimestre, que não é de responsabilidade da COREV, por não se tratar de terreno desapropriado pelo Projeto, e ainda pela demora no pagamento das indenizações, que se deu pela falta de liberação de recurso.

O tempo médio de resposta foi de 7,0 dias no período, sendo que o mês com maior tempo de resposta foi dezembro em virtude da necessidade de análise dos processos de pagamento de indenizações, visita técnica em campo e de parecer da gerenciadora para a emissão de respostas mais completas e precisas pela área (Figura 4). Os assuntos mais demandados foram referentes às Obras de requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho, Rio Cocó e comunidade do Dendê (Tabela 1). Em seguida as questões referentes ao Programa de Habitação de Interesse Social.

Informamos ainda que 3 manifestações foram transferidas para Polícia Militar, por serem de competência daquele órgão ou Solicitação de Informação.

Agradecemos a todos os colaboradores que se empenharam a responder aos cidadãos de forma ágil e com qualidade. Ficamos à disposição.

Ouvidoria Setorial.

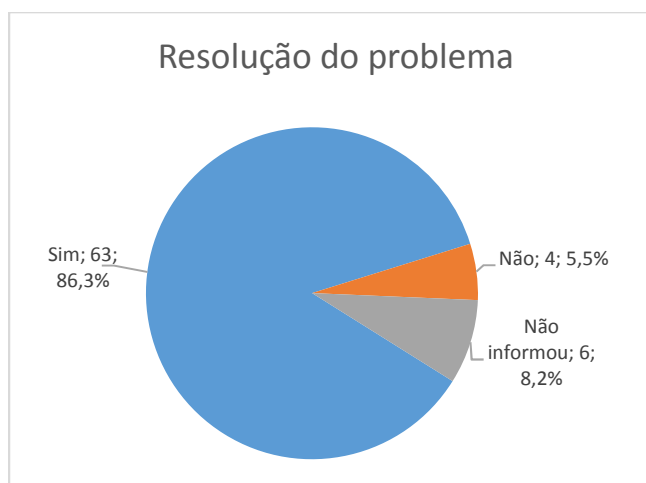
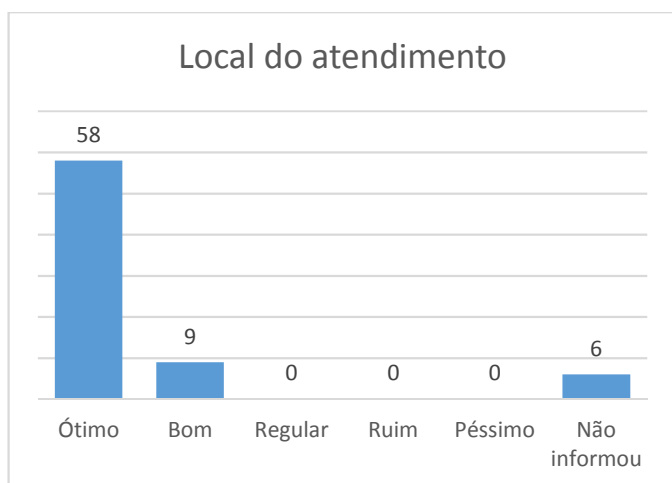
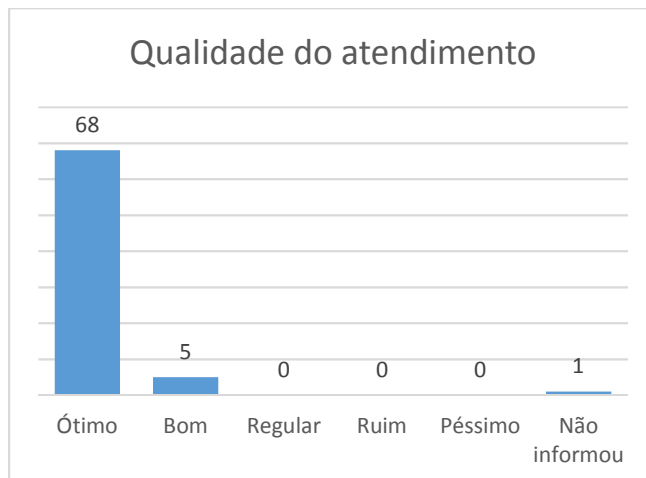
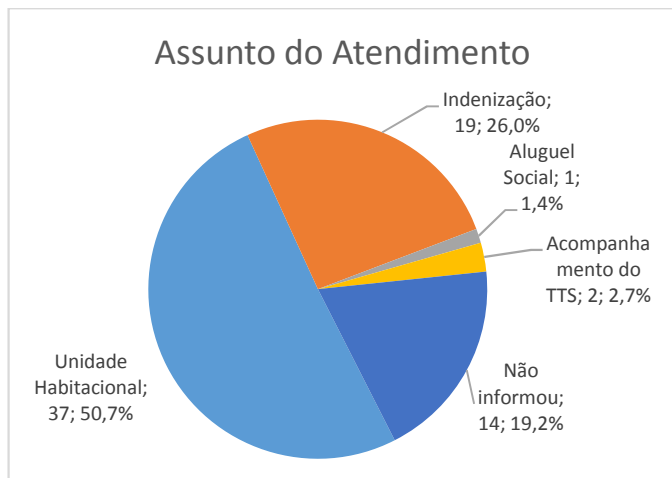
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

(ATENDIMENTO PRESENCIAL DOS SERVIÇOS DA SECRETARIA)



RESULTADOS

FOLHETO 1



Prezados,

Apresentamos acima o resultado da apuração da Pesquisa de Satisfação dos serviços da Secretaria das Cidades, direcionados ao público externo, atendidos de forma presencial, referente ao período de janeiro a março/2023.

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.

A pesquisa é aplicada através de dois Folhetos, sendo o primeiro (FOLHETO 1) direcionado ao público buscam os serviços de indenização, aluguel social, acompanhamento de Trabalho Social, Unidade Habitacional, Fogão Ecológico, Regularização fundiária, dentre outros. Atendimentos, estes, realizados pelas COREV, COREF e CDHIS. Já o segundo (FOLHETO 2) é aplicado nos atendimentos de Liberação de Recursos, Demanda de



Supervisão, Demanda de Gestão, Informações sobre Programas, Formalização/Reprogramação de Instrumento, Licitações, Aditivos e Apostilamentos, Pagamento de Medição, Prestação de Contas, Informação sobre MAPPs (Programação e Limites), dentre outros. Tais assuntos tratados pelas COURB, UGPs e COAFI.

A Secretaria das Cidades teve 73 registros na pesquisa com o FOLHETO 1, nas quais algumas encontravam-se incompletas. Analisando o assunto do atendimento, verificou-se que 37 foram referentes à Unidade Habitacional, 19 referentes à indenização, 2 para acompanhamento do Trabalho Técnico Social – TTS, 1 tratou de aluguel social, e 14 não informaram o assunto tratado.

Na avaliação da Qualidade do atendimento, 68 respondentes classificaram o atendimento como ÓTIMO e 5 como BOM.

No que diz respeito ao local do atendimento, 58 respondentes classificaram como ÓTIMO o local de atendimento e 9 como BOM. Houveram 6 formulários sem resposta para o quesito.

Quando questionados se o problema foi resolvido, 63 (86,3%) considerou que SIM, teve seu problema solucionado, e 4 (5,5%) NÃO obteve a solução. Seis pessoas não informaram se o problema foi resolvido.

Por fim, no campo de SUGESTÕES/COMENTÁRIOS, apenas 19 folhetos foram respondidos, dos quais 13 elogiaram o atendimento e 1 ficou insatisfeito com o tempo de demora. Outros respondentes citaram sugestões.

Observamos que no período em questão não houve respostas à pesquisa do Folheto 2.

Agradecemos a todos os cidadãos que se empenharam a responder a nossa pesquisa.

Ficamos à disposição.

Ouvidoria Setorial.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Figura 1. N° de participantes segundo o assunto tratado no atendimento presencial, Ceará, Abr-Jun, 2023.

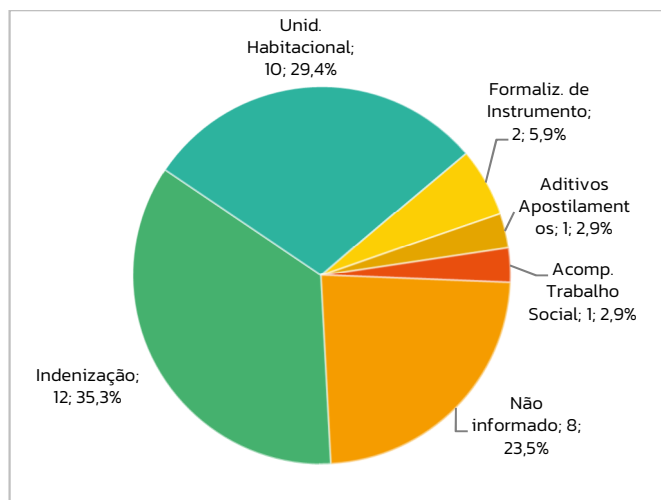


Figura 2. N° de participantes segundo qualidade do atendimento presencial, Ceará, Abr-Jun, 2023.

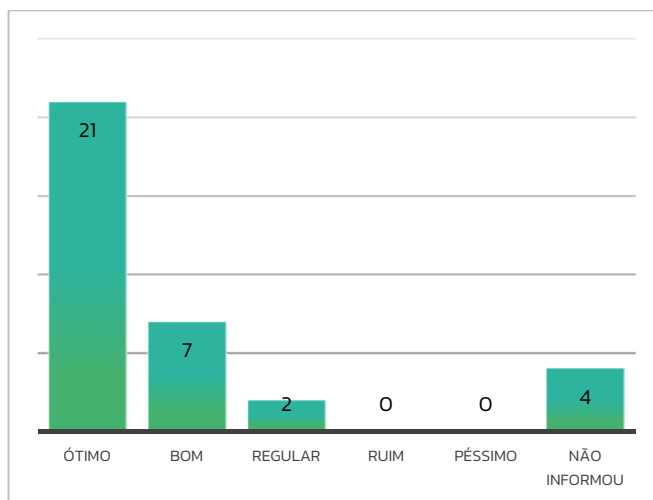


Figura 3. N° participantes segundo qualidade do local do atendimento, Ceará, Abr-Jun, 2023.

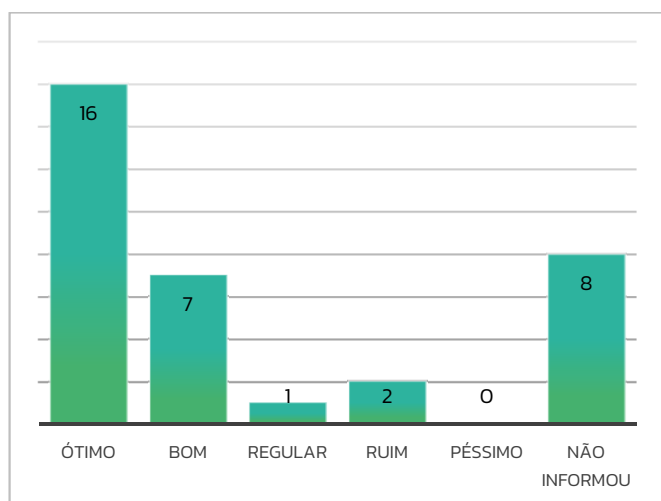
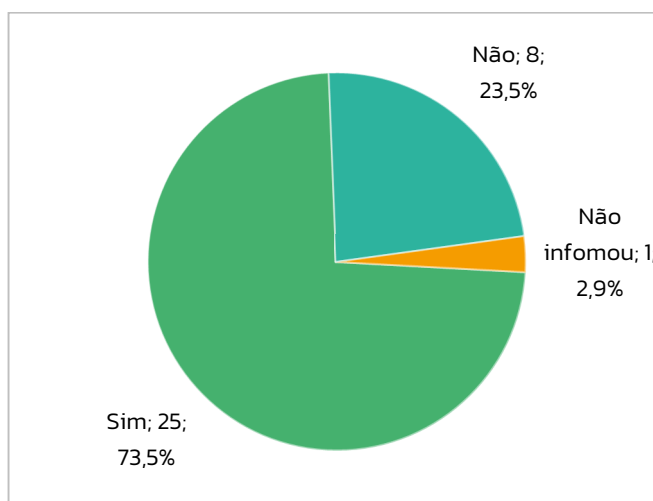


Figura 4. Resolução do problema, Ceará, Abr-Jun, 2023.



Apresentamos acima o resultado da apuração da Pesquisa de Satisfação dos serviços da Secretaria das Cidades, direcionados ao público externo, atendidos de forma presencial, referente ao período de abril a junho/2023.

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.

A pesquisa é aplicada através de dois Folhetos, sendo o primeiro (FOLHETO 1) direcionado ao público buscam os serviços de indenização, aluguel social, acompanhamento de Trabalho Social, Unidade Habitacional, Fogão Ecológico, Regularização fundiária, dentre outros. Atendimentos, estes, realizados pelas COREV, COREF e CDHIS. Já o segundo (FOLHETO 2) é aplicado nos atendimentos de Liberação de Recursos, Demanda de Supervisão, Demanda de Gestão, Informações sobre Programas, Formalização/Reprogramação de


Instrumento, Licitações, Aditivos e Apostilamentos, Pagamento de Medição, Prestação de Contas, Informação sobre MAPPs (Programação e Limites), dentre outros. Tais assuntos tratados pelas COURB, UGPs e COAFI.

A Secretaria das Cidades teve 31 registros na pesquisa com o FOLHETO 1, nas quais algumas encontravam-se incompletas. Analisando o assunto do atendimento, verificou-se que 10 foram referentes à Unidade Habitacional, 12 referentes à Indenização, 1 para acompanhamento do Trabalho Técnico Social – TTS nenhum tratou de aluguel social, e 08 não informaram o assunto tratado. Quanto ao FOLHETO 2, foram 3 registros, sendo que 2 tratavam de formalização de instrumentos e 1 de aditivos e apostilamentos (Figura 1).


Na avaliação da Qualidade do atendimento, 21 respondentes classificaram o atendimento como ÓTIMO, 7 como BOM e 2 classificaram como REGULAR. Logo abaixo, alguns comentários registrados pelos participantes:

"Agradecer a atenção da Sra. Angela" [Participante 1] 

"Parabéns pelo atendimento" [Participante 2] 

"Atender mais rápido" [Participante 3] 

No que diz respeito ao local do atendimento, 16 respondentes classificaram como ÓTIMO e 7 como BOM. Dos participantes que ficaram insatisfeitos, 1 mencionou que o local era REGULAR e 2 como RUIM, sendo os dois últimos referentes ao FOLHETO 2 que é destinado ao atendimento realizado com as Prefeituras Municipais e suas Assessorias. Houveram 8 formulários sem resposta para o quesito. Em seguida, algumas sugestões apontadas pelos participantes:

"Sala de atendimento com computador e ar bons, de qualidade." [Participante 4] 

"Melhoria nas instalações do atendimento presencial." [Participante 5] 

Quando questionados se o problema foi resolvido, 25 (73,5%) considerou que SIM, tiveram seu problema solucionado, e 8 (23,5%) NÃO obteve a solução. Apenas 1 respondente não informou se o problema foi resolvido.

Por fim, no campo de SUGESTÕES/COMENTÁRIOS, apenas 10 folhetos foram respondidos, dos quais 6 elogiaram o atendimento e 4 ficaram insatisfeitos com o tempo de demora e instalações para o atendimento, conforme exemplificados acima.

Agradecemos a todos os cidadãos que se empenharam a responder a nossa pesquisa.

Ouvidoria Setorial.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Figura 1. Nº de participantes segundo o assunto tratado no atendimento presencial, Ceará, Jul-Set, 2023.

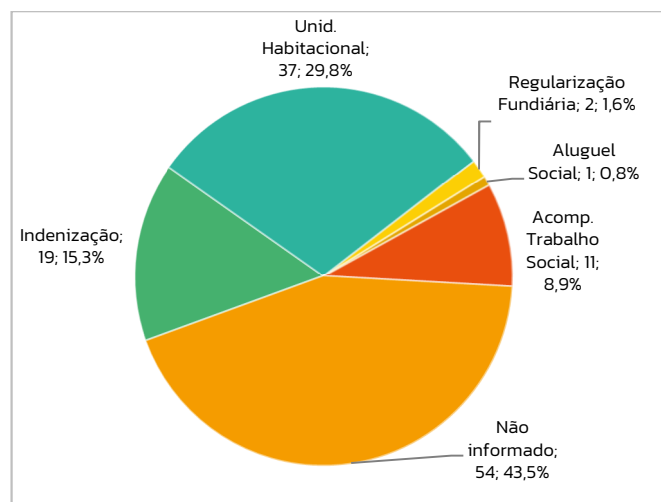


Figura 2. Nº de participantes segundo qualidade do atendimento presencial, Ceará, Jul-Set, 2023.

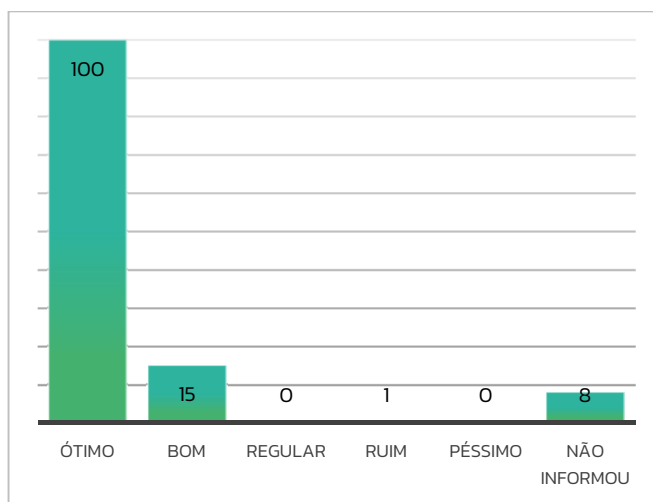


Figura 3. Nº participantes segundo qualidade do local do atendimento, Ceará, Jul-Set, 2023.

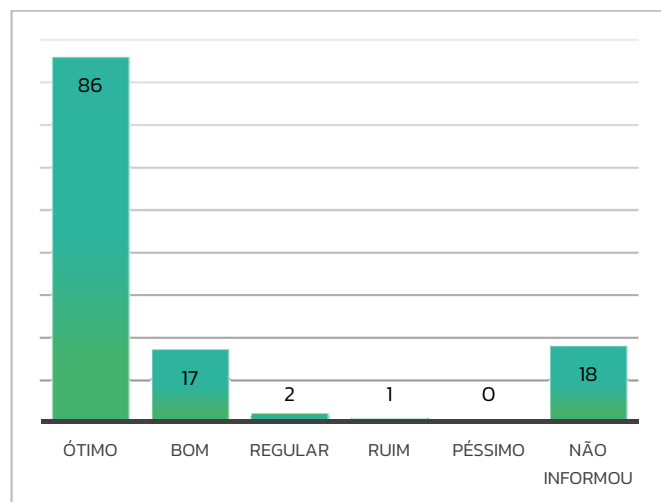
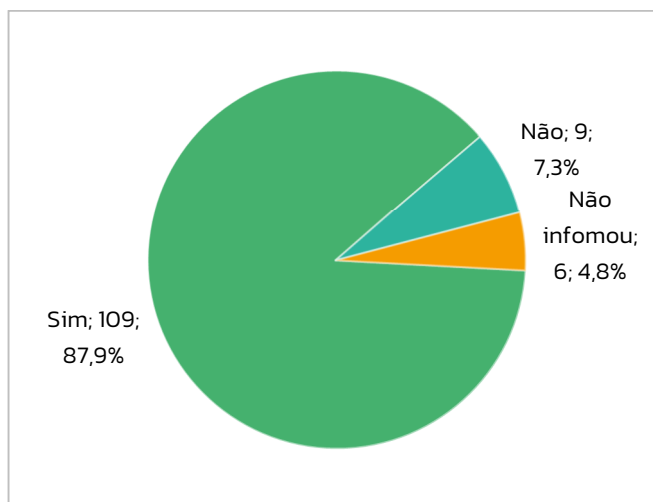


Figura 4. Resolução do problema, Ceará, Jul-Set, 2023.



Apresentamos acima o resultado da apuração da Pesquisa de Satisfação dos serviços da Secretaria das Cidades, direcionados ao público externo, atendidos de forma presencial, referente ao período de julho a setembro/2023.

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.


A pesquisa é aplicada através de dois Folhetos, sendo o primeiro (FOLHETO 1) direcionado ao público buscam os serviços de indenização, aluguel social, acompanhamento de Trabalho Social, Unidade Habitacional, Fogão Ecológico, Regularização fundiária, dentre outros. Atendimentos, estes, realizados pelas COREV, COREF e CDHIS. Já o segundo (FOLHETO 2) é aplicado nos atendimentos de Liberação de Recursos, Demanda


de Supervisão, Demanda de Gestão, Informações sobre Programas, Formalização/Reprogramação de Instrumento, Licitações, Aditivos e Apostilamentos, Pagamento de Medição, Prestação de Contas, Informação sobre MAPPs (Programação e Limites), dentre outros. Tais assuntos tratados pelas COURB, UGPs e COAFI.


A Secretaria das Cidades teve 124 registros na pesquisa com o FOLHETO 1, nas quais algumas encontravam-se incompletas. Analisando o assunto do atendimento, verificou-se que 37 foram referentes à Unidade Habitacional, 19 referentes à Indenização, 8 para acompanhamento do Trabalho Técnico Social – TTS, 2 referente à Regularização Fundiária, 1 (uma) tratou de aluguel social, e 54 não informaram o assunto tratado. Quanto ao FOLHETO 2, não foi registrado nenhuma pesquisa (Figura 1).


Na avaliação da Qualidade do atendimento, 100 respondentes classificaram o atendimento como ÓTIMO, 15 como BOM e 1 classificou como RUIM. Logo abaixo, alguns comentários registrados pelos participantes:

“Atendimento muito bom” [Participante 1] 

“Fui muito bem recebido. Lanchei café com bolo, bolacha. Paulinha me recebeu divinamente bem”
[Participante 2] 


“Vocês trabalham maravilhosamente bem. Parabéns! Obrigado!” [Participante 3] 

“Funcionários chegam na hora que querem”[Participante 4] 

“Secretaria das Cidades trabalha muito lento e cansativo.” [Participante 5] 

No que diz respeito ao local do atendimento, 86 respondentes classificaram como ÓTIMO e 17 como BOM. Dos participantes que ficaram insatisfeitos, 2 pessoas mencionaram que o local era REGULAR e 1 como RUIM. Houveram 18 formulários sem resposta para o quesito.

Quando questionados se o problema foi resolvido, 109 (87,9%) considerou que SIM, tiveram seu problema solucionado, e 9 (7,3%) NÃO obteve a solução. Além destes, 6 respondentes não informaram se o problema foi resolvido.

“Fui atendida com muita atenção e foi resolvido” [Participante 6] 

“Aguardando atendimento” [Participante 7] 

Por fim, no campo de SUGESTÕES/COMENTÁRIOS, apenas 16 folhetos foram respondidos, dos quais 18 elogiaram o atendimento e 4 ficaram insatisfeitos com o tempo de demora e instalações para o atendimento, conforme exemplificados acima.

Agradecemos a todos os cidadãos que se empenharam a responder a nossa pesquisa.

Ouvidoria Setorial.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Figura 1. N° de participantes segundo o assunto tratado no atendimento presencial, Ceará, Out-Dez, 2023.

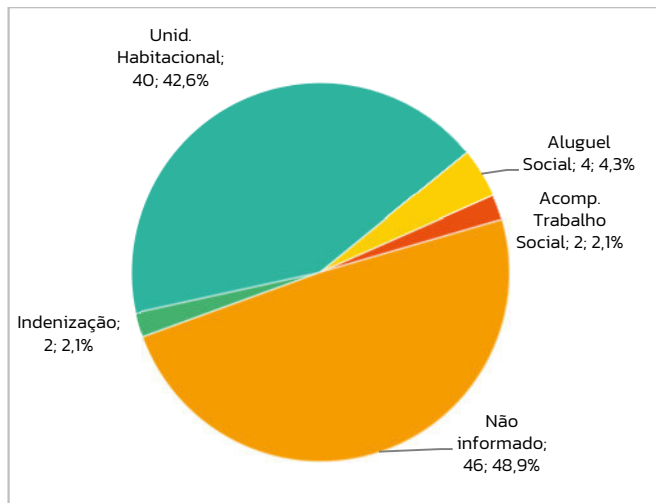


Figura 2. N° de participantes segundo qualidade do atendimento presencial, Ceará, Out-Dez, 2023.

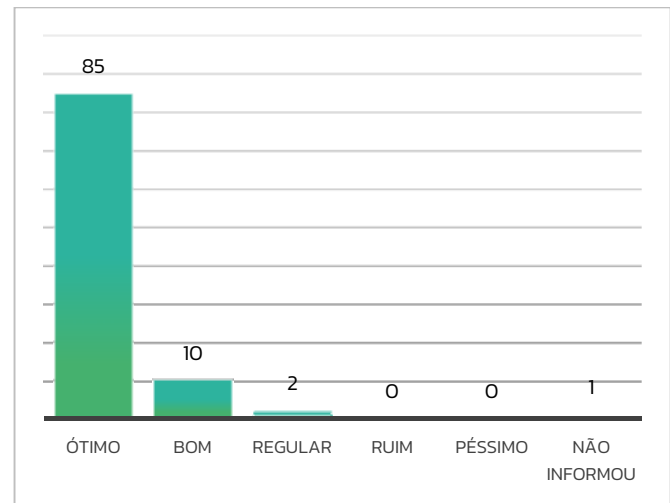


Figura 3. N° participantes segundo qualidade do local do atendimento, Ceará, Out-Dez, 2023.

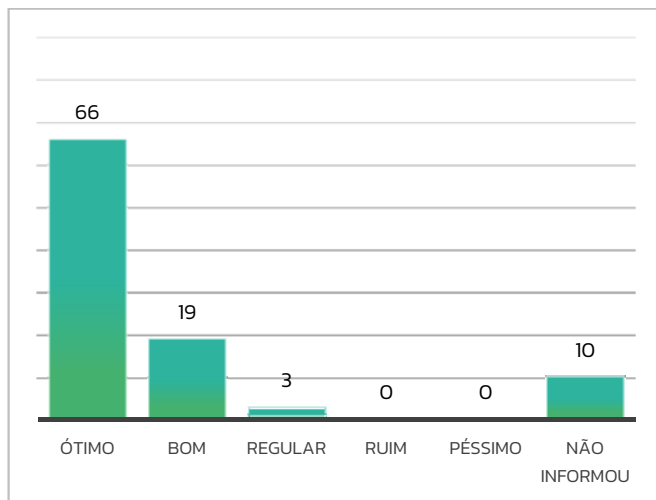
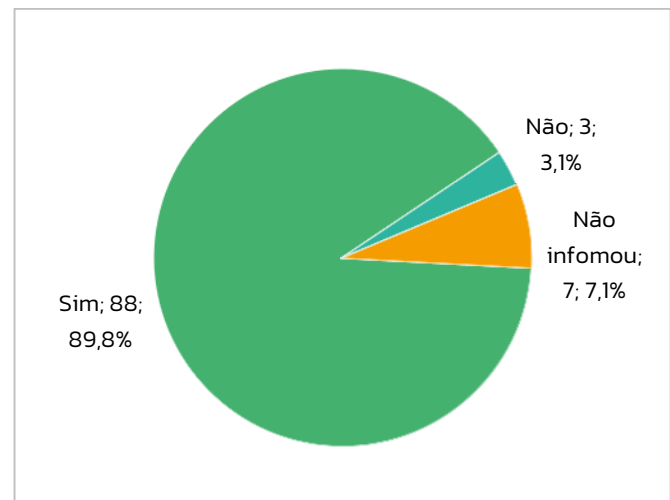


Figura 4. Resolução do problema, Ceará, Out-Dez, 2023.



Apresentamos acima o resultado da apuração da Pesquisa de Satisfação dos serviços da Secretaria das Cidades, direcionados ao público externo, atendidos de forma presencial, referente ao período de outubro a dezembro/2023.

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.

A pesquisa é aplicada através de dois Folhetos, sendo o primeiro (FOLHETO 1) direcionado ao público buscam os serviços de indenização, aluguel social, acompanhamento de Trabalho Social, Unidade Habitacional, Fogão Ecológico, Regularização fundiária, dentre outros. atendimentos, estes, realizados pelas COREV, COREF e CDHIS. Já o segundo (FOLHETO 2) é aplicado nos atendimentos de Liberação de Recursos, Demanda de Supervisão, Demanda de Gestão, Informações sobre Programas, Formalização/Reprogramação de Instrumento, Licitações, Aditivos e Apostilamentos,

Pagamento de Medição, Prestação de Contas, Informação sobre MAPPs (Programação e Limites), dentre outros. Tais assuntos tratados pelas COURB, UGPs e COAFI.

A Secretaria das Cidades teve 94 registros na pesquisa com o FOLHETO 1. Analisando o assunto do atendimento, verificou-se que 40 foram referentes à Unidade Habitacional, 4 referentes ao assunto Aluguel social, 2 referentes à Indenização e 2 para acompanhamento do Trabalho Técnico Social – TTS. Além dessas, 46 não informaram o assunto tratado. Quanto ao FOLHETO 2, houveram 4 registros referentes à Liberação de recursos (Figura 1).

Na avaliação da Qualidade do atendimento, 85 respondentes classificaram o atendimento como ÓTIMO, 10 como BOM e 2 como REGULAR. Logo abaixo, alguns comentários registrados pelos participantes:

"Um ótimo atendimento estão de parabéns" [Participante 1]



"Na minha opinião está ótimo" [Participante 2]



"Por mais pessoas como a que me atendeu atenciosa, simpática, não botou obstáculo a atender, um ser celestial, Deus abençoe!" [Participante 3]



"Um pouco mais de ordem no atendimento." [Participante 4]



No que diz respeito ao local do atendimento, 66 respondentes classificaram como ÓTIMO e 19 como BOM. Dos participantes que ficaram insatisfeitos, 3 pessoas mencionaram que o local era REGULAR. Houveram 10 formulários sem resposta para o quesito.

"Melhorar o ar-condicionado" [Participante 4]



"[Instalar] Ar condicionado na recepção" [Participante 5]



Quando questionados se o problema foi resolvido, 88 (89,8%) considerou que SIM, tiveram seu problema solucionado, e 7 (7,1%) NÃO obteve a solução. Além destes, 7 respondentes não informaram se o problema foi resolvido.

"Está tudo ok!" [Participante 6]



"[Não teve o problema resolvido] porque faltou documento" [Participante 7]



"Que o Secretário possa resolver realmente, em tempo real, nossas demandas" [Participante 8]



Por fim, no campo de SUGESTÕES/COMENTÁRIOS, apenas 25 folhetos foram respondidos, dos quais 20 elogiaram o atendimento e 5 ficaram insatisfeitos com o tempo de demora e instalações para o atendimento, conforme exemplificados acima.

Agradecemos a todos os cidadãos que se empenharam a responder a nossa pesquisa.

Ouvidoria Setorial.

SALA DE ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA
(MELHORIAS)

OUVIDORIA





COMPROMETIMENTO COM AS
ATIVIDADES DA REDE DE
OUVIDORIAS
(CERTIFICADOS)

DECLARAÇÃO

Declaramos que

Lais D'Alva Pinheiro Eufrásio

_____ participou
virtualmente da I Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria
e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, transmitida pela plataforma Google Meet,
no dia 28 de fevereiro de 2023, das 14:00h às 17:00h



Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria



SEMINÁRIOS NACIONAIS DE OUVIDORIA FORTALEZA

Certificamos que
LAÍS D'ALVA PINHEIRO EUFRÁSIO
participou do Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias,
ocorrido em 15 e 16 de março de 2023 no auditório do Tribunal Regional Eleitoral
em Fortaleza-CE, e contou com frequência integral nas seguintes atividades:
Seminário Nacional de Ouvidoria - com carga horária de 12 horas

Fortaleza, 16 de março de 2023.

Ariana Frances Carvalho de Souza
Ouvidora-Geral da União

PARCERIA:



APOIO:



ORGANIZAÇÃO:



DECLARAÇÃO

Declaramos que Lais D'alva Pinheiro Eufrásio participou presencialmente da II Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, no auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG, no dia 19 de abril de 2023, das 09:00h às 12:00h.



Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria



DECLARAÇÃO

Declaramos para os devidos fins que Lais d'Alva Pinheiro Eufrásio participou da 52ª edição do Fórum Permanente de Controle Interno - Ética e combate ao assédio moral, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), que ocorreu no auditório da Secretaria de Planejamento e Gestão (SEPLAG), no dia 03 de maio de 2023, no horário das 9h às 12h.

Fortaleza, 10 de maio de 2023.

Antônio Marconi Lemos da Silva
Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará



DECLARAÇÃO

Declaramos que **Carla Patrícia de Melo Filgueiras** participou da III Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, transmitida pela plataforma Google Meet, no dia 22 de junho de 2023, das 09:00h às 12:00h

JOSE BENEVIDES
LOBO

NETO:01625282303

Assinado de forma digital
por JOSE BENEVIDES LOBO
NETO:01625282303
Dados: 2023.07.05 13:07:42
-03'00'

José Benevides Lobo Neto

Articulador da Coordenadoria de Ouvidoria



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

CERTIFICADO

Certificamos que **LAÍS D'ALVA PINHEIRO EUFRÁSIO** participou da palestra **SAÚDE MENTAL E ESTILO DE VIDA**, com carga horária de 3 horas/aulas, realizada no dia 11 de julho de 2023.

Fortaleza-CE, 06 de setembro de 2023.

Dulce Ane Pinheiro de Lucena Capistrano

Diretora da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE

DESCRIÇÃO DO CURSO

Instrutoria:

Giselle Castro de Abreu

Evento::

Palestra - Saúde Mental e Estilo de Vida

Período:

11 de julho de 2023

Carga Horária:

3 h/a

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Psiquiatria e qualidade de vida

Impactos do estilo de vida na esfera psiquiátrica.



Certificado registrado na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará sob o código:

64f87253-f988-45f8-954e-131d0a0a0802

Para validar o certificado, acesse o endereço abaixo ou utilize o QRCode à esquerda.

<http://cursos.egp.ce.gov.br/validacao>

Este certificado foi gerado em 6 de setembro de 2023.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso, quando o participante alcançou os objetivos para a aprovação antecipadamente.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

CERTIFICADO

Certificamos que **LAÍS D'ALVA PINHEIRO EUFRÁSIO** participou da oficina **QUALIDADE NAS RESPOSTAS EM OUVIDORIA**, com carga horária de 6 horas/aulas, realizada no período de 25 e 26 de julho de 2023.

Fortaleza-CE, 06 de setembro de 2023.

Dulce Ane Pinheiro de Lucena Capistrano

Diretora da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE

DESCRIÇÃO DO CURSO

Instrutoria:

Maria Thais Pinheiro Holanda
Maria Antonizete de Oliveira Silva

Evento::

Oficina - Qualidade nas Respostas de Ouvidoria

Período:

25 e 26 de julho de 2023

Carga Horária:

6 h/a

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

A importância da tempestividade e da objetividade das respostas de Ouvidoria.

A utilização da técnica de linguagem simples.

7 diretrizes do modelo de escrita comunicativa simples.

Passo a passo para escrever em linguagem simples.

Palavras a serem evitadas nas respostas de Ouvidoria e atenção à concordância verbal e nominal nas redações destas.

As 10 diretrizes da Qualidade da resposta de Ouvidoria

Recebimento da manifestação com empatia.

Articulação com Áreas Internas e Gestão do Tempo.

Estrutura lógica da resposta (começo-meio-fim).

Utilização de linguagem simples e comunicação não violenta.



Certificado registrado na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará sob o código:

64f87284-1b9c-42f4-8cb5-13220a0a0802

Para validar o certificado, acesse o endereço abaixo ou utilize o QRCode à esquerda.

<http://cursos.egp.ce.gov.br/validacao>

Este certificado foi gerado em 6 de setembro de 2023.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso, quando o participante alcançou os objetivos para a aprovação antecipadamente.



DECLARAÇÃO

Declaramos que Lais D'Alva Pinheiro Eufrásio participou presencialmente da IV Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, no auditório do Palácio da Abolição, no dia 31 de agosto de 2023, das 14:00h às 17:00h.

Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

CERTIFICADO

Certificamos que **LAÍS D'ALVA PINHEIRO EUFRÁSIO** participou do curso **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM OUVIDORIA**, com carga horária de 20 horas/aulas, realizada no período de 18 e 22 de setembro 2023.

Fortaleza-CE, 29 de setembro de 2023.

Dulce Ane Pinheiro de Lucena Capistrano

Diretora da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE

DESCRIÇÃO DO CURSO

Instrutoria:

Jamile Maia Braide
Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Evento::

Curso Mediação de Conflitos em Ouvidoria

Período:

18 a 22 de setembro de 2023

Carga Horária:

20 h/a

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Conceituando conflito

A ouvidoria e a atribuição de mediar/conciliar

Introdução à comunicação não violenta

Modalidade e meios de resolução de conflitos (negociação, mediação, conciliação, arbitragem, etc)

Técnicas e ferramentas de resolução de conflitos (Diagnóstico de conflito e resolução do conflito)

Contextualização dos conflitos nos tipos de manifestações de ouvidoria

Experiência: ouvidoria da Cagece

A Mediação no âmbito da Lei de acesso a informação

A mediação no combate ao assédio moral

A mediação com foco na qualidade do serviço público



Certificado registrado na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará sob o código:

65171bc2-44f8-41a1-8e55-3b090a0a0802

Para validar o certificado, acesse o endereço abaixo ou utilize o QRCode à esquerda.

<http://cursos.egp.ce.gov.br/validacao>

Este certificado foi gerado em 29 de setembro de 2023.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso, quando o participante alcançou os objetivos para a aprovação antecipadamente.



DECLARAÇÃO

Declaramos que **Lais D'Alva Pinheiro** participou virtualmente da V Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, transmitida pela plataforma Microsoft Teams, no dia 24 de outubro de 2023, das 14:00h às 17:00h.

Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

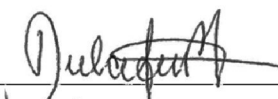
CERTIFICADO

Certificamos que **DIANA KARLA DE BRITO ALVES** participou do curso **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2023**, com carga horária de 105 horas/aulas, realizado no período de 17 de julho a 24 de novembro de 2023.

Fortaleza-CE, 07 de dezembro de 2023.



Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da
Controladoria e Ouvidoria Geral



Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano
Diretora da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE

DESCRIÇÃO DO CURSO

Instrutoria:

Maria Thais Pinheiro Holanda
Tiago Peixoto Feliciano
João Ítalo Queiroz
Marcelo de Sousa Monteiro
Maria Antonizete de Oliveira Silva
Maria Iara Henrique Palácio

Evento::

Curso: Certificação em Ouvidoria 2023

Período:

17 de julho a 24 de novembro de 2023

Carga Horária:

105 h/a

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Módulo 1 - Ouvidoria como Instrumento de Cidadania.

Módulo 2 - ética & Ouvidoria.

Módulo 3 - Transparência: Sistema Público de Acesso à Informação.

Módulo 4 - Sistema de Controle Interno no Poder executivo.

Módulo 5 - Ouvidoria como Instrumento de Gestão..

Módulo 6 - Padronização do Processo de Ouvidoria.

Módulo 7 - Inteligência Emocional com foco em Ouvidoria.



Certificado registrado na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará sob o código:

657209ab-2c0c-42b2-a2e0-189d0a0a0802

Para validar o certificado, acesse o endereço abaixo ou utilize o QRCode à esquerda.

<https://cursos.egp.ce.gov.br/validacao>

Este certificado foi gerado em 7 de dezembro de 2023.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso, quando o participante alcançou os objetivos para a aprovação antecipadamente.



DECLARAÇÃO

Declaramos que **Lais D'alva Pinheiro Eufrásio** participou virtualmente da Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, transmitida pela plataforma Teams, no dia 08 dezembro de 2023, das 09:00h às 12:00h.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "J. Benevides", written over a white background.

José Benevides Lôbo Neto
Articulador da Coordenadoria de Ouvidoria



DECLARAÇÃO

Declaramos que Laís Dalva Pinheiro participou presencialmente da VI Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, no auditório da Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS, no dia 13 de dezembro de 2023, das 09:00h às 12:00h.

José Benevides Lôbo Neto
Articulador da Coordenadoria de Ouvidoria

FOTOS
VISITA TÉCNICA
CANINDÉ
CENTRAL 155

CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Ligue grátis

155



GOVERNO DO ESTADO DO CE.
Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado



Ligue grátis
155

CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO


GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado



Ligue grátis
155
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado









 **Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas e Drenagem da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) – COREV.**

É responsável pela elaboração e execução de Projetos Especiais de Desenvolvimento Urbano na RMF, bem como as obras e serviços deles decorrentes.

- Projeto Rio Maranguapinho
- Projeto Rio Cocó
- Projeto Dendê





