



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2024

PERÍODO: 01/01/2024 A 31/12/2024

SUMÁRIO

1 – EXPEDIENTE	4
2 – INTRODUÇÃO	5
3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	8
4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	10
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/SUBASSUNTO	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	24
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	26
5.2.4 – ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA	26
6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	28
6.1 – MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	28
6.2 – ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	28
6.3 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS	28
7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	30
8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR	31
9 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	33



10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE.....	34
11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA.....	35
ANEXOS	36

Secretaria das Cidades



1 – EXPEDIENTE

Secretário das Cidades

José Jacome Carneiro Albuquerque

Secretário Executivo de Habitação e Desenvolvimento urbano

Raimundo Weber de Araujo

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

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 13.785/2007.

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.

Em 2024 deu-se início ao Programa Entrada Moradia Ceará que, em parceria com o Governo Federal e a iniciativa privada, por meio da transferência de recursos financeiros do Governo do Estado do Ceará, torna possível a compra da casa própria.

No tocante a Estruturação Urbana atua em parceria com os Municípios, por meio do Programa de

Cooperação Federativa – PCF, para a execução de obras urbanas e equipamentos públicos. Atua também na revitalização de áreas degradadas da Região Metropolitana de Fortaleza por meio dos Projetos especiais Rio Maranguapinho, Rio Cocó e Dendê.

No relacionamento junto à sociedade civil organizada para o aperfeiçoamento das políticas públicas de sua competência atua por meio do Conselho Estadual das Cidades (ConCidades-CE). Ainda com relação à participação popular, há informações de registros de Ouvidoria Setorial desde 2008. A Rede de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto nº 30.938/2012, tem um papel importante nesse processo, a quem cabe atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, e a partir desse contexto, são apresentadas sugestões de providências a serem tomadas no âmbito da Gestão do Sistema ou pelas respectivas setoriais. Para tanto, a Rede de Ouvidoria conta com uma plataforma de registro de Manifestações de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, o **Ceará Transparente**, que reúne ainda consultas ao Portal da Transparência e a Participação Cidadã, cujo funcionamento se deu a partir de julho de 2018.

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

A Missão desta secretaria é promover o desenvolvimento equilibrado das cidades e regiões do Ceará por meio de ações de planejamento urbano e metropolitano, estruturação e requalificação urbana, habitação, saneamento, mobilidade, fortalecimento institucional dos municípios e regularização fundiária urbana; bem como obras de infraestrutura rodoviária, aeroportuária e de edificações.

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 2024. 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 conquistas alcançadas pela Ouvidoria no ano de 2024.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No relatório de Ouvidoria da Secretaria das Cidades de 2023, 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 2023, como sugestão de melhoria, a continuidade ao Plano de Ação para sanar fragilidades, iniciado em 2019, que passaria a ser acompanhado pelo 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.

Em 14 de agosto de 2023 foi publicada a Portaria que instituiu o Comitê de Integridade da Secretaria das Cidades, entretanto somente em 18 de novembro de 2024 houve a validação do Plano de Ação, que está em fase de monitoramento e implementação das ações programadas, dessa forma, a continuidade da ação passará a ser feita a partir de 2025.

A ação visa o saneamento da demora do pagamento de indenização referente às obras do Rio Maranguapinho, 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.

Vale ressaltar, que mesmo com o tempo decorrido para a implementação das ações do Comitê, houve diminuição significativa no número de manifestações referente às desapropriações e indenizações uma vez que no ano de 2023 foram atendidas 32 manifestações com este assunto e no ano de 2024 esse número caiu para 19 manifestações, o que representa uma diminuição de 40,62%.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 da CGE não elencou recomendações direcionadas à Secretaria das Cidades, mas somente Orientações que também foram destinadas a outras setoriais, não havendo, portanto, orientações específicas direcionadas unicamente a esta setorial:

ORIENTAÇÕES

Para: ADAGRI, ADECE, ARCE, CASA CIVIL, CEARAPREV, CGD, CGE, COGERH, DETRAN, ESP, ETICE, FUNCAP, ISSEC, JUCEC, PGE, PMCE, **SCIDADES**, SDA, SDE, SECITECE, SECULT, SEDUC, SEFAZ, SEMA, SEMACE, SESPORTE, SPS, SSPDS, UECE, URCA, UVA, VICEGOV (orientação não implementada em 2023 e/ou índice de satisfação menor que 67%)

Orientação 01 – Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas



considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Para: CEARAPAR, CGD, **SCIDADES**, FUNECE, SEDIH, SEPA.

Orientação 08 – Viabilizar a capacitação do Ouvidor Setorial para o cumprimento dos requisitos que necessitam ser desenvolvidos e para o aprimoramento no desempenho de sua função, indicados no Art. 25, do Decreto Estadual nº 33.485/2020, em especial a participação no curso de certificação em ouvidoria.

A Ouvidoria estabeleceu rotina de monitoramento trimestral dos resultados do índice de satisfação com foco nas considerações feitas pelos usuários do Ceará Transparente bem como através da coleta dos folhetos entregues após o atendimento presencial (Pesquisa de Satisfação do Público Externo).

Após a análise dos comentários dos cidadãos, a Ouvidoria encaminha o relatório trimestral para a gestão superior e elabora ações, quando possível, para acatar as sugestões feitas, sempre com o foco de melhorar o serviço e aumentar o nível de satisfação. (relatórios em anexo).

Percebemos que as ações da Ouvidoria tem sido eficientes, uma vez que em 2023 o índice de satisfação do usuário foi de 64% (sessenta e quatro por cento), e em 2024 aumentou para 68% (sessenta e oito por cento), conforme detalharemos adiante no tópico 5.2.1.

No que diz respeito à necessidade de capacitação do Ouvidor, a Ouvidora Francisca Helena Nogueira Lima, está realizando o curso de Certificação em Ouvidoria promovido pela Ouvidoria-Geral da União e Escola Nacional de Administração Pública – ENAP e participará da próxima turma do Curso de Certificação organizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE com o apoio da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará-EGPCE, programado para 2025. Entretanto, importa ressaltar que a Assessora de Controle Interno e Ouvidoria da Secretaria das Cidades, Diana Karla de Brito Alves, possui Certificação em Ouvidoria emitido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará desde 2023.

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, 2024.

A figura 1 mostra o número de manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente no ano de 2024. De acordo com a figura, observa-se que 359 manifestações foram registradas para Secretaria das Cidades. Destas, 282 manifestações foram atendidas no ano, 31 foram transferidas para outros órgãos do Governo do Estado e outras 25 não foram atendidas por serem de competência de outras esferas de governo (municipal e federal). Outras 21 manifestações foram invalidadas.

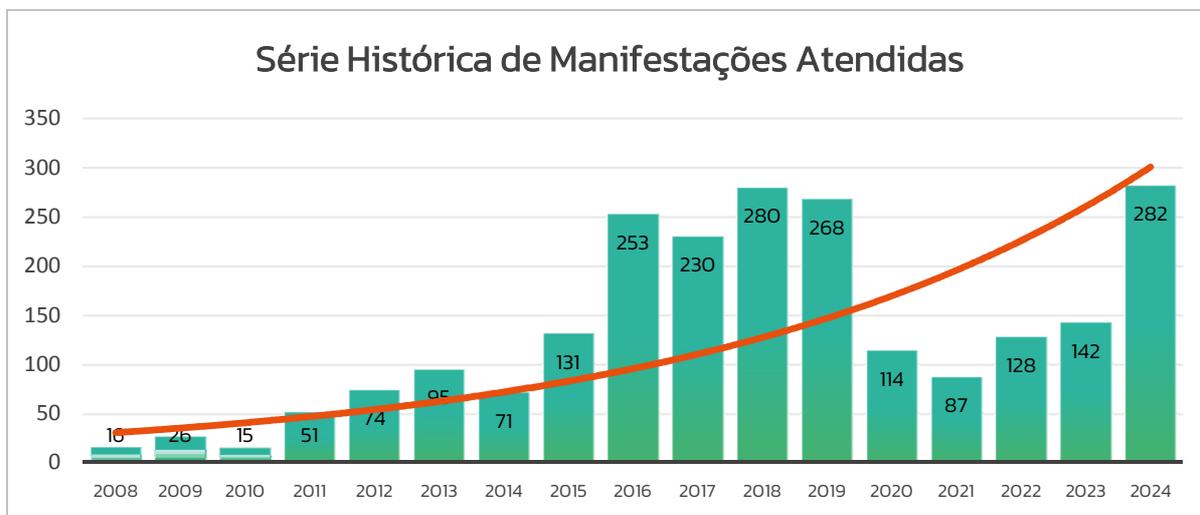
Obtém-se do total de manifestações invalidadas que 4 (quatro) demandaram assuntos que eram de responsabilidade de outros órgãos que já estavam compartilhados na manifestação, 2 (duas) por se tratar de Solicitação de Informação (SIC) e não possuir CPF que possibilitasse a transferência, 5 (cinco) por falta de elementos suficientes para dar seguimento ao tratamento da manifestação e 9 (nove) por se tratar de manifestação recebida em duplicidade, ou seja, com texto exatamente igual à outra manifestação recebida anteriormente e devidamente respondida.

Com relação às manifestações transferidas, foram encaminhadas para ARCE, CAGECE, PGE, Secretaria da Proteção Social – SPS, SESPORTE, SEMA, SEDUC, Polícia Militar do Ceará – PMCE, SEPLAG, CIPP-S/A, Secretaria de Infraestrutura – SEINFRA, SRH, Superintendência de Obras Públicas – SOP, METROFOR, por serem competentes para tratar dos assuntos abordados.

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.

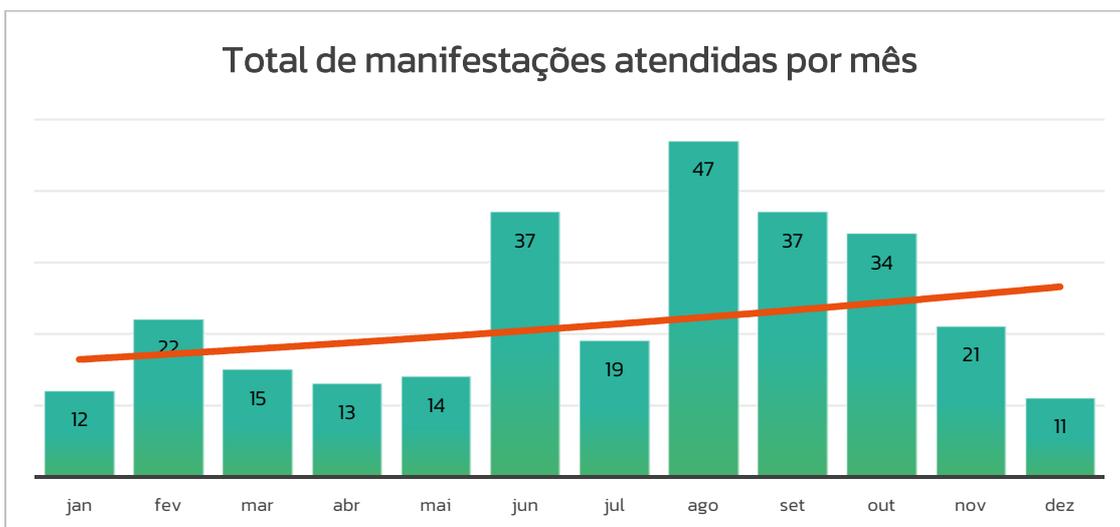
Em 2020, os números apresentam uma sequência de quedas, de 57,3% em relação ao ano de 2019 e 24% em de 2020 para 2021, provavelmente causado pela pandemia e com os decretos de isolamento social em que minimizou o número de serviços públicos ofertados. No entanto, a partir do ano de 2022 há tendência de aumento, provavelmente sendo explicado pela retomada dos serviços após os picos da pandemia causada coronavírus. O ano de 2024 apresentou um total de 282 manifestações atendidas, tendo um aumento de 99% em relação ao ano anterior, praticamente dobrando o número de manifestações.



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

Figura 2. Série histórica do total de manifestações de Ouvidoria atendidas, Ceará, 2008–2024.

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, 2024.

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 1º semestre o maior quantitativo foi registrado no mês de junho. Já no segundo semestre, os meses de agosto/setembro/outubro, foram os que tiveram mais registros. Esse aumento se deu em função do início do Programa Entrada Moradia Ceará, em 06/06/2024, e pela Campanha Elogiar Faz Bem desenvolvida pela Ouvidoria dentro da Secretaria das Cidades a partir de 01/08/2024.

No que diz respeito ao Programa Entrada Moradia Ceará, houve muita procura para sanar dúvidas a respeito do cadastro no Programa e sobre a utilização do site de inscrição, seguido, após o primeiro mês, de muitas manifestações com pedido de análise do cadastro. Já a Campanha Elogiar Faz Bem foi muito bem recebida tanto pelos colaboradores da Secretaria como pelo público externo e por isso no ano de 2024 foram registrados 67 elogios sendo 64 destes após o lançamento da referida Campanha, o que justifica o aumento de manifestações no segundo semestre.

4.2 – MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

Tabela 1 – Distribuição das manifestações atendidas segundo o meio de entrada, Ceará, 2023–2024.

MEIO DE ENTRADA	2023		2024		VARIAÇÃO 2023–2024 (%)
	N	%	N	%	
Telefone 155	76	53,5%	145	51,4%	91%
Internet	33	23,2%	64	22,7%	94%
E-mail	3	2,1%	50	17,7%	1.567%
Cidadão on-line - Chat	0	0,0%	8	2,8%	-
Presencial	3	2,1%	6	2,1%	100%
Telefone	27	19,0%	4	1,4%	-85%
WhatsApp	0	0,0%	3	1,1%	-
Reclame aqui	0	0,0%	2	0,7%	-
Total	142	100,0%	282	100,0%	99%

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 (51,4%). O segundo tipo de entrada se dá pela Internet, no próprio Ceará Transparente (22,7%). O terceiro meio

mais utilizado foi por e-mail (17,7%). Além desses, foram registradas manifestações presencialmente e por telefone. Em 2024 foram registradas por outros 3 tipos de canais que não havia sido utilizado anteriormente, Cidadão on-line – Chat, *WhatsApp* e Reclame aqui.

4.3 – TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tabela 2 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo, Ceará, 2023–2024.

MEIO DE ENTRADA	2023		2024		VARIÇÃO 2023-2024 (%)
	N	%	N	%	
Insatisfação do Cidadão	98	69,0%	144	51,1%	47%
Reclamação	85	59,9%	129	45,7%	52%
Denúncia	13	9,2%	15	5,3%	15%
Solicitação de serviço	35	24,6%	64	22,7%	83%
Contribuição para melhoria do serviço	9	6,3%	74	26,2%	722%
Sugestão	3	2,1%	7	2,5%	133%
Elogio	6	4,2%	67	23,8%	1.017%
Total	142	100,0%	282	100,0%	99%

Fonte: Ceará Transparente.



Fonte: Ceará Transparente.

Figura 4. Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação, Ceará, 2024.

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 2024 o principal tipo de manifestação foi o grupo da **Insatisfação do Cidadão**, com 51,1% das demandas. Este tipo de manifestação teve uma variação de 47% em relação a 2023. Foram registradas 15 denúncias no ano, apresentando um decréscimo de 15% em relação ao ano anterior e 129 reclamações, com aumento de 52%.

Em segundo, ficou O grupo de **Contribuição para melhoria do serviço** obteve 74 manifestações (26,2% do total), sendo 7 sugestões e 67 elogios. Esse grupo obteve um aumento de 722% no período.

A **Solicitação de serviços** ficou em terceiro lugar com 22,7% das manifestações. Este tipo de manifestação teve um aumento de 83% em relação ao mesmo período do ano anterior.

4.4 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO

Tabela 3 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de manifestação e assunto, Ceará, 2024 .

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
RECLAMAÇÃO	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO – PROJETO RIO MARANGUAPINHO	60	129
	PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ	48	
	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	07	
	OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	05	
	OUTROS	09	
ELOGIO	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	67	67
SOLICITAÇÃO	PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ	45	64
	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO – PROJETO RIO MARANGUAPINHO	06	
	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	06	
	OUTROS	07	
DENÚNCIA	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO – PROJETO RIO MARANGUAPINHO	06	15
	PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	03	
	PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ	02	
	OUTROS	04	
SUGESTÃO	REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO – PROJETO RIO MARANGUAPINHO	04	07
	APOIO PARA DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DOS MUNICÍPIOS	02	
	PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ	01	
TOTAL			282

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

4.5 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUBASSUNTO

Tabela 4 – Distribuição das manifestações atendidas por assunto e subassunto, Ceará, 2024.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	SUBTOTAL	TOTAL
PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ	PROBLEMAS AO REALIZAR CADASTRO	41	96
	ANÁLISE DO CADASTRO (SOLICITAÇÃO DO CRÉDITO)	36	
	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROGRAMA	15	
	CRITÉRIOS E REQUISITOS PARA PARTICIPAR DO PROGRAMA	02	
	CADASTRO NO PROGRAMA	02	
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO – PROJETO RIO MARANGUAPINHO	VISTORIAS TÉCNICAS	24	76
	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	19	
	UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DA ÁREA	11	
	OUTROS	22	
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	67	67
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	CADASTRO NO PROGRAMA	04	16
	REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	04	
	OUTROS	08	
OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	IRREGULARIDADE EM OBRAS	03	08
	INFORMAÇÕES SOBRE OBRAS (ANDAMENTO E PRESTAÇÃO DE CONTAS)	02	
	DESAPROPRIAÇÕES E INDENIZAÇÕES	02	
	DEMORA NA ENTREGA DA OBRA	01	
OUTROS	OUTROS	19	19
TOTAL			282

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 60 manifestações, os principais subassuntos foram vistorias técnicas, seguido de desapropriações e indenizações (Tabela 4). O segundo assunto mais reclamado pelos cidadãos usuários foi Programa Entrada Moradia Ceará, com

48 manifestações (Tabela 3). Os principais subassuntos foram problemas ao realizar o cadastro no programa e análise de cadastro (solicitação de crédito).

Houveram 67 **elogios** registrados a servidores públicos/colaboradores.

Nas **solicitações de serviços**, os assuntos mais abordados também foram o Programa Entrada Moradia Ceará e a Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho – Projeto Rio Maranguapinho (Tabela 3).

Das **denúncias** registradas 6(seis) estiveram relacionadas ao assunto Requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho – Projeto Rio Maranguapinho, 4 (quatro) relacionados ao Programa de Habitação de Interesse Social e 3(três) relacionados ao Programa Entrada Moradia Ceará (Tabela 3).

Apenas 7 **sugestões** foram registradas.

4.6 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO

Tabela 5 – Distribuição das manifestações atendidas por tipo de serviço, Ceará, 2024 .

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL	%
Doação de Fogões Sustentáveis	2	0,71%
Entrega de Título de Propriedade	1	0,35%
Programa Águas do Sertão	1	0,35%
Trabalho Social para Implementação dos Projetos de Habitação de Interesse Social	1	0,35%

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

*Percentual em relação ao total de manifestações (282)

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 4 dos serviços catalogados receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2024, apenas item 3 não obteve nenhuma manifestação de ouvidoria.

4.7 – MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

O tópico mostra a distribuição das manifestações atendidas por Eixo Governamental e Temas Setoriais do PPA 2024–2027. O órgão SCidades está inserido em 3 Eixos Governamentais (O Ceará que cuida, educa e valoriza as pessoas; O Ceará que participa, planeja e alcança resultados; O Ceará que preserva, convive e zela pelo território) e 5 Temas (Acesso à terra e moradia, Planejamento, Gestão e Transformação Digital, Desenvolvimento Urbano e Mobilidade, Meio Ambiente e Saneamento Básico).

Tabela 6 – Distribuição das manifestações atendidas por Eixo, Tema e programa, Ceará, 2024.

EIXO	TEMA	PROGRAMA DE GOVERNO	TOTAL	%
O Ceará que cuida, educa e valoriza as pessoas	Acesso à terra e moradia	Habitação e Regularização Fundiária Urbana	115	40,8
		Habitação de Interesse Social Na Área Rural	1	0,4
		TOTAL	116	41,1
O Ceará que preserva, convive e zela pelo território	Desenvolvimento Urbano e Mobilidade	Desenvolvimento do Espaço Urbano	89	31,6
		Mobilidade, Trânsito e Transporte	3	1,1
		Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário no Meio Rural	1	0,4
		TOTAL	93	33,0
O Ceará que participa, planeja e alcança resultados	Planejamento, Gestão e Transformação Digital	Gestão Administrativa do Ceará	72	25,5
		Encargos Gerais do Estado	1	0,4
		TOTAL	73	25,9
TOTAL			282	100,0

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

A Tabela 6 mostra que a maior parte das manifestações atendidas em 2024 foi relacionado ao Eixo O Ceará que cuida, educa e valoriza as pessoas (41,1%). A Secretaria das Cidades está ligada a esse eixo pelo tema Acesso à terra e moradia que compreende os programas Habitação e Regularização Fundiária Urbana e Habitação de Interesse Social Na Área Rural, tendo 116 manifestações. A segunda maior parcela das manifestações atendidas foram relacionadas ao Eixo O Ceará que preserva, convive e zela pelo território (33,0%), ligado ao tema Desenvolvimento Urbano e Mobilidade. A terceira maior quantidade de manifestações atendidas foi referente ao Eixo O Ceará que participa, planeja e alcança resultados, por meio do tema Planejamento, Gestão e Transformação Digital com 25,9% do total de manifestações registradas.

Tabela 7 – Distribuição das manifestações atendidas por programa de governo, Ceará, 2023–2024.

PROGRAMA DE GOVERNO	2023		2024		VARIAÇÃO 2023–2024 (%)
	N	%	N	%	
Habituação e Regularização Fundiária Urbana	14	9,9%	115	40,8%	721%
Desenvolvimento do Espaço Urbano	–	–	89	31,6%	-10%
Revitalização de áreas degradadas	93	65,5%	–	–	–
Promoção da Requalificação Urbana	6	4,2%	–	–	–
Gestão Administrativa do Ceará	18	12,7%	72	25,5%	300%
Mobilidade, Trânsito e Transporte	0	0,0%	3	1,1%	–
Abastecimento de água, esgotamento sanitário no meio rural	5	3,5%	1	0,4%	-80%
Habituação de Interesse Social na Área Rural	4	2,8%	1	0,4%	-75%
Encargos Gerais do Estado	0	0,0%	1	0,4%	–
Resíduos Sólidos	1	0,7%	0	0,0%	-100%
Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana	1	0,7%	0	0,0%	-100%
Total	142	100,0%	282	100,0%	95%

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 2023 e 2024. Observa-se que houve um crescimento nas manifestações registradas nos programas Habituação e Regularização Fundiária Urbana e Gestão Administrativa do Ceará.

No ano de 2024 houve o início do novo Plano Plurianual (PPA) e com isso, houve a junção dos programas orçamentários Revitalização de Áreas Urbanas Degradadas e Promoção da Requalificação Urbana. O novo programa passou a ser chamado de Desenvolvimento do Espaço Urbano. Dessa forma, comparando a soma dos programas anteriores com o atual houve um decréscimo de 10% nas manifestações atendidas.

4.8 – MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

Tabela 8 – Distribuição das manifestações atendidas por unidade demandada, Ceará, 2023–2024.

UNIDADE DEMANDADA	2023		2024		VARIÇÃO 2023–2024 (%)
	N	%	N	%	
CDHIS (Habitação)	13	9,2%	118	41,8%	808%
COREV (Revitalização de áreas degradadas)	92	64,8%	101	35,8%	10%
COURB (Obras Urbanas)	6	4,2%	16	5,7%	167%
COAFI (Financeiro)	5	3,5%	12	4,3%	140%
ASCOU/Ouvidoria	2	1,4%	7	2,5%	250%
UGP PAS (Águas do Sertão)	4	2,8%	7	2,5%	75%
Gestão Superior	10	7,0%	5	1,8%	-50%
COREF (Regularização Fundiária)	5	3,5%	4	1,4%	-20%
ASJUR (Jurídico)	1	0,7%	4	1,4%	300%
COSAN (Saneamento)	4	2,8%	3	1,1%	-25%
UGP II (Vale do Acaraú e Vale do Jaguaribe)	1	0,7%	2	0,7%	100%
ASCOM (Comunicação)	2	1,4%	2	0,7%	0%
COTIC (Tecnologia da Informação)	0	0,0%	2	0,7%	-
Total*	142	100,0%	282	100,0%	0%

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

*A soma das manifestações poderá ser superior ao total devido à possibilidade de compartilhamento de manifestação para mais de uma coordenadoria.

Pela Tabela 7 observa-se que 41,8% das demandas atendidas foram direcionadas à Coordenadoria de Habitação de Interesse Social – CDHIS. A coordenadoria tem entre as suas competências a operacionalização dos programas habitacionais Minha Casa Minha Vida e Entrada Moradia Ceará que recebeu muitas demandas no ano de 2024.

A segunda unidade mais demandada em 2024 foi a Coordenadoria de Revitalização de Áreas Degradadas – COREV com 35,8% das manifestações atendidas, cujas competências abrigam a implementação dos 3 grandes projetos de requalificação e urbanização de áreas degradadas (Projeto Rio Maranguapinho, Rio Cocó e Dendê). Observa-se um aumento de 10% no número de manifestações, em relação ao ano de 2023.

Levando em consideração a variação percentual registrada entre 2023–2024, o destaque vai para o crescimento de 808% de demandas atendidas pela Coordenadoria de Habitação de Interesse Social – CDHIS, em função, principalmente, da adesão dos cidadãos ao Programa Entrada Moradia Ceará.

4.9 – MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO DE OCORRÊNCIA

Tabela 9 – Distribuição das manifestações atendidas por Município de ocorrência, Ceará, 2023-2024.

MUNICÍPIO	2023		2024		VARIACÃO 2023-2024 (%)
	N	%	N	%	
Fortaleza	125	88,0%	241	85,5%	93%
Caucaia	1	0,7%	12	4,3%	1100%
Maranguape	0	0,0%	2	0,7%	-
Aracati	0	0,0%	2	0,7%	-
Eusébio	0	0,0%	2	0,7%	-
Itaitinga	0	0,0%	2	0,7%	-
Lavras da Mangabeira	0	0,0%	2	0,7%	-
Pacatuba	3	2,1%	1	0,4%	-67%
Pindoretama	3	2,1%	1	0,4%	-67%
Pentecoste	1	0,7%	1	0,4%	0%
Maracanaú	1	0,7%	1	0,4%	0%
Cascavel	2	1,4%	0	0,0%	-100%
Crato	2	1,4%	0	0,0%	-100%
Outros municípios	4	2,8%	9	3,2%	125%
Não identificado	0	0,0%	6	2,1%	-
Total	142	100,0%	282	100,0%	99%

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

Tabela 10 – Distribuição das manifestações atendidas por Região de Planejamento, Ceará, 2023-2024.

REGIÃO DE PLANEJAMENTO	2023		2024		VARIACÃO 2023-2024 (%)
	N	%	N	%	
Cariri	5	3,5%	3	1,1%	-40%
Centro Sul	0	0,0%	1	0,4%	-
Grande Fortaleza	135	95,1%	265	93,6%	94%
Litoral Leste	0	0,0%	2	0,7%	-
Litoral Norte	0	0,0%	0	0,0%	-
Litoral Oeste/ Vale do Curu	1	0,7%	1	0,4%	0%
Maciço de Baturité	0	0,0%	0	0,0%	-
Serra da Ibiapaba	0	0,0%	0	0,0%	-
Sertão Central	0	0,0%	0	0,0%	-
Sertão de Sobral	0	0,0%	0	0,0%	-
Sertões de Canindé	0	0,0%	2	0,7%	-
Sertão dos Crateús	1	0,7%	1	0,4%	0%
Sertão dos Inhamuns	0	0,0%	0	0,0%	-
Vale do Jaguaribe	0	0,0%	2	0,7%	-100%
Não identificado	0	0,0%	6	2,1%	-
Total	142	100,0%	282	100,0%	99%

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

Secretaria das Cidades

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



Em relação ao município a que se refere à manifestação (Tabela 8), observa-se que a maior parte da demanda foi da capital Fortaleza, com 85,5% do total, no período estudado. Com relação a 2023, houve um aumento de 93% para a capital.

Em segundo lugar ficou o município de Caucaia com 4,3% das manifestações. Os municípios de Maranguape, Aracati, Eusébio, Itaitinga e Lavras da Mangabeira registraram 2 (0,7%) das manifestações. Outros 13 municípios registraram apenas 1 manifestação (Pacatuba, Pindoretama, Pentecoste, Maracanaú, Iguatu, Russas, Canindé, Crateús, Limoeiro do Norte, Juazeiro do Norte, Madalena, São Gonçalo do Amarante e Horizonte). Os municípios de Cascavel e Crato, que tiveram manifestações no ano de 2023 não obtiveram nenhuma neste ano.

Em relação à Região de Planejamento houve maior predominância na Região denominada Grande Fortaleza, com 93,6% das manifestações registradas, em seguida a Região do Cariri com 1,1% 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, 2023–2024.

SITUAÇÃO DE RESPOSTA	2023		2024	
	N	%	N	%
Total de Manifestações Respondidas no Prazo	142	100,0%	281	99,6%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0,0%	1	0,4%
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	142	100,0%	282	100,0%
Índice de Resolubilidade	100,0%		99,6%	

Fonte: Ceará Transparente. Download realizado em 1º de janeiro de 2024.

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 2024 foi de 99,6%. O índice foi um pouco menor do que o resultado do ano anterior por um equívoco de operação do sistema, entretanto a manifestação foi respondida com 21 dias, ou seja, ainda com possibilidade de prorrogação.

Ainda que tenha havido a redução do índice, a Secretaria das Cidades atingiu a meta estipulada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, que é 94%.

5.1.1 – AÇÕES PARA MELHORIA DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Objetivando melhorar o índice de resolubilidade a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria promove continuamente a sensibilização das unidades orgânicas sobre a Ouvidoria Setorial. Além disso, no ano de 2024, cada coordenadoria elegeu um colaborador para acompanhar e responder as suas manifestações.

Com essa indicação, houve a facilitação na comunicação entre área e ouvidoria e o empenho maior por parte da coordenadoria em resolver as pendências. Com a centralização da responsabilidade em uma única pessoa de cada área, a coordenadoria passou a ter maior compreensão dos problemas relacionados à esta e intensificaram as medidas de combate para melhoria do serviço prestado.

Como sequência do trabalho realizado desde 2023, 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.

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

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, 2023–2024.

TEMPO MÉDIO POR UNIDADE	2023	2024
CDHIS – COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO DA HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	8 DIAS	4 DIAS
COREV – COORDENADORIA DE REVITALIZAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS	9 DIAS	5 DIAS
COURB – COORDENADORIA DE OBRAS URBANAS	2 DIAS	2 DIAS
COAFI – COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	13 DIAS	2 DIAS
UGP PAS – UNIDADE DE GERENCIAMENTO DO PROGRAMA ÁGUAS DO SERÃO	5 DIAS	3 DIAS
Total	8 dias	4 dias

Fonte: Ceará Transparente.

Detalhando por unidade demandada, selecionando as 5 áreas com maior número de demanda, a COREV teve o maior tempo médio de resposta, 5 dias; em seguida a CDHIS que teve média de 4 dias para resposta.

Tal diminuição se deu pelo trabalho da Ouvidoria junto às áreas, fazendo o contato pessoal com os responsáveis pelas respostas. Algumas áreas, como a Coordenadoria de Obras Urbanas – COURB, catalogaram seus serviços/obras e convênios criando um banco de dados que facilita a busca para a resposta da manifestação de ouvidoria. Essa ação elevou a qualidade das respostas da referida área e diminuiu significativamente o tempo de resposta.

Outro fator que contribuiu para a redução da média do tempo foi o número de Elogios recebidos, que aumentou após a criação da Campanha Elogiar Faz Bem, e como não é necessário a busca de dados, visita técnica, dentre outras ações, o elogio é respondido em média com 1 (um) dia após o recebimento.

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, e através de link disponibilizado pela central quando a resposta é recebida pelo whatsapp. 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, 2023–2024.

PERGUNTAS	2023	2024
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	3,91	4,27
B. Com o tempo de retorno da resposta?	4,55	3,95
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação?	4,36	4,32
D. Com a qualidade da resposta apresentada?	3,45	3,73
Média	4,07	4,07
Índice de Satisfação do Usuário	64,0%	68,0%

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 um aumento na satisfação do usuário em relação ao atendimento de ouvidoria, tendo em vista que a média passou de 3,91 em 2023 para 4,27 em 2024.

Quanto à satisfação em relação ao tempo de retorno das respostas, passou de 4,55 em 2023 para 3,95 em 2024, reduzindo a satisfação em relação ao ano passado. Outra redução foi em relação ao canal utilizado, passou de 4,36 em 2023 para 4,32 em 2024. Já em relação à qualidade da resposta passou de 3,45 no ano de 2023 para 3,73 em 2024.

Cumpre-nos frisar que apesar da insatisfação atribuída pelo cidadão, no que se refere ao tempo de resposta, houve considerável redução da média do tempo, conforme já exposto no item 5.1.2.

De um modo geral o Índice de Satisfação do Usuário atingiu 68%, havendo um acréscimo de 4 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Sendo assim, a Secretaria das Cidades atingiu um bom resultado, uma vez que 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 pode ser considerado insatisfatório por não obter a resposta esperada.

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.

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.

O monitoramento trimestral da pesquisa de satisfação no Ceará Transparente, bem como através dos folhetos depositados nas urnas após o atendimento presencial, tem dado à Ouvidoria a possibilidade de agir de forma mais rápida e efetiva no que diz respeito à busca para o melhor

atendimento e a satisfação do cidadão. Como resultado desse trabalho, a Ouvidoria passou a receber manifestações de ELOGIO para colaboradores pelo atendimento e atenção recebidos e agradecimentos pelo serviço prestado, tendo aumentado o índice de satisfação comparado ao ano anterior.

Assim, destacamos que permanecerá em 2025 o comprometimento da Ouvidoria com tais ações.

5.2.3 – AMOSTRA DE RESPONDENTES

Tabela 14 – Amostra de respondentes da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Ceará Transparente, Ceará, 2023–2024.

AMOSTRA DE RESPONDENTES	2023	2024
Total de pesquisas respondidas	11	22
Total de manifestações finalizadas	142	282
Representação da amostra (%)	7,7%	7,8%

Fonte: Ceará Transparente.

Das 282 manifestações registradas, 22 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação, representando 7,8% do total. Em comparação ao ano de 2023 o percentual ficou praticamente o mesmo. A amostra não é representativa, uma vez que, para esse tamanho de população a amostra necessária seria 163 participantes.

5.2.4 – ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA

Tabela 15 – Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria, Ceará, 2023–2024.

PERGUNTAS	2023	2024
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,45	3,77
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,82	4,09

Em relação ao índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria, a Tabela mostra que a percepção do cidadão quanto à qualidade do serviço da ouvidoria, antes de realizar a manifestação, era 3,77. Depois do serviço realizado a avaliação média passou para 4,09. Quando comparado ao ano anterior, houve um acréscimo 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 alguns comentários em suas pesquisas, como descritos abaixo:

<i>"Infelizmente são órgãos que não se falam! O cidadão tem que mandar email e esperar em Deus!" (Cidadão 1)</i>
<i>"... não vejo nada acontecer... Nem secretaria das cidades, nem prefeitura". (Cidadão 2)</i>
<i>"Essa resposta foi aceitável!". (Cidadão 3)</i>
<i>".Contato humanizada! Eu identifiquei que a primeira resposta onde aguardei por cerca de 1x semana, foi [respondida] pelo bot.". (Cidadão 4)</i>
<i>"Fiz a reclamação [mas] não resolveram o situação". (Cidadão 5)</i>
<i>"Continuar a escuta dos colaboradores, sejam para elogios, necessidades diárias do trabalho, críticas construtivas e propostas de melhorias para nossa secretaria. Com certeza a voz dos colaboradores é o canal mais eficiente para atingir a excelência". (Cidadão 6)</i>
<i>"Parabéns pela dedicação em resolver meu problema". (Cidadão 7)</i>
<i>"A conduta realizada pela CSEP no processo fora satisfatória, [contudo], quanto a resposta final não fora devidamente aceitável,..". (Cidadão 8)</i>
<i>"Não gostei da forma tão direta sem contemplar a sugestão dada.". (Cidadão 9)</i>

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 2024, foram **reclamações** e o assunto mais demandado foi o **Programa Entrada Moradia Ceará** cujos subassuntos mais requeridos foram **Problemas ao Realizar o Cadastro e Análise do Cadastro (Solicitação do Crédito)**.

Em comparação com as demandas registradas no ano anterior, percebe-se a redução 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 deu, principalmente, pela dificuldade do cidadão efetuar o cadastro no Programa Entrada Moradia Ceará, mesmo quando o no site consta todo o passo a passo que deve ser seguido e lista de perguntas frequentes, já com as respostas. Nos dois primeiros meses de funcionamento percebemos instabilidades no sistema de inscrição adotado, mas que foram devidamente corrigidas pela área técnica responsável.

Em seguida, percebeu-se a reclamação dos cidadãos a respeito da demora para aprovação da concessão do benefício e finalização do processo, mas foi verificado com a área e foram realizadas mudanças internas que aceleraram o trâmite, podendo ainda ocorrer atraso uma vez que parte do processo depende da Caixa Econômica Federal, agente operador e financeiro do Programa, que analisa a documentação e libera o financiamento para o cidadão.

6.3 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

Objetivando garantir o atendimento à demanda do cidadão e seguir as 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, apontou para as áreas as fragilidades recebidas através das manifestações e solicitou e acompanhou as ações junto às mesmas, como medidas de correção.



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

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

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

No ano de 2024 foram feitas melhorias na sala de atendimento da Ouvidoria, com a substituição do ar condicionado e a retirada dos papéis que faziam o bloqueio dos vidros e a pintura dos mesmos proporcionando mais organização, beleza e conforto aos cidadãos atendidos de forma presencial (fotos em anexo).

A Ouvidoria recebeu um número de telefone próprio, pois antes era compartilhado com o Controle Interno, facilitando o acesso pelo cidadão.

Em virtude do atendimento e atenção prestados pela Ouvidoria aos colaboradores a mesma passou a ser vista como um local de acolhimento e de escuta no qual são expostos problemas pessoais, questões com colegas de trabalho, dentre outros assuntos. Diante disso, foi visto a necessidade de se fazer ações através das quais os colaboradores se vissem mais valorizados e que impactassem de forma positiva e alcançasse a todos.

Dentre as ações realizadas foi feita a conscientização da utilização do estacionamento do prédio da SEPLAG, local que funciona a Secretaria, implementou-se a Campanha Elogiar Faz bem, através da qual se fomenta a valorização do trabalho dos colegas e melhora o clima institucional. Além disso, foram realizadas ações nas datas comemorativas (Dia da Mulher, Dia das Mães e Dia dos Pais) e passaram a ser feitas campanhas de conscientização da Saúde todos os meses, onde são feitas programações que ocorrem durante o mês, palestras ou roda de conversa, divulgação de cartazes, envio de e-mails, etc. (fotos em anexo)

As conquistas da Ouvidoria foram reconhecidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do estado – CGE e apresentadas do VI Reunião da Rede de Ouvidorias de 2024.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
1ª REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	CGE	21/02/2024	3 h/a
2ª REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	CGE	23/04/2024	4 h/a
CURSO – GESTÃO DE OUVIDORIA – TURMA 01	EGPCE	06/05/2024 A 24/05/2024	75 h/a
CURSO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	EGPCE	20/05/2024	20 h/a
CURSO ÉTICA E SERVIÇO PÚBLICO	EGPCE	20/05/2024	20 h/a
CURSO – TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO DE CONFLITOS	EGPCE	20/05/2024 A 22/05/2024	20 h/a
VISITA TÉCNICA À CENTRAL 155 – CANINDÉ PARA TREINAMENTO DO PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ	SCIDADES	10/06/2024	---
3ª REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS – APRESENTAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA COM FOCO NO COMBATE AO ASSÉDIO MORAL	CGE	19/06/2024	3 h/a
PALESTRA – EQUIDADE DE GÊNERO NOS ESPAÇOS DE TRABALHO DO SERVIÇO PÚBLICO	EGPCE	27/06/2024	4h/a
OFICINA – DIREITOS E CIDADANIA LGBTI+: CONSTRUINDO UMA OUVIDORIA INCLUSIVA – TURMA 01	EGPCE	03/07/2024	4 h/a
TIRA DÚVIDAS DE OUVIDORIA – CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES QUANTO À PROCEDÊNCIA	CGE	24/07/2024	---
OFICINA – PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DE GÊNERO NAS INSTITUIÇÕES – TURMA 01	EGPCE	20/08/2024	3 h/a
OFICINA – QUALIDADE NAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA – TURMA 01	EGPCE	22/08/2024 A 23/08/2024	6 h/a
4ª REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	EGPCE	28/08/2024	3 h/a
2º ENCONTRO NACIONAL DOS OUVIDORES DE SANEAMENTO	AESBE	12/09/2024 A 13/09/2024	18 h/a
CURSO – LÍNGUA PORTUGUESA: REDAÇÃO OFICIAL	EGPCE	16/09/2024	40 h/a
USO DA LINGUAGEM SIMPLES NO SERVIÇO PÚBLICO	ARCE	17/09/2024	3 h/a
CURSO – DIREITOS E DEVERES E RESPONSABILIDADES DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	EGPCE	17/09/2024	20 h/a
RODA DE CONVERSA – PREVENÇÃO AO SUICÍDIO – TURMA 01	EGPCE	23/09/2024	2 h/a

Secretaria das Cidades

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



TIRA DÚVIDAS DE OUVIDORIA – COMPARTILHAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE MANIFESTAÇÕES	CGE	24/09/2024	2 h/a
REUNIÃO DA CÂMARA TÉCNICA DE OUVIDORIA (CTO) – PALESTRA DE ARIANA FRANCES – ASSÉDIO SEXUAL E MORAL	AESBE	25/09/2024	4 h/a
PALESTRA – SAÚDE MENTAL A FAVOR DA VIDA – TURMA 01	EGP	01/10/2024	2 h/a
CURSO INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	EGP	01/10/2024 A 10/10/2024	21 h/a
5ª REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	CGE	23/10/2024	3 h/a
OFICINA DE CONSTRUÇÃO DE RELATÓRIO DE OUVIDORIA	CGE	05/12/2024	3 h/a
33º FÓRUM DE REGULAÇÃO E CIDADANIA – HIDROGÊNIO VERDE	ARCE	10/12/2024	3h/a
6ª REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS	CGE	11/12/2024	3 h/a
CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA (PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA) – OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO E ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA-ENAP	EGV	11/12/2024	20h/a
SEMINÁRIO – INAUGURAL DESAFIOS E DIRETRIZES ESTRATÉGICAS PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO ESTADO DO CEARÁ	EGP	18/12/2024	9 h/a

Secretaria das Cidades

9 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A partir dos tópicos abordados no relatório foi possível identificar o seguinte achado:

- Demora do trâmite do processo de concessão do benefício do Programa Entrada Moradia Ceará.

O principal assunto abordado nas demandas de Ouvidoria de 2024 se deu por problemas no sistema ao realizar o cadastro e pela demora da concessão do benefício, quando já aprovada a documentação.

Quando a ouvidoria identificou que havia um grande número de reclamações a respeito, buscou a Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social – CDHIS, responsável pelo Programa, e solicitou que fossem feitas as mudanças necessárias para solução dos problemas e redução das demandas.

Após o início do programa, houve adequação do sistema de inscrição e acompanhamento e solução de todas as inconsistências apresentadas. Com essas alterações, houve significativa redução das demandas a esse respeito.

No tocante à tramitação do processo de aprovação, houve contratação de pessoal e o consequente aumento da equipe de análise e dos procedimentos de cadastro que inicialmente eram analisados no prazo médio de 8 dias e passaram a ser analisados em 24 horas. Já a fase de pagamento do subsídio, é realizada em 7 dias úteis e esses prazos só são excedidos quando há impossibilidade de pagamento por falta de recurso do Governo Estadual ou Federal, e assim não depende da Secretaria das Cidades. Além das mudanças dentro da CDHIS, foram solicitadas mudanças na Caixa Econômica Federal, agente operador e financeiro do Programa, que passou a expandir o atendimento para um número maior de agências, agilizando os processos, que passaram de 15 para 8 dias.

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

Recomendação 1) Manter as ações já realizadas em 2024 de forma a permanecer reduzido o prazo de análise e concessão do benefício do Programa Entrada Moradia Ceará, bem como observar através das manifestações recebidas ao longo de 2025 os problemas apontados para que se busque a solução e a redução de demandas de ouvidoria.

Área responsável: CDHIS.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2025.

Francisca Helena Nogueira Lima
Ouvidora da Secretaria das Cidades



10 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento e indico as providências, descritas abaixo, a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial e o devido encaminhamento à Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social – CDHIS.

- Manter o monitoramento e atualização do sistema de forma contínua, bem como as ações já realizadas em 2024 para a redução do prazo utilizado para análise e concessão do benefício do Programa Entrada Moradia
- Observar através das manifestações recebidas ao longo de 2025 os problemas apontados para que se busque a solução e a redução de demandas de ouvidoria com esse assunto.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2025.

José Jácome Carneiro Albuquerque
SECRETÁRIO DAS CIDADES



11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

Considerando toda a análise realizada para a elaboração do presente relatório, constatamos que maior número de manifestações foi destinada à Coordenadoria de Desenvolvimento da Habitação de Interesse Social – CDHIS em referência ao Programa Entrada Moradia Ceará. Entretanto, é de nosso conhecimento que a referida coordenadoria vem fazendo mudanças consideráveis para a solução dos problemas e depois de tais mudanças já identificamos a redução das demandas a esse respeito e a satisfação do cidadão, pois a CDHIS também recebeu vários elogios a respeito do Programa.

Sabemos que o processo não depende somente da equipe da Secretaria das Cidades, pois parte dele depende da Caixa Econômica Federal, agente operador e financeiro do Programa. O outro fator que foge do controle da Secretaria é a liberação de recurso financeiro pelo Governo Estadual e Federal, que quando paralisados podem ocasionar atraso e aumento da insatisfação do cidadão.

Assim, reforçamos a necessidade da CDHIS continuar o monitoramento do sistema e das ações realizadas, como forma de manter a redução dos prazos alcançados em 2024, conforme consta no pronunciamento do Secretário das Cidades.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2025.

Francisca Helena Nogueira Lima
Ouvidora da Secretaria das Cidades



ANEXOS



PORTARIA Nº 093 DE 08 DE AGOSTO DE 2023

INSTITUI O COMITÊ DE INTEGRIDADE DA SECRETARIA DAS CIDADES

E

PORTARIA Nº 121 DE 02 DE OUTUBRO DE 2023

ALTERA A COMPOSIÇÃO DO COMITÊ DE INTEGRIDADE DA SECRETARIA DAS CIDADES
INSTITUÍDO PELA PORTARIA Nº 093 DE AGOSTO DE 2023.

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 noventa 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 Supuciria 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
Ídina 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.

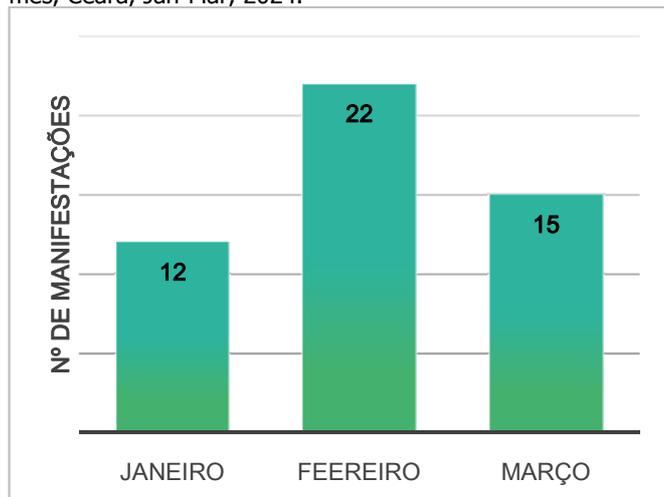
José Jácome Carneiro Albuquerque
SECRETÁRIO DAS CIDADES





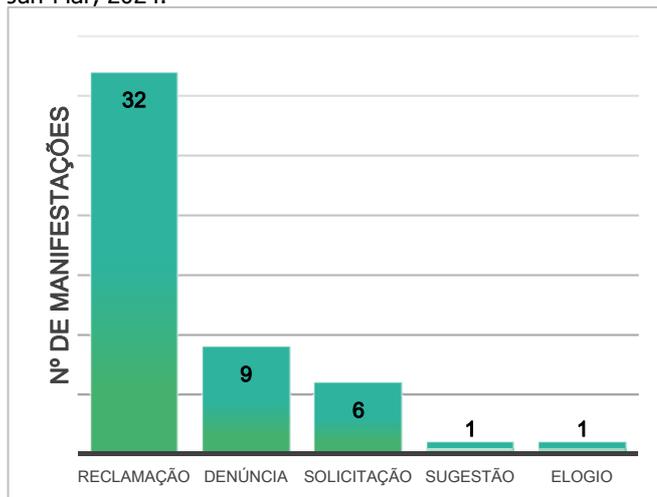
**BOLETINS TRIMESTRAIS DE MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 2024
(CEARÁ TRANSPARENTE)**

Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, Jan-Mar, 2024.



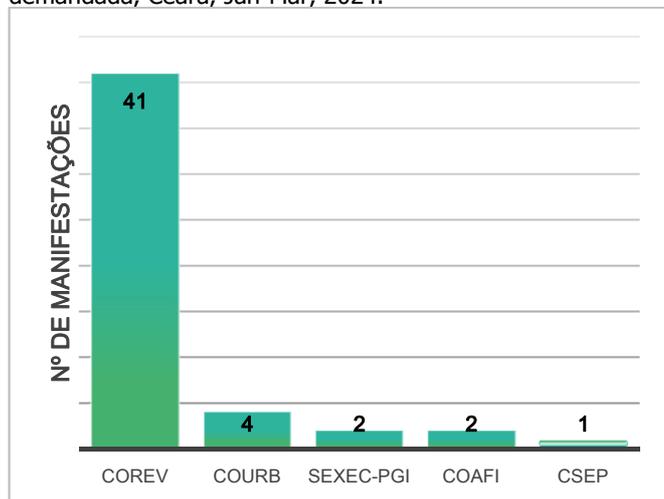
Fonte: Ceará Transparente

Figura 2. Nº de Manifestações de Ouvidoria por tipo, Ceará, Jan-Mar, 2024.



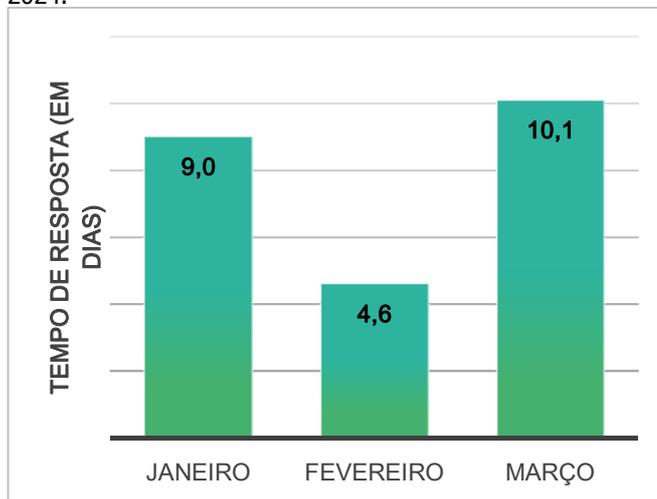
Fonte: Ceará Transparente.

Figura 3. Nº de Manifestações de Ouvidoria por área demandada, Ceará, Jan-Mar, 2024.



Fonte: Ceará Transparente.

Figura 4. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, Jan-Mar, 2024.



Fonte: Ceará Transparente.

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto/subassunto, Ceará, Jan-Mar, 2024.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	Total
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO, COCO E DENDÊ	Vistorias técnicas	15	41
	Utilização ou ocupação indevida da área	10	
	Desapropriação e indenização	7	
	Outros	9	
OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	Irregularidade em obras	1	2
	Demora na entrega da obra	1	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	1	2
	Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição	1	
OUTROS	Elogio ao servidor público/colaborador	1	4
	Apoio para desenvolvimento institucional dos municípios	1	
	Assédio Moral (violência Verbal)	1	
	Programa de Habitação de Interesse Social (cadastro no programa)	1	
TOTAL		49	49

Fonte: Ceará Transparente.

Prezados,

Segue o Boletim de Ouvidoria referente ao trimestre janeiro a março/2024. 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 12 registros no mês de janeiro, 22 no mês de fevereiro e 15 no mês de março, totalizando 49 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 COURB (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 à COURB, foram recebidas 4 (quatro) manifestações através das quais os cidadãos solicitam continuidade de obras que estão paralisadas e o investimento em políticas públicas em determinadas regiões do Estado.

As manifestações para a COREV se deram em razão dos Projetos Rio Maranguapinho, com 39 manifestações e Dendê com 2 manifestações. As ouvidorias destinadas ao Projeto Rio Maranguapinho em sua maioria tratam da necessidade de vistorias técnicas, demora no pagamento de indenizações e aluguel social, bem como utilização ou ocupação indevida da área.

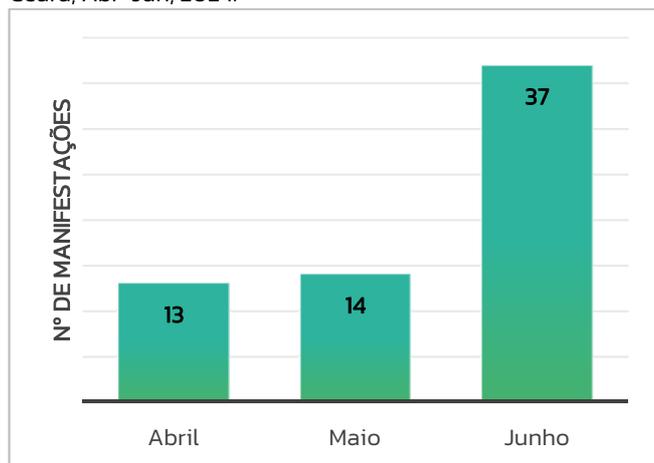
O tempo médio de resposta foi de 7,4 dias no período, sendo que o mês com maior tempo de resposta foi março em virtude da necessidade de análise dos processos de pagamento de indenizações, visita técnica em campo e de parecer da gerenciadora para a emissão de respostas mais completas e precisas pela 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 às Obras de mobilidade e requalificação urbana e Conduta inadequada de servidor/colaborador.

Informamos ainda que 7 manifestações foram transferidas para Cagece, ARCE, PGE, SPS e Sesporte, por serem de competência daqueles órgãos 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.

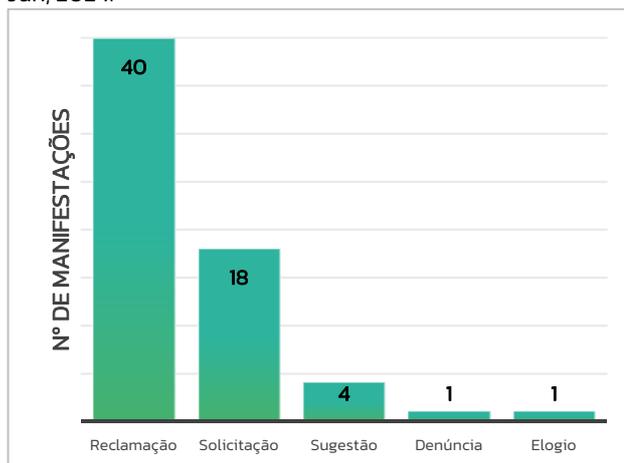
Ouvidoria Setorial.

Figura 1. N° de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, Abr-Jun, 2024.



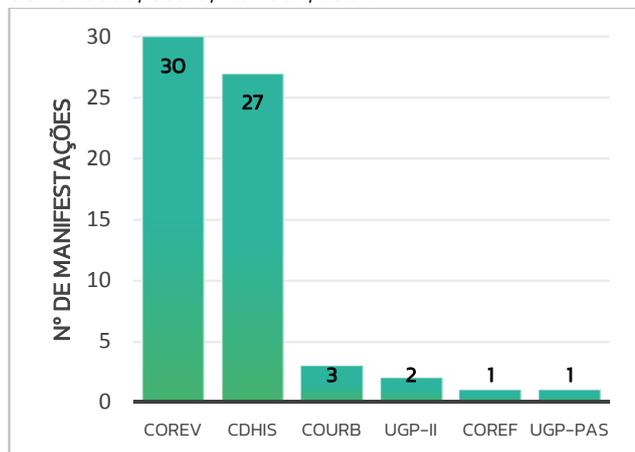
Fonte: Ceará Transparente

Figura 2. N° de Manifestações de Ouvidoria por tipo, Ceará, Abr-Jun, 2024.



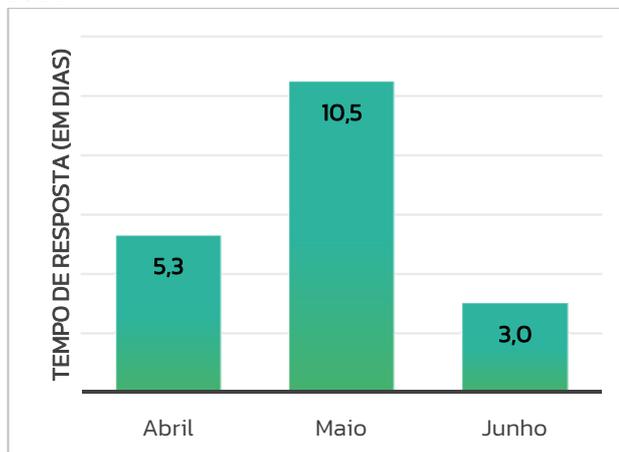
Fonte: Ceará Transparente.

Figura 3. N° de Manifestações de Ouvidoria por área demandada, Ceará, Abr-Jun, 2024.



Fonte: Ceará Transparente.

Figura 4. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, Abr-Jun, 2024.



Fonte: Ceará Transparente.

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto/subassunto, Ceará, Abr-Jun, 2024.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	Total
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO - PROJETO RIO MARANGUAPINHO, COCÓ E DENDÊ	Vistorias técnicas	10	29
	Desapropriação e indenização	10	
	Outros	9	
PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ	Problemas ao realizar cadastro no programa	14	23
	Informações gerais sobre o programa	9	
OBRAS DE MOBILIDADE E REQUALIFICAÇÃO URBANA	Desapropriações e indenizações	1	3
	Irregularidade em obras	1	
OUTROS	Atraso no pagamento do fornecedor	2	9
	Programa de Habitação de Interesse Social (cadastro no programa)	2	
	Apoio ao desenvolvimento dos municípios	2	
	Saneamento básico rural	1	
	Projeto fogões ecoeficientes	1	
	Elogio ao servidor público/colaborador	1	
TOTAL		64	64

Fonte: Ceará Transparente.

Prezados,

Segue o Boletim de Ouvidoria referente ao trimestre abril a junho/2024. 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 13 registros no mês de abril, 14 no mês de maio e 37 no mês de junho, totalizando 64 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 CDHIS (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 à CDHIS, o aumento se deu em virtude do lançamento do Programa Entrada Moradia. As manifestações dizem respeito aos problemas para a realização do cadastro, na maioria das vezes por limitações dos próprios cidadãos.

As manifestações para a COREV se deram em razão dos Projetos Rio Maranguapinho, com 27 manifestações e Dendê com 2 manifestações. As ouvidorias destinadas ao Projeto Rio Maranguapinho em sua maioria, tratam da necessidade de vistorias técnicas de unidades que não recebem manutenção pelos usuários e que pretendem que o Estado se responsabilize pelos danos.

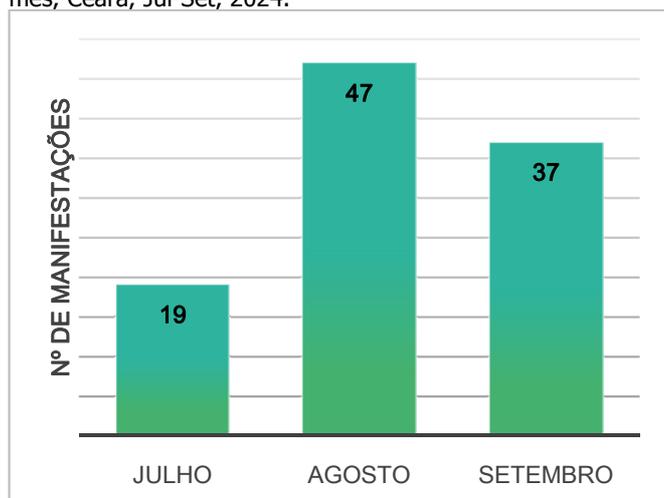
O tempo médio de resposta foi de 5,1 dias no período, sendo que o mês com maior tempo de resposta foi maio em virtude da alta demanda da CDHIS com questões relacionadas ao Programa Entrada Moradia, que findavam na demora da emissão da resposta. (Figura 4). Os assuntos mais demandados foram referentes às Obras de requalificação e urbanização do Rio Maranguapinho, Rio Cocó e comunidade do Dendê (Tabela 1). Em seguida as questões referentes ao Programa Entrada Moradia.

Informamos ainda que 5 manifestações foram transferidas para Cagece, Seduc, PMCE, SPS e Seplag, por serem de competência daqueles órgãos 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.

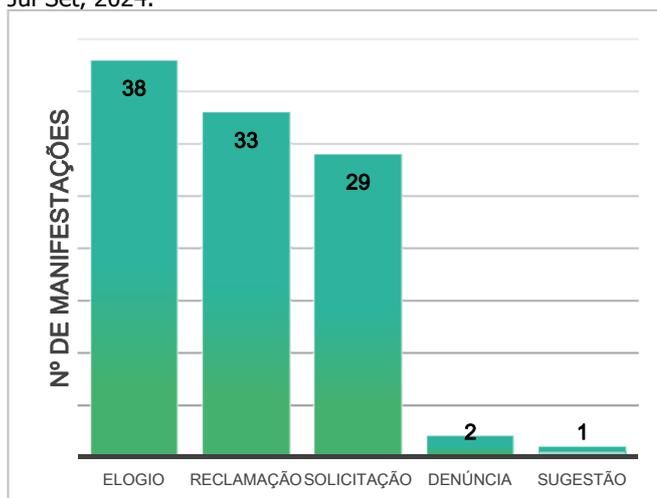
Ouvidoria Setorial.

Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, Jul-Set, 2024.



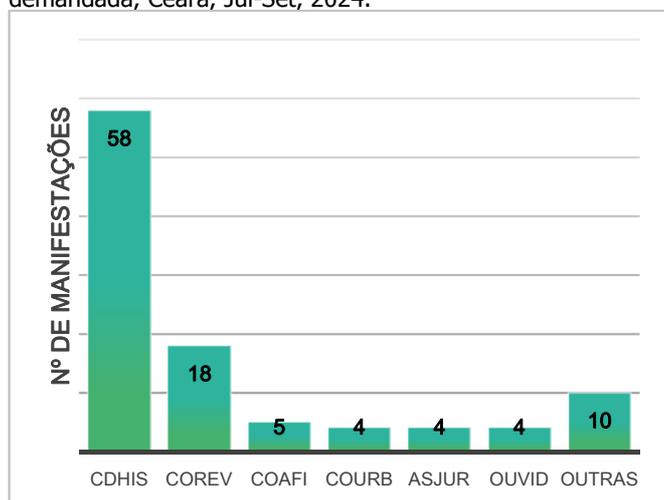
Fonte: Ceará Transparente

Figura 2. Nº de Manifestações de Ouvidoria por tipo, Ceará, Jul-Set, 2024.



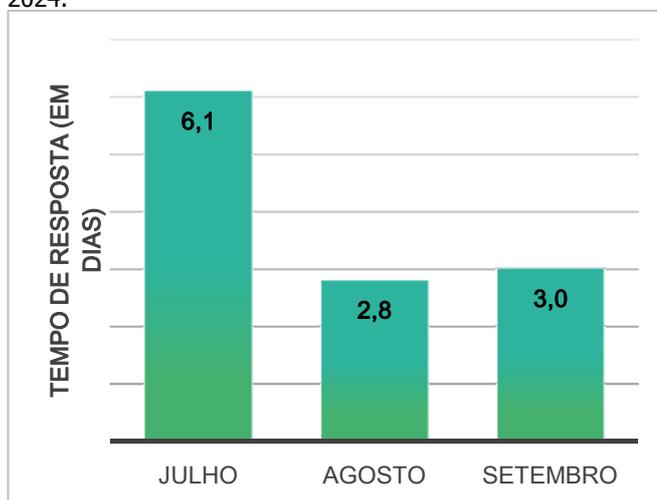
Fonte: Ceará Transparente.

Figura 3. Nº de Manifestações de Ouvidoria por área demandada, Ceará, Jul-Set, 2024.



Fonte: Ceará Transparente.

Figura 4. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, Jul-Set, 2024.



Fonte: Ceará Transparente.

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto/subassunto, Ceará, Jul-Set, 2024.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	Total
PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ	Problemas ao realizar cadastro no programa	25	53
	Análise do cadastro (solicitação do crédito)	19	
	Informações gerais sobre o programa (entrada moradia)	5	
	Outros	4	
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Elogio ao servidor público/colaborador	38	38
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO – PROJETO RIO MARANGUAPINHO	Desapropriações e indenizações	1	06
	Limpeza da área	1	
	Andamento das obras do projeto	1	
	Utilização ou ocupação indevida da área	1	
	Vistorias técnicas	1	
OUTROS	Programa de habitação de interesse social	4	06
	Convênios e instrumentos congêneres	1	
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1	
TOTAL		103	103

Fonte: Ceará Transparente.

Prezados,

Segue o Boletim de Ouvidoria referente ao trimestre julho a setembro/2024. 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 19 registros no mês de julho, 47 no mês de agosto e 37 no mês de setembro, totalizando 103 registros no período (Figura 1).

O tipo de manifestação mais registrada no período foram os ELOGIOS (Figura 2). O resultado foi esperado uma vez que a Ouvidoria da Secretaria das Cidades deu início à Campanha Elogiar Faz Bem, e esta foi muito bem recebida pelos colaboradores que aderiram de forma participativa elogiando os colegas pelo trabalho realizado.

Em seguida, os tipos de manifestações mais registrados foram as reclamações e solicitações (Figura 2). As áreas mais demandadas foram CDHIS e COREV (Figura 3). A CDHIS por ser responsável pelos programas habitacionais como Programa de Habitação de Interesse Social e Programa Entrada Moradia Ceará. A COREV é a área que atende maior número de cidadãos em seus projetos, contemplando os projetos de requalificação e urbanização dos rios Maranguapinho e Cocó, além da área da Comunidade do Dendê.

As manifestações mais recorrentes estiveram relacionadas ao Programa Entrada Moradia Ceará, com 53 manifestações, mais que a metade das registradas no período (Tabela 1). O Programa foi lançado em 03 de junho de 2024 e resultou num aumento do número de acessos devido, principalmente, às dificuldades dos cidadãos em realizar o cadastro. Após essa efetivação, os cidadãos contatam a Ouvidoria em busca de acelerar a análise da sua documentação, entretanto o processo não depende só da Scidades, mas também da Caixa Econômica. Em seguida, o assunto mais abordado foi o Elogio ao servidor público/colaborador, com 38 manifestações.

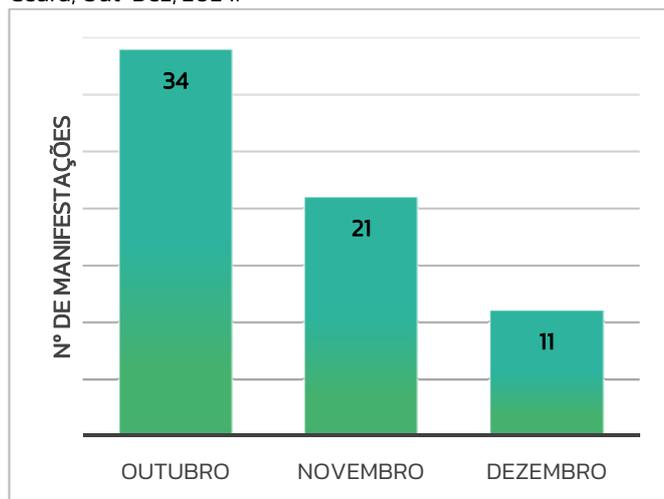
O tempo médio de resposta foi de 3,5 dias no período. Entretanto, no mês de JULHO, em virtude da necessidade de análise da documentação dos inscritos no Programa Entrada Moradia e da alta demanda oriunda do lançamento do supracitado programa, empregou-se maior tempo para o retorno aos cidadãos usuários. Contudo, a média melhorou a partir de AGOSTO com o lançamento da Campanha Elogiar Faz Bem, uma vez que a finalização do elogio no âmbito do Sistema Ceará Transparente é imediato, já que o servidor(a)/colaborador(a) recebe seu elogio tão logo seja registrado no sistema e em seguida já finalizamos informando para o colaborador que fez o elogio a reação do colega elogiado (Figura 4).

Informamos ainda que 10 manifestações foram transferidas para Cagece, SRH, SOP, Seinfra, Seplag, Seduc, e CIPP-S/A, por serem de competência daqueles órgãos 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.

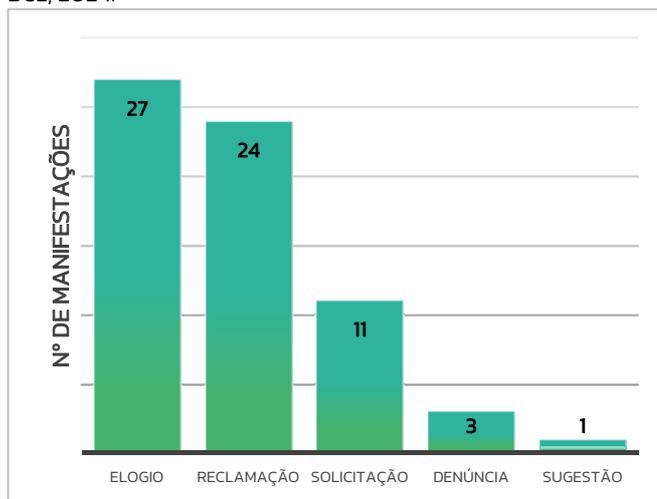
Ouvidoria Setorial.

Figura 1. N° de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, Out-Dez, 2024.



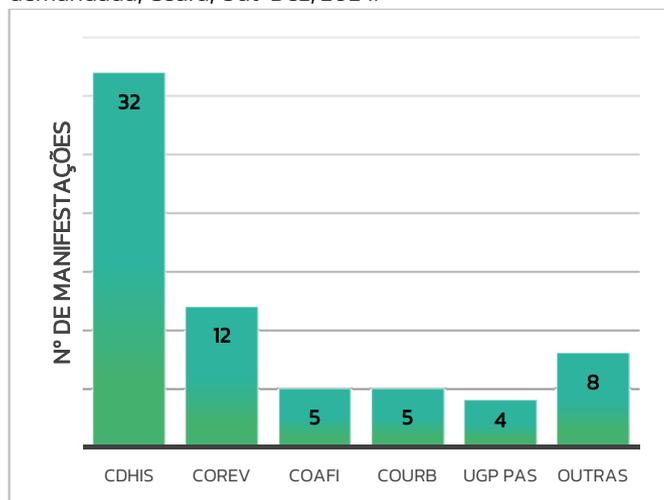
Fonte: Ceará Transparente

Figura 2. N° de Manifestações de Ouvidoria por tipo, Ceará, Out-Dez, 2024.



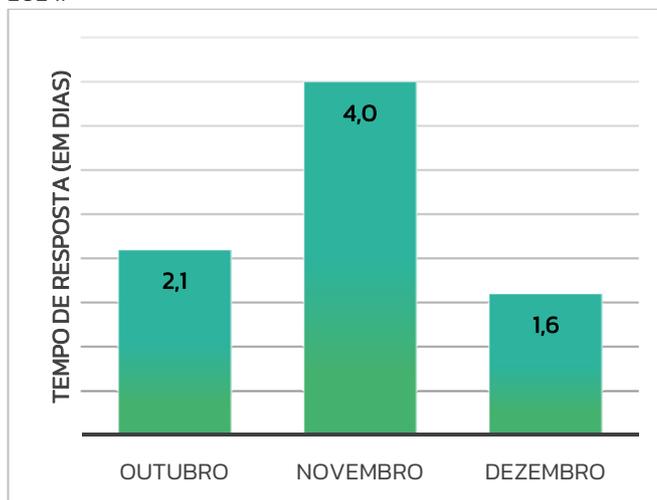
Fonte: Ceará Transparente.

Figura 3. N° de Manifestações de Ouvidoria por área demandada, Ceará, Out-Dez, 2024.



Fonte: Ceará Transparente.

Figura 4. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, Out-Dez, 2024.



Fonte: Ceará Transparente.

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto/subassunto, Ceará, Out-Dez, 2024.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	Total
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Elogio ao servidor público/colaborador	27	27
PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ	Análise do cadastro (solicitação do crédito)	17	20
	Problemas ao realizar cadastro no programa	2	
	Informações gerais sobre o programa (entrada moradia)	1	
PROGRAMA DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL	Comercialização (compra e venda)	3	9
	Orientações e procedimentos sobre o programa	2	
	Regularização fundiária	2	
	Outros	2	
OUTROS	Requalificação e urbanização dos projetos Rio Maranguapinho e Rio Cocó	5	10
	Obras de mobilidade e requalificação urbana	3	
	Outros	2	
TOTAL		66	66

Fonte: Ceará Transparente.

Prezados,

Segue o Boletim de Ouvidoria referente ao trimestre outubro a dezembro/2024. 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 34 registros no mês de outubro, 21 no mês de novembro e 11 no mês de dezembro, totalizando 66 registros no período (Figura 1).

O tipo de manifestação mais registrada no período foram os ELOGIOS e em seguida, as RECLAMAÇÕES (Figura 2). As áreas mais demandadas foram CDHIS e COREV (Figura 3), tanto com reclamações como com elogios. A CDHIS teve 5 elogios de 32 manifestações registradas e as demais, em maioria, trataram de reclamações pela demora da análise dos processos do Programa Entrada Moradia. Já das 12 manifestações registradas para a COREV, 7 foram elogios e outras 5 referente às reclamações sobre a demora das desapropriações e limpeza da área.

O tempo médio de resposta foi de 2,6 dias no período, sendo que o mês com maior tempo de resposta foi novembro em virtude das respostas dependerem de análise das áreas responsáveis. Nos meses de outubro e dezembro o maior número de manifestações foi de elogios e esses são finalizados com no máximo dois dias no sistema, por só dependerem da entrega ao elogiado para a finalização (Figura 4). Os assuntos mais abordados foram: Elogio ao servidor/colaborador e Programa Entrada Moradia Ceará em virtude da Campanha Elogiar Faz Bem, movida pela Ouvidoria dentro da Secretaria das Cidades, bem como pela oportunidade dada aos cidadãos através do Programa Entrada Moradia, que pela alta demanda tem aumentado o prazo de resposta das áreas.

Informamos ainda que 7 manifestações foram transferidas para Seinfra, SOP, Cagece, Metrofor e SESA, por serem de competência daqueles órgãos 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.



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2024

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Figura 1. Nº de participantes segundo o assunto tratado no atendimento presencial, Ceará, Jan-Mar, 2024.

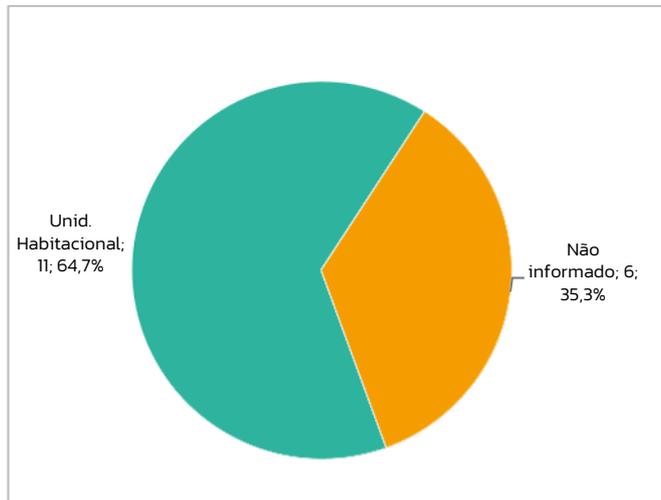


Figura 2. Nº de participantes segundo qualidade do atendimento presencial, Ceará, Jan-Mar, 2024.

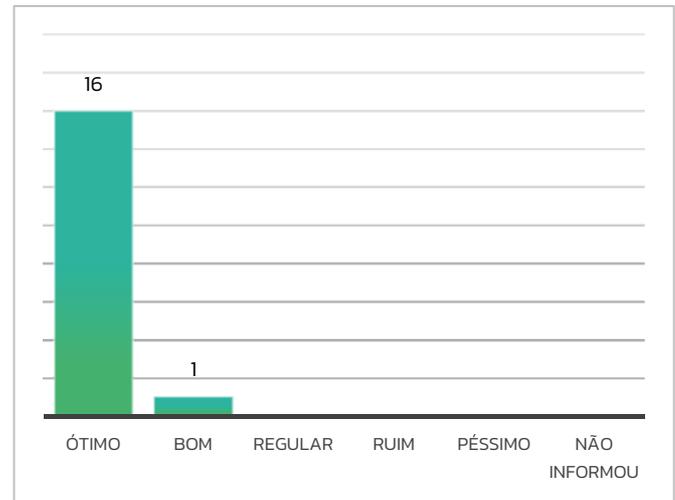


Figura 3. Nº participantes segundo qualidade do local do atendimento, Ceará, Jan-Mar, 2024.

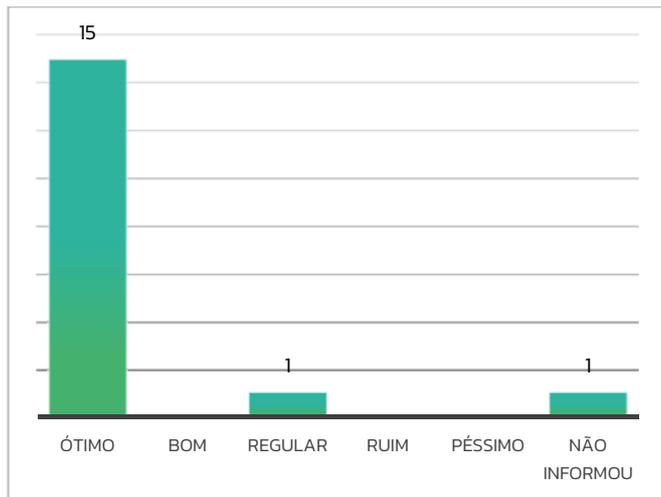
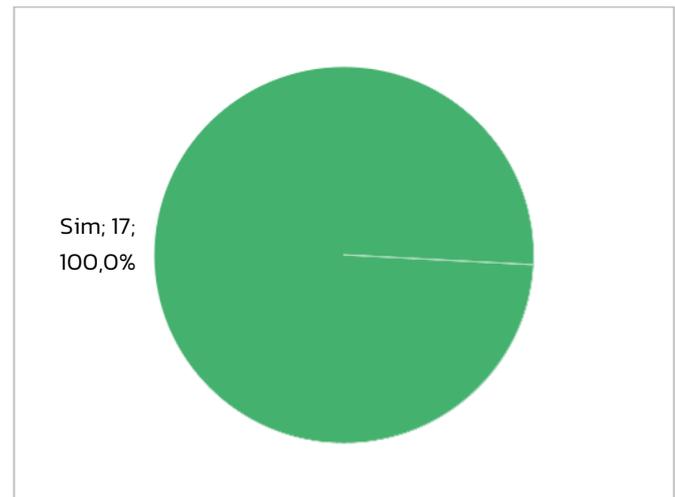


Figura 4. Resolução do problema, Ceará, Jan-Mar, 2024.



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/2024.

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.

Secretaria das Cidades

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

A Secretaria das Cidades teve 17 registros na pesquisa com o FOLHETO 1. Analisando o assunto do atendimento, verificou-se que 11 foram referentes à Unidade Habitacional, e 6 não informaram o assunto tratado. Quanto ao FOLHETO 2, não houve registro no período (Figura 1).

Na avaliação da Qualidade do atendimento, 16 respondentes classificaram o atendimento como ÓTIMO e 1 como BOM. Logo abaixo, alguns comentários registrados pelos participantes:

"Paula, ótima atendente" [Participante 1]



"Bom atendimento, explicações claras" [Participante 2]



No que diz respeito ao local do atendimento, 15 respondentes classificaram como ÓTIMO e 1 como REGULAR. Houve apenas 1 formulário sem resposta para o quesito. Os participantes fizeram sugestões para melhoria do serviço:

"[Disponibilização de] Wifi para ajudar nas pendências" [Participante 3]



"Um café com biscoitos cairia bem" [Participante 5]



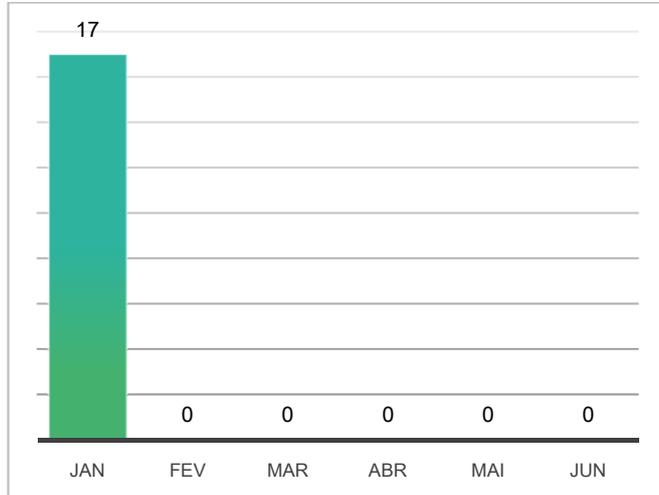
Quando questionados se o problema foi resolvido, todos os participantes informaram que tiveram seu problema solucionado.

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

Ouvidoria Setorial.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Figura 1. Nº participantes da pesquisa de satisfação segundo mês de atendimento, Ceará, 2024.



O relatório tem o objetivo de apresentar trimestralmente a Satisfação dos Usuários atendidos de forma presencial na Secretaria das Cidades do Estado do Ceará.

Pela Figura 1, observa-se que no período de abril a junho de 2024 não houve nenhuma pesquisa de satisfação respondida.

Quando questionado às áreas que fazem o maior número de atendimento, a COREV informou que estava realizando atendimentos esporádicos e que nem sempre o cidadão deposita o folheto recebido.

Já a CDHIS informou que em dezembro de 2023 fez o atendimento de 416 famílias para a entrega do Módulo 3 do Programa Minha Casa Minha Vida e nos meses subsequentes, até 20 de junho de 2024, quando realizaram a entrega das unidades, ficaram trabalhando nos cadastros realizados e eventualmente faziam atendimento, mas que sempre entregam o folheto para o cidadão e nem sempre este deposita na urna.

Ouvidoria Setorial.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Figura 1. Nº de participantes segundo o assunto tratado no atendimento presencial, Ceará, Jul-Set, 2024.

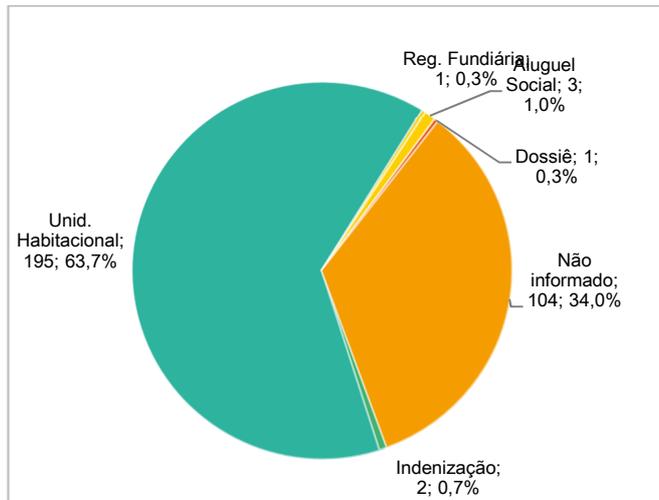


Figura 2. Nº de participantes segundo qualidade do atendimento presencial, Ceará, Jul-Set, 2024.

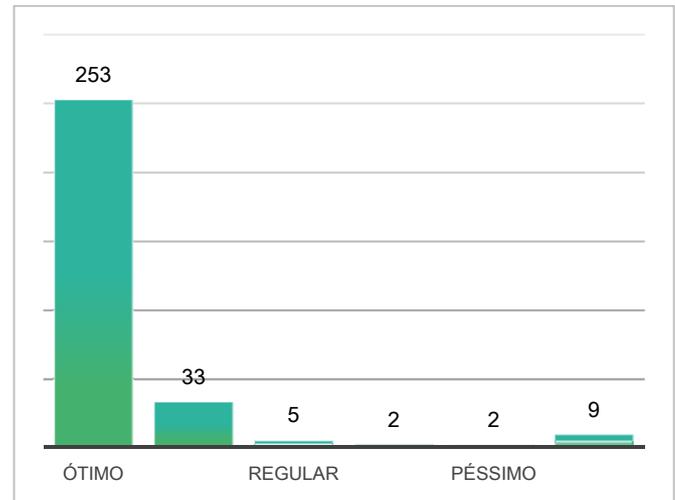


Figura 3. Nº participantes segundo qualidade do local do atendimento, Ceará, Jul-Set, 2024.

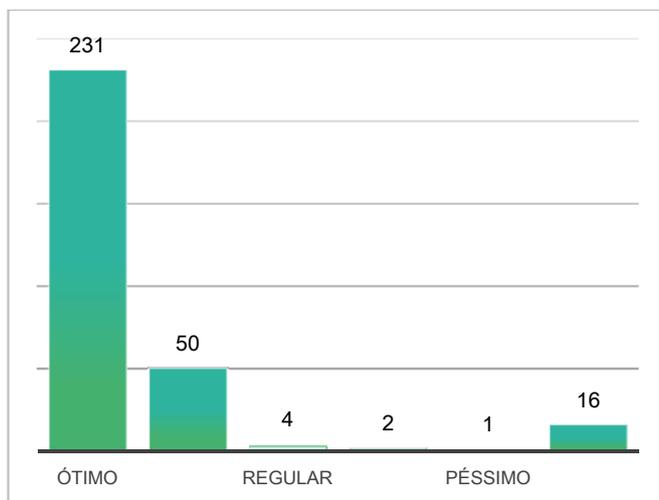
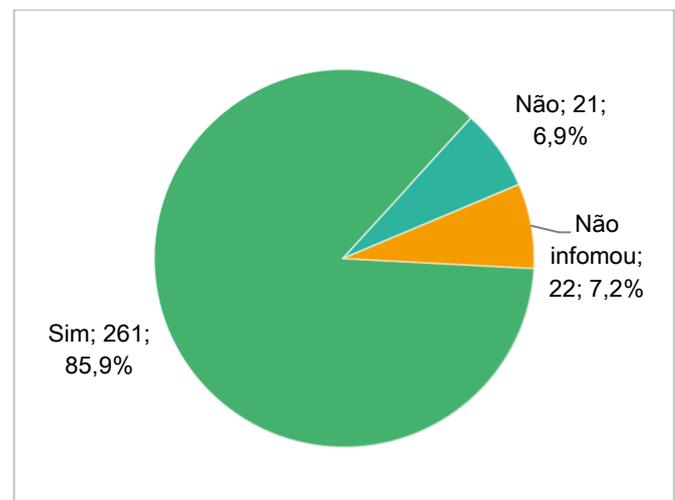


Figura 4. Resolução do problema, Ceará, Jul-Set, 2024.



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/2024.

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 304 registros na pesquisa com o FOLHETO 1. Analisando o assunto do atendimento, verificou-se que 195 foram referentes à Unidade Habitacional, 3 respostas para Aluguel Social, 2 para indenização e 1

para Regularização fundiária e realização de dossiê. Além desses, outros 104 participantes não informaram o assunto tratado. Quanto ao FOLHETO 2, não houve registro no período (Figura 1).

Na avaliação da **Qualidade do atendimento**, 253 respondentes classificaram o atendimento como ÓTIMO e 33 como BOM. Nove participantes classificaram o atendimento como REGULAR, RUIM ou PÉSSIMO. Houve 9 formulários sem resposta para o quesito. (Figura 2).

No que diz respeito ao **Local do atendimento**, 231 respondentes classificaram o atendimento como ÓTIMO e 50 como BOM. Sete participantes classificaram o atendimento como REGULAR, RUIM ou PÉSSIMO (Figura 3). Houve 16 formulários sem resposta para o quesito.

Quando questionados se o **problema foi resolvido**, 261 (85,9%) participantes informaram que tiveram seu problema solucionado, 21 (6,9%) dos participantes não tiveram seu problema resolvido e 22 (7,2%) não informaram (Figura 4).

Os participantes também tinham possibilidade de registrar sugestões/críticas sobre o atendimento realizado. Dos 304 participantes, 77 registraram algum comentário. Destes, 47 cidadãos registraram elogios à estrutura e aos colaboradores.

"O Atendente da recepção nos atende muito bem, na porta entrada, nos sentimos em casa nos motiva, aqui vai dando tudo certo"[Participante 30] 😊

"Atendimento ótimo, especialmente do seu Ronaldo"[Participante 115] 😊

"Atendimento excelente com a Alexandra e ambiente agradável"[Participante 16] 😊

"Fui muito bem atendida por Michele"[Participante 46] 😊

"Heloisa ótima"[Participante 52] 😊

"Agradecer ao atendimento da recepção e da Paulinha"[Participante 15] 😊

Os participantes fizeram 19 sugestões para melhoria do serviço. Entre os assuntos abordados consta melhoria no tempo de espera para o atendimento, a organização de filas e atendimento por senha, a melhoria na comunicação entre os colaboradores e o público e por fim, a disponibilização de alimentos durante a espera, como por exemplo, água, café, chá, suco e biscoitos:

"Melhora só na espera de entrar"[Participante 16] 😊

"Melhoria com os profissionais da recepção. Atendente da recepção não encontra senhas, distribuição incorreta e sem ordem de chegada, péssimo atendimento, sem educação correta para falar com o público e com dificuldade com identificação em listagem. Sugestão: reciclagem de condutas ou troca de profissional"[Participante 1] 😊

"As moças que atendem o povo deveriam informar melhor as pessoas e ser menos ignorantes"[Participante 44] 😊

"Um bebedor para usa do visitante"[Participante 82] 😊

Outros 6 participantes registraram pedidos/desejos e mensagens positivas para os atendentes.

"Que o governo esteja engajado as necessidades da humanidade"[Participante 12] 😊

"Espero receber minha casa"[Participante 13] 😊

"Deus abençoe"[Participante 1]



"Atenda com o amor assim como vocês estão fazendo. Deus ama aqueles que são bom de coração"[Participante 164]

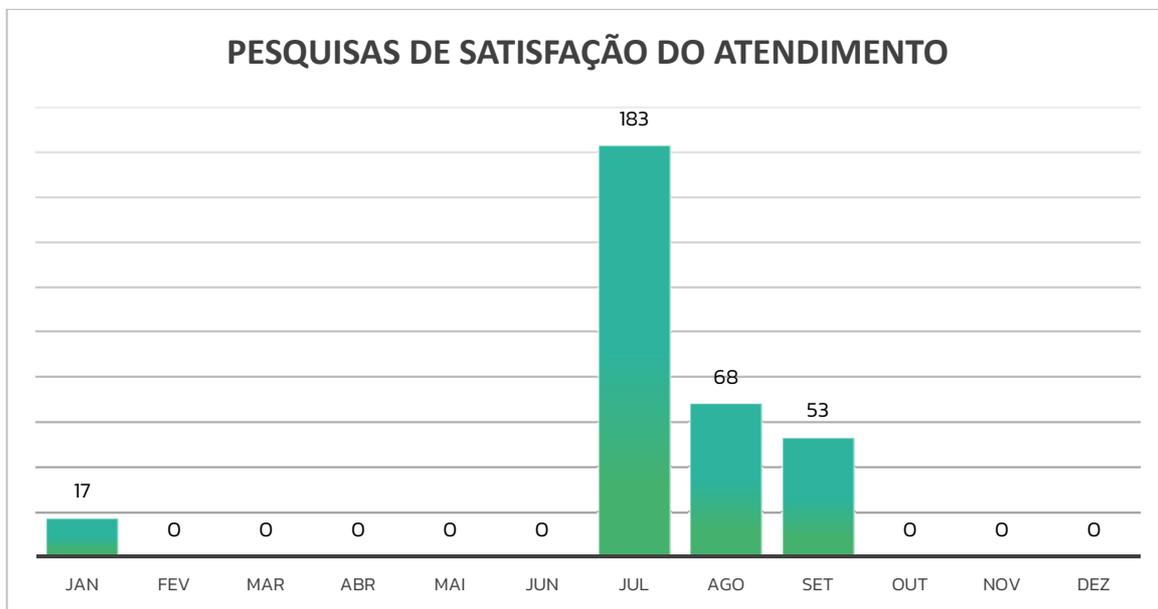


Agradecemos a todos os cidadãos que se empenharam a responder a nossa pesquisa.

Ouvidoria Setorial.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Figura 1. N° participantes da pesquisa de satisfação segundo mês de atendimento, Ceará, 2024.



O relatório tem o objetivo de apresentar trimestralmente a Satisfação dos Usuários atendidos de forma presencial na Secretaria das Cidades do Estado do Ceará.

Pela Figura 1, observa-se que no período de outubro a dezembro de 2024 não houve nenhuma pesquisa de satisfação respondida.

Quando questionado às áreas que fazem o maior número de atendimento, a CDHIS informou que o processo é feito por etapas, nas quais inicialmente é realizado o atendimento presencial das famílias que serão beneficiadas com o recebimento da documentação. Já no segundo momento esses atendimentos param e a Coordenadoria faz os procedimentos internos, não tendo a necessidade de atendimento. Acrescentou ainda que eventualmente, algumas famílias são chamadas para correção de cadastro e/ou documentação, mas que mesmo entregando o folheto da Pesquisa, que nem sempre o cidadão deposita na urna.

Já a COREV informou que os atendimentos, assim como na CDHIS, dependem da fase do Projeto e que no último trimestre não tiveram atendimentos em massa.

Ouvidoria Setorial.



CERTIFICAÇÃO OUVIDORIA

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



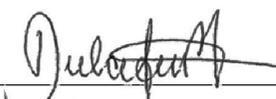
CERTIFICADO

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.

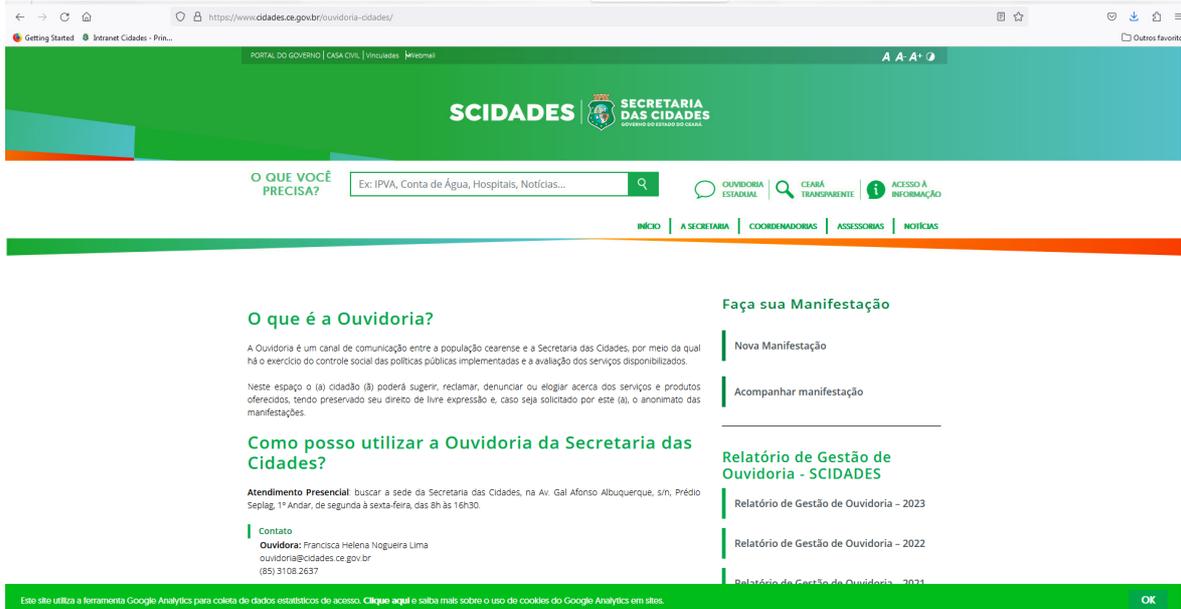
A data de emissão pode ser anterior à data final do curso, quando o participante alcançou os objetivos para a aprovação antecipadamente.



FOTOS MELHORIAS SALA OUVIDORIA

AQUISIÇÃO DE TELEFONE

DIVULGAÇÃO DO TELEFONE DA OUVIDORIA NA INTERNET E INTRANET



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



SALA DA OUVIDORIA ANTES DAS MELHORIAS

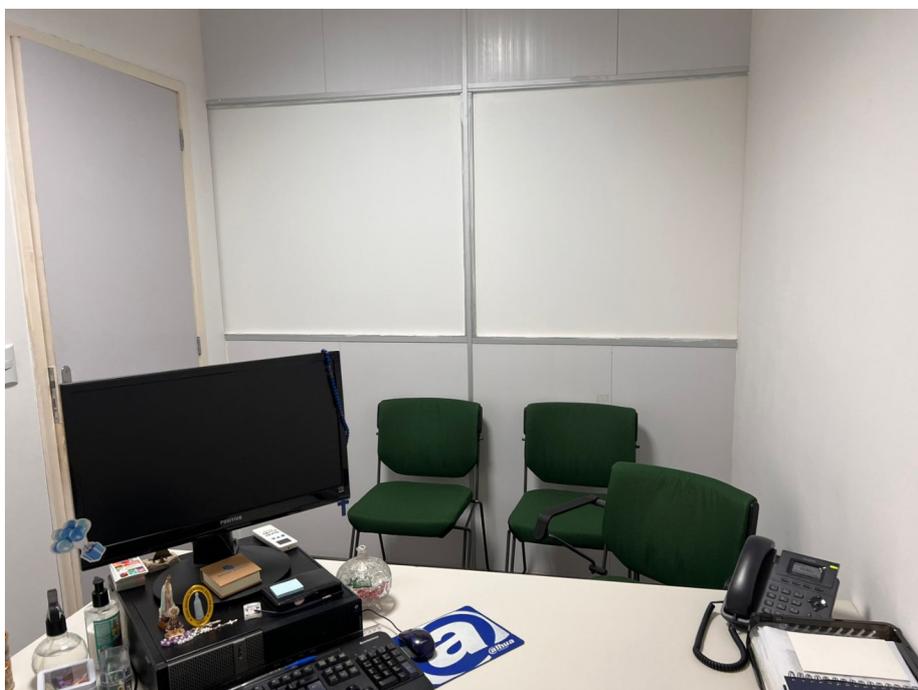
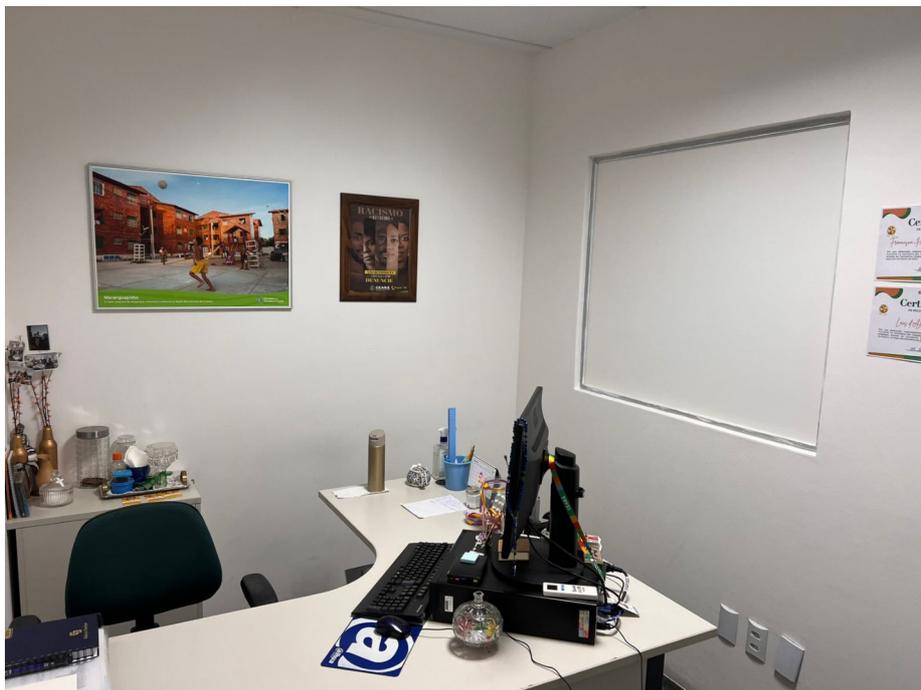


Secretaria das Cidades

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



SALA DA OUVIDORIA DEPOIS DAS MELHORIAS



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



REGISTROS DAS AÇÕES/CONQUISTAS DE OUVIDORIA

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



CAMPANHA ELOGIAR FAZ BEM

MATERIAL DE DIVULGAÇÃO:

CARTAZES

ELOGIAR
faz bem.

O seu elogio pode influenciar positivamente no serviço prestado, na rotina do trabalho e no desempenho das ações.

O poder do elogio:

1. Elogiar muda comportamentos.
2. Eleva a autoestima e a autoconfiança.
3. Gera bem-estar e felicidade.
4. Aumenta a criatividade e a produtividade.

Quais canais você pode elogiar?

1. E-mail da Ouvidoria: ouvidoria@cidades.ce.gov.br
2. Portal Ceará Transparente: <https://cearatransparente.ce.gov.br>
3. Telefone 155
4. Sala da ouvidora (Presencial)

NÃO ESQUECER ✓

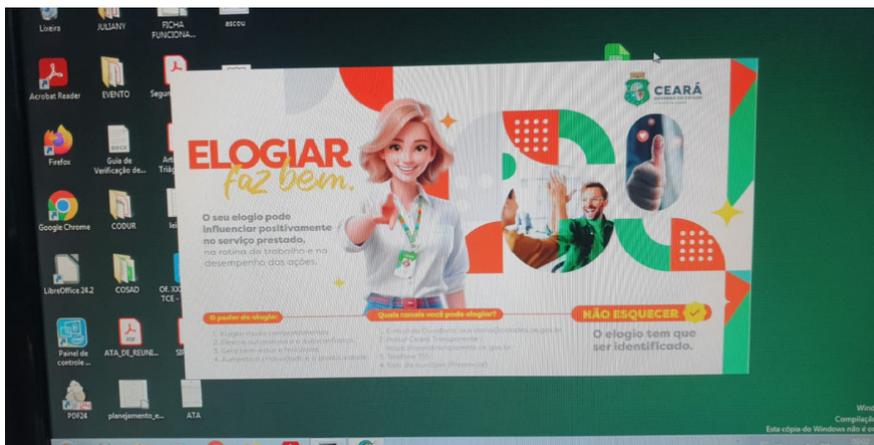
O elogio tem que ser identificado.

ELOGIAR
faz bem.

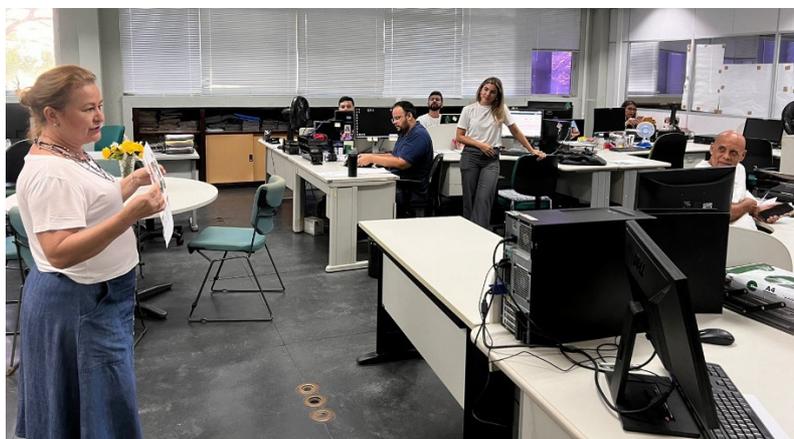
O poder do elogio:

1. Elogiar muda comportamentos;
2. Eleva a autoestima e a autoconfiança;
3. Gera bem-estar e felicidade;
4. Aumenta a criatividade e a produtividade.

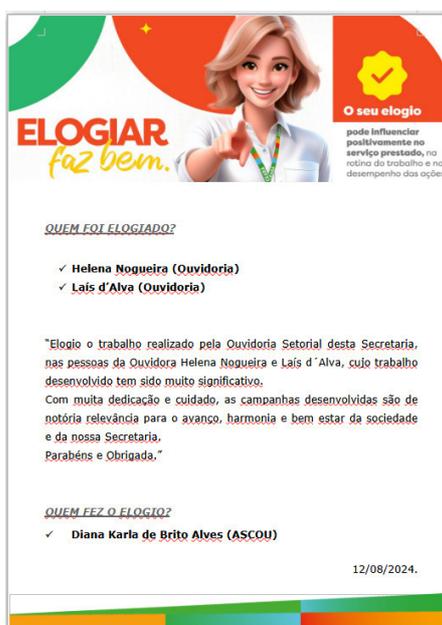
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DAS CIDADES



SPLASH DE TELA DOS COMPUTADORES



DIVULGAÇÃO NAS SALAS E CORREDORES



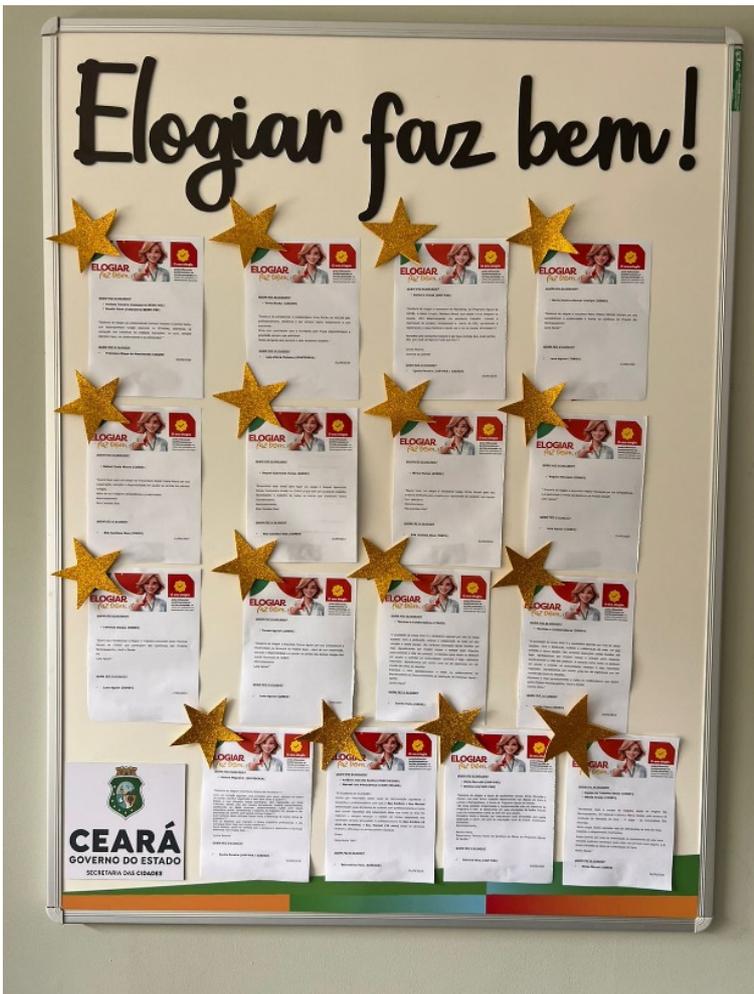
FOLHA RECEBIDA PELO COLABORADOR ELOGIADO E FIXADO NO PAINEL DE ELOGIOS



PAINEL DE ELOGIOS:



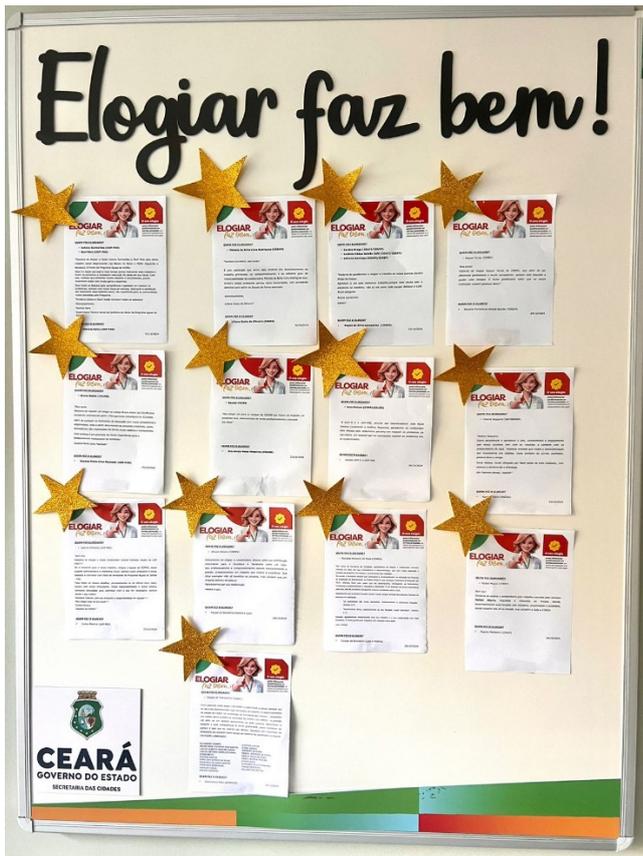
AGOSTO/2024



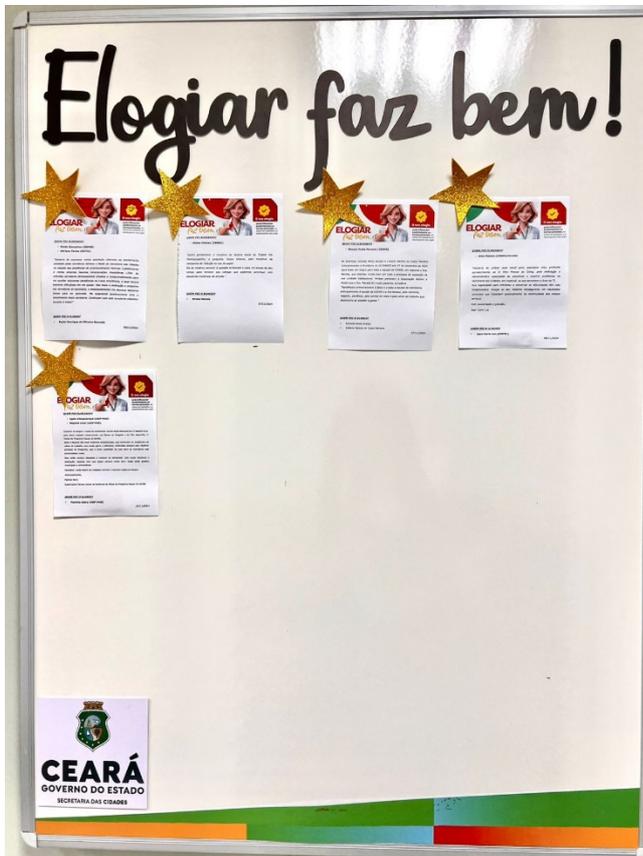
SETEMBRO/2024

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



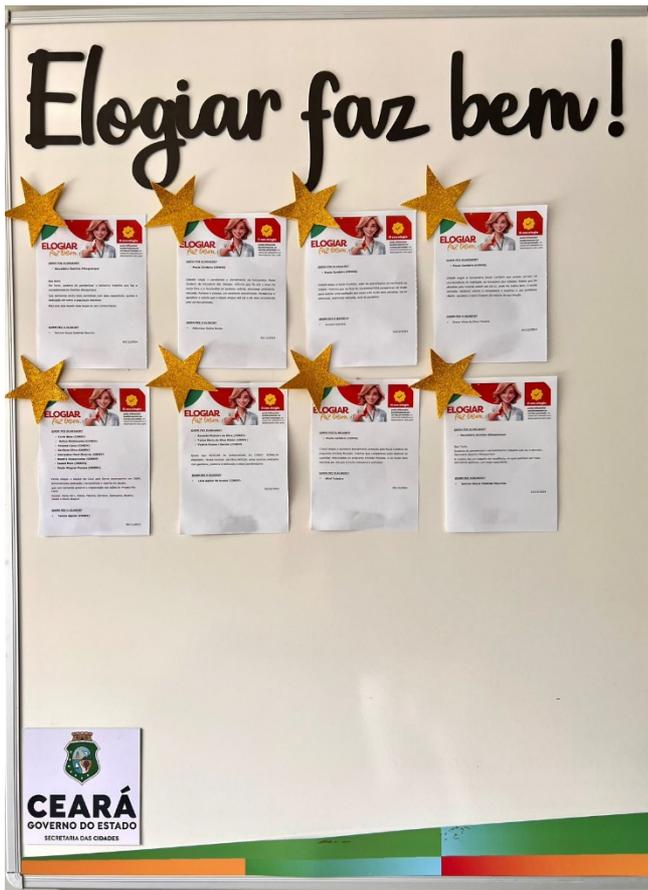
OUTUBRO/2024



NOVEMBRO/2024

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



DEZEMBRO/2024

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



REALIZAÇÕES NO MÊS DE MARÇO E COMEMORAÇÃO DO DIA DA MULHER

CONVITE

PALESTRA
“A EVOLUÇÃO DOS DIREITOS DAS MULHERES”

DIA 15 DE MARÇO
⌚ (SEXTA-FEIRA) 9h

Em alusão ao mês das Mulheres, a Scidades convida a todos para a palestra “A Evolução dos direitos das mulheres” **com Socorro França** - Secretária de Direitos Humanos do Estado do Ceará.

Na ocasião será servido um **coffe break** receptivo.

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba Edifício - Sede da ARCE



Secretaria das Cidades

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



DIA DOS PAIS





CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE A SAÚDE



SETEMBRO AMARELO

CAMPANHA Setembro AMARELO
SUA VIDA É IMPORTANTE

ENTENDA
O Setembro Amarelo é uma campanha de conscientização sobre a importância da prevenção do suicídio. O movimento surgiu com a ideia de quebrar tabus, reduzir estigmas, estimular que as pessoas busquem e ofereçam ajuda.

SETEMBRO AMARELO NA SCIDADES
A Scidades, através da Ouvidoria Setorial, preparou uma programação especial para esse mês tão importante e necessário para o bem estar de todos. Em breve divulgaremos a programação que contará com roda de conversas e ações de conscientização sobre o tema.

SUAS AÇÕES PODEM AJUDAR A SALVAR VIDAS
Compartilhe mensagens de apoio, informação responsável e faça parte desta rede de prevenção para alcançar aqueles que mais precisam.

PARTICIPE
A Scidade está disponibilizando as fitinhas amarelas, símbolo da campanha Setembro Amarelo. O material vai ficar disponível durante todo o mês na recepção do 1º andar.

BUSQUE AJUDA
A fala auxilia no entendimento dos sentimentos, na compreensão do que se passa dentro de si. Caso sinta necessidade de se expressar, entre nos canais oficinas da campanha setembroamarelo@cvv.org.br, ligue 188.

FALAR É A MELHOR OPÇÃO
A ouvidoria da Scidades também está aberta para te ouvir. Entre em contato conosco pelo telefone: (85) 3108-2637, ou presencialmente na sala da Ouvidoria.

Realização:
Ouvidoria Setorial da Secretaria das Cidades

CAMPANHA Setembro AMARELO
SUA VIDA É IMPORTANTE

RODA DE CONVERSA
PREVENÇÃO AO SUICÍDIO

CONVIDADOS

Tc José Edir Paixão de Sousa | **Sargento Luiz Henrique Amorim Feitosa**

Apoio:

Realização:

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



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



OUTUBRO ROSA



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



NOVEMBRO AZUL



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



DEZEMBRO VERMELHO

Dezembro Vermelho

Mês de luta contra a AIDS, HIV e outras infecções sexualmente transmissíveis

O QUE É o movimento Dezembro Vermelho?
O movimento tem como objetivo conscientizar a todos a respeito das Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST's), doenças causadas por vírus, bactérias ou outros microrganismos, transmissíveis, principalmente, por meio do contato sexual sem o uso de preservativo masculino ou feminino, com uma pessoa que esteja infectada.

Como PREVINIR?

- #1 > É importante observar o próprio corpo durante a higiene pessoal – isso pode ajudar a identificar uma IST no estágio inicial – e procurar o serviço de saúde ao perceber qualquer sinal ou sintoma.
- #2 > O uso do preservativo, masculino ou feminino, em todas as relações sexuais é o método mais eficaz para evitar a transmissão das Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs), do HIV/AIDS e das hepatites virais B e C.
- #3 > Existem vários métodos anticoncepcionais, no entanto, o único que pode evitar a gravidez e também prevenir as ISTs é a camisinha (masculina ou feminina).

FIQUE ATENTO
As unidades de saúde do SUS disponibilizam gratuitamente preservativos masculinos e femininos. Imunizar-se para hepatite A (HAV), hepatite B (HBV) e HPV também é uma medida importante e complementar para prevenção.

PREVENÇÃO, ASSISTÊNCIA, PROTEÇÃO E PROMOÇÃO DOS CIDADÃOS COM A AIDS E ISTS

Divisão Setorial de
Secretaria das Cidades

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DAS CIDADES





**TREINAMENTO DO PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ NA CENTRAL 155
EM CANINDÉ-CE**



13 curtidas

cgeceara Nesta segunda-feira (10), a Central de Atendimento 155, situada em Canindé, foi palco de um treinamento realizado pela equipe de desenvolvimento do Programa Entrada Moradia e profissionais das Ouvidorias setoriais da Casa Civil e da Secretaria das Cidades.

O objetivo dessa visita foi capacitar os atendentes para que possam esclarecer as dúvidas dos cidadãos relacionadas ao Programa Entrada Moradia, uma iniciativa do Governo do Ceará destinada a facilitar o acesso à moradia. Este encontro proporcionou uma oportunidade valiosa para o intercâmbio de informações e o aprimoramento do atendimento oferecido pela Central.

#GovernodoCeara

#Ouvidoria

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

APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DAS CIDADES SOBRE A CAMPANHA EM COMBATE AO ASSÉDIO MORAL REALIZADA EM 2023

III REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS



Secretaria das Cidades

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

APRESENTAÇÃO DAS CONQUISTAS DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DAS CIDADES

NA VI REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS



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