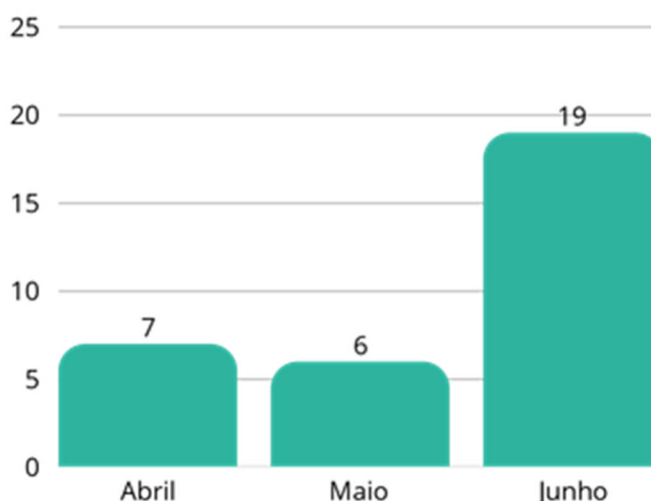


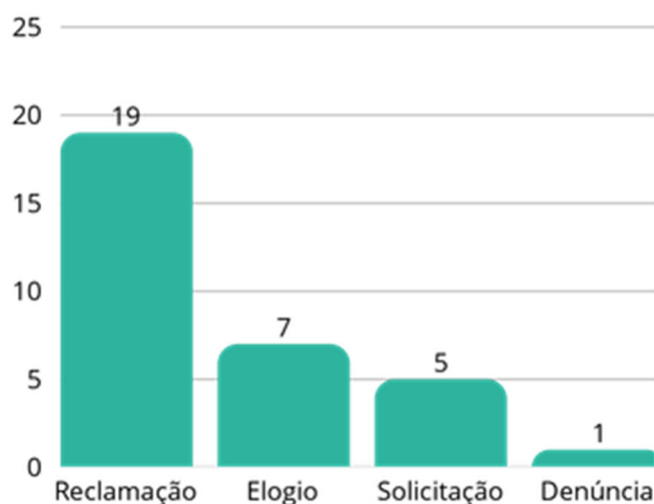


Figura 1. Nº de manifestações de Ouvidoria por mês, Ceará, Abr-Jun, 2026.



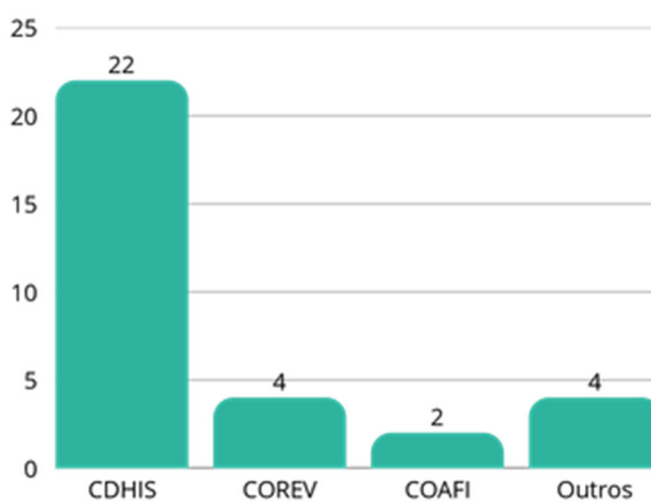
Fonte: Ceará Transparente

Figura 2. Nº de manifestações de Ouvidoria por tipo, Ceará, Abr-Jun, 2026.



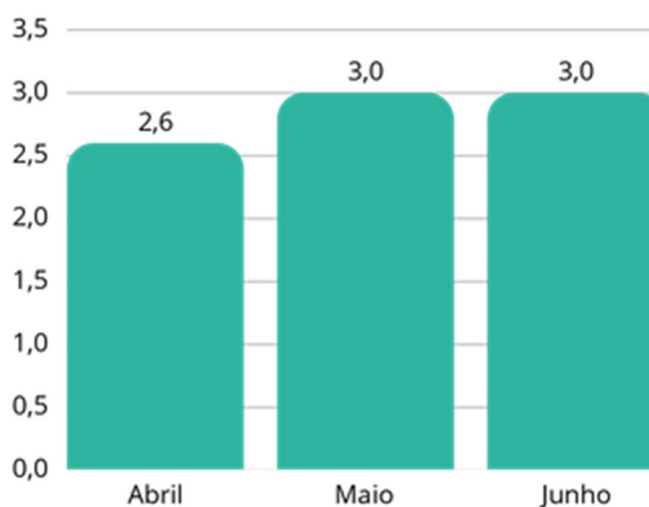
Fonte: Ceará Transparente

Figura 3. Nº de manifestações de Ouvidoria por área demandada, Ceará, Abr-Jun, 2026.



Fonte: Ceará Transparente

Figura 4. Tempo médio de resposta (em dias), Ceará, Abr-Jun, 2026.



Fonte: Ceará Transparente

Tabela 1 – Número de manifestações registradas por assunto/subassunto, Ceará, Abr–Jun, 2026.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	TOTAL
PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ	Análise do cadastro (Solicitação do crédito)	19	21
	Problema ao realizar o cadastro no programa	02	
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Elogio	05	05
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO PROJETO DENDÊ	Vistorias técnicas	02	02
OUTROS	Site institucionais	01	04
	Uso indevido de veículo oficial	01	
	Programa de Habitação de Interesse Social	01	
	Saneamento Básico Urbano	01	
TOTAL	-	32	32

Fonte: Ceará Transparente

Apresentamos o Boletim de Ouvidoria referente ao trimestre Abril a Junho/2026. A Secretaria das Cidades teve 7 registros no mês de abril, 6 no mês de maio e 19 no mês de junho, totalizando 32 registros no período (Figura 1).

As Manifestações de Ouvidoria são divididas em Reclamações, Solicitações, Sugestões, Elogios e Denúncias. O tipo de manifestação mais registrada no período foram as RECLAMAÇÕES e em seguida, os ELOGIOS e as SOLICITAÇÕES (Figura 2). As áreas mais demandadas foram CDHIS e COREV (Figura 3).

No âmbito da **CDHIS**, as manifestações continuaram concentradas, principalmente, nas questões relacionadas ao **Programa Entrada Moradia Ceará**. Predominaram reclamações referentes ao tempo de processamento das solicitações, à expectativa quanto à concessão do benefício e aos pedidos de informações sobre o andamento dos processos, demonstrando que o programa permanece como o principal foco de interesse dos cidadãos atendidos pela Secretaria.

Em relação à **COREV**, permaneceram recorrentes as manifestações decorrentes das intervenções realizadas no **Projeto de Requalificação e Urbanização do Dendê**. As reclamações referem-se, sobretudo, aos impactos supostamente ocasionados pela execução das obras, especialmente aqueles associados à utilização de máquinas e equipamentos de grande porte, que, segundo relatos dos moradores, têm provocado danos ou comprometimento estrutural em imóveis localizados nas áreas de intervenção, motivando solicitações de análise e adoção das providências cabíveis pela Secretaria.

No entanto, as análises técnicas realizadas indicam que parcela significativa dessas manifestações não apresenta nexos com a execução das obras. Em diversos casos, os imóveis mencionados encontram-se fora da área efetivamente impactada pelas intervenções ou em trechos ainda não alcançados pelo cronograma de execução. Também se verifica que muitas das ocorrências relatadas estão relacionadas às condições estruturais preexistentes dos imóveis, frequentemente associadas às características construtivas e às condições de conservação das edificações. Nesse contexto, observa-se que parte das manifestações decorre da busca dos cidadãos por esclarecimentos e pela verificação da possibilidade de atendimento por parte da Secretaria, razão pela qual todas as demandas continuam sendo devidamente analisadas e respondidas pela área competente, com base em critérios técnicos.

O tempo médio de resposta foi de **2,9 dias** no período, sendo que o tempo de resposta foi praticamente o mesmo nos meses do trimestre (Figura 4). Em comparação ao primeiro trimestre, quando o tempo médio de resposta foi de 5,6 dias, observa-se uma redução de aproximadamente 48%, evidenciando maior celeridade no tratamento das manifestações e o aperfeiçoamento dos fluxos internos de atendimento da Ouvidoria.

Os assuntos mais abordados foram: PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ, que evidencia que o tempo de processamento para concessão do benefício continua sendo o principal fator gerador de demandas junto à Ouvidoria, e ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO que demonstra o reconhecimento, por parte dos usuários e colaboradores internos, da qualidade do atendimento prestado pelos servidores da Secretaria das Cidades, refletindo a continuidade das ações de fortalecimento da cultura de valorização do serviço público e do atendimento ao cidadão.

Informamos ainda que 04 (quatro) manifestações foram transferidas por ser de competência de outros órgãos ou por ser 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 da Secretaria das Cidades.



Para registrar Solicitações, Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias

As Manifestações de Ouvidoria poderão ser registradas por meio da Plataforma Ceará Transparente, no endereço www.cearatr transparente.ce.gov.br ou pelo telefone 155.