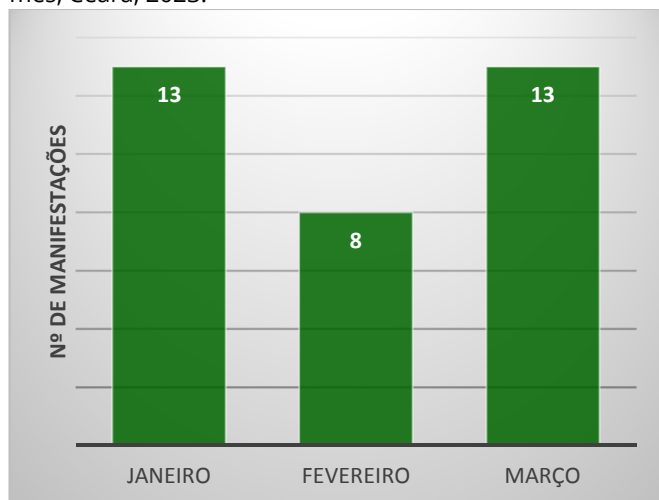


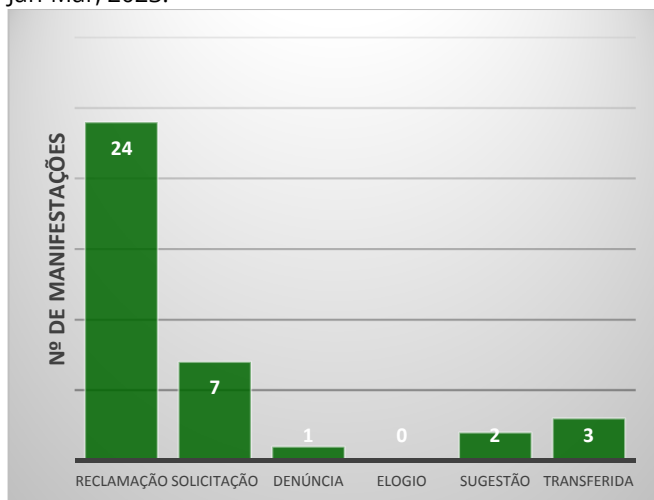


Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, 2023.



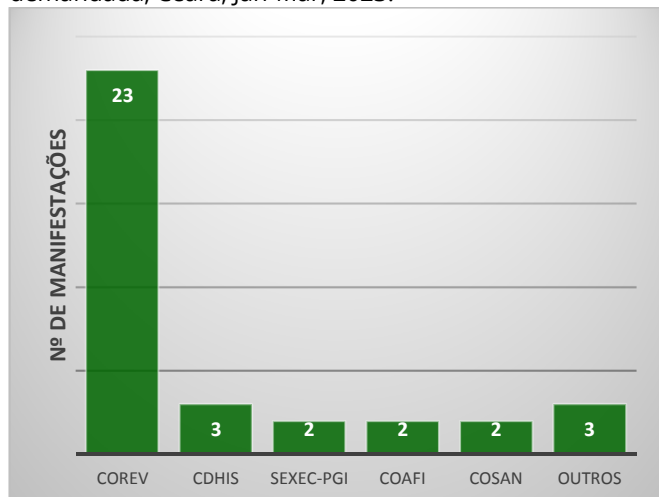
Fonte: Ceará Transparente

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



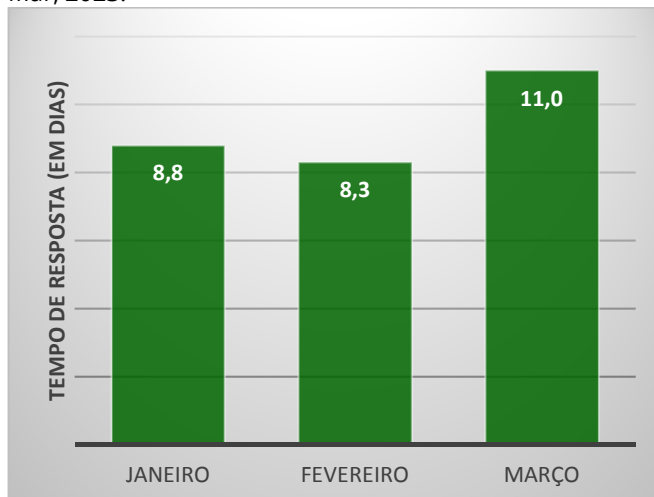
Fonte: Ceará Transparente. *Transferidas: SOP, SPS e Seinfra.

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



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

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



Fonte: Ceará Transparente.

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

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

Fonte: Ceará Transparente.



Prezados,

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

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

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

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

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

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

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

Ouvidoria Setorial.