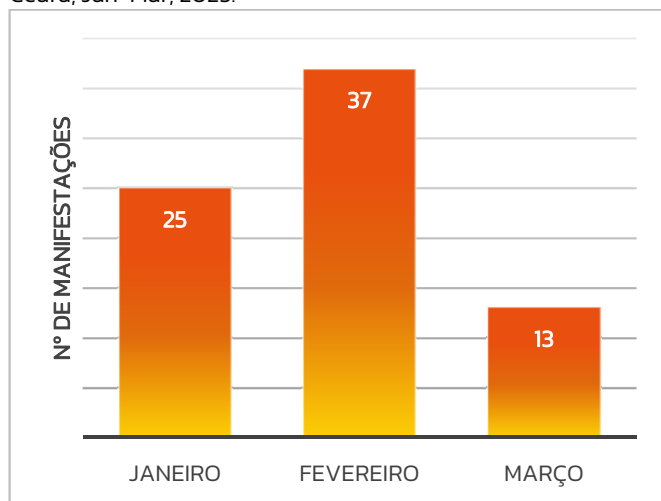
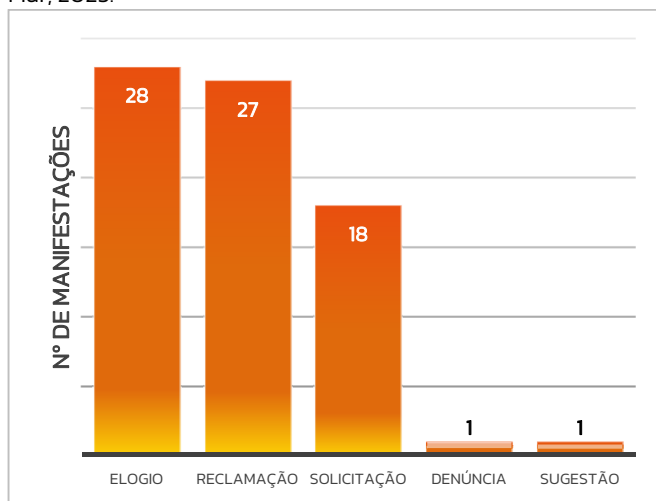


Figura 1. N° de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, Jan-Mar, 2025.



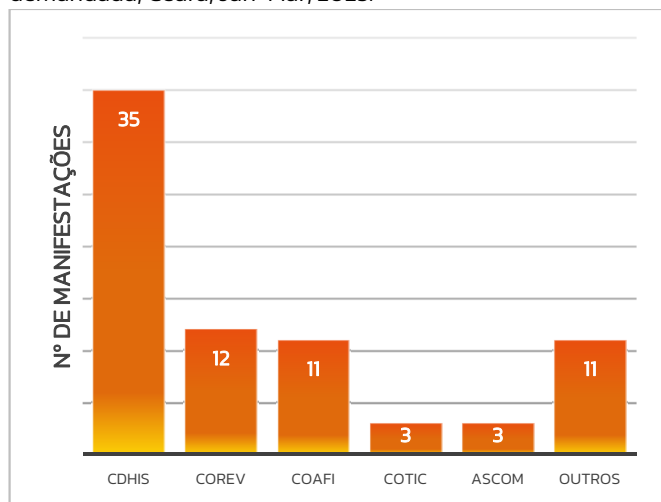
Fonte: Ceará Transparente

Figura 2. N° de Manifestações de Ouvidoria por tipo, Ceará, Jan-Mar, 2025.



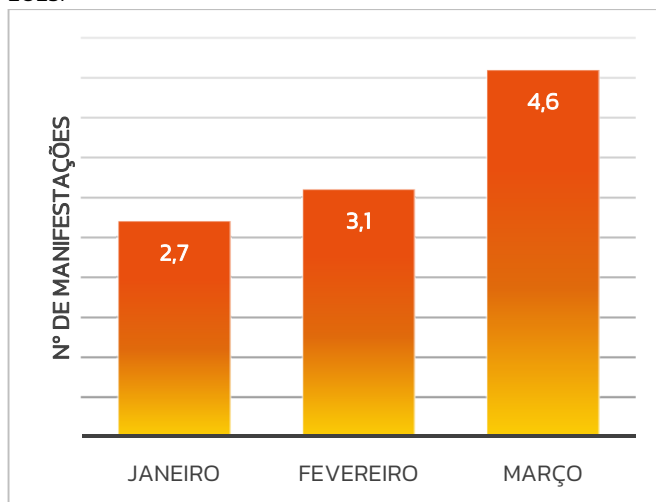
Fonte: Ceará Transparente.

Figura 3. N° de Manifestações de Ouvidoria por área demandada, Ceará, Jan-Mar, 2025.



Fonte: Ceará Transparente.

Figura 4. Tempo médio* de resposta (em dias), Ceará, Jan-Mar, 2025.



Fonte: Ceará Transparente. *Até o dia 31/03/2025.

Tabela 1. Número de manifestações registradas por assunto/subassunto, Ceará, Jan-Mar, 2025.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	N	Total
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Elogio ao servidor público/colaborador	29	28
PROGRAMA ENTRADA MORADIA CEARÁ	Análise do cadastro (solicitação do crédito)	15	21
	Problemas ao realizar cadastro no programa	3	
	Crêterios e requisitos para participar do programa	2	
	Informações gerais sobre o programa (entrada moradia)	1	
REQUALIFICAÇÃO E URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO, RIO COCÓ E DENDÊ	Utilização ou ocupação indevida da área	3	10
	Orientações e informações sobre o projeto	2	
	Outros	5	
OUTROS	Programa de Habitação de Interesse Social	6	16
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	5	
	Programa de fogões eficientes	2	
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	2	
	Atraso/falta de pagamento de pessoal	1	
TOTAL		75	75

Fonte: Ceará Transparente.

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

Prezados,

Segue o Boletim de Ouvidoria referente ao trimestre janeiro a março/2025. 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 25 registros no mês de janeiro, 37 no mês de fevereiro e 13 no mês de março, totalizando 75 registros no período (Figura 1).

O tipo de manifestação mais registrada no período foram os ELOGIOS e em seguida, as RECLAMAÇÕES (Figura 2) e as áreas mais demandadas foram CDHIS e COREV (Figura 3), devido ao andamento do Programa Entrada Moradia Ceará e Projetos de Requalificação (Maranguapinho, Dendê e Cocó), respectivamente, que abrangem grande número da população cearense, o que aumenta a busca pela Ouvidoria.

Os assuntos mais abordados foram: Elogio ao servidor/colaborador, principalmente pelo desenvolvimento da Campanha Elogiar Faz Bem, e Programa Entrada Moradia Ceará que tem tido como maioria das suas reclamações a demora para a concessão do benefício.

Questionando à área responsável (CDHIS), foi informado que a demora para concessão do benefício se deu pelo fechamento do Exercício Financeiro Estadual no final de 2024. Esclareceu que o último pagamento de benefício para o Programa Entrada Moradia foi realizado em 06 de dezembro de 2024, retornando em 12 de fevereiro de 2025, ou seja, com paralisação de 67 (sessenta e sete) dias.

O tempo médio de resposta foi de 3,2 dias no período, sendo que o mês com maior tempo de resposta foi março (Figura 4).

Informamos ainda que 6 manifestações foram transferidas para SOP e Seinfra, 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.