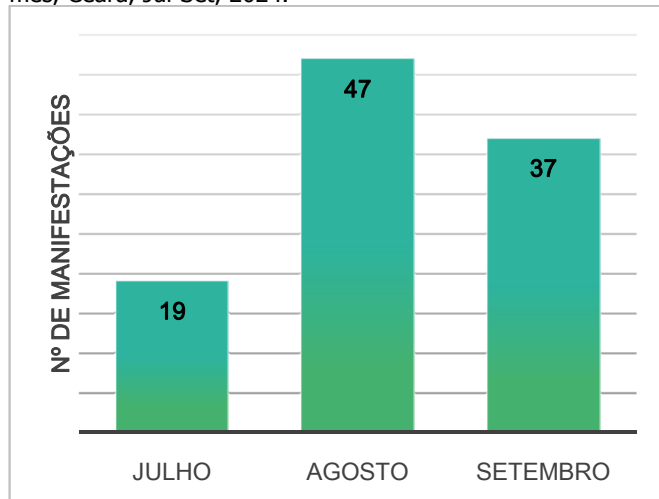
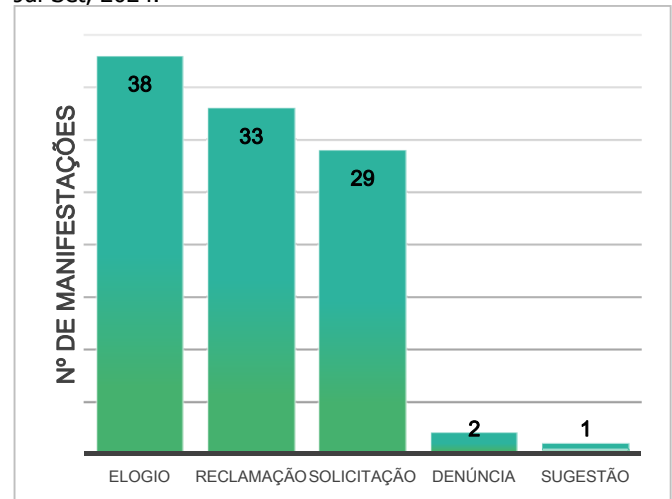


Figura 1. Nº de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, Jul-Set, 2024.



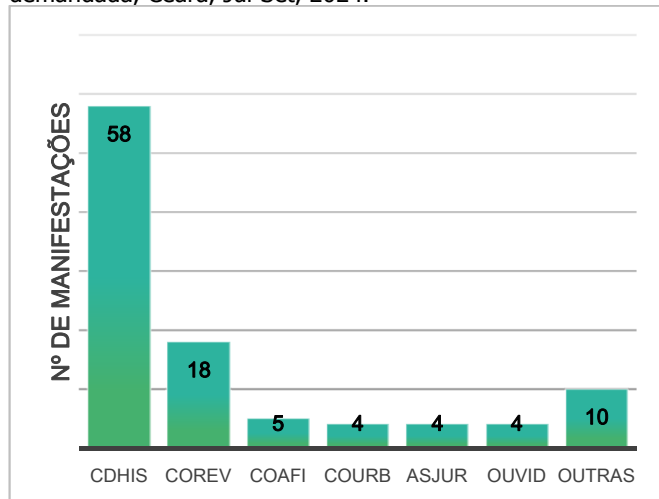
Fonte: Ceará Transparente

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



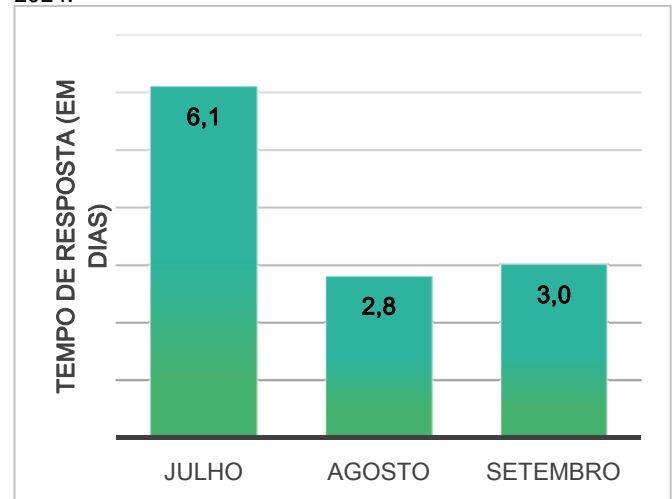
Fonte: Ceará Transparente.

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.