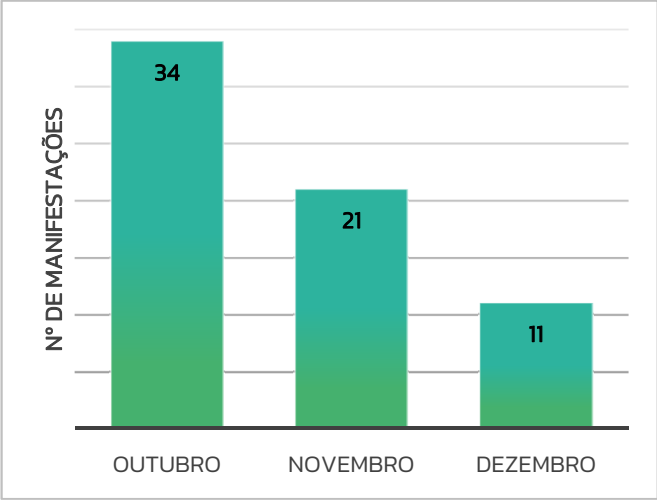
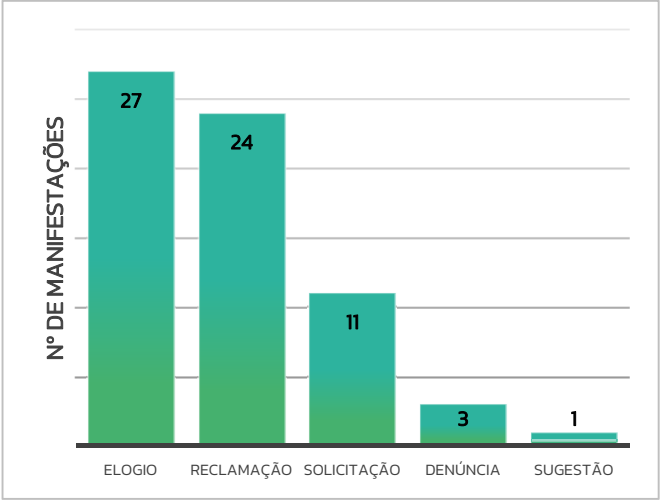


Figura 1. N° de Manifestações de Ouvidoria registradas por mês, Ceará, Out-Dez, 2024.



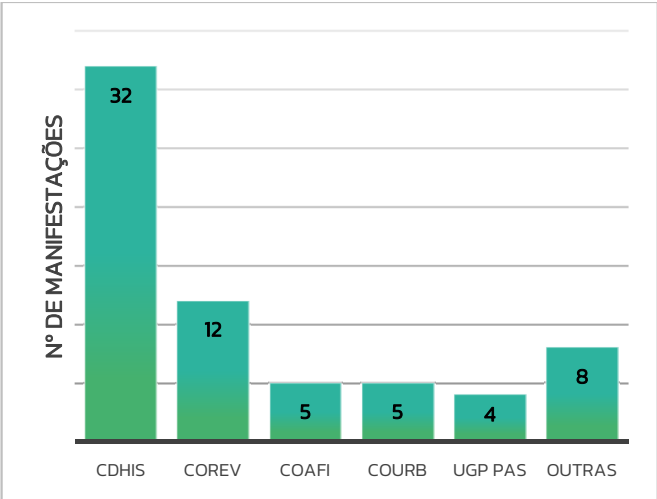
Fonte: Ceará Transparente

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



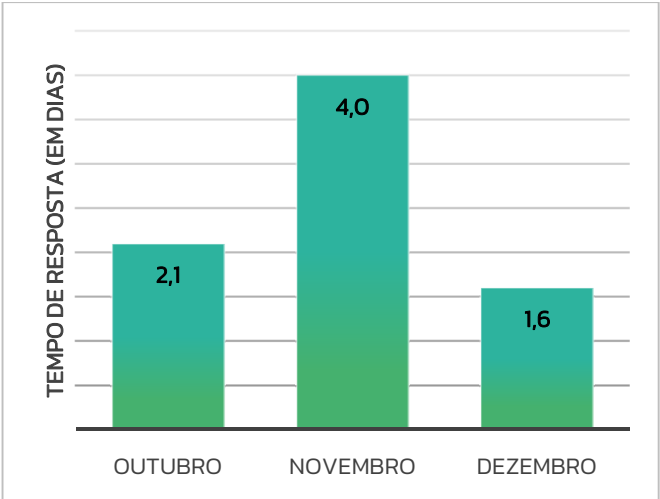
Fonte: Ceará Transparente.

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.ceartransparente.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.