



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

4ª REUNIÃO DA REDE DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL

1. BOLETIM MENSAL DE OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

SECRETARIA DAS CIDADES

Diretrizes e políticas

Desenvolvimento
Urbano

Habitação

Saneamento

Desenvolvimento
Regional



SECRETARIA DAS CIDADES

Desenvolvimento
Urbano

Habitação

Saneamento

Desenvolvimento
Regional

**Projeto Rio
Maranguapinho;**

Projeto Rio Cocó;

Projeto Dendê.

**6.668 beneficiários no
Atendimento presencial
(2017)**



SECRETARIA DAS CIDADES

Desenvolvimento
Urbano

Habitação

Saneamento

Desenvolvimento
Regional

**Entrega de quase 20.000
Unidades Habitacionais
(2010 a 2015);**

Reformas;

Fogões sustentáveis.



SECRETARIA DAS CIDADES

Desenvolvimento
Urbano

Habitação

Saneamento

Desenvolvimento
Regional

Abastecimento de água;

Esgotamento sanitário;

Drenagem;

**Destinação de Resíduos
Sólidos.**



SECRETARIA DAS CIDADES

Desenvolvimento
Urbano

Habitação

Saneamento

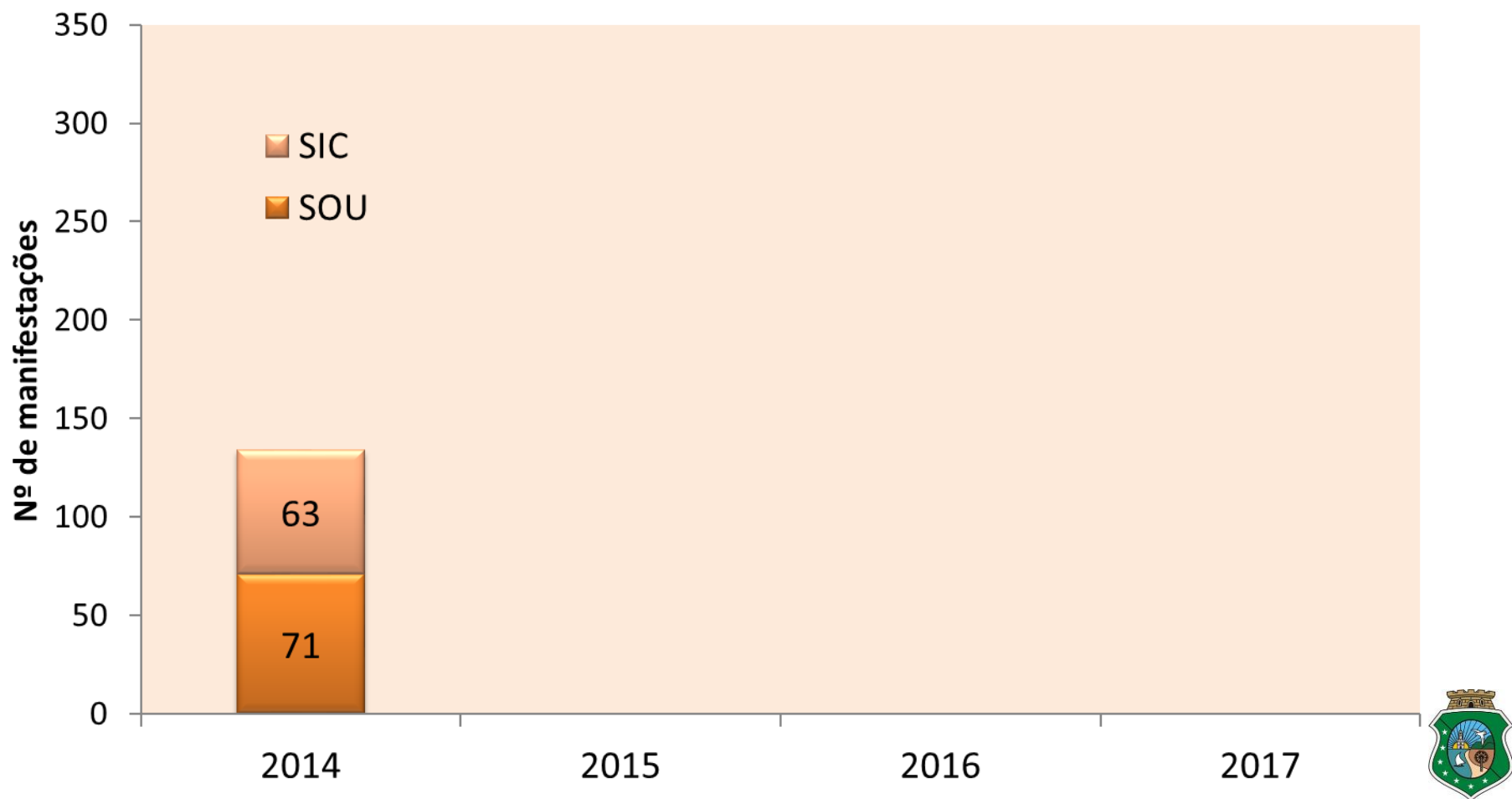
Desenvolvimento
Regional

**Projeto de
Desenvolvimento
Econômico Cariri Central;**

**Programa de
Desenvolvimento dos
Polos Regional Vale do
Jaguaribe e Vale do
Acaráú.**



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NOS SISTEMAS SOU E SIC, 2014.



DESAFIOS

- 1. CGE: Aumentar o número de participações do cidadão.**
- 2. SCidades: Identificar a satisfação do cidadão em relação às entregas de produtos ofertados.**



1. CGE: Aumentar o número de participações do cidadão.

- a) Fomentar a participação do cidadão;
- b) Sensibilizar as áreas internas e a Direção Superior.

2. SCidades: Identificar a satisfação do cidadão em relação às entregas de produtos ofertados.

- a) Aplicar pesquisas de satisfação.



AÇÕES

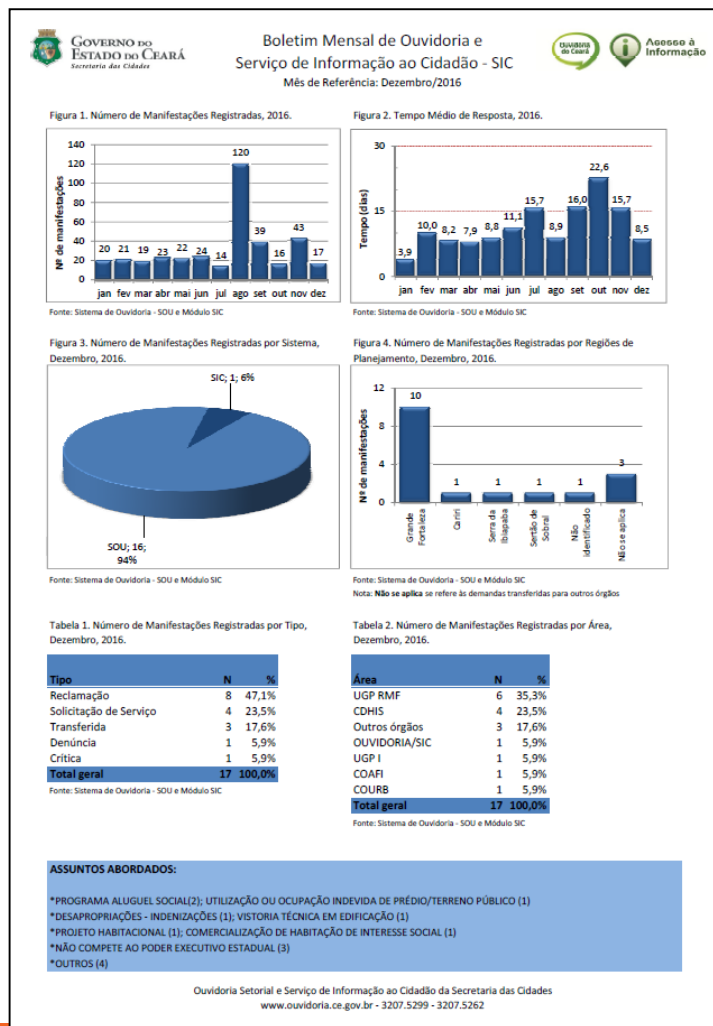
- 1. Identificação do Processo de Ouvidoria e Acesso à Informação com Desenho do fluxo e elaboração do Manual Operacional;**
- 2. Estruturação da sala de ouvidoria;**
- 3. Divulgação dos canais de participação;**
- 4. Elaboração do Boletim de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão;**
- 5. Aplicação de Pesquisas de Satisfação.**



BOLETIM MENSAL DE OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO

Resumo gráfico com as principais informações:

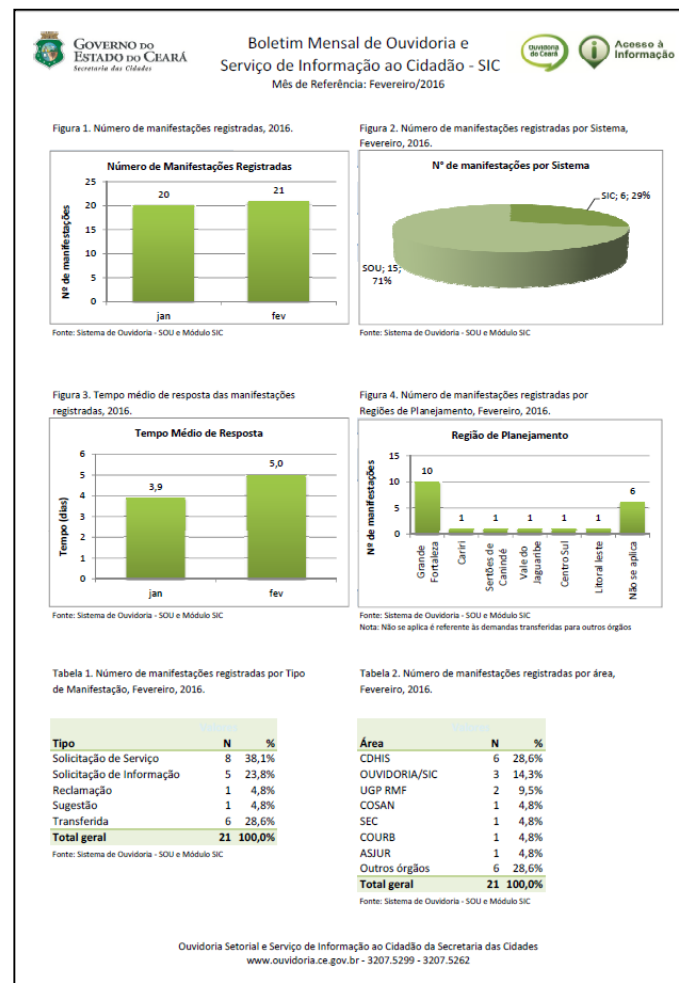
- Nº de manifestações registradas;
- Divisão por Sistema (SOU e SIC);
- Tempo médio de resposta;
- Região de Planejamento;
- Tipo de manifestação;
- Área demandada;
- Principais assuntos.



BOLETIM MENSAL DE OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO

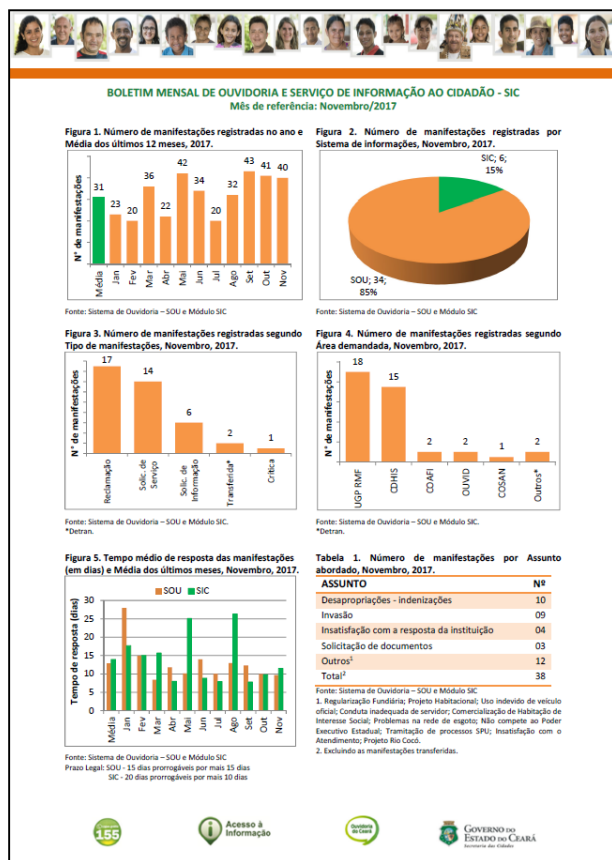
Fluxo:

- Elaboração no início do mês subsequente;
- Encaminhamento para a Direção Superior;
- Assessoria de Comunicação encaminha para todos os colaboradores;
- Publicação no sítio institucional.

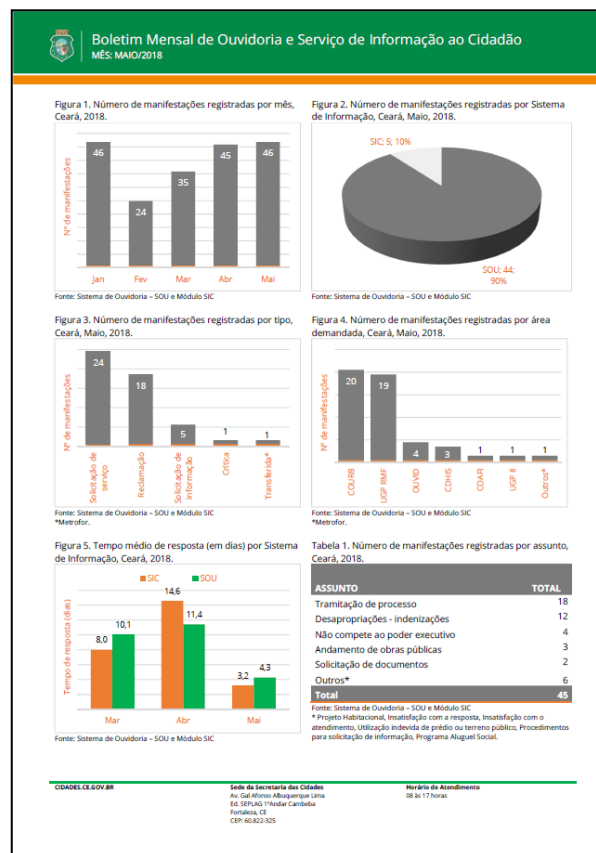


BOLETIM MENSAL DE OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO

2017



2018



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Fluxo:

- Identificação da população e amostra;
- Elaboração do instrumento de coleta;
- Aplicação da pesquisa (Técnicos Sociais);
- Digitação dos formulários;
- Elaboração do relatório com Análise dos dados.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Atendimento Presencial:

- Projeto Rio Maranguapinho, Rio Cocó, Dendê e Habitação.
- Abordando tempo de espera, atenção no atendimento, higiene/limpeza do ambiente, resolutividade do problema e comentários.
- Preenchido pelo próprio cidadão.
- Relatório Mensal.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades

COORDENADORIA DE PROJETOS ESPECIAIS - COPES
Avalie nosso atendimento

INFORMAÇÕES

Data : ____/____/____ Projeto: _____

TEMPO DE ESPERA

 () Bom  () Regular  () Ruim

ATENÇÃO NO ATENDIMENTO

 () Bom  () Regular  () Ruim

HIGIENE/LIMPEZA DO AMBIENTE

 () Bom  () Regular  () Ruim

SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?

 () Sim  () Não

DEIXE AQUI SEU COMENTÁRIO OU OPINIÃO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Produtos entregues:

- **Projeto de Desenvolvimento Econômico Cariri Central**
 - Urbanização da Av. do Contorno de Juazeiro do Norte;
 - Urbanização da Av. do Contorno de Barbalha;
 - Urbanização do Centro Histórico de Barbalha;
 - Urbanização e Recuperação Ambiental do Bairro Seminário – Crato



Bairro Seminário – Crato



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Produtos entregues:

- **Projeto de Desenvolvimento Econômico Cariri Central**
 - Pavimentação asfáltica da estrada vicinal de acesso Crato - Bela Vista;
 - Urbanização do Centro da Cidade de Farias Brito;
 - Urbanização da Av. Perimetral Sul em Nova Olinda;
 - Urbanização das Praças do Crato;
 - Urbanização do Roteiro da Fé em Juazeiro do Norte.



Roteiro da Fé – Juazeiro do Norte



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Produtos entregues:

- **Programa de Des. dos Polos Regionais Vale do Jaguaribe e Vale do Acaraú**
 - Revitalização da Av. Contorno Limoeiro do Norte;
 - Revitalização do Centro Histórico de Sobral;
 - Revitalização das Praças de Sobral.



Av. Contorno - Limoeiro do Norte



Praça da Várzea - Sobral



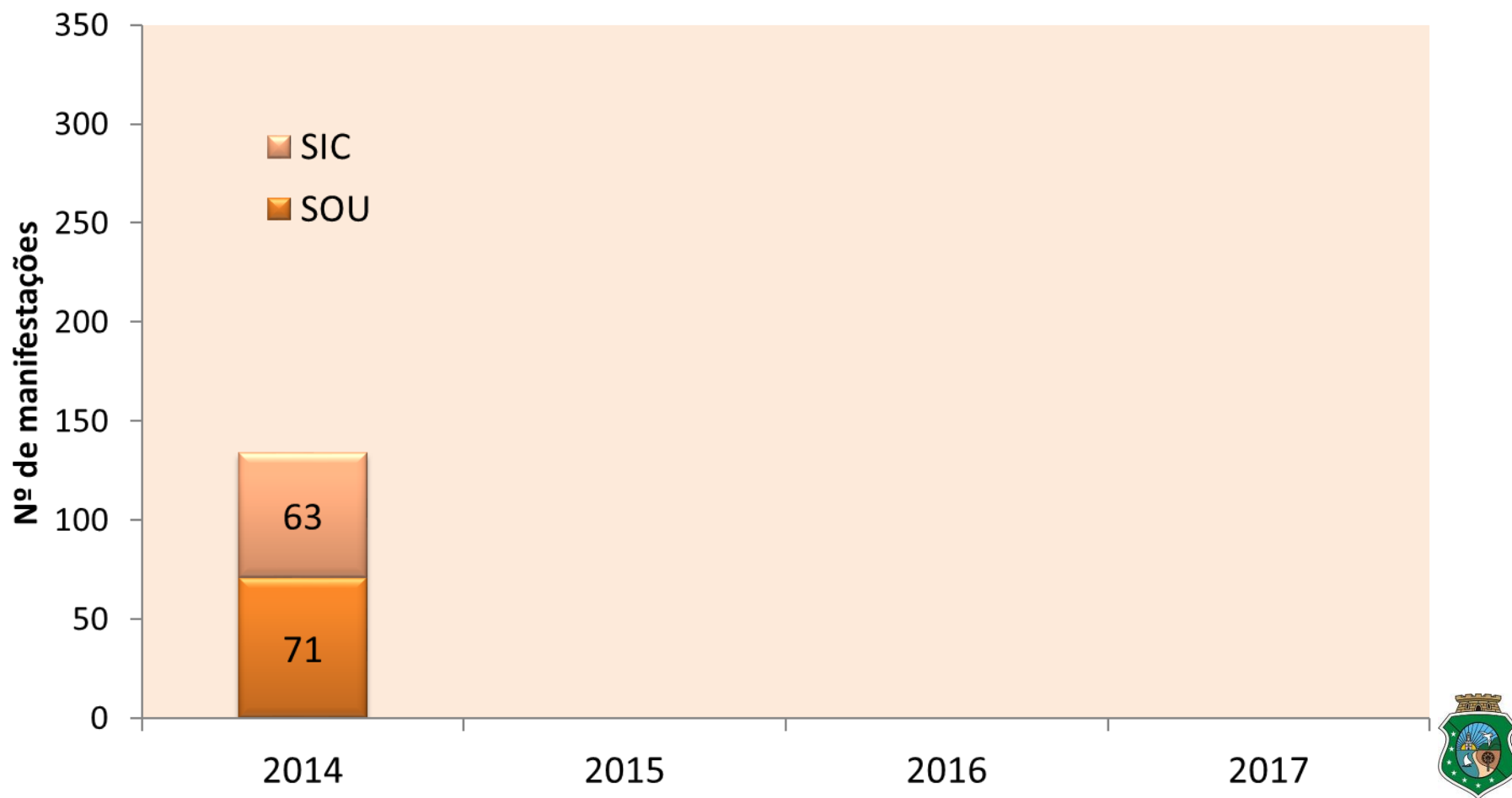
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Produtos entregues:

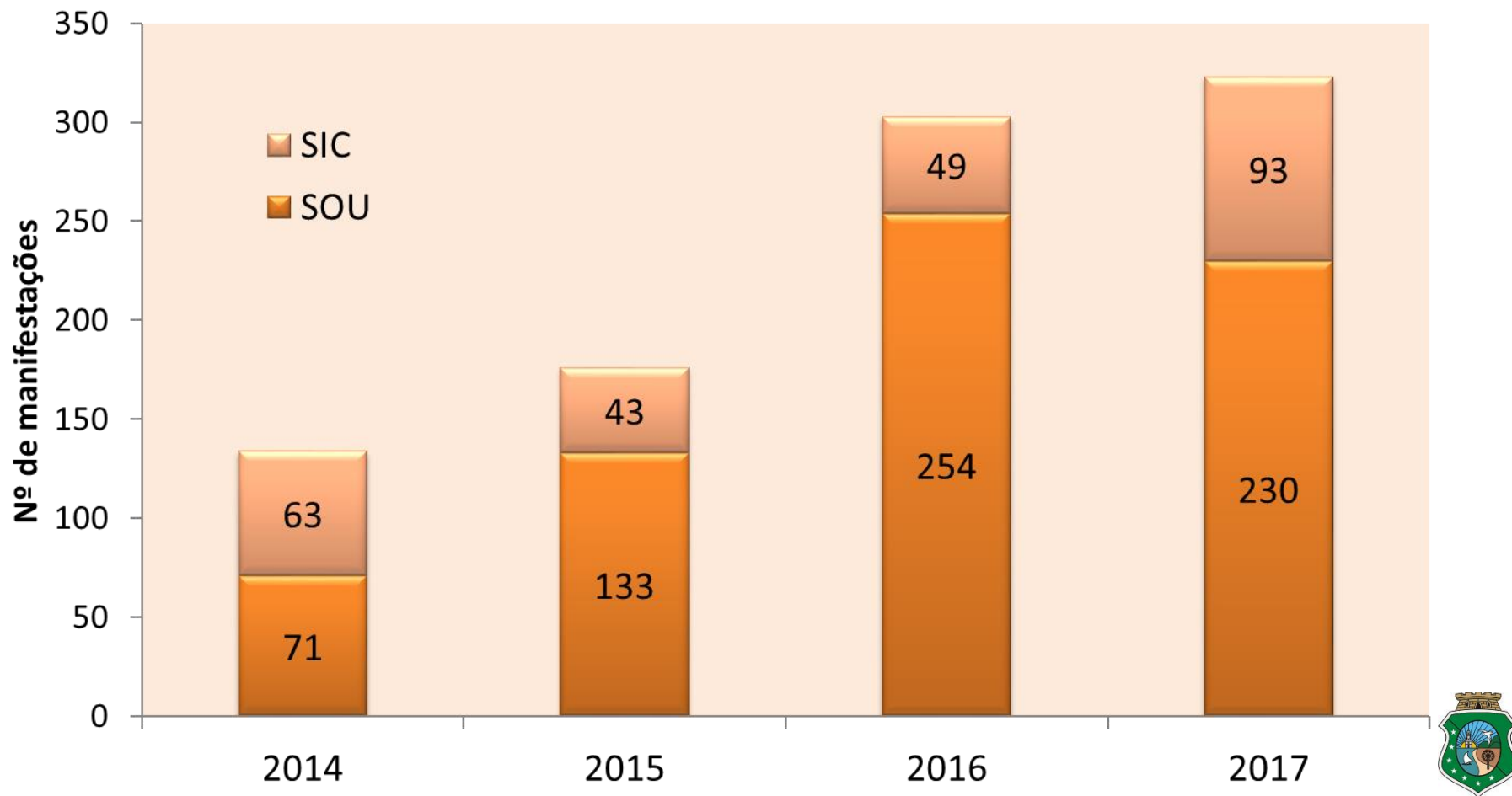
- **Unidades sanitárias domiciliares**
 - Satisfação dos beneficiários nos municípios Aracati, Fortim e Russas
- **Projeto de Inclusão dos Catadores**
 - Satisfação dos beneficiários em 90 municípios



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NOS SISTEMAS SOU E SIC, 2014.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NOS SISTEMAS SOU E SIC, 2014-2017.



SOU - Sistema de Ouvidoria e SIC - Serviço de Informação ao Cidadão
Aumento de 141%.

NOVO DESAFIO

- 1. CGE: A Ouvidoria Setorial da Scidades passar da categoria Tipo I para Tipo II (Superar as 300 manifestações/ano).**

Jan-Jun/2018: 161 manifestações





Comitê Setorial de Acesso à Informação

Marcílio Catunda Ferreira Gomes	Secretário Adjunto marcilio.gomes@cidades.ce.gov.br
Silviane Torres da Costa	Assessoria de Desenvolvimento Institucional silviane.torres@cidades.ce.gov.br
Adriana Xavier de Santiago	Ouvidoria Setorial adriana.santiago@cidades.ce.gov.br
Camila Elisa e Souza Ribeiro	Responsável pelo SIC camila.elisa@cidades.ce.gov.br
Carla Patrícia Filgueiras	Apoio Técnico carla.filgueiras@cidades.ce.gov.br



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria das Cidades