



# **Ouvidoria Geral do Município**

## **Relatório de Atividades 1º Trimestre 2021**

Rua Francisco Sales, 116, Centro  
Caucaia/CE - CEP: 61605-010  
Telefone: 0800 280 29 29 | (85) 3342.8064

**Índice**

1. APRESENTAÇÃO.....	7
1.1. POSSE DA OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO.....	7
1.2. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO & ENFRENTAMENTO AO COVID-19.....	7
1.3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	8
1.4. ESCALA BRASIL TRANSPARENTE — AVALIAÇÃO 360° II.....	8
1.5. SEMANA DO OUVIDOR.....	9
1.6. REDE NACIONAL DE OUVIDORIA — RENOUV.....	11
1.7. TIME BRASIL.....	11
1.8. FUNDAMENTOS JURÍDICOS.....	12
2. METODOLOGIA APLICADA.....	13
3. MANIFESTAÇÕES.....	14
3.1 Agência de Desenvolvimento de Caucaia.....	14
3.2 Assessoria de Comunicação e Cerimonial.....	14
3.3 Autarquia Municipal de Trânsito.....	15
3.4 Controladoria Geral do Município.....	15
3.5 Gabinete do Prefeito.....	16
3.6 Gabinete do Vice-Prefeito.....	16
3.7 Instituto de Previdência do Município de Caucaia.....	17
3.8 Instituto do Meio Ambiente do Município de Caucaia.....	17
3.9 Procuradoria Geral do Município.....	18
3.10 Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos, Segurança Urbana e Cidadania.....	18
3.11 Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca.....	19
3.12 Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social.....	19
3.13 Secretaria Municipal de Educação, Ciência e Tecnologia.....	20
3.14 Secretaria Municipal de Esportes e Juventude.....	20



3.15 Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento e Orçamento.....	21
3.16 Secretaria Municipal de Infraestrutura.....	21
3.17 Secretaria Municipal de Patrimônio, Serviços Públicos e Transporte.....	22
3.18 Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Ambiental.....	22
3.19 Secretaria Municipal de Saúde.....	23
3.20 Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Empreendedorismo.....	23
3.21 Secretaria Municipal de Turismo e Cultura.....	24
4. ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO POR ÓRGÃO — 1º TRIMESTRE.....	25
5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	26
6. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR GÊNERO, ESCOLARIDADE E IDADE.....	27



**Ouvidoria Geral  
do Município**

**VITOR PEREIRA VALIM**

Prefeito Municipal de Caucaia

**FRANCISCO DEUZINHO DE OLIVEIRA FILHO**

Vice-Prefeito Municipal de Caucaia

**ROBERTO VIEIRA MEDEIROS**

Controlador Geral do Município

**ANTÔNIO BRAGA NETO**

Controlador Adjunto do Município

**SÉPHORA EDIVA DOS LIMA BARCELOS SILVA**

Ouvidora Geral do Município

**SERVIDORES PÚBLICOS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Daniel Firmino de Assunção Filho**

*Agente de Suporte Gerencial.*

**Kamila Cipriano Marques Barreto**

*Supervisora da Central de Atendimento ao Cidadão.*

**Maria das Graças Dias de Oliveira**

*Auxiliar Operacional.*

Rua Francisco Sales, 116, Centro  
Caucaia/CE - CEP: 61605-010  
Telefone: 0800 280 29 29 | (85) 3342.8064



**SÉPHORA BARCELOS**

**Ouvidora Geral do Município**

Graduada em Gestão de Pequenas e Médias Empresas, concluindo a Especialização em Psicologia nas Relações Humanas, com experiência na gestão pública desde 1999, exercendo atividades no serviço público do Poder Legislativo, na Assembleia Legislativa do Ceará (1999 a janeiro de 2021), atuando como Secretária de Comissões Técnicas Permanentes, Chefe de Gabinete da Vice-Presidência e da Primeira Secretaria do Legislativo Estadual; Membro da Comunidade Católica Shalom, desde 1995, exercendo atividades de mediação e coordenação; Séphora Barcelos é casada com Richard Cesar Alves Silva e mãe de Rodrigo, Mariana e Gabriel.



**ROBERTO VIEIRA MEDEIROS**

**Controlador Geral do Município**

Bacharel em Direito pela Universidade de Fortaleza e Pós-graduado em Direito Disciplinar pela Universidade de Brasília-UnB. Ingressou na Controladoria-Geral da União em Brasília em 2002, tendo sido Assessor do Corregedor-Geral da União (de 2006 a 2010), Corregedor-Adjunto da Área Econômica (de 2010 a 2013) e Substituto do Corregedor-Geral da União (de 2011 a 2013). Integrou a Comissão de Coordenação de Correição, responsável por emitir enunciados em matéria disciplinar. Integrou a Comissão de Ética da CGU, no período em que foi elaborado o Código de Conduta do servidor da CGU. Foi professor da Escola de Administração Fazendária – ESAF e é professor da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP para as disciplinas de Processo Administrativo Disciplinar, Sindicância Patrimonial e Improbidade Administrativa. Foi Chefe da Controladoria-Geral da União – Regional do Estado do Rio Grande do Norte (de 2013 a 2015), e Superintendente da Controladoria-Geral da União – Regional do Estado do Ceará (de 2015 a 2018).

A análise dos dados do Primeiro Trimestre de 2021, apontou para um alto índice de resolubilidade numa média de 70% das manifestações registradas, o que demonstra o nível de eficiência desta Rede de Ouvidoria em relação ao retorno dado aos usuários do serviço público.

O mapeamento das manifestações revelou, ainda, a necessidade de melhoria nos serviços prestados ao cidadão. Como consequência, os dados servirão como indicadores para a melhoria no tratamento das manifestações recebidas e dos serviços prestados aos cidadãos, a fim de aperfeiçoar esse importante instrumento de gestão e participação cidadã.

**SÉPHORA BARCELOS**

Ouvidora Geral do Município

## **1. APRESENTAÇÃO**

O presente **Relatório Trimestral** é o resultado do trabalho realizado pela Ouvidoria Geral do Município de Caucaia no que tange ao cumprimento da legislação conforme outorgada na Lei nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública e da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentado no Município através do Decreto nº 857 de 10 de outubro de 2016 e a Lei Complementar nº 46 de 22 de Junho de 2017, na qual, apresenta as informações estatísticas do **1º Trimestre de 2021**.

A Ouvidoria Geral é, assim, a porta de entrada para as solicitações relativas à Lei de Acesso à Informação, assumindo também o gerenciamento dessas demandas e acompanhamento do seu fluxo de atendimento. Desenvolvendo ferramentas que possam dar maior agilidade ao atendimento das demandas dos munícipes.

As informações contidas no Relatório Trimestral são norteadas pelo princípio da publicidade garantido no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do Art. 216 da Constituição Federal. Busca também cumprir os requisitos da Lei Orgânica do Município de Caucaia e da Lei nº 2.390 de 16 de janeiro de 2013.

### **1.1. POSSE DA OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO**

Conforme outorga à Lei Orgânica do Município de Caucaia, o Prefeito Vitor Pereira Valim e o Vice-Prefeito Francisco Deuzinho de Oliveira Filho, enviaram para Câmara Municipal de Caucaia, a indicação de Séphora Ediva dos Lima Barcelos Silva, pessoa de notório conhecimento da administração pública, de idoneidade moral e reputação ilibada, que no dia 09 de fevereiro de 2021, foi sabatinada na Câmara Municipal de Caucaia e a sua investidura ao cargo de Ouvidora Geral do Município, aprovada por voto unânime dos Vereadores.

A posse de Séphora Ediva dos Lima Barcelos Silva, como Ouvidora Geral do Município, foi publicada no Diário Oficial do Município, de 09 de Fevereiro de 2021 - ANO - XX. Nº 2154, disponível para acesso público no sítio eletrônico da Prefeitura de Caucaia ([www.caucaia.ce.gov.br](http://www.caucaia.ce.gov.br)) e a sessão da Câmara Municipal de Caucaia, do dia 09 de fevereiro de 2021, está disponível no link ([https://www.youtube.com/watch?v=c\\_A-aCLVRzo&t=18s](https://www.youtube.com/watch?v=c_A-aCLVRzo&t=18s)).

### **1.2. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO & ENFRENTAMENTO AO COVID-19**

Com presteza e responsabilidade a Prefeitura de Caucaia, desenvolveu diversas ações no combate a pandemia do novo coronavírus, SARS-CoV-2, causador da COVID-19, ao estabelecer medidas fundamentais para a preservação do ambiente salutar dos munícipes. Seguindo as orientações do Ministério da Saúde, foram

adotadas medidas para evitar aglomerações, acelerar a resposta da administração pública e combater os avanços da doença.

A Prefeitura de Caucaia adotou para o funcionalismo público o funcionamento com redução de seu efetivo, em regime de rodízio, preferencialmente em teletrabalho (*home office*), no caso de labor nas dependências dos Órgãos e Entidades, os servidores públicos devem utilizar Equipamentos de Proteção Individual - EPI, tais como máscaras de proteção, protetor facial e álcool 70% em gel, respeitando o princípio da continuidade dos serviços públicos para atender às necessidades dos usuários do serviço público, estando assim, harmonizado com a legislação federal, Lei nº 13.979 de 6 de fevereiro de 2020, a qual, refere-se às medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública em decorrência da pandemia.

### 1.3. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Geral do Município disponibiliza diversos Canais de Atendimento aos usuários do serviço público e devido às rígidas medidas de enfrentamento ao novo coronavírus, SARS-CoV-2, causador da COVID-19, foi criado mais um canal de atendimento através do aplicativo de mensagem instantânea, de uso popular, WhatsApp.

A adoção do WhatsApp, através do telefone (85) 3342.8064 tem facilitado o atendimento inicial de orientação ao usuários do serviço público, fornecendo ferramentas digitais que resultam em praticidade.

- **Atendimento Presencial:** Rua Francisco Sales nº 116, Centro – Caucaia – Ceará, CEP 61605-010;
- **Atendimento por WhatsApp:** (85) 3342.8064;
- **Atendimento por contato telefônico:** 0800 280 2929 ou (85) 3342.8064;
- **Endereço eletrônico (e-mail):** [ouvidoriageral@caucaia.ce.gov.br](mailto:ouvidoriageral@caucaia.ce.gov.br) ; e
- **Registro da manifestação no Sistema de Ouvidoria Online:** disponível no sítio eletrônico da Prefeitura de Caucaia ([www.caucaia.ce.gov.br](http://www.caucaia.ce.gov.br)).

### 1.4. ESCALA BRASIL TRANSPARENTE — AVALIAÇÃO 360° II

A Escala Brasil Transparente é uma metodologia desenvolvida para mensurar a transparência pública dos estados e municípios brasileiros, desenvolvida com o objetivo de fornecer subsídios necessários ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU) para o exercício das competências que lhe atribuem na Lei Complementar nº 101/2000, na Lei de Acesso à Informação, no Decreto nº 7.724/2012 e no Decreto nº 8.910/2016.

A Controladoria-Geral da União utiliza os dados da Escala Brasil Transparente para avaliar os estados e municípios, em relação ao cumprimento dos dispositivos da Lei de Acesso à Informação.

### **Período de Avaliação**

Foram avaliados na Escala Brasil Transparente – Avaliação 360° II todos os Estados, as Capitais e os Municípios com mais de 50 mil habitantes (com base nas estimativas de 2017, do IBGE), o que resultou em 691 entes. Ao avaliar os municípios com mais de 50 mil habitantes, a EBT 360° 2ª Edição contemplou os entes nos quais está concentrada a maioria da população brasileira, universo que abrange 70% da população brasileira.

A avaliação da Transparência Ativa foi realizada entre abril e agosto de 2020 e considerou o período de agosto de 2019 a janeiro de 2020 como referência para a verificação das informações publicadas nos sites oficiais e portais de transparência. A avaliação da Transparência Passiva ocorreu no intervalo de junho a setembro de 2020.

- **Transparência Passiva:** A transparência passiva refere-se ao atendimento a pedidos de acesso à informação, ou seja, quando o cidadão realiza uma demanda, com base na Lei de Acesso à Informação, que precisa ser respondida pelos órgãos e entidades do poder público.
- **Transparência Ativa:** A transparência ativa refere-se à divulgação de informações por iniciativa do próprio setor público, isto é, as informações são tornadas públicas independentemente de requerimentos dos cidadãos.

### **Classificação de Caucaia**

O município de Caucaia, obteve a pontuação de 6,11; classificado em 5º lugar na Região Metropolitana de Fortaleza — RMF, composta por 19 Municípios, 20º lugar no Estado do Ceará e 382º lugar no Brasil, no total de 691 municípios avaliados.

- **Fortaleza (Nota 9,9):** 1º na RMF, 2º no Estado do Ceará e 15º lugar no Brasil;
- **Pacajus (Nota 8,57):** 2º na RMF, 7º no Estado do Ceará e 173º lugar no Brasil;
- **Trairi (Nota 7,13):** 3º na RMF, 13º no Estado do Ceará e 366º lugar no Brasil;
- **Cascavel (Nota 6,26):** 4º na RMF, 17º no Estado do Ceará e 366º lugar no Brasil;
- **Caucaia (6,11):** 5º na RMF, 20º no Estado do Ceará e 382º lugar no Brasil

### **1.5. SEMANA DO OUVIDOR**

A Ouvidoria Geral do Município realizou pela primeira vez, desde a sua criação em 2009, atividades em comemoração ao **Dia Nacional do Ouvidor**, celebrado em 16 de março, instituído pela Lei Federal nº 12.632, de 14 de maio de 2012, mas devido os protocolos de enfrentamento ao Coronavírus, foi necessário

algumas alterações, nesse caso, Séphora Barcelos, Ouvidora Geral do Município, e Roberto Vieira Medeiros, Controlador Geral do Município, decidiram realizar seminários virtuais (webinar).

Quatro webinários foram realizados, abordando temas para capacitar e orientar os Ouvidores Setoriais, resultando em momentos de interação, que se reflete em diversas parcerias de trabalhos. Durante os seminários, sugestões foram surgindo e já estão sendo estudadas para a sua aplicação, como o desenvolvimento de documentos com Redação de Linguagem Simples e Objetiva para facilitar a compreensão dos usuários do serviço público e a capacitação dos servidores públicos das unidades dos correios municipais que realizam atendimento e registram manifestações para a Secretaria Municipal de Patrimônio, Serviços Públicos e Transportes - SPSPTANS em locais de difícil acesso.

### **Cronograma dos Webinars da Semana do Ouvidor**

15/03 — Credenciamento na Rede Nacional de Ouvidoria, no Programa Nacional Time Brasil e sua importância.

16/03 — As Competências do Ouvidor Geral

17/03 — A Importância do Ouvidor Setorial

18/03 — A Necessidade da Ouvidoria Itinerante e Capacitação do Servidor Público.

### **Capacitação do Ouvidores Setoriais**

Cada Órgão da Administração Pública Direta e Indireta da Prefeitura de Caucaia possui um Ouvidor Setorial, um servidor público que acompanha as manifestações registradas no Sistema e Ouvidoria e alinha com o Titular do Órgão, as respostas a serem publicadas aos usuários do serviço público.

Durante as atividades da Semana do Ouvidor os Ouvidores Setoriais participaram de Oficinas de Capacitação e receberam orientações para se inscreverem nos Cursos de Capacitação da Escola Nacional de Administração Pública — ENAP, inicialmente devem ingressar nos cursos:

- Gestão em Ouvidoria;
- Controle Social;
- Introdução à Gestão de Projetos;
- Ética e Serviço Público;
- Acesso à Informação;
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias;
- Defesa do Usuário e Simplificação; e
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

## 1.6. REDE NACIONAL DE OUVIDORIA — RENOUV

No **Dia Nacional do Ouvidor**, 16 de março, a Ouvidoria Geral do Município de Caucaia assinou o **Termo de Adesão da Rede Nacional de Ouvidoria — RENOUV**.

A Rede Nacional de Ouvidoria — RENOUV, prevista no Decreto n. 9.492/2018, é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU-CGU), e todas as Ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a Plataforma **Fala.BR**, participar das reuniões periódicas, participar do grupo de discussões com Ouvidorias integrantes de todo o Brasil, ser voluntário em atividades correlacionadas, acesso às ações de capacitação e treinamentos voltadas aos agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das Ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, com o objetivo de garantir os direitos dos usuários de serviços públicos.

## 1.7. TIME BRASIL

A Prefeitura de Caucaia, através das ações de Séphora Barcelos, Ouvidora Geral do Município, e de Roberto Vieira Medeiros, Controlador Geral do Município, articulam o ingresso do município de Caucaia para o programa nacional TIME Brasil, uma iniciativa pioneira que irá trazer diversos benefícios para o Município.

**O Prefeito Vitor Pereira Valim e o Vice-Prefeito Francisco Deuzinho de Oliveira Filho buscam desenvolver uma Administração Pública erguida em *Cinco Princípios*:**

- Humanização no Serviço Público;
- Transparência Pública;
- Integridade da Administração Pública;
- Participação Social; e
- Sustentabilidade (Ambiental e Socioeconômica).

Tais princípios norteiam as ações da Administração Pública e se entrelaçam com o programa nacional de Transparência e Integridade em Municípios e Estados. O TIME Brasil foi desenvolvido em 2019 pela Controladoria-Geral da União (CGU) para auxiliar Estados e Municípios no aprimoramento da gestão pública e no fortalecimento do combate à corrupção.



A iniciativa possui três eixos (Transparência, Integridade e Participação Social) e está alinhada com a Agenda 2030 (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), aprovada pela Resolução A/RES/70/1 da Assembleia Geral da ONU, de 25 de setembro de 2015, em especial com três metas do Objetivo 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes):

- Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas: Eixo Integridade;
- Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis: Eixo Transparência; e
- Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis: Eixo Participação.

Durante o 1º Trimestre de 2021 o planejamento estratégico para o TIME Brasil foi realizado e será colocado em prática a partir do 2º Trimestre de 2021.

## **1.8. FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública e a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, se a informação solicitada estiver disponível, ela deve ser entregue imediatamente ao solicitante. Caso não seja possível conceder o acesso imediato, o órgão ou entidade tem até 20 (vinte) dias para atender ao pedido, prorrogável por 10 (dez) dias uma única vez, ou seja, a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo não superior a vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez. No caso de manifestações encaminhadas a Ouvidoria, distintas do tipo Solicitação de Informação ao Cidadão (Sic), o órgão ou entidade tem até 30 (trinta) dias para atender ao pedido, prorrogável por igual período uma única vez, conforme justificativa.

Dessa forma, se o titular da pasta ou a entidade privada detentora da informação requerida, que recusar-se a fornecê-la ou fornecê-la fora do prazo estabelecido, será responsabilizado, conforme o disposto na Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada no Município através do Decreto nº 857 de 10 de outubro de 2016.

Salienta-se que a Lei Orgânica do Município outorga a Ouvidoria Geral do Município amplos poderes de investigação, devendo as informações por ela solicitadas ser prestadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias e que deve-se manter o cidadão informado sobre o andamento da sua manifestação na Ouvidoria, conforme a Lei nº 2.390 de 16 de janeiro de 2013.

Destarte, a Lei Complementar nº 46, de 22 de junho de 2017, que dispõe sobre a reorganização da Controladoria Geral do Município, altera e acrescenta dispositivo da Lei nº 2.390 de 16 de janeiro de 2013, institui o Sistema de Controle

Interno (SCI) do poder executivo, e define as atribuições de cargos e dá outras providências, no qual, o Artigo 14 apresenta uma maior clareza nas atribuições do Ouvidor Geral.

Artigo 14 – Incubem ao Ouvidor Geral, no âmbito da Controladoria Geral do Município as seguintes atribuições:

I – Fomentar às boas práticas de governança pública, a defesa do patrimônio público, a prevenção da corrupção e dos erros e desperdícios e o incremento da transparência pública na gestão do Poder Executivo Municipal de Caucaia;

II – Ouvir, receber e encaminhar questões formuladas pelos cidadãos relacionadas à atuação dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Município;

III – Estabelecer meios de interação permanente do Cidadão com o Poder Público;

IV – Cientificar às autoridades competentes das questões que lhes forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, chegar a seu conhecimento, requisitando informações e documentos;

V – Definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos de ouvidoria junto aos órgãos e entidades municipais;

VI – Definir meios e plataformas para acesso à informação;

VII – Garantir a transparência, dando cumprimento ao disposto na Lei de Acesso à Informações Públicas;

VIII – Monitorar os prazos e procedimentos de acesso à informação;

IX – Acompanhar, controlar e promover melhorias quanto à qualidade das informações constantes do Portal da Transparência da Prefeitura de Caucaia; e

X – Exercer outras atribuições que lhes forem cometidas no âmbito de sua área de atuação.

## 2. METODOLOGIA APLICADA

Para consolidar o seu papel de Ferramenta de Gestão e Controle Interno na administração do município de Caucaia, a Ouvidoria Geral do Município apresenta os dados de suas atividades do **1º Trimestre de 2021, período em que foram registradas 554 manifestações, das quais, temos 388 manifestações concluídas, 110 atrasadas, 52 em trâmite e 4 pendentes aguardando suas conclusões, resultando em uma satisfação de 70%.**

Todos os dados apresentados têm origem nas manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, no qual, a entrada e a saída de informações são constantes. **Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o exercício de 01 de Janeiro de 2021 a 31 de Março de 2021.** Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida nesse relatório de gestão.

### 3. MANIFESTAÇÕES

#### 3.1 Agência de Desenvolvimento de Caucaia

No 1º Trimestre de 2021, a Agência de Desenvolvimento do Município de Caucaia recebeu três manifestações de competência de outros Órgãos, dessa forma, foram encaminhadas aos respectivos Órgãos da Administração Pública, para análise e providências.

Agência de Desenvolvimento de Caucaia						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	-	-	-
Fevereiro	-	-	-	-	-	-
Março	-	-	-	-	-	-
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 0</b>

#### Índice Satisfação — Agência de Desenvolvimento de Caucaia

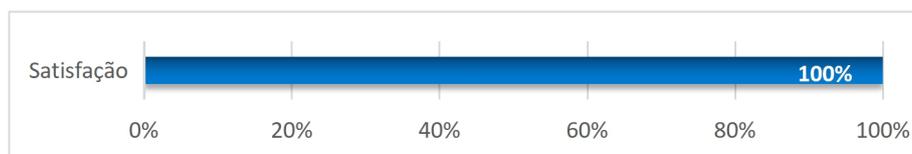
Não há elaboração do gráfico de índice de satisfação.

#### 3.2 Assessoria de Comunicação e Cerimonial

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas cinco manifestações na Assessoria de Comunicação e Cerimonial, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%.

Assessoria de Comunicação e Cerimonial						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	2	-	2
Fevereiro	-	-	-	3	-	3
Março	-	-	-	-	-	-
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 5</b>

#### Índice Satisfação — Assessoria de Comunicação e Cerimonial

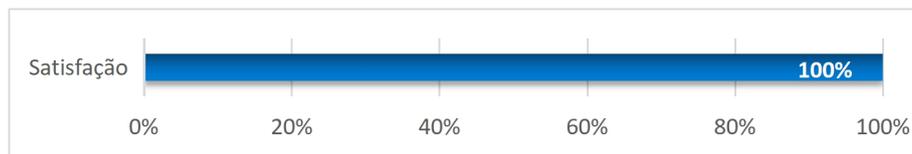


### 3.3 Autarquia Municipal de Trânsito

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas trinta manifestações na Autarquia Municipal de Trânsito, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%.

Autarquia Municipal de Trânsito						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	1	-	1
Fevereiro	-	-	-	12	-	12
Março	-	-	-	17	-	17
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 30</b>

#### Índice Satisfação — Autarquia Municipal de Trânsito



### 3.4 Controladoria Geral do Município

No 1º Trimestre de 2021, a Controladoria Geral do Município recebeu oito manifestações de competência de outros Órgãos, dessa forma, foram encaminhadas aos respectivos Órgãos da Administração Pública, para análise e providências.

Controladoria Geral do Município						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	-	-	-
Fevereiro	-	-	-	-	-	-
Março	-	-	-	-	-	-
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 0</b>

#### Índice Satisfação — Controladoria Geral do Município

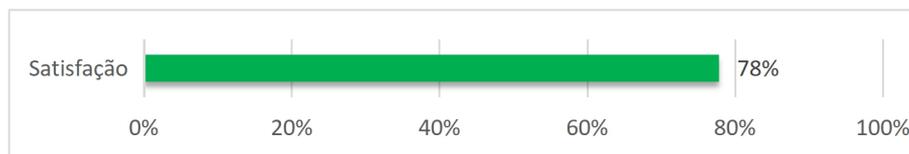
Não há elaboração do gráfico de índice de satisfação.

### 3.5 Gabinete do Prefeito

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas nove manifestações no Gabinete do Prefeito, das quais, temos sete manifestações concluídas e duas manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 78%.

Gabinete do Prefeito						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	-	-	-
Fevereiro	-	-	-	3	-	3
Março	-	-	2	4	-	6
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 9</b>

#### Índice Satisfação — Gabinete do Prefeito

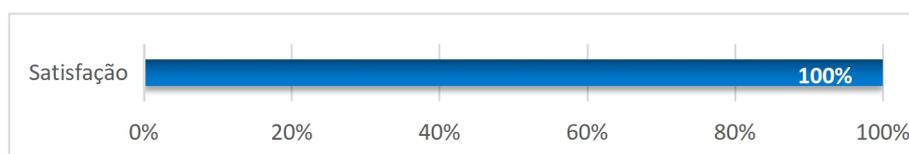


### 3.6 Gabinete do Vice-Prefeito

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas quatro manifestações no Gabinete do Vice-Prefeito, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%.

Gabinete do Vice-Prefeito						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	-	-	-
Fevereiro	-	-	-	1	-	1
Março	-	-	-	3	-	3
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 4</b>

#### Índice Satisfação — Gabinete do Vice-Prefeito

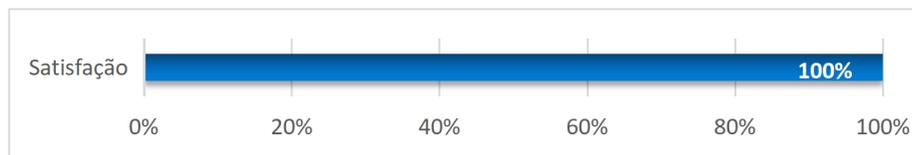


### 3.7 Instituto de Previdência do Município de Caucaia

No 1º Trimestre de 2021, foi registrado uma manifestação no Instituto de Previdência do Município de Caucaia, concluída dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%.

Instituto de Previdência do Município de Caucaia						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	-	-	-
Fevereiro	-	-	-	-	-	-
Março	-	-	-	1	-	1
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 1</b>

#### Índice Satisfação — Instituto de Previdência do Município de Caucaia

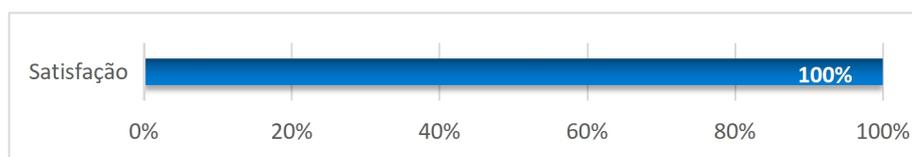


### 3.8 Instituto do Meio Ambiente do Município de Caucaia

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas trinta e oito manifestações no Instituto do Meio Ambiente do Município de Caucaia, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%.

Instituto do Meio Ambiente do Município de Caucaia						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	4	-	4
Fevereiro	-	-	-	5	-	5
Março	-	-	-	29	-	29
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 38</b>

#### Índice Satisfação — Instituto do Meio Ambiente do Município de Caucaia

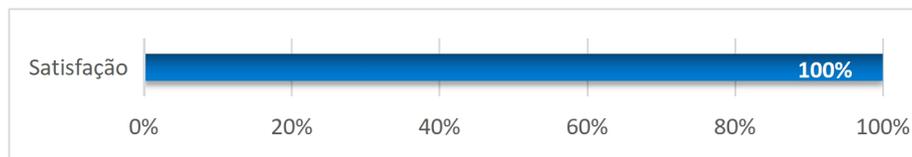


### 3.9 Procuradoria Geral do Município

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas oito manifestações na Procuradoria Geral do Município, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%

Procuradoria Geral do Município						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	1	-	1
Fevereiro	-	-	-	5	-	5
Março	-	-	-	2	-	2
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 8</b>

#### Índice Satisfação — Procuradoria Geral do Município

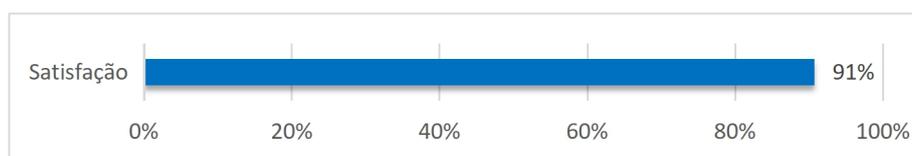


### 3.10 Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos, Segurança Urbana e Cidadania

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas quarenta e três manifestações na Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos, Segurança Urbana e Cidadania, das quais, temos trinta e nove manifestações concluídas e duas manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas e duas manifestações atrasadas, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 91%.

Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos, Segurança Urbana e Cidadania						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	-	-	-
Fevereiro	-	2	-	12	-	14
Março	-	-	2	27	-	29
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 43</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos, Segurança Urbana e Cidadania



### 3.11 Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca

No 1º Trimestre de 2021, não foram registradas manifestações na Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca, dessa forma, não há elaboração do gráfico do índice de satisfação.

Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	-	-	-
Fevereiro	-	-	-	-	-	-
Março	-	-	-	-	-	-
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 0</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca

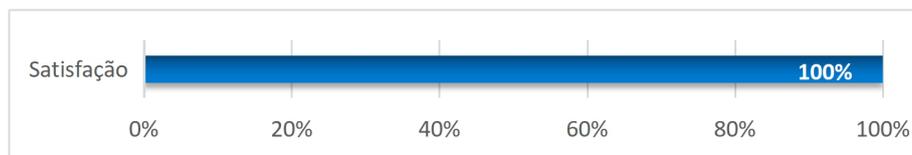
Não há elaboração do gráfico de índice de satisfação.

### 3.12 Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas onze manifestações na Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	7	-	7
Fevereiro	-	-	-	1	-	1
Março	-	-	-	3	-	3
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 11</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

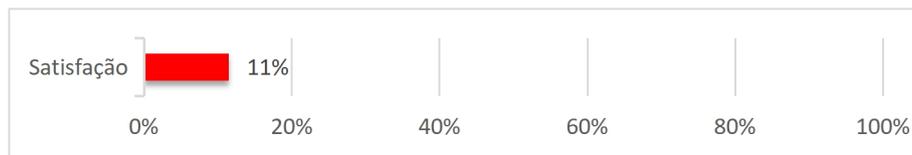


### 3.13 Secretaria Municipal de Educação, Ciência e Tecnologia

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas trinta e seis manifestações na Secretaria Municipal de Educação, Ciência e Tecnologia, das quais, temos quatro manifestações concluídas e quinze manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas e dezessete manifestações atrasadas, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 11%.

Secretaria Municipal de Educação, Ciência e Tecnologia						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	1	-	-	-	1
Fevereiro	-	3	-	4	-	7
Março	-	13	15	-	-	28
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 36</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Educação, Ciência e Tecnologia



### 3.14 Secretaria Municipal de Esportes e Juventude

No 1º Trimestre de 2021, a Secretaria Municipal de Esportes e Juventude recebeu seis manifestações de competência de outros Órgãos, dessa forma, foram encaminhadas aos respectivos Órgãos da Administração Pública, para análise e providências.

Secretaria Municipal de Esportes e Juventude						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	-	-	-
Fevereiro	-	-	-	-	-	-
Março	-	-	-	-	-	-
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 0</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Esportes e Juventude

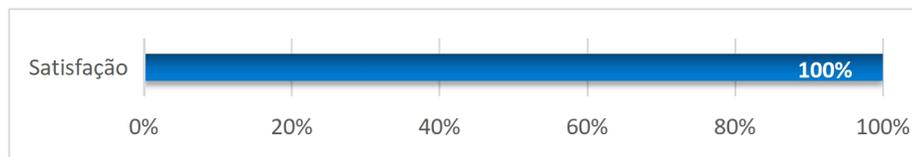
Não há elaboração do gráfico de índice de satisfação.

### 3.15 Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento e Orçamento

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas vinte e cinco manifestações na Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento e Orçamento, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%

Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento e Orçamento						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	7	-	7
Fevereiro	-	-	-	6	-	6
Março	-	-	-	12	-	12
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 25</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento e Orçamento

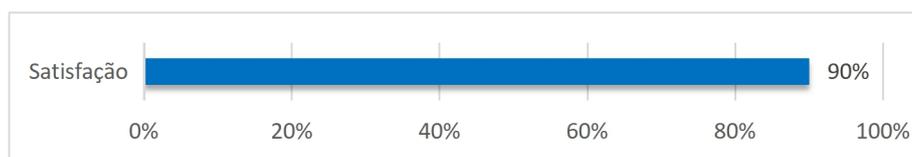


### 3.16 Secretaria Municipal de Infraestrutura

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas sessenta manifestações na Secretaria Municipal de Infraestrutura, das quais, temos cinquenta e quatro manifestações concluídas e seis manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 90%.

Secretaria Municipal de Infraestrutura						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	7	-	7
Fevereiro	-	-	-	23	-	23
Março	-	-	6	24	-	30
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 60</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Infraestrutura

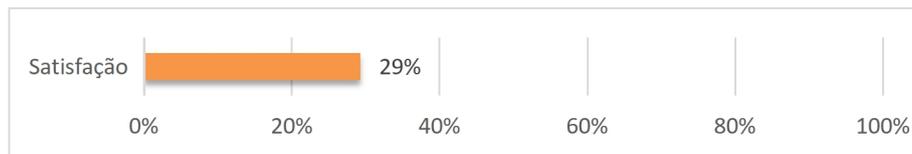


### 3.17 Secretaria Municipal de Patrimônio, Serviços Públicos e Transporte

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas cento e cinquenta e sete manifestações na Secretaria Municipal de Patrimônio, Serviços Públicos e Transporte, das quais, temos quarenta e seis manifestações concluídas, quatro manifestações pendentes e quinze manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas e noventa e duas manifestações atrasadas, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 29%.

Secretaria Municipal de Patrimônio, Serviços Públicos e Transporte						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	40	-	36	-	76
Fevereiro	-	51	-	4	-	55
Março	4	1	15	6	-	26
<b>Total Mensal</b>	<b>4</b>	<b>92</b>	<b>15</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 157</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Patrimônio, Serviços Públicos e Transporte

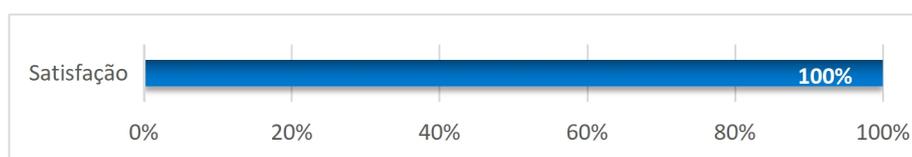


### 3.18 Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Ambiental

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas vinte e oito manifestações na Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Ambiental, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%.

Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Ambiental						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	13	-	13
Fevereiro	-	-	-	9	-	9
Março	-	-	-	6	-	6
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 28</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Ambiental

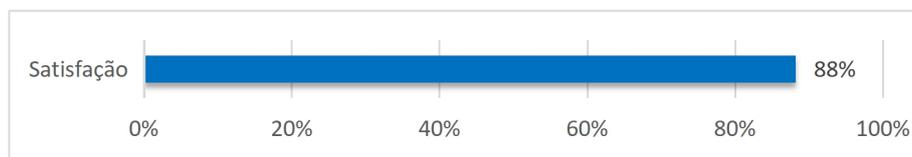


### 3.19 Secretaria Municipal de Saúde

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas noventa e três manifestações na Secretaria Municipal de Saúde, das quais, temos oitenta e duas manifestações concluídas e onze manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 88%.

Secretaria Municipal de Saúde						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	3	-	3
Fevereiro	-	-	-	38	-	38
Março	-	-	11	41	-	52
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 93</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Saúde

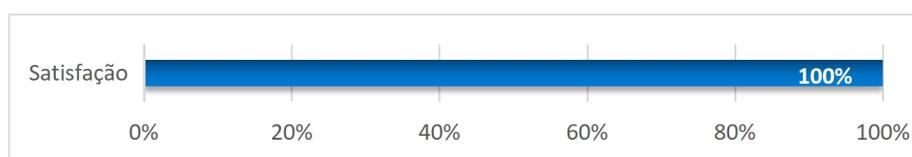


### 3.20 Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Empreendedorismo

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas cinco manifestações na Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Empreendedorismo, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%.

Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Empreendedorismo						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	-	-	-
Fevereiro	-	-	-	3	-	3
Março	-	-	-	2	-	2
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 5</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Empreendedorismo

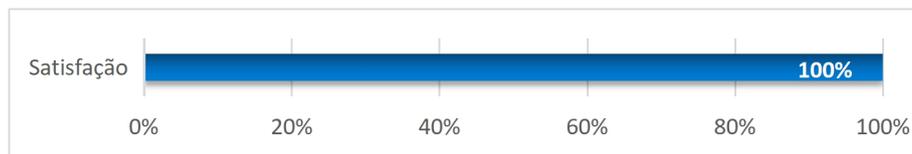


### 3.21 Secretaria Municipal de Turismo e Cultura

No 1º Trimestre de 2021, foram registradas cinco manifestações na Secretaria Municipal de Turismo e Cultura, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%

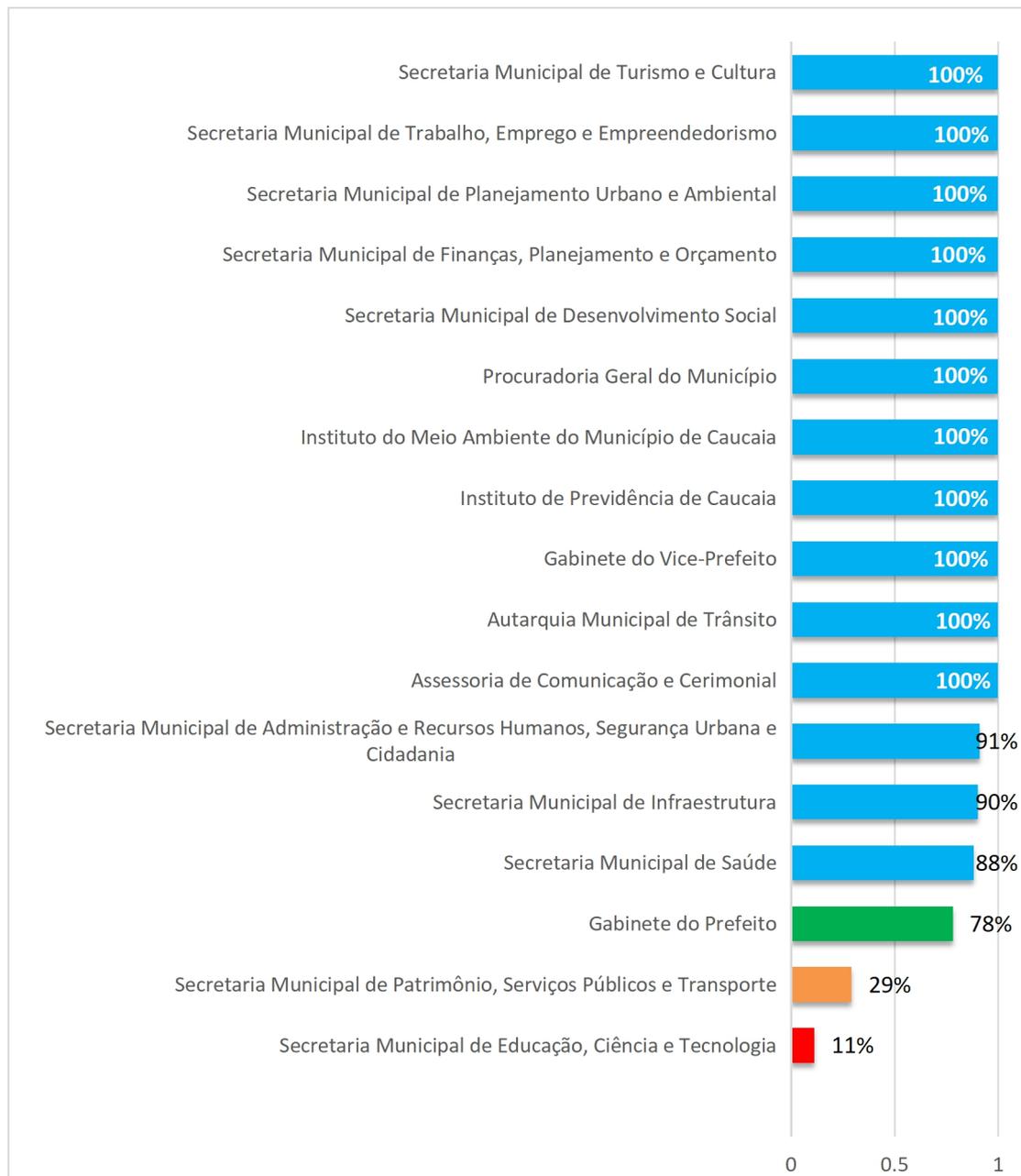
Secretaria de Turismo e Cultura						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Janeiro	-	-	-	-	-	-
Fevereiro	-	-	-	3	-	3
Março	-	-	-	2	-	2
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 5</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Turismo e Cultura



#### 4. ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO POR ÓRGÃO — 1º TRIMESTRE

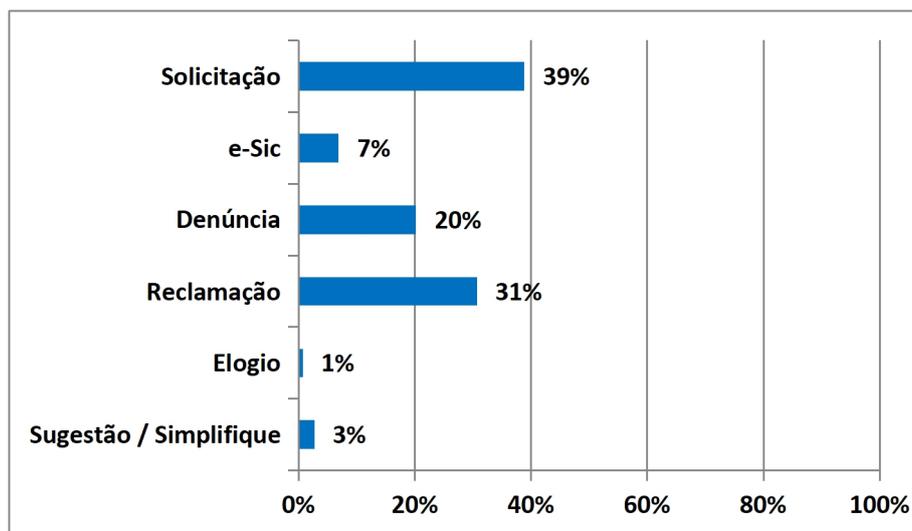
No 1º Trimestre de 2021, não foram registradas manifestações diretamente para a Agência de Desenvolvimento de Caucaia, Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca, Controladoria Geral do Município e Secretaria Municipal de Esporte e Juventude, dessa forma, não há elaboração de gráficos.



## 5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

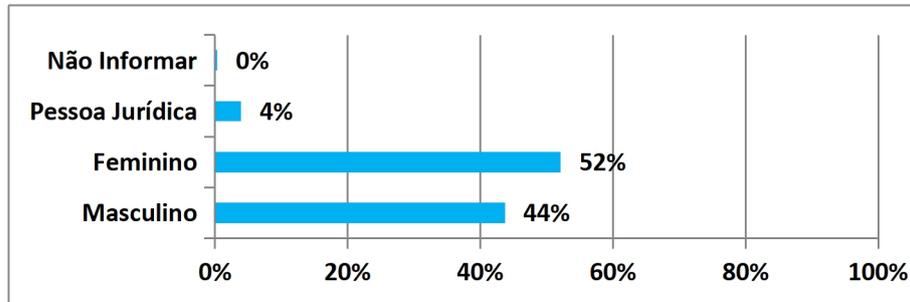
No **1º Trimestre de 2021**, foram registradas 554 manifestações, das quais, temos as seguintes tipologias — 15 manifestações de Sugestões/Simplifique, 4 manifestações de Elogios, 170 manifestações de Reclamações, 38 manifestações de Solicitação de Informação (e-Sic) e 215 manifestações de Solicitações.

- **Elogio:** manifestações que demonstram o reconhecimento ou satisfação dos usuários dos serviços públicos em relação a atividades exercidas pelos órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia.
- **Sugestão / Simplifique:** manifestações que expõem propostas, ideias ou opiniões que sugerem mudanças na melhoria das atividades dos serviços públicos.
- **Solicitação:** pedidos de execução de diversos serviços realizados por órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia.
- **e-Sic:** solicitações de informações, esclarecimentos ou indagações sobre a legislação e procedimentos exercidos pelos órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia.
- **Denúncia:** manifestações referentes à informação, à acusação de condutas e/ou ações supostamente errôneas que descumprem ou não observem as normas jurídicas.
- **Reclamação:** manifestações que expõem críticas, protestos ou insatisfações relacionadas às atividades dos órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia.

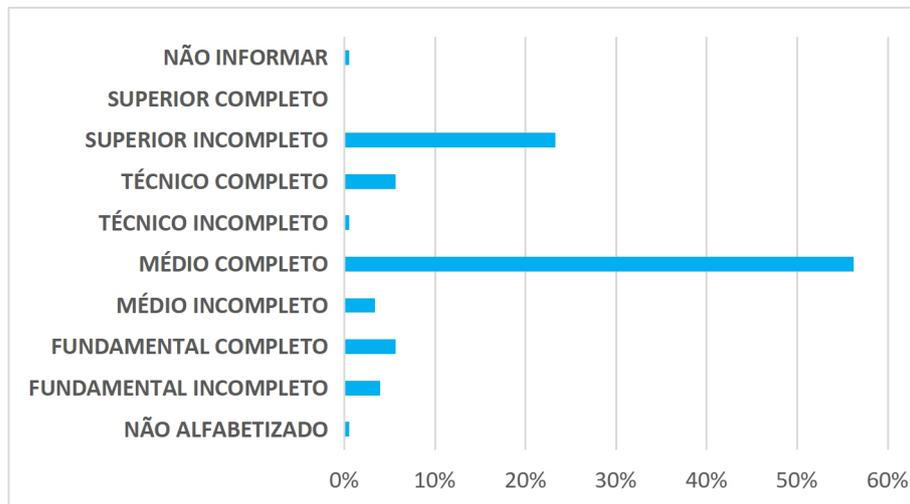


## 6. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR GÊNERO, ESCOLARIDADE E IDADE

### Manifestações Registradas por Gênero



### Manifestações Registradas por Escolaridade



### Manifestações Registradas por Faixa de Idade

