



# Ouvidoria Geral do Município

## Relatório de Atividades 2º Trimestre 2021

## Índice

1. APRESENTAÇÃO.....	7
1.1. REGISTRO DE ATENDIMENTO.....	7
1.2. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	8
1.3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS.....	8
2. METODOLOGIA APLICADA.....	10
2.1. Relatório Trimestral da Ouvidoria como Ferramenta de Gestão.....	10
3. MANIFESTAÇÕES.....	11
3.1 AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE CAUCAIA — ADECA.....	11
3.2 ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E CERIMONIAL — ASCOM.....	12
3.3 AUTARQUIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO — AMT.....	13
3.4 CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO — CGM.....	14
3.5 GABINETE DO PREFEITO.....	15
3.6 GABINETE DO VICE-PREFEITO.....	16
3.7 INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE CAUCAIA — IPMC.....	17
3.8 INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE CAUCAIA — IMAC.....	18
3.9 PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO — PGM.....	19
3.10 SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS, SEGURANÇA URBANA E CIDADANIA — SEAD.....	20
3.11 SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E PESCA — SDA.....	21
3.12 SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL —SDS.....	22
3.13 SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA — SEDUC.....	23
3.14 SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E JUVENTUDE — SEJUV.....	24
3.15 SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS, PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO — SEFIN25	
3.16 SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA — SEINFRA.....	26
3.17 SECRETARIA MUNICIPAL DE PATRIMÔNIO, SERVIÇOS PÚBLICOS E TRANSPORTE — SPSPTRANS.....	27

3.18 Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Ambiental — SEPLAM.....	28
3.19 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE — SMS.....	29
3.20 SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO, EMPREGO E EMPREENDEDORISMO — SETEM.....	30
3.21 SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E CULTURA — SETUR.....	31
4. ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO.....	32
5. ÍNDICE DE MANIFESTAÇÃO POR UNIDADE ADMINISTRATIVA.....	33
6. ÍNDICE DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS.....	34
7. ÍNDICE DE MANIFESTAÇÕES POR LOCALIDADE.....	35
8. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	36
9. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR GÊNERO, ESCOLARIDADE E IDADE.....	37
10. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.....	38
11. PERGUNTAS FREQUENTES.....	42



**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

**SÉPHORA EDIVA DOS LIMA BARCELOS SILVA**

Ouvidora-Geral do Município

**ANTONIO BRAGA NETO**

Controlador-Adjunto do Município

**SERVIDORES PÚBLICOS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Daniel Firmino de Assunção Filho**

*Agente de Suporte Gerencial.*

**Kamila Cipriano Marques Barreto**

*Chefe de Núcleo I.*

**Maria das Graças Dias de Oliveira**

*Auxiliar Operacional.*

**Patrícia Francisca Patrícia Barbosa do Nascimento**

*Chefe de Núcleo II*



**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).

## CAUCAIA

Fonte: [www.caucaia.ce.gov.br](http://www.caucaia.ce.gov.br)

Caucaia é um município brasileiro do estado do Ceará que integra a Região Metropolitana de Fortaleza com cerca de 1.227,9 km<sup>2</sup>, equivalente a 0,83% da superfície estadual, com um contingente populacional de 362.223 habitantes e densidade demográfica de 264,91 hab./km<sup>2</sup>. Vem apresentando nos últimos anos um grande crescimento populacional desencadeando uma significativa expansão urbana. Nesse contexto, desenvolveu-se - em 2012 - um Sistema de Informações Geográficas (SIG) com o objetivo principal de realizar a caracterização socioambiental e auxiliar as atividades vinculadas à gestão e ao ordenamento territorial.

Em Caucaia, o IDH é de 0.682 que é considerado médio (8º no Ceará), enquanto no Brasil o IDH é de 0,727 (alto). Considerada uma das mais importantes cidades do Ceará, Caucaia possui o 3º maior PIB do Estado (Produto Interno Bruto) e a 2ª maior população. IDH Renda: 10ª do Ceará; IDH Longevidade: 6ª do Ceará.

O município apresenta-se atualmente como um dos principais polos turísticos do Ceará, tendo o segundo maior fluxo turístico do estado com cerca de 300 mil turistas por ano, principalmente devido a influência polarizadora da metrópole Fortaleza e praia do Cumbuco. Na lógica turística metropolitana, destacam-se a concentração de empreendimentos e investimentos turísticos nos espaços litorâneos. É o palco principal dos esportes de vela, principalmente o kitesurf. A Praia do Cumbuco é considerada uma das melhores do mundo para a prática do esporte. Aqui há vários campeonatos nacionais e internacionais, sendo visitada constantemente por ícones do desporto como Reno Romeu, Guilly Brandão, Abel Lago, Kristy Jones e Kristin Boese.

Caucaia tem 44 km de litoral, dos quais 28 km fazem parte das localidades litorâneas de Caucaia-Sede e os 16 km restantes pertencem ao distrito de Guararu e Catuana, inseridos na Área de Proteção Ambiental do Rio Cauípe e Estação Ecológica do Pecém.



## 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 **2º 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. REGISTRO DE ATENDIMENTO

- **Janeiro (252 atendimentos)** — Presencial: 17; Telefone: 133; E-mail: 16 e Protocolos: 86;
- **Fevereiro (386 atendimentos)** — Presencial: 21, Telefone: 119; E-mail: 44 e Protocolos: 202.
- **Março (357 atendimentos)** — Presencial: 0 (Teletrabalho); Telefone: 65; E-mail: 51 e Protocolos: 241;
- **Abril (1.168 atendimentos)** — Presencial: 0 (Teletrabalho); Telefone: 464; WhatsApp: 323; E-mail: 36 e Protocolos: 345;
- **Maiο (1.143 atendimentos)** — Presencial: 52; Telefone: 358; WhatsApp: 668; E-mail: 65 e Protocolos: 396; e
- **Junho (1.719 atendimentos)** — Presencial: 112; Telefone: 298; WhatsApp: 969; E-mail: 42 e Protocolos: 298.

## 1.2. CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Atendimento Presencial** – Rua Francisco Sales, nº 116, Centro – Caucaia – Ceará, CEP 61605-010;
- **Atendimento por contato telefônico** – 0800 280 2929 ou (85) 3342.8064;
- **WhatsApp** – comunicação e orientação aos usuários do serviço público através do contato (85) 3342.8064;
- **Endereço eletrônico (e-mail)** – comunicação e orientação aos usuários do serviço público através do 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)).

## 1.3. 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 lhe 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;

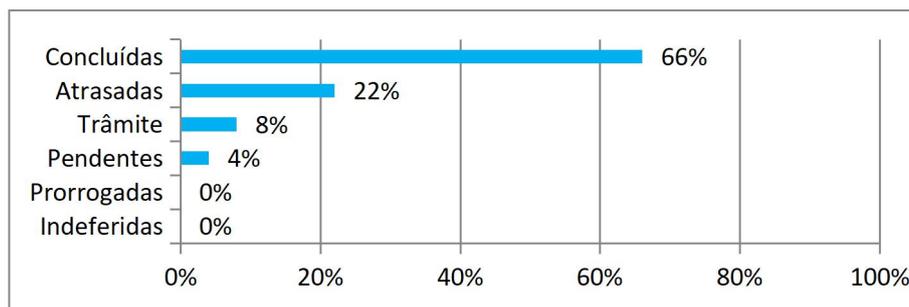
VIII – Monitorar os prazos e procedimentos de acesso à informação;

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 da Administração Pública do município de Caucaia, a Ouvidoria Geral do Município apresenta os dados de suas atividades do **2º Trimestre de 2021, período em que foram realizados 4.030 Atendimentos e registrados 1.039 manifestações no Sistema de Ouvidoria, das quais, temos 681 manifestações concluídas, 229 atrasadas, 83 em trâmite e 46 pendentes aguardando suas conclusões, resultando em uma satisfação de 66%.**



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 Abril de 2021 a 30 de Junho de 2021.** Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida nesse relatório de gestão.

### 2.1. Relatório Trimestral da Ouvidoria como Ferramenta de Gestão

O Relatório Trimestral da Ouvidoria apresenta diversos indicadores que ao serem analisados fornecem perspectivas na elaboração das ações de melhorias nos serviços públicos em diversas áreas de atuação. É possível separar os indicadores conforme a análise nos seguintes tipos:

- **Manifestações por Assunto:** Principais assuntos abordados pelos usuários do serviço público;
- **Manifestações por Localidade:** Registro da manifestação por Bairro e/ou Distrito;
- **Manifestações por Tipologia:** Registro da manifestação por Sugestão/Simplifique, Elogio, Reclamação, Denúncia, Solicitação de Informação (e-Sic) e Solicitação; e
- **Manifestações por Unidade Administrativa:** Órgãos da Administração Pública Direta e Indireta que são mais solicitados pelos usuários do serviço públicos de uma determinada área.

### 3. MANIFESTAÇÕES

#### 3.1 AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE CAUCAIA — ADECA

**Presidente:** George Veras Bandeira (Interino).

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei nº 2.393, de 30 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei nº 2.393, de 30 de Janeiro de 2013.

#### Informações Gerais

- **E-mail:** [adeca@caucaia.ce.gov.br](mailto:adeca@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Avenida Edson da Mota Correia, subsolo, 620 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, não foram registradas manifestações para a Agência de Desenvolvimento do Município de Caucaia, dessa forma, não há elaboração do gráfico do índice de satisfação.

Agência de Desenvolvimento de Caucaia						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Abril	-	-	-	-	-	-
Maio	-	-	-	-	-	-
Junho	-	-	-	-	-	-
<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 — ASCOM

**Assessora Chefe de Comunicação:** Joanne Cardoso de Oliveira.

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

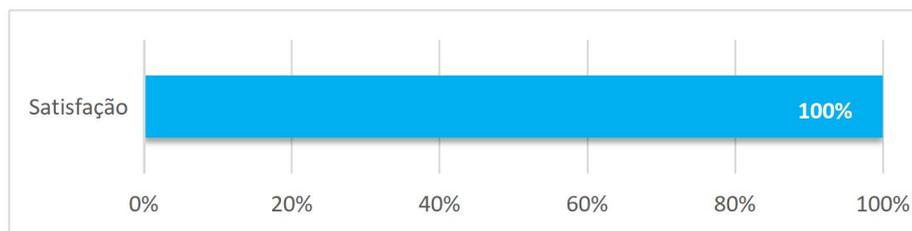
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.4410
- **E-mail:** [ascom@caucaia.ce.gov.br](mailto:ascom@caucaia.ce.gov.br)
- **Facebook:** [www.facebook.com/prefeituradecaucaia](http://www.facebook.com/prefeituradecaucaia)
- **Instagram:** [www.instagram.com/prefeituradecaucaia](http://www.instagram.com/prefeituradecaucaia)
- **YouTube:** [www.youtube.com/channel/UC1QQX4xxCXQshLggpzTHX8g](http://www.youtube.com/channel/UC1QQX4xxCXQshLggpzTHX8g)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rodovia CE-090, KM 01, 1076 - Itambé - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas cinco manifestações para a 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
<b>Abril</b>	-	-	-	2	-	2
<b>Mai</b>	-	-	-	2	-	2
<b>Junho</b>	-	-	-	1	-	1
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 5</b>

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



### 3.3 AUTARQUIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO — AMT

**Presidente:** Luiz Carlos Moreira de Menezes.

**Competências:** Lei nº 1.459, de 10 de Abril de 2002 e Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 1.459, de 10 de Abril de 2002 e Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

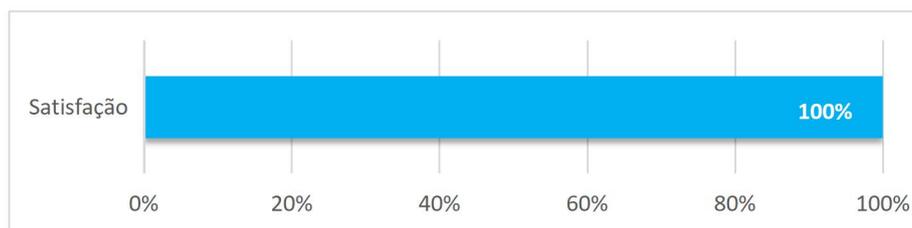
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.8169
- **E-mail:** [amt@caucaia.ce.gov.br](mailto:amt@caucaia.ce.gov.br)
- **Sítio eletrônico:** [www.amt.caucaia.ce.gov.br](http://www.amt.caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Joaquim Mota e Silva, 260 - Novo Pabussu - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas onze 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
Abril	-	-	-	6	-	6
Maio	-	-	-	5	-	5
Junho	-	-	-	-	-	-
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 11</b>

#### Índice de Satisfação — Autarquia Municipal de Trânsito



### 3.4 CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO — CGM

**Controlador Geral do Município:** Roberto Vieira Medeiros

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei Complementar nº 46, 22 de Junho de 2017.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei Complementar nº 46, 22 de Junho de 2017.

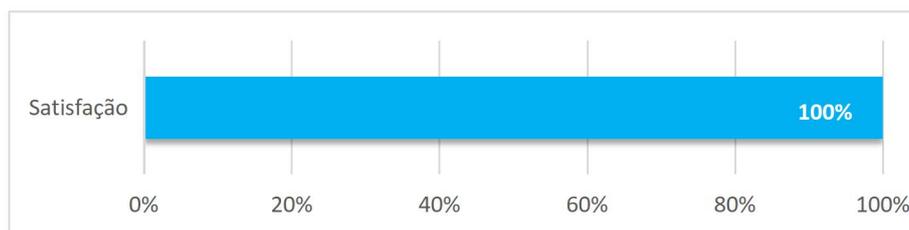
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.8138
- **E-mail:** [cgm@caucaia.ce.gov.br](mailto:cgm@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Francisco Sales, 127 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas quatro manifestações na Controladoria Geral do Município, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%.

Controladoria Geral do Município						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Abril	-	-	-	3	-	3
Maio	-	-	-	-	-	-
Junho	-	-	-	1	-	1
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 4</b>

#### Índice de Satisfação — Controladoria Geral do Município



### 3.5 GABINETE DO PREFEITO

**Chefe do Gabinete do Prefeito:** Felipe Aguiar Fonseca da Mota

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

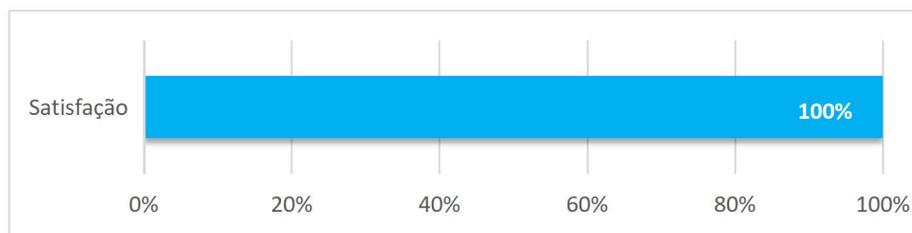
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.3906
- **E-mail:** [chefedegabinete@caucaia.ce.gov.br](mailto:chefedegabinete@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rodovia CE-090 KM 01, 1076 - Itambé - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas cinco manifestações no Gabinete do Prefeito, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%.

Gabinete do Prefeito						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Abril	-	-	-	3	-	3
Maio	-	-	-	1	-	1
Junho	-	-	-	1	-	1
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 5</b>

#### Índice de Satisfação — Gabinete do Prefeito



### 3.6 GABINETE DO VICE-PREFEITO

**Chefe do Gabinete do Vice-Prefeito:** Ana Beatriz Ângelo Moreira.

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3287.8253
- **E-mail:** [viceprefeito@caucaia.ce.gov.br](mailto:viceprefeito@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rodovia CE-090 KM 01, 1076 - Itambé - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, o Gabinete do Vice-Prefeito recebeu onze manifestações de competência de outros Órgãos, dessa forma, foram encaminhadas aos respectivos Órgãos da Administração Pública, para análise e providências.

Gabinete do Vice-Prefeito						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Abril	-	-	-	-	-	-
Maio	-	-	-	-	-	-
Junho	-	-	-	-	-	-
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 0</b>

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

Não há elaboração do gráfico de índice de satisfação.

### 3.7 INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE CAUCAIA — IPMC

**Presidente:** Mirela Zaranza de Sousa.

**Competências:** Lei nº 1.488, de 17 de Setembro de 2002 e Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 1.488, de 17 de Setembro de 2002 e Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

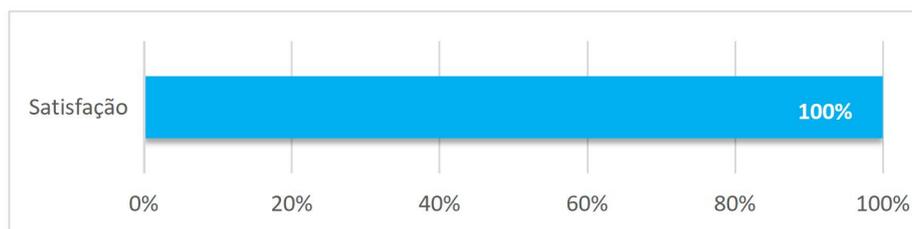
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.8004
- **Email:** [ipm@caucaia.ce.gov.br](mailto:ipm@caucaia.ce.gov.br)
- **Site:** [www.ipmcaucaia.org](http://www.ipmcaucaia.org)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Padre Romualdo, 179 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas duas manifestações no Instituto de Previdência do Município de Caucaia, todas concluídas 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
Abril	-	-	-	1	-	1
Mai	-	-	-	1	-	1
Junho	-	-	-	-	-	-
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 2</b>

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



### 3.8 INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE CAUCAIA — IMAC

**Presidente:** Leilane Maria Barros Queiroz.

**Competências:** Lei nº 1.647, de 06 de junho de 2005, Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei nº 3.216, de 12 de Março de 2021.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 1.647, de 06 de junho de 2005 e Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

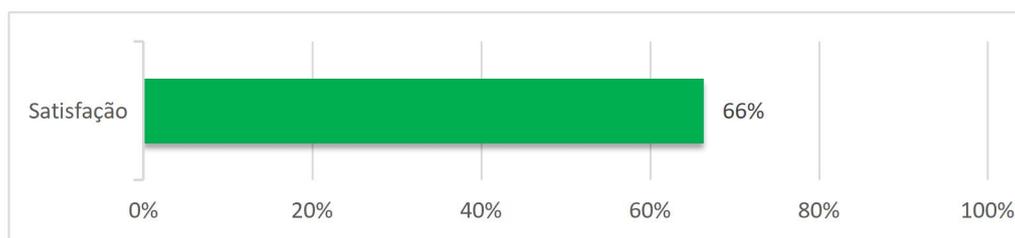
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 9.9784.5339
- **E-mail:** [imac@caucaia.ce.gov.br](mailto:imac@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Av. Juaci Sampaio Pontes, 2595 - Cigana - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas cento e quatro manifestações no Instituto do Meio Ambiente do Município de Caucaia, das quais, sessenta e sete manifestações concluídas, vinte e três manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas e quatorze manifestações atrasadas, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 66%.

Instituto do Meio Ambiente do Município de Caucaia						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
<b>Abril</b>	-	4	-	29	-	33
<b>Mai</b>	-	10	-	26	-	36
<b>Junho</b>	-	-	23	12	-	35
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>14<sup>1</sup></b>	<b>23</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 104</b>

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



<sup>1</sup> Três manifestações (Atrasadas) foram transferidas para o IMAC, dessa forma, não foram consideradas para a elaboração do gráfico de satisfação.

### 3.9 PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO — PGM

**Procurador Geral do Município:** Guthemberg Holanda Bezerra de Souza

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

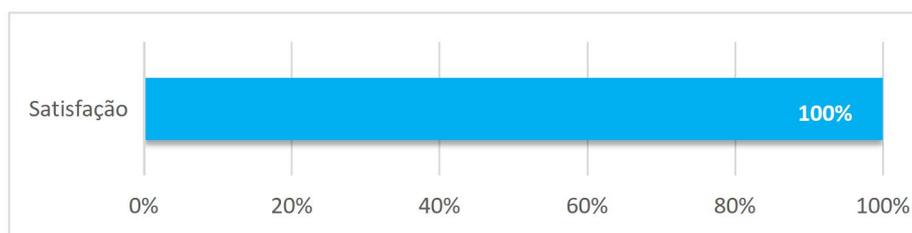
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.5768
- **E-mail:** [pgm@caucaia.ce.gov.br](mailto:pgm@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rodovia CE-090 KM 01, 1076 - Itambé - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas vinte e duas manifestações para a 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
Abril	-	-	-	10	-	10
Maio	-	-	-	9	-	9
Junho	-	-	-	3	-	3
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 22</b>

#### Índice de Satisfação — Procuradoria Geral do Município



### 3.10 SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS, SEGURANÇA URBANA E CIDADANIA — SEAD

**Secretária:** Ana Cláudia Ferreira Moura.

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei nº 3.015, de 23 de maio de 2019.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei nº 3.015, de 23 de maio de 2019.

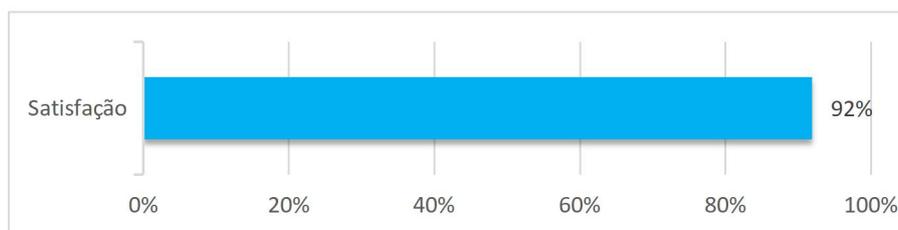
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.8104
- **E-mail:** [sead@caucaia.ce.gov.br](mailto:sead@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Coronel Correia, 2061 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas sessenta e duas manifestações para a Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos, Segurança Urbana e Cidadania, das quais, temos cinquenta e sete 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 92%.

Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos, Segurança Urbana e Cidadania						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Abril	-	2	-	25	-	27
Maio	-	-	-	26	-	26
Junho	-	-	3	6	-	9
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 62</b>

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



### 3.11 SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E PESCA — SDA

**Secretário:** Sebastião Conrado da Silva.

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei nº 3.015, de 23 de maio de 2019.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei nº 3.015, de 23 de maio de 2019.

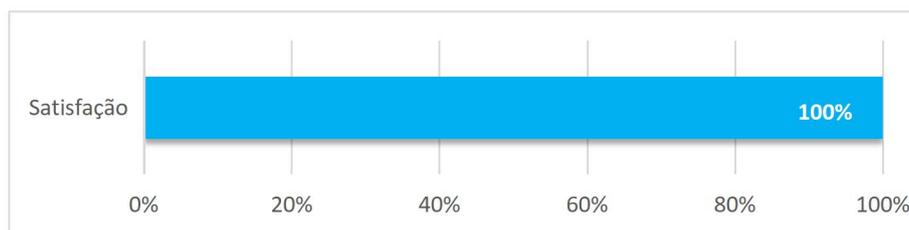
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.8121 | (85) 3342.8160
- **E-mail:** [sda@caucaia.ce.gov.br](mailto:sda@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Juaci Sampaio Pontes, 315 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas dez manifestações na Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%.

Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Abril	-	-	-	2	-	2
Maio	-	-	-	7	-	7
Junho	-	-	-	1	-	1
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 10</b>

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



### 3.12 SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL —SDS

**Secretária:** Ana Natécia Campos Oliveira.

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

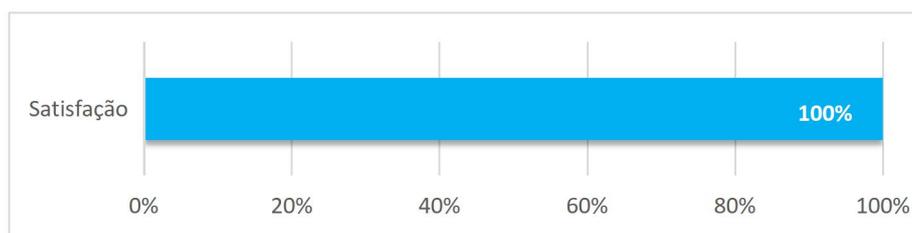
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.8117
- **E-mail:** [sas@caucaia.ce.gov.br](mailto:sas@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Jerônimo Amaral, 386 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas vinte e três manifestações para a 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
Abril	-	-	-	8	-	8
Maio	-	-	-	8	-	8
Junho	-	-	-	7	-	7
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 23</b>

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



### 3.13 SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA — SEDUC

**Secretária:** Maria Emilia Pessoa de Lima Carneiro

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei nº 3.015, de 23 de maio de 2019.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei nº 3.015, de 23 de maio de 2019.

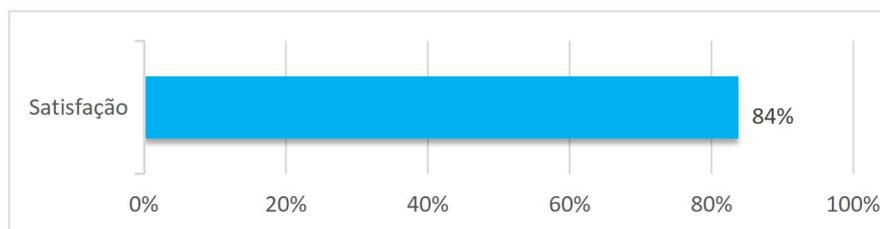
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.8040
- **Email:** [sme@caucaia.ce.gov.br](mailto:sme@caucaia.ce.gov.br)
- **Site:** [www.sme.caucaia.ce.gov.br](http://www.sme.caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Juaci Sampaio Pontes, 2000 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas quarenta e três manifestações para a Secretaria Municipal de Educação, Ciência e Tecnologia, das quais, temos trinta e seis manifestações concluídas e quatro manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas e três manifestações atrasadas, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 84%.

Secretaria Municipal de Educação, Ciência e Tecnologia						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Abril	-	2	-	17	-	19
Maio	-	1	-	8	-	9
Junho	-	-	4	11	-	15
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 43</b>

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



### 3.14 SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES E JUVENTUDE — SEJUV

**Secretário:** Mickaue Franklin Bezerra

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

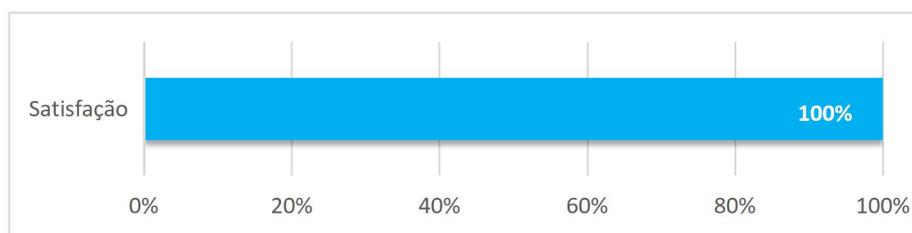
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.5869
- **E-mail:** [sejuv@caucaia.ce.gov.br](mailto:sejuv@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Juaci Sampaio Pontes, 1732 - Centro - Caucaia - CEP: 61600-150.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas seis manifestações para a Secretaria Municipal de Esportes e Juventude, todas concluídas dentro do prazo, resultando em um Índice de Satisfação de 100%.

Secretaria Municipal de Esportes e Juventude						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Abril	-	-	-	3	-	3
Maiο	-	-	-	2	-	2
Junho	-	-	-	1	-	1
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 6</b>

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



### 3.15 SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS, PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO — SEFIN

**Secretário:** George Veras Bandeira

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

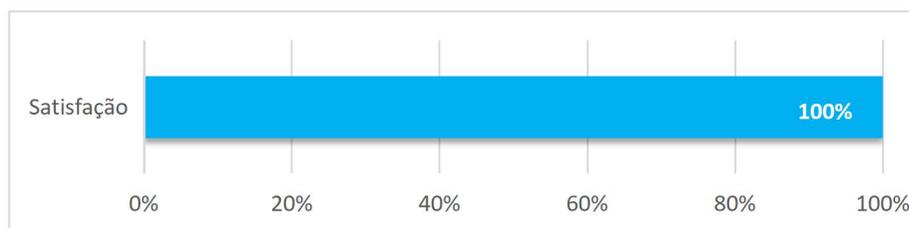
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3387.7302
- **E-mail:** [sefin@caucaia.ce.gov.br](mailto:sefin@caucaia.ce.gov.br)
- **Site:** [www.sefin.caucaia.ce.gov.br](http://www.sefin.caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Coronel Correia, 1767 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas oitenta e seis manifestações para a 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
Abril	-	-	-	16	-	16
Mai	-	-	-	36	-	36
Junho	-	-	-	34	-	34
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 86</b>

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



### 3.16 SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA — SEINFRA

**Secretário:** Andre Luiz Daher Vasconcelos.

**Secretário Executivo:** Robson Vieira de Moura

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e a Lei nº 3.216, de 12 de março de 2021.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei nº 3.015, de 23 de maio de 2019.

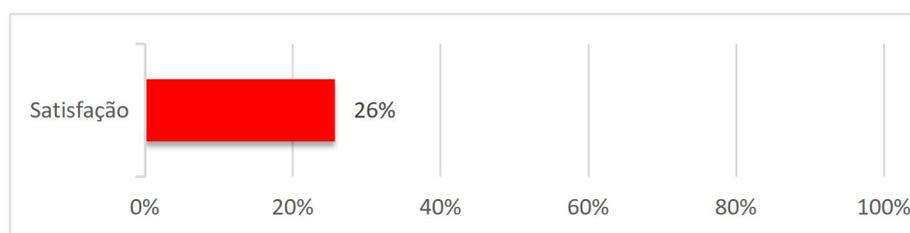
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 9.8852.4156
- **E-mail:** [seinfra@caucaia.ce.gov.br](mailto:seinfra@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rodovia CE-090 KM 01, 1076 - Itambé - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas cento e noventa manifestações para a Secretaria Municipal de Infraestrutura, das quais, temos trinta e sete manifestações concluídas, trinta e sei manifestações pendentes e seis manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas e cento e onze manifestações atrasadas, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 26%.

Secretaria Municipal de Infraestrutura						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
<b>Abril</b>	-	39	-	21	-	60
<b>Mai</b>	-	56	-	18	-	74
<b>Junho</b>	36	6	6	8	-	56
<b>Total Mensal</b>	<b>36</b>	<b>101<sup>2</sup></b>	<b>6</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 190</b>

#### Índice Satisfação — Secretaria Municipal de Infraestrutura



<sup>2</sup> Sete manifestações (Atrasadas) foram transferidas para a SEINFRA, dessa forma, não foram consideradas para a elaboração do gráfico de satisfação.

### 3.17 SECRETARIA MUNICIPAL DE PATRIMÔNIO, SERVIÇOS PÚBLICOS E TRANSPORTE — SPSPTANS

**Secretário:** Sílvio de Alencar Martins

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e a Lei nº 3.216, de 12 de março de 2021.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013 e Lei nº 3.015, de 23 de maio de 2019.

#### Informações Gerais

- **E-mail:** [spsp@caucaia.ce.gov.br](mailto:spsp@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua José de Pontes, 279 - Açude - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas cinquenta e duas manifestações para a Secretaria Municipal de Patrimônio, Serviços Públicos e Transporte, das quais, temos dez manifestações pendentes e quatro manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas e trinta e oito manifestações atrasadas, conforme estabelecido na legislação pertinente.

A Secretaria Municipal de Patrimônio, Serviços Públicos e Transporte está reestruturando a execução de suas atividades, conforme outorgada a Lei nº 3.216, de 12 de março de 2021, que altera as Leis nº 2.390, de 16 de janeiro de 2013 e 1.647, de 06 de junho de 2005, a fim de dispor sobre a competência da execução de coordenar e fiscalizar o serviço de iluminação pública, que será executada pela Secretaria Municipal de Infraestrutura e a realização dos serviços de coleta de lixo que será executada pelo Instituto do Meio Ambiente do Município de Caucaia.

Desta forma, no Relatório de Atividades do 2º Trimestre de 2021, não haverá gráfico de satisfação, mas todas as manifestações serão revistas e as medidas cabíveis adotadas. A publicidade das providências constará no Relatório de Atividades do 3º Trimestre.

Secretaria Municipal de Patrimônio, Serviços Públicos e Transporte						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
<b>Abril</b>	-	22	-	-	-	22
<b>Maió</b>	-	16	-	-	-	16
<b>Junho</b>	10	-	4	-	-	14
<b>Total Mensal</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 52</b>

### 3.18 SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO URBANO E AMBIENTAL — SEPLAM

**Secretário:** Diego Carvalho Pinheiro.

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

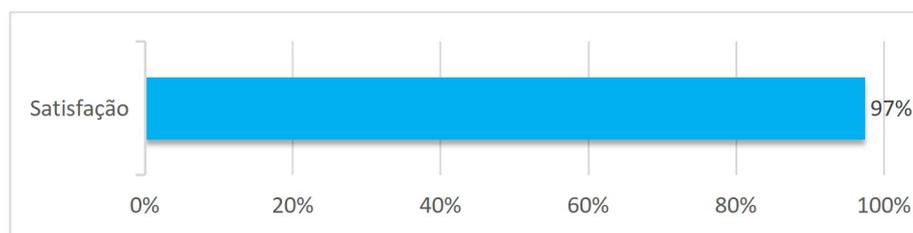
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.3901 | (85)3342.1067
- **WhatsApp:** (85) 9.9951.4848
- **E-mail:** [seplam@caucaia.ce.gov.br](mailto:seplam@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Tobias Correia, 714 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas oitenta manifestações na Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Ambiental, das quais, temos sessenta e seis manifestações concluídas e três manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas e uma manifestação atrasada, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 95%.

Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Ambiental						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Abril	-	-	-	22	-	22
Maio	-	1	-	23	-	24
Junho	-	-	2	32	-	34
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>1<sup>3</sup></b>	<b>2</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 80</b>

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



<sup>3</sup> Uma manifestação (Atrasada) foi transferidas para a SEPLAM, dessa forma, não foi considerada para a elaboração do gráfico de satisfação.

### 3.19 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE — SMS

**Secretário:** Zozimo Luís de Medeiros Silva.

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

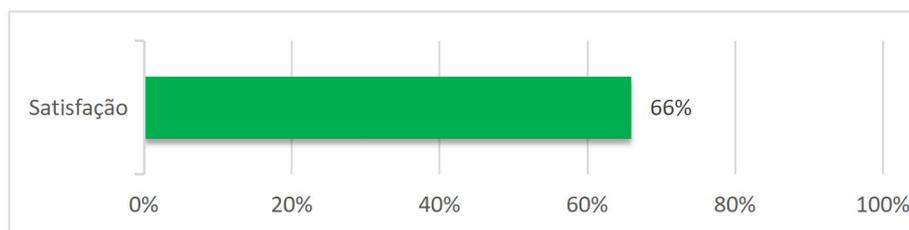
#### Informações Gerais

- **Telefones:** 33428023
- **E-mail:** [sms@caucaia.ce.gov.br](mailto:sms@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Coronel Correia, 2089 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas trezentos e vinte e três manifestações para a Secretaria Municipal de Saúde, das quais, duzentos e três manifestações concluídas, cinquenta manifestações em trâmite, mas há prazo hábil para serem concluídas e setenta manifestações atrasadas, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 66%.

Secretaria Municipal de Saúde						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
Abril	-	18	-	85	-	103
Maio	-	45	-	90	-	135
Junho	-	6	41	38	-	85
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>41</b>	<b>213</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 323</b>

#### Índice de Satisfação — Secretaria Municipal de Saúde



### 3.20 SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO, EMPREGO E EMPREENDEDORISMO — SETEM

**Secretária:** Izabel Cristina Calado Lima (Interina)

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

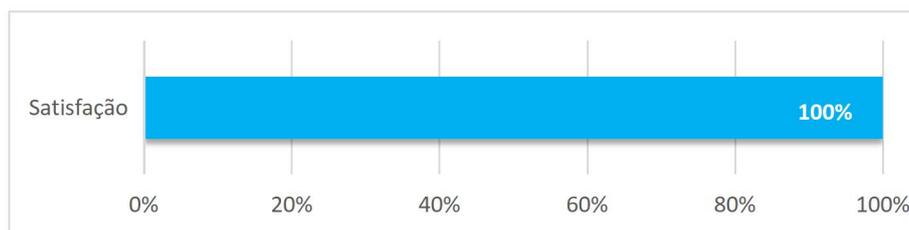
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.1852
- **E-mail:** [setem@caucaia.ce.gov.br](mailto:setem@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Cel. João Licinio, 517 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas sete manifestações para a 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
Abril	-	-	-	3	-	3
Maio	-	-	-	3	-	3
Junho	-	-	-	1	-	1
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 7</b>

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



### 3.21 SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E CULTURA — SETUR

**Secretária:** Yrwana Albuquerque Guerra.

**Competências:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

**Estrutura Organizacional:** Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013.

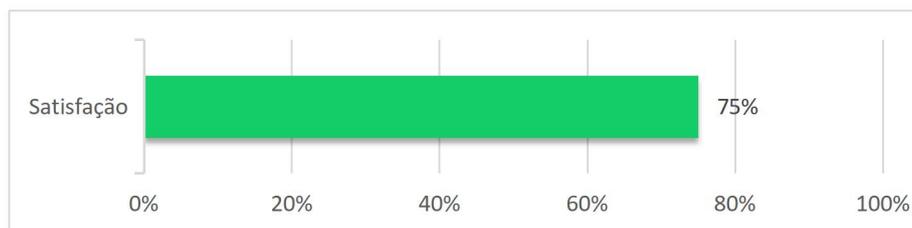
#### Informações Gerais

- **Telefones:** (85) 3342.5720
- **E-mail:** [turismo@caucaia.ce.gov.br](mailto:turismo@caucaia.ce.gov.br)
- **Atendimento:** de Segunda a Sexta-feira, das 8h às 16h.
- **Endereço:** Rua Juaci Sampaio Pontes, 1732 - Centro - Caucaia.

No 2º Trimestre de 2021, foram registradas quatro manifestações na Secretaria Municipal de Turismo e Cultura, das quais, temos três manifestações concluídas e uma manifestação atrasada, conforme estabelecido na legislação pertinente, resultando em um Índice de Satisfação de 75%.

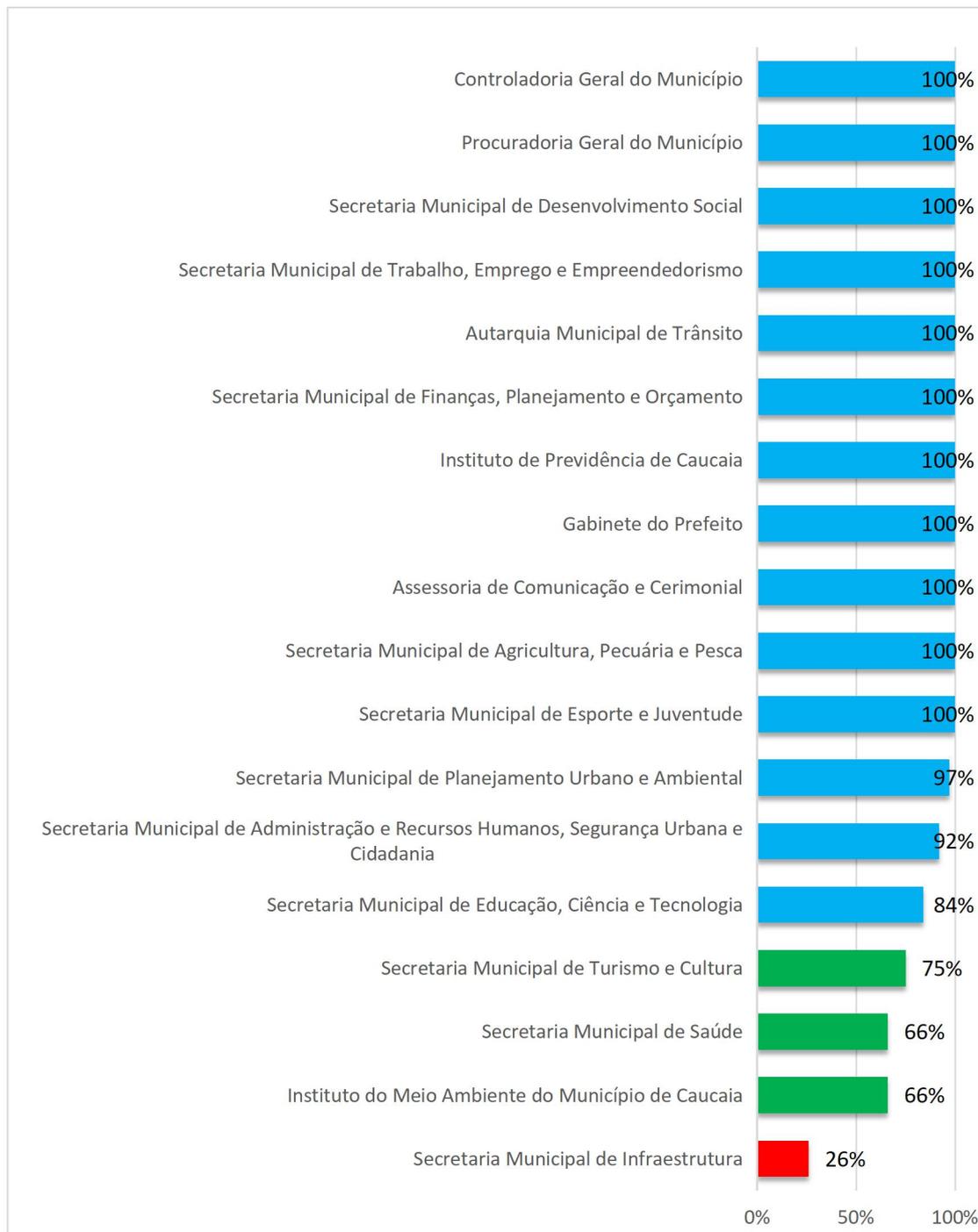
Secretaria de Turismo e Cultura						
Período	Pendente	Atrasada	Trâmite	Concluída	Indeferida	Total/Período
<b>Abril</b>	-	-	-	2	-	2
<b>Maio</b>	-	1	-	1	-	2
<b>Junho</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Total Mensal</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>TOTAL 4</b>

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



#### 4. ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

No 2º Trimestre de 2021, não foram registradas manifestações diretamente para a Agência de Desenvolvimento de Caucaia e o Gabinete do Vice-Prefeito, a Secretaria Municipal de Patrimônio, Serviços Públicos e Transporte está em reestruturação, dessa forma, não há elaboração de gráficos.



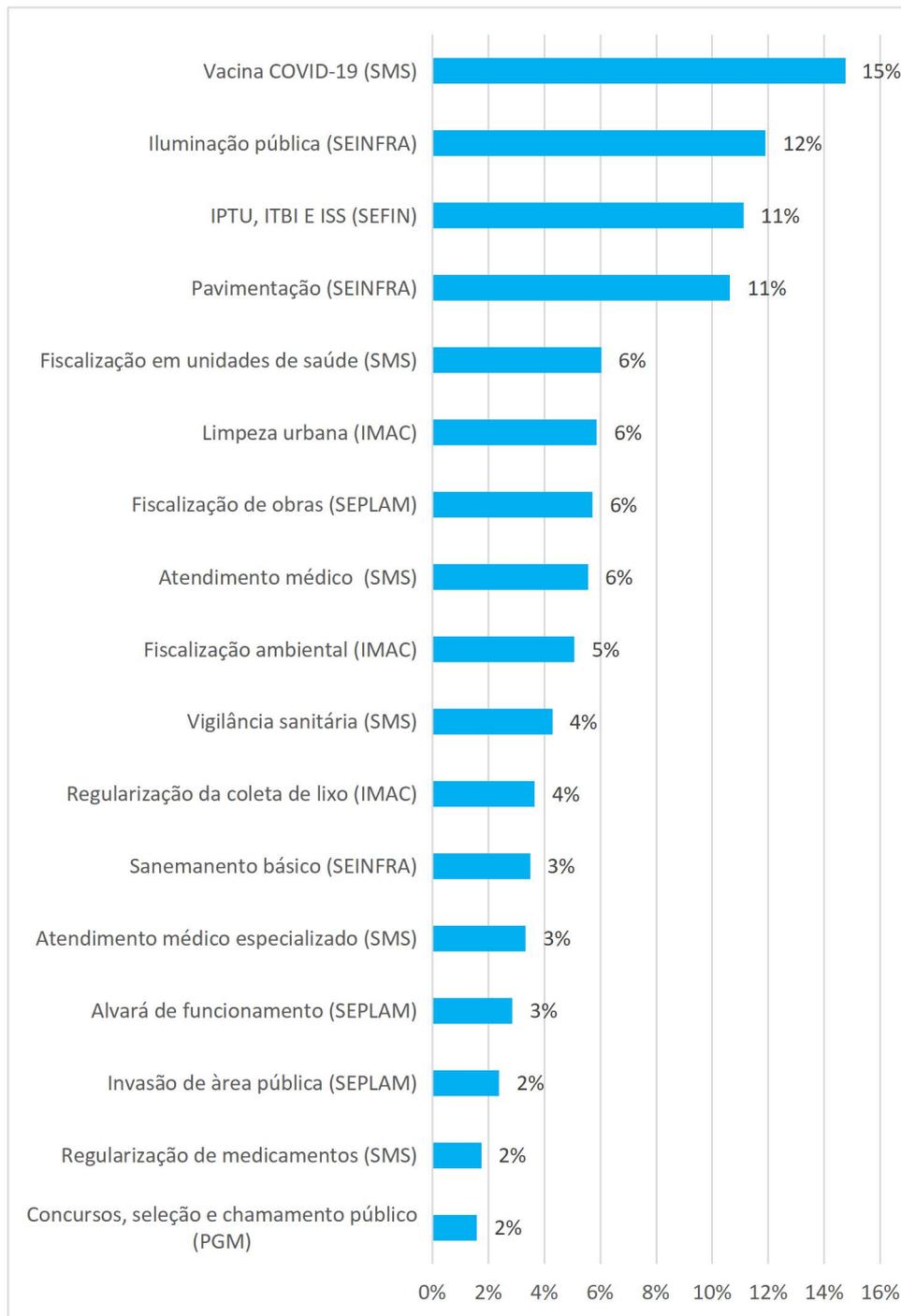
## 5. ÍNDICE DE MANIFESTAÇÃO POR UNIDADE ADMINISTRATIVA

No 2º Trimestre de 2021, foram realizados 4.030 atendimentos, resultando em 1.039 manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, distribuídas conforme o gráfico abaixo.



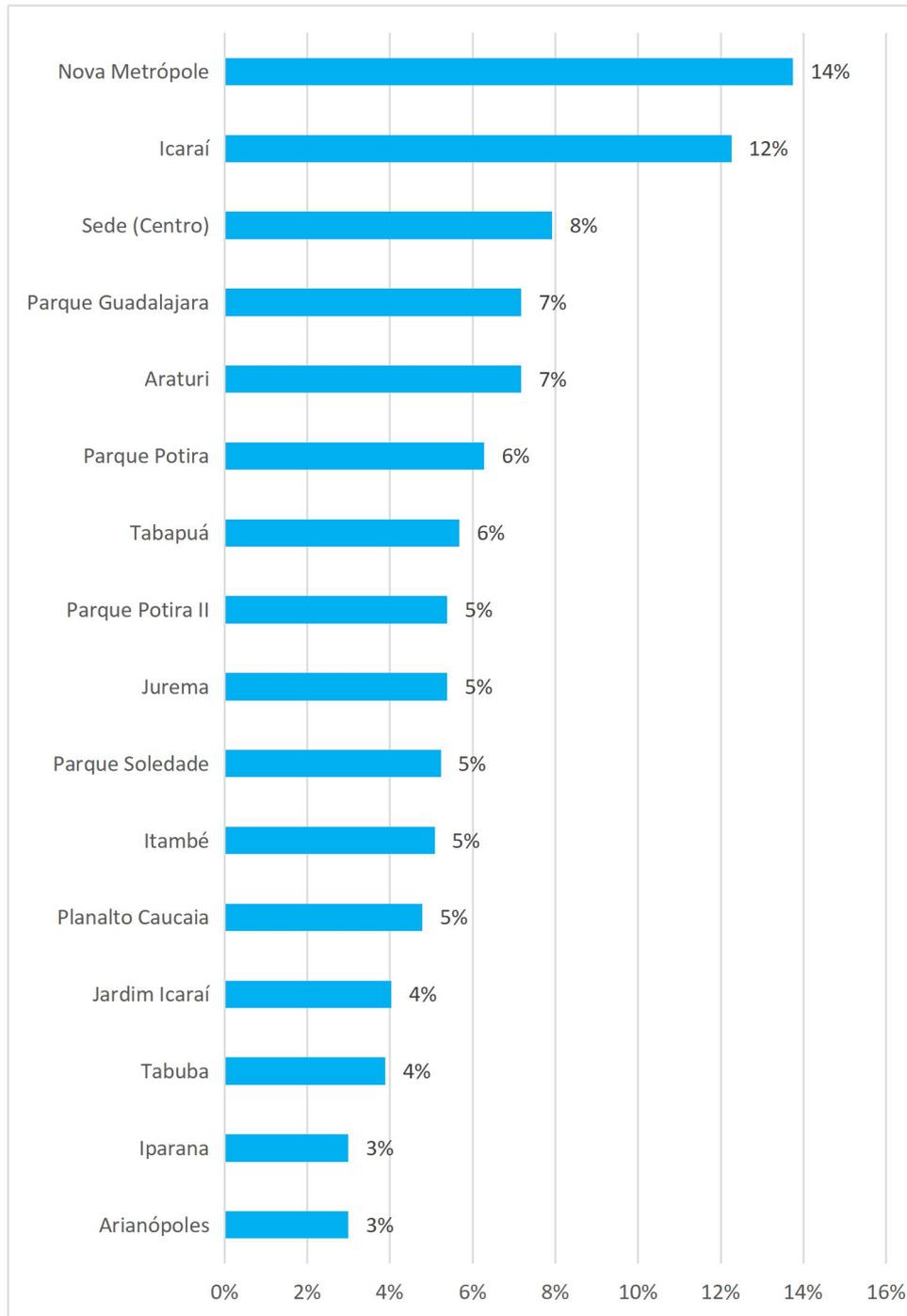
## 6. ÍNDICE DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS

Analisando os dados das manifestações é possível identificar os principais assuntos abordados, que no caso em questão, temos quinze indicativos, que reunidos somam 630 manifestações em um universo de 1.039 manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, resultando em 60%.



## 7. ÍNDICE DE MANIFESTAÇÕES POR LOCALIDADE

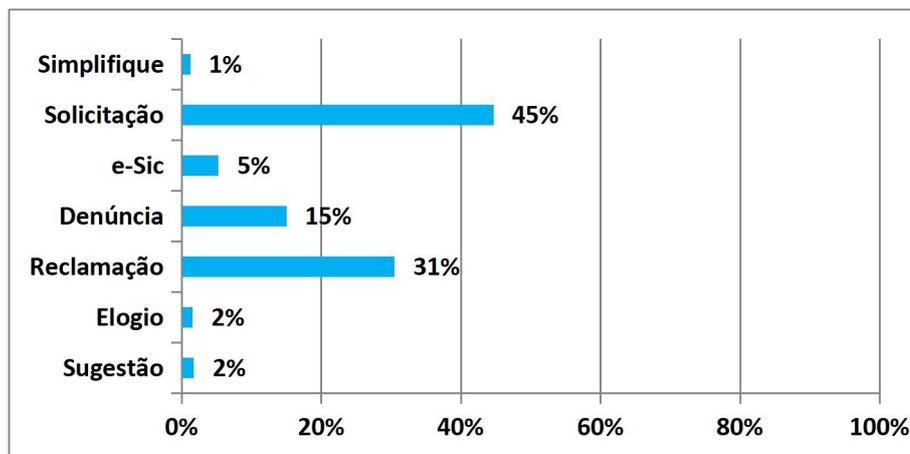
Com o objetivo de identificar e planejar ações de tratativas específicas, extraímos os dados das manifestações focando na realidade dos usuários do serviço público por localidade, no qual, obtemos dezesseis indicadores, que reunidos somam 669 manifestações em um universo de 1.039 manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, resultando em 64%.



## 8. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

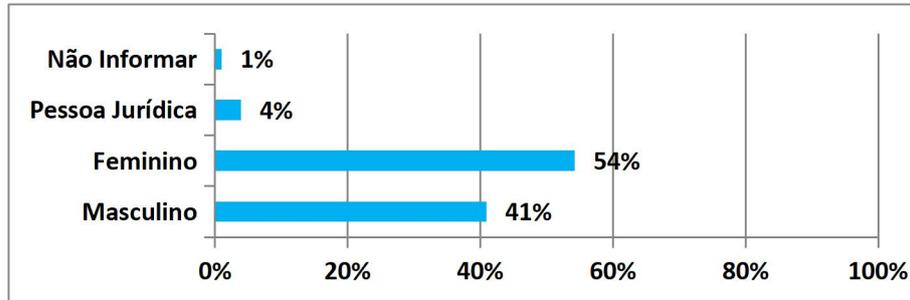
No 2º Trimestre de 2021, foram registradas 1.039 manifestações, das quais, temos as seguintes tipologias — 18 manifestações de Sugestões, 16 manifestações de Elogios, 317 manifestações de Reclamações, 156 manifestações de Denúncias, 55 manifestações de Solicitação de Informação (e-Sic), 464 manifestações de Solicitações e 13 Simplifique.

- **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:** manifestações que expõem propostas, ideias ou opiniões que sugerem mudanças na melhoria dos serviços públicos.
- **Simplifique:** manifestações que expõem propostas, ideias ou opiniões que sugerem mudanças na melhoria das atividades e rotinas de trabalho 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.

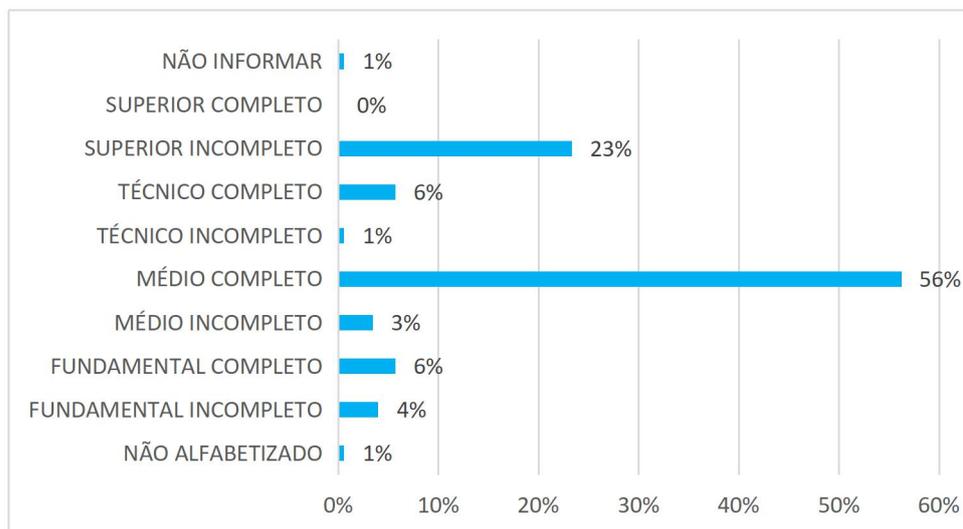


## 9. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR GÊNERO, ESCOLARIDADE E IDADE

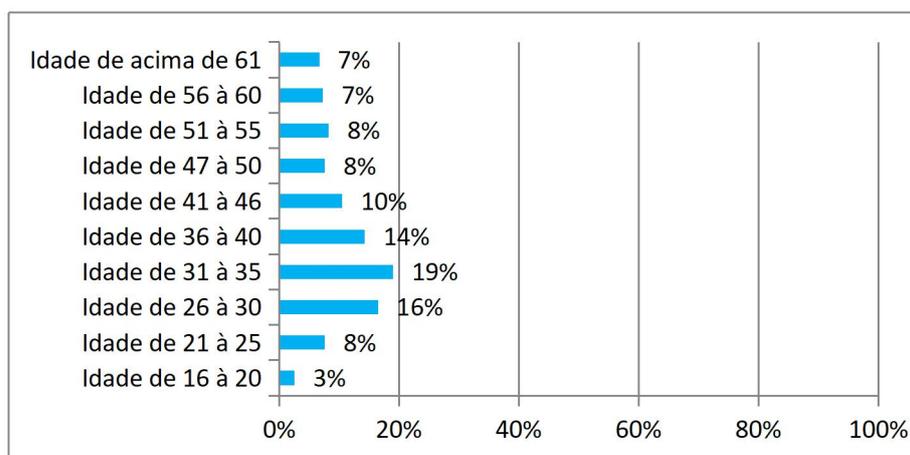
### Manifestações Registradas por Gênero



### Manifestações Registradas por Escolaridade



### Manifestações Registradas por Faixa de Idade



## **10. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

### **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

A Ouvidoria Geral do Município é um órgão de apoio estratégico que estabelece um canal de comunicação imparcial com os usuários dos serviços públicos e os órgãos que compõem a Administração Direta e Indireta da Prefeitura de Caucaia. Consolidada como instrumento de democracia participativa e um influente promotor de mudanças, está atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência. Para realizar com presteza os atendimentos a Ouvidoria Geral do Município coordena a Rede Municipal de Ouvidores Setoriais, composta por vinte e um membros que estão presentes nas sedes dos órgãos municipais e operam diariamente o Sistema de Ouvidoria Online. As atividades exercidas pela Ouvidoria Geral do Município são consolidadas diariamente, reunidas em relatórios trimestrais, que são enviados para os órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia, para a Câmara Municipal de Caucaia e disponibiliza para os usuários dos serviços públicos através da Assessoria de Comunicação e Cerimonial que expõe no sítio eletrônico da Prefeitura de Caucaia os dados dos relatórios estatísticos. Todas essas atividades contribuem para a adequada transparência das informações.

A Ouvidoria Geral do Município, ainda que seja um canal para o registro de denúncias, não substitui os órgãos disciplinares e correccionais da Prefeitura de Caucaia, nem detém poder punitivo ou de responsabilização dos envolvidos. As manifestações são protocoladas e encaminhadas aos órgãos competentes da administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia para apuração e aplicação das sanções cabíveis. Nesses casos, compete à Ouvidoria acompanhar o desfecho da manifestação, nos limites da legislação pertinente e disponibilizar ao usuário do serviço público o resultado da manifestação protocolada. A essência do trabalho da Ouvidoria é, de forma bastante resumida, ajudar a transformar em oportunidades as ameaças surgidas dos obstáculos na gestão da Prefeitura de Caucaia com o Município, humanizando essa relação e perseguindo o equilíbrio nesse processo.

### **EMBASAMENTO JURÍDICO**

Conforme cumprimento da 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.

A Ouvidoria Geral do Município aportar suas atividades, instituída na Lei nº 1.965 de 01 de Janeiro de 2009, considerando os requisitos outorgados na Lei Orgânica do Município de Caucaia, na Lei nº 2.390 de 16 de janeiro de 2013 e da Lei Complementar nº 46, de 22 de junho de 2017, que dispõe sobre a reorganização da Controladoria Geral do Município, altera e acrescenta dispositivo à Lei nº 2.390 de

16 de janeiro de 2013, instituindo o Sistema de Controle Interno (SCI) do poder executivo, que define as atribuições de cargos e dá outras providências, no qual, o Artigo 14 apresenta uma maior clareza nas atribuições do Ouvidor Geral. As informações contidas nesta Carta de Serviços ao Usuário 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.

**NOME DO SERVIÇO: Atendimento ao Cidadão.**

**PÚBLICO ALVO:** Usuários dos serviços públicos, sejam pessoas físicas ou jurídicas, abrangendo servidores públicos do Município e interessados na melhoria dos serviços públicos prestados por órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia.

**SERVIÇO:** O Atendimento ao Cidadão é um serviço público disponível aos usuários do serviço público, abrangendo o registro do Tipo de Manifestação – Elogio, Sugestão/Simplifique, Solicitação, e-Sic, Denúncia e Reclamação.

**TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

**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.

**SERVIÇO É GRATUITO?**

Sim. O Atendimento ao Cidadão é gratuito, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos e postagem via correios, cujos valores serão fixados conforme o

Decreto nº 857 de 10 de Outubro de 2016, que regula em âmbito municipal a Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

### **DISPONIBILIZA SERVIÇO DIGITAL?**

Sim. O registro de solicitação do serviço deve ser realizado através do Sistema de Ouvidoria Online, disponível no sítio eletrônico da Prefeitura de Caucaia ([www.caucaia.ce.gov.br](http://www.caucaia.ce.gov.br)). O e-mail ([ouvidoriageral@caucaia.ce.gov.br](mailto:ouvidoriageral@caucaia.ce.gov.br)) está disponível para comunicação e orientação ao usuário.

### **POSSUÍ UNIDADES DE ATENDIMENTO?**

A Ouvidoria Geral do Município está localizada na Rua Francisco Sales nº 116, CEP 61605-010, Centro – Caucaia – Ceará, mas nas sedes dos órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia há um servidor público que gerencia a respectiva Ouvidoria Setorial, integrando a Rede Municipal de Ouvidores Setoriais.

### **REQUISITOS PARA UTILIZAR O SERVIÇO**

Os usuários do serviço público, sejam pessoas físicas ou jurídicas, abrangendo servidores públicos do Município e interessados na melhoria dos serviços públicos prestados por órgãos que compõem a administração direta e indireta da Prefeitura de Caucaia.

### **DOCUMENTO NECESSÁRIO**

Para realizar o registro e solicitar o serviço prestado pelo Atendimento ao Cidadão através do Sistema de Ouvidoria é necessário apresentar ou fornecer os dados do CPF. Mesmo quando a manifestação for realizada em sigilo é necessário fornecer os dados do CPF para registro.

### **PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Entrar em contato com a Ouvidoria Geral do Município através do atendimento presencial, por contato telefônico ou eletrônico (online) para ser realizado registro no Sistema de Ouvidoria.

### **TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO PRIORITÁRIO**

Atendimento imediato, em caso de fila o tempo de espera é inferior a 15 minutos. Os servidores públicos que compõem a Ouvidoria Geral do Município estão aptos para realizar atendimento humanizado, sem juízo de valor e com presteza.

## **TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO NORMAL**

Atendimento imediato, respeitando o atendimento prioritário quando houver, já em caso de fila o tempo de espera é inferior a 15 minutos. Os servidores públicos que compõem a Ouvidoria Geral do Município estão aptos para realizar atendimento humanizado, sem juízo de valor e com presteza.

## **PRAZO PARA ENTREGA DO SERVIÇO**

De acordo com o tipo de solicitação realizada, conforme estabelecido na Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, regulada em âmbito municipal no Decreto nº 857 de 10 de Outubro de 2016.

## **HORÁRIO PARA ENTREGA E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

Através do atendimento presencial ou por contato telefônico de segunda a sexta-feira, das 8h às 16hs. Atendimento online através do sítio eletrônico da Prefeitura de Caucaia ([www.caucaia.ce.gov.br](http://www.caucaia.ce.gov.br)) no Sistema de Ouvidoria Online que está disponível 24hs.

## **MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS**

Através do atendimento presencial, contato telefônico ou por contato eletrônico (online) – e-mail ou Sistema de Ouvidoria Online.

## **MECANISMO DE CONSULTA DO SERVIÇO SOLICITADO**

Quando um serviço é solicitado no Atendimento ao Cidadão através do Sistema de Ouvidoria um protocolo é gerado e fornecido ao usuário que poderá acompanhar o andamento ao acessar o Sistema de Ouvidoria Online, disponível no sítio eletrônico da Prefeitura de Caucaia ([www.caucaia.ce.gov.br](http://www.caucaia.ce.gov.br)).

## **ONDE FAZER?**

**Atendimento Presencial** – Rua Francisco Sales nº 116, Centro – Caucaia – Ceará, CEP 61605-010, de segunda a sexta-feira, das 8h às 16hs;

**Atendimento por contato telefônico** – 0800 280 2929 ou (85) 3342.8064, de segunda a sexta-feira, das 8h às 16hs;

**WhatsApp** – comunicação e orientação aos usuários do serviço público através do contato (85) 3342.8064;

**Endereço eletrônico (e-mail)** – comunicação e orientação aos usuários do serviço público através do 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)).

## **11. PERGUNTAS FREQUENTES**

### **O que é Ouvidoria Geral do Município?**

A Ouvidoria Geral do Município é um espaço democrático em que os usuários do serviço público podem apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações, críticas e denúncias a serem encaminhadas a Prefeitura de Caucaia, ou seja, a Ouvidoria é o principal mediador entre a Sociedade e a Administração Pública.

E ao analisar as manifestações dos usuários do serviço público a Ouvidoria Geral do Município elabora relatórios qualitativos e quantitativos com sugestões de aperfeiçoamento aos serviços públicos prestados pelos Órgãos da Administração Direta e Indireta.

### **Quando foi instituída a Ouvidoria Geral do Município?**

A Ouvidoria Geral do Município obedece aos fundamentos jurídicos outorgados na Lei Orgânica do Município de Caucaia e na Lei 2.390, de 16 de Janeiro de 2013, mas deve-se ressaltar as alterações e reformulações na legislação, na qual, a Ouvidoria Geral do Município aportar as suas atividades.

- Lei nº 1.965, de 01 de Janeiro de 2009, lei que institui a Ouvidoria Geral do Município;
- Lei nº 2.139, de 09 de Abril de 2010, lei que altera os dispositivos da Lei nº 1.965, de 01 de Janeiro de 2009;
- Lei nº 2.198, de 04 de Janeiro de 2011, lei que altera os dispositivos da Lei nº 1.965, de 01 de Janeiro de 2009, alterados e criados pela Lei nº 2.139, de 09 de Abril de 2010;
- Lei nº 2.390, de 16 de Janeiro de 2013, dispõe sobre a estrutura organizacional da Administração Direta e indireta do Poder Executivo do Município de Caucaia e dá outras providências; e
- Lei Complementar nº 46, de 22 de Junho de 2017.

### **O que é uma manifestação?**

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma do usuário do serviço público expressar para a Ouvidoria Geral do Município seus anseios, angústias, dúvidas e opiniões. Assim, pode auxiliar a Administração Pública a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Salientamos que as manifestações traduzem, em toda sua inteireza, o direito e uma vontade explícita e determinada de uma parcela dos usuários do serviço público, inclusive dos servidores municipais, que querem, acima de tudo, e utilizando-se dos meios ao seu alcance, contribuir para a eficiência dos serviços

públicos prestados, o aprimoramento institucional e a consolidação da gestão participativa.

### **Quais são os tipos de manifestação?**

**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.

### **O que é o Portal da Transparência?**

O Portal da Transparência do Município de Caucaia é uma ferramenta de controle social disponibilizada para os usuários do serviço público acompanharem à correta aplicação dos recursos públicos, estimulando a participação popular no desenvolvimento de uma Administração Pública Participativa, atuante em diversos segmentos da sociedade, principalmente com a Sociedade Civil organizada que dissemina conhecimento através das audiências públicas.

A Prefeitura de Caucaia ao disponibilizar as informações no Portal da Transparência compartilha com os usuários do serviço público as informações da administração, permitindo o acompanhamento e a fiscalização do uso dos recursos públicos, contribuindo para o fortalecimento da democracia, valorizando o desenvolvendo das atividades públicas e as noções de cidadania.

### **Quais informações estão disponíveis no Portal da Transparência?**

A Prefeitura de Caucaia obedecendo às orientações da Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 disponibiliza no sítio eletrônico ([www.caucaia.ce.gov.br](http://www.caucaia.ce.gov.br)) as seguintes informações:

- Informações referentes ao Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias, Lei Orçamentária Anual, Relatório de Gestão Fiscal, Relatório Resumido de Execução Orçamentária;
- Registro das Receitas;
- Registro das Despesas;
- Procedimentos licitatórios, Contratos, Fornecedores, Empenhos e Pagamentos;
- Dados institucionais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;
- Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações e projetos de órgãos e entidades;
- Despesas com Pessoal; e
- Agentes Públicos.

### **O que é a Lei de Acesso à Informação – LAI?**

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, na qual, entrou em vigor em 16 de maio de 2012 elaborando mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo ou intenção, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades, estabelecendo a Transparência Ativa e a Passiva.

### **O que é o Decreto de Regulamentação?**

O Decreto nº 857, 10 de Outubro de 2016, regula em âmbito municipal, a Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527 de novembro de 2011, definindo os procedimentos de atuação da legislação.

### **O que é a Transparência Ativa?**

A Lei de Acesso à Informação estabelece que órgãos e entidades públicas devem divulgar, independentemente de solicitações, informações de interesse geral ou coletivo custodiadas pela Entidade. Por exemplo: despesas, transferências ou repasses de recursos financeiros, competências e estrutura organizacional, procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e seus resultados.

## Como realizar uma manifestação ou solicitação de informação a Ouvidoria Geral do Município?

É possível registrar manifestação ou solicitar informações através dos canais de comunicação da Ouvidoria Geral do Município:

**Sistema de Ouvidoria Online:** o usuário do serviço público deve acessar o sítio eletrônico da Prefeitura de Caucaia ([www.caucaia.ce.gov.br](http://www.caucaia.ce.gov.br)), no link da Ouvidoria Geral, se cadastrar e em seguida preencher o formulário de manifestação. Assim que a manifestação for registrada, um número de Protocolo é emitido. Com o Protocolo é possível acompanhar todo o trâmite da manifestação.

**Presencial:** o atendimento presencial é realizado na Ouvidoria Geral do Município, sito na Rua Francisco Sales, nº 116, CEP: 61605-010, Centro – Caucaia – CE, o horário de funcionamento é de 08hs00min até às 16hs00min.

**Carta:** as manifestações por carta podem ser endereçadas para a Ouvidoria Geral do Município, sito na Rua Francisco Sales, nº 116, CEP: 61605-010, Centro – Caucaia – CE.

**Contato Telefônico:** 0800 280 29 29 e 3342.8064, o horário de funcionamento é de 08hs00min até às 16hs00min.

## Quem pode registrar manifestação e solicitar informação?

Qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar pedidos de acesso à informação para os Órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Município de Caucaia através dos canais de comunicação da Ouvidoria Geral do Município.

## Qual o prazo de resposta referente à solicitação de informação do e-Sic?

O prazo para atendimento das solicitações de informações do e-Sic é de 20 (vinte) dias corridos, prorrogável por mais 10 (dez) dias. Deve-se salientar que o horário de funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Caucaia, é de 08hs00min até às 16hs00min.