

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2023



**Período: 01/01/2023 a 31/12/2023**



## 1 - EXPEDIENTE

### DIREÇÃO SUPERIOR DO ÓRGÃO:

Francisco Quintino Vieira Neto  
Superintendente

José Ilo de Oliveira Santiago  
Superintendente Adjunto de Rodovias

Gadiel Gonçalves de Aguiar Paula  
Superintendente Adjunto de Edificações

### ÓRGÃO DE ASSESSORAMENTO:

Maria Salete Lucena Fernandes de Azevedo  
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

Francisco Abelardo Cavalcante Camurça  
Ouvidor Setorial

Francisca Mayana de Freitas Luz  
Assessora Jurídica

## **1. 1 - EQUIPE DO CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA - ASCOV**

Maria Salete Lucena Fernandes de Azevedo  
Assessora de Controle Interno

Francisco Abelardo Cavalcante Camurça  
Ouvidor Setorial

Vera Lúcia Menescal Maia  
Economista

Maria Lúcia de Fátima Alves Fonteles  
Colaboradora

Maria Kátia Bulcão Lousada Pontes  
Contadora

Renata Ribeiro Santos  
Administradora

José Maurício Nobre  
Contador

Maria do Socorro Maia Freire  
Articuladora

## 2 - INTRODUÇÃO

O objetivo deste trabalho é apresentar as atividades da Ouvidoria Setorial da Superintendência de Obras Públicas – SOP em relação às diversas manifestações registradas em 2023 pelo Sistema de Ouvidoria – Ceará Transparente. Essas manifestações incluem reclamações, denúncias, elogios e solicitações de serviços de construção, restauração e conservação, entre outros, relacionados às obras de edificações e rodovias. Essas atividades são analisadas por meio de números e gráficos, permitindo uma visualização estatística dos resultados alcançados.

O Sistema Estadual de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto n°. 33.485/2020, que estabelece os canais para receber manifestações referentes ao Poder Executivo Estadual. O Ceará Transparente, implementado pelo decreto n°.30.474/2021, é uma plataforma digital projetada para aprimorar o tratamento das manifestações enviadas à Ouvidoria. Essa ferramenta simplifica o registro, o processamento e a resposta ao cidadão(ã), oferecendo diversas vantagens: envio rápido das manifestações para a Ouvidoria competente, facilidade no cadastro de informações, possibilidade de anexar documentos, acompanhamento detalhado do progresso da manifestação e oportunidade de complementar dados quando necessário.

A Ouvidoria Setorial do Estado do Ceará disponibiliza o site [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br), onde os cidadãos podem registrar suas manifestações. Além disso, é possível acessar o sistema pelo número 155 (ligação gratuita), pelas redes sociais como Twitter (@ouvidoriaceara), Facebook e Instagram (sop\_ceara), e através do aplicativo Obras do Ceará. Estas ferramentas foram criadas para permitir que os cidadãos avaliem, reclamem, denunciem, elogiem e solicitem esclarecimentos sobre os atos dos gestores públicos, garantindo seus direitos e promovendo o exercício pleno da cidadania. A Ouvidoria Setorial visa oferecer aos cidadãos uma plataforma eficaz para avaliar, reclamar, denunciar, elogiar e solicitar esclarecimentos sobre as ações dos gestores públicos, garantindo assim a defesa de seus direitos e promovendo o exercício ativo da cidadania.

## 2.1 - OUVIDORIA SETORIAL DA SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICAS - SOP

A Ouvidoria Setorial desempenha um papel fundamental dentro de uma Instituição, atuando como um canal independente e imparcial para receber, analisar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias dos usuários ou colaboradores. Ela busca solucionar problemas, promover melhorias e garantir a transparência, ética e qualidade dos serviços prestados pela instituição em sua área específica de atuação.

A Ouvidoria Setorial da SOP faz parte da Estrutura Organizacional do Órgão, integrada na Unidade de Assessoramento de Controle Interno e Ouvidoria, responsável por outras atribuições além de suas funções principais, tais como:

- Monitorar a conformidade e o resultado das Atividades do Comitê Setorial de Acesso à informação;
- Acompanhar o cumprimento das medidas administrativas deliberadas pelo Comitê de Acesso à informação (CGAI), em relação à SOP;
- Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela CGE;
- Oferecer atendimento presencial de Ouvidoria;
- Receber, analisar e dar tratamento às manifestações de ouvidoria, articulando com as áreas envolvidas e na apuração, bem como respondê-las, com exceção dos casos previstos em legislação específica;
- Coordenar as audiências e consultas públicas realizada pelo SOP, em parceria com as respectivas áreas de execução programática envolvidas com a matéria;

- Contribuir com o planejamento e a gestão da SOP a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas;
- Coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços ao Usuário da SOP, bem como propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;
- Acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos prestados pela SOP, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;
- Exercer ações de mediações e conciliações para solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços prestados pela SOP e suas áreas, bem como em caso que envolvam público interno com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços público;
- Contribuir com o processo de desburocratização e simplificação dos serviços públicos prestados pela SOP, a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiências e consultas públicas.

## 2.2 - A SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICAS – SOP

O Governo do Ceará, dentro das estratégias estabelecidas para o incremento e melhoria da gestão da infraestrutura do Estado, mais precisamente com relação às edificações, rodovias e aeroportos sob sua jurisdição entendeu, como instrumental preponderante desse processo, realizar em 2019, uma reforma institucional mediante a fusão de duas autarquias estaduais que tratam das obras de Edificações e de Rodovias, respectivamente Departamento de Arquitetura e Engenharia – DAE e Departamento Estadual de Rodovias – DER, então vinculadas à Secretaria da Infraestrutura, ação que se consolida e se evidencia a cada exercício, como relevante e profícua decisão da Administração Pública Estadual.

Isso ensejou na criação da **Superintendência de Obras Públicas – SOP**, a partir da Lei Estadual de Nº 16.880, publicada no Diário Oficial do Estado em 22 de maio de 2019, pessoa jurídica de direito público, com sede e foro em Fortaleza e jurisdição em todo o Estado do Ceará, inscrita no CNPJ sob o nº 33.866.288/0001-30, autarquia do Governo do Estado vinculada à Secretaria das Cidades.

A Lei Estadual Nº 16.880, que criou a **SOP**, mediante a fusão das autarquias públicas estaduais **DAE** e **DER**, outorgando-lhe as atribuições conferidas àquelas instituições, fê-la com o fito de otimizar, de forma contínua, os recursos de custeio e investimentos em obras públicas, provendo maior agilidade, economicidade, eficiência e eficácia do gasto do Erário no segmento das obras públicas, reduzindo sobremaneira os sobreamentos do setor, posto que em cada secretaria estadual restaram identificadas áreas isoladas de engenharia o que impediam um gasto público mais otimizado e racional.

Na sua essência, a Autarquia é responsável pela elaboração de projetos arquitetônicos e complementares, bem como pela supervisão e fiscalização da execução de todas as obras civis públicas de Edificações, Rodovias e Aeroportuárias, solicitadas pelas diversas Secretarias e Entidades Públicas que não possuem finalidades construtivas. Além disso, atua também como gestor orçamentário e financeiro das obras e serviços de manutenção predial de equipamentos públicos e de conservação e manutenção dos mais de oito mil quilômetros de rodovias do Estado do Ceará. Nesse contexto, a SOP tem utilizado todos os meios disponíveis para a consecução do seu objetivo de garantir ao Estado do Ceará a promoção da infraestrutura predial e rodoviária com foco no desenvolvimento sustentável, com a eliminação dos gargalos para o crescimento da economia, aumento da produtividade e da competitividade e consequente superação dos desequilíbrios regionais e das desigualdades sociais.

A SOP, através da sua missão vem contribuindo consideravelmente na formulação de políticas de infraestrutura, alinhadas com o planejamento para execução de obras públicas, estruturação para melhoria dos processos de gestão do desenvolvimento urbano, bem como para o fortalecimento institucional, visando ainda mais, o cumprimento dos objetivos e das metas estabelecidas a partir dos Acordos de Resultados e de Obras Prioritárias do Governo do Estado, estando assim definida:

- **Missão:** Projetar, executar e fiscalizar obras de infraestrutura rodoviária, aeroportuária e de edificações, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico do Estado do Ceará;
- **Visão:** Ser um órgão de referência na prestação de serviços de infraestrutura rodoviária, aeroportuária e de edificações, conquistando a confiança da sociedade pela qualidade e eficiência dos seus serviços;
- **Valores:**
  - Ética e Probidade;
  - Transparência e Capacidade;
  - Competência Técnica e Compromisso com a sociedade;
  - Qualidade nos produtos e serviços oferecidos;
  - Eficiência e Eficácia na aplicação dos Recursos Públicos; e
  - Valorização dos Recursos Humanos.

➤ **Competências Institucionais:** São competências da Superintendência de Obras Públicas:

I - elaborar o Plano Rodoviário do Estado;

II - realizar estudos e elaborar planos e projetos, objetivando a construção e manutenção de estradas estaduais, assegurando a proteção ambiental das áreas onde serão executadas obras de seu interesse;

III - construir e manter as estradas de rodagem estaduais;

IV - construir, manter, explorar, administrar e conservar aeroportos e campos de pouso;

V - exercer as atividades de planejamento, administração, pesquisa, engenharia e operação do sistema viário do Estado do Ceará;

VI - elaborar estudos, projetos e orçamentos de construção, ampliação, remodelação e recuperação de prédios públicos estaduais de edificações de interesse social e equipamentos urbanos;

VII - construir, ampliar, remodelar e recuperar prédios públicos estaduais e de edificações de interesse social e equipamentos urbanos;

VIII - realizar vistorias técnicas e fiscalizar as obras de construção, ampliação, remodelação e recuperação de rodovias e prédios públicos estaduais, edificações de interesse social e equipamentos urbanos;

IX - avaliar prédios e terrenos para fins de desapropriação ou alienação pelo Estado;

X - elaborar e/ou analisar editais de licitação das obras e acompanhar todo o processo licitatório;

XI - celebrar convênios, contratos, acordos e ajustes com instituições públicas ou privadas relacionados aos objetivos da autarquia;

XII - organizar, regulamentar e manter o registro do acervo técnico das edificações e obras públicas do Estado;

XIII - prestar serviço técnico especializado a outros entes federativos, mediante delegação, convênio ou contrato; e

**XIV** - exercer outras competências necessárias ao cumprimento de suas finalidades nos termos deste Regulamento.

## 2.3 - PERÍODO DO RELATÓRIO

O presente relatório é referente ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023, no qual apresentamos as diversas manifestações registradas no exercício de 2023, através do Sistema de Ouvidoria – Ceará Transparente.

## 3 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES APÓS ANÁLISE DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR PELA CGE

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE apresentou 04 (quatro) orientações e 1(uma) recomendação para serem adotadas e implementadas pela SOP:

### ORIENTAÇÕES:

### **Orientação 01:**

Proporcionar atendimentos itinerantes aos usuários da ouvidoria, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.

### **JUSTIFICATIVA:**

Vale ressaltar que durante o exercício de 2023, a Ouvidoria Setorial não ofereceu atendimentos de forma itinerante aos usuários, tendo em vista que a SOP possui em sua Estrutura Organizacional 11 (onze) Distritos Operacionais, sediados no Interior do Estado, os quais realizam o controle de respostas de demandas de Ouvidoria nas suas respectivas áreas de atuação e jurisdição, portanto não se fez necessária a prática de forma itinerante.

### **Orientação 02:**

Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação. No entanto, destacamos que no primeiro semestre do ano de 2023, já foi perceptível o melhor desempenho da SOP, com 444 (quatrocentos e quarenta e quatro) manifestações registradas, sendo 97,7% (noventa e sete por cento) dentro do prazo. Além disso, o índice de satisfação também apresentou melhor resultado do que em 2022, ou seja, 76,5%, (setenta e seis e meio por cento) apresentando o segundo melhor desempenho dentre as ouvidorias estaduais no primeiro semestre de 2023, conforme Ofício N° 000508/2023/CGE/SEXEC-PGI, pelo elogio à competência, eficiência, dedicação e excelentes resultados demonstrados pela equipe da Ouvidoria da SOP, se destacando como uma das ouvidorias setoriais que recebeu mais demandas no Estado.

### **JUSTIFICATIVA:**

Embora não tenha sido implementada uma rotina de monitoramento dos índices de satisfação do cidadão, a Ouvidoria Setorial está empenhada em aprimorar a qualidade das respostas e em garantir respostas rápidas às manifestações, visando atender de forma satisfatória aos cidadãos.

### **Orientação 03:**

Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

**JUSTIFICATIVA:**

A presença de interlocutores de ouvidoria nas unidades descentralizadas visa proporcionar um atendimento mais eficiente, reduzindo o tempo de resposta e agilizando o tratamento das manifestações. Ao apresentar esses argumentos, justificamos a decisão de implementar o atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas para 2024, destacando os benefícios em termos de eficiência, proximidade com o cidadão e aprimoramento do processo de apuração. No primeiro momento pretendemos percorrer os 11 (onze) Distritos Operacionais, no intuito de nomear interlocutores de ouvidoria em cada unidade descentralizada. Esses interlocutores serão responsáveis por receber e encaminhar as manifestações da ouvidoria, estabelecendo uma comunicação interna eficiente para que todos os colaboradores estejam cientes da presença dos interlocutores de ouvidoria e saibam como encaminhar as manifestações, seguindo esses passos, podemos sistematizar a ouvidoria de forma mais eficaz, descentralizado-a e proporcionando um atendimento ágil e transparente às manifestações dos cidadãos.

**Orientação 07:**

**JUSTIFICATIVA:**

Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020.

Atualmente, no Sistema Ceará Transparente, todas as manifestações referentes a 2023 foram respondidas dentro do prazo, sem registros de atrasos. Reiteramos nosso compromisso em garantir o cumprimento das exigências legais em vigor.

**RECOMENDAÇÕES:**

**Recomendação 01:**

Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

**JUSTIFICATIVA:**

Com o objetivo de implementar a recomendação destacada no Relatório de Desempenho da Gestão de Ouvidoria, a Setorial da SOP elaborou medidas visando aprimorar tanto o atendimento quanto o tempo de resposta às manifestações recebidas, incluindo:

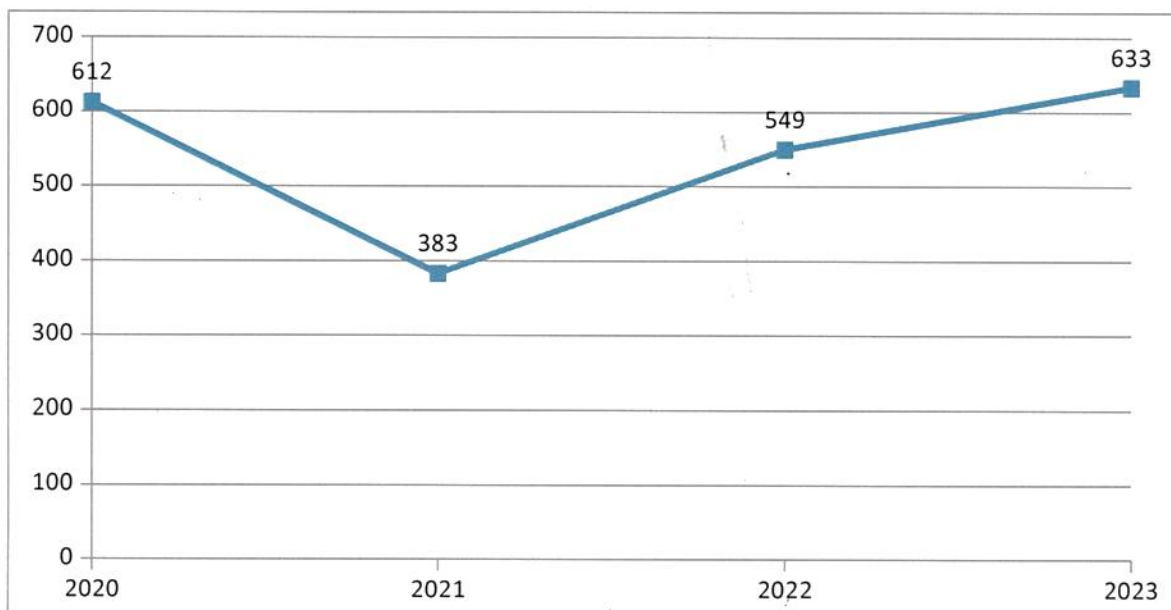
- Reuniões estratégicas com os Superintendentes Adjuntos, Diretores e Gerentes, buscando reforçar a conscientização sobre a relevância da Ouvidoria, tanto para atender às necessidades dos cidadãos quanto para fortalecer a imagem e eficiência institucional;
- Solicitações aos Superintendentes Adjuntos de Rodovias e Edificações que tomassem medidas junto às Diretorias e Gerências para implementar ações eficazes no tratamento das manifestações de ouvidoria, priorizando especialmente a resposta dentro do prazo estabelecido pela legislação em vigor;
- Esforços em deslocar nossa equipe para as áreas relevantes, visando agilizar respostas as manifestações mais complexas, que costumam demandar mais tempo para serem atendidas.

Ao adotar essas medidas, obtivemos um desempenho destacado, garantindo o pronto atendimento e conclusão de todas as manifestações ocorridas em 2023, o que resultou no próprio reconhecimento da CGE, através do Ofício N° 000508/2023/CGE/SEXEC-PGI, pelo elogio à competência, eficiência, dedicação e excelente resultados demonstrados, inclusive se destacando como uma das ouvidorias setoriais que recebeu mais demandas no Estado.

#### 4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

##### 4.1 - Total de Manifestações do Período

No período de janeiro a dezembro de 2023 registramos um total de 633 (seiscentas e trinta e três) manifestações. A seguir apresentamos gráfico comparativo do quadriênio 2020 a 2023, onde foi constatado que no ano de 2023 foi registrado o maior número de manifestações, ou seja, 633 (seiscentos e trinta e três) manifestações, conforme demonstramos no gráfico-a seguir:



Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

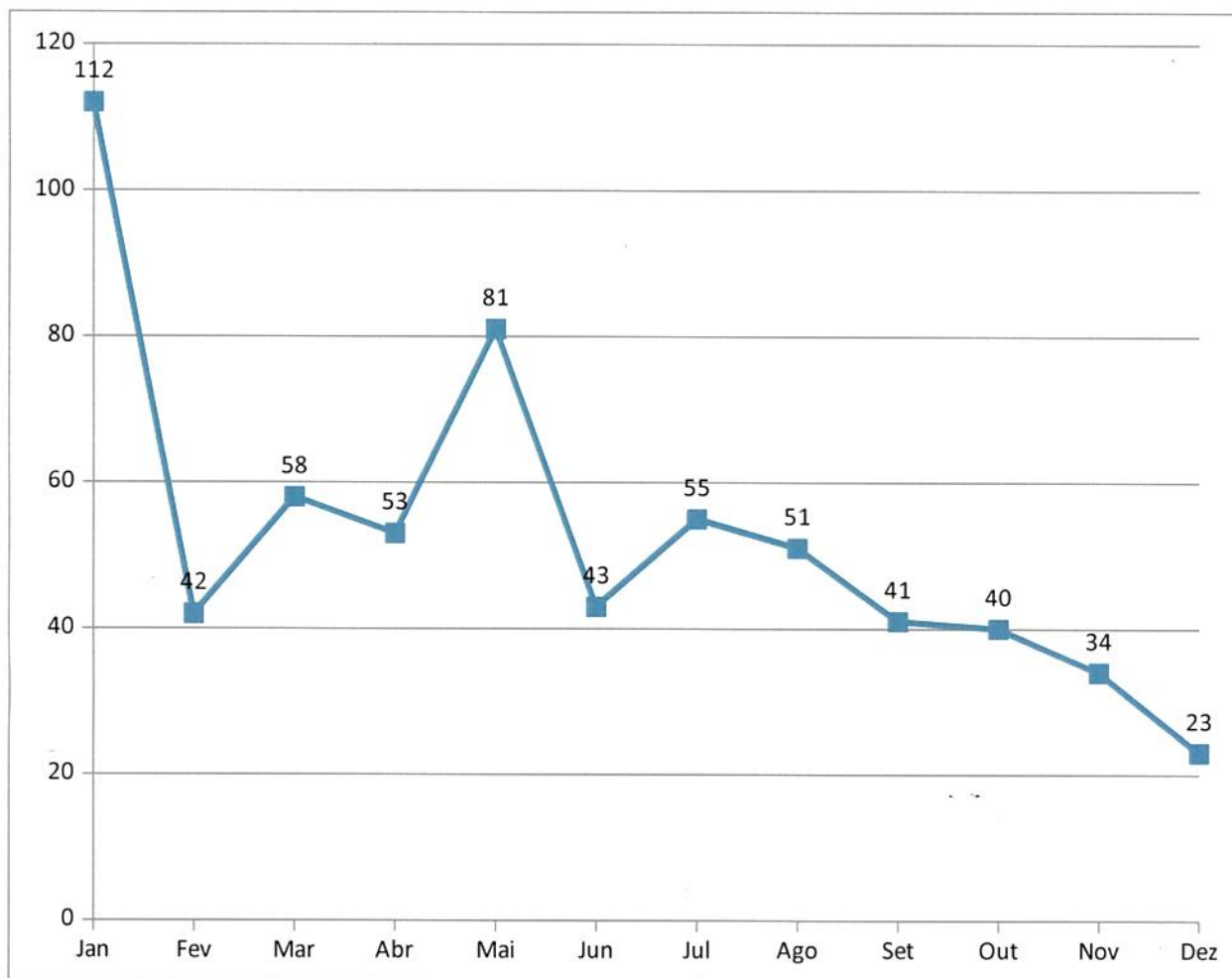
4.1.1 - Neste item, apresentamos o quantitativo de manifestações mensais do ano de 2023, conforme relatórios disponibilizados no Ceará Transparente a seguir:

<b>QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES - MENSAIS</b>	
ANO-2022	549
ANO- 2023	633
MÊS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	112
FEVEREIRO	42
MARÇO	58
ABRIL	53
MAIO	81
JUNHO	43
JULHO	55
AGOSTO	51
SETEMBRO	41
OUTUBRO	40
NOVEMBRO	34
DEZEMBRO	23
<b>TOTAL</b>	<b>633</b>

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

#### 4.1.2 - Manifestações mensais do ano de 2023

Nos meses de janeiro, maio e julho registramos um número significativo de manifestações, porém durante os demais meses registramos algumas oscilações, conforme gráfico a seguir:.



Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

#### 4.2 - Manifestações por Meio de Entrada

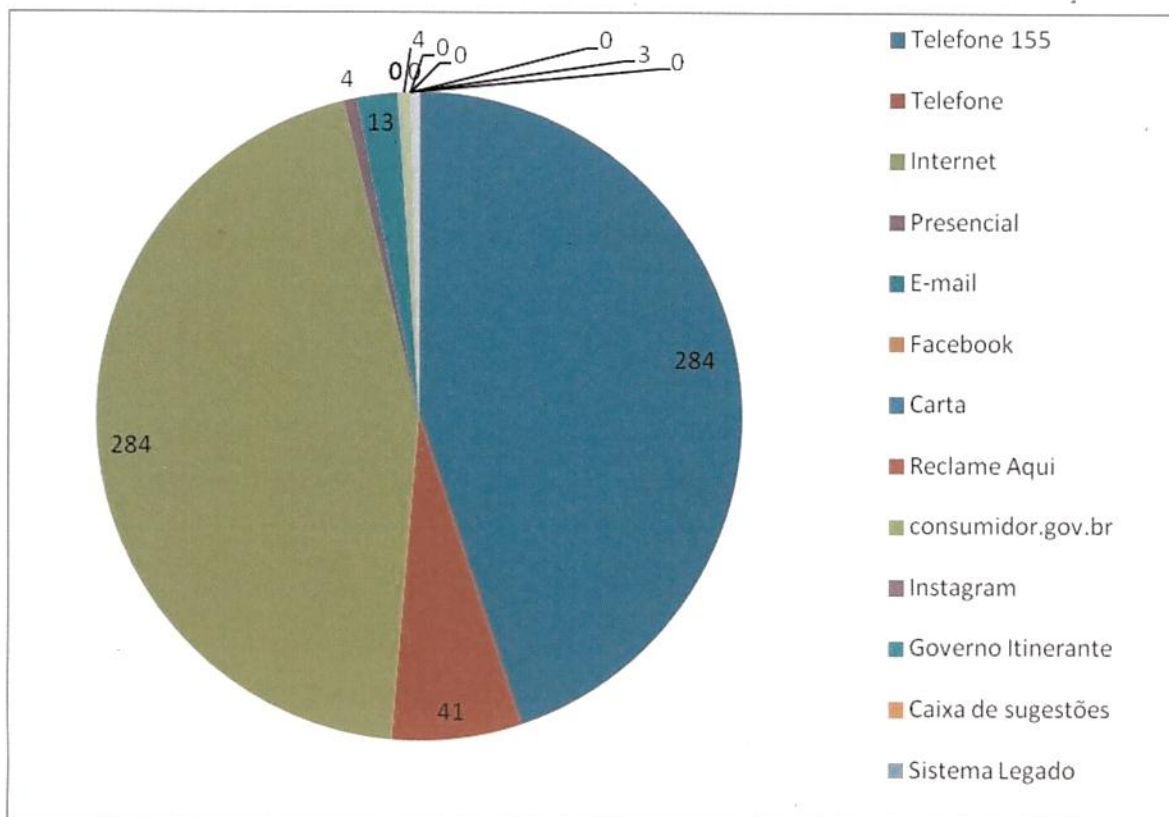
O Sistema Estadual de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº33.485/2020, o qual institui os meios de recebimento das manifestações de Ouvidoria referentes ao Poder Executivo Estadual, os quais são: telefone 155, telefone fixo, internet, presencial, e-mail, facebook, carta, reclame aqui, instagram, caixa de sugestões, twitter, Ceará App.

Com relação às manifestações por Meio de Entrada informamos que o mais utilizado pelos manifestantes no ano de 2023 foi o telefone 155, ficando em segundo lugar a internet, conforme demonstrado na tabela abaixo, onde apresentamos o número de manifestações por meio de entrada, realizando uma comparação entre os anos de 2022 e 2023.

MEIO DE ENTRADA	2022	2023	VARIAÇÃO
Telefone 155	271	284	4,80%
Telefone	0	41	4100,00%
Internet	255	284	11,37%
Presencial	0	4	400,00%
E-mail	18	13	-27,78%
Facebook	1	0	-100,00%
Carta	0	0	0,00%
Reclame Aqui	1	0	-100,00%
consumidor.gov.br	0	0	0,00%
Instagram	0	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0	0,00%
Sistema Legado	0	0	0,00%
Twitter	0	0	0,00%
Ceará App	3	4	33,33%
Whatsapp	0	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	0	3	300,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>633</b>	<b>15,30%</b>

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

#### 4.2.1 - Manifestações por meio de entrada do ano de 2023



Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

#### 4.3 - Manifestações por tipo de Manifestação

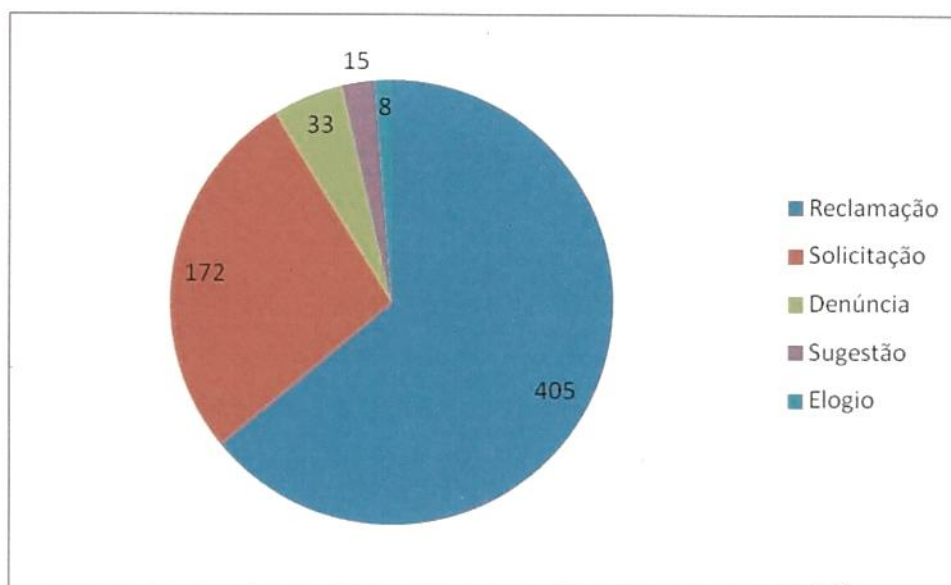
A Ouvidoria é o elo colaborador do governo, meio pelo qual são, também, apontadas as fragilidades nos serviços públicos prestados à população, permitindo a administração pública identificar os pontos frágeis de sua atuação e corrigi-los, estabelecendo prioridades, incentivando a prática da responsabilização.

Destacamos que, embora existam desafios ao longo do processo, este tem assegurado êxito no fomento da cidadania tanto para a administração pública quanto para a sociedade.

Em nossa análise, observamos que a categoria mais frequentemente apresentada foi a de reclamações, seguidas por solicitações de serviços. Ao comparar esses dois tipos de manifestações, constatamos que juntos representaram 91,15% do total de registros em 2023, destacando a ativa participação dos cidadãos quanto a criticidade no acompanhamento da gestão do órgão, podendo ser evidenciado no demonstrativo abaixo:

#### QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Tipo de Manifestações			
Tipos	2022	2023	Variação%
Reclamação	277	405	46%
Solicitação	226	172	-24%
Denúncia	16	33	106%
Sugestão	16	15	-6%
Elogio	14	8	-43%
<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>633</b>	-



#### 4.4 - Manifestações por Tipo/Assunto

Demonstramos a seguir os tipos de manifestações por tipo assuntos/sub-assuntos mais demandados, os quais foram:

- **Solicitação** - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias - Manutenção de Rodovias/Restauração de trechos com 172 manifestações;
- **Reclamação** - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias -Manutenção de Rodovias/Restauração de trechos com 405 manifestações;
- **Sugestão** - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias com 15 manifestações;
- **Elogio** - Elogio ao servidor público/colaborador com 8 manifestações;
- **Denúncia** - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias – Irregularidade em obras com 33 manifestações.

#### QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO, ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS

Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Qtde.	%
Reclamação	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADA NÃO ATENDIDA	SOP	1	0,16%
Reclamação	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	SOP	1	0,16%
Reclamação	AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	LAUDO DE AVALIAÇÃO	SOP	1	0,16%
Reclamação	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	-	SOP	1	0,16%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ATO INDISCIPLINAR OU INSUBORDINAÇÃO	SOP	1	0,16%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESIDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	SOP	2	0,32%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE FUNÇÃO	SOP	1	0,16%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	SOP	1	0,16%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	SOP	1	0,16%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	SOP	1	0,16%
Reclamação	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	SOP	3	0,47%
Reclamação	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	MONITORAMENTO	SOP	2	0,32%
Reclamação	DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	LAUDOS/RELATÓRIOS TÉCNICOS	SOP	3	0,47%
Reclamação	DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	PROJETOS/ORÇAMENTOS DE OBRAS	SOP	1	0,16%
Reclamação	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	FISCALIZAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	26	4,11%
Reclamação	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	SOP	31	4,90%
Reclamação	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	MANUTENÇÃO E RESTAURAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	6	0,95%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVIÁRIA	CONSTRUÇÃO DE AEROPORTOS	SOP	1	0,16%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	SOP	12	1,90%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	SOP	9	1,42%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	9	1,42%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	170	26,86%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	SOP	6	0,95%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	SOP	8	1,26%
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUIDORIA	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	SOP	1	0,16%
Reclamação	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		SOP	1	0,16%
Reclamação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	PROVA DE VIDA	SOP	1	0,16%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	SOP	2	0,32%

	ÓRGÃO				
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	SOP	1	0,16%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	FRAGILIDADE NO PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO	SOP	2	0,32%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	ATRASO NAS OBRAS	SOP	3	0,47%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	FALTA DE FISCALIZAÇÃO	SOP	1	0,16%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	SOP	10	1,58%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA	SOP	2	0,32%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	1	0,16%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	OBRAS PARALISADAS	SOP	72	11,37%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	QUALIDADE DO MATERIAL/SERVIÇO DA OBRA	SOP	6	0,95%
Reclamação	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	MEDIDAS DE SALVAGUARDAS PARA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	SOP	1	0,16%
Reclamação	SITES INSTITUCIONAIS	SITE INOPERANTE	SOP	1	0,16%
Reclamação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	SOP	1	0,16%
Reclamação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	USUCAPIÃO	SOP	1	0,16%
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	CONDUTA DESONESTA	SOP	1	0,16%
Denúncia	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	SOP	3	0,47%
Denúncia	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	FISCALIZAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	2	0,32%
Denúncia	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	SOP	1	0,16%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVIÁRIA	ADMINISTRAÇÃO/EXPLORAÇÃO DE AEROPORTOS REGIONAIS	SOP	1	0,16%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	SOP	5	0,79%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	4	0,63%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	8	1,26%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	SOP	3	0,47%
Denúncia	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	FORMAÇÃO ACADÊMICA DO SERVIDOR	SOP	1	0,16%
Denúncia	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	SOP	1	0,16%
Denúncia	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	FALTA DE FISCALIZAÇÃO	SOP	3	0,47%
Elogio	ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO		SOP	1	0,16%
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		SOP	6	0,95%

Elogio	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	1	0,16%
Sugestão	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	SOP	-1	0,16%
Sugestão	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	SOP	2	0,32%
Sugestão	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	SOP	3	0,47%
Sugestão	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	6	0,95%
Sugestão	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	SOP	3	0,47%
Solicitação	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO		SOP	1	0,16%
Solicitação	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	SOP	7	1,11%
Solicitação	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	MONITORAMENTO	SOP	3	0,47%
Solicitação	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	PENDÊNCIAS DE PROCESSOS DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	SOP	1	0,16%
Solicitação	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		SOP	1	0,16%
Solicitação	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	FISCALIZAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	3	0,47%
Solicitação	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	SOP	3	0,47%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	SOP	15	2,37%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	SOP	6	0,95%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	4	0,63%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	97	15,32%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	SOP	4	0,63%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	NOMENCLATURA DAS RODOVIAS ESTADUAIS	SOP	1	0,16%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PLANO RODOVIÁRIO DO ESTADO	SOP	1	0,16%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	SOP	1	0,16%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROGRAMA CEARÁ PONTA A PONTA	SOP	2	0,32%
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	SOP	2	0,32%
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)		SOP	1	0,16%
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	APOSENTADORIA	SOP	2	0,32%
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	PENSÃO	SOP	1	0,16%
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	SALÁRIO DE SERVIDOR	SOP	1	0,16%

Solicitação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	SOP	2	0,32%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	ATRASO NAS OBRAS	SOP	3	0,47%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	FALTA DE FISCALIZAÇÃO	SOP	3	0,47%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	SOP	1	0,16%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA	SOP	1	0,16%
Solicitação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	-	SOP	2	0,32%
Solicitação	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	SOP	2	0,32%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFRAESTRUTURA DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	1	0,16%

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

### QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS

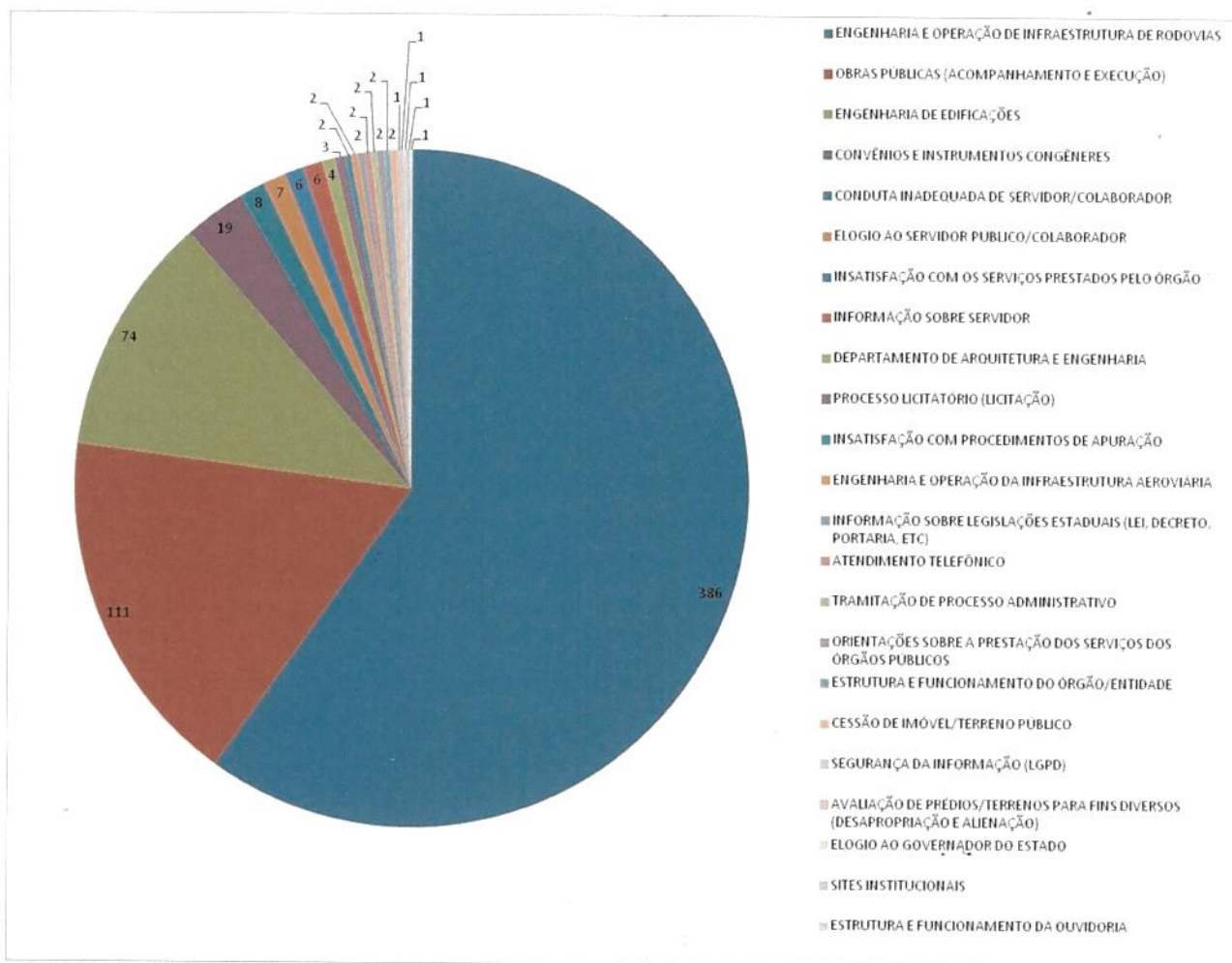
Assunto	Qtde	%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	386	59,84%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	111	17,21%
ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	74	11,47%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	19	2,95%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	8	1,24%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	7	1,09%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	6	0,93%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	6	0,93%
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	4	0,62%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3	0,47%
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	2	0,31%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVÍARIA	2	0,31%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2	0,31%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2	0,31%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2	0,31%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2	0,31%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2	0,31%
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	2	0,31%
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	1	0,16%
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	1	0,16%
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	1	0,16%
SITES INSTITUCIONAIS	1	0,16%

**ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

1

0,16%

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE



Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

#### 4.5 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Identificamos que os tópicos mais solicitados foram Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovia, abrangendo Manutenção e Restauração de Trechos, com um total de 288 manifestações. Além disso, observamos 72 manifestações relacionadas a Obras Públicas, envolvendo tanto o acompanhamento quanto a execução de obras que estavam paralisadas na época da demanda e foram posteriormente retomadas.

**MANIFESTAÇÕES CATEGORIZADAS E RESPONDIDAS POR ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS**

Assunto	Sub-Assunto	Qtde	%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	282	44,55%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	OBRAS PARALISADAS	72	11,37%
ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	36	5,69%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	34	5,37%
ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	FISCALIZAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	31	4,90%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	18	2,84%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	17	2,69%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	13	2,05%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	13	2,05%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	12	1,90%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	11	1,74%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	1,11%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Sem subassunto	7	1,11%
ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	MANUTENÇÃO E RESTAURAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	6	0,95%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	QUALIDADE DO MATERIAL/SERVIÇO DA OBRA	6	0,95%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	ATRASSO NAS OBRAS	6	0,95%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	MONITORAMENTO	5	0,79%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA	3	0,47%
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	LAUDOS/RELATÓRIOS TÉCNICOS	3	0,47%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	3	0,47%
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	FRAGILIDADE NO PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO	2	0,32%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROGRAMA CEARÁ PONTA A PONTA	2	0,32%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Sem subassunto	2	0,32%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	2	0,32%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	2	0,32%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	2	0,32%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	APOSENTADORIA	2	0,32%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	2	0,32%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	2	0,32%
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	Sem subassunto	2	0,32%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFRAESTRUTURA DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	1	0,16%
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	MEDIDAS DE SALVAGUARDAS PARA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	1	0,16%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IRREGULARIDADES EM OBRAS	1	0,16%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE	PLANO RODOVIÁRIO DO ESTADO	1	0,16%

RODOVIAS			
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	NOMENCLATURA DAS RODOVIAS ESTADUAIS	1	0,16%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROMARÍTIMA	CONSTRUÇÃO DE AEROPORTOS	1	0,16%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROMARÍTIMA	ADMINISTRAÇÃO/EXPLORAÇÃO DE AEROPORTOS REGIONAIS	1	0,16%
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	PROJETOS/ORÇAMENTOS DE OBRAS	1	0,16%
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	LAUDO DE AVALIAÇÃO	1	0,16%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADA NÃO ATENDIDA	1	0,16%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INOOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	1	0,16%
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	Sem subassunto	1	0,16%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	PENDÊNCIAS DE PROCESSOS DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	1	0,16%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	1	0,16%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	USUCUPIÃO	1	0,16%
SITES INSTITUCIONAIS	SITE INOPERANTE	1	0,16%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1	0,16%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	FORMAÇÃO ACADÊMICA DO SERVIDOR	1	0,16%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	PROVA DE VIDA	1	0,16%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	PENSÃO	1	0,16%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	SALÁRIO DE SERVIDOR	1	0,16%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	1	0,16%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	CONDUTA DESONESTA	1	0,16%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ATO INDISCIPLINAR OU INSUBORDINAÇÃO	1	0,16%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE FUNÇÃO	1	0,16%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	1	0,16%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	1	0,16%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	1	0,16%

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

#### 4.6 - Manifestações por Tipo de Serviços

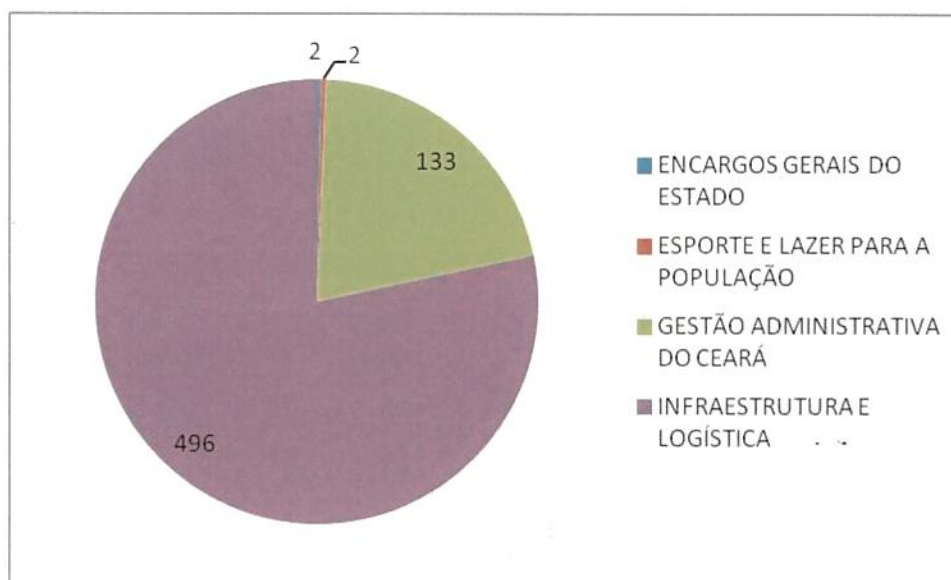
Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	633	100,00%

#### 4.7 - Manifestações por Programa Orçamentário

Dentre os programas orçamentários, destacamos o de Infraestrutura e Logística com 496 manifestações, representando um percentual de 78,36%, conforme demonstramos a seguir:

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	2	0,32%
ESPORTE E LAZER PARA A POPULAÇÃO	2	0,32%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	133	21,01%
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	496	78,36%

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE



Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

#### 4.8 - Manifestações por Unidades Internas

Neste item, apresentamos as Unidades e Subunidades Internas com maior número de manifestações:

##### - Unidades

A Diretoria de Fiscalização de Obras e Gestão Regional - DIFOR, responsável por coordenar os serviços de fiscalização das obras de construção, manutenção, conservação de rodovias e edificações, realizados pelos Distritos Operacionais, apresentou o maior número de manifestações, ou seja, 379 (trezentos e setenta e nove), perfazendo um percentual de 56,88% do total. Em seguida, a Diretoria de Engenharia de Edificações - DIREDE com 159 manifestações, perfazendo o percentual de 25,12%.

##### - Subunidades

Distrito Operacional da Região Metropolitana com 129 (cento e vinte e nove) manifestações, perfazendo um percentual de 20,38%;

Distrito Operacional de Itapipoca com 56 (cinquenta e seis) manifestações, perfazendo um percentual de 8,85%;

Distrito Operacional de Aracoiaba com 54 (cinquenta e quatro) manifestações, perfazendo um percentual de 8,83%, respectivamente.

### QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DAS UNIDADES E SUBUNIDADES

Órgão	Unidade	Subunidade	Qtde	%
SOP	ASSESSORIA JURÍDICA		9	1,42%
SOP	DIRETORIA ADMINISTRATIVA	GERÊNCIA ADMINISTRATIVA E LOGÍSTICA	1	0,16%
SOP	DIRETORIA ADMINISTRATIVA	GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2	0,32%
SOP	DIRETORIA ADMINISTRATIVA	GERÊNCIA DE LICITAÇÕES	1	0,16%
SOP	DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO TÉCNICA E OBRAS ESPECIAIS	GERÊNCIA DE IMPACTO AMBIENTAL	1	0,16%
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	155	24,49%
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E AVALIAÇÃO DE IMÓVEIS	4	0,63%
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE RODOVIAS	GERÊNCIA DE OBRAS RODOVIÁRIAS	15	2,37%
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE RODOVIAS	GERÊNCIA RODOVIÁRIA E CONTROLE DE QUALIDADE	16	2,53%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - ARACOIABA	54	8,53%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - CRATEÚS	8	1,26%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - CRATO	22	3,48%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - IGUATU	17	2,69%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - ITAPIPOCA	56	8,85%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - LIMOEIRO DO NORTE	29	4,58%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - QUIXERAMOBIM	13	2,05%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA	129	20,38%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - SANTA QUITÉRIA	37	5,85%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - SOBRAL	14	2,21%
SOP	DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA E AEROPORTUÁRIA	GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DA MALHA VIÁRIA	4	0,63%
SOP	DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA E AEROPORTUÁRIA	GERÊNCIA DE PROGRAMAS E OPERAÇÕES AEROPORTUÁRIAS	4	0,63%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS	GERÊNCIA DE CONVÊNIO E CONGÊNERES	7	1,11%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS	GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO	1	0,16%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS	GERÊNCIA FINANCEIRA	5	0,79%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	3	0,47%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS	6	0,95%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,16%

SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	GERÊNCIA FINANCEIRA	3	0,47%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	GERÊNCIA INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO	1	0,16%
SOP	DIRETORIA DE PROJETOS DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE PROJETOS COMPLEMENTARES	1	0,16%
SOP	DIRETORIA DE PROJETOS DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE PROJETOS DE ARQUITETURA	2	0,32%
SOP	SUPERINTENDÊNCIA	SUPERINTENDÊNCIA ADJUNTA DE EDIFICAÇÕES	2	0,32%
SOP	SUPERINTENDÊNCIA	SUPERINTENDÊNCIA ADJUNTA DE RODOVIAS	10	1,58%

#### 4.9 - Manifestações por Município de Ocorrência

Neste item, apresentamos o quantitativo de manifestações por município, dentre os quais, destacamos os Municípios com maior número de manifestações, quais sejam:

- Fortaleza com 87 (oitenta e sete) manifestações, perfazendo um percentual de 13,74%;
- Maracanaú com 12 (doze) manifestações, perfazendo um percentual de 3,09%.

Informamos que, dentre as 633 (seiscentos e trinta e três) manifestações recebidas, em 332 (trezentos e trinta e dois) delas não foi especificado o município.

Vale salientar que, a Ouvidoria Setorial da SOP alcança todas as regiões do Estado, através das onze Gerências Regionais, situadas nos Municípios de Maranguape, Aracoiaba, Itapipoca, Limoeiro do Norte, Santa Quitéria, Quixeramobim, Sobral, Crateús, Iguatu, Crato e Tauá.

#### QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIO

Município	2022	2023
Acarape	3	0
Acaraú	1	1
Acopiara	0	1
Alto Santo	2	1
Amontada	1	0
Apuiarés	2	4
Aquiraz	6	0
Aracati	0	1
Ararendá	0	2
Araripe	0	1
Assaré	0	1
Aurora	1	3
Baixio	0	1
Banabuiú	0	2
Barro	0	2
Barbalha	4	5
Baturité	8	6

Beberibe	3	0
Boa Vista	5	0
Brejo Santo	1	0
Canoas	0	1
Camocim	1	1
Campos Sales	2	4
Canindé	5	1
Caririaçu	2	0
Cariús	1	7
Cascavel	10	0
Catunda	1	3
Caucaia	7	5
Cedro	3	0
Coreaú	0	1
Crateús	1	3
Crato	4	8
Ererê	0	1
Eusébio	9	0
Forquilha	1	87
Fortaleza	58	2
Fortim	3	0
Granja	0	1
Groaíras	1	0
Guaiúba	0	4
Guaramiranga	0	2
Ibiapina	1	0
Ibicuitinga	0	1
Icapuí	0	1
Icó	1	2
Iguatu	2	3
Independência	2	2
Ipu	1	1
Ipueiras	0	4
Iracema	1	1
Itaitinga	0	1
Itapipoca	2	1
Jaguaribara	0	1
Jaguaribe	1	0
Jaguaruana	4	0
Jardim	2	4
Juazeiro do Norte	6	0
Lavras da Mangabeira	1	5
Limoeiro do Norte	5	5



Maracanaú	17	12
Maranguape	12	3
Marco	1	0
Meruoca	1	0
Milhã	0	7
Miraíma	0	2
Mogi das Cruzes	2	4
Mombaça	2	1
Morada Nova	2	2
Nova Russas	2	2
Orós	1	3
Pacajus	12	2
Pacatuba	7	3
Pacoti	3	1
Palhano	0	1
Parambu	0	1
Paracuru	1	0
Paramoti	2	0
Parnaíba	1	3
Pentecoste	2	7
Pindoretama	6	1
Piquet Carneiro	1	0
Poranga	1	0
Potengi	1	9
Quixadá	6	3
Quixeramobim	2	1
Redenção	0	4
Russas	1	2
Saboeiro	0	1
São Bernardo do Campo	0	1
Santana do Cariri	2	2
Santa Quitéria	1	1
São Gonçalo do Amarante	1	0
São João do Jaguaribe	1	1
Sobral	8	0
Solonópole	0	1
Tabuleiro do Norte	1	0
Tarrafas	1	7
Tamboril	0	1
Tauá	0	1
Tejuçuoca	3	0
Tianguá	0	2
Trairi	0	5

Tururu	1	0
Ubajara	3	0
Uruburetama	3	10
Varjota	4	0
Viçosa do Ceará	1	0
Indefinido	257	332
Campina Grande	1	0
<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>633</b>

## 5 - INDICADORES DA OUVIDORIA

### 5.1 - Resolubilidade das Manifestações

A resolubilidade das manifestações em 2023 apresentou um percentual significativo, resultado da realização de um plano de ação junto as áreas competentes, no sentido de minimizar os atrasos nas respostas, conseguindo assim finalizar 98,10% das manifestações dentro do prazo. Conforme apresentamos na tabela abaixo.

#### Tabela de Resolubilidade das manifestações:

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações pendentes no prazo	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Manifestações finalizadas no prazo	422	621
Manifestações finalizadas fora do prazo	127	12
<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>633</b>

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações finalizadas no prazo	76,73%	98,10%
Manifestações finalizadas fora do prazo	23,27%	1,90%

### 5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Dentre as ações implementadas, uma delas foi a articulação permanente com os Distritos Operacionais no sentido de priorizar a eficiência para responder prontamente às manifestações, demonstrando comprometimento com a resolução dos problemas, fornecendo respostas completas, abordando as questões levantadas de maneira abrangentes e transparente.

Estabelecemos procedimentos claros e eficiente para lidar com diferentes tipos de reclamações, garantindo consistência na abordagem e mantendo o usuário informado sobre o status de suas reclamações, promovendo a transparência no processo, além do engajamento das outras áreas da SOP para resolver questões sistemáticas e proporcionar uma abordagem colaborativa na resolução de problemas.

### 5.1.2 - Tempo médio de resposta, em dias

#### Tabela do tempo médio de resposta:

Tempo Médio de Resposta 2022	29 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	5 dias

### 5.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Ao receber a resposta da manifestação o cidadão (a) é convidado a responder uma Pesquisa de Satisfação, que é disponibilizada no próprio sistema. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento, quando o cidadão concordar em responder. Também poderá ser respondida através do e-mail da Ouvidoria, quando o cidadão (a) preferir o envio da resposta da manifestação por esse meio.

A tabela a baixo demonstra o índice de satisfação dos usuários da Ouvidoria:

<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2023 à 31/12/2023</b>	
<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>Resultado</b>
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento ?	4,06
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,1
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,3
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,67
<b>Média das Notas:</b>	<b>4,03</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>72,00%</b>

De acordo com os resultados apresentados na tabela acima, no ano de 2023, os menores índices de satisfação atribuídos pelo cidadão na pesquisa foram referentes à qualidade e a satisfação com serviço de ouvidoria, ficando com as médias de 3,67 e 4,06, respectivamente.

Essa insatisfação pode estar relacionada o não atendimento às expectativas dos cidadãos no que corresponde à resolução do problema, bem como, com a demora em receber a resposta.

Igualmente, a falta de entendimento do cidadão de que o problema reclamado nem sempre pode ser resolvido imediatamente, pois muitas vezes depende de estudo de viabilidade, planejamento e recursos financeiros.

### 5.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

- Otimização dos canais de comunicação tornando-os acessíveis e claros para os usuários, e que as respostas fossem rápidas e úteis aos cidadãos;
- Capacitação dos membros da equipe da ouvidoria para lidar com diferentes tipos de situações em que o manifestante possa receber resposta forma empática e eficaz;
- Implementação de melhorias baseadas em dados, nas análises das reclamações para identificar tendências e áreas que possam melhorar as respostas, adotando medidas corretivas nas respostas das manifestações;
- Incentivo à cultura organizacional que valorize a resolução de problemas e a excelência no atendimento das resoluções das reclamações dos manifestantes;
- Monitoramento e avaliação contínuos para que possamos ajustar estratégia conforme necessário.

### 5.2.3 – Total de Respondentes

<b>Total de pesquisas de respondidas em 2022</b>	<b>98</b>
<b>Total de pesquisas de respondidas em 2023</b>	<b>86</b>

### 5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

<b>Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:</b>	<b>3,65</b>
<b>Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:</b>	<b>3,98</b>
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>9,04%</b>

## 6 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1 - Motivos das Manifestações

As manifestações mais demandadas foram referentes a Manutenção de Rodovias/Restauração de Trechos com 282 (duzentos e oitenta e dois) manifestações, Obras Públicas (acompanhamento e execução) - impactos causados pelas obras públicas com 72 (setenta e duas) manifestações.

### 6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Quanto aos pontos recorrentes, observamos que a reclamação foi a categoria mais frequentemente apresentada, seguidas por solicitações de serviços. Ao comparar esses dois tipos de manifestações, constatamos que juntos representaram 91,15% do total de registros em 2023, destacando a ativa participação dos cidadãos na administração do órgão.

### 6.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações

Intensificamos os esforços na manutenção e restauração de trechos por meio das Gerências Regionais. A fiscalização das obras rodoviárias também foi aprimorada pela Diretoria de Fiscalização de Obras e Gestão Regional - DIFOR, com o objetivo de aprimorar constantemente as condições das rodovias, proporcionando aos usuários uma melhor trafegabilidade.

## 7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em 2023, a Ouvidoria Setorial da SOP destacou-se ao sensibilizar a Diretoria e Gerências sobre a relevância do Canal de Ouvidoria como meio para aprimorar os serviços oferecidos à sociedade. Além disso, eficientemente respondeu às manifestações, tanto as que estavam em atraso como as dentro do prazo estabelecido, assegurando respostas oportunas e conclusivas.

## 8 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Setorial da SOP destacou-se em 2023, marcando presença em todos os eventos relacionados à temática de ouvidoria. Participou ativamente das reuniões da Rede de Fomento e Oficinas de Trabalho sobre o Sistema de Ouvidoria, promovido pela CGE, realizadas de forma virtual e presencial. Vale ressaltar que o Ouvidor da SOP recebeu a Certificação de Ouvidoria em 2023, cujo tema foi "Inteligência Emocional com Foco na Ouvidoria", onde foram capacitados um total de 39 profissionais nas ouvidorias setoriais do Governo do Estado do Ceará.

## 9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria tem se esforçado para fortalecer laços com diferentes setores da SOP, incluindo as Gerências Regionais, inclusive disseminado no âmbito da instituição as práticas de melhorias aplicadas através dos seus meios de comunicação, resultando numa maior integração entre o setor de Ouvidoria e as demais áreas, tendo como objetivo promover um comprometimento mais

efetivo que incluem transparência, confiabilidade, credibilidade e imparcialidade.

Com o intuito de implementar boas práticas no Desempenho da Gestão de Ouvidoria, a Setorial da SOP criou ações com o objetivo de melhorar o trato e o tempo de resposta às manifestações, conforme relação a seguir:

- Reuniões periódicas com o corpo gestor com o intuito de sensibilizá-los cada vez mais sobre a importância da Ouvidoria, tanto para o Cidadão como para a Instituição;
- Articulação contínua através de reuniões técnicas no sentido de criar ações efetivas no trato as manifestações de Ouvidoria, principalmente em respondê-las em tempo hábil a fim de respeitar o prazo previsto na legislação vigente;

## 10 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

**Sugerimos** que em 2024 haja cada vez o comprometimento e a colaboração dos Servidores, Gerentes, Diretores e Superintendentes, visando desenvolver procedimentos que melhorem o tratamento das manifestações de ouvidoria e otimizem as operações da SOP.

**Sugerimos ainda**, que as Diretorias e Gerências estabeleçam procedimentos específicos para a análise e apuração das denúncias feitas pelos cidadãos por meio das manifestações, visando reduzir eventuais vulnerabilidades nos serviços oferecidos pelo órgão.

**Por fim, recomendamos** que as Diretorias e Gerências implementem medidas concretas, a fim de tratar as manifestações da ouvidoria de maneira eficaz, dando destaque à resposta adequada e pontual, conforme o prazo estipulado no artigo 23 do Decreto 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

## 11- PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Política de Ouvidoria do Estado está empenhada em fomentar a participação ativa da sociedade, fortalecer o controle social e assegurar a transparência nos serviços do poder executivo estadual. A Ouvidoria desempenha um papel importante como elo entre a sociedade e o governo, respeitando o direito fundamental do cidadão de expressar opiniões, participar e fiscalizar. A análise minuciosa deste relatório revela que o significativo número de consultas reflete o desejo da população em garantir acesso à informação e expressar suas manifestações.

Os indicadores acima mencionados, demonstram a importância dos mecanismos de aferição do nível de qualidade no desempenho e execução das ações voltadas a área da Ouvidoria desta instituição, uma vez que a complexidade de execução de empreendimentos públicos sob a responsabilidade da mesma enseja grandes demandas de manifestações por parte da população por se tratar de obras públicas.

Destacamos a notável taxa de satisfação, alcançando 100% de resolatividade nas manifestações respondidas, evidenciando o compromisso da nossa Ouvidoria em oferecer respostas claras, transparentes e objetivas. O empenho em aprimorar o atendimento, utilizando diversos canais de comunicação, é notável. A Ouvidoria Setorial da SOP se destaca ao concluir todas as 633 (seiscentos e trinta e três) manifestações em 2023, demonstrando um desempenho excepcional.


Nesse contexto de evolução e maturação, a instituição apresenta o presente relatório, que objetiva demonstrar as ações de Ouvidoria, realizadas durante o exercício de 2023, de modo a refletir os resultados da gestão na busca do cumprimento da sua missão, de forma a atender na sua plenitude os anseios da sociedade no tocante a área de infraestrutura, notadamente edificações e rodovias.

Expressamos nossa gratidão à Assessoria de Controle Interno e à Ouvidoria da SOP, cujo papel como mediadores é fundamental para representar a Instituição, garantindo que as demandas dos cidadãos sejam atendidas com respeito às sugestões e recomendações apresentadas.

## 12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

Em 2023, a Ouvidoria da SOP demonstrou um desempenho exemplar ao colaborar de forma eficiente com várias áreas da Instituição, o que resultou na conclusão rápida das manifestações pendentes. Além disso, proporcionou respostas satisfatórias e oportunas aos cidadãos, destacando-se pela excelência na gestão das demandas e no atendimento às necessidades da sociedade cearense.

  
Francisco Quintino Vieira Neto  
Superintendente de Obras Públicas – SOP

  
Francisco Abelardo Cavalcante Camurça  
Ouvidor da SOP