



RELATÓRIO

GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2024

PERÍODO
01/01/2024 a 31/12/2024

1 - EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR DO ÓRGÃO:

José Valdeci Rebouças
Superintendente

José Ilo de Oliveira Santiago
Superintendente Adjunto de Rodovias

Gadyel Gonçalves de Paulo
Superintendente Adjunto de Edificações

EQUIPE DE OUVIDORIA:

Francisco Abelardo Cavalcante Camurça
Ouvidor Setorial

Maria Lúcia de Fátima Alves Fonteles
Colaboradora

Emiliana Nogueira Monteiro Silveira.
Colaboradora.

2 – INTRODUÇÃO

O objetivo deste trabalho é apresentar as atividades realizadas pela Ouvidoria Setorial da Superintendência de Obras Públicas (SOP) em 2024, com base nas manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria – Ceará Transparente. Essas manifestações abrangem reclamações, denúncias, elogios e solicitações relacionadas a serviços de construção, restauração e conservação de edificações e rodovias, entre outros. A análise dessas atividades é conduzida por meio de dados numéricos e gráficos, proporcionando uma visão estatística clara dos resultados alcançados.

O Sistema Estadual de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020, que define os canais destinados ao recebimento de manifestações relacionadas ao Poder Executivo Estadual. Complementando essa estrutura, o Ceará Transparente, instituído pelo Decreto nº 30.474/2021, é uma plataforma digital desenvolvida para otimizar o tratamento dessas manifestações. Essa ferramenta oferece diversas vantagens, como o envio ágil das manifestações à Ouvidoria responsável, simplicidade no cadastro de informações, possibilidade de anexar documentos, acompanhamento detalhado do andamento da manifestação e a opção de complementar dados sempre que necessário, fortalecendo a comunicação entre o cidadão(ã) e a administração pública.

A Ouvidoria Setorial do Estado do Ceará disponibiliza diversos canais para que os cidadãos registrem suas manifestações de forma acessível e eficiente. Entre eles estão o site www.ouvidoria.ce.gov.br, o número 155 (ligação gratuita), as redes sociais como Twitter (@ouvidoriaceara), Facebook e Instagram (sop_ceara), além do aplicativo Obras do Ceará.

Essas ferramentas foram desenvolvidas para que a população possa avaliar, reclamar, denunciar, elogiar e solicitar esclarecimentos sobre os atos dos gestores públicos. A iniciativa busca assegurar os direitos dos cidadãos e fortalecer o exercício pleno da cidadania, oferecendo um espaço de diálogo direto e transparente com o governo.

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 parti 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 mediação 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 parti dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiência e consultas públicas.

2.2 - A SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICAS - SOP

É uma autarquia do Governo do Estado vinculada à Secretaria das Cidades, e foi criada em 22 de maio de 2019, por meio da Lei nº 16.880, como resultado da fusão entre o Departamento Estadual de Rodovias (DER) e o Departamento de Arquitetura e Engenharia (DAE).

A SOP atua em todo o Estado do Ceará, através das suas Gerências Regionais distribuídas em 11 (onze) Distritos Operacionais, cuja atuação, em média abrange cerca de 20 a 25 municípios.

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: São competências da Superintendência de Obras Públicas - Elaborar o Plano Rodoviário do Estado, realizar estudos e elaborar planos e projetos, objetivando a construção e manutenção das Rodovias Estaduais, assegurando a proteção ambiental das áreas onde serão executadas obras de sua competência, construir e manter as estradas de rodagem estaduais, construir, manter, explorar e conservar aeroportos e campos de pouso;

Exercer as atividades de planejamento, administração, pesquisa, engenharia e operação do sistema viário do Estado do Ceará, elaborar estudos, projetos e orçamentos de construção, ampliação, remodelação e recuperação de prédios públicos estaduais, de edificações de interesse social. Construir, ampliar, remodelar e recuperar prédios públicos estaduais e de edificações de interesse Social;

Realizar vistorias técnicas e fiscalizar as obras de construção, ampliação, remodelação e recuperação de rodovias e prédios públicos estaduais, edificações de interesse social. Avaliar prédios e terrenos para fins de desapropriação ou alienação pelo Estado. Elaborar e/ou analisar editais de licitação das obras e acompanhar todo o processo licitatório. Celebrar convênios, contratos, acordos e ajustes com instituições públicas ou privadas relacionados aos objetivos da autarquia. Organizar, regulamentar e manter o registro do acervo técnico das edificações e obras públicas do Estado. Prestar serviço técnico especializado a outros entes federados mediante delegação, convênio ou contrato. Exercer outras competências necessárias ao cumprimento de suas finalidades, nos termos do regulamento.

2.3 - PERÍODO DO RELATÓRIO

O presente relatório é referente ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024, no qual apresentamos as diversas manifestações registradas no exercício de 2024, através do Sistema de Ouvidoria – Ceará Transparente.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE apresentou as seguintes orientações e recomendações 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.

Em 2024, realizamos atendimentos itinerantes por meio dos nossos Distritos Operacionais, com o objetivo de divulgar os canais de participação e facilitar o recebimento de manifestações dos usuários.

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.

Embora ainda não tenha sido implementada uma rotina formal de monitoramento dos índices de satisfação dos cidadãos, a Ouvidoria Setorial está comprometida em aprimorar continuamente a qualidade e a celeridade das respostas às manifestações, com o objetivo de atender de maneira eficaz e satisfatória às demandas da população.

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.

A implantação de interlocutores de ouvidoria nas unidades descentralizadas teve como objetivo central aprimorar o atendimento ao cidadão, reduzindo o tempo de resposta e acelerando o tratamento das manifestações. Implementada em 2024, essa estratégia reforçou o engajamento das equipes nos Distritos Operacionais, resultando em maior eficiência no gerenciamento das demandas e na comunicação interna.

Entre os principais benefícios dessa iniciativa estão a proximidade com o cidadão, a agilidade no atendimento e o aprimoramento dos processos de apuração das manifestações. Até o momento, 6 (seis) dos 11 (onze) Distritos Operacionais foram visitados, e a conclusão do processo nos 5 (cinco) restantes está prevista para este ano.

Durante essas visitas, foram designados interlocutores responsáveis por receber, monitorar e encaminhar as manifestações, desempenhando um papel crucial na gestão das demandas e no fortalecimento da interação entre as unidades.

É essencial que todos os Gerentes, Técnicos e Colaboradores dos Distritos Operacionais estejam plenamente informados sobre a presença e o papel dos interlocutores de ouvidoria. Esse alinhamento interno é fundamental para assegurar o correto encaminhamento e a resolução eficaz das manifestações. Com essa estrutura, a ouvidoria consolida um sistema descentralizado, transparente e orientado às necessidades do cidadão, garantindo um atendimento mais ágil e eficiente.

Orientação 07 - 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.

No sistema Ceará Transparente, todas as manifestações referentes a 2024 foram respondidas dentro do prazo, sem registros de atrasos. Reiteramos nosso compromisso em garantir o cumprimento das exigências legais em vigor.

Atingimos um índice de 99,83% de manifestações respondidas no Sistema Ceará Transparente, referentes ao ano de 2024. Apenas uma manifestação teve um atraso de 1 (um) dia, enquanto todas as demais foram respondidas dentro do prazo estipulado, sem qualquer registro adicional de atraso. Este resultado reafirma nosso compromisso com o cumprimento rigoroso das exigências legais vigentes, garantindo eficiência e transparência no atendimento às demandas da sociedade.

RECOMENDAÇÃO:

- 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.

Para implementar a recomendação destacada no Relatório de Desempenho da Gestão de Ouvidoria, a Setorial da SOP desenvolveu medidas e estratégias que foram aplicadas em 2023 e consolidadas em 2024. Essas ações têm como objetivo aprimorar tanto a qualidade do atendimento quanto a redução do tempo de resposta às manifestações recebidas, incluindo:

- Realização de reuniões estratégicas com os Superintendentes Adjuntos, Diretores e Gerentes, com o objetivo de reforçar a conscientização acerca da importância da Ouvidoria, não apenas como instrumento essencial para atender às demandas dos cidadãos, mas também como uma ferramenta estratégica para fortalecer a imagem e a eficiência institucional;

- Solicitações direcionadas aos Superintendentes Adjuntos de Rodovias e Edificações para que adotassem medidas junto às respectivas Diretorias e Gerências, com o objetivo de implementar ações eficazes no tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, dando prioridade ao cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação vigente.

- Em 2024 demonstramos comprometimento ao realizar o deslocamento estratégico de nossa equipe para áreas específicas, priorizando a agilidade no tratamento de manifestações mais complexas, que historicamente demandavam prazos maiores para serem atendidas. Essa abordagem reflete nossa busca contínua por eficiência e qualidade no atendimento.

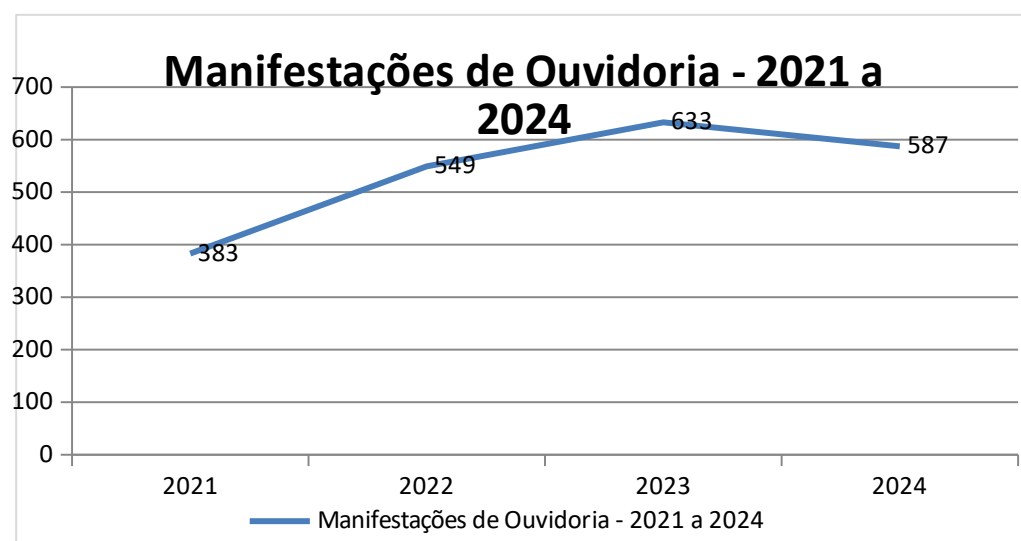
Essas medidas resultaram em um desempenho destacado, assegurando o atendimento ágil e a conclusão de todas as manifestações registradas em 2024.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

4.1 - Total de Manifestações do Período

No período de janeiro a dezembro de 2024 registramos um total de 587 (quinhentas e oitenta e sete) manifestações. A seguir apresentamos gráfico comparativo do quadriênio 2021 a 2024.

Constatamos que no ano de 2024 foi registrado o segundo maior número de manifestações do quadriênio 2021 a 2024, ou seja, 587 manifestações, conforme demonstramos no gráfico a seguir:



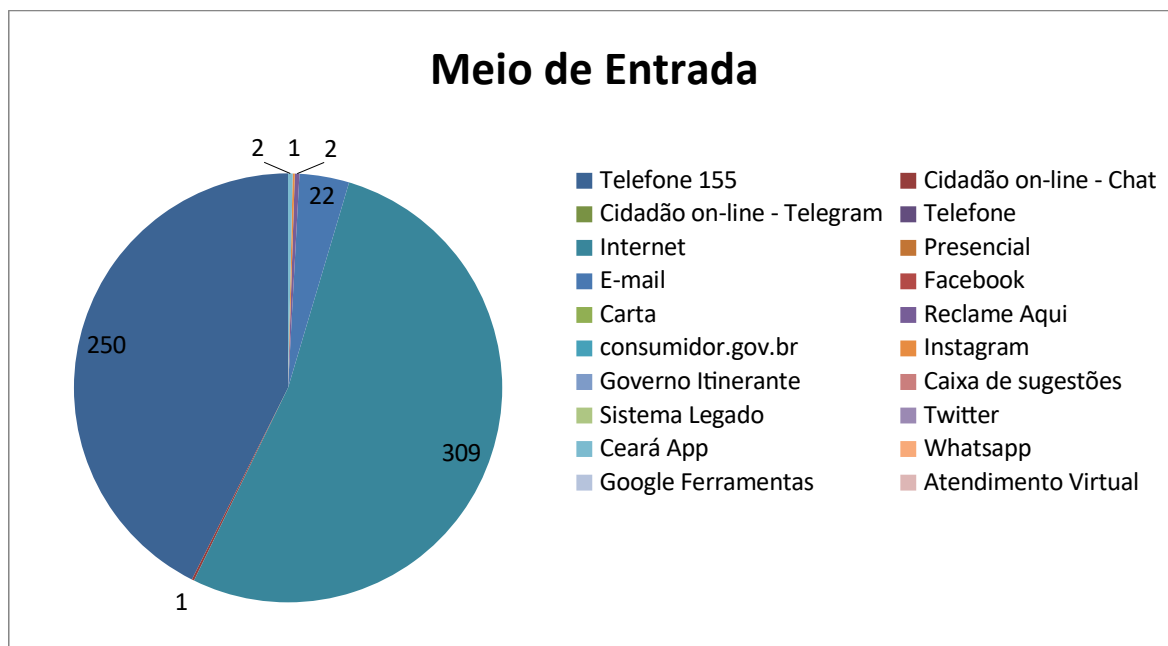
4.2 - Manifestações por Meio de Entrada

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, Ceará App.

O meio de entrada mais utilizado pelos manifestantes no ano de 2024 foi o telefone 155, ficando em segundo lugar a internet, conforme tabela abaixo:

Na tabela abaixo, apresentamos o número de manifestações por meio de entrada, realizando uma comparação entre os anos de 2022 e 2024.

Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variação%
Telefone 155	284	250	-11,97%
Cidadão on-line - Chat	3	1	-66,67%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	-
Telefone	41	0	-100,00%
Internet	284	309	8,80%
Presencial	4	0	-100,00%
E-mail	13	22	69,23%
Facebook	0	0	-
Carta	0	0	-
Reclame Aqui	0	2	200,00%
consumidor.gov.br	0	0	-
Instagram	0	1	100,00%
Governo Itinerante	0	0	-
Caixa de sugestões	0	0	-
Sistema Legado	0	0	-
Twitter	0	0	-
Ceará App	4	2	-50,00%
Whatsapp	0	0	-
Google Ferramentas	0	0	-
Atendimento Virtual	0	0	-
Total	633	587	



4.3 - Tipo de Manifestação

A Ouvidoria atua como um elo estratégico entre a sociedade e o governo, desempenhando um papel fundamental na identificação e correção de fragilidades nos serviços públicos. Por meio dela, a administração pública pode reconhecer áreas de melhoria, estabelecer prioridades e promover uma cultura de responsabilização, fortalecendo a eficiência e a transparência na gestão pública.

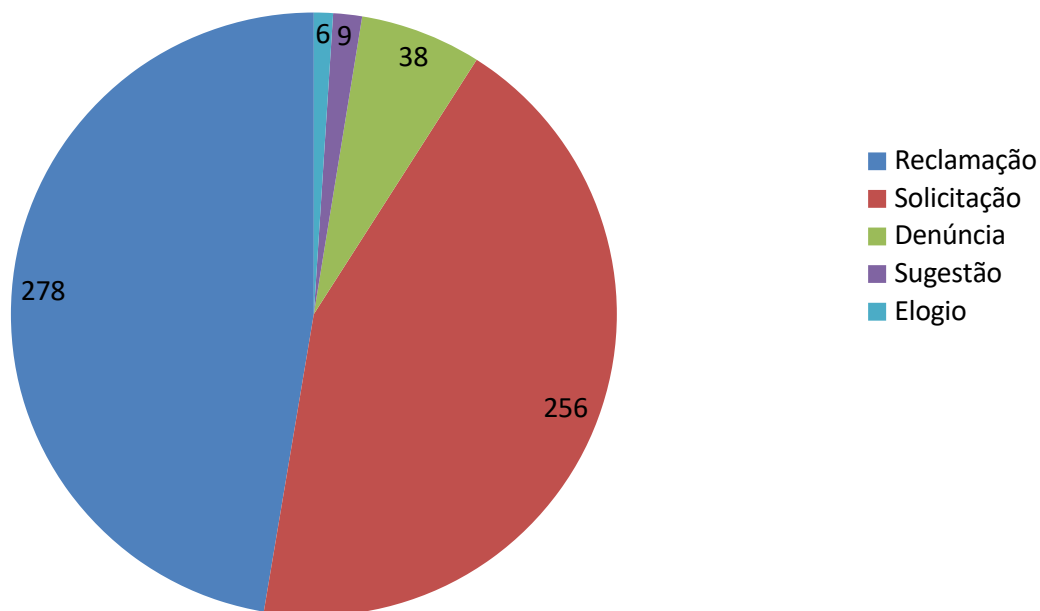
Apesar dos desafios inerentes ao processo, a Ouvidoria tem alcançado resultados positivos ao fomentar a cidadania, beneficiando tanto a administração pública quanto a sociedade como um todo.

Nossa análise revelou que as reclamações constituíram a categoria mais recorrente entre as manifestações, seguidas pelas solicitações de serviços. Juntas, essas categorias representaram 91,14% do total de registros em 2024, evidenciando o envolvimento ativo dos cidadãos na melhoria contínua da gestão pública.

Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações por tipo:

Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variação%
Reclamação	405	278	-31%
Solicitação	172	256	49%
Denúncia	33	38	15%
Sugestão	15	9	-40%
Elogio	8	6	-25%

Tipologia de Manifestações



4.4 - Manifestações por Tipo/Assunto

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

Reclamação - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias - Manutenção de Rodovias/Restauração de trechos com 278 manifestações;

Solicitação - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias - Manutenção de Rodovias/Restauração de trechos com 256 manifestações;

Denúncia - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias – Irregularidade em obras com 38 manifestações;

Sugestão - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias com 9 manifestações;

Elogio - Elogio ao servidor público/colaborador com 6 manifestações.

Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo geral de manifestações por Assuntos:

Tipologia/Assunto		
Tipos	Assunto	Total
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	236
	NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	24
	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	18
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	234
	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	11
	NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	11
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	28
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	7
	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	3
Sugestão	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	5
	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVIÁRIA	3
	NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	1
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	4
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2

4.5 – Tipificação por Assunto/Subassunto

Os tópicos mais demandados se concentraram na área de Engenharia e Operação de Infraestrutura Rodoviária, com destaque para construção, manutenção e restauração de trechos, totalizando 407 manifestações. Além disso, foram registradas 80 ações relacionadas a outras atividades desenvolvidas pela SOP, conforme detalhado a seguir:

Assunto	Subassunto	Total
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	364
	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	25
	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	18
ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	21
	MANUTENÇÃO E RESTAURAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	4
	FISCALIZAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	8
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	PROJETOS/ORÇAMENTOS DE OBRAS	10
	LAUDOS/RELATÓRIOS TÉCNICOS	6

CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	10
	PENDÊNCIAS DE PROCESSOS DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	4
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO (PERÍCIA E PRAZOS)	7
	LAUDO DE AVALIAÇÃO	2
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	OBRAS PARALISADAS	5
	DESAPROPRIAÇÕES/INDENIZAÇÕES	3
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVIÁRIA	ADMINISTRAÇÃO/EXPLORAÇÃO DE AEROPORTOS REGIONAIS	3
	CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO DE AEROPORTOS REGIONAIS	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE COLABORADOR DE SUAS FUNÇÕES PARA ATENDIMENTO A INTERESSE PARTICULAR	3
	CONDUTA DESONESTA	3
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	1
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	2
	DESAPROPRIAÇÕES	2
	USUCAPIÃO	2
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	ATRASO NO REPASSE DE RECURSOS AO PARCEIRO	2
	ATRASO NO PAGAMENTO DE FORNECEDOR	1
	ENTREGA EM DESACORDO COM O PREVISTO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	DESPESAS CORRENTES (ÁGUA, LUZ, TELEFONE, MANUTENÇÃO, ETC)	2
	ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO	1
	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	1
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS	RELATÓRIO E RESULTADOS DA AVALIAÇÃO	1

PÚBLICOS	ESTRUTURA E RECURSOS TECNOLÓGICOS	1
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E RESULTADOS	1
	ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS INSTITUCIONAIS	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	PENSÃO	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	IRREGULARIDADES NO PROCESSO	1
	DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA, CONDUTA DE APLICADOR, CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO, ETC)	1
ASSÉDIO MORAL	VIOLÊNCIA VERBAL	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	APROPRIAÇÃO INDÉBITA	1
	CRIME INFORMÁTICO (CRIMES PRATICADOS PELA INTERNET)	1

4.6 - Manifestações por Tipo de Serviços

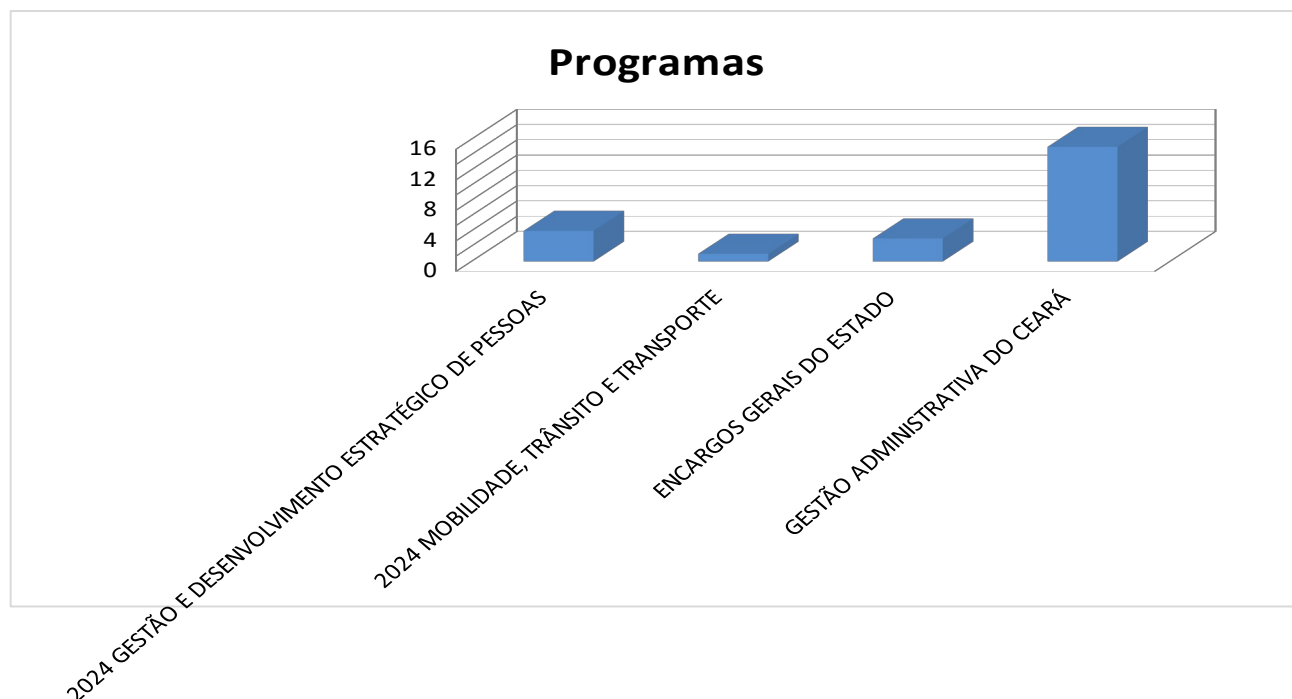
Tipo de serviços	
Programas	Total
NÃO SE APLICA	587

4.7 - Manifestações por Programa Orçamentário

Dentre os programas orçamentários, destacamos o de Infraestrutura e Logística com 564 manifestações representando um percentual de 78,36%, conforme demonstramos a seguir:

A tabela abaixo apresentamos os programas orçamentários mais demandados no ano de 2024.

Programa orçamentário	
Programas	Total
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	16
MOBILIDADE, TRÂNSITO E TRANSPORTE	12
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	8
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	4
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	547



4.8 - Manifestações por Unidades Internas

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

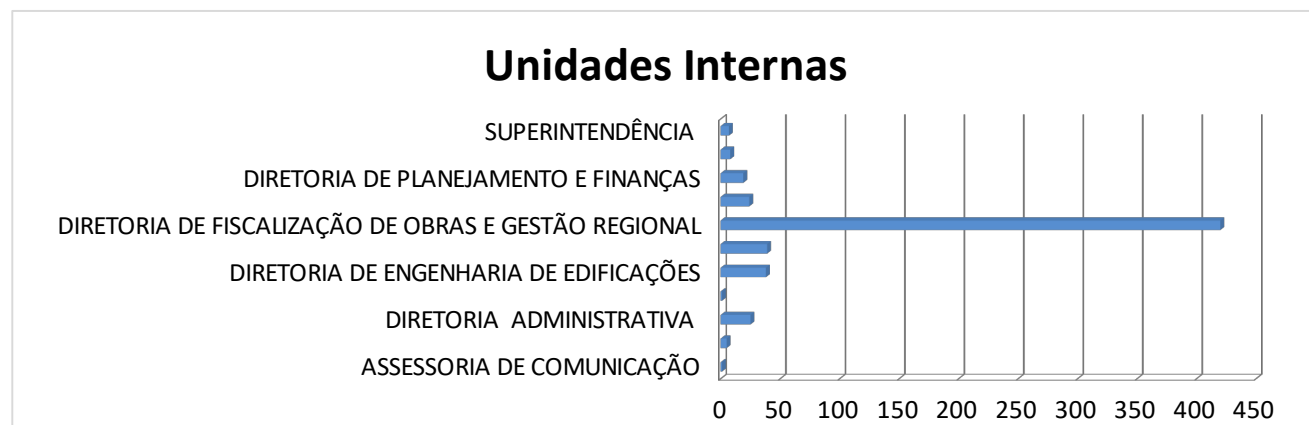
- Unidades

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, 420, perfazendo um percentual de 71,55% do total. Em seguida, a Diretoria de Engenharia Rodoviária - (DIRER), com 39 manifestações, perfazendo o percentual de 6,64%.

- Subunidades

Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações das Unidades e Subunidades:

Unidades Internas	
Unidades	Total
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	1
ASSESSORIA JURÍDICA	5
DIRETORIA ADMINISTRATIVA	25
DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO TÉCNICA E OBRAS ESPECIAIS	1
DIRETORIA DE ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	38
DIRETORIA DE ENGENHARIA DE RODOVIAS	39
DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	420
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA E AEROPORTUÁRIA	24
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS	19
DIRETORIA DE PROJETOS DE EDIFICAÇÕES	8
SUPERINTENDÊNCIA	7
Total	587



4.9 - Manifestações por Município de Ocorrência

Neste item, apresentamos o quantitativo de manifestações por município, destacando os municípios com maior número de ocorrências:

Fortaleza, com 98 manifestações, correspondendo a 16,69% do total;

Pentecoste, com 37 manifestações, representando 6,30% do total.

Ressaltamos que, das 587 manifestações recebidas, 39 não tiveram o município especificado.

Importante destacar que a Ouvidoria Setorial da SOP atua em todas as regiões do Estado por meio de suas 11 Gerências dos Distritos Operacionais Regionais, localizadas nos municípios de Maranguape, Aracoiaba, Itapipoca, Limoeiro do Norte, Santa Quitéria, Quixeramobim, Sobral, Crateús, Iguatu, Crato e Tauá.

Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações por Município:

Municípios	2023	2024
Abaiara	0	2
Acarape	0	1
Acaraú	1	0
Acopiara	1	1
Altaneira	0	2
Alto Santo	1	0
Amontada	0	1
Apuiarés	4	5
Aquiraz	0	15
Aracati	1	4
Aracoiaba	0	3
Ararendá	2	0
Araripe	1	0
Assaré	1	0
Aurora	3	4
Baixio	1	0
Barbalha	5	1
Banabuiú	2	0
Barreira	0	1
Barro	2	0
Baturité	6	4
Beberibe	0	6
Boa Viagem	0	2
Boa Vista	0	2
Brejo Santo	0	2
Camocim	1	0
Campos Sales	4	0
Canindé	1	13
Canoas	1	0
Caridade	0	2
Caririaçu	0	2

Cariús	7	0
Cascavel	0	4
Catunda	3	0
Caucaia	5	9
Cedro	0	1
Coreaú	1	2
Crateús	3	0
Crato	8	21
Croatá	0	2
Ererê	1	0
Eusébio	0	18
Floriano	0	1
Forquilha	87	0
Fortaleza	2	98
Fortim	0	5
Granja	1	2
Guaiúba	4	7
Guaramiranga	2	2
Hidrolândia	0	2
Ibicuitinga	1	1
Icapuí	1	0
Icó	2	0
Iguatu	3	10
Independência	2	2
Ipu	1	1
Ipueiras	4	4
Iracema	1	0
Itaiçaba	0	1
Itaitinga	1	2
Itapajé	0	3
Itapipoca	1	3
Itarema	0	2
Jaguaretama	0	1
Jaguaribara	1	0
Jaguaribe	0	3
Jaguaruana	0	6
Jaicós	0	1
Jardim	4	1
Juazeiro do Norte	0	15
Lavras da Mangabeira	5	3
Limoeiro do Norte	5	15

Maracanaú	12	26
Maranguape	3	23
Marco	0	1
Mauriti	0	1
Milagres	0	2
Milhã	7	0
Miraíma	2	2
Mogi das Cruzes	4	0
Mombaça	1	0
Morada Nova	2	5
Não se Aplica	0	39
Nova Olinda	0	2
Nova Russas	2	3
Novo Oriente	0	6
Orós	3	0
Pacajus	2	7
Pacatuba	3	0
Pacoti	1	3
Pacujá	0	1
Palhano	1	0
Palmácia	0	22
Paracuru	0	5
Parambu	1	0
Parnaíba	3	0
Pedra Branca	0	1
Pentecoste	7	37
Pereiro	0	1
Pindoretama	1	6
Porto Alegre	0	1
Potengi	9	0
Quixadá	3	5
Quixelô	0	1
Quixeramobim	1	15
Redenção	4	1
Reriutaba	0	1
Russas	2	5
Saboeiro	1	0
São Bernardo do Campo	1	0
Santana do Cariri	2	5
Santa Quitéria	1	2
São João do Jaguaribe	1	0

Sobral	0	10
Solonópole	1	3
Tamboril	1	0
Tarrafas	7	2
Tauá	1	0
Tejuçuoca	0	5
Tianguá	2	1
Trairi	5	1
Ubajara	0	2
Uruburetama	10	4
Varjota	0	6
Viçosa do Ceará	0	3

5 - INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 - Resolubilidade das Manifestações

A resolubilidade das manifestações em 2024 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 99,83% das manifestações dentro do prazo. Conforme apresentamos na tabela abaixo.

Tabela de Resolubilidade das manifestações:

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações finalizadas no prazo	621	586
Manifestações finalizadas fora do prazo	12	1
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	633	587

Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações finalizadas no prazo	98,10%	99,83%
Manifestações finalizadas fora do prazo	1,90%	0,17%

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Entre as ações implementadas, destaca-se a articulação permanente com os Distritos Operacionais, com foco na eficiência e agilidade no atendimento às manifestações. Essa estratégia reflete o compromisso com a solução célere e efetiva dos problemas, oferecendo respostas completas, abrangentes e transparentes às demandas apresentadas.

Foram definidos procedimentos claros e padronizados para tratar diferentes tipos de reclamações, assegurando consistência no atendimento e mantendo os usuários informados sobre o progresso de suas solicitações. Adicionalmente, a transparência no processo e o engajamento das demais áreas da SOP foram promovidos, favorecendo uma abordagem colaborativa e integrada para a solução de questões sistêmicas.

5.1.2 - Tempo médio de resposta, em dias

Tabela do tempo médio de resposta:

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2023	5,35
Tempo Médio de Resposta 2024	3,73

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, 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

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,73
B. Com o tempo da resposta	3,97
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,12
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,42
Média	3,81
Índice de Satisfação:	64,00%

De acordo com os resultados apresentados na tabela acima, no ano de 2024, 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 3,42 e 3,76, 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

Melhoramos os canais de comunicação tornando-os acessíveis e claros para os usuários, e que as respostas fossem rápidas e úteis aos cidadãos;

Estamos em processos de 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;

Estamos implementando melhorias baseadas em dados, nas análises das reclamações para identificar tendências e áreas que possam melhorar as respostas, e implemente medidas corretivas nas respostas das manifestações;

Incentivamos uma cultura organizacional que valorize a resolução de problemas e a excelência no atendimento das resoluções das reclamações dos manifestantes;

Realizamos monitoramento e avaliação contínuos para que possamos ajustar estratégia conforme necessário.

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2024	102
--	------------

É essencial divulgar os resultados e os esforços realizados, comunicando aos usuários as melhorias implementadas e as ações direcionadas para atender às suas expectativas. Essa transparência contribui para fortalecer a percepção positiva do serviço, e, ao focar nessas iniciativas, é possível elevar a avaliação e consolidar a reputação da Ouvidoria.

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,86
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,75
Índice de Expectativa:	-2,85%

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 364 manifestações, Obras Públicas (acompanhamento e execução) - impactos causados pelas obras públicas com 112 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 82,79% do total de registros em 2024, 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 2024, a Ouvidoria Setorial da SOP consolidou sua relevância ao engajar a Diretoria e as Gerências na valorização do Canal de Ouvidoria como ferramenta estratégica para o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade. Ademais, manteve um desempenho exemplar ao responder às manifestações com eficiência e dentro dos prazos estabelecidos, garantindo soluções oportunas e respostas conclusivas.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Em 2024, a Ouvidoria Setorial da SOP consolidou sua relevância ao marcar presença em todos os eventos voltados à temática de ouvidoria. Participou de forma ativa e engajada nas reuniões da Rede de Fomento e nas Oficinas de Trabalho sobre o Sistema de Ouvidoria, promovidas pela CGE, realizadas tanto no formato virtual quanto presencial, reforçando seu compromisso com o aprimoramento contínuo das práticas de ouvidoria.

9 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem se dedicado a fortalecer os vínculos com as áreas internas da SOP, incluindo as Diretorias, Gerências e os (11) onze Distritos Regionais, com o objetivo de fomentar um comprometimento mais efetivo, alinhado aos princípios de transparência, confiabilidade, imparcialidade e celeridade nas respostas. Além disso, tem promovido análises contínuas para aprimorar o tratamento das manifestações, reduzindo os tempos de resposta e consolidando sua credibilidade como elo mediador entre o cidadão e a Instituição.

Para 2025, sugerimos intensificar a integração entre colaboradores, gerentes, diretores e superintendentes, promovendo o desenvolvimento de processos mais eficientes para o atendimento das manifestações de ouvidoria e a otimização das operações da Setorial da SOP.

Recomendamos que as Superintendências Adjuntas de Rodovia e Edificações, Diretorias e Gerências implementem medidas específicas para a análise e apuração das denúncias apresentadas pelos cidadãos, com foco na mitigação de vulnerabilidades nos serviços prestados pelo órgão.

Fortalecemos parcerias com a Ouvidoria Setorial da Secretaria do Esporte (SESPORTE), intensificando as ações conjuntas entre as duas instituições, especialmente no que diz respeito à estrutura e ao funcionamento do Estádio Castelão.

Adicionalmente, reforçamos a necessidade de ações concretas que assegurem o tratamento eficaz das manifestações, priorizando respostas adequadas e tempestivas, em conformidade com os prazos estabelecidos no artigo 23 do Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

10- PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Política de Ouvidoria do Estado reafirma seu compromisso em promover a participação ativa da sociedade, fortalecer o controle social e assegurar a transparência nos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual. Nesse contexto, a Ouvidoria da SOP desempenha um papel estratégico como elo entre o cidadão e o governo, garantindo o direito fundamental de expressar opiniões, participar das decisões públicas e exercer a fiscalização cidadã.

A análise deste relatório evidencia que o elevado volume de manifestações recebidas reflete o crescente interesse da população em acessar informações e apresentar suas demandas. Com satisfação, destacamos a taxa de 100% de resolutividade nas manifestações respondidas, um indicador que reafirma o compromisso da Ouvidoria em oferecer respostas claras, objetivas e transparentes, consolidando a confiança do cidadão nos serviços prestados.

O desempenho da Ouvidoria Setorial da SOP em 2024 foi exemplar, com a conclusão de 587 manifestações, demonstrando eficiência e qualidade no atendimento. Além disso, o constante aprimoramento do atendimento, viabilizado por múltiplos canais de comunicação, reforça o empenho em atender às expectativas da sociedade de maneira ágil e assertiva.

Reiteramos nosso compromisso com a Ouvidoria da SOP, cuja atuação mediadora é fundamental para assegurar que as demandas dos cidadãos sejam acolhidas e tratadas com respeito. Esse trabalho fortalece o diálogo entre a instituição e a sociedade, contribuindo para uma gestão pública mais transparente, acessível e participativa.

11- CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

Em 2024, a Ouvidoria da SOP destacou-se por seu desempenho atuante, marcado pela eficiente articulação com diversas áreas da Instituição. Essa colaboração possibilitou a rápida conclusão das manifestações pendentes, refletindo excelência na gestão das demandas. Com respostas oportunas e satisfatórias, a Ouvidoria reafirmou seu compromisso em atender às necessidades da comunidade com qualidade, dedicação e profissionalismo.

Mais do que um canal de escuta, a Ouvidoria é uma instância essencial para o fortalecimento das relações institucionais com seus diversos públicos. Sua atuação promove o diálogo e a transparência, elementos imprescindíveis para a melhoria contínua dos serviços. Ao tratar demandas com ética, imparcialidade e agilidade, a Ouvidoria reforça a credibilidade institucional, incentiva a participação cidadã e contribui para uma gestão mais inclusiva e democrática. Dessa forma, cumpre seu papel estratégico de garantir que as vozes da comunidade sejam ouvidas e valorizadas.



José Valdeci Rebouças

Superintendente de Obras Públicas – SOP



Francisco Abelardo Cavalcante Camurça

Ouvidor Setorial da SOP