

RELATÓRIO GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2025

PERÍODO
01/01/2025 a 31/12/2025

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.

1– INTRODUÇÃO

O objetivo deste trabalho é apresentar as atividades realizadas pela Ouvidoria Setorial da Superintendência de Obras Públicas (SOP) em 2025, 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.

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 pela SOP, em parceira 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 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 partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiência e consultas públicas.- 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 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, convénio ou contrato. Exercer outras competências necessárias ao cumprimento de suas finalidades, nos termos do regulamento.

O presente relatório é referente ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025, no qual apresentamos as diversas manifestações registradas no exercício de 2025, através do Sistema de Ouvidoria – Ceará Transparente.

3 - OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 - Total de Manifestações do Período

No período de janeiro a dezembro de 2025 registramos um total de 762 (setecentos e sessenta e duas) manifestações. A seguir apresentamos gráfico comparativo do quadriénio 2022 a 2025.

Constatamos que no ano de 2025 foi registrado o terceiro maior número de manifestações do quinquênio 2022 a 2025, ou seja, 685 manifestações, conforme demonstramos no gráfico a seguir:

Gráfico de Manifestações Quadriênio

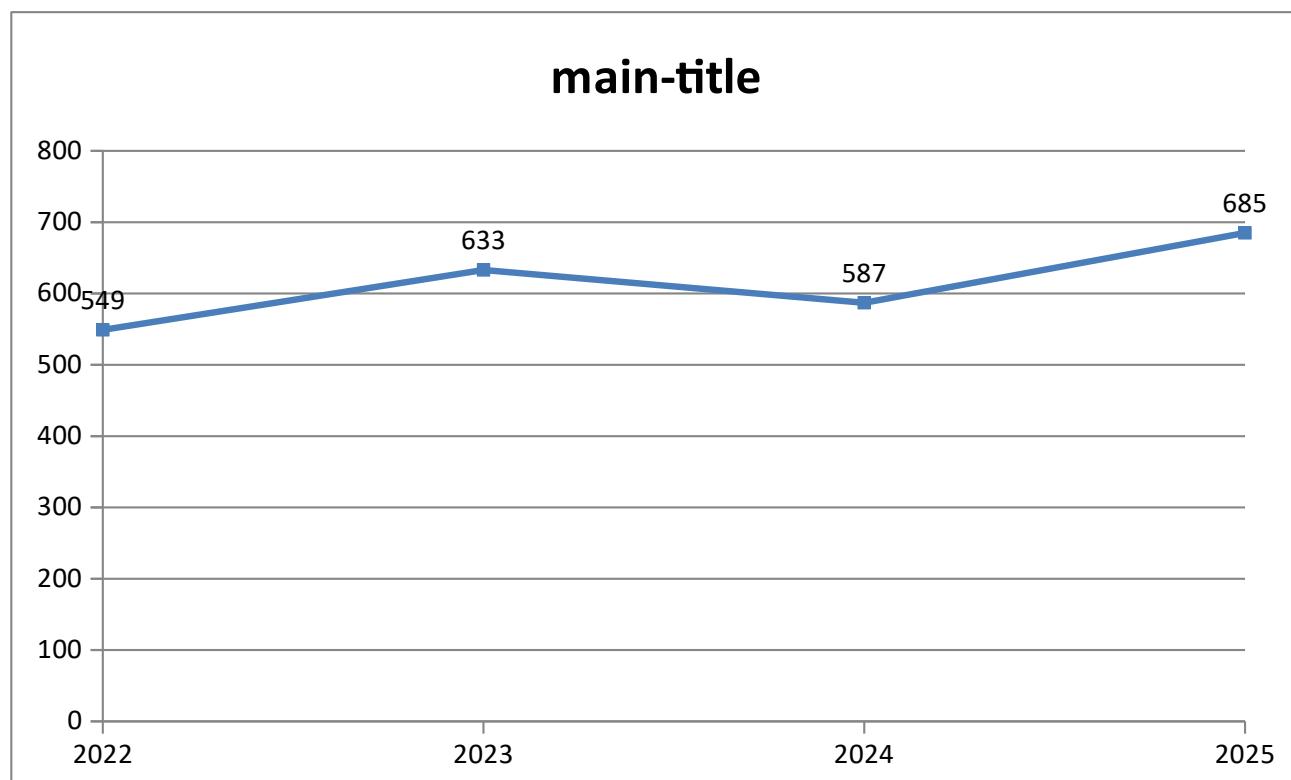
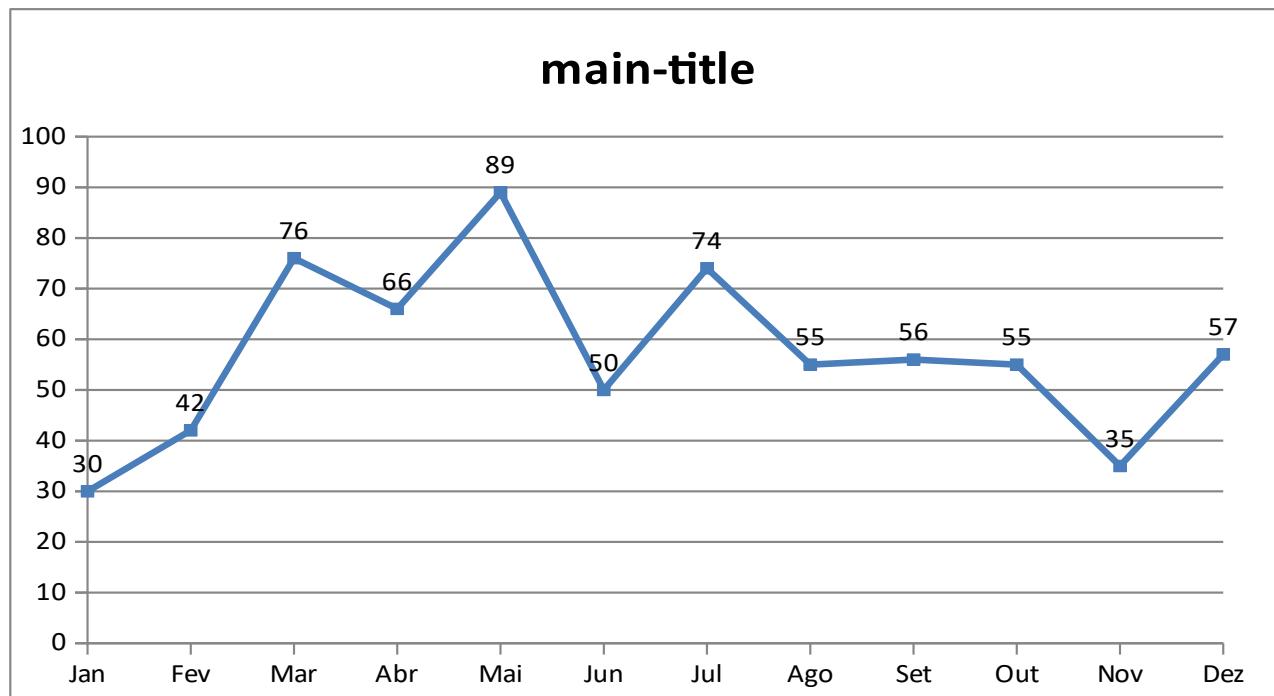


Gráfico de Manifestações Mensais (2025)



3.2 - 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 2025 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 2025.

Meio de Entrada	2024	2025	Variação%
Meios			
Telefone 155	250	270	8,00%
Cidadão on-line - Chat	1	4	300,00%
Internet	309	376	21,68%
Presencial	0	8	800,00%
E-mail	22	21	300,00%
Reclame Aqui	2	1	-100,00%
Instagram	1	1	0,00%
Ceará App	2	2	0,00%
Ceara digital	0	2	200,00%

3.3 - Manifestações por 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 2025, 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	2024	2025	Variação%
Reclamação	278	357	28,41%
Denúncia	256	61	-76,17%
Elogio	38	8	-78,94%
Sugestão	9	17	88,88%
Solicitação	6	242	3933,33%

3.4 - Manifestações por Tipo/Assunto

Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	285
	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	13
	CONSTRUÇÃO E RECUPERAÇÃO DE PONTES E PASSARELAS	12
	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	7
	DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	7
	AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	5
	ASSÉDIO MORAL	4
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	4
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3
	INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	3
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3

	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	2
	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	2
	DESAPROPRIAÇÃO	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1
	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	42
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	9
	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	3
	ASSÉDIO MORAL	3
	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	1
	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	1
	PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1
	TRANSGRESSÃO ÉTICA - INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	1
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	4
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3
	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	1
Sugestão	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	1
	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	14
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	1
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	222
	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	4
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3
	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	2
	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	2
	ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	1
	AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	1
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
	CONSTRUÇÃO E RECUPERAÇÃO DE PONTES E PASSARELAS	1
	DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	1
	DESAPROPRIAÇÃO	1
	EMPREGO/ESTÁGIO	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1

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

Reclamação - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias - Manutenção de Rodovias/Restauração de trechos com 357 manifestações;

Denúncia - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias – Irregularidade em obras com 61 manifestações;

Elogio - Elogio ao servidor público/colaborador com 8 manifestações;

Sugestão - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias com 17 manifestações;

Solicitação - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias - Manutenção de Rodovias/Restauração de trechos com 242 manifestações.

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

3.5 - Tipificação por Assunto/Sub-Assunto

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/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
ASSÉDIO MORAL	PRÁTICA DE AÇÕES HUMILHANTES OU DESPREZO	6
	VIOLÊNCIA VERBAL	1
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE DIÁRIAS	1
	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	1
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO (PERÍCIA E PRAZOS)	3
	AVALIAÇÃO FINANCEIRA	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	7
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	2
	AGRESSÃO VERBAL	1
	ATO INDISCIPLINAR OU INSUBORDINAÇÃO	1
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	1
CONSTRUÇÃO E RECUPERAÇÃO DE PONTES E PASSARELAS	CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE PONTES E VIADUTOS	13
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	7
	PENDÊNCIAS DE PROCESSOS DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	4
	MONITORAMENTO	1
	LAUDOS/RELATÓRIOS TÉCNICOS	5

DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	PROJETOS/ORÇAMENTOS DE OBRAS	3
DESAPROPRIAÇÃO	INDENIZAÇÃO	2
ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	FISCALIZAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	9
	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	8
	MANUTENÇÃO E RESTAURAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	1
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	473
	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	44
	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	12
	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	11
	IRREGULARIDADES EM OBRAS	11
	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA DE OBRAS	7
	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	3
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OVIDORIA	REGISTRO/CONSULTA DE MANIFESTAÇÃO DE OVIDORIA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	4
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	2
	DEMORA NO ATENDIMENTO	1
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	USO DE MÁ-FÉ	3
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	3
	ATRASO NAS OBRAS	1
	OBRAS PARALISADAS	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS		1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	3
	ABONO DE PERMANÊNCIA	2
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS DA AVALIAÇÃO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	INSATISFAÇÃO COM O RESULTADO DO PROCESSO	1
TRANSGRESSÃO ÉTICA - INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	CONDUTA RELACIONADA À MORAL, A HONESTIDADE OU A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		4
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO	ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E	3

ÓRGÃO	RESULTADOS	
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS		1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ESTRUTURA FÍSICA	1
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	ATUALIZAÇÃO DE DEPENDENTES DE SERVIDOR	1
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	LAUDO DE AVALIAÇÃO	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇÃO	1
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PLANO RODOVIÁRIO DO ESTADO NOMENCLATURA DAS RODOVIAS ESTADUAIS	2 1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	FERIADOS E PONTOS FACULTATIVOS	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	DESAPROPRIAÇÕES	1

3.6 - Manifestações por Tipo de Serviços

Tipo de Serviços		
Programas		Total
NÃO SE APLICA		685

3.7 - Manifestações por Programa Orçamentário

Dentre os programas orçamentários, destacamos o de Infraestrutura e Logística com 673 manifestações representando um percentual de 78,36%, conforme demonstramos a seguir:

A tabela abaixo apresentamos os programas orçamentários mais demandados no ano de 2025.

Programas Orçamentários	
Programas	Total
DESENVOLVIMENTO DO ESPAÇO URBANO	1
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	6
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	5
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	673

3.8 - Manifestações por Unidades Internas

Unidades Internas	Quantidade
Unidades	
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	1
ASSESSORIA JURÍDICA	6
DIRETORIA ADMINISTRATIVA	27
DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO TÉCNICA E OBRAS ESPECIAIS	2
DIRETORIA DE ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	15
DIRETORIA DE ENGENHARIA DE RODOVIAS	45
DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	531
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA E AEROPORTUÁRIA	18
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS	12
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	4
DIRETORIA DE PROJETOS DE EDIFICAÇÕES	1
SUPERINTENDÊNCIA	23

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, 531, perfazendo um percentual de 77,51% do total. Em seguida, a Diretoria de Engenharia Rodoviária – (DIRER), com 45 manifestações, perfazendo o percentual de 5,95%.

3.9 - Manifestações por Município de Ocorrência

Municípios	2024	2025
Municípios		
Abaiara	2	0
Acarape	1	1
Acopiara	1	2
Aiuaba	0	1
Altaneira	2	0
Amontada	1	0
Apuiarés	5	2
Aquiraz	15	23
Aracati	4	1
Aracoiaaba	3	1
Araripe	0	2

Aratuba	0	6
Arneiroz	0	5
Aurora	4	0
Banabuiú	0	1
Barbalha	1	1
Barreira	1	0
Baturité	4	2
Beberibe	6	10
Belo Horizonte	0	1
Boa Viagem	2	1
Boa Vista	2	0
Brejo Santo	2	1
Camocim	0	3
Campos Sales	0	1
Canindé	13	11
Cariré	0	1
Cariús	0	3
Caridade	2	0
Caririaçu	2	0
Cascavel	4	8
Catunda	0	1
Caucaia	9	28
Cedro	1	0
Chaval	0	1
Coreaú	2	7
Crato	21	5
Croatá	2	0
Cruzeiro da Fortaleza	0	2
Deputado Irapuan Pinheiro	0	1
Eusébio	18	33
Florianó	1	0
Forquilha	0	2
Fortaleza	98	182
Fortim	5	2
General Sampaio	0	3
Graça	2	1
Granja	0	2
Granjeiro	0	1
Groaíras	0	2
Guaiúba	7	2
Guaraciaba do Norte	0	1
Guaramiranga	2	4
Hidrolândia	2	0
Horizonte	0	1
Ibiapina	0	1
Ibicutitinga	1	0
Icapuí	0	2

Icó	0	1
Iguatu	10	9
Independência	2	0
Ipaporanga	0	1
Ipaumirim	0	2
Ipu	1	3
Ipueiras	4	0
Iracema	0	1
Itaiçaba	1	0
Itaitinga	2	6
Itapajé	3	0
Itapipoca	3	8
Itarema	2	0
Jaguaretama	1	2
Jaguaribe	3	1
Jaguaruana	6	1
Jaicós	1	0
Jardim	1	0
Juazeiro do Norte	15	17
Jucás		3
Lavras da Mangabeira	3	3
Limoeiro do Norte	15	16
Maracanaú	26	15
Maranguape	23	17
Marco	1	3
Massapê	0	2
Mauriti	1	3
Milagres	2	1
Miraíma	2	0
Milhã	0	3
Monsenhor Tabosa	0	1
Morada Nova	5	6
Não se Aplica	39	20
Nova Olinda	2	1
Nova Russas	3	0
Novo Oriente	6	0
Pacajus	7	6
Pacatuba	0	7
Pacoti	3	2
Pacujá	1	0
Palhano	0	1
Palmácia	22	3
Paracuru	5	6
Paramoti	0	2
Pedra Branca	1	0
Penaforte	0	1

Pentecoste	37	58
Pereiro	1	2
Petrolina	0	1
Pindoretama	6	7
Piquet Carneiro	0	1
Porto Alegre	1	0
Quixadá	5	3
Quixelô	1	1
Quixeramobim	15	5
Quixeré	0	3
Redenção	1	2
Reriutaba	1	3
Russas	5	7
Santana do Cariri	5	1
Santa Quitéria	2	4
Santo André	0	1
São Gonçalo do Amarante	0	3
Sobral	10	8
Solonópole	3	2
Tarrafas	2	1
Tejuçuoca	5	11
Tianguá	1	0
Trairi	1	0
Tururu	0	3
Ubajara	2	0
Uruburetama	4	3
Varjota	6	7
Viçosa do Ceará	3	2

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

Fortaleza, com 182 manifestações, correspondendo a 26,56% do total; Pentecoste, com 58 manifestações, representando 8,46% do total.

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.

4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 - Resolubilidade das Manifestações

A resolubilidade das manifestações em 2025 apresentou um percentual significante, 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 2024	Quantidade de Manifestações em 2025	
Manifestações finalizadas no prazo	586	682	
Manifestações finalizadas fora do prazo	1	3	
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	0	
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0	
Total	587	685	

Índice de Resolubilidade			
Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025	
Manifestações finalizadas no prazo	99,83%	99,56%	
Manifestações finalizadas fora do prazo	0,17%	0,44%	

4.1.1 - 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.]

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela do tempo médio de resposta:

Tempo Médio de Resposta
Tempo Médio de Resposta 2024
Tempo Médio de Resposta 2025

4.2 - 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.

4.2.1 - Índice Geral de Satisfação

Resultados da Pesquisa de Satisfação	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,23
B. Com o tempo da resposta	4,24
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,47
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,72
Média	4,17
Índice de Satisfação:	73,00%

De acordo com os resultados apresentados referentes ao ano de 2025, o índice de satisfação registrou um avanço de 73%, indicando progresso significativo no atendimento às expectativas dos cidadãos, especialmente no que se refere à resolução das demandas e à redução do tempo de resposta.

Ressalta-se, contudo, a necessidade de ampliar o entendimento por parte dos cidadãos de que nem todas as demandas podem ser solucionadas de forma imediata, uma vez que muitas dependem de estudos de viabilidade, planejamento técnico e disponibilidade de recursos financeiros.

4.2.2 – 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:	3,49
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,08
Índice de Expectativa:	16,91%

4.2.3 - Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	31	33,33%
Não	27	29,03%
Parcialmente	35	37,63%

4.2.4 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2024	102
Total de pesquisas respondidas 2025	93

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.

4.2.5 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Para 2026, propõe-se o avanço no aprimoramento dos canais de comunicação, tornando-os mais acessíveis, claros e eficientes, com vistas a assegurar respostas ágeis, objetivas e efetivamente úteis aos cidadãos..

É fundamental manter um processo contínuo de capacitação da equipe da Ouvidoria, direcionado ao tratamento adequado dos diferentes tipos de manifestações, assegurando respostas qualificadas, pautadas na empatia, na clareza e na efetividade das soluções apresentadas.

As melhorias implementadas devem ser orientadas por evidências e dados, a partir da análise sistemática das manifestações recebidas, possibilitando a identificação de tendências, fragilidades e oportunidades de aprimoramento. Com base nessas análises, serão adotadas medidas corretivas e preventivas que contribuam para a elevação contínua da qualidade das respostas prestadas..

Ademais, busca-se promover, de forma permanente, uma cultura organizacional orientada à resolutividade, à transparência e à excelência no atendimento, alinhando as respostas institucionais às legítimas expectativas dos manifestantes. Nesse contexto, o monitoramento e a avaliação contínua dos processos de trabalho tornam-se essenciais, permitindo ajustes estratégicos oportunos e sustentáveis, com foco na melhoria permanente dos serviços prestados à sociedade.

5- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1- Motivos das Manifestações

A Diretoria de Fiscalização de Obras e Gestão Regional (DIFOR), responsável pela coordenação dos serviços de fiscalização das obras de construção, manutenção e conservação de rodovias e edificações executadas pelos Distritos Operacionais, concentrou o maior número de manifestações registradas no período, totalizando 531 demandas, o que corresponde a 77,51% do total.

Na sequência, destaca-se a Diretoria de Engenharia Rodoviária (DIRER), que contabilizou 45 manifestações, representando 5,95% do volume geral.

Quanto à tipologia, as manifestações mais recorrentes estiveram relacionadas à Manutenção de Rodovias e Restauração de Trechos, com 531 registros, seguidas por demandas referentes a Obras Públicas, especialmente no que se refere ao acompanhamento e à execução das intervenções, em razão do impacto direto dessas ações na mobilidade e na segurança dos usuários.

5.2- Análise dos Pontos Recorrentes

Quanto aos pontos recorrentes, constatou-se que as reclamações configuraram a tipologia de manifestação mais incidente, seguidas pelas solicitações de serviços. A consolidação desses dois grupos evidencia que 82,79% do total de registros realizados em 2025 concentraram-se nessas categorias, refletindo o elevado nível de interação da sociedade com os processos operacionais e decisórios do Órgão.

Em atendimento às manifestações predominantes, o Órgão intensificou as ações de manutenção preventiva e corretiva, bem como de restauração funcional dos segmentos rodoviários, por intermédio das Gerências Regionais. Ademais, houve o aperfeiçoamento dos mecanismos de fiscalização das obras rodoviárias, conduzido pela Diretoria de Fiscalização de Obras e Gestão Regional (DIFOR), com foco no monitoramento da execução contratual, na conformidade técnica dos serviços executados e na melhoria contínua dos padrões de desempenho da malha viária, visando à elevação das condições de segurança e trafegabilidade dos usuários.

5.3 - Providencias adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.

A análise das principais manifestações registradas permitiu identificar a concentração das demandas na área de Engenharia e Operação de Infraestrutura Rodoviária, especialmente nos temas relacionados à manutenção, restauração, construção de rodovias e gestão da faixa de domínio, que, em conjunto, totalizaram 407 manifestações, evidenciando a centralidade dessa política pública na percepção dos cidadãos.

Destaca-se, de forma predominante, o subassunto de Manutenção de Rodovias/Restauração de Trechos, com 473 registros, seguido por procedimentos para uso e ocupação da faixa de domínio (44), análise de projetos de engenharia (12), construção de rodovias (11) e irregularidades em obras (11). Esses dados indicam a necessidade de ações contínuas voltadas à melhoria da execução, fiscalização e comunicação das intervenções rodoviárias.

Além desse eixo principal, foram registradas 80 manifestações distribuídas em outros temas relevantes, tais como:

- Conduta de servidores e relações de trabalho, incluindo assédio moral e condutas inadequadas;
- Convênios, desapropriações e tramitação de processos administrativos;
- Engenharia de edificações e obras públicas, com demandas sobre fiscalização, atrasos e impactos das obras;
- Estrutura e funcionamento do órgão e da Ouvidoria;
- Avaliações, elogios e solicitações de informação, que refletem tanto críticas quanto reconhecimento institucional.

Medidas adotadas e encaminhamentos

- A partir da apuração das manifestações, foram adotadas as seguintes providências:
 - Encaminhamento sistemático das demandas às áreas técnicas competentes, com acompanhamento da execução das ações corretivas;
 - Reforço da fiscalização e do monitoramento das obras rodoviárias e de edificações, priorizando os trechos e serviços mais demandados;
 - Orientação e resposta técnica aos cidadãos quanto a prazos, procedimentos administrativos e execução física e financeira das obras;
 - Instauração de procedimentos administrativos e sindicâncias, quando cabível, nos casos relacionados à conduta de servidores;
 - Aperfeiçoamento dos fluxos internos de análise e resposta, visando maior celeridade, padronização e clareza das informações prestadas;

- Utilização dos dados consolidados das manifestações como subsídio ao planejamento institucional e à definição de prioridades operacionais.

Essas ações reforçam o papel da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta qualificada, apoio à gestão e aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pela SOP.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA- TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

Em 2025, a Ouvidoria Setorial da SOP consolidou-se como instância estratégica de governança, ao fortalecer o engajamento da Diretoria e das Gerências na valorização do Canal de Ouvidoria como instrumento essencial para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos prestados à sociedade.

Destaca-se, ainda, o desempenho consistente no tratamento das manifestações, com observância aos prazos estabelecidos, adoção de respostas técnicas, claras e conclusivas, e foco na resolutividade das demandas. As informações produzidas a partir das manifestações subsidiaram a identificação de fragilidades recorrentes, contribuindo para o aprimoramento de processos internos e para a formulação de soluções de alcance coletivo, reforçando a transparência, a eficiência administrativa e a escuta qualificada do cidadão.

7– SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem atuado de forma contínua no fortalecimento da articulação com as áreas internas da SOP, abrangendo Diretorias, Gerências e os onze Distritos Regionais, com o propósito de promover um comprometimento mais efetivo e alinhado aos princípios da transparência, confiabilidade, imparcialidade e celeridade nas respostas.

Nesse sentido, vêm sendo realizadas análises sistemáticas voltadas ao aprimoramento do tratamento das manifestações, à redução dos prazos de resposta e ao fortalecimento da credibilidade da Ouvidoria como instância mediadora entre o cidadão e a Instituição.

Para o exercício de 2026, propõe-se o aprofundamento da integração entre colaboradores, gerentes, diretores e superintendentes, com vistas ao desenvolvimento e à consolidação de processos mais eficientes para o atendimento das demandas de ouvidoria, bem como à otimização das rotinas operacionais da Setorial da SOP.

Recomenda-se, ainda, que as Superintendências Adjuntas de Rodovias e de Edificações, assim como as Diretorias e Gerências, adotem medidas específicas e sistematizadas para a análise e apuração das denúncias apresentadas pelos cidadãos, com foco na mitigação de vulnerabilidades e no aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados pelo órgão.

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.

8- PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Política de Ouvidoria do Estado reafirma-se como um instrumento essencial de fortalecimento da democracia, ao promover a participação qualificada da sociedade, ampliar o controle social e assegurar a transparência das ações do Poder Executivo Estadual. Nesse cenário, a Ouvidoria da SOP consolida-se como instância estratégica de escuta e mediação, atuando como canal legítimo de diálogo entre o cidadão e o governo, garantindo o exercício do direito à manifestação, à informação e à fiscalização dos serviços públicos.

A análise do presente relatório demonstra que o expressivo volume de manifestações recebidas não apenas reflete o interesse crescente da população em acessar informações e apresentar suas demandas, mas também evidencia a confiança da sociedade nos canais institucionais de escuta. Destaca-se, com especial relevância, a taxa de 100% de resolutividade das manifestações respondidas, indicador que traduz o compromisso efetivo da Ouvidoria com a entrega de respostas claras, objetivas e fundamentadas, fortalecendo a credibilidade da instituição e a confiança do cidadão na administração pública.

O desempenho da Ouvidoria Setorial da SOP no exercício de 2025 revela-se altamente positivo, com a conclusão de 685 manifestações, resultado que expressa eficiência operacional, responsabilidade institucional e qualidade no atendimento prestado. O contínuo aprimoramento dos fluxos de atendimento, aliado à diversificação e qualificação dos canais de comunicação, reforça a capacidade da Ouvidoria em responder de forma ágil, assertiva e alinhada às expectativas da sociedade.

Reiteramos, assim, o compromisso da Superintendência com o fortalecimento da Ouvidoria da SOP, reconhecendo sua atuação mediadora como fundamental para assegurar que as demandas dos cidadãos sejam acolhidas, analisadas e tratadas com respeito, seriedade e transparência. Esse trabalho permanente contribui de maneira decisiva para o aprimoramento da gestão pública, promovendo uma administração mais acessível, responsável e verdadeiramente participativa.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

Em 2025, a Ouvidoria da SOP consolidou-se como uma instância estratégica no âmbito institucional, destacando-se pelo desempenho qualificado, pela atuação proativa e pela articulação eficaz com as diversas áreas da Instituição. Essa integração assegurou o adequado tratamento, acompanhamento e conclusão das manifestações recebidas, refletindo um avanço significativo em relação aos resultados alcançados em exercícios anteriores.

O contínuo aprimoramento dos fluxos internos, aliado ao fortalecimento da cooperação intersetorial, resultou em maior eficiência no processamento das demandas, com respostas mais ágeis, consistentes e alinhadas às legítimas expectativas dos cidadãos. Tais resultados evidenciam não apenas ganhos operacionais, mas, sobretudo, o compromisso institucional com a escuta responsável, a transparência e a qualificação permanente dos serviços públicos prestados.

Nesse contexto, a Ouvidoria reafirma-se como um espaço essencial de diálogo, mediação e fortalecimento da relação entre a Instituição e a sociedade. Sua atuação, orientada pelos princípios da ética, da imparcialidade e do profissionalismo, contribui para o fortalecimento da credibilidade institucional, o estímulo à participação social e o aprimoramento dos processos decisórios.

Dessa forma, ao final do exercício de 2025, a Ouvidoria da SOP reafirma seu papel estratégico na valorização das manifestações da sociedade e no aperfeiçoamento contínuo das políticas, ações e práticas institucionais, contribuindo para uma gestão pública cada vez mais eficiente, democrática e orientada ao interesse coletivo.



José Valdeci Rebouças
Superintendente de Obras Pública – SOP



Francisco Abelardo Cavalcante Camurça
Ouvendor Setorial – SOP