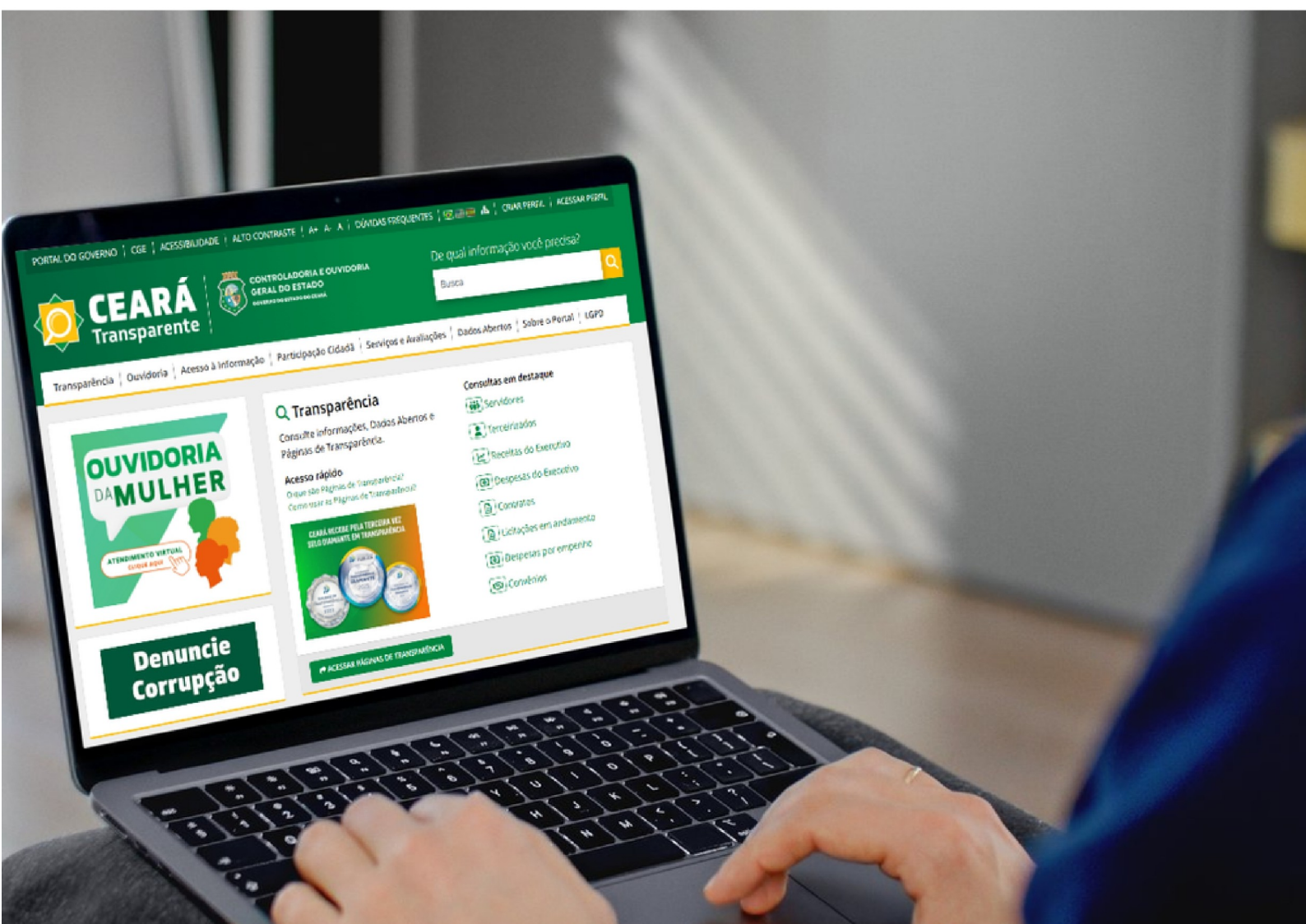




**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025





# **RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DA LEI Nº 15.175/2012**

**Período: 01/01/2025 a 31/12/2025**

**DIREÇÃO SUPERIOR DO ÓRGÃO:**

**SUPERINTENDENTE**  
José Valdeci Rebouças

**SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE RODOVIAS**  
José Ilo de Oliveira Santiago

**SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE EDIFICAÇÕES**  
Giovanni de Castro Pacheco

**Responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão**

**EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL - SOP**

**OUVIDOR**  
Francisco Abelardo Cavalcante Camurça

Lúcia de Fátima Alves Fonteles  
Colaboradora

Emiliana Nogueira Monteiro Silveira  
Colaboradora

## ÍNDICE

1- INTRODUÇÃO.....	05
2- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES. EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA 2024.....	05
3- ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO.....	07
4- DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012.....	11
5- BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012.....	11
6- AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	11
7- CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	11
8- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

## 1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Superintendência de Obras Públicas - SOP, no âmbito do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC), no período de janeiro a dezembro de 2025.

Além disso, contempla as providências adotadas em decorrência das recomendações constantes no Relatório de Gestão da Transparência, bem como o registro das iniciativas implementadas com vistas ao fortalecimento do acesso às informações solicitadas pelos cidadãos.

## 2 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA - 2025.

Para implementar as orientações e recomendações do Relatório de Desempenho da Gestão de Transparência 2024, a SOP adotou as medidas necessárias para aprimorar a qualidade e a acessibilidade das informações prestadas ao cidadão em 2025.

As informações que forem consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e que sejam passíveis de sigilo são submetidas ao Conselho Deliberativo da SOP e após constatar nesses casos apresentados, o interesse público da segurança sobre o interesse individual do acesso às informações define quais informações serão disponibilizadas ao solicitante, devendo observar a obediência aos critérios previstos na legislação que regulamenta as diretrizes para disponibilização de documentos públicos, sem ferir os princípios da legalidade e da publicidade.

Para garantir o cumprimento do prazo legal de resposta às solicitações de informação, todos os colaboradores desta Setorial participaram de oficinas de qualidade das respostas, conduzidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE e com as orientações emanadas dos treinamentos passaram a entender melhor as suas atribuições e responsabilidades, principalmente quanto ao cumprimento dos prazos, tornando mais célere e eficaz o tempo de respostas às informações.

Ademais, a capacitação auxiliou no aprimoramento dos textos informativos, visando transmitir as informações de forma clara e objetiva ao cidadão, além de outras melhorias evidenciadas em decorrência do vasto conteúdo programático apresentado durante as capacitações, tais como:

- A importância da Ouvidoria como instrumento de Cidadania;
- Ética & Ouvidoria;
- Transparência e Acesso à Informação;
- Ouvidoria como Instrumento de Gestão;
- Padronização de processos de Ouvidoria, dentre outros.

Além disso, a SOP estabeleceu um plano de medidas de melhorias com ações eficazes ao cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, dentre elas podemos citar:

- Reuniões com os gestores responsáveis por suas respectivas áreas de atuação, objetivando o alinhamento das informações;
- Assentamento junto ao Conselho Deliberativo da SOP para internalizar as pautas de manifestações de maiores relevâncias, as quais carecem a análise e deliberação para a divulgação das informações de forma mais precisa, tendo em vista se tratar de um órgão de natureza técnica e de grande complexidade de demandas dada a sua missão;

- Monitoramento periódico do índice de resolubilidade em tempo hábil para o cumprimento do prazo legal;
- No contato com o público externo, vale destacar ainda a implementação do recurso para comunicação, via Whatsapp das Estradas (85) 98404.9800, por meio do qual a SOP disponibiliza um canal direto com o cidadão para registro de ocorrências, sugestões e denúncias relacionadas às rodovias estaduais. O recurso adotado possibilitou ao usuário que a manifestação seja realizada de forma mais direta, ou seja o usuário entra em contato fornecendo informações básicas, sobre qual a rodovia, localização, o que quer relatar e, quando possível, imagens do trecho. A mensagem é encaminhada ao gerente responsável pela área, que verifica “in loco” e providencia possíveis intervenções.
- Através da Assessoria de Comunicação da SOP, área responsável pela divulgação das informações no site institucional e redes sociais da pasta, a autarquia tem realizado um trabalho relevante na divulgação das ações e projetos da SOP, bem como se empenhado em cumprir os requisitos básicos da Lei de Acesso à Informação. Tal afirmativa pode ser evidenciada através das seguintes ações:
  - Na página principal do site da SOP, em destaque, está o atalho para a página da Ouvidoria, com todas as informações necessárias ao registro de manifestações;
  - A SOP tem publicado boletins diários com informações sobre as condições de trafegabilidade das rodovias estaduais no período de quadra chuvosa. A ferramenta lista interdições temporárias, desvios e segmentos que demandam atenção dos condutores que trafegam pela malha estadual;
  - O Boletim de Trafegabilidade das Rodovias Estaduais – Quadra Chuvosa é atualizado diariamente no site (<https://www.sop.ce.gov.br/boletim-de-trafegabilidade-2/>), Instagram e Whatsapp das Rodovias, além de disponibilizado aos principais veículos de imprensa do Estado.

Vale ressaltar que com as ações implementadas, tivemos um crescimento significativo no índice de resolubilidade, passando de 89,77%(2024) para 100,00%, (2025), o que representa um crescimento de **24,96%**.

A SOP, através do seu site institucional <http://www.sop.ce.gov.br/> colocou em destaque, o atalho para a página da Ouvidoria, com todas as informações necessárias ao registro de manifestações. Ademais, instituiu inovação em 2025, qual seja, o Boletim de Trafegabilidade das Rodovias Estaduais..

Atualmente a SOP busca atender de forma plena as demandas e solicitações dentro do prazo, apresentando uma resolubilidade de 100,00% em 2025.

### 3- ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Apresentam-se, a seguir, os dados relativos ao atendimento ao cidadão realizado pela Superintendência de Obras Públicas (SOP) no ano de 2025, obtidos por meio da Plataforma Ceará Transparente, no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme a Lei Estadual nº 15.175/2012.

As informações abrangem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025 e contemplam, exclusivamente, as solicitações gerenciadas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da SOP.

#### 3.1- Quantitativo de solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas:

Das 84 solicitações finalizadas pelo CSAI em 2025, a maior parte — 41 solicitações (48,81%) — foi atendida por meio de transparência ativa, indicando que as informações já se encontravam disponíveis publicamente.

Outras 37 solicitações (44,05%) foram atendidas por transparência passiva, modalidade em que a informação é fornecida diretamente ao cidadão mediante pedido formal. Registraram-se, ainda, 2 (duas) manifestações não atendidas por serem de competência de outros poderes, 2 (duas) atendidas por envolverem informação pessoal, 1 (uma) demanda considerada procedente e 1 (uma) não.

Na tabela abaixo apresenta-se o quantitativo de solicitações de informações, referente ao período de janeiro a dezembro de 2025:

Situação	Quantidade	Percentual
Finalizado	84	100,00 %

### 3.2- Assuntos mais recorrentes:

Na tabela abaixo são apresentados os assuntos recorrentes no exercício de 2025, dos quais 85 (oitenta e cinco) protocolos foram apresentados, assim distribuídos:

- 61,18% Dos assuntos referentes à área de Engenharia Infraestrutura de Rodovias;
- 10,59% Dos assuntos referentes à área de Engenharia de Edificações;
- 8,24% Dos assuntos referentes à áreas de Arquitetura e Engenharia;
- 4,71% Dos assuntos referentes as informações sobre Legislações Estaduais;
- 3,53% Dos assuntos referentes a Convênios e Instrumentos Congêneres;
- 1,18% Os demais assuntos referentes, são:

Procedimentos e Orientação para solicitação de Informação, Elogio ao Servidor Público, Orientação sobre a apresentação dos Serviços Públicos, Informação sobre Servidor, Consulta de bens Patrimoniais (Moveis e Imóveis) e Consulta Inadequada do Servidor.

Assunto	Quantidade	Percentual
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	52	61,18%
ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	9	10,59%
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	7	8,24%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	4	4,71%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	4	4,71%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	3	3,53%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1	1,18%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1	1,18%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	1,18%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	1,18%
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1	1,18%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	1,18%

### 3.3 - Meios de entradas utilizados:

Na tabela abaixo, apresentam-se os meios mais utilizados pelos cidadãos para a realização de solicitações de informação. A internet destaca-se como o principal canal de entrada dos protocolos e solicitações, registrando 78 Demandas, o que corresponde a 92,86% do total.

Em segundo lugar, figura a Central de Atendimento, por meio do telefone 155, com 5 manifestações, equivalentes a 5,95% do total. Por fim, o Chat on-line registrou 1 manifestação, correspondendo a 1,19% do total das demandas.

Relatório por Meio de Entrada	Quantidade	Percentual
Internet	78	92,86%
Telefone	5	5,95%
Cidadão on-line - Chat	1	1,19%

### 3.4- Meio de preferência de resposta

Relatório de Preferência de Resposta	Quantidade	Percentual
E-mail	58	69,05%
Sistema	15	17,86%
Whatsapp	11	13,10%

Com base nos dados apresentados, observa-se que a maioria dos cidadãos (69,05%) prefere receber respostas por e-mail, evidenciando uma clara predileção por uma comunicação mais formal e institucional. Em contrapartida, uma parcela menor (13,10%) opta pelo WhatsApp, indicando preferência por um canal mais ágil e informal. Além disso, 17,86% dos demandantes demonstram preferência por receber respostas por meio de sistemas específicos, o que pode refletir necessidades particulares ou a busca por maior acompanhamento e controle das solicitações.

Essa análise reforça a importância de considerar as diferentes preferências de comunicação dos cidadãos, a fim de aprimorar a efetividade do atendimento e contribuir para maior satisfação dos demandantes.

### 3.5- Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

**Providências adotadas:** Primeiramente queremos esclarecer que o Comitê Setorial da SOP dedica-se a responder de forma clara e mais célere possível as demandas que chegam ao CSAI/SOP.

Após análise detalhada da recomendação, foram implementadas as melhorias necessárias nas respostas, conforme evidenciado nos resultados apresentados no Relatório Estatístico de Acesso à Informação. Dessa forma, apresentamos a seguir os dados estatísticos, conforme informações disponibilizadas pelo Sistema Ceará Transparente.

<b>Solicitações respondidas dos órgãos por prazo</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Total CSAI</b>
Solicitações respondidas até 20 dias	84
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0

### 3.6 - Tempo médio de resposta

<b>Tempo médio de resposta</b>	<b>Média</b>	<b>Total</b>
CSAI	4 dias	84

- **CSAI:** Com um tempo médio de resposta de 4 dias e um total de 84 respostas, conforme observado, o sistema em questão apresenta um tempo de resposta superior ao ideal, o que pode impactar a agilidade no atendimento.

### 3.7- Pesquisa de satisfação

<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>Resultado</b>
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento ?	4,86
b. Com o tempo da resposta?	4,91
c. Com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,95
d. Com a qualidade da resposta apresentada?	4,82
<b>Média das Notas:</b>	<b>4,89</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>95,00%</b>

<b>Expectativa do Cidadão</b>	<b>Resultado</b>
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,64
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,73

<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>29,95%</b>
<b>Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação</b>	<b>22</b>

A pesquisa de satisfação revela que, em geral, os manifestantes têm uma percepção abaixo dos 52% ou seja moderadamente positiva do Serviço de Informação prestado, com uma média de satisfação de 3.64. Embora a satisfação com o tempo de resposta e o canal de atendimento seja relativamente alta, com pontuações de 4,73, na qualidade da resposta apresentada. Isso sugere que, enquanto os usuários estão satisfeitos com a eficiência e a utilização do canal de atendimento, eles têm algumas ressalvas

quanto à qualidade e adequação.

#### **4 - DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012**

- A implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) enfrentou, inicialmente, desafios relacionados à ausência de servidores dedicados à gestão das demandas. Essa situação foi superada com a designação de duas servidoras para integrar o quadro da Ouvidoria, que passaram a assumir, também, a responsabilidade pelo atendimento às solicitações do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

- Atualmente, a LAI encontra-se plenamente implementada e em funcionamento regular, garantindo de forma eficiente o acesso dos cidadãos às informações públicas.

#### **5 - BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012**

- A implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 trouxe benefícios significativos, refletidos tanto no Portal da Transparência nas manifestações recebidas pela SOP. Entre os principais resultados, destacam-se o fortalecimento da participação cidadã no exercício do direito de acesso à informação pública, o aumento da visibilidade institucional do órgão e a ampliação da compreensão, por parte da sociedade, acerca de sua missão e atribuições.

#### **6 - AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS**

Estabelecimento de parcerias com as áreas administrativas e finalísticas, com o objetivo de assegurar a atualização contínua das informações no site institucional da SOP e ampliar a disponibilização de dados ao cidadão:

- Colaboração com as Assessorias de Comunicação (ASCON) e de Tecnologia da Informação (TI), com foco no aprimoramento da apresentação visual do site e na otimização do acesso às informações, reduzindo o número de cliques necessários até a obtenção dos conteúdos principais;
- Realização de reuniões virtuais periódicas, com o objetivo de fortalecer o compartilhamento de informações, aprimorar a comunicação interna, ampliar a transparência e reduzir o tempo médio de resposta às solicitações dos cidadãos;
- Disponibilização, em transparência ativa, das informações mais frequentemente demandadas pela sociedade, especialmente aquelas relacionadas à construção e manutenção de rodovias, bem como aos projetos de arquitetura.

## 7 - CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

A classificação dos documentos segue os procedimentos estabelecidos pelo SIC, e não foram identificados documentos que possuam caráter sigiloso.

## 8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Sistema do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) tem como base a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. A legislação garante a qualquer cidadão o acesso a informações de interesse particular ou coletivo, observados os prazos legais e as hipóteses de sigilo previstas em lei.

Nesse contexto, a Superintendência de Obras Públicas (SOP) reafirma seu compromisso com a transparência e com a eficiência na prestação de informações, buscando o aprimoramento contínuo dos processos para assegurar respostas tempestivas e de qualidade às demandas dos cidadãos.

### Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI:

Nome: Giovanni de Castro Pacheco  
Função: Superintendente Adjunto de Edificações  
E-mail: giovanni.pacheco@sop.ce.gov.br




Nome: Diana Cordeira Sanford de Medeiros  
Função: Diretora de Planejamento e Finanças  
E-mail: diana.sanford@sop.ce.gov.br



Nome: Francisco Abelardo Cavalcante Camurça  
Função: Ouvidor Setorial  
E-mail: abelardo.camurca@sop.ce.gov.br



Nome: Márcio Roberto Silva de Castro  
Função: Gerente de Tecnologia da Informação  
E-mail: marcio.castro@sop.ce.gov.br



---

**José Valdeci Rebouças**  
Superintendente da SOP