



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA



PERÍODO: 01/01/2024 A 31/12/2024



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

Secretaria da Infraestrutura do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Ed. SEINFRA/SRH - Cambéba - CEP: 60.822-325
Fortaleza-CE • Fone: (85) 3216.3708



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

DIREÇÃO SUPERIOR

Secretário da Infraestrutura Hélio Winston Barreto Leitão

**Secretário Executivo de Planejamento e
Gestão Interna** Ronaldo Lima Moreira Borges

**Secretária Executiva de Logística
Intermodal e Obras** Liana Cláudia Fujita de Carvalho Rocha

**Secretário Executivo de Energia e
Telecomunicações** José Dickson Araújo de Oliveira

OUVIDORIA SETORIAL

Ouvidor Ricardo Luíz Andrade Lopes



Missão

Desenvolver políticas públicas de infraestrutura, viabilizando e coordenando a gestão de programas e suas execuções, com vistas ao desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará.

Visão

Contribuir para o desenvolvimento de oportunidades econômicas para a sociedade e melhoria da qualidade de vida da população, consolidando-se entre os 10 melhores estados em infraestrutura de energia, telecomunicações e logística até 2031.

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE	3
2. INTRODUÇÃO	7
3. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA CGE RELACIONADO AO ANO ANTERIOR	8
3.1. Orientações apontadas pela CGE	8
3.2. Recomendações apontadas pela CGE	8
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	8
4.1. Total de Manifestações do Período	9
4.2. Manifestações por Meio de Entrada	10
4.3. Manifestações por Tipo de Manifestação	12
4.4. Manifestações por Tipo/Assunto	12
4.5. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto	13
4.6. Manifestações por Tipo de Serviços	15
4.7. Manifestações por Programa Orçamentário	15
4.8. Manifestações por Unidades Internas	16
4.9. Manifestações por Município de Ocorrência	17
5. INDICADORES DA OUVIDORIA	17
5.1. Resolubilidade das Manifestações	18
5.1.1. Ações para a melhoria do índice de resolubilidade	18
5.1.2. Tempo Médio de Resposta	19
5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	19
5.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)	19
5.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação	20
5.2.3. Total de Respondentes	20
5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	21
6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	21
6.1. Motivos das Manifestações	21
6.2. Análise dos Pontos Recorrentes	22
6.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	22
7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	22



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	23
9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	23
9.1. Recomendação direcionada à SEINFRA	23
9.2. Sugestão direcionada à CGE	23
10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	24
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA	25
ANEXOS	27
ANEXO I	28
ANEXO II	32

2. INTRODUÇÃO

A Secretaria da Infraestrutura do Estado do Ceará – Seinfra foi criada pela Lei Nº 12.961 de 3 de novembro de 1999, dentro do processo de Reforma Administrativa do Governo do Estado, que extinguiu as secretarias de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente (SDU) e dos Transportes, Energia, Comunicação e Obras (SETECO) e autorizou a extinção da Companhia de Habitação do Ceará (COHAB) e da Superintendência do Desenvolvimento Urbano do Estado do Ceará (SEDURB).

A Reforma Administrativa de 2013, estabelecida pela Lei nº 13.297, trouxe mudanças significativas para a Seinfra, reorganizando sua estrutura de acordo com o detalhado no Art. 48. Posteriormente, conforme o Decreto nº 33.471/2020, teve suas competências reestruturadas assumindo a gestão de setores estratégicos como transportes e logística, infraestrutura viária, mobilidade urbana e acessibilidade, gestão do trânsito, além de setores como telecomunicações, energia e gás canalizado. Essa reestruturação visa otimizar a gestão pública e fortalecer a atuação do Estado em setores cruciais para o desenvolvimento socioeconômico.

A Ouvidoria da Seinfra, em cumprimento ao Decreto Nº 30.474, de 29 de março de 2011, onde foi instituído o Sistema de Ouvidoria - SOU, passou a utilizar esta ferramenta informatizada com o objetivo de facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão. Em 2018, o Sistema de Ouvidoria passou a ser tratado dentro da plataforma Ceará Transparente. Seu funcionamento é centralizado na Sede do Órgão, no 1º andar do Edifício SEINFRA/SRH, com espaço adequado, sinalização indicativa e fácil acesso aos usuários, dispendo de equipamentos de comunicação necessários ao seu funcionamento.

A Secretaria tem como missão desenvolver políticas públicas de infraestrutura, viabilizando e coordenando a gestão de programas e suas execuções, com vistas ao desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará.

O relatório apresentado a seguir foi orientado pelo Art. 26 do Decreto Nº 33.485 de 27 de fevereiro de 2020 e Art. 14º da Lei Nº 13.460 de 26 de junho de 2017, onde estabelecem seu encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE. Para tanto, as informações contidas neste documento são decorrentes das demandas recebidas ao longo do ano de 2024 pela Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura – Seinfra, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, sistema

administrado pela CGE.

De modo geral, o relatório tem por finalidade apresentar o tratamento adotado às demandas recebidas, as estatísticas, sua resolubilidade, providências e compromissos assumidos pela gestão quanto às manifestações de ouvidoria e à satisfação dos cidadãos por verem suas reivindicações respondidas, prezando pelo cumprimento das atividades de ouvidoria constantes na Instrução Normativa Nº 01/2020, bem como na Portaria Nº 52/2020, ambos documentos emanados pela CGE.

A Instrução Normativa nº 01/2020 estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial previstas no art. 28 do Decreto 33.485/2020, na qual descreve especificamente cada atividade e atribuições relacionadas à ouvidoria/ouvidor.

A Portaria nº 97/2020 tem como objetivo principal, avaliar o cumprimento do prazo de envio do Relatório da Ouvidoria Setorial e a sua publicação em consonância com a IN nº 01/2020 e com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

3. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA CGE RELACIONADO AO ANO ANTERIOR

Este capítulo trata das providências que esta Ouvidoria tomou quanto às recomendações citadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE no relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2023.

3.1 Orientações apontadas pela CGE

Quanto às orientações pontuadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023, não houve determinação para a Seinfra.

3.2 Recomendações apontadas pela CGE

Quanto às recomendações pontuadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023, não houve determinação para a SEINFRA.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Foram analisadas as manifestações de ouvidoria recebidas ao longo do ano de 2024 pela Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no

período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, sistema este administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

Os resultados alcançados em 2024 serão comparados ao exercício do ano anterior (2023), onde poderá ser observada, através de tabelas e gráficos demonstrativos, a evolução das atividades desenvolvidas no compromisso de oferecer respostas consistentes e conclusivas aos questionamentos do cidadão.

4.1 Total de Manifestações do Período

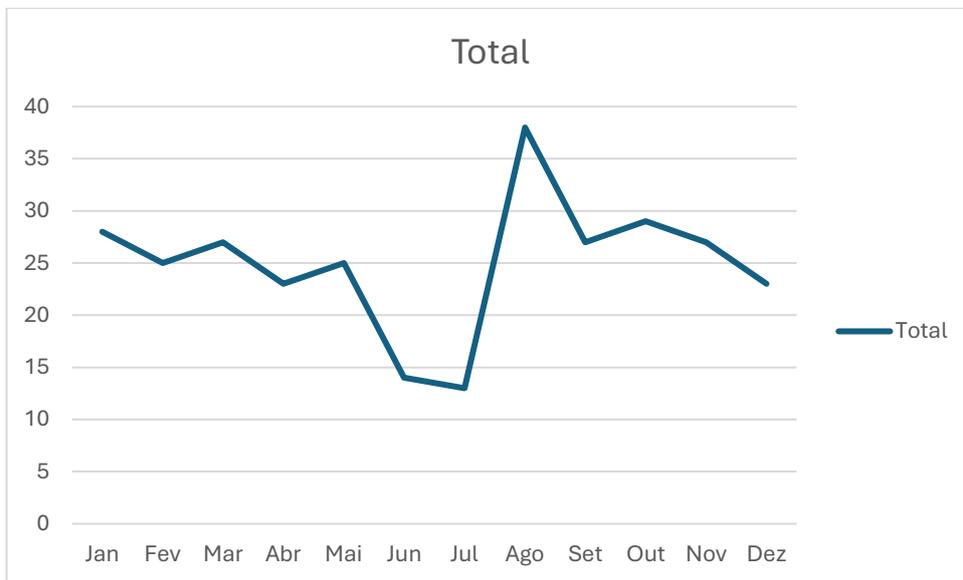
Foram registrados um total de 299 manifestações de ouvidoria no ano de 2024, sendo 190 (cento e noventa) reclamações, 02 (dois) elogios, 07 (sete) sugestões e 100 (cem) solicitações.

Gráfico 1 – Número de manifestações de ouvidoria recebidas/atendidas pela SEINFRA, no ano de 2024.

MESES	TOTAL
Jan	28
Fev	25
Mar	27
Abr	23
Mai	25
Jun	14
Jul	13
Ago	38
Set	27
Out	29
Nov	27
Dez	23
Total Geral	299

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

Gráfico 2 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2024.



Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

De acordo com os meses acima, o mês com maior número de manifestações foi agosto. Observa-se que ao longo do ano de 2024 a quantidade de manifestações manteve leves oscilações, tendo junho e julho como os meses com menores números de manifestações junto à ouvidoria.

4.2 Manifestações por Meio de Entrada

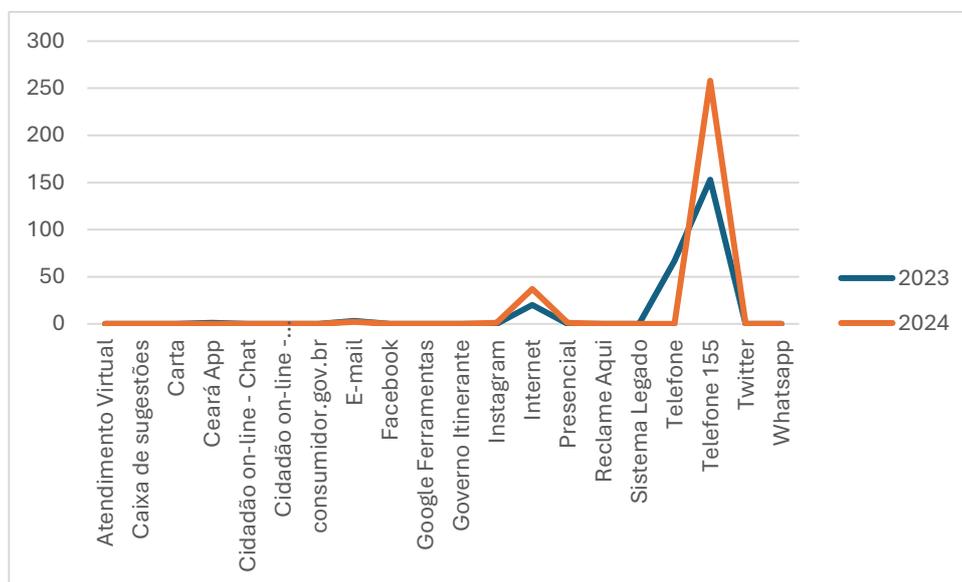
Na Tabela 1 é apresentada a quantidade total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão, elencadas por meio de entrada, realizando um comparativo com o ano de 2023.

Tabela 1 – Manifestações de ouvidoria por meio de entrada, nos anos de 2023 e 2024.

MEIO DE ENTRADA	2023	2024
Atendimento Virtual	0	0
Caixa de sugestões	0	0
Carta	0	0
Ceará App	1	0
Cidadão on-line - Chat	0	0
Cidadão on-line - Telegram	0	0

consumidor.gov.br	0	0
E-mail	3	2
Facebook	0	0
Google Ferramentas	0	0
Governo Itinerante	0	0
Instagram	0	1
Internet	20	37
Presencial	0	1
Reclame Aqui	0	0
Sistema Legado	0	0
Telefone	67	0
Telefone 155	153	258
Twitter	0	0
Whatsapp	0	0
Total Geral	244	299

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>



Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

Observa-se que os cidadãos preferem o telefone 155 (ligação gratuita) como principal meio de registro, visto que das 299 manifestações destinadas à SEINFRA, 258 foram registradas por este canal de comunicação.

Em análise comparativa com o ano de 2023, podemos verificar que houve aumento de 55 manifestações no total, havendo uma grande diminuição nos telefones da secretaria em 2024.

4.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

Analisando as manifestações pertinentes ao Órgão por tipo, é possível perceber o aumento na quantidade de manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2024.

Tabela 2 – Manifestações de ouvidoria por tipo, nos anos de 2023 e 2024

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2023	2024
Denúncia	1	0
Elogio	0	2
Reclamação	192	190
Solicitação	47	100
Sugestão	4	7
Total	244	299

Fonte: <https://cearatransparente.ce.gov.br>

As manifestações de ouvidoria por tipo no ano de 2024, se comparado ao ano anterior, teve uma pequena diminuição nos números de reclamações e denúncias. Em contrapartida, aumentou consideravelmente os números de solicitações e sugestões.

4.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Verificou-se que o assunto Obras da Linha Leste do Metrô representou 165 reclamações, 76 solicitações e 13 reclamações sobre o Veículo Leve Sobre Trilhos - VLT.

Tabela 3 – Manifestações de ouvidoria por tipo e por assunto no ano de 2024.

TIPOLOGIA/ASSUNTO	TOTAL
Elogio	
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2
Reclamação	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	165

OBRAS DO AEROPORTO REGIONAL DE SOBRAL	2
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	6
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHO - VLT	13

Solicitação

ENERGIA (POLÍTICA ENERGÉTICA DO ESTADO)	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	76
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	5
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1
PROGRAMA DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL DE OBRAS E SERVIÇOS	1
TABELA DE CUSTOS E INSUMOS DA SEINFRA	4
TELECOMUNICAÇÕES	3
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHO - VLT	7

Sugestão

ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
EMPREGO/ESTÁGIO	1
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	1
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	1
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHO - VLT	2

Total Geral 299

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

4.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Dentre os assuntos mais demandados, podemos destacar três sub-assuntos principais: As obras da Linha Leste do metrô com 232 manifestações; veículo leve sobre trilhos com 14 demandas e impactos causados pelas obras públicas com 6 registros.

Tabela 4 – Manifestações de ouvidoria por assunto e sub-assunto no ano de 2024

ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS	TOTAL
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	
IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	2

ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	
(vazio)	2
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	
ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E RESULTADOS	1
EMPREGO/ESTÁGIO	
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1
ENERGIA (POLÍTICA ENERGÉTICA DO ESTADO)	
EÓLICA (ENERGIAS RENOVÁVEIS)	1
PROGRAMAS DA MATRIZ ENERGÉTICA DO CEARÁ	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	
INFORMAÇÕES	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	1
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	
ANDAMENTO DAS OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	2
DANIFICAÇÕES DE IMÓVEIS CAUSADOS PELAS OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	232
DESAPROPRIAÇÕES/INDENIZAÇÕES	1
IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	5
IRREGULARIDADES EM OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	2
OBRAS DO AEROPORTO REGIONAL DE SOBRAL	
DANIFICAÇÕES DE IMÓVEIS CAUSADOS PELAS OBRAS DO AEROPORTO REGIONAL DE SOBRAL	2
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	
ATRASO NAS OBRAS	1
IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	6
INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA	1
INFRAESTRUTURA DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	4
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	
(vazio)	2
PROGRAMA DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL DE OBRAS E SERVIÇOS	
LICENÇA DE OPERAÇÃO	1
TABELA DE CUSTOS E INSUMOS DA SEINFRA	

(vazio)	4
TELECOMUNICAÇÕES	
EXPANSÃO DO SISTEMA MÓVEL E ACESSO A INTERNET	2
PROJETO ALÔ SERTÃO (TELEFONIA MÓVEL TECNOLOGIA 3G)	1
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHO - VLT	
ANDAMENTO DAS OBRAS DO VLT	1
DANIFICAÇÕES DE IMÓVEIS CAUSADOS PELAS OBRAS DO VLT	4
DESAPROPRIAÇÕES/INDENIZAÇÕES	2
IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS DO VLT	14
OBRAS DO VLT INACABADAS	1
Total Geral	299

Fonte: <https://cearatransparente.ce.gov.br>

4.6 Manifestações por Tipo de Serviços

Na tabela a seguir serão apresentadas as demandas pertinentes ao Órgão por tipo de serviço demandado.

Tabela 5 – Manifestações de ouvidoria por tipo de serviços no ano de 2024

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE
NÃO SE APLICA	235
Tabela de Custos Unificada (Seinfra)	64
Total Geral	299

Fonte: <https://cearatransparente.ce.gov.br>

Verificou-se que o tipo “Não se Aplica” representa 78,6%, seguido de Consultar Tabela de Custos Unificada Secretaria da Infraestrutura com 21,4%, sendo estes os únicos tipos de serviços habilitados pela CGE para classificação na atualidade.

4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

A seguir, serão apresentadas as demandas pertinentes ao Órgão por seu programa orçamentário.

Tabela 6 – Manifestações de ouvidoria por programa orçamentário no ano de 2024

PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS	TOTAL
DESENVOLVIMENTO DO ESPAÇO URBANO	3
DESENVOLVIMENTO E DIVERSIFICAÇÃO DOS SETORES INDUSTRIAIS	1
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	2
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	3
GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS E DESASTRES	2
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	6
MATRIZ ENERGÉTICA DO ESTADO DO CEARÁ	2
MOBILIDADE, TRÂNSITO E TRANSPORTE	279
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO CEARÁ	1
TOTAL	299

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

Conforme pode ser observado, o programa orçamentário Mobilidade, Trânsito e Transporte concentrou 93,31% das manifestações de ouvidoria, tendo em vista este ser o principal foco das atividades desta SEINFRA.

4.8 Manifestações por Unidades Internas

A tabela a seguir apresenta os principais números relativos às demandas pertinentes ao Órgão divididas por unidades internas.

Tabela 7 – Manifestações de ouvidoria por unidades internas no ano de 2024.

UNIDADE INTERNA	TOTAL
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	5
COORDENADORIA DE ENERGIA E TELECOMUNICAÇÕES	5
COORDENADORIA DE TRANSPORTES E OBRAS	280
OUIDORIA	5
SECRETÁRIO DA INFRAESTRUTURA	4
Total Geral	299

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

Observando a tabela verificamos que a unidade interna Coordenadoria de Transportes e Obras foi a mais demandada com 93,64% dos registros de ouvidoria pertinentes ao órgão. A Coordenadoria Administrativo-Financeiro, a Coordenadoria de Energia e Telecomunicações e a Ouvidoria empataram com 1,67% cada.

4.9 Manifestações por Município

Conforme apresentado na tabela, 275 das manifestações constam no município de Fortaleza. Entre as manifestações identificadas, o município de Fortaleza representa o percentual de 91,97% em relação ao total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão em 2023.

Tabela 8 – Número de manifestações de ouvidoria por municípios

Municípios	2023	2024
Aracati	0	1
Araçatuba	0	1
Aurora	0	1
Baturité	1	3
Beberibe	1	0
Caucaia	0	1
Cedro	0	1
Contagem	1	0
Crato	0	1
Fortaleza	178	275
Jaguaribara	0	1
Jijoca de Jericoacoara	1	0
Limoeiro do Norte	1	0
Pacajus	0	1
Russas	0	1
São Benedito	0	2
São João do Sul	0	1
São Paulo	1	0
Teresina	0	3
Total Geral	184	293

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

Analisamos a atuação da Ouvidoria no que se refere à resolubilidade das demandas, ao tempo médio de resposta e à satisfação dos usuários que buscaram atendimento da Ouvidoria no

ano de 2024.

5.1 Resolubilidade das Manifestações

A Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura - SEINFRA recebe e responde todas as manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente. Para garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, a Ouvidoria comunica-se com os setores do órgão que detém o posicionamento e têm competência para fornecer os dados.

Tabela 9 – Resolubilidade das manifestações de ouvidoria

RELATÓRIO DE SOLUBILIDADE	2023	2024
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	50
Total de Manifestações finalizadas no prazo	244	249
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total Geral	244	299

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

Tabela 10 – Índice de Resolubilidade das manifestações de ouvidoria

Relatório Índice de Resolubilidade	2023	2024
Total de Manifestações finalizadas no prazo	100,00%	83,28%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0,00%	16,72%

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

5.1.1 Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

A análise dos dados de 2024 revela que a rotatividade de ouvidores na Seinfra impactou negativamente a capacidade da Ouvidoria em atender às demandas dos cidadãos dentro dos prazos estabelecidos. A falta de treinamento e a constante necessidade de adaptação dos novos colaboradores contribuíram para a redução da eficiência do serviço. Diante desse cenário, estão sendo implementadas medidas para garantir a estabilidade da equipe e o aprimoramento dos processos de atendimento.

5.1.2 Tempo Médio de Resposta

No ano de 2024, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da Seinfra foi de 14,52 dias, tempo este acrescido em aproximadamente 4 dias se comparado ao ano de 2023.

Tabela 11 - Tempo Médio de Resposta

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	DIAS
Tempo médio de respostas em 2023	9,92
Tempo médio de respostas em 2024	14,52

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

Em 2024 a Seinfra teve um tempo médio de respostas em 14,52 dias, representando um aumento em relação ao ano anterior, em decorrência dos desafios perante a reestruturação do órgão, pretendendo diminuir esse prazo, através da otimização no tratamento das manifestações.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a finalização da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada no Sistema Ceará Transparente para aqueles que registraram a solicitação pelo sistema. Esta também pode ser aplicada por telefone, após repasse da resposta pela Central de Atendimento (155). Contribuíram com a pesquisa de satisfação apenas 18 usuários, tendo como índice de satisfação, 80% do total.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Diante do exposto anteriormente, segue a média das avaliações, por item, para análise:

Tabela 12 – Resultados da Pesquisa de Satisfação

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA	
PERÍODO DE: 01/01/2024 à 31/12/2024	
	RESULTADO
Índice Geral de Satisfação	

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,89
--	------

b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,56
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,17
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,44
Média das Notas:	3,77
Índice de Satisfação:	61,00%

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria SEINFRA preza pela cordialidade e uso da linguagem cidadã, buscando sempre eficiência e eficácia no atendimento ao cidadão, bem como participar de treinamentos e aperfeiçoamentos. Periodicamente é gerado relatório de Pesquisa de Satisfação e realizado análise dos índices apresentados, levando o resultado da avaliação aos setores citados para que estes tenham conhecimento da opinião do cidadão quanto à resposta recebida, a fim de buscar melhorias nos resultados.

Durante o ano de 2024 a Ouvidoria continuará dialogando com as áreas internas da Seinfra na busca da melhoria contínua no atendimento às demandas dos cidadãos.

5.2.3 Total de Respondentes

Tabela 13 – Resultados de Amostra de Respondentes

TOTAL DE RESPONDENTES	2023	2024
Total de pesquisas respondidas	12	18
Total de manifestações finalizadas	244	299
Representação da Amostra	4,92%	6,02%

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

Em 2024 a Ouvidoria da Seinfra recebeu 299 manifestações, perfazendo um total de 18 pesquisas respondidas, o que representou 6,02% do total.

5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 14 – Resultados da Pesquisa de Satisfação

EXPECTATIVA DO CIDADÃO	Soma de Resultado
	3,89
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	
	3,56
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	
Índice de Expectativa	9,27%

Fonte: <https://ceartransparente.ce.gov.br>

O índice de expectativa apresenta resultados variáveis devido ao nível de satisfação do manifestante, quando enviamos resposta do que foi pleiteado. Quando a resposta é positiva correspondendo a solicitação de imediato o serviço é bem avaliado, caso contrário, surge o descontentamento, resultando em avaliações não muito satisfatórias.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Analisamos sobre as principais manifestações, os pontos recorrentes e as providências adotadas pelo Órgão.

6.1 – Motivos das Manifestações

Considerando os dados apresentados na tabela 3, conjugado com as informações contidas na tabela 4 deste relatório, existe uma diversidade de assuntos, sendo os mais relevantes relacionados às obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza e às obras do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT.

A crescente quantidade de manifestações relacionadas às obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza deve-se ao avanço das mesmas no decorrer do ano de 2024 e os consequentes impactos causados por este avanço.

6.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Ainda de acordo com os dados observados nas tabelas 3 e 4, podemos verificar que os pontos recorrentes nas manifestações de ouvidoria foram as Danificações de Imóveis Causados Pelas Obras e Impactos Causados Pelas Obras, tanto relacionadas às obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza quanto às obras do Veículo Leve sobre Trilhos – VLT.

Com os avanços das obras da Linha Leste do Metrô, os imóveis sofreram impactos em decorrência das atividades das obras, podendo ter gerado algum tipo de dano nos imóveis nas proximidades das obras, fazendo-se necessárias vistorias técnicas para avaliação de cada caso em particular.

6.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Diante das recorrentes manifestações sobre impactos causados pelas obras, bem como danificações em imóveis, a Ouvidoria da Seinfra, para agilizar as solicitações de vistorias técnicas para avaliação dos possíveis danos causados nos imóveis, deu continuidade à abertura dos processos de solicitação de vistoria em nome do cidadão. Deste modo, os cidadãos não precisam deslocar-se ao Órgão para abrir eles próprios esses processos, desburocratizando assim uma etapa na solicitação de vistoria técnica.

A Seinfra vem notificando o consórcio responsável pela Obra da Linha Leste do Metrô de Fortaleza sistematicamente, monitorando e solicitando providências quanto às vistorias e reparos aos imóveis afetados.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Podemos destacar a continuidade da desburocratização do processo de abertura de pedido de vistoria em imóveis possivelmente atingidos pelas atividades da obra.

Mensalmente os números de ouvidoria são apresentados à gestão superior e às coordenadorias das áreas a fim de dar conhecimento dos principais assuntos demandados,

propondo que as áreas mais demandadas elaborem plano de ação para sanar as fragilidades apontadas.

8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Seinfra, historicamente comprometida com a qualidade do atendimento ao cidadão, enfrentou um desafio significativo em 2024 devido à alta rotatividade de ouvidores. Essa instabilidade na equipe, associada à ausência da participação dos mesmos em treinamentos adequados, comprometeu a capacidade da Ouvidoria em responder aos cidadãos dentro dos prazos estabelecidos.

9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Diante do objetivo desta Ouvidoria em garantir a melhoria contínua no atendimento às demandas do cidadão, a promoção de ações de conscientização quanto à importância da Ouvidoria junto aos dirigentes, bem como aos demais colaboradores, sugerimos e/ou recomendamos o que segue:

9.1 Recomendação direcionada à SEINFRA

Recomendamos que a Ouvidoria busque medidas para o aumento do índice de satisfação a ser alcançado nas pesquisas respondidas no ano de 2024.

9.2 Sugestão direcionada à CGE

Sugerimos ainda que os atendentes da Central de Atendimento (155), ao solicitar ao cidadão que o mesmo responda à pesquisa de satisfação, os incentive com mais afinco, buscando assim aumentar o número de respostas obtidas.

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE



É com satisfação que apresentamos o relatório anual da Ouvidoria da Seinfra, um instrumento essencial para promover a transparência e o aprimoramento contínuo de nossos serviços. Ao longo de 2024, foram recebidas 299 manifestações, abrangendo elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias. Esses dados demonstram a relevância do canal de Ouvidoria como ponte entre a sociedade e a administração da Seinfra, contribuindo para identificar oportunidades de melhoria e reconhecer boas práticas.

Agradecemos à equipe da Ouvidoria por sua dedicação em ouvir e atender às demandas dos nossos clientes. Graças ao trabalho de todos, estamos construindo uma Seinfra mais eficiente, transparente e próxima das necessidades da sociedade.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025

Hélio Winston Barreto Leitão
Secretário da Infraestrutura

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das informações, quantitativas e qualitativas, expressas neste relatório, ressaltamos que a Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura obteve um crescimento de 22,5% em relação ao número de manifestações recebidas em 2024, quando comparado com 2023. De acordo com o Decreto 33.485/2020, publicado no Diário Oficial do Estado em 27 de fevereiro de 2020, a Ouvidoria da SEINFRA passou a fazer parte das Ouvidorias de categoria Tipo 2, que são aquelas que recebem entre 81 e 300 manifestações anuais.

Observou-se que dentre as manifestações de ouvidoria com relação ao tipo (reclamação, solicitação, sugestão, elogio e denúncia), o maior número de manifestações foram aquelas tipificadas como reclamação, e a maior redução percentual referem-se às denúncias por parte do cidadão, visto a queda em 100% no ano de 2024 se comparado ao ano anterior.

Verificou-se que o assunto Obras da Linha Leste do Metrô foi o mais demandado, representando 55,18% do total de manifestações pertinentes ao Órgão recebidas no ano, seguido do assunto Veículo Leve sobre Trilhos – VLT, tendo como sub-assunto mais citado, a Danificação de imóveis causados pelas obras da Linha Leste do Metrô. O programa orçamentário mais demandado foi o de Mobilidade Urbana, o que gerou como unidade interna mais demandada a Coordenadoria de Transportes e Obras.

Foi observado que os cidadãos continuam preferindo o telefone 155 (ligação gratuita) e a internet (Plataforma Ceará Transparente) como os principais canais para registrarem as manifestações de ouvidoria.

A Resolubilidade do Órgão foi de 83,28%, tendo em vista que todas as demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido, sendo de 14 dias o tempo médio de resposta, considerando que o prazo máximo estabelecido para resposta é de 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.



Com relação à pesquisa de satisfação, os resultados alcançados nas avaliações quanto ao Serviço de Ouvidoria SEINFRA, houve um aumento na nota média obtida através da pesquisa de satisfação em relação ao ano anterior.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025.

Ricardo Luíz Andrade Lopes
Ouvidor Setorial

Hélio Winston Barreto Leitão
Secretário da Infraestrutura



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

ANEXOS

ANEXO – I

Boas Práticas de Ouvidoria - 2024

1. Título da Prática/Ação:

Divulgação de Panfleto Informativo dos Canais de Atendimento de Ouvidoria e atualização da Identidade Visual da Ouvidoria SEINFRA e melhoria do espaço para atendimento presencial.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Durante o ano de 2024, foi divulgado o panfleto informativo dos canais de atendimento de Ouvidoria e atualização da identidade visual da Ouvidoria SEINFRA assim como a melhoria do espaço para atendimento presencial.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Tendo como objetivo facilitar a comunicação através da associação da imagem criada ao serviço da ouvidoria no ano anterior e dos canais de atendimento foi divulgada a arte do panfleto informativo e atualização da identificação visual da Ouvidoria SEINFRA. Seguindo as cores da atual identidade visual do Estado, utilizamos elementos coloridos e marcantes, visando maior inclusão e identificação, na busca de melhorar a divulgação, reconhecimento e proximidade com o cidadão.

A sala para o atendimento ao cidadão teve suas dependências melhoradas para garantir a privacidade do cidadão.

4. Descrição da Ação/Prática:

Foram instalados *folders* nas dependências da Secretaria, posteriormente foi realizada a divulgação nas redes sociais da SEINFRA. Em seguida foi elaborada a arte dos panfletos a serem distribuídos para os cidadãos nos eventos que contem com a participação da SEINFRA.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Durante o ano de 2024, continuamos com a campanha de divulgação da Ouvidoria e no segundo semestre iniciamos o melhoramento da sala de atendimento da ouvidoria, onde consideramos a acessibilidade, acolhimento, funcionalidade e privacidade.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



Adesivo – Sala Ouvidoria



Panfleto



Arte para redes sociais

← Publicações

seinfra



Curtido por mcgavin_trade_expert e outras pessoas
Há 18 horas

Secretaria da Infraestrutura do Ceará • Seguir

➔ Saiba como entrar em contato com a Ouvidoria da Seinfra, o principal canal de comunicação entre os cidadãos e a secretaria.

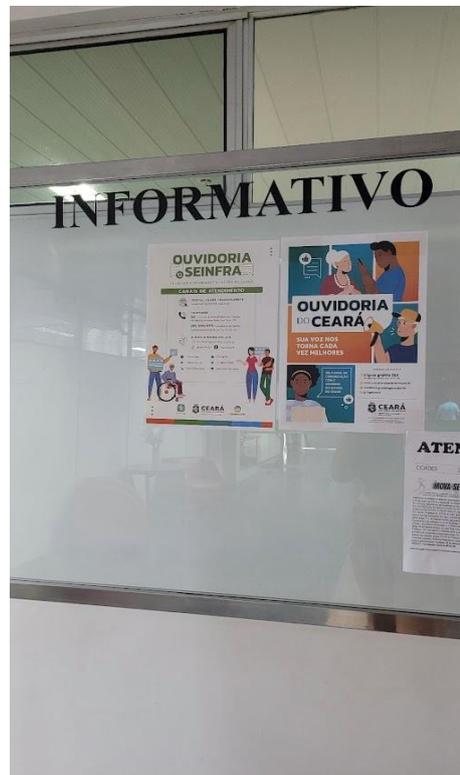
Através deste meio, é possível fazer denúncias, reclamações, solicitações, tirar dúvidas, e ainda dar sugestões e fazer elogios.

#governodoceará #ouvidoria #contato #canaldeatendimento #comunicação #seinfra

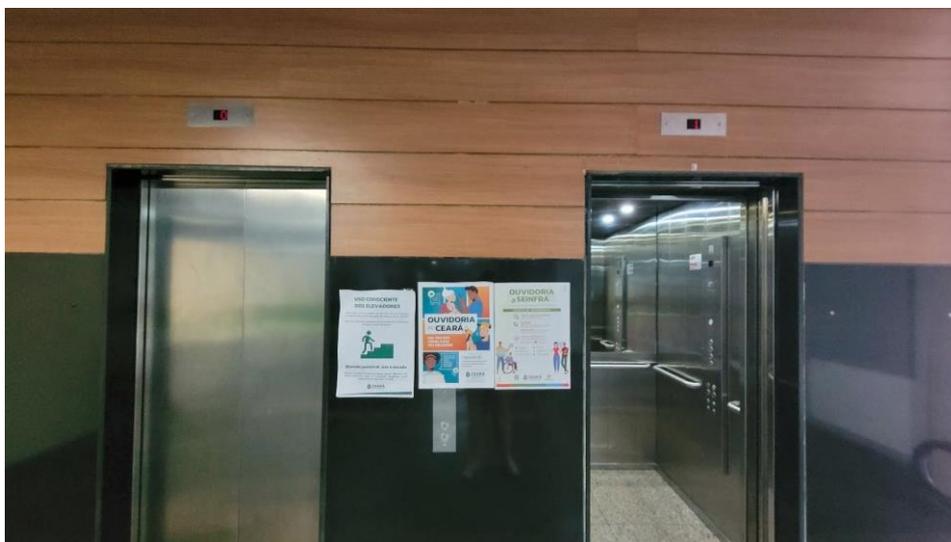


1

Curtir Comentar Compartilhar



7.



Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

- Geração de material visual destinado ao público interno e externo para utilização em campanhas e em materiais de divulgação impressa ou virtual (redes sociais, sites etc), objetivando o aperfeiçoamento da interação e estimulando a participação do cidadão.
- Uma divulgação com a maior periodicidade dos canais de ouvidoria nas redes sociais e de forma permanente nas instalações da SEINFRA, através de *banner* disposto na sala da Ouvidoria, *folders* nos quadros de avisos e panfletos a serem distribuídos aos cidadãos.
- Criação de um ambiente para atendimento acolhedor, acessível e funcional, contribuindo para que o cidadão se sinta valorizado e tenha sua voz ouvida.