

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA



PERÍODO: 01/01/2025 A 31/12/2025



1. EXPEDIENTE

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** José Rosilônio Magalhães de Araújo

**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 melhores estados em infraestrutura de energia, telecomunicações e logística até 2031.

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE	2
2. INTRODUÇÃO	3
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	4
3.1. Total de Manifestações do Período	5
3.2. Manifestações por Meio de Entrada	6
3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação	8
3.4. Manifestações por Tipo/Assunto	9
3.5. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto	11
3.6. Manifestações por Tipo de Serviços	13
3.7. Manifestações por Programa Orçamentário	13
3.8. Manifestações por Unidades Internas	14
3.9. Manifestações por Município de Ocorrência	15
4. INDICADORES DA OUVIDORIA	16
4.1. Resolubilidade das Manifestações	16
4.1.1. Ações para a melhoria do índice de resolubilidade	17
4.1.2. Tempo Médio de Resposta	18
4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	19
4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)	19
4.2.2. Expectativas do Cidadão com a Ouvidoria	19
4.2.3. Índice de Resolubilidade	20
4.2.4. Total de Respondentes	21
4.2.5. Ações para Melhorias do Índice de Satisfação	22
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	23
5.1. Motivos das Manifestações	23
5.2. Análise dos Pontos Recorrentes	23
5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	24
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	24
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	25
8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	27
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA	28
10. ANEXOS	30

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, dispondo 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. OUVIDORIA EM DADOS

Foram analisadas as manifestações de ouvidoria recebidas ao longo do ano de 2025 pela Secretaria da Infraestrutura – SEINFRA, através da plataforma Ceará Transparente, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, sistema este administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE.

Os resultados alcançados em 2025 serão comparados ao exercício do ano anterior (2024), 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.

3.1 Total de Manifestações do Período



O gráfico do quadriênio evidencia uma **tendência de crescimento contínuo das manifestações de ouvidoria entre 2022 e 2024**, seguida de **redução em 2025**, o que permite algumas leituras importantes. Esse resultado pode ser interpretado de forma positiva, sobretudo quando analisado em conjunto com a melhoria da eficiência no atendimento e no cumprimento dos prazos, indicando possível **maior resolutividade administrativa**, aprimoramento dos fluxos internos e respostas mais eficazes às demandas da sociedade.

Foram registrados um total de 231 manifestações de ouvidoria no ano de 2025, sendo 190 (cento e noventa) reclamações, 02 (dois) elogios, 07(sete) sugestões e 100 (cem) solicitações.

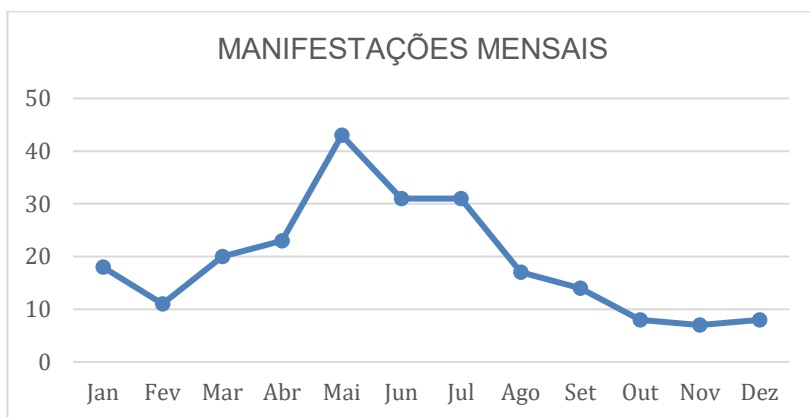
Tabela 1 – Número de manifestações de ouvidoria recebidas/atendidas pela SEINFRA, no ano de 2025.

MÊS	MANIFESTAÇÕES MENSAIS
Jan	18
Fev	11
Mar	20
Abr	23
Mai	43
Jun	31
Jul	31
Ago	17
Set	14

Out	8
Nov	7
Dez	8
TOTAL	231

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

Gráfico 1 – Comparativo de manifestações registradas mês a mês, em 2025.



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

De acordo com os meses acima, o mês com maior número de manifestações foi maio, com 43 (quarenta e três) demandas. Observa-se que ao longo do ano de 2025 a quantidade de manifestações manteve oscilações, tendo outubro, novembro e dezembro como os meses com menores números de manifestações junto à ouvidoria.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Na Tabela 2 é apresentada a quantidade total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão, elencadas por meio de entrada, realizando um comparativo com o ano de 2024.

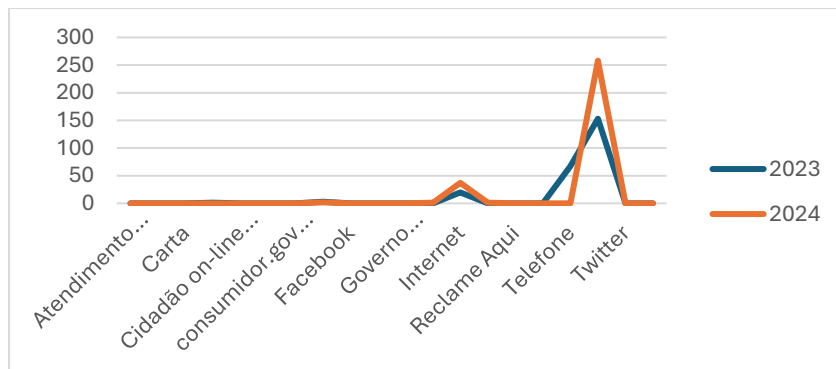
Tabela 2 – Manifestações de ouvidoria por meio de entrada, nos anos de 2024 e 2025.

Meio de Entrada	2024	2025	
Telefone 155	258	181	42,54%
Cidadão on-line - Chat	0	1	-100,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0,00%
Telefone	0	0	0,00%
Internet	37	44	-15,91%

Presencial	1	2	-50,00%
E-mail	2	3	-33,33%
Facebook	0	0	0,00%
Carta	0	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0	0,00%
Instagram	1	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0	0,00%
Sistema Legado	0	0	0,00%
Twitter	0	0	0,00%
Ceará App	0	0	0,00%
Whatsapp	0	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0	0,00%
Ceara digital	0	0	0,00%
Total	299	231	

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

Gráfico 2 – Comparativo de manifestações por meio de entrada, em 2025.



Observa-se que os cidadãos preferem o telefone 155 (ligação gratuita) como principal meio de registro, visto que das 231 manifestações destinadas à SEINFRA, 181 foram registradas por este canal de comunicação.

Em análise comparativa com o ano de 2024, podemos verificar que houve diminuição de 68 manifestações no total, havendo uma grande diminuição nos telefones da secretaria em 2025.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

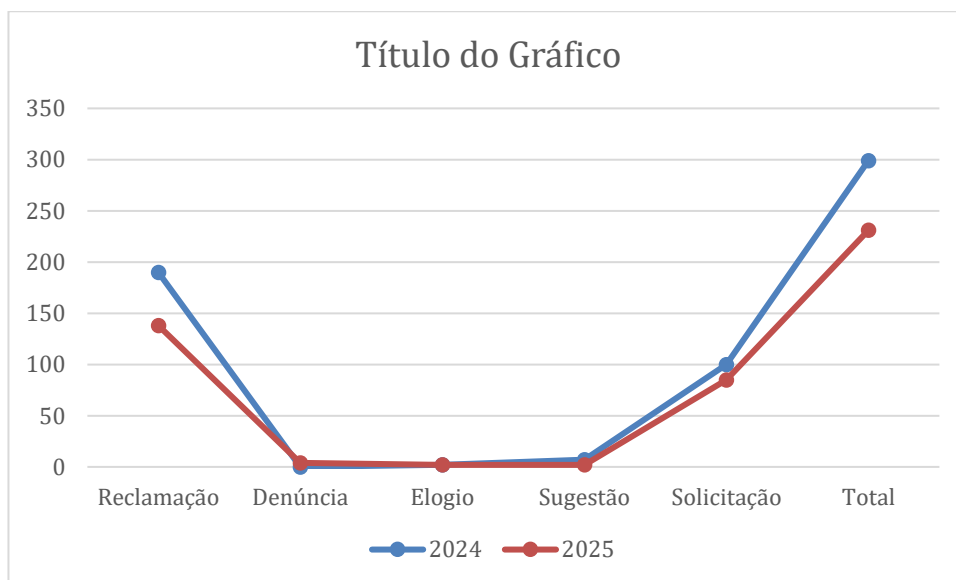
Analisando as manifestações pertinentes ao Órgão por tipo, é possível perceber a diminuição na quantidade de manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2025.

Tabela 3 – Manifestações de ouvidoria por tipo, nos anos de 2024 e 2025

Relatório por Tipo de Manifestação	2024	2025	Variação
Reclamação	190	138	-27,37%
Denúncia	0	4	0,00%
Elogio	2	2	0,00%
Sugestão	7	2	-71,43%
Solicitação	100	85	-15,00%
Total	299	231	-22,74%

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

Gráfico 3 – Tipologia das manifestações



A análise comparativa das manifestações registradas pela Ouvidoria nos anos de 2024 e 2025 evidencia uma **redução global de 22,74% no volume total de demandas**, passando de 299 para 231 registros. Esse resultado sinaliza uma **melhoria na gestão institucional e nos fluxos internos**, refletindo maior eficiência administrativa e possivelmente maior resolutividade preventiva dos serviços prestados.

Observa-se que as **reclamações**, que historicamente concentram o maior número de manifestações, apresentaram queda expressiva de **27,37%**, reduzindo de 190 para 138 registros. Tal redução indica avanço na correção de falhas recorrentes, aprimoramento dos processos e maior atenção às demandas dos usuários.

As **solicitações** também registraram diminuição relevante (**-15,00%**), passando de 100 para 85 manifestações, o que pode estar associado à melhoria na clareza das informações disponibilizadas ao cidadão e à maior eficiência dos canais institucionais de atendimento.

No que se refere às **sugestões**, houve uma redução significativa (**-71,43%**), o que pode indicar tanto a incorporação de melhorias anteriormente sugeridas quanto a necessidade de estímulo à participação propositiva da sociedade nos processos de aprimoramento institucional.

Destaca-se ainda o surgimento de **denúncias em 2025 (4 registros)**, inexistentes no ano anterior. Embora o número seja reduzido, esse dado merece atenção, pois demonstra a confiança do cidadão no canal de Ouvidoria como instrumento legítimo de controle social, exigindo acompanhamento criterioso e tratamento adequado.

Os **elogios mantiveram-se estáveis**, com dois registros em ambos os anos, o que aponta para a continuidade de boas práticas reconhecidas pelos usuários, embora indique também a oportunidade de incentivar maior retorno positivo por parte da população atendida.

3.4 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 4 – Manifestações por Tipo/Aassunto

TIPOLOGIA/ASSUNTO	TOTAL
Elogio	
EMPREGO/ESTÁGIO	1
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	1
Reclamação	
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	128
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	4
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHO – VLT	5
TABELA DE CUSTOS E INSUMOS DA SEINFRA	1
Solicitação	
ENERGIA (POLÍTICA ENERGÉTICA DO ESTADO)	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	74
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	3
CONSULTA SOBRE AS COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DAS COMISSÕES DE ÉTICA PÚBLICA	1
OBRAS DO AEROPORTO REGIONAL DE SOBRAL	1
TABELA DE CUSTOS E INSUMOS DA SEINFRA	3
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHO - VLT	1
Sugestão	
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHO - VLT	2
Total Geral	231

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

A tabela evidencia a **concentração das manifestações em temas relacionados a grandes obras de infraestrutura**, demonstrando claramente onde estão os principais focos de atenção da sociedade.

Destaca-se que a **Linha Leste do Metrô** é, de forma expressiva, o assunto mais recorrente, especialmente nas **reclamações (128 registros)** e nas **solicitações (74 registros)**, o que indica elevado interesse público, acompanhamento constante da execução da obra e maior sensibilidade da população quanto a prazos, impactos e informações relacionadas ao empreendimento.

As **reclamações** também abrangem, em menor escala, **obras públicas em geral**, o **VLT** e a **tabela de custos e insumos da SEINFRA**, revelando preocupações pontuais com execução, transparência e operação dos serviços.

No campo das **solicitações**, além da Linha Leste do Metrô, observa-se diversidade de temas, como **energia, concurso público, ética pública, aeroporto regional de Sobral e custos de insumos**, o que reforça o papel da ouvidoria como canal de informação e esclarecimento à sociedade.

Os **elogios** são pontuais e relacionados a **emprego/estágio** e à própria **Linha Leste do Metrô**, indicando reconhecimento específico de ações ou iniciativas.

As **sugestões** aparecem de forma residual, concentradas exclusivamente no **VLT**, com baixo volume.

Em síntese, o quadro geral demonstra que, em 2025, a ouvidoria atuou majoritariamente como instrumento de **acompanhamento de grandes obras estruturantes**, especialmente a Linha Leste do Metrô, refletindo o alto impacto social desses empreendimentos e a importância da transparência e da comunicação contínua com a população.

3.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Dentre os assuntos mais demandados, podemos destacar três sub-assuntos principais: As obras da Linha Leste do metrô com 203 manifestações; veículo leve sobre trilhos com 8 demandas e impactos causados pelas obras públicas com 7 registros.

Tabela 4 – Manifestações de ouvidoria por assunto e sub-assunto do ano de 2025

Assuntos/Sub-assuntos	Total
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
ORIENTAÇÕES GERAIS	1
CONSULTA SOBRE AS COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DAS COMISSÕES DE ÉTICA PÚBLICA	1
Sem subassunto	1
EMPREGO/ESTÁGIO	1
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1
ENERGIA (POLÍTICA ENERGÉTICA DO ESTADO)	1
PROGRAMAS DA MATRIZ ENERGÉTICA DO CEARÁ	1
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	206

ANDAMENTO DAS OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	4
DANIFICAÇÕES DE IMÓVEIS CAUSADOS PELAS OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	159
IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	42
IRREGULARIDADES EM OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ	1
OBRAS DO AEROPORTO REGIONAL DE SOBRAL	1
ANDAMENTO DAS OBRAS DO AEROPORTO REGIONAL DE SOBRAL	1
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	8
ATRASSO NAS OBRAS	1
DESAPROPRIAÇÕES/INDENIZAÇÕES	2
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1
IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	3
OBRAS PARALISADAS	1
TABELA DE CUSTOS E INSUMOS DA SEINFRA	4
Sem sub-assunto	4
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHO - VLT	8
ANDAMENTO DAS OBRAS DO VLT	3
DANIFICAÇÕES DE IMÓVEIS CAUSADOS PELAS OBRAS DO VLT	3
IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS DO VLT	2
Total Geral	231

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

A tabela demonstra que as manifestações se concentram fortemente em **assuntos relacionados a obras públicas**, com destaque absoluto para as **Obras da Linha Leste do Metrô**, que somam **206 registros**, representando a maior parte das demandas. Dentro desse tema, sobressaem os **impactos causados pelas obras (159)** e as **danificações de imóveis (42)**, evidenciando preocupação direta da população com os efeitos das intervenções no cotidiano urbano e no patrimônio privado.

Em segundo plano, aparecem as **Obras Públicas (acompanhamento e execução)**, com **8 manifestações**, relacionadas principalmente a atrasos, desapropriações, falta de fiscalização e impactos gerais das obras, indicando atenção da sociedade quanto à execução e à gestão dos empreendimentos públicos.

O **Veículo Leve sobre Trilho (VLT)** também se destaca com **8 registros**, concentrados em andamento das obras e danos a imóveis, reforçando padrão semelhante ao

observado na Linha Leste do Metrô.

Os demais assuntos — como **emprego/estágio, energia, concurso público, ética pública, aeroporto regional de Sobral e tabela de custos e insumos da SEINFRA** — apresentam **baixa recorrência**, funcionando como demandas pontuais.

De forma sintética, os dados revelam que, em 2025, a ouvidoria atuou majoritariamente como canal de escuta e mediação dos **impactos sociais das grandes obras de infraestrutura**, especialmente da Linha Leste do Metrô, reforçando a necessidade de comunicação contínua, transparência e ações mitigadoras junto à população afetada.

3.6 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 2025

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE
NÃO SE APLICA	227
TABELA DE CUSTOS UNIFICADA (SEINFRA)	4
TOTAL GERAL	231

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

Verificou-se que o tipo “Não se Aplica” representa 98,6%, seguido de Consultar Tabela de Custos Unificada Secretaria da Infraestrutura com 1,73%, sendo estes os únicos tipos de serviços habilitados pela CGE para classificação na atualidade.

3.7 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 2025

Programa Orçamentário	Quantidade
DESENVOLVIMENTO DO ESPAÇO URBANO	1
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	4
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	3
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	1
MATRIZ ENERGÉTICA DO ESTADO DO CEARÁ	1
MOBILIDADE, TRÂNSITO E TRANSPORTE	221
TOTAL	231

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

A tabela evidencia **forte concentração das manifestações no Programa Orçamentário de Mobilidade, Trânsito e Transporte**, que reúne **221 registros**, correspondendo à **quase totalidade das demandas**. Esse dado reflete o elevado impacto social e a grande visibilidade de ações e obras relacionadas à mobilidade urbana, especialmente aquelas que afetam diretamente o deslocamento da população e a rotina das cidades.

Os demais programas — **Desenvolvimento do Espaço Urbano, Encargos Gerais do Estado, Gestão Administrativa do Ceará, Infraestrutura e Logística e Matriz Energética do Estado do Ceará** — apresentam quantitativos reduzidos de manifestações, caracterizando-se como **demandas pontuais e de baixa recorrência**. Todavia, tais registros possuem **elevada relevância estratégica**, uma vez que, em geral, envolvem temas estruturantes, decisões de maior complexidade técnica e impactos significativos na gestão pública, no desenvolvimento econômico e na qualidade dos serviços prestados à sociedade. Nesse contexto, mesmo em menor volume, essas manifestações demandam **análise criteriosa, articulação intersetorial e respostas qualificadas**, reafirmando o papel da Ouvidoria como instrumento essencial de escuta, aprimoramento institucional e fortalecimento da governança pública.

3.8 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 2025.

Unidade Interna	Quantidade
ASSESSORIA JURÍDICA	4
COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	1
COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	1
COORDENADORIA DE ENERGIA E TELECOMUNICAÇÕES	1
COORDENADORIA DE TRANSPORTES E OBRAS	222
OUVIDORIA	1
SECRETÁRIO DA INFRAESTRUTURA	1

Fonte: <https://cearatr transparente.ce.gov.br>

Observando a tabela verificamos que a unidade interna Coordenadoria de Transportes e Obras foi a mais demandada com 96,10% dos registros de ouvidoria pertinentes ao órgão. A Assessoria Jurídica ficou em segundo lugar com 1,73% das demandas.

3.9 Manifestações por Município

Conforme apresentado na tabela, 130 das manifestações constam no município de Fortaleza. Entre as manifestações identificadas, o município de Fortaleza representa o percentual de 56,27% em relação ao total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão em 2024.

Tabela 8 – Número de manifestações de ouvidoria por municípios

Município	2024	2025
Florianópolis	0	1
Fortaleza	123	130
Maracanaú	0	1
Indefinido	0	99
Aracati	1	0
Araçatuba	1	0
Baturité	3	0
Caucaia	2	0
Juazeiro do Norte	1	0
Pacajus	1	0
Porto Alegre	1	0
Russas	1	0

São Benedito	2	0
Teresina	3	0
Indefinido	160	0
Total	299	231

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

Os dados demonstram que o **alcance da Ouvidoria é fortemente concentrado na capital**, com **Fortaleza** registrando **123 manifestações em 2024** e **130 em 2025**, o que evidencia **continuidade e leve crescimento** do uso do canal pela população da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF).

Em **2025**, chama atenção o expressivo volume de registros classificados como **“Indefinido” (99)**. Esse dado reduz a precisão da análise territorial e **indica a necessidade de aprimorar o registro da origem geográfica**, seja por ajustes no formulário, seja por orientação ao cidadão no momento do cadastro.

Nos **demais municípios**, observa-se a **baixa capilaridade em 2025**, com apenas registros pontuais (ex.: Maracanaú e Florianópolis, com 1 manifestação cada). Em **2024**, houve maior dispersão territorial, com manifestações em municípios do **Interior Norte, Interior Sul e outras regiões**, ainda que em números reduzidos.

4. 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.

4.1 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

RESOLUBILIDADE/DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO	2024	2025
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total de Manifestações finalizadas no prazo	249	231
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	50	0
Total	299	231

Fonte: <https://cearatr transparente.ce.gov.br>

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE	2024	2025
Total de Manifestações finalizadas no prazo	249	231
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	50	0

Com base no **Decreto nº 33.485/2020**, que estabelece o prazo de resposta das manifestações de ouvidoria em até **20 dias**, ou até **30 dias quando formalmente prorrogado**, os dados de **2025** demonstram um **desempenho plenamente satisfatório e alinhado à norma**.

Em 2025, foram registradas **231 manifestações**, das quais todas **foram finalizadas no prazo regulamentar**. Dessa forma, o **índice de resolubilidade atingiu 100%**, superando com ampla margem a **meta mínima de 94%**, não havendo qualquer descumprimento dos prazos legais estabelecidos.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O excelente desempenho pode ser atribuído a um conjunto de **ações e boas práticas**, que devem ser mantidas, entre as quais se destacam:

- **Organização e estabilidade da equipe de ouvidoria**, reduzindo impactos operacionais;
- **Maior domínio dos fluxos internos e do sistema de acompanhamento** das manifestações;
- **Monitoramento contínuo dos prazos**, com controle efetivo das respostas;

- **Atuação preventiva**, evitando vencimentos e a necessidade excessiva de prorrogações.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

No ano de 2024, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da Seinfra foi de 15,09 dias. Em 2025, observou-se uma redução significativa desse indicador, que passou para 5,86 dias, evidenciando a melhoria na eficiência dos processos de atendimento e no cumprimento dos prazos estabelecidos.

Tabela 11 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Respostas	Dias
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS EM 2024	15,09
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS EM 2025	5,86

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

A tabela evidencia uma **melhoria expressiva no tempo médio de respostas da Ouvidoria entre 2024 e 2025**, demonstrando ganho significativo de eficiência no atendimento ao cidadão.

Em **2024**, o tempo médio de resposta foi de **15,09 dias**, já dentro do prazo legal estabelecido pelo Decreto nº 33.485/2020. Contudo, em **2025**, esse prazo foi reduzido para **5,86 dias**, representando uma **diminuição de aproximadamente 61% no tempo médio de atendimento**.

Esse resultado indica que, além de cumprir integralmente os prazos regulamentares, a Ouvidoria passou a atuar de forma **mais ágil e resolutiva**, proporcionando respostas mais rápidas às demandas recebidas. A redução substancial do tempo médio sugere **aperfeiçoamento dos fluxos internos**, maior integração entre as áreas envolvidas, melhor acompanhamento das manifestações e maior maturidade operacional da equipe.

Em síntese, os dados de 2025 reforçam o **elevado nível de desempenho da Ouvidoria**, consolidando boas práticas de gestão e evidenciando um compromisso efetivo com a eficiência, a transparência e a melhoria contínua do serviço público.

4.2 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, 68% do total.

4.2.1 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: 01/01/2025 à 31/12/2025	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
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)?	4,21
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,26
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).	4,58
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)	3,42
Média das Notas:	4,12
Índice de Satisfação:	68,00%

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

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:	3,47
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,79

Índice de Expectativa:

9,22%

Os dados referentes à **Expectativa do Cidadão** indicam uma **avaliação positiva do serviço de Ouvidoria**, com **superação das expectativas iniciais** dos usuários. Antes de registrar a manifestação, a qualidade do serviço era avaliada com média de **3,47**. Após a conclusão do atendimento, a avaliação passou para **3,79**, resultando em um **Índice de Expectativa positivo de 9,22%**.

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

Os dados do Índice de Resolutividade, a partir da percepção do cidadão, indicam um cenário que exige atenção qualitativa, mesmo diante dos bons resultados operacionais da Ouvidoria em termos de prazo e agilidade. Do total de respostas avaliadas:

- 52,63% dos cidadãos consideraram que sua demanda não foi resolvida;
- 31,58% avaliaram a resolução como parcial;
- Apenas 15,79% entenderam que a manifestação foi plenamente resolvida;
- Não houve respostas vazias, o que reforça a confiabilidade do indicador.

Embora a Ouvidoria tenha apresentado alto desempenho no cumprimento dos prazos legais e redução significativa do tempo médio de resposta, os dados revelam que a resolutividade percebida pelo cidadão ainda é limitada. Isso sugere que, em muitos casos, as respostas foram tempestivas, porém não plenamente capazes de atender às expectativas ou solucionar integralmente o problema apresentado.

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	3	15,79%
Não	10	52,63%
Parcialmente	6	31,58%
Vazias	0	

4.2.4 Total de Respondentes

A tabela evidencia a **baixa taxa de resposta às pesquisas de satisfação** em relação ao total de manifestações finalizadas, tanto em **2024** quanto em **2025**, o que impacta a representatividade da amostra e a robustez das análises perceptivas.

Total de Respondentes	2024	2025
Rotal de pesquisas respondidas	18	13
Total de manifestações finalizadas	299	231
Representação da Amostra	6,02	5,62

Em **2024**, foram registradas **18 pesquisas respondidas** diante de **299 manifestações finalizadas**, resultando em uma **representação amostral de 6,02%**. Já em **2025**, houve **redução no número absoluto de respondentes**, com **13 pesquisas respondidas** para **231 manifestações finalizadas**, correspondendo a uma **representação de 5,62%**.

Embora a amostra permita identificar **tendências e percepções relevantes**, o percentual reduzido indica que os resultados devem ser **interpretados com cautela**, pois podem não refletir plenamente a opinião do conjunto dos usuários do serviço.

A diminuição do número de respondentes em 2025 pode estar associada a fatores como:

- **Menor engajamento do cidadão** no preenchimento da pesquisa pós-atendimento;
- **Foco do usuário na solução da demanda**, sem priorizar a avaliação do serviço;
- **Ausência de estratégias ativas de incentivo à participação** na pesquisa de satisfação.

Diante desse cenário, recomenda-se o **fortalecimento de ações para ampliar a adesão às pesquisas**, como comunicação mais clara sobre a importância da avaliação, simplificação do questionário e estímulos institucionais à participação. O aumento da taxa de resposta contribuirá para **qualificar os indicadores de percepção**, tornando-os mais representativos e fortalecendo o processo de melhoria contínua da Ouvidoria.

4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação

A análise do índice de satisfação dos usuários da Ouvidoria evidencia que, embora tenham sido alcançados **avanços significativos nos aspectos operacionais**, especialmente quanto ao **cumprimento dos prazos legais** e à **redução expressiva do tempo médio de resposta**, o nível de satisfação percebido pelo cidadão **não atingiu o patamar desejado em sua totalidade**. Esse resultado decorre de fatores que vão além da tempestividade, exigindo uma abordagem mais qualitativa no tratamento das manifestações.

Entre os principais fatores que contribuíram para a não elevação plena do índice de satisfação, destacam-se:

- **Natureza complexa das demandas**, sobretudo aquelas relacionadas a grandes obras e seus impactos, que muitas vezes não permitem solução imediata ou integral;
- **Limitações legais, técnicas ou institucionais** que restringem a atuação do órgão e a adoção de providências solicitadas pelo cidadão;
- **Expectativas elevadas dos usuários**, nem sempre compatíveis com as competências da Ouvidoria ou do próprio órgão;
- **Baixa representatividade da amostra da pesquisa de satisfação**, o que pode concentrar percepções mais críticas e influenciar o resultado global.

Ações adotadas e em andamento para melhoria do índice

Com vistas à melhoria contínua do índice de satisfação e ao fortalecimento da credibilidade da Ouvidoria, estão sendo adotadas e planejadas as seguintes ações:

- **Aprimoramento da qualidade das respostas**, com linguagem mais clara, objetiva e pedagógica, explicando de forma transparente as providências adotadas e os limites de atuação do órgão;
- **Atuação mais proativa da Ouvidoria junto às áreas técnicas**, buscando soluções alternativas, encaminhamentos complementares ou informações adicionais que agreguem valor à resposta ao cidadão;
- **Gestão ativa das expectativas do usuário**, esclarecendo, desde o início, os prazos, fluxos e competências institucionais;
- **Fortalecimento da comunicação institucional**, ampliando a divulgação do papel da

Ouvidoria e incentivando a participação consciente na pesquisa de satisfação;

- **Ampliação da adesão às pesquisas de avaliação**, por meio de estímulos à participação, simplificação do instrumento de coleta e reforço da importância do retorno do cidadão.

- **Ações e boas práticas que contribuíram positivamente**

Apesar dos desafios, algumas **boas práticas já implementadas** contribuíram para resultados positivos e devem ser mantidas e ampliadas:

- **Cumprimento integral dos prazos legais em 2025**, garantindo confiabilidade e previsibilidade no atendimento;

- **Redução significativa do tempo médio de resposta**, refletindo maior eficiência operacional;

- **Padronização dos fluxos internos de atendimento**, proporcionando maior uniformidade nas respostas;

- **Engajamento da equipe da Ouvidoria**, com foco na melhoria contínua do serviço prestado.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

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

5.1 – 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 2025 e os consequentes impactos causados por este avanço.

5.2 – 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.

5.3 – 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.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

No exercício de **2025**, a Ouvidoria Setorial, em articulação com as **áreas internas e a gestão superior**, promoveu o tratamento qualificado das manifestações recebidas, convertendo demandas individuais em **benefícios coletivos**, em conformidade com o **Anexo III da Portaria nº 07/2025**, que disciplina a Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

Benefícios não financeiros (qualitativos)

- **Melhoria gerencial e aprimoramento de processos**, com revisão de fluxos internos a partir de reclamações recorrentes, resultando em maior agilidade, padronização de procedimentos e redução de falhas operacionais.

- **Aprimoramento da transparência e da comunicação institucional**, especialmente em temas sensíveis e de grande impacto social, como obras públicas, reduzindo a reincidência de manifestações semelhantes.

- **Fortalecimento da credibilidade institucional da Ouvidoria**, evidenciado pelo cumprimento integral dos prazos legais e pela redução do tempo médio de resposta.

- **Qualificação do atendimento ao cidadão**, com respostas mais claras, pedagógicas e alinhadas às competências institucionais.

- **Subsídio à tomada de decisão da gestão**, a partir da análise sistemática das manifestações, permitindo ajustes em práticas administrativas e no acompanhamento de serviços e obras.

Benefícios financeiros (quando aplicável)

- **Prevenção de prejuízos ao erário**, mediante encaminhamento tempestivo de denúncias e reclamações às áreas competentes, contribuindo para correções de condutas, ajustes em procedimentos e mitigação de riscos administrativos e financeiros.

7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Com base na análise das manifestações recebidas, dos indicadores de desempenho e da percepção dos cidadãos, a Ouvidoria apresenta as seguintes **sugestões de melhoria**, voltadas ao fortalecimento da gestão pública, à ampliação da resolutividade e ao aprimoramento da relação com a sociedade:

- **Aprimorar a qualidade das respostas ao cidadão**, com linguagem clara, objetiva e pedagógica, explicando as providências adotadas e os limites institucionais, de forma a alinhar expectativas e aumentar a satisfação.

- **Fortalecer a integração entre a Ouvidoria e as áreas internas**, com definição de fluxos, prazos internos e pontos focais, assegurando maior agilidade e consistência nas respostas.

- **Ampliar ações de comunicação preventiva**, especialmente sobre temas recorrentes e de grande impacto social, reduzindo a reincidência de reclamações e solicitações.

- **Estimular a participação do cidadão nas pesquisas de satisfação**, por meio de campanhas de conscientização, simplificação dos instrumentos e reforço da importância do

feedback.

- **Qualificar o registro das manifestações**, com atenção à correta classificação de assunto, tipologia e localização, permitindo análises gerenciais e territoriais mais precisas.

- **Investir na capacitação contínua dos servidores envolvidos**, com foco em legislação, atendimento ao cidadão, gestão de conflitos e boas práticas de ouvidoria.

- **Utilizar de forma estratégica os dados da Ouvidoria**, transformando informações recorrentes em subsídios para planejamento, prevenção de falhas e melhoria dos serviços públicos.

- **Reforçar a cultura de transparência e controle social**, incentivando o uso da Ouvidoria como canal legítimo de diálogo, participação e fortalecimento da confiança institucional,

Essas sugestões visam consolidar a Ouvidoria como um **instrumento cada vez mais eficiente, resolutivo e confiável**, contribuindo para a melhoria contínua da gestão e da prestação do serviço público.

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

É com satisfação que apresentamos o **Relatório Anual da Ouvidoria da SEINFRA**, instrumento fundamental para o fortalecimento da **transparência, do controle social e do aprimoramento contínuo dos serviços públicos** prestados por esta Secretaria.

No exercício de **2025**, foram registradas **231 manifestações**, abrangendo elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias. Esses dados evidenciam a **relevância da Ouvidoria como canal permanente de diálogo entre a sociedade e a administração pública**, permitindo não apenas a identificação de fragilidades e oportunidades de melhoria, mas também o reconhecimento de boas práticas institucionais.

Destacamos o **empenho e a dedicação da equipe da Ouvidoria Setorial**, cujo trabalho contribuiu decisivamente para o atendimento tempestivo das manifestações, o fortalecimento da credibilidade do canal e a melhoria dos fluxos internos de resposta. Os resultados alcançados refletem o compromisso desta gestão com a **escuta ativa, a eficiência administrativa e a melhoria contínua da prestação dos serviços**.

Reafirmamos o compromisso da SEINFRA em **dar conhecimento deste relatório às áreas internas competentes**, bem como em **adotar as providências necessárias para o atendimento das sugestões de melhoria apresentadas**, em conformidade com a **Lei nº 13.460/2017** e o **Decreto nº 33.485/2020**.

Por fim, reiteramos que a Ouvidoria é um instrumento estratégico de governança, essencial para aproximar a administração pública do cidadão e para construir uma **SEINFRA cada vez mais eficiente, transparente e alinhada às necessidades da sociedade**.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2025

Hélio Winston Barreto Leitão
Secretário da Infraestrutura

09. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório consolida os **principais resultados, análises e encaminhamentos da Ouvidoria Setorial ao longo do exercício de 2025**, evidenciando o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de **escuta qualificada, transparência, controle social e apoio à gestão institucional**.

No período analisado, a Ouvidoria recebeu **231 manifestações**, cujo tratamento permitiu identificar **tendências recorrentes**, avaliar a percepção do cidadão e transformar demandas individuais em **oportunidades de melhoria coletiva**. Destaca-se, de forma positiva, o **cumprimento integral dos prazos legais**, o **expressivo ganho de eficiência operacional**, com redução significativa do tempo médio de resposta, e o fortalecimento da credibilidade do canal junto à sociedade.

Ao mesmo tempo, a análise dos indicadores revelou **desafios importantes**, especialmente relacionados à **resolutividade percebida pelo cidadão**, à **baixa adesão às pesquisas de satisfação** e à **complexidade das demandas**, muitas delas vinculadas a grandes obras e serviços de elevado impacto social. Esses aspectos evidenciam que o avanço operacional precisa ser continuamente acompanhado de **aperfeiçoamento qualitativo das respostas**, gestão adequada das expectativas e fortalecimento da comunicação institucional.

Entre as **oportunidades identificadas**, destacam-se o uso estratégico das informações produzidas pela Ouvidoria para subsidiar decisões gerenciais, o aprimoramento dos fluxos internos, a qualificação do atendimento ao cidadão e a ampliação das ações preventivas, capazes de reduzir a reincidência de manifestações sobre os mesmos temas.

As **ações encadeadas** para o bom desempenho da Ouvidoria em 2025 incluíram o monitoramento sistemático dos prazos, a integração com as áreas internas, o apoio da gestão superior e a padronização de procedimentos, medidas que contribuíram diretamente para os resultados alcançados. Essas práticas devem ser mantidas e aperfeiçoadas, garantindo a continuidade dos avanços observados.

Por fim, a Ouvidoria reafirma seus **desafios e objetivos**, em consonância com o **Sistema Estadual de Ouvidorias**, destacando-se: ampliar a resolutividade percebida pelo

cidadão, fortalecer a cultura de participação social, aprimorar a qualidade das respostas, ampliar a adesão às pesquisas de satisfação e consolidar a Ouvidoria como ferramenta estratégica de governança e melhoria contínua dos serviços públicos.

Nesse contexto, reforça-se a **necessidade de execução das recomendações e sugestões propostas neste relatório**, com o engajamento das áreas internas e o apoio da gestão superior, como condição essencial para o **aperfeiçoamento da gestão institucional**, a **melhoria dos processos** e a **qualificação permanente dos serviços prestados à sociedade**.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2025.

Ricardo Luiz Andrade Lopes
Ouvidor Setorial

Hélio Winston Barreto Leitão
Secretário da Infraestrutura

10. ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

10.1 Qualificação Profissional do Ouvidor

Título da Capacitação/Evento	Organização	Período	Carga Horária
62º Fórum permanente de Controle Interno: Integridade na Administração Pública Estadual	Escola de Gestão Pública - EGP	27/03/2025	4 horas
II Reunião da Rede de Ouvidorias	Controladoria Geral do Estado - CGE	29/04/2025	4 horas
Programa de Governança em conformidade com a Lei nº 13.303/2016 para Conselho e Alta Gestão da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará SA – ADECE	Instituto Brasileiro de Contratações Públicas	03/04/2025 a 06/08/2025	56 horas
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	Controladoria Geral do Estado - CGE	14/08/2025	4 horas
V Reunião da Rede de Ouvidorias	Controladoria Geral do Estado - CGE	23/10/2025	4 horas
XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	Associação Brasileira de Ouvidores - ABO	3 a 5 de novembro de 2025	24 horas
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	Controladoria Geral do Estado - CGE	16/12/2025	4 horas