

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022



Período: 01/01/2022 a 31/12/2022



EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR DO ÓRGÃO:

Francisco Quintino Vieira Neto
Superintendente

José Ilo de Oliveira Santiago
Superintendente Adjunto de Rodovias

Antônio Caio de Abreu Timbó
Superintendente Adjunto de Edificações

ÓRGÃO DE ASSESSORAMENTO:

Walter Batista de Santana Filho
Assessor de Controle Interno e Ouvidoria

Mayana Freitas
Assessora Jurídica

EQUIPE DO CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA -ASCOV

Adília Maria de Albuquerque Rocha
Ouvidora

Katia Maria B. Lousada Pontes
Contadora

Francisco Abelardo Cavalcante Camurça
Economista

Vera Lúcia Menescal Maia
Economista

Helena Maria de Sousa Lima
Servidora

Neide Maria Santos Menezes
Servidora

Lúcia de Fátima Alves Fonteles
Colaboradora

Maria do Socorro Maia Freire
Articuladora

1. Introdução

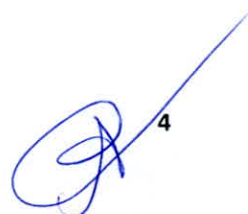
O presente relatório tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Superintendência de Obras Públicas -SOP, referente as diversas manifestações registradas no exercício de 2022, através do Sistema de Ouvidoria -SOU. Manifestações tais como: reclamações, denúncias, elogios, e solicitações de serviços de restauração e conservação, dentre outros, no âmbito das obras de edificações, de rodovias e aeroportuárias. Tais atividades são expressas através de números e gráficos, podendo ser visualizadas estatisticamente os resultados dos trabalhos.

O Sistema Estadual de Ouvidoria é Regulamentado pelo Decreto nº33.485/2020, que institui os meios de recebimento das manifestações de ouvidoria referentes ao Poder Executivo Estadual.

Através do decreto nº. 30.474/2011 foi Instituído o Ceará Transparente, uma ferramenta informatizada desenvolvida para otimizar o atendimento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão (ã). A utilização da referida ferramenta apresenta as seguintes vantagens: permite o encaminhamento imediato da manifestação à Ouvidoria do órgão competente; facilita o cadastro dos dados; possui recurso de inclusão de anexo da manifestação; possibilita o acompanhamento de todo andamento da manifestação além de permitir a complementação de informações nas manifestações.

No endereço eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br, o cidadão acesa o sistema para registrar sua manifestação. Pode acessar também por meio do número 155 (ligação gratuita), ou através do microblog twitter(@ouvidoriaceara), facebok, instagram (sop_ceara) e através do aplicativo Obras do Ceará.

A Ouvidoria Setorial foi criada com o intuito de suprir a necessidade de existir um meio que proporcionasse ao cidadão condições de avaliar, reclamar denunciar, elogiar e solicitar esclarecimentos dos atos praticados pelos gestores públicos, como garantia dos seus direitos e como forte e eficiente espaço de exercício da cidadania.



4

1.1. OUVIDORIA SETORIAL DA SOP

A ouvidoria setorial exerce um papel importante dentro da instituição no alcance de objetivos e metas uma vez que, ao ouvir o cidadão, detectará falhas nos serviços prestados, e trabalhará para melhor atender as reais necessidades da sociedade, já que é o seu modo de operar que conseguirá transformar em realidade os conceitos de transparência, de responsabilidade, de gestão participativa e de representação do indivíduo.

A Ouvidoria Setorial da SOP faz parte da Estrutura Organizacional do órgão, dentro da unidade de Assessoramento de Controle Interno e Ouvidoria, cuja competência também é:

- Monitorar a conformidade e o resultado das Atividades do Comitê Setorial de Acesso à Informação;
- Acompanhar o cumprimento das medidas administrativas deliberadas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), em relação à SOP;
- Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados pela CGE;
- Oferecer atendimento presencial de ouvidoria;
- Receber, analisar e dar tratamento às manifestações de ouvidoria, articulando com as áreas envolvidas e na apuração, bem como respondê-las, com exceção dos casos previstos em legislação específica;
- Coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pela SOP, em parceria com as respectivas áreas de execução programática envolvidas com a matéria;
- contribuir com o planejamento e a gestão da SOP a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas;
- Coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços ao Usuário da SOP, bem como propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;
- acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos prestados pela SOP, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;
- Exercer ações de mediação e conciliação para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços prestados pela SOP e suas áreas, bem como em caso que envolvam público interno, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;
- Contribuir como processo de desburocratização e simplificação dos serviços públicos prestados



pela SOP, a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiência e consultas públicas.

SOP

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

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

Missão: Projetar, executar e fiscalizar obras de infraestrutura rodoviária, aeroportuária e de edificações, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico do Estado do Ceará;

Visão: Ser um órgão de referência na prestação de serviços de infraestrutura rodoviária, aeroportuária e de edificações, conquistando a confiança da sociedade pela qualidade e eficiência dos seus serviços;

Valores: Ética e probidade Transparência Capacidade e competência técnica Compromisso com a sociedade Qualidade nos produtos e serviços oferecidos Eficiência e eficácia na aplicação dos recursos públicos Valorização dos recursos humanos;

Competências: São competências da Superintendência de Obras Públicas: Elaborar o Plano Rodoviário do Estado Realizar estudos e elaborar planos e projetos, objetivando a construção e manutenção de estradas estaduais, assegurando a proteção ambiental das áreas onde serão executadas obras de seu interesse; Construir e manter as estradas de rodagem estaduais Construir, manter, explorar, administrar e conservar aeroportos e campos de pouso.

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



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

1.2. PERÍODO DO RELATÓRIO

O presente relatório é referente ao período de 01/01/2022 a 31/12/2022, no qual apresentamos as diversas manifestações registradas no exercício de 2022, através do Sistema de Ouvidoria -SOU.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE apresentou as seguintes orientações e recomendações para serem adotadas e implementadas pela SOP.

ORIENTAÇÕES:

Orientação 01 - Proporcionar atendimentos itinerantes aos usuários da ouvidoria, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.

Informamos que no ano de 2022 a Ouvidoria Setorial não realizou atendimentos itinerantes aos usuários da ouvidoria, visto que, a instituição não realizou nenhum evento oportuno.

Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Não foi estabelecido uma rotina de monitoramento dos índices de satisfação do cidadão, porém a Ouvidoria Setorial vem trabalhando para melhorar a qualidade da resposta como também responder as manifestações tempestivamente, a fim de atender satisfatoriamente ao cidadão (a).

Orientação 07 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020.

A força-tarefa realizada com toda equipe do Controle Interno e ouvidoria para tratativas, junto as áreas competentes, das manifestações que encontravam-se com atraso de resposta abrangeu também as manifestações que encontravam-se parcialmente respondidas, e atualmente encontra-se, no Sistema SOU, zero manifestação parcialmente respondida.

Vale ressaltar que, a referida ação continuará sendo executada a fim de atender os prazos previstos na legislação vigente.

RECOMENDAÇÃO:

Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Com o intuito de implementar a recomendação apontada no Relatório de Desempenho da Gestão de Ouvidoria, a Setorial da SOP criou ações com objetivo de melhorar o trato e o tempo de respostas as manifestações de ouvidoria, as quais foram:

- Dentre as ações, informamos que foram realizadas reuniões com o Superintendente, Diretores e Gerentes com o intuito de sensibilizá-los cada vez mais sobre a importância da Ouvidoria, tanto para o Cidadão como para a Instituição;
- Solicitamos aos Senhores diretores providências, junto às Diretorias e Gerências, no sentido de criar ações efetivas no trato as manifestações de ouvidoria, principalmente em respondê-las em tempo hábil, a fim de respeitar o prazo previsto na legislação vigente.
- Foi realizada uma força-tarefa com toda equipe do Controle Interno e Ouvidoria para fazer um levantamento de todas as manifestações que encontravam-se com atraso de resposta e tratá-las junto as áreas competentes.
- Parte da equipe continuou se deslocando até as áreas responsáveis, a fim de obter respostas as manifestações mais complexas e, que encontravam-se com mais atraso de resposta.

-Com o intuito de agilizar e obter resposta em tempo hábil, utilizamos, também, os meios a seguir descrito, para cobrar as áreas responsáveis: WhatsApp, e-mail e telefone.

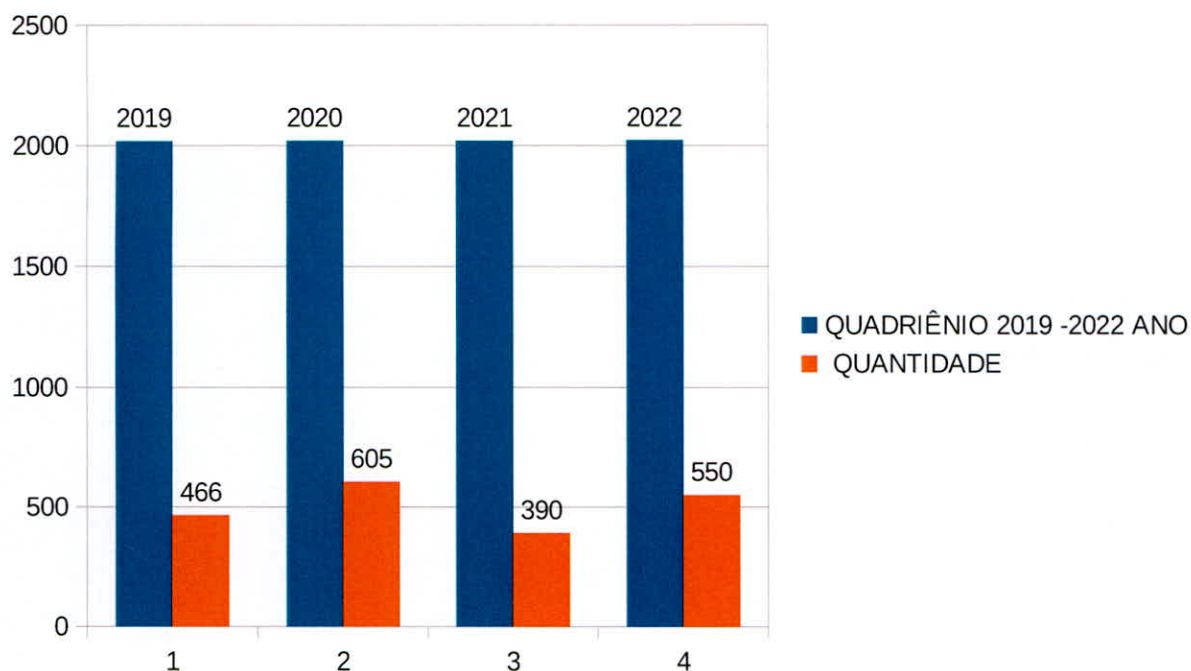
Vale informar que, com essas ações obtivemos um resultado excelente, pois todas as manifestações de 2022 foram respondidas e finalizadas.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 - Total de Manifestações do Período

No período de janeiro a dezembro de 2022 registramos um total de 550 (quinhentos e cinquenta) manifestações. A seguir apresentamos gráfico comparativo do quadriênio 2019 a 2022.

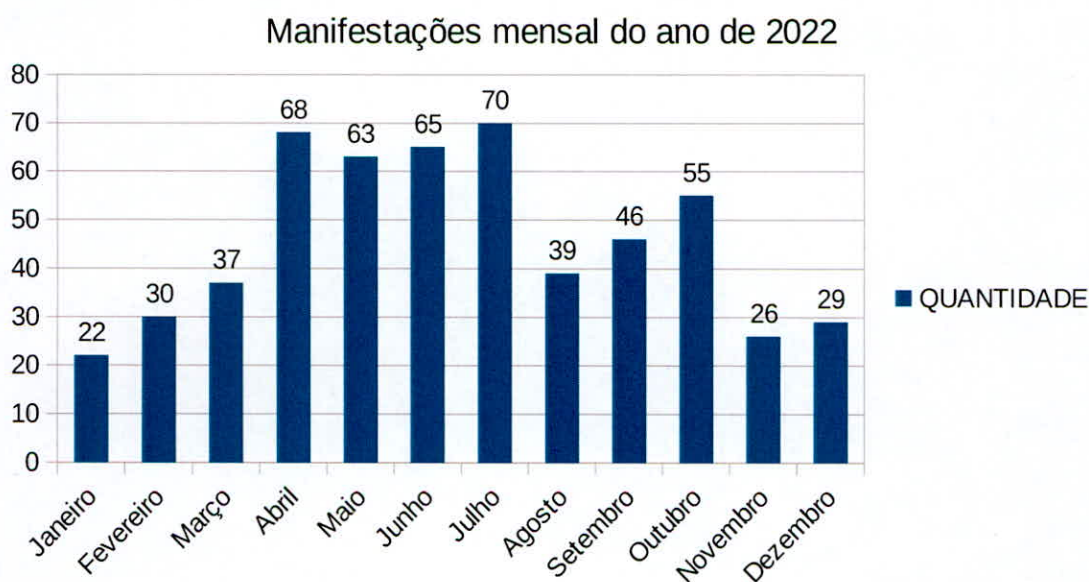
Constatamos que no ano de 2020 foi registrado o maior número de manifestações do quadriênio 2019 a 2022, ou seja, 605 manifestações, conforme demonstramos no gráfico a seguir:



31.1. Neste item, apresentamos o quantitativo de manifestações mensal do ano de 2022, conforme relatórios disponibilizados no Ceará Transparente.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES - MENSAL	
ANO-2021	390
ANO- 2022	550
MÊS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
JAN	22
FEV	30
MARÇO	37
ABR	68
MAI	63
JUN	65
JUL	70
AGO	39
SET.	46
OUT	55
NOV	26
DEZ	29
TOTAL	550

Nos meses de abril, junho, julho e outubro registramos um número significativo de manifestações, nos outros meses registramos algumas oscilações. Conforme gráfico a seguir:



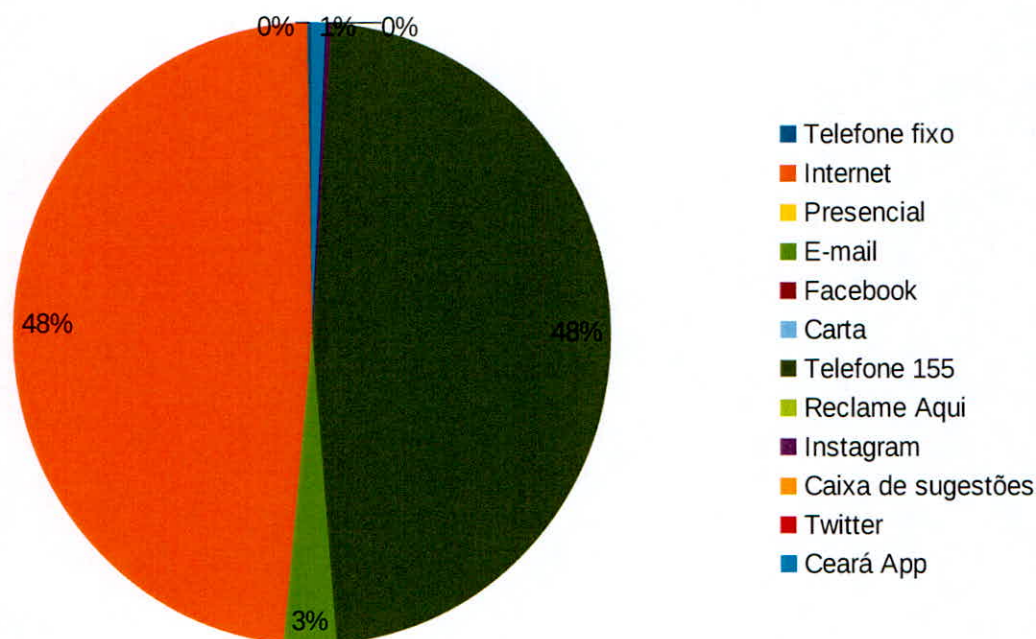
3.2 - Manifestações por Meio de Entrada

O Sistema Estadual de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº33.485/2020, o qual institui os meios de recebimento das manifestações de ouvidoria referentes ao Poder Executivo Estadual, os quais são: telefone 155, telefone fixo, internet, presencial, e-mail, facebook, carta, reclame aqui, instagran, caixa de sugestões, twitter, Ceará App.

O meio de entrada mais utilizado pelos manifestantes no ano de 2022 foi o telefone 155, ficando em segundo lugar a internet., conforme tabela abaixo:

Na tabela a seguir demonstramos o quantitativo de manifestações por meio de entrada – fazendo um comparativo do ano 2021 com 2022.

MEIO DE ENTRADA	2021	2022	Variação
Telefone fixo	1	0	00,0%
Internet	188	256	
Presencial	0	0	
E-mail	11	18	
Facebook	0	1	
Carta	0	0	
Telefone 155	186	271	
Reclame Aqui	0	1	
Instagram	1	0	
Caixa de sugestões	0	0	
Twitter	0	0	
Ceará App	3	3	00,0%
Total	390	550	29,00%



3.3 - Manifestação por tipo

A Ouvidoria é o elo colaborador do governo, meio pelo qual são, também, apontadas fragilidades nos serviços públicos prestados a população. A Ouvidoria permite a administração pública identificar os pontos frágeis de sua atuação e corrigi-los, estabelecendo prioridades, incentivando a prática da responsabilização.

Ressaltamos que, há certas dificuldades em todo processo, contudo tem garantido o sucesso no exercício da cidadania para a administração pública e a sociedade.

Em nossa análise, verificamos que os tipos de manifestações mais demandadas foram reclamação, e em seguida solicitação de serviços. Comparando os tipos de manifestações constatamos que reclamação e solicitação alcançaram 91,45% do total das manifestações do ano 2022, e o restante 8,55%, o que demonstra a participação do cidadão na administração do órgão.



Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações por tipo:

Tipo de Manifestação	Quantitativo	Percentual %
Reclamação	277	50,36%
Denúncia	16	2,91%
Elogio	15	2,73%
Sugestão	16	2,91%
Solicitação	226	41,09%
Total	550	

3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto/Subassunto

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

Solicitação - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias - Manutenção de Rodovias/Restauração de trechos com 147 manifestações.

Reclamação - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias -Manutenção de Rodovias/Restauração de trechos com 132 manifestações.

Sugestão - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias com 05 manifestações

Elogio - Elogio ao servidor público/colaborador com 10 manifestações.

Denúncia - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias – Irregularidade em obras com 05 manifestações.

Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações por tipo, assuntos/subassunto.

Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	MAU ATENDIMENTO	SOP	1	0,18%
Reclamação	ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	SOP	1	0,18%
Reclamação	AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	AVALIAÇÃO FINANCEIRA	SOP	2	0,36%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	AGRESSÃO VERBAL	SOP	1	0,18%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	SOP	3	0,55%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE FUNÇÃO	SOP	2	0,36%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	SOP	1	0,18%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	SOP	3	0,55%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	SOP	1	0,18%
Reclamação	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	PENDÊNCIAS DE PROCESSOS DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	SOP	1	0,18%
Reclamação	CUIDADO COM OS ANIMAIS	RECOLHIMENTO	SOP	1	0,18%
Reclamação	DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	PROJETOS/ORÇAMENTOS DE OBRAS	SOP	1	0,18%
Reclamação	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	FISCALIZAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	3	0,55%
Reclamação	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	SOP	14	2,55%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA DE OBRAS	SOP	1	0,18%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	4	0,73%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	132	24,00%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	SOP	5	0,91%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	SOP	1	0,18%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	QUALIDADE DO MATERIAL/SERVIÇO DA OBRA	SOP	1	0,18%
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	SOP	1	0,18%



Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	SOP	3	0,55%
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA	SOP	1	0,18%
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	FALTA DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA	SOP	1	0,18%
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	SOP	3	0,55%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	SOP	6	1,09%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	SOP	3	0,55%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	SOP	3	0,55%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	SOP	1	0,18%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	ATRASO NAS OBRAS	SOP	11	2,00%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	DESAPROPRIAÇÕES/INDENIZAÇÕES	SOP	2	0,36%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	FALTA DE FISCALIZAÇÃO	SOP	6	1,09%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	SOP	33	6,00%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA	SOP	2	0,36%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFRAESTRUTURA DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	1	0,18%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	1	0,18%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	OBRAS PARALISADAS	SOP	5	0,91%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA EXECUÇÃO DA OBRA	SOP	2	0,36%



Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	QUALIDADE DO MATERIAL/SERVIÇO DA OBRA	SOP	5	0,91%
Reclamação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		SOP	2	0,36%
Reclamação	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	SOP	1	0,18%
Reclamação	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	SOP	2	0,36%
Reclamação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	SOP	3	0,55%
Denúncia	AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO (PERÍCIA E PRAZOS)	SOP	1	0,18%
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	SOP	2	0,36%
Denúncia	CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	SOP	1	0,18%
Denúncia	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	FISCALIZAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	1	0,18%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	SOP	1	0,18%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	5	0,91%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	3	0,55%
Denúncia	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	SOP	1	0,18%
Denúncia	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	1	0,18%
Elogio	ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO		SOP	1	0,18%
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		SOP	10	1,82%
Elogio	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO		SOP	3	0,55%
Elogio	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	1	0,18%
Sugestão	AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO (PERÍCIA E PRAZOS)	SOP	1	0,18%
Sugestão	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	SOP	3	0,55%



Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Quantidade	Porcentagem
Sugestão	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVIÁRIA	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE AEROPORTOS	SOP	1	0,18%
Sugestão	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVIÁRIA	CONSTRUÇÃO DE AEROPORTOS	SOP	2	0,36%
Sugestão	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	SOP	2	0,36%
Sugestão	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	5	0,91%
Sugestão	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFRAESTRUTURA DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	1	0,18%
Sugestão	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA EXECUÇÃO DA OBRA	SOP	1	0,18%
Solicitação	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS		SOP	1	0,18%
Solicitação	AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	AVALIAÇÃO FINANCEIRA	SOP	2	0,36%
Solicitação	AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO (PERÍCIA E PRAZOS)	SOP	1	0,18%
Solicitação	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	SOP	2	0,36%
Solicitação	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	SOP	1	0,18%
Solicitação	CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	SOP	1	0,18%
Solicitação	CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	SOP	1	0,18%
Solicitação	CUIDADO COM OS ANIMAIS	RECOLHIMENTO	SOP	1	0,18%
Solicitação	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	FISCALIZAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	1	0,18%
Solicitação	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	SOP	1	0,18%



Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Quantidade	Porcentagem
Solicitação	ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	MANUTENÇÃO E RESTAURAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	4	0,73%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROMARÍTIMA	ADMINISTRAÇÃO/EXPLORAÇÃO DE AEROPORTOS REGIONAIS	SOP	2	0,36%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROMARÍTIMA	CONSTRUÇÃO DE AEROPORTOS	SOP	1	0,18%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	SOP	6	1,09%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	SOP	4	0,73%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA DE OBRAS	SOP	1	0,18%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	3	0,55%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	147	26,73%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	SOP	3	0,55%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	SOP	2	0,36%
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	REGISTRO/CONSULTA DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	SOP	2	0,36%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	2	0,36%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	OBRAS PARALISADAS	SOP	1	0,18%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	PROJETO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA	SOP	2	0,36%
Solicitação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		SOP	4	0,73%
Solicitação	PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS		SOP	1	0,18%
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	SOP	3	0,55%



Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Quantidade	Porcentagem
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO	SOP	1	0,18%
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	SOP	2	0,36%
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	SOP	1	0,18%
Solicitação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	SOP	1	0,18%
Solicitação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	SOP	3	0,55%
Solicitação	INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	FRAGILIDADE NO PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO	SOP	1	0,18%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	ATRASO NAS OBRAS	SOP	1	0,18%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	DESAPROPRIAÇÕES/INDENIZAÇÕES	SOP	1	0,18%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	FALTA DE FISCALIZAÇÃO	SOP	5	0,91%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	SOP	6	1,09%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFRAESTRUTURA DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	4	0,73%

Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo geral de manifestações por assuntos.

Assunto	Quantidade	Porcentagem
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	327	59,45%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	94	17,09%
ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	27	4,91%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	17	3,09%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	13	2,36%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	11	2,00%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	10	1,82%
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	7	1,27%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVIÁRIA	6	1,09%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	6	1,09%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	6	1,09%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	4	0,73%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	3	0,55%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3	0,55%
CUIDADO COM OS ANIMAIS	2	0,36%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	2	0,36%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2	0,36%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2	0,36%
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	1	0,18%
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	1	0,18%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1	0,18%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	0,18%
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	1	0,18%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1	0,18%
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1	0,18%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1	0,18%

3.3.2 - Manifestações por Assunto/subassunto

Constatamos que os assuntos/subassuntos mais demandados foram: Manutenção de Rodovias/Restauração de Trechos com 288 manifestações, Obras Públicas (acompanhamento e execução) - impactos causados pelas obras públicas com 40 manifestações.

Nas tabelas abaixo apresentamos o quantitativo geral de manifestações por assuntos e subassunto.

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	288	52,36%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	40	7,27%
ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	18	3,27%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	ATRASO NAS OBRAS	12	2,18%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	12	2,18%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	FALTA DE FISCALIZAÇÃO	11	2,00%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Sem subassunto	10	1,82%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	8	1,45%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	8	1,45%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	7	1,27%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	OBRAS PARALISADAS	6	1,09%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFRAESTRUTURA DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	6	1,09%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	6	1,09%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	6	1,09%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	6	1,09%
ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	FISCALIZAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	5	0,91%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	QUALIDADE DO MATERIAL/SERVIÇO DA OBRA	5	0,91%



Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	5	0,91%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	5	0,91%
ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	MANUTENÇÃO E RESTAURAÇÃO EM OBRAS DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	4	0,73%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IRREGULARIDADES EM OBRAS	4	0,73%
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	AVALIAÇÃO FINANCEIRA	4	0,73%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA EXECUÇÃO DA OBRA	3	0,55%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	DESAPROPRIAÇÕES/INDENIZAÇÕES	3	0,55%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	3	0,55%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVIÁRIA	CONSTRUÇÃO DE AEROPORTOS	3	0,55%
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO (PERÍCIA E PRAZOS)	3	0,55%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem subassunto	3	0,55%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	3	0,55%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	3	0,55%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	3	0,55%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	3	0,55%
CUIDADO COM OS ANIMAIS	RECOLHIMENTO	2	0,36%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	2	0,36%



Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	PROJETO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA	2	0,36%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA	2	0,36%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA DE OBRAS	2	0,36%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVIÁRIA	ADMINISTRAÇÃO/EXPLORAÇÃO DE AEROPORTOS REGIONAIS	2	0,36%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	2	0,36%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	2	0,36%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	REGISTRO/CONSULTA DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	2	0,36%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESVIO DE FUNÇÃO	2	0,36%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	2	0,36%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	INSATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	1	0,18%
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	FRAGILIDADE NO PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO	1	0,18%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	1	0,18%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	QUALIDADE DO MATERIAL/SERVIÇO DA OBRA	1	0,18%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVIÁRIA	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE AEROPORTOS	1	0,18%
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	PROJETOS/ORÇAMENTOS DE OBRAS	1	0,18%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto	1	0,18%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	MAU ATENDIMENTO	1	0,18%

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	Sem subassunto	1	0,18%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	PENDÊNCIAS DE PROCESSOS DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	1	0,18%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	1	0,18%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	Sem subassunto	1	0,18%
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1	0,18%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	1	0,18%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	1	0,18%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO	1	0,18%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA	1	0,18%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	FALTA DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA	1	0,18%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	AGRESSÃO VERBAL	1	0,18%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	1	0,18%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	1	0,18%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	1	0,18%

3.3.3 - Manifestações por Tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	539	98,00%
	11	2,00%

3.4 - Manifestações por Programa Orçamentário

Dentre os programas orçamentários, destacamos o de Infraestrutura e Logística com 442 manifestações representando um percentual de 80,36%. Conforme demonstramos a seguir

Na tabela abaixo apresentamos os programas orçamentários mais demandados no ano de 2022.

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
DESENVOLVIMENTO INTEGRAL DA EDUCAÇÃO SUPERIOR	1	0,18%
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E CONSOLIDADO DO DESTINO TURÍSTICO CEARÁ	2	0,36%
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL ARTICULADA AO ENSINO MÉDIO	1	0,18%
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	24	4,36%
ESPORTE E LAZER PARA A POPULAÇÃO	5	0,91%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	73	13,27%
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	442	80,36%
SEGURANÇA PÚBLICA INTEGRADA COM A SOCIEDADE	2	0,36%

3.4 - Manifestações por Unidades Internas

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

Unidades

-Diretoria de Fiscalização de Obras e Gestão Regional - DIFOR, responsável por coordenar os serviços de fiscalização das obras de construção, manutenção e conservação de rodovias, aeródromos, aeroportos públicos e edificações, realizados pelos Distritos Operacionais, apresentou o maior número de manifestações, ou seja, 146, perfazendo um percentual de 26,55% do total. Em seguida, a Diretoria de Engenharia de Edificações -DIREDE com 52 manifestações, perfazendo o percentual de 9,45%.

Subunidades

Distrito Operacional de Aracoiaba com 55 manifestações, perfazendo um percentual de 10,00%
Distrito Operacional de Itapipoca com 48 manifestações, perfazendo um percentual de 8,73%
Distrito Operacional de Limoeiro do Norte e Distrito Operacional de Santa Quitéria com 30 manifestações cada, perfazendo um percentual de 5,45%, respectivamente.

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

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
SOP	ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA		10	1,82%
SOP	ASSESSORIA JURÍDICA		8	1,45%
SOP	DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO TÉCNICA E OBRAS ESPECIAIS	GERÊNCIA DE ANÁLISE E COMPATIBILIZAÇÃO DE PROJETOS	1	0,18%
SOP	DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO TÉCNICA E OBRAS ESPECIAIS	GERÊNCIA DE IMPACTO AMBIENTAL	1	0,18%
SOP	DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO TÉCNICA E OBRAS ESPECIAIS	GERÊNCIA DE OBRAS ESPECIAIS	2	0,36%
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	52	9,45%
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E AVALIAÇÃO DE IMÓVEIS	8	1,45%
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE RODOVIAS	GERÊNCIA DE OBRAS RODOVIÁRIAS	10	1,82%
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE RODOVIAS	GERÊNCIA RODOVIÁRIA E CONTROLE DE QUALIDADE	9	1,64%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - ARACOIABA	55	10,00%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - CRATEÚS	11	2,00%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - CRATO	28	5,09%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - IGUATU	16	2,91%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - ITAPIPOCA	48	8,73%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - LIMOEIRO DO NORTE	30	5,45%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - QUIXERAMOBIM	11	2,00%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA	146	26,55%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - SANTA QUITÉRIA	30	5,45%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - SOBRAL	25	4,55%

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - TAUÁ	3	0,55%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	1	0,18%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS DE RODOVIAS E AEROPORTOS	2	0,36%
SOP	DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA E AEROPORTUÁRIA	GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DA MALHA VIÁRIA	6	1,09%
SOP	DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA E AEROPORTUÁRIA	GERÊNCIA DE PROGRAMAS E OPERAÇÕES AEROPORTUÁRIAS	8	1,45%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	5	0,91%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS	8	1,45%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	GERÊNCIA INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO	3	0,55%
SOP	DIRETORIA DE PROJETOS DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE PROJETOS DE ARQUITETURA	5	0,91%
SOP	SUPERINTENDÊNCIA	SUPERINTENDÊNCIA ADJUNTA DE EDIFICAÇÕES	4	0,73%
SOP	SUPERINTENDÊNCIA	SUPERINTENDÊNCIA ADJUNTA DE RODOVIAS	4	0,73%

3.5. Manifestações por Município

Neste item, apresentamos o quantitativo de manifestações por município, dentre os quais, destacamos os Municípios com maior número de manifestações:

Fortaleza com 58 manifestações, perfazendo um percentual de 10,55%;

Maracanaú com 17 manifestações, perfazendo um percentual de 3,09%.

Vale salientar que, a Ouvidoria Setorial da SOP alcança todas as regiões do Estado, através das onze Gerências Regionais, situadas nos Municípios de Maranguape, Aracoiaba, Itapipoca, Limoeiro do Norte, Santa Quitéria, Quixeramobim, Sobral, Crateús, Iguatu, Crato e Tauá.



Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações por Município:

Município	Quantidade	Porcentagem
Acarape	3	0,55%
Acaraú	1	0,18%
Alto Santo	2	0,36%
Amontada	1	0,18%
Apuiarés	2	0,36%
Aquiraz	6	1,09%
Aurora	1	0,18%
Barbalha	4	0,73%
Baturité	8	1,45%
Beberibe	3	0,55%
Boa Vista	5	0,91%
Brejo Santo	1	0,18%
Camocim	1	0,18%
Campos Sales	2	0,36%
Canindé	5	0,91%
Caririaçu	2	0,36%
Cariús	1	0,18%
Cascavel	10	1,82%
Catunda	1	0,18%
Caucaia	7	1,27%
Cedro	3	0,55%
Crateús	1	0,18%
Crato	4	0,73%
Eusébio	9	1,64%
Forquilha	1	0,18%
Fortaleza	58	10,55%



Município	Quantidade	Porcentagem
Fortim	3	0,55%
Groaíras	1	0,18%
Ibiapina	1	0,18%
Icó	1	0,18%
Iguatu	2	0,36%
Independência	2	0,36%
Ipu	1	0,18%
Iracema	1	0,18%
Itapipoca	2	0,36%
Jaguaribe	1	0,18%
Jaguaruana	4	0,73%
Jardim	2	0,36%
Juazeiro do Norte	6	1,09%
Lavras da Mangabeira	1	0,18%
Limoeiro do Norte	5	0,91%
Maracanaú	17	3,09%
Maranguape	12	2,18%
Marco	1	0,18%
Meruoca	1	0,18%
Mogi das Cruzes	2	0,36%
Mombaça	2	0,36%
Morada Nova	2	0,36%
Nova Russas	2	0,36%
Orós	1	0,18%
Pacajus	12	2,18%
Pacatuba	7	1,27%
Pacoti	3	0,55%
Paracuru	1	0,18%
Paramoti	2	0,36%
Parnaíba	1	0,18%



Município	Quantidade	Porcentagem
Pentecoste	2	0,36%
Pindoretama	6	1,09%
Piquet Carneiro	1	0,18%
Poranga	1	0,18%
Potengi	1	0,18%
Quixadá	6	1,09%
Quixeramobim	3	0,55%
Russas	1	0,18%
Santana do Cariri	2	0,36%
Santa Quitéria	1	0,18%
São Gonçalo do Amarante	1	0,18%
São João do Jaguaribe	1	0,18%
Sobral	8	1,45%
Tabuleiro do Norte	1	0,18%
Tarrafas	1	0,18%
Tejuçuoca	3	0,55%
Tururu	1	0,18%
Ubajara	3	0,55%
Uruburetama	3	0,55%
Varjota	4	0,73%
Viçosa do Ceará	1	0,18%
Indefinido	257	46,73%
Campina Grande	1	0,18%
Total	550	

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1. Resolubilidade das Manifestações

A resolubilidade das manifestações em 2022 apresentou um percentual significativo, resultado da realização de um plano de ação junto as áreas competentes, no sentido de minimizar os atrasos nas respostas, conseguindo assim finalizar 76,55% das manifestações dentro do prazo. Conforme apresentamos na tabela abaixo.

Tabela de Resolubilidade das manifestações

Resolubilidade das manifestações		
Total de Manifestações finalizadas no prazo	421	76,55%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	129	23,45%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%
Total	550	76,55%

4.2. Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Dentre as ações implementadas, uma delas foi a formação de um mutirão, com toda equipe do Controle Interno e Ouvidoria, para realizar um levantamento de todas as manifestações que encontravam-se com atraso de resposta e tratá-las junto as áreas competentes;

-Igualmente, com o intuito de agilizar e obter resposta em tempo hábil, utilizamos,, os meios a seguir descrito, para cobrar providências as áreas responsáveis: WhatsApp, e-mail e telefone.

4.3 Área Interna, tempo médio de resposta, em dias

Tabela do tempo médio de resposta, por unidade

Órgão	Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
SOP	[SOP] ASCOV - ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	318	7
SOP	[SOP] ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	262	7
SOP	[SOP] ASCOM - ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	1	1
SOP	[SOP] DIAES - DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO TÉCNICA E OBRAS ESPECIAIS	77	12
SOP	[SOP] DIREC - DIRETORIA DE ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	260	52
SOP	[SOP] DIRER - DIRETORIA DE ENGENHARIA DE RODOVIAS	165	24
SOP	[SOP] DIRAE - DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA E AEROPORTUÁRIA	138	37
SOP	[SOP] DIPRO - DIRETORIA DE PROJETOS DE EDIFICAÇÕES	24	9
SOP	[SOP] DIPLA - DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	288	35
SOP	[SOP] DIFOR - DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	49	370
SOP	[SOP] SUPER - SUPERINTENDÊNCIA	206	24

4.4. Neste item, apresentamos a situação geral das manifestações

Constatamos que 100,00% (cem por cento) das manifestações de 2022 foram finalizadas, embora na tabela abaixo, estatisticamente esteja apresentando um percentual de 99,82% .

Tabela da situação

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em preenchimento	0	0,00%
Aguardando confirmação	0	0,00%
Aguardando encaminhamento	0	0,00%
Em atendimento - setorial	0	0,00%
Em atendimento - área interna	0	0,00%
Em validação - setorial	0	0,00%
Em validação - CGE	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	549	99,82%
Invalidado	0	0,00%
Em pedido de invalidação	0	0,00%
Em validação - sub-rede	0	0,00%
Em atendimento - sub-rede	0	0,00%
Total	550	



5. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Ao receber a resposta da manifestação o cidadão (a) é convidado a responder uma Pesquisa de Satisfação, que é disponibilizada no próprio sistema. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento, quando o cidadão concordar em responder. Também poderá ser respondida através do e-mail, quando o cidadão (a) preferir o envio da resposta da manifestação por esse meio.

A tabela a baixo demonstra o índice de satisfação dos usuários da Ouvidoria

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2022 à 31/12/2022		
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)?	3,84	
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,53	
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). Você utilizou o canal: [used_input]	4,26	
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)	3,43	
Média das Notas:	3,76	
Índice de Satisfação:	60,00%	
Expectativa do Cidadão	Resultado	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,02	
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,83	
Índice de Expectativa:	-4,73%	
Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	35	40,23%
Não	28	32,18%
Parcialmente	24	27,59%
Vazias	11	
Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	98	



De acordo com os resultados apresentados na tabela acima, no ano de 2022, os menores índices de satisfação atribuídos pelo cidadão na pesquisa foram referentes à qualidade e ao prazo da resposta das manifestações, ficando com as médias de 3,43 e 3,53, respectivamente.

Essa insatisfação pode estar relacionada o não atendimento às expectativas dos cidadãos no que corresponde à resolução do problema, bem como, com a demora em receber a resposta.

Igualmente, a falta de entendimento do cidadão de que o problema reclamado nem sempre pode ser resolvido imediatamente, pois muitas vezes depende de estudo de viabilidade, planejamento e recursos financeiros.

6 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Manifestações mais reclamadas

As manifestações mais demandadas foram referentes a Manutenção de Rodovias/Restauração de Trechos com 288 manifestações, Obras Públicas (acompanhamento e execução) - impactos causados pelas obras públicas com 40 manifestações.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Quanto aos pontos recorrentes foram em cima das reclamações e solicitações, para recuperação de rodovias.

6.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações

A SOP intensificou a manutenção e restauração de trechos através das Gerências Regionais. Igualmente, intensificou a fiscalização das obras rodoviárias, através da Diretoria de Fiscalização de Obras e Gestão Regional - DIFOR, a fim de melhorar cada vez mais as vias, dando condições aos usuários de melhor trafegabilidade.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da SOP conseguiu no ano de 2022, com um trabalho realizado junto as Diretorias e Gerências, conscientizá-los da importância desse canal de ouvidoria como instrumento de melhoras dos serviços prestados pelo órgão à sociedade. Também conseguiu respostas em tempo hábil e finalizar todas as manifestações que encontravam-se com atraso nas respostas, como também finalizar as que estavam dentro do prazo.

8 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Toda equipe da Ouvidoria Setorial da SOP esteve presente em todos os eventos que envolveu o assunto Ouvidoria. No ano de 2022 participou de todas as reuniões da Rede de Fomento e Oficinas de Trabalhos relacionadas ao Sistema de Ouvidoria, realizadas pela CGE, que aconteceram de forma virtual, com o intuito de melhorar cada vez mais os serviços prestados ao cidadão.

9- BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria tem tentado estabelecer um bom relacionamento com os diversos setores da SOP, inclusive com as Gerências Regionais, com o intuito de conseguir um maior comprometimento e melhor trato as manifestações de Ouvidoria, a fim de agilizar o retorno ao cidadão e dessa forma conquistar a credibilidade e comprometimento do seu papel de mediador entre o cidadão e a Instituição. Para tanto, realizamos diversas reuniões com gerentes, diretores e colaboradores das diversas unidades do órgão.

Também, conseguimos formar uma força tarefa envolvendo todos os servidores do Controle Interno e Ouvidoria, com o intuito de tratar, junto as áreas competentes, todas as manifestações que encontravam-se com atraso de resposta.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022 a Ouvidoria da SOP teve uma atuação significativa, realizando um trabalho intenso junto as Áreas responsáveis, a fim de finalizar todas as manifestações que encontravam-se com atraso de resposta e, obter respostas em tempo hábil, de forma a atender satisfatoriamente ao cidadão.

11 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Sugerimos que no ano de 2023 haja um maior envolvimento de todos, gerentes colaboradores, diretores e superintendentes, para que possamos criar procedimentos que venham melhorar o trato às manifestações de ouvidoria, como também todo trabalho desenvolvido pela Setorial da SOP.

Recomendamos às Diretorias e Gerências criar ações efetivas no trato as manifestações de ouvidoria, principalmente em respondê-las adequadamente e em tempo hábil, respeitando o prazo previsto no artigo 23 do Decreto 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

Recomendamos às Diretorias e Gerências criar procedimentos para tratamento e apuração das denúncias apresentadas pelo cidadão através das manifestações, a fim de mitigar as possíveis fragilidades nos serviços prestados pelo órgão.

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

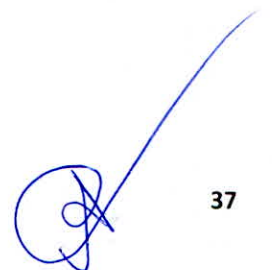
A Política de Ouvidoria do Estado visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito ao cidadão à transparência dos serviços prestados pelo poder executivo estadual.

A Ouvidoria é o principal canal de comunicação entre a sociedade e o governo. É direito do cidadão (a) manifestar-se, participar e fiscalizar o poder executivo, através do Sistema de Ouvidoria, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Em análise minuciosa, observamos que o alto índice de manifestação do cidadão em busca de respostas quanto aos serviços prestados por esta Instituição, não caracteriza eminentemente prestação de serviços deficitários ou ineficientes, de outra feita, representa um maior anseio da população em resguardar seus direitos de acesso à informação, de reclamar, solicitar, denunciar e elogiar, através dos disponibilizados canais de atendimento de Ouvidoria.

Em suma, esta Superintendência entende que o nível de satisfação em atendimento dos usuários dos serviços da Ouvidoria, em percentual de 60,00% (sessenta por cento), representa um resultado ainda não muito satisfatório, portanto a Setorial da SOP tem desenvolvido um trabalho, junto as áreas competentes, com o intuito de atender tempestivamente e satisfatoriamente os anseios dos cidadãos (ãs).

Igualmente, a Ouvidoria Setorial da SOP, vem atuando de forma clara, transparente e objetiva na emissão de respostas. No exercício de 2022 atuou com esforços para melhor atender às manifestações de ouvidoria (reclamação, solicitação, denúncia, sugestão e elogios), enviadas pela sociedade cearense, através dos diversos meios de comunicação disponibilizados, tais como: telefone 155, internet, presencial, telefone fixo, e-mail, caixa de sugestões, facebook, reclame aqui, instagram ou twitter.





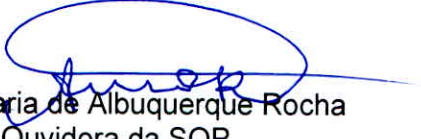
Também, vem executando suas atividades articulando, junto às áreas competentes, ações efetivas com o intuito de melhorar o trato às demandas de ouvidoria, principalmente de respondê-las em tempo hábil, respeitando o prazo previsto no Artigo 23 do Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, como também, respondê-las de forma adequada, que atenda satisfatoriamente à solicitação do cidadão.

Portanto, vale ressaltar que, no ano de 2022 o desempenho da Ouvidoria Setorial da SOP foi bastante significativo, resultando na finalização de todas as manifestações que encontravam-se com atraso de resposta como também as que ainda estavam dentro do prazo.

Nestes Termos, agradecemos o empenho da Ouvidoria Setorial da SOP, que vem reafirmando o seu compromisso em seu papel de mediador, representando a instituição nas respostas às demandas dos cidadãos, ao tempo em que atesto ter tomado conhecimento e acato as sugestões e recomendações apresentadas.



Francisco Quintino Vieira Neto
Superintendente



Adília Maria de Albuquerque Rocha
Ouvidora da SOP

