



RELATÓRIO DE GESTÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

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

Celso Lelis Borges Carneiro Superintendente Adjunto de Edificações

ÓRGÃO DE ASSESSORAMENTO:

Mayana Freitas
Assessora Jurídica

Jóslên Herbster Assessora
de Comunicação

Camila Passos
Diretora de Planejamento e Gestão

Walter Batista de Santana Filho
Assessor de Controle Interno e
Ouvidoria

EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

Adília Maria de Albuquerque Rocha
Ouvidora



INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Superintendência de Obras Públicas - SOP, referentes ao Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, no período de janeiro a dezembro de 2022.

A Ouvidoria Setorial executa suas atividades com fundamento legal na Lei de Acesso à Informação – LAI, nº 12.527/2012, promulgada em 18 de novembro de 2011 e a Lei Estadual nº 15.175/2012, 16 de maio de 2012, que define regras específicas para implementação do disposto na Lei Federal, e o Decreto nº 31.199/2013, que dispõe sobre a organização e funcionamento dos Comitês Setoriais de Acesso a Informação, e dos serviços prestados ao Cidadão, pelo Poder Executivo do Estado do Ceará.

O cidadão tem acesso às informações por meio de consultas diretamente à Plataforma Ceará Transparente e demais sítios institucionais na internet e, poderá também solicitar qualquer outra informação por meio da Central de Atendimento Telefônico 155 (ligação gratuita), canal de entrada mais utilizado pelo cidadão, diretamente na Plataforma Ceará Transparente, disponível na internet (www.cearatransparente.ce.gov.br, www.transparencia.ce.gov.br e www.acessoainformacao.ce.gov.br), por e-mail (ouvidoria@cge.ce.gov.br).

No exercício 2022, o desempenho da SOP no que se refere ao atendimento às demandas dos solicitantes de informações, apresentou um melhor desempenho nos resultados no SIC, considerando que a designação de três servidores para compor o quadro da Ouvidoria possibilitou imprimir maior agilidade e resolutividade às manifestações e solicitação de informações. As respostas aos protocolos estavam bastante acumulados em 2021, bem como apresentavam um significativo atraso, dificuldade essa que foi sanada no decorrer do exercício de 2022.




1. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de solicitações de informações, referente ao período de janeiro a dezembro de 2022, bem como o quantitativo de protocolos registrados pela central 155, pela CSAI, encaminhados aos CSAI, finalizados e reabertos.

Quantitativo de Solicitações	Total
Número de protocolos registrados pela central 155	51
Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI:	22
Número de protocolos registrados pelo CSAI:	47
Protocolos finalizados pela central:	29
Protocolos finalizados pelo CSAI:	68
Solicitações reabertas:	5
Tempo médio de resposta :	30 / 39
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual:	98



1.1 ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Terminamos 2022 com 73 manifestações finalizadas, em atendimento na área interna.

Situação	Quantidade	Percentual
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	73	98,65%
Invalidado	0	0,00%
Recurso	1	1,35%
Em pedido de invalidação	0	0,00%
Em validação - sub-rede	0	0,00%
Em atendimento	0	0,00%
Total	74	-





1.2 RELATÓRIO DE CLASSIFICAÇÃO DA RESPOSTA / DEMANDA

Situação	Quantidade	Percentagem
Sem Classificação	1	1,35%
Sistema Legado	0	0,00%
Atendido (informação pessoal)	71	95,95%
Não Atendido (solicitação não especificada de forma clara)	1	1,35%
Não Atendido (informação inexistente)	1	1,35%
Total	74	



2. MEIOS DE ENTRADA

Na tabela abaixo demonstram-se os meios mais utilizados pelo cidadão para fazer sua solicitação. A Internet se sobressai como ferramenta principal de entrada das manifestações / solicitações, meio pelo qual recebemos 49 manifestações, equivalentes a 66,22% do total. Em segundo lugar a Central no telefone 155 com 24 manifestações, que equivalem a 32,48% do total de manifestações.

Relatório por Meio de Entrada		
Descrição	Quantidade	Percentual %
Telefone	0	0%
Internet	49	66,22%
Presencial	0	0%
E-mail	0	0%
Facebook	0	0%
Carta	0	0%
Telefone 155	24	32,48%
Reclame aqui	0	0%
Consumidor.gov.br	0	0%
Instagran	0	0%
Governo Itinerante	0	0%
Caixa de Sugestões	0	0%
Sistema Legado	0	0%
Twitter	0	0%
Ceará App	0	0%
What App	0	0%
Google Ferramentas	0	0%
Atendimento Virtual	0	0%
Cidadão On Line – Chat	0	0%
Cidadão On Line – Telegran	0	0%
Total	74	-

3. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Na tabela abaixo demonstram-se os assuntos e subassuntos mais demandados no exercício de 2022. Os assuntos mais demandados foram relativos ao Departamento de Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias com 37 protocolos registrados, representando 50,00% do total. Em seguida foram os assuntos relacionados ao Departamento de Arquitetura e Engenharia com 13 protocolos registrados, representando 17,56% do total e Obras Públicas (Acompanhamento e Execução) com 05 protocolos registrados, representando 6,76% do total de solicitações de informações.

Assunto	Quantidade	Percentual
Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias	37	50,00%
Departamento de Arquitetura e Engenharia	13	17,56%
Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	5	6,76%
Avaliação de Predios / Terrenos para fins Diversos (Desapropriação e Alienação)	3	4,05%
Informação sobre Legislações Estaduais	2	2,70%
Convênios e Instrumentos Congêneres	2	2,70%
Processo Licitatório	2	2,70%
Orientações sobre Prestação dos Serviços dos Órgãos Estaduais	2	2,70%
Coronavírus (Covid 19)	1	1,35%
Engenharia e Operação da Infraestrutura Aeroviária	1	1,35%
Tramitação do Processo Administrativo	1	1,35%
Problemas em Contratos e Convênios	1	1,35%
Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	1	1,35%
Emprego / Estagio	1	1,35%
Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	1	1,35%



3.1. SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Na tabela abaixo demonstra-se os subassuntos mais demandados do exercício de 2022, no qual destacam-se: Manutenção de Rodovias / Restauração de Trechos representando 21,62% do total; Análise de Projetos de Engenharia representando 10,81% do total; Gerência de Obras de Edificações representando 9,46%.

Assunto	Subassunto	Quant.	Perc.
Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias	Manutenção de Rodovias / Restauração de Trechos	16	21,62%
Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias	Análise do Projeto de Engenharia	8	10,81%
Engenharia de Edificações	Gerência de Obras de Edificação	7	9,46%
Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias	Informações sobre Execução Físico-Financeira de Obras	4	5,41%
Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovia	Construção de Rodovias	3	4,05%
Departamento de Arquitetura e Engenharia	Projetos / Orçamentos de Obras	3	4,05%
Engenharia de Edificações	Fiscalização de Obras de Edificações Públicas	2	2,70%
Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	Informações sobre Execução Físico-Financeira	2	2,70%
Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	Desapropriação / Indenizações	2	2,70%
Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias	Procedimentos e para Uso e Ocupação da Faixa de Domínio	2	2,70%
Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias	Plano Rodoviário do Estado	2	2,70%
Avaliação de Predios / Terrenos para fins Diversos (Desapropriação e Alienação)	Laudo de Avaliação	2	2,70%
Informação sobre Legislações Estaduais	Sem subassunto	2	2,70%
Convênios e Instrumentos Congêneres	Andamento de Contratos e Convênios	2	2,70%
Processo Licitatório	Informações sobre Licitação	2	2,70%
Orientações sobre Prestação dos Serviços dos Órgãos Estaduais	Sem subassunto	2	2,70%
Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias	Irregularidades em Obras	1	1,35
Engenharia de Edificações	Manutenção e Restauração em Obras de Edificações Públicas	1	1,35
Coronavírus (Covid 19)	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	1	1,35





Obras Públicas (Acompanhamento e Execução)	Procedimentos Técnicos para Execução da Obra	1	1,35
Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias	Programa Ceará Ponta a Ponta	1	1,35
Engenharia e Operação de Infraestrutura Aeroviária	Características Técnicas de Aeroportos	1	1,35
Avaliação de Predios / Terrenos para fins Diversos (Desapropriação e Alienação)	Avaliação Financeira	1	1,35
Tramitação do Processo Administrativo	Processos Diversos	1	1,35
Publicação de Trabalhos Científicos / Acadêmicos	Sem subassunto	1	1,35
Problemas em Contratos e Convênios	Obras Atrasadas	1	1,35
Insatisfação com os Serviços prestados pelo Órgão	Formalidades e Burocracias	1	1,35
Emprego / Estágio	Orientações e Procedimentos para Estágios	1	1,35
Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	Cumprimento de Mandato Judicial	1	1,35



4. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Conforme a tabela abaixo constata-se que o tempo médio de resposta às solicitações está acima do limite estabelecido, apesar das cobranças efetuadas através de e-mail, ligações e reuniões com gestores.

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média / Dias	Total
Central + CSAI	30	98
CSAI	43	69

4.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR ÁREAS

Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
SUPER - Superintendência	12	1
ASJUR – Assessoria Jurídica	21	2
DIREDE - Diretoria de Engenharia de Edificações	59	10
DIRER – Diretoria de Engenharia de Rodovias	79	13
DIREAE – Diretoria de Infraestrutura Rodoviária e Aeroportuária	19	6
DIPRO – Diretoria de Projetos de Edificações	16	2
DIPLA – Diretoria de Planejamento e Gestão	12	6
DIFOR – Diretoria de Fiscalização de Obras e Gestão Regional	34	24
GEPRO – Gerência Rodoviária e Controle de Qualidade	8	1
GEFIN – Gerência Financeira	0	1

4.2. PERCENTAGEM DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS NO PRAZO

Percentagem de Solicitações Atendidas no Prazo	
Central + CSAI:	71,84%
Central:	28,16%
CSAI:	43,69%
Total de solicitações registradas	103
Total de solicitações finalizadas	103

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao receber a resposta da manifestação o cidadão (a) é convidado a responder uma Pesquisa de Satisfação, que é disponibilizada na plataforma do próprio sistema. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento, quando o cidadão concordar em responder. Essa pesquisa também poderá ser respondida através do e-mail, quando o cidadão (a) preferir o envio da resposta da manifestação por esse meio.

Na tabela abaixo apresentamos o relatório médio de pesquisas por questão.

Constatamos que o percentual de participação dos cidadãos (as), na " Pesquisa de Satisfação", ainda é baixo, necessitando de um trabalho mais intenso junto ao cidadão para convencê-los da importância de sua participação.

RELATÓRIO DE MEDIA DE PESQUISA POR QUESTÃO	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,33
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,17
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).	3,67
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 impos	3,5
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,92
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,42
Total de pesquisas respondidas	10



6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS COM INTUITO DE ATENDER AS ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES APONTADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020.

Com o intuito de implementar as orientações apontadas no Relatório de Desempenho da Gestão 2020, esta Ouvidoria Setorial criou ações, com objetivo de melhorar o trato às informações prestadas ao cidadão, as quais foram:

Orientação 3 - Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2022 ficou abaixo da média estadual.

-Solicitamos oficialmente ao Superintendente, providências junto às Diretoria e Gerências, no sentido de criar ações efetivas no trato às demandas de ouvidoria, principalmente em respondê-las em tempo hábil, a fim de respeitar o prazo previsto na legislação vigente;

Orientação 4 - Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual;

-Todos os colaboradores da Setorial participaram de oficinas de qualidade das respostas, ministrada pela CGE, a fim de melhorar os textos informativos, para que a informação que se quer transmitir chegue ao cidadão de forma clara e objetiva.

Orientação 5 - Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 12.527/2011, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), a possibilidade de registro de solicitações de informação por meio eletrônico” a partir do próprio sítio institucional do órgão ou entidade, na “página inicial” ou no “Banner de Acesso.

- Quanto a divulgação de registro de solicitações de informação por meio eletrônico”, no site institucional, a Ouvidoria Setorial tomará as devidas providências no decorrer de 2022.



Orientação 6 – Formalizar / Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

Com o objetivo de Formalizar / Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, o Senhor Superintendente da SOP instituiu Comissão para formalizar o referido Comitê, através da Portaria nº 1485/2021, de 07 de dezembro de 2021, publicada no Diário Oficial do Estado do dia 14/12/2021.

7. DIFICULDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

A dificuldade enfrentada para implantação da LAI, foi sobretudo em decorrência das dificuldades administrativas ocasionadas no funcionamento das atividades da Administração pública, por conta da falta de servidores lotados no setor.

7.1. BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

Os benefícios são visíveis tanto pelo novo Sistema do PORTAL DA TRANSPARÊNCIA como pelas manifestações que a SOP vem recebendo. Maior participação dos cidadãos no exercício dos seus direitos de acesso às informações públicas, maior visibilidade do órgão e entendimento da missão da instituição pela sociedade.

8. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.

As narrativas mais demandadas são de construção de estradas e a manutenção, bem com projetos e construção de arquitetura. Ambas se encontram na Transparência Ativa.

Com relação a construção e manutenção de estradas a SOP intensificou a fiscalização das obras através da Diretoria de Fiscalização de obras e Gestão Regional – DIFOR.

Quanto aos projetos de arquitetura, construção, manutenção e pavimentação das rodovias estaduais, a SOP disponibiliza no site www.sop.ce.gov.br e no Portal da Transparência todas as informações da obra no momento em que é dada a Ordem de Serviço.



9. PROPOSTA DE MELHORIA

- Identificação das principais solicitações e indicação de divulgação em transparência ativa, a fim de serem implementadas;
- Parceria com as áreas administrativas e finalísticas para atualização constante das informações postadas no site institucional da SOP, favorecendo amplitude nas informações a serem acessadas pelos cidadãos;
- Parceria com as Assessorias de Comunicação - ASCOM e Tecnologia da Informação - TI, objetivando melhorias na apresentação visual e também facilitar o acesso, limitando a quantidade de cliques até a informação principal;
- Reuniões virtuais periódicas para compartilhamento das informações, a fim de melhorar a comunicação e transparência, favorecendo, inclusive a diminuição no tempo médio de respostas ao cidadão.

10. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Não identificamos qualquer documento, como sigiloso, até a presente data.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

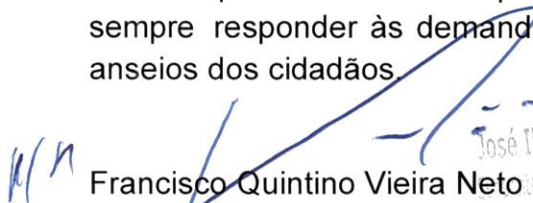
Entendemos que a Ouvidoria foi criada como espaço de fortalecimento da cidadania, e é um importante canal de comunicação entre o Cidadão (a) e o Governo constituindo também um meio de controle da sociedade sobre os serviços prestados pelas instituições públicas. Seu objetivo principal é acolher demandas, dar respostas, induzir mudanças e melhoria na execução dos serviços públicos prestados à sociedade, através do Sistema de Informação ao Cidadão -SIC e do Sistema de Ouvidoria -SOU.

O Sistema SIC tem como fundamento legal a Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, LAI - Lei de Acesso à Informação, que regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, direito este já garantido pela constituição Federal de 1988, dando a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo em geral, que deverão ser prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja e imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Portanto, a Ouvidoria Setorial da SOP vem executando suas atividades buscando, 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 na legislação vigente. Igualmente, respondê-las de forma adequada, que atenda satisfatoriamente à solicitação do cidadão.

Com o objetivo de melhorar cada vez mais os serviços de Informação ao Cidadão -SIC e, formalizar atualizar e estruturar o Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, o Senhor Superintendente da SOP instituiu Comissão para formalizar o referido Comitê, através da Portaria nº 1485/2021, de 07 de dezembro de 2021, publicada no Diário Oficial do Estado do dia 14/12/2021.

Agradecemos o empenho da Ouvidoria Setorial da SOP, que vem reafirmando o seu compromisso em seu papel de mediador, representando a instituição, buscando sempre responder às demandas de forma clara e objetiva, com o intuito de atender os anseios dos cidadãos.


Francisco Quintino Vieira Neto
Superintendente da Sop


Adília Maria de Albuquerque Rocha

Ouvidora da SOP