SOP-CE
SUPERINTENDÊNCIA
DE OBRAS PÚBLICAS

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2021

Ouvidoria do Ceará

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

SOP-CE
SUPERINTENDÊNCIA
DE OBRAS PÚBLICAS

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades

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

Jóslen 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

Maria do Socorro Maia Freire
Articuladora

Lúcia de Fátima Alves Fonteles
Colaboradora

Helena Maria de Sousa Lima
Servidora

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 2021, 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.

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 n° 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 comporta em 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 até 2025, 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.

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, solicitar, esclarecimentos dos atos praticados pelos gestores públicos, como garantia dos seus direitos e como forte e eficiente espaço de exercício da cidadania. A Ouvidoria Setorial executa suas atividades com fundamento legal na seguinte legislação: Lei 13.460/217 e Decreto nº 33.485/2020.

Instituído pelo decreto n°. 30.474/2011, o Ceará Transparente é uma ferramenta informatizada desenvolvida para otimizar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão. 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 na manifestação.

No âmbito da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado editou alguns normativos, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017, estabelecendo objetivos, princípios e diretrizes para realização das atividades de ouvidoria, os quais são:

Decreto 33.485/2020 – de 21 de fevereiro de 2020 – Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria;

Instrução Normativa nº 01/2020 , regulamenta o Decreto Estadual nº 33.485/2017

Portaria n° 97/2020, disciplina os critérios e procedimentos da avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais.

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), facebook, instagram (sop_ceara) e através do aplicativo Obras do Ceará.

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.

1.1 - PERÍODO DO RELATÓRIO

O presente relatório é referente ao período de 01/01/2021 a 31/12/2021, no qual apresentamos as diversas manifestações registradas no exercício de 2021, através do Sistema de Ouvidoria -SOU.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE apresentou, através do relatório de Gestão de Ouvidoria, as seguintes recomendações a ser adotada e implementada pela Setorial da SOP.

Recomendação 01 – Criar procedimentos internos e plano de ação para o devido cumprimento de 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 expressivo número de manifestações de Ouvidoria com atraso de resposta.

A Ouvidoria Setorial da SOP criou ações com o objetivo de atender de forma eficaz o cumprimento dos prazos de respostas das manifestações de ouvidoria. Dentre as ações, informamos que foram realizadas reuniões com o Superintendente, Diretores e Gerentes com o intuito de sensibilizá-los sobre a importância da Ouvidoria, tanto para o Cidadão como para a Instituição. Solicitamos ao Superintendente, verbalmente e oficialmente, 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.

Recomendação 03 – Elaborar o Relatório de Gestão de Ouvidoria e entregar para a CGE, conforme dever do ouvidor previsto no inciso VIII, Art. 27 do Decreto Estadual nº 33.485/2020, no prazo de 40 dias, após encerramento do exercício, conforme inciso I, Art. 5º, da Instrução Normativa CGE 01/2020.

Com o objetivo de atender ao prazo previsto na referida legislação, a ouvidoria iniciou os trabalhos de construção do relatório de gestão ainda em dezembro de 2021, relatando as informações extraídas através das manifestações apresentadas pelo cidadão. Infelizmente não foi possível a entrega do referido relatório no prazo estipulado, em razão de ter ocorrido situações de força maior, que impediram a equipe responsável de concluí-lo em tempo hábil. Contudo, a equipe da Ouvidoria Setorial da SOP está articulando um Plano de Ação para mitigar em 2022 esta fragilidade relacionada a conclusão e entrega do Relatório de Gestão de Ouvidoria.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 - Total de Manifestações do Período

Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações mensal. Nos meses de fevereiro, março, maio e junho tivemos um número significante de manifestações, nos meses seguintes registramos algumas oscilações. Contudo, registramos um total de 390 (trezentos e noventa) manifestações no exercício de 2021.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	
ANO-2020	618
ANO- 2021	390
MÊS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
JAN	30
FEV	41
MARÇO	33
ABR	30
MAI	42
JUN	45
JUL	36
AGO	35
SET.	25
OUT	27
NOV	15
DEZ	13
TOTAL	**390**

Dados extraídos na data de 08/02/2021

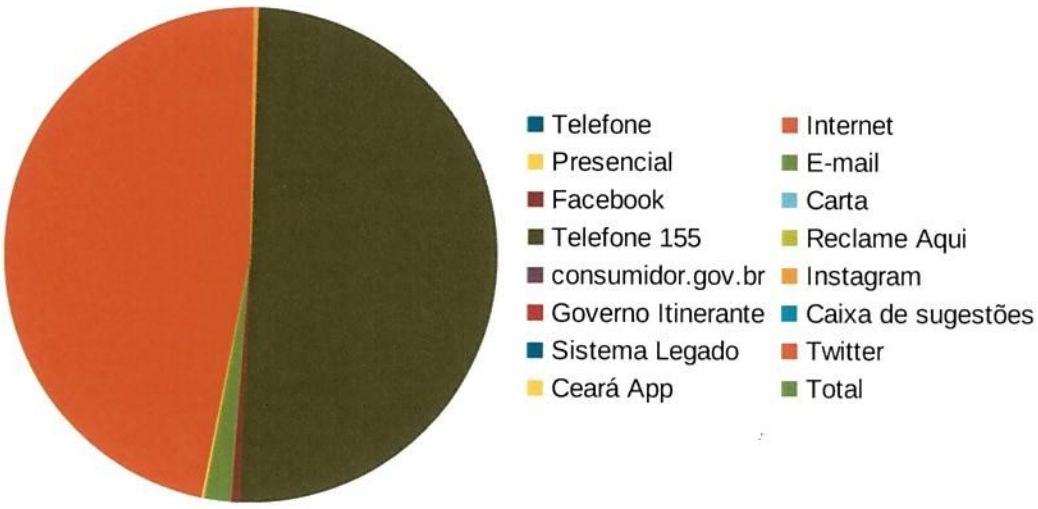
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÃO MENSAL
700
600
500
400
300
200
100
0
618
390
30
41
33
30
42
45
36
35
25
27
15
13
390
Ano 2020
Ano 2021
MÊS
Jan.
Fev.
Março
Abril
Maio
Junho
Julho
Agosto
Setembro
Outubro
Novembro
Dezembro
TOTAL

3.2 - Manifestações por Meio de Entrada

O meio de entrada mais utilizado pelos manifestantes foi a internet, ficando em segundo lugar o telefone 155, isso demostra o uso bastante relevante do Sistema Ceará Transparente, pela sociedade.

RELATÓRIO POR MEIO DE ENTRADA	2020	2021	Variação
Telefone	0	1	0,00%
Internet	291	188	-100,00%
Presencial	1	0	18700,00%
E-mail	11	11	3,00%
Facebook	3	0	267,00%
Carta	0	0	0,00%
Telefone 155	312	186	-100,00%
Reclame Aqui	0	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0	0,00%
Instagram	2	1	-100,00%
Governo Itinerante	0	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0	0,00%
Sistema Legado	0	0	0,00%
Twitter	1	0	-100,00%
Ceará App	0	3	0,00%
Total	0	390	0,00%

Dados extraídos na data de 08/02/2021



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 de estrangulamento da sua atuação e corrigi-los, estabelecendo prioridades, incentivando a prática da responsabilização. Sabemos que há dificuldades, contudo obtivemos sucesso no processo da garantia do exercício da cidadania para a administração pública e a sociedade. Realizada uma análise, foi constatado que os tipos de manifestações mais reincidentes foram reclamação e em seguida solicitação de serviços. Comparando os tipos de manifestação constatamos que reclamação e solicitação alcançaram 89,79% das manifestações e o restante 10,21%, o que demonstra a participação do cidadão na administração do órgão.

3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

Demonstramos a seguir os tipos de manifestações mais demandados, os quais foram:

Reclamação com188 manifestações, solicitação com 163 manifestações, denúncia 31manifestações e elogio com 06 manifestações, sugestão 03 manifestações. Igualmente, constatamos que dentre os tipos de manifestação os assuntos mais demandados foram:

Solicitação - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias com 89 manifestações;

Reclamação - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias com 85 manifestações;

Sugestão - Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias com 02 manifestações;

Denúncia – Coronavírus com 06 manifestações;

Elogio – Serviços prestados pelo órgão 04 manifestações.

Constatamos também que dentre os tipo e assuntos demandados prevalece as solicitações e reclamações com os seguintes percentuais, por tipo: solicitação com 22,76% das manifestações e reclamação com 21,74% das manifestações.

Tipo	Assunto	Subassunto	Órgão	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA MEIO AMBIENTE	SOP	1	0,26%
Reclamação	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	SOP	2	0,51%
Reclamação	AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	AVALIAÇÃO FINANCEIRA	SOP	1	0,26%
Reclamação	AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO (PERÍCIA E PRAZOS)	SOP	2	0,51%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	SOP	3	0,77%
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	SOP	1	0,26%
Reclamação	CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	SOP	2	0,51%
Reclamação	CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	SOP	2	0,51%
Reclamação	DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	LAUDOS/RELATÓRIOS TÉCNICOS	SOP	2	0,51%
Reclamação	DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	PROJETOS/ORÇAMENTOS DE OBRAS	SOP	7	1,79%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	SOP	1	0,26%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	SOP	3	0,77%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	12	3,07%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	85	21,74%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	SOP	6	1,53%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PLANO RODOVIÁRIO DO ESTADO	SOP	1	0,26%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	SOP	2	0,51%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROGRAMA CEARÁ PONTA A PONTA	SOP	1	0,26%
Reclamação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	QUALIDADE DO MATERIAL/SERVIÇO DA OBRA	SOP	2	0,51%
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	SOP	5	1,28%
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO	SOP	2	0,51%
Reclamação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	SOP	1	0,26%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	SOP	1	0,26%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	SOP	4	1,02%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	SOP	2	0,51%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	SOP	3	0,77%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	ATRASO NAS OBRAS	SOP	2	0,51%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	FALTA DE FISCALIZAÇÃO	SOP	6	1,53%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	SOP	7	1,79%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFRAESTRUTURA DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	2	0,51%
Reclamação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	OBRAS PARALISADAS	SOP	7	1,79%
Reclamação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		SOP	2	0,51%
Reclamação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	SOP	4	1,02%
Reclamação	TRANSGRESSÃO ÉTICA - INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	CONIVENTE COM ERRO OU INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	SOP	1	0,26%

Dados extraídos na data de 08/02/2021

Denúncia	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	APROPRIAÇÃO INDÉBITA	SOP	1	0,26%
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	RECEBIMENTO INDEVIDO DE REMUNERAÇÃO(HORAS EXTRAS, DIÁRIAS, GRATIFICAÇÃO, ETC)	SOP	1	0,26%
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	SOP	1	0,26%
Denúncia	CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)		SOP	1	0,26%
Denúncia	CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	SOP	6	1,53%
Denúncia	DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	PROJETOS/ORÇAMENTOS DE OBRAS	SOP	2	0,51%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	SOP	2	0,51%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	5	1,28%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	2	0,51%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	SOP	1	0,26%
Denúncia	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	SOP	4	1,02%
Denúncia	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	SOP	1	0,26%
Denúncia	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	1	0,26%
Denúncia	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	SOP	1	0,26%
Denúncia	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	SOP	1	0,26%
Denúncia	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	SOP	1	0,26%

Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR		SOP	1	0,26%
Elogio	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO		SOP	4	1,02%
Elogio	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	1	0,26%

Sugestão	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	SOP	1	0,26%
Sugestão	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	2	0,51%

Solicitação	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	APROPRIAÇÃO INDÉBITA	SOP	1	0,26%
Solicitação	ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	SOP	1	0,26%
Solicitação	AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	LAUDO DE AVALIAÇÃO	SOP	1	0,26%
Solicitação	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	SOP	1	0,26%
Solicitação	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	MONITORAMENTO	SOP	1	0,26%
Solicitação	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	PENDÊNCIAS DE PROCESSOS DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	SOP	1	0,26%
Solicitação	DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	LAUDOS/RELATÓRIOS TÉCNICOS	SOP	2	0,51%
Solicitação	DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	PROJETOS/ORÇAMENTOS DE OBRAS	SOP	8	2,05%
Solicitação	ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		SOP	1	0,26%

Dados extraídos na data de 08/02/2021

Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	SOP	2	0,51%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	SOP	3	0,77%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	9	2,30%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	SOP	89	22,76 %
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	SOP	6	1,53%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PLANO RODOVIÁRIO DO ESTADO	SOP	1	0,26%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	SOP	5	1,28%
Solicitação	ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROGRAMA CEARÁ PONTA A PONTA	SOP	2	0,51%
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	SOP	1	0,26%
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA	SOP	1	0,26%
Solicitação	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO	SOP	2	0,51%
Solicitação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	SOP	2	0,51%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	DESAPROPRIAÇÕES/INDENIZAÇÕES	SOP	1	0,26%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	FALTA DE FISCALIZAÇÃO	SOP	1	0,26%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	SOP	1	0,26%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA	SOP	2	0,51%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFRAESTRUTURA DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	SOP	2	0,51%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IRREGULARIDADES EM OBRAS	SOP	2	0,51%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	OBRAS PARALISADAS	SOP	2	0,51%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	PROJETO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA	SOP	2	0,51%
Solicitação	OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	VISTORIA/PERÍCIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÕES	SOP	1	0,26%
Solicitação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		SOP	2	0,51%
Solicitação	SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	EMISSÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	SOP	1	0,26%
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	SOP	1	0,26%
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	SOP	3	0,77%
Solicitação	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	SOP	1	0,26%

Dados extraídos na data de 08/02/2021

3.3.2 - Manifestações por Assunto/Sub - Assunto

Constatamos que as demandas do tipo reclamações, relacionadas a operação de infraestrutura de rodovias – manutenção de rodovias/restauração de trechos se sobressai com 179 reclamações, em seguida irregularidade em obras com 26 manifestações.

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	179	45,78%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	26	6,65%
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	PROJETOS/ORÇAMENTOS DE OBRAS	17	4,35%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	13	3,32%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	11	2,81%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	OBRAS PARALISADAS	9	2,30%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	8	2,05%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IMPACTOS CAUSADOS PELAS OBRAS PÚBLICAS	8	2,05%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	1,79%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	7	1,79%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	6	1,53%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	6	1,53%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	6	1,53%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	6	1,53%
Sem assunto	Sem subassunto	4	1,02%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFRAESTRUTURA DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	4	1,02%
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	LAUDOS/RELATÓRIOS TÉCNICOS	4	1,02%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem subassunto	4	1,02%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	4	1,02%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO	4	1,02%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	IRREGULARIDADES EM OBRAS	3	0,77%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROGRAMA CEARÁ PONTA A PONTA	3	0,77%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	3	0,77%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	3	0,77%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	3	0,77%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	2	0,51%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	PROJETO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA	2	0,51%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA	2	0,51%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	ATRASO NAS OBRAS	2	0,51%

Dados extraídos na data de 08/02/2021

ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	QUALIDADE DO MATERIAL/SERVIÇO DA OBRA	2	0,51%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PLANO RODOVIÁRIO DO ESTADO	2	0,51%
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO (PERÍCIA E PRAZOS)	2	0,51%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	2	0,51%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PENSÃO	2	0,51%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	2	0,51%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	APROPRIAÇÃO INDÉBITA	2	0,51%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	1	0,26%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	VISTORIA/PERÍCIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÕES	1	0,26%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	DESAPROPRIAÇÕES/INDENIZAÇÕES	1	0,26%
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	LAUDO DE AVALIAÇÃO	1	0,26%
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	AVALIAÇÃO FINANCEIRA	1	0,26%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Sem subassunto	1	0,26%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	PENDÊNCIAS DE PROCESSOS DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	1	0,26%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	MONITORAMENTO	1	0,26%
TRANSGRESSÃO ÉTICA - INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	CONIVENTE COM ERRO OU INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,26%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	EMISSÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	1	0,26%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1	0,26%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	1	0,26%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	1	0,26%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	1	0,26%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	1	0,26%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	ENCAMINHAMENTO DE RESPOSTA	1	0,26%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	1	0,26%
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	Sem subassunto	1	0,26%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	RECEBIMENTO INDEVIDO DE REMUNERAÇÃO(HORAS EXTRAS, DIÁRIAS, GRATIFICAÇÃO, ETC)	1	0,26%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	1	0,26%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	CRIME CONTRA MEIO AMBIENTE	1	0,26%

Dados extraídos na data de 08/02/2021

3.3.3 - Manifestações por Tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	3	0,77%
	388	99,23%

3.4 - Manifestações por Programa Orçamentário

Dentre os programas orçamentários, destacamos o de Infraestrutura e Logística com 296 manifestações representando um percentual de quase 75,70%.

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
DESENVOLVIMENTO INTEGRAL DA EDUCAÇÃO SUPERIOR	1	0,26%
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL ARTICULADA AO ENSINO MÉDIO	1	0,26%
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	11	2,81%
ESPORTE E LAZER PARA A POPULAÇÃO	3	0,77%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	71	18,16%
INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA	296	75,70%
PROMOÇÃO DA REQUALIFICAÇÃO URBANA	4	1,02%
	4	1,02%
TOTAL	**391**	

Dados extraídos na data de 08/02/2021

3.5 - Manifestações por Unidades Internas

Neste item, a tabela abaixo demonstra que, dentre as Unidades Internas a Diretoria de Fiscalização de Obras e Gestão Regional - DIFOR, responsável por coordenar os serviços de Fiscalização para construção, manutenção e conservação de rodovias, aeródromos, aeroportos públicos e edificações realizados pelos Distritos Operacionais, absorveu o maior número de manifestações, ou seja, 108, em seguida a Diretoria de Engenharia de Edificações -DIRED com 41 manifestações e a Diretoria de Planejamento e Gestão com 20 manifestações.

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcent.
SOP	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO		1	0,26%
SOP	ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA		2	0,51%
SOP	ASSESSORIA JURÍDICA		3	0,77%
SOP	DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO TÉCNICA E OBRAS ESPECIAIS	GERÊNCIA DE GESTÃO DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	2	0,51%
SOP	DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO TÉCNICA E OBRAS ESPECIAIS	GERÊNCIA DE IMPACTO AMBIENTAL	2	0,51%
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE OBRAS DE EDIFICAÇÕES	39	9,97%

Dados extraídos na data de 08/02/2021

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcent.
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E AVALIAÇÃO DE IMÓVEIS	2	0,51%
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE RODOVIAS	GERÊNCIA DE OBRAS RODOVIÁRIAS	12	3,07%
SOP	DIRETORIA DE ENGENHARIA DE RODOVIAS	GERÊNCIA RODOVIÁRIA E CONTROLE DE QUALIDADE	9	2,30%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - ARACOIABA	33	8,44%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - CRATEÚS	10	2,56%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - CRATO	29	7,42%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - IGUATU	15	3,84%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - ITAPIPOCA	26	6,65%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - LIMOEIRO DO NORTE	9	2,30%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - QUIXERAMOBIM	3	0,77%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA	108	27,62%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - SANTA QUITÉRIA	15	3,84%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - SOBRAL	14	3,58%
SOP	DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	GERÊNCIA DE DISTRITO OPERACIONAL - TAUÁ	4	1,02%
SOP	DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA E AEROPORTUÁRIA	GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO DA MALHA VIÁRIA	15	3,84%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	2	0,51%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS	20	5,12%
SOP	DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	GERÊNCIA FINANCEIRA	1	0,26%
SOP	DIRETORIA DE PROJETOS DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE PROJETOS COMPLEMENTARES	3	0,77%
SOP	DIRETORIA DE PROJETOS DE EDIFICAÇÕES	GERÊNCIA DE PROJETOS DE ARQUITETURA	6	1,53%
SOP	SUPERINTENDÊNCIA	SUPERINTENDÊNCIA ADJUNTA DE RODOVIAS	1	0,26%
SOP			4	1,02%
SOP	SUPERINTENDÊNCIA	SUPERINTENDÊNCIA ADJUNTA DE EDIFICAÇÕES	1	0,26%

Dados extraídos na data de 08/02/2021

3.7 — Manifestações por Município

Neste item, a tabela abaixo, apresenta o quantitativo de manifestações por município, dentre os quais, destaca os Municípios com maior número de manifestações:
Fortaleza com 41, Maranguape com 13 e Canindé com 08. Vale salientar que a Ouvidoria alcança todas as regiões do Estado, através das onze Gerências Regionais da SOP.

Município	Quantidade	Porcentagem
Acopiara	4	1,02%
Aquiraz	5	1,28%
Aracoiaba	3	0,77%
Aurora	1	0,26%
Barbalha	2	0,51%
Barro	2	0,51%
Baturité	2	0,51%
Beberibe	4	1,02%
Belo Horizonte	1	0,26%
Brejo Santo	1	0,26%
Campina Grande	1	0,26%
Canindé	8	2,05%
Capistrano	1	0,26%
Cariré	3	0,77%
Caririaçu	2	0,51%
Cascavel	7	1,79%
Caucaia	4	1,02%
Chorozinho	1	0,26%
Crato	3	0,77%
Croatá	1	0,26%
Eusébio	3	0,77%
Farias Brito	1	0,26%

Dados extraídos na data de 08/02/2021

Município	Quantidade	Porcentagem
Fortaleza	41	10,49%
Fortim	4	1,02%
Granja	1	0,26%
Guaiúba	2	0,51%
Hidrolândia	1	0,26%
Icapuí	1	0,26%
Icó	1	0,26%
Iguatu	4	1,02%
Independência	3	0,77%
Itapipoca	2	0,51%
Itatira	3	0,77%
Jardim	7	1,79%
Juazeiro do Norte	7	1,79%
Limoeiro do Norte	4	1,02%
Maracanaú	6	1,53%
Maranguape	13	3,32%
Marco	1	0,26%
Martinópole	1	0,26%
Missão Velha	2	0,51%
Mulungu	1	0,26%
Natal	2	0,51%
Nova Russas	1	0,26%
Palhano	1	0,26%
Palmácia	1	0,26%
Paracuru	2	0,51%
Parambu	1	0,26%
Piquet Carneiro	1	0,26%

Dados extraídos na data de 08/02/2021

Município	Quantidade	Porcentagem
Poranga	1	0,26%
Quiterianópolis	1	0,26%
Quixadá	5	1,28%
Quixeramobim	1	0,26%
Redenção	1	0,26%
Saboeiro	1	0,26%
Santana do Acaraú	2	0,51%
Santana do Cariri	1	0,26%
São Bernardo do Campo	1	0,26%
São Gonçalo do Amarante	4	1,02%
Senador Pompeu	1	0,26%
Sobral	4	1,02%
Tarrafas	2	0,51%
Tejuçuoca	1	0,26%
Trairi	5	1,28%
Ubajara	2	0,51%
Varjota	1	0,26%
Várzea Alegre	1	0,26%
Indefinido	180	46,04%
Acaraú	1	0,26%
Ibaretama	1	0,26%
Total	391	

Dados extraídos na data de 08/02/2021

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1. Resolubilidade das Manifestações

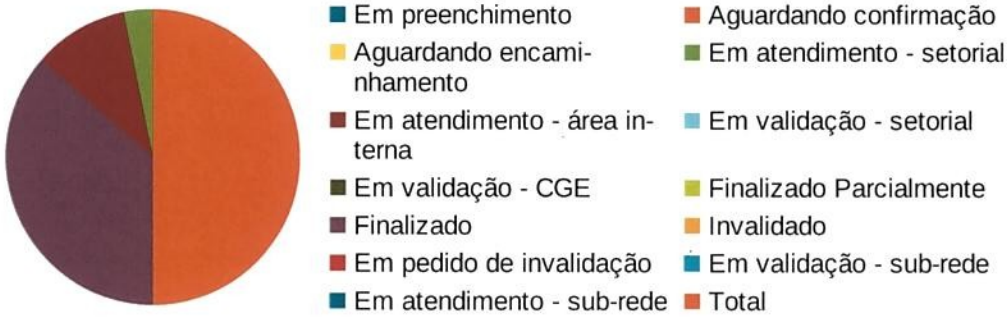
A resolubilidade das manifestações em 2021 tem um resultado de um período totalmente atípico, em razão de dificuldades ocasionadas no funcionamento das atividades da administração pública, causado pela pandemia do coronavírus. Contudo, foi realizado um plano de ação junto as áreas no sentido de minimizar os atrasos, conseguindo assim finalizar mais de 42,46% das manifestações, conforme tabela a seguir:

Relatório de Resolubilidade		
Total de Manifestações finalizadas no prazo	166	42,46%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	114	29,16%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	111	28,39%
Total	391	42,46%

4.2 . Apresentamos neste item a situação geral das manifestações

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em preenchimento	0	0,00%
Aguardando confirmação	0	0,00%
Aguardando encaminhamento	0	0,00%
Em atendimento - setorial	25	6,39%
Em atendimento - área interna	82	20,97%
Em validação - setorial	0	0,00%
Em validação - CGE	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	284	72,63%
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	391	

Dados extraídos na data de 08/02/2021



4.2.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria realizou várias reuniões com as Diretorias e Gerências, solicitando providências no sentido de criar ações mais eficaz no trato as manifestações de ouvidoria, principalmente em respondê-las em tempo hábil, a fim de atender a legislação vigente.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

No exercício de 2021, apesar de todas as dificuldades enfrentadas para conseguir respostas em tempo hábil, a Ouvidoria conseguiu aumentar o número de manifestações respondidas no prazo.

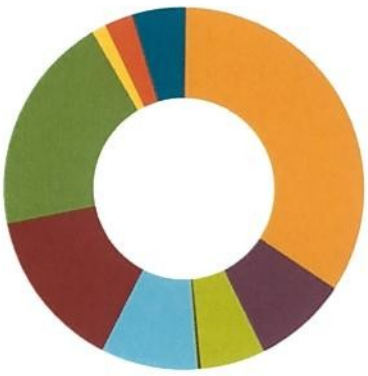
Relatório de Resolubilidade		
Total de Manifestações finalizadas no prazo	166	42,46%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	114	29,16%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	111	28,39%
Total	391	42,46%

Dados extraídos na data de 08/02/2021

4.1.2 – Área Interna, tempo médio de resposta, em dias

Órgão	Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
SOP	[SOP] ASCOV - ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	19	2
SOP	[SOP] ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	10	4
SOP	[SOP] DIAES - DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO TÉCNICA E OBRAS ESPECIAIS	5	3
SOP	[SOP] DIRED - DIRETORIA DE ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	77	26
SOP	[SOP] DIRER - DIRETORIA DE ENGENHARIA DE RODOVIAS	56	19
SOP	[SOP] DIRAE - DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA E AEROPORTUÁRIA	34	10
SOP	[SOP] DIPRO - DIRETORIA DE PROJETOS DE EDIFICAÇÕES	1	4
SOP	[SOP] DIPLA - DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	23	11
SOP	[SOP] DIFOR - DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	33	181
SOP	[SOP] SUPER - SUPERINTENDÊNCIA	133	4

Dados extraídos na data de 08/02/2021



4.2. 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

Relatório de média por questão	
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)?	3,83%
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,87%
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]	4,63%
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)	3,67%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4%
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4%
Índice de Resolutividade	
Sim	8
Não	8
Parcialmente	12
Total de pesquisas respondidas	28

Dados extraídos na data de 08/02/2021

5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações reclamadas foram em relação a Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodoviárias/ manutenção e restauração de trechos, com a principal causa de rodovias danificadas. Em seguida, o Departamento de Arquitetura e Engenharia, tendo como causa a demora na realização e conclusão da obra.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

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

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

A SOP intensificou a manutenção e restauração de trechos, 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.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria conseguiu, com um trabalho realizado junto as Diretorias e Gerências, conscientizá-los da importância da ouvidoria como instrumento de melhoras dos serviços prestados pelo órgão. Também conseguiu respostas às manifestações de forma mais eficiente e em tempo mais rápido.

7 - 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 2021 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.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria tem tentado estabelecer um bom relacionamento com os diversos setores da SOP, como Diretorias e 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 a realização de uma palestra sobre a Atuação da Ouvidoria Setorial da SOP no Âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, ministrada pela CGE, que teve uma participação significante dos servidores. Referida palestra impactou em todos uma melhor conscientização da importância dos trabalhos de ouvidoria para a instituição e para a Sociedade.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que 2021 foi um ano atípico, com muitas dificuldades ocasionadas pela pandemia do coronavírus, que tem atingido o mundo todo, causando consequência em diversos setores inclusive no serviço público, a Ouvidoria da SOP teve uma atuação significativa compartilhado com os setores responsáveis, para que todos tomassem conhecimento das demandas recebidas pela Ouvidoria, e da importância de tratá-las em conformidade com a legislação vigente, respondendo em tempo hábil e de forma que atenda satisfatoriamente ao cidadão.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Sugerimos que no ano de 2022 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.

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Politica 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 Superintendência, não caracteriza eminentemente prestação de serviços deficitários ou ineficientes, de outa 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 3,83% (três vírgula oitenta e três por cento), representa um resultado ainda não muito satisfatório, reflexo de um ano atípico, por conta das dificuldades administrativas e burocráticas ocasionadas no funcionamento das atividades da administração pública, por influência da pandemia do coronavírus, que repercute no mundo inteiro. Contudo, consciente da repercussão da situação a Ouvidoria Setorial, responsável pelo monitoramento e atendimento às demandas de acesso à informação, criou estratégias para que o atendimento ao cidadão não fosse prejudicado.

Ressaltamos que, a Ouvidoria Setorial da SOP, vem atuando de forma clara, transparente e objetiva na emissão de respostas. No exercício de 2021 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. Igualmente, 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.

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 pela Ouvidoria Setorial desta SOP.

José Ilo de Oliveira Santiago
Superintendente Adjunto de Rodovias da SOP

Adília Maria de Albuquerque Rocha
Ouvidora da SOP