



**RELATÓRIO DE
GESTÃO DO SISTEMA
DE INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO - SIC
ANO 2021**

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

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

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 2021.

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.ceartransparente.ce.gov.br, www.transparencia.ce.gov.br e www.acessoainformacao.ce.gov.br), por meio das redes sociais Twitter (@cgeceara), Facebook (@cgeceara) e Instagram (@cgeceara), por e-mail (ouvidoria@cge.ce.gov.br).

Em 2021 tivemos um ano com resultado atípico, sobretudo em decorrência de dificuldades enfrentadas, ocasionadas no funcionamento das atividades administrativas do órgão, influenciadas, ainda, pela pandemia do coronavírus.

1. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

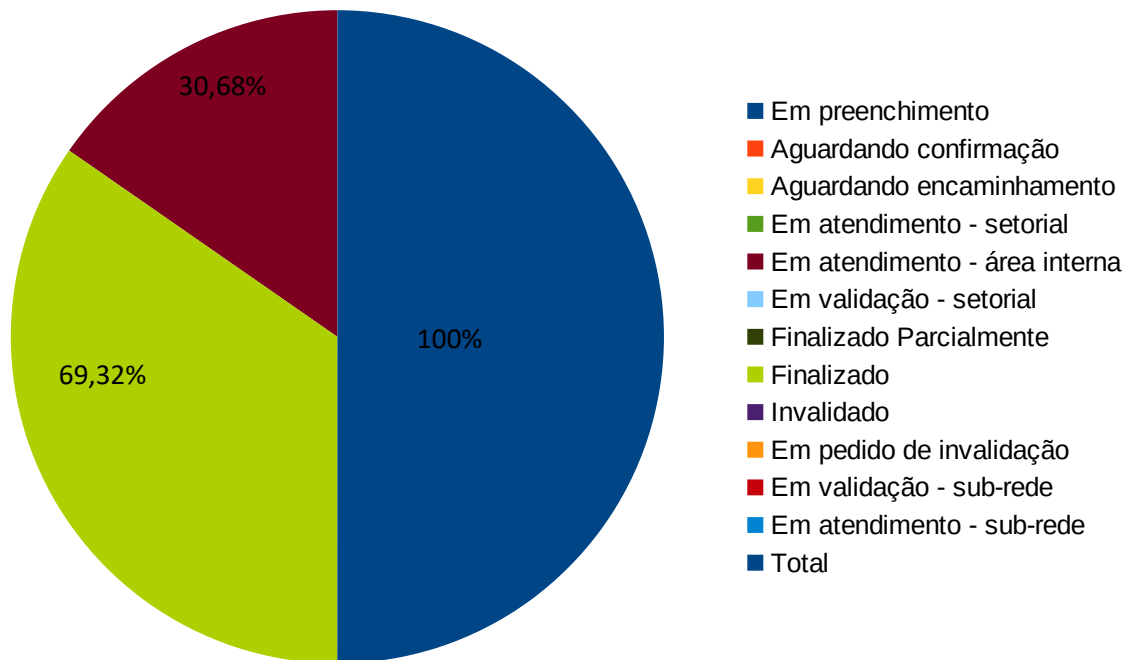
Na tabela a baixo apresentamos o quantitativo de solicitações de informações, referente ao período de janeiro a dezembro de 2021, igualmente o quantitativo de protocolos registrados pela central 155, pela CSAI, encaminhados aos CSAI, finalizados e reabertos.

QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÕES REFERENTE AO PERÍODO DE 01/01/2021 à 31/12/2021 23:59
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 113
Número de protocolos registrados pela central 155: 64
Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI: 32
Número de protocolos registrados pelo CSAI: 49
Protocolos finalizados pela central: 32
Protocolos finalizados pelo CSAI: 54
Solicitações reabertas: 7
Tempo médio para responder: 56 dias

1.1 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Terminamos 2021 com 61 manifestações finalizadas, 27 em atendimento na área interna.

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	27	30,68%
Em validação - setorial	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	61	69,32%
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	88	

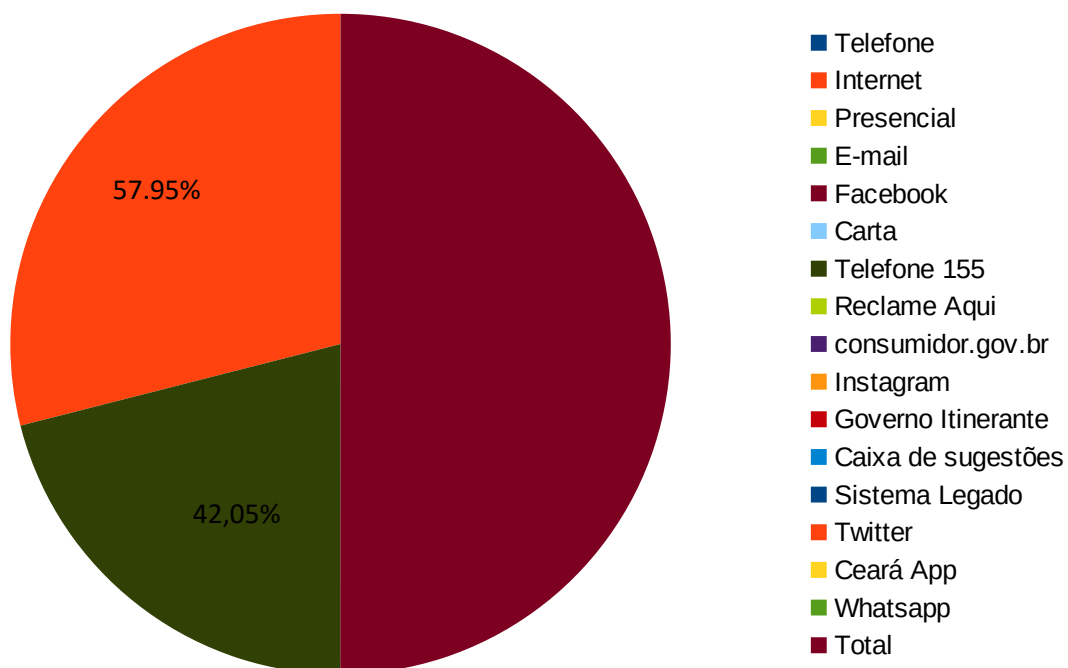


02. MEIOS DE ENTRADA

Na tabela abaixo demonstramos os meios mais utilizados pelo cidadão para fazer sua solicitação. A internet sobressai, como ferramenta principal de entrada das manifestações/solicitações, meio pelo qual recebemos 51 manifestações, equivalente a 57,95% do total, em segundo lugar o telefone 155 com 37 manifestações, que equivale a 42,05% do total de manifestações

RELATÓRIO POR MEIO DE ENTRADA		
Telefone	0	0,00%
Internet	51	57,95%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	37	42,05%

RELATÓRIO POR MEIO DE ENTRADA		
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Total	88	



03. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Na tabela abaixo demonstramos os assuntos e subassuntos mais demandados do exercício de 2021. Os assuntos mais demandados foram relativos ao Departamento de Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias com 43 protocolos registrados, representando 48,86% do total, em seguida foram os assuntos relacionados ao Departamento de Arquitetura e Engenharia com 14 protocolos registrados, representando 15,91% do total, e obras públicas (acompanhamento e execução) com 06 protocolos registrados, representando 6,82% do total de solicitações de informações.

Assunto	Quantidade	Porcentagem
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	43	48,86%
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	14	15,91%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	6	6,82%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	4	4,55%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	4	4,55%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROVIÁRIA	3	3,41%
AValiação DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E ALIENAÇÃO)	3	3,41%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3	3,41%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	3	3,41%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	1	1,14%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1	1,14%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	1,14%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	1,14%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	1,14%

03.1. SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Na tabela abaixo demonstramos os subassuntos mais demandados do exercício de 2021, os quais foram: Manutenção de Rodovias/Restauração de Trechos representando 17,05% do total; Projetos/orçamento de obras representando 14,77% do total; Análise de Projeto de Engenharia representando 7,95%.

Assunto	Subassunto	Quant.	Porc.
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MANUTENÇÃO DE RODOVIAS/RESTAURAÇÃO DE TRECHOS	15	17,05%
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	PROJETOS/ORÇAMENTOS DE OBRAS	13	14,77%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	ANÁLISE DO PROJETO DE ENGENHARIA	7	7,95%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROGRAMA CEARÁ PONTA A PONTA	5	5,68%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	CONSTRUÇÃO DE RODOVIAS	5	5,68%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	3	3,41%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS/CLASSIFICADOS	3	3,41%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA EXECUÇÃO DA OBRA	2	2,27%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFRAESTRUTURA DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS	2	2,27%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PROCEDIMENTOS PARA USO E OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO	2	2,27%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	PLANO RODOVIÁRIO DO ESTADO	2	2,27%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	MOBILIDADE URBANA E ACESSIBILIDADE NAS RODOVIAS	2	2,27%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	IRREGULARIDADES EM OBRAS	2	2,27%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA DE OBRAS	2	2,27%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROMARÍTIMA	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE AEROPORTOS	2	2,27%
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E	AVALIAÇÃO FINANCEIRA	2	2,27%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	2	2,27%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	PROJETO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA	1	1,14%
OBRAS PÚBLICAS (ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE EXECUÇÃO FÍSICA/FINANCEIRA	1	1,14%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE RODOVIAS	QUALIDADE DO MATERIAL/SERVIÇO DA OBRA	1	1,14%
ENGENHARIA E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA AEROMARÍTIMA	TARIFAS AEROPORTUÁRIAS	1	1,14%
DEPARTAMENTO DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	LAUDOS/RELATÓRIOS TÉCNICOS	1	1,14%
AVALIAÇÃO DE PRÉDIOS/TERRENOS PARA FINS DIVERSOS (DESAPROPRIAÇÃO E	LAUDO DE AVALIAÇÃO	1	1,14%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	PENDÊNCIAS DE PROCESSOS DE CONVÊNIOS E CONGÊNERES	1	1,14%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	MONITORAMENTO	1	1,14%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	EMISSÃO DE EXTRATO DE PAGAMENTO	1	1,14%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	Sem subassunto	1	1,14%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1	1,14%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	INSTALAÇÕES DA UNIDADE (SALUBRIDADE, SINALIZAÇÃO, ACESSIBILI	1	1,14%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	1	1,14%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1	1,14%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	1	1,14%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	INFORMAÇÕES	1	1,14%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	1	1,14%

04. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Constatamos que o tempo médio de resposta está muito alto, a pesar das cobranças realizadas através de e-mail, ligações e reuniões com gestores.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DO SISTEMA		
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	56 dias	87
CSAI	89 dias	55

04.1. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR ÁREAS

Órgão	Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
DER	[DER] DIRER - DIRETORIA DE ENGENHARIA RODOVIÁRIA	919	1
SOP	[SOP] ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	299	1
SOP	[SOP] DIAES - DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO TÉCNICA E OBRAS ESPECIAIS	1	2
SOP	[SOP] DIREC - DIRETORIA DE ENGENHARIA DE EDIFICAÇÕES	64	11
SOP	[SOP] DIRER - DIRETORIA DE ENGENHARIA DE RODOVIAS	6	10
SOP	[SOP] DIRAE - DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA RODOVIÁRIA E AEROPORTUÁRIA	60	5
SOP	[SOP] DIPRO - DIRETORIA DE PROJETOS DE EDIFICAÇÕES	2	1
SOP	[SOP] DIPLA - DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	153	6
SOP	[SOP] DIFOR - DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E GESTÃO REGIONAL	91	23

4.2. PORCENTAGEM DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS NO PRAZO

PORCENTAGEM DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS NO PRAZO	
Total de solicitações registradas	120
Total de solicitações finalizadas	92
Central + CSAI:	61,96%
Central:	34,78%
CSAI:	27,17%

05. 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 média 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 imposição)	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 2020 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.

07. DIFICULDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LAI

A dificuldade enfrentada para implantação da LAI, foi sobre tudo em decorrência das dificuldades administrativas ocasionadas no funcionamento das atividades da Administração pública, por cota da pandemia do coronavírus.

07.1. 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.

08. 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.

09. 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 melhoras 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, é 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.

Ilo Santiago de Oliveira
Superintendente Adjunto de Rodovias

Adília Maria de Albuquerque Rocha
Ouvidora da SOP

