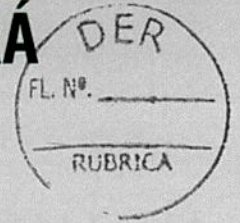




RELATÓRIO SOU
2017 - 2018
JANEIRO 2019



GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ
Camilo Sobreira de Santana



VICE-GOVERNADORA DO ESTADO DO CEARÁ
Maria Izolda Cela de Arruda Coelho

SECRETÁRIO DA INFRAESTRUTURA
Lucio Ferreira Gomes

SUPERINTENDENTE DO DER
José Sérgio Fontenele de Azevedo

SUPERINTENDENTE ADJUNTO DO DER
Francisco César Pierre Barreto Lima

PROCURADORA JURÍDICA DO DER
Lúcia Maria Cruz Sousa

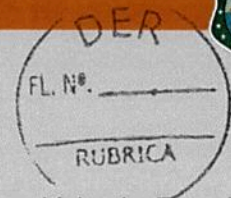
AUDITOR INTERNO DO DER
Walter Batista de Santana Filho

DIRETOR DE ENGENHARIA RODOVIÁRIA DO DER
Francisco Quirino Rodrigues Ponte

DIRETOR DE MANUTENÇÃO RODOVIÁRIA DO DER
Raimundo Osci Pinheiro Holanda

DIRETOR DE PLANEJAMENTO DO DER
Joaquim José Facó

DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO DO DER
Renato Pinheiro Nunes



MISSÃO

O DER tem como missão ampliar e manter a infraestrutura rodoviária e aeroviária do Estado do Ceará para a movimentação adequada de pessoas, bens, aeronaves e cargas.

VALORES

Manter o corpo funcional integrado e participativo, trabalhando com eficiência, ética, senso de equipe e respeito;

• Cumprir a missão com profissionalismo e comprometimento com a organização;

Desempenhar as atividades com imparcialidade e transparência, garantindo a integridade do serviço público.

VISÃO DE FUTURO

Ser um órgão rodoviário forte e essencial, renovando e na vanguarda da inovação tecnológica do setor, reconhecido pela sociedade por produtos e serviços de excelência.



ELABORAÇÃO
Adília Maria Rocha



EXPEDIENTE

Direção Superior José Sérgio Fontenele de Azevedo
Ouvidor Adília Maria de Albuquerque Rocha

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do DER com manifestações de reclamação, solicitação de serviço e restauração das Rodovias Estaduais.

O DER conta também com a estrutura aeroportuária, sendo responsável pelos 11(onze) aeroportos regionais, sendo que somente 2(dois) não estão operando no momento, sendo eles: Limoeiro do Norte e Russas. Em todo o Estado o órgão tem sua atuação, distribuídos em 11(onze) Distritos Operacionais, cada um atuando em cerca de 20-25 municípios.

As atividades são mostradas através de números e gráficos onde podem ser visualizadas estatisticamente os resultados de todo o trabalho.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

No relatório do ano de 2018 foi recomendado uma maior participação por parte dos gestores no que se refere a responsabilidade e agilidade nas respostas.

Foi exigido dos Gestores respostas dentro do prazo determinado pelo decreto nº 30.474 artigo nº 7 do dia 29 de março de 2011.

Foi realizado pela Ouvidoria um trabalho de conscientização com os gestores e foi obtido um retorno com respostas dentro do prazo determinado.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

Durante o período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2018, foram registradas 572 manifestações no Sistema de Ouvidoria – SOU/ Ceará Transparente. As manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis, e estes colaboraram com a agilidade das respostas a esta Ouvidoria.

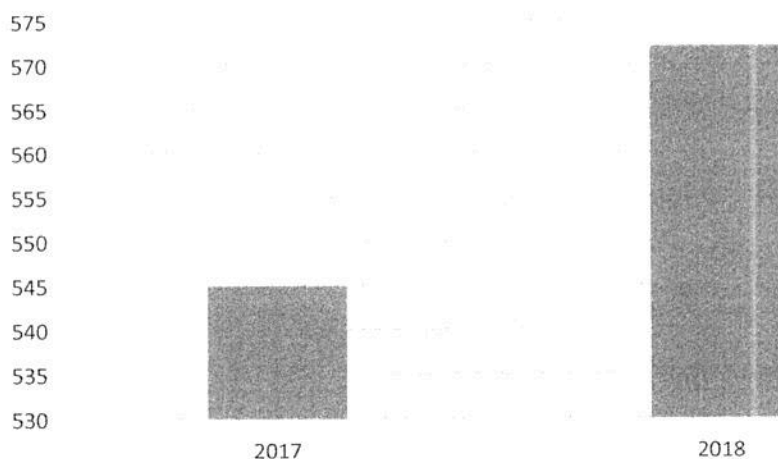
Pelas demandas recebidas, na sua maioria solicitações e reclamações de serviços de obras públicas, uma vez que este é o Órgão responsável pelas rodovias do estado o que afeta a vida de várias comunidades.

Ressaltamos que todas as manifestações recebidas no ano de 2018 foram concluídas e finalizadas perfazendo um total de manifestações.

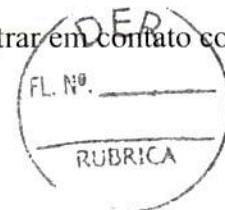
3.1.1 Total de Manifestações do Período: No ano de 2018 foram registradas um total de 572 manifestações e no ano de 2017 um total de 545 manifestações. Considerando que os usuários das rodovias do estado estão mais atentos e exigentes.

2017	2018
545	572

Total de Manifestações do Período



3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada. Meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria.

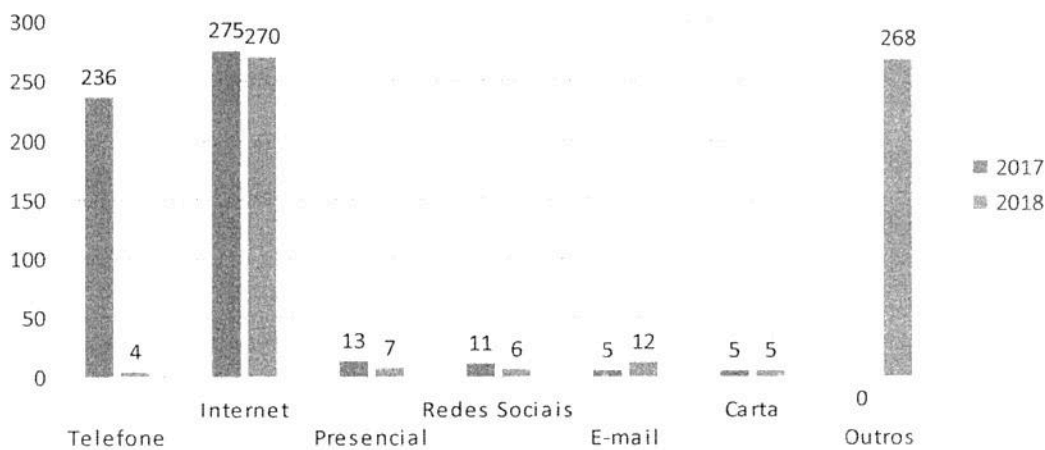


Meio de Entrada

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-) 2018
Telefone	236	4	-98,30%
Internet	275	270	-1,85
Presencial	13	7	-46,15%
Redes Sociais	11	6	-45,45%
E-mail	5	12	140%
Carta	5	5	0
Outros	-	268	268
TOTAL	545	572	4,95%

Observando o quadro quantitativo concluímos que existiu um aumento em 2018 com relação a 2017.

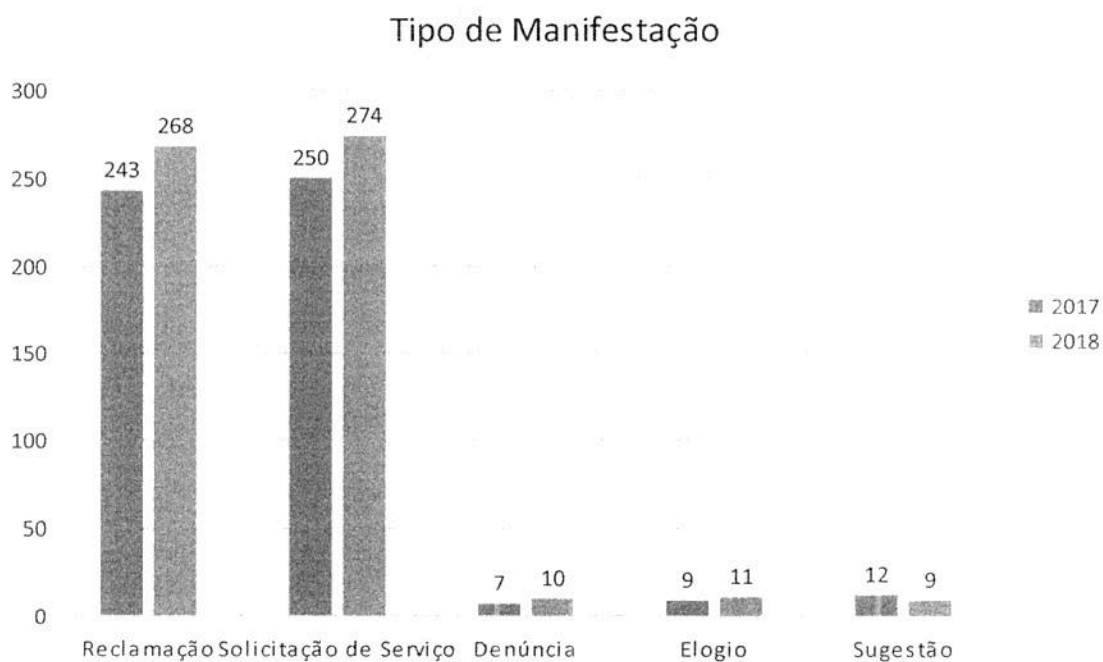
Manifestações por Meio de Entrada



Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-) 2017
Reclamação	243	268	10,29%
Solicitação de Serviço	250	274	9,6%
Denúncia	7	10	42,85%
Elogio	9	11	22,22%
Sugestão	12	9	-25%
TOTAL	545	572	4,96%

Podemos observar que os nossos índices tiveram um aumento significativo, no quesito denuncia temos um aumento de 42,85%, em contrapartida tivemos um aumento também nos nossos elogios de 22,22%



3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto mais demandados

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Solicitação de Serviço	Manutenção de Estradas - 05 Construção de Estradas – 04 Fiscalização na execução de serviços – 06 Outros assuntos - 02	17
Reclamação	Engenharia e operacao de infraestrutura de rodovias – 107 Manutenção de estradas: 72 Andamento de obras publicas – 05 Cessao de imovel/Terreno publico – 06 Outros: 79	269
Denúncia	Construção de rodovias – 02 Utilização de veículo oficial – 02 Conduta inadequada - 02	06

Sugestão	Engenharia e operação de infraestrutura de rodovias – 05 Andamento de obras publicas – 06 Construção de rodovias – 16 Ciclovias – Passarelas – 09 Outros - 70	106
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo órgão – 06 Elogio a servidor publico / colaborador – 01 Elogio ao Dirigente do órgão – 01 Elogio a ouvidoria – 01 Outros - 02	11
Total		269

3.1.6 Programa do Governo 7 Ceará

O DER compreende o eixo do Programa 7 Ceará: **Ceará de Oportunidades.**

- **EIXO GOVERNAMENTAL CEARÁ DE OPORTUNIDADES**

- **Tema:** Ceará de Oportunidades

- **Tipificação/Assunto**

- **Reclamação**

Engenharia e operacao de infraestrutura de rodovias	107
Manutenção de estradas	72
Cessao de imovel/Terreno publico	06



• **Solicitação de Serviços**

Manutenção de Estradas	05
Construção de Estradas	04
Fiscalização na execução de serviços	06

• **Sugestão**

Construção de Estradas	16
Ciclovias / Passarela	09
Outros	70

• **Elogio**

Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	06
Elogio a servidor publico	01
Elogio ao dirigente do órgão	01
Elogio a ouvidoria	01

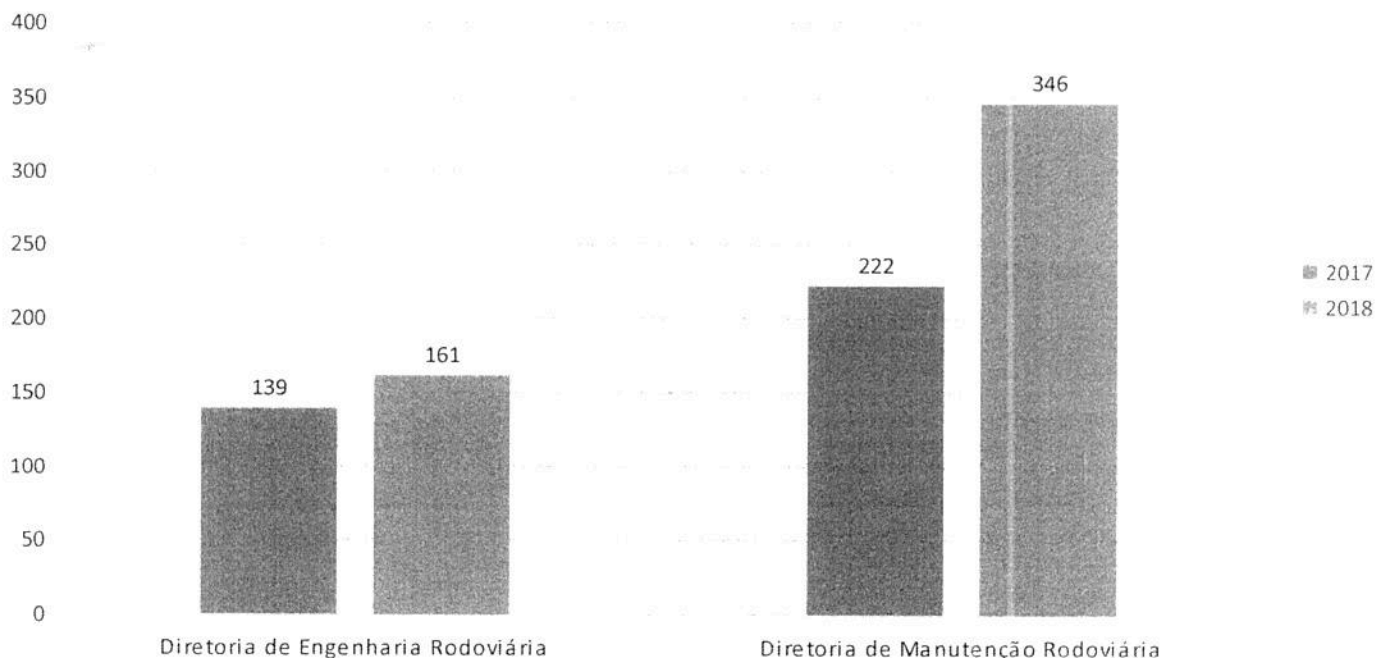
3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)	
			2017	2018
Diretoria de Engenharia Rodoviária	139	161	43,46	15,83
Diretoria de Manutenção Rodoviária	222	346	56,54	55,56
Total	361	507	100,00	40,44

Percebemos que a Diretoria de Manutenção Rodoviária, área responsável pela manutenção e conservação das nossas rodovias, foi a área mais demandada, onde se requer uma maior atenção por parte dos gestores.

Comparando o quadro do ano de 2017 com o ano de 2018, obtivemos um aumento significativo nas demandas do ano de 2018.

Unidades/Áreas mais demandadas do órgão



Os nossos maiores índices são na área de Manutenção Rodoviária, no quesito de solicitação de serviço que engloba toda a parte de tapa-buracos, roço mecânico.

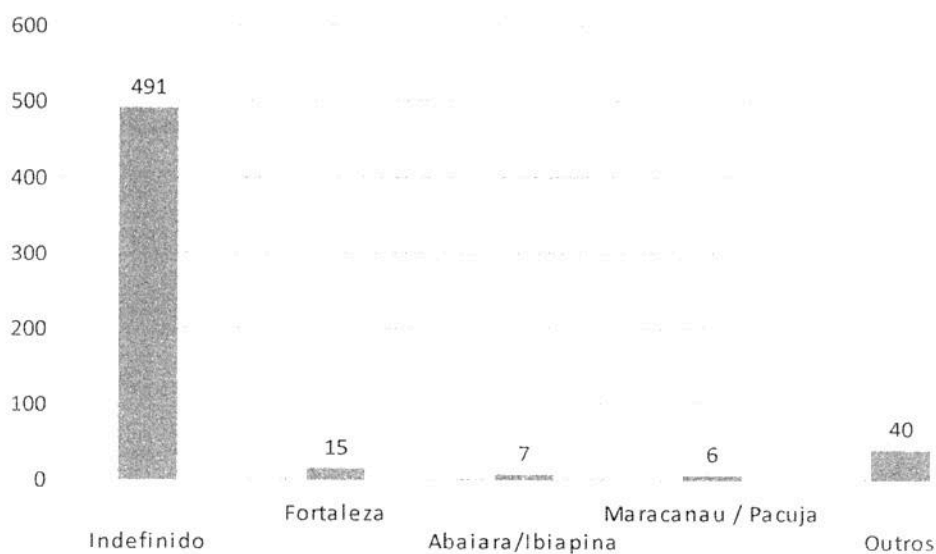
3.1.8 Manifestações por Município

É importante mensurar o alcance da ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do estado por meio dos registros das manifestações nos municípios. Como sugestão, o quadro e análise podem estar classificados por região administrativa e verificar a evolução dos registros nos municípios e região, lembrando que a partir de agosto de 2015, nas manifestações não anônimas o campo município ficou obrigatório.

É possível mensurar ainda, o percentual populacional dos usuários que utilizaram a ouvidoria, a partir do número de demandas registrada e a estimativa da população residente.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Indefinido	491
Fortaleza	15
Abaiara/Ibiapina	7
Maracanau / Pacuja	6
Outros	40
Total	559

Manifestações por Município



3.2 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Situação	Quantidade de Manifestações 2017	Quantidade de Manifestações 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	445	489
Manifestações Respondidas fora do Prazo	98	70
Manifestações não concluídas (em apuração)	2	9
Total	545	568

Como podemos observar no ano de 2018 tivemos um aumento nas manifestações e observa-se uma melhoria na resolutividade das manifestações.



Tempo Médio de resposta

Índice	
Tempo médio de Resposta 2017	14d
Tempo Médio de Resposta 2018	12d

No ano de 2018 o tempo das resposta já ficou 02 dias abaixo com relação ao ano de 2017.

Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	81,95%	85,49%
Manifestações Respondida fora do Prazo	17,98%	12,24%

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio

Pesquisa de Satisfação

Obtivemos um aumento de 1% nas nossas pesquisas de satisfação. Enquanto que em 2017 foram 86% dos usuários em 2018 foi um total de 87%. Nota-se que os usuários das rodovias cearenses estão cada vez mais preocupados com a nossa malha viária.



4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

As principais manifestações do período é repassada ao setor competente para que os seus responsáveis tomem conhecimento dos problemas ocorridos nas CE's. As nossas rodovias precisam estar sempre em perfeito estado para evitar acidentes, assim quando o usuário faz a sua manifestação na ouvidoria, nós alertamos o setor para que sempre esteja disponível a atender as solicitações dos usuários.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria do DER tem se mostrado sempre presente em eventos que envolvam o assunto Ouvidoria. Procuramos sempre uma melhor qualificação e também queremos aprender mais e sugerir mais informações que possam somar a esta Ouvidoria. Em nosso setor há sempre disponibilidade do comparecimento aos eventos oferecidos para as Ouvidorias, e quando isso não é possível fazemos a comunicação a CGE do não comparecimento ao evento. No ano de 2018 ocorreu a certificação em ouvidoria na qual a nossa Ouvidoria Substituta Izaura Ferreira da Silva Fernandes, participou do evento e se qualificou.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A Ouvidoria tem estabelecido um bom relacionamento com os diversos setores, como as Diretorias e os Distritos Operacionais, o que levou essa autarquia a sugerir a designação de um representante nos setores internos para receber as demandas da Ouvidoria, agilizando assim o retorno ao cidadão e dessa forma conquistando ainda mais a credibilidade e o comprometimento do seu papel de mediador entre o cidadão e a Instituição. Sugerimos que no ano de 2019 a Ouvidoria se fizesse presente em obras de grande porte, ajudando assim o cidadão a entender melhor o que poderá ocorrer naquele trecho.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria do DER teve uma atuação significativa junto ao Órgão, pois sempre obteve apoio dos Gestores fazendo com que o trabalho fosse sempre compartilhado com os setores responsáveis para que todos tomassem conhecimento das demandas recebidas pela Ouvidoria.

As demandas recebidas são sempre enviadas ao Superintendente para que tome conhecimento e nos ajude também a respondê-las.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao olhar da Ouvidoria, percebe-se que os usuários estão mais exigentes quanto aos serviços executados pelo órgão. A Ouvidoria do DER cumpre com o seu papel funcional, recebendo reclamações, denúncias, solicitações de informações que lhes são apresentadas e respondendo em tempo hábil, utilizando-se para tanto de sua boa relação com as áreas envolvidas e de sua capacidade de resolver conflitos.

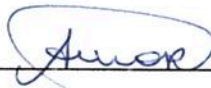
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A nossa sugestão é que possamos melhorar ainda mais na agilidade e na presteza das respostas, fazendo com que os nossos usuários possam sempre contar com o nosso apoio e dedicação.

Sugerimos também que no ano de 2019 a Ouvidoria possa acompanhar alguns técnicos em suas obras. Obras de grande porte, para que juntos aos moradores daquela região, possamos sanar algumas dificuldades.

Recomendamos que possa ser feita uma aliança entre Estado e Município para um melhor trabalho.

Fortaleza, 25 de Fevereiro de 2019



Adilia Maria de Albuquerque Rocha

OUVIDOR SETORIAL

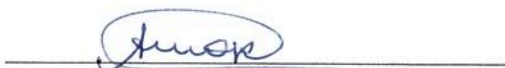
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em atendimento as determinações contidas no art. 8º, paragrafo único, do Decreto nº 30.474 de 30 de março de 2011, venho atestar que tomei conhecimento do Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria deste Departamento, ressaltando que as sugestões e recomendações apresentadas no referido relatório já estão sendo tratadas no âmbito deste Departamento. Remete-se o Relatório de Gestão Anual do DER e pronunciamento deste Superintendente a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, para conhecimento e providências.

Fortaleza, 27 de Janeiro de 2018



Jose Sergio Fontenele de Azevedo



Adilia Maria de Albuquerque Rocha

Ouvidora