

Ofício nº 250/2020- SUPER/SOP

Fortaleza, 18 de fevereiro de 2020

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE

A v. Gal Afonso Albuquerque Lima

Edifício SEPLAG – 2º Andar

Cambéba – Fortaleza – Ce

CEP: 60.822-325

PROTOCOLO - SOP
Nº 01860603/2020
DATA: 20 / 02 / 2020
Quintino
SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICAS

Senhor Secretário,

Estamos encaminhando a Vossa Excelência o relatório contendo as atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria durante o período de 01/01/2019 a 31/12/2019.

Relatório âmbito do Ceará Transparente na Plataforma de Ouvidoria.

Atenciosamente,


Francisco Quintino Vieira Neto
Superintendente
SOP



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019



SECRETARIA DAS CIDADES
GOVERNO DO CEARÁ



SOP-CE | SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICAS

500
L. No 04
R. M.

EXPEDIENTE

Corpo Gestor do Órgão

Francisco Quintino Vieira Neto
Superintendente

Felipe Souza Pinheiro
Superintendente Adjunto de Rodovias

Celso Lelis Borges Carneiro
Superintendente Adjunto de Edificações

Walter Batista de Santana Filho
Assessor de Controle interno e Ouvidoria

Adília Maria de Albuquerque Rocha
Ouvidora

Ana Cristina Mariano da Silva
Apoio Ouvidoria

1. Introdução

O presente relatório denota as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Superintendência de Obras Públicas – SOP, autarquia estadual criada em 22 de maio de 2019 mediante a fusão do Departamento de Arquitetura e Engenharia (DAE) e do Departamento Estadual de Rodovias (DER), quanto as manifestações diversas registradas no exercício 2019/2019, tais como: reclamações, denúncias, elogios, solicitações de serviços de restauração, dentre outras, no âmbito das obras de edificação, de rodovias e aeroportuárias.

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, cada. Tais atividades são expressas através de números e gráficos, podendo ser visualizadas estatisticamente os resultados dos trabalhos.

Para ser concretizado esse trabalho veio surgimento da Ouvidoria suprimindo 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.

A discussão colocada servirá no decorrer do relatório de análise correto do funcionamento da Ouvidoria no âmbito da Administração Pública, como forte e eficiente espaço de exercício da cidadania.

Instituído pelo decreto nº. 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. Com a criação da SOP a Ouvidoria passou a ser vinculada a Diretoria de Controle Interno e Ouvidoria. A utilização da ferramenta apresenta seguintes vantagens: permite dar 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 endereço eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br o cidadão acesa o sistema para registrar sua manifestação pode acessar também por meio do número 155 (ligação gratuita) ou através do microblog twitter(@ouvidoriaceara), facebok, instagram (sop_ceara) e através do aplicativo Obras do Ceará.

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

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

O DER tinha como finalidade elaborar o Plano Rodoviário do Estado; realizar estudos e elaborar planos e projetos, objetivando a construção e manutenção de estradas estaduais e assegurando a proteção ambiental das áreas de execução das obras; construir e manter as estradas de rodagem estaduais; construir, manter, explorar, administrar e conservar aeroportos e campos de pouso; além de exercer as atividades de planejamento, administração, pesquisa, engenharia e operação do sistema viário do Estado do Ceará. Já o DAE atuava com a finalidade de estudar, projetar, construir, ampliar, remodelar e recuperar prédios públicos estaduais, edificações de interesse social e equipamentos urbanos, além de realizar a avaliação de prédios públicos e terrenos para fins de desapropriação ou alienação pelo Estado.

Memória

Departamento Estadual de Rodovias (DER) foi criado pelo Decreto – Lei N.º 1847, de 19 de outubro de 1946, sob a denominação de Departamento de Estradas de Rodagem do Ceará. Com a Lei N.º 120, de 06 de fevereiro de 1948, passou a ser denominado Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem (DAER).

Com a incorporação da Superintendência de Transportes Intermunicipais e Terminais Rodoviários do Estado do Ceará (Suterce), através da Lei N.º 11.731 de 14 de setembro de 1990, o órgão assumiu a gerência do sistema de transportes intermunicipais de passageiros na Região Metropolitana de Fortaleza e em todo o Estado e passou a funcionar com a denominação de Departamento de Estradas de Rodagem e Transportes (DERT).

No ano de 1997, com a Lei N.º 12.694, de 20 de maio, a Superintendência de Obras do Estado do Ceará (SOEC) se integrou ao DERT, permanecendo assim a mesma sigla, porém com a denominação de Departamento de Edificações Rodovias e Transportes.

Com a integração da SOEC, o potencial da atividade-fim foi expandido, passando também a contemplar as edificações, através do atendimento aos novos clientes do sistema governamental, dando novo ritmo de trabalho ao Departamento.

A lei N.º 14.024, de 17 de dezembro de 2007, transferiu as atividades de transportes para o Departamento Estadual de Trânsito (Detran), de forma a modificar a autarquia estadual DERT para Departamento de Edificações e Rodovias - DER.

Em 2011, o DER passa por uma reestruturação, e os serviços referentes à fiscalização de obras de edificações são absorvidos pelo Departamento de Arquitetura e Engenharia (DAE), órgão criado pela Lei N.º 14.864, de 25 de janeiro do mesmo ano. O DAE se instala no complexo administrativo anexo à Arena Castelão, assumindo o papel da extinta SOEC no que diz respeito a

implementar e gerenciar a política de obras públicas de edificação, definidas pelo Governo do Estado, bem como fiscalizar sua execução.

Seja como interveniente técnico em parceria com as secretarias do Estado ou como órgão executor contratante das obras de edificações, o DAE supervisionou, até 2018, todas as etapas de construção dos prédios públicos, desde a concepção do projeto. A partir de 2019, se funde ao DER, originando a SOP.

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

Não existem recomendações do ano anterior, devido a data de criação da SOP.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 - Total de Manifestações do Período

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO



Gráfico de Manifestações Mensais (2019)

Com base na lei de criação da SOP de 22 de maio de 2019, o gráfico que trata de mês a mês inicia-se no mês de maio com as manifestações, crescendo para 59 em junho para 92, decresce para 72 em agosto, volta a crescer em setembro para 83, continua crescendo em outubro para 87 e decresce para 59 em novembro e 50 em dezembro devido ao Plano Emergencial para recuperação das rodovias, já que a maioria das manifestações são referente a recuperação de rodovias.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

| Meios | 2018 | 2019 | *Variação |
|--------------------|------|------------|-----------|
| Telefone 155 | | 297 | |
| Internet | | 204 | |
| Presencial | | 04 | |
| Telefone Fixo | | 04 | |
| E-mail | | 08 | |
| Caixa de Sugestões | | 0 | |
| Facebook | | 0 | |
| Reclame Aqui | | 01 | |
| Instagram | | 0 | |
| Twitter | | 0 | |
| Carta | | 01 | |
| Total | | 519 | |

Tabela: Meio de Entrada

*A variação não será mensurada nesse relatório em virtude da inexistência de registros pretéritos.

O meio de entrada mais utilizado pelo manifestante foi o telefone 155, ficando em segundo lugar a internet, terceiro lugar o e-mail, em quanto presencial e telefone fixo em quarto lugar e em quinto lugar reclame aqui e carta. Com a observação do quadro de manifestações por meio de entrada concluímos que existe uma diferença grande dos meios de entrada do telefone 155 e a internet para os demonstrativos de entrada, onde se tem 97% outro 3% do restante em relação ao total.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

| Tipos | 2018 | 2019 | Variação |
|--------------|------|------------|----------|
| Reclamação | | 257 | |
| Solicitação | | 223 | |
| Denúncia | | 07 | |
| Sugestão | | 21 | |
| Elogio | | 11 | |
| Total | | 519 | |

Tabela: Tipologia de Manifestações

A instituição Ouvidoria, permite que vejamos como a instituição poderá se portar diante das adversidades de nossas condições comum, simples, original, não burocrática é de fácil acessibilidade. Temos um espaço na esfera de respeito ao ser humano. Pois a Ouvidoria será o elo colaborador para que o governo seja aquele que trabalhará e buscará 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.

Por outro lado, a Ouvidoria permite à 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 tem se obtido sucesso no processo da garantia do exercício da cidadania para a administração pública e a sociedade. As observações que foram feitas em relação as manifestações reincidentes, constatou-se que existe na maioria das vezes uma inadequação no funcionamento do órgão/atividades, bem como em relação ao desempenho das pessoas.

Realizada uma análise, foi permitido constatar que os tipos de manifestações mais reincidentes as quais foram reclamação e em seguida tivemos solicitação de serviços.

Comparando os tipos de manifestação constatamos que reclamação e solicitação alcançaram 92% das manifestações e o restante 8%. O que demonstra uma vontade do cidadão(ã) participar da administração órgão.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

| TIPOS | ASSUNTOS | TOTAL |
|-------------|--|-------|
| Reclamação | Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias (185) | 205 |
| | Departamento de Arquitetura e Engenharia (15) | |
| | Obras Públicas (Acompanhamento e Execução) (5) | |
| Solicitação | Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias (174) | 182 |
| | Engenharia e Operação de Infraestrutura Aeroviária (4) | |
| | Tramitação de Processos Administrativo (4) | |
| Denúncia | Conduta Inadequada de Servidor/ Colaborador (3) | 6 |
| | Departamento de Arquitetura e Engenharia (2) | |
| | Engenharia e operação da Infraestrutura Aeroviária (1) | |

| | | |
|----------|--|----|
| Sugestão | Engenharia e Operação de Infraestrutura Rodovias (14) | 19 |
| | Engenharia e operação da Infraestrutura Aeroviária (5) | |
| Elogio | Programas de Projetos Governamentais (4) | 9 |
| | Engenharia e Operação de Infraestrutura Rodovias (3) | |
| | Serviços Prestados pelo Órgão (2) | |

Tabela: Tipologia/Assunto

Os assuntos mais demandados foram Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias com 185, Departamento de Arquitetura e Engenharia com 15, Obras públicas (acompanhamento e execução) com 5. Totalizando 205 manifestações o que significa 39% do total.

Temos nas solicitações os seguintes assuntos: Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias com 174, Engenharia e Operação de Infraestrutura Aeroviária 4, tramitação de processos administrativos 4, totalizando 182 manifestações o que significa 35% do total. Em seguida temos as sugestões com os assuntos de Engenharia e Operação da Infraestrutura de Rodovias com 14 e Engenharia e Operação da Infraestrutura Aeroviária 5, ficando com 3,67%. Elogio com os assuntos de programas de projetos governamentais 4, Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias 3, Serviços prestados 2, o que significa 1,73% do total. Denúncia com o assunto sobre Conduta Inadequada de Servidor /colaborador 3, Departamento de Arquitetura e Engenharia 2 e Engenharia e Operação de Infraestrutura Aeroviária 1 que significa 1,15% do total.

Observamos que prevalece reclamação e solicitação das manifestações demonstrando que a Instituição tem que escutar mais seus usuários, pois através deles saberemos onde devemos melhorar.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

| Tipos | Assuntos | Total |
|-------------|---|-------|
| Reclamação | Manutenção de Rodovias/ restauração de Trechos (185) | 191 |
| | Mobilidade Urbana e Acessibilidade nas Rodovias (4) | |
| | Informações sobre Execução Física/Financeira de Obras (2) | |
| Solicitação | Manutenção de rodovias/ Restauração de Trechos (174) | 180 |
| | Construção de Rodovias (3) | |
| | Irregularidades em Obras (3) | |

| | | |
|----------|---|----|
| Denúncia | Abuso de Autoridade (3) Uso indevido de bens Público (2) | 05 |
| Sugestão | Manutenção de Rodovias/ Restauração de Trechos (14) Análise do Projeto de Engenharia (1) | 15 |
| Elogio | Dados não Classificados | |

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

O andamento das Obras de manutenção de Rodovias/ restauração de Trechos se sobressai nas reclamações chegando a ser 191 equivalentes a 37%. Não podia ser diferente em relação as solicitações que tem uma maioria também em Manutenção de Rodovias e/Restauração de Trechos com 180 manifestações representando 34% do total. Em seguida temos sugestões com Manutenção de Rodovias/Restauração de Trechos 15, representando 2,9%. As denúncias representam 0,9% somando um número de 05 onde 3 por abuso de autoridade e 2 de uso indevido de bens público.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

| Tipos | Total |
|--|-------|
| Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Tecnologia da Informação | 1 |

Tabela: Tipo de Serviços

No período analisado a SOP só obteve um tipo de serviço: Desenvolvimento e manutenção de Sistema de Tecnologia da Informação.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

| Programas | Total |
|---|-------|
| Infraestrutura e Logística | (517) |
| Melhoria de Espaço e Equipamento Públicos | (1) |
| Segurança Pública Integrada | (1) |

Tabela: Programas Orçamentários

Neste item, temos um programa de importância que foi o de Infraestrutura e Logística com 517 manifestações representando 99,61%

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

| Unidades | Total |
|--|-------|
| Diretoria de Fiscalização de Obras e Gestão Regional – DIFOR | 173 |
| Diretoria de Infraestrutura Rodoviária e Aeroportuária - DIRAE | (25) |
| Diretoria de Engenharia e Edificações - DIREDD | (23) |

Tabela: Unidades Internas

Neste item temos uma Unidade interna que absolveu 173 das manifestações . Estamos falando da Diretoria de Fiscalização de Obras e Gestão Regional – DIFOR, responsável pela manutenção das Rodovias. Em seguida temos a Diretoria de Infraestrutura Rodoviária e Aeroportuária – DIRAE com 25 manifestações. Por último a Diretoria de Engenharia de Edificações – DIREDD com 23 manifestações correspondendo 11,06% e 10,40.

3.7 – Manifestações por Município

| Municípios | 2018 | 2019 |
|-------------------|------|------------|
| Indefinido | | 344 |
| Fortaleza | | 40 |
| Maranguape | | 13 |
| Limoeiro do Norte | | 8 |
| Eusébio | | 8 |
| Total | | 413 |

Tabela: Municípios

Temos aqui o quantitativo por município, que nos mostra 344 indefinido, vindo Fortaleza com 40, Maranguape com 13, Limoeiro do Norte com 8 e Eusébio com 8. Vale salientar que a SOP alcança através da Ouvidoria todas as regiões do Estado, tendo 11 Distritos operacionais que abrange todos os municípios do Estado.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

A SOP tem uma situação diferenciada devido a sua criação em maio de 2019, ficamos com sistema fechado até julho de 2019 acarretando atrasos nas respostas das manifestações apesar. Apesar desse fato a Ouvidoria articulou com as Diretorias através de reuniões mostrando a importância de se procurar regularizar as respostas das manifestações, conseguimos reforços da parte de todos e chegamos a responder dentro do prazo 255 manifestações equivalendo a 49,3% o índice de resolubilidade.

| Situação | Quantidade de Manifestações | |
|---|-----------------------------|-------------|
| | 2018 | 2019 |
| Manifestações Respondidas no Prazo | | 255 (49,3%) |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | | 239 |
| Manifestações em apuração no prazo (não concluídas) | | 0 |
| Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas) | | 0 |
| Total | | 519 |

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

| Situação | Índice de Resolubilidade em 2018 | Índice de Resolubilidade em 2019 |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo | % | 49,3% |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | % | 46,05% |

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria realizou várias reuniões com a Diretoria da SOP mostrando a importância da resposta ser no tempo determinado, pela legislação e deter a melhoria na resolubilidade, a Ouvidoria conseguiu trazer a CGE para fazer palestra para os Diretores com isso fortalecer as ações da Ouvidoria.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

| Tempo Médio de Resposta | Quant. dias |
|-------------------------|-------------|
| 2018 | - |
| 2019 | 19 |

Tabela: Tempo Médio de Resposta

A Ouvidoria com as reuniões conseguiu reduzir o tempo médio de resposta de mais de 30 dias para 19 dias.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O índice de satisfação dos usuários da Ouvidoria foi de 88% de satisfação, onde se atingiu 4,00 antes de realizar a manifestação e 4,61 após o serviço realizado pela Ouvidoria.

Chamamos atenção que a nota varia de 0 a 5 e foram pesquisados 93 manifestantes representando 36,4%.

| De modo geral qual o seu nível de satisfação com o Serviço de Acesso à Informação? | Média (0 a 5) |
|---|---------------|
| A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento | 4,42 |
| B. Com o tempo de retorno da resposta | 4,25 |
| C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação | 4,69 |
| D. Com a qualidade da resposta apresentada | 4,27 |
| Média | 4,4 |
| Índice de Satisfação: | 88% |
| 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: | 4,61 |

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Total de pesquisas respondidas | 93 |
| Representação da Amostra | 36,47% |

Obs. Calculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas * 100

No item de satisfação dos usuários da ouvidoria, foi alcançado 88% de satisfação, onde se atingiu 4,00 antes de realizar as manifestações e 4,61 após os serviços realizados.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações reclamadas foram de Engenharia e Operação de Infraestrutura Rodoviárias, com a principal causa de rodovias danificadas devido o período invernosos. Em seguida no Departamento de Arquitetura e Engenharia, tendo como causa a demora de realização da obra, principalmente as Areninhas.

Temos como solicitação a recuperação urgente das rodovias danificadas.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

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

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais

As providências adotadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas foi conseguir com o governador o Plano Emergencial lançado em 05 de julho de 2019.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria gerou com seu trabalho árduo junto as Diretorias, conseguiu que as mesmas se comprometessem a se conscientizar da importância de atender as manifestações no prazo.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da SOP tem se mostrado presente em todos os eventos que envolveu o assunto Ouvidoria. Procuramos sempre uma melhor qualificação e também aprender mais e sugerir mais informações que possam somar a esta Ouvidoria. No ano de 2019 ocorreram seis reuniões e a SOP participou de todas. 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, a quinta reunião realizada no Auditório da SOP em 23/10/2019 com a presença de toda a Rede de Ouvidoria, o Superintendente Adjunto da CGE, toda Equipe que coordena a Rede de Ouvidoria da CGE e toda Diretoria da SOP, Superintendentes Adjuntos.



- Treinamento de Certificação em Ouvidoria com 07 módulos de agosto a dezembro/2019;
- Oficina gestão de Operacionalização da carta de serviço ao cidadão em 18/09/2019;
- Oficina Ética no serviço público em 09/10/2019;

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria tem estabelecido um bom relacionamento com os diversos setores, como as Diretorias e os Distritos operacionais, o que levou esta autarquia a seguir 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 comprometimento do seu papel de mediador entre o cidadão e a Instituição.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da SOP 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.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Sugerimos que no ano de 2020 a Ouvidoria se fizesse presente em obras de grande porte, ajudando assim o cidadão a entender melhor o que poderá ocorrer naquele trecho, bem como nas reuniões de conselho e outras que envolva decisões importante.



Adília Maria de Albuquerque Rocha
OUVIDOR SETORIAL

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Superintendência de Obras Públicas criada pela fusão do Departamento de Arquitetura e Engenharia-DAE e Departamento Estadual de Rodovias-DER, por força da Lei nº 16.880 de 22 de maio de 2019 que estabelece suas competências, apresenta como missão institucional, projetar, executar e fiscalizar obras de infraestrutura rodoviária, aeroportuária e de edificações, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico do Estado do Ceará.

Diante das competências firmadas legalmente e, com base no princípio da eficiência administrativa, é que esta Superintendência permanece atuando de forma ativa na efetivação de medidas que busquem sanar pendências previsíveis em obras de infraestrutura rodoviária, aeroportuária e de edificações, com intuito de garantir o melhor e mais eficaz meio de atendimento ao objetivo da Administração Pública que é o interesse público.

Sendo assim, esta SOP atuou ao longo dos 07 (sete) meses do ano de 2019, de forma eficaz em seu mister e, desta forma, envidou esforços para melhor atender às manifestações (reclamação, solicitação, denúncia, sugestão, elogio) enviadas pela população cearense, pelos diversos meios de comunicação disponibilizados, de acesso à informação do Estado, mais especificamente desta Superintendência, quais sejam; telefone 155, internet, presencial, telefone fixo, e-mail, caixa de sugestões, facebook, reclame aqui, instagram ou twitter, atuando de forma clara, transparente e objetiva, emitindo respostas nas solicitações de informações quanto à atuação desta Autarquia Estadual.

Desta feita, foram respondidas 519 (quinhentas e dezenove) manifestações no total, sendo a grande maioria delas, mais especificamente 257 (duzentas e cinquenta e sete) reclamações e em segundo lugar, 223 (duzentas e vinte e três) solicitações. Dentre estas manifestações, os assuntos mais demandados foram os de Engenharia e Operação de Infraestrutura de Rodovias, em primeiro lugar, em segundo lugar Departamento de Arquitetura e Engenharia e em terceiro e último o tema referente à execução e acompanhamento de obras públicas.

Como avanço e progresso nas respostas ao cidadão, por parte da Ouvidoria desta Superintendência, podemos citar o tempo de resposta ao cidadão que caiu drasticamente de 30 para 19 dias, o que representa aproximadamente 1/3 de redução do tempo de resposta médio aos consulentes.

Em análise mais aprofundada, observamos que o alto índice de manifestação do cidadão em busca de respostas quanto aos serviços prestados nesta Superintendência, não caracteriza eminentemente prestação de serviços deficitários ou ineficientes, de outra feita, representa um maior anseio da população em resguardar seus direitos de acesso à informação, disponibilizados pelos diversos 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 88% (oitenta e oito por cento), representa uma grande vitória desta Autarquia Estadual em prestar um bom

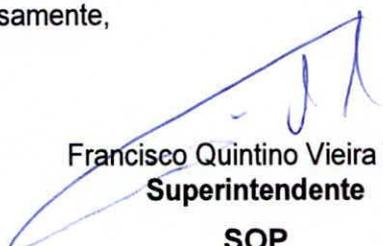
atendimento informacional aos cidadãos, demonstrando ainda uma maior coesão entre os diversos departamentos e setores desta SOP, que conjuntamente à Ouvidoria, agilizam o retorno da informação à população, reafirmando o compromisso em seu papel mediador, como representante do Estado/Instituição.

Nestes termos, agradeço o empenho da Ouvidoria que bem representou a SOP nas respostas às demandas dos cidadãos, ao tempo em que atesto ter tomado conhecimento e acato as sugestões e recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial.

Além disso, informo que cópia desse relatório será encaminhado a todas as áreas da instituição (comitê executivo/gestor).

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2020.

Atenciosamente,



Francisco Quintino Vieira Neto
Superintendente

SOP