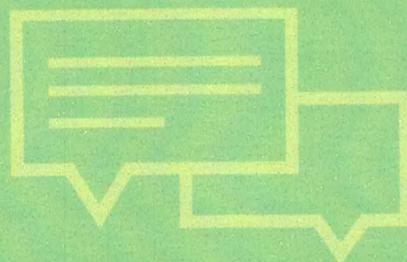


Ouvidoria do Ceará



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

2020



Relatório de Ouvidoria

Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2020

EXPEDIENTE

Direção Superior – Francisco José Coelho Teixeira
Ouvidora – Goretti de Fatima Ximenes Nogueira
Equipe Ouvidoria - Ouvidora Substituta – Márcia Soares Caldas
Coordenadora do Controle Interno – Germana de Mattos Brito Góes Giglio

1 - INTRODUÇÃO

As Ouvidorias brasileiras protagonizam um modelo único e diferenciado de atuação. Sua essência visa estabelecer pontes e, por meio da amplificação do diálogo e da busca da justiça social,

aproximar e aprimorar cada vez mais as relações entre os cidadãos e as instituições públicas e privadas.

Por outro lado, ao estimular a cultura da participação, empoderando os cidadãos e possibilitando que se portem como efetivos partícipes das políticas de governança e da promoção de melhorias dos serviços e produtos, os gestores e dirigentes passam a compreender a função estratégica das Ouvidorias, as quais, satisfatória e gradativamente, vêm conquistando legitimidade perante toda a sociedade.

Tais avanços, indiscutivelmente, são frutos de muito esforço e do trabalho sério, profissional e dedicado dos Ouvidores e de suas equipes atuantes nas mais diversificadas instituições distribuídas por todo o nosso país. É mister contabilizarmos as significativas conquistas sem, no entanto, deixar de observar que ainda encontramos resistências e limitações em nossa atuação. A cada dia, mais se faz necessário estudar a melhor forma de garantir a independência e autonomia das Ouvidorias e, por outro prisma, observar a necessidade de atuarmos de forma pedagógica, estimulando a liberdade de expressão junto aos cidadãos e convidando-os à interação responsável e criativa.

Neste cenário, compreendemos claramente que as Ouvidorias brasileiras, em seus conceitos e práticas, devem sempre permanecer indissociáveis ao ambiente promotor de debates qualificados, à ampla divulgação de experiências exitosas e ao estímulo à realização de estudos e pesquisas aprofundadas nesta temática. Refletir sobre os desafios inerentes à função do Ouvidor é uma necessidade premente para todos os que labutam nesta área.

Servir ao público com a qualidade e o respeito que o cidadão merece requer o compromisso e a permanente atualização dos referenciais teóricos que fundamentam a prática profissional. Não há qualidade técnica sem reflexão quanto aos limites e possibilidades da atuação. A superação dos limites só é possível àqueles que se determinam a enfrentar os desafios diários. Os grandes projetos se concretizam pela perseverança, por ideais que norteiam as ações diárias e pelo aprimoramento contínuo. Esse sopro renovador de esperança nos retroalimenta, ensejando-nos um futuro no qual já possamos atestar avanços e resultados.

A Ouvidoria Geral do Estado do Ceará foi criada no ano de 1997, por meio da Lei Estadual nº 12.686/1997, juntamente com a estrutura do Conselho de Direitos Humanos. A sede administrativa da Ouvidoria Geral do Estado funcionava nas instalações do Palácio da Abolição.

No ano de 2007, com a reestruturação administrativa do Poder Executivo, por meio da Lei Estadual nº 13.875/2007, as atividades do Sistema de Ouvidoria foram incorporadas à estrutura administrativa da Secretaria da Controladoria, passando a ser denominada de Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral – SECON, tendo sua sede administrativa funcionando no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora (Cambeba).

No ano de 2013, com uma nova reestruturação administrativa, por meio da Lei Estadual nº 15.360/2013, a SECON passou a chamar-se de Controladoria e 9 - Governadoria do Poder Executivo Estadual, adquirindo mais autonomia na execução de suas ações.

As Ouvidorias Públicas têm sua previsão legal na Constituição Federal, em seu Art. 37, § 3º, Inciso I, em que prevê a criação de formas de participação dos usuários na administração pública no que corresponde às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços. Esse dispositivo da nossa Constituição teve sua regulamentação

no ano de 2017, com o advento da Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A legislação contempla temas relacionados à atuação das ouvidorias, tais como: manifestações dos cidadãos, atribuições das ouvidorias, carta de serviços, conselho de usuários, avaliação continuada dos serviços e relatórios de ouvidoria. No âmbito do Estado do Ceará, a Emenda Constitucional nº. 75, de 20 de dezembro de 2012, alterou dispositivos da Constituição Estadual, incluindo a Ouvidoria como atividade de controle da Administração Pública Estadual, que são essenciais ao seu funcionamento, quais sejam: Ouvidoria, Controladoria, Auditoria Governamental e Correição, Normativos do Poder Executivo, que regulamentam as atividades de Ouvidoria.

Para que uma Ouvidoria funcione com maior efetividade, é importante a edição de normativos, sejam próprios ou gerais, para as situações em que a ouvidoria faz parte de sistema organizacional e funcionam em rede. Esses instrumentos devem tratar das competências, da estrutura e do funcionamento da ouvidoria, em consonância com a Lei Nacional nº. 13.460/2017. No âmbito da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual. A Controladoria e Ouvidoria Geral editaram alguns normativos estabelecendo objetivos, princípios e diretrizes para a realização das atividades de ouvidoria.

É importante que os normativos abordem pontos relevantes que fortaleçam o trabalho da ouvidoria, dando maior segurança e auxílio ao ouvidor no exercício de suas funções.

A seguir, estão elencados alguns pontos que devem ser disciplinados por meio de normativos para proporcionar a efetividade do trabalho da ouvidoria: Implantação e funcionamento da Ouvidoria; Vinculação organizacional da Ouvidoria; Perfil do ouvidor; Direitos e deveres do Ouvidor; Ferramenta informatizada; Canais de participação; Tipos de manifestação Relatório de Ouvidoria; Prazos de resposta; Avaliação de desempenho.

No âmbito da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, esses itens vistos acima são contemplados nos seguintes normativos: Decreto Estadual nº 33.485/2017, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria; Instrução Normativa nº 01/2020, que regulamenta o Decreto Estadual nº 33.485/2017; Portaria nº 52/2020, de 17 de abril de 2020, que estabelece procedimento e critérios para o tratamento e encaminhamento das Denúncias de Ouvidoria; Portaria nº 97/2020, de 09 de novembro de 2020, que disciplina os critérios e procedimentos da avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais. Destaca-se, ainda, como importante normativo, a Lei Estadual nº 14.594, de 29 de dezembro de 2009, que dispõe sobre a obrigatoriedade dos estabelecimentos públicos e privados que atendem ao público, em afixar em local visível os contatos da ouvidoria do próprio estabelecimento. Lei Nacional 13.460/2017, Decreto 33.485/2020, IN nº 01/2020 e Portaria nº 97/2020.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

RECOMENDAÇÃO 01

Intensificar as ações de capacitação, presencial ou virtual, dos servidores e colaboradores do órgão/entidade para ampliar o entendimento e o conhecimento sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público.

A SRH para o ano de 2021, fará um planejamento de palestras, para os servidores, no sentido de dar conhecimento a referida Lei, como também levar ao órgão pessoas qualificadas para proferir palestras para os servidores internos e ouvidores das setoriais, como palestrantes do TCE, CGU e outros.

A ouvidoria também vai propor uma melhoria na estrutura do espaço onde funciona a ouvidoria e Controladoria Interna, com equipamentos como telefone onde seja possível fazer ligações não só para ramais internos do órgão, mas que possamos nos comunicar com os cidadãos para tirar dúvidas de suas demandas, e também fazer contato com as gerencias de bacias no interior do Estado.

A Controladoria interna e Ouvidoria, necessitam de uma estagiária, tendo em vista que os técnicos que ocupam o espaço são apenas a ouvidora e a coordenadora do controle interno, onde na ausência das duas, a sala fica sem atendimento, pois a ouvidora substituta trabalha em outro setor com outras atribuições.

A identificação visual da ouvidoria consta apenas de um Banner na entrada do órgão, no interior do órgão não existe uma identificação para que se chegue na sala da ouvidoria.

Recomendamos que seja feito uma modificação na entrada para a ouvidoria, pois na recepção da SRH, existe uma entrada que permanece fachada e que, se aberta, seria muito próximo à sala da ouvidoria, facilitando o acesso do cidadão, sem precisar que esse percorra quase todo o órgão para chegar a sala da ouvidoria.

RECOMENDAÇÕES 02:

Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

A SRH já adotou a recomendação feita pela CGE, onde ao final das respostas das demandas convidem os cidadãos responder nossa pesquisa de satisfação disponível no link, abaixo da resposta da manifestação dada pelo ouvidor, informando a importância deste preenchimento para a melhoria da nossa prestação de serviços e contribuindo na promoção da Gestão Pública.

RECOMENDAÇÕES 03:

Criação de um procedimento/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação e apuração preliminar, resposta parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Na SRH, além da necessidade de se criar um fluxo para apuração de denúncias, faz-se também necessário um fluxo de processos no VIPROC, para à ouvidoria da Secretária, quando o assunto for sobre reclamações, solicitações, sugestões e outros. Atualmente, são encaminhados para as áreas afins, onde não seguem os prazos legais para resposta final. Temos, ainda, a Comissão de Ética para análise das denúncias, quando necessário.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentar os atendimentos da Ouvidoria no ano, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores.

- ❖ **Meio de Entrada**
- ❖ **Tipo de Manifestação**
- ❖ **Assunto e Sub-ASSUNTO**
- ❖ **Tipificação/Assunto**
- ❖ **Tipo de Serviços**
- ❖ **Programa Orçamentário**
- ❖ **Manifestações por Unidade**
- ❖ **Município**

3.1 - Total de Manifestações do Período

No gráfico 01, percebe-se que de 2017 a 2020 houve um aumento no número de manifestações, sendo que o maior número de manifestações foi no ano de 2019. Percebe-se também que nos últimos dois anos (2019 e 2020) houve um expressivo aumento da busca dos cidadãos pelo serviço de ouvidoria. Entende-se que essa busca se deve ao aumento do estado de seca no Ceará e também da consciência dos cidadãos de reivindicarem suas insatisfações pelos canais de reclamações existentes.

Gráfico 01- Manifestações por Ano - 2017 a 2020



No gráfico 02, temos o indicativo dos quantitativos mensais de manifestações, observando o período que apresentou alta variação e comparação com os dados do ano anterior. O que pode se observar é que em 2019 a maior alta de manifestações ocorreu em julho e em 2020 no mês de outubro. O que pode justificar esse aumento em 2019 é a escassez hídrica que se agravou e em 2020 a proximidade do período eleitoral, onde aparecem mais demandas dentro do âmbito político.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 01 - Meio de Entrada

Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	27	53	96,2%
Internet	57	28	- 50,9
Presencial	02		- 200%
Telefone Fixo	01		- 100%
E-mail		02	200%
Caixa de Sugestões			
Facebook			
Reclame Aqui			
Instagram			
Twitter			
Carta			
Total	87	83	

Na tabela 01, pode-se perceber que em 2020 o maior índice de manifestação foi pelo telefone, diferente de 2019 que foi pela internet. Acredita-se que essa mudança se deve ao fato de que pelo telefone a pessoa tem mais facilidade de se expressar e também por achar que por telefone talvez haja mais agilidade na demanda. E, no que diz respeito a demanda presencial diminuiu obviamente pela pandemia que se alastrou por todo o ano de 2020.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 02 - Tipologia de Manifestações

Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	15	23	53,33%
Solicitação	65	45	-30,7%
Denúncia	6	11	83,3%
Sugestão	1	3	200%
Elogio	0	1	100%
Total	87	83	

Na tabela 02, percebe-se um aumento do número de reclamações 53,33% e denúncias 83,3%, bem como a diminuição do número de solicitações -30,7%. Acredita-se que essa diferença é porque como o atendimento foi mais pelo canal do telefone 155, o mesmo já fazia o correto encaminhamento para o tipo de manifestação que melhor se enquadrava.

3.3.1 – Tabela 03 - Manifestações por Tipo/Assunto

Na tabela 03, percebe-se que o maior índice de reclamação e solicitação está no assunto sobre fiscalização dos recursos hídricos.

De fato esta é uma fragilidade da Secretaria dos Recursos Hídricos, tendo em vista que temos uma equipe pequena de fiscais . Adicionado a isto, tivemos a pandemia do Corona vírus que se alastrou por praticamente o ano inteiro e, como as fiscalizações tem que ser feitas in locu, o serviço ficou ainda mais prejudicado.

Tabela 03 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tipo	Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	AÇÕES DE REASSENTAMENTO DOS RECURSOS HÍDRICOS		3	3,61%
Reclamação	BANCO DE DADOS DOS RECURSOS HÍDRICOS		1	1,20%

Tipo	Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	USO INDEVIDO DE ÁGUA	10	12,05%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	2	2,41%
Reclamação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1	1,20%
Reclamação	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS		1	1,20%
Reclamação	OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	OUTORGAS CEDI-DAS E VIGENTES	1	1,20%
Reclamação	OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	PROCEDIMENTOS PARA OUTORGAS	1	1,20%
Reclamação	SITES INSTITUCIONAIS	ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	1	1,20%
Reclamação	SITES INSTITUCIONAIS	MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES	1	1,20%
Reclamação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	1	1,20%
Denúncia	AÇÕES DE REASSNTAMENTO DOS RECURSOS HÍDRICOS		3	3,61%
Denúncia	FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	USO INDEVIDO DE ÁGUA	5	6,02%
Denúncia	OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	OUTORGAS CEDI-DAS E VIGENTES	1	1,20%
Denúncia	OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	PROCEDIMENTOS PARA OUTORGAS	2	2,41%
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SATISFAÇÃO	1	1,20%
Sugestão	DEGRADAÇÃO AMBIENTAL DOS RECURSOS HÍDRICOS		1	1,20%
Sugestão	ESTUDOS E PROJETOS SOBRE RECURSOS HÍDRICOS		1	1,20%
Sugestão	MONITORAMENTO E SEGURANÇA DE BARRAGENS/AÇUDES/ADUTORAS	MANUTENÇÃO ESTRUTURAL	1	1,20%
Tipo	Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem

Solicitação	AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL		2	2,41%
Solicitação	AÇÕES DE REASSENTAMENTO DOS RECURSOS HÍDRICOS		10	12,05%
Solicitação	ALOCAÇÃO DE ÁGUA		1	1,20%
Solicitação	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	1	1,20%
Solicitação	CINTURÃO DE ÁGUAS DO CEARÁ - CAC	INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO	1	1,20%
Solicitação	CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE ADUTORAS		1	1,20%
Solicitação	CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE BARRAGENS		1	1,20%
Solicitação	FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	DESVIO DE ÁGUA	1	1,20%
Solicitação	FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	USO INDEVIDO DE ÁGUA	21	25,30%
Solicitação	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	1	1,20%
Solicitação	LEGISLAÇÕES SOBRE RECURSOS HÍDRICOS (GERENCIAMENTO E EXPLORAÇÃO)		1	1,20%
Solicitação	OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	PROCEDIMENTOS PARA OUTORGAS	1	1,20%
Solicitação	POÇOS ARTESIANOS	REVITALIZAÇÃO DE POÇOS	1	1,20%
Solicitação	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	2	2,41%

3.3.2 – Tabela 04 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Na tabela 04, nas manifestações por assunto e subassunto, percebe-se novamente que a necessidade de fiscalização dos recursos hídricos ficou no topo das demandas, seguida do assunto de ações de reassentamento dos recursos hídricos. A questão do reassentamento é porque a cada nova barragem ou no projeto do cinturão das águas, de fato aparecem vários questionamentos sobre o processo de reassentamento, do qual a SRH administra o processo.

Tabela 04 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
---------	------------	------------	-------------

FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	USO INDEVIDO DE ÁGUA	36	43,37%
AÇÕES DE REASSENTAMENTO DOS RECURSOS HÍDRICOS	Sem subassunto	16	19,28%
OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	PROCEDIMENTOS PARA OUTORGAS	4	4,82%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	3	3,61%
OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	OUTORGAS CEDIDAS E VIGENTES	2	2,41%
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	Sem subassunto	2	2,41%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	2	2,41%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	1	1,20%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/CO-LABORADOR	SATISFAÇÃO	1	1,20%
POÇOS ARTESIANOS	REVITALIZAÇÃO DE POÇOS	1	1,20%
MONITORAMENTO E SEGURANÇA DE BARRAGENS/AÇUDES/ADUTORAS	MANUTENÇÃO ESTRUTURAL	1	1,20%
LEGISLAÇÕES SOBRE RECURSOS HÍDRICOS (GERENCIAMENTO E EXPLORAÇÃO)	Sem subassunto	1	1,20%
FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	DESVIO DE ÁGUA	1	1,20%
ESTUDOS E PROJETOS SOBRE RECURSOS HÍDRICOS	Sem subassunto	1	1,20%
DEGRADAÇÃO AMBIENTAL DOS RECURSOS HÍDRICOS	Sem subassunto	1	1,20%
Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE BARRAGENS	Sem subassunto	1	1,20%
CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE	Sem subassunto	1	1,20%

ADUTORAS			
CINTURÃO DE ÁGUAS DO CEARÁ - CAC	INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO	1	1,20%
BANCO DE DADOS DOS RECURSOS HÍDRICOS	Sem subassunto	1	1,20%
ALOCAÇÃO DE ÁGUA	Sem subassunto	1	1,20%
SITES INSTITUCIONAIS	ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	1	1,20%
SITES INSTITUCIONAIS	MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES	1	1,20%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	1	1,20%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	1	1,20%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1	1,20%

Tabela 05: Tipo de Serviços

Tipos	Total
Fiscalização dos Recursos Hídricos	37
Ações de Reassentamento dos Recursos Hídricos	16
Outorga e licenças de uso da água	6
Forma de atendimento ao cidadão	4
Tramitação de processos	3
Outros	17
Total	83

Os cinco serviços citados acima, na tabela 05, foram os serviços mais requisitados na SRH em 2020. Isso mostra a mesma tendência das tabelas anteriores, onde a maioria das demandas está concentrada em fiscalização dos recursos hídricos e também no reassentamento dos recursos hídricos. Mas, há que se chamar a atenção para o cuidado que se deve ter também no atendimento ao cidadão, pois as formas de atendimento ao cidadão representaram alguma expressividade.

3.4 – Tabela 06 - Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	1	1,20%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	3	3,61%
GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	4	4,82%
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	1	1,20%
OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS	20	24,10%
PLANEJAMENTO E GESTÃO PARTICIPATIVA DOS RECURSOS HÍDRICOS	54	65,06%

Na tabela 06, percebe-se que há maior soma de gastos está na questão da gestão participativa dos recursos hídricos (65,06%), seguida da oferta hídrica para múltiplos usos. É natural que seja assim, pois estes dois itens estão no topo das atribuições e competências da SRH.

3.5 – Tabela 07 - Manifestações por Unidades Internas

Área interna	Total de respostas
[SRH] SECRE - SECRETÁRIO	5
[SRH] SEXEC - SECRETÁRIO EXECUTIVO	8
[SRH] ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA	7
[SRH] ADINS - ASS. DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	1
[SRH] COINF - COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	29
[SRH] CGERH - COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍ-DRICOS	36
[SRH] ASCOI - ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO	1

Na tabela 07, nas manifestações por unidades internas, percebe-se que a Coordenadoria de Gestão dos Recursos Hídricos (CGERH) foi a mais requisitada porque é onde está a Célula de Fiscalização, seguida da Coordenadoria de Infraestrutura (COINF) que é onde está a célula que lida com o reassentamento.

3.6 – Tabela 08 - Manifestações por Município

Tabela 08: Municípios

Municípios	2019	2020
Aracoiaba		1

Brasília	2	
Crato		1
Caucaia	3	
Fortaleza	45	5
Independência		5
Jaguaruana		3
Jijoca de Jericoacoara		1
Limoeiro do Norte		1
Quiterianópolis		1
Santa Quitéria		1
São Paulo	2	
Indefinido	35	67
Total	87	83

Na tabela 08, há um comparativo dos municípios que procuraram o Sistema de Ouvidoria entre 2019 e 2020. Observa-se que em 2019, o município que mais procurou a Ouvidoria foi Fortaleza, ultrapassando até o número de municípios indefinidos. Em 2020, o número de municípios indefinidos foi bem maior, o que resulta em um espalhamento das demandas por diferentes espaços geográficos.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Apesar da vigência do referido decreto, a plataforma Ceará Transparente terá 18 meses para as devidas adequações, incluindo a alteração do prazo de resposta, dentre outros.

Para efeito de relatórios, o prazo a ser considerado é o instituído no Decreto anterior (33.474/2011). Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

Tabela 09 - Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
----------	-------------------------------------	-------------------------------------

Manifestações Finalizadas no Prazo	69	72
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	17	11
Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	2	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	1	0

Na tabela 09, percebe-se uma melhoria no atendimento ao cidadão em 2020, pois o número de manifestações dentro do prazo finalizadas aumentou de 69 para 72 e as manifestações finalizadas fora do prazo, diminuíram de 2019 para 2020, mostrando que houve mais agilidade em todos os setores para responder ao cidadão com celeridade.

Tabela 10 - Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	79,31%	86,75%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	19,54%	13,25%

Na tabela 10, percebe-se que o índice de Resolubilidade melhorou de 2019 a 2020, conforme já comentado na tabela 09, passando de 79,31% para 86,75%, fazendo com que o cidadão se sinta mais prestigiado ao ver que os órgãos públicos se debruçam sobre suas demandas e tem preocupação em responder com brevidade. Esse aumento do índice de resolubilidade se deve a uma circular do Secretário de Recursos Hídricos a

todos os Coordenadores da SRH, solicitando atenção as demandas da Ouvidoria e celeridade nas respostas.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Secretaria dos Recursos Hídricos, em parceria com a COGERH, juntamente as Gerencias de Bacias, fazem um trabalho que cobrem todo o Estado do Ceara, em sua divisão hidrográfica, e em cada gerencia existe uma estrutura com técnicos e logística na área das bacias. Foi celebrado um acordo entre SRH e COGERH objetivando solucionar, num menor espaço de tempo, todas as demandas relacionadas aos açudes públicos de propriedade do Estado.

O processo nascerá com a demanda e em seguida será comunicado ao gerente da bacia afetada, em seguida, o gerente mandará uma equipe técnica ao local para uma primeira visita. Após da avaliação da real situação será enviado um relatório de vistoria para a SRH/ouvidoria.

Nesse segundo momento, será discutida qual melhor solução para a demanda. Caso necessário, a SRH, por ter poder de polícia, enviará ao local da infração técnicos da fiscalização e, assim fazer dar cumprimento à Lei dos Recursos Hídricos.

Por fim, sendo constatado a impossibilidade de uma solução administrativa para essas demandas, toda a documentação necessária será encaminhada à Procuradoria Geral do Estado para as devidas providências legais.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela 11 – Tempo médio de resposta

Tempo Médio de Resposta 2019	16 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	11 dias

Na tabela 11, acentuando o que já foi comentado nas tabelas anteriores, o tempo médio de resposta para o cidadão foi menor de 2019 para 2020, diminuindo o espaço das respostas em 5 dias. Em 2019 se levava uma média de 16 dias para responder, em 2020 melhoramos esse tempo para 11 dias e queremos atender cada vez melhor o cidadão.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Relatório de média por questão	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,67
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
d. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5

Índice de satisfação: 94,4%

Total de pesquisas respondidas	3
Representação da amostra	3,61%

O índice de satisfação dos usuários que responderam a pesquisa de satisfação da SRH é de 94,4%, um índice bastante satisfatório. No entanto, é preciso estimular para que mais pessoas respondam a pesquisa, tendo em vista que apenas 3,61% do universo de cidadãos que procuraram a Ouvidoria em 2020, responderam a pesquisa.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

As maiores incidências de manifestações foram sobre o Açude Público Gameleira, localizado nos municípios de Itapipoca, Trairi e Tururu. Cidadãos reclamavam e denunciavam a manutenção de cercas antigas e construções de novas cercas em áreas desapropriadas.

Tivemos também diversas manifestações sobre o uso irregular de poços nos condomínios de Fortaleza.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Após análise dos pontos mais recorrentes observamos que se referem a invasões de áreas desapropriadas para construções de reservatórios públicos. Esse problema tem

sido uma constante, tendo em vista os impedimentos existentes para uma concreta demarcação in loco, para separar as áreas desapropriadas das áreas remanescentes.

Esse assunto tem sido objeto de eterna preocupação por parte de nossos dirigentes, haja vista que para solucionar de uma vez todas essas demandas acarretaria enormes gastos para os cofres públicos.

Nesse sentido, a fim de minimizar esses impactos, ficou pactuado entre SRH e COGERH, que referida Companhia tentará administrar essas demandas, tendo em vista a carência de pessoal e de estrutura da SRH.

Assim, a COGERH, através de suas Gerencias de Bacias, deverá conhecer as áreas desapropriadas atingidas pelos reservatórios públicos estaduais e buscar, dentro de um menor espaço de tempo, uma solução administrativa para as demandas.

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

As principais providencias adotadas pela SRH referentes a invasões de áreas públicas foram:

No período de 01 a 03 de outubro de 2020, a equipe técnica e de apoio da COGERH, Regional de Pentecoste, que é responsável pelas Bacias do Curu e Litoral, em ação conjunta com a SRH e apoio da Polícia Militar do Batalhão de Itapipoca, retiraram as cercas que estavam irregulares dentro da poligonal de contorno de Açude Público Gameleira.

Entretanto, após um sobrevoo com o DRONE FIMI X8SE, foi possível detectar outras cercas que também estavam dentro da poligonal e, em seguida suas retiradas.

Novas e constantes fiscalizações deverão acontecer para a retirada de todas as cercas existentes indevidamente em áreas públicas.

Além disso, antes de se instalar a pandemia, houve diversas fiscalizações in locu em condomínios de Fortaleza, onde havia denúncia de poços construídos irregularmente, bem como várias fiscalizações em todas as bacias hidrográficas do Ceará com denúncia de desvio de curso d'água, não detenção de outorga e necessidade de lacração de bombas hidráulicas pelo uso indevido de água sem regulamentação.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Com a parceria da SRH/COGERH/ Gerencias de Bacias:

I - Benefício financeiro: Os técnicos da SRH, somente se deslocarão para o local do litígio se for necessário, ou seja, caso o gerente de bacias não consiga resolver, em um primeiro momento, o que o cidadão solicita em sua demanda. Com a parce-

ria SRH/ COGERH/Gerencias de Bacias, a SRH evita o pagamento de diárias aos técnicos e motorista, combustível para o deslocamento do carro ao local. Com o relatório enviado pelos gerentes de bacias, a SRH, em comum acordo com o gerente de bacia, formulam a resposta da demanda a ser enviada ao cidadão (a) demandante.

II - Benefício não-financeiro: Aqui temos dois benefícios, ou seja, o da economia de tempo e de pessoal para a resolução do problema. Nesse sentido, os técnicos da fiscalização da SRH, a partir de então, ficaram disponíveis para atender as demandas oriundas de suas funções, ou seja, fiscalização do uso dos recursos hídricos.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A ouvidora está sempre presente em todos os eventos de seu interesse que acontecem em Fortaleza, com exceção desse ano atípico de 2020, pois a SRH, dificilmente dispõe de recursos para custear recursos com viagens para fora do Estado.

A SRH tem um pacto com suas vinculadas de desenvolverem um trabalho integrado entre as mesmas, com o objetivo de bem servir a população, cada qual na sua área de atuação e, quando necessário, todas juntas para o bom desempenho da SRH.

Incentivar os cidadãos que utilização dos serviços da ouvidoria, no preenchimento da pesquisa de satisfação para o melhoramento de nossos atendimentos.

Juntamente com a área de comunicação da SRH, solicitarmos a divulgação de eventos, os canais de ouvidoria e, se possível, constar em todas as publicações que forem realizadas pelo órgão.

PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NOS SEGUINTE EVENTOS:

- 1- Participação da ouvidoria na I Reunião de Fomento ao Controle Social (19/02/2020);
- 2- Participação da ouvidoria na II Reunião de Fomento ao Controle Social (24/06/2020);
- 3- Participação da ouvidoria na III Reunião de Fomento ao Controle Social (26/08/2020) virtual;
- 4- Participação da ouvidoria na IV Reunião de Fomento ao Controle Social (24/09/2020) virtual;
- 5- Participação da ouvidoria na V Reunião de Fomento ao Controle Social (17/12/2020) virtual;
- 6- Participação da ouvidoria no “Curso Descomplicando o tratamento de Denúncias” ministrado pela CGU (EAD) –CGE/EGP em 06,08,13, e 15/07/2020 – virtual;
- 7- Participação da ouvidoria na “Palestra Tratamento de Denúncias” (04/06/2020);
- 8- Participação da ouvidoria “Caso da ouvidoria em período da Pandemia”, encontro Nacional TCE/Ceara em (9 e 10 de 11/2020);
- 8- Participação da ouvidoria “Estratégia de ouvidoria em Tempo de Pandemia” WEBINAR ABAR – (27/10/2020).

8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da SRH vem trabalhando de forma contínua para a melhoria das demandas tanto na qualidade das respostas como na prestação de seus serviços, além de um atendimento de excelência para a satisfação dos nossos Cidadãos.

Devido a Pandemia, mesmo sendo o ano de 2020 considerado atípico a ouvidoria teve todas suas demandas respondidas.

A partir de 2021, temos no nosso planejamento, corrigir todas as falhas estruturais e logísticas, como também tornar mais ágil o atendimento aos cidadãos, bem como os seus desafios em consonância com o Sistema Estadual de Ouvidoria.

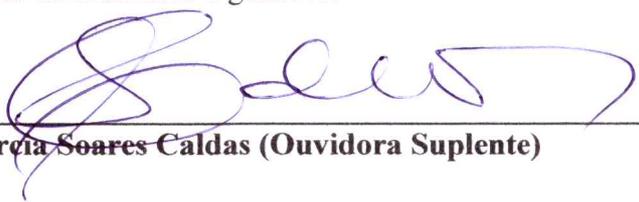
9 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Sugerimos novamente, igual como fizemos em 2019, que a SRH aumente o seu quadro de efetivos, principalmente no setor de fiscalização, até porque o quadro da SRH está defasado com muitos técnicos se aposentando, outros em campo a semana toda, o que comprometeu um índice maior de resolubilidade.

Recomendamos que a sala da Ouvidoria seja mais acessível as demandas dos funcionários e cidadãos de fora, pois, a sala está bem estruturada, no entanto, é preciso atravessar um imenso corredor para ter acesso a sala. Há um acesso pelo lado do protocolo que fica fechado, mas que se aberto, facilitaria o acesso a todo cidadão que deseja fazer registro no sistema de Ouvidoria e resguardar sua identidade.

Recomendamos que a Diretoria da SRH solicite a imediata colocação do Relatório de Ouvidoria 2020 da SRH no site da instituição para que todos possam conhecer os seus resultados.

Sugerimos que a Controladoria Geral do Estado (CGE) faça mais treinamento aos ouvidores para compreender o sistema e facilite o Relatório da Ouvidoria anual com maior prazo de entrega até o final de fevereiro de cada ano, bem como melhoria no sistema de disponibilização de relatórios e gráficos.



Márcia Soares Caldas (Ouvidora Suplente)

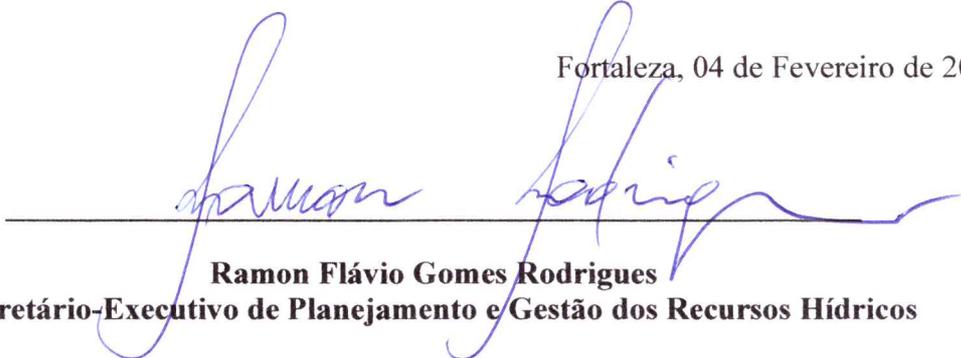
10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Neste relatório foram elencados vários assuntos e uma fiel amostra das necessidades dos nossos cidadãos no que diz respeito aos recursos hídricos.

Ressaltamos nosso compromisso de uma política de recursos hídricos com caráter participativo, integrado e descentralizado e consideramos que a Ouvidoria é uma ponte importante entre o trabalho da instituição e como os cidadãos recebem os nossos serviços. Estamos sempre prontos para buscar foco e eficiência em nossos serviços.

Faremos o possível para incorporar as sugestões apresentadas para que o trabalho da Ouvidoria seja feito de forma cada vez mais célere e integrada com as áreas operacionais da SRH.

Fortaleza, 04 de Fevereiro de 2021


—
Ramon Flávio Gomes Rodrigues
Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão dos Recursos Hídricos