



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA SETORIAL



01/01/2021 à 31/12/2021
FEVEREIRO DE 2022

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS DO CEARÁ – SRH**



EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretário dos Recursos Hídricos

Francisco José Joelho Teixeira

Secretário Executivo dos Recursos Hídricos

Aderilo Antunes Alcântara Filho

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Ramon Flávio Gomes Rodrigues

Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria

Germana de Mattos Brito Góes Giglio

Ouvidora Setorial

Goretti de Fátima Ximenes Nogueira

Ouvidora Substituta

Márcia Soares Caldas

1 - INTRODUÇÃO

Um dos principais pontos de orgulho das organizações, seja pública ou privada, é ser reconhecida pela sociedade pela qualidade do seu trabalho alicerçada em respeito, confiança, transparência e prazer em servir. É, neste contexto, que a Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos-SRH tem contribuído verdadeiramente para a construção de sua imagem e de sua reputação.

A Ouvidoria é um sistema direto, legítimo e exclusivo de relacionamento com o cidadão, destinado a receber e dar tratativas às reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios. A Ouvidoria da SRH tem desenvolvido um trabalho junto às suas Coordenadorias e vinculadas, apurando as manifestações e transformando-as em melhorias para os processos internos, desenvolvendo novos serviços, produtos e provendo mais qualidade para os fluxos de trabalho e para o atendimento ao cidadão.

Todo o trabalho realizado pela Ouvidoria tem ajudado a SRH maximizar seus esforços, melhorar seus fluxos de trabalho, desenvolver uma relação forte e transparente com seu público, reduzindo a judicialização de conflitos e impactando positivamente em redução de custos, inovação e sustentabilidade dos recursos hídricos.

A Ouvidoria é a segunda instância para a solução administrativa dos conflitos e trabalha na busca de soluções efetivas para situações recorrentes. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico.

É importante destacar que a autonomia é um dos seus principais pilares, possibilitando a circulação dentro da organização com mobilidade e rapidez na busca de resolução junto aos dirigentes. Em síntese, a Ouvidoria da SRH tem procurado manter seu foco no coletivo, sem desprezar o individual, procurando corrigir eventuais distorções existentes nos processos de trabalho e, assim,

fortalecendo cada vez mais a imagem da SRH. A Ouvidoria assegura o direito à livre expressão, estimulando o diálogo e zelando pelo cumprimento dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários dos recursos hídricos.

A SRH teve sua estrutura organizacional alterada pelo Decreto nº 32.957, de 13 de fevereiro de 2019, ocasião em que foi criada a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOI, a qual tem como principal função assessorar o Secretário dos Recursos Hídricos nas demandas da SRH junto à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Assim, o Sistema de Ouvidoria em rede tem sido de fundamental importância para assegurar a todos o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pela SRH.

É importante destacar a atuação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, como também da Escola de Gestão Pública do Estado – EGP, as quais sempre estão à disposição das Ouvidorias Setoriais, fortalecendo-as e capacitando seus ouvidores.

Busca o presente Relatório apresentar o resultado dos trabalhos da Ouvidoria Setorial da SRH, no período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, onde estão demonstradas todas as manifestações registradas no mencionado período, ocasião em que são identificadas as necessidades e demandas da sociedade, e assim, podermos aprimorar nossa prestação de serviços e contribuir para a formulação de políticas públicas.

Missão – Promover a oferta, a gestão e a preservação dos recursos hídricos de forma participativa e descentralizada, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará, competindo-lhe:

I – promover o aproveitamento racional e integrado dos recursos hídricos do Estado;

II – coordenar, gerenciar e operacionalizar estudos, pesquisas, programas, projetos, obras, produtos e serviços referentes a recursos hídricos;



- III – promover a articulação dos órgãos e entidades estaduais do setor com os órgãos e entidades federais e municipais;
- IV – exercer outras atribuições necessárias ao cumprimento de suas finalidades, nos termos deste Regulamento.

Valores

- I – compromisso com a otimização de recursos e a gestão por resultados, com padrões ótimos de eficiência e efetividade;
- II – competência profissional;
- III – qualidade na comunicação;
- IV – valorização do servidor;
- V – ética e transparência nas ações;
- VI – compromisso com o cidadão.

São órgãos vinculados à SRH:

– Superintendência de Obras Hidráulicas – SOHIDRA, autarquia, criada pela Lei nº 11.380, de 15 de dezembro de 1987, tem como finalidade planejar, executar e acompanhar a fiscalização de obras e serviços de interferência hídrica, no âmbito da Política Estadual de Recursos Hídricos.

– Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos – COGERH, criada pela Lei nº 12.217, de 18 de novembro de 1993, é a instituição de gerenciamento de recursos hídricos de domínio do Estado ou da União, por delegação, de forma descentralizada, participativa e integrada. Suas ações compreendem os aspectos de monitoramento dos reservatórios e poços, manutenção, operação de obras hídricas e organização de usuários.

– Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos -FUNCEME foi criada em 18 de setembro de 1972, pela lei Nº 9.618 (D.O. 26/09/72) com o nome de Fundação Cearense de Meteorologia e Chuvas Artificiais. Em 15 de dezembro de 1987, através da lei Nº 11.380 (D.O. 17/12/87), teve seu nome modificado para Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos, passando a ser vinculada à Secretaria de Recursos Hídricos do Estado do Ceará, tendo por finalidade básica a realização de pesquisas científicas e tecnológicas, a realização de estudos no campo dos recursos hídricos superficiais e subterrâneos e a prestação de serviços especializados nas áreas de Meteorologia e Recursos Hídricos.



A SRH compõe o Sistema Integrado de Gestão de Recursos Hídricos – SIGERH, que visa implementar a Política Estadual de Recursos Hídricos, bem como planejar, regular e controlar o uso, a preservação e a recuperação dos recursos hídricos.

Além da SRH, fazem parte do SIGERH:

- Conselho de Recursos Hídricos do Ceará – CONERH;
- Comitês de Bacias Hidrográficas;
- COGERH;
- SOHIDRA;
- Instituições Setoriais cujas atividades sejam correlatas com recursos hídricos e estejam envolvidas com a gestão ambiental.

Redes sociais:

- A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito a cidadania e a transparência dos serviços prestados pelo poder Executivo Estadual, com atuação ética, e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.
- Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado (Telefone – 155), feito pela Central de atendimento da Ouvidoria.
- O Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira das 8hs às 20hs, pelo telefone 155 (ligações gratuitas).
- Site: www.ouvidoria.ce.gov.br
- Facebook :www.facebook.com/ouvidoriaCeara
- Twitter@ouvidoriaCeara
- E-mail:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br



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

Recomendado no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria da CGE, para as setoriais implementarem:

Orientação 01 – Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente.

R) A SRH, até o momento, não tomou nenhuma providência nesse sentido, tendo em vista que as manifestações que aqui chegam são através do 155 ou por e-mail e presencial, não tendo fluxo através do VIPROC.

Orientação 02 – Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016) (...)

R) As manifestações da ouvidoria já chegam protocoladas à SRH, não sendo essas referentes aos recursos hídricos, a ouvidoria encaminha ao órgão ou entidade competente, tudo através do sistema. Caso a demanda não seja de competência do sistema público estadual, o cidadão é orientado de como proceder.

Orientação 03 – Criação de Procedimentos/ fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial (...)

R) A SRH adotará as medidas orientadas pela CGE, fundamentadas no Decreto nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria e determina os procedimentos relativos ao tratamento de denúncias, também repassados por meio da CGE.

Orientação 04 – Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos.



R) Esta orientação está sendo implantada na SRH, ocasião em que estão sendo compartilhadas com o 155/ Canal de Ouvidoria, a fim de fortalecer a prestação dos serviços públicos.

Orientação 09 – Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade (...)

R) Recomendação implementada, conforme se observa no site da SRH: www.srh.ce.gov.br

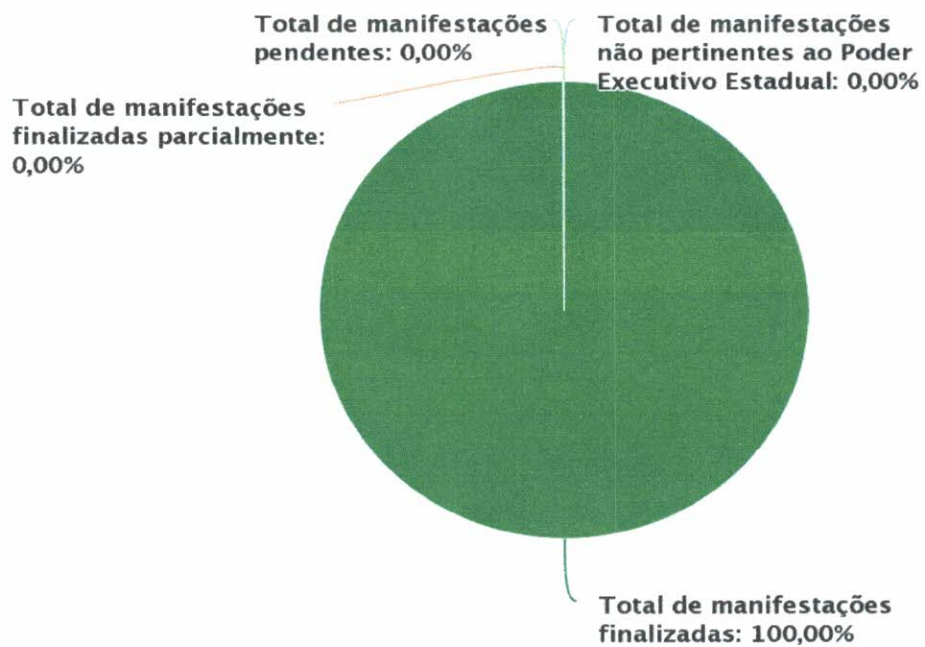
Orientação 10 – Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com o foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário (...)

R) Recomendação implementada, estando a Carta de Serviço da SRH devidamente atualizada.



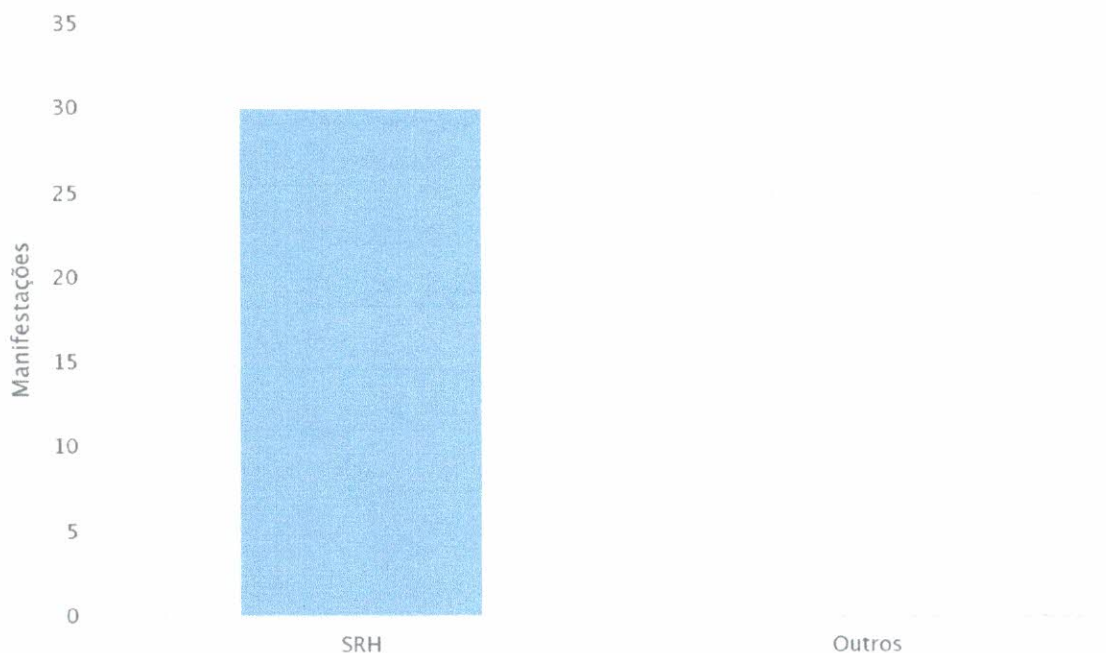
3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Estatísticas gerais



Of

Total de manifestações por órgão



3.1 - Total de Manifestações do Período

Os dados utilizados na análise deste tópico foram extraídos da Plataforma Ceará Transparente, referentes ao período de 2020 e de 2021, da aba dados brutos e planilhas estatísticas.

Durante o ano de 2021 a ouvidoria Setorial da SRH recebeu um total de 30 (trinta) registros válidos de manifestações. Quando comparado ao ano de 2020, em que foram registradas um total de 83 manifestações, observa-se uma variação de menos 63,56%, alteração muito significativa, conforme se observa a seguir:

Total de Manifestação por Período

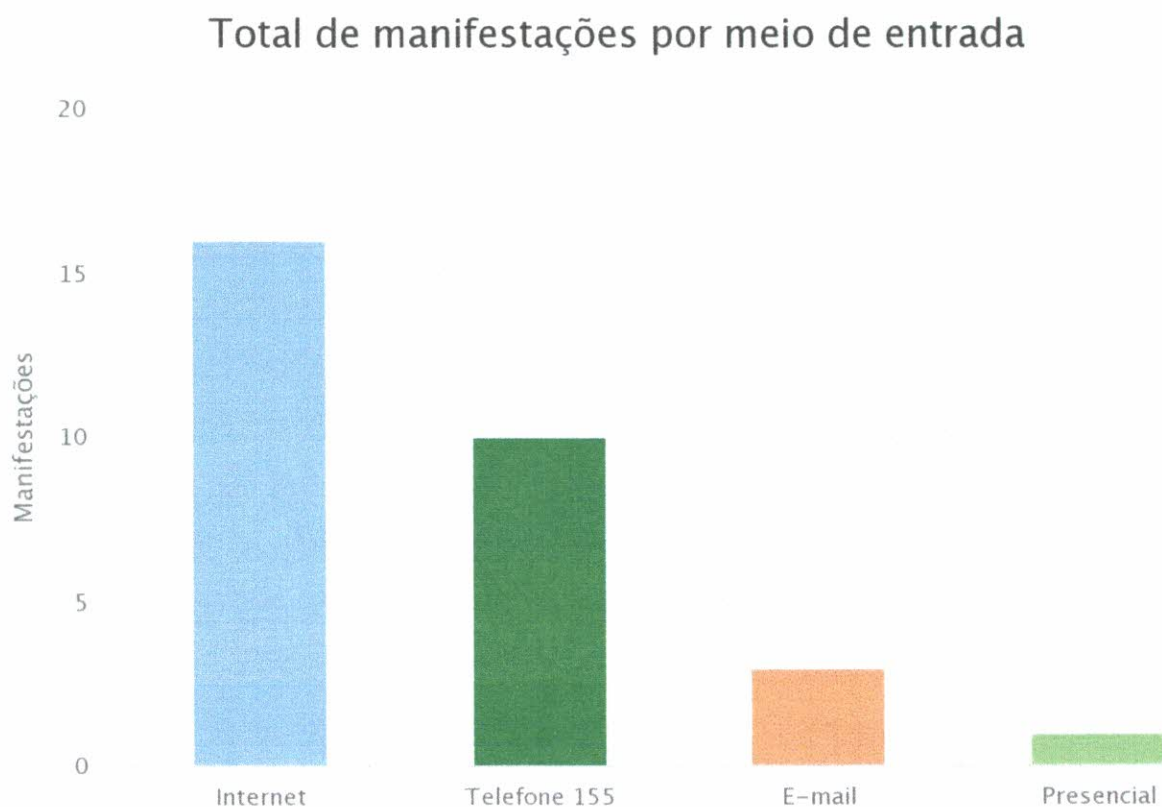
Total de Manifestações em 2020	Total de Manifestações em 2021	Var. (%)
83	30	-63,56

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

04

3.2 - Manifestações por Meio de Entrada

Como de costume o principal canal das manifestações no ano de 2021 foi através do telefone 155. A internet foi o segundo mais utilizado meio de entrada das manifestações. Todas as manifestações da Ouvidoria da SRH no ano de 2021, foram válidas, conforme se observa a seguir:



g

Meios de Entrada	2020	2021
Telefone 155	53	10
Internet	28	16
Presencial	-	01
CearáApp	-	-
Telefone Fixo	-	-
E-mail	02	03
Caixa de Sugestões	-	-
Facebook	-	-
Reclame Aqui	-	-
Instagram	-	-
Twitter	-	-
Carta	-	-
Total	83	30

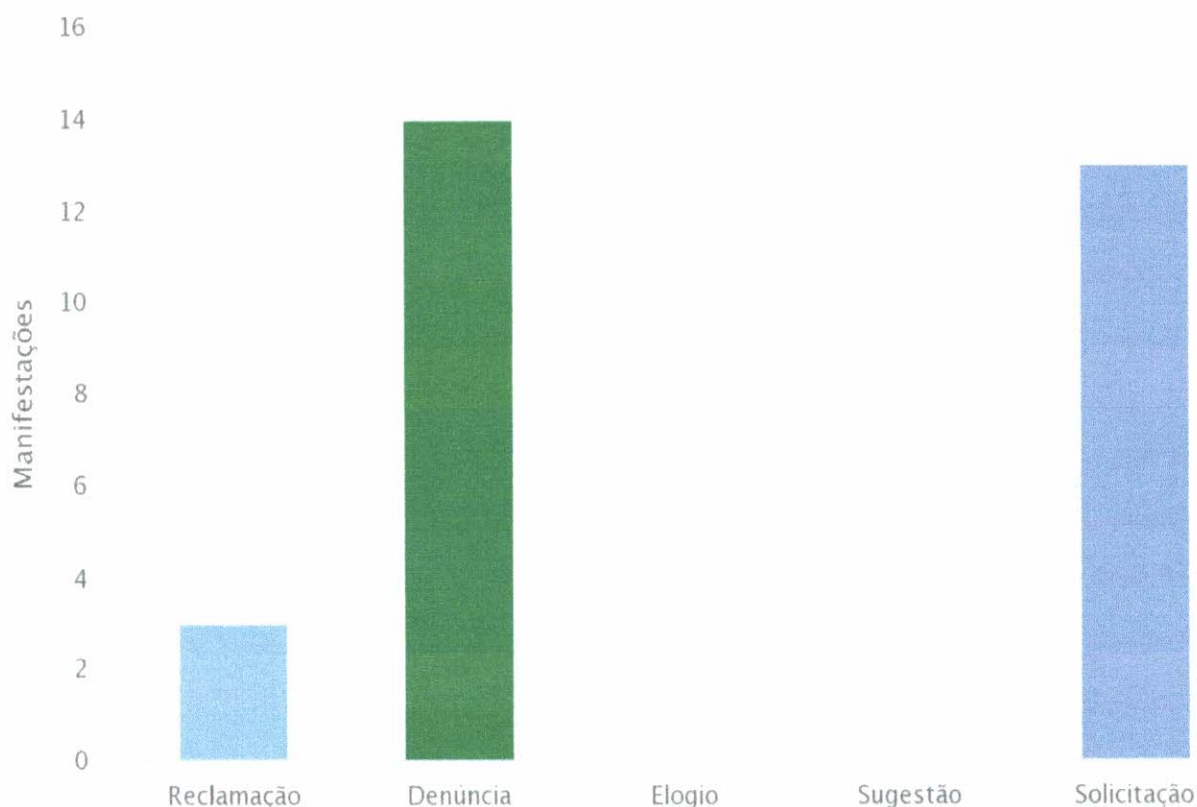
Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

3.3 – Manifestações por Tipo/ Assunto

A maioria dos assuntos demandados pela Ouvidoria da SRH, no ano de 2021, foram os relacionados a denúncias. Conforme tabela a seguir:



Total de manifestações por tipo



Tipos	2020	2021
Reclamação	23	3
Solicitação	45	13
Denúncia	11	14
Sugestão	3	-
Elogio	1	-

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Observa-se que foram as denúncias e solicitações os assuntos mais demandados na Ouvidoria da SRH no ano de 2021. Destaca-se a denúncia como um grande desafio para a SRH, haja vista a necessidade de deslocamento de técnicos para o interior do estado e isso acarreta em custos e comprometimento com o prazo para as respostas.

[Assinatura]

3.3.1 – Manifestações por Assunto/Sub-assunto

A Ouvidoria Setorial da SRH recebeu no ano de 2021, apenas 3 possuem classificação com Sub-assunto, conforme se vê na tabela a seguir:

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
1-Reclamação	1 -Degradação Ambiental dos Recursos Hídricos.	1
	2- Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade.	1
	3- Sites Institucionais.	1
2 -Solicitação	1 – Ações e Programas de combate a Seca/Estiagem.	1
	2 – Alocação de Água.	1
	3- Banco de Dados dos Recursos Hídricos.	1
	4- Construção e Revitalização de poços.	2
	5- Fiscalização dos Recursos Hídricos.	
	6 – Outorga e Licenças de Uso de Água.	5
	7 – Publicação de Trabalhos Científicos/ Acadêmicos.	
	8 -Tramitação de Processos Administrativo.	1
		1
	1 – Ações de	

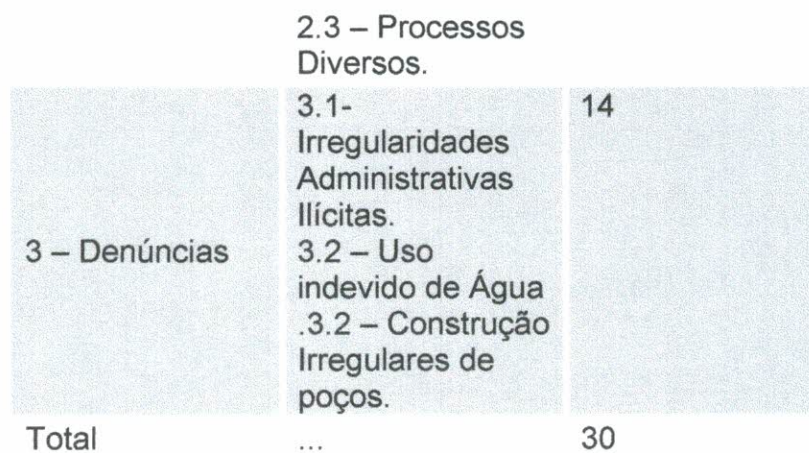
g

3 -Denúncia	Mobilização Social.	1
	2- Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador.	1
	3 – Construção e Revitalização de Poços.	2
	4 – Degradação Ambiental dos Recursos Hídricos.	1
	5 – Fiscalização dos Recursos Hídricos.	2
	6- Fiscalização dos Recursos Hídricos.	
	7 – Outorga e Licenças de Uso de Água.	5
	8- Poços Artesianos.	1
	outros	1
Total		30

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-assunto	Total
1 - Reclamação	1.1 – Serviços Diversos, Caixa Eletrônica, Estacionamento	3
	.1.2 – Dificuldade de Acesso	
2 – Solicitação	2.1 – Uso Indevido de Água.	13
	2.2 – Outorga Cedida e Vigentes.	

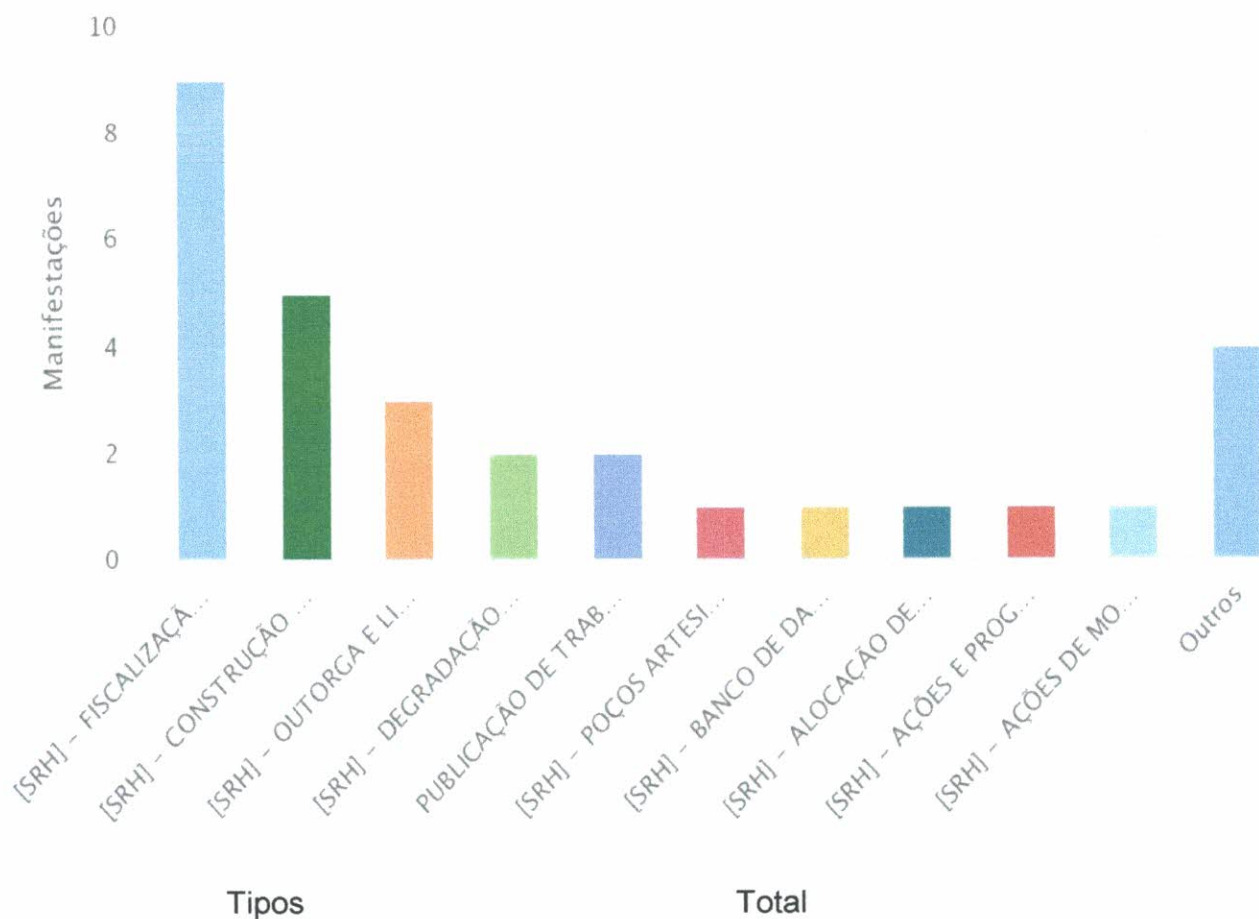
9



Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

3.4 – Manifestações por tipo de serviço

Total de manifestações por assunto



af

Fiscalização de Recursos Hídricos	9
Construção e revitalização de poços	5
Outorga e licença de uso da água	3
Degradação ambiental de Recursos Hídricos	2
Publicações científica/acadêmica	2
Sites Institucionais	1
Poços Artesianos	1
Bancos de Dados de Recursos Hídricos	1
Alocação de Água	1
Ações e Programas de Seca/Estiagem	1
Ações de Mobilização Social	1
Outros	3
Total	30

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

A tabela mostra, que a solicitação de fiscalização dos recursos hídricos, foi a maior demandada, motivo pelo qual foi feita a parceria entre a SRH/COGERH/GERENCIAS DE BACIAS.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

O assunto mais relevante neste item, durante o ano de 2021, foi o referente ao Planejamento e Gestão Participativa dos Recursos Hídricos e a Oferta Hídrica para Múltiplos usos, conforme se observa a seguir:

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Oferta Hídrica para múltiplos Usos	6

9

Planejamento e Gestão Participativa dos Recursos Hídricos	22
Gestão Administrativa do Ceara	2
Total	30
..	

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Dentre as Coordenadorias da SRH, a Coordenadoria de Gestão dos Recursos Hídricos/ Célula de Fiscalização tem sido a mais demandada, pois o uso da água e o licenciamento das obras de interferência hídrica são os assuntos mais procurados dentro da Ouvidoria. Tudo devidamente demonstrado na tabela a seguir:



[Assinatura]

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Coordenadoria de Gestão dos Recursos Hídricos	20
Coordenadoria de infraestrutura Hídrica	6
Coordenadoria Administrativa-Financeira	1
Assessoria Jurídica	1
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	2

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

3.7 – Manifestações por Município

De acordo com o Ceará Transparente, a maioria das manifestações foram oriundas do interior do estado, inclusive uma delas foi de Panambi-RS, conforme se observa:

Tabela: Municípios

Municípios	2021	Quantidade
Município A	Milhã-CE	1
Município B	Panambi - RS	1
Município C	Russas - CE	1
Município D	Juazeiro do Norte-CE	1
Município E	Guaraciaba do Norte	1
Município F	Fortaleza - CE	1
Município G	Milhã-CE	1
Indefinidos		24

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O cumprimento do prazo estipulado para resposta é de fundamental importância, pois se esse for cumprido o cidadão fica ciente de que seus direitos estão sendo respeitados.

Nesse sentido, a Ouvidoria da SRH, em parceria constante com sua vinculada, COGERH, conseguiu no ano de 2021 um índice de 100% (cem por cento) de resolubilidade, assim como em 2020.

Merece destaque, ainda, as Gerencias das Bacias Hidrográficas vinculadas à COGERH, que em muito contribuíram para o bom desempenho desta Ouvidoria, tendo em vista que a maioria de nossas demandas parte de cidadão que mora no interior.

Tabela - Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	72	25
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	11	5
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	83	30

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente



PERCENTUAL DE RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

Tabela - Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	% 86,75	% 97,56
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	% 13,25	% 2,47

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A SRH sempre tem buscado celeridade em suas respostas, buscando responder as demandas dentro dos prazos estabelecidos, de forma ágil e satisfatória.

No entanto, como a maioria de nossas demandas dependem de ações oriunda do interior do estado, a SRH buscou uma parceria com a COGERH e com suas Gerencias, mais voltada para as demandas da Ouvidoria.

Com essa parceria, se observa o aumento no percentual de resolubilidade no ano de 2021, em relação a 2020, ou seja, um aumento de 10,78% (dez vírgula setenta e oito por cento).

Contatos e endereços das Gerências Regionais da COGERH, no interior do Estado:

Gerência da Bacia do Alto Jaguaribe

Endereço: Rua José Amaro, 208
Município: Iguatu /CE
Cep: 63.500-000
Tel: (85) 3195-0840
Fax: (85) 3195-0848
Gerente: Anatari no Torres da Costa
E-mail: anatarino.torres@cogerh.com.br



Cel. Gerente: (85) 98755-0070

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta das 08h às 12h / 13h às 17h

Gerência da Bacia do Banabuiú

Endereço: Rua Dona Francisca Santiago, 44

Bairro: Centro

Município: Quixeramobim/CE

Cep: 63.800-000

Tel: (85) 3195-0820

Fax: (85) 3195-0820

Gerente: Paulo José Gomes Ferreira

E-mail: paulo.ferreira@cogerh.com.br

Cel. Gerente: (85) 98755-0069

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta das 08h às 12h / 13h às 17h

Gerência da Bacia do Salgado

Endereço: RUA CICERO ARARIPE, 25

Bairro: Pimenta

Município: Crato/CE

Cep: CEP:63.105-150

Tel: (85) 3195-0830

Fax: (85) 3195-0830

Gerente: Alberto Medeiros de Brito

E-mail: alberto.medeiros@cogerh.com.br

Cel. Gerente: (85) 98755-0068

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta das 08h às 12h / 13h às 17h

Gerência da Bacia do Coreaú e Acaraú

Avenida Dom José, 120 – Dom José

Bairro: Dom José

Município: Sobral/CE

Cep: 62015-400

Tel: (85) 3195-0870

Fax: (85) 3195-0870

Gerente: Manuel Bartolomeu Gomes de Almeida

E-mail: bartolomeu.almeida@cogerh.com.br

Cel. Gerente: (85) 98755-0075

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta das 08h às 12h / 13h às 17h

Gerência da Bacia do Curu e Litoral

Endereço: Rua Eufrasio Lopes Sales, 930

Bairro: Centro

Município: Pentecoste/CE

Cep: 62.640-000

Tel: (85) 3195-0860



Fax: (85) 3195-0860
Gerente: José de Arimatéia Paiva
E-mail: arimatea.paiva@cogerh.com.br
Cel. Gerente: (85) 99674-0595
Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta das 08h às 12h / 13h às 17h

Gerência da Bacia do Médio e Baixo Jaguaribe

Endereço: Rua Antônio Joaquim, 1296
Bairro: Centro
Município: Limoeiro do Norte/CE
Cep: 62.930-000
Tel: (85) 3195-5000
Fax: (85) 3195-5000
Gerente: Hermilson Barros de Freitas
E-mail: hermilson.freitas@cogerh.com.br
Cel. Gerente: (85) 98752-4035
Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta das 08h às 12h / 13h às 17h

Gerência das Bacias da Serra da Ibiapaba e dos Sertões de Crateús

Endereço: Rua Dr. Moura Fé, 914
Bairro: Centro
Município: Crateús/CE
Cep: 63.700.245
Tel: [\(88\) 3691-4027](tel:8836914027) / [\(85\) 3195-0850](tel:8531950850)
Gerente: Francisco Rodrigues Pessoa dos Santos Júnior
E-mail: rodrigues.junior@cogerh.com.br
Cel. Gerente: (85) 98755-0089

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta das 08h às 12h / 13h às 17h

Gerência das Bacias Metropolitanas

Endereço: Rua Aduardo Batista, 1550
Bairro: Parque Iracema
Município: Fortaleza/CE
Cep: 60.824-140
Tel: (85) 3195-0773
Gerente: Claudio Maurício Gesteira Monteiro
E-mail: claudio.gesteira@cogerh.com.br
Cel. Gerente: (85) 98755-0072
Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta das 08h às 12h / 13h às 17h



4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2020	11 dias
---------------------------------	---------

Tempo Médio de Resposta 2021	12 dias
---------------------------------	---------

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

No ano de 2021 o tempo médio das respostas das manifestações da Ouvidoria da SRH foi de 12(doze) dias, um dia a mais que em 2020. Justifica-se esse acréscimo pelo fato de ter sido mais um ano atípico. Como as demandas da SRH, em sua grande maioria, envolvem ida ao campo, depende de transporte, motorista e combustível, muitas vezes essas condições não estão disponíveis para um atendimento mais rápido, razão pela qual se buscou a parceria com a COGERH.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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.

No entanto, embora sempre seja lembrado ao cidadão da importância de sua satisfação em relação à Ouvidoria, este indicador ainda apresenta uma baixa aderência, conforme se observa na Plataforma Ceará Transparente, que durante o ano de 2021, apenas 03 pesquisas de satisfação foram respondidas.

Observa-se a necessidade de um trabalho de conscientização com o cidadão para que ele sinta que sua satisfação é um dos objetivos da Ouvidoria e, por isso a importância dessa pesquisa.



4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

O detalhamento dos resultados das pesquisas respondidas consta na tabela a seguir:

Tabela - Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	3,33
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,67
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar sua manifestação?	4
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	4
Média	3,75
Índice de Satisfação:	3

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Conforme mencionado anteriormente, esse baixo número de cidadãos que responderam à Pesquisa do ano de 2021, indica a necessidade da criação de mecanismos que possam estimulá-los a responder a pesquisa de satisfação.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Considerando que nem sempre o cidadão responde a pesquisa de satisfação de acordo com a qualidade do serviço de atendimento da Ouvidoria, mas pelo conteúdo das respostas, concluímos que essa pesquisa é por demais complexa e por isso deve ser melhor reformulada.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Na tabela seguinte, se demonstra o resultado das demandas da SRH, no tocante a Ouvidoria.

Tabela - Total de pesquisas respondidas	30
Total de manifestações finalizadas	30
Representação da Amostra	100%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente



4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

De acordo com os dados apresentados, a seguir, se observa uma considerada melhoria na percepção do cidadão a respeito dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	90%
---	-----

O cidadão, não tem o hábito de responder o índice de satisfação, precisando de maiores estímulos por parte do poder público.



5 - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 Motivos das Manifestações

O principal motivo que levou os cidadãos a buscarem a Ouvidoria da SRH tem sido para denunciarem invasões de terras públicas, as quais foram desapropriadas para construções de obras hídricas.

As áreas desapropriadas, por determinação legal, vão além das áreas necessárias à formação do lago, mas também às áreas de preservação ambiental que limitam em 100m acima da cota de sangria, o que torna por demais difícil sua demarcação.

Assim, nas épocas mais secas do ano, quando os reservatórios estão com seus volumes reduzidos, muitas pessoas invadem essas áreas para colocarem animais, plantarem etc., e, assim, começam as denúncias.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Acredita-se que a alta recorrência de denúncias sobre invasões de terras públicas em volta dos reservatórios, inclusive com alguns casos de demandas reabertas, é justificada pela conscientização por parte dos cidadãos em proteger as áreas públicas.

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

Desde o ano de 2020, todo o mundo vem tendo que se adaptar às novas tecnologias e modalidades de trabalho, fazendo com que novas políticas públicas fossem adotadas.

Nesse sentido, a SRH buscou uma maior parceria com as Gerencias de Bacias da COGERH, pelo fato dessas terem um agente residindo em cada



reservatório, o que facilita, em um primeiro momento, averiguar a procedência ou não das denúncias.

Em um segundo momento, no caso de procedente, técnicos são dirigidos ao local para identificação dos infratores e, conseqüentemente notificá-los.

Se mesmo assim persistirem as invasões, medidas judiciais serão necessárias. Para que isso aconteça a SRH faz um levantamento total dos fatos e apanhado de documentos, encaminha-os à Procuradoria Geral dos Estados para as devidas providencias legais.

Como as providencias a serem adotadas pela SRH envolvem outros órgãos e pessoas diversas, vai ser necessário o decurso de um prazo que não se pode precisar, o que muitas vezes deixa o cidadão um pouco insatisfeito.



6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A SRH vem utilizando sua Ouvidoria como um canal de ligação entre o cidadão e os recursos hídricos, pois é através da Ouvidoria que o poder público se desperta para os pontos mais críticos do sistema, dentre eles a invasão de áreas públicas, a poluição dos recursos hídricos e outros mais.

A fim de atender as demandas oriundas da Ouvidoria, conforme anteriormente mencionado, uma das providencias tomadas pela gestão superior foi a parceria entre SRH/COGERH/GERENCIAS DE BACIAS, e isso resultou nos seguintes benefícios:

I - Benefício financeiro: Com a parceria da SRH/COGERH/GERENCIAS DE BACIAS, nesse primeiro momento, existe a economia com gastos em deslocamento de carros, motorista, diárias e o deslocamento dos técnicos aos locais indicados. O Gerente da Bacia indicada é acionado para elaborar um relato dos fatos que motivaram a denúncia. Com o Relatório em mãos, o articulador da Célula de fiscalização/SRH, analisa-o e verifica a necessidade ou não da ida de fiscais da SRH ao local. Muitas vezes, as demandas são resolvidas apenas com notificações aos infratores.

II - Benefício não-financeiro: A Ouvidoria da SRH tem se empenhado em desburocratizar os trâmites para soluções das demandas, além de todo um trabalho de conscientização da importância da ouvidoria, em busca de uma política pública mais participativa, onde a “voz do povo é a nossa força”.



7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A participação constante aos eventos advindos da CGE e o aprimoramento de conhecimento junto à EGP faz toda uma diferença para que possamos atender aos anseios dos cidadãos que buscam na Ouvidoria um elo de ligação com o poder público.

A Ouvidoria da SRH tem sido fortalecida com as constantes trocas de experiências e conhecimentos com outras setoriais, principalmente com a própria CGE e EGP.

Ações diversas têm sido desenvolvidas, porém muita coisa ainda precisa melhorar para que possamos incrementar a participação popular às políticas públicas.



8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

É sabido que o exercício da atividade de Ouvidoria deve estar pautado pelos princípios básicos da transparência, imparcialidade, senso crítico e discrição em defesa dos interesses do cidadão, observando-se as normas e os regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações de consumo de produtos e serviços e, ainda, garantindo que o cidadão tenha um atendimento atencioso, digno e com padrão adequado de qualidade.

Para que a Ouvidoria possa efetivamente cumprir o seu papel, deve estar norteada por valores que representam a sua razão de existir. Tais valores, que precisam estar claramente definidos e divulgados para o cidadão, classificados como:

- Atuar fundamentada em um conjunto de valores morais e legais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição e a perenidade do negócio;
- Transformar as manifestações legítimas dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços em melhorias para os processos de trabalho, desenvolvimento de novos produtos e serviços e mais qualidade para o atendimento ao público;
- Trabalhar pautada em fatos, seguindo o princípio da igualdade, que possibilite efetuar recomendações que agreguem valor ao cidadão, à organização e à sociedade;
- Acolher o cidadão com atenção, respeito e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva;
- Ser detentora da autonomia necessária para que possa transitar tanto internamente como externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias.



Assim, a Ouvidoria da SRH vem procurando conscientizar as Coordenadorias da SRH e suas vinculadas sobre sua importância para a ética e transparência no serviço público.

Objetivando uma maior agilidade nas respostas das diversas manifestações, fez ainda com que a SRH procurasse uma parceria com seus órgãos vinculados e, assim, juntos podermos responder com uma maior precisão e dentro do prazo determinado, às demandas que chegam.

O incremento de boas práticas tem se tornado nosso principal aliado, pois sabemos que uma organização sólida deve ser respeitada e desejada pelo seu público, tendo como premissa uma gestão participativa que verdadeiramente ouve a voz do cidadão, capitalizando-a em sugestões de melhorias de processos internos, criação de novos serviços e produtos e melhorias para alavancar a qualidade do atendimento ao público.



9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da SRH tem procurado aprimorar sua atuação na defesa dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços que dizem respeito aos recursos hídricos, prestando esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Estado, atuando como segunda instância administrativa no atendimento das manifestações dos cidadãos.

De uma maneira geral, percebe-se que na relação entre o cidadão e as organizações, ainda há muito para ser construído, não bastando apenas a construção de documentos informativos, mas um maior compromisso público e práticas a serem adotadas por todos que fazem a Ouvidoria.

Sabendo-se que a Ouvidoria tem como missão promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos, procuramos dentro da SRH, atuar por meio da mediação e do diálogo aberto, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento da gestão pública.

Trilhar esse caminho constitui um desafio para todos, principalmente, para os Ouvidores, haja vista que a “ Ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções definitivas”.



10-SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Como a SRH continua com seu quadro de pessoal cada ano mais reduzido, e, por sermos apenas duas servidores para atender a ASCOI – Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, ratificamos a necessidade urgente de pessoal para que possamos desempenhar com êxito nossa missão de ouvidor.

Ressaltamos ainda, o desconhecimento e a falta de participação por parte da ouvidoria quando das realizações de consultas públicas, muito embora nenhuma tenha ocorrido nesses dois últimos anos, devido a pandemia.

Gostaríamos de sugerir, ainda que fossem ofertados cursos de capacitação em atendimento e relacionamento pessoal para os funcionários da SRH, a fim de aprimorar o atendimento ao público.

Propomos que a SRH faça uma parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, pois, a setorial não tem recursos no custeio para pagamento de cursos e Congressos, principalmente fora do Estado do Ceará.

Por fim, que seja a Ouvidoria dentro da organização vista como a voz do cidadão, como a mediadora de conflitos e, defensora das relações éticas, sensibilizando os dirigentes e gestores para que a decisão correta seja implantada.


Germana de Mattos Brito Goes Giglio
Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria


Goretti de Fátima Ximenes Nogueira
Ouvidora Setorial

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SRH

Em conformidade com o disposto no Decreto nº33.485, de 21 de fevereiro de 2020, atesto ter tomado conhecimento das informações contidas neste Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, bem como das providências adotadas para o tratamento das recomendações e sugestões nele apresentadas.

O presente Relatório será encaminhado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e publicizado na página institucional desta Secretaria.

Fortaleza, 15 de fevereiro de 2022

Francisco José Joelho Teixeira
Secretário dos Recursos Hídricos

ANEXO ÚNICO – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Prática/Ação:

R - Parceria entre órgãos vinculado da SRH/COGERH/GERENCIAS DE BACIAS.

2. Período de realização da Prática/Ação:

R – Foi idealizada e implementada no segundo semestre de 2020 e efetivamente aplicada no ano 2021, sendo uma prática contínua, para o bom desempenho, tanto para a ouvidoria da SRH, como da ouvidoria da COGERH.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

R – A parceria contribui para a economicidade da SRH, tendo em vista que a maioria das demandas são oriundas do interior do estado, exigindo a presença de técnicos aos locais demandados.

4. Descrição da Ação/Prática:

O objetivo desta Ação/Prática é a economicidade para o Estado com relação ao deslocamento, diária e técnicos que estarão envolvidos em outras demandas).

R- Ação/Prática é uma maneira de trabalhar em conjunto com nossa vinculada, integrando os técnicos da SRH/COGERH, pois como a COGERH tem suas Gerências por Bacias Hidrográficas, que cobre todo o território cearense, isso facilita a agilidade nas respostas às demandas que envolvem SRH e COGERH.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

R- Quando uma demanda chega na ouvidoria da SRH, essa é encaminhada para a Bacia indicada. Como os técnicos da COGERH já estão em campo, ao tomarem ciência, se deslocam para a área da manifestação, fazendo a primeira visita/vistoria e, conseqüentemente, gerando um relatório. De posse desse

Relatório, a Coordenadoria de Gestão de Recursos Hídricos – CGERH, analisa a necessidade ou não de técnicos da SRH terem que ir ao local. Muitas vezes, apenas com o relatório de vistoria, é possível responder ao cidadão, evitando-se assim o deslocamento de técnico, veículo, motorista, gasto de combustível e tempo, gerando com isso uma economia para os cofres públicos estaduais.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

R – A parceria vem dando certo, conforme se observa nos resultados tempestivos às demandas.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

R – Os benefícios alcançados estão dentro das expectativas para quais foram criadas, ou seja, a satisfação do cidadão e a economicidade para os cofres públicos, tudo num pequeno lapso de tempo.

