



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

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

A Ouvidoria está presente na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, como instrumento da democracia participativa, conforme o paragrafo único do art.1º, que diz: “Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”.

Destaca também a dignidade humana como um dos fundamentos da República, pois não existe soberania, nem cidadania, sem a promoção da dignidade, objeto de busca e fomento no trabalho da Ouvidoria.

As Ouvidorias públicas representam um dos vários canais de comunicação entre o Governo e a Sociedade (Brasil,2012b) , sendo capazes de viabilizar o poder comunicativo, por meio das manifestações da sociedade, trazendo-as para o âmbito do Estado.

A ouvidoria da SRH atua como um instrumento de participação e controle social, além de ser uma importante ferramenta de gestão, pois por meio de seus relatórios é possível que os gestores identifiquem os problemas e as deficiências.

Desse modo, é possível promover as mudanças necessárias para ajustar o serviço público à qualidade desejada e pleiteada pelos cidadãos.

Cabe ressaltar que os relatórios são emitidos com base nas manifestações registradas pela sociedade no sistema de ouvidoria e visam aperfeiçoar o serviço público e, por que não dizer, o Estado brasileiro.

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.

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 por esta Pasta.



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.

O presente Relatório vem apresentar o resultado dos trabalhos da Ouvidoria Setorial da SRH, no período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022, onde estão demonstradas todas as manifestações registradas no mencionado período, ocasião em que são identificadas as necessidades e demandas da sociedade.

Missão da SRH:

– 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 nº12.217, 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.

OK

PM

- 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@ouvidoriaCeará
- E-mail:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br

OK

for

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

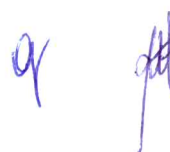
Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

A Ouvidoria da SRH estabeleceu como rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação a elaboração dos Relatórios Trimestrais dos resultados da ouvidoria e sua divulgação através da intranet da SRH.

Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Ações implementadas pela Ouvidoria foram as seguintes:

- Uma CARTILHA DA OUVIDORIA, que em virtude da falta de recursos para sua impressão, optamos pela divulgação através da INTRANET, junto à SRH e suas vinculadas;
- Uma Apresentação feita no POUER POINT que também foi divulgada através da INTRANET, junto à SRH e suas vinculada (SOHIDRA, COGERH e FUNCEME).



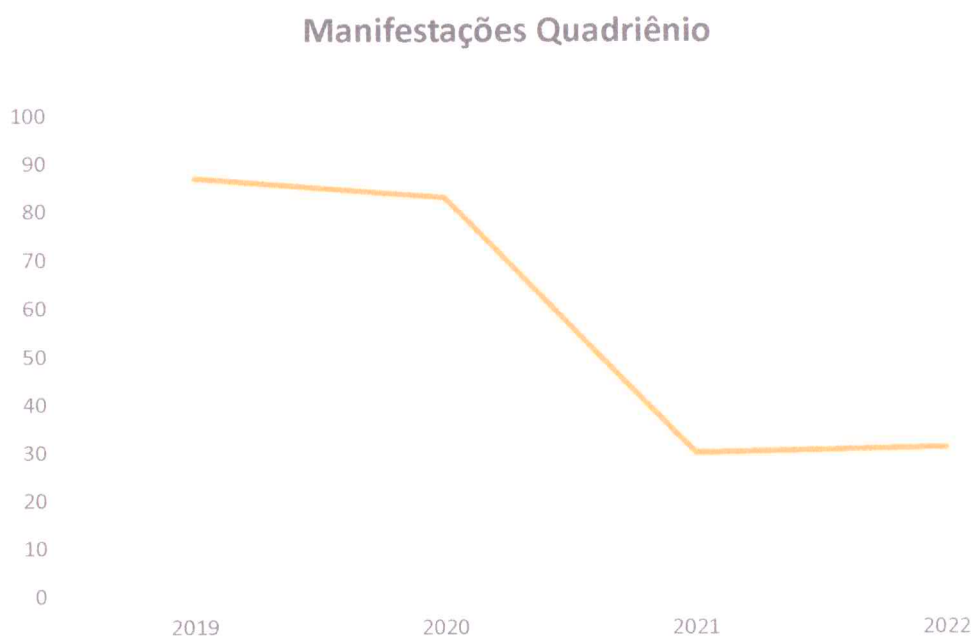
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 - Total de Manifestações do Período

O gráfico a seguir indica o quantitativo de manifestações dos últimos 4 anos (2019 a 2022).

Conforme se observa nas reduções das manifestações leva-se a conclusão de que a ouvidoria da SRH está atingindo seus objetivos, com a ajuda do Ceará Transparente sempre atualizado, onde os cidadãos, conseguem, resposta às suas dúvidas.

Em 2019 tivemos a maior quantidade de demandas e isso vem reduzindo ano após ano.

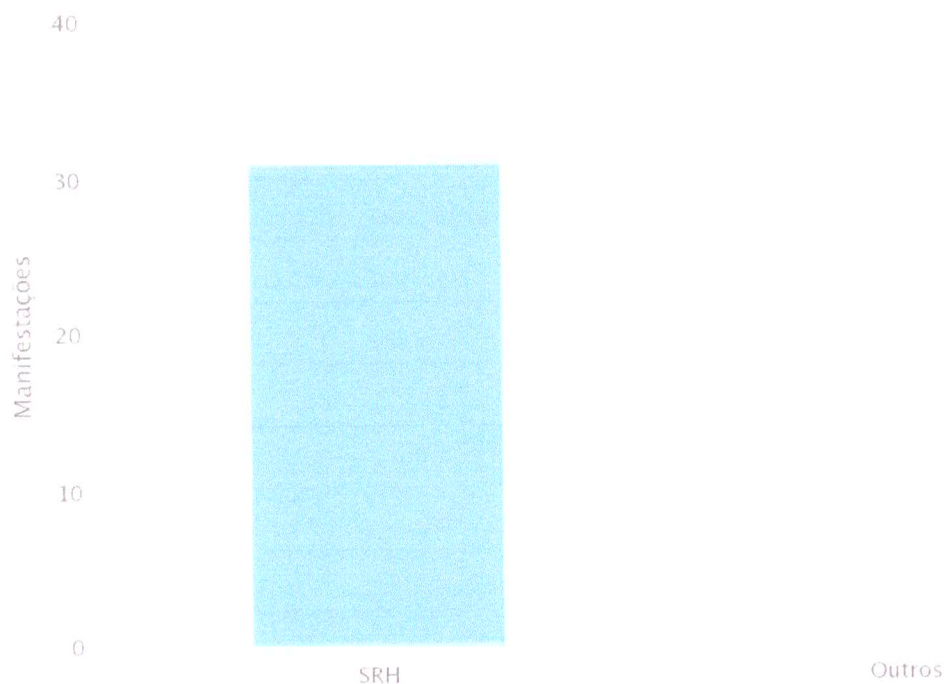


Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Durante o ano de 2022 a ouvidoria Setorial da SRH recebeu um total de 31 (trinta e um) registros válidos de manifestações.

Handwritten signatures in blue ink.

Total de manifestações por órgão



Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Quando comparado ao ano de 2021, em que foram registradas um total de 30 manifestações, observa-se uma variação de 3,22(%), alteração insignificante, conforme se observa a seguir:

Total de Manifestação por Período

Total de Manifestações em 2021	Total de Manifestações em 2022	Var. (%)
30	31	3,22

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

[Handwritten signatures]

3.2- Manifestações por Meio de Entrada

A seguir estão apresentados todos os atendimentos da Ouvidoria da SRH nos anos de 2022 e de 2021, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente.

Meios de Entrada	2021	2022
Telefone 155	10	14
Internet	16	13
Presencial	01	01
CearáApp	-	-
Telefone Fixo	-	-
E-mail	03	03
Caixa de Sugestões	-	-
Facebook	-	-
Reclame Aqui	-	-
Instagram	-	-
Twitter	-	-
Carta	-	-
Total	30	31

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

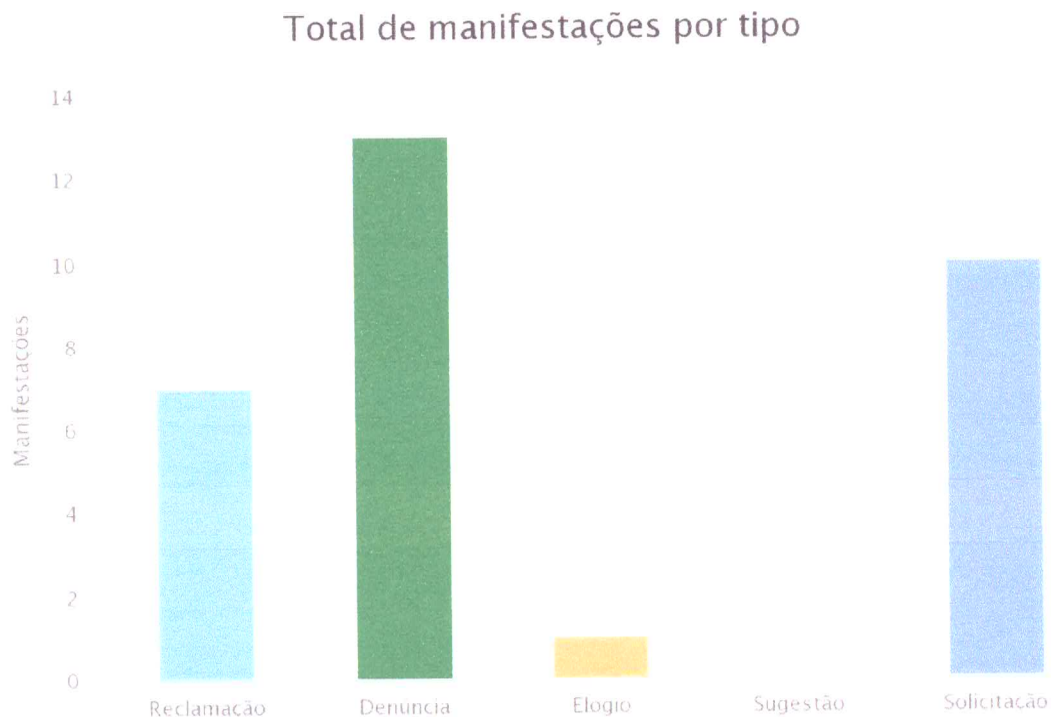
3.3- Manifestações por Tipo

Tipos de Manifestação	2021	2022
Reclamação	3	7
Denúncia	14	13
Elogio	-	1
Sugestão	-	0
Solicitação	13	10
TOTAL	30	31

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente



3.3.1- Manifestações por Tipo/ 2022



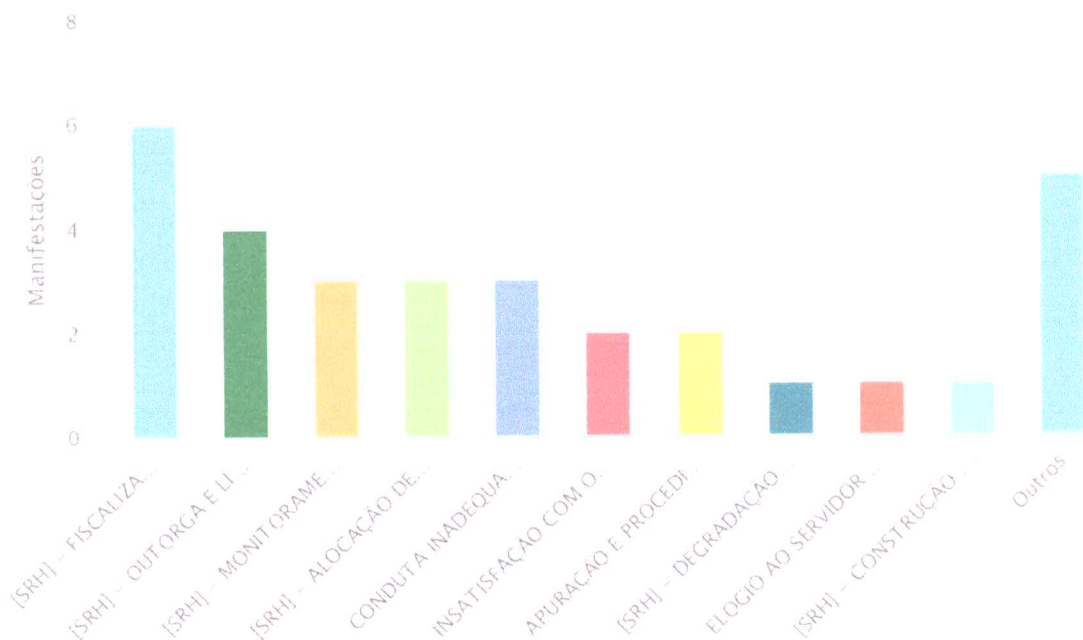
Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

De acordo com dados colhidos na Plataforma Ceará Transparente, vê-se que a denúncia e solicitação se destacam dentre os demais. A denúncia continua sendo um desafio para a SRH, haja vista a necessidade do deslocamento dos técnicos para o interior do estado. Registre-se aqui o grande avanço quando de uma interação entre SRH e COGERH, que muitas vezes, gerentes de bacias tem evitado esse deslocamento.

Handwritten signature

3.3.2- Manifestações por Assunto/Sub assunto 2022

Total de manifestações por assunto



Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

No ano de 2022, os assuntos mais demandados na SRH foram Fiscalização dos Recursos Hídricos, tendo como sub assunto o Uso Indevido de Água, o Monitoramento e Segurança de Barragens/ Açudes/ Adutoras, tendo como sub assunto a Manutenção Estrutural e, por fim, a Alocação de Água, este último sem sub assunto. Tudo devidamente demonstrado na tabela a seguir:

Oy

Assunto	Sub assunto	Qtde	%
FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	USO INDEVIDO DE ÁGUA	4	12,90%
MONITORAMENTO E SEGURANÇA DE BARRAGENS/AÇUDES/ADUTORAS	MANUTENÇÃO ESTRUTURAL	3	9,68%
ALOCÇÃO DE ÁGUA	Sem subassunto	3	9,68%
OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	OUTORGAS CEDIDAS E VIGENTES	2	6,45%
OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	PROCEDIMENTOS PARA OUTORGAS	2	6,45%
FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	DESVIO DE ÁGUA	2	6,45%
DEGRADAÇÃO AMBIENTAL DOS RECURSOS HÍDRICOS	Sem subassunto	1	3,23%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Sem subassunto	1	3,23%
CONSTRUÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE POÇOS	Sem subassunto	1	3,23%
CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE DESSANILIZADOR	Sem subassunto	1	3,23%
AÇÕES DE REASSENTAMENTO DOS RECURSOS HÍDRICOS	Sem subassunto	1	3,23%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	ANDAMENTO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	1	3,23%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	Sem subassunto	1	3,23%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	Sem subassunto	1	3,23%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	1	3,23%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO	1	3,23%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	1	3,23%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	1	3,23%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1	3,23%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA	1	3,23%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	APROPRIAÇÃO INDEBITA	1	3,23%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

3.4- Manifestações por Tipo de Serviços

Os serviços mais procurados na SRH, através da ouvidoria, foram as solicitações de outorga para execução de obra e/ou serviço de interferência Hídrica, em seguida, a solicitação de outorga de direito de uso dos recursos hídricos, conforme se vê na tabela a seguir:

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	19	61,29%
SOLICITAR OUTORGA DE DIREITO DE USO DOS RECURSOS HÍDRICOS	5	16,13%
SOLICITAR OUTORGA DE EXECUÇÃO DE OBRA E/OU SERVIÇO DE INTERFERÊNCIA HÍDRICA	7	22,58%

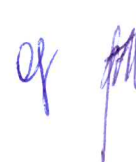
Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

3.5- Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	8	25,81%
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	2	6,45%
OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS	11	35,48%
PLANEJAMENTO E GESTÃO PARTICIPATIVA DOS RECURSOS HÍDRICOS	10	32,26%

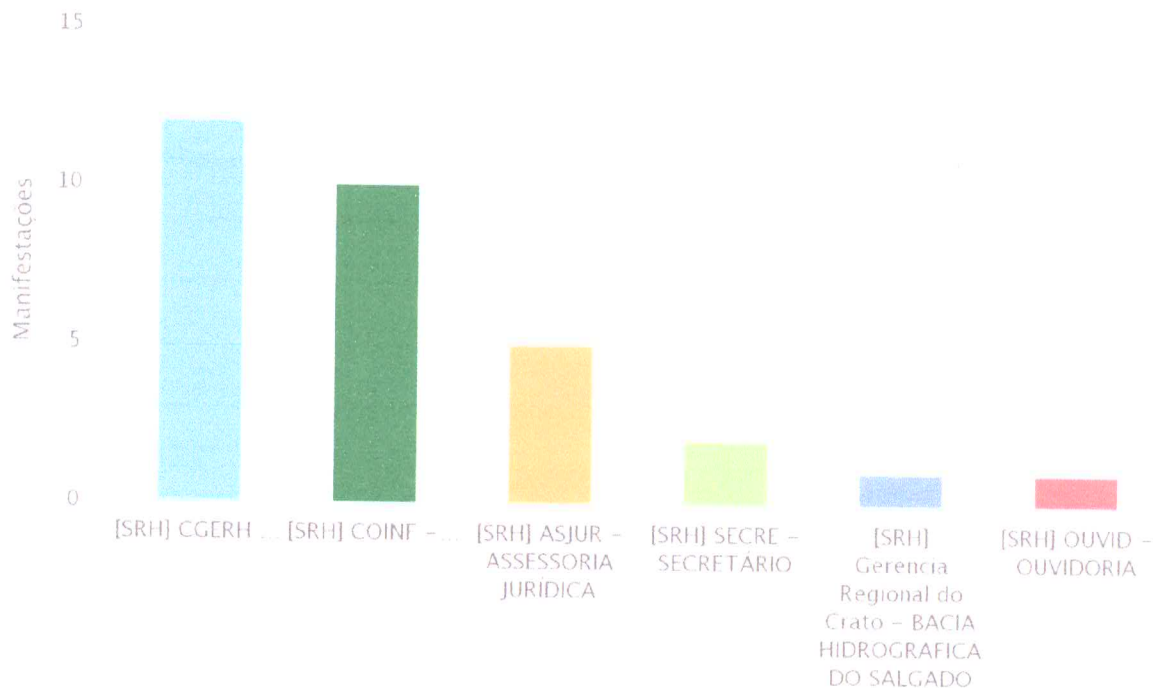
Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Em 2022, a Oferta Hídrica para Múltiplos Usos, com 35%, foi o assunto mais relevante, conforme demonstrado.



3.4- Manifestações por Unidade

Total de manifestações por unidade



Órgão	Unidade	Sub unidade	Qtde	Porcentagem
SRH	ASSESSORIA JURÍDICA		5	16,13%
SRH	BACIA HIDROGRAFICA DO SALGADO		1	3,23%
SRH	COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍDRICOS	CÉLULA DE FISCALIZAÇÃO	7	22,58%
SRH	COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍDRICOS	CÉLULA DE LICENCIAMENTO E OUTORGA	5	16,13%
SRH	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE CONTROLE SÓCIO AMBIENTAL	4	12,90%
SRH	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE DESENV DE REC HIDRICOS	3	9,68%
SRH	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE SEGURANÇA DE BARRAGENS	3	9,68%
SRH	OUVIDORIA		1	3,23%
SRH	SECRETÁRIO		2	6,45%

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

[Handwritten signature]

De acordo com pesquisa na Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente, a Coordenadoria de Gestão dos Recursos Hídricos/ Célula de Fiscalização foi, no ano de 2022, a que recebeu maior número de demandas oriundas da Ouvidoria.

3.5- Manifestações por Município

Município	Quantidade	Porcentagem
Beberibe	1	3,23%
Canindé	1	3,23%
Caririaçu	1	3,23%
Crato	2	6,45%
Curitiba	1	3,23%
Fortaleza	2	6,45%
Horizonte	1	3,23%
Ibicuitinga	1	3,23%
Indefinido	21	67,74%
Total	31	

Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente

Na tabela acima, retirada da Fonte: CGE/Plataforma Ceará Transparente, observa-se que os municípios do Crato e de Fortaleza foram os mais demandados, sendo um maior número de manifestações oriundas de municípios indefinidos.



4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

A

Secretária dos Recursos Hídricos usa como indicadores de metas os seguintes índices:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 78%**

4.1- Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Sendo as Ouvidorias Públicas consideradas um poderoso instrumento de participação social, é fundamental que as Instituições busquem sempre por um alto índice de resolubilidade das manifestações, pois será esse índice que demonstrará o nível de eficiência de cada Ouvidoria em relação ao feedback dado ao cidadão.

A tabela a seguir revela que, ainda, há necessidade de melhoria nos serviços prestados ao cidadão, muito embora a SRH tenha tido esse prazo reduzido em 2022 é importante que seja esse serviço visto como importante instrumento de gestão e participação cidadã.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

<i>Situação</i>	<i>Quantidade de Manifestações em 2021</i>	<i>Quantidade de Manifestações em 2022</i>
<i>Manifestações Finalizadas no Prazo</i>	25	27
<i>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</i>	5	3
<i>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</i>	0	1
<i>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</i>	0	0
<i>Total</i>	30	31

Para que o índice de resolubilidade fosse atingido fez-se necessário uma maior interação entre os técnicos da SRH com os de sua vinculada COGERH, sendo a Ouvidoria o canal de acesso para que isso se tornasse possível.

Tabela: Índice de Resolubilidade

<i>Situação</i>	<i>Índice de Resolubilidade em 2021</i>	<i>Índice de Resolubilidade em 2022</i>
<i>Manifestações Finalizadas no Prazo</i>	83,33%	87,10%
<i>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</i>	16,66%	9,68%

Na tabela acima, se observa que o índice de resolubilidade no ano de 2022 foi maior do que a do ano anterior (2021).

Outro ponto a ser destacado foi a redução de manifestações finalizadas fora do prazo, ou seja, em 2020 foi 16,66% reduzindo para 9,68% em relação ao ano de 2021.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O desenvolvimento e a implementação de ações para a melhoria do índice de resolubilidade das demandas da SRH, tem sido uma constante, merecendo destaque as seguintes:

- Uma CARTILHA DA OUVIDORIA, que em virtude da falta de recursos para sua impressão, optamos pela divulgação através da INTRANET, junto à SRH e suas vinculadas.
- Uma Apresentação feita no POUER POINT que também foi divulgada através da INTRANET, junto à SRH e suas vinculada (SOHIDRA, COGERH e FUNCEME) e divulgação na INTRANET da SRH.

É importante que se mencione, ainda, a parceria entre SRH e COGERH, pois a redução de prazo observada só tem sido possível pela ajuda recebida das gerências espalhadas pelo interior do Estado, aproximando cada vez mais os Recursos Hídricos do cidadão cearense.



4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

<i>Tempo Médio de Resposta 2021</i>	<i>12 dias</i>
--	-----------------------

<i>Tempo Médio de Resposta 2022</i>	<i>12 dias</i>
--	-----------------------

Nota-se que o tempo médio das manifestações em comparação com o ano anterior permaneceu o mesmo, ou seja, 12 dias.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Destaca-se também, como outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria a Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 78%.

Muito embora seja o cidadão lembrado da importância de responder essa pesquisa, ainda é baixo o seu número de aderência, conforme se observa na tabela a seguir apresentada, na qual apenas 2 cidadãos se propuseram a respondê-la.

Faz-se necessário ser desenvolvido um trabalho de conscientização da importância dessa pesquisa, devendo ser demonstrado que a Ouvidoria tem como um de seus objetivos deixar satisfeito o cidadão.



4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,5
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	5
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	5
Média das Notas:	4,88
Índice de Satisfação:	100,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
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:	5
Índice de Expectativa:	25,00%

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	2	100,00%
Não	0	0,00%
Parcialmente	0	0,00%
Vazias	0	

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	2
--	----------

Aqui se observa o baixo índice de aderência dessa pesquisa pelo cidadão.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

De acordo com a tabela anteriormente apresentada, fácil de ser observado a necessidade de ainda ser incrementado um trabalho de conscientização para que o cidadão desperte para responder a essa pesquisa.



4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	2
Total de manifestações finalizadas	2
Representação da Amostra	100%

Apenas 2 cidadãos responderam a pesquisa de satisfação, na qual demonstraram um índice de 100% de satisfação.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

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:	5

Se observa pela pesquisa realizada, uma melhora na percepção do cidadão a respeito dos serviços prestados pela ouvidoria.



5 – ANÁLISE DA MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 – Motivos das Manifestações

No ano de 2022, os principais assuntos que levaram os cidadãos a buscarem a Ouvidoria da SRH foram:

- Fiscalização dos Recursos Hídricos, tendo como sub assunto o Uso Indevido de Água;
- Monitoramento e Segurança de Barragens/ Açudes/ Adutoras, tendo como sub assunto a Manutenção Estrutural;
- Alocação de Água, este último sem sub assunto. Tudo devidamente demonstrado na tabela a seguir:

O cidadão está passando a valorizar a água e com isso sua utilização passa a ser de forma consciente e sustentável, sendo condicionada à forma com que devemos utilizá-la, não comprometendo sua existência e disponibilidade.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Analisando os pontos recorrentes das manifestações, acredita-se que o cidadão está despertando para o valor do líquido mais precioso que temos sobre o planeta, a água, e, assim, tornando-se um de seus defensores, fazendo da Ouvidoria uma aliada para a garantia da preservação e da qualidade dos recursos hídricos de nosso Estado.

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

A Fiscalização dos Recursos Hídricos, tendo como sub assunto o Uso Indevido de Água, foi no ano de 2022, a principal manifestação apresentada pelo cidadão, através da ouvidoria.

A água, por ser um recurso natural limitado, de domínio público e dotado de valor econômico, deve o seu gerenciamento ser efetuado de forma integrada, descentralizada e participativa.



Cuidar dos recursos hídricos do Ceará é um grande desafio.

Assim, para garantir tais recursos o Estado dispõe de legislação e agentes institucionais que permitem uma gestão democrática, descentralizada e integrada de suas bacias hidrográficas.

Dentre os instrumentos de gestão da água definidos pela legislação estadual, objetivando proporcionar o uso múltiplo em padrões adequados de qualidade e quantidade, tanto para os atuais usuários, como para as gerações futuras, está a outorga de direito de uso dos recursos hídricos.

A mesma legislação apresenta a fiscalização como instrumento da outorga, citando as infrações e penalidades.

Considerando as suas atribuições dentro do Sistema Estadual de Recursos Hídricos, a Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, juntamente com a Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos do Ceará – COGERH, estão se estruturando para o desenvolvimento da implantação dos instrumentos de gestão em todo o Estado.

Fiscalização

A outorga de direito de uso dos recursos hídricos, no Estado do Ceará, encontra-se baseada na Lei No 14.844, de 28 de dezembro de 2010, que dispõe sobre a Política Estadual de Recursos Hídricos, nomeando-a como um instrumento de gerenciamento no que diz respeito à implantação de qualquer empreendimento que consuma água, superficial ou subterrâneo, a realização de obras ou serviços que alterem o regime, quantidade ou qualidade da mesma.

No dia 02 de junho de 2004, foi assinada a Instrução Normativa No02 pela Secretaria de Recursos Hídricos, dispondo sobre os procedimentos administrativos aplicados à fiscalização, autuação e interposição de recursos junto à esta pasta, por infrações à Legislação Estadual de Recursos Hídricos.

Nesta mesma Instrução são definidos os instrumentos de fiscalização, sendo eles:

- Relatório de Vistoria, que tem efeito educativo e contém a advertência com prazo para correção das irregularidades;
- Auto de Infração que tem efeito educativo e punitivo e aponta as infrações verificadas, as respectivas penalidades e fixa prazo para correções;



- e o Termo de Embargo, que pode ser provisório ou definitivo, possuindo efeito educativo e punitivo podendo ter caráter provisório ou permanente quando houver perigo iminente à saúde pública e na ocorrência de ação continuada podendo ocorrer a revogação da outorga.

Outro instrumento de fiscalização é o **Termo de Compromisso**, que é um acordo entre o usuário e a Coordenadoria de Recursos Hídricos da SRH e onde constam todas as medidas que deverão ser adotadas com seus respectivos prazos.

A ação fiscalizadora pode ocorrer de forma educativa, para fins de regularização com atualização do cadastro dos usuários ou atendimento a denúncia pelo E-mail Denúncia – fiscalizacao@cogerh.com.br, com o preenchimento de formulário próprio podendo o denunciante se identificar, ou não. No caso de identificação será preservado sua identidade. Também utilizando os canais de ouvidoria do Estado do Ceará, através do número 155 ou pelo portal Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br/>).

O usuário que desejar saber mais sobre a fiscalização poderá ter acesso ao Manual de Fiscalização.



6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Considerando o numero reduzido de servidores da SRH e tendo em vista que a Ouvidoria é um canal de ligação entre o cidadão e os recursos hídricos, isso fez com que fossem fortalecidos os laços entre SRH e suas vinculadas.

Tendo sido em 2022 a Fiscalização dos Recursos Hídricos o assunto mais demandado na Ouvidoria da SRH, deve-se registrar que esse trabalho de fiscalização é integrado pela Cogeh, Secretaria de Recursos Hídricos (SRH) e Batalhão de Polícia Ambiental (BPMA). Ele é norteado pelas premissas definidas nos Comitês de Bacia Hidrográfica do Estado.

Serão elencados aqui os benefícios alcançados pela Ouvidoria da SRH em parceria com as áreas internas e sua vinculada COGERH/ Gerencias de Bacias, durante o ano de 2022.

I - benefício financeiro: Caso o gerente de bacias não consiga resolver algum litígio, no segundo momento é que os técnicos da SRH se deslocarão para o local indicado, evitando assim despesas para os cofres públicos como pagamento de diárias, combustível etc.

II - benefício não-financeiro: outro benefício oriundo da Ouvidoria durante o ano de 2022, tem sido a conscientização do comprometimento do servidor para com o cidadão, fazendo com as respostas das ouvidorias fossem dadas dentro do prazo determinado por lei.



7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Para a CGE esse comprometimento é mensurado pela participação nos eventos de capacitação e qualificação, para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor.

A Ouvidoria da SRH, por todo o ano de 2022, participou de eventos de interesse desta Pasta, bem como de eventos de capacitação e qualificação junto a EGP.

Visando um melhor aprimoramento no desempenho de suas funções de ouvidor setorial, a Ouvidoria da SRH está atenta e comprometida com um trabalho de excelência, além de participar intensamente das atividades da Rede de Ouvidoria.

PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NOS PRINCIPAIS EVENTOS DE 2022:

- Reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias;
- Capacitações Escolas de Gestão Pública (EGP);
- Eventos de Controle Interno (CGE);
- XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores;
- ETC



8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Além de ser um poderoso instrumento de cidadania, quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos. A Carta de Serviços desencadeia inevitáveis mudanças dentro das organizações públicas, que passam a trabalhar sob a perspectiva de melhoria contínua.

Com o objetivo de informar o cidadão dos serviços prestados pela SRH, a Carta de Serviços ao Usuário descreve os serviços oferecidos, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao cidadão. O documento pode ser acessado no link a seguir:

[www.srh.ce.gov.br/carta de serviços](http://www.srh.ce.gov.br/carta_de_servicos)

No site da Carta de Serviços ao Cidadão ainda será introduzida a opção de avaliação de serviços.



9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Para que uma organização seja considerada sólida e respeitada faz-se necessário o incremento de boas práticas, tendo como premissa uma gestão participativa, haja vista que Ouvidoria é uma instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atuam, na busca de soluções definitivas.

Garante, ainda, o direito de resposta às demandas no menor prazo possível, acompanhando-as até o encerramento, de forma imparcial e transparente. **A independência e a autonomia** são uns dos pilares da Ouvidoria, que garantem maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.

A SRH realizou as seguintes Ações de Boas Práticas no ano de 2022, para otimizar o serviço de Ouvidoria, os detalhes estão contidos no anexo 1 do presente relatório:

- Publicação na intranet da Cartilha de Ouvidoriada SRH;
- Participação do Programa de integridade da SRH;
- Publicação na intranet do Código de Ética da SRH;
- Participação em todos os eventos, e reuniões convocados pela CGE;
- Participação de cursos ministrados pela EGP;
- Continuidade da parceria entre SRH/COGERH/GERENCIAS DE BACIAS;
- Participação do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores – “A Institucionalização da Ouvidoria Brasileira”.



10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ouvidorias, ferramentas estratégicas para fomentar as políticas públicas, representam importante elo entre a população e o poder público.

A participação popular por meio das ouvidorias é crucial para a efetivação dos direitos dos usuários dos serviços públicos de forma preliminar, conforme o art.37, paragrafo terceiro, da CF 1988.

Aqui, vale destacar que sendo a Ouvidoria um agente de transformação, ela atua na busca de soluções junto às áreas da Instituição, sensibilizando os dirigentes, recomendando mudanças em processos, influenciando e apoiando os gestores para que a Instituição tome a decisão mais correta, respeitando os direitos dos cidadãos.

As práticas adotadas pelas ouvidorias, em relação ao cidadão, fortalecem a imagem da Instituição junto a sociedade e promovem um ambiente de inovação com desenvolvimento mais sustentável.

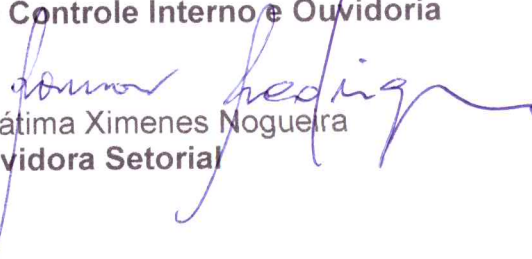


11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Para o aprimoramento no desempenho das atividades da ouvidoria sugerimos:

- A realização URGENTE de um concurso público para atender as demandas da SRH, tendo em vista que seu quadro de servidores é composto por apenas 49 servidores, o mais novo com mais de 61 anos de idade, todos detentores apenas de função pública;
- Que seja a Ouvidoria considerada como parte essencial do Sistema e essa possa tomar conhecimento dos processos que tramitam na SRH;
- Que a Ouvidora seja convidada a participar das reuniões onde serão definidas as programações do Órgão e sugerir mudanças para o aprimoramento das ações governamentais, considerando as manifestações registradas na Ouvidoria;
- Que seja a sala da Ouvidoria melhor sinalizada.


Germana de Mattos Brito Góes Giglio
Coordenadora do Controle Interno e Ouvidoria


Goretti de Fátima Ximenes Nogueira
Ouvidora Setorial

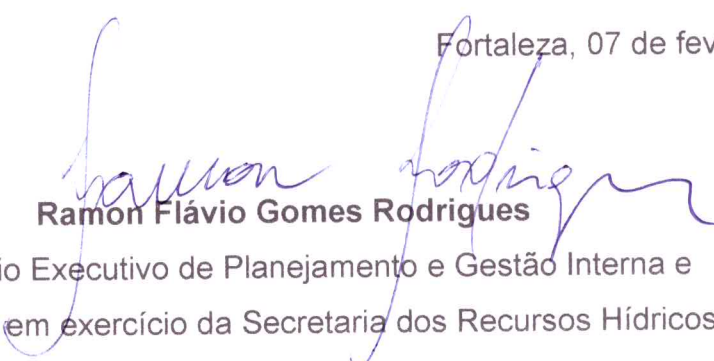
12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020, 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 2022, assim como das providências adotadas para o tratamento das recomendações e sugestões nele apresentadas.

Na qualidade de gestor desta Pasta, expresso meu orgulho de como nossa Ouvidoria desenvolve suas funções, desempenhando as atribuições que lhe são conferidas, na garantia de estabelecer um vínculo de confiança entre o cidadão e a SRH.

O presente Relatório será encaminhado às áreas internas, bem como publicado no sítio institucional da SRH e enviado à Coordenadoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2023



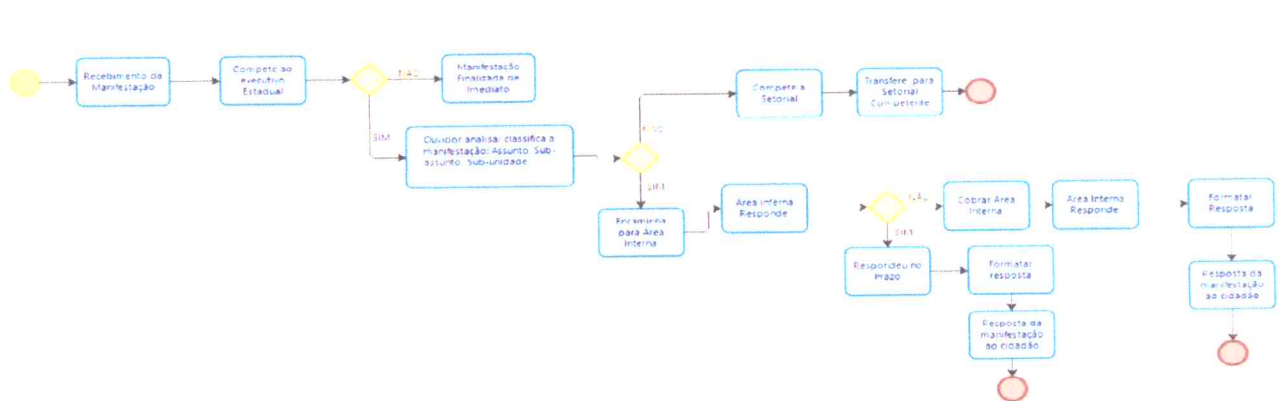
Ramon Flávio Gomes Rodrigues

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna e
Secretário em exercício da Secretaria dos Recursos Hídricos



13 – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

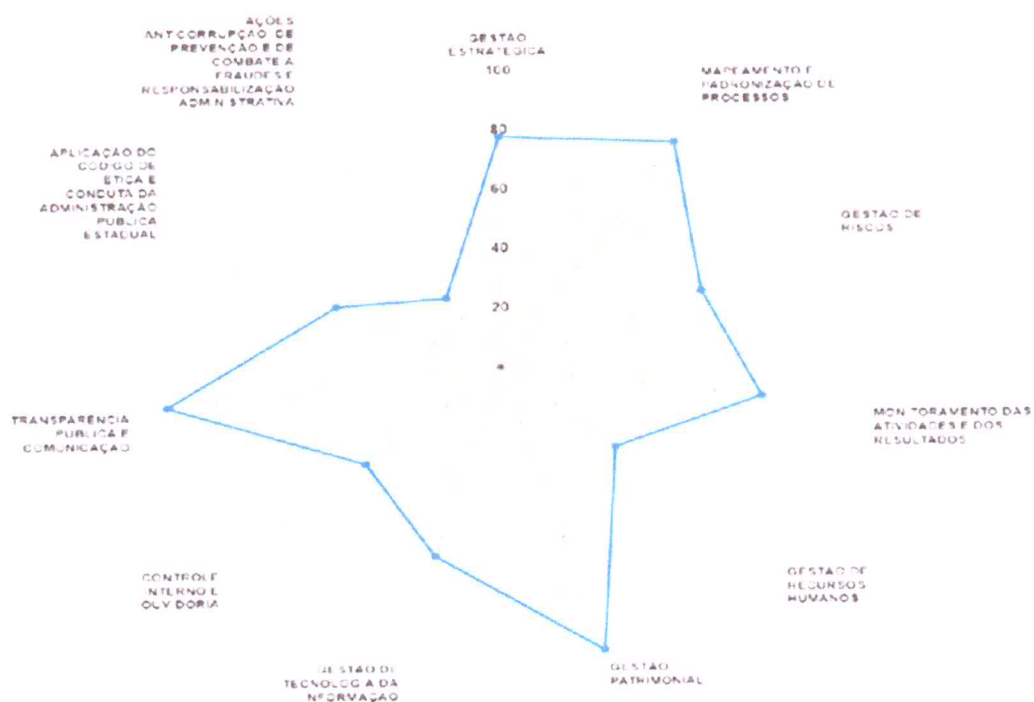
FLUXOGRAMA OUVIDORIA SRH



Handwritten signatures and initials.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

DIAGNÓSTICO DE INTEGRIDADE – 64.64%



[Handwritten signatures]

Governo do Ceará institui código de ética e conduta da SRH

7 DE NOVEMBRO DE 2022 - 16:13

No uso de suas atribuições, o secretário dos Recursos Hídricos, Francisco Teixeira, instituiu o Código de Ética e Conduta da Secretaria dos Recursos Hídricos do Ceará, o qual norteará os princípios, valores e normas que orientarão a administração, os agentes e os servidores públicos na consecução dos seus direitos e obrigações, alinhados ao sistema de ética e conduta da administração pública.

A Secretaria passa então a participar do Programa de Integridade do Poder Executivo Estadual, que consiste na integração de mecanismos organizacionais, com foco na gestão de risco e nos controles internos, visando fortalecer e direcionar as instituições públicas para o alcance de seus objetivos e entrega de resultados.

Segundo a publicação, fica instituído o código a ser aplicado aos agentes e servidores públicos civis e militares da Secretaria dos Recursos Hídricos, incluindo o secretário e os secretários executivos, e quaisquer ocupantes de cargos equiparados a esses.

Para o secretário Francisco Teixeira o Código de Ética tem por objetivo indicar princípios e normas regulando relações entre os servidores, a administração pública estadual, o cidadão e a coletividade.

Divulgação Interna

A Assessoria de Controle Interno e a Assessoria de Comunicação realizaram um trabalho de divulgação da publicação de instituição do Código de Ética, apresentando o documento de princípios e valores, regras deontológicas, normas éticas fundamentais, conflitos de interesse, relacionamento entre autoridades públicas, conduta dos agentes e servidores, deveres éticos fundamentais, sanções éticas, relacionamento com a sociedade, compromisso com a Secretaria dos Recursos Hídricos, preenchimento de funções e processo de denúncia e de apuração de infração ética.



SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

PORTARIA Nº1621 /SRH/CE, de 08 de junho de 2022.

INSTITUI O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DA SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS – SRH, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O SECRETÁRIO DOS RECURSOS HÍDRICOS DO CEARÁ, no uso de suas atribuições que lhe foram delegadas pelo Excelentíssimo Senhor Governador do Estado do Ceará nos termos do art. 93, incisos I, III e VII da Constituição do Estado do Ceará e do art. 6º da Lei Estadual nº 11.306, de 01 de abril de 1987, que cria a Secretaria dos Recursos Hídricos, e ainda o Decreto Estadual nº 32.957, de 13 de fevereiro de 2019, que altera sua estrutura organizacional, o Decreto Estadual nº 33.215, de 19 de agosto de 2019, que aprova seu regulamento; CONSIDERANDO a necessidade de ser instituído o Código de Ética e Conduta da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará, o qual norteará os princípios, valores e normas que orientarão a administração, os agentes e os servidores públicos na consecução dos seus direitos e obrigações, alinhados ao Sistema de Ética e Transparência do Poder Executivo Estadual, instituído pelo Decreto nº 29.887, de 31 de agosto de 2009, e ao Código de Ética e Conduta da Administração Pública, instituído pelo Decreto nº 31.198, de 30 de abril de 2013; CONSIDERANDO a necessidade de participação da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará no Programa de Integridade do Poder Executivo Estadual, que consiste na integração de mecanismos organizacionais, com foco na gestão de riscos e nos controles internos, objetivando fortalecer e direcionar as instituições públicas para o alcance dos seus objetivos estratégicos e à entrega dos resultados esperados pela população, de forma regular, eficiente, transparente e proba; CONSIDERANDO a necessidade de tornar a Administração Pública, no tocante à Secretaria dos Recursos Hídricos, mais ágil e compatível com as necessidades e interesses do cidadão e da coletividade; CONSIDERANDO, finalmente, que se impõe o esforço contínuo de adequação de modelos estruturais às políticas e estratégias da ação governamental, no tocante às imperiosas exigências da modernidade administrativa, RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído o Código de Ética e Conduta da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará, na forma disposta nesta Portaria, cujas normas aplicam-se aos agentes e servidores públicos civis e militares da Secretaria dos Recursos Hídricos, incluindo o Secretário dos Recursos Hídricos e os Secretários Executivos, e quaisquer ocupantes de cargos equiparados a esses, segundo a legislação vigente.

Parágrafo Único. Este Código de Ética e Conduta também se aplica a todo aquele que exerça atividade, ainda que transitoriamente e sem remuneração, por nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo com a Secretaria dos Recursos Hídricos.

