



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria dos Recursos Hídricos

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA



2023

1- EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Marcos Robério Ribeiro Monteiro

Secretário dos Recursos Hídricos

Aderilo Antunes Alcântara Filho

Secretário Executivo dos Recursos Hídricos

Ramon Flávio Gomes Rodrigues

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

EQUIPE DE OUVIDORIA

Germana de Mattos Brito Góes Giglio

Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI)

Raquel de Souza Parente

Ouvidora Setorial

Márcia Soares Caldas

Ouvidora Substituta

Ana Carolina Filgueiras Rios

Advogada da ASCOI - Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

2 – INTRODUÇÃO:

O presente relatório expõe as ações da **Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH**, pertinente ao período de **01/01/2023 a 31/12/2023**. Nele estão especificadas as formas de atendimento, os assuntos demandados durante o ano, bem como os tipos de manifestações, estatísticas e pesquisa de satisfação entre os usuários do serviço público da Administração Pública.

Como instrumento de mediação entre a Secretaria e a Sociedade, a Ouvidoria Setorial é uma importante ferramenta de gestão que visa o aperfeiçoamento das ações e serviços prestados pela SRH.

As Ouvidorias têm como “principal objetivo atuar de forma isenta e independente com caráter mediador, pedagógico e estratégico. Acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio ao cidadão; analisa e atua na busca por soluções; identifica tendências e orienta a organização promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e a busca por soluções efetivas.” (Guia de Ouvidorias – Brasil – 2011).

A Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH , atua como órgão importante, atrelado ao Sistema de Controle Interno, oferecendo suporte ao Secretário Estadual na prevenção, no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público, no incentivo ao controle social da gestão e nas atividades de auditoria, controle interno, ouvidoria e transparência, bem como atua na defesa do usuário do serviço público estadual, além de executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.

O objetivo do presente Relatório é **prestar contas do desempenho da Ouvidoria**, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas, as mais satisfatórias possíveis, e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH.

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.

2.1– Base Legal do Relatório de Gestão:

As ouvidorias públicas têm no **art. 37, §3º da Constituição Federal** sua referência matricial. Essa disposição, inserida pela Emenda Constitucional nº19, estabelece que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, as seguintes disposições:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as 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;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

O comando constitucional sinalizou a necessidade em estabelecer uma política de defesa do usuário do serviço público mediante lei federal, sendo materializada pela **Lei 13.460/2017**, onde aborda a importância das Ouvidorias Públicas, o papel do usuário como cidadão e detentor de direitos, bem como a obrigatoriedade da confecção e publicação do Relatório de Gestão de Ouvidoria, conforme ditam os artigos 13, 14 e 15 da lei em comento, conforme a seguir:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições próprias, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:



- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.***

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- II - os motivos das manifestações;*
- III - a análise dos pontos recorrentes; e*
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*
- II - disponibilizado integralmente na internet.*

(Grifos Nossos).

Assim, a Ouvidoria Setorial da SRH, além de prezar pela fiel execução da Lei de Usuários do Serviço Público (Lei 13.460/2017), também obedece a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei 12.527/2011), efetuando as particularidades dessa Lei, onde vem desempenhando, ao final, os seguintes pontos:

- **Missão:** Promover a participação popular e contribuir efetivamente para o sistema de controle interno;

- **Visão:** Ser canal de interlocução social e elo de ligação entre o cidadão e o Poder Público, realizando o efetivo exercício da cidadania;

- **Valores:** Ética, Transparência, Responsabilidade, Respeito e Integração.

Além de todas as leis supramencionadas, as Ouvidorias Setoriais do Estado do Ceará se norteiam também pelo **Decreto Estadual 33.485/2020**, que regulamenta o sistema estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, conforme dita o artigo 2º:

Art. 2º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e as sociedades de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Ceará e as demais entidades prestadoras de serviços públicos

Importante destacar também a importância da **Instrução Normativa nº 01/2020 da Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE**, no tocante as atribuições das Ouvidorias Setoriais, no que concerne a obrigatoriedade do Relatório de Gestão de Ouvidoria, conforme mencionado acima na Lei 13.460/2017, se não vejamos:

Art. 5º - São atribuições do Ouvidor Setorial, além das definidas no Decreto nº 33.485/2020:

I – elaborar anualmente e encaminhar à CGE, até 40 (quarenta) dias após o encerramento do exercício, o Relatório Setorial Consolidado de Ouvidoria contemplando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano anterior, de acordo com os requisitos definidos pelo coordenador do Sistema Estadual de Ouvidoria, contendo o pronunciamento previsto no inciso IX, art. 15 do Decreto nº 33.485/2020.

Ainda, a presente Ouvidoria Setorial da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH se norteia em seus procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do poder executivo estadual, pela **portaria nº 52/20200 da Controladoria Geral do Estado - CGE**, conforme preconiza seu art. 1º, se não vejamos:

Art. 1º. Esta portaria estabelece os critérios a serem considerados quando do recebimento de denúncias de Ouvidoria, por meio do Sistema de Ouvidoria

Estadual, visando regulamentar o seu encaminhamento às unidades competentes para a devida apuração.

A presente Ouvidoria Setorial será avaliada em seu desempenho, obedecendo certos critérios elencados na **portaria 97/2020 da Controladoria Geral do Estado – CGE**, de acordo com o art. 3º, II, em face do seu número de manifestações recebidas ao longo do ano de 2023, como demonstraremos ao longo do presente relatório:

Art. 3º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais considerará o volume de manifestações recebidas a cada ano como parâmetro quantitativo para aferição das ações e resultados da sua atuação, observada a seguinte tipologia:

(...)

II - Tipo II - Ouvidoria Setorial com registro de 81 a 300 manifestações recebidas no ano;

Desta forma, esta Ouvidoria Setorial além de obedecer a Lei Federal 13.460/2017 em seu funcionamento, como também a confecção do presente Relatório de Gestão de Ouvidoria, esta se norteia pelo Decreto Estadual 33.485/2020 que regulamenta a Lei de Usuários do Serviço Público da Administração Pública no Estado do Ceará, assim como também tem a obrigatoriedade legal de se basear na Instrução Normativa nº 01/2020, bem como nas portarias nº 52/2020 e nº 97/2020, todas da Controladoria Geral do Estado – CE. Assim, conclui-se a base legal do funcionamento deste importante setor, desde a entrada da manifestação, tratamento e devolutiva ao usuário de ouvidoria, bem como os requisitos legais para a confecção do presente documento.

2.2 - Da Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH:

A Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH teve sua estrutura organizacional alterada pelo **Decreto nº 32.957/2015**. Ocasão em que foi criada a **Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ASCOI** a qual tem como principal função colaborar com o Secretário dos Recursos Hídricos nas demandas da SRH, junto com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

O papel da Ouvidoria Setorial dentro desta Secretaria, é ser uma ferramenta de gestão que orienta o Secretário sobre quais os assuntos mais abordados, bem como as problemáticas demandadas e soluções apresentadas para cada caso, sempre obedecendo os prazos legais, conforme toda legislação que rege a presente Ouvidoria. Está ligada também ao Setor de Controle Interno, visto que caminha lado a lado no combate a corrupção e realizando ações de prevenção. O trabalho desempenhado requer a observação da estrutura de contratos e outros aspectos administrativos da Secretaria (Controle Interno), bem como o acolhimento de pedidos de informação, reclamações, denúncias de irregularidades, elogios de atos, obras ou servidores da Secretaria (Ouvidoria), restando assim esses dois importantes eixos que caminham lado a lado.

E para entender melhor o papel da Ouvidoria, é importante também entender o que é a **Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH**. Esta Secretaria tem como 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.

A SRH promove o aproveitamento racional e integrado dos recursos hídricos do Estado; coordena, gerencia e operacionaliza estudos, pesquisas, programas, projetos, obras, produtos e serviços referentes a recursos hídricos; assim como promove a articulação dos órgãos e entidades estaduais do setor com os órgãos e entidades federais e municipais.

Como valores, a SRH se compromete com a otimização de recursos e a gestão por resultados, com padrões ótimos de eficiência e efetividade, sempre valorizando seus servidores, se aprimorando na qualidade da comunicação com capacitações internas, bem como primando por ética e transparência nas ações, corroborando assim pelo cumprimento com os usuários do serviço público da administração pública.

A Secretaria dos Recursos Hídricos possui órgão vinculados à sua estrutura organizacional, os quais são:

- **SOHIDRA** – Superintendência de Obras Hidráulicas: Autarquia criada pela Lei 11.380 de 15 de dezembro de 1987, que tem por finalidade planejar executar e acompanhar a fiscalização de obras e serviços de interferência hídrica, no âmbito da Política Estadual de Recursos Hídricos. Vinculada à Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, desde a sua criação ganhou relevância no período 1995-2006, como Órgão executor de obras hídricas, continuando, portanto, a desempenhar seu papel na busca da consolidação do desenvolvimento sustentável no Estado do Ceará, onde, imperiosamente, a água afigura-se como um ingrediente básico para alcançar esse objetivo.

- **COGERH** - Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos: Criada pela Lei nº12.217 de 18 de novembro de 1993, 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 de manutenção, operação de obras hídricas e organização de usuários nas 12 bacias hidrográficas do Ceará. Através da informação e divulgação de dados à comunidade, a Cogerh pretende torná-la co-gestora dos recursos hídricos, para que possam tomar decisões coletivas e negociadas, como também avaliar a política de gestão a ser implementada nas bacias. Responsável hoje pelo gerenciamento e disciplinamento de mais de 90% das águas acumuladas no Estado, de forma descentralizada, integrada e participativa. Estão sob a administração da Companhia, 157 dos mais importantes açudes públicos estaduais e federais, além de reservatórios, canais e adutoras da bacia metropolitana de Fortaleza.

- **FUNCEME** - Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos: Criada em 18 de setembro de 1972 com o nome de Fundação Cearense de Meteorologia e Chuvas Artificiais, o órgão estadual iniciou suas atividades a partir da necessidade de encontrar saídas para as severas secas que assolavam o Ceará. Com o avanço das pesquisas em torno do bombardeamento de nuvens, a comunidade acadêmica da Universidade Federal do Ceará (UFC) criou o Bureau de Estudos das Secas, agregado à Faculdade de Farmácia e Odontologia. Com 46 anos de história, a Funceme firmou-se como uma das mais importantes instituições no âmbito da pesquisa e desenvolvimento em Meteorologia, Recursos Hídricos e Meio Ambiente do Brasil. Os estudos realizados pelo órgão vêm colaborando não somente para o Estado do Ceará, mas também para a região Nordeste, sendo reconhecida até mesmo internacionalmente pelos seus resultados junto à sociedade, comunidade científica e órgãos públicos.

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 o 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.

Vale salientar que além da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, os seus órgãos vinculados supra mencionados, todos possuem suas próprias Ouvidorias Setoriais, sendo independente entre si, com suas obrigações legais e administrativas perante os órgãos de controle.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO DE 2022)

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.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH implementou ao longo do ano de 2023 as seguintes ações:

- Participação na palestra sobre “Ética e o Serviço Público”, a qual foi direcionada para todos os servidores da SRH, conforme registro fotográfico a seguir;

- Publicação de relatórios trimestrais de Ouvidoria na intranet, a fim de demonstrar a necessidade de cumprimento de prazo de respostas e no

tratamento das manifestações de Ouvidoria, de acordo com o Decreto nº 33.485/2020;

- Participação assídua desta Ouvidoria Setorial da SRH em reuniões junto à Controladoria Geral do Estado – CGE, ocorridas durante o ano de 2023.

- Palestra sobre Ética e o Serviço Público (12/12/2023):



No encontro, foram apresentados os conceitos de ética, moral, sistema de ética e transparência no meio público. Além disso, também foi destacado a importância do trabalho da Ouvidoria Setorial como o canal pelo qual a SRH recebe denúncias para lidar de maneira ética e sigilosa, levando resposta ao cidadão.

04 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No ano de 2023, foram registradas na Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH o total de **90 manifestações**, as quais serão detalhadamente analisadas, de acordo com os canais de atendimento, os tipos de manifestações, assuntos mais abordados, forma de resposta dada aos usuários do serviço público, ranking de municípios mais demandados e seus respectivos bairros, pesquisa de satisfação dos usuários, dentre outros.

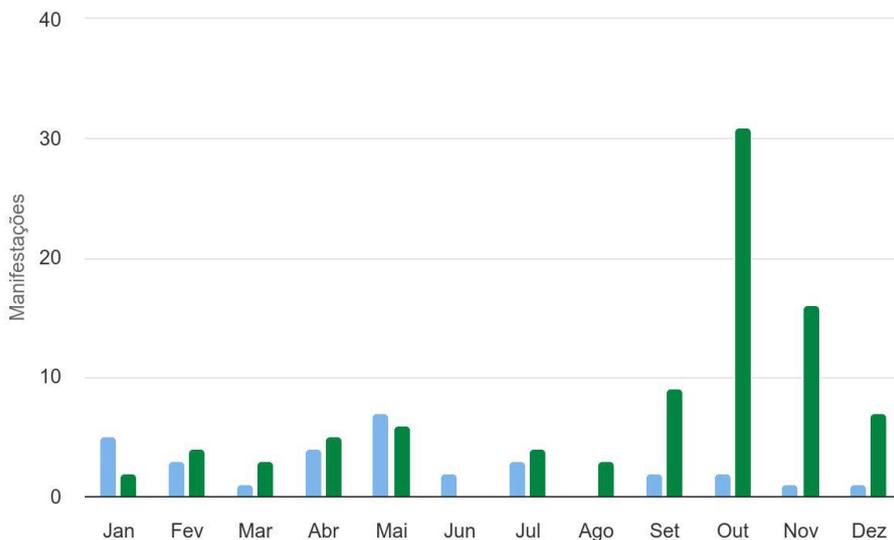
4.1 – Total das Manifestações do Período:

Conforme mencionado, a Ouvidoria da SRH recebeu, no ano de 2023 o total de 90 manifestações. No entanto, no mês de **outubro de 2023**, foi o período mais procurado pelos usuários (**31 manifestações**), devido a implantação das obras do Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central, 1ª etapa do Projeto Malha D'água.

Tal aumento de manifestações neste exato mês se deu pela procura de usuários por solicitações de informações, busca de emprego e estágio, em face de tal implantação. Vejamos o gráfico demonstrativo abaixo:

- **2023**

Total de manifestações registradas:

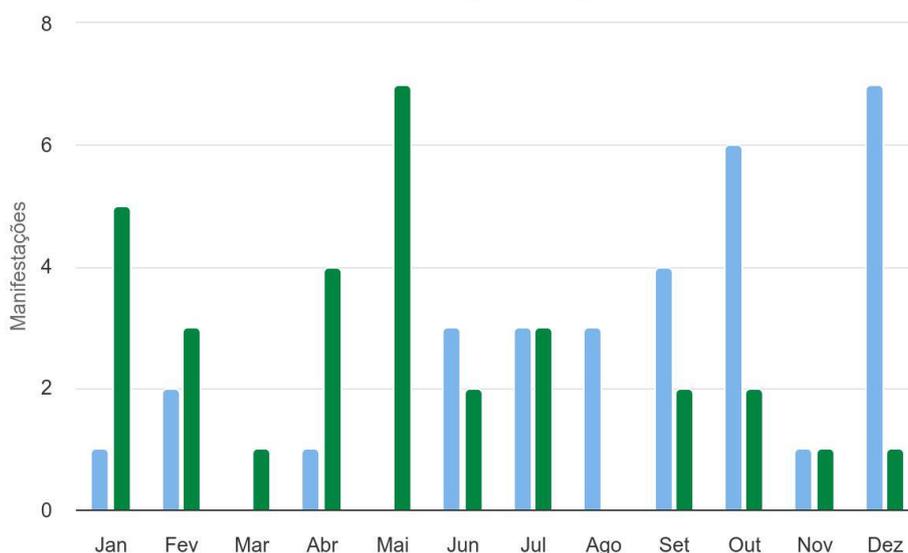


Em contrapartida, ao compararmos com **o ano de 2022 que teve ao todo 31 manifestações**, ao analisarmos mês a mês, é fácil visualizar que as tais manifestações são distribuídas de forma uniforme por entre seus meses, não havendo assim nenhum episódio ou assunto que fizesse ter um significativo aumento em suas manifestações, quando comparamos com o ano de 2023.

Curioso destacar é que em 2023, somente o mês de outubro foram registrados 31 casos, que equivalem o mesmo número de casos do ano TODO de 2022, se não vejamos:

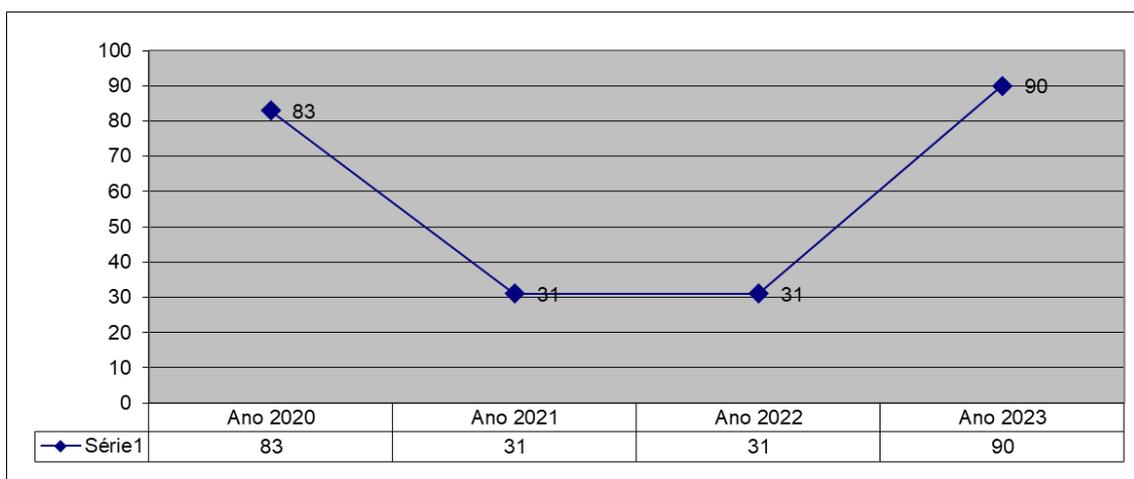
- **2022:**

Total de manifestações registradas:



A seguir, iremos demonstrar o gráfico com as manifestações do quadriênio (2020 a 2023), com as quantidades de manifestações, onde se percebe o aumento de casos no ano de 2023:

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 2020 A 2023



4.2 – Manifestações por Meio de Entrada:

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.

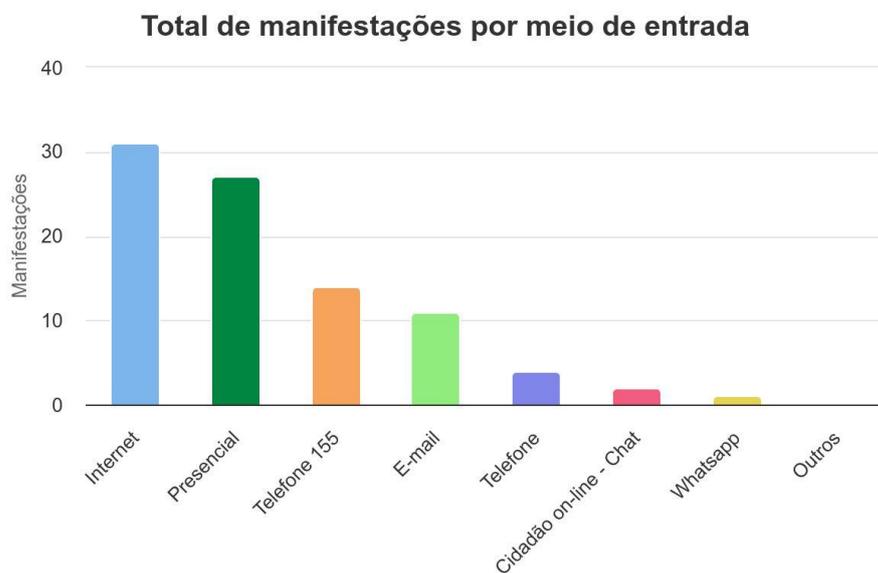
Assim, no ano de 2023, a **Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH** realizou atendimento direto através dos canais de acesso disponíveis aos usuários da Administração Pública (meios de entrada), os quais seguem logo mais detalhadamente:

- **Atendimento presencial:** Na sala da Ouvidoria, situada no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora (Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Ed. SEINFRA/SRH, Bairro: Cambéa – Fortaleza/CE);
- **Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado (Telefone 155).** Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira das 8hs as 20hs (ligações gratuitas);
- **Telefone (85) 3492-9270** - Sala da Ouvidoria da SRH;
- **E-mail da SRH:** ouvidoria@srh.ce.gov.br;
- **Whatsapp (85) 99908-2220**;
- **Chat Cidadão Online** (aplicativo “Ceará Transparente”),
- **Site** [Ceará Transparente \(cearatransparente.ce.gov.br\)](http://cearatransparente.ce.gov.br).

Dessa forma, os usuários de serviços públicos da administração pública que procuram a Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH, registraram as suas demandas pelos canais citados, perfazendo no ano de 2023 o total de **90 manifestações**, subdivididas por canais de entrada, conforme seguem a planilha e gráfico abaixo:

Relatório por Meio de Entrada	2022	2023	Variação %
Telefone 155	14	14	15,56%
Telefone	0	4	4,44%
Internet	13	31	34,44%
Presencial	01	27	30,00%
E-mail	03	11	12,22%
Facebook	0	0	0,00%
Carta	0	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0	0,00%
Instagram	0	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0	0,00%
Sistema Legado	0	0	0,00%
Twitter	0	0	0,00%
Ceará App	0	0	0,00%
Whatsapp	0	1	1,11%
Google Ferramentas	0	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	0	2	2,22%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0,00%
Total	31	90	

Verifica-se que em 2022 o Meio de Entrada mais acessado foi pelo telefone 155, enquanto que em 2023, o Meio de Entrada mais acessado foi pela internet, conforme segue o gráfico abaixo:



4.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação:

Todas as vezes que o usuário do serviço público procura atendimento em uma Ouvidoria (seja por quais meios de entrada ele preferir), ele precisa informar o teor da sua manifestação, bem como se identificar (caso não deseje ficar no anonimato) e apresentar dados corretos para que o órgão possa apurar o que foi relatado e tomar as providências, sempre dando um retorno dentro do prazo, informando ao mesmo se a sua manifestação foi atendida e de que forma será solucionada/encaminhada, ou se não foi atendida, informando os motivos.

Assim, existem tipos de manifestações, que dependendo do assunto, o usuário a classifica pelo sistema de Ouvidoria, ou a pessoa que o está atendendo caracteriza, realiza a triagem e o devido encaminhamento, os quais seguem abaixo:

- **Reclamação:** Manifestação sobre alguma insatisfação do usuário acerca de obras, serviços da Secretaria (e tudo relacionado, como o cumprimento de prazos, por exemplo), bem como sobre a conduta de servidores; pertencentes dos quadros internos da gestão;

- **Denúncia:** Manifestação mais grave sobre alguma irregularidade ou ato ilícito que venha infringir normas ou leis, onde deverão ser tomadas providências internas (triagem, análise preliminar, tratamento, diligência, apuração). Tais denúncias podem ser contra o Estado (quando servidor, órgão, colaborador, entidade ou prestador de serviço público acarreta algum dano para o Estado ou serviço público) ou para o Estado (quando o ato é cometido por pessoa física ou jurídica que não possui vínculo com o Estado, que enseja a necessidade de atuação do Poder de Polícia do Estado para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros), conforme dita o art. 13, I e II da Instrução Normativa nº 02/2023 da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE,. Vale também salientar que as denúncias possuem caráter de informação sigilosa, tendo o seu conteúdo resguardado apenas para a Ouvidoria e órgão apuratório, conforme preconiza o art. 4º caput da Instrução Normativa nº

02/2023 da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE;

- **Elogio:** Manifestação sobre obras ou serviços da Secretaria, bem como sobre a conduta de servidores, de forma positiva, onde o usuário reconhece as benesses do que foi executado ou a forma como foi tratado, e que assim deseja registrar e dar o conhecimento de sua satisfação ao Secretário do órgão ou ao superior imediato daquele servidor;

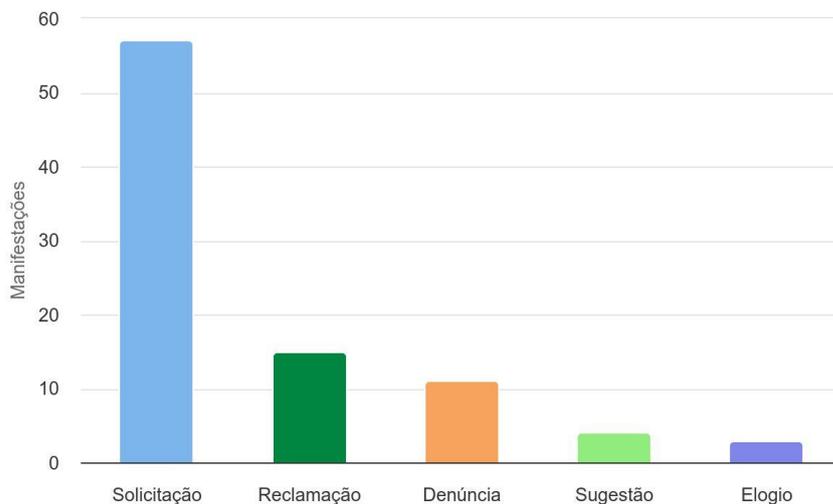
- **Sugestão:** Manifestação sobre ideias do usuário para melhorias de serviços e atos da Secretaria, bem como demais atos provenientes do órgão, que poderão ser recepcionadas e executadas, de acordo com a conveniência e oportunidade da gestão;

- **Solicitação:** Manifestação onde o usuário requer à Secretaria alguma prestação de serviço público.

Seguem abaixo o ranking de tipos de manifestação, liderando as **SOLICITAÇÕES** como as mais recebidas por esta Ouvidoria em 2023 e com a maior variação, enquanto que em 2022 quem liderou o ranking foi o tipo **DENÚNCIA**, conforme mostra a tabela a seguir e gráfico comparativo; assim como os tipos de denúncias recebidas:

Tipologia de Manifestação	2022	2023	Variação %
Reclamação	07	15	16,67%
Denúncia	13	11	12,22%
Elogio	1	3	3,33%
Sugestão	0	4	4,44%
Solicitação	10	57	63,33%
Total	31	90	

Total de manifestações por tipo



4.4 – Manifestações por Tipo/Assunto:

O usuário de Ouvidoria faz a explanação da sua manifestação, e cada assunto deverá ser direcionado para o setor responsável para responder aquela demanda, que poderá ser solucionada ou não, neste último caso, onde é informado qual o motivo do indeferimento.

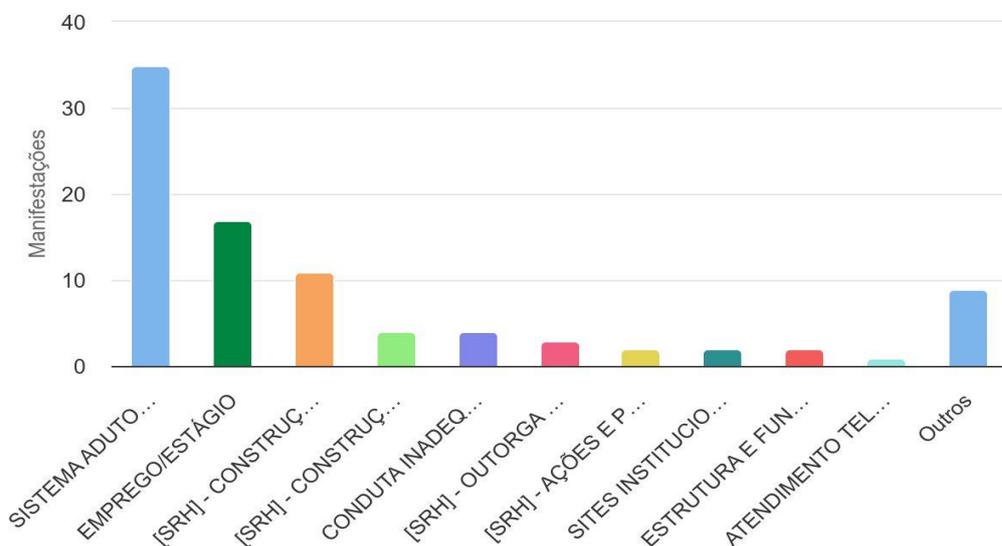
Assim, foram realizadas **90 manifestações** através dos canais anteriormente citados, onde o assunto mais demandado foi sobre o “Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central”, conforme segue o ranking a seguir, bem como gráfico demonstrativo:

Assunto	Quantidade	Porcentagem
SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ - SERTÃO CENTRAL	35	38,89%
EMPREGO/ESTÁGIO	17	18,89%
CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE BARRAGENS	11	12,22%
CONSTRUÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE POÇOS	4	4,44%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4	4,44%
OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	3	3,33%
AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	2	2,22%
SITES INSTITUCIONAIS	2	2,22%



ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2	2,22%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	1,11%
MONITORAMENTO E SEGURANÇA DE BARRAGENS/AÇUDES/ADUTORAS	1	1,11%
FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	1	1,11%
CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE CHAFARIZ	1	1,11%
BANCO DE DADOS DOS RECURSOS HÍDRICOS	1	1,11%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	1,11%
NEPOTISMO	1	1,11%
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1	1,11%
ASSÉDIO MORAL	1	1,11%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1	1,11%

Total de manifestações por assunto



A tabela abaixo de Tipologia/Assunto, demonstra por cada tipo de manifestação da Ouvidoria os assuntos mais demandados, no ranking do 1º ao 3º lugar. Vale salientar que o assunto “**Sistema adutor Banabuiú - Sertão Central**” aparece em quase todas as tipologias, ocupando lugares diversificados. Destarte, este é o assunto que ocupa o 1º lugar no ranking geral de manifestações.

Tipologia / Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	1º) Sistema adutor Banabuiú - Sertão Central	3
	2º) Construção e manutenção de barragens	2
	3º) Sites institucionais	2
Solicitação	1º) Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central	28
	2º) Emprego / Estágio	16
	3º) Construção e manutenção de barragens	4
Denúncia	1º) Construção e manutenção de barragens	5
	2º) Conduta inadequada de servidor/colaborador	3
	3º) Outorga e licenças de uso de água	1
Sugestão	1º) Construção e revitalização de poços	2
	2º) Sistema adutor Banabuiú - Sertão Central	1
	3º) Ações e programas de combate à seca / estiagem	1
Elogio	1º) Sistema adutor Banabuiú - Sertão Central	3

4.5 – Manifestações por Assunto / Sub-Assunto:

Seguem abaixo o ranking de assuntos mais abordados na Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, com os seus devidos sub-assuntos, onde ocupam 80% de todos os assuntos manifestados:

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
1 - Sistema Adutor Banabuiú - Sertão Central	1.1 - Informações e orientações acerca do Serviço Público;	12
	1.2 – Informações Gerais sobre o projeto;	8
	1.3 – Oportunidades de Emprego.	4
2 – Emprego/Estágio	2.1 – Orientações e Procedimentos para estágios.	17
3 – Construção e Manutenção de Barragens	Sem Sub-Assunto	11
4 – Construção e	Sem Sub-Assunto	4



Revitalização de Poços		
5 – Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	5.1 – Irregularidades Administrativas/Atos Ilícitos;	2
	5.2 - Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição;	1
	5.3 – Conduta Desoneta.	1
6 – Outorga e Licença de Uso da água	6.1 – Procedimentos para Outorgas;	2
	6.2 – Outorgas Cedidas Vigentes;	1

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço:

Os serviços mais procurados na Ouvidoria da SRH foram marcados pelo assunto “Não se aplica”, com 91.11% dos casos. Em seguida, vieram “Outorga de Execução de Obra e/ou Serviço de Interferência Hídrica”, bem como “Atlas Eletrônico dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará” e por último “Outorga de Direito de Uso dos Recursos Hídricos”, conforme verificamos abaixo:

Tipo de Serviço	Quantidade	Porcentagem
1 - Atlas Eletrônico dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará	1	1,11%
2 - Biblioteca Virtual	2	2,22%
3 - NÃO SE APLICA	82	91,11%
4 - Outorga de Direito de Uso dos Recursos Hídricos	1	1,11%
5 - Outorga de Execução de Obra e/ou Serviço de Interferência Hídrica	4	4,44%
	90 CASOS	

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário:

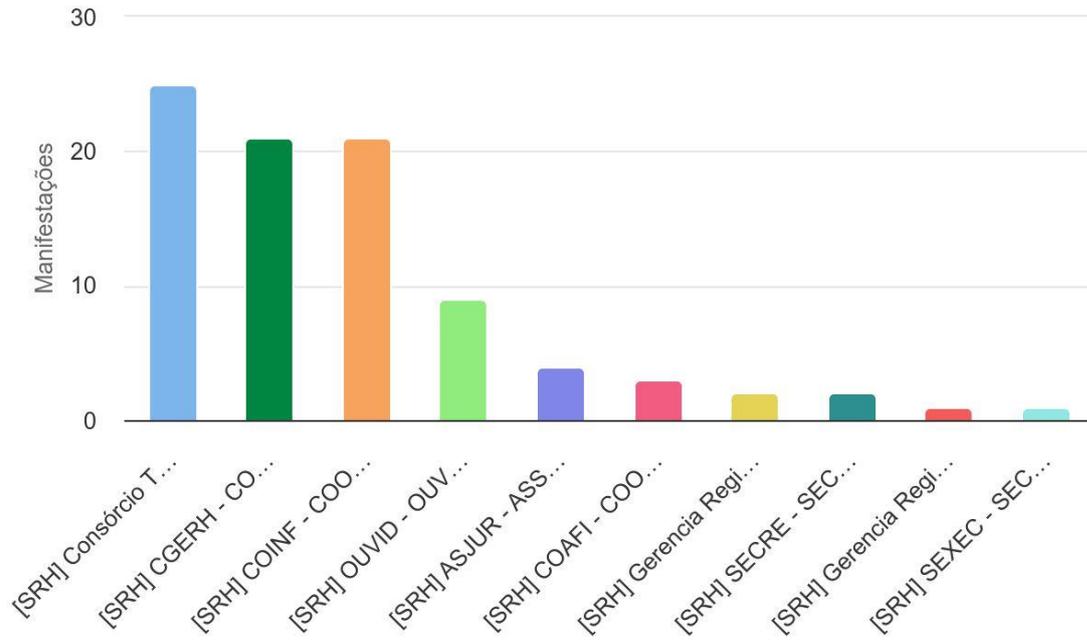
Em 2023, a “Oferta Hídrica para Múltiplos Usos”, com 70% dos casos que chegaram nesta Ouvidoria Setorial, foi o Programa Orçamentário mais demandado, conforme segue abaixo:

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	3	3,33%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	9	10,00%
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	4	4,44%
OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS	63	70,00%
PLANEJAMENTO E GESTÃO PARTICIPATIVA DOS RECURSOS HÍDRICOS	11	12,22%
	90 CASOS	

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Quando o usuário resolve procurar a Ouvidoria Setorial da SRH, seja por quaisquer meios de entrada, bem como dependendo do objeto da manifestação, será indicado o tipo de demanda, será feita a triagem em face do assunto, e será devidamente encaminhada para o setor responsável tomar as providências (unidade interna).

Logo, segue a abaixo gráfico demonstrativo acerca dos setores mais demandados ao longo do ano de 2023, onde liderou no Ranking o “Consórcio Águas do Sertão”, que após a resposta fornecida, a Ouvidoria encaminha ao usuário, sempre com linguagem acessível.


Total de manifestações por unidade


Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
SRH	ASSESSORIA JURÍDICA		4	4,44%
SRH	BACIA HIDROGRÁFICA DA METROPOLITANA		1	1,11%
SRH	BACIA HIDROGRAFICA DO COREAÚ E ACARAÚ		2	2,22%
SRH	CONSÓRCIO ÁGUAS DO SERTÃO		25	27,78%
SRH	COORDENADORIA ADM-FINANCEIRA	CÉLULA ADMINISTRATIVA	2	2,22%
SRH	COORDENADORIA ADM-FINANCEIRA	CÉLULA DE INFORMÁTICA	1	1,11%
SRH	COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍDRICOS	CÉLULA DE ARTICULAÇÃO COM USUÁRIOS	13	14,44%
SRH	COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍDRICOS	CÉLULA DE FISCALIZAÇÃO	6	6,67%
SRH	COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍDRICOS	CÉLULA DE LICENCIAMENTO E OUTORGA	2	2,22%

SRH	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE DESENV DE REC HIDRICOS	10	11,11%
SRH	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE SEGURANÇA DE BARRAGENS	11	12,22%
SRH	OUVIDORIA		9	10,00%
SRH	SECRETÁRIO		2	2,22%
SRH	SECRETÁRIO ADJUNTO		1	1,11%
SRH	SECRETÁRIO EXECUTIVO		1	1,11%
			90 CASOS	

4.9 – Manifestações por Município de Ocorrência:

É importante destacar quais municípios são originários das manifestações recebidas nesta Ouvidoria Setorial, para posteriores programas e estudos nesses locais, como índice indicativo de gestão. Percebe-se que o município que mais originou demandas foi o de Banabuiú com 37 casos, no entanto, se equipara quantitativamente ao índice de município “Indefinido”, em face do não preenchimento deste campo no momento em que o usuário realiza a sua manifestação de Ouvidoria, conforme vejamos a seguir:

Município	Quantidade	Porcentagem
Banabuiú	37	41,11%
Cariús	1	1,11%
Fortaleza	4	4,44%
Ibicuitinga	1	1,11%
Jaguaribe	1	1,11%
Mauriti	1	1,11%
Milhã	2	2,22%
Quixadá	1	1,11%
Sobral	1	1,11%
Solonópole	4	4,44%
Indefinido	37	41,11%
Total	90 CASOS	

05 – INDICADORES DA OUVIDORIA

A Secretaria dos Recursos Hídricos usa como indicadores de meta os seguintes índices (conforme dita o Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE):

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 67%**

5.1 – Resolubilidade das Manifestações:

A Ouvidoria Setorial da SRH trabalha com prazo, conforme regulamentado em Decreto Estadual nº 33.485/2020. Entende-se como manifestações respondidas no prazo, todas que cumprirem com o prazo de resposta de até 20 (vinte) dias, prorrogável por até 10 (dez) dias de forma justificada.

O parâmetro ideal para uma Ouvidoria é entregar um alto índice de resolubilidade das manifestações, onde estarão visivelmente demonstradas a eficiência e comprometimento da equipe setorial para com as demandas que chegam, assim como o tratamento para com aquele usuário de Ouvidoria. Assim, vejamos os índices comparativos desta Ouvidoria Setorial entre os anos de 2022 e 2023:

Tabela de Resolubilidade/Detalhamento por Situação	2022	2023
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	1	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações finalizadas no prazo	27	87
Manifestações finalizadas fora do prazo	3	3
Total	31	90

Agora vejamos a próxima tabela comparativa de Índice de Resolubilidade das manifestações dos anos de 2022 e 2023:

Situação	Índice de Resolubilidade	Índice de Resolubilidade
	em 2022	em 2023
Manifestações finalizadas no prazo	87,10%	96,67%
Manifestações finalizadas fora do prazo	9,68%	3,33%

Percebe-se que houve uma significativa melhora nos índices de resolubilidade das manifestações, quando comparamos com o ano de 2022. Isso se deu pelo comprometimento das unidades internas em responderem dentro do prazo legal, somado com as orientações da Ouvidoria da SRH, onde sempre pontuou a importância da valorização do usuário de serviço público e a obrigatoriedade destes setores cumprirem com as Leis que regem esta Ouvidoria.

5.1.1 – Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade:

A Secretaria dos Recursos Hídricos, possui como meta sempre atingir todos os índices que são exigidos em Leis, orientações e Instruções Normativas, bem como metas internas e indicações do setor de Controle Interno. Assim, não foi diferente do trabalho exercido pela Ouvidoria Setorial para com as unidades internas da SRH.

Para que a meta do índice de resolubilidade exigida pela Controladoria Geral do Estado – CGE (94%) pudesse ser atendida, foi necessário modificar algumas condutas dentro do setor:

- Conscientizar cada coordenador de cada unidade interna acerca da responsabilidade em responder dentro do prazo legal as manifestações que porventura poderiam chegar, bem como explicar o papel e a importância do setor de Ouvidoria, que é um elo de ligação do usuário com a Secretaria;
- A Ouvidoria e o Setor de Controle Interno cobrou via e-mail as unidades internas a resposta das manifestações, atentando para o prazo legal;

- Foi criada a portaria nº 1621/SRH/CE de 08 de junho de 2022, estabelecendo o Código de Ética Funcional, onde cada unidade setorial firmou o compromisso de atender todas as regras estabelecidas, melhorando assim significativamente a conduta dos servidores perante os prazos de resposta.

Vale também salientar que no ano de 2022 foram recebidas 31 manifestações e no ano de 2023 as manifestações quase que triplicaram, onde recebemos 90 casos – dentre eles, 35 manifestações referentes ao “Projeto Malha D’água”, que é o Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central (setor 01).

As demandas também aumentaram devido a iniciativa da CGE buscar promover o serviço de ouvidoria do Estado como canal de participação social, para o recebimento de demandas relacionadas ao **“Projeto Malha D’água”** gerenciado pela SRH, junto aos municípios envolvidos pelo referido projeto.

Inicialmente, a ação foi realizada em 6 municípios do interior do Estado: Quixeramobim, Banabuiú, Solonópole, Jaguaratama, Milhã e Deputado Irapuan Pinheiro. A população de cada localidade poderá utilizar a central de atendimento telefônico 155, localizada em Canindé e acessada por meio de ligação gratuita como canal rápido para esclarecimentos de dúvidas, tais como: Zonas a serem afetadas, benefícios advindos pela implantação da obra, tempo de duração das obras e dentre outros.

5.2 – Tempo Médio de Resposta:

O tempo de resposta interna para as manifestações foram bem melhores neste ano de 2023, em relação ao ano de 2022, conforme mostra a tabela abaixo:

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo médio de Resposta 2022	11,77 dias
Tempo médio de Resposta 2023	5 dias

Tal melhoria no prazo de retorno ao cidadão melhorou, por estar

diretamente vinculado ao trabalho exercido pela Ouvidoria Setorial e Controle Interno da SRH, e ações do “Projeto Malha D’água” conforme já explicado anteriormente.

5.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2023 à 31/12/2023	
--	--

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)?	4,6
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,8
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]	4,8
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)	4,2
Média das Notas:	4,6
Índice de Satisfação:	80,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,2
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,6
Índice de Expectativa:	43,75%

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	1	20,00%
Não	2	40,00%
Parcialmente	2	40,00%
Vazias	0	

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	5
--	----------

Neste item destacamos mais outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria que é o relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída pela CGE a meta 67%.

Em 2023, a SRH atingiu sua meta com uma nota de 80,00%, muito embora ainda seja observado que o índice de aderência por parte dos cidadãos continua muito aquém da realidade.

5.2.1 - Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

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)?	4,6
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,8
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]	4,8
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)	4,2
Média das Notas:	4,6
Índice de Satisfação:	80,00%

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A pesquisa de satisfação tem por objetivo o de monitorar o processo de melhoria contínua e de prevenir possíveis não conformidades no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, previsto na norma ABNT NBR ISO:2015, razão pela qual a CGE realiza anualmente essa pesquisa junto aos órgãos e entidades do Governo.

Conforme mencionado no item 5.2, mesmo tendo havido uma constante solicitação por parte desta ouvidora, e sendo constantemente lembrado aos cidadãos sobre a importância de responder a pesquisa de satisfação, sua aderência continua muito baixa.

Nesse sentido, novas ações deverão ser incrementadas, como maior divulgação de sua importância por ocasião de reuniões e oportunidades diversas que deverão ocorrer por todo o ano de 2024.

5.2.3 - Total de respondentes:

Total de pesquisas respondidas em 2022	2
--	---

Total de pesquisas respondidas em 2023	5
--	---

5.2.4 - Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria:

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,2
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,6
Índice de Expectativa:	43,75%

De acordo com esta pesquisa se observa ter havido uma melhoria na percepção do cidadão no que tange os serviços desta pasta.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações:

Antes de mencionarmos os motivos principais que incentivaram os cidadãos a buscarem a Ouvidoria da SRH no ano de 2023, faz-se necessário citá-los:

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
1 - Sistema Adutor Banabuiú - Sertão Central	1.4 - Informações e orientações acerca do Serviço Público;	12
	1.5 – Informações Gerais sobre o projeto;	8
	1.6 – Oportunidades de Emprego.	4
2 – Emprego/Estágio	2.1 – Orientações e Procedimentos para estágios.	17
3 – Construção e Manutenção de Barragens	Sem Sub-Assunto	11

Acredita-se que o aumento no número de manifestações durante o ano de 2023, tenha sido ocasionado pelo início, no mês de setembro, da execução das obras do Sistema Adutor Banabuiú-Sertão Central, referente a 1ª Etapa do Projeto Malha D'água.

A parte inicial da execução foi o transporte dos tubos e conexões ao município de Banabuiú, onde está sendo construída a primeira Estação de Tratamento (ETA) e a captação da adutora.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes:

Em análise sobre os pontos mais recorrentes, destacamos as solicitações gerais sobre o projeto, a procura de emprego e de estágio por parte dos cidadãos.

Acredita-se que essa procura tenha sido em decorrência da falta de emprego na zona rural e a prioridade pela mão de obra local.

Destaque-se, ainda, a necessidade da população ter resposta para sua curiosidade, em ver a chegada de material e de pessoal em seu município.

6.3 - Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas:

As manifestações mais demandadas durante o ano de 2023, foram:

- Solicitação de informações;

- Buscas de emprego e estágio por ocasião da implantação das obras do Sistema Adutor Banabuiú-Sertão Central, referente a 1ª Etapa do Projeto Malha D'água.

A fim de atender às solicitações de informações sobre o referido projeto, a SRH promoveu reuniões com as comunidades envolvidas e providenciou maior divulgação junto aos canais de comunicação dos municípios afetados.

Nessas reuniões, dentro da política da transparência objetivada pelo poder público, a SRH buscou levar à população afetada informações sobre o

projeto e sua importância para cada cidadão, para o município e para o Estado como um todo.

Quanto às providências adotadas referentes às buscas de emprego e estágio, ressalte-se que a prioridade de contratação de mão de obra local, não se limita apenas a cargos operacionais, mas também engloba funções administrativas e outras, pela empreiteira encarregada da execução do Projeto Malha D'água, conforme apresentamos as seguintes considerações:

O Estado do Ceará estabeleceu práticas e diretrizes gerais para a promoção do desenvolvimento sustentável por meio das contratações realizadas pela Administração Pública Estadual, direta e indireta, com o advento da Lei Estadual nº 16.561/2018.

Entre as diretrizes de sustentabilidade encontra-se a busca por maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local, de acordo com o art. 4º, inciso IV do referido normativo.

O Contrato nº 01/PSGH/SRH/CE/2022, cujo objeto é a *CONTRATAÇÃO DOS ESTUDOS, PLANOS, DESIGN (PROJETO EXECUTIVO) E EXECUÇÃO DAS OBRAS DO SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL, PERTENCENTE AO PROJETO MALHA D'ÁGUA PARA O ABASTECIMENTO DE ÁGUA TRATADA DE 9 (NOVE) SEDES MUNICIPAIS E 38 (TRINTA E OITO) DISTRITOS SELECIONADOS, NO ESTADO DO CEARÁ*, alvo de questionamento, apresenta a seguinte disposição nas Condições Particulares do Contrato, Subcláusula 6.1, in verbis:

"6.1. Contratação de Pessoal e Mão-de-obra. O Empreiteiro é incentivado, na medida do possível e razoável, a empregar uma equipe e mão-de-obra com qualificações e experiência apropriadas de fontes dentro do País."

Após diligência junto à empreiteira contratada para a execução da obra pública, registra-se que atualmente entre empregos diretos, em um total de 59

(cinquenta e nove) contratações, 32 (trinta e dois) empregados possuem residência local.

Logo, observa-se que a diretriz prevista em Lei Estadual para a prioridade da contratação de mão de obra local, na execução de obra que fomenta o desenvolvimento regional da Bacia Hidrográfica do Banabuiú, encontra-se contemplada.

Por outro lado, as boas práticas de fomento regional devem sopesar a vedação de adoção de qualquer prática discriminatória e limitativa para efeito de acesso à relação de trabalho, ou de sua manutenção, por motivo de sexo, origem, raça, cor, estado civil, situação familiar, deficiência, reabilitação profissional, idade, entre outros, ressalvadas, nesse caso, as hipóteses de proteção à criança e ao adolescente previstas no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, de acordo com o art. 1º da Lei Nacional nº 9.029/95.

Isto posto, a empreiteira contratada tem a prerrogativa de promover a seleção de seu quadro pessoal, utilizando-se de seus critérios seletivos, obedecendo ao ordenamento jurídico pátrio e às exigências contratuais, pelo que não se vislumbrou malferimento aos comandos normativos citados

7 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ainda em execução, as obras do Projeto Malha D'água iniciadas pela construção do Sistema Adutor Banabuiú-Sertão Central já causam impactos na região. Nos municípios que receberão água tratada do Açude Banabuiú, já é possível notar os efeitos positivos das ações financiadas pela Secretaria dos Recursos Hídricos por meio do Consórcio Águas do Sertão nos âmbitos sociais e ambientais durante o ano de 2023.

O PLANO DE EDUCAÇÃO SOCIOAMBIENTAL DOS TRABALHADORES E CÓDIGO DE CONDUTA NA OBRA - PESAT - CCO 2.7.1. OBJETIVOS 2.7.1.1.

tem como OBJETIVO GERAL implementar ações de educação socioambiental no âmbito da obra e criar ferramentas necessárias para orientar os trabalhadores, inspetores e gerentes envolvidos, para o cumprimento de todas as medidas de proteção ambiental planejadas na construção do SAB-SC, bem como, garantir uma relação adequada com a comunidade do entorno da obra.

Um dos benefícios alcançados pela Ouvidoria da SRH no ano de 2023 foi um treinamento para as equipes do Malha D'Água saberem operar o sistema. Esse treinamento foi realizado pela equipe da CGE, inclusive foi disponibilizado um Manual de Utilização do Ceará Transparente.

I - Benefício Financeiro: A criação de ponto de apoio da ouvidoria junto ao escritório de Banabuiu evitou o deslocamento de equipe da SRH de Fortaleza até referido município, a fim de solucionar os casos mais complexos que envolvessem a ouvidoria da SRH. Esse deslocamento envolveria despesas com carro, diárias, combustíveis etc.

II - Benefício Não-Financeiro: Considerando que o maior número de manifestações durante o ano de 2023 foi referente a obras do Projeto Malha D'água, um dos principais investimentos hídricos de nosso Estado, é importante que se registre que a ouvidoria ganhou um destaque especial, senão vejamos:

Foi constituído um canal de comunicação contínuo entre o empreendedor e as populações atingidas, especialmente no que diz respeito à população diretamente afetada de forma a motivar e possibilitar a participação em todas as fases do empreendimento, divulgando adequadamente as obras a serem executadas, mantendo a população informada, contribuindo para a redução da ansiedade e expectativa da população, minimizando os atritos decorrentes das atividades. Os objetivos específicos desse canal foram:

- Implementar canais de comunicação e interação eficientes e permanentes para receber reclamações, queixas e opiniões da população beneficiada

e diretamente afetada pelas obras e agilizar as medidas necessárias para solucionar ou atender qualquer demanda;

- Possibilitar o alcance de metas quanto à eficiência do mecanismo de tratamento de queixas e do processo de reclamações dos beneficiários;
- Informar a população quanto à natureza das obras, impactos positivos e negativos, benefícios, mudanças de hábitos e demais questões relevantes nas fases de projeto, pré-obra, obra e pós-obra;
- Divulgar a importância do empreendimento para o desenvolvimento local e regional em termos de saúde pública, qualidade de vida, benefícios e implicações que resultarão da execução do empreendimento;
- Garantir amplo e antecipado acesso às informações sobre o empreendimento, os impactos ambientais e sociais associados;
- Transmitir aos trabalhadores contratados, as finalidades das obras, suas responsabilidades junto à própria obra, no relacionamento com os outros trabalhadores e com as comunidades;
- Contribuir para a minimização dos impactos ambientais e sociais do empreendimento e reduzir potenciais conflitos através da interlocução com a população do entorno diretamente beneficiada pelo projeto e a população afetada pelas obras, em articulação com o trabalho socioambiental;
- Contribuir para a criação de um relacionamento construtivo entre o empreendedor e a população afetada, as entidades representativas, organizações governamentais e não governamentais, escolas, universidades, associações comunitárias e trabalhadores das obras, além dessas, imprensa, entidades empresariais, clubes de serviços que cumprem o importante papel por serem formadores de opinião e constituírem as forças indiretas influenciadoras do sistema;
- Realizar mobilização social para as fases do projeto, estudos, planos e programas ambientais;
- Integrar e compatibilizar as diversas ações do projeto que envolvam a comunicação e Mobilização Social;

- Apoiar as ações relacionadas às possíveis desapropriações e eventuais reassentamentos;
- Colaborar na difusão de noções básicas de educação ambiental junto à população afetada pelas obras;
- Apoiar os demais planos e projetos ambientais a serem executados em decorrência das obras, subsidiando o planejamento e a execução das diversas ações.

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A participação da ouvidoria da SRH em eventos, durante o ano de 2023 foi por demais satisfatória, inclusive com a formação da atual ouvidora, RAQUEL PARENTE, junto à Escola de Gestão Pública.

Esta Ouvidoria tem marcado presença em reuniões, cursos e demais eventos de Controle Interno, junto à CGE e à EGP, senão vejamos:

- Reuniões ordinárias da Rede de Ouvidoria;
- Capacitações Escola de Gestão Pública (EGP);
- Eventos de Controle Interno (CGE);
- Participação da Rede de Ouvidorias CGE, via Whatsapp.

9- BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Analisando o índice de resolubilidade das manifestações da ouvidoria no ano de 2023, observa-se que foi atingido o percentual de 96,67%, ultrapassando assim a meta pretendida pela CGE para as Ouvidorias Setoriais, em que o percentual definido de resolubilidade foi o de 94%.

Vejamos as boas práticas realizadas pela Ouvidoria Setorial da SRH, durante o ano de 2023, que também contribuíram para tal índice positivo:

- Atendimento aos prazos pelas unidade internas da SRH;
- Comprometimento da equipe setorial para responder as demandas, bem como o tratamento dispensado aos usuários de ouvidoria;
- Promover e articular palestra sobre ética e serviço público;
- Criação de um canal de comunicação contínuo entre o empreendedor e as populações atingidas pela obras do Projeto Malha D'água, contribuindo para a redução da ansiedade e expectativa da população;
- Aquisição de mais um espaço para a ouvidora atender as demandas presenciais, de forma individualizada, sendo essa mais uma conquista da a Ouvidoria Setorial da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH.

Segue abaixo os registros fotográficos, demonstrando a **sala para atendimento individualizado com ar condicionado, dispendo de um sofá, placas indicativas, banners explicativos, para um melhor acolhimento do cidadão, onde será feita a escuta, com empatia e respeito.**

Após, será feita a triagem do assunto abordado na manifestação, encaminhamento a unidade interna responsável, para posteriormente ser dada a resposta ao usuário, dentro do prazo legal, conforme preconiza o decreto estadual nº 33.485/2020.

SALA PARA ATENDIMENTO INDIVIDUALIZADO

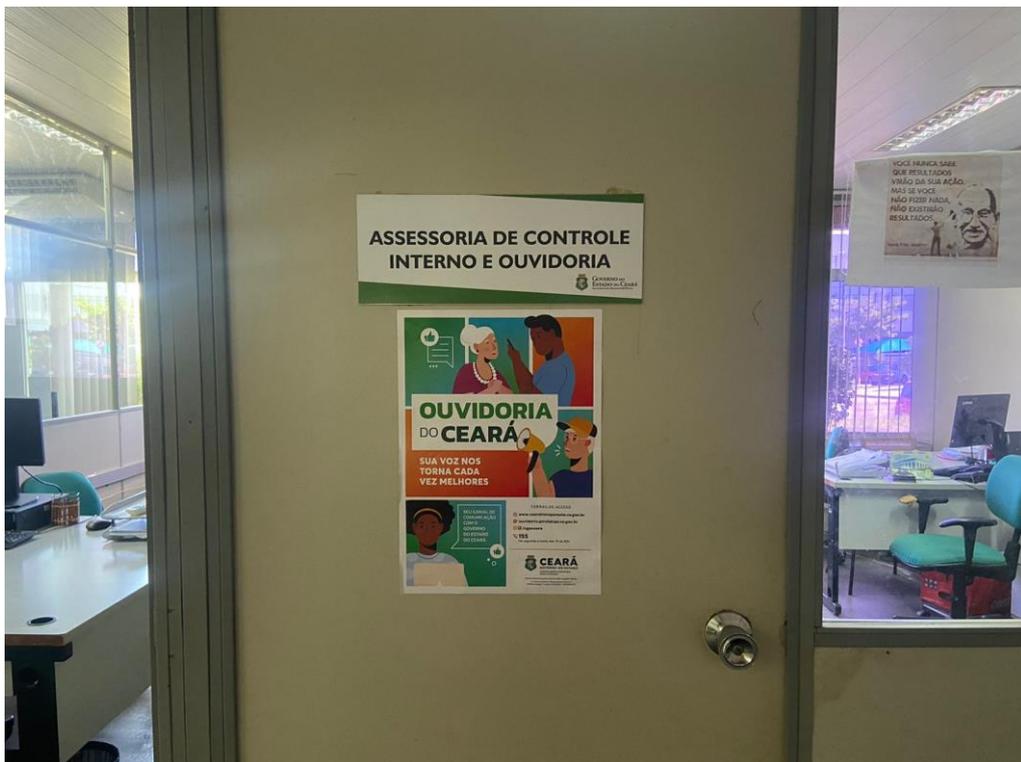
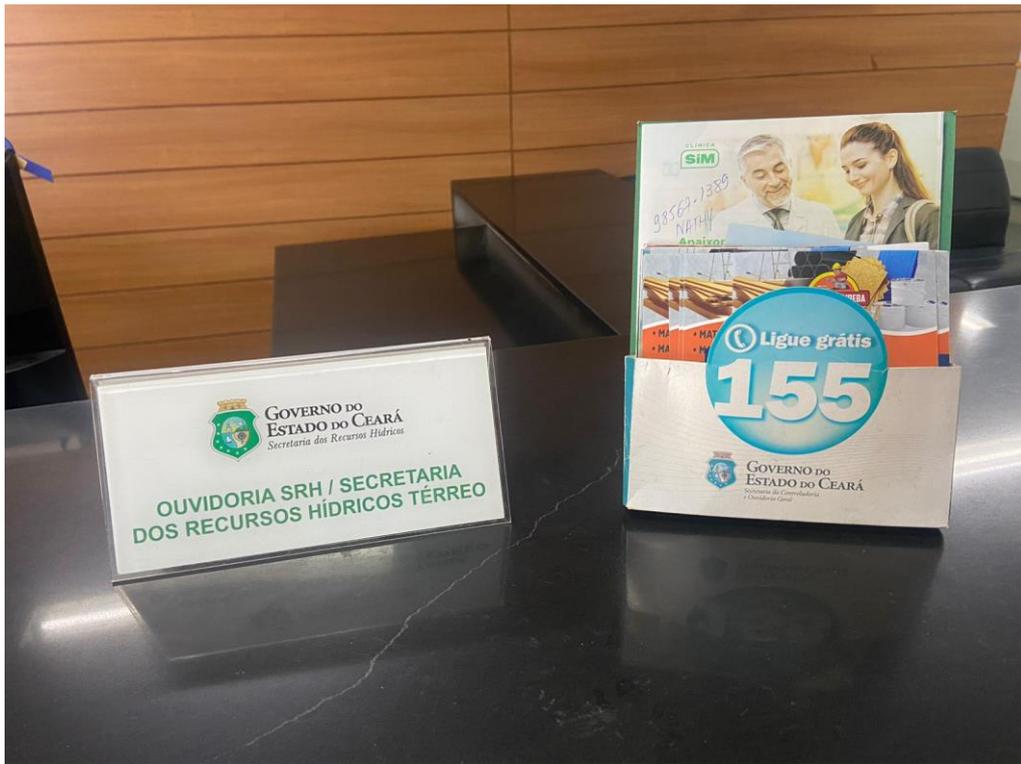


BANNERS EXPLICATIVOS



PLACAS INDICATIVAS







10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Seguem abaixo as sugestões de melhoria elencadas por esta Ouvidoria Setorial:

1. Conforme reivindicado há anos, inclusive sendo umas das orientações do TCE, é necessário a realização de um concurso público para suprir o quadro de servidores desta Secretaria, em especial, da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ASCOI;
2. A necessidade da Ouvidoria ser, formalmente, convidada para participar e acompanhar as reuniões, audiências públicas e demais eventos realizados pela SRH;
3. A ASCOI deverá continuar estimulando as Coordenadorias internas da SRH a tratarem as manifestações de ouvidoria com zelo e responsabilidade;
4. A ASCOI deverá continuar buscando e estimulando capacitações dos Ouvidores e colaboradores para um melhor desempenho de suas funções.

Germana de Mattos Brito Goes Giglio

Coordenadora do Controle Interno e Ouvidoria

Raquel Parente

Ouvidora da SRH

**11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

De acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, declaro ter conhecimento das informações contidas no presente Relatório de Gestão de Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, bem como de todas as providências adotadas para o tratamento das recomendações e sugestões nele apresentadas.

Como gestor, desejo parabenizar e destacar o compromisso e seriedade da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da SRH, pois, por meio do profissionalismo dos servidores que compõe tal setor, foi possível a obtenção de índices positivos e resultados satisfatórios, devidamente demonstrados no presente documento.

Comprometemo-nos a dar continuidade ao trabalho sério e correto que vem sendo desempenhado e a distribuir cópias do presente Relatório para o conhecimento das unidades internas, para que continuem valorizando e respeitando a Ouvidoria Setorial, bem como a publicá-lo no site institucional e envio à Controladoria Geral do Estado – CGE.

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2024.



Marcos Robério Ribeiro Monteiro
Secretário dos Recursos Hídricos

12 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Qual o principal papel das Ouvidorias Públicas, dentro do âmbito estadual? Ser um elo de ligação entre os usuário do serviço público com a administração pública, aproximando o cidadão do Governo, onde este poderá reclamar, sugerir melhorias, denunciar irregularidades de serviços prestados, solicitar informações amparadas pela LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e em conformidade com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), prestar elogios por serviços ou desempenho de servidores e colaboradores.

As Ouvidoria Públicas exercem uma importante termômetro de gestão, onde no presente Relatório, o Secretário que responde titularmente pela Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH poderá avaliar quais os assuntos foram mais percebidos e abordados pela população, bem como a atuação das unidades internas em colaborarem com a resolução das demandas e resposta enviada aos usuários, em acordo com os preceitos legais que regem a sua Ouvidoria Setorial.

Desta forma, fica visível de se obter um entendimento sobre como a Secretaria está se desenvolvendo, a partir do índice de resolubilidade, que encontra-se acima do recomendado pela Controladoria Geral do Estado – CGE, bem como o nível de satisfação dos usuários, que aprovaram a celeridade nas respostas (tempestividade), bem como a ciência do envolvimento de todos que fazem parte da SRH, comprometidos com a Ouvidoria Setorial e suas atividades correlatas.

Uma Ouvidoria fortalecida, com corpo de servidores e colaboradores capacitados e dedicados em suas funções; um Secretário que reconhece e fornece todos os subsídios para o andamento do setor; o reconhecimento da importância da Ouvidoria Setorial por parte das unidades internas, bem como o

respeito aos prazos de resposta e execução de ações que correspondem ao pleitos dos usuários, compõe a definição ideal, o “dever ser”, a finalidade pública e eficiente, como são os atos administrativos e o papel das Ouvidorias do Poder Público.

13 – ANEXO I - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2023

1. **Título da Prática/ Ação:**

Aplicação da Ética no Serviço Público.

2. **Período de realização da Prática/ Ação:**

03/01/2023 a 31/12/2023

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:**

Durante todo o ano de 2023 a ética no serviço público foi cobrada e lembrada aos servidores e colaboradores da SRH.

4. **Descrição da Ação/Prática:**

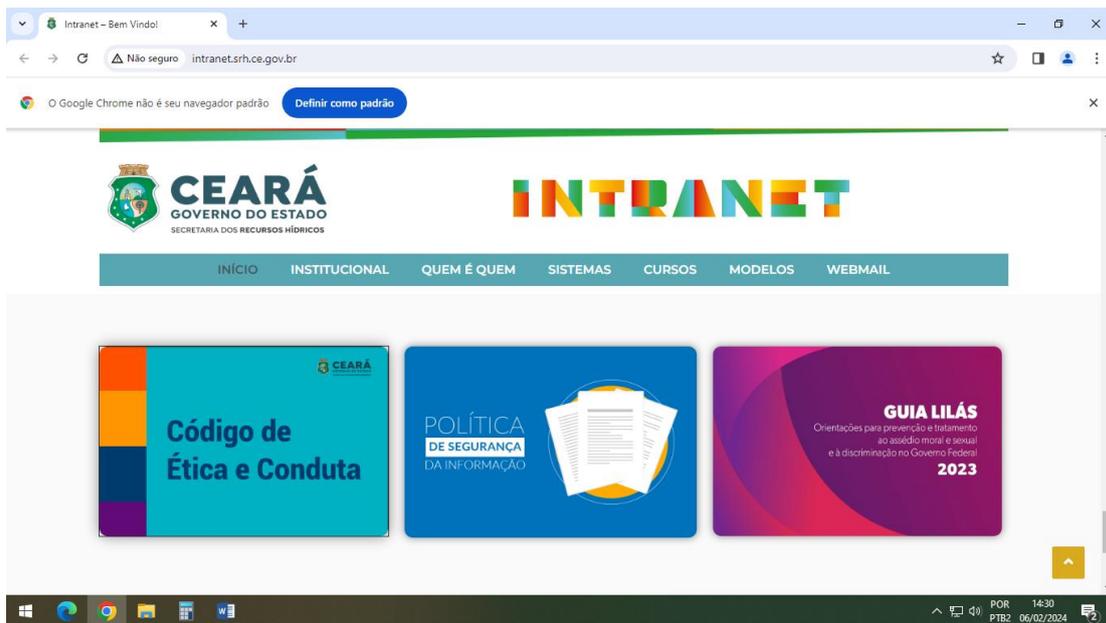
Como resultado positivo dessa prática a SRH obteve um aumento no índice de avaliação realizado pela CGE (Índice de Resolubilidade).

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

Aplicação do Código de Ética publicado em 08/06/2022 (PORTARIA Nº1621 /SRH/CE) e continuamente publicado na intranet da SRH, Palestra sobre Ética e o serviço público.

6. **Evidências da realização da Ação/ Prática:**

A) Print do site da Secretaria dos Recursos Hídricos (intranet), onde consta o Código de Ética e Conduta da SRH:



B) Foto do evento “Palestra sobre Ética no Serviço Público”:



C) Tabela demonstrando a avaliação do tempo nas respostas ao cidadão em responder as manifestações, em um menor espaço de tempo possível, resultando num melhor índice de resolubilidade, em relação a 2022;

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo médio de Resposta 2022	11,77 dias
Tempo médio de Resposta 2023	5 dias

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

O comprometimento do servidor/colaborador em responder as demandas oriundas da Ouvidoria dentro do menor prazo possível.

13 – ANEXO II - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2023

1. **Título da Prática/ Ação:**

Publicação de relatórios trimestrais de Ouvidoria no site da Secretaria dos Recursos Hídricos.

2. **Período de realização da Prática/ Ação:**

Realizado em 01/01/2023 a 31/12/2023 (no decorrer do ano).

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.

Em face da Lei de Acesso a Informação, que também rege as Ouvidorias Públicas, os relatórios de Ouvidoria devem ser publicados trimestralmente, para melhor publicidade dos assuntos abordados, bem como demonstrar quais os tipos de manifestações chegaram na SRH naquele período, o quantitativo e quais estão em aberto, pendentes e concluídas (status das manifestações), para um melhor controle interno da Secretaria, bem como Controle Externo.

4. Descrição da Ação/Prática:

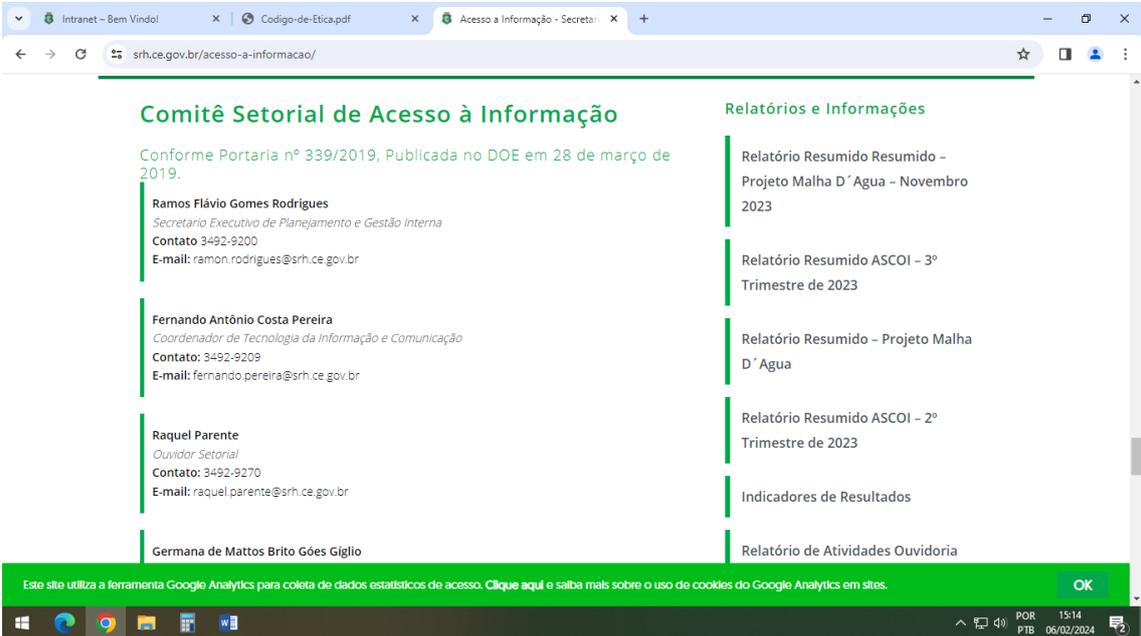
Publicação dos Relatórios de Ouvidoria no site da Secretaria dos Recursos Hídricos para acesso público e irrestrito.

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

Publicação trimestral dos relatórios no site institucional da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH (www.srh.ce.gov.br).

6. Evidências da realização da Ação/ Prática:

SITE INSTITUCIONAL (www.srh.ce.gov.br) → Acesso à Informação → Relatórios e Informações.



The screenshot shows a web browser window with the URL srh.ce.gov.br/acesso-a-informacao/. The page is titled "Comitê Setorial de Acesso à Informação" and "Relatórios e Informações".

Comitê Setorial de Acesso à Informação
Conforme Portaria nº 339/2019, Publicada no DOE em 28 de março de 2019.

- Ramos Flávio Gomes Rodrigues**
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna
Contato 3492-9200
E-mail: ramon.rodrigues@srh.ce.gov.br
- Fernando Antônio Costa Pereira**
Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicação
Contato: 3492-9209
E-mail: fernando.pereira@srh.ce.gov.br
- Raquel Parente**
Ouvidor Setorial
Contato: 3492-9270
E-mail: raquel.parente@srh.ce.gov.br
- Germana de Mattos Brito Góes Giglio**

Relatórios e Informações

- Relatório Resumido Resumido – Projeto Malha D’Água – Novembro 2023
- Relatório Resumido ASCOI – 3º Trimestre de 2023
- Relatório Resumido – Projeto Malha D’Água
- Relatório Resumido ASCOI – 2º Trimestre de 2023
- Indicadores de Resultados
- Relatório de Atividades Ouvidoria

At the bottom of the page, there is a green banner with the text: "Este site utiliza a ferramenta Google Analytics para coleta de dados estatísticos de acesso. Clique aqui e saiba mais sobre o uso de cookies do Google Analytics em sites." with an "OK" button.

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

Conforme dito anteriormente, um dos princípios da Administração Pública, é o da Publicidade dos Atos Administrativos, a Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, ao publicar trimestralmente os seus relatórios de Ouvidoria, transparece todos os indicativos de manifestações, os quais foram devidamente apresentados neste Relatório de Gestão, para todo e qualquer cidadão que assim deseje consultá-los, bem como para os órgãos de Controle Interno e Externo.

13 – ANEXO III - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIAS

1. Título da Prática/ Ação:

Participação assídua desta Ouvidoria Setorial da SRH, em cursos juntos à EGP e reuniões junto à Controladoria Geral do Estado – CGE.

2. Período de realização da Prática/ Ação:

3/1/2023 a 31/12/2023

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.

Participação da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOI da Secretaria dos Recursos Hídricos em reuniões, cursos, oficinas e capacitações em temas relacionados com a Ouvidoria Setorial.

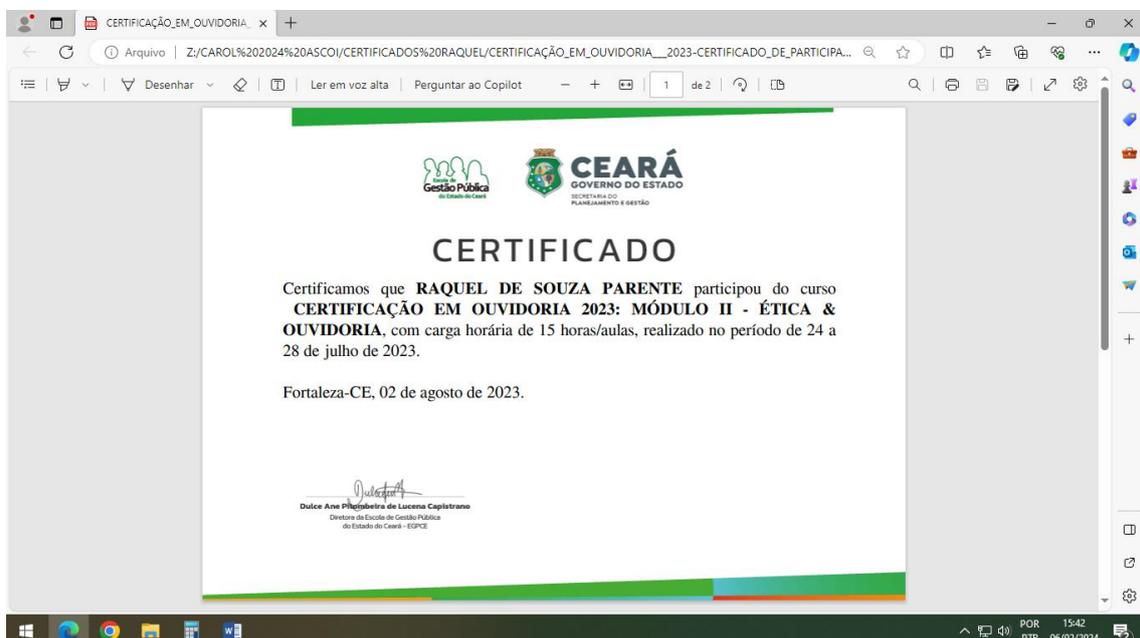
4. Descrição da Ação/Prática:

Participação assídua, para adquirir conhecimentos e aplicá-los na prática, melhorando assim as ações da Ouvidoria Setorial.

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

Participação em cursos, oficinas e capacitações de forma presencial e on-line; participação em reuniões pela equipe da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOI.

6. **Evidências da realização da Ação/ Prática:**





CERTIFICAÇÃO_EM_OUVIDORIA_ x +

Arquivo | Z:/CAROL%202024%20ASCOI/CERTIFICADOS%20RAQUEL/CERTIFICAÇÃO_EM_OUVIDORIA__2023-CERTIFICADO_DE_PARTICIPA...

Desenhar | Ler em voz alta | Perguntar ao Copilot | 1 de 2

CERTIFICADO

Certificamos que **RAQUEL DE SOUZA PARENTE** participou do curso **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2023 - MÓDULO III - TRANSPARÊNCIA: SISTEMA PÚBLICO DE ACESSO À INFORMAÇÃO**, com carga horária de 15 horas/aulas, realizado no período de 07 a 11 de agosto de 2023.

Fortaleza-CE, 16 de agosto de 2023.


Dulce Ana Pinheiro de Lucena Capistrano
Diretora de Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE

CERTIFICAÇÃO_EM_OUVIDORIA_ x +

Arquivo | Z:/CAROL%202024%20ASCOI/CERTIFICADOS%20RAQUEL/CERTIFICAÇÃO_EM_OUVIDORIA__2023-CERTIFICADO_DE_PARTICIPA...

Desenhar | Ler em voz alta | Perguntar ao Copilot | 1 de 2

CERTIFICADO

Certificamos que **RAQUEL DE SOUZA PARENTE** participou do curso **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2023 - MÓDULO IV - SISTEMA DE CONTROLE INTERNO NO PODER EXECUTIVO**, com carga horária de 15 horas/aulas, realizado no período de 21 a 25 de agosto de 2023.

Fortaleza-CE, 11 de setembro de 2023.


Dulce Ana Pinheiro de Lucena Capistrano
Diretora de Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE



CERTIFICADO cge v reuniao2023 x +

Arquivo | Z:/CAROL%202024%20ASCOI/CERTIFICADOS%20RAQUEL/CERTIFICADO%20cge%20v%20reuniao2023%20RAQUEL.pdf

Desenhar | Ler em voz alta | Perguntar ao Copilot | 1 de 1


CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que Raquel Souza Parente
participou virtualmente da V Reunião da Rede de Ouvidorias
de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do
Estado do Ceará – CGE, transmitida pela plataforma Microsoft
Teams, no dia 24 de outubro de 2023, das 14:00h às 17:00h.


Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria

Windows taskbar: 15:45, 06/02/2024

certificado VI REUNIÃO REDE OU x +

Arquivo | Z:/CAROL%202024%20ASCOI/CERTIFICADOS%20RAQUEL/certificado%20VI%20REUNIÃO%20REDE%20OUVIDORES.pdf

Desenhar | Ler em voz alta | Perguntar ao Copilot | 1 de 1

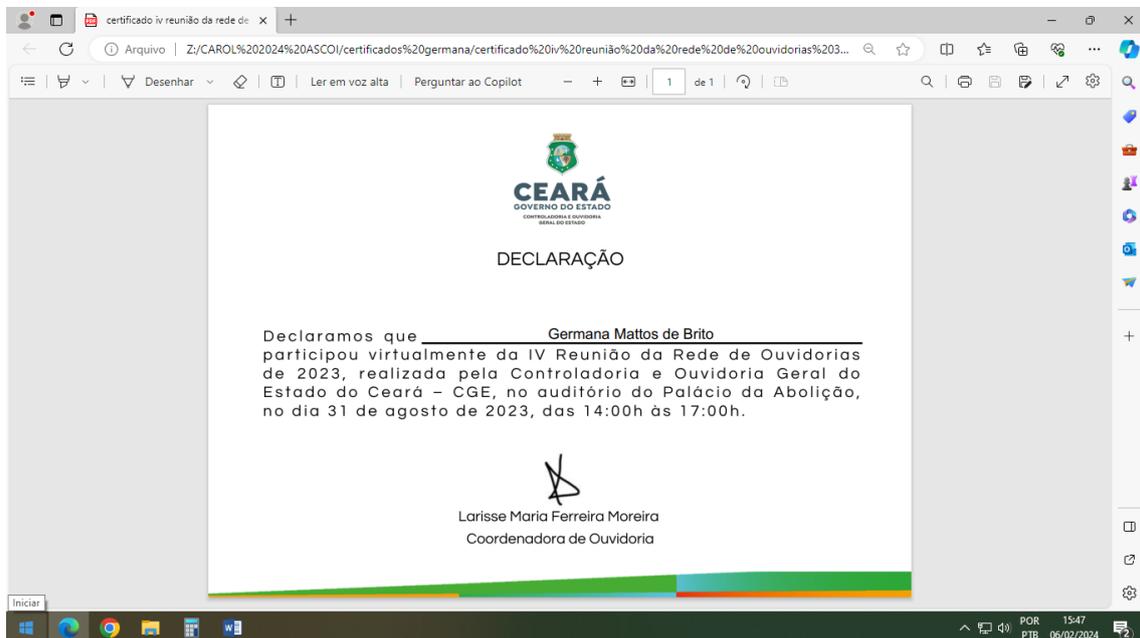
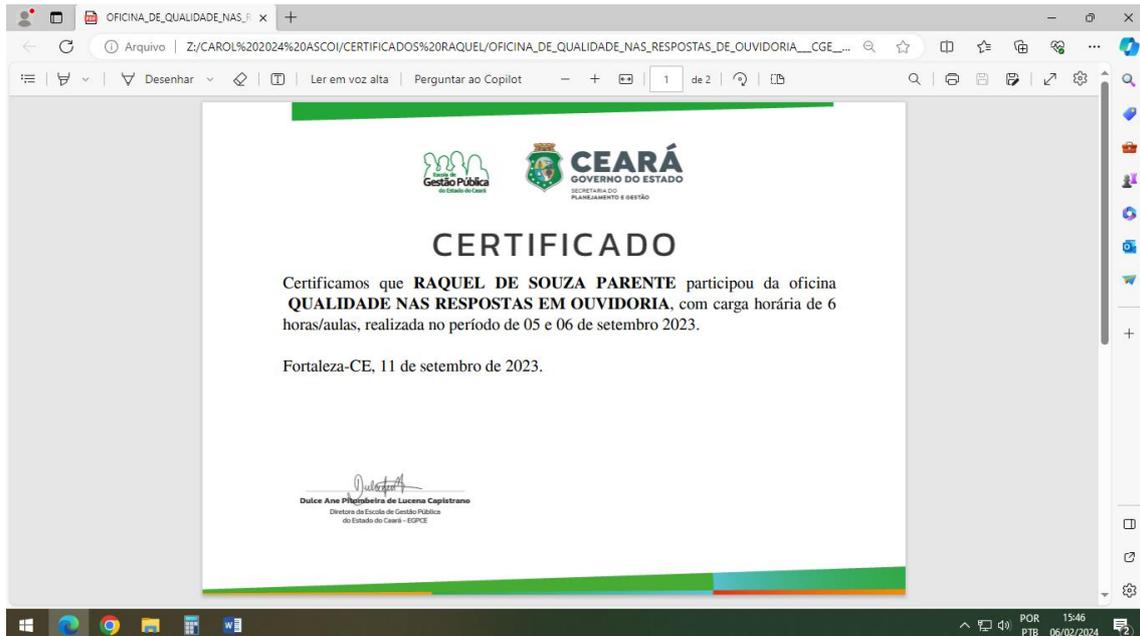

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que Raquel Souza Parente
participou presencialmente da VI Reunião da Rede de
Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado do Ceará – CGE, no auditório da Companhia
de Gás do Ceará - CEGÁS, no dia 13 de dezembro de 2023, das
09:00h às 12:00h.


José Benevides Lôbo Neto
Articulador da Coordenadoria de Ouvidoria

Windows taskbar: 15:46, 06/02/2024





CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

Arquivo | Z:/CAROL%202024%20ASCOI/certificados%20germana/CERTIFICADO_DE_PARTICIPAÇÃO_19019.pdf

Desenhar | Ler em voz alta | Perguntar ao Copilot | 1 de 2

Gestão Pública **CEARÁ**
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

CERTIFICADO

Certificamos que **GERMANA DE MATTOS BRITO GOES GIGLIO** participou da oficina **QUALIDADE NAS RESPOSTAS EM OUVIDORIA**, com carga horária de 6 horas/aula, nos dias 04 e 05 de maio de 2023.

Fortaleza-CE, 05 de maio de 2023.

Dulce Ana
Dulce Ana Pombeira de Lucena Capistrano
Diretora da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPE

Windows | 15:47 | 06/02/2024

DECLARAÇÃO DE REUNIÃO DA REDE

Arquivo | Z:/CAROL%202024%20ASCOI/certificados%20germana/DECLARAÇÃO%20REUNIÃO%20DA%20REDE%20DE%20OUVIDORI...

Desenhar | Ler em voz alta | Perguntar ao Copilot | 1 de 1

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que **Germana de Mattos Brito Góes Giglio** participou virtualmente da 1ª Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, transmitida pela plataforma Google Meet, no dia 28 de fevereiro de 2023, das 14:00h às 17:00h

Larisse Maria
Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria

Windows | 15:47 | 06/02/2024

DECLARAÇÃO II REUNIÃO DA RE

Arquivo | Z:/CAROL%202024%20ASCOI/certificados%20germana/DECLARAÇÃO%20II%20REUNIÃO%20DA%20REDE%20DE%20OUVIDOR...

Desenhar | Ler em voz alta | Perguntar ao Copilot | 1 de 1



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que Germana de Matos Brito Goes Giglio
participou presencialmente da II Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, no auditório da Secretaria do
Planejamento e Gestão - SEPLAG, no dia 19 de abril de 2023, da



Larissa Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria

Windows | 15:48 | 06/02/2024

DECLARAÇÃO VI REUNIÃO DA RE

Arquivo | Z:/CAROL%202024%20ASCOI/certificados%20germana/DECLARAÇÃO%20VI%20REUNIÃO%20DA%20REDE%20DE%20OUVIDO...

Desenhar | Ler em voz alta | Perguntar ao Copilot | 1 de 1



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

DECLARAÇÃO

Declaramos que Germana de Mattos Brito Goes Giglio
participou virtualmente da VI Reunião da Rede de Ouvidorias
de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do
Estado do Ceará – CGE, transmitida pela plataforma YouTube,
no dia 13 de dezembro de 2023, das 09:00h às 12:00h.



José Benevides Lôbo Neto
Articulador da Coordenadoria de Ouvidoria

Windows | 15:48 | 06/02/2024

III reunião da rede de ouvidoria

Arquivo | Z:/CAROL%202024%20ASCOI/certificados%20germana/III%20reunião%20da%20rede%20de%20ouvidoria%202022-06-2023.pdf

1 de 1



DECLARAÇÃO

Declaramos que Germana de Mattos Brito Góes Giglio participou da III Reunião da Rede de Ouvidorias de 2023, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, transmitida pela plataforma Google Meet, no dia 22 de junho de 2023, das 09:00h às 12:00h.


Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria

15:48
POR
PTB
06/02/2024

OFICINA__QUALIDADE_NAS_RE

Arquivo | Z:/CAROL%202024%20ASCOI/certificados%20germana/OFICINA__QUALIDADE_NAS_RESPOSTAS_EM_OUVIDORIA__TURMA_0...

1 de 2



CERTIFICADO

Certificamos que **GERMANA DE MATTOS BRITO GOES GIGLIO** participou da oficina **QUALIDADE NAS RESPOSTAS EM OUVIDORIA**, com carga horária de 6 horas/aula, nos dias 04 e 05 de maio de 2023.

Fortaleza-CE, 05 de maio de 2023.


Dulce Ane Rêgo Beltra de Lucena Capistrano
Diretora da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGAPCE

15:49
POR
PTB
06/02/2024



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

Em face de tais participações em cursos, oficinas e capacitações, bem como a presença em reuniões de orientação, foi absorvido todo o conteúdo pela equipe da ASCOI, que soube empregar da melhor forma possível os ensinamentos e melhorando assim os índices desta Ouvidoria Setorial, os quais foram amplamente divulgados e bem explicados no presente Relatório de Gestão.