



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria dos Recursos Hídricos*

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRASPARENCIA DA SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS**

**Período: 2023**



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO E  
CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL 15.175/2012**

**PERÍODO DE 1º DE JANEIRO DE 2023**

**A 31 DE DEZEMBRO DE 2023**

**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 DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO - ASCOI**

**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**

Apoio Jurídico - Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

**Ticiano Martins Gomes**

Apoio Jurídico - Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

## 1 – INTRODUÇÃO

A Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH vem apresentar o seu Relatório de Gestão da Transparência de 2023, conforme Constituição Federal de 1988 trata o assunto da transparência, bem como a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei Federal nº 12.527/2011, que cria o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o qual é responsável pela recepção e tratamento de pedidos de acesso à informação, assim como as suas restrições e particularidades.

É entendido que a transparência, o SIC (Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para os entes públicos. Por meio de sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado pelo sistema e receber a resposta de solicitação através de seu e-mail ou pelo próprio sistema. O objetivo deste serviço é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Na Constituição Federal de 1988, é garantido ao cidadão o acesso aos dados públicos gerados e mantidos pelo ente público. É direito de todo o cidadão ter acesso a, por exemplo, de onde vêm as receitas do Estado, como são gastos os impostos, quem são os servidores públicos, quanto ganham entre outros dados.

Com a Secretaria dos Recursos Hídricos não é diferente, O dever de publicidade e transparência exige que as informações administrativas e financeiras estejam à disposição do cidadão de forma rápida e simples.

No entanto, além da Lei Federal, a transparência estadual é regulamentada pela Lei nº 15.175/2012, que define as regras para implementação da Lei de Acesso a Informação (LAI) no Estado do Ceará. Uma das implementações no Estado foi a criação do Comitê Setorial de Acesso à Informação de cada órgão. Em seu artigo 29, inciso III, fica estabelecido a

elaboração do relatório estatístico como forma de monitoramento da aplicação da Lei da Administração Pública.

Vale salientar que o Decreto Estadual nº 31.199/2013 também institui a organização e funcionamento dos comitês setoriais, assim como o relatório de monitoramento da implementação e cumprimento da Lei Estadual.

Assim seguem os registros que contam no sistema do “Ceará Transparente”, em relação à Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH no ano de 2023, com as devidas explicações em cada critério apresentado.

## **2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE TRANSPARÊNCIA 2022**

Conforme o Relatório de Gestão da Transparência de 2022, as providências adotadas pela SRH no intuito de melhorar o desempenho no tratamento das demandas durante este período foram:

**Orientação 4)** Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 12.527/2011, no respectivo site institucional (incluindo sites sob sua reponsabilidade), a possibilidade de registro de solicitações de informação por meio eletrônico a partir do próprio sítio institucional do órgão ou entidade, na “página inicial” ou no “Banner de Acesso à Informação”, disponibilizando link para a plataforma Ceará Transparente.

**Resposta da SRH)** Foi disponibilizado o site institucional <http://www.srh.ce.gov.br>, permitindo ao cidadão ter acesso ao link <http://www.srh.ce.gov.br/aceso-a-informação/>.

**3 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO**

No ano de 2023, passaram pela Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH o total de 22 (vinte e duas) manifestações de solicitações de informações, estando todas com a situação “finalizado”, ou seja, significa que todas foram devidamente resolvidas e respondidas aos usuários, conforme vejamos a seguir:

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em preenchimento	0	0,00%
Aguardando confirmação	0	0,00%
Aguardando encaminhamento	0	0,00%
Em atendimento - setorial	0	0,00%
Em atendimento - área interna	0	0,00%
Em validação - setorial	0	0,00%
Em validação - CGE	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	22	100,00%
Invalidado	0	0,00%
Recurso	0	0,00%
Em pedido de invalidação	0	0,00%
Em validação - sub-rede	0	0,00%
Em atendimento - sub-rede	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>22</b>	

**4 – ANÁLISE SOBRE OS ASSUNTOS MAIS RECORRENTES**

Foram acionados 13 (treze) tipos de assuntos pelos usuários que solicitaram informações à SRH, tendo como os mais abordados a “Outorga e Licença de uso de água”, “Banco de Dados dos Recursos Hídricos”, “Ações e Programas de Combate à Seca/Estiagem” e “Ações de Reassentamento dos Recursos Hídricos”, conforme vejamos a seguir:

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	3	13,64%
BANCO DE DADOS DOS RECURSOS HÍDRICOS	3	13,64%
AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	3	13,64%
AÇÕES DE REASSENTAMENTO DOS RECURSOS HÍDRICOS	3	13,64%
CINTURÃO DE ÁGUAS DO CEARÁ - CAC	2	9,09%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1	4,55%
ESTUDOS E PROJETOS SOBRE RECURSOS HÍDRICOS	1	4,55%
CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE BARRAGENS	1	4,55%





ALOCAÇÃO DE ÁGUA	1	4,55%
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	1	4,55%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1	4,55%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1	4,55%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1	4,55%

Nos assuntos mais abordados, vejamos o que foi solicitado pelos usuários, dentro do ranking demonstrado na tabela acima:

- **OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA**

- Solicitação de informação que versa sobre quais os instrumentos de transparência das outorgas de água existentes atualmente no Estado; disponibilização de dados sobre a situação atual da outorga; seu estado de vigência e prazo de validade; como é aplicada a Lei Estadual nº 16.096/2016 que rege a necessidade de transparência quanto as outorgas no estado; volume de água outorgado; tipo de uso para o qual a outorga foi concedida e informações básicas que permita a identificação do outorgado. Ainda pergunta se existem leis ou dispositivos de leis (artigos) estaduais de proteção ambiental das águas; pergunta sobre como os comitês de bacia têm se posicionado em relação aos processos de outorga; se existem posicionamentos relacionados à garantia de vazão mínima para as populações locais; se existem resoluções, portarias ou normativas estaduais, seja do órgão gestor, seja do conselho estadual de

recursos hídricos, que estabeleçam dispositivos para priorizar o abastecimento humano em casos de escassez hídrica; se existem resoluções, portarias ou normativas estaduais, seja do órgão gestor, seja do conselho estadual de recursos hídricos, que assegurem reserva de vazão hídrica para resguardar as funções ecológicas de um corpo hídrico ou bacia;

- Solicitação de informação sobre outorgas alocadas no Estado e tempo de vigência;
- Solicitação de informação um determinado Processo Administrativo, assim como uma determinada outorga do direito de uso da água.

- **BANCO DE DADOS DOS RECURSOS HÍDRICOS:**

- Solicitação de informação sobre quais programas ou projetos que estão em andamento ou em fase de conclusão na Bacia do Salgado;
- Solicitação de informação de um profissional, o qual é médico veterinário e necessita saber de algumas informações para cadastro de CNPJ no Siscad, em face de sua parceria com empresa que resgata a fauna na obra da Estação de Tratamento de Água de Jaguaretama;
- Solicitação de informação sobre o formato da bacia hidrográfica do Açude Jaburu I, na Serra da Ibiapaba.

- **AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM**

- Solicitação de informação sobre a adutora para a comunidade de Frei Remígio, distrito do Roldão, do município de Morada Nova, sobre o andamento do projeto e previsão para início;



- Solicitação de informação sobre os detalhes do montante total de recursos financeiros gastos na implementação do Plano Estadual de Convivência com a Seca no Estado do Ceará, desde o ano de 2015 até a data mais recente disponível, divididos por ano: 2015, 2016, etc; Relatório completo das ações realizadas no âmbito do Plano Estadual de Convivência com a Seca durante o período de 2015 em diante, com ênfase nas Ações Emergenciais e Estruturantes, além das complementares; Informações sobre o escopo, cronograma, resultados alcançados e quaisquer avaliações ou relatórios de impacto disponíveis, divididos por ano: 2015, 2016, etc; lista dos municípios do Estado do Ceará que receberam recursos por meio do Plano Estadual de Convivência com a Seca, juntamente com os respectivos montantes, divididos por ano: 2015, 2016, etc, bem como os detalhes sobre os projetos específicos implementados em cada município; Requerimento de dados quantitativos referentes ao número total de pessoas afetadas pelas políticas do Plano Estadual de Convivência com a Seca no Estado do Ceará, durante o período de 2015 em diante, discriminado entre indivíduos e unidades familiares, divididos por ano: 2015, 2016, etc; Informações detalhadas sobre o cenário hídrico, socioeconômico e ambiental do Estado do Ceará antes da implementação do Plano Estadual de Convivência com a Seca, a fim de compreender o contexto que motivou a criação dessa política pública; Usuário deseja saber se o Plano Estadual de Convivência com a Seca ainda está em vigor no Estado do Ceará, bem como as observações e análises da Secretaria de Planejamento e Gestão sobre a eficácia, eficiência e impacto contínuo dessa política pública ao longo do período em questão;

- Solicitação de informação acerca de um link da biblioteca da SRH, onde no site está inserido o projeto da Barragem Gameleira, e o mesmo está com mensagem de erro "404 Not Found".



- **AÇÕES DE REASSENTAMENTO DOS RECURSOS HÍDRICOS**

- Solicitação de informação sobre qual a normativa (portaria, instrução normativa, legislação, etc) que rege os critérios para escolha de locais que são legíveis para se tornar agrovila, como critérios espaciais, espaço por família, e etc;

- Solicitação de informação sobre os dados referentes a: <https://www.srh.ce.gov.br/programa-agua-doce-pad/> no tocante à informação geolocalizada de todos os poços perfurados, a vazão estimada de cada um, e a quantidade de beneficiados estimados em cada um; Dados indicativos sobre cada poço foi perfurado, e a geolocalização deles;

- Solicitação de informação sobre as o abastecimento de água do CIPP - Complexo Industrial e Portuário do Pecém, relacionadas sobre quais açudes públicos transferem água para o CIPP e qual o volume de água em m<sup>3</sup> é transferido por cada um deles; Qual o volume de água em m<sup>3</sup> é outorgado pelo Estado do Ceará para atender o CIPP e qual o valor do m<sup>3</sup> cobrado; Quem paga pelo transporte da água dos açudes públicos via adutoras para o CIPP; Quantos m<sup>3</sup> de água são transferidos do açude Castanhão para o CIPP; Qual a capacidade da adutora que transfere água do Castanhão para o CIPP; Quais os poços profundos públicos são usados para fornecer água ao CIPP e qual o valor do m<sup>3</sup> cobrado; Qual o volume de água em m<sup>3</sup> desses poços é outorgado pelo Estado do Ceará para atender o CIPP e qual o valor do m<sup>3</sup> cobrado; Sobre quem paga pelo transporte da água dos poços públicos para o CIPP; Sobre quais são as empresas que mais consomem água no CIPP e o que representa percentualmente esse consumo em relação ao volume geral consumido por todas as empresas; Sobre qual foi a média de consumo de água de fontes públicas pelo CIPP nos últimos 10 anos e se existe no CIPP alguma empresa pública e/ou pública em parceria com empresa privada realizando tratamento de água e/ou reuso de efluente industrial (se sim, qual o volume de água é ofertado ao CIPP e qual o valor do m<sup>3</sup> cobrado).

**5 – ANÁLISE SOBRE OS MEIOS DE ENTRADA**

As solicitações de Informação em 2023, foram recepcionadas pela SRH através apenas de 3 (três) meios de entrada: Telefone 155, Internet e Cidadão On-line Telegram. No entanto, foi preferido pelos usuários (19 protocolos) o modo “Internet”, compreendido pela comodidade e rapidez de solicitar o que se deseja, conforme vejamos abaixo:

RELATÓRIO POR MEIO DE ENTRADA		
Telefone 155	<b>2</b>	9,09%
Telefone	0	0,00%
Internet	<b>19</b>	86,36%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	0	0,00%
Cidadão on-line - Telegram	1	4,55%
Total	<b>22</b>	

**6 – ANÁLISE SOBRE O MEIO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA**

Foi tido como preferência entre os usuários do serviço público, que solicitaram informações à SRH, a resposta via e-mail, devido a natureza do correio eletrônico em ser célere e poder arquivar para si aquele determinado protocolo de SIC, conforme vejamos abaixo:

<b>RELATÓRIO DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA</b>		
Sistema	<b>3</b>	13,64%
Telefone	<b>1</b>	4,55%
Carta	0	0,00%
E-mail	<b>15</b>	68,18%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	<b>3</b>	13,64%
Total	<b>22</b>	

**7 – ANÁLISE SOBRE A RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS  
(RESPONDIDAS NO PRAZO, RESPONDIDAS FORA DO PRAZO E NÃO  
RESPONDIDAS).**

Foram respondidas pela SRH dentro do prazo de 20 dias, o total de 21 (vinte e uma) Solicitações de Informação, restando apenas 1 (uma) Solicitação de Informação fora do prazo legal e adequado. Em face deste resultado, a SRH obteve como Índice de Resolubilidade o percentual de 95,46% nas respostas apresentadas, sendo tal índice bastante satisfatório. Isso se deu pelo trabalho efetivo da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOI desta Secretaria, onde prima pela seriedade no tratamento das manifestações, sejam elas do SIC ou até mesmo as de Ouvidoria, bem como o conhecimento e consciência dos servidores e colaboradores das áreas/setores internos da SRH. Vejamos a tabela demonstrativa abaixo, bem como o cálculo que obtemos o índice de resolubilidade positivo:

<b>SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS DOS ÓRGÃOS POR PRAZO</b>	
Tipo	Total CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	<b>21</b>
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	<b>1</b>
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0

- **Cálculo de Resolubilidade:**

Demandas fora do prazo (1) x 100 (porcentagem) / total de demandas (22) =  
Resultado – 100

$$1 \times 100 = 100 / 22 = 4,54 - 100 = 95,46\%$$

**8 – ANÁLISE SOBRE O TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA**

Conforme a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei Federal nº 12.527/2011, bem como a Lei Estadual que define as regras para implementação da LAI no Estado do Ceará – Lei nº 15.175/2012, os prazos de resposta para as Solicitações de Informação - SIC deverão ser de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias de forma justificada. Neste entendimento, a SRH vem cumprindo antes da metade do prazo legal, a entrega das respostas nas manifestações de SIC aos seus usuários, conforme vejamos a seguir:

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA		
Sistema	Média	Total
<b>CSAI</b>	<b>7 dias</b>	<b>22</b>



## 9 – ANÁLISE SOBRE A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Das 22 (vinte e duas) manifestações de solicitações de informação, apenas 5 usuários resolveram responder a Pesquisa de Satisfação em Acesso à Informação, onde foi obtido um índice satisfatório de 80% (oitenta por cento), englobando as respostas fornecidas, tempo de retorno da Secretaria ao cidadão, qualidade da resposta e canal de atendimento.

Quanto a Expectativa do Cidadão, foi obtido o índice de Expectativa de 27,78% (vinte e sete, setenta e oito por cento), onde foi avaliado sobre o que esperava o usuário do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (antes), e o serviço prestado após o usuário ter procurado a SRH para sanar suas dúvidas ou oferecer informações requeridas (depois).

Ao analisarmos sobre o que tem sido feito para a obtenção de tais itens, se resume em duas ações: Obediência aos prazos legais e respeito aos Usuários do Serviço Público da Administração Pública.

Através do entendimento das obrigações em Lei enquanto servidores/colaboradores do Setor de Controle Interno da SRH, bem como demais Setoriais/Coordenações da Secretaria de Recursos Hídricos (legalidade), com ética e respeito aos usuários (imparcialidade), com uma postura verdadeira e justa (moralidade), com o fornecimento de todas as informações requisitadas dentro do âmbito permitido em Lei e sem se furtar de qualquer detalhe (publicidade e transparência dos atos), com seriedade no trato das respostas de forma clara e correta (eficiência), foi possível a obtenção destes resultados, bem como tudo o que foi exposto no presente relatório, sendo estas características, os princípios fundamentais da Administração Pública.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2023 à 31/12/2023	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento?	4,6
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,4



c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,6
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	4,4
<b>Média das Notas:</b>	<b>4,5</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>80,00%</b>
<b>Expectativa do Cidadão</b>	<b>Resultado</b>
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,6
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,6
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>27,78%</b>
<b>Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação</b>	<b>5</b>

Entendemos que sem verdade, não se há justiça, e a democracia não sobrevive sem transparência, assim como a transparência não existe sem todos estes princípios administrativos, onde todos que compõem a Secretaria dos Recursos Hídricos são sabedores de tais premissas.