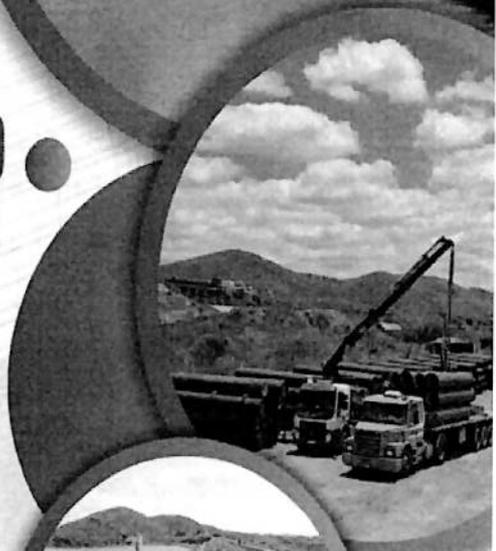


SRH



**SECRETARIA DOS
RECURSOS HÍDRICOS**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024

PERÍODO: 01/01/2024 a 31/12/2024





1- EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Fernando Matos Santana
Secretário dos Recursos Hídricos

Israel Maia Portela
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
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI)

Raquel de Souza Parente
Ouvidora Setorial (ASCOI)

Ana Carolina Filgueiras Rios
Advogada da ASCOI - Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Ticiane Martins Gomes
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 **01/01/2024 a 31/12/2024**. 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.

A Ouvidoria da SRH, é uma Ouvidoria Setorial, que tem como objetivo promover a comunicação entre a Secretaria dos Recursos Hídricos e os cidadãos, atuando como um canal de interlocução para receber, investigar e responder a denúncias, reclamações, sugestões, elogios e demandas da população. Além disso, a ouvidoria tem a função de garantir que os direitos dos cidadãos sejam respeitados, buscando a transparência, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e a resolução de problemas relacionados ao atendimento público.

Entre suas principais responsabilidades estão:

1. **Receber e tratar manifestações da população** (como reclamações, sugestões e denúncias);
2. **Garantir a transparência e a eficiência** nos serviços públicos;
3. **Fazer mediação** entre o cidadão e o órgão ou entidade pública, buscando a resolução de conflitos e a melhoria dos processos;
4. **Monitorar o atendimento** ao cidadão, garantindo que os serviços públicos sejam prestados de forma adequada e que eventuais falhas sejam corrigidas;
5. **Fomentar a melhoria contínua** dos serviços públicos com base no feedback recebido.

Em resumo, a Ouvidoria da SRH tem um papel essencial na promoção da cidadania, no controle social e na melhoria da gestão da Secretaria dos Recursos Hídricos.

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:

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 precípua, 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, senão 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, senão 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 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 2024, 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 32.957/2019**. Nessa ocasião, 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.

A Ouvidoria da SRH está ligada à Assessoria do Controle Interno, haja vista que caminham lado a lado na prevenção e combate à corrupção.

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 órgãos 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.

A handwritten signature in black ink, located on the right side of the page.



**3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES
EMITIDAS PELA CGE**

OBSERVAÇÃO: Não houve recomendação da Controladoria Geral do Estado – CGE, direcionada à Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH), para o ano de 2024.

**04 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)**

No ano de 2024, foram registradas na Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH o total de **526 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 2024 o total de 526 manifestações**. No entanto, no mês de **novembro de 2024**, foi o período mais procurado pelos usuários (**89 manifestações**), devido ao canal de atendimentos no canteiro de obras do Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central, 1ª etapa do Projeto Malha D'água, onde tais manifestações são repassadas à Ouvidoria da SRH. Vale salientar que em cada município envolvido, 1 (uma) vez por semana é contemplado com a visita da Ouvidoria Itinerante da Empreiteira, a qual foi devidamente capacitada pela Controladoria Geral do Estado - CGE.

Acredita-se que a o aumento significativo das manifestações de Ouvidoria deve-se à uma cláusula constante no Acordo de Empréstimo 9006 - BR, junto ao Banco Mundial, referente ao Projeto Malha D'Água.

Referida cláusula trata da Política de Salvaguarda do Banco Mundial aplicada ao Projeto mencionado, sendo recomendada a inclusão de canais de comunicação de reclamações e queixas.

Registra-se, também, a importância da contribuição da CGE, quando, por sugestão do Banco Mundial, lhe foi solicitado que essa “ajudasse” a SRH no fortalecimento dos controles internos.



Vale destacar, ainda, as ações da Ouvidoria Ativa no interior do Ceará, ocasião em que a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), juntamente com a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da SRH, levaram o serviço de ouvidoria para mais próximo do cidadão, promovendo a transparência e garantindo que dúvidas sobre o projeto Malha D'água e outras iniciativas do Governo do Estado sejam respondidas de maneira clara e acessível.

Durante as visitas, a equipe de ouvidoria realizou reuniões, distribuiu panfletos e promoveu atividades educativas, fortalecendo o diálogo direto com a população e esclarecendo dúvidas de forma ativa.

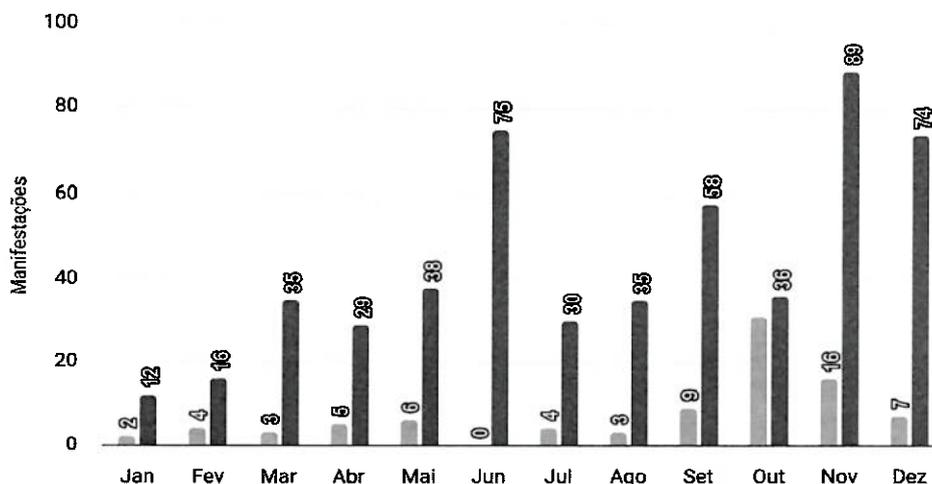
A participação ativa dos cidadãos é crucial para o sucesso deste projeto, pois permite que o Governo ajuste e melhore suas ações conforme as reais demandas da comunidade.



A seguir, vejamos o gráfico do quantitativo de casos mês a mês da Ouvidoria da SRH:

- **2024**

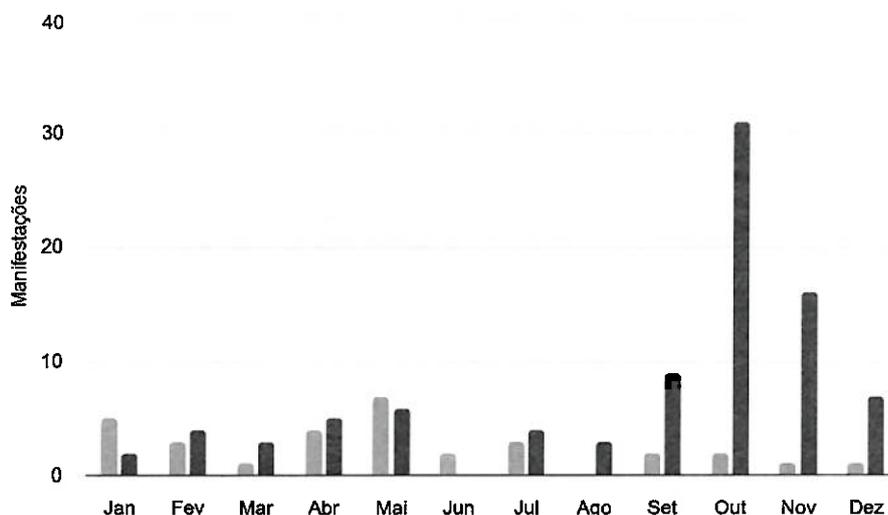
Total de manifestações registradas:



Em contrapartida, ao compararmos com o **ano de 2023**, que apresentou ao todo o quantitativo de **90 manifestações**, ao analisarmos mês a mês, destaca-se que no **mês de outubro foram registrados 31 casos**, devido a **IMPLANTAÇÃO** das obras do Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central, 1ª etapa do Projeto Malha D'água, naquele ano, conforme segue o gráfico seguinte:

- **2023**

Total de manifestações registradas:

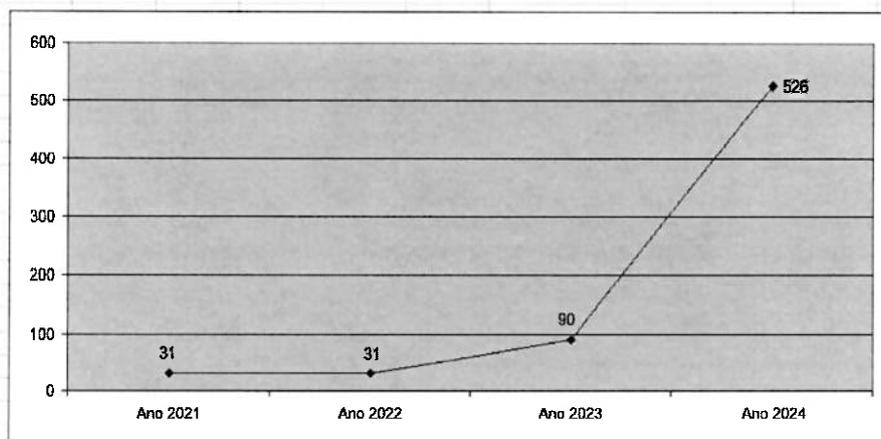


No próximo gráfico será demonstrado o aumento significativo das manifestações referentes ao quadriênio (2021 a 2024):

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 2021 A 2024

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 2021 A 2024

Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023	Ano 2024
31	31	90	526



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 2024, 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:

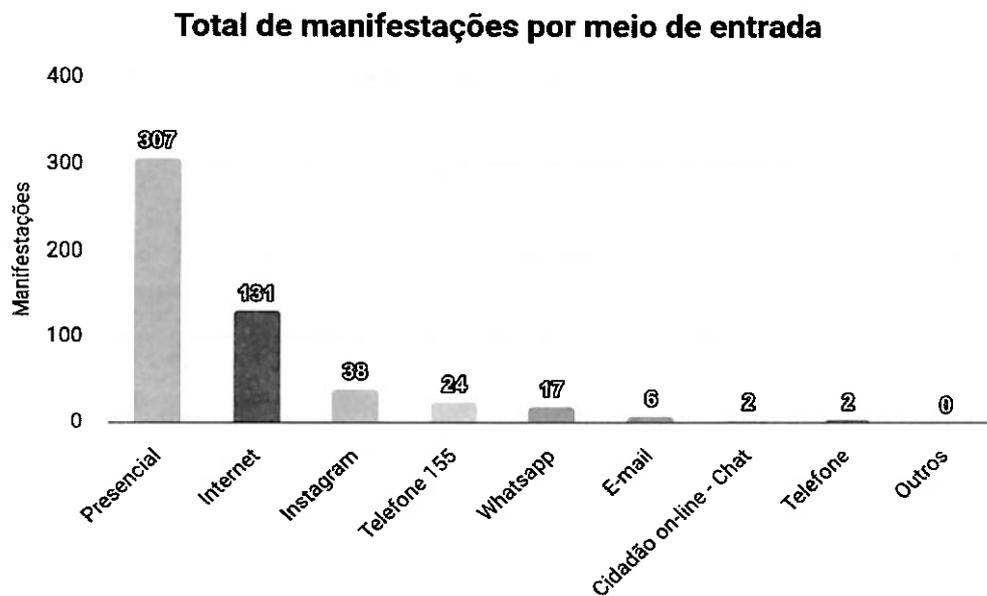


- **Atendimento presencial:** Na sala da Ouvidoria, situada no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora (Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Ed. SEINFRA/SRH, Bairro: Cambéba – Fortaleza/CE);
- **Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado (Telefone 155).** Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira das 7hs as 20hs (ligações gratuitas);
- **Telefone (85) 3492-9270** - Sala da Ouvidoria da SRH;
- **E-mail:** ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br;
- **Site Ceará Transparente:** (www.cearatransparente.ce.gov.br).

Dessa forma, os usuários de serviços públicos da administração pública que procuraram tais canais para o registro de manifestações, as quais possuem assuntos relacionados aos Recursos Hídricos, totalizaram no ano de 2024 o montante de **526 manifestações**, subdivididas por canais de entrada, conforme seguem a planilha e gráfico abaixo:

Relatório por Meio de Entrada	2023	2024	Variação %
Telefone 155	14	24	4,56%
Telefone	4	2	0,38%
Internet	31	130	24,71%
Presencial	27	307	58,37%
E-mail	11	6	1,14%
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	38	7,22%
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	1	17	3,23%
Google Ferramentas	0	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	2	2	0,38%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0,00%
Total	31	526	

Verifica-se que em **2023** o Meio de Entrada mais acessado foi pela **internet** (31 casos), enquanto que em **2024**, o Meio de Entrada mais acessado foi de forma **presencial** (307 casos), 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;

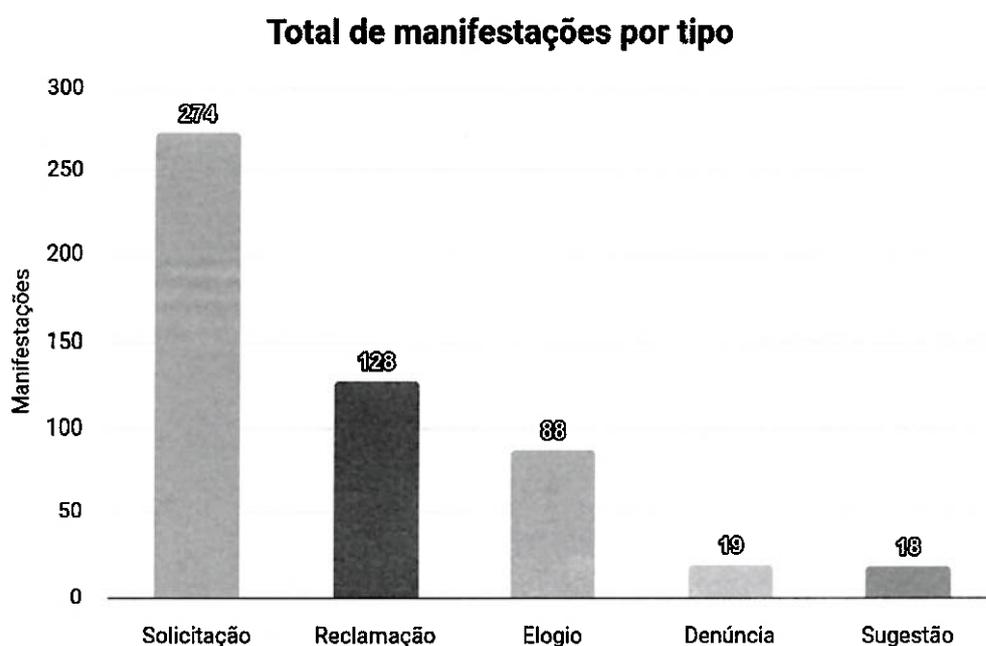
- **Sugestão:** Manifestação sobre ideias do usuário para melhorias de serviços e atos da Secretaria, bem como demais atos provenientes do órgão, que poderão ser recepcionadas e executadas, de acordo com a conveniência e

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	2023	2024	Variação %
Reclamação	15	128	24,33%
Denúncia	11	19	3,61%
Elogio	3	88	16,73%
Sugestão	4	18	3,42%
Solicitação	57	273	51,90%
Total	90	526	





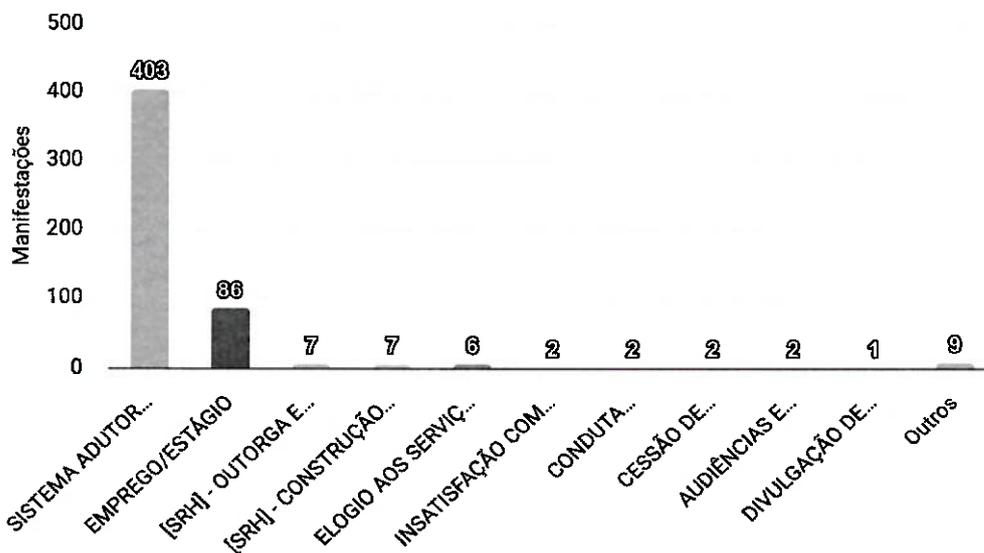

4.4 – Manifestações por Tipo/Assunto:

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 **526 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	403	76,62%
EMPREGO/ESTÁGIO	86	16,35%
CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE BARRAGENS	7	1,33%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	6	1,14%
OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	6	1,14%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2	0,38%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2	0,38%
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	2	0,38%
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	2	0,38%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	1	0,19%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	0,19%
POÇOS ARTESIANOS	1	0,19%
FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	1	0,19%
DEGRADAÇÃO AMBIENTAL DOS RECURSOS HÍDRICOS	1	0,19%
CONSTRUÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE POÇOS	1	0,19%
CINTURÃO DE ÁGUAS DO CEARÁ - CAC	1	0,19%
ALOCAÇÃO DE ÁGUA	1	0,19%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	0,19%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1	0,19%

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	119
	2º) Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	02
	3º) Fiscalização dos Recursos Hídricos	01
Solicitação	1º) Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central	181
	2º) Emprego / Estágio	85
	3º) Outorgas e Licenças do uso de água	04
Denúncia	1º) Construção e manutenção de barragens	06
	2º) Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central	04
	3º) Cessão de imóvel / Terreno público	02



Sugestão	1º) Sistema adutor Banabuiú - Sertão Central	18
Elogio	1º) Sistema adutor Banabuiú - Sertão Central	81
	2º) Serviços prestados pelo órgão	06
	3º) Emprego / Estágio	01

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 são os de maior representatividade dentre os demais abordados pelos usuários. Percebe-se que as manifestações relacionadas ao Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central (Projeto Malha D'água), foram registrados 403 casos, conforme demonstrado na tabela exposta acima, contudo apresentamos o ranking dos 3 maiores sub-assuntos abordados, a seguir, assim como os demais assuntos, por ordem de quantidade de demandas:

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
1 - Sistema Adutor Banabuiú - Sertão Central	1.1 - Informações Gerais sobre o projeto;	88
	1.2 – Satisfação com o Projeto Malha D'água;	78
	1.3 – Alimentação fornecida na obra aos colaboradores (quantidade, qualidade, horário). (...)	59
2 – Emprego/Estágio	2.1 – Orientações e Procedimentos para estágios;	84
	2.2 - Orientações e Procedimentos para serviços de terceirização.	02
3 – Construção e Manutenção de Barragens	Sem Sub-Assunto	07
4 – Outorga e Licença de Uso da água	4.1 – Outorgas Cedidas Vigentes;	03
	4.2 – Irregularidades em outorgas;	02
	4.1 – Procedimentos para Outorgas;	01

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço:

Os serviços mais procurados na Ouvidoria da SRH em 2024 foram marcados pelo assunto “Não se aplica”, com 99,05% dos casos. Em seguida, vieram “Outorga de Direito de Uso dos Recursos Hídricos”, e por último “Outorga de Execução de Obra e/ou Serviço de Interferência Hídrica”, conforme verificamos abaixo:

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	521	99,05%
Outorga de Direito de Uso dos Recursos Hídricos	4	0,76%
Outorga de Execução de Obra e/ou Serviço de Interferência Hídrica	1	0,19%
	526	

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário:

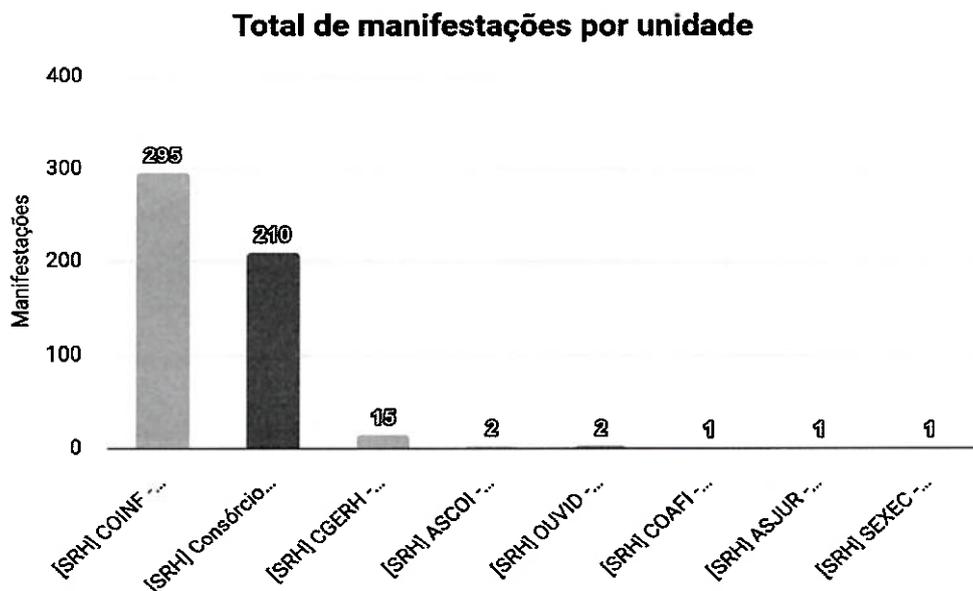
Em 2024, a “Oferta Hídrica para Múltiplos Usos”, com 93,35% dos casos que chegaram nesta Ouvidoria Setorial, foi o Programa Orçamentário mais demandado, conforme segue abaixo:

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	21	3,99%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	4	0,76%
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	2	0,38%
OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS	491	93,35%
PLANEJAMENTO E GESTÃO PARTICIPATIVA DOS RECURSOS HÍDRICOS	8	1,52%
	526	

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 2024, onde liderou no Ranking o “Coinf – Coordenadoria de Infraestrutura”, que após a resposta fornecida, a Ouvidoria encaminha ao usuário, sempre com linguagem acessível.






Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
SRH	ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO	OUVIDORIA	02	0,38%
SRH	ASSESSORIA JURÍDICA		01	0,19%
SRH	CONSÓRCIO ÁGUAS DO SERTÃO		210	39,92%
SRH	COORDENADORIA ADM-FINANCEIRA	CÉLULA DE INFORMÁTICA	1	0,19%
SRH	COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍDRICOS	CÉLULA DE ARTICULAÇÃO COM USUÁRIOS	1	0,19%
SRH	COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍDRICOS	CÉLULA DE FISCALIZAÇÃO	5	0,95%
SRH	COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍDRICOS	CÉLULA DE LICENCIAMENTO E OUTORGA	8	1,52%
SRH	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE CONTROLE SÓCIO AMBIENTAL	188	35,74%
SRH	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE DESENV DE REC HIDRICOS	96	18,25%
SRH	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE NORMATIZAÇÃO E CUSTOS	3	0,57%
SRH	COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE SEGURANÇA DE BARRAGENS	8	1,52%
SRH	OUVIDORIA		2	0,38%
SRH	SECRETÁRIO EXECUTIVO		1	0,19%



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 nomeado como “Indefinido”, com 207 casos, em face do não preenchimento deste campo no momento em que o usuário realiza a sua manifestação de Ouvidoria; seguido por Banabuiú, com 118 casos, devido a grande quantidade de demandas do Projeto Malha d’água, conforme vejamos a seguir:

Município	Quantidade	Porcentagem
Abaiara	1	0,19%
Aquiraz	3	0,57%
Banabuiú	118	22,43%
Deputado Irapuan Pinheiro	27	5,13%
Eusébio	1	0,19%
Fortaleza	5	0,95%
Icó	1	0,19%
Iguatu	1	0,19%
Jaguaretama	6	1,14%
Maracanaú	1	0,19%
Milhã	64	12,17%
Quixadá	2	0,38%
Sobral	2	0,38%
Solonópole	87	16,54%
Indefinido	207	39,35%
Total	526	

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 2023 e 2024:

Tabela de Resolubilidade/Detalhamento por Situação	2023	2024
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações finalizadas no prazo	87	521
Manifestações finalizadas fora do prazo	3	5
Total	90	526



Agora, vejamos a próxima tabela comparativa de Índice de Resolubilidade das manifestações dos anos de 2023 e 2024:

Situação	Índice de Resolubilidade	Índice de Resolubilidade
	em 2023	em 2024
Manifestações finalizadas no prazo	96,67%	99,05%
Manifestações finalizadas fora do prazo	3,33%	0,95%

Percebe-se que houve uma significativa melhora nos índices de resolubilidade das manifestações em 2024, quando comparamos com o ano de 2023, apesar do considerável aumento de casos. 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:

- Foi realizado um trabalho de conscientização interna, nas unidades da SRH para que as demandas fossem respondidas dentro do prazo legal, ou assim que fossem visualizadas pelos servidores e colaboradores, que



fosse colocado todo o empenho em resolvê-las, respondendo assim à Ouvidoria, demonstrando a seriedade e comprometimento do Poder Público com o cidadão;

- 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 2023 foram recebidas 90 manifestações e no ano de 2024 as manifestações foram quase 6 vezes mais, onde recebemos 526 casos – dentre eles, 403 manifestações referentes exclusivamente ao “Projeto Malha D’água” (Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central).

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 2024, em relação ao ano de 2023, conforme mostra a tabela abaixo:

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo médio de Resposta 2023	5 dias
Tempo médio de Resposta 2024	3,59 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: 01/01/2024 à 31/12/2024	
---	--

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)?	4,5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,5
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	4,5
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,5
Média das Notas:	4,5
Índice de Satisfação:	75,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Índice de Expectativa:	42,86%

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	1	50,00%
Não	2	0,00%
Parcialmente	2	50,00%
Vazias	0	

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	4
---	---

Neste ítem 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 2024, a SRH atingiu sua meta com uma nota de 75,00%, muito embora ainda seja observado que o índice de aderência por parte dos cidadãos continua muito abaixo do esperado.

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)?	4,5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,5
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	4,5
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,5
Média das Notas:	4,5
Índice de Satisfação:	75,00%

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



aderencia continua muito baixa (apenas 4 pesquisas de satisfação foram respondidas, ao longo do ano de 2024).

Nesse sentido, como o meio de entrada mais procurado pelos usuários em 2024 foi o **PRESENCIAL** (58,37% dos casos – 307 manifestações – conforme ítem 4.2), para o ano de 2025, a Ouvidoria Setorial da SRH deverá sempre primar por orientar ao usuário a responder o questionário, bem como realizar esta orientação aos colaboradores do Projeto Malha D’água, na ocasião do atendimento aos cidadãos (que é uma extensão desta Ouvidoria).

5.2.3 - Total de respondentes:

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

Total de pesquisas respondidas em 2024	4
---	----------

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:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Índice de Expectativa:	42,86%

De acordo com esta pesquisa, se observa ter havido uma melhoria na percepção do cidadão referente a qualidade como um todo do serviço da nossa Ouvidoria.



**6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS****6.1 - Motivos das Manifestações:**

Seguem os 3 maiores assuntos no ranking de manifestações da SRH, conforme já mencionado, onde houve um considerável aumento de casos em 2024, sendo quase 6 vezes mais do que do ano anterior:

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
1 - Sistema Adutor Banabuiú - Sertão Central	1.4 - Informações Gerais sobre o projeto;	88
	1.5 – Satisfação com o Projeto Malha D'água;	78
	1.6 – Alimentação fornecida na obra aos colaboradores (quantidade, qualidade, horário). (...)	59
2 – Emprego/Estágio	2.1 – Orientações e Procedimentos para estágios;	84
	2.2 - Orientações e Procedimentos para serviços de terceirização.	02
3 – Construção e Manutenção de Barragens	Sem Sub-Assunto	07

O aumento no número de manifestações durante o ano de 2024, se deu ao canal de atendimentos no canteiro de obras do Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central, 1ª etapa do Projeto Malha D'água, onde tais manifestações são repassadas à Ouvidoria da SRH, ficando assim em 1º lugar no ranking dos motivos das manifestações, conforme já explicado acima, no item 4.1 do presente Relatório de Gestão de Ouvidoria.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes:

Em análise sobre os pontos mais recorrentes, destacamos as informações gerais sobre o Projeto, a satisfação da população local com o Projeto, bem como a alimentação fornecida na obra aos colaboradores. Em segundo lugar, restou 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.

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

As manifestações mais demandadas durante o ano de 2024, como visto anteriormente, foram referentes ao Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central (Projeto Malha D'água); buscas de Emprego/Estágio e Construção e Manutenção de Barragens.

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."

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 2024.

O PLANO DE EDUCAÇÃO SOCIOAMBIENTAL DOS TRABALHADORES E CÓDIGO DE CONDOTA 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.

Novamente em 2024, um dos benefícios alcançados pela Ouvidoria da SRH foi treinamentos para as equipes do Malha D'Água saberem operar o sistema e na recepção, acolhimento aos usuários. Tais treinamentos foram realizados pela equipe da CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

I - Benefício Financeiro: A criação de ponto de apoio da Ouvidoria junto ao escritório de Banabuiú evitou o deslocamento de equipe da SRH de Fortaleza de forma constante e regular até o referido município. Esse deslocamento envolveria despesas com carro, diárias, combustíveis etc.

II - Benefício Não-Financeiro: Considerando que o maior número de manifestações durante o ano de 2024 foi referente à obras do Projeto Malha D'água, um dos principais investimentos hídricos de nosso Estado, é importante registrar 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 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR**

A participação da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOI da SRH em eventos durante o ano de 2024 foi satisfatória, sendo de suma importância capacitar os servidores e colaboradores do órgão, para cada vez mais ser atingida a eficiência do serviço público.

Na tabela a seguir, demonstra-se as Reuniões de alinhamento e capacitação em Ouvidoria, bem como a Oficina para elaboração do presente Relatório de Gestão. Vale destacar a Certificação em Ouvidoria, que a Ouvidora Setorial **SRA. RAQUEL DE SOUZA PARENTE** obteve em 2023, comprovando-se assim a sua capacidade técnica em atuar no cargo:

TÍTULO DE CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
Certificação em Ouvidoria	CGE	17/07 A 24/11/2023	105 h/aula
I Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	21/02/2024	09h às 12h
II Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	23/04/2024	13:15h às 17h
III Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	19/06/2024	09h às 12h
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	28/08/2024	09h às 12h
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	11/12/2024	08:30h às 12h
Oficina de Construção do Relatório de Ouvidoria	CGE	05/12/2024	09h às 11:40hs

Seguem os certificados que comprovam tais Reuniões, Certificação e Oficina, conforme acima exposto:



DECLARAÇÃO

Declaramos que Raquel Souza Parente participou presencialmente da I Reunião da Rede de Ouvidorias, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, no auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão - SEPLAG, no dia 21 de fevereiro de 2024, das 09:00h às 12:00h.

Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria



DECLARAÇÃO

Declaramos que Raquel Parente participou presencialmente da II Reunião da Rede de Ouvidorias, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, no Museu da Imagem e do Som - MIS, no dia 23 de abril de 2024, das 13:15h às 17:00h.

Marconil Lemos
Secretário Executivo



DECLARAÇÃO

Declaramos que Raquel de Souza Parente
participou presencialmente da III Reunião da Rede de
Ouvidorias, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do
Estado do Ceará - CGE, no Auditório da Secretaria de
Planejamento e Gestão - SEPLAG, no dia 19 de junho de 2024,
das 09:00h às 12:00h.

Marconi Lemos
Secretário Executivo



DECLARAÇÃO

Declaramos que Raquel de Souza Parente
participou presencialmente da IV Reunião da Rede de
Ouvidorias, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do
Estado do Ceará - CGE, no auditório da Agência Reguladora
de Serviços Públicos Delegados do Estado - ARCE, no dia 28
de agosto de 2024, das 09:00h às 12:00h.

Marconi Lemos
Secretário Executivo



DECLARAÇÃO

Declaramos que Raquel de Souza Parente
participou presencialmente da VI Reunião da Rede de
Ouvidorias, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do
Estado do Ceará - CGE, no auditório da Secretaria do
Planejamento e Gestão - SEPLAG, no dia 11 de dezembro
2024, das 08:30h às 12:00h.

Marconi Lemos

Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado



DECLARAÇÃO

Declaramos que Raquel de Souza Parente
participou virtualmente da Oficina de Construção de Relatório
de Ouvidoria, realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado do Ceará - CGE, transmitida pela plataforma
Teams, no dia 05 de dezembro de 2024, das 09:00 h às 11:40.

Marconi Lemos

Secretário Executivo da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado



CERTIFICADO

Certificamos que **RAQUEL DE SOUZA PARENTE** participou do curso **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2023**, com carga horária de 105 horas/aulas, realizado no período de 17 de julho a 24 de novembro de 2023.

Fortaleza-CE, 07 de fevereiro de 2024.

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da
Controladoria e Ouvidoria Geral

Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano
Diretora da Escola de Gestão Pública
do Estado do Ceará - EGPCE

DESCRIÇÃO DO CURSO

Docentes

Maria Thais Pinheiro Holanda
Tiago Peixoto Feliciano
João Ítalo Queiroz
Marcelo de Sousa Mouteiro
Maria Antonizete de Oliveira Silva
Maria Lara Henrique Palácio

Período:
17 de julho a 24 de novembro de 2023

Curso

Curso: Certificação em Ouvidoria 2023

Carga Horária:
105 h/a

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Módulo 1 - Ouvidoria como Instrumento de Cidadania.
Módulo 2 - Ética & Ouvidoria.
Módulo 3 - Transparência: Sistema Público de Acesso à Informação.
Módulo 4 - Sistema de Controle Interno no Poder executivo.
Módulo 5 - Ouvidoria como Instrumento de Gestão.
Módulo 6 - Padronização do Processo de Ouvidoria.
Módulo 7 - Inteligência Emocional com foco em Ouvidoria.



Certificado registrado na Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará sob o código:
65c3927f-40ec-4f5e-b612-398d0a0e0602
Para validar o certificado, acesse o endereço abaixo ou utilize o QRCode à esquerda.
<https://cursos.egp.ce.gov.br/validacao>

Este certificado foi gerado em 7 de fevereiro de 2024.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso, quando o participante alcançou os objetivos para a aprovação antecipadamente.



9 - 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;
5. Levar a Ouvidoria aos municípios envolvidos com construções/implantações de obras hídricas, fortalecendo o canal de comunicação entre o Cidadão e o Poder Público Estadual.

**10 – 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 2024**, 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, que resultaram inclusive na melhoria do Índice de Resolubilidade desta Ouvidoria Setorial, apesar do aumento no número de manifestações.

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, 10 de fevereiro de 2025.



Fernando Matos Santana
Secretário dos Recursos Hídricos

**12 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

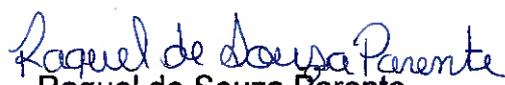
As Ouvidoria Públicas exercem uma importante termômetro de gestão, onde no presente Relatório, o Secretário que responde titularmente pela Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH poderá avaliar quais os assuntos foram mais demandados pela população, bem como a atuação das unidades internas em colaborarem 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 (99,05%), 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.


Germana de Mattos Brito Góes Giglio

Coordenadora do Controle Interno e Ouvidoria


Raquel de Souza Parente

Ouvidora da SRH