

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2020

PERÍODO DE 01/01/2020 Á 31/12/2020

**Ouvidoria
do Ceará**



OUVIDORIA



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

PERÍODO: 01/01/2020 a 31/012/2020

Superintendente: Yuri Castro de Oliveira

Superintendente Adjunto: José Wanderley Guimarães Gadelha

Ouvidor: José da Silva Pinheiro

Ouvidor Substituto: Francisco Hemirton Lemos Peixoto

1.INTRODUÇÃO

A designação do Ouvidor obedece à instituição da Lei nº 13.875 de 03.02.2007 regulamentados pelos Decretos nº 30.474/2011 de 29.03.2011 e, Decreto nº 31.199/2013. A Ouvidoria da Superintendência de Obras Hidráulicas ainda não se encontra incluída na estrutura organizacional do Órgão. O cargo de Ouvidor está sendo exercido por um servidor público do quadro efetivo, nomeado para o cargo, sem, no entanto, perceber remuneração específica pelo exercício do mesmo.

A SOHIDRA é uma autarquia estadual, criada pela Lei nº 11.380 de 15.12.1987. A Autarquia teve sua última estrutura organizacional alterada pelo Decreto nº 30.560 de 30.05.2011, publicado no Diário Oficial D.O, de 01.06.2011 e, regulamentado pelo Decreto nº 32.950 de 13.02.2019 D.O de 13.02.19. A SOHIDRA é vinculada à Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, e tem como missão, “executar, supervisionar e acompanhar empreendimentos de estrutura hídrica, incrementando a oferta d’água subterrânea e superficial, qualitativa e quantitativamente, preservando o meio ambiente, visando atender À população em seus múltiplos usos e contribuir para o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará. O negócio da SOHIDRA consiste em executar ações de construção, bombeamento e instalação de perfuração de poços profundos no interior do Estado, além de fiscalizar obras e serviços de construção de barragens e adutoras.

A Ouvidoria atua como elo entre a SOHIDRA e a sociedade, objetivando garantir aos cidadãos as respostas às suas manifestações.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

As providências adotadas pela SOHIDRA, levando em consideração as recomendações da CGE, foram priorizar um tratamento adequado às manifestações, melhorando a qualidade das respostas encaminhadas aos cidadãos; cobrar das Unidades as respostas dentro do prazo estipulado.

Informamos que a Ouvidoria atua ainda no âmbito da sala da Gerência de Gestão de Pessoas. Porém, nos casos de atendimento presencial e, número significativo de pessoas, temos salas suficientemente adequadas a esse fim, situadas nas dependências do Órgão.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS DO PERÍODO:

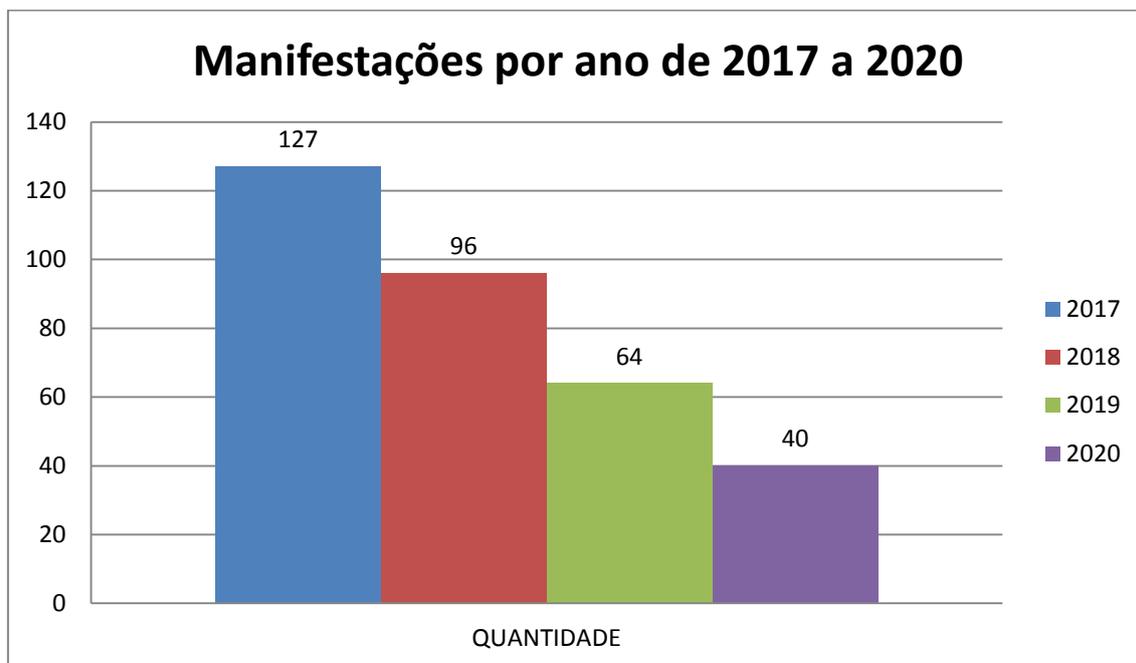
01.01 A 31.12.2020

3.1 Ouvidoria em Números

Manifestações por ano de 2017 a 2020

ANO	2017	2018	2019	2020
QUANTIDADE	127	96	64	40

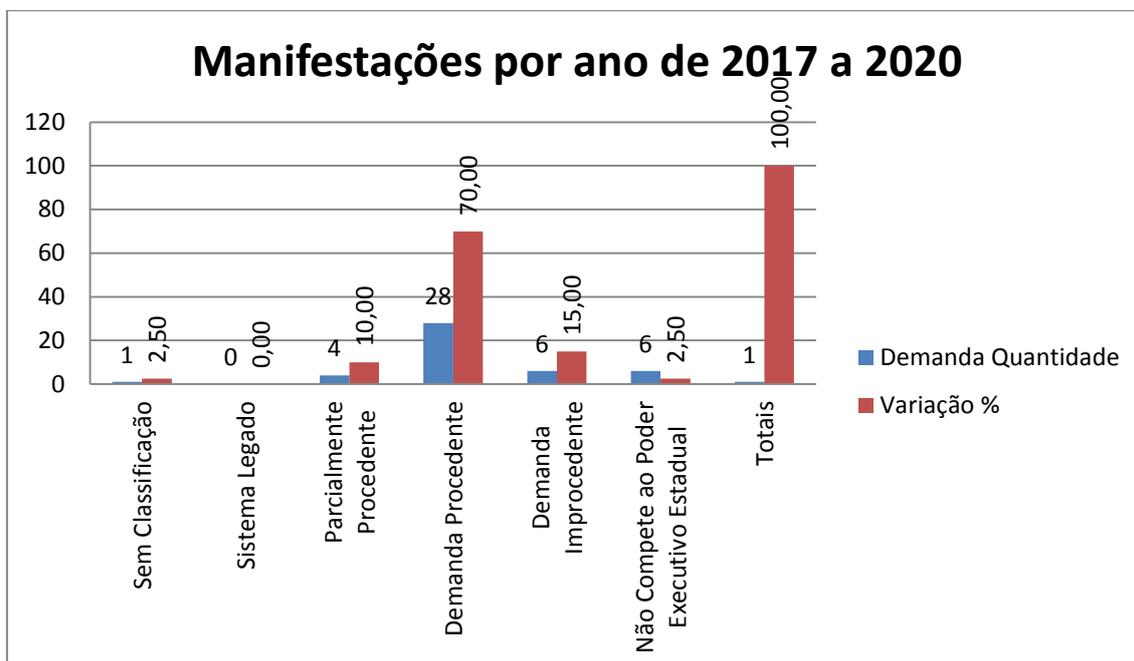
GRÁFICO 1



Classificação da Resposta/Demanda Quantidade Variação %

Sem Classificação	1	2,50
Sistema Legado	0	0,00
Parcialmente Procedente	4	10,00
Demanda Procedente	28	70,00
Demanda Improcedente	6	15,00
Não Compete ao Poder Executivo Estadual	1	2,50
Totais	40	100,00

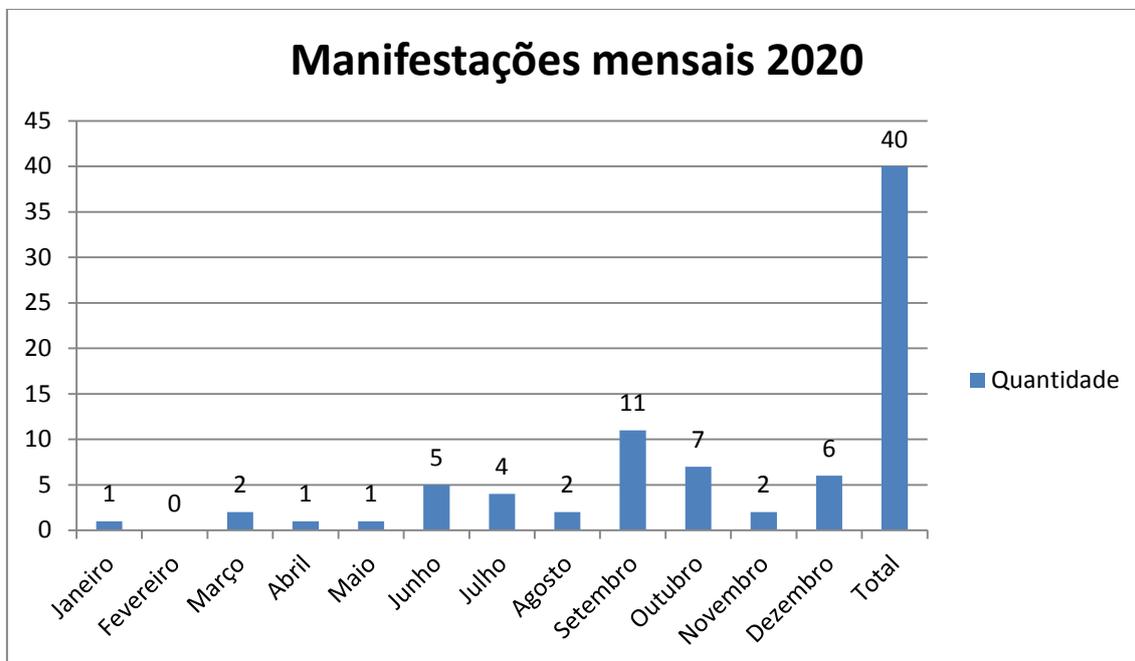
Gráfico 2



Manifestações mensais 2020

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	01	00	02	01	01	05	04	02	11	07	02	06	40

GRÁFICO 3

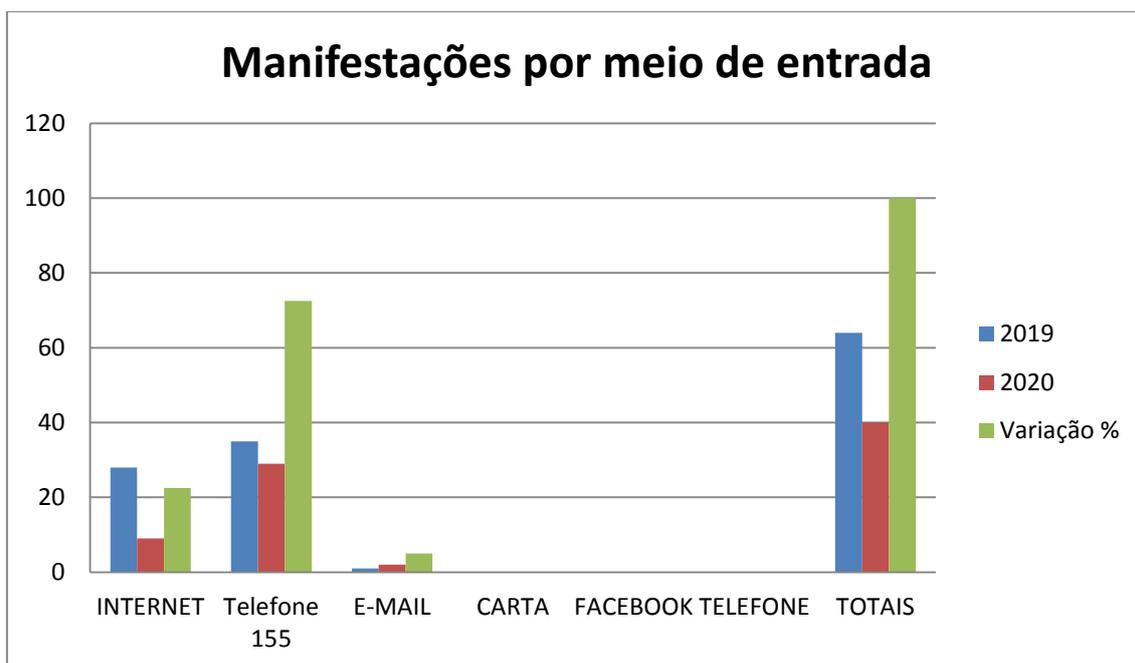


Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada	2019	2020	Variação %
INTERNET	28	9	22,50
Telefone 155	35	29	72,50
E-MAIL	1	2	5,00
CARTA	0	0	0,00
FACEBOOK	0	0	0,00
TELEFONE	0	0	0,00
TOTAIS	64	40	100,00

COMENTÁRIO: Nota-se que o usuário dá sempre prioridade ao telefone 155, como meio de comunicação mais rápida, bem como tem, a certeza de que sua solicitação ou, outro tipo de manifestação, estará sendo encaminhada ao Órgão, o qual, certamente se encarregará de solucionar o seu problema, sempre que acionado..

GRÁFICO 4



Manifestações por Assunto/Sub Assunto 2019

Quantidade

Reclamações

25

- Ações e Programas de Combate à Seca/Estiagem 21
- Orientações e Procedimentos para Serviços de Terceirização 4

Denuncia

3

- Ações e programas de Sêca/Estiagem 2
- Conduta inadequada de Servidor/Colaborador/utilização indevida de Bens Públicos 1

Elogio

1

- Elogio ao Servidor Público/Colaborador 1

Solicitação

11

- Ações e programas de Sêca/Estiagem 11

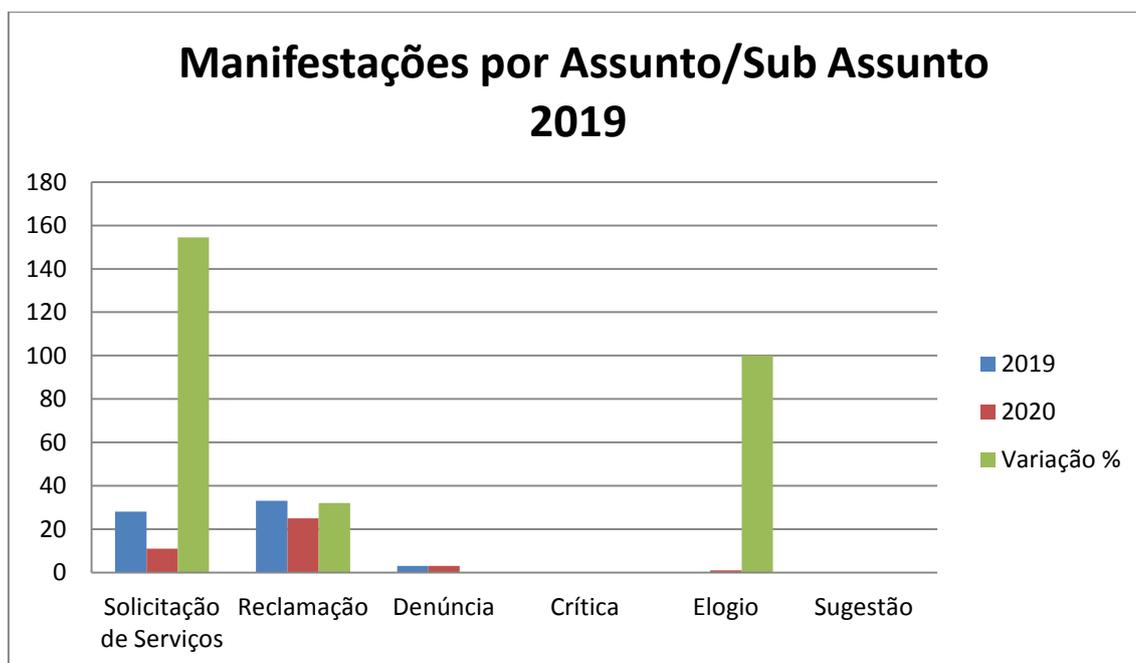
Total

40

Tipo de Manifestação	2019	2020	Variação % (+) (-)
Solicitação de Serviços	28	11	154,56 (-)
Reclamação	33	25	32,00 (-)
Denúncia	3	3	0,00
Crítica	0	0	0,00
Elogio	0	1	100,00 (+)
Sugestão	0	0	0,00
Total	64	40	60,00 (-)

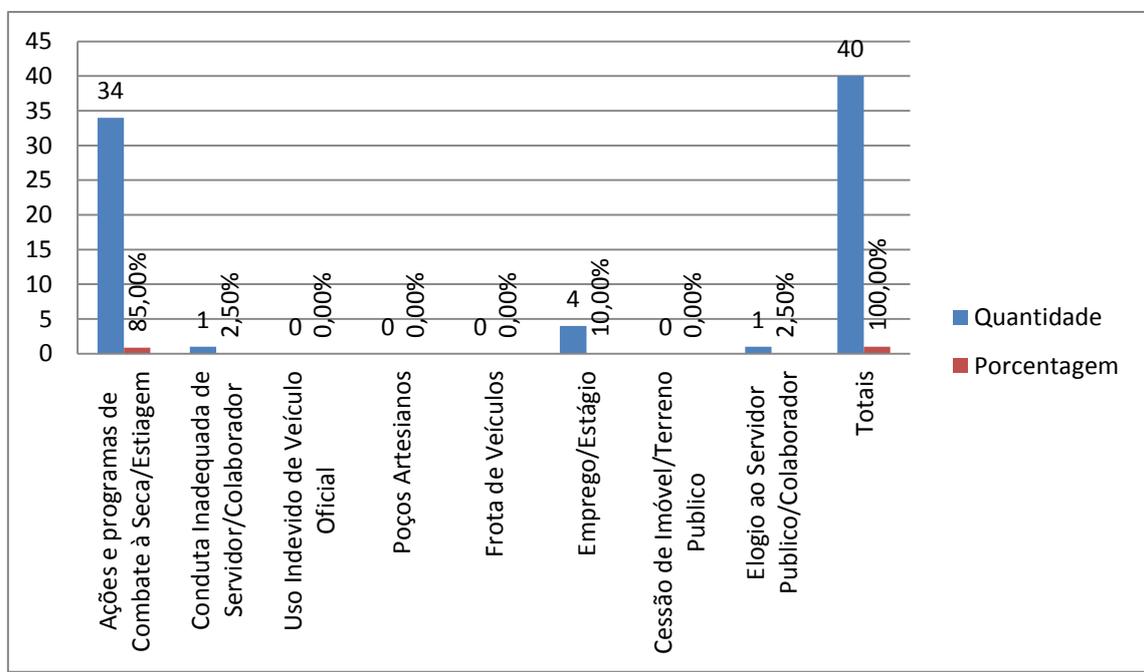
Comentário: Notamos que os usuários demandaram em menor quantidade nas Solicitações de Serviços, nas Reclamações e, por conseguinte, tivemos um elogio, o que é determinante, para os propósitos do Órgão.

Gráfico 5



Assunto	Quantidade	Porcentagem
Ações e programas de Combate à Seca/Estiagem	34	85,00%
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	1	2,50%
Uso Indevido de Veículo Oficial	0	0
Poços Artesianos	0	0
Frota de Veículos	0	0
Emprego/Estágio	4	10,00%
Cessão de Imóvel/Terreno Publico	0	
Elogio ao Servidor Publico/Colaborador	1	2,50%
Totais	40	100,00%

Gráfico 6



Pesquisa de Satisfação

Média por Questão

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço da Ouvidoria Setorial	5
b. Com o tempo de Retorno da Resposta	4,4
c. Com o Canal utilizado para	5

Registro de sua Manifestação	
d. Com a Qualidade da Resposta apresentada	5
Antes de realizar sua manifestação, como você achava que seria a qualidade do serviço	4
Agora você avalia que o Serviço Realizado pela Ouvidoria, foi ...	4,8
Total das pesquisas respondidas	4,7

Comentário: Em se considerando o ano de 2020, quase que totalmente voltado para a Pandemia, tivemos a oportunidade de colocarmos todas as nossas pendências junto aos usuários do nosso Estado, em condições de absoluta resolutividade. Tivemos poucas demandas do próprio exercício 2020, porém, atendidas concomitantemente às anteriores.

Assim, esperamos daqui por diante, exercermos nossas atividades, mais a contento.

Manifestação por Unidade

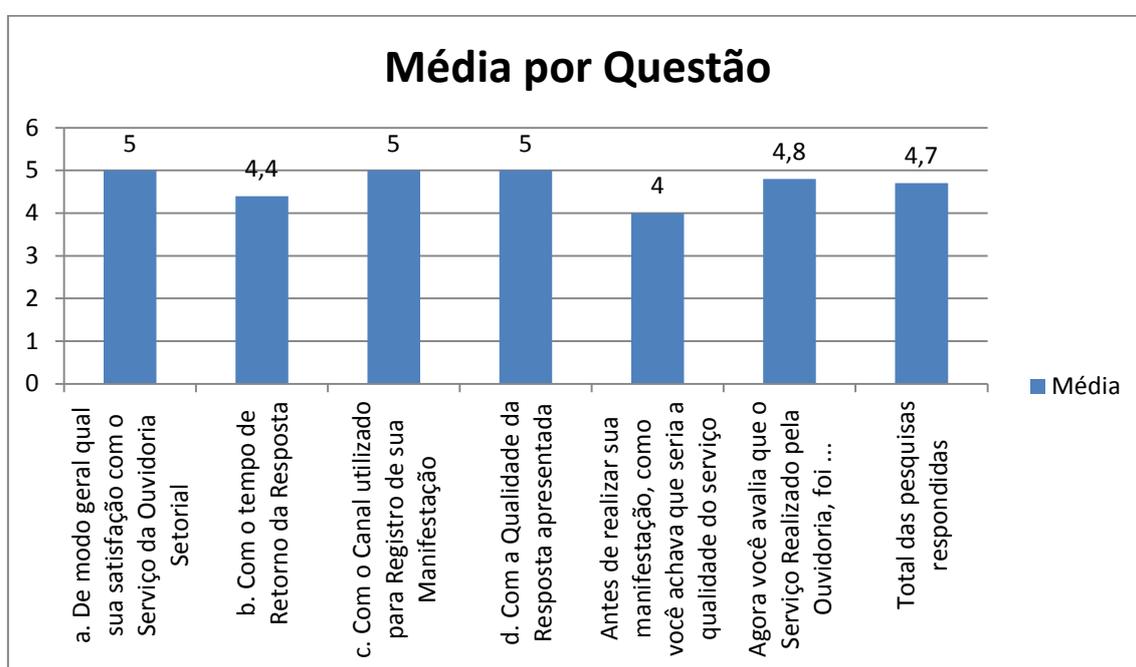
Diretoria de Águas Subterrâneas	29
Diretoria de Águas Superficiais	5
Superintendência	1
Superintendência Adjunta	2
Procuradoria Jurídica	3

Resolubilidade das manifestações

Situação	Quantidade das Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	10	25,64%
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	29	79,74%
Manifestações em Apuração Fora do Prazo		

Totais

Gráfico 7



Tempo Médio de Resposta da Setorial

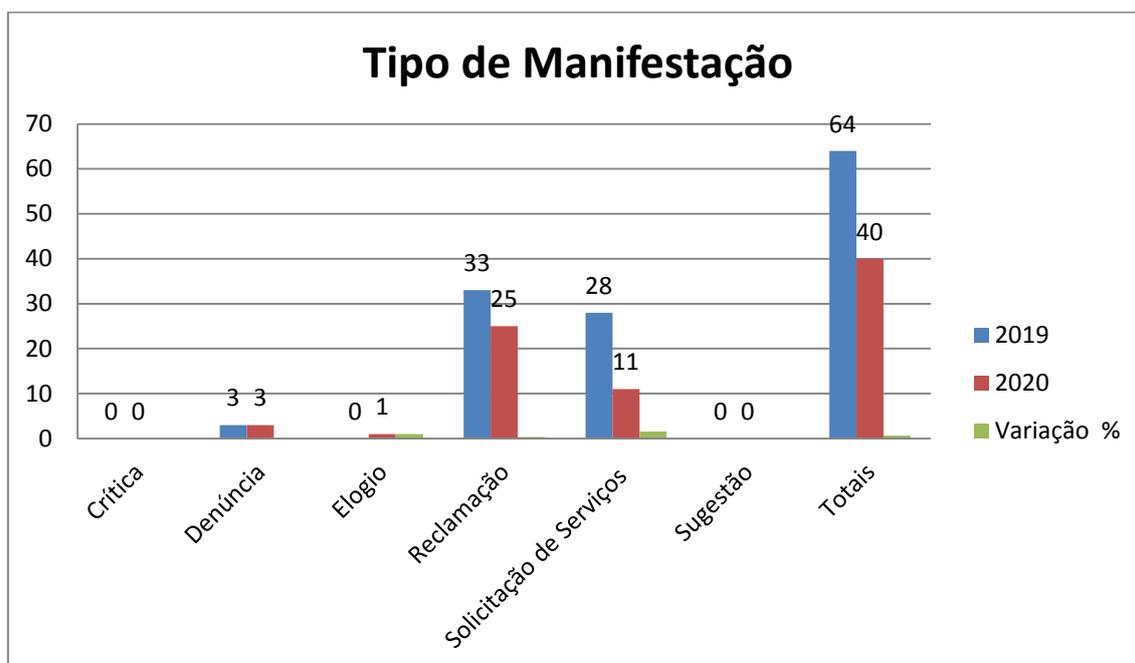
Tempo Médio de Atendimento	Total
2019	75d
2020	113d

Comentário:

Essa posição deveria ser alterada, se considerarmos que as pendências anteriores foram todas, foram todas resolvidas.

Tipo de Manifestação

Tipo de manifestação	2019	2020	Variação %	
			(+)	(-)
Crítica	0	0	0	
Denúncia	3	3	0	
Elogio	0	1	100,00	
Reclamação	33	25	32,00	
Solicitação de Serviços	28	11	154,25	
Sugestão	0	0	0	
Totais	64	40	60,00	



3.1.2 Programas de Governo 7 Cearás

Eixo Governamental Ceará Sustentável

Tema: Recursos Hídricos

Tipificação/Assunto

Os 7 Cearás é um Programa de Governo idealizado com o objetivo de pensar as políticas públicas voltadas para o desenvolvimento do Estado do Ceará. Foram criadas vertentes que chamou de 7 eixos (7 Cearás) que são:

Ceará da Gestão Democrática por Resultados; Ceará Acolhedor; Ceará de Oportunidades; Ceará do Conhecimento; Ceará Saudável; Ceará Pacífico.

A Sohidra encontra-se atuando em consonância com o Eixo Ceará Sustentável, desenvolvendo os Programas: Transferência Hídrica e Suprimento de Água; e o Programa Acumulação Hídrica. Dentro desses programas, verificamos as demandas encaminhadas através do Ceará Transparente que serão classificadas nestes programas.

No Programa Transferência Hídrica e Suprimento de Água, temos as demandas: - Perfuração de Poços; Construção, Instalação e Revitalização de Poços; Fiscalização de Recursos Hídricos; Poços Artesianos; Projetos de Águas Subterrâneas; Qualidade de Água; Adutoras (Estrutura, Funcionamento e Instalação); Monitoramento e Segurança de Barragens; Andamento das Obras Públicas; Ações e Programas de Combate à Seca/Estiagem; Degradação do Meio Ambiente; Programas e Projetos Ambientais.

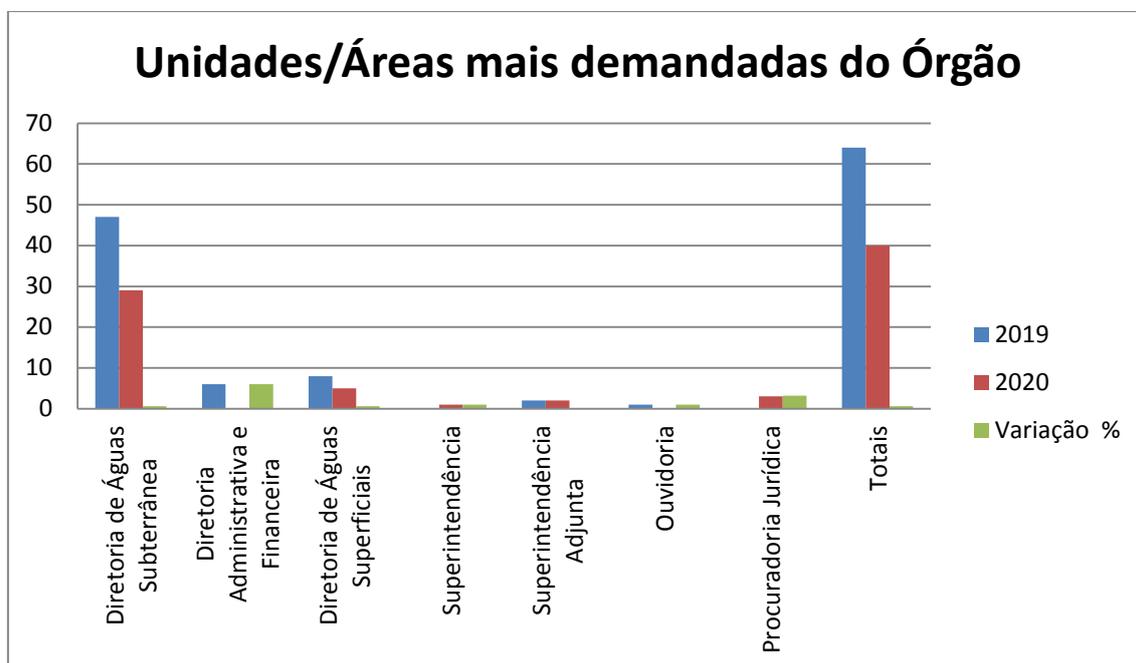
A Sohidra, como Autarquia Estadual, atua no Eixo Ceará Gestão Democrática por Resultados e dentro deste Eixo às demandas através do Ceará Transparente, que podem ser classificadas nessa linha de gestão são:

- Insatisfação com a resposta da Instituição; Conduta inadequada de servidor; Uso indevido de veículo oficial; Apuração de denúncias; conduta inadequada de dirigente; Informações referentes ao resultado de Auditorias; Irregularidades administrativas e funcionais; Pagamento de diárias; Insatisfação com o atendimento/serviços prestados pelo Órgão; Indenização; Insatisfação com o Governo do Estado; Irregularidades no repasse de recursos; Tramitação de Processos – SPU; Informações sobre Contratos e Convênios.

3.1.3 Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão

Unidade	2019	2020	Variação % (+) (-)
Diretoria de Águas Subterrânea	47	29	62,07(-)
Diretoria Administrativa e Financeira	6	0	600,00(-)
Diretoria de Águas Superficiais	8	5	60,00(-)
Superintendência	0	1	100,00(+)
Superintendência Adjunta	2	2	0,00
Ouvidoria	1	0	100,00(-)
Procuradoria Jurídica	0	3	320,00(+)
Totais	64	40	60,00(-)

GRÁFICO 9



Localização/Estado Quantidade Variação/Porcentual

Ceará	4	10%
Indefinido	36	90%
Total	40	100%

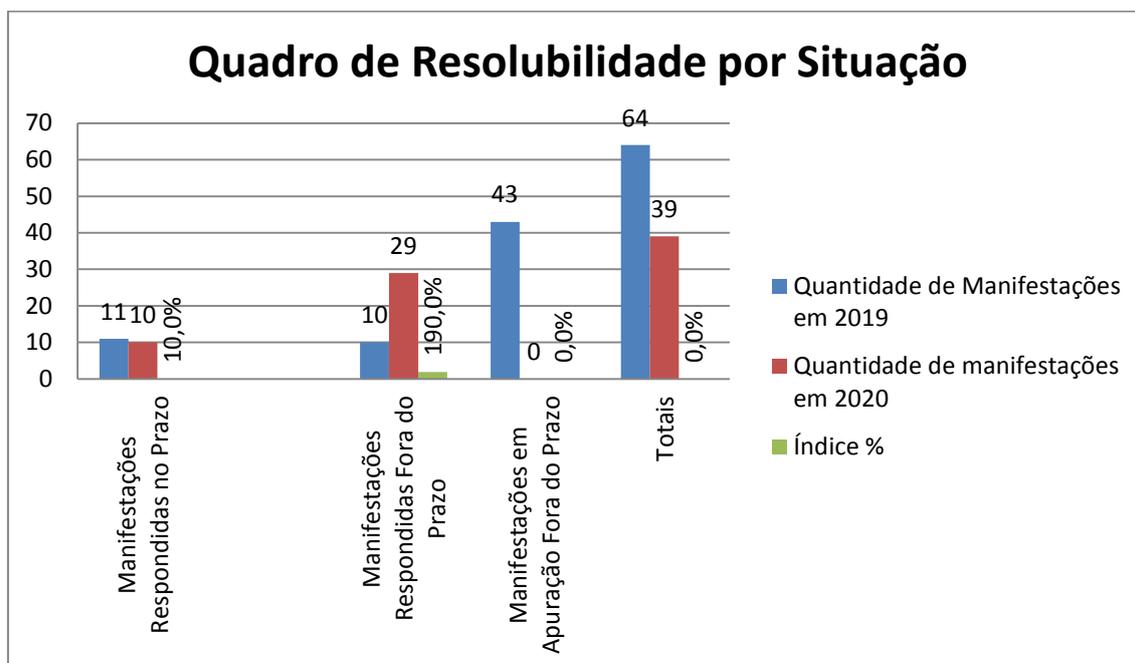
A unidade com maior número de manifestações em 2020 é a Diretoria de Águas Subterrâneas, sendo também, a mais demandada em 2019. Houve uma diminuição de no total das manifestações no ano de 2020.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Cascavel	1
Caucaia	1
Fortaleza	1
Paramoti	1
Indefinido	36
Total	40

3.1.4 Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de manifestações em 2020	Índice % (+) (-)
Manifestações Respondidas no Prazo	11	10	10,0(-)
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	10	29	190,0(+)
Manifestações em Apuração Fora do Prazo	43	0	0
Totais	64	39	0

GRÁFICO 10



3.1.5 Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2019	75d
Tempo Médio de Resposta 2020	113d

Gênero

Quantidade

Porcentual

Não Informado	9	22,5%
Feminino	4	10%
Masculino	8	20%
Vazio	19	47,5%
Total	40	100%

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentual
Encargos Gerais do Estado	1	2,5%
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	1	2,5%
Oferta Hídrica para Múltiplos Usos	38	95,0%
Totais	40	100,0%

Por ter sido 2020, um ano atípico, com relação à todas as atividades, o qual, deveriam ou poderiam ter sido melhormente realizadas, concluímos que, reiterando informações em tópico anterior, conseguimos tornar possível a solução de todas as pendências decorrentes de manifestações não atendidas na sua devida época e, realizamos o que estaria sendo constrangedor para os usuários, ou seja, nos aproximamos mais e, hoje, podemos dizer que o usuário, nosso público alvo, está em consonância com o nosso Órgão.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO

Reconhecemos a necessidade premente de encontrarmos uma forma mais eficaz de chegarmos ao fator primordial da nossa missão, ou seja, o usuário plenamente satisfeito com o nosso atendimento.

De um total de manifestações, numa maioria significativa ficamos a desejar, no tocante ao usuário em suas carências, por algum tempo, porém, isso é passado e, agora temos a satisfação de dizer que estamos de bem com o nosso público.

Informamos que as manifestações efetuadas através da Ouvidoria Setorial foram devidamente encaminhadas às Unidades responsáveis pelo atendimento, e assim, se não foram respondidas em tempo hábil durante algum tempo, não foi por negligência e sim, por motivos, os quais, essa Ouvidoria não tem como disponibilizar uma resposta plausível, a não ser, ficar alerta para que a solução seja o mais imediatamente possível, como aconteceu por todo esse ano de 2020.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Setorial da SOHIDRA, participou da capacitação e qualificação, de acordo com suas condições para o aprimoramento no desempenho nos seguintes eventos: Curso Básico de Ouvidoria; Oficina de Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria, lembrando que, qa Pandemia anda em curso, foi um expoente negativo para que não nos adequássemos à algumas alterações ocorridas nesse período.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A Ouvidoria em condições normais, procurou realizar suas atividades a contento, ou seja, recebeu, apurou e tentou fazer com que as manifestações fossem caracterizadas como prioritárias para as comunidades através das Unidades. Se não aconteceu assim, fica um tanto quanto difícil que cheguemos a um patamar satisfatório a curto tempo, porém, acreditamos que venhamos a ter melhores momentos nesse tocante, bem como, mudarmos nossa posição no ranking em realizações por órgão do Estado.

Isso, definitivamente, será uma característica a ser cumprida nos próximos anos, para deleite dos nossos superiores e, conseqüente, subida de posição no ranking.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial, tem livre acesso à Gestão Superior do Órgão e, sempre que necessário leva informações pertinentes no intuito de encontrar a forma ideal para atender aos pleitos dos usuários, o qual, esses são realmente os anseios do órgão.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse relatório tivemos como início a criação da Sohidra, sua missão e o negócio da Instituição. Informamos que a Sohidra é uma Autarquia, criada pela Lei 11.380 de 15 de dezembro de 1987, publicada no Diário Oficial de 17 de dezembro de 1987, tendo como missão:

Executar, supervisionar e acompanhar empreendimentos de infraestrutura hídrica, incrementando a oferta d'água subterrânea e superficial, qualitativa e quantitativamente, preservando o meio ambiente, visando atender à população em seus múltiplos usos e, contribuir para o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará.

Em seguida, mostramos as providências adotadas, à partir das recomendações da CGE, reativas a 2020.

Realizamos uma análise das manifestações do período de 2020, fazendo uma comparação com o ano de 2019. Informamos os tipos de manifestações ocorridas por assunto, num total de 40 (quarenta) manifestações segundo relatórios elaborados pelo Sistema.

Constatamos uma diminuição de 60% no total das manifestações apresentadas e, por conseguinte, obtivemos uma subtração significativa em todos os percentuais decorrentes dessas manifestações..

Apresentamos os programas realizados na Sohidra, relacionando-os com os assuntos abordados nas manifestações encaminhadas a Ouvidoria, tendo como base as políticas públicas atuantes no Programa de Governo 7 Ceará, no qual, a Sohidra faz parte: Ceará Sustentável e Ceará da ~Gestão Democrática por Resultados.

Em seguida, mostramos as Unidades mais demandadas do Órgão, apresentando a Diretoria de Águas Subterrâneas, como a Unidade mais solicitada do Órgão, na parte que tange à solicitação de Perfuração de Poços, bem como, Reclamações pelo não atendimento em tempo hábil, como Ações e Projetos de Combate à Seca/Estiagem.

A Sohidra vem atuando na execução de poços Profundos , na Fiscalização das Consttuições de Barragens e Adutoras. No ano de 2020 foram perfurados com máquinas da Sohidra, **620** Poços Profundos e outros **133** Poços Profundos através de Empresas contratadas em todo o Ceará, perfazendo um total de **753** Poços Profundos.

A Ouvidoria Setorial da Sohidra, atua de forma a levar as reivindicações dos usuários através do Sistema Ceará Transparente, para consequentes inclusões, nas programações de ações de combate à seca.

A Ouvidoria Setorial da Sohidra participou e participa de cursos/encontros com a finalidade de aprimoramento do exercício na função, sempre trazendo melhores formas de deixar o usuário mais antenado, de como proceder, quanto às suas manifestações.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Como é do conhecimento da Direção Superior, temos a carência de pessoal no quadro do Órgão, havendo portanto, acúmulo de funções e, por esse motivo, se torna providencial a reestruturação do quadro do Órgão, incluindo inclusive, a Ouvidoria na grade da Estrutura Organizacional.

Fortaleza, de fevereiro de 2021



JOSÉ DA SILVA PINHEIRO

Ouvidor Setorial



FRANCISCO HEMIRTON LEMOS PEIXOTO

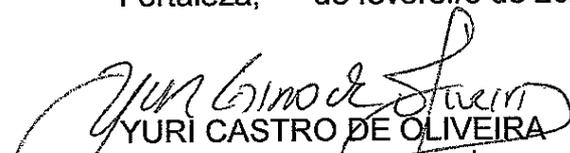
Ouvidor Setorial / Substituto

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE,

Atestamos que tomamos conhecimento do referido relatório. Informamos que as manifestações da Ouvidoria Setorial da SOHIDRA, tendem a ser respondidas pelo setor competente.

As solicitações de Serviços e, principalmente, as Reclamações por ventura ocorridas da execução das Ações de Combate à Seca/Estiagem, serão sempre analisadas por pessoas competentes e, encaminhadas para execução no menor espaço de tempo possível e, as demais manifestações apuradas no devido prazo.

Fortaleza, de fevereiro de 2021



YURI CASTRO DE OLIVEIRA

Superintendente da Sohidra