



# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2021**

**Período: 01/01/2021 a 31/12/2021**

## EXPEDIENTE

### Direção Superior:

Yuri Castro de Oliveira - Superintendente

José Wanderley Guimarães Gadelha - Superintendente Adjunto

### Ouvidor:

Francisco Hemirton Lemos Peixoto - Ouvidor Substituto

Julianna De Miranda Leandro – Equipe / Apoio Ouvidoria

## 1 - INTRODUÇÃO

A SOHIDRA é uma autarquia estadual, criada pela Lei nº 11.380 de 15 de Dezembro de 1987, publicada no DOE nº 14.719 (parte I), inaugurada em 17 de dezembro de 1987 e regulamentada pelo Decreto nº 19.012, de 18 de dezembro de 1987. 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 á população em seus múltiplos usos e contribuir para o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará.

Compete a esta Superintendência, a implantação da infraestrutura hídrica do Estado do Ceará, executar trabalhos de fiscalização e construção de barragens, eixos de integração, canais, adutoras, poços e sistemas de abastecimento de água, além de procurar atender com qualidade às demandas de pequenas obras hídricas, conduzindo os processos de forma participativa e descentralizada, em cooperação com outras entidades públicas e/ou privadas.

As ações desenvolvidas pelo Órgão são de grande relevância, pois são voltadas para atender às áreas atingidas pelos efeitos das estiagens e contribuem decisivamente para prover essas regiões de uma infraestrutura hídrica, permitindo seu desenvolvimento. Seja através de grandes obras, poços tubulares ou pequenos abastecimentos de água, a SOHIDRA tem marcada presença em lugares longínquos dos municípios cearenses, levando água e melhoria para a qualidade de vida do povo.

O presente relatório é uma exigência do Artigo 27, inciso VIII do Decreto Nº 33.485 de 21 de Fevereiro de 2020, da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, “*elaborar anualmente, e encaminhar a CGE, o Relatório de Gestão Setorial Consolidado de Ouvidoria, contemplando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano anterior, os requisitos definidos pelo coordenador do Sistema Estadual de Ouvidoria, contendo o pronunciamento previsto no Inciso IX, Artigo 15. Emitir pronunciamento ao relatório setorial consolidado de ouvidoria, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providencias que foram adotadas para o tratamento das sugestões ou recomendações apresentadas, principalmente quanto aos pontos recorrentes apresentados nas manifestações.*” E tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA, referente as diversas manifestações registradas no exercício de 2021, através do

Sistema de Ouvidoria – SOU. Manifestações tais como: Reclamações, denúncias e solicitações de serviços como construção de adutoras, perfuração e instalação de poços, apropriação indébita de equipamentos públicos e manutenção de dessalinizador. Tais atividades são demonstradas através de gráficos e números, podendo ser apresentados estatisticamente os resultados dos trabalhos.

A Ouvidoria Setorial atua como um importante elo entre a SOHIDRA e a sociedade, objetivando garantir aos cidadãos as respostas às suas manifestações, uma vez que, ao ouvir o cidadão, detectará falhas nos serviços prestados, e trabalhará para melhor atender as reais necessidades da sociedade.

## 2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE encaminhou para a SOHIDRA, as seguintes orientações e recomendações.

**Orientação 01** - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente.

**Providências Adotadas:** Em 2021, foi criado o fluxo para atendimento das demandas de ouvidoria pela setorial da SOHIDRA, estabelecendo e proporcionando maior transparência às áreas internas sobre a movimentação das manifestações desde a sua criação até o envio da resposta final ao cidadão.

**Orientação 02** - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016).

**Providências Adotadas:** A SOHIDRA acata a orientação, devendo colocar em prática no exercício de 2022.

**Orientação 03** – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial.

**Providências Adotadas:** Foi criado, o nosso fluxo para o tratamento de denúncias, o qual envolve a Comissão de Ética e a Direção da SOHIDRA.

**Orientação 04** - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo.

**Providências Adotadas:** Será adotado a política de envio periódico de email a Central de Atendimento 155, contendo informações sobre as atividades e políticas realizadas pela SOHIDRA.

**Orientação 09** - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade.

**Providências Adotadas:** A SOHIDRA acata a orientação, devendo colocar em prática no exercício de 2022.

**Orientação 10** - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário

**Providências Adotadas:** A Carta de Serviços encontra-se atualizada, conforme registros dos serviços públicos prestados pelo órgão, no site SOHIDRA acata a orientação, devendo colocar em prática no exercício de 2022. Informamos ainda, que está em processo de construção a ferramenta de avaliação para a implantação e posterior análise dos dados.

### 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 3.1 - Total de Manifestações por Período (2017-2021)

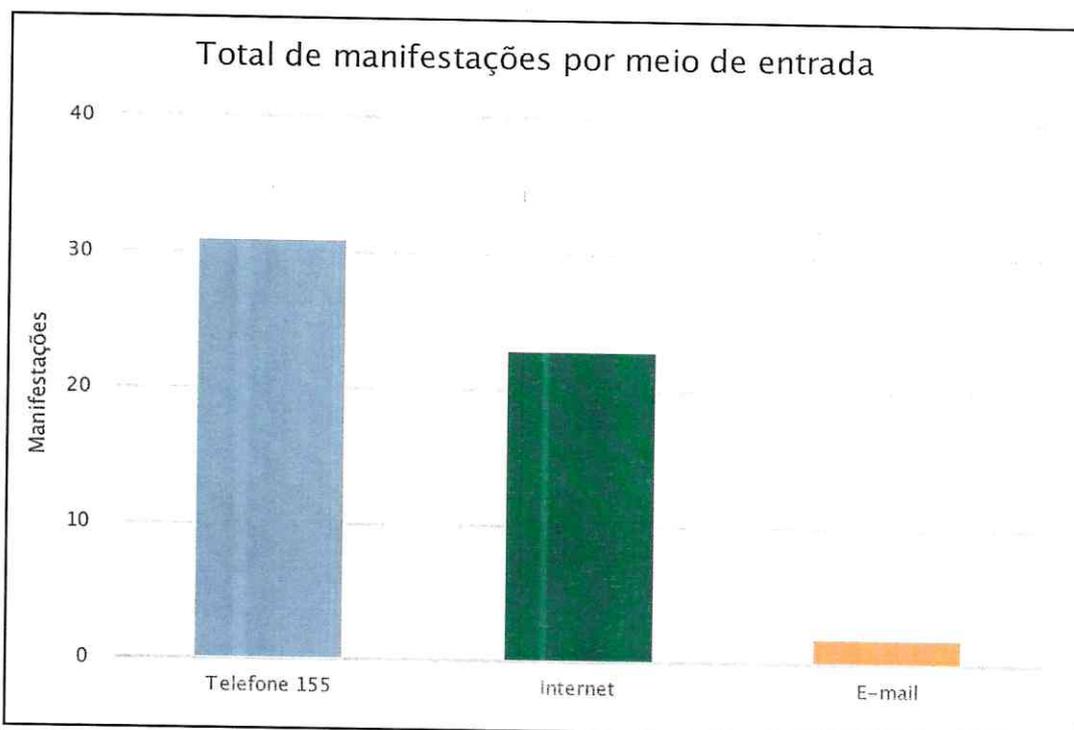
No gráfico abaixo, apresentamos o número de manifestações anuais (2017 a 2020), observamos uma queda no recebimento de manifestações nos anos de 2018 a 2020, e um leve aumento no ano de 2021, totalizando 381 manifestações no exercício de 5 anos.



### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

O meio de entrada mais utilizado pelo cidadão(ã), foi pelo telefone 155, deixando em segundo lugar a internet e em terceiro o e-mail. Apresentamos no gráfico abaixo, uma grande diferença de entrada de reclamação por meio de ligação e internet, em relação a outro tipo de entrada de manifestação.

Observamos também, que o meio de entrada com a maior variação, foi a Internet, com um aumento de 155,56% em relação ao ano de 2020.

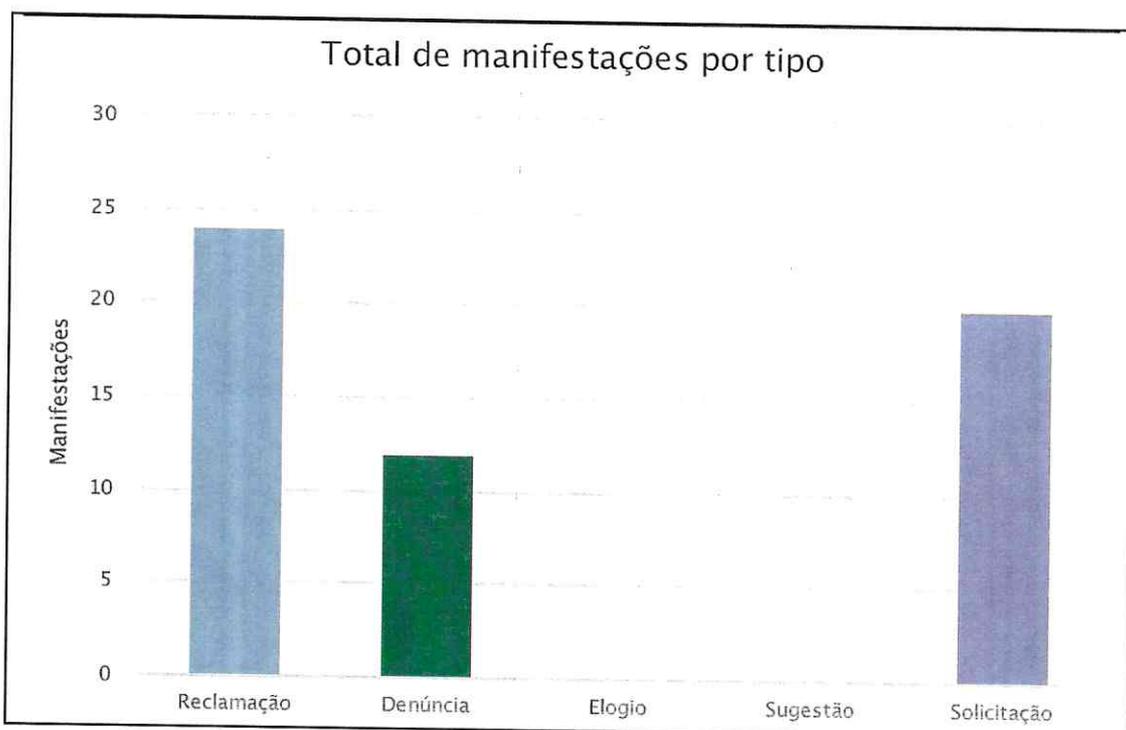


#### MEIOS DE ENTRADA

MEIOS	2020	2021	VARIAÇÃO (%)
TELEFONE 155	29	31	6,9
INTERNET	9	23	155,56
PRESENCIAL	0	0	0
CEARÁ APP	0	0	0
TELEFONE FIXO	0	0	0
E-MAIL	2	2	0
CAIXA DE SUGESTÕES	0	0	0
FACEBOOK	0	0	0
RECLAME AQUI	0	0	0
TWITTER	0	0	0
CARTA	0	0	0

### 3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

A Ouvidoria é o elo que colabora com o Governo do Estado, e que os cidadãos possam expor a fragilidade que existem nos órgãos e no serviço público que lhes são apresentados e prestados. A Ouvidoria permite identificar os erros e equívocos na sua atuação, e assim, corrigi-los, elencando as prioridades e incentivando a prática da responsabilização. Conforme analisamos, foi constatado que os tipos de manifestação mais recorrentes foram reclamação (com o total de 24 recebimentos, seguidos por solicitação, com 20 recebimentos e denúncia, com 12 recebimentos).



#### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

TIPOS	2020	2021	VARIAÇÃO(%)
RECLAMAÇÃO	25	24	-4
SOLICITAÇÃO	11	17	54,55
DENÚNCIA	3	12	300
ELOGIO	1	0	-100
SUGESTÃO	0	0	0

Observamos, que a maior variação das manifestações foi a Denúncia, com um aumento de 300% em relação ao ano de 2020. Obtivemos uma leve queda, de 4% em relação ao ano de 2020, na Reclamação.

### 3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

Demonstramos na tabela abaixo os tipos de manifestações que mais foram demandadas, as quais já foram citadas anteriormente, dentre estas, a que mais se destacou, sendo em comum aos três tipos de manifestação, foi o de "Ações e Programas de Combate a Seca / Estiagem", sendo esse tipo de manifestação a mais recorrente, pois é o objetivo principal deste órgão.

Tabela Tipologia/Assunto

TIPOS	ASSUNTO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	23
	NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	2
DENÚNCIA	CORONA VÍRUS (COVID-19)	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	AÇÕES E PROGRAMAS CONTRA A SECA/ESTIAGEM	8
SOLICITAÇÃO	CONSTRUÇÃO/MANUTENÇÃO/REVITALIZAÇÃO DE DESSALINIZADOR	1
	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE A SECA/ESTIAGEM	18
	CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE ADUTORAS	1

### 3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Observamos que os assuntos de maior representatividade, foi o de Ações e Programas de Combate a Seca / Estiagem, representado por 47 manifestações. Seguido de Construção e Manutenção de Adutoras com 3 manifestações.

ASSUNTO/SUB-ASSUNTO

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE A SECA/ESTIAGEM	Sem sub-assunto	47
	CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE ADUTORAS	3
CONSTRUÇÃO, MANUTENÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE DESSALINIZADOR	Sem sub-assunto	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	Conservação e Limpeza
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Abuso de Autoridade	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Utilização indevida de Bens Públicos	1

### 3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
<b>CORONAVÍRUS (Covid 19)</b>	Descumprimento de Medidas Por Parte de Estabelecimentos Públicos e Privados	2

Essa tabela apresenta exclusivamente os assuntos relacionados à COVID-19, sendo representada por 2 manifestações.

### 3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	
PROGRAMAS	TOTAL
OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS	47
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	3
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	4
OUTROS	2

Dentre os programas orçamentários, o de maior destaque é o "OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS", representando quase a totalidade das manifestações em questão.

### 3.5 – Manifestações por Unidades Internas

UNIDADES INTERNAS	
UNIDADES	TOTAL
DASUB - DIRETORIA DE ÁGUAS SUBTERRÂNEAS	42
DIAFI - DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	5
DASUP - DIRETORIA DE ÁGUAS SUPERFICIAIS	7
SUPAD - SUPERINTENDÊNCIA ADJUNTA	2

Neste item, a tabela demonstra que, dentre as Unidades Internas, a Diretoria de Águas Subterrâneas - DASUB, responsável pela construção e instalação de poços, absorveu o maior número de manifestações com 42, seguida pela Diretoria Administrativo Financeira – DIAFI com 5 manifestações e a Diretoria de Águas Superficiais - DASUP, com 4 manifestações absorvidas. Tendo ainda, 2 manifestações sendo feitas direcionadas para a Superintendência Adjunta - SUPAD.

### 3.6 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios		
Municípios	2020	2021
Beberibe		2
Canindé		2
Fortaleza	1	4
Juazeiro do Norte		2
Maranguape		5
Morada Nova		2
Pentecoste		1
Poranga		2
São Gonçalo do Amarante		3
Senador Pompeu		1
Tianguá		1
Cascavel	1	
Caucaia	1	
Paramoti	1	
Indefinido	36	31

A Tabela apresenta as demandas por município, nos exercícios de 2020 e 2021. No total das 56 manifestações do ano de 2021, observamos que grande parte esta como Indefinida, com 31 manifestações. Seguido de Maranguape com 5 e Fortaleza com 4.

## 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

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

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	11	42
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	29	13
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>		0
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>		1
<b>Total</b>	40	56

Comparando os anos de 2020 e 2021, percebemos um aumento nas manifestações em geral, e o quadro de resolubilidade nos mostra algo muito positivo: tanto o crescimento das manifestações respondidas no prazo, quanto a diminuição das manifestações respondidas fora do prazo.

**Tabela: Índice de Resolubilidade**

Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	27,50%	75%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	72,50%	23,21%

#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Foi criado um fluxo de trabalho, que estabelece um acompanhamento diário das manifestações, onde todas são prontamente encaminhadas para as áreas envolvidas. Foram estabelecidos prazos de resposta para cada manifestação. Com essa medida, percebemos o aumento do comprometimento dos setores com a agilidade nas respostas.

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

<b>Tempo Médio de Resposta 2020</b>	91 Dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2021</b>	14 Dias

O tempo médio teve uma redução, devido as medidas tomadas para agilizar o atendimento.

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

#### 4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

**Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação**

<b>A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento</b>	4,13
<b>B. Com o tempo de retorno da resposta</b>	4
<b>C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação</b>	4,63
<b>D. Com a qualidade da resposta apresentada</b>	4,5
<b>Média</b>	4,31
<b>Índice de Satisfação:</b>	86,3

#### 4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Consideramos que o índice de satisfação dos usuários na pesquisa, foi gratificante, pois a Ouvidoria atingiu uma média de 4,31 ( em uma escala que vai de 1 até 5), com um percentual de 86,3% ( a meta da CGE é de 84%).

#### 4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	8
Total de manifestações finalizadas	55
Representação da Amostra	14,54%

Participaram da pesquisa de satisfação, um total de 66 pessoas, onde 86,30% estão satisfeitos com os serviços prestados pela Ouvidoria.

Considerando que o total de respostas obtidas na pesquisa de satisfação representa 14% do total de demandas do ano, entendemos ser necessária a adoção de medidas visando a uma maior participação dos cidadãos e melhor compreensão do seu nível de satisfação. Nesse sentido, o assunto será objeto de análise e providências no exercício de 2022.

#### 4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,63
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,63

Observamos que a expectativa do cidadão, permaneceu a mesma antes e depois de utilizar o serviço da ouvidoria.

#### 5.1 - Motivos das Manifestações

No ano de 2021, a ouvidoria setorial da SOHIDRA, recebeu no total de 56 manifestações. Os motivos foram Reclamações, representando 42,86% das manifestações, em seguida foram Solicitações com 35,71% e Denúncias com 21,43%.

#### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

No que se refere aos pontos recorrentes, constatamos que as manifestações do tipo reclamação, decorrem em sua maioria de demora na execução da solicitação.

### **5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas**

Um dos principais assuntos apontados nas manifestações foi a demora na execução das solicitações, como exemplo, a construção de poços.

No início do ano de 2021, ainda como consequência da pandemia, a SOHIDRA teve uma diminuição nas obras de perfuração de poços, devido a demora no recebimento de material necessário para realizar tais obras, causando um acúmulo na demanda de solicitações de perfurações.

No decorrer do ano, com o recebimento dos materiais, a SOHIDRA foi voltando com as suas atividades, e com isso, atendendo as solicitações.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Conforme já foi mencionado, criou-se um fluxo de trabalho, que estabelece um acompanhamento diário das manifestações, onde todas são encaminhadas para as áreas envolvidas. Foram estabelecidos prazos de resposta para cada manifestação. Com essa medida, percebemos o aumento do comprometimento dos setores com a agilidade nas respostas, diminuindo o tempo de retorno para as solicitações.

## **7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

Os membros da ouvidoria da SOHIDRA participaram dos seguintes eventos em 2021:

- 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social;
- Curso Básico de Ouvidoria;
- Oficina Padronização dos Serviços Públicos;
- Atendimento de Ouvidoria;
- Qualidade nas Respostas de Ouvidoria;
- 5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social;
- Oficina de Construção de Relatório; e
- 6ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social.

## 8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Visando um aumento do comprometimento dos setores com a agilidade nas respostas, em 2021, a SOHIDRA criou um fluxo de trabalho, que estabelece um acompanhamento diário das manifestações, onde todas são encaminhadas para as áreas envolvidas, estabelecendo prazos de resposta para cada manifestação. Com essa medida, conseguimos diminuir o tempo de retorno para as solicitações.

## 9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria, tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA, referente as diversas manifestações registradas no exercício de 2021, através do Sistema de Ouvidoria – SOU. Manifestações tais como: Reclamações, denúncias e solicitações de serviços como construção de adutoras, perfuração e instalação de poços, apropriação indébita de equipamentos públicos e manutenção de dessalinizador. Tais atividades são demonstradas através de gráficos e números, podendo ser apresentados estatisticamente os resultados dos trabalhos.

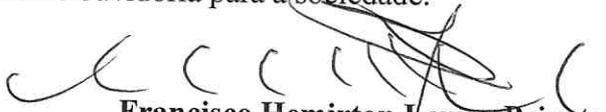
A Ouvidoria Setorial, atua como um importante elo entre a SOHIDRA e a sociedade, objetivando garantir aos cidadãos as respostas às suas manifestações, uma vez que, ao ouvir o cidadão, detectará falhas nos serviços prestados, e trabalhará para melhor atender as reais necessidades da sociedade.

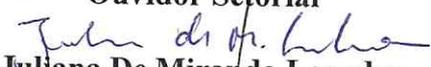
Ressalta-se, que os dados apresentados neste relatório demonstram que, a ouvidoria da SOHIDRA, ciente das suas competências e responsabilidades, vem procurando desempenhar suas atribuições para que os cidadãos tenham suas demandas atendidas em tempo hábil e de forma satisfatória.

## 10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Com o propósito de promover o aprimoramento das ações da ouvidoria, a seguir são apresentadas as sugestões e recomendações:

- Inclusão da ouvidoria, no organograma do órgão;
- Ampliação das campanhas de divulgação da Plataforma Ceará Transparente e dos canais de ouvidoria para a sociedade.

  
**Francisco Hemirton Lemos Peixoto**  
Ouvidor Setorial

  
**Juliana De Miranda Leandro**  
Apoio Ouvidoria

## 11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto e dou plena ciência, ao presente relatório, e reforço o nosso apoio e compromisso com o trabalho desenvolvido pela ouvidoria setorial, para que esta mantenha suas atividades em pleno alinhamento com a missão e valores da SOHIDRA e com a política de Ouvidoria do estado do Ceará, de acordo com que estabelece a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 33.485/2020.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2022

  
Yuri Castro de Oliveira  
Superintendente da Sohidra