

SOHIDRA

SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS HIDRÁULICAS



**SECRETARIA DOS
RECURSOS HÍDRICOS**
Governo do Estado do Ceará

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2024

PERÍODO: 01/01/2024 A 31/12/2024

1-	INTRODUÇÃO	2
2-	PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	3
3-	OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	4
3.1	- TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO (2017-2023).....	4
3.2	- MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES	4
3.3	- TIPO DE MANIFESTAÇÕES	5
3.3.1	- MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO.....	6
3.3.2	- MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO	6
3.4	- Manifestações por Programa Orçamentário.....	6
3.5	- Manifestações por Unidades Internas	7
3.6	- Manifestações por Município	7
3.7	- Manifestações 2023	8
4-	INDICADORES DA OUVIDORIA	10
4.1	Resolubilidades das Manifestações.....	10
4.1.1	- Ações para melhoria do índice de resolubilidade	10
4.1.2	- Tempo Médio de Resposta	11
4.2	Resolubilidades das Manifestações.....	11
4.2.1	Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)	11
4.2.2	- Ações para melhoria do índice de satisfação	12
4.2.3	- Total de Respondentes	12
4.2.4	- Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	12
5-	ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	13
5.1	- Motivos das Manifestações.....	13
5.2	- Análises dos Pontos Recorrentes	13
5.3	- Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	13
6-	BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	14
7-	COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS..Erro! Indicador não definido.	
8-	BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO).....	15
9-	CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
10-	SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	17
11-	PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	18




RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

EXPEDIENTE

Direção Superior – Luciana Lopes Brandão
Ouvidor – Francisco Hemirton Lemos Peixoto

1- INTRODUÇÃO

A Superintendência de Obras Hidráulicas - 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. Vinculada a Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, a SOHIDRA tem como missão executar, supervisionar e acompanhar empreendimentos de estrutura hídrica, incrementando a oferta de água subterrânea e superficial, tanto qualitativamente quanto quantitativamente. Além disso, busca preservar o meio ambiente, visando atender à 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, a execução de trabalhos de fiscalização e construção de barragens, eixos de integração, canais, adutoras, poços e sistemas de abastecimento de água. Busca 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 empreendidas pelo Órgão são de suma importância, direcionando-se para atender as regiões impactadas pelos efeitos das estiagens e contribuindo de forma decisiva para fornecer uma infraestrutura hídrica a essas áreas, promovendo assim o seu desenvolvimento. Seja por meio de grandes empreendimentos, poços tubulares ou pequenos abastecimentos de água, a SOHIDRA tem marcado presença em localidades remotas dos municípios cearenses, levando água e melhorias na qualidade de vida da população.

O presente relatório atende à 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, que determina a elaboração anual e envio à CGE do Relatório de Gestão Setorial Consolidado de Ouvidoria. Este deve abranger a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano anterior, seguindo os requisitos estabelecidos pelo coordenador do Sistema Estadual de Ouvidoria, e incluir o pronunciamento previsto no Inciso IX, Artigo 15. O relatório também emite um pronunciamento ao relatório setorial consolidado de ouvidoria, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências adotadas para o tratamento das sugestões ou recomendações apresentadas, principalmente quanto aos pontos recorrentes nas manifestações.

A finalidade deste relatório é apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SOHIDRA, referentes às diversas manifestações registradas no exercício de 2023, por meio do

Sistema de Ouvidoria – SOU. Essas manifestações incluem reclamações, denúncias e solicitações de serviços, como construção de adutoras, perfuração e instalação de poços, apropriação indébita de equipamentos públicos e manutenção de dessalinizadores. As atividades são apresentadas de forma gráfica e numérica, permitindo uma apresentação estatística dos resultados dos trabalhos.

A Ouvidoria Setorial desempenha um papel importante como elo entre a SOHIDRA e a sociedade, buscando assegurar respostas às manifestações dos cidadãos. Ao ouvir a população, a Ouvidoria detecta falhas nos serviços prestados e trabalha para melhor atender às 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 2022, 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, e foi colocada em prática no exercício de 2023.

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 Superior 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 e-mail 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, foi colocar em prática no exercício de 2022.

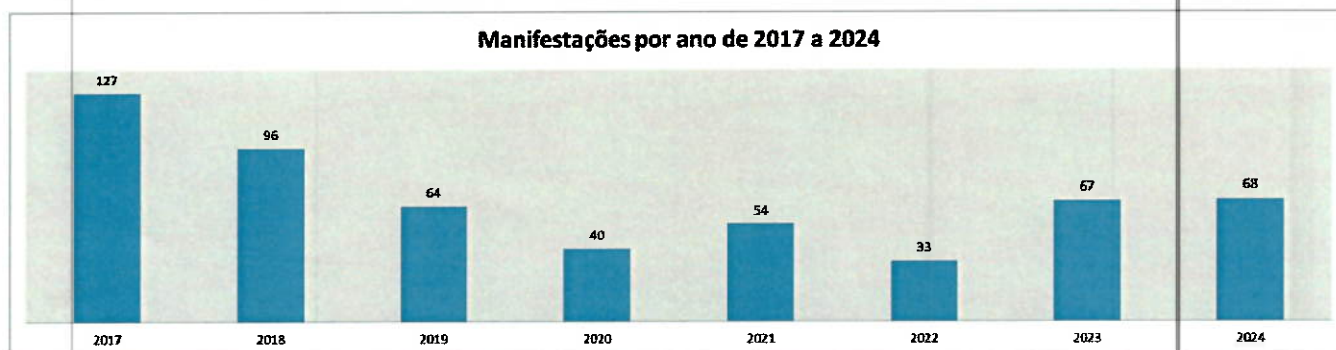
Orientação 10 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário

Providências Adotadas: A Carta de Serviços encontra-se atualizada, conforme registros dos serviços públicos prestados pelo órgão, no site SOHIDRA acata a orientação, foi colocada em prática no exercício de 2023 e continuado no ano de 2024. 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 (2017-2024)

No gráfico abaixo apresentamos o número de manifestações anuais no período de 2017 a 2024. Observa-se uma tendência de redução no recebimento de manifestações nos anos de 2017 a 2020, seguida por um leve aumento em 2021. Contudo, a queda que persistiu no período de 2022 foi revertida em 2023 e se manteve praticamente igual em 2024, uma vez que o número de denúncias dobrou em relação a 2022, embora tenha permanecido abaixo do registrado no período de 2017 a 2018. No total, foram registradas 549 manifestações ao longo dos últimos oito anos, com média anual de 68,65 manifestações.



Ano	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Manifestações por ano de 2017 a 2024	127	96	64	40	54	33	67	68

3.2 – MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

O meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos foi à internet, seguida pelo telefone, conforme evidenciado no gráfico abaixo. Além disso, observamos uma queda nos índices de denúncia por outros meios, mantendo a tendência dos anos anteriores. Atualmente, a maioria das manifestações ocorre pela internet (site da CGE), representando 47,05% do total de denúncias, aliada com a tendência observada no ano passado.

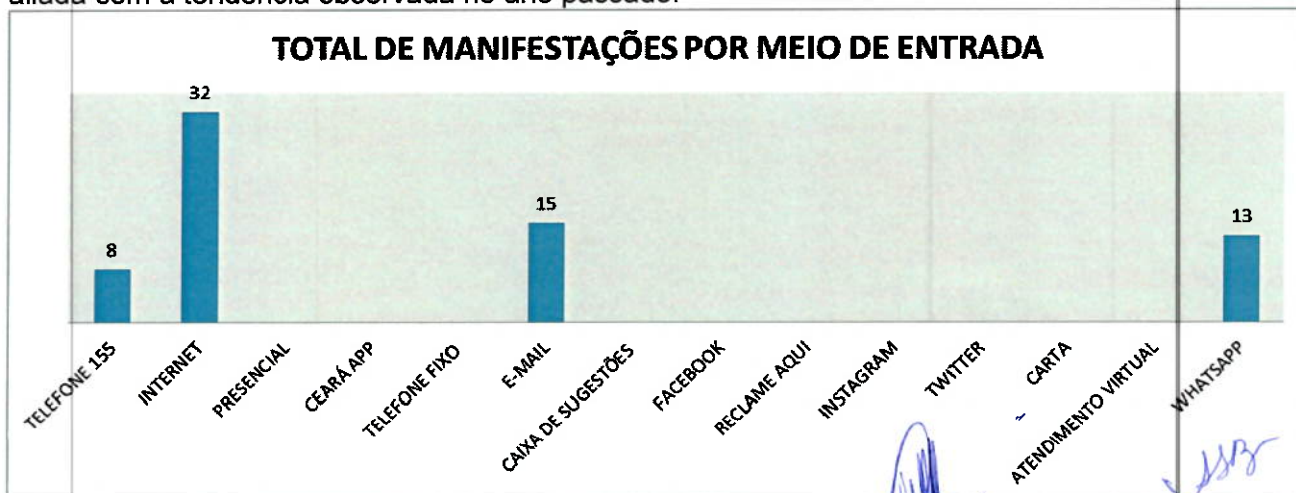
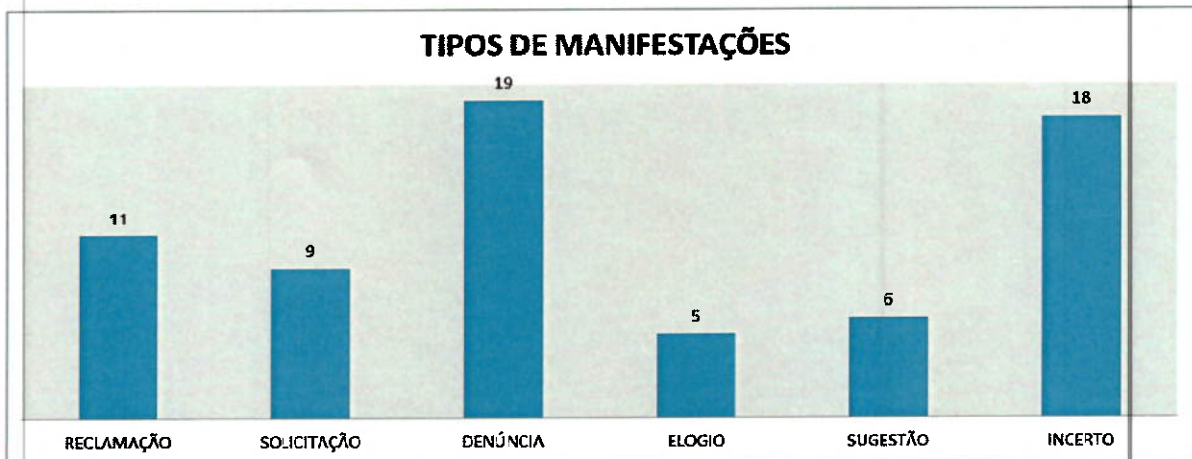


Tabela Meio de Entrada						
MEIOS	2020	2021	2022	2023	2024	VARIAÇÃO%
TELEFONE 155	29	31	23	19	8	-57,9%
INTERNET	9	23	10	41	32	-22,0%
PRESENCIAL	0	0	0	0		
CEARÁ APP	0	0	1	0		
TELEFONE FIXO	0	0	0	5		
E-MAIL	2	2	1	2	15	650,0%
CAIXA DE SUGESTÕES	0	0	0	0		
FACEBOOK	0	0	0	0		
RECLAME AQUI	0	0	0	0		
INSTAGRAM	0	0	0	0		
TWITTER	0	0	0	0		
CARTA	0	0	0	0		
ATENDIMENTO VIRTUAL	0	0	0	0		
WHATSAPP	0	0	0	0	13	1300%

3.3 – TIPO DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na colaboração com o Governo do Estado, oferecendo aos cidadãos uma plataforma para expressar fragilidades nos órgãos e serviços públicos. Esse canal permite identificar falhas e equívocos, possibilitando correções eficazes, priorização de ações e promoção da responsabilização.

Ao analisar os dados, observamos que as manifestações mais recorrentes foram de reclamações, totalizando 23 registros, seguidas por solicitações, com 20 registros, e denúncias, com 14 registros. O aumento no recebimento de reclamações e denúncias em relação ao ano anterior demonstra a ampliação da conexão da Ouvidoria com a população. Por outro lado, a redução no número de denúncias indica uma evolução no desempenho do órgão.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES					
TIPOS	2020	2021	2022	2023	2024
RECLAMAÇÃO	25	24	19	34	11
SOLICITAÇÃO	11	17	9	14	9
DENÚNCIA	3	12	6	18	19
ELOGIO	1	0	0	0	5
SUGESTÃO	0	0	1	1	6
INCERTO	1	0	0	0	18

3.3.1 – MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO

Apresentamos, na tabela abaixo, os tipos de manifestações mais demandadas, os quais foram mencionados anteriormente. Entre eles, destacou-se um tema comum aos três tipos de manifestação: "Ações e Programas de Combate à Seca/Estiagem". Este tema específico foi o mais recorrente, refletindo o foco principal deste órgão.

TABELA TIPOLOGIA/ASSUNTO		
DENÚNCIA	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM USO INDEVIDO DE VEÍCULOS OFICIAL ASSÉDIO MORAL	14
RECLAMAÇÃO	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM POÇOS ARTESIANOS USO INDEVIDO DE VEÍCULOS OFICIAL ASSÉDIO MORAL	23
SOLICITAÇÃO	AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM POÇOS ARTESIANOS CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE DESSANILIZADOR CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE ADUTORAS	20

3.3.2 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO

Observamos que o tema de maior representatividade foi sobre "POÇOS ARTESIANOS", totalizando 14 manifestações. Em segundo lugar, destacou-se o tema "AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM", com 9 manifestações, e sem assuntos específicos, 25 manifestações.

MAIORES MANIFESTAÇÕES	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	7
AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	9
POÇOS ARTESIANOS	14
SEM ASSUNTO	25

3.4 - Manifestações por Programa Orçamentário

Dentre os programas orçamentários, o de maior destaque é o de "OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS" uma vez que reflete a principal função do órgão. Vale destacar também a demanda por "GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ".

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO		
PROGRAMAS	TOTAL	
OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS		29
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS		3
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO		3
2024 ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MEIO RURAL		2
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ		6
OUTROS		25

3.5 - Manifestações por Unidades Internas

Neste contexto, a tabela evidencia que, entre as Unidades Internas, a Diretoria de Águas Subterrâneas - DASUB, responsável pela construção e instalação de poços, foi a que registrou o maior número de manifestações, totalizando 28, seguido pela Ouvidoria, com 5 manifestações. Esse cenário se explica pelo fato de que uma das principais atividades do Órgão, especificamente no ano de 2024, está relacionada à perfuração de poços, justificando assim o maior número de manifestações para esse setor.

TABELA: UNIDADES INTERNAS	
UNIDADES	TOTAL
SUPERINTENDÊNCIA	3
DIRETORIA DE ÁGUA SUBTERRÂNEAS	28
DIRETORIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRA	2
DIRETORIA DE ÁGUA SUPERFICIAIS	3
PROCURADORIA JURÍDICA	2
CAGECE	0
OUVIDORIA	5
SEM SETOR DEFINIDO	25
TOTAL	68

3.6 - Manifestações por Município

A tabela apresenta as demandas por município nos exercícios de 2020 a 2024. Das 68 manifestações registradas em 2024, destaca-se uma grande concentração em Fortaleza. Essa predominância pode ser explicada pela significativa incidência do tipo de manifestação denominada "CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR", sendo a maioria delas na sede do órgão.

Analisando os dados, observa-se que 50% das manifestações estão concentradas em Fortaleza; assim, os outros 50% estão distribuídos de maneira equitativa pelo estado, evidenciando a abrangência da ouvidoria nas diversas regiões do estado. Ressalta-se também que em muitos casos não foi informado o município de origem.

Tabela: Municípios					
Municípios	2020	2021	2022	2023	2024
Acaraú	0	0	0	1	1
Assaré	0	0	0	0	1
Aquiraz	0	0	1	0	
Barbalha	0	0	0	1	
Baturité	0	0	0	2	
Banabuiú	0	0	0	0	1
Beberibe	0	2	0	0	
Canindé	0	2	1	3	2
Crato	0	0	0	1	
Cascavel	1	0	0	0	
Caucaia	1	0	0	0	
Deputado Irapuan Pinheiro	0	0	0	1	
Fortaleza	1	4	2	34	34
Hidrolândia					2
Itapiúna					2
Lavras da Mangabeira	0	0	0	2	1
Juazeiro do Norte	0	2	0	0	5
Mauriti					1
Maranguape	0	5	0	0	
Maracanaú	0	0	0	1	
Moraújo	0	0	1	0	
Morada Nova	0	2	0	0	
Mulungu	0	0	0	1	2
Nova Russas	0	0	0	0	1
Ocara	0	0	0	0	1
Paramoti	1	0	0	0	
Pentecoste	0	1	1	3	5
Poranga	0	0	0	0	
Quixeramobim					1
Rio Verde - GO					1
Russas					1
São Gonçalo do Amarante	0	3	0	0	
Senador Pompeu	0	1	2	0	
Tauá	0	0	0	2	1
Tejuçuoca					1
Tianguá	0	1	3	0	1
Trairi					1
Uburetama	0	0	1	0	
Umari	0	0	0	1	
Indefinido	36	31	23	14	2

3.7 - Manifestações 2024

Ao analisar os dados apresentados em comparação aos anos anteriores, observa-se um aumento significativo nas manifestações relacionadas a reclamações e solicitações sobre "Poços Artesanais", inseridas no programa "Ações e Programa de Combate à Seca/Estiagem". Esse aumento reflete a importância dessa atividade como função essencial do Órgão, demandando altos volumes de solicitações e a necessidade de melhorias contínuas.




MANIFESTAÇÕES 2024		
TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
DENÚNCIA	GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS, ENCARGOS GERAIS DO ESTADO E OUTROS	14
RECLAMAÇÃO	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR, AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM, POÇOS ARTESIANOS, INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO E OUTROS	23
SOLICITAÇÃO	POÇOS ARTESIANOS, AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM E CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE CHAFARIZ	20
ELOGIOS	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	5
SUGESTÃO	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM E OUTROS	6



4- INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 44,4%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 50,0%

4.1 Resolubilidades das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado. Analisando os anos de 2020 a 2024, observamos variações de aumento e redução nas manifestações em geral.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação					
Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	11	42	16	55	28
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	29	13	18	11	11
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0	0	0	24
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	1	1	1	5
Total	40	56	35	67	68

Houve uma redução na taxa de resolubilidade do Órgão em comparação ao ano anterior, conforme indicado no quadro correspondente. Embora ainda esteja abaixo da meta de 94% estabelecida pelo Governo do Estado, seguimos otimistas e confiantes de que esse objetivo será alcançado nos próximos anos, especialmente porque, em 2023, o índice esteve muito próximo do esperado. Espera-se nos próximos anos a retomada na melhoria das respostas às manifestações.

Tabela: Índice de Resolubilidade					
Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	27,50%	75,00%	45,71%	82,09%	41,18%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	72,50%	23,21%	51,43%	16,42%	16,18%

Todos os índices a baixo são retirados do próprio sistema da ouvidoria.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Foi implementado um fluxo de trabalho que prevê o acompanhamento diário das manifestações, garantindo que todas sejam prontamente encaminhadas para as áreas responsáveis. Além disso, foram definidos prazos de resposta para cada manifestação. Essa abordagem resultou no aumento do comprometimento dos setores com a agilidade nas respostas,



contribuindo para uma melhoria significativa nos índices de 2022 para 2023. No entanto, em 2024, houve um aumento no tempo de resposta, que deverá ser corrigido em 2025.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Nota-se na tabela abaixo um pequeno aumento no tempo médio de resposta de 2023 para 2024, nas manifestações que foram respondidas.

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2020	91 DIAS
Tempo Médio de Resposta 2021	14 DIAS
Tempo Médio de Resposta 2022	60 DIAS
Tempo Médio de Resposta 2023	16,48 DIAS
Tempo Médio de Resposta 2024	29,02 DIAS

4.2 Resolubilidades das Manifestações

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%.

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. E, quando, o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone, após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Das 68 manifestações registradas, 4 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação, representando 5,88% do total. Em comparação ao ano de 2023 houve uma queda do percentual. A amostra não é representativa, uma vez que, para esse tamanho de população a amostra necessária seria 48 participantes, entrando na faixa de 70%.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Consideramos que, o índice de satisfação dos usuários na pesquisa foi aceitável, pois a Ouvidoria atingiu uma média de 3,63 pontos (em uma escala que vai de 1 até 5), com um percentual de 50,0% do índice de Satisfação, pois a meta da CGE é de 67%.

O indicador é calculado a partir da quantidade das médias das perguntas A, B, C e D igual ou superior a 4, nas manifestações que tiveram a pesquisa de satisfação respondida no período informado de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Vale ressaltar que essas 4 respostas à pesquisa de satisfação, pelos cidadãos, diante no universo global de 68 pode ocorrer números viesados.



Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,25
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,25
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,5
Média	3,63
Índice de Satisfação:	50

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Como o índice de desempenho da SOHIDRA foi superior ao mínimo solicitado pela CGE, parte-se do princípio que as ações executivas foram efetivas, e sempre com intuito a ter uma melhor classificação nos próximos anos.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

4.2.3 – Total de Respondentes

Ocorreu uma diminuição nas pesquisas respondidas de forma espontânea entre 2022, 2023 e 2024.

Total de pesquisas respondidas 2022	8
Total de pesquisas respondidas 2023	13
Total de pesquisas respondidas 2024	4

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:	4,25
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,5
Expectativa	-17,65




5- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

A maioria das manifestações originou-se de "POÇOS ARTESIANOS" e de "AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM", como mencionado anteriormente, já era esperado, em linha com anos anteriores. Esse padrão ocorre devido às próprias atividades do Órgão.

5.2 - Análises dos Pontos Recorrentes

Todos os pontos que se repetiram ou apresentaram ocorrências semelhantes foram encaminhados para os setores responsáveis, solicitando medidas preventivas para evitar recorrências.

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

Foram adotadas medidas, quando, cabíveis, dentro das possibilidades do Órgão, para atender as manifestações apresentadas na ouvidoria.



6- BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Conforme já foi mencionado anteriormente, 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 essas medidas, percebemos o aumento do comprometimento dos setores com a agilidade nas respostas, com fim de diminuir o tempo de retorno para as solicitações.

A Ouvidoria monitora as manifestações, compartilhando os resultados com os gestores para fornecer percepção sobre os principais temas e suas recorrências. Após análise pela gestão superior e pelas coordenadorias das áreas, a Ouvidoria age para corrigir fragilidades identificadas, desempenhando também um papel preventivo.



7- BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Visando um aumento do comprometimento dos setores com a agilidade nas respostas, a partir de 2022, 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.



Handwritten signature in blue ink.

8- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão da Ouvidoria tem como objetivo apresentar as atividades realizadas pela Ouvidoria Setorial da Superintendência de Obras Hidráulicas – SOHIDRA, referentes às diversas manifestações registradas no exercício de 2024 por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU.

Essas manifestações incluem reclamações, denúncias e solicitações de serviços, como construção de adutoras, perfuração e instalação de poços, apropriação indébita de equipamentos públicos, manutenção de dessalinizador e inadequada conduta de servidores. As atividades são ilustradas por meio de gráficos e números, possibilitando uma apresentação estatística dos resultados obtidos.

A Ouvidoria Setorial desempenha um papel importante, como elo entre a SOHIDRA e a sociedade, visando garantir respostas às manifestações dos cidadãos. Ao ouvir as preocupações dos cidadãos, a Ouvidoria identifica falhas nos serviços prestados e trabalha para melhor atender às reais necessidades da sociedade.

É importante ressaltar que, os dados apresentados neste relatório, indicam que a Ouvidoria da SOHIDRA, ciente de suas competências e responsabilidades, tem buscado cumprir suas atribuições para garantir que as demandas dos cidadãos sejam atendidas de maneira oportuna e satisfatória.

Dos dois Índices praticados pela CGE para a Ouvidoria dos Órgãos, a SOHIDRA deve melhorar para se adequar ao valor de 94% com relação ao Índice de Manifestações Respondidas no Prazo, visto que o valor atingido foi de 44,4% porém tendo a necessidade de maior melhoria para atingir a meta praticada pela CGE nos próximos anos.

Com relação ao outro Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, a SOHIDRA desempenhou melhor do que a meta, pois atingiu 50%, menor do que 67% (indicação da CGE). Cabe ressaltar, que no ano de 2024 apenas 4 cidadãos se prontificaram a responder tal pesquisa de satisfação.



9- SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

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

Ampliação das campanhas de divulgação da Plataforma Ceará Transparente e dos canais de ouvidoria para a sociedade, com ampla participação nas pesquisas de satisfação.

Realização de campanhas de conscientização com as equipes de campo, tanto nos locais onde são realizadas as perfurações de poços quanto nas áreas de construção de obras fiscalizadas pela SOHIDRA, incluindo as Obras de convenio com as Prefeituras.



10- 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, 05 de Fevereiro de 2025.



FRANCISCO HEMIRTON LEMOS PEIXOTO
OUVIDOR SETORIAL



LUCIANA LOPES BRANDÃO
SUPERINTENDENTE DA SOHIDRA