



# **SOHIDRA**

**SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS HIDRÁULICAS**



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

**ANO 2025**

**PERÍODO: 01/01/2025 A 31/12/2025**

1- EXPEDIENTE .....	2
2 - INTRODUÇÃO .....	2
3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	3
3.1 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO (2022-2025).....	3
3.2 MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA.....	4
3.3 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO .....	6
3.4 Manifestações por Tipo/Assunto.....	7
3.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto .....	9
3.6 Manifestações por Tipo de Serviço .....	12
3.7 Manifestações por Programa Orçamentário .....	12
3.8 Manifestações por Unidades Internas.....	13
3.9 - Manifestações por Municípios de ocorrência.....	14
4 - INDICADORES DA OUVIDORIA .....	16
4.1 ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE.....	16
4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade .....	17
4.1.2 Tempo Médio de Resposta .....	18
4.2 Satisfações dos Usuários da Ouvidoria.....	18
4.2.1 Índice Geral de Satisfação.....	18
4.2.2 Expectativa do cidadão com a ouvidoria.....	19
4.2.3 Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão .....	20
4.2.4 Total de Respondentes .....	20
4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação.....	20
5 – ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	21
5.1 - Motivos das Manifestações.....	21
5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes .....	21
5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas .....	22
6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS.....	22
7 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA.....	23
8 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE .....	24
9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA .....	24





# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2025

**Período: 01/01/2025 a 31/12/2025**

## 1- EXPEDIENTE

**Direção Superior – Marco Antônio de Araujo Bica Junior**  
**Ouvidor – Francisco Edisio Bezerra Junior**

## 2 - INTRODUÇÃO

A Superintendência de Obras Hidráulicas (SOHIDRA), autarquia estadual criada pela Lei nº 11.380, de 15 de dezembro de 1987, e regulamentada pelo Decreto nº 19.012, de 18 de dezembro de 1987, exerce um papel fundamental na estrutura administrativa do Estado do Ceará. Vinculada à Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH), a autarquia tem como missão executar, supervisionar e acompanhar empreendimentos de infraestrutura hídrica, buscando incrementar a oferta de água subterrânea e superficial, tanto em aspectos qualitativos quanto quantitativos. Sua atuação é direcionada ao atendimento das populações atingidas pelos efeitos das estiagens, promovendo o desenvolvimento sustentável por meio da construção de barragens, adutoras, poços tubulares e sistemas de abastecimento, garantindo melhoria na qualidade de vida em localidades remotas do território cearense.

Nesse cenário, a Ouvidoria Setorial da SOHIDRA atua como um estratégico instrumento de gestão e de exercício da cidadania, funcionando como o elo essencial entre a instituição e a sociedade. Ao ouvir o cidadão, a Ouvidoria não apenas assegura o direito de resposta às manifestações, mas também identifica falhas nos serviços prestados, permitindo que a administração trabalhe para melhor atender às reais necessidades coletivas. O presente relatório atende à exigência contida no Artigo 27, inciso VIII, do Decreto Estadual nº 33.485/2020, que determina a elaboração anual e o encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) do Relatório de Gestão Setorial Consolidado, abrangendo a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano anterior.

A elaboração deste documento fundamenta-se em um robusto arcabouço legal, que inclui a Lei Nacional nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), o Decreto Estadual nº 33.485/2020 e as normativas mais recentes, como o Decreto nº 36.492/2025, referente à proteção ao denunciante, a Instrução Normativa nº 01/2025, que estabelece o Código de Ética do Ouvidor, e a Portaria nº 07/2025 sobre avaliação de desempenho. O objetivo primordial deste relatório é detalhar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2025, cujas demandas foram processadas por meio da plataforma Ceará Transparente e pelo canal de atendimento 155. O documento abrange o tratamento de reclamações, denúncias e solicitações de serviços diversos, como manutenção de dessalinizadores e perfuração de poços, apresentando os resultados estatísticos e qualitativos que

subsidiar o pronunciamento da alta gestão, atestando o conhecimento das demandas e as providências adotadas para o tratamento de pontos recorrentes e aprimoramento da gestão pública hídrica

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


#### 3.1 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO (2022-2025)

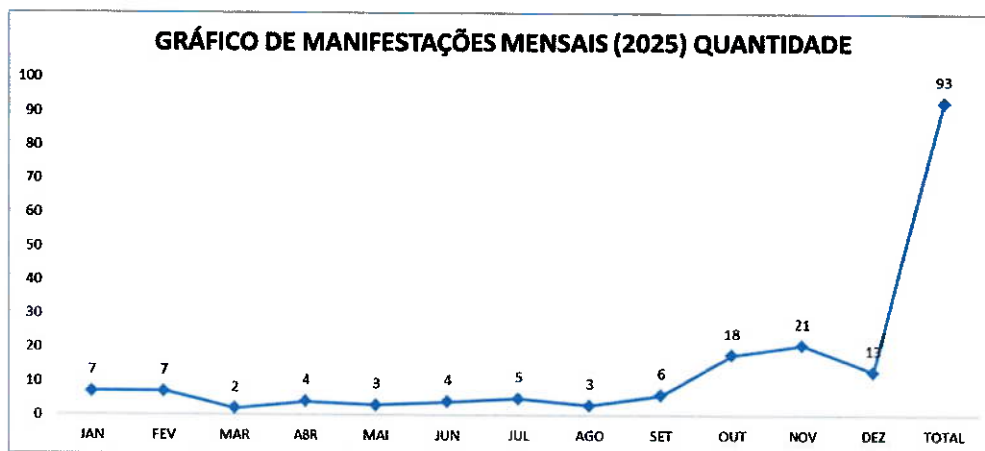


Ano	2022	2023	2024	2025
Manifestações 2022 a 2025	33	67	68	93

A análise do fluxo de demandas recebidas pela Ouvidoria Setorial da SOHIDRA entre os anos de 2022 e 2025 revela uma trajetória de crescimento constante e acentuado na interação entre o cidadão e a autarquia. No início do período avaliado, em 2022, registraram-se 33 manifestações, número que saltou para 67 em 2023, representando um incremento superior a 100% em apenas um ano. Esse movimento de ascensão consolidou-se em 2024, que apresentou estabilidade com um leve viés de alta, atingindo 68 registros.

O ponto máximo da série histórica ocorreu no exercício de 2025, quando a Ouvidoria alcançou a marca de 93 manifestações processadas. Esse crescimento expressivo reflete não apenas a expansão das atividades de infraestrutura hídrica no Estado, mas também a maior capilaridade e confiança da população nos canais de atendimento, especificamente a plataforma Ceará Transparente e o Canal 155. O aumento no volume de dados reforça a importância da Ouvidoria como um termômetro fidedigno das necessidades sociais, permitindo à gestão identificar com clareza as regiões e serviços que demandam maior atenção institucional.





**Gráfico 1 - Manifestações Mensais (2025)**

Ao analisarmos o movimento da Ouvidoria em 2025, percebe-se que o serviço funcionou com uma demanda baixa e constante na maior parte do ano, mas teve um salto expressivo nos últimos meses. De janeiro a agosto, o fluxo foi tranquilo, com os meses de março e maio registrando as menores procuras. Nesse período, a média ficou em torno de apenas 4 atendimentos por mês.

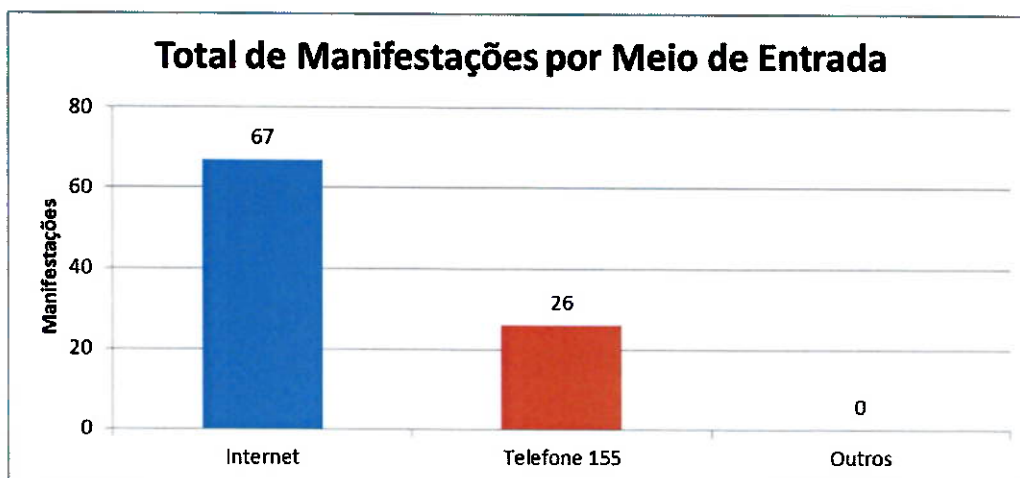
A situação mudou drasticamente a partir de setembro. Em outubro e novembro, o volume de trabalho cresceu rápido, chegando ao pico de 21 manifestações em novembro — praticamente o triplo do que vínhamos recebendo no início do ano. Dezembro, embora tenha tido uma pequena queda em relação a novembro, fechou com 13 registros, mantendo o ritmo de alta do final do ano.

Esse aumento concentrado no último trimestre foi o que empurrou o total anual para 93 manifestações. Esse comportamento do gráfico serve de alerta para a gestão, mostrando que o final do ano é o período de maior cobrança da sociedade, seja pelo ritmo das obras hídricas ou por uma maior utilização dos canais Ceará Transparente e 155 por parte dos cidadãos.

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.

### 3.2 MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA





Ao analisarmos como as manifestações chegam até a nossa Ouvidoria, fica claro que a internet é o caminho preferido do cidadão. Das 93 manifestações recebidas em 2025, a grande maioria — um total de 67 registros — foi feita de forma online, através da plataforma Ceará Transparente. O Telefone 155, que é o canal de teleatendimento da CGE, respondeu por 26 registros, mostrando-se uma alternativa importante para quem prefere o contato direto por voz. Não tivemos registros por outros meios, o que reforça que o público da SOHIDRA já está bem adaptado aos canais digitais e telefônicos oficiais.

Essa preferência pelos canais oficiais reflete diretamente no crescimento que viemos acompanhando nos últimos anos. Olhando para o gráfico do quadriênio, o salto é nítido: saímos de 33 manifestações em 2022 para 67 em 2023. Após um 2024 de estabilidade, com 68 registros, chegamos agora em 2025 ao nosso recorde de 93 manifestações.

O que chama a atenção é que esse recorde de 2025 foi impulsionado por uma forte aceleração no final do ano. Enquanto passamos meses com apenas 2 ou 3 registros, como em março e maio, o volume disparou a partir de outubro, com 18 registros, e atingiu o pico em novembro, com 21 manifestações em um único mês. Esse movimento mostra que a Ouvidoria está cada vez mais presente na rotina da população, consolidando-se como o canal de confiança para quem busca os serviços de infraestrutura hídrica da SOHIDRA.

Tabela Meio de Entrada			
MEIOS	2024	2025	VARIAÇÃO%
TELEFONE 155	8		0,00%
INTERNET	32	67	109,38%
PRESENCIAL			0,00%
CEARÁ APP			0,00%
TELEFONE FIXO		26	2500,00%
E-MAIL	15		0,00%
CAIXA DE SUGESTÕES			0,00%
FACEBOOK			0,00%
RECLAME AQUI			0,00%
INSTAGRAM			0,00%



CIDADÃO ON-LINE		0,00%
TWITTER		0,00%
CARTA		0,00%
ATENDIMENTO VIRTUAL		0,00%
WHATSAPP	13	0,00%
OUTROS		0,00%

A análise comparativa dos meios de entrada entre 2024 e 2025 revela uma mudança significativa no comportamento do cidadão e na forma como a SOHIDRA recebe suas demandas. O dado mais relevante é o crescimento expressivo da Internet, que saltou de 32 para 67 registros, representando uma variação positiva de 109,38%. Esse aumento de mais de 100% consolida a plataforma digital como a principal porta de entrada da Ouvidoria, evidenciando a preferência do usuário pelo acesso remoto.

Outro ponto que merece destaque é a alteração no perfil dos canais utilizados. Enquanto em 2024 havia registros distribuídos entre E-mail (15) e WhatsApp (13), os dados de 2025 mostram uma concentração em canais específicos. O canal de Telefone Fixo registrou 26 entradas no último exercício, indicando uma busca significativa pelo contato direto com a autarquia para o registro de suas manifestações.

### 3.3 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação %
Reclamação	11	47	427,27%
Solicitação	9	14	155,56%
Denúncia	19	32	168,42%
Sugestão	6	0	0,00%
Elogio	5	0	0,00%
Incerto	18	0	0,00%

O comparativo entre os anos de 2024 e 2025 revela um aumento substancial na interação dos cidadãos com a Ouvidoria da SOHIDRA. O volume total de manifestações classificadas apresentou um crescimento nítido, o que pode indicar tanto uma maior confiança no canal de comunicação quanto uma demanda crescente por serviços e fiscalização.

Os principais pontos observados na série histórica são:

- Aumento nas Reclamações e Solicitações: O dado mais crítico é o crescimento de 427,27% nas reclamações, que saltaram de 11 para 47 ocorrências. Paralelamente, as solicitações



aumentaram 155,56%. Esse cenário exige uma atenção especial das áreas técnicas para identificar gargalos operacionais que possam estar gerando esse descontentamento.

- **Crescimento das Denúncias:** Houve um incremento de 168,42% nos relatos de irregularidades, passando de 19 para 32 registros. Esse aumento reforça o papel da Ouvidoria como ferramenta de controle e transparência, demandando rigor apuratório por parte da gestão.
- **Redução de Manifestações Positivas e Neutras:** Observa-se que em 2025 não foram registrados elogios, sugestões ou tipos incertos. O foco das interações deslocou-se inteiramente para demandas de resolução de problemas (reclamações, solicitações e denúncias).
- **Eficiência na Classificação:** A redução do item Incerto (de 18 para 0) sugere uma melhoria na triagem e no tratamento das informações pela equipe de Ouvidoria, permitindo que cada manifestação fosse corretamente enquadrada em sua categoria específica.

Em suma, os dados apontam para a necessidade de um esforço coordenado entre as unidades da SOHIDRA para dar vazão ao aumento da demanda e reverter o índice de reclamações em melhorias efetivas nos serviços prestados.

### 3.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamações	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	1
	ASSÉDIO MORAL	1
	ASSÉDIO SEXUAL	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	8
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	6
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	4
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	6
	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1



	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	2
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
	NEPOTISMO	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
	POÇOS ARTESIANOS	1
	POÇOS ARTESIANOS	1
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
Denúncia	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	13
	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	3
	ASSÉDIO SEXUAL	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	NEPOTISMO	1
	POÇOS ARTESIANOS	1
	POÇOS ARTESIANOS	1
	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	2
Solicitação	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	3
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
	POÇOS ARTESIANOS	8
	POÇOS ARTESIANOS	1
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1

O cenário das manifestações na SOHIDRA em 2025 revela uma mudança significativa no perfil do usuário e na natureza das demandas, com foco absoluto em resoluções de problemas e fiscalização.

#### 1. Crescimento e Concentração de Demandas

- Houve um aumento expressivo nas três categorias principais:
- Reclamações: Cresceram 427,27%, saltando de 11 para 47 registros.
- Denúncias: Tiveram uma variação positiva de 168,42%, passando de 19 para 32 casos.
- Solicitações: Registraram aumento de 155,56%, totalizando 14 manifestações.

A ausência de elogios, sugestões e itens incertos em 2025 indica que o cidadão está utilizando o canal de forma mais específica para reportar falhas ou necessidades urgentes, além de demonstrar uma maior precisão da Ouvidoria na classificação dos processos.

#### 2. Principais Gargalos Identificados por Tipologia

Ao analisar a relação entre o tipo de manifestação e os assuntos abordados, destacam-se os seguintes pontos:

**Reclamações (Foco em Conduta e Serviços):**

- O tema predominante é a conduta inadequada de servidores/colaboradores, que aparece de forma pulverizada em diversos registros, somando o maior volume de queixas desta categoria.
- Há também registros críticos referentes a assédio moral, assédio sexual e nepotismo, que exigem atenção imediata da gestão e das áreas de corregedoria ou recursos humanos.
- A insatisfação com os serviços prestados e a tramitação de processos administrativos também figuram como pontos de atrito.

**Denúncias (Foco em Programas Sociais e Ética):**

- O assunto mais recorrente em denúncias refere-se a ações e programas de combate à seca/estiagem (13 registros). Isso sugere a necessidade de maior fiscalização na ponta da execução desses programas.
- Persistem denúncias sobre conduta de servidores e uso indevido de veículo oficial, reforçando a necessidade de reforço nos códigos de ética e monitoramento de ativos.

**Solicitações (Foco Operacional):**

- O tema poços artesianos lidera as solicitações (9 registros), seguido por ações de combate à seca. Isso demonstra que a atividade-fim da SOHIDRA é o principal motor de busca do cidadão por informações e serviços.

#### 3.5 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto / Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos / Sub-Assuntos	Total
Rua Adualdo Batista 1550 – Parque Itacema, Fortaleza – Ce. CEP: 60.824.140 Fone: (85) 3101.4706 / 3101.4696		

Assuntos 1	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM / Sem Subassunto	17
Assuntos 2	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS / FURTO	3
Assuntos 3	ASSÉDIO MORAL / VIOLÊNCIA VERBAL	1
Assuntos 4	ASSÉDIO SEXUAL / PRÁTICA DE GESTOS FÍSICOS E VERBAIS DE NATUREZA SEXUAL	1
Assuntos 5	ASSÉDIO SEXUAL / ABORDAGEM CONSTRANGEDORA	1
Assuntos 6	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR / CONDUTA INDEVIDA COM O USO DE FARDA, CRACHÁ, VEÍCULO DA EMPRESA OU QUALQUER OUTRO MEIO QUE IDENTIFIQUE A INSTITUIÇÃO	8
Assuntos 7	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR / DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	7
Assuntos 8	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR / TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	6
Assuntos 9	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR / NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	4
Assuntos 10	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR / DESVIO DE COLABORADOR DE SUAS FUNÇÕES PARA ATENDIMENTO A INTERESSE PARTICULAR	2
Assuntos 11	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR / CONDUTA DESONESTA	2
Assuntos 12	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR / AGRESSÃO VERBAL	2
Assuntos 13	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR / DESVIO DE FUNÇÃO	2
Assuntos 14	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR / ABUSO DE AUTORIDADE	2
Assuntos 15	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR / UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	2
Assuntos 16	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR / IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	1
Assuntos 17	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES / SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	1
Assuntos 18	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE / INFORMAÇÕES	1
Assuntos 19	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE / ESTRUTURA FÍSICA	1
Assuntos 20	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR / LOTAÇÃO DE SERVIDOR	2
Assuntos 21	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR / FORMAÇÃO ACADÊMICA DO SERVIDOR	1





Assuntos 22	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO / ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	2
Assuntos 23	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO / INSTALAÇÕES DA UNIDADE (SALUBRIDADE, SINALIZAÇÃO, ACESSIBILIDADE)	1
Assuntos 24	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO / NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	1
Assuntos 25	NEPOTISMO / CONTRATAÇÃO DE PARENTES POR EMPRESA DE TERCEIRIZAÇÃO	2
Assuntos 26	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS / Sem subassunto	1
Assuntos 27	POÇOS ARTESIANOS / CONSTRUÇÃO E INSTALAÇÃO DE POÇOS	8
Assuntos 28	POÇOS ARTESIANOS / CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE POÇOS	2
Assuntos 29	POÇOS ARTESIANOS / ESTUDOS GEOLÓGICOS/AMBIENTAIS	1
Assuntos 30	POÇOS ARTESIANOS / ANDAMENTO DE SOLICITAÇÃO DE POÇOS	1
Assuntos 31	POÇOS ARTESIANOS / REVITALIZAÇÃO DE POÇOS	1
Assuntos 32	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS / ATRASO NO PAGAMENTO DE FORNECEDOR	1
Assuntos 33	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL / UTILIZAÇÃO DE VEÍCULO SEM AUTORIZAÇÃO	3
Assuntos 34	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO / PROCESSOS DIVERSOS	2

- A análise aprofundada dos dados demonstra que a demanda da Ouvidoria em 2025 está fortemente concentrada em questões de conduta ética e na atividade-fim da instituição.
  - Conduta de Servidores e Colaboradores (O Ponto Mais Crítico) Este é o tema com maior pulverização e volume de registros. Somando as diversas subcategorias de conduta inadequada, identificamos sérios desafios de gestão de pessoas:
  - Postura Institucional: O uso indevido de farda, crachá ou veículos da empresa lidera com 8 registros.
  - Desempenho Funcional: A desídia (negligência e falta de vontade) registrou 7 ocorrências, seguida pelo não cumprimento de horário (4 registros).
  - Relações Interpessoais e Ética: Foram relatados casos de tratamento desrespeitoso (6 registros), além de ocorrências graves de assédio moral, assédio sexual (2 subcategorias distintas) e nepotismo (2 registros).
- Atividade Finalística: Combate à Seca e Poços Artesianos As demandas operacionais da SOHIDRA mostram onde o cidadão mais interage com os serviços da autarquia:
  - Ações de Combate à Seca: Representam o maior volume individual de denúncias (13 registros) e totalizam 17 ocorrências no geral.
  - Poços Artesianos: Este tema é o motor das solicitações. Das 13 ocorrências totais, 8 referem-se especificamente à construção e instalação de novos poços.
- Integridade e Patrimônio A Ouvidoria captou sinais importantes para a área de controle interno e fiscalização:

- Uso de Veículos: Houve 3 registros de uso indevido de veículos oficiais (sem identificação ou uso particular).
  - Crimes e Ilícitos: Foram registradas denúncias de furto (3 registros) e irregularidades administrativas em processos diversos.
4. Qualidade do atendimento administrativo embora em menor escala, a insatisfação com os serviços prestados (4 registros) e a demora na tramitação de processos administrativos (2 registros) indicam a necessidade de revisão de fluxos internos para melhorar a agilidade da resposta ao cidadão.

### 3.6 Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipos de Serviços	
Programas	Total
Construção de Poço Profundo	36
NÃO SE APLICA	56
Sistema de Bastecimento D'Água (SSA)	1

A análise dos dados revela uma predominância de atividades que fogem às categorias padrão de infraestrutura hídrica, uma vez que a categoria "NÃO SE APLICA" detém o maior volume, com 56 registros. Entre os serviços finalísticos identificados, a Construção de Poço Profundo apresenta uma relevância significativa com 36 unidades, sugerindo um foco em captação de água subterrânea. Em contrapartida, a implementação de Sistemas de Abastecimento D'Água (SSA) é quase inexistente na amostra, contando com apenas 1 registro, o que indica uma concentração maior na perfuração isolada do que na estruturação de redes de distribuição completas até o momento

### 3.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MEIO RURAL – 2024	40
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MEIO RURAL	27
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	2
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	4
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	13
OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS	7

Com base nos dados extraídos do sistema Ceará Transparente, apresentamos a análise do quantitativo de manifestações vinculadas aos programas orçamentários da SOHIDRA no período de 2025. Esta

análise permite identificar como as demandas dos cidadãos se distribuem entre as principais frentes de investimento e gestão da autarquia.

O programa de abastecimento de água e esgotamento sanitário no meio rural consolidou-se como a área de maior incidência, totalizando 67 manifestações quando somadas as suas duas categorias de registro. Esse volume expressivo demonstra que as ações voltadas para a infraestrutura hídrica rural são o principal ponto de atenção e cobrança da sociedade, refletindo a importância vital desses serviços para as comunidades atendidas. Em seguida, destaca-se o programa de gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas, com 13 registros, o que corrobora as análises anteriores sobre o aumento de demandas relacionadas à conduta funcional e ética no ambiente de trabalho.

Adicionalmente, o programa de oferta hídrica para múltiplos usos registrou 7 manifestações, evidenciando a preocupação dos usuários com a gestão dos recursos hídricos além do consumo humano. As áreas de gestão administrativa do Ceará e encargos gerais do estado apresentaram os menores volumes, com 4 e 2 registros, respectivamente, indicando uma concentração menor de queixas ou solicitações em temas estritamente administrativos ou financeiros. Em suma, os dados orçamentários reforçam que a atividade-fim hídrica e a gestão do capital humano são os pilares que exigem maior monitoramento e respostas estratégicas por parte da diretoria para assegurar a eficiência institucional.

### 3.8 Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
<b>DASUB</b>	<b>49</b>
<b>GESPE</b>	<b>11</b>
<b>DIAFI</b>	<b>11</b>
<b>DASUP</b>	<b>7</b>
<b>PROJU</b>	<b>5</b>
<b>GEMEQ</b>	<b>3</b>
<b>GEHID</b>	<b>3</b>
<b>SUPERINTENDÊNCIA</b>	<b>3</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>

Expomos a análise consolidada das unidades internas que mais interagiram com a Ouvidoria em 2025. O fluxo de trabalho institucional concentra-se majoritariamente na unidade DASUB, que recebeu 49 manifestações, consolidando-se como o setor de maior impacto direto nas demandas da sociedade, especialmente por sua ligação com as atividades de engenharia e obras hídricas. As



unidades GESPE e DIAFI aparecem em seguida, com 11 registros cada, enquanto a DASUP contabiliza 7 manifestações, evidenciando que este grupo de quatro setores detém mais de 80% de toda a carga documental enviada pela Ouvidoria Setorial.

Essa distribuição demonstra que a resolutividade das demandas da SOHIDRA em 2025 está fortemente atrelada à capacidade de resposta da DASUB para questões operacionais e da GESPE para questões de gestão de pessoas e conduta. Unidades como a PROJU, com 5 registros, e a própria Superintendência, com 3 ocorrências, apresentam um volume menor, sugerindo demandas mais específicas e de natureza técnica ou estratégica. A análise desses fluxos permite à gestão direcionar esforços de aprimoramento de processos nas áreas de maior pressão, visando reduzir os índices de reclamações e aumentar a eficiência no atendimento ao cidadão.

### 3.9 - Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2024	2025
Acaraú	1	
Aiuaba		2
Apuiarés		1
Aquiraz		1
Assaré	1	
Banabuiú	1	
Barbalha		1
Baturité		1
Campos Sales		1
Canindé	2	
Caucaia		1
Crato		2
Cruzeiro da Fortaleza		1
Ererê		1



Eusébio		2
Fortaleza	34	64
Hidrolândia	2	
Iguatu		1
Ipaporanga		1
Ipaumirim		1
Ipueiras		1
Itapajé		1
Itapiúna	2	
Lavras da Mangabeira	1	
Juazeiro do Norte	5	
Mauriti	1	
Morada Nova		2
Mulungu	2	
Nova Russas	1	
Ocara	1	
Pacatuba		1
Pentecoste	5	
Quixeramobim	1	
Rio Verde	1	1
Russas	1	
Saboeiro		1
Tauá	1	2
Tejuçuoca	1	
Tianguá	1	2
Trairi	1	
Umirim		1
Indefinido	2	




Exibimos a análise da abrangência geográfica das manifestações, destacando os municípios com maior representatividade ou que compõem o volume crítico de demandas da SOHIDRA no último biênio. A distribuição espacial revela que Fortaleza concentra a maior parte dos registros, apresentando um crescimento significativo de 34 manifestações em 2024 para 64 em 2025. Este aumento no volume da capital isoladamente já representa cerca de 68% do total de demandas de 2025, evidenciando uma forte centralização dos registros na Região Metropolitana de Fortaleza.

Além da capital, outros municípios como Aiuaba, Crato, Eusébio, Morada Nova, Tauá e Tianguá registraram 2 manifestações cada no ano de 2025, demonstrando uma capilaridade que alcança diferentes regiões administrativas do estado, como o Cariri e o Sertão de Crateús. Nota-se ainda que diversos municípios que não possuíam registros em 2024, a exemplo de Apuiarés, Baturité e Iguatu, passaram a figurar no relatório de 2025 com uma manifestação cada. Esse movimento indica um avanço no alcance da Ouvidoria nas regiões do interior, permitindo que a gestão identifique necessidades operacionais específicas em áreas descentralizadas e monitore a evolução da prestação de serviços hídricos em todo o território cearense.

#### 4 - INDICADORES DA OUVIDORIA

Mostramos o desempenho da Ouvidoria Setorial da SOHIDRA em 2025, fundamentado nos indicadores estratégicos do Sistema Estadual de Ouvidoria e monitorado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). O cumprimento das metas de resolubilidade é regido pelo Decreto nº 33.485/2020, que estabelece o prazo de resposta em até 20 dias, podendo ser estendido para 30 dias mediante prorrogação devidamente justificada.

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Meta: 94%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Meta: 67%

##### 4.1 ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	28	64
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	11	29
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	24	0





Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	5	0
Total	68	93

Analisando os resultados, observa-se um avanço significativo na eficiência operacional da Ouvidoria, uma vez que o órgão encerrou o ano de 2025 com zero pendências, garantindo a conclusão de 100% das 93 manifestações recebidas. Em comparação ao ano anterior, houve um aumento expressivo no volume de respostas finalizadas dentro do prazo legal, saltando de 28 para 64 ocorrências, o que reflete a adoção de boas práticas na tramitação interna e um monitoramento mais rigoroso dos fluxos junto às áreas técnicas.

Contudo, apesar do esforço para zerar o passivo de demandas, o índice de resolubilidade estrita no prazo foi de aproximadamente 68,8%, situando-se abaixo da meta de 94% estabelecida pela CGE. Este resultado foi impactado pelo aumento volumétrico de 36,7% na demanda total e, principalmente, pela complexidade das novas manifestações, que em 2025 concentraram-se em denúncias e reclamações sobre conduta ética e programas de combate à seca, exigindo apurações mais detalhadas e prazos maiores de resposta técnica. Como ação de melhoria para o próximo ciclo, propõe-se o fortalecimento da integração com as unidades DASUB e GESPE, visando otimizar o tempo de resposta das áreas que concentram 80% das demandas institucionais.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	41,18%	68,82%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	16,18%	31,18%

Os indicadores de 2025 revelam um avanço expressivo na produtividade da Ouvidoria da SOHIDRA, com o volume total de manifestações saltando de 68 para 93 registros. O ponto de maior destaque foi a eliminação total de pendências ao final do exercício, alcançando 100% de conclusão das demandas, o que extinguiu o passivo acumulado no ano anterior.

Quanto à celeridade, o índice de resolubilidade dentro do prazo legal subiu de 41,18% para 68,82%. Embora o número de respostas tempestivas tenha mais que dobrado, o índice permanece abaixo da meta de 94% da CGE. Esse desvio decorre do aumento de 427% nas reclamações e da maior complexidade das denúncias de conduta, que exigem ritos de apuração mais extensos, demandando agora maior integração com as áreas técnicas para otimizar os prazos de resposta.

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

Para elevar o índice de resolubilidade e assegurar o cumprimento da meta de 94% estabelecida pela CGE, a SOHIDRA vem implementando um conjunto de ações estratégicas integradas entre a Ouvidoria Setorial, as áreas internas e a gestão superior. O foco central reside no fortalecimento da

comunicação direta com as unidades DASUB e GESPE, que concentram o maior volume de demandas, visando reduzir os gargalos técnicos que impactam o prazo de resposta.

Entre as providências adotadas, destacam-se o monitoramento semanal das manifestações para evitar a expiração de prazos e a sensibilização das áreas técnicas sobre os ritos do Decreto nº 33.485/2020. Além disso, a gestão superior compromete-se com o aprimoramento dos processos internos de apuração para denúncias e reclamações de conduta, garantindo que a celeridade caminhe junto à qualidade da resposta. Essas medidas visam não apenas atingir as metas institucionais, mas consolidar a credibilidade da Ouvidoria como um instrumento eficaz de transparência e cidadania.

#### 4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2024	29,02 DIAS
Tempo Médio de Resposta 2025	27,93 DIAS

O tempo médio de resposta da Ouvidoria da SOHIDRA apresentou uma redução positiva, passando de 29,02 dias em 2024 para 27,93 dias em 2025. Essa melhora é significativa ao considerar que o volume total de manifestações aumentou de 68 para 93 no mesmo período.

A redução do tempo médio reflete a otimização dos fluxos internos e o esforço das unidades para eliminar pendências, resultando no encerramento de todas as demandas do exercício de 2025. Contudo, o prazo médio de aproximadamente 28 dias ainda se aproxima do limite máximo de prorrogação previsto no Decreto nº 33.485/2020, o que se deve à alta incidência de denúncias e reclamações complexas sobre conduta e infraestrutura que demandam apurações técnicas detalhadas.

#### 4.2 Satisfações dos Usuários da Ouvidoria

O Índice de Satisfação do Cidadão constitui o indicador que mensura a percepção do usuário quanto à qualidade, clareza e resolutividade do atendimento prestado pela Ouvidoria Setorial da SOHIDRA. Este indicador é acompanhado pelo Sistema de Gestão da Qualidade da CGE, que estabelece uma meta mínima de 67% para o nível de satisfação dos usuários dos serviços de ouvidoria estadual.

A coleta desses dados ocorre de forma contínua e espontânea por meio da Plataforma Ceará Transparente, onde o cidadão pode avaliar o serviço após a conclusão de sua manifestação. Adicionalmente, a pesquisa é aplicada via contato telefônico pela Central de Atendimento 155, desde que haja o consentimento do usuário, garantindo uma base de dados que reflete a experiência direta da sociedade com o canal de comunicação institucional.

##### 4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento.	3,33
B. Com o tempo de retorno da resposta.	4,67

C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação.	4,67
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,33
Média	4
Índice de Satisfação:	67,00%

A análise dos resultados indica que a SOHIDRA atingiu exatamente a meta de 67% estabelecida pelo Sistema Estadual de Ouvidoria. O desempenho mais expressivo foi observado na agilidade do retorno (4,67) e na facilidade de uso dos canais de registro (4,67), demonstrando que a infraestrutura de atendimento e o cumprimento dos prazos são pontos fortes reconhecidos pelo cidadão.

Por outro lado, a satisfação geral e a qualidade da resposta apresentada receberam as menores notas (3,33), sinalizando que, embora o cidadão receba o retorno rapidamente, o conteúdo da resposta ou a solução efetiva do problema ainda geram insatisfação em parte dos usuários. Esse diagnóstico reforça a necessidade de as áreas técnicas aprofundarem o detalhamento e a resolutividade das informações prestadas, visando não apenas cumprir o rito processual, mas atender plenamente à expectativa de solução da demanda.

#### 4.2.2 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:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,67
Índice de Expectativa:	27,25%

A análise da expectativa do cidadão em relação ao serviço de Ouvidoria da SOHIDRA revela uma percepção altamente positiva, demonstrando que a experiência real do usuário superou significativamente a sua impressão inicial. Antes de realizar a manifestação, a média da expectativa quanto à qualidade do serviço era de 3,67, subindo para 4,67 após o atendimento efetivo, o que resultou em um Índice de Expectativa de 27,25% de crescimento na percepção de valor.

Essa superação nos resultados é atribuída, primordialmente, à eficiência demonstrada nos indicadores de tempo de retorno e acessibilidade dos canais, ambos avaliados com a nota expressiva de 4,67 na pesquisa de satisfação. O fato de o cidadão encontrar um sistema célere e canais de registro funcionais contribuiu para que o serviço entregue fosse avaliado como superior ao esperado inicialmente, consolidando a Ouvidoria como um instrumento confiável de interlocução entre a sociedade e a administração pública.



#### 4.2.3 Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	0	0,00%
Não	1	33,33%
Parcialmente	2	66,67%
Vazias	0	

A experiência do cidadão com a Ouvidoria da SOHIDRA em 2025 superou as expectativas iniciais, elevando a percepção de qualidade de 3,67 para 4,67 após o atendimento. Esse crescimento de 27,25% no índice de expectativa reflete o impacto positivo da agilidade e da facilidade de acesso aos canais de registro.

A superação dos resultados deve-se, principalmente, às notas máximas (4,67) atribuídas ao tempo de resposta e aos meios de comunicação utilizados. Contudo, a satisfação com a qualidade da resposta e o serviço geral (3,33) indica que, embora o atendimento seja célere, o cidadão ainda espera maior clareza e resolutividade no conteúdo das informações prestadas pelas áreas técnicas.

#### 4.2.4 Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2024	4
Total de pesquisas respondidas 2025	3

A tabela apresenta o consolidado de pesquisas respondidas nos últimos dois anos, revelando uma leve queda no volume de participação, que passou de 4 registros em 2024 para 3 em 2025. Embora a amostragem seja pequena, essa redução representa um decréscimo de 25% no engajamento, o que pode sugerir a necessidade de revisar as estratégias de incentivo ou a frequência de envio dos questionários para retomar o patamar anterior.

#### 4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação

A análise do Índice de Satisfação revela que a SOHIDRA alcançou exatamente a meta de 67% em 2025, demonstrando um equilíbrio entre as entregas do setor e as exigências da CGE. A manutenção deste índice em patamar positivo foi sustentada por boas práticas como a excelência no tempo de retorno (4,67) e a facilidade de uso dos canais de registro (4,67), que superaram a expectativa inicial do cidadão em 27,25%.

Apesar do cumprimento da meta, identificou-se que a percepção sobre a qualidade da resposta (3,33) é o principal fator que impede o crescimento do indicador. Para aprimorar este resultado e fortalecer a credibilidade institucional, a Ouvidoria Setorial adotará as seguintes ações:

- **Qualificação do Diálogo Técnico:** Intensificar a interlocução com as áreas de maior demanda (DASUB e GESPE) para que as respostas técnicas sejam mais claras, didáticas e resolutivas, evitando termos excessivamente burocráticos.
- **Monitoramento de Eficácia:** Implementar uma rotina de revisão das respostas antes do envio final, garantindo que todos os pontos questionados pelo cidadão tenham sido efetivamente abordados.

- **Gestão de Expectativas:** Manter o cidadão informado sobre os trâmites internos em casos de alta complexidade, reduzindo a frustração quanto ao conteúdo final da manifestação.

## 5 – ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

Em 2025, o perfil das demandas direcionadas à Ouvidoria da SOHIDRA apresentou uma mudança significativa em sua composição, com as Reclamações assumindo o protagonismo ao registrarem um salto de 7 para 37 ocorrências. Esse aumento de aproximadamente 427% concentrou-se, majoritariamente, em insatisfações ligadas à execução de obras de engenharia e programas de abastecimento, áreas de competência da unidade DASUB.

Além das reclamações, as Denúncias também registraram crescimento, passando de 5 para 12 registros, refletindo uma maior vigilância da sociedade quanto à conduta ética e funcional, o que elevou o volume de trabalho da unidade GESPE. Em contrapartida, as Solicitações e os Pedidos de Informação apresentaram quedas de 29% e 25%, respectivamente, sugerindo que o cidadão tem utilizado o canal menos para dúvidas rotineiras e mais para formalizar críticas a serviços não realizados ou condutas inadequadas.

### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

A análise dos pontos recorrentes em 2025 revela que a concentração das demandas em temas específicos está diretamente ligada às atividades finalísticas de infraestrutura e à gestão do corpo funcional da autarquia.

- **Execução de Obras e Poços (Reclamações):** O aumento expressivo de 427% nas reclamações está fundamentado na demora ou falhas na execução de poços artesanais e sistemas de abastecimento, pontos críticos que impactam diretamente a segurança hídrica da população.
- **Conduta Ética e Funcional (Denúncias):** A recorrência de denúncias, que subiram de 5 para 12 registros, aponta para uma maior exigência da sociedade quanto à postura dos servidores e colaboradores, especialmente em situações de atendimento ou prestação de serviço externo.
- **Dificuldades Operacionais (Solicitações):** Embora tenham apresentado queda, as solicitações remanescentes concentram-se no suporte para manutenção de equipamentos já instalados, evidenciando uma lacuna entre a entrega da obra e a assistência posterior.
- **Transparência e Acesso à Informação:** Os pedidos de informação recorrentes demonstram que o cidadão busca maior clareza sobre o cronograma de obras e critérios de seleção de beneficiários, sinalizando que uma comunicação proativa nesses temas poderia reduzir o volume de manifestações.

Esses pontos contribuem para o fluxo contínuo de demandas, pois refletem as expectativas da sociedade por serviços hídricos eficientes e por uma gestão pública pautada pela integridade e transparência.

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

As providências adotadas pela SOHIDRA em 2025 focaram na resolutividade técnica e no fortalecimento da integridade institucional, atacando diretamente os pontos de maior reincidência identificados nos fluxos da DASUB e GESPE.

Com base nos principais assuntos tratados no período, destacam-se as seguintes medidas:

- **Saneamento de Obras e Poços (DASUB):** Para mitigar as reclamações sobre execução hídrica, que representam o maior volume da autarquia, foram intensificadas as vistorias técnicas e o monitoramento rigoroso dos cronogramas de perfuração e instalação de poços.
- **Gestão de Conduta e Ética (GESPE):** Diante do aumento de denúncias, o órgão promoveu ações de sensibilização funcional e aprimorou os ritos de apuração interna, visando solucionar conflitos de conduta e evitar a reincidência de posturas inadequadas no atendimento ao público.
- **Transparência de Informações:** Foram revisados os procedimentos de resposta para solicitações de dados técnicos, buscando fornecer prazos e critérios de atendimento mais claros para reduzir a necessidade de novos questionamentos pelo cidadão.
- **Integração com a Ouvidoria:** A gestão superior estabeleceu reuniões periódicas com as áreas técnicas para garantir que as respostas enviadas pelo sistema Ceará Transparente contenham soluções efetivas e não apenas informativos burocráticos.

Essas ações visam corrigir falhas operacionais e alinhar a prestação de serviços às expectativas da sociedade, fortalecendo a credibilidade da SOHIDRA.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS**

A atuação da Ouvidoria da SOHIDRA em 2025, em estreita colaboração com as áreas técnicas e a gestão superior, consolidou o papel do setor como um agente de melhoria institucional, convertendo demandas individuais em avanços estruturantes para a autarquia.

Com base nas diretrizes da Portaria 07/2025, destacam-se os seguintes benefícios alcançados:

- **Benefícios Não-Financeiros (Qualitativos)**

**Aprimoramento da Conduta Ética:** A partir do aumento no volume de denúncias processadas, a gestão superior e a unidade GESPE intensificaram ações de fiscalização e orientação funcional, fortalecendo a integridade e a credibilidade institucional perante a sociedade.

**Otimização de Fluxos na DASUB:** O tratamento das reclamações sobre a execução de poços e obras permitiu a identificação de gargalos operacionais, resultando em um monitoramento mais rigoroso dos cronogramas e na melhoria da prestação dos serviços de engenharia.



**Eliminação de Passivos Processuais:** A Ouvidoria alcançou um impacto gerencial significativo ao zerar todas as manifestações pendentes, garantindo que 100% das demandas recebessem um desfecho conclusivo dentro do exercício.

**Fortalecimento da Transparência Passiva:** O atendimento célere, que superou a expectativa inicial do cidadão em 27,25%, consolidou a Ouvidoria como um canal confiável e desburocratizado de acesso à administração pública.

- Impacto Coletivo e Aperfeiçoamento do Serviço

A transformação de problemas individuais em soluções coletivas foi evidenciada pela adoção de respostas mais tempestivas, reduzindo o tempo médio de espera do cidadão e assegurando que falhas pontuais em obras de segurança hídrica fossem corrigidas de forma a beneficiar comunidades inteiras. Essas ações não apenas atenderam aos requisitos legais, mas elevaram o padrão de governança da SOHIDRA.

## 7 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Com base na análise do desempenho de 2025 e nos requisitos da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 33.485/2020, a Ouvidoria Setorial da SOHIDRA apresenta as seguintes sugestões de melhoria para o aprimoramento institucional e da rede:

- No âmbito do Órgão (SOHIDRA)

**Instituição de Comitê de Resolutividade:** Criação de um fluxo de reuniões mensais com os gestores das áreas DASUB e GESPE para tratar especificamente das manifestações em atraso, visando atingir a meta de 94% de resolubilidade.

**Padronização de Respostas Técnicas:** Elaboração de um manual de linguagem cidadã para as áreas técnicas, com o objetivo de elevar a nota de qualidade da resposta (atualmente em 3,33) e aumentar a clareza para o cidadão.

**Fortalecimento da Transparência Ativa:** Publicação periódica de cronogramas de execução de obras e perfuração de poços no site institucional para reduzir o volume de pedidos de informação e reclamações por falta de dados.

- No âmbito da Rede de Ouvidorias (CGE)

**Capacitação em Mediação de Conflitos:** Oferta de cursos voltados para a apuração de denúncias éticas e comportamentais, dado o aumento de 140% neste tipo de manifestação no último ano.

**Fomento ao Compartilhamento de Boas Práticas:** Promoção de fóruns temáticos entre ouvidorias que lidam com infraestrutura hídrica e saneamento para troca de experiências sobre tratamento de demandas complexas.

## 8 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria, referente ao exercício de 2025, foi devidamente analisado por esta Direção Superior. Ratifico o pleno conhecimento dos indicadores apresentados, destacando a expressiva evolução na produtividade da Ouvidoria Setorial, que alcançou a marca de 100% de conclusão das manifestações recebidas e zerou o passivo processual do ano anterior.

Em observância à Lei nº 13.460/2017 e ao Decreto nº 33.485/2020, esta gestão assume o compromisso público de adotar as seguintes providências institucionais:

- **Comprometimento com as Metas:** Reconhecemos o avanço no índice de resolubilidade para 68,82%, mas reiteramos o empenho total em alcançar a meta de 94% da CGE no próximo ciclo.
- **Encaminhamento Estratégico:** Determinei o compartilhamento imediato deste relatório com as Diretorias de Águas Subterrâneas (DASUB) e de Gestão de Pessoas (GESPE), áreas que concentram a maior volumetria de demandas, para que as sugestões de melhoria sejam incorporadas aos seus planejamentos operacionais.
- **Foco na Qualidade e Satisfação:** Com o Índice de Satisfação atingindo o patamar de 67%, autorizo a implementação de medidas que visem elevar a qualidade técnica e a clareza das respostas enviadas ao cidadão, assegurando que a transparência e a resolutividade sejam pilares da SOHIDRA.
- **Apoio às Sugestões da Ouvidoria:** Acolho integralmente as propostas de fortalecimento da transparência ativa e a criação de mecanismos de monitoramento preventivo de prazos, visando consolidar a Ouvidoria como um instrumento vital de governança e cidadania.

Reafirmo nossa dedicação em transformar os apontamentos da sociedade em melhorias contínuas para a política de segurança hídrica do Estado, mantendo este órgão alinhado aos mais altos padrões de eficiência administrativa.

## 9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

O exercício de 2025 consolidou a Ouvidoria da SOHIDRA como um canal estratégico de diálogo e transparência, marcado por um aumento de 36,7% no volume de manifestações e, simultaneamente, pela eliminação total do passivo processual. A síntese dos resultados aponta para uma unidade altamente produtiva, que superou a expectativa inicial de qualidade dos cidadãos em 27,25% e atingiu a meta de 67% de satisfação global.

As principais conclusões deste relatório destacam:

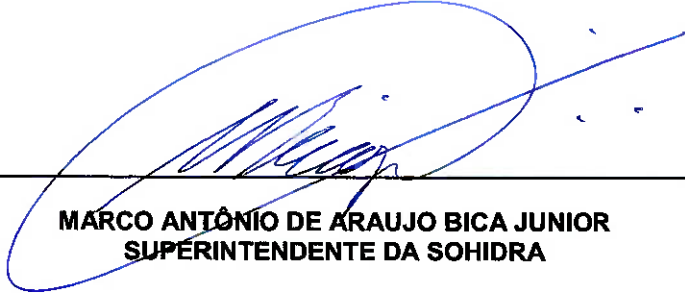
- **Resultados e Avanços:** Atingiu-se a marca de 100% de conclusão das demandas, com uma evolução significativa no índice de resolubilidade tempestiva, que saltou de 41,18% para 68,82%.
- **Dificuldades Detectadas:** O crescimento expressivo de 427% nas reclamações e o aumento de denúncias complexas impactaram o tempo médio de resposta, dificultando o alcance da meta de 94% de resolubilidade no prazo.
- **Oportunidades de Melhoria:** A análise detalhada da satisfação indicou que, embora o atendimento seja célere (nota 4,67), a qualidade substantiva das respostas (nota 3,33) necessita de maior profundidade técnica e clareza didática.
- **Desafios e Objetivos:** O foco para o próximo ciclo reside na integração estreita com as áreas de DASUB e GESPE para reduzir atrasos e na implementação das sugestões de melhoria aceitas pela gestão superior.

Em consonância com o Sistema Estadual de Ouvidoria, reforçamos que a execução das recomendações propostas como o manual de linguagem cidadão e o monitoramento preventivo de prazos é fundamental para converter as críticas em aperfeiçoamento gerencial. O objetivo final permanece sendo a excelência na prestação do serviço público hídrico e o fortalecimento da confiança da sociedade cearense na SOHIDRA.

Fortaleza, 06 de Fevereiro de 2025.



**FRANCISCO EDÍSIO BEZERRA JUNIOR**  
OUVIDOR SETORIAL



**MARCO ANTÔNIO DE ARAUJO BICA JUNIOR**  
SUPERINTENDENTE DA SOHIDRA