

# Ouvidoria do Ceará

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA SETORIAL



# 2019

PERÍODO: 01/01/2019 a 31/12/2019

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

**PERÍODO: 01/01/2019 a 31/012/2019**

Superintendente: Yuri Castro de Oliveira

Superintendente Adjunto: José Wanderley Guimarães Gadelha

Ouvidor: José da Silva Pinheiro

Ouvidor Substituto: Francisco Hemirton Lemos Peixoto

## **1.INTRODUÇÃO**

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

A SOHIDRA é uma autarquia estadual, criada pela Lei nº 11.380 de 15.12.1987. A Autarquia teve sua última estrutura organizacional alterada pelo Decreto nº 30.560 de 30.05.2011, publicado no Diário Oficial D.O, de 01.06.2011 e, regulamentado pelo Decreto nº 30.189 de 25.01.2012 D.O de 30.01.2012. A SOHIDRA é vinculada à Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, e tem como missão, “executar, supervisionar e acompanhar empreendimentos de estrutura hídrica, incrementando a oferta d’água subterrânea e superficial, qualitativa e quantitativamente, preservando o meio ambiente, visando atender À população em seus múltiplos usos e contribuir para o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará. O negócio da SOHIDRA consiste em executar ações de construção, bombeamento e instalação de perfuração de poços profundos no interior do Estado, além de fiscalizar obras e serviços de construção de barragens e adutoras.

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

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

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

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

### 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS DO PERÍODO:

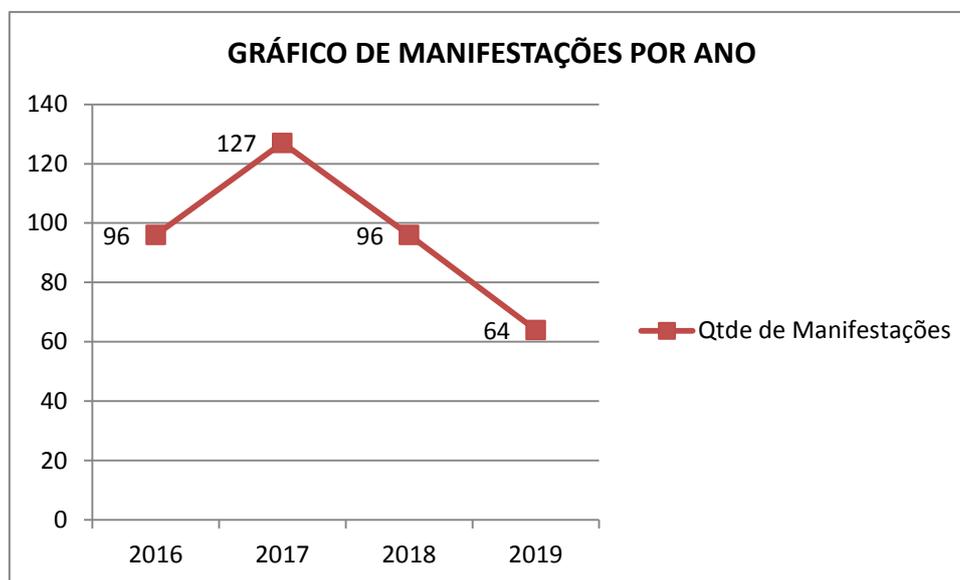
#### 01.01 A 31.12.2019

#### 3.1 Ouvidoria em Números

Manifestações por ano de 2016 a 2019

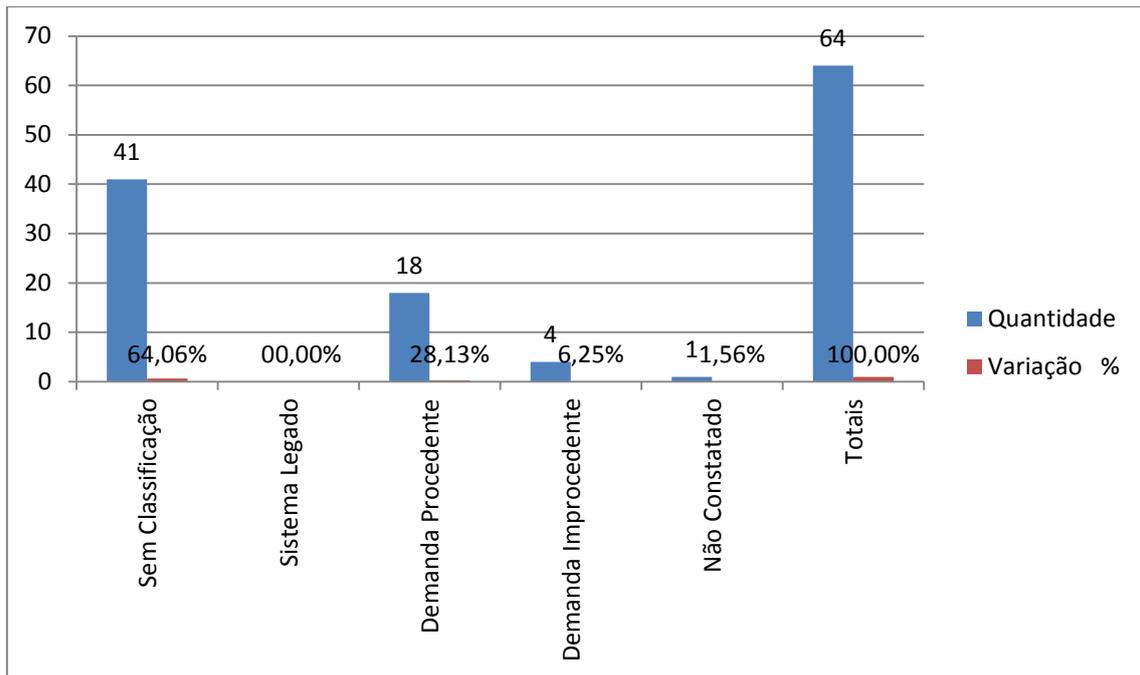
ANO	2016	2017	2018	2019
QUANTIDADE	96	127	96	64

GRÁFICO 1



Classificação da Resposta/Demanda	Quantidade	Varição %
Sem Classificação	41	64,06
Sistema Legado	0	0,00
Demanda Procedente	18	28,13
Demanda Improcedente	4	6,25
Não Constatado	1	1,56
Totais	64	100,00

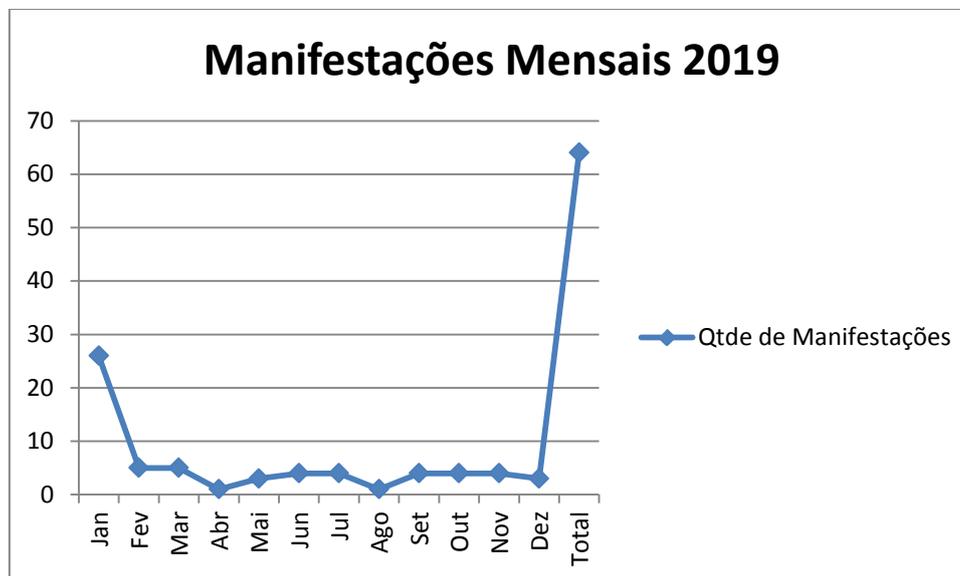
Gráfico 2



## Manifestações mensais 2019

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	26	5	5	1	3	4	4	1	4	4	4	3	64

GRÁFICO 3

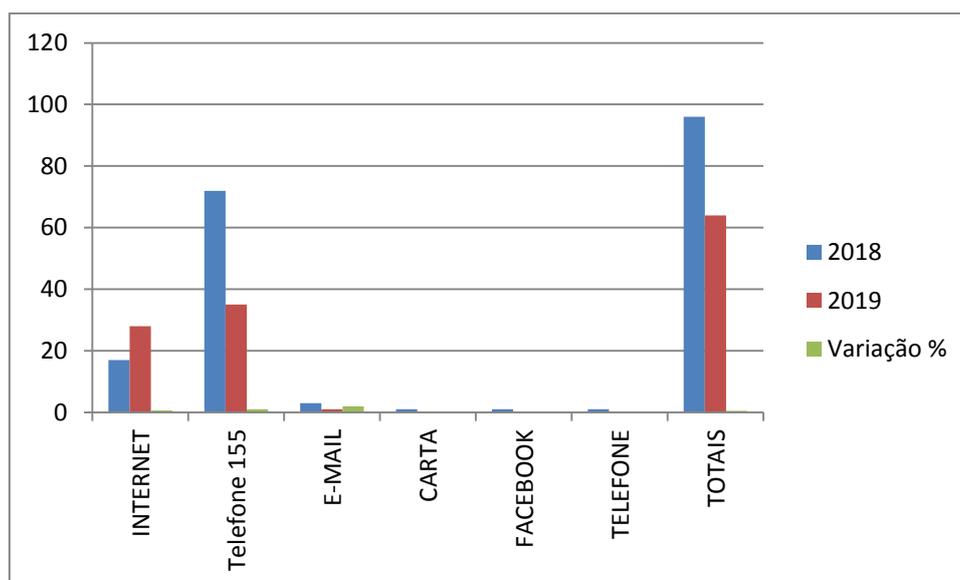


## Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada	2018	2019	Variação %
INTERNET	17	28	64,71
Telefone 155	72	35	105,71
E-MAIL	3	1	200,00
CARTA	1	-	0,00
FACEBOOK	1	-	0,00
TELEFONE	1	-	0,00
TOTAIS	96	64	50,00

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

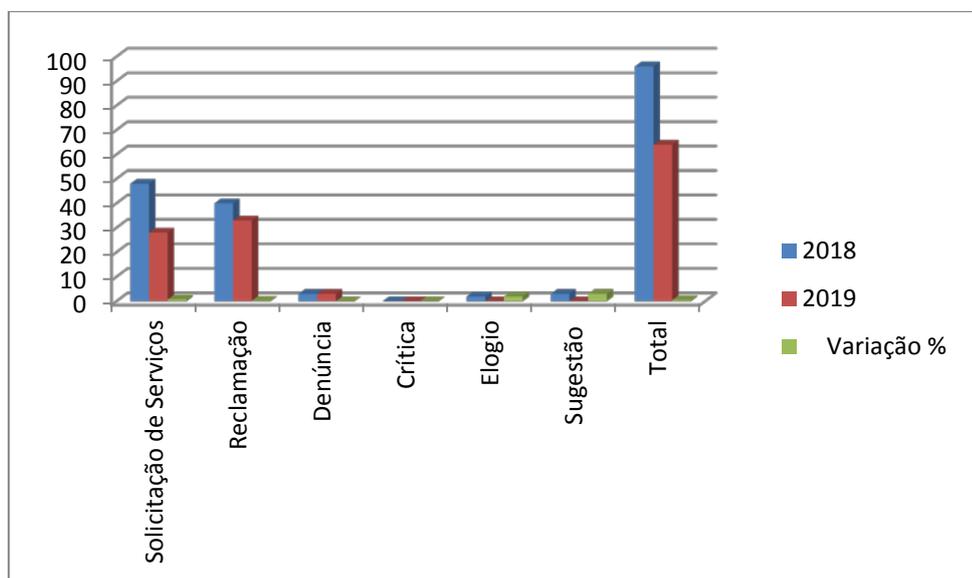
GRÁFICO 4



Manifestações por Assunto/Sub Assunto 2019	Quantidade
➤ Ações e Programas de Combate à Seca/Estiagem	51
- <b>Reclamação</b> 27	
- <b>Solicitação</b> 24	
> Frota de Veículos	2
- <b>Reclamação</b> 2	
> Uso Indevido de Veículo Oficial	3
- Reclamações-Utilização de Veículo em Local Irregular 3	
➤ Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	4
- <b>Denúncia</b> – desídia Funcional ( Negligência, Desinteresse, Má Vontade, ou ... 2	
- <b>Denúncia</b> –Propina/Extorsão 2	
> Cessão de Imóvel/Terreno Publico	1
Sem Subassunto 1	
> Emprego/Estágio	1
- Orientações e Procedimentos 1	
Para Estágios	
➤ Poços Artesianos	2
- Irregularidades em Obras Públicas 1	
- Construção e Instalação de Poços 1	
Total	64

Tipo de Manifestação	2018	2019	Variação % (+) (-)
Solicitação de Serviços	48	28	71,43 (-)
Reclamação	40	33	21,21 (-)
Denúncia	3	3	0,00
Crítica	0	0	0,00
Elogio	2	0	200,00 (-)
Sugestão	3	0	300,00 (-)
Total	96	64	50,00 (-)

Gráfico 5

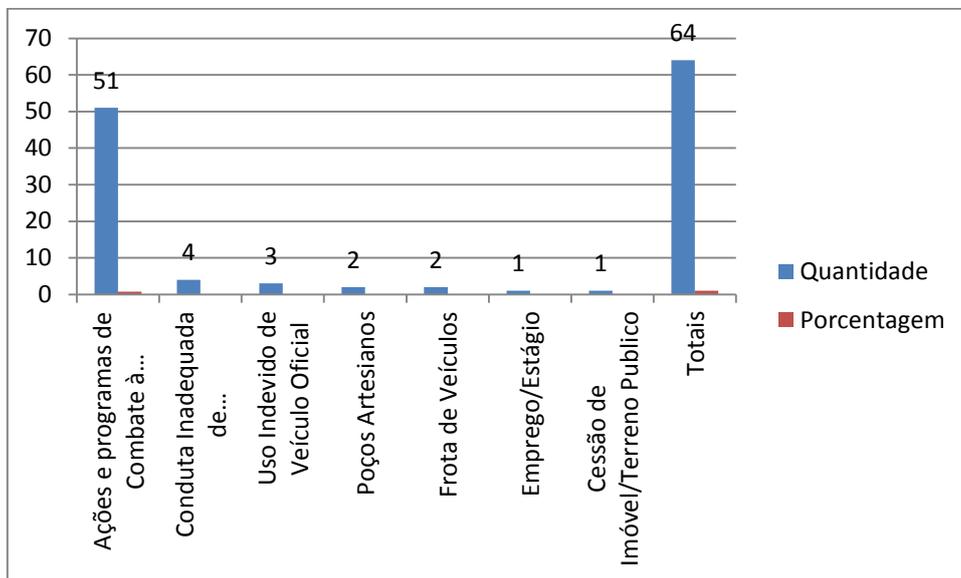


Assunto

Quantidade Porcentagem

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Ações e programas de Combate à Seca/Estiagem	51	79,69%
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	4	6,25%
Uso Indevido de Veículo Oficial	3	4,69%
Poços Artesianos	2	3,13%
Frota de Veículos	2	3,13%
Emprego/Estágio	1	1,56%
Cessão de Imóvel/Terreno Publico	1	1,56%
Totais	64	100,00%

Gráfico 6



## Pesquisa de Satisfação

### Média por Questão

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço da Ouvidoria Setorial	4,67
b. Com o tempo de Retorno da Resposta	5
c. Com o Canal utilizado para Registro de sua Manifestação	4,33
d. Com a Qualidade da Resposta apresentada	3,67
Antes de realizar sua manifestação, como você achava que seria a qualidade do serviço	3,67
Agora você avalia que o Serviço Realizado pela Ouvidoria, foi ...	5
Total das pesquisas respondidas	3

### Manifestação por Unidade

#### Unidade

. Diretoria de Águas Subterrâneas	47
. Diretoria Administrativa e Financeira	6
. Diretoria de Águas Superficiais	8
. Ouvidoria	1
. Superintendência Adjunta	2
Total	64

Unidade/Tipificação

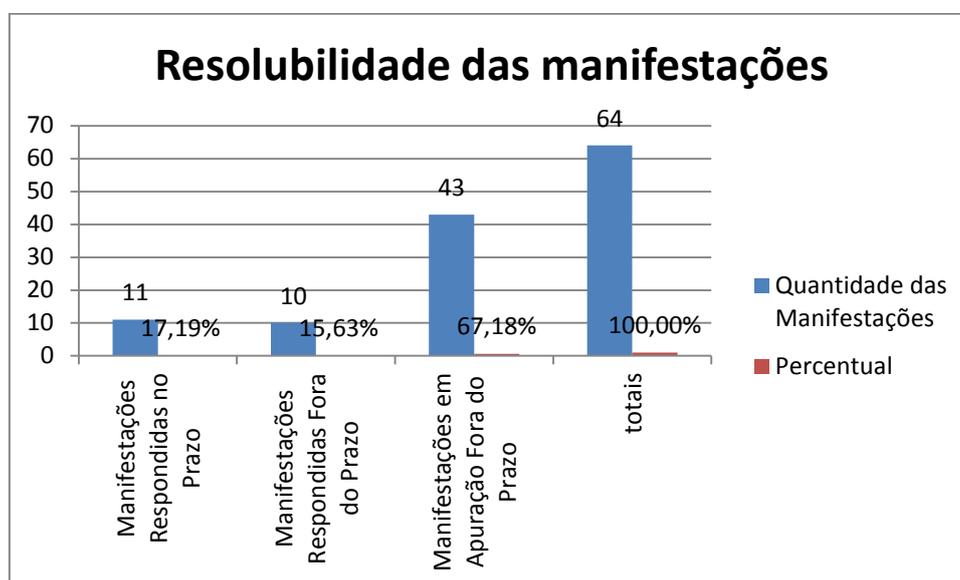
---

Diretoria Administrativa e Financeira - Solicitação de Serviços; Reclamações; Denúncias	6
Diretoria de Águas Subterrâneas - Solicitação de serviços; Reclamações; Denúncias	47
Diretoria de Águas Superficiais - Solicitação de Serviços; Reclamações; Denúncia	8
Ouvidoria - Reclamação	1
Superintendência Adjunta - Solicitação de Serviços; Reclamações;	2
Total	64

## Resolubilidade das manifestações

Situação	Quantidade das Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	11	17,19
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	10	15,63
Manifestações em Apuração Fora do Prazo	43	67,18
Totais	64	100,00

Gráfico 7



## Tempo Médio de Resposta da Setorial

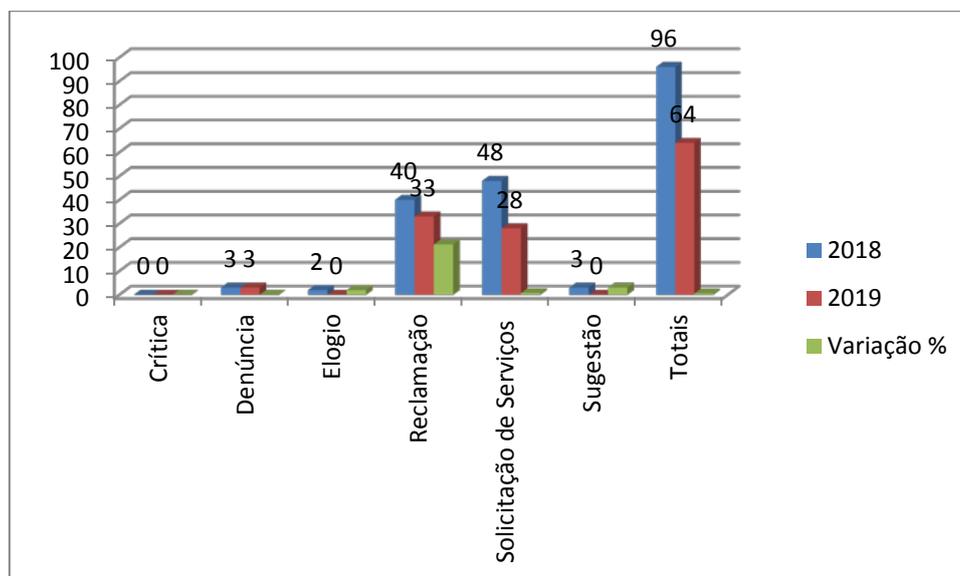
Tempo Médio de Atendimento	Total
2018	13d
2019	75d

Comentário: O tempo de resposta das Unidades ficaram a desejar, pois, as demandas por consequência da numerosidade de atividades oriundas das programações normais do órgão, haja vista a necessidade de atendimento às comunidades já comprometidas com essas programações, que foram em número muito superior aos anos anteriores.

### Tipo de Manifestação

Tipo de manifestação	2018	2019	Variação % (+ ) (- )
Crítica	0	0	0
Denúncia	3	3	0
Elogio	2	0	200,00 (-)
Reclamação	40	33	21,21 (-)
Solicitação de Serviços	48	28	71,43
Sugestão	3	0	300,00 (-)
Totais	96	64	50,00 (-)

GRÁFICO 8



### 3.1.2 Programas de Governo 7 Cearás

Eixo Governamental Ceará Sustentável

Tema: Recursos Hídricos

Tipificação/Assunto

Os 7 Cearás é um Programa de Governo idealizado com o objetivo de pensar as políticas públicas voltadas para o desenvolvimento do Estado do Ceará. Foram criadas vertentes que chamou de 7 eixos (7 Cearás) que são: Ceará da Gestão Democrática por Resultados; Ceará Acolhedor; Ceará de Oportunidades; Ceará do Conhecimento; Ceará Saudável; Ceará Pacífico.

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

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

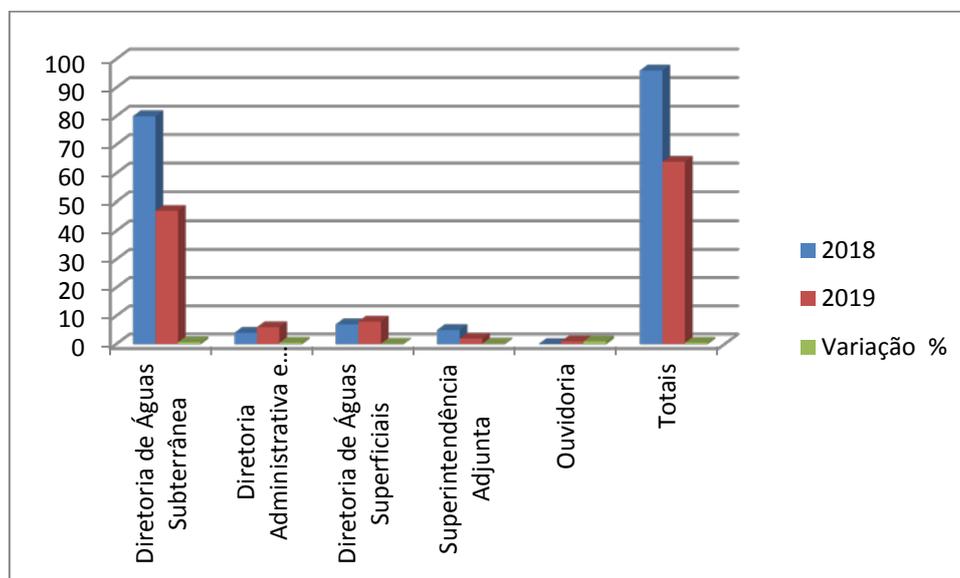
A Sohidra, como Autarquia Estadual, atua no Eixo Ceará Gestão Democrática por Resultados e dentro deste Eixo às demandas através do Ceará Transparente, que podem ser classificadas nessa linha de gestão são:

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

### 3.1.3 Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão

Unidade	2018	2019	Varição % ( + ) ( - )
Diretoria de Águas Subterrânea	80	47	70,21 (-)
Diretoria Administrativa e Financeira	4	6	50,00 (+)
Diretoria de Águas Superficiais	7	8	14,29 (+)
Superintendência Adjunta	5	2	150,00 (-)
Ouvidoria	0	1	100,00 (+)
Totais	96	64	50,00 (-)

GRÁFICO 9



Localização/Estado	Quantidade	Varição/Porcentual
Ceará	20	31,25%
Indefinido	44	68,75%

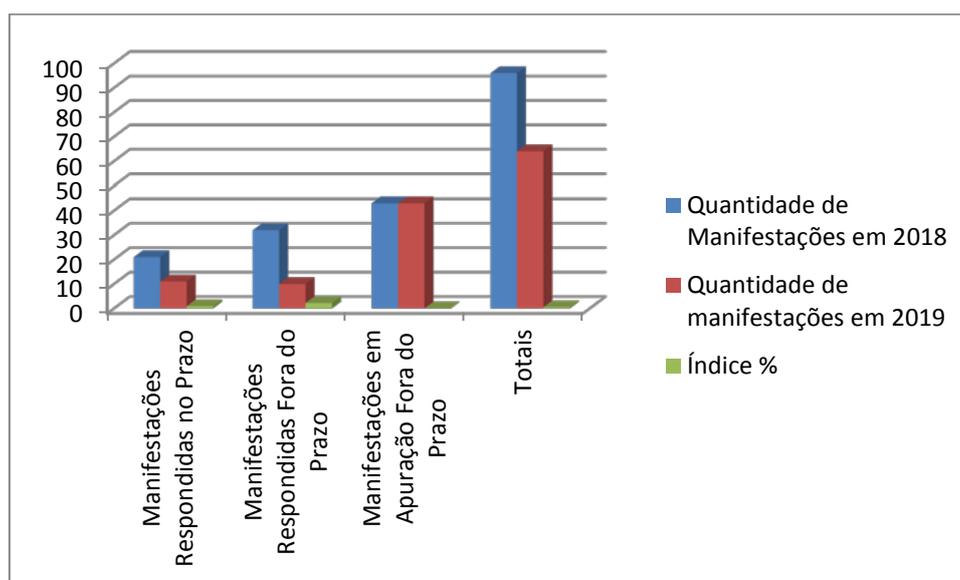
A unidade com maior número de manifestações em 2019 é a Diretoria de Águas Subterrâneas, sendo também, a mais demandada em 2018. Houve uma diminuição de 70,21% ( - ) no total das manifestações no ano de 2019.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Acopiara	1
Crateús	1
Eusébio	1
Fortaleza	2
Independência	2
Juazeiro do Norte	1
Limoeiro do Norte	1
Pires Ferreira	1
Tauá	9
Tianguá	1
Indefinido	44
Total	64

### 3.1.4 Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de manifestações em 2019	Índice % (+) (-)
Manifestações Respondidas no Prazo	21	11	90,91% (-)
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	32	10	220,00% (-)
Manifestações em Apuração Fora do Prazo	43	43	0,00%
Totais	96	64	50,00% (-)

GRÁFICO 10



### 3.1.5 Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2018	13d
Tempo Médio de Resposta 2019	75d

Gênero	Quantidade	Porcentual
Não Informado	17	26,56%
Feminino	4	6,25%
Masculino	13	20,31%
Vazio	30	46,88%
Total	64	100,00%

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentual
Gestão e Manutenção	20	31,25%
Oferta Hídrica para Múltiplos Usos	44	68,75%
Totais	64	100,00%

Em comparação aos índices apresentados de 2019 aos de 2018, infelizmente, não atingimos o nosso objetivo, ou seja, atender ao usuário nas suas necessidades de acordo com as manifestações remetidas por esse meio de comunicação. Porém, temos a consciência de termos dado a esse usuário (Atendimento pertinente em todo o Estado do Ceará), o melhor de nossas condições de acordo com as demandas já pré-estabelecidas pelo nosso Governador do Estado do Ceará.

#### 4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO

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

De um total de 64 manifestações, numa maioria significativa ficamos a desejar, no tocante ao usuário em suas carências.

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

#### 5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Setorial da SOHIDRA, participou da capacitação e qualificação para o aprimoramento no desempenho nos seguintes eventos: Curso Básico de Ouvidoria; Oficina de Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria.

#### 6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

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

#### 7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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

#### 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse relatório tivemos como início a criação da Sohidra, sua missão e o negócio da Instituição. Informamos que a Sohidra é uma Autarquia, criada pela

Lei 11.380 de 15 de dezembro de 1987, publicada no Diário Oficial de 17 de dezembro de 1987, tendo como missão:

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

Em seguida, mostramos as providências adotadas, à partir das recomendações da CGE, reativas em 2018.

Realizamos uma análise das manifestações do período de 2019, fazendo uma comparação com o ano de 2018. Informamos os tipos de manifestações ocorridas por assunto, num total de 64 ( sessenta e quatro ) manifestações relatórios elaborados pelo Sistema.

Constatamos uma diminuição de 50% no total das manifestações apresentadas e, acréscimo significativo de Reclamações.

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

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

A Sohidra vem atuando na execução de poços Profundos , na Fiscalização das Consttuições de Barragens e Adutoras. No ano de 2019 foram perfurados com máquinas da Sohidra, 994 Poços Profundos e outros 30 Poços Profundos através de Empresas contratadas em todo o Ceará, perfazendo um total de 1.024 Poços Profundos.

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

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

## 9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

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

Fortaleza, 13 de fevereiro de 2020



JOSÉ DA SILVA PINHEIRO

Ouvidor Setorial



FRANCISCO HEMIRTON LEMOS PEIXOTO

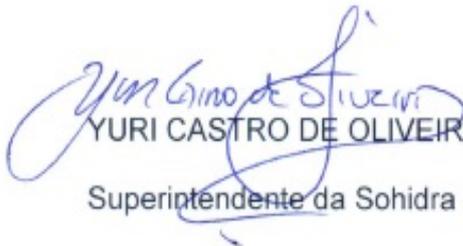
Ouvidor Setorial Substituto

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE,

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

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

Fortaleza, 13 de fevereiro de 2020

  
YURI CASTRO DE OLIVEIRA -  
Superintendente da Sohidra

  
JOSÉ WANDERLEY AUGUSTO GUIMARAES  
Superintendente Adjunto