

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE

Direção Superior
Ouvidor - Francisco Hemirton Lemos Peixoto
Equipe Ouvidoria – Matheus Pereira Mota (Apoio)

INTRODUÇÃO

A SOHIDRA é uma autarquia estadual, criada pela Lei nº 11.380, de 15 de Dezembro de 1987, publicada no DOE nº 14.719 (parte I), inaugurada em 17 de dezembro de 1987 e regulamentada pelo Decreto nº 19.012, de 18 de dezembro de 1987. A SOHIDRA é vinculada à Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, e tem como missão, executar, supervisionar e acompanhar empreendimentos de estrutura hídrica, incrementando a oferta d'água subterrânea e superficial, qualitativa e quantitativamente, preservando o meio ambiente, visando atender á população em seus múltiplos usos e contribuir para o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará.

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

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

O presente relatório é uma exigência do Artigo 27, inciso VIII do Decreto Nº 33.485 de 21 de Fevereiro de 2020, da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, “*elaborar anualmente, e encaminhar a CGE, o Relatório de Gestão Setorial Consolidado de Ouvidoria, contemplando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano anterior, os requisitos definidos pelo coordenador do Sistema Estadual de Ouvidoria, contendo o pronunciamento previsto no Inciso IX, Artigo 15. Emitir pronunciamento ao relatório setorial consolidado de ouvidoria, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providencias que foram adotadas para o tratamento das sugestões ou recomendações apresentadas, principalmente quanto aos pontos recorrentes apresentados nas manifestações.*” E tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA, referente as diversas manifestações registradas no exercício de 2021, através do Sistema de Ouvidoria – SOU. Manifestações tais como: Reclamações, denúncias e solicitações de serviços como construção de adutoras, perfuração e instalação de poços, apropriação indébita de equipamentos públicos e manutenção de dessalinizador. Tais atividades são demonstradas através de gráficos e números, podendo ser apresentados estatisticamente os resultados dos trabalhos.

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

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

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

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

Providências Adotadas: Em 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, devendo colocar 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 email a Central de Atendimento 155, contendo informações sobre as atividades e políticas realizadas pela SOHIDRA.

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

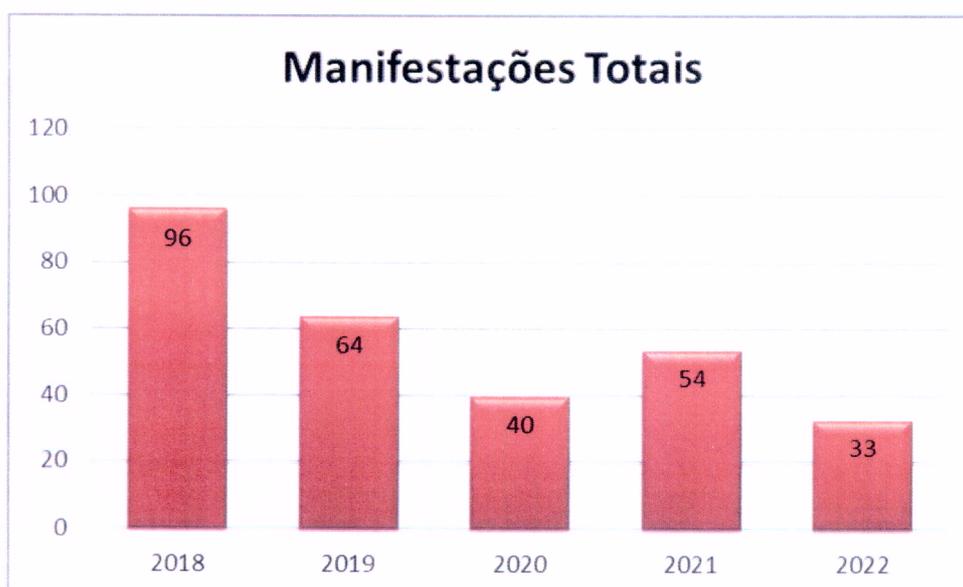
Providências Adotadas: A SOHIDRA acata a orientação, devendo colocar em prática no exercício de 2022.

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

Providências Adotadas: A Carta de Serviços encontra-se atualizada, conforme registros dos serviços públicos prestados pelo órgão, no site SOHIDRA acata a orientação, devendo colocar em prática no exercício de 2023. 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)

No gráfico abaixo, apresentamos o número de manifestações anuais (2018 a 2022), observamos uma queda no recebimento de manifestações nos anos de 2019 e 2020, e um leve aumento no ano de 2021, tornando a cair novamente no corrente ano, totalizando 287 manifestações no exercício de 05 anos.



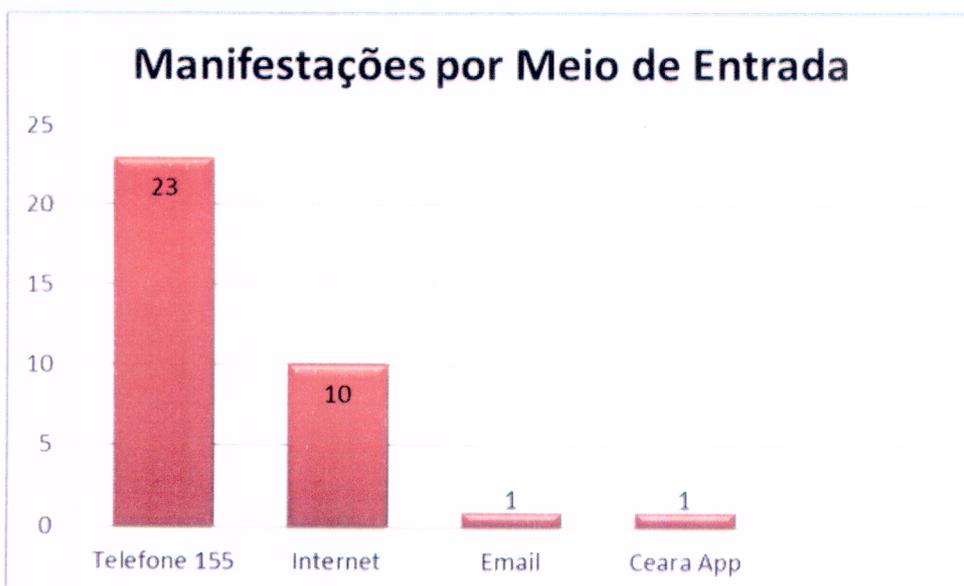
3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2021	2022	Variação%
Telefone 155	31	23	-25,80%
Internet	23	10	-56,52%
Presencial	0	0	0
CearáApp	0	1	-
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	2	1	-50%
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	0	0
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	0	0	0
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0
Atendimento Virtual	0	0	0
Whatsapp	0	0	0

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

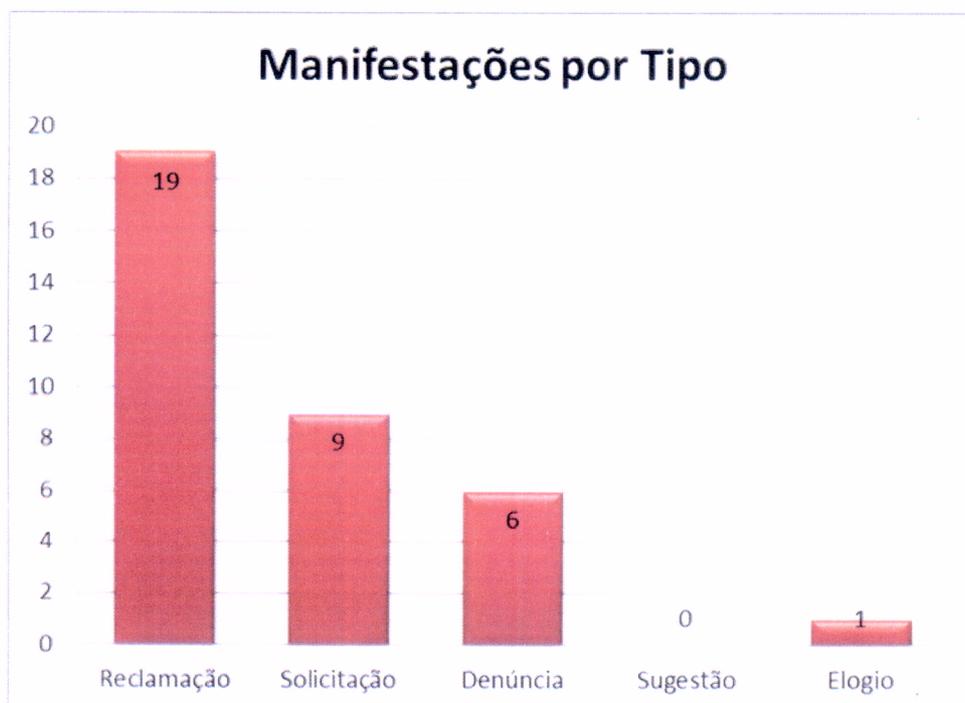
Observamos também, que houve quedas nos índices de denúncia nos 3 meios mais utilizados.



3.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	24	19	-20,83%
Solicitação	17	9	-47,05%
Denúncia	12	6	-50%
Sugestão	0	0	0
Elogio	0	1	-

A Ouvidoria é o elo que colabora com o Governo do Estado, e que os cidadãos possam expor a fragilidade que existem nos órgãos e no serviço público que lhes são apresentados e prestados. A Ouvidoria permite identificar os erros e equívocos na sua atuação, e assim, corrigi-los, elencando as prioridades e incentivando a prática da responsabilização. Conforme analisamos, foi constatado que os tipos de manifestação mais recorrentes foram reclamação com o total de 19 recebimentos, seguidos por solicitação, com 9 recebimentos e denúncia, com 6 recebimentos



3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	19
Solicitação	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	8
Denúncia	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	4
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1

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

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	SEM SUB-ASSUNTO	31
	CONDUTA DESONESTA	1
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SEM SUB-ASSUNTO	1

Observamos que os assuntos de maior representatividade foi o de Ações e Programas de Combate a Seca / Estiagem, representado por 31 manifestações.

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

Essa tabela apresenta exclusivamente os assuntos relacionados à COVID-19, sendo representada por 1 manifestação.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus

Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	1

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	3
OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS	32

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

3.5 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
DIRETORIA DE ÁGUAS SUBTERRÂNEAS	30
DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	2
SUPERINTENDÊNCIA	2
DIRETORIA DE ÁGUAS SUPERFICIAIS	1

Neste item, a tabela demonstra que, dentre as Unidades Internas, a Diretoria de Águas Subterrâneas - DASUB, responsável pela construção e instalação de poços, absorveu o maior número de manifestações com 30, seguida pela Diretoria Administrativo Financeira – DIAFI com 2 manifestações e a Diretoria de Águas Superficiais - DASUP, com 1 manifestação. Tendo ainda, 2 manifestações sendo feitas direcionadas para a Superintendência - SUP.

3.6 – Manifestações por Municípios

A Tabela apresenta as demandas por município, nos exercícios de 2021 e 2022. No total das 35 manifestações do ano de 2022, observamos que grande parte esta como Indefinida, com 23 manifestações. Seguido de Tianguá com 3 e Fortaleza com 2.

Municípios	2021	2022
Beberibe	2	0
Canindé	2	1
Fortaleza	4	2
Juazeiro do Norte	2	0
Maranguape	5	0
Morada Nova	2	0
Pentecoste	1	1
Uruburetama	0	1
São Gonçalo do Amarante	3	0
Senador Pompeu	1	2
Tianguá	1	3
Moraújo	0	1
Aquiraz	0	1
Indefinido	31	23

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: 94%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 78%

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.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	42	16
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	13	18
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	1	1
Total	56	35

Comparando os anos de 2021 e 2022, percebemos um aumento nas manifestações em geral, e o quadro de resolubilidade nos mostra que houve uma grande diminuição, mas foi um caso fortuito que ficamos sem o nosso ouvidor principal.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	75%	45,71%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	23,21%	51,43%



4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Foi criado um fluxo de trabalho, que estabelece um acompanhamento diário das manifestações, onde todas são prontamente encaminhadas para as áreas envolvidas. Foram estabelecidos prazos de resposta para cada manifestação. Com essa medida, percebemos o aumento do comprometimento dos setores com a agilidade nas respostas. Porém ficamos sem nosso ouvidor principal, e com isso, o trabalho foi feito de maneira mais demorada.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2021	14 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	60 dias

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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

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

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Resultados da Pesquisa de Satisfação

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

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

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



4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	8
Total de manifestações finalizadas	55

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

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

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

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

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

5 – ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

No ano de 2022, a ouvidoria setorial da SOHIDRA, recebeu no total de 33 manifestações. Os motivos foram Reclamações, representando 54,29% das manifestações, em seguida foram Solicitações com 25,71% e Denúncias com 17,14%.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

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

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

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

No início do ano de 2022, ainda como consequência da pandemia, a SOHIDRA teve uma diminuição nas obras de perfuração de poços, devido a demora no

recebimento de material necessário para realizar tais obras, causado um acúmulo na demanda de solicitações de perfurações, além, de termos ficado sem o nosso ouvidor principal

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

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

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

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Os membros da ouvidoria da SOHIDRA participaram dos seguintes eventos em 2022:

- Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social;
- Capacitações Escolas de Gestão Pública (EGP);
- Cursos e Seminários da CGU/OGU;
- Eventos de Controle Interno (CGE);
- Oficina de Padronização de Serviços Públicos - Guia de Padronização de Serviços Públicos;
- Roda de Conversa Central de Atendimento 155;

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Superintendência de Obras Hidráulicas - SOHIDRA, referente às diversas manifestações registradas no exercício de 2022, através do Sistema de



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

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

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

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Visando um aumento do comprometimento dos setores com a agilidade nas respostas, em 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.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

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



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



OUVIDOR SETORIAL

12 - 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, 24 de Janeiro de 2023



DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE
Fco. Hemirton L. Peixoto
Dir. Adm. Financeiro