

SOHIDRA

SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS HIDRÁULICAS



SECRETARIA DOS
RECURSOS HÍDRICOS
Governo do Estado do Ceará

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2023

PERÍODO: 01/01/2023 A 31/12/2023

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.....	7
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	11
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	15
8-	BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO).....	16
9-	CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
10-	SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	18
11-	PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	19

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

EXPEDIENTE

Direção Superior – Paulo José Gomes Ferreira
Ouvidor – Luciana Lopes Brandão
Equipe Ouvidoria – 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 marcada 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.

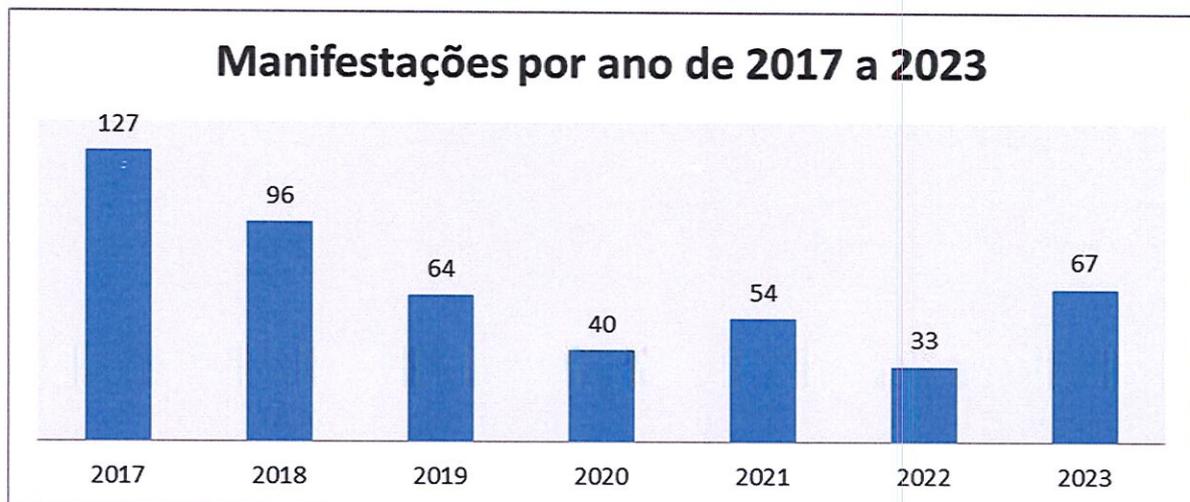
Orientação 10 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário

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. 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 (2017-2023)

No gráfico abaixo, apresentamos o número de manifestações anuais no período de 2017 a 2023. 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, 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 481 manifestações ao longo dos últimos sete anos, com média anual de 68,7 manifestações.



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

3.2 – MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

O meio de entrada, mais utilizado pelos cidadãos, foi através da internet, seguido pelo telefone, conforme evidenciado no gráfico abaixo. Observamos também quedas nos índices de denúncia nos outros meios utilizados, seguindo a tendência de anos anteriores. Atualmente, a maioria das manifestações ocorre pela internet, totalizando 61,19% das denúncias gerais, apresentando um aumento considerável em comparação ao ano passado, quando esse meio representava apenas 28,57% do total de denúncias.



Tabela Meio de Entrada

MEIOS	2020	2021	2022	2023	VARIAÇÃO%
TELEFONE 155	29	31	23	19	-17%
INTERNET	9	23	10	41	310%
PRESENCIAL	0	0	0	0	
CEARÁ APP	0	0	1	0	-100%
TELEFONE FIXO	0	0	0	5	500%
E-MAIL	2	2	1	2	100%
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	
WHAT SAPP	0	0	0	0	

3.3 – TIPO DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria desempenha um papel importante na colaboração com o Governo do Estado, proporcionando aos cidadãos uma plataforma para expressar as fragilidades nos órgãos e nos serviços públicos apresentados e prestados a eles. Este canal permite identificar erros e equívocos do Órgão em questão, possibilitando a correção efetiva, priorizando as ações necessárias e promovendo a responsabilização.

Ao analisar os dados, observamos que os tipos de manifestações mais recorrentes foram reclamações, totalizando 34 registros, seguidas por denúncias, com 18 registros, e solicitações com 14 registros. A evolução no número de recebimento de reclamações e denúncias, em relação ao ano anterior, destaca como a Ouvidoria tem mantido uma conexão mais ampla com a população.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

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

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	SERVIDOR/COLABORADOR AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM USO INDEVIDO DE VEÍCULOS OFICIAL ASSÉDIO MORAL	18
RECLAMAÇÃO	SERVIDOR/COLABORADOR AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM POÇOS ARTESIANOS USO INDEVIDO DE VEÍCULOS OFICIAL ASSÉDIO MORAL	34
SOLICITAÇÃO	AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM POÇOS ARTESIANOS CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE DESSANILIZADOR CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE ADUTORAS	14

3.3.2 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUB-ASSUNTO

Observamos que o tema de maior representatividade foi "CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR", totalizando 29 manifestações. Em segundo lugar, destacou-se o tema "AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM", com 26 manifestações.

MAIORES MANIFESTAÇÕES	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	29
AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	26
POÇOS ARTESIANOS	3

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 E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS".

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	
PROGRAMAS	TOTAL
OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS	30
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	25
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	6
OUTROS	6

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 37. Logo após, a Diretoria Administrativo-Financeira – DIAFI, que recebeu 17 manifestações. Esse cenário se explica pelo fato de que uma das principais atividades do Órgão está relacionada à perfuração de poços, justificando assim o maior número de manifestações para esse setor.

A Ouvidoria da CAGECE repassou uma manifestação originária em seu sistema, mas referente a esta SOHIDRA.

TABELA: UNIDADES INTERNAS	
UNIDADES	TOTAL
SUPERINTENDÊNCIA	4
DIRETORIA DE ÁGUA SUBTERRÂNEAS	37
DIRETORIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRA	17
DIRETORIA DE ÁGUA SUPERFICIAIS	3
PROCURADORIA JURÍDICA	1
CAGECE	1
OUIDORIA	4
TOTAL	67

3.6 - Manifestações por Município

A tabela apresenta as demandas por município nos exercícios de 2020 e 2023. Das 67 manifestações registradas em 2023, 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 50,7% das manifestações estão concentradas em Fortaleza; no entanto, os restantes 49,3% 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
Acaraú	0	0	0	1
Aquiraz	0	0	1	0
Barbalha	0	0	0	1
Baturité	0	0	0	2
Beberibe	0	2	0	0
Canindé	0	2	1	3
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
Lavras da Mangabeira	0	0	0	2
Juazeiro do Norte	0	2	0	0
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
Paramoti	1	0	0	0
Pentecoste	0	1	1	3
Poranga	0	0	0	0
São Gonçalo do Amarante	0	3	0	0
Senador Pompeu	0	1	2	0
Tauá	0	0	0	2
Tianguá	0	1	3	0
Uburetama	0	0	1	0
Umari	0	0	0	1
Indefinido	36	31	23	14

3.7 - Manifestações 2023

Analisando os dados apresentados, em comparação aos anos anteriores, observa-se um aumento significativo nas manifestações relacionadas à "CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR". Algumas dessas denúncias podem ser atribuídas à transição de governo e mudanças sugeridas pela nova gestão. Ao longo dos próximos anos, espera-se que essas questões sejam alinhadas.

Em segundo lugar se encontra as manifestações relacionadas a "AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM", pelo fato de ser a atividade fim deste Órgão e necessitar de altas demandas e melhoria contínua.

MANIFESTAÇÕES 2023		
TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
DENÚNCIA	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	12
RECLAMAÇÃO	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	17
SOLICITAÇÃO	AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	10
RECLAMAÇÃO	AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	12
DENÚNCIA	AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	3
SUGESTÃO	AÇÕES E PROGRAMA DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	1
RECLAMAÇÃO	POÇOS ARTESIANOS	2
SOLICITAÇÃO	POÇOS ARTESIANOS	1
RECLAMAÇÃO	USO INDEVIDO DE VEÍCULOS OFICIAL	1
DENUNCIA	USO INDEVIDO DE VEÍCULOS OFICIAL	1
DENÚNCIA	ASSÉDIO MORAL	1
RECLAMAÇÃO	ASSÉDIO MORAL	1
SOLICITAÇÃO	CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE DESSANILIZADOR	1
SOLICITAÇÃO	CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE ADUTORAS	1
SOLICITAÇÃO	NEPOTISMO	1
RECLAMAÇÃO	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
DENÚNCIA	OUTROS	1

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: 82,09%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 75%

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 2023, observamos variações de aumento e redução aumento nas manifestações em geral.

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	11	42	16	55
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	29	13	18	11
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	1	1	1
Total	40	56	35	67

Houve uma considerável melhora nas resoluções por parte do Órgão, conforme indicado pelo quadro de resolubilidade em comparação ao ano anterior. Apesar de ainda estar abaixo da meta estabelecida pelo Governo do Estado de 94%, estamos otimistas com base nessa evolução, acreditando que a meta será alcançada nos próximos anos, visto que ano passado atingiu-se a maior taxa nos últimos anos.

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	27,50%	75,00%	45,71%	82%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	72,50%	23,21%	51,43%	16%

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.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Nota-se na tabela abaixo a redução significativa para o tempo médio de resposta às manifestações.

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

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 67 manifestações registradas, 13 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação, representando 19,40% do total. Em comparação ao ano de 2022 houve um aumento do percentual. A amostra não é representativa, uma vez que, para esse tamanho de população a amostra necessária seria 47 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 gratificante, pois a Ouvidoria atingiu uma média de 3,69 pontos (em uma escala que vai de 1 até 5), com um percentual de 75,0% 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 01/01/2023 a 31/12/2023.

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,75
B. Com o tempo de retorno da resposta	3
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4
Média	3,69
Índice de Satisfação:	75

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 um aumento nas pesquisas respondidas de forma espontânea entre 2022 e 2023.

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

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:	4,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4
Expectativa	-11,11%

5- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

A maioria das manifestações originou-se da “CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR”, como mencionado anteriormente. Esse cenário é amplamente atribuído à mudança de governo e de gestão, como também algumas diretorias e gerencias, bem como às adaptações nas equipes.

As “AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM” na construção de poços foram a segunda mais comum manifestação, conforme 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 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 essa medida, percebemos o aumento do comprometimento dos setores com a agilidade nas respostas, diminuindo 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- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Os membros da ouvidoria da SOHIDRA participaram dos seguintes eventos em 2023:

- Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social;
- Capacitações na Escolas de Gestão Pública (EGP);
- Curso Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias;
- Curso Construção de Relatório de Ouvidoria
- Certificação em Ouvidoria 2023.
- Eventos de Controle Interno (CGE);
- Oficina Qualidade nas Respostas em Ouvidoria, turma 01, turma 02 e turma 03;
- Reunião de Rede de Ouvidoria 2023 – II a VI;
- XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores - Tema –“A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações

8- 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.

9- 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 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, 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 82,09%. No entanto, esse valor foi o de maior resposta nos últimos anos, assim acredita-se que, as ações em andamento melhoraram com relação ao desempenho anterior, porém tendo a necessidade de maior melhoria para atingir a meta praticada pela CGE.

Com relação ao outro Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, a SOHIDRA desempenhou melhor do que a meta, pois atingiu 75%, maior do que 67% (indicação da CGE). Da forma que, demonstra boas técnicas no tratamento das manifestações realizadas.

10-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.

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 o Cinturão das Águas - CAC.

11-PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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

Fortaleza, 08 de Fevereiro de 2024.



LUCIANA LOPES BRANDÃO
OUVIDOR SETORIAL



PAULO JOSÉ GOMES FERREIRA
SUPERINTENDENTE DA SOHIDRA