



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

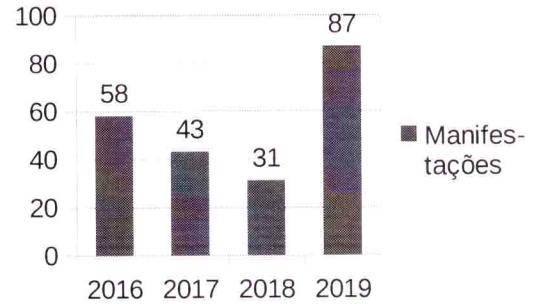
Direção Superior: Secretário - Francisco José Coelho Teixeira
Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna dos
Recursos Hídricos – Ramon Flávio Gomes Rodrigues

Ouvidora: Goretti de Fatima Ximenes Nogueira (titular) e
Márcia Soares Caldas (suplente)

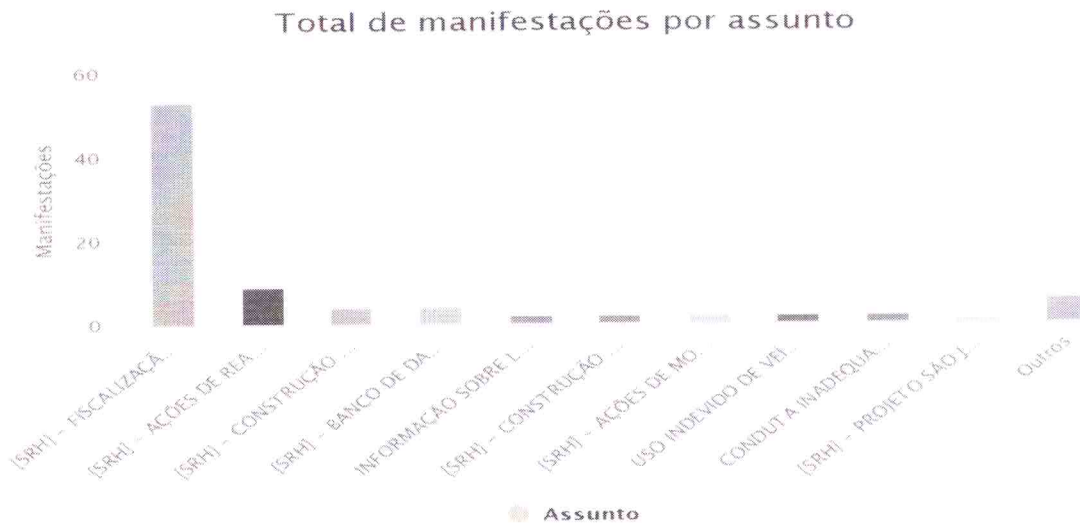
Handwritten initials in blue ink, including a stylized 'B' and a signature-like mark.

RESUMO RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2019

- É o maior número de manifestações desde 2016
- O maior meio de entrada das manifestações é a internet



- O assunto mais demandado na ouvidoria foi a fiscalização com 61% da demanda



- Nosso índice de Resolubilidade piorou entre 2018 e 2019, isso se deve a poucos técnicos disponíveis para ir a campo, verificar o problema in locu e dar resposta a Ouvidoria. Além disso em 2018 foram só 32 manifestações e 2019 foram 87 manifestações.

Tabela 10 - Índice de Resolubilidade

Situação		Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações no Prazo	Finalizadas	93,75%	79,31%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo		6,25%	19,54%



- **Providências tomadas pelo órgão quanto as principais manifestações apresentadas**
Apresentamos o trabalho da Fiscalização da SRH, onde foram feitos 495 procedimentos, mesmo tendo apenas 6 fiscais para cobrir o Estado como um todo e ressaltamos a necessidade de aumentar o quadro de fiscais da SRH.

BACIA	RELATÓRIO DE VISTORIA	AUTO DE INFRAÇÃO	TERMO DE EMBARGO	TERMO DE LACRE	TERMO DE COMPROMISSO	TERMO DE APREENSÃO E DEPÓSITO	TOTAL/ PROCEDIMENTOS
MÉDIO E BAIXO JAGUARIBE	8	13	43	37	0	01	102
ALTO JAGUARIBE	5	14	4	0	0	0	23
BANABUIÚ	0	12	0	0	0	0	12
METROPOLITANAS	141	13	3	25	0	1	183
ACARAÚ/COREAÚ	2	33	22	12	0	0	69
SERTÃO DE CRATEÚS	13	5	4	0	0	0	22
SALGADO	0	35	8	0	0	0	43
LITORAL/CURU	17	20	3	1	0	0	41
TOTAL/ PROCEDIMENTOS	186	145	87	75	0	02	495
%	37,6%	29,%	18%	15%	0	0,4%	100%

Sugestões e Recomendações:

- Recomendamos que a SRH aumente o quadro efetivo de servidores, especialmente da fiscalização.
- Recomendamos que o Relatório da Ouvidoria seja disponibilizado no site da SRH para conhecimento dos servidores e de qualquer cidadão interessado.
- Recomendamos que o manual com as Normas sobre indenizações e Desapropriações no processo administrativo, elaborado pela Presidente da Comissão de Desapropriações, Germana de Matos Britto Góes Giglio, seja atualizado pois a última versão é de 2000.
- Recomendamos que o fluxograma do Processo Expropriatório, elaborado pela Presidente da Comissão de Desapropriações, Germana de Matos Britto Góes Giglio, seja disponibilizado no site da SRH para que o cidadão possa conhecer o processo e dirimir dúvidas antes mesmo de entrar com qualquer demanda na Ouvidoria.
- Sugerimos que a CGE faça mais treinamento aos Ouvidores para compreender o sistema e facilite o relatório da Ouvidoria anual com menos gráfico, mais resumido, mais assertivo para melhorar sua eficácia.



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2019

SUMÁRIO

Capítulos	Página
1- Introdução	2
2- Providências tomadas quanto as recomendações do Relatório de Ouvidoria do ano anterior	3
3 – Ouvidoria em números (perfil das manifestações)	6
3.1 Total de manifestações do período	6
3.2 – Manifestações por meio de entrada	7
3.3 – Manifestações por tipo de manifestação	9
3.3.1 – Manifestações por tipo/assunto	10
3.3.2 Manifestações por assunto/subassunto	11
3.4 – Manifestações por tipo de serviços	12
3.5 – Manifestações por programa orçamentário	13
3.6 – Manifestações por Unidades Internas	13
3.7 – Manifestações por município	14
4 – Indicadores da Ouvidoria	15
4.1 – Resolubilidade das manifestações	15
4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade	16
4.1.2 – Tempo médio de resposta	16
4.2 Satisfação dos usuários da ouvidoria	16
5 – Análise das manifestações e providências	17
5.1 – Motivo das manifestações	17
5.2 – Análise dos pontos recorrentes	17
5.3 – Providências adotadas pelo órgão/entidade quanto às principais manifestações apresentadas	17
6 – Benefícios alcançados pela Ouvidoria	18
7 – Comprometimento com as atividades da rede de Ouvidorias	19
8 – Considerações Finais	20
9 – Sugestões e Recomendações	20
10 – Pronunciamento do Dirigente do Órgão / entidade	21

Gráficos	Página
Gráfico 01 – Manifestações por ano (2016/2019)	6
Gráfico 02 – Manifestações mensais (2018-2019)	7
Gráfico 03 – Meio de entrada – 2019	8
Gráfico 04 – Manifestações por tipo em 2019	9
Gráfico 05 – Manifestações por assunto – 2019	10
Gráfico 06 – Total de manifestações por unidades internas	13

Tabelas	Página
Tabela 01 – Meio de entrada (2018-2019)	8
Tabela 02 – Tipologia de manifestações	9
Tabela 03 – Manifestações por tipo/assunto – 2019	11
Tabela 04 – Manifestações por assunto / subassunto	12
Tabela 05 – Manifestações por tipo de serviço	12
Tabela 06 – Manifestações por programa orçamentário	13
Tabela 07 – Tabela por unidades internas	14
Tabela 08 – Municípios	14
Tabela 09 – Resolubilidade / Detalhamento por situação	15
Tabela 10 – Índice de Resolubilidade	15
Tabela 11 – Tempo médio de resposta	16
Tabela 12 – Resultados da pesquisa de satisfação	16
Tabela 13 – Ações da Célula de Fiscalização da SRH em 2019	18
Tabela 14 – Eventos da Rede de Ouvidoria e Controladoria Interna	19

1 - INTRODUÇÃO

A partir da Constituição de 1988, a participação social passa a ser valorizada não apenas como mecanismo de controle do Estado, mas também no processo de decisão das políticas sociais e na sua implementação, em caráter complementar à ação estatal. As ideias de participação e controle social estão totalmente conectadas: por meio da participação social, os cidadãos podem intervir na tomada de decisões, orientando o poder público a adotar medidas que atendam aos interesses coletivos. Ao mesmo tempo, podem exercer o controle sobre a ação do Estado, fiscalizando de forma permanente a aplicação dos recursos públicos.

A Lei Federal 13.460, de 2017, regulamentou o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. A nova legislação fortalece os direitos do cidadão que precisa obter informações no serviço público e é válida para os órgãos públicos federais, estaduais e municipais de todos os poderes. A lei assegura ao usuário que uma resposta seja dada ao pedido em até 30 dias, prazo prorrogável por igual período, bem como determina algumas regras mínimas para que o retorno da informação seja ágil. A mudança se aplica às ouvidorias de todos os órgãos públicos do país.

Em supramundo, a Ouvidoria Pública no Brasil é um mecanismo de exercício da democracia participativa detentor de duas grandes finalidades:

- 1) realizar o controle social da qualidade do serviço público, auxiliando a busca de soluções para os problemas existentes nos órgãos do Estado e;
- 2) promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações recebidas, encaminhando-as para os órgãos competentes e acompanhando sua tramitação, para, posteriormente, fornecer a resposta adequada ao cidadão.

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará, foi estabelecida através da Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007 que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará.

Em 2011, houve a criação do Sistema de Ouvidoria – SOU através do Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, ferramenta informatizada com o objetivo de facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão.

A partir do Sistema de Ouvidoria foi possível fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito a cidadania e a transparência dos serviços prestados pelo poder Executivo Estadual, com atuação ética, e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Em 2012, a Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007 que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, foi regulamentada pelo Decreto nº 30.938, de 10 de julho de 2012, o qual estabeleceu os princípios, objetivos, estrutura, funcionamento, perfil do ouvidor setorial e os deveres dos dirigentes dos órgãos e entidades no que diz respeito a ouvidoria.

Atualmente as demandas da Ouvidoria são recebidas pela Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado (Telefone – 155), a qual encaminha a demanda recebida para o órgão estadual devido. O Horário de Atendimento na central é de segunda a sexta-feira das 8hs às 20hs (ligações gratuitas). O cidadão também tem outras ferramentas para registrar suas demandas, que são:

Site: www.ouvidoria.ce.gov.br

Facebook : www.facebook.com/ouvidoriaCeará

Twitter@ouvidoriaCeará

E-mail: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br

A LEI Nº 11.306, DE 01 DE ABRIL DE 1987, publicada no Diário Oficial do Estado nº 14.543 (Parte I), pg.1, de 01/04/1987, criou a Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, a ela compete, conforme seu Art. 6º: Promover o aproveitamento racional e integrado dos recursos hídricos do Estado, coordenar, gerenciar e operacionalizar estudos, pesquisas, programas, projetos, obras produtos e serviços tocantes a recursos hídricos, e promover a articulação dos órgãos e entidades estaduais do setor com os federais e municipais.

Desde 1987, a SRH se dedica a promover a gestão de recursos hídricos no Estado do Ceará baseada nos princípios de uma gestão integrada, descentralizada e participativa, onde o foco principal é promover a oferta de água, articular o seu uso racional junto com a sociedade e coordenar programas, projetos e obras referentes a recursos hídricos.

2 – PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Nas linhas a seguir, vamos listar as sugestões e recomendações feitas pela Ouvidoria da SRH em 2018 e quais as providências que foram tomadas:

No que diz respeito a perfuração de poços e as ações para minimizar os efeitos da estiagem, foi sugerido a criação de um ícone no site da Secretária dos Recursos Hídricos, mostrando as áreas mais críticas e os procedimentos para solicitação de perfurações de poços no programa de atendimento as comunidades, bem como a sequência de atendimento previsto, evitando assim as muitas demandas de informação sobre o atendimento as comunidades. Neste item, no site da SRH (www.srh.ce.gov.br), na aba: Atlas eletrônico, o cidadão pode encontrar uma série de informações sobre o mapeamento em todo o Estado do Ceará dos poços instalados, tanto aqueles feitos pela Superintendência de Obras Hidráulicas (SOHIDRA), pela Secretaria de Desenvolvimento Agrário (SDA) e aqueles também cadastros pela Cogerh. No que diz respeito aos procedimentos para solicitação de poços, o Ouvidor orienta o cidadão a buscar o site da SOHIDRA ou seu telefone, passando as informações necessárias para a solicitação de poços.

Recomendamos com relação as desapropriações e indenizações, que ao serem concluídas, seria prudente a disponibilização na internet, via portal da transparência, e no site da Secretaria de Recursos Hídricos, de todas as informações sobre as regras e resultados

dessas transações, evitando assim as reclamações posteriores com referência à valores pagos, principalmente. No entanto, em diálogo com o setor responsável que é a Coordenadoria de Infraestrutura e a Comissão de Desapropriações da SRH, optou-se por não divulgar os valores que são pagos nas indenizações. Essa informação precisa ser disponibilizada caso a caso, conforme o interesse do cidadão envolvido na questão. Quanto aos procedimentos da desapropriação, há um manual com as Normas sobre Indenizações e Desapropriações no processo administrativo, elaborado pela Servidora Germana de Mattos Brito Góes Giglio, que é a Presidente da Comissão de Desapropriações da SRH. No entanto, o manual foi elaborado em 2000 e precisa ser atualizado para ser divulgado no site da SRH. No entanto, estará disponibilizado no site da SRH, o fluxograma do processo expropriatório, elaborado pela nossa Presidente da Comissão de Desapropriações, para conhecimento do cidadão.

Sugerimos também que as Gerências de Bacias Hidrográficas no Estado do Ceará, parte integrante da estrutura organizacional da Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos - COGERH, que atuam em todo o Ceará, pudessem indicar uma pessoa responsável como ouvidor(a) auxiliar para cada uma dessas gerências, facilitando assim respostas das demandas locais. Isso ajudaria muito a Secretária dos Recursos Hídricos, pois permitiria que só se fizesse o deslocamento de técnicos, quando a denúncia fosse constatada pelas gerências de campo e a mesma necessitasse de autuações, que somente podem ser realizadas pelos técnicos da SRH. Isso traria uma grande economia para o Estado, já que os técnicos das gerências estariam próximos ao local a ser visitado e o deslocamento de outros técnicos da sede só se faria necessário nestas situações. O que foi realizado é que conseguimos um diálogo maior com a Ouvidoria da Cogerh, fazendo parcerias nas supervisões de campo em reclamações e denúncias que poderiam ser apuradas pelas 08 gerências regionais da Cogerh espalhadas pelos municípios de Fortaleza, Pentecoste, Sobral, Quixeramobim, Crateús, Crato e Limoeiro do Norte.

No que diz respeito a oferecer a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários; colocamos vários banner da Campanha "A sua voz é a nossa força" em vários pontos da Secretaria de Recursos Hídricos e colocamos sinalização para a sala da Ouvidoria.

Estruturar o Órgão/Entidade de forma que a Ouvidoria Setorial estivesse inserida no seu organograma e possua vinculação direta à Gestão Superior, a quem deve dar conhecimento dos números e perfil das demandas de ouvidoria, bem como propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria. A SRH alterou sua estrutura organizacional pelo Decreto nº 33.215, de 19 de agosto de 2019, passando a existir a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.

Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão com sala adequada e equipamentos como computador, impressora, telefone para atendimento ao público e ao mesmo tempo criar um espaço onde todos que a procuram possa ser atendido com descrição e boa acolhida, o gestor precisa entender a importância da ouvidoria e valorizar para seu bom desempenho. Antes mesmo da alteração na estrutura organizacional pelo Decreto nº 33.215, de 19 de agosto de 2019, a Ouvidoria já tinha sala, telefone e impressora disponível para atender qualquer demanda. No entanto, vale salientar que com a reestruturação organizacional passando a existir dentro da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, isso mostra o reconhecimento da Diretoria sobre a importância da Ouvidoria e todo o apoio a sua estruturação orgânica.

Aprimorar o processo de apuração internamente na Ouvidoria Setorial junto a Comissão de Ética na apuração das denúncias enviadas e articulação com as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de denúncia à Ouvidoria; A Ouvidoria e a Comissão de Ética dialogam de forma eficaz.

A Controladoria Geral do Estado (CGE) faz uma síntese com todos os relatórios das ouvidorias setoriais e, no que diz respeito as recomendações apontadas no Relatório de Gestão 2018, no item 5 - Considerações Finais e Recomendações, páginas 65 e 66, listamos a seguir as recomendações apontadas pela CGE e as providências tomadas pela SRH:

Recomendação feita pela CGE	Providências tomada pela SRH
Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria nº 30.938/2012	O diálogo com a Direção e a Ouvidoria está sempre aberto para atender as demandas e solicitar aos técnicos que coloquem prioridade nas demandas da Ouvidoria
Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na plataforma Ceará Transparente	A pesquisa foi disponibilizada, no entanto, apenas 2,2% do universo de cidadãos que fizeram manifestações em 2019 responderam a pesquisa
Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria nº 30.938/2012	Será publicado no site da SRH (www.srh.ce.gov.br) o Relatório da Ouvidoria 2018, bem como um resumo para facilitar a leitura. Estamos apenas verificando a estruturação da informação com o pessoal da Tecnologia da Informação
Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados de avaliações de desempenho no ano de 2018, no tocante a variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos)	A Ouvidoria da SRH dispõe de uma sala reservada onde qualquer cidadão pode se sentir a vontade para expor sua reclamação/denúncia ou qualquer outra forma de manifestação. Além disso, a sala está estruturada com computador, impressora e telefone disponível para atender as demandas. Quanto a sinalização, há folders e banners na recepção, indicando que a SRH possui Ouvidoria.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

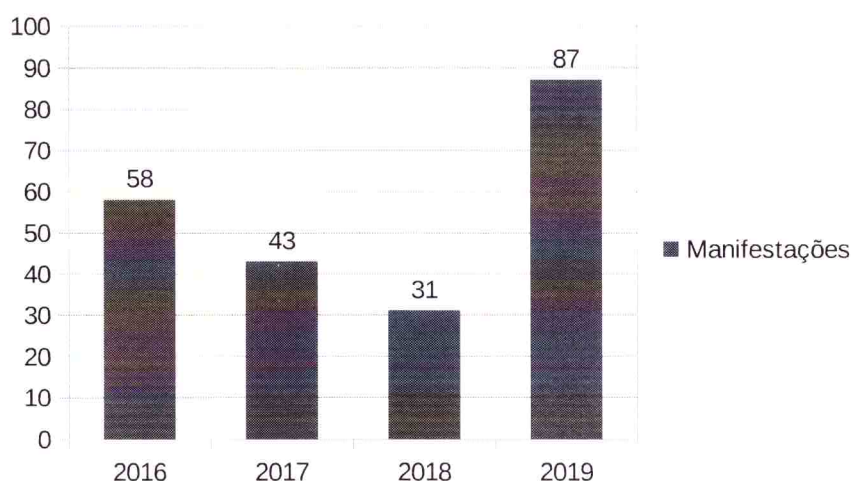
Apresentamos a seguir o perfil das manifestações ocorridas na SRH no ano de 2019, destacando a ouvidoria em números através do quantitativo, tipo de manifestação, tipo de assunto e a manifestação por município.

- ✚ Meio de Entrada
- ✚ Tipo de Manifestação
- ✚ Assunto e Sub-ASSUNTO
- ✚ Tipificação/Assunto
- ✚ Tipo de Serviços
- ✚ Programa Orçamentário
- ✚ Manifestações por Unidade
- ✚ Município

3.1 - Total de Manifestações do Período

No gráfico 01 o destaque é o número total de manifestações registradas do dia 1º de janeiro até 31 de dezembro nos quatro últimos anos, isto é, entre os anos de 2016 a 2019. Percebe-se que os anos com maior quantitativo de manifestações foi os dois extremos analisados – 2016 e 2019.

Gráfico 01 - Manifestações por Ano - 2016 a 2019



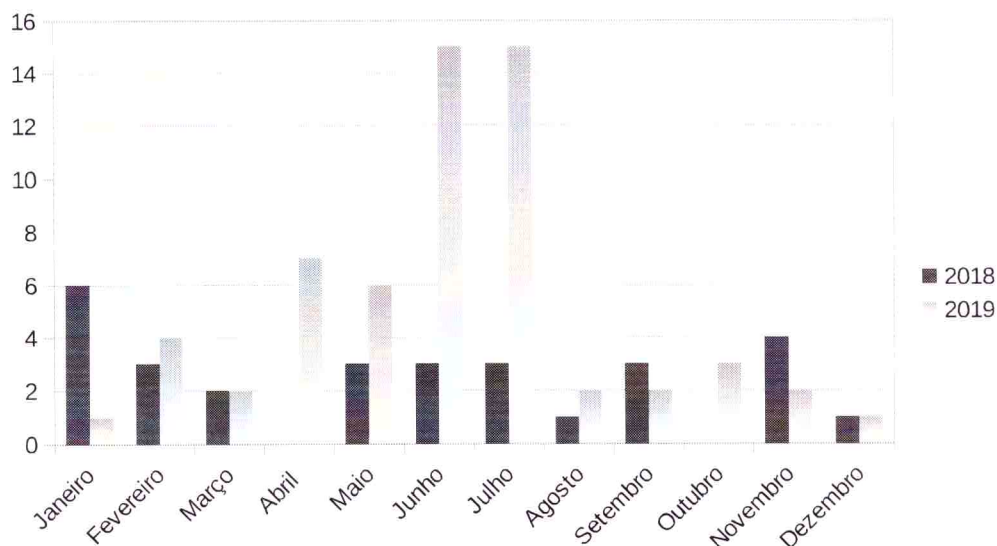
Não há como prever o número de manifestações que serão recebidas no sistema, no entanto, pode-se garantir que as demandas foram tratadas com a maior celeridade possível, observando as limitações dos servidores para responder aos questionamentos do Sistema de

Ouvidoria, haja vista que a SRH é um órgão com a maioria dos seus técnicos em campo e além disso com um quadro reduzido de funcionários para atender as demandas.

No gráfico 02, observa-se o número de manifestações mês a mês, comparando os anos de 2018 e 2019.

No resultado do gráfico 02, pode-se dizer que em 2018, o maior número de manifestações ocorreu nos meses de janeiro e novembro; já no que diz respeito ao ano de 2019, o maior número de manifestações ocorreu nos meses de junho e julho, não há como prever as demandas, mas supõe-se quem em 2018, no mês de janeiro houve mais demandas porque não havia começado a quadra chuvosa e novembro por conta da escassez hídrica. No caso de 2019, supõe-se que o maior número de demandas nos meses de junho e julho correspondem ao final da quadra chuvosa, onde o quadro de escassez hídrica tende a se agravar.

Gráfico 02 - Manifestações Mensais (2018-2019)



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

No gráfico 03, percebe-se que em 2019, o maior número de manifestações ocorreu através da internet, representando 66%, sendo por meio de telefone o segundo maior meio de entrada, representando 31%, sendo presencial apenas 2% e pelo telefone 1%.

[Assinatura]

[Assinatura]

Gráfico 03 - Meio de Entrada – 2019



Na tabela 01, no comparativo entre 2018 e 2019, percebe-se que os maiores meios de entrada permaneceram os mesmos, internet e telefone, por serem os meios mais acessíveis a todos os cidadãos do território cearense, independente de vir até a instituição para registrar sua demanda. Vale ressaltar que em 2019, o uso da internet como meio de entrada para demanda aumentou 307% em comparação a 2018, o que deve ser uma tendência a partir de agora, usar mais a internet onde o cidadão consegue ficar mais à vontade para descrever sua manifestação.

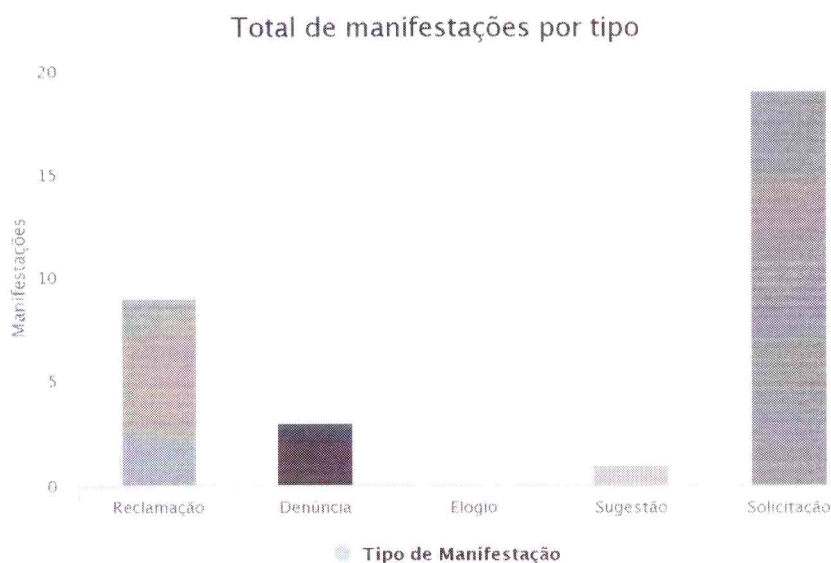
Tabela 01 - Meio de Entrada (2018-2019)

Meios	2018	2019	Varição
Telefone 155	14	27	93%
Internet	14	57	307%
Presencial		2	2%
Telefone Fixo		1	1%
E-mail	2		2%
Caixa de Sugestões			
Facebook	1		1%
Reclame Aqui			
Instagram			
Twitter			
Carta			
TOTAL	31	87	180%

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

No gráfico 04 onde se observa as manifestações por tipo, em 2019, pode-se dizer que a maioria se enquadra como solicitação. Acredita-se que essa classificação de solicitação se deve pelo fato da manifestação tipo solicitação, gerar um serviço de verificação in locu, geralmente no que diz respeito a fiscalização de um poço ou barragem irregular. Em 2º. Lugar as manifestações do tipo reclamação, em seguida denúncia e depois sugestão. Vale salientar que não houve nenhum registro de elogio em 2019.

Gráfico – 04 – Manifestações por tipo em 2019



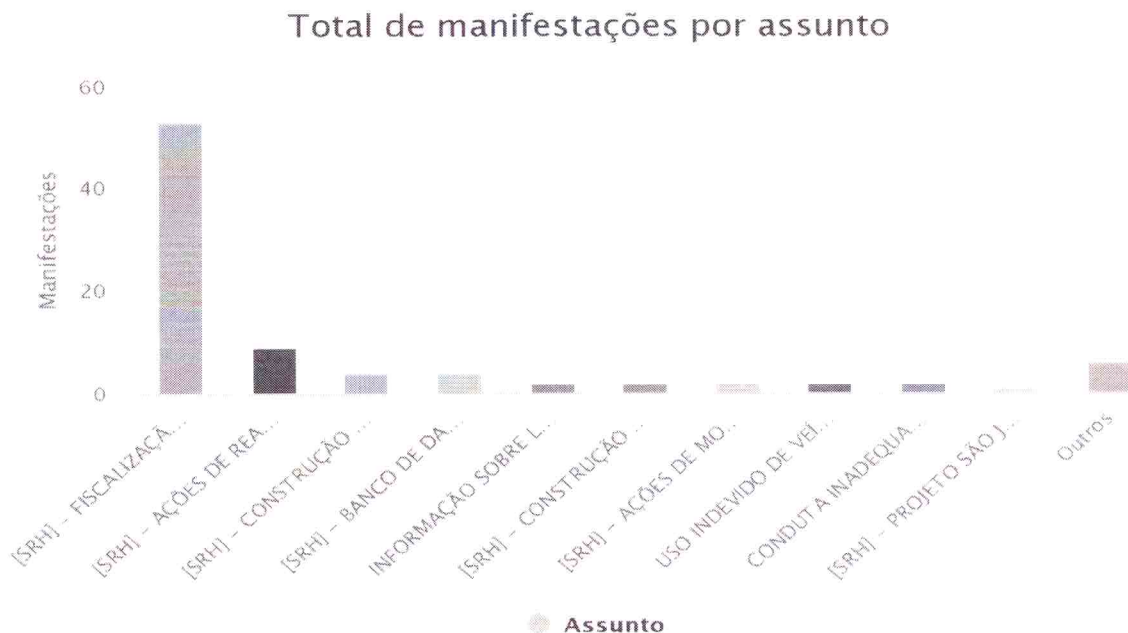
No comparativo entre 2018 e 2019, observado na tabela 02, pode-se dizer que há uma réplica do mesmo tipo de manifestação nos dois últimos anos, sendo solicitação e reclamação o maior número de tipo de manifestação.

Tabela 02 - Tipologia de Manifestações			
Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	8	15	87,5%
Solicitação	19	65	242%
Denúncia	3	6	100%
Sugestão	1	1	0%
Elogio	0	0	0%
TOTAL	31	87	180%

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Pelo gráfico 05, percebe-se que o maior número de assuntos demandados foi na área de fiscalização dos recursos hídricos com 61% e as ações de reassentamento dos recursos hídricos em 2o. Lugar com 10% das demandas. Tendo em vista a escassez hídrica é natural que o assunto mais demandado seja a fiscalização de recursos hídricos por conta de uso de poço sem outorga, lacração de bombas que precisam ser feitas e fiscalizadas, uso indevido do açude para pastagens, conflitos pelo uso da água e outras realidades, o número de manifestações por assunto podem ser vistas na tabela 03.

Gráfico 05 – Manifestações por assunto - 2019



Na tabela 03, acentua-se ainda mais o que foi descrito no gráfico 05, onde a fiscalização dos recursos hídricos está no topo das demandas e classificada como solicitação porque geralmente as manifestações de solicitação requerem uma visita de campo para verificar irregularidades no local indicado. Ações de reassentamento estão no 2o. Item mais classificado por tipo de assunto, tendo em vista que o reassentamento envolve propriedade de terra e indenizações, causando conflitos de valores, interesses familiares, etc.

Tabela 03 – Manifestações por Tipo/Assunto – 2019

TIPO	ASSUNTO	Quantidade
Reclamação	AÇÕES DE REASSENTAMENTO DOS RECURSOS HÍDRICOS	7
Reclamação	BANCO DE DADOS DOS RECURSOS HÍDRICOS	1
Reclamação	CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE BARRAGENS	3
Reclamação	CONSTRUÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE POÇOS	1
Reclamação	FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	1
Reclamação	LEVANTAMENTOS CADASTRAIS E FUNDIÁRIOS DE OBRAS HÍDRICAS	1
Reclamação	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
Denúncia	FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	2
Denúncia	FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	2
Sugestão	AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	1
Solicitação	AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	1
Solicitação	AÇÕES DE REASSENTAMENTO DOS RECURSOS HÍDRICOS	2
Solicitação	AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	1
Solicitação	ALOCAÇÃO DE ÁGUA	1
Solicitação	BANCO DE DADOS DOS RECURSOS HÍDRICOS	3
Solicitação	CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE BARRAGENS	1
Solicitação	CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE CANAIS	1
Solicitação	CONSTRUÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE POÇOS	1
Solicitação	DEGRADAÇÃO AMBIENTAL DOS RECURSOS HÍDRICOS	1
Solicitação	FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	2
Solicitação	FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	46
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2
Solicitação	OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	1
Solicitação	PROJETO SÃO JOSÉ	1
Solicitação	USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1
	TOTAL	87

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Na tabela 04 observa-se novamente que a fiscalização dos recursos hídricos no subassunto “desvio de água” foi onde se concentrou o maior número de demandas em 2019, tendo em vista a seca e o acirramento dos conflitos pelo uso da água. Ações de reassentamento dos recursos hídricos tiveram destaque também, bem como o banco de dados dos recursos hídricos e construção e manutenção de barragens.

Tabela 04 - Manifestação por assunto / subassunto

Assunto	Subassunto	Quantidade
FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	USO INDEVIDO DE ÁGUA	48
AÇÕES DE REASSENTAMENTO DOS RECURSOS HÍDRICOS	Sem subassunto	9
FISCALIZAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	DESVIO DE ÁGUA	5
CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE BARRAGENS	Sem subassunto	4
BANCO DE DADOS DOS RECURSOS HÍDRICOS	Sem subassunto	4
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Sem subassunto	2
CONSTRUÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE POÇOS	Sem subassunto	2
AÇÕES DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL	Sem subassunto	2
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	UTILIZAÇÃO DE VEÍCULO EM LOCAL IRREGULAR	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	PROPINA/EXTORSÃO	2
PROJETO SÃO JOSÉ	Sem subassunto	1
OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA	IRREGULARIDADES EM OUTORGAS	1
LEVANTAMENTOS CADASTRAIS E FUNDIÁRIOS DE OBRAS HÍDRICAS	Sem subassunto	1
DEGRADAÇÃO AMBIENTAL DOS RECURSOS HÍDRICOS	Sem subassunto	1
CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE CANAIS	Sem subassunto	1
ALOCAÇÃO DE ÁGUA	Sem subassunto	1
AÇÕES E PROGRAMAS DE COMBATE À SECA/ESTIAGEM	Sem subassunto	1
TOTAL		87

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

A maioria das manifestações, conforme descrito na tabela 05, pode-se dizer que estão concentradas em assuntos que não foram classificados como abertura de processo, fiscalização ambiental, construção de barragem e poços. Tendo em vista que a maioria das manifestações se trata de fiscalização, acredita-se que a maioria das manifestações por tipo de serviço está concentrado nas questões de fiscalização dos recursos hídricos.

Tabela 05 – Manifestações por tipo de serviço

Tipo de serviço	Quantidade
ABERTURA DE PROCESSOS	1
AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	1
CONSTRUÇÃO DE BARRAGENS	2
CONSTRUÇÃO DE POÇO PROFUNDO (TUBULAR)	1
OUTROS	82
TOTAL	87

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

A tabela 06 revela que a maioria das manifestações tem a ver com o Programa Orçamentário da Gestão dos Recursos Hídricos e é nele que está incluído a questão da fiscalização dos recursos hídricos, o qual recebeu 61% do total de manifestações, conforme pode ser visto também no gráfico 05.

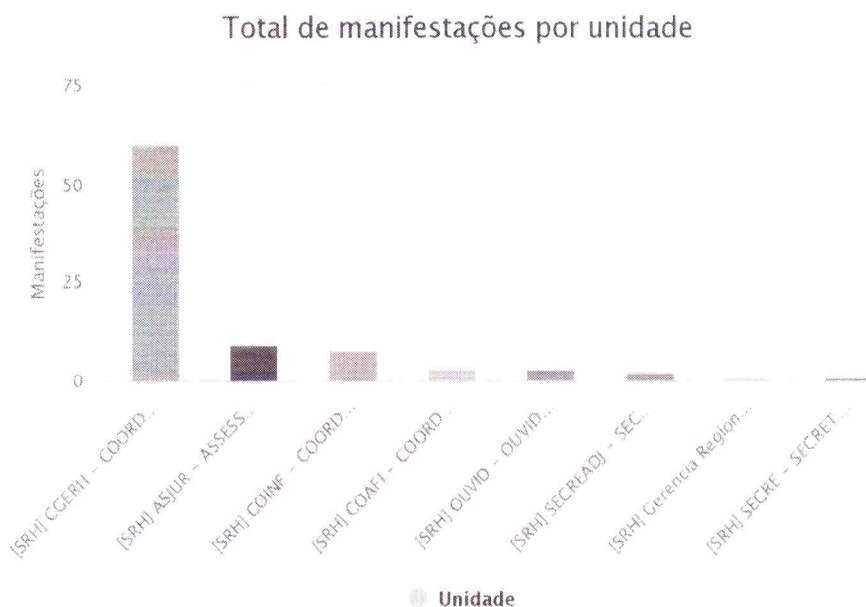
Tabela 06 – Manifestação por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade
GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	74
GESTÃO E MANUTENÇÃO	4
OFERTA HÍDRICA PARA MÚLTIPLOS USOS	9
TOTAL	87

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

No gráfico 06 e tabela 07, observa-se que a maioria das manifestações foram direcionadas para a Coordenação de Gestão de Recursos Hídricos (CGERH) onde há uma Célula de Fiscalização, responsável pelas demandas que chegam sobre este assunto. É dever deste setor pesquisar, vistoriar e averiguar em campo as reclamações feitas sobre uso indevido de água, lacração de bombas, fiscalizações para encaminhar visita in locu para análise jurídica, quando necessário.

Gráfico 06 – Total de manifestações por Unidades Internas



Handwritten signature or mark.

Handwritten signature or mark.

Tabela 07 – Tabela por Unidades Internas

Unidade	Subunidade	Quantidade
ASSESSORIA JURÍDICA		9
COORDENADORIA ADM-FINANCEIRA	CÉLULA ADMINISTRATIVA	2
COORDENADORIA ADM-FINANCEIRA	CÉLULA DE INFORMÁTICA	1
COORDENADORIA DE GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	CÉLULA DE ARTICULAÇÃO COM USUÁRIOS	1
COORDENADORIA DE GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	CÉLULA DE FISCALIZAÇÃO	58
COORDENADORIA DE GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	CÉLULA DE LICENCIAMENTO E OUTORGA	2
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE CONTROLE SÓCIO AMBIENTAL	1
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE DESENV DE REC HÍDRICOS	2
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE NORMATIZAÇÃO E CUSTOS	2
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	CÉLULA DE SEGURANÇA DE BARRAGENS	3
OUVIDORIA		3
SECRETÁRIO		1
SECRETÁRIO ADJUNTO		2
TOTAL		87

3.7 – Manifestações por Município

Em 2019, a maioria das manifestações foram registradas no município de Fortaleza e em 2o. Lugar está em local indefinido, pois como o acesso à internet foi o meio mais utilizado em 2019 e resguardando a identidade é perfeitamente compreensível a solicitação de privacidade.

Tabela 08 - Municípios

Municípios	2019
Brasília	2
Caucaia	3
Fortaleza	45
São Paulo	2
Indefinido	35
TOTAL	87

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Na tabela 09 percebe-se que a quantidade de manifestações finalizadas dentro do prazo representa a ampla maioria. Aquelas que não conseguimos resolver dentro do prazo deve-se a poucos técnicos disponíveis para ir a campo verificar in locu o problema e repassar esses dados para o sistema de Ouvidoria em tempo hábil.

Tabela 09 - Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	30	69
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	2	17
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	2
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	1
Total	32	87

Na tabela 10 percebe-se que houve uma baixa no nível de resolutividade de 2019 em comparação a 2018.

Pela Controladoria Geral do Estado (CGE), a meta do indicador de Resolubilidade em 2019 deveria ser de 90%, no entanto, a SRH atingiu apenas 79%. Esse dado nos permite dizer que a diminuição no tempo hábil de resposta diz respeito ao reduzido quadro de funcionários para atender as demandas.

Tabela 10 - Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	93,75%	79,31%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	6,25%	19,54%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Tendo em vista uma piora no índice de resolubilidade das demandas da Ouvidoria que chegam até a SRH, conforme tabela 11, passando de um tempo médio de resposta de 6 dias em 2018 para 16 dias em 2019, percebe-se que é necessário sanar as fragilidades no sistema de Ouvidoria.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela 11 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2018	6 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	16 dias

Vale salientar que nossa maior fragilidade encontra-se no número pequeno de técnicos para atender todas as demandas da SRH e aquelas solicitadas dentro do sistema de Ouvidoria. No entanto, da mesma forma como fizemos no ano anterior, este ano também vamos enviar ofício de sensibilização para todos os colaboradores dos órgãos do sistema de Recursos Hídricos, tendo como objetivo demonstrar a importância da ouvidoria e a participação do cidadão, de forma a atender as demandas em tempo hábil, com qualidade e respostas de fácil entendimento.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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

Tabela 12 - Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B. Com o tempo de retorno da resposta	5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3
Média	4,5
Índice de Satisfação:	90%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Total de pesquisas respondidas	2

Na tabela 12, percebe-se que o índice de satisfação com a Ouvidoria é satisfatório, atingindo 90% no índice de satisfação.

No entanto, apenas 2 pesquisas foram respondidas e isso representa 2,29% em um universo de 87 manifestações registradas em 2019.

Pelas respostas do cidadão, percebe-se que ele está satisfeito com o serviço da Ouvidoria, com o tempo médio da resposta e até com o canal utilizado na manifestação, no entanto, na qualidade da resposta a nota foi inferior. Essa resposta nos mostra que precisamos melhorar a qualidade da nossa resposta nos colocando no lugar do cidadão e averiguando se a resposta contém o assunto demandado, se houve visita de campo e se a denúncia é procedente ou não.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

o maior número de assuntos demandados foi na área de fiscalização dos recursos hídricos com 61% e as ações de reassentamento dos recursos hídricos em 2o. Lugar com 10% das demandas. Tendo em vista a escassez hídrica é natural que o assunto mais demandado seja a fiscalização de recursos hídricos por conta de uso de poço sem outorga, lacração de bombas que precisam ser feitas e fiscalizadas, uso indevido do açude para pastagens, entre outros assuntos que geram vários conflitos pelo uso da água. Em 3o. Lugar as questões referentes a construção, manutenção de barragens com 4,5% das demandas, empatado com pedido de informações do banco de dados dos recursos hídricos com 4,5%.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Tendo em vista o prologamento da estiagem no Estado do Ceará, houve uma diminuição no armazenamento de água bruta nos reservatórios gerenciados pela COGERH nos últimos anos, tendo uma variação entre 0,92 bilhões de m³ em 2012 e 1,45 bilhões de m³ em 2017. Apenas em 2018 esse índice começou a melhorar com aporte de 2,37 bilhões de m³ e 2019 com aporte de 2,87 bilhões de m³, mesmo assim são vários anos com pequeno aporte de água bruta o que leva ao acirramento do conflito do uso da água e a necessidade de fiscalização.

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

No ano de 2019, o maior número de manifestações, 61% delas diziam respeito a fiscalização. O setor de fiscalização pertence a estrutura da Coordenadoria de Gestão dos Recursos Hídricos – CGERH através da Célula de Fiscalização (CEFIS) e nela estão locados 04 fiscais para atender a demanda do Estado do Ceará.

A CEFIS, realiza campanhas de inspeções semanalmente em várias bacias do nosso Estado, atendendo as demandas das gerências regionais da COGERH e também

respondendo a denúncias feitas pela Ouvidoria ou pelo Ministério Público. No decorrer das campanhas são aplicados os procedimentos necessários, tais como relatórios de vistoria, auto de infração, termos de embargo, termos de lacre, termos de compromisso e termos de apreensão e depósito. Segue abaixo a tabela 13 que mostra o relatório do quantitativo de ações feitas pela CEFIS em 2019.

Tabela 13 – Ações da Célula de Fiscalização da SRH em 2019

BACIA	RELATÓRIO DE VISTORIA	AUTO DE INFRAÇÃO	TERMO DE EMBARGO	TERMO DE LACRE	TERMO DE COMPROMISSO	TERMO DE APREENSÃO E DEPÓSITO	TOTAL/ PROCEDIMENTOS
MÉDIO E BAIXO JAGUARIBE	8	13	43	37	0	01	102
ALTO JAGUARIBE	5	14	4	0	0	0	23
BANABUIÚ	0	12	0	0	0	0	12
METROPOLITANAS	141	13	3	25	0	1	183
ACARAÚ/COREAÚ	2	33	22	12	0	0	69
SERTÃO DE CRATEÚS	13	5	4	0	0	0	22
SALGADO	0	35	8	0	0	0	43
LITORAL/CURU	17	20	3	1	0	0	41
TOTAL/PROCEDIMENTOS	186	145	87	75	0	02	495
%	37,6%	29,%	18%	15%	0	0,4%	100%

Pela tabela 13, nota-se que dos 495 procedimentos, a maioria deles se concentrou nos relatórios de vistoria que representaram 37,6% do total. No entanto, o auto de infração, o termo de embargo e o termo de lacre também foram necessários no disciplinamento dos usuários notificados com o uso indevido da água.

É necessário porém aumentar o quadro de fiscais para que uma ação mais eficaz possa ser feita para o volume de demandas, haja vista que a média de resolubilidade da SRH foi menor que em 2018, bem como o tempo médio de respostas, tendo em vista o número maior de solicitações para a fiscalização e o nosso quantitativo pequeno de fiscais.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

O Plano de Ação para Sanar Fragilidade (PASF) foi desenvolvido pela Comissão Gestora da SRH em dezembro de 2018 e considera-se positiva a atuação da Comissão Gestora que buscou identificar, de forma clara e objetiva, as ações para a resolução efetiva dos problemas apresentados na SRH e que foi útil também a discussão das fragilidades observadas na Ouvidoria. Destaca-se também a importante participação e validação do Secretário da SRH na definição do PASF.

8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um instrumento promissor na construção de um país mais inclusivo, social e politicamente, porque ele viabiliza o acesso dos cidadãos à gestão pública e serve como força indutora de mudanças. Além disso, as ouvidorias ajudam a equalizar relações sociais e a ampliar o controle e a fiscalização direta da sociedade sobre o poder público.

No caso da SRH, nosso grande desafio é melhorar o nível de resolubilidade, gastando menos tempo na resposta ao cidadão. Para isso é necessário investir em um maior número de técnicos, principalmente na área de fiscalização, pois foi a área mais demandada em 2019.

Em 2019, melhoramos ainda mais o diálogo com a Diretoria da SRH, do qual tivemos muito apoio na busca das respostas aos cidadãos e também na solicitação de empenho dos demais técnicos. Além disso, a Ouvidoria participará das reuniões do Conselho de Recursos Hídricos do Ceará (CONERH) como forma de ouvir os assuntos que estão sendo discutidos na gestão dos recursos hídricos e, a partir das demandas recebidas na Ouvidoria, auxiliar na compreensão do CONERH sobre as insatisfações do cidadão.

9 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Sugerimos a SRH que aumente o seu quadro de efetivos, principalmente no setor de fiscalização, o qual foi o assunto mais demandado em 2019. Além disso, o quadro da SRH está defasado com muitos técnicos se aposentando, outros deles em campo a semana toda, fato este que comprometeu o nível de resolubilidade, porque foi preciso um maior número de dias para responder as questões que chegavam na Ouvidoria.

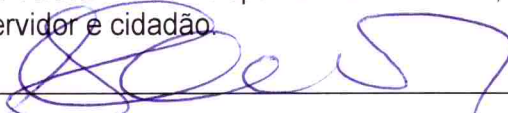
Recomendamos a Diretoria da SRH, que o Relatório da Ouvidoria seja disponibilizado no site da SRH para conhecimento de todos, bem como distribuído eletronicamente para todos os coordenadores e servidores, a fim de que todos conheçam as demandas dos cidadãos e como as mesmas foram trabalhadas como resposta ao cidadão.

Recomendamos que o manual com as Normas sobre indenizações e Desapropriações no processo administrativo, elaborado pela Presidente da Comissão de Desapropriações, Germana de Matos Britto Góes Giglio, seja atualizado pois a última versão é de 2000.

Recomendamos que o fluxograma do Processo Expropriatório, elaborado pela Presidente da Comissão de Desapropriações, Germana de Matos Britto Góes Giglio, seja disponibilizado no site da SRH para que o cidadão possa conhecer o processo e dirimir dúvidas antes mesmo de entrar com qualquer demanda na Ouvidoria.

Sugerimos que a Controladoria Geral do Estado (CGE) faça mais treinamento aos Ouvidores para compreender o sistema e facilite o Relatório da Ouvidoria anual com menos gráfico, que seja de forma mais resumida, mais assertivo para que facilite a compreensão dos dirigentes e quando o relatório ficar disponibilizado no site, seja de fácil leitura e compreensão para qualquer servidor e cidadão.

OUVIDOR SETORIAL


Márcia Soares Caldas
Orientadora da CEART
CGERH/SRH





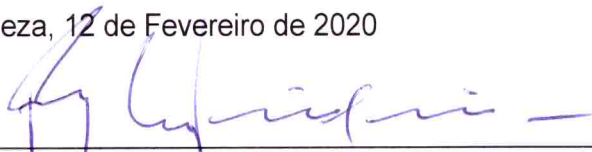
10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Política de Recursos Hídricos, pelo seu caráter participativo, integrado e descentralizado, necessita e acolhe com muita satisfação todas as demandas que chegam na Ouvidoria, pois ela é a ponte que realiza e facilita este trabalho entre a instituição e a sociedade.

Neste relatório foram elencados vários assuntos, fruto das manifestações e, várias sugestões e recomendações que serão consideradas, tendo como foco a busca pela eficiência dos nossos serviços ao cidadão.

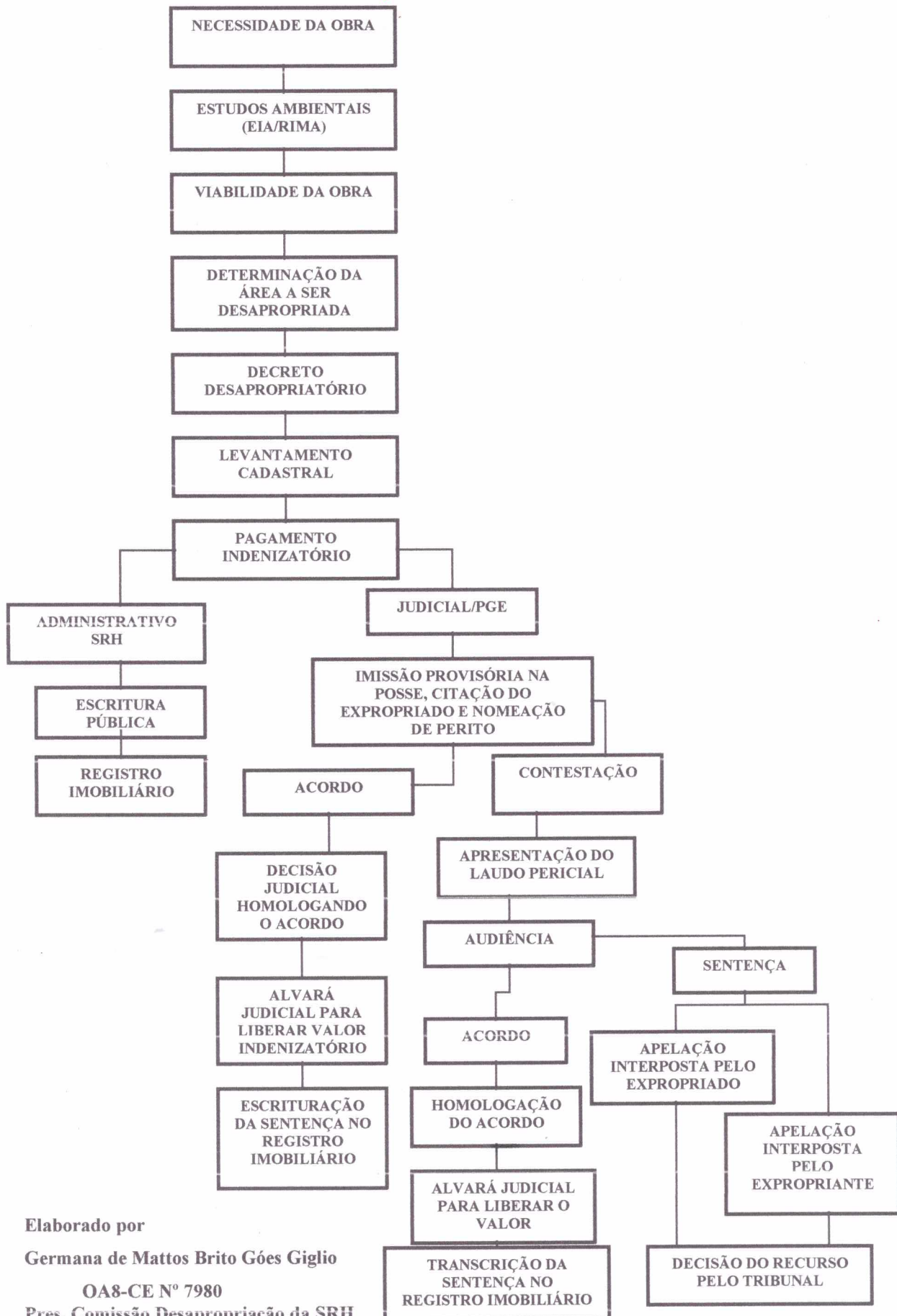
No planejamento das atividades anuais serão incorporadas as sugestões para que o trabalho da Ouvidoria Setorial possa se desenvolver de forma cada vez mais objetiva e integrada com as áreas executivas da SRH.

Fortaleza, 12 de Fevereiro de 2020



DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Fluxograma do Processo Expropriatório



Elaborado por

Germana de Mattos Brito Góes Giglio

OA8-CE Nº 7980

Pres. Comissão Desapropriação da SRH