



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

20

22

SUMÁRIO

04

EXPEDIENTE

05

APRESENTAÇÃO

06

1.INTRODUÇÃO

07

**2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS
RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS**

11

**3. OUVIDORIA EM NÚMEROS
(PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)**

11

**3.1 Total de manifestações do
período**

12

**3.2 Manifestações por meio
de entrada**

13

**3.3 Manifestações por tipo de
manifestação**

14

**3.3.1 Manifestações por
Tipo/Assunto**

16

**3.3.2 Manifestações por
Assunto/Subassunto**

18

**3.3.3 Manifestações por
Assunto/Subassunto (COVID 19)**

18

**3.4 Manifestações por Tipo
Serviços**

19

**3.5 Manifestações por
Programa Orçamentário**

20

**3.6 Manifestações por
Unidades Internas**

21

**3.7 Manifestações por
Município**

22

4. INDICADORES DE OUVIDORIA

22

**4.1 Resolubilidade das
Manifestações**

23

**4.1.1 Ações para a melhoria do
índice de resolubilidade**

23

4.1.2 Tempo médio de resposta

23

4.2 Satisfação dos usuários da Ouvidoria

23

4.2.1 Índice geral de satisfação (questionário principal)

24

4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

24

4.2.3 Amostra de respondentes

25

4.2.4 Índice de expectativas do cidadão com a Ouvidoria

26

5 Análise das manifestações e providências

27

5.1 Motivos das manifestações

28

5.2 Análise dos pontos recorrentes

28

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

29

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

30

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

32

8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

33

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

34

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

35

11. SUGESTÕES DE MELHORIA

37

12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

EXPEDIENTE

Diretor-Presidente: João Lúcio Farias de Oliveira

Assistente Especial da Presidência: Antônio Treze de Melo Lima

Diretor de Planejamento: Elano Lamartine Leão Joca

Diretor Administrativo – Financeiro: Denílson Marcelino Fidélis

Diretor de Operações: Roberto Bruno Moreira Rebouças

Ouvidora: Lucivânia Figueirêdo de Sousa

Diagramação do relatório: Assessoria de Comunicação – Cogersh

APRESENTAÇÃO

A Lei nacional nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, institui que as ouvidorias deverão apresentar anualmente relatório de gestão, apresentando dados e análises das manifestações, bem como tratando de providências adotadas pela administração pública nas questões colocadas.

O Relatório de Ouvidoria é um importante instrumento para reportar, de maneira ampla, o resultado das ouvidorias registradas no ano. Com base nas manifestações dos cidadãos (ãs) e do público interno, a ouvidora apresenta sugestões de melhorias para o aprimoramento do serviço público.

As ouvidorias Públicas surgem com mais notoriedade no cerne do processo de redemocratização do Estado brasileiro, sobretudo com a promulgação da Constituição de 1988, que traz o acesso à informação como um direito fundamental.

De acordo com o Art. 7º, Decreto nº 33.485/2020 "A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio de escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão e oferecendo resposta conclusiva ao interessado no final do atendimento, que conterà decisão administrativa final acerca do caso apontado".

Considerando essa breve apresentação, é certo que a consolidação da Ouvidoria depende de uma cooperação e esforços constantes, tanto da parte governamental, como dos cidadãos, que precisam de acesso ao conhecimento e crença nos resultados e melhorias provindas desse tipo de participação social.



1. INTRODUÇÃO

Conforme Lei Nacional nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), as ouvidorias deverão elaborar, anualmente relatório de gestão, e com foco nas manifestações e suas motivações, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Além da mencionada lei, tem o Decreto nº 33.485/2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, trazendo princípios, diretrizes, competências, atribuições, em resumo, direcionando as atividades de ouvidoria. Importante ressaltar que no Estado do Ceará o Relatório de Ouvidoria já tinha sua previsão legal no Decreto Estadual de nº 30.474/2011.

O Relatório apresentado trata-se do trabalho da atuação da Ouvidoria Setorial da Cogerh referente ao período de 01/01 a 31/12/2022. O Relatório é uma boa prática que contribui com a entendimento da ouvidoria como mecanismo estratégico de interlocução com a sociedade.

A participação social na Cogerh é um elemento fundante. A gestão é feita de maneira descentralizada e participativa. Os 12 Comitês de Bacias Hidrográficas, espalhados por todo o Estado e as Gerências Regionais da Cogerh são exemplos da gestão participativa.

A Cogerh foi criada pela Lei nº 12.217/1993 com a finalidade de gerenciar a oferta dos recursos hídricos constantes dos corpos d'água superficiais e subterrâneos de domínio do Estado, visando a equacionar as questões referentes ao seu aproveitamento e controle. Desde então esse trabalho é desenvolvido em conjunto com a sociedade.

2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Orientação 1: Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação. A ouvidoria da Cogerh considera as avaliações realizadas, verificando os resultados para sua tomada de decisão. Em 2022 a ouvidoria setorial recebeu uma reclamação, alegando que seu funcionamento em sala com outras áreas, afetava a privacidade daqueles que procuram os seus serviços. Ainda em 2022, a Cogerh providenciou e equipou uma sala individualizada para o funcionamento da ouvidoria, atendendo o que pretende a legislação e o que requereu a manifestação.

Das manifestações direcionadas à ouvidoria da Cogerh, a maioria é sobre fiscalização de Recursos Hídricos. A Cogerh busca melhorar sua atuação constantemente, seja otimizando o planejamento, adquirindo novas tecnologias, desenvolvendo programas, etc. Importante ressaltar que o canal de ouvidoria é apenas uma das portas de entrada. Em síntese, vejamos como ocorre as fiscalizações: as ações de fiscalização de recursos hídricos são realizadas a partir do planejamento das vistorias ou campanhas de fiscalização, levando em conta o monitoramento dos trechos perenizados e reservatórios, as demandas recebidas da ouvidoria da Cogerh e do estado do Ceará, além de denúncias de usuários e solicitações de agentes externos como o Ministério Público (Federal e Estadual), Agência Nacional de Águas, SEMACE, SEMA, IBAMA, etc. Na maioria dos casos, o objetivo é a regularização dos usuários quanto a outorga de direito de uso. Para tanto, os investimentos em novas tecnologias para auxílio do planejamento e execução das ações são constantes na Cogerh. Nesse sentido, a Companhia adquiriu em 2022 mais 8 drones quadricópteros (Dji Mavic 3) que ajudaram as equipes no levantamento e identificação de usos que ocorram nos sistemas hídricos monitorados. Outro ponto que merece destaque é a utilização de imagens de satélite, obtidas da Divisão de Geração de Imagens (INPE), EarthExplorer (USGS-EUA) e Earth Engine (Google) que permitem a identificação

de áreas agrícolas, atividades aquícolas, obras irregulares, etc. Outro ponto de melhoria desse processo é a capacitação técnica nas seguintes temáticas: Operação de Drones Quadricópteros, Geoprocessamento aplicado a Gestão dos Recursos Hídricos, Aquisição e processamento de imagens de Satélite e Oficinas de Fiscalização de Uso de Recursos Hídricos. Outro investimento realizado pela Cogerh foi no Sistema Integrado de Informações de Gestão dos Recursos Hídricos - SIGERH, que objetiva otimizar o armazenamento e análise das informações obtidas nas vistorias realizadas. Em 2022, o SIGERH recebeu seus ajustes finais, para que em 2023 possa ser liberado para os técnicos da Cogerh e Secretaria de Recursos Hídricos – SRH. O sistema permitirá, dentre outras coisas, a inserção de Relatórios de Vistoria (RV), acompanhar denúncias, verificar prazos concedidos, especializar as vistorias/denúncias etc. Além disso, foi adotado o uso de ferramentas de BI (Business Intelligence), que auxiliam os técnicos no acompanhamento das metas de fiscalização, organização de ações e análise de dados. Para isso, as informações da fiscalização são inseridas em uma plataforma on-line, onde são tratadas para gerar um dashboard contendo painéis informativos. A plataforma foi configurada para categorizar as ações realizadas por bacia hidrográfica, tipo de uso, tipo de manancial, especializadas na bacia etc., permitindo um melhor acompanhamento das ações no Estado do Ceará. Ainda no campo da tecnologia da informação (TI), está previsto para 2023 a conclusão do Aplicativo de Fiscalização Mobile. APP que permitirá a emissão dos RV em campo, garantindo a total legibilidade dos relatórios de vistoria por parte dos usuários, favorecendo a transparência das ações executadas, isso com total comunicação com o Sigerh.

Observa-se que o planejamento e investimento realizado na área de fiscalização dos recursos hídricos no Estado está surtindo efeito, tanto que o número de ações atingiu no ano de 2022 a marca de 1.566 usuários fiscalizados, acréscimo de 62% em relação ao ano de 2021 (965 vistorias).

Orientação 2: Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações

oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

A Cogerh atende essa orientação, pois designou, via portaria nº 281/2019/GAPRE um interlocutor em cada uma das suas gerências regionais para responderem as demandas pertinentes à ouvidoria que compõem o Sistema Estadual de Recursos Hídricos. Esses articuladores locais recebem as manifestações nas unidades descentralizadas da Cogerh e registram na ouvidoria setorial. Pela quantidade de manifestações e a natureza dos trabalhos da Cogerh, entende-se atualmente, que os interlocutores designados para atendimento e articulação das manifestações de ouvidorias nas Gerências Regionais são estratégicos e suficientes.

Recomendações 1: Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento de prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria em atraso de resposta.

A ouvidoria setorial da Cogerh elaborou um plano de ação em 2022, dentre outras atividades, inclui: Palestras sobre ouvidoria com as Gerências Regionais da Cogerh, para tratar de ações de sensibilização interna sobre a importância da Ouvidoria e do cumprimento de prazos ao responder ao cidadão. No dia 18 de abril de 2022 foi realizada a palestra para os colaboradores da Gerência das Bacia Curu e Litoral, localizada em Itapipoca-CE. No dia 28 de março de 2022 foi com a Gerência das Bacias do Baixo e Médio Jaguaribe que fica localizada em Limoeiro do Norte – CE. No dia 23 de maio, foi realizada com a Gerência de Bacia do Banabuiú, situada em Quixeramobim – CE. Na oportunidade, foram apresentados os principais resultados do ano anterior, como também foram discutidas estratégias para cumprimentos dos prazos de respostas das manifestações aos cidadãos e cidadãs. Uma sugestão foi ao realizar os seus planejamentos mensais e semanais, as gerências, já reservem um tempo viável para possíveis demandas de ouvidoria. Outra ação do plano foi a capacitação da ouvidora setorial que se deu, dentre outros, pelo “Curso de atualização da certificação em ouvidoria” realizado pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do

Ceará – CGE em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPCE, concluído os seguintes módulos: I – Comunicação e sua efetividade no espaço laboral; II – Sistema do Controle Interno do Poder Executivo; III – Inteligência Emocional com foco na ouvidoria; IV – Padronização do processo de ouvidoria.



3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Esse item trata da apresentação das manifestações registradas na ouvidoria da Cogerh de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios gerados pela Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos, gráficos, análise e comparações com o resultado do ano anterior. Os dados contidos foram gerados pelo Ceará Transparente no dia 09 de janeiro de 2023.

3.1 Total de manifestações do período: Cogerh 113 (100%)

Total de manifestações da Cogerh			
Ferramenta	2021	2022	%variação (+/-)
Ceará Transparente	121	113	-6,61

Comparando os anos de 2021 com 2022, percebeu-se uma diminuição das manifestações, implicando em uma variação percentual de – 6,61.

Total de manifestações registradas		
	2022	2021
Janeiro	6	10
Fevereiro	11	9
Março	9	13
Abril	11	3

Maio	14	4
Junho	16	8
Julho	8	12
Agosto	16	12
Setembro	4	25
Outubro	4	13
Novembro	9	6
Dezembro	8	6

Em 2022 os meses que tiveram maiores registros foram junho e agosto com 16 manifestações. Em 2021, o maior registro foi verificado em setembro. Nesses períodos, a Cogerh seguia seu curso de atividades normalmente.

3.2 Total de manifestações por meio de entrada		
	2022	2021
Telefone 155	60	74
Internet	43	40
E-mail	9	6
Ceará APP	0	0

Facebook	0	0
Telefone	1	0

Tanto em 2022, como em 2021, os usuários da ouvidoria setorial da Cogerh deram preferência ao uso da central de atendimento, pelo telefone 155 (ligação gratuita) para fazer seus registros. Em seguida, os usuários optaram pelo uso da internet, uso da Plataforma Ceará Transparente. Os cidadãos e cidadãs têm a sua disposição vários meios para realizarem seus registros: telefone, internet, presencial, e-mail, facebook, carta, telefone 155, Reclame Aqui, consumidor.gov.br, Instagram, Governo Itinerante, Caixa de Sugestões, Twitter, Ceará App, WhatsApp. Observa-se que a maior parte escolhe a central 155, esse comportamento pode ser um indicativo de que essas pessoas preferem o canal com interação humana. Considerando os vários perfis de usuários, o Ceará disponibiliza diversos meios de entrada, o que colabora com o exercício da cidadania.

3.3 Total de manifestações por tipo (2022)	
Tipo	2022
Reclamação	42
Denúncia	26
Elogio	4
Sugestão	5
Solicitação	36

Das 113 manifestações realizadas para ouvidoria da Cogerh no ano de 2022, o maior número ficou no tipo RECLAMAÇÃO com 42 (37,17%). Em segundo lugar, ficou o tipo SOLICITAÇÃO com 36 (31,86%).

3.3.1 Total de manifestações por assunto		
Assunto	Quantidade	Porcentagem
Fiscalização dos Recursos Hídricos	50	44,25%
Monitoramento e Segurança de Barragens/Açudes	15	13,27%
Estrutura e funcionamento dos órgão/entidade	12	10,62%
Construção e manutenção de adutoras	9	7,96%
Elogio ao servidor público/colaborador	4	3,54%
Ações de programas de combate à seca/estiagem	3	2,65%
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	3	2,65%
Divulgação de eventos na Instituição	3	2,65%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	2	1,77%
Coronavírus (Covid 19)	2	1,77%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1	0,88%
Construção e revitalização de poços	1	0,88%
Sites institucionais	1	0,88%

Orientações sobre a prestação de serviços dos órgãos públicos	1	0,88%
Nepotismo	1	0,88%
Emprego/estágio	1	0,88%
Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	1	0,88%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	1	0,88%
Concurso público/selação	1	0,88%

Assunto	Subassunto	Quant	%
Fiscalização dos Recursos Hídricos	Uso indevido de água	48	42,48%
Monitoramento e Segurança de Barragens/Açudes	Nível da água dos açudes	11	9,73%
Estrutura e funcionamento dos órgão/entidade	Atendimento	5	4,42%
Estrutura e funcionamento dos órgão/entidade	Atendimento à legislação e normas legais	5	4,42%
Construção e manutenção de adutoras	-	4	3,54%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora no atendimento	4	3,54%
Elogio ao servidor público/colaborador	-	3	2,65%
Monitoramento e Segurança de Barragens/Açudes	Manutenção estrutural	3	2,65%
Ações de programas de combate à seca/estiagem	-	3	2,65%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Atendimento inadequado ao prestador de serviço	3	2,65%
Divulgação de eventos na Instituição	-	2	1,77%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	-	2	1,77%

Fiscalização dos Recursos Hídricos	Desvio de água	2	1,77%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora na entrega do serviço/produto	2	1,77%
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Registro/consulta de manifestação de ouvidoria	2	1,77%
Coronavírus (Covid 19)	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	1	0,88%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	-	1	0,88%
Monitoramento e Segurança de Barragens/Açudes	Qualidade da água de açudes (poluição e eutrofização)	1	0,88%
Construção e revitalização de poços	-	1	0,88%
Sites institucionais	Atualização de conteúdo	1	0,88%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	-	1	0,88%
Nepotismo	Nomeação de parentes em cargo comissionado	1	0,88%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Informações	1	0,88%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc)	1	0,88%

Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Ampliação dos canais de atendimento	1	0,88%
Emprego/estágio	Orientações e procedimentos para estágios	1	0,88%
Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	-	1	0,88%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	1	0,88%
Concurso público/seleção	Realização de concurso/seleção	1	0,88%

3.3.3 Manifestação por Assunto/Subassunto (Covid 19)

A Cogerh recebeu apenas duas manifestações que se enquadram no tema Covid-19, uma questionando a forma de controle da exigência da apresentação do cartão de vacinação para acesso às dependências da Cogerh. A questão foi esclarecida na oportunidade da resposta. A outra manifestação foi sobre uma matéria divulgada no site da Companhia que trazia uma foto de pessoas reunidas. A Cogerh explicou, assim como já informava a matéria, que a imagem em questão não era atual, se tratava de um evento antes da pandemia. Na oportunidade, a Cogerh informou que estava cumprindo todas as recomendações e determinações do Estado no enfrentamento à COVID-19.

3.4 Manifestação por tipo de Serviços

Atualmente a Cogerh tem dois serviços cadastrados na Carta de Serviços do Cidadão, quais sejam: “Solicitar informações sobre a quantidade e a qualidade da água de açudes” e o serviço “Solicitar outorga de uso de água bruta e/ou outorga de obras e serviços de interferência hídrica”. Observa-se pelo quadro a seguir,

que a grande maioria das manifestações não dizem respeito diretamente aos serviços catalogados. Apenas 18 manifestações das 113 se aplicam ao “Solicitar outorga de uso de água bruta e/ou outorga de obras e serviços de interferência hídrica”.

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Não se aplica	95	84,07%
Solicitar outorga de uso de água bruta e/ou outorga de obras e serviços de interferência hídrica	18	15,96%

3.5 Manifestação por programa orçamentário		
Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Gestão administrativa do Ceará	95	84,07%
Planejamento e Gestão participativa dos Recursos Hídricos	18	15,96%

Quanto ao programa orçamentário, a Cogerh possui a “Gestão administrativa do Ceará” e o “Planejamento e gestão participativa dos recursos hídricos”. Observa-se que 84,07% das manifestações recaem sobre o programa orçamentário intitulado “Gestão administrativa do Ceará”.

3.6 Total de manifestações por unidade	
DIOPE	77
DIPLAN	9
DIAFI	9
PRESIDÊNCIA	7
RECURSOS HUMANOS	4
OUVIDORIA	3
ASPRE	2
GAPRE	2

A área mais demandada em 2022 na ouvidoria da Cogerh foi a Diretoria de Operações – DIOPE com 77 manifestações das 113 registradas, representando 68,14%. A fiscalização permanece sendo o assunto mais demandado. A fiscalização, na verdade acontece de maneira sistêmica entre a Diretoria de Planejamento – DIPLAN e a Diretoria de Operações – DIOPE, e ainda, em conjunto com a Secretaria de Recursos Hídricos – SRH e outros órgãos afins, a depender da especificidade da demanda. Em seguida, as áreas mais demandas foram a DIPLAN, propriamente dita e a DIAFI, cada uma com 9 manifestações, em percentual 7,96% cada.

Ao tratarmos das demandas de Ouvidoria por município de origem, constatamos que a grande maioria dos manifestantes, 88 dos 113 manifestantes optaram por não identificar.

3.7 Manifestações por município

Município	Quantidade	Porcentagem
Aratuba	1	0,88%
Caririaçu	1	0,88%
Cascavel	1	0,88%
Fortaleza	11	9,73%
Granjeiro	1	0,88%
Horizonte	1	0,88%
Ibicuitinga	1	0,88%
Mauritu	4	3,54%
Morada Nova	1	0,88%
Pentecoste	1	0,88%
São Gonçalo do Amarante	1	0,88%
Tianguá	1	0,88%
Indefinido	88	77,88%
TOTAL	113	

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestação

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, mantém dois indicadores institucionais, referentes à resolubilidade (respostas no prazo às manifestações de ouvidoria) e à satisfação do cidadão com ferramentas de ouvidoria.

A meta do indicador da Resolubilidade no ano de 2022 foi de 94%. As manifestações respondidas em até 20 dias ou respondidas com o prazo prorrogado entre 21 e 30 dias, na Plataforma Ceará Transparente atendem a estipulação legal.

Relatório de Resolubilidade		
Total de manifestações finalizadas no prazo	103	91,15%
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	9	7,96%
Total de manifestações pendentes no prazo	1	0,88%
Total de manifestações pendentes fora prazo	0	0,00%
TOTAL	113	91,93%

Como observamos na tabela acima, a Cogerh ficou muito próxima da meta de resolubilidade do Estado, com um percentual de 91,96% em 2022. A Companhia considera a importância da agilidade das respostas e se empenha para melhorar esse tempo, entendendo que a qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados são fundamentais.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Cogerh está reforçando a estratégia, de proximidade e articulação com as áreas, através de palestras, contatos diretos, visitas institucionais.

4.1.2 Tempo médio de respostas	
2021	13 dias
2022	11 dias

Como observamos na tabela acima, considerando o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10, a Cogerh conseguiu manter o tempo médio de respostas dentro do que a lei estabelece. Do ano de 2021 para 2022, a Cogerh conseguiu uma média menor de dias ao responder as manifestações de ouvidoria.

4.2 Índice de satisfação dos usuários da ouvidoria - período de 01/01/22 à 31/12/22	
4.2.1 Índice geral de satisfação	Resultado
a) De modo geral qual sua satisfação com o serviço de ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor	4,73
b) Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,09
c) Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação e facilidade de uso)	4,64
d) Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atendo aos questionamentos apresentados)	4,36
Média das notas	4,46
Índice de satisfação:	73,00%

Índice geral de satisfação	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,45
Agora você avalia qua o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,55

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO EM OUVIDORIA	11
--	-----------

Como observamos na tabela acima, foram realizadas 11 avaliações, embora todas as manifestações sejam acompanhadas de mensagem de incentivo para avaliação dos cidadãos e cidadãs.

Dos 113 registros, 11 responderam a pesquisa de satisfação. Considerando esses dados, calculamos uma média de satisfação de 4,45 com percentual de 89,1%. Desse modo, atingimos a média estabelecida pelo Estado que é de 84%. O desafio é a melhoria contínua dos serviços, de modo que atenda as expectativas dos usuários.

4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

A ouvidoria da Cogerh está cada vez mais atenta as próprias sugestões dadas nas avaliações, além de aperfeiçoar o planejamento e modernizar a atividade de fiscalização, assunto mais demandado na ouvidoria.

4.2.3 Amostra de Respondentes

Dos 113 registros de ouvidoria no ano de 2022, 11 pessoas realizaram a avaliação das respostas manifestações.

4.2.4 Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,73
Agora você avalia qua o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,09
Índice de expectativa:	73,00%

Pelos dados acima, percebemos que a expectativa do cidadão aumentou depois da realização do serviço de ouvidoria, demonstrado pelo índice que partiu de 3,45 para 4,55.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

As manifestações ao chegarem na Cogerh passam por uma triagem, tanto para nos certificarmos se realmente nos compete, como também para saber a qual área ou gerência se destina àquela demanda. Então, a manifestação é classificada, encaminhada via e-mail para área interna. Para cada manifestação enviada a ouvidora liga para confirmar recebimento, ou quando possível vai pessoalmente. A ouvidoria faz questão de manter uma ótima comunicação e aproximação das áreas, sempre debatendo sobre a melhor solução para atender o cidadão. Depois disso, a área envia novamente para Ouvidora que manda para CGE que reporta para o cidadão.

Dependendo da natureza da manifestação, algumas vezes, são resolvidas em conjunto com outras instituições. Nesse caso, a ouvidoria da Cogerh entra em contato com a referida ouvidoria, quando não vai pessoalmente em busca de articular a solução.

A Cogerh, conforme Lei 14.844/2010 que trata da Política Estadual de Recursos Hídricos e institui o Sistema Integrado de Gestão de Recursos Hídricos, faz parte do SIGERH. A saber:

Art. 39. “O Sistema Integrado de Gestão de Recursos Hídricos – SIGERH, visa implementar a Política Estadual de Recursos Hídricos, bem como planejar, regular e controlar o uso, a preservação e a recuperação dos recursos hídricos”.

Esse sistema é composto da seguinte forma:

Art. 40. Comporão o Sistema Integrado de Gestão de Recursos Hídricos - SIGERH:

I - o Conselho de Recursos Hídricos do Ceará;

II - o Órgão Gestor da Política Estadual de Recursos Hídricos (SRH);

III - os Comitês de Bacias Hidrográficas;

IV - a Instituição de Gerenciamento de Recursos Hídricos (Cogerh);

V - a Instituição de Execução de Obras Hidráulicas; (SOHIDRA);

VI - as Instituições Setoriais cujas atividades sejam correlatas com recursos hídricos e estejam envolvidas com a gestão do clima e dos recursos naturais. (FUNCEME).

Parágrafo único: As prefeituras municipais, as instituições federais, estaduais e as organizações civis envolvidas com recursos hídricos, inclusive associações de usuários, participarão do SIGERH nos Comitês de Bacias Hidrográficas ou no Conselho de Recursos Hídricos do Ceará em função de atribuições relevantes perante o sistema.

A Cogerh é uma vinculada da SRH, dada essa previsão tem um papel de apoio e implementação de uma política traçada pela SRH em articulação com o SIGERH.

5.1 Motivos das Manifestações

A ouvidoria da Cogerh recebeu em 2022, predominantemente, manifestações sobre fiscalização de recursos hídricos. Os questionamentos foram em torno do uso indevido da água bruta, uso de água bruta sem a outorga de recursos hídricos, fiscalização na liberação de água de açudes, etc. Os usuários, no geral vem se mostrando mais atentos ao uso correto da água bruta. É uma rotina prática da Cogerh difundir essa ideia, em especial, via reuniões dos Comitês de Bacias Hidrográficas e das Comissões Gestoras dos açudes, que já têm um planejamento anual predefinido. A partir daí, a população tem informações para solicitarem fiscalizações para apurar possíveis irregularidades no uso dos recursos hídricos.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Conforme informado, um dos pontos mais recorrentes foi sobre fiscalização de recursos hídricos. A análise dessas manifestações são realizadas pela área correspondente, que faz a checagem inicial dos dados e em seguida insere no planejamento para realizar a visita em campo. De acordo com a natureza da fiscalização requerida a Cogerh toma providências.

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

Em grande medida essas manifestações requerendo a fiscalização de recursos hídricos, perpassam pela regularização dos usuários de água bruta. Considerando esse apontamento, a Companhia tem modernizado e aparelhado cada vez mais a área de fiscalização objetivando a regularidade do uso da água bruta, conforme já descrito neste relatório.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

- Colaboração na resolução de conflitos internos;
- Contribuição para melhorias no Sistema de Fiscalização de Recursos Hídricos;
- Percepção de clima de maior confiança entre os colaboradores e a ouvidoria, considerando o número de assuntos internos tratados dentro da ouvidoria;
- Melhoria na infraestrutura da ouvidoria, passando no ano de 2022 a ter uma sala própria, cumprindo os requisitos de privacidade nos atendimentos;
- Identificação das áreas dentro da Companhia que mais precisam de atenção dos gestores.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

O profissional de ouvidoria precisa se atualizar sempre as diretrizes e assuntos que envolvem o seu trabalho. Nesse sentido, se inteirar das discussões e orientações que são repassadas pelos eventos da rede ouvir é fundamental para suas atividades cotidianas. A Ouvidoria da Cogerh participou de eventos dessa natureza durante todo o ano.

- Participação nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social, a saber: I Reunião em 23/02; II Reunião em 20/04; III Reunião em 29/06; VI Reunião em 14/12 de 2022.
- Participação no “Curso de atualização da certificação em ouvidoria” realizado pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará – CGE em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPC, concluído os seguintes módulos: I – Comunicação e sua efetividade no espaço laboral realizado de 06 a 10 de junho; II – Sistema do Controle Interno do Poder Executivo ocorrido de 08 a 11 e 16 de agosto; III – Inteligência Emocional com foco na ouvidoria realizado de 12 a 16 de setembro; IV – Padronização do processo de ouvidoria que aconteceu de 03 a 07 de outubro.
- Participação no “Curso Extensão em Direito Constitucional aplicado à Gestão Pública no período de 14/03/2022 a 18/04/2022, com carga horária de 30 horas. O curso foi ofertado pelo Instituto Plácido Castelo e o Tribunal de Contas do Estado do Ceará.
- Participação no “Curso de Capacitação de Pontos Focais do Modelo de Governança e Gestão, realizado no período de 29 a 30 de agosto, com carga horária de 06 horas. O curso foi ofertado pelo Departamento de Transferências da União do Ministério da Economia.

- Participação no “Curso de Assédio Moral e Sexual no Trabalho, no período de 29 de junho a 13 de julho com carga horária de 6 horas. O curso foi realizado pelo Instituto Legislativo Brasileiro.
- Participação no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, realizado nos dias 9, 10 e 11 de novembro de 2022, na cidade de Fortaleza, Ceará, totalizando 18 horas de atividades.
- Participação na Oficina de Construção do Relatório de Ouvidoria, com carga horária de 03 horas/aula, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGPE, realizado no dia 01 de dezembro de 2022.
- Participação da Ouvidoria da Cogerh na Elaboração do I Seminário sobre a Lei de Acesso à Informação realizado na Cogerh nos dias 07 e 08 de dezembro de 2022.
- Participação da ouvidoria nas Reuniões de Ciclos de Monitoramento dos Projetos que a Cogerh vem desenvolvendo. O Escritório de Projetos da Cogerh realiza essas reuniões por eixo de atuação. É um espaço oportuno para a ouvidoria ficar alinhada com cada ação que o órgão vem desenvolvendo.
- Participação da Ouvidoria nas Reuniões mensais do Fórum de Avaliação e Gestão – FAG da Presidência, onde são acompanhados os indicadores internos de Ouvidoria.

8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A carta de serviços ao Cidadão conta com os seguintes serviços: “Solicitar outorga de uso de água bruta e/ou outorga de obras e serviços de interferência hídrica” e o serviço de “Acessar informações sobre a quantidade e a qualidade da água de açudes”. Quanto a avaliação desses serviços, está disponível no site da Cogehr neste [link](#), conforme imagens abaixo:

Pesquisa de Satisfação
criado em: 2012/2019 atualizado em: 06/12/2022

Queremos muito saber sua opinião sobre nosso atendimento.
Levará poucos minutos e as informações nos ajudarão a garantir a melhoria contínua do nosso atendimento e serviços prestados.

Faça login no Google para salvar o que você já preencheu. Saiba mais
***Obrigatório**

Carta de Serviços *

Escolher

Informações sobre a Quantidade e a Qualidade da Água de Açudes

Outorga de Uso de Água Bruta e/ou Outorga de Obras e Serviços de Interferência Hídrica

Muito Insatisfeito Insatisfeito Satisfeito Muito Satisfeito

Agilidade nos procedimentos de solicitação do serviço

A avaliação disponibilizada passou por uma atualização no dia 06 de 12 de 2022. O objetivo dessa modificação é registrar a impressão dos usuários dos serviços disponibilizados. Considerando ser recente essa atualização, se faz necessário, um período maior de tempo, para fazermos leituras dos resultados.

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Como boas práticas, a ouvidoria da Cogerh promoveu “Palestras sobre ouvidoria com as Gerências Regionais da Cogerh”, para tratar de ações de sensibilização interna sobre a importância da Ouvidoria e do cumprimento de prazos ao responder ao cidadão. No dia 18 de abril de 2022 foi realizada a palestra para os colaboradores da Gerência das Bacia Curu e Litoral, localizada em Itapipoca-CE. No dia 28 de março de 2022 foi com a Gerência das Bacias do Baixo e Médio Jaguaribe que fica localizada em Limoeiro do Norte – CE. No dia 23 de maio, foi realizada com a Gerência de Bacia do Banabuiú, situada em Quixeramobim – CE. Na oportunidade, foram apresentados os principais resultados do ano anterior, como também foram discutidas estratégias para cumprimentos dos prazos de respostas das manifestações aos cidadãos e cidadãs. Uma sugestão foi ao realizar os seus planejamentos mensais e semanais, as gerências, já reservem um tempo viável para possíveis demandas de ouvidoria.

Outra boa prática da ouvidoria da Cogerh em 2022 foi participar da promoção do I Seminário sobre a lei de acesso à informação – LAI, realizado no auditório da Companhia, destinado ao público interno e transmitido virtualmente para as Gerências Regionais. O Seminário tratou de temas, como: Comunicação como o Direito Fundamental, Lei de Acesso à Informação – LAI, Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, Apresentação sobre o Ranking da Transparência, Apresentação sobre os Tópicos da Transparência Passiva, etc.

A Cogerh objetiva cada vez mais transparência, entendendo como importante instrumento de controle da sociedade para a melhoria dos serviços prestados. A ouvidoria segue a mesma linha, como integrante do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI e reforçando essa ideia de transparência cotidianamente. A pretensão é que essa boa prática seja implementada no calendário anual da Cogerh e posteriormente aberta ao público em geral.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Cogerh considera a ouvidoria como um importante elo de comunicação e articulação com a sociedade. O objetivo da Companhia é melhorar seus serviços, a partir das manifestações registradas. A participação social, via ouvidoria, também contribui para a reflexão do papel institucional.

Continuamos com avanços na ouvidoria no ano de 2022, como por exemplo: a ouvidoria passou a funcionar em uma sala individual, garantindo a privacidade e o sigilo requerido; a Cogerh está respondendo ao cidadão em um tempo médio de 11 dias; a integração e apoio das gerências regionais; a continuidade do acompanhamento mensal dos indicadores internos de ouvidoria no FAG da Presidência; a aproximação da ouvidoria da Cogerh com ouvidorias afins.

A Cogerh reconhece a importância da ouvidoria como mediadora, facilitadora da comunicação, seja entre o cidadão externo e a Companhia ou entre o colaborador (a) interno e a Administração no processo de melhoria dos seus serviços.

11. SUGESTÕES DE MELHORIA

- Que a Presidência e a Direção da Companhia continue reconhecendo a ouvidoria como importante elo de articulação com a sociedade, considerando-a como uma contribuição para tomada de decisão;
- Que a Cogerh imprima maior esforço, de modo que passe a responder 100% das manifestações dentro do prazo previsto em lei;
- Que a ouvidoria continue com amplo acesso as reuniões e áreas da Cogerh para realizar seu trabalho;
- Que a ouvidoria da Cogerh permaneça funcionando na sala exclusiva para atendimento aos cidadãos e cidadães e colaboradores (as);
- Que a ouvidoria continue participando ativamente do Planejamento Estratégico da Cogerh;
- Que a Cogerh permaneça atenta às mudanças de cenários, prezando pela sua inteira sustentabilidade e transparência em seu planejamento, ações e desenvolvimento;
- Que a Cogerh contrate uma empresa especializada em limpeza de ambiente corporativo para definição de um referencial de limpeza da Companhia e elaboração de um plano de ação de limpeza a ser seguido na rotina de atividades;
- Que a Cogerh prossiga na elaboração de um Plano Institucional de Comunicação;
- Que a Cogerh continue cumprindo sua missão, atendendo com abastecimento de água bruta (sem tratamento) toda população cearense.

- Que a Cogerh obtenha softwares mais avançados para trabalhos com edição de vídeos, diagramação de documentos e tratamento de imagens, como as ferramentas do pacote Adobe, considerando ser é a ferramenta mais utilizada na área;
- Que a Cogerh adquira novos equipamentos para produções audiovisuais (câmera profissional, jogo de lentes, material de iluminação e gravador).

12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A direção superior desta Companhia reconhece a ouvidoria com um importante canal de interlocução com a sociedade e seus colaboradores (as), considerando os registros como oportunidade de melhoria e transparência. Acredita na ouvidoria como um elo fortalecedor da sua imagem e credibilidade institucional, que vem sendo construída com a participação social desde sua criação.

O dirigente desta Cogerh, orienta e reforça à ouvidoria setorial da Cogerh a desenvolver o seu trabalho seguindo todos os preceitos constitucionais e legais, sempre prezando pela empatia. Além disso, reforça o compromisso em disseminar, em seus principais eventos, a mensagem de importância da Ouvidoria à Instituição, enfatizando a necessidade de respostas tempestivas das áreas da Cogerh.

A Cogerh acredita na efetividade do trabalho da ouvidoria desenvolvido em rede. Para a Companhia esse modelo adotado pelo Estado viabiliza e mantém a proximidade com a participação da social, contribuindo para melhoria contínua das políticas públicas.

O dirigente desta Companhia se compromete com a continuidade de fortalecimento e melhoria da ouvidoria, de modo que a Cogerh dê suporte e caminhe para um alcance de uma cultura de participação ampla e consolidada.

O trabalho da ouvidoria setorial colabora para Companhia cumprir com sua missão, qual seja: “Contribuir para o desenvolvimento sustentável e para a qualidade de vida no Ceará, promovendo o acesso à água, por meio da gestão participativa e eficaz dos recursos hídricos”.

A Cogerh entende que o canal de ouvidoria não representa tão somente uma forma de registros de insatisfação ou elogio à Administração Pública, representa ainda, uma garantia e continuidade da própria Democracia Brasileira, que carece de ser fortalecida em cada esfera da sociedade.

Fortaleza, 03 de fevereiro de 2023

Lucivânia Figueirêdo de Sousa
OUVIDORA SETORIAL

João Lúcio Farias de Oliveira
PRESIDENTE DA COMPANHIA DE GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS

