

Relatório de Gestão de Ouvidoria

2024

Sumário

EXPEDIENTE	03
INTRODUÇÃO	04
1. PRONUNCIAMENTO SOBRE RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE - RELATÓRIO DE GESTÃO 2023	05
2. OUVIDORIA EM NÚMERO (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	07
3. INDICADORES DA OUVIDORIA	15
4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	18
5. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	22
6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	23
7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADA PELA OUVIDORIA	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	27

Expediente

YURI CASTRO DE OLIVEIRA
Diretor-Presidente

ANTÔNIO TREZE DE MELO LIMA
Assistente Especial da Presidência

DENÍLSON MARCELINO FIDELIS
Diretor de Planejamento - Respondendo

JOÃO RICARDO FILGUEIRAS RIOS
Diretor Administrativo/Financeiro

TÉRCIO DANTAS TAVARES
Diretor de Operações

BERTHYER PEIXOTO LIMA
Supervisor Regional

LUCIVÂNIA FIGUEIRÊDO DE SOUSA
Ouvidora

MÁGELA SOUSA DE MARIA (DIAGRAMAÇÃO)
Assessoria de Comunicação

Introdução

O normativo que prevê a elaboração do relatório anual de ouvidoria advém da Lei nacional nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, do Decreto nº 33.485/2020 que Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria. Vejamos o que diz o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017:

“Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:
II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I (receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos), e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos”.

O Art. 15 da Lei do Usuário do Serviço Público aborda a estrutura mínima para composição do Relatório de Gestão da Ouvidoria, a saber: O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes; e
- IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O Manual de Ouvidoria Pública do Estado do Ceará (CGE,2020) também reforça a necessidade da estrutura mínima trazida na lei citada.

“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” (Art. 7º, do Decreto nº 33.485/2020). O relatório anual reúne informações importantes sobre o comportamento da ouvidoria, capaz de contribuir com a ampliação de seu entendimento pela sociedade.

O presente relatório é uma boa prática de gestão que trata do trabalho da Ouvidoria Setorial da Cogerh referente ao período de 01/01 a 31/12/2024.

1. Pronunciamento sobre Recomendações e Orientações emitidas pela CGE - Relatório de Gestão 2023

Orientação 1:

Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Em resposta à Orientação 1 realizada pela CGE, a Cogerh, via Ouvidoria elaborará relatórios analíticos trimestrais (março, junho, setembro, dezembro) para monitorar os resultados do índice satisfação, buscando sua melhoria. Os resultados serão encaminhados/apresentados para a alta gestão e áreas afins (planejamento, Assessoria de Governança). O objetivo é alcançar o índice de satisfação igual ou superior a 67%, meta adotada pela Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará.

Orientação 2:

Criar procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com prazo superior a 06 (seis) meses em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Portaria 52/2020.

Em resposta à Orientação 2 realizada pela CGE, a Cogerh, via Ouvidoria fará uma Reunião com a Comissão Setorial de Ética apresentando os prazos e a importância de cumpri-los.

Também solicitará ao Presidente da Cogerh, a atualização dos membros e a retomada dos trabalhos da comissão criada para investigar 02 das denúncias que estão em atraso.

Atualmente, têm 05 (cinco) manifestações parciais vencidas na ouvidoria da Cogerh.

Recomendação 1:

Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do 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 com atraso de resposta.

Em resposta à Recomendação 1 realizada pela CGE, a Cogerh, via Ouvidoria fará reuniões de sensibilização com a Diretoria-Executiva da Cogerh sobre a importância do cumprimento de prazos e apresentação do Desempenho da Ouvidoria da Cogerh nos últimos 5 anos. Os resultados e orientações decorrentes, serão apresentados às Gerências Regionais e demais áreas da Cogerh. O objetivo dessa ação é a Cogerh atingir o índice de resolubilidade de 94%.

2. OUVIDORIA EM NUMERO (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Esse item expressa as manifestações registradas na Ouvidora da Cogerh de forma quantitativa, a partir dos relatórios gerados pela Plataforma Ceará Transparente, em janeiro de 2025, com demonstrativos, gráficos, análises e comparações com o resultado do ano anterior.

2.1 Total de manifestações do período: Cogerh 145* (100%)

*somadas a mais duas manifestações que entraram na Plataforma Ceará Transparente, mas não competem ao Poder Executivo Estadual, ainda assim, são considerados em outros cálculos neste relatório, motivo pelo qual, o cidadão encontrará também o número de 147 manifestações.

Ferramenta	2023	2024	% Variação (+/-)
Ceará Transparente	148	145	-2,027

Comparando os anos de 2024 com 2023, percebeu-se uma diminuição nas manifestações, implicando uma variação percentual de – 2,027.

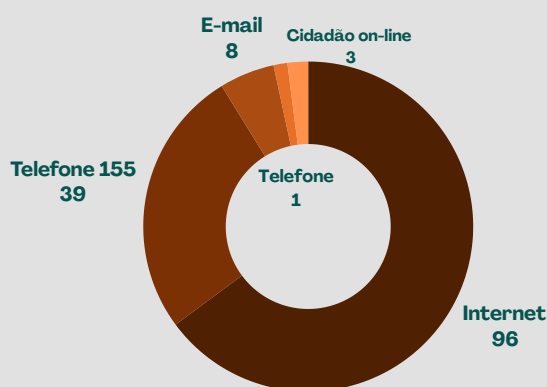
Total de manifestações registradas

Mês	2024	2023
Janeiro	11	12
Fevereiro	14	7
Março	10	4
Abril	17	13
Maiο	9	19
Junho	17	17
Julho	18	9
Agosto	11	10
Setembro	14	15

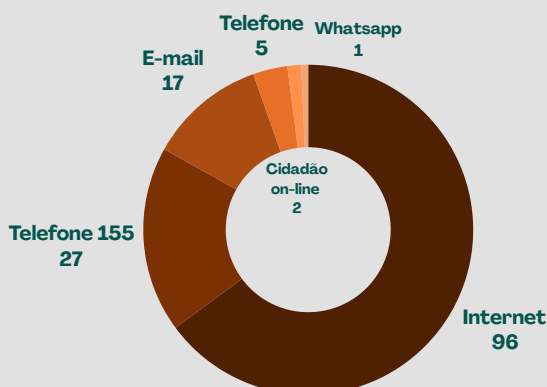
Outubro	13	20
Novembro	8	14
Dezembro	5	8

Em 2024 os meses que tiveram maiores registros foram julho com 18, junho e abril com 17 manifestações cada. Em 2023, os meses que tiveram maiores registros foram outubro e maio.

2.2 Meio de Entrada



2024



2023

Observamos uma permanência de comportamento do usuário da ouvidoria setorial da Cogerh no que diz respeito ao meio de entrada das manifestações. O maior número de registros no ano de 2024 foram realizados pela internet, via uso da Plataforma Ceará Transparente, com 96 entradas, representando 65,31%. E, logo em seguida, vem a Central de Telefone 155, com 39 entradas, perfazendo 26,53%. Em 2023, o maior número de entrada das manifestações foram pela internet, também com 96 registros. Os cidadãos e cidadãs têm a sua disposição vários meios para realizarem seus registros, dentre eles: internet, telefone 155, presencial, e-mail, Reclama Aqui, Ceará App, Cidadão on-line, atendimento virtual, etc.

2.3 Total de manifestações por tipo

Tipo	2024	2023
Denúncia	68	61
Reclamação	55	50
Solicitação	24	31
Sugestão	0	5
Elogio	0	1

Das 145 manifestações realizadas para ouvidoria da Cogerh no ano de 2024, o maior número ficou no tipo DENÚNCIA com 68 (46,26%). Em segundo lugar ficou o tipo RECLAMAÇÃO com 55 (37,41%). Observa-se que a Cogerh recebeu um aumento de manifestações tipo DENÚNCIA comparando 2023 com 2024.

2.4 Assunto

ASSUNTO	QUANT.	%
Fiscalização dos Recursos Hídricos	52	35,37%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	27	18,37%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	17	15,54%
Assédio moral	8	5,44%
Alocação de Água	7	4,76%
Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	7	4,76%
Contrato de Locação de mão de obra terceirizada	5	3,40%
Monitoramento e Segurança de Barragens/Açudes	4	2,72%
Uso indevido de veículo oficial	4	2,72%
Ações de programas de Combate à Seca/Estiagem	2	1,35%
Processo licitatório (licitação)	2	1,36%

Orientações sobre a prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	2	1,36%
Informações sobre Servidor	2	1,36%
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos Órgãos Públicos	2	1,36%
Construção e revitalização dos poços	1	1,36%
Sites institucionais	1	0,68%
Plano de cargos e carreiras	1	0,68%
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	1	0,68%
Efetivo de pessoal dos Órgãos e entidades	1	0,68%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	1	0,68%

2.5 Subassunto

ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANT	%
Fiscalização dos Recursos Hídricos	Uso indevido de água	43	29,25%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Informações	16	10,88%
Fiscalização dos Recursos Hídricos	Desvio de água	9	6,12%
Alocação de água	Sem subassunto	7	4,76%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Atendimento e acolhimento	5	3,40%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Atendimento à Legislações e normas legais	5	3,40%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição	5	3,40%
Contrato de locação de mão de obra terceirizada	Descumprimento contratual	3	2,04%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora na entrega do serviço/produto	3	2,04%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	3	2,04%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Não cumprimento de horário de trabalho	3	2,04%
Contrato de locação de mão de obra terceirizada	Prestação de serviços pela empresa contratada	2	1,36%
Monitoramento e segurança de barragens/açudes	Qualidade da água de açudes (poluição e eutrofização)	2	1,36%
Ações e programas de combate à seca/estiagem	Sem subassunto	2	1,36%
Uso indevido de veículo oficial	Direção perigosa	2	1,36%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos Órgãos Públicos	Sem subassunto	2	1,36%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Não cumprimento de normas e procedimentos	2	1,36%
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos Órgãos Públicos	Sem subassunto	2	1,36%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Conduta desonesta	2	1,36%
Assédio moral	Prática de ações humilhantes ou desprezo	2	1,36%
Assédio moral	Perseguição e comportamento agressivo	2	1,36%
Assédio moral	Deterioração proposital das condições de trabalho	2	1,36%
Monitoramento e segurança de barragens/açudes	Nível da água dos açudes	1	0,68%
Monitoramento e segurança de barragens/açudes	Manutenção estrutural	1	0,68%
Construção e revitalização de poços	Sem subassunto	1	0,68%
Uso indevido de veículo oficial	Utilização de veículo em local irregular	1	0,68%
Uso indevido de veículo oficial	Utilização de veículo sem autorização	1	0,68%
Sites Institucionais	Atualização de conteúdo	1	0,68%
Processo licitatório (Licitação)	Informações sobre licitação	1	0,68%
Processo licitatório (Licitação)	Insatisfação com a desclassificação	1	0,68%
Planos de cargos e carreiras	Sem subassunto	1	0,68%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Desorganização	1	0,68%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Formalidades e burocracias	1	0,68%
Informação sobre o servidor	Carga horária	1	0,68%
Informação sobre o servidor	Cargo e função do servidor	1	0,68%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Equipamentos com defeitos/sucateado	1	0,68%
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	Insatisfação com a resposta	1	0,68%

ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANT	%
Efetivo de pessoal dos Órgãos e Entidades	Servidores ativos (efetivos e comissionados)	1	0,68%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Agressão verbal	1	0,68%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Abuso de autoridade	1	0,68%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Utilização indevida de bens públicos	1	0,68%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	1	0,68%
Assédio moral	Violência verbal	1	0,68%
Assédio moral	Ataques às relações sociais da vítima com isolamento	1	0,68%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Danos ao Patrimônio	1	0,68%

2.6 Tipos de Serviços

Atualmente a Cogeh 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”. A maioria das manifestações realizadas em 2024 não dizem respeito aos serviços cadastrados na Carta. A Carta de Serviços da Cogeh está em revisão, com tendência à ampliação.

2.7 Programa Orçamentário

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Gestão administrativa do Ceará	122	82,99%
Oferta Hídrica para múltiplos usos	19	12,93%
Planejamento e gestão participativa dos recursos hídricos	6	4,08%

Quanto ao programa orçamentário, consideramos a “Gestão administrativa do Ceará”, a “Oferta Hídrica para múltiplos usos”, o “Planejamento e gestão participativa dos recursos hídricos”.

Observa-se que 122 (82,99%) das manifestações recaem sobre o programa orçamentário intitulado “Gestão administrativa do Ceará”.

2.8 Manifestação por unidade

	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
SUPRE	69	47,59%
DIAFI	23	15,86%
DIOPE	20	13,79%
PRESIDÊNCIA	11	7,59%
DIPLAN	10	6,90%
CSEP - Comissão de Ética	7	4,83%
RECURSOS HUMANOS	2	1,38%
ASESP	2	1,38%
ASGRC	1	0,69%

A área mais demandada em 2024 na ouvidoria da Cogerh foi a Supervisão Regional (SUPRE) com 47,59% dos registros. São 10 Gerências Regionais sob supervisão da SUPRE, a saber: Gerência Regional das Bacias Metropolitanas, Gerência Regional da Bacia do Alto Jaguaribe, Gerência Regional da Bacia do Banabuiú, Gerência Regional da Bacia do Salgado, Gerência Regional da Bacia do Coreaú e Acaraú, Gerência Regional da Bacia do Litoral, Gerência Regional da Bacia do Curu, Gerência Regional da Bacia do Médio e Baixo Jaguaribe, Gerência Regional da Bacia dos Sertões de Crateús e Gerência Regional da Bacia da Serra da Ibiapaba. Em seguida, veio a Diretoria Administrativa- Financeira – DIAFI, com 15,86% das manifestações. Observamos que a fiscalização de recursos hídricos permanece sendo o assunto mais demandado da Cogerh com 35,37%, e cada dia vem avançando e se modernizando em suas ações.

Destacamos que a fiscalização 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. Percebe-se que a sociedade está bem atenta ao uso dos recursos hídricos se manifestando em diferentes situações que possa haver qualquer comprometimento da água bruta (sem tratamento) gerenciada pela Companhia. Essa participação é positiva pra Cogerh que tem condições de agir em situações específicas identificadas pelo cidadão (ã).

2.9 Manifestação por Município de ocorrência

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Abaiara	1	0,68%
Aquiraz	3	2,04%
Barbalha	1	0,68%
Canindé	2	1,36%
Caucaia	1	0,68%
Fortaleza	2	1,36%
Guaiúba	1	0,68%
Iguatu	2	1,35%
Ipaporanga	1	0,68%
Itaiçaba	1	0,68%
Jardim	1	0,68%
Juazeiro do Norte	2	1,36%
Limoeiro do Norte	1	0,68%
Maranguape	1	0,68%
Mauriti	1	0,68%
Morada Nova	4	2,72%
Não se aplica	2	1,36%
Pacatuba	1	0,68%
Pedra Branca	1	0,68%
Salvador	1	0,68%
São Gonçalo do Amarante	4	2,72%
São Luís do Curu	1	0,68%
Sobral	4	2,72%
Tianguá	1	0,68%
Umirim	1	0,68%
Uruburetama	1	0,68%
Indefinido	103	70,07%
TOTAL	147	

Ao tratarmos das demandas de Ouvidoria por município de origem, constatamos que a grande maioria dos manifestantes, 103 (70,07%) dos manifestantes optaram por não identificar a origem.

3. Indicadores da Ouvidoria

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 é 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.

3.1 Relatório de Resolubilidade

Total de manifestações finalizadas no prazo	122	82,99%
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	24	16,33%
Total de manifestações pendentes no prazo	1	0,68%
Total de manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%
TOTAL	147	83,56%

Como observamos na tabela acima, a Cogerh ficou abaixo da meta de resolubilidade do Estado, com um percentual de 83,56% em 2024. A ouvidoria fará reuniões periódicas de sensibilização com a Diretoria-Executiva da Cogerh sobre a importância do cumprimento de prazos. A intenção é que chegue para toda a Cogerh a mensagem sobre a prioridade das demandas de ouvidoria, considerando cidadão, cidadã, espera agilidade e comprometimento da Cogerh com sua contribuição. O objetivo é que sejam dispensados os esforços necessários para atingir o índice de resolubilidade de 94%, entendendo essa prática como uma melhoria dos serviços prestados.

3.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A ouvidoria da Cogerh elaborou um plano de ação com previsão de reuniões periódicas com a Diretoria – Executiva da Companhia para apresentar os dados, e a importância em se trabalhar para atingir a resolubilidade de 94%, conforme parâmetro do Estado. A intenção é que desses encontros saiam orientações para todas as áreas da Cogerh.

3.1.2 Tempo médio de respostas

2023	13,68 dias
2024	13,3 dias

A Cogerh conseguiu manter o tempo médio de respostas dentro do que a lei estabelece, ou seja, cumprimos o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10. Em 2024 a média foi de 13,3 dias.

3.2 Índice de satisfação do cidadão com a Ouvidoria - 01/01/2024 à 31/12/2024

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	RESULTADO
a) De modo geral qual a sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor)?	3,81
b) Qual sua satisfação com o tempo de resposta?	3,67
c) Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,1
d) Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos colocados)	3,57
MÉDIA DE NOTAS	3,79
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	62,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,57
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,86
Índice de Expectativa:	8,12%

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	4	19,05%
Não	8	38,10%
Parcialmente	9	42,86%
Vazias	0	

Total de pesquisas de satisfação 21

Como observamos na tabela acima, foram realizadas 21 avaliações, embora todas as manifestações sejam acompanhadas de mensagem de incentivo para avaliação dos cidadãos e cidadãs.

Dos 145 registros válidos, 21 responderam a pesquisa de satisfação. Considerando esses dados, a média de satisfação foi de 3,79 com índice de satisfação de 62%. Desse modo, a Cogerh não atingiu a média estabelecida pelo Estado que é de 67%.

Importante colocar, que por vezes, percebe-se uma confusão por parte do cidadão (ã) ao avaliar. A avaliação deve se referir a qualidade (objetividade, clareza, linguagem cidadã) e tempestividade (prazo definido em lei) da resposta dada pela ouvidoria, e não se a questão manifestada foi resolvida da forma como o cidadão esperava. Assim, o instrumento de avaliação precisa ser revisto para que possamos ter uma aproximação mais fiel do que precisa ser aperfeiçoado no trabalho da ouvidoria em si, na capacidade de resolução da instituição e o que seria mera expectativa dos usuários.

3.2.1 Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria elaborará relatórios analíticos trimestrais (março, junho, setembro, dezembro) para monitorar os resultados do índice satisfação, buscando sua melhoria. Os resultados serão encaminhados/apresentados para a alta gestão e áreas afins (planejamento, Assessoria de Governança). O objetivo alcançar o índice de satisfação igual ou superior a 67%, meta adotada pela Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará.

O desafio da Cogerh é a melhoria contínua dos serviços prestados, para tanto, ficará atenta a cada avaliação e observação realizada.

A expectativa do cidadão (ã) aumentou depois da realização do serviço da ouvidoria, demonstrado pelo resultado dos números, que saiu de 3,57 para 3,86.

4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

4.1 Motivos das Manifestações

Em 2024 a Ouvidoria da Cogerh recebeu 52 (35,37%) manifestações sobre fiscalização de recursos hídricos, figurando como o maior número de registros. 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.

Os usuários, no geral vem se mostrando mais atentos ao uso correto da água bruta. É rotina da Cogerh difundir essa ideia, em especial, via reuniões dos Comitês de Bacias Hidrográficas e das Comissões Gestoras dos açudes, e ainda, via campanhas específicas realizadas com essa finalidade. A partir daí, a população tem informações para solicitarem fiscalizações para apurar possíveis irregularidades no uso dos recursos hídricos.

O segundo assunto foi a Estrutura e funcionamento do órgão, com 27 (18,37%) dos registros. Nesse âmbito, foram realizados pedidos de informação sobre o funcionamento da Companhia, manifestações sobre os equipamentos com defeitos/sucateado, atendimento à legislação e normas legais, atendimento e acolhimento.

A Conduta inadequada de servidor (a) ficou na terceira posição das manifestações da ouvidoria da Cogerh em 2024, com 17 (11,56%). Os questionamentos se deram em cima da conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição, tratamento indevido/desrespeitoso com o público, não cumprimento de horário de trabalho, conduta desonesta, agressão verbal, abuso de autoridade, utilização indevida de bens públicos, tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho.

Foram registradas também manifestações com os seguintes assuntos:

- Assédio Moral
- Alocação de água
- Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão
- Contrato de locação de mão de obra terceirizada
- Monitoramento e segurança de barragens/açudes

- Ações e programas de combate à seca/estiagem
- Processo licitatório (licitação)
- Estrutura e funcionamento da ouvidoria
- Outros

4.1.1 Análise dos Pontos Recorrentes

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

A Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos – Cogerh, tem como objetivo, gerenciar os recursos hídricos superficiais e subterrâneos de domínio do Estado, ou da União, por delegação, visando equacionar as questões referentes ao seu uso, controle e conservação, conforme expresso no Artigo 2º da Lei Estadual nº 17.928, de 16 de fevereiro de 2022 (nova redação à lei 12.217/1993 – Lei de criação da Cogerh).

Com relação à fiscalização do uso dos recursos hídricos, a Companhia apoia a Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado – SRH, nas ações de fiscalização do uso dos recursos hídricos. Esse apoio ocorre de forma inicial através da realização de vistorias e emissão – quando identificado uso irregular – do relatório de vistoria. Após finalizar o prazo para regularização do uso constatado, a SRH é acionada para aplicação dos instrumentos cabíveis e devidas sanções.

Os investimentos e planejamento contribuíram para que a Cogerh tenha exercido ao longo dos últimos anos o seu papel de apoio à fiscalização do uso de recursos hídricos da melhor forma possível. Essas iniciativas favoreceram as equipes de fiscalização na identificação de irregularidades quanto ao uso da água, obtendo dessa forma o resultado esperado em suas ações, sejam elas planejadas ou não, eliminando os prejuízos ou danos causados aos demais usuários de recursos hídricos.

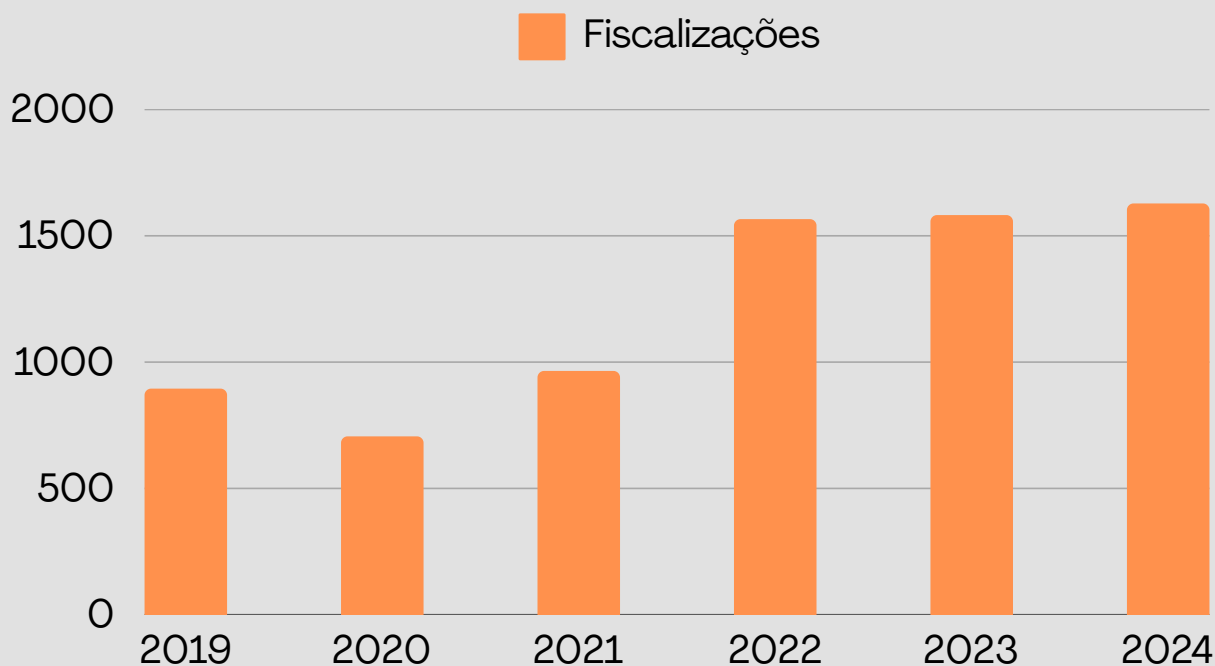


Figura 01 - Total de fiscalizações realizadas entre 2019 e 2024

Os investimentos em fiscalização do uso dos recursos hídricos surtiram efeito ao longo dos últimos anos, tanto que a Companhia saiu de 895 ações de fiscalização realizadas no ano de 2019, para mais de 1.600 ações em 2024. Contribuíram para a obtenção desse resultado, o projeto de Regularização de uso. Com recursos financeiros do Banco Mundial (BIRD), esse projeto é composto por dois subprojetos, o de Regularização de Uso de Recursos Hídricos das 12 (doze) Bacias Hidrográficas do Estado do Ceará e o de Aquisição de equipamentos para uso da Fiscalização de Recursos Hídricos.

De uma forma geral, o projeto de cadastro e regularização obteve uma cobertura de usuários estratégicos regularizados de 88,7% (11.450 usuários) e um incremento de 43,2% (3.455 outorgas) no quantitativo de usuários. Nesse sentido, o projeto atingiu a meta de 80% dos usuários estratégicos regularizados, conforme estabelecido inicialmente.

Uma outra forma de verificar o resultado obtido pelo serviço de regularização de usuários é a partir da análise da área irrigada outorgada nas respectivas bacias hidrográficas. Ficou devidamente confirmada a vocação para a atividade agrícola em quase todas as bacias hidrográficas analisadas. O destaque fica para a Bacia do Baixo Jaguaribe, apresentando uma área regularizada com mais de 26

mil hectares, seguida da bacia do Acaraú, com pouco mais de 10 mil hectares. Outro aspecto é o incremento alcançado após o término do serviço nas bacias, obtendo o projeto um aumento de 26,5% na área regularizada.

Outra atividade objeto do serviço de cadastro e regularização foi a atividade de carcinicultura. Ao todo, uma área de 2.894 hectares está regularizada nas Bacias do Curu, do Alto, Médio e Baixo Jaguaribe, Metropolitana e Banabuiú – principais regiões produtoras do estado. Essa regularização representa um incremento de 22,6% de área outorgada para a atividade.

No âmbito das aquisições, a Cogerh realizou, a partir do acordo de empréstimo, um investimento total de R\$ 405.232,61 em equipamentos para uso da fiscalização de recursos hídricos. Está previsto para o ano de 2025 o recebimento de 27 (vinte e sete) estações gráficas para processamento de imagens obtidas tanto por drones, quanto de satélite, sendo essa a última aquisição prevista para o subprojeto de aquisições.

Quanto ao assunto “Estrutura e funcionamento do órgão”, como dito, foram questões como: manifestações sobre os equipamentos com defeitos/sucateado, atendimento à legislação e normas legais, atendimento e acolhimento.

A Companhia disponibiliza informações sobre o seu funcionamento tanto no site institucional, quando pertinente, ou em ambiente interno quando se trata de normas internas. As dúvidas e questionamentos realizados pela ouvidoria foram respondidas pela Cogerh explicando ao cidadão o seu funcionamento em uma linguagem simples.

No que concerne a conduta inadequada de servidor foram tomadas diferentes providências de acordo com cada situação. Ocorreram reuniões de alinhamento, foram ofertados cursos como o de “Liderança e Gestão de Equipes”, destinado à situações e especificidades da Cogerh, houve reforço na divulgação de determinadas normas. Outras manifestações foram encaminhadas para Comissão Setorial de Ética da Cogerh para apuração e uma concluída serão tomadas as providências.

5. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

- Colaboração na resolução de conflitos internos;
- Reserva e identificação de vagas para idosos no estacionamento da Cogerh;
- Contribuição da ouvidoria na elaboração de diversas normas internas;
- Contribuição para melhorias no Sistema de Fiscalização de Recursos Hídricos;
- Identificação das áreas dentro da Companhia que mais precisam de atenção dos gestores.

6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

O profissional de ouvidoria precisa se atualizar das diretrizes e assuntos que envolvem o seu trabalho. Nesse sentido, as 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 21/02; II Reunião em 23/04; III Reunião em 19/06, IV em 28/08, V Reunião em 23/10 e VI Reunião em 11/12 de 2024 (participação da ouvidora substituta na VI Reunião).

Além da participação nas reuniões da rede a ouvidora da Cogerh realizou outras capacitações.

- Participação no “Seminário Nacional de Ouvidoria, com carga horária de 16 horas, realizado entre os dias 04 e 05 de junho de 2024 em João Pessoa – PB. O evento da Rede Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria-Geral da União e pela Ouvidoria-Geral do Estado da Paraíba.
- Curso de “Liderança Ativa”, turma exclusiva Cogerh, no período de 05 a 08 de novembro de 2024, com carga horária de 20 horas. O curso foi ofertado pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará.
- Curso “Programa de Capacitação em EAD para Alta Gestão e Gerências da Cogerh, realizado no período de 11/12/2023 a 06/03 de 2024, contemplando os Módulos: I – Lei Anticorrupção, II – ESG e Código de Conduta, III – Legislação Societária e Mercado de Capitais, Gestão de Riscos, Controle Interno, Divulgação de Informação – Lei de Acesso à Informação. O curso foi ofertado pelo Instituto Brasileiro de Contratações Públicas – IBCP.
- Curso “Assédio Moral: o que saber e fazer”, nos dias 02 e 03 de 2024, com carga horária de 12 h, com os Módulos: Assédio Moral no trabalho: o que eu tenho a ver com isso? O que é Assédio Moral no Ambiente de Trabalho, Legislação e Regulamentação sobre Assédio Moral e suas consequências, Entendendo como o Assédio Moral ocorre. ENAP.
- Curso de “Inteligência Emocional” no período de 01 a 10 de outubro de 2024, com carga horária de 21 h. ENAP.

- Curso “Comunicação Não Violenta” no período de 02 a 23 de agosto de 2024, com os módulos: Introdução, Observar, Sentir, Reconhecer, Pedir, Na prática. ENAP.
- Participação da Ouvidoria nas Reuniões mensais do Fórum de Avaliação e Gestão – FAG da Presidência da Cogerh, onde são acompanhados os indicadores internos de Ouvidoria.
- Participação da Ouvidoria nas Reuniões mensais do Fórum de Avaliação e Gestão – FAG Corporativo – Cogerh, onde são acompanhados os indicadores corporativos da Companhia.

A ouvidora da Cogerh proferiu uma palestra intitulada “A importância da Ouvidoria no contexto de uma cultura de uma cultura ética”. Essa atividade fez parte de uma programação da Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas – Gedep e aconteceu no dia 25 de junho de 2024 no Auditório da Cogerh, sendo transmitida de forma remota às Gerências Regionais. Estiveram presentes 44 pessoas presenciais e 39 de forma on-line.

7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADA PELA OUVIDORIA

- Que a Cogerh priorize a ouvidoria, de modo que passe a responder 100% das manifestações dentro do prazo previsto em lei;
- Que a Cogerh implante, em 2025, o Programa “Boas Vindas” para os trabalhadores por meio de práticas de integração. A ideia é que ocorra à adaptação à cultura, a missão, os valores da empresa de modo a proporcionar uma experiência positiva, especificando os princípios éticos e culturais a serem adotados por parte do integrante ao ambiente que está se integrando. Essa melhoria merece reforço da ouvidoria setorial da Cogerh, considerando ser uma medida necessária de orientação que pode evitar condutas em desacordo com a cultura e normas da Companhia, por consequência pode contribuir para diminuição de manifestações que podem ser evitadas;
- Implantar um Plano de Ação para cumprir com os prazos de resolubilidade estabelecidos

Considerações Finais

A Ouvidoria Setorial tem buscado melhorar cada vez mais os serviços prestados ao cidadão. Para tanto, atua como mediadora, facilitadora da comunicação, seja entre o cidadão externo e a Companhia ou entre o trabalhador (a) interno e a Administração. O desafio no processo de melhoria dos seus serviços é constante e o cenário é dinâmico.

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ciência ao presente relatório, assim como, informo que adotarei medidas para análise de viabilidade e implementação das recomendações apresentadas.

Fortaleza, 17 de fevereiro de 2025.

Lucivânia Figueirêdo de Sousa
OUIDORA SETORIAL

Yuri Castro de Oliveira
PRESIDENTE DA COMPANHIA DE GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS



COGERH - Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos
Rua Adualdo Batista, 1550 - Parque Iracema
Fortaleza/CE - Cep: 60.824-140 - (85) 3515.9099

Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2024