

Relatório de Gestão de Ouvidoria

2025

Sumário

EXPEDIENTE	03
INTRODUÇÃO	04
1. OUVIDORIA EM NÚMERO (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	05
2. INDICADORES DA OUVIDORIA	13
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	16
4. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	21
5. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADA PELA OUVIDORIA	22
CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	24
ANEXO - AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS	25

Expediente

YURI CASTRO DE OLIVEIRA
Diretor-Presidente

ANTÔNIO TREZE DE MELO LIMA
Assistente Especial da Presidência

ISRAEL MAIA PORTELA
Diretor de Planejamento

JOÃO RICARDO FILGUEIRAS RIOS
Diretor Administrativo/Financeiro

TÉRCIO DANTAS TAVARES
Diretor de Operações

LUCIVÂNIA FIGUEIRÊDO DE SOUSA
Ouvidora

Introdução

A elaboração do relatório anual de ouvidoria, além de ser uma exigência da Lei nacional nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, e do Decreto nº 33.485/2020 que Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, é uma ferramenta importante para informar a sociedade a respeito das atividades de ouvidoria.

Ao divulgar dados, prazos e resultados, a Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos – Cogehr presta contas de suas ações e possibilita o acompanhamento e o controle social.

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”.

A partir do tratamento e das providências adotadas, a ouvidoria tem a oportunidade de apresentar sugestões de melhoria para o aperfeiçoamento do serviço público prestado.

Para o gestor, o relatório anual da ouvidoria é um suporte para tomada de decisão considerando, na prática, os próprios anseios da cidadã, do cidadão. O presente relatório é uma boa prática de gestão que trata do trabalho da Ouvidoria Setorial da Cogehr referente ao período de 01/01 a 31/12/2025.

1. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Esse item expressa as manifestações registradas na Ouvidoria da Cogerh de forma quantitativa, a partir dos relatórios gerados pela Plataforma Ceará Transparente para o ano de 2025, com demonstrativos gráficos, análises e comparações com resultados de anos anteriores.

1.1 Total de manifestações do período



Observa-se pelo gráfico do número de manifestações, considerando de 2021 a 2025, que 2025 apresentou maior número de registros, com 181 manifestações. Foram 60 ouvidorias a mais do que no ano de 2021, por exemplo. É provável que esse aumento tenha ocorrido por conta da divulgação e possível confiança interna no canal de ouvidoria. Outro fator que concorreu para o acréscimo, ao menos de 2024 para 2025, com 36 manifestações a mais no último ano, foi a mudança da porta de entrada de denúncias de fiscalização de Recursos Hídricos, de um formulário próprio endereçado ao setor de fiscalização da Cogerh, passou para o “Registro de Denúncia de Fiscalização” no Ceará Transparente, plataforma da ouvidoria. Assim, as denúncias realizadas pela sociedade passam primeiramente pela triagem da ouvidoria setorial e, em seguida, são encaminhadas para as áreas correspondentes.

Ferramenta	2024	2025	% Variação (+/-)
Ceará Transparente	145	181	+19,89

Comparando os anos de 2025 com 2024, percebeu-se um aumento nas manifestações, implicando uma variação percentual de + 19,89.

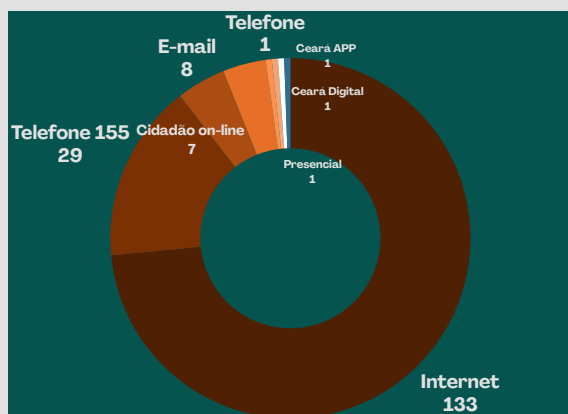
Total de manifestações registradas

Mês	2024	2025
Janeiro	11	12
Fevereiro	14	12
Março	10	15
Abril	17	14
Mai	9	15
Junho	17	17
Julho	18	23
Agosto	11	18
Setembro	14	19
Outubro	13	26
Novembro	8	7
Dezembro	5	7

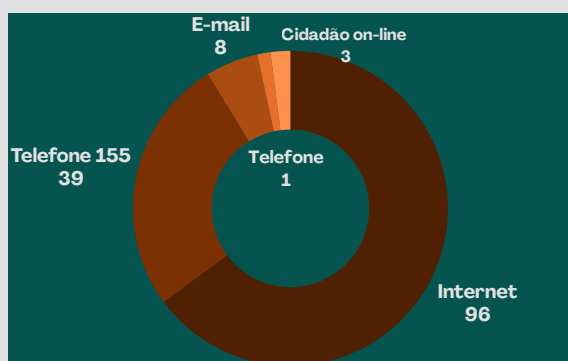
*O somatório de 2025, mês a mês é de 185 manifestações, sendo que 4 dessas manifestações não compete ao Poder Executivo Estadual, totalizando 181 demandas efetivamente trabalhadas.

Em 2025 os meses que tiveram maiores registros foram outubro com 26, e julho com 23 manifestações. Em 2024, os meses que tiveram maiores registros foram julho com 18, e junho e abril com 17 manifestações cada. Em 2025, observa-se um aumento de registros na maioria dos meses, indicando inclusive, um aumento no número de manifestações. Os menores registros podem ser verificados em novembro, sugerindo uma desaceleração no final de ano.

1.2 Meio de Entrada



2025



2024

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 2025 foi realizado pela internet, via uso da Plataforma Ceará Transparente, com 133 entradas, representando 73,48%. Em seguida, vem a Central de Telefone 155, com 29 entradas, perfazendo 16,02%. Em 2024, o maior número de entrada das manifestações também foi pela internet, com 96 (65,31%) registros. Assim, o canal de internet manteve-se como o principal meio de acesso nos dois anos.

Por outro lado, o Telefone 155 apresentou redução tanto em quantidade quanto em participação percentual, passando de 39 atendimentos (26,53%) em 2024 para 29 atendimentos (16,02%) em 2025. Essa queda sugere uma possível migração dos usuários para canais digitais, especialmente a Internet e o Chat.

O E-mail manteve o volume absoluto de atendimentos (8 registros), porém apresentou leve redução percentual em razão do aumento do total de demandas. Já o Cidadão On-line – Chat demonstrou crescimento relevante, passando de 3 atendimentos em 2024 (2,04%) para 7 atendimentos em 2025 (3,87%), indicando maior adesão a canais digitais interativos.

Pode-se observar um movimento de diversificação e ampliação das formas de acesso aos serviços, importando lembrar que os cidadãos e cidadãs têm a sua disposição vários meios para realizarem seus registros, dentre eles: internet (Plataforma Ceará Transparente), telefone 155, presencial, email, Ceará App, Cidadão on-line, atendimento virtual, etc.

1.3 Total de manifestações por tipo

Tipo	2024	2025
Denúncia	68	99
Reclamação	55	42
Solicitação	24	38
Sugestão	0	1
Elogio	0	1

Das 181 manifestações realizadas para ouvidoria da Cogerh no ano de 2025, o maior número ficou no tipo DENÚNCIA com 99 (54,70%). Em segundo lugar ficou o tipo RECLAMAÇÃO com 42 (23,20%). Observa-se que a Cogerh recebeu um aumento de manifestações tipo DENÚNCIA comparando 2025 com 2024. As demandas de “Fiscalização de Recursos Hídricos” podem ter concorrido para esse cenário.

1.4 Assunto

ASSUNTO	QUANT.	
Fiscalização dos Recursos Hídricos	104	57,14%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	23	12,64%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	12	6,59%
Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	10	5,49%
Alocação de Água	7	3,85%
Contrato de Locação de mão de obra terceirizada	4	2,20%

Frota de veículos	4	2,20%
Monitoramento e Segurança de Barragens/Açudes	3	1,65%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	3	,65%
Ações de programas de Combate à Seca/Estiagem	2	1,10%
Elogios aos serviços prestados pelo órgão	1	0,55%
Construção e revitalização de poços	1	0,55%
Construção e revitalização de adutoras	1	0,55%
Transgressão ética - Infração ao Código de ética	1	0,55%
Tramitação de processo administrativo	1	0,55%
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	1	0,55%
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	1	0,55%
Concurso público/seleção	1	0,55%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1	0,55%
Assédio Moral	1	0,55%

O assunto que mais apareceu na ouvidoria setorial da Cogerh em 2025 foi o de “Fiscalização dos Recursos Hídricos”, com 104 das 181 manifestações. Podemos entender esse dado, como um olhar atento do cidadão ao uso dos recursos hídricos, sobretudo, por entender o contexto da necessidade de uso racional da água em suas diversas atividades. É certo que a Cogerh tem uma rotina própria de campanhas de regularização de uso e que, através de seu trabalho com os Comitês de Bacias Hidrográficas e com as Comissões Gestoras essas informações ficam bem disseminadas subsidiando o cidadão, cidadã a identificar usos irregulares e conseqüentemente denunciarem.

O segundo assunto mais demandado, considerando os números, foi “Estrutura e Funcionamento do Órgão”. Aqui, foram solicitadas informações a respeito do funcionamento, foram denunciadas supostos não cumprimentos de normas e procedimentos, foram registrados insatisfação com os serviços prestados, denunciados supostos não cumprimento de horário de jornada pelo trabalhador (a), questionamentos sobre contratos de trabalho etc.

Importante salientar que cada assunto abordado tem sua importância e exige providência própria, desde explicações, até correções e adoção de novas posturas objetivando sempre a melhoria nos serviços prestados. Abaixo, temos a lista dos assuntos com subassuntos manifestados na ouvidoria em 2025.

1.5 Subassunto

ASSUNTO	SUBASSUNTO	QUANT	%
Fiscalização dos Recursos Hídricos	Uso indevido de água	92	50,83%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Informações	16	8,84%
Fiscalização dos Recursos Hídricos	Desvio de água	12	6,63%
Alocação de água	Sem subassunto	6	3,31%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Não cumprimento de normas e procedimentos	5	2,76%
Frota de veículos	Sem subassunto	4	2,21%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Atendimento à Legislações e normas legais	4	2,21%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Não cumprimento de horário de trabalho	4	2,21%
Contrato de locação de mão de obra terceirizada	Informações gerais sobre o contrato	3	1,66%
Monitoramento e segurança de barragens/açudes	Manutenção estrutural	3	1,66%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora no atendimento	3	1,66%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Conduta inadequada com o uso de farda, crachá, veículo da empres ou qualquer outro meio que identifique a Instituição	3	1,66%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Conduta desonesta	3	1,66%
Ações e programas de combate à seca/estiagem	Sem subassunto	2	1,10%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	Abuso de autoridade	2	1,10%
Contrato de locação de mão de obra terceirizada	Descumprimento contratual	1	0,55%
Elogios aos serviços prestados pelo órgão	Elogio ao desempenho institucional e resultados	1	0,55%
Construção e revitalização de poços	Sem subassunto	1	0,55%
Construção e revitalização de adutoras	Sem subassunto	1	0,55%
Transgressão Ética - Infração ao Código de Ética	Dificultar exercício regular de direito por qualquer pessoa	1	0,55%
Tramitação de processo administrativo	Pensão	1	0,55%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Atendimento inadequado por prestador de serviços	1	0,55%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora na entrega do serviço/produto	1	0,55%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Atendimento e acolhimento	1	0,55%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Conservação e limpeza	1	0,55%
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Equipamentos com defeitos/sucateado	1	0,55%
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Descumprimento do prazo de resposta	1	0,55%
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	Servidores ativos (efetivos e comissionados)	1	0,55%
Concurso público/seleção	Realização de concurso/seleção	1	0,55%
Assédio moral	Perseguição e comportamento agressivo	1	0,55%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Invasão de área pública	1	0,55%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Crime contra a administração estadual	1	0,55%
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Danos ao patrimônio	1	0,55%

1.6 Tipos de Serviços

Atualmente, a Cogerh tem 4 serviços cadastrados na Carta de Serviços do Cidadão, disponíveis no <https://cearadigital.ce.gov.br/resultado-servico> quais sejam:

- Emitir segunda via de fatura e nota fiscal de água bruta;
- Solicitar outorga para uso de água bruta ou para obras hídricas;
- Emitir declaração de adimplência do uso de água bruta;
- Consultar dados de quantidade e qualidade da água de açude e rios.

A Carta de Serviços ao Cidadão do Governo do Estado do Ceará é um documento de gestão, instituído por lei nº 13.460/2017 e regulamentada no Ceará pelo Decreto Estadual nº 34.697/2022, que lista de forma clara e acessível todos os serviços oferecidos pelos órgãos estaduais. Ela informa como acessar, prazos, documentos necessários e locais de atendimento, visando a transparência e a eficiência.

1.7 Programa Orçamentário

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Gestão administrativa do Ceará	152	83,98%
Oferta Hídrica para múltiplos usos	29	16,02%

Observa-se que 83,98% foram classificadas no Programa Orçamentário da “Gestão Administrativa”, enquanto 16,02 recaíram sobre o programa “Oferta Hídrica para Múltiplos Usos”. De maneira simplificada, podemos dizer que o programa orçamentário é modelo de planejamento financeiro público.

1.8 Manifestação por unidade

	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
SUPRE	115	63,53%
DIAFI	31	17,12%
DIOPE	18	9,94%
PRESIDÊNCIA	5	2,76%

DIPLAN	5	2,76%
CSEP - Comissão de Ética	4	2,21%
ASJUR - Assessoria Jurídica	3	1,66%

A área mais demandada em 2025 na ouvidoria da Cogerh foi a Supervisão Regional (SUPRE) com 63,53% 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. Somado ao número de gerências, que por si só, podem acumular mais registros, as denúncias de fiscalização dos recursos hídricos quase sempre são destinadas às gerências regionais. Normalmente, a primeira providência é tomada pelas regionais.

Em seguida, veio a Diretoria Administrativa-Financeira – DIAFI, com 17,12% das manifestações, destinadas à Gerência Administrativa/Patrimônio/Serviços Administrativos, Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, Gerência de Relacionamento com o Usuário.

1.9 Manifestação por Município de ocorrência

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Aquiraz	2	1,10%
Aracati	1	0,55%
Arneiroz	1	0,55%
Barro	1	0,55%
Cedro	1	0,55%
Ererê	1	0,55%
Eusébio	1	0,55%
Farias Brito	1	0,55%
Fortaleza	12	6,63%
General Sampaio	1	0,55%
Itapajé	1	0,55%
Itapipoca	1	0,55%
Juazeiro do Norte	2	1,10%

Lavras da Mangabeira	1	0,55%
Maranguape	1	0,55%
Monsenhor Tabosa	1	0,55%
Morrinhos	1	0,55%
Pacatuba	2	1,10%
Paracuru	1	2,21%
Pedra Branca	4	0,55%
Santa Quitéria	1	0,55%
São Gonçalo do Amarante	2	1,10%
Ubajara	1	0,55%
Indefinido	140	77,35%
TOTAL	181	

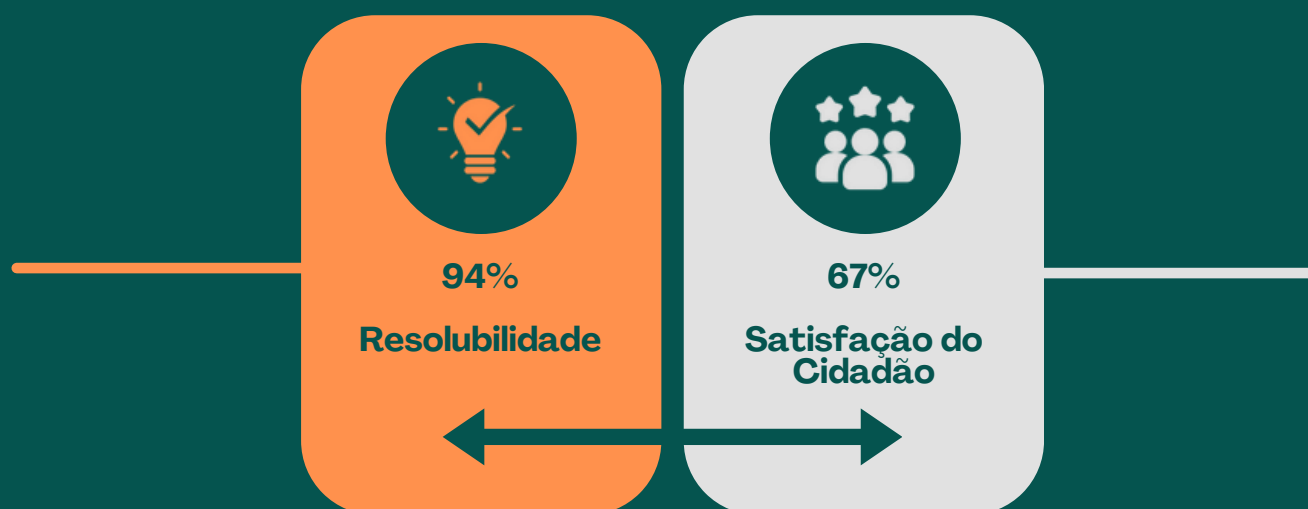
Ao tratarmos das demandas de Ouvidoria por município de origem, constatamos que a grande maioria dos manifestantes, 140 (77,35%) optaram por não identificar a origem. Assim, não temos como aprofundar a leitura da origem das manifestações.

Entre os municípios identificados, Fortaleza concentra o maior volume, o que é esperado por ser a capital, com maior população e maior demanda por serviços públicos.

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.

As metas estabelecidas para esses indicadores para o ano de 2025 foram:



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.

2.1 Relatório de Resolubilidade

Total de manifestações finalizadas no prazo	156	86,19%
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	23	12,71%
Total de manifestações pendentes fora do prazo	2	1,10%
Total de manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
TOTAL	181	86,19%

Como se observa na tabela acima, a Cogerh ficou abaixo da meta de resolubilidade do Estado, com um percentual de 86,19% em 2025. Das 181 manifestações, 156 foram finalizadas no prazo. O dado nos aponta que precisamos rever práticas com a finalidade de atingirmos o percentual adotado pelo Estado.

2.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A ouvidoria da Cogerh elaborou um plano de ação com o tema “O prazo importa”. Há previsão de visitas técnicas/reuniões presenciais em todas as gerências regionais da Cogerh. Na oportunidade, entre fevereiro e maio, será tratado dos prazos da ouvidoria e sua implicação para se atingir o índice de resolubilidade do Estado.

2.1.2 Tempo médio de respostas

2024	13,3 dias
2025	15,37 dias

A Cogerh conseguiu manter o tempo médio de resposta dentro do que a lei estabelece, ou seja, cumprimos o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10. Em 2025, a média foi de 15,37 dias. Embora tenha ocorrido um aumento no número médio de dias em comparação ao ano de 2024, a expectativa é que em 2026 caia novamente, em virtudes de novas ações.

2.2 Índice de satisfação do cidadão com a Ouvidoria

A meta do indicador de satisfação que é 67%, funciona da seguinte forma: a pesquisa é respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D). O índice é calculado considerando o total de todas as pesquisas/manifestações que tiveram média igual ou maior que 4, dividido pelo total geral de todas as pesquisas/manifestações respondidas no período de 01/01/2025 a 31/12/2025.

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)?	4,18
b) Qual sua satisfação com o tempo de resposta?	3,91
c) Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,64
d) Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos colocados)	3,64
MÉDIA DE NOTAS	4,09
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	55,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,45
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,09
Índice de Expectativa:	18,55%

A expectativa do cidadão(ã) aumentou depois da realização do serviço da ouvidoria, demonstrado pelo resultado dos números, que saiu de 3,45 para 4,09. Isso pode indicar confiança no canal.

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	2	18,18%
Não	3	27,27%
Parcialmente	6	54,55%
Vazias	0	

Total de pesquisas de satisfação	11
---	-----------

Como observamos na tabela acima, foram realizadas apenas 11 avaliações. Embora, todas as manifestações sejam acompanhadas de mensagem de incentivo para avaliação dos cidadãos e cidadãs, dos 181 registros válidos, 11 responderam a pesquisa de satisfação. A média de satisfação foi de 4,09 com índice de satisfação de 55%. Desse modo, a Cogerh não atingiu a média estabelecida pelo Estado que é de 67%.

2.2.1 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 entender a expectativa do cidadão e implantar as melhorias possíveis. 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.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

3.1 Motivos das Manifestações

Em 2025 a Ouvidoria da Cogerh recebeu 104 (57,14%) manifestações sobre fiscalização de recursos hídricos, posição de maior número de registros, pois, o número total de ouvidorias foi de 181. 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 dos açudes, desvios de água.

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. Esse trabalho, a depender da natureza e complexidade é realizado com a Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará – SRH, com a Polícia Ambiental.

O segundo assunto foi a Estrutura e funcionamento do órgão, com 23 (12,64%) 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, conservação e limpeza.

A Conduta inadequada de servidor (a) ficou na terceira posição das manifestações da ouvidoria da Cogerh em 2025, com 12 (6,59%). 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, conduta desonesta, abuso de autoridade.

Foram registradas também manifestações com os seguintes assuntos:

- Assédio Moral;
- Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão ;
- Alocação de Água;
- Contrato de locação de mão de obra terceirizada;
- Frota de veículos;
- Monitoramento e segurança de barragens/açudes;
- Ações e programas de combate à seca/estiagem;
- Transgressão Ética – Infração ao Código de Ética;
- Efetivo de pessoal do Órgãos e Entidades;

- Concurso Público/Seleção;
- Outros.

3.1.1 Análise dos Pontos Recorrentes

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 nº17.928, de 16 de fevereiro de 2022.

A fiscalização do uso dos recursos hídricos é de grande importância para que a Cogerh atinja seu objetivo. A Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos apoia a Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado – SRH, nas ações de fiscalização.

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, e o usuário, assim não fazendo, a SRH é acionada para aplicação dos instrumentos cabíveis e devidas sanções.

O quantitativo de fiscalizações realizadas pela Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos (Cogerh) é definido a partir da programação anual de vistorias das gerências regionais, considerando as demandas ordinárias de fiscalização, as denúncias recebidas e as ações decorrentes da articulação institucional com órgãos como o Ministério Público Estadual e Federal, Ouvidoria do estado, Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) entre outros órgãos. Esse quantitativo também é influenciado pelo apoio prestado à Secretaria de Recursos Hídricos do Ceará (SRH), especialmente em ações integradas de gestão, regularização e ordenamento do uso dos recursos hídricos no território estadual.

O planejamento conjunto realizado entre a Cogerh e a SRH mostrou-se exitoso em 2025, refletindo-se na adequada execução das ações de fiscalização e no cumprimento das metas institucionais estabelecidas. No âmbito desse planejamento integrado, a SRH atuou de forma coordenada com as equipes regionais da Cogerh, realizando ações presenciais em todas as 12 bacias hidrográficas do Estado, com uma frequência mínima de duas e máxima de seis atuações por bacia ao longo do ano de 2025. Essa atuação sistemática e equilibrada contribuiu para o fortalecimento da gestão dos recursos hídricos, para a uniformização dos procedimentos de fiscalização e para o aprimoramento do ordenamento do uso da água em todo o território cearense.

Nesse sentido, a fiscalização do uso dos recursos hídricos é exercida em empreendimentos que utilizam águas superficiais e subterrâneas de domínio do

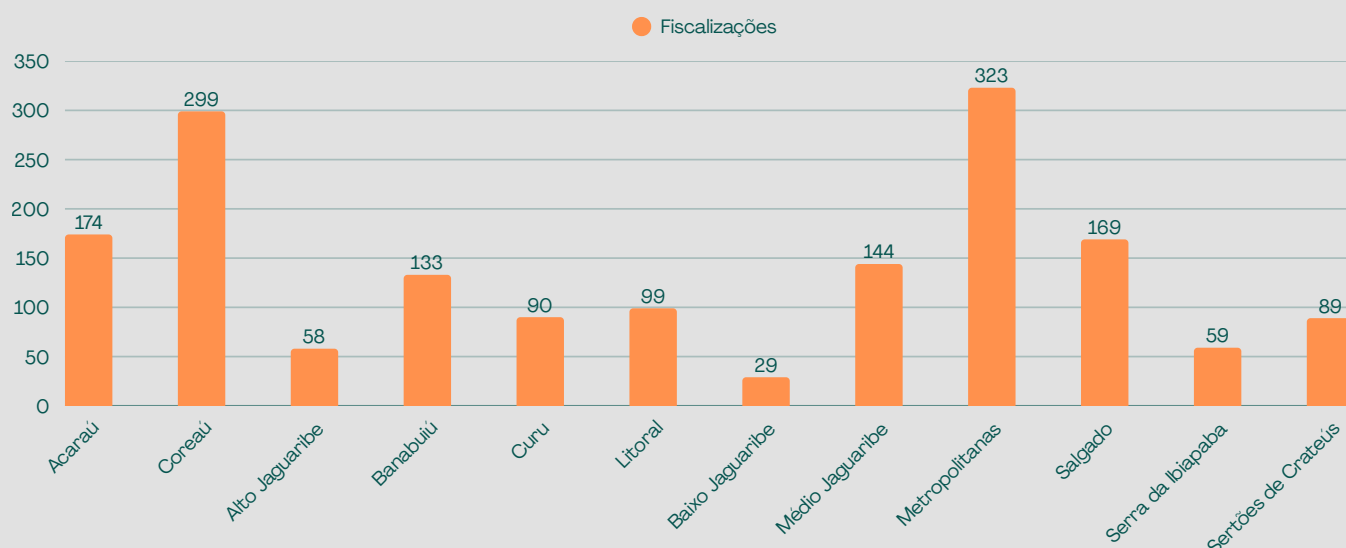
Estado do Ceará, bem como na execução de obras ou serviços que possam alterar o regime, a quantidade ou a qualidade desses recursos, sem prejuízo de outros aspectos legais. As ações de fiscalização têm como enfoque prioritário a orientação aos usuários, buscando assegurar o cumprimento da legislação de recursos hídricos, garantir a disponibilidade de água para os diversos usos e dirimir conflitos pelo uso da água, em consonância com a Política Estadual de Recursos Hídricos.

Do ponto de vista da gestão, o conjunto das ações de fiscalização compõe um indicador institucional de desempenho, utilizado para o monitoramento das regionais, cuja meta mínima estabelecida corresponde a 80% do quantitativo anual definido para cada unidade regional. Esse indicador orienta o planejamento, a avaliação dos resultados e a adoção de medidas corretivas ao longo do exercício.

Além disso, a Cogerh implantou no ano de 2025 o indicador corporativo de “Eficiência de apoio à fiscalização do uso dos recursos hídricos”. O objetivo do mencionado indicador é de avaliar a eficiência das ações de apoio à fiscalização do uso dos recursos hídricos, garantindo o cumprimento das normas e regulamentos estabelecidos na Política Estadual de Recursos Hídricos (PERH). Este indicador mede a eficiência das ações de apoio à fiscalização realizadas pela Cogerh, especificamente acompanhando a porcentagem de usuários fiscalizados que se regularizaram após as ações de apoio a fiscalização. Este índice será calculado com base no número de usuários regularizados em relação ao total de usuários vistoriados.

Com relação a números, em 2025 a Cogerh realizou 1.666 ações de fiscalização, superando a meta institucional estabelecida. As ações concentraram-se principalmente nas bacias Metropolitanas, Coreaú, Acaraú, Salgado, Médio Jaguaribe e Banabuiú, refletindo tanto a intensidade dos usos quanto as prioridades estratégicas definidas em articulação com a SRH e demais instituições parceiras.

Total de fiscalização por bacia hidrográfica em 2025



No que se refere às finalidades de uso, destacaram-se as fiscalizações relacionadas a Serviços e Comércio, com 583 ações (34,99%), seguidas pela Indústria, com 327 ações (19,63%), e pela Aquicultura, que totalizou 247 ações (14,83%), mantendo-se como uma das principais finalidades fiscalizadas em razão da expansão dessa atividade no Estado. Também merecem registro as ações de Irrigação (94 ações – 5,64%) e de Abastecimento Humano (80 ações – 4,80%).

e forma geral, os resultados de 2025 evidenciam não apenas o cumprimento da meta institucional de fiscalização, mas também o fortalecimento de uma atuação integrada entre a Cogerh e a SRH, orientada ao aperfeiçoamento do planejamento, à regularização do uso da água e à promoção da sustentabilidade na gestão dos recursos hídricos do Estado do Ceará.

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

As dúvidas e questionamentos realizados pela ouvidoria foram respondidas pela Cogerh explicando ao cidadão o seu funcionamento em uma linguagem simples. A Companhia disponibiliza informações sobre o seu funcionamento, tanto no site institucional, quanto na intranet, quando se trata de questões de cunho interno. Inclusive, o portal institucional atualizado foi lançado em novembro de 2025, com uma nova estrutura de informações e funcionalidades para dinamizar a experiência do usuário. As mudanças reforçam a acessibilidade e a transparência dos dados públicos, buscando um site mais moderno e que atenda as necessidades da população com maior agilidade.

No que concerne a conduta inadequada de servidor foram tomadas diferentes providências de acordo com cada situação. Ocorreram reuniões de alinhamento e direcionamento específico. Algumas manifestações foram encaminhadas para a Comissão Setorial de Ética da Cogerh para apuração e medidas necessárias.

4. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

- Colaboração na resolução de conflitos internos;
- Contribuição para melhorias no Sistema de Fiscalização de Recursos Hídricos;
- Contribuição para o fortalecimento da Comissão Setorial de Ética Pública da Cogeh;
- Redução de perda de água em torno de 1.800 m³/h, com a identificação e retirada de desvio clandestino de água bruta em uma adutora
- Identificação das áreas dentro da Companhia que mais precisam de atenção dos gestores.

5. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADA PELA OUVIDORIA

- Que a Cogerh apoiará a ouvidoria, de modo que passe a responder 100% das manifestações dentro do prazo previsto em lei;
- Que a Cogerh adote um indicador interno de ouvidoria com meta de resolubilidade igual à do Estado, 94% de resolubilidade;
- Que Implante um novo Plano de Ação para cumprir com os prazos de resolubilidade estabelecidos;
- Que a Cogerh prossiga com as tratativas para realização do concurso público e o realize, para sanar a deficiência do quadro de pessoal.

Considerações Finais

A Ouvidoria reafirma, ao final deste relatório, seu papel estratégico como canal de escuta contínua, diálogo e mediação entre o cidadão e administração pública. Por meio das manifestações recebidas — sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias — é possível identificar demandas reais da sociedade, corrigir falhas, aprimorar processos e fortalecer a transparência e a eficiência dos serviços públicos.

Nesse sentido, a Ouvidoria reconhece a contribuição de cada manifestação registrada em 2025 e convida a todos os cidadãos a exercerem esse direito, de forma responsável e participativa. Cada manifestação importa.

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, reconhecendo a ouvidoria como importante canal de aproximação e participação da sociedade na melhoria dos serviços prestados pela Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos – Cogerh.

Fortaleza, 03 de fevereiro de 2026.

Lucivânia Figueirêdo de Sousa
OUIDORA SETORIAL

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

ANEXO

AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

I. Qualificação profissional da ouvidora

A qualificação profissional exige constância para possibilitar uma atuação coerente e comprometida com o cidadão e com a melhoria dos serviços prestados.

Participação nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social, a saber: I Reunião em 27/02; II Reunião em 29/04; III Reunião em 18/06, IV em 14/08, V Reunião em 23/10 e VI Reunião em 16/12 de 2025.

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

Capacitação/ Evento	Organização/ Local	Período	Carga Horária
Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir	EGP/CE	2020	120h/a
II Seminário Nacional de Ouvidorias	TCE/AM	15/ a 17/10/2025	16h
XII Encontro Estadual de Ouvidores	ABO – Seccional Ceará	28/08/2025	4h
Mediação de Conflitos em Ouvidoria	EGP/CE	21 a 25/06/2025	20h/a
Linguagem Simples Aproxima o Governo das Pessoas. Como Usar?	Enap	11/2025	20h/a
Divulgação de Informações e Transparência	EGP/CE	30/09/2025	03h/a
Código de Conduta, Ética e Integridade	EGP/CE	02/10/2025	03h/a
Gestão de Riscos	EGP/CE	21/10/2025	03h/a

Gestão de Pessoas nas Empresas Estatais	Enap	11/2025	20h/a
O Papel dos Conselhos de Administração das Empresas Estatais	Enap	29/05/2025 a 10/06/2025	20h/a
Diversidade e Inclusão no Ambiente de Trabalho	Enap	10/06 a 13/06/2025	20h/a
Compliance Masterclass	Lec	31/03 a 07/04/2025	3h/a
Seminário Combate à Poluição Plástica e Promoção de Ações Coletivas para Enfrentamento	Cogerh – Assessoria Socioambiental	05/06/2025	4h

II. Engajamento da Ouvidoria nos Objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria

A ouvidoria setorial apresentou para Diretoria Executiva da Cogerh em sua 11ª Ordinária, realizada no dia 08/10/2025, “O resultado do 1º semestre da Ouvidoria, Proximidade de Meta”. Além do desempenho da ouvidoria até aquela data, foram apresentados também os novos critérios para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais (Portaria CGE Nº 07/2025), conforme pauta e lista de presença. Estavam presentes na reunião o Diretor-Presidente da Cogerh: Yuri Castro de Oliveira, o Diretor de Planejamento: Israel Maia Portela, o Diretor AdministrativoFinanceiro: João Ricardo Filgueiras Rios, o Diretor de Operações: Tércio Dantas Tavares.

III. Realização de Ações de Ouvidoria Ativa

No dia 22 de agosto de 2025 foi publicado no instagram da Cogerh um vídeo intitulado “Conheça nossa Ouvidoria”. O vídeo teve roteiro e direção da Assessoria de Comunicação da Cogerh. Abordou a importância da ouvidoria enquanto espaço de diálogo com o cidadão, apresentou os prazos e fluxo das manifestações, meio de entrada, dentre outras informações. Em janeiro de 2026 o vídeo estava com 2.349 visualizações. Segue link do vídeo: <https://www.instagram.com/reel/DNpzWEYx-S-/?igsh=bjFqM3BxbWViZnU3>



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 - 2025