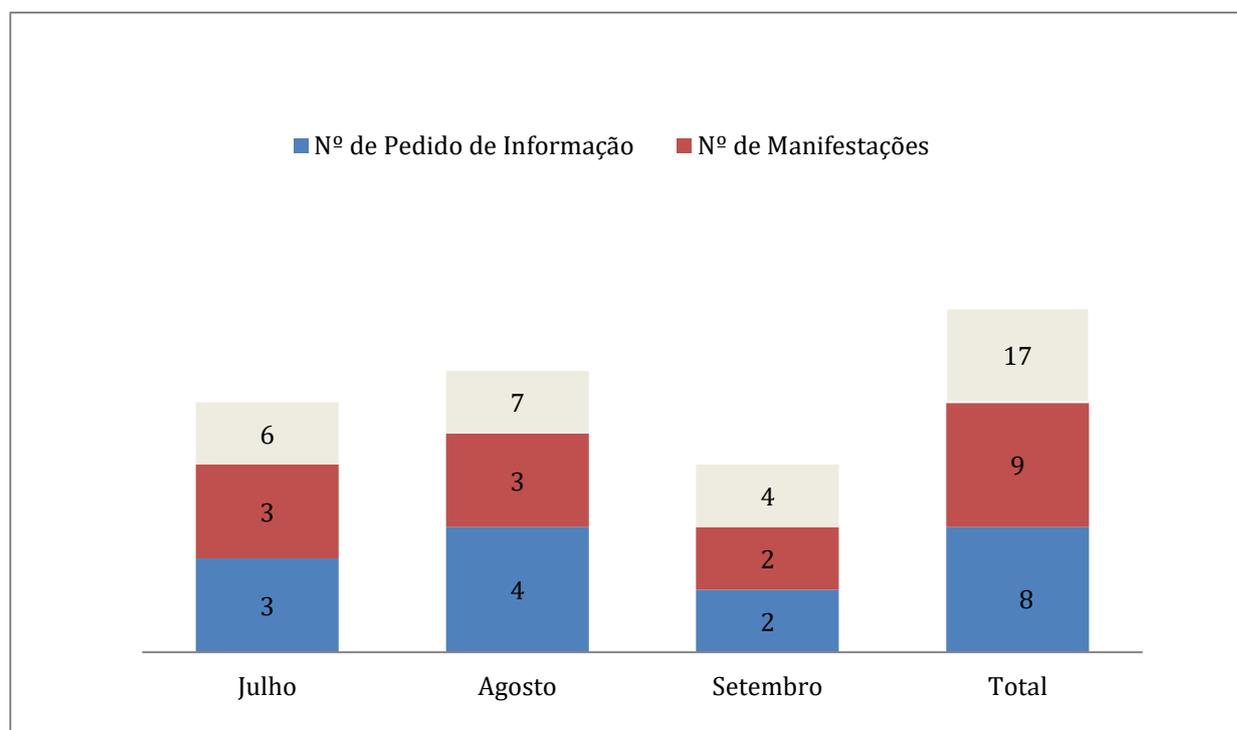
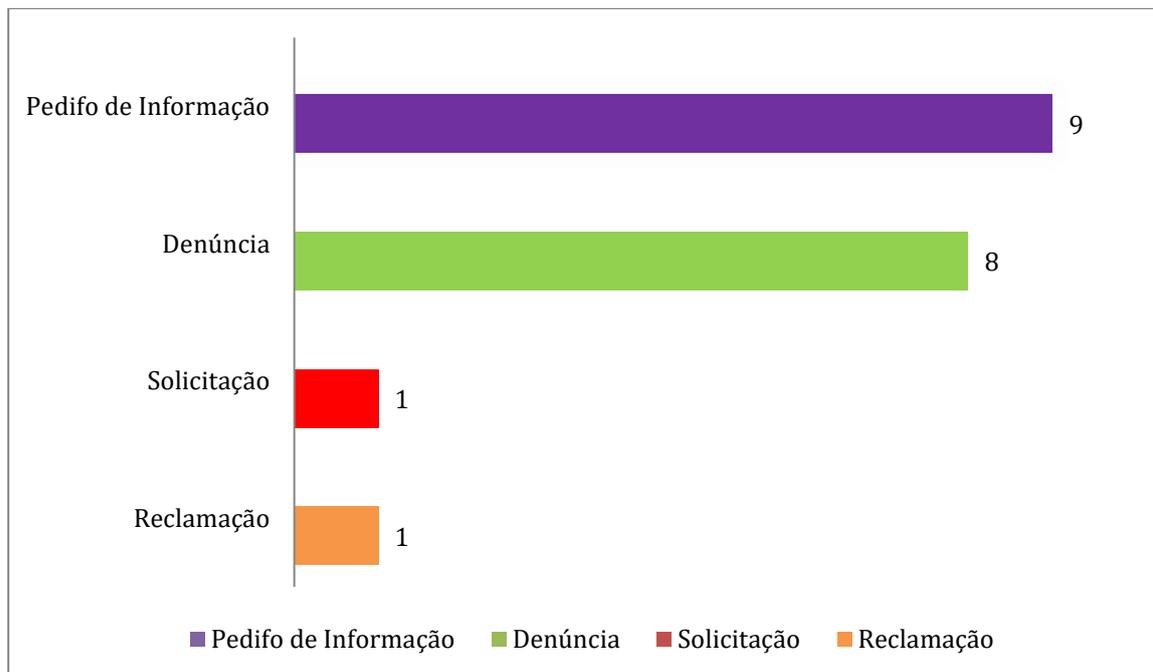


RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS – SRH

3º Trimestre 2021

O presente relatório tem o objetivo de apresentar, resumidamente, informações sobre as atividades da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH) relativas ao terceiro trimestre do ano de 2021. Neste período a participação social, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria contabilizou 8 registros de manifestações e 9 pedidos de informação formalizados na Plataforma Ceará Transparente.





A participação social, através da Ouvidoria, tem dado uma grande contribuição para garantir uma melhor qualidade dos serviços ofertados por esta Secretaria, com foco no cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento registrados.

Manifestação

As manifestações de ouvidoria consistem nas demandas apresentadas pelos usuários, compreendendo:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a política ou serviço público;
- **Denúncia:** relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um já existente;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público.

Prazo de resposta: Até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa.

Pedido de Acesso à informação

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

Prazo de Resposta: Até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA OUVIDORIA E NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SRH

- **Denúncias de invasão de áreas públicas.**
- **Outorgas e licenças.**
- **Desapropriação.**
- **Contratos e Projetos de Obras Hídricas.**