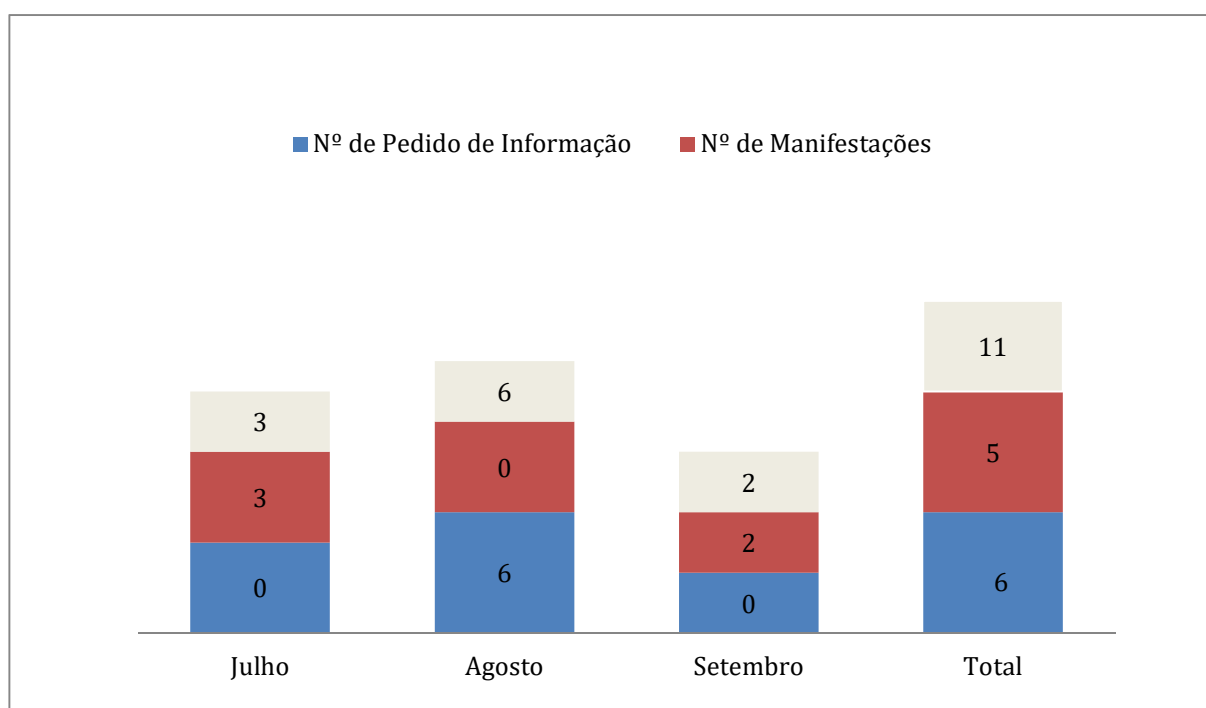
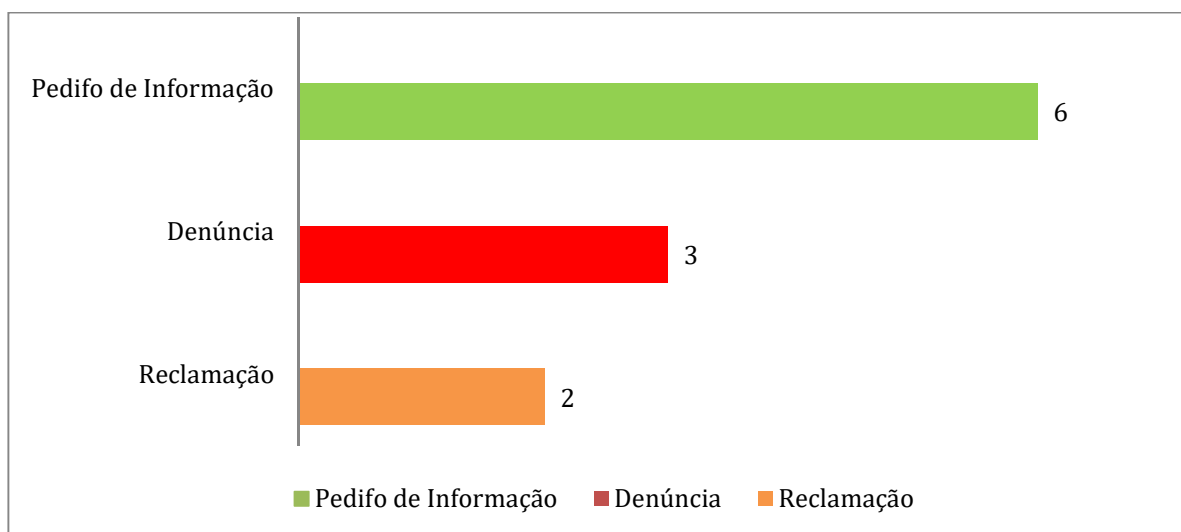


RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS – SRH

3º Trimestre de 2022
Julho, Agosto e Setembro

O Presente relatório, tem por objetivo apresentar, resumidamente, dados sobre as solicitações de informações e demandas de ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos- SRH, relativo ao Terceiro Trimestre do ano 2022. Neste período a Participação Social por meio dos canais de atendimentos disponível pela Plataforma Ceará Transparente contabilizou 11 registros, sendo 6 pedidos de informação, 3 de denúncias e 2 de reclamações.





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 DA SRH

- **Outorga e Licenças de Uso da Água,**
- **Conduta inadequada de Servidor/Colaborador,**
- **Construção , manutenção e Revitalização de Dessalinizadores,**
- **Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos.**

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SRH

- **Banco de Dados de Recursos Hídricos;**
- **Ações e Programas de Combate à Seca/ Estiagem.**