



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

OUVIDORIA SRH



Sobre a ouvidoria

Decreto nº33.485 de 21 de Fevereiro de 2020

- Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.



RECLAMAÇÃO

Relatar insatisfação com ações e serviços prestados



SUGESTÃO

Propor ações úteis para melhoria da gestão



ELOGIO

Demonstrar satisfação ou agradecer por algum serviço



SOLICITAÇÃO

Requerer informações ou esclarecimento de dúvidas



DENÚNCIA

Apontar falhas na gestão ou no atendimento recebido



SIMPLIFIQUE

Propor simplificações de procedimentos



Objetivos Gerais

O objetivo geral da ouvidoria é atender essa sociedade participativa, cada vez mais exigente e ansiosa por melhorias.





Ouvidoria como Instrumento de Gestão

A Ouvidoria é um importante instrumento de participação social instituído após a edição da Constituição Federal de 1988.

Não só como canal de comunicação, a Ouvidoria deve ser utilizada como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos ofertados.





Resposta ao Cidadão

Uma das mais marcantes características da ouvidoria é o compromisso de prestar alguma satisfação a todos que entram em contato

Para que esse compromisso seja respeitado, é importante que as respostas sejam elaboradas e enviadas adequadamente no prazo legal.

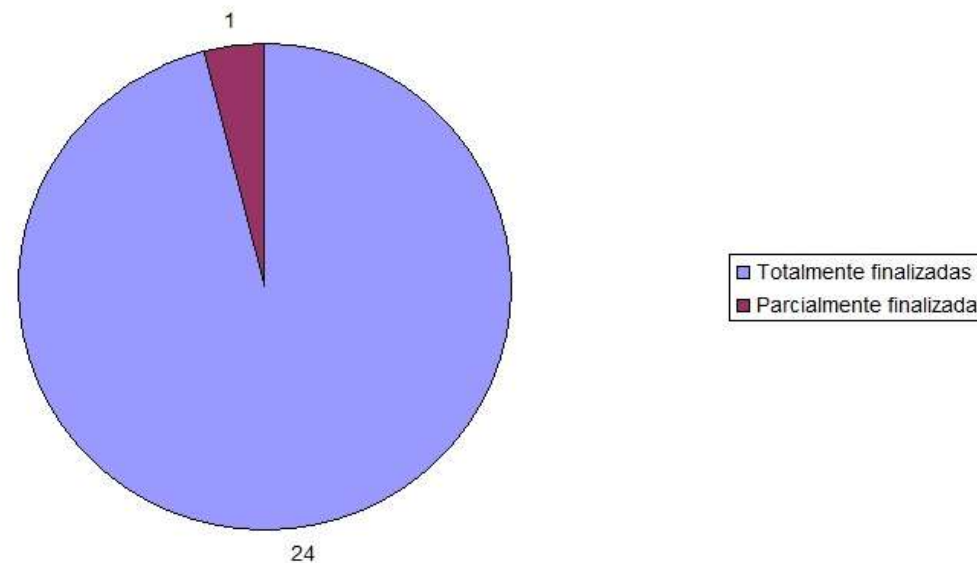




O gráfico a seguir, refere-se ao período de janeiro a julho 2022

Finalização de Manifestações em um total de **25 manifestações**

| Totalmente Finalizadas | Parcialmente Finalizadas |
|------------------------|--------------------------|
| 24 | 1 |



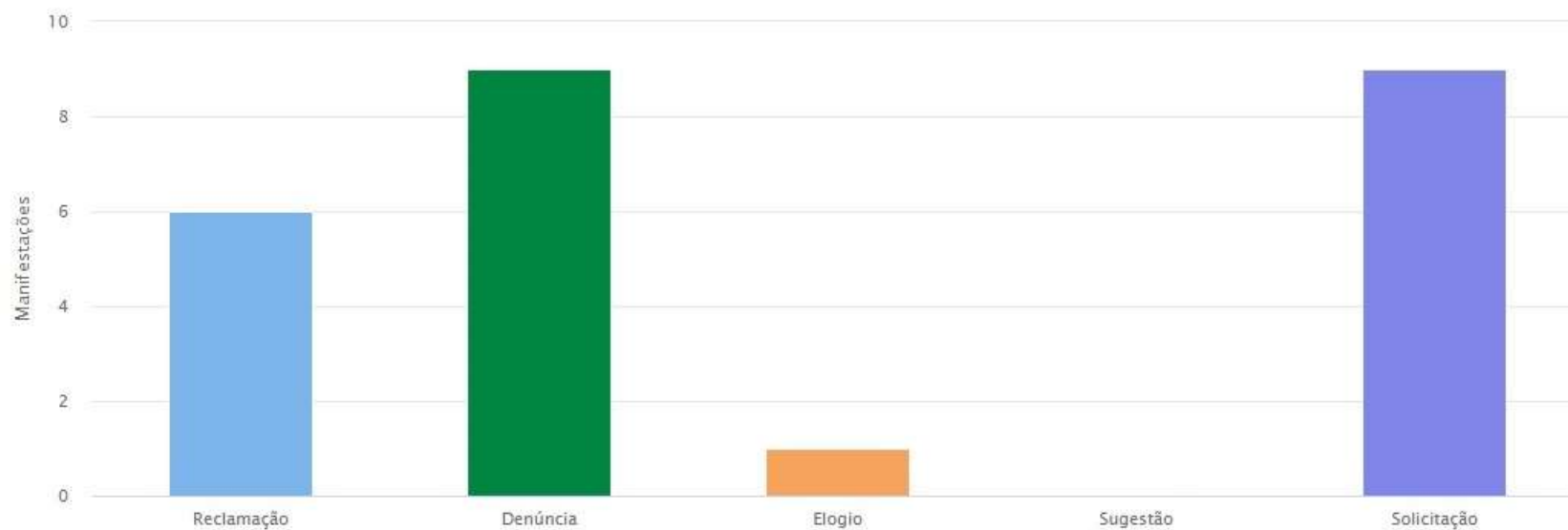


Assuntos mais demandados

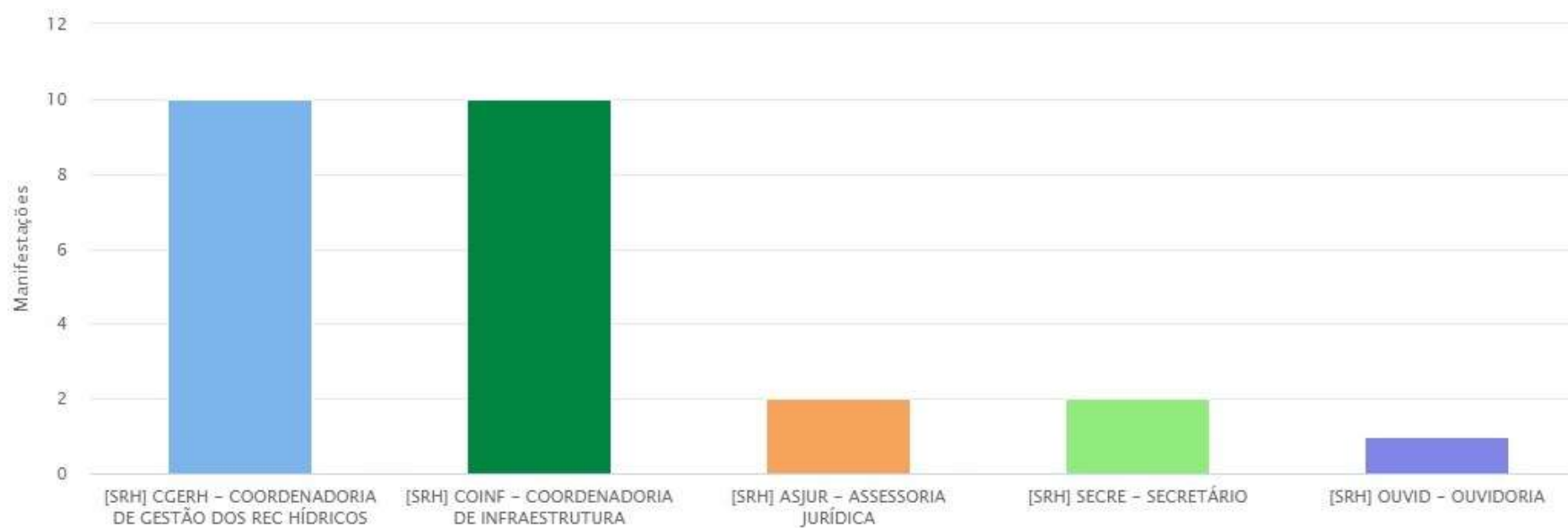




Total de manifestações por tipo

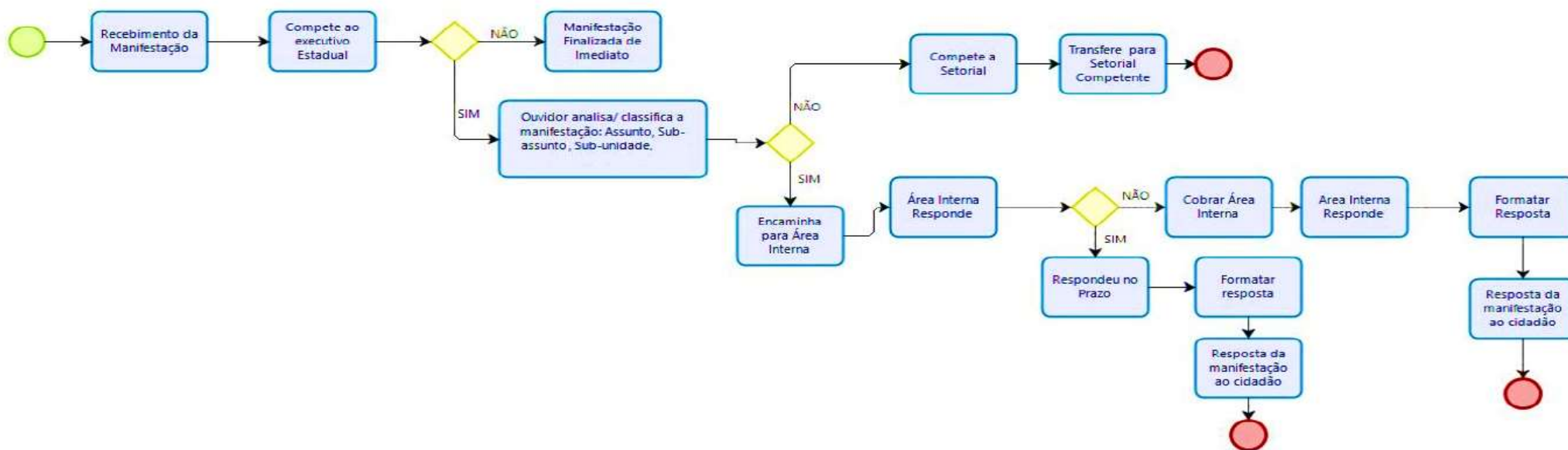


Total de manifestações por unidade





Fluxograma Ouvidoria SRH





SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS DO ESTADO DO CEARÁ

Francisco José Coelho Teixeira
Secretário dos Recursos Hídricos

Aderilo Antunes Alcantara Filho
**Secretário Executivo dos Recursos
Hídricos**

Ramon Flávio Gomes Rodrigues
**Secretario Executivo de
Planejamento e Gestão Interna**

ELABORAÇÃO/ EDIÇÃO

Germana Mattos de Brito Góes Giglio

Goretti de Fátima Ximenes Nogueira

Marcus Vinícius



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

