

## RELATÓRIO RESUMIDO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO E DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS – SRH

**1º Trimestre de 2023**  
JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO

O presente relatório tem por objetivo apresentar, resumidamente, dados sobre as solicitações de informações e demandas da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH), relativas ao primeiro trimestre do ano de 2023. Neste período a participação social, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Plataforma Ceará Transparente contabilizou 17 registros, sendo 8 pedidos de informação e 9 de manifestações.

### **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

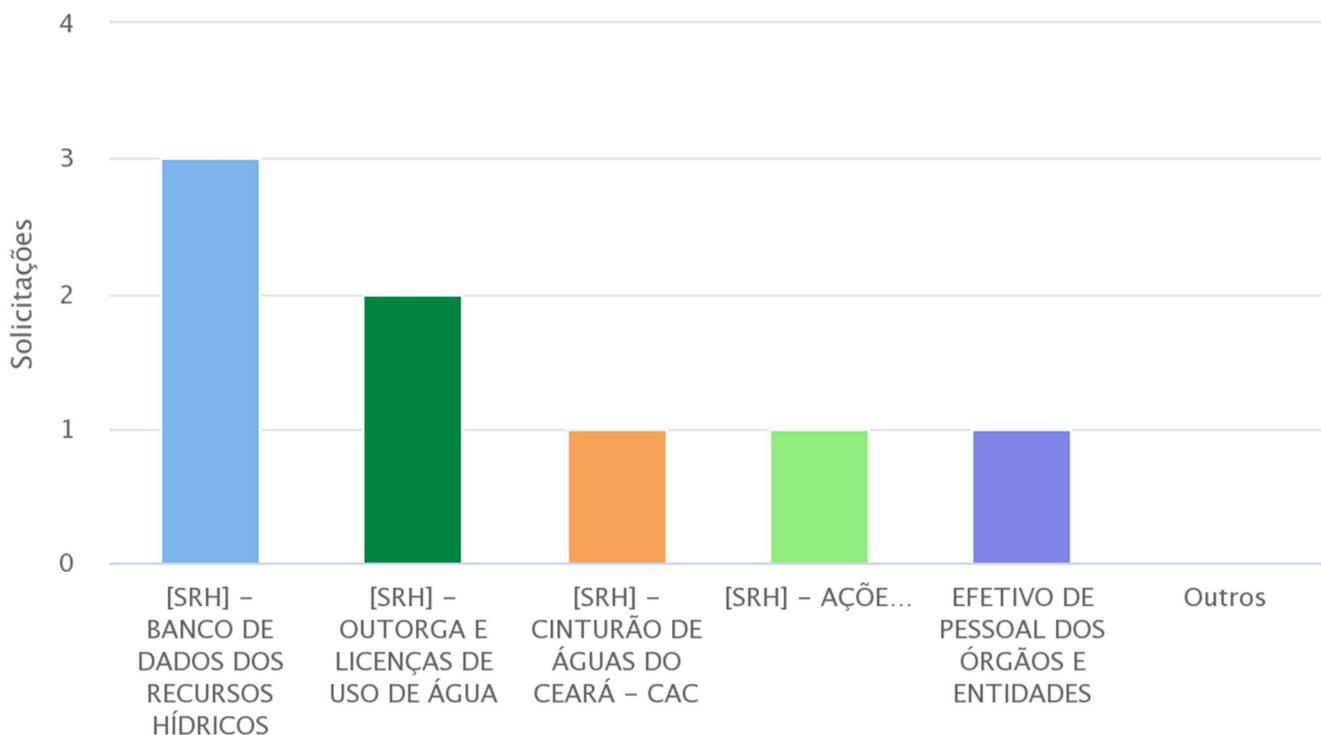
O acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse 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 NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SRH**

- **Banco de Dados de Recursos Hídricos;**
- **Outorgas e Licenças de Uso da Água;**
- **Cinturão de Águas do Ceará (CAC).**

## Total de solicitações por assunto



## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

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.

A participação social, através da Plataforma Ceará Transparente, 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.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA OUVIDORIA DA SRH

- **Conduta inadequada de servidores/ Colaborador;**
- **Outorgas e Licenças de Uso da Água;**
- **Construção e Manutenção de Barragens.**

Total de manifestações por assunto

