

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

2º Trimestre de 2023
ABRIL, MAIO E JUNHO

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 segundo trimestre do ano de 2023. Neste período a participação social, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Plataforma Ceará Transparente contabilizou 14 registros, sendo 5 de solicitação de informação e 09 de manifestações da ouvidoria.

SOLICITAÇÃO 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 DEMANDADOS NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SRH

- **Outorga e Licença de Uso de Água;**
- **Construção e Manutenção de Barragens;**
- **Convênios e Instrumentos Congêneres.**

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

2º TRIMESTRE - TOTAL DE SOLICITAÇÕES: 5 (CINCO)

Estatísticas gerais

TOTAL RESPONDIDAS NO PRAZO	TOTAL RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
5 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	5,0 dias	100,00%

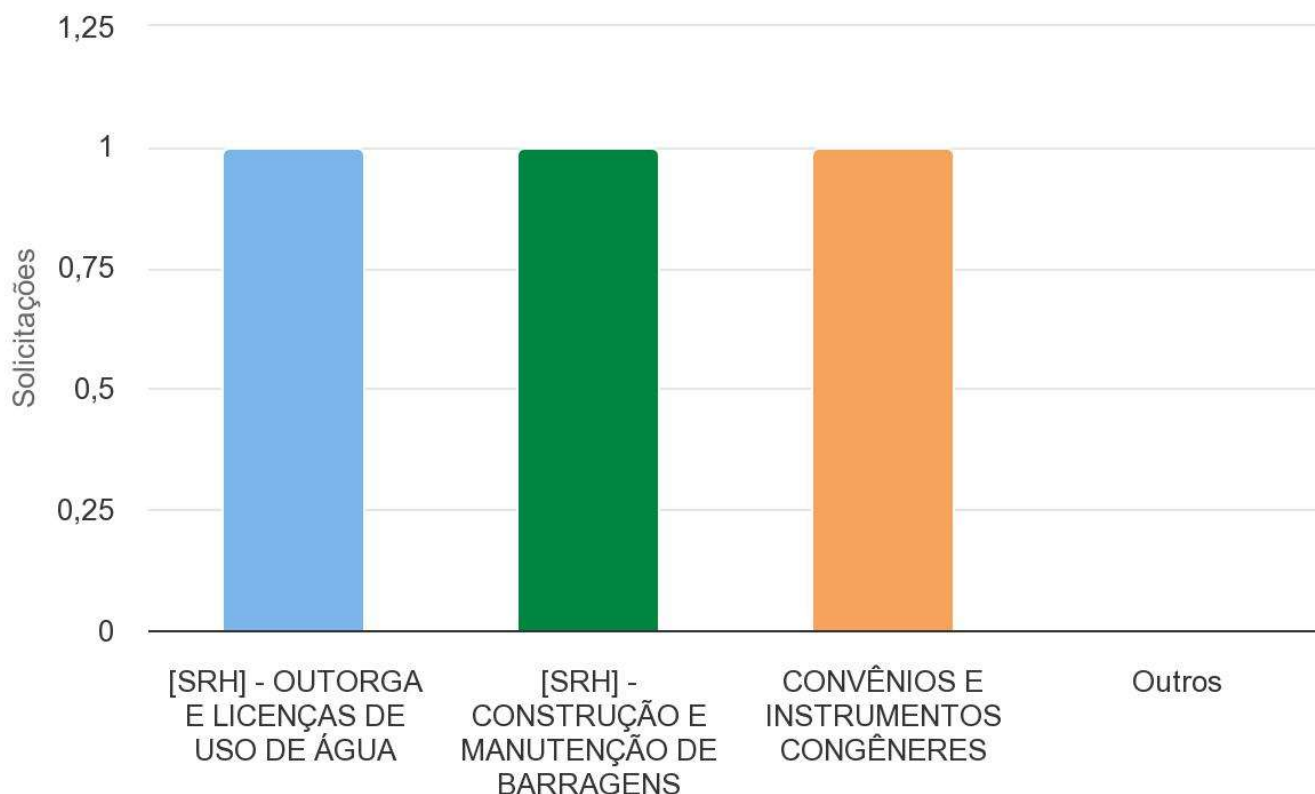
1º TRIMESTRE - TOTAL DE SOLICITAÇÕES: 8 (OITO)

Estatísticas gerais

TOTAL RESPONDIDAS NO PRAZO	TOTAL RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
7 (87,50%)	1 (12,50%)	0 (0,00%)	9 dias	87,50%

Analisando o segundo trimestre (abril a junho), em relação ao trimestre passado (janeiro a março), foi observado um aumento das solicitações respondidas dentro do prazo, ou seja, de 87,50% (trimestre passado) aumentou para 100%. Quanto ao tempo médio de respostas, esse ponto também foi favorável, ou seja, reduziu de 9 dias para 5 dias. No que tange a resolubilidade das respostas, esse trimestre teve 100% de resolubilidade.

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

- **Construção e Revitalização de Poços;**
- **Construção e Manutenção de Barragens.**

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

2º TRIMESTRE – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 11(ONZE)

Estatísticas gerais

TOTAL FINALIZADAS NO PRAZO	TOTAL RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
9 (81,82%)	2 (18,18%)	0 (0,00%)	15,27 dias	81,82%

1º TRIMESTRE – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 9 (NOVE)

Estatísticas gerais

TOTAL FINALIZADAS NO PRAZO	TOTAL RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
8 (88,89%)	1 (11,11%)	0 (0,00%)	11 dias	88,89%

Nesse segundo trimestre (abril a junho), em relação ao trimestre passado (janeiro a março), foi observado um aumento das manifestações respondidas fora do prazo, bem como o tempo médio de respostas, que passou de 11 dias(primeiro trimestre) para 15 dias (segundo trimestre). Outro ponto que merece destaque foi o percentual de resolubilidade que reduziu de 88%(primeiro trimestre) para 81,82%(segundo trimestre).

Total de manifestações por assunto

