CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

RELATÓRIO RESUMIDO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO E DA OUVIDORIA – ASCOI – SRH

SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL
PROJETO MALHA D`ÁGUA

SETEMBRO DE 2023

Para atendimento e tratamento de manifestações referentes ao Projeto Malha D´Água, a CGE elaborou em agosto de 2023 um Manual de Utilização da Plataforma Ceará Transparente.

A Plataforma Ceará Transparente é uma ferramenta corporativa que tem por objetivo dar transparencia às ações públicas por meio da publicação de informações governamentais, bem como fomentar a participação social a partir da contribuiição da sociedade com o foco na melhoria na prestação do serviço público e de políticas públicas.

O Ceará Transparente é uma das ferramentas institucionais de referencia nacional, onde a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE –CE teve a oportunidade de apresentar ferramentas para várias organizações públicas e, em eventos institucionais, nos segmentos de participação social e de transparencia.

O objetivo do Manual de Utilização da Plataforma Ceará Transparente é apresentar todos os recursos e funcionalidades da ferramenta no âmbito das Ouvidorias Setoriais para a utilização dos operadores internos no atendimento e tratamento de manifestações referentes ao Projeto Malha D´Água.

Assim, todas as manifestações de ouvidoria poderão ficar registradas no sistema, mas para que isso aconteça o operador deverá estar logado no sistema com o seu perfil, para que fique tambem registrado no histórico do atendimento o responsável pelo registro.

O presente relatório tem por objetivo apresentar, resumidamente, dados sobre as solicitações de informações e demandas da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH), especificamente sobre o **SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL,** relativas ao mês de Setembro ano de 2023.

No mês de setembro de 2023, foram contabilizados 6 registros de solicitação de informação referentes a empregos, tudo por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Plataforma Ceará Transparente e presencial.

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.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

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

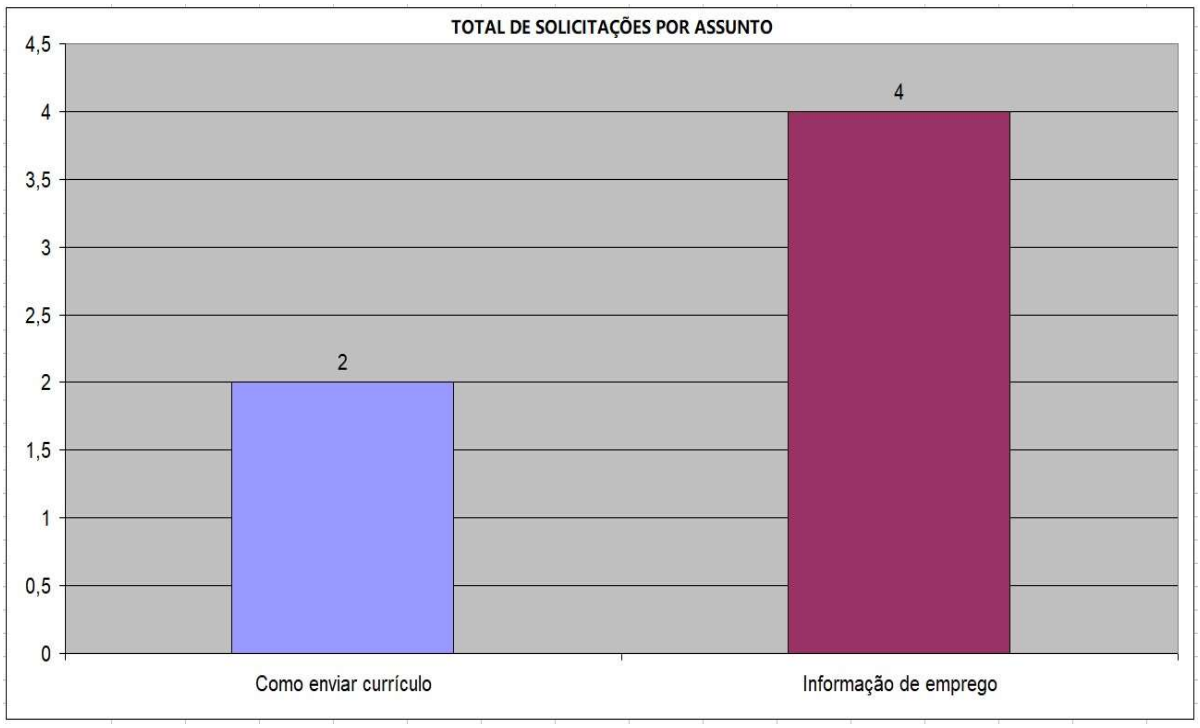
- **Reclamação**: demonstração de insatisfação relativa a política ou serviço público;
- **Denúncia**: relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Elogio**: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- **Sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um ja 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 Platamforma 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 NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SRH, através do Consórcio TPF/ KL – Operador interno.

- **Ações referentes a emprego;**
- **Ações referentes ao enviao Currículo para a empresa.**



Como se pode observar no gráfico apresentado, os assuntos mais demandados durante o mês de Setembro de 2023, referentes ao SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL foram referentes às solicitações de informações de emprego junto ao Consórcio TPF/KL .

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

SETEMBRO/2023 - TOTAL DE SOLICITAÇÕES: 6 (CINCO)

Estatísticas gerais

RESPONDIDAS NO PRAZO	RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
6 (100,00%)	0 (0,00%)	0(0,00%)	1,0 dias	100,00%