

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

3º Trimestre de 2023

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO

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 terceiro trimestre do ano de 2023. Neste período a participação social, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Plataforma Ceará Transparente contabilizou 20 registros, sendo 5 de solicitação de informação e 15 de manifestações da ouvidoria.

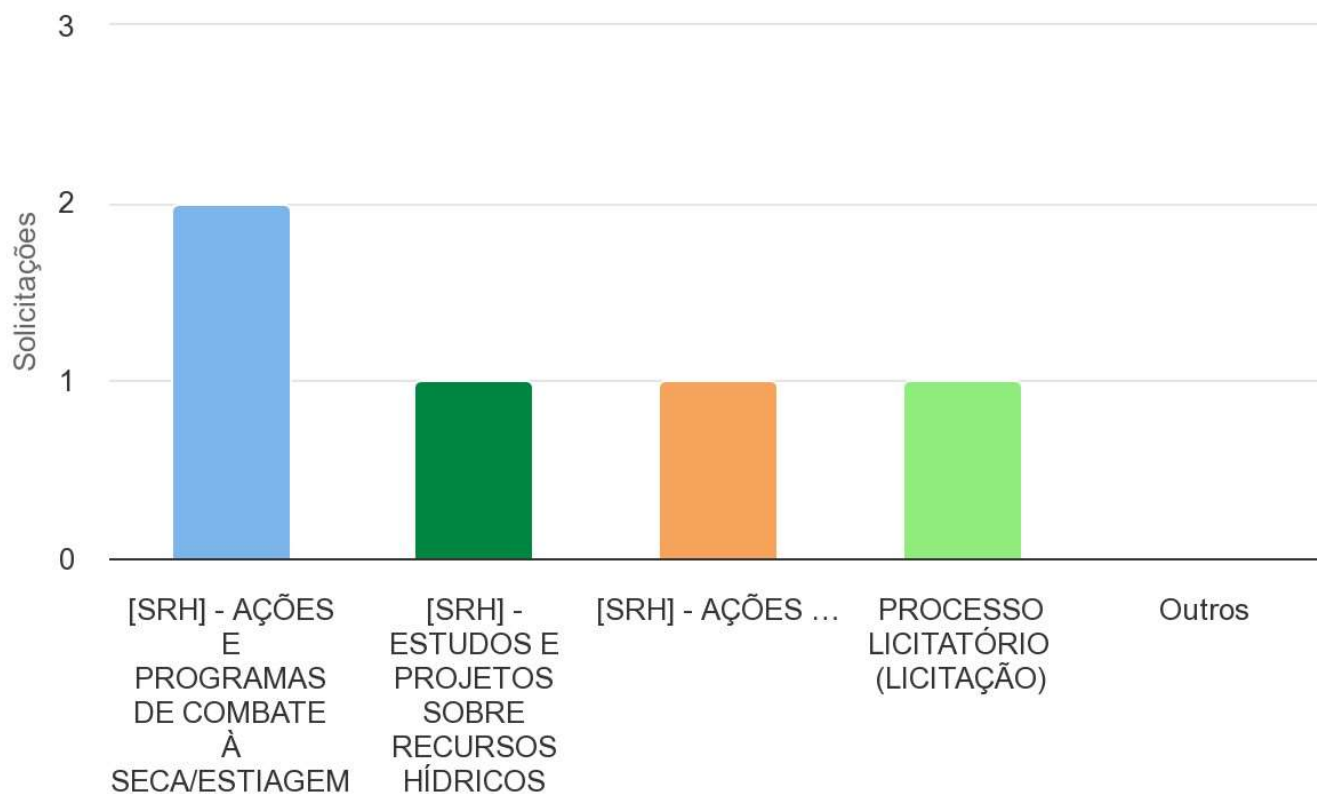
SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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.

Período do Relatório: 01/07/2023 à 30/09/2023 23:59
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 5
Número de protocolos registrados pela central 155: 1
Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI: 1
Número de protocolos registrados pelo CSAI: 4
Protocolos finalizados pela central: 0
Protocolos finalizados pelo CSAI: 5
Solicitações reabertas: 0
Tempo médio para responder: 5.0 dias

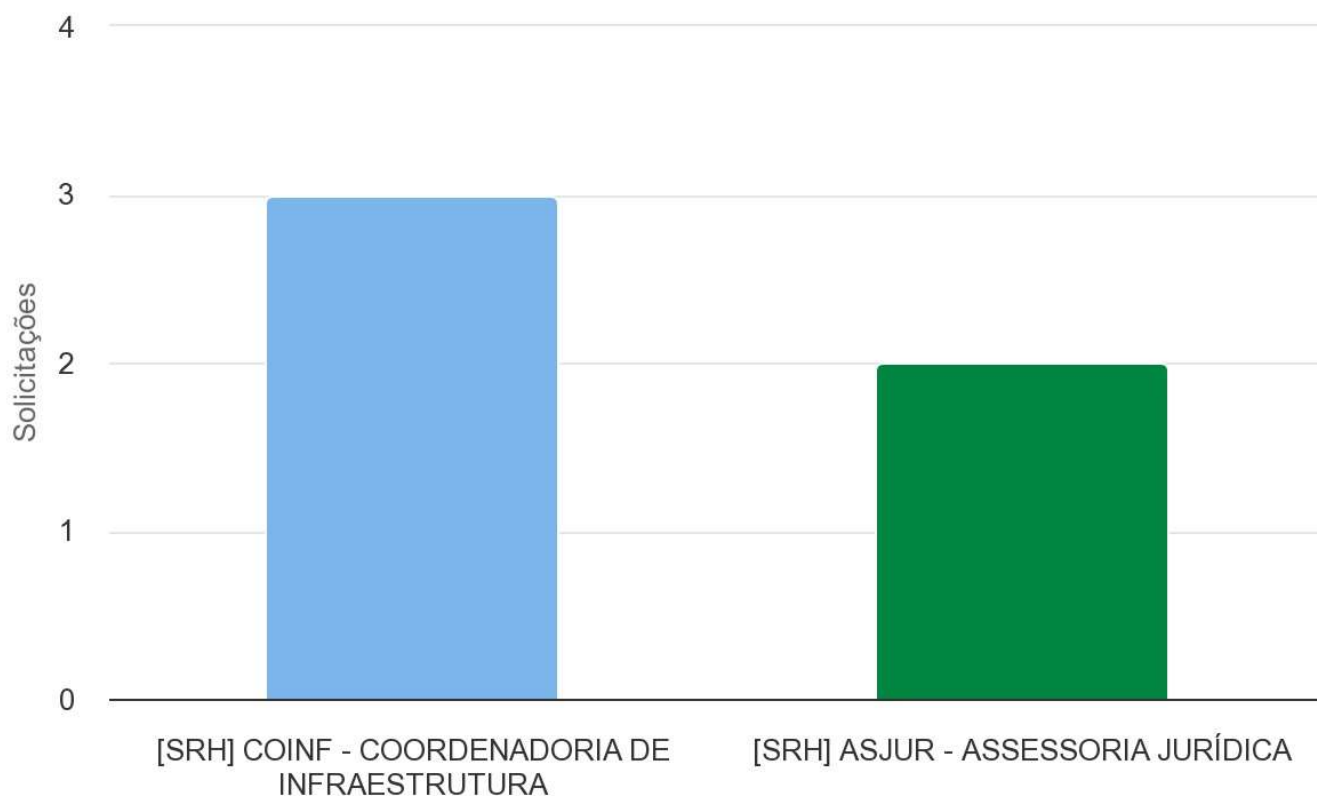
Total de solicitações por assunto



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SRH

- **Ações e Programas de Combate à Estiagem;**
- **Estudos e Projetos sobre Recursos Hídricos.**

Total de solicitações por unidade



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

3º 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%

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

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

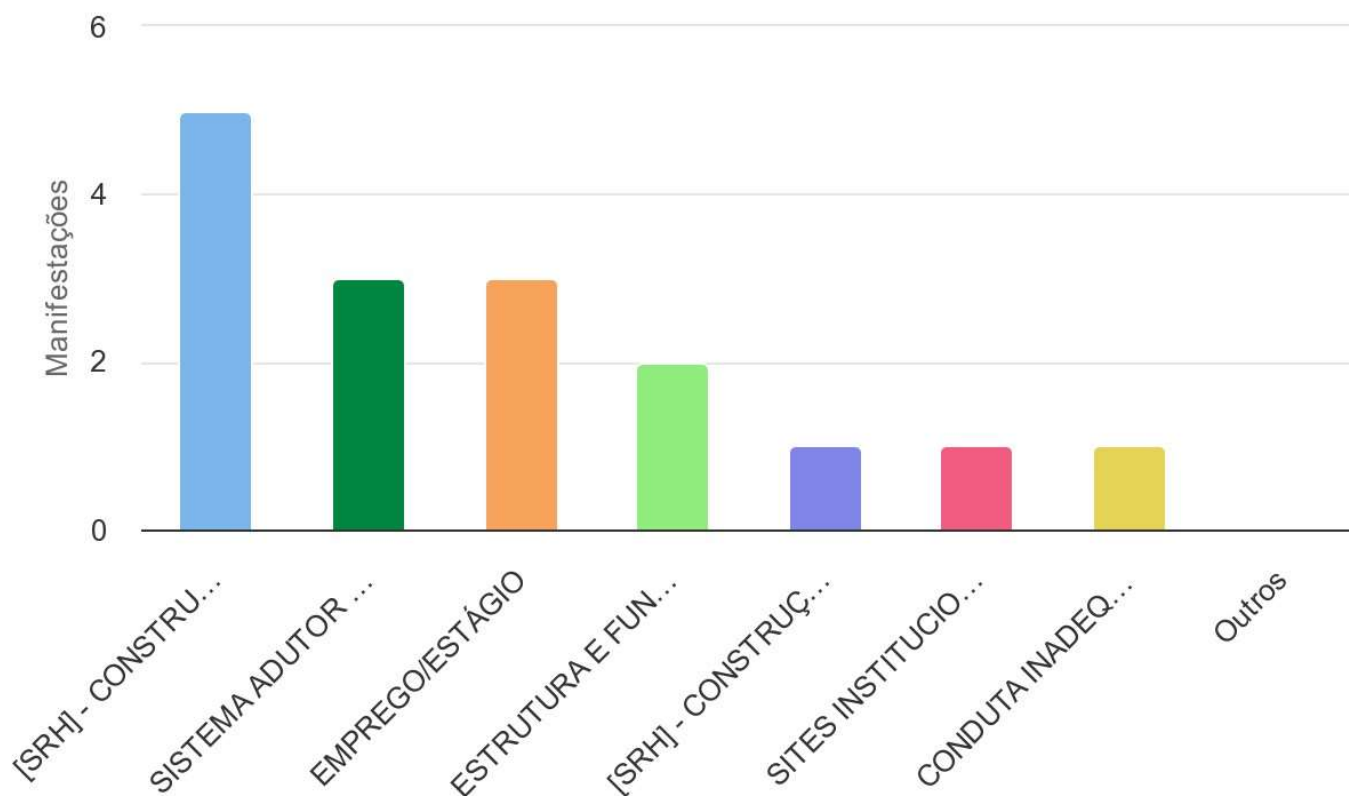
- **Reclamação**: demonstração de insatisfação relativa a política ou serviço público;
- **Denúncia**: relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Elogio**: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido 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.

Período do Relatório: 01/07/2023 à 30/09/2023 23:59
Total Geral de Manifestações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 15
Total Geral de Manifestações Invalidadas: 0
Total Geral de Manifestações Outros Poderes: 0
Manifestações anônimas: 3
Total Geral de Manifestações Registradas: 15
Total Geral de Manifestações Reabertas: 1
Tempo médio para responder: 3.43 dias

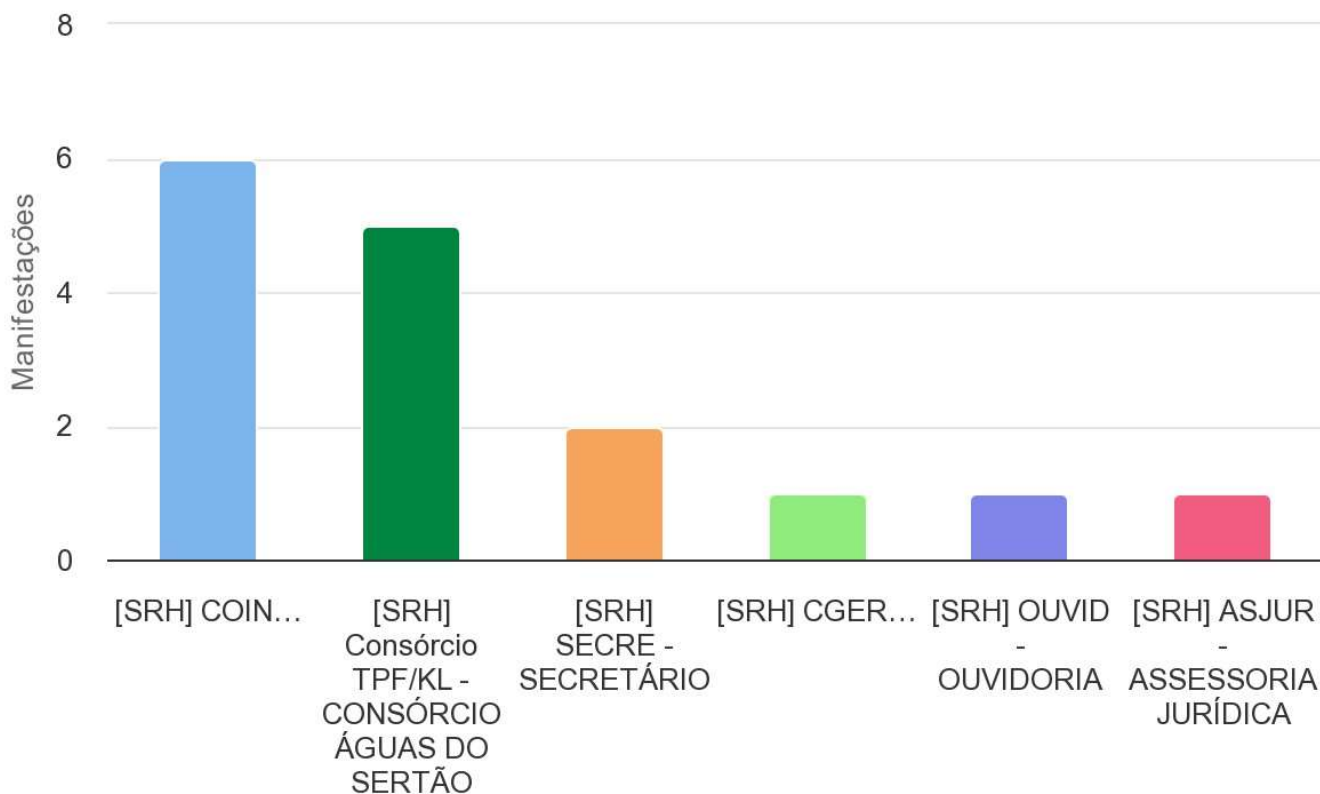
Total de manifestações por assunto



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA OUVIDORIA DA SRH

- **Construção e Manutenção de Barragens;**
- **Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central;**
- **Emprego e Estágios no Malha D'Água.**

Total de manifestações por unidade



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

3º TRIMESTRE – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 16(QUINZE)

Estatísticas gerais

TOTAL FINALIZADAS NO PRAZO	TOTAL RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
16(100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	3.45 dias	100%