

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

1º Trimestre de 2024

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 2024. Neste período a participação social, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Plataforma Ceará Transparente contabilizou registros, sendo 05 (cinco) de solicitação de informação e 63 (sessenta e três) de manifestações da ouvidoria.

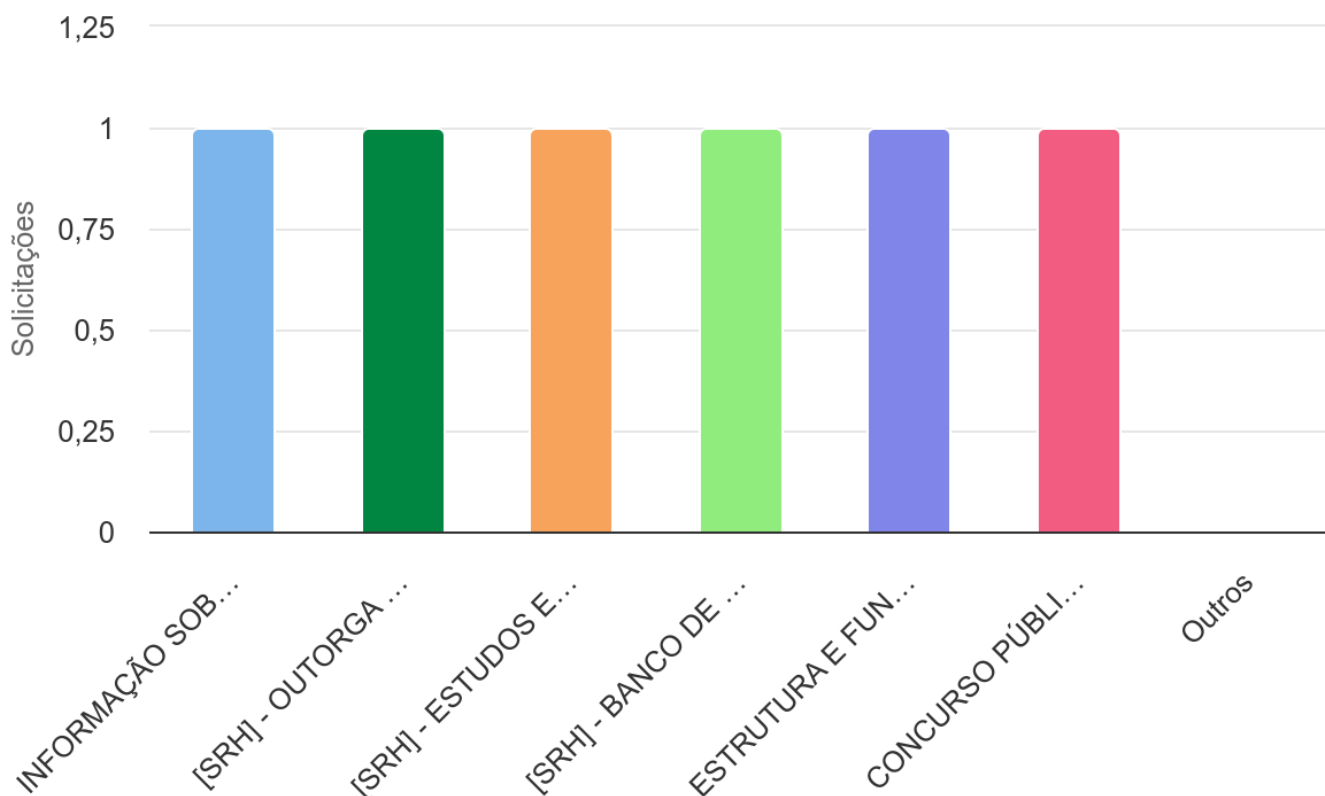
SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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: 01/01/2024 à 31/03/2024 23:59
Total Geral de Solicitações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 6
Número de protocolos registrados pela central 155: 0
Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI: 0
Número de protocolos registrados pelo CSAI: 6
Protocolos finalizados pela central: 0
Protocolos finalizados pelo CSAI: 5
Solicitações reabertas: 0
Tempo médio para responder: 8.4 dias
Total de recursos: 0

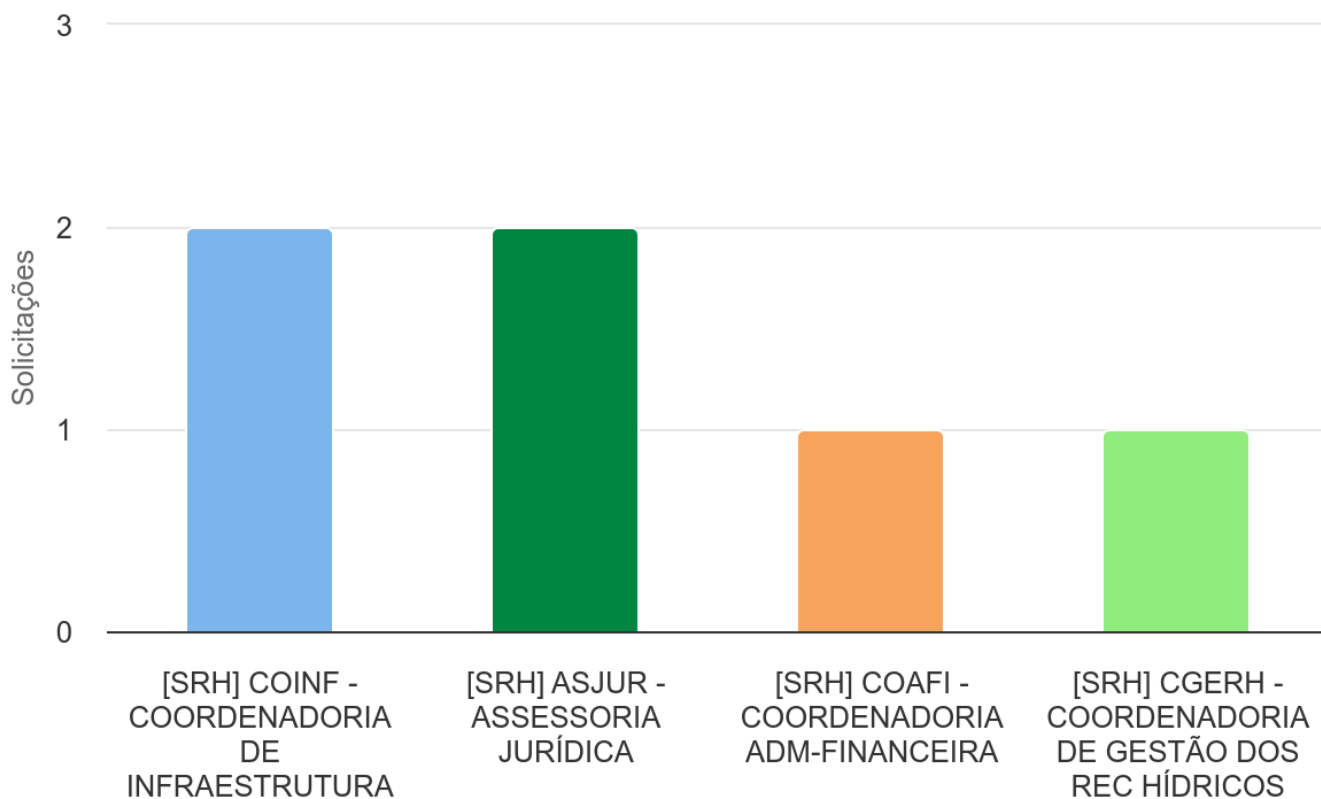
Total de solicitações por assunto



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA SRH

- INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)
- OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA
- ESTUDOS E PROJETOS SOBRE RECURSOS HÍDRICOS
- BANCO DE DADOS DOS 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 (83,33%)	0 (0,00%)	1 (16,67%)	8,4 dias	100,00%

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

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

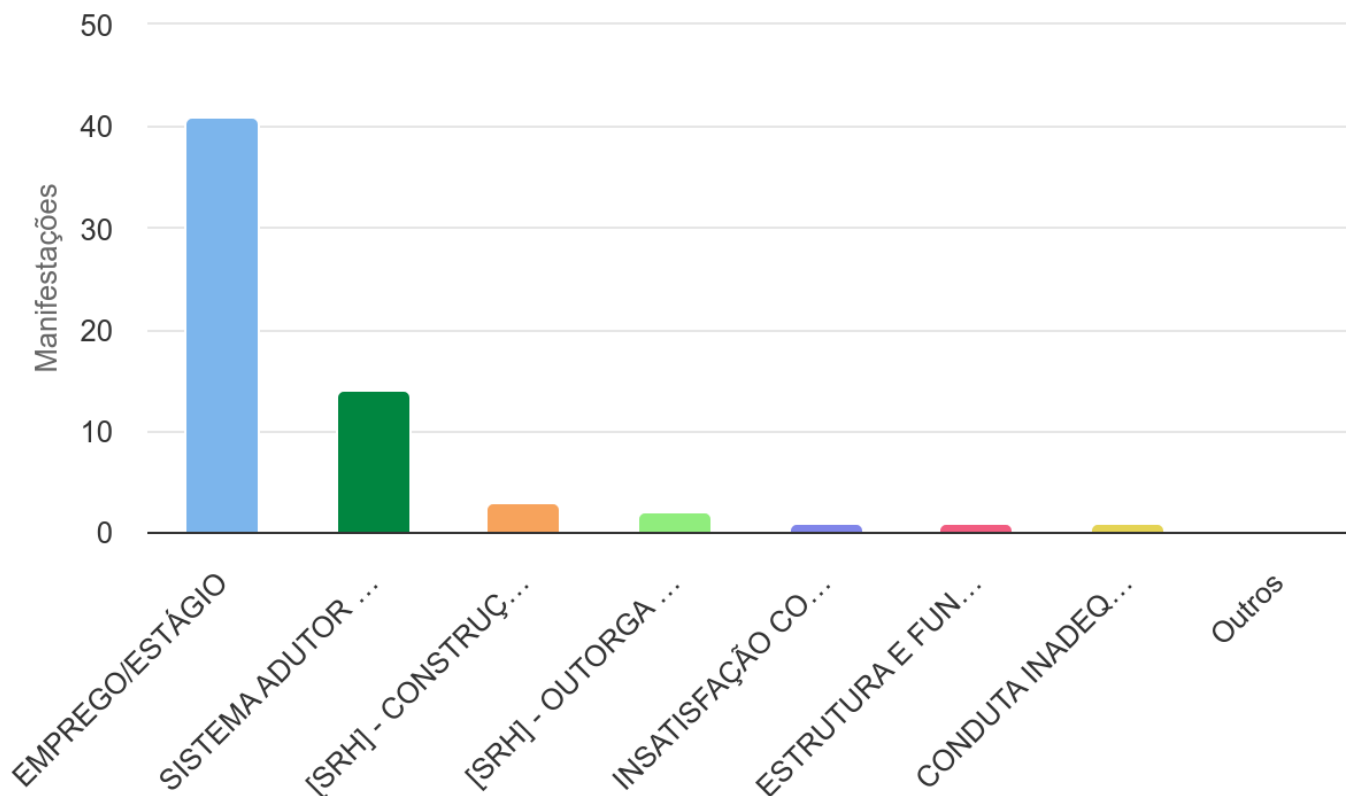
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a política ou serviço público;
- Denúncia: relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido ou 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: 01/01/2024 à 31/03/2024 23:59
Total Geral de Manifestações Pertinentes ao Poder Executivo Estadual: 62
Total Geral de Manifestações Invalidadas: 0
Total Geral de Manifestações Outros Poderes: 0
Manifestações anônimas: 11
Total Geral de Manifestações Registradas: 62
Total Geral de Manifestações Reabertas: 1
Tempo médio para responder: 1.88 dias

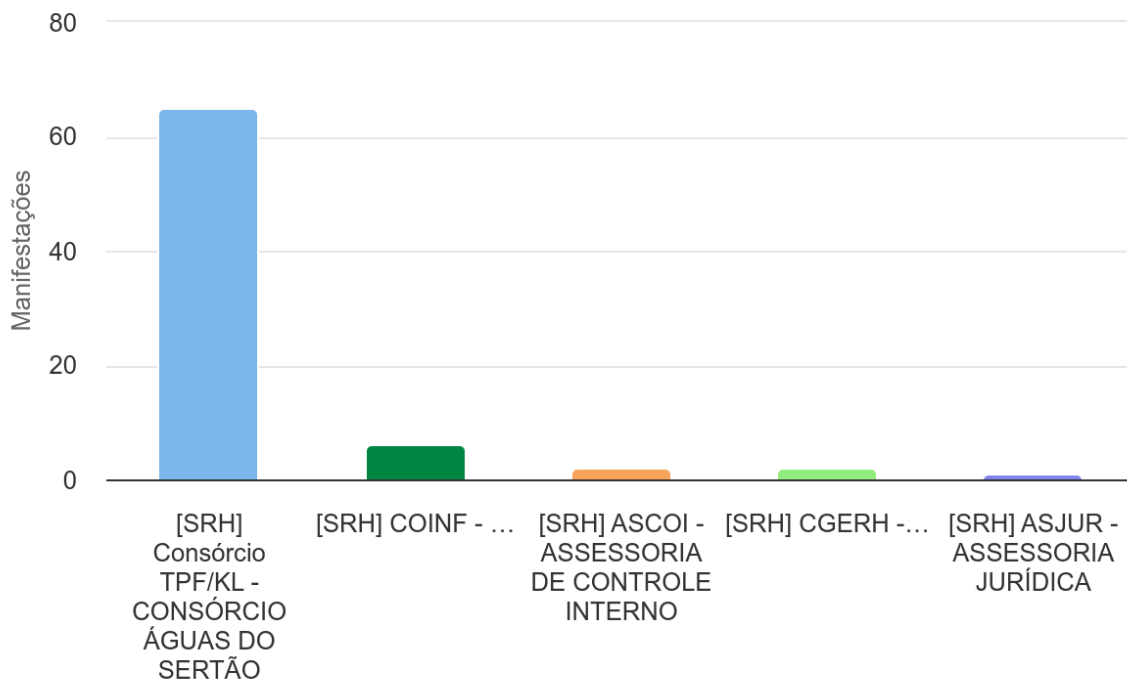
Total de manifestações por assunto



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA OUVIDORIA DA SRH

- EMPREGO/ESTÁGIO
- SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ - SERTÃO CENTRAL
- CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE BARRAGENS
- OUTORGA E LICENÇAS DE USO DE ÁGUA

Total de manifestações por unidade



[SRH] Consórcio TPF/KL - CONSÓRCIO ÁGUAS DO SERTÃO

[SRH] COINF - COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

[SRH] ASCOI - ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO

[SRH] CGERH - COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍDRICOS

[SRH] ASJUR - ASSESSORIA JURÍDICA

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

1º TRIMESTRE – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 63 (SESSENTA E TRÊS)

Estatísticas gerais

TOTAL FINALIZADAS NO PRAZO	TOTAL RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
60 (95,24%)	2 (3,17%)	1 (1,59%)	1,88 dias	96,77%