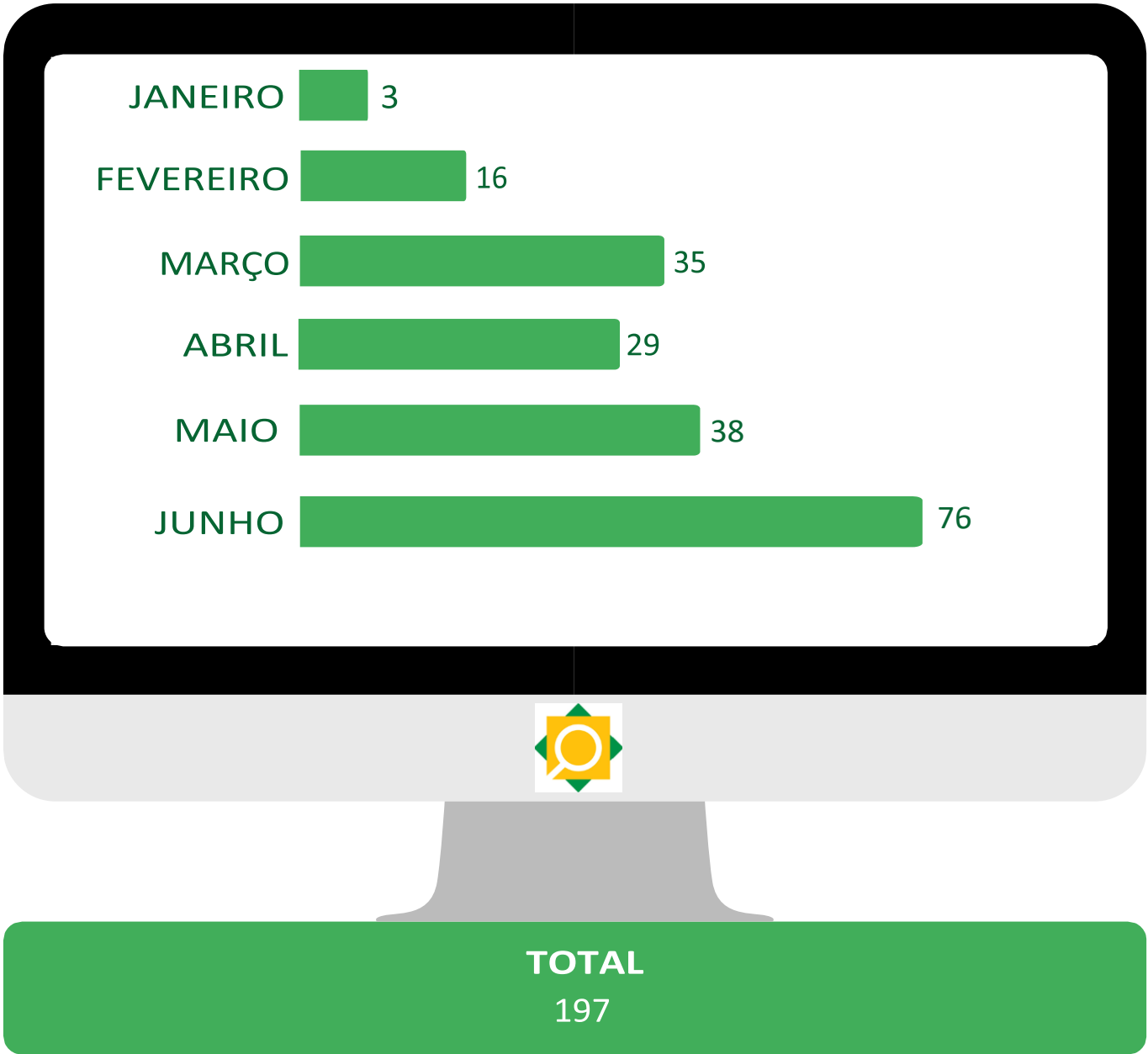


OUVIDORIA DA SRH INFORMA

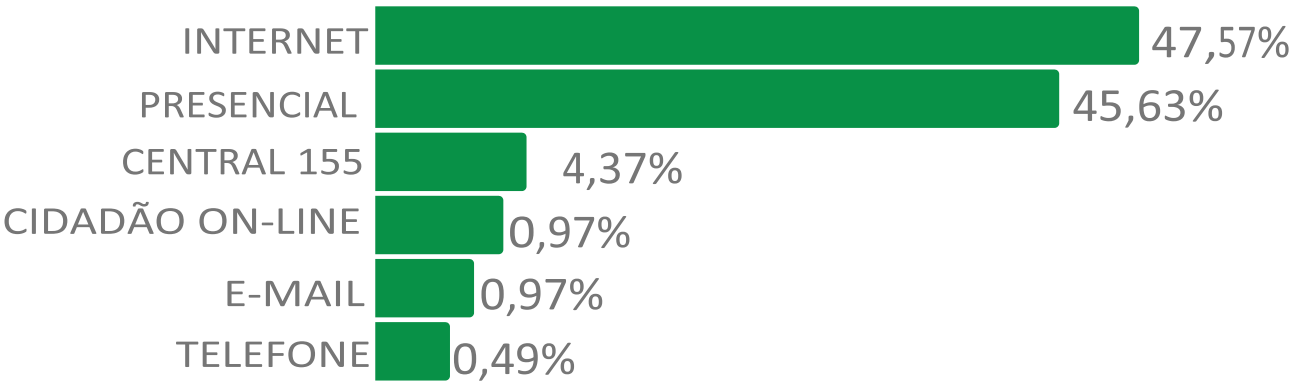


Boletim Semestral da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos Janeiro/ Junho 2024

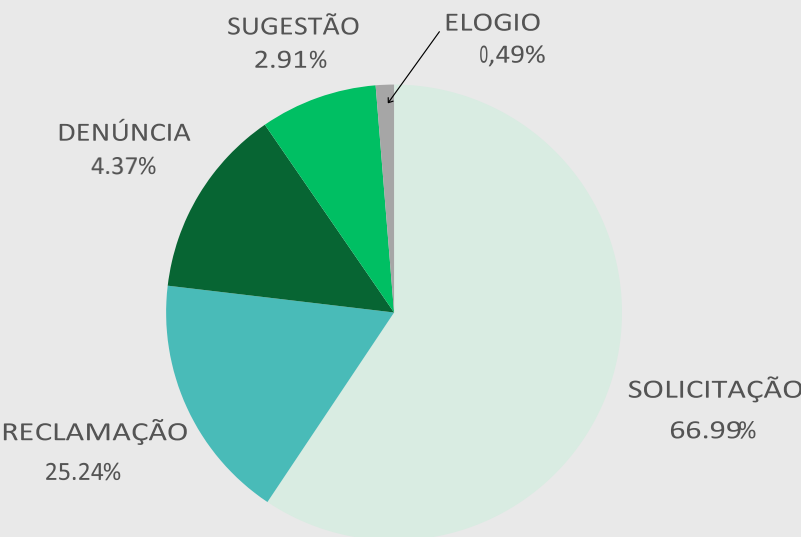
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE



CANAL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS



MANIFESTAÇÕES POR TIPO



Solicitação: 138
Reclamação: 52
Denúncia: 9
Sugestão: 6
Elogio: 1

MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

➡ 94,17% das manifestações foram respondidas no prazo

➡ Tempo Médio de Resposta (2,27 dias)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS



Índice Geral de Satisfação (Janeiro a Junho): 50,00%

RECLAMAÇÃO

GESTÃO DA OBRA	20
DANOS ESTRUTURAIS EM IMÓVEIS DECORRENTES DE INTERVENÇÕES DO PROJETO	7
ÁREA DE COBERTURA DO SISTEMA ADUTOR (SEDES MUNICIPAIS E DISTRITAIS)	6
MOVIMENTAÇÃO FINANCEIRA (CONTRATAÇÃO, DESEMBOLSO, PAGAMENTOS)	5
DESCUMPRIMENTO DAS NORMAS DE SEGURANÇA DO TRABALHO	4
CONDUTA INADEQUADA DE PROFISSIONAIS	2

SOLICITAÇÃO

ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	77
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO	16
GESTÃO DA OBRA	14
SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	10
ÁREA DE COBERTURA DO SISTEMA ADUTOR (SEDES MUNICIPAIS E DISTRITAIS)	8
OUTORGAS CEDIDAS E VIGENTES	2

DENÚNCIA

CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE BARRAGENS	5
CONSTRUÇÃO E REVITALIZAÇÃO DE POÇOS	1
DEGRADAÇÃO AMBIENTAL DOS RECURSOS HÍDRICOS	1
DESORGANIZAÇÃO	1
CONSTRUÇÃO IRREGULAR DE POÇOS	1

ELOGIO

ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	1
---	---

SUGESTÃO

SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	6
---------------------------------------	---