

2022

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA
TRANSPARÊNCIA**



RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

Em cumprimento ao disposto no inciso III, Artigo 26, da Lei Estadual nº 15.175/2012, a Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos, por intermédio de seu Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), divulga o relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

Relatório de classificação da resposta/demanda	Quantidade	Porcentagem
Atendido (transparência passiva)	42	84,00%
Atendido (transparência ativa)	5	10,00%
Sem classificação	1	2,00%
Não atendido (informação inexistente)	1	2,00%
Não atendido (competência outros poderes)	1	2,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Total	50	100%

Relatório por Meio de Entrada	Quantidade	Porcentagem
Internet	43	86,00%
Telefone 155	7	14,00%
Telefone	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	0	0,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	0,00%
Total	50	100%

Relatório por Situação	Quantidade	Porcentagem
Finalizado	49	98%
Em recurso	1	2%
Em preenchimento	0	0%
Aguardando confirmação	0	0%
Aguardando encaminhamento	0	0%
Em atendimento - setorial	0	0%
Em atendimento - área interna	0	0%
Em validação - setorial	0	0%
Finalizado Parcialmente	0	0%

Invalidado	0	0%
Em pedido de invalidação	0	0%
Em validação - sub-rede	0	0%
Em atendimento - sub-rede	0	0%
Total	50	100%

Relatório por Assunto	Quantidade	Porcentagem
Monitoramento e segurança de barragens/açudes	18	36,00%
Alocação de água	7	14,00%
Fiscalização dos recursos hídricos	5	10,00%
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	5	10,00%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	4	8,00%
Ações e programas de combate à seca/estiagem	2	4,00%
Elogio a programas e projetos governamentais	1	2,00%
Sites institucionais	1	2,00%
Sistemas institucionais e aplicativos	1	2,00%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1	2,00%
Informação sobre servidor	1	2,00%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1	2,00%
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	1	2,00%
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	1	2,00%
Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	1	2,00%
Total	50	100%

Relatório por Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	6 dias	49
CSAI	6 dias	44

Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação

COGERH	100,00%	50
--------	---------	----

Solicitações respondidas dos órgãos por prazo

Tipo	Total Central 155 + CSAI	Total Central 155	Total CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	51	5	46
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	2	0	2
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1	0	1
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0	0	0

Relatório por Município	Quantidade	Porcentagem
Fortaleza	18	36,00%
Limoeiro do Norte	8	16,00%
Indefinido	7	14,00%
Juazeiro do Norte	5	10,00%
Caucaia	3	6,00%
São Paulo	3	6,00%
Cedro	1	2,00%
Guaiúba	1	2,00%
Guarulhos	1	2,00%
Londrina	1	2,00%
Nova Russas	1	2,00%
Sobral	1	2,00%
Total	50	100%

Relatório de Preferência de Resposta	Quantidade	Porcentagem
Sistema	3	6,00%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%
E-mail	33	66,00%

Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	14	28,00%
Total	50	100%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO PERÍODO 01/01/2022 a 31/12/2022	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,76
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,43
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal:	4,52
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,48
Média das Notas	4,55
Índice de Satisfação	91,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era	4,19
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi	4,48
Índice de Expectativa	6,92%

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	21
--	-----------

Os dados informados foram extraídos, de forma consolidada, do Portal Ceará Transparente/CGE, mantido pelo Governo do Estado do Ceará, com data base 09/02/2023.

Fortaleza/CE, 09 de fevereiro de 2023.

Pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Cogerh:

Hugo Estenio Rodrigues Bezerra
Coordenador do CSAI

Emanuel Barreto de Oliveira
Secretário do CSAI

Lucivânia Figueiredo de Sousa
Ouvidora

Francisco Elinio Luciano da Silva
Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)