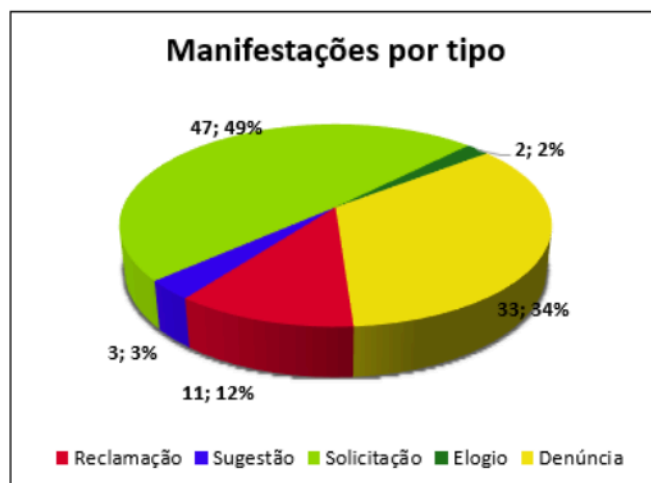


Ouvidorias Setoriais da SEMOBI: APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	11
Sugestão	3
Solicitação	47
Elogio	2
Denúncia	33
Total	96

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	51
Internet	40
162	3
Presencial	1
Fone	1
Total	96

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Demanda que não compete a APAC	Usuários que enviam demandas, muitas delas relacionadas ao abastecimento de água, reclamação com a Compesa.	Em tratativas com o setor de comunicação para uma melhor divulgação dos assuntos relacionados a Apac	GRAC – Gerência de Articulação e Comunicação
2	Poço Irregular	Demanda espontânea, para denunciar poços irregulares	Por se tratar de uma demanda inerente ao setor de fiscalização, o setor providenciou a divulgação de meios para que os usuários relatem as ocorrências relacionadas a poços irregulares.	GFRH – Gerência de Fiscalização dos Recursos Hídricos
3	Informação Geral sobre Outorgas	Usuários com dúvidas ou que tem dificuldade em contato com o setor de outorga, recorrem a ouvidoria.	Em tratativas com o setor de comunicação e outorga para uma melhor divulgação dos horários de atendimento e melhor divulgação da documentação requerida pelo setor para os tramites de outorga.	GRAC – Gerência de Articulação e Comunicação GROC – Gerência de Outorga e Cobrança

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.