

SRH



**SECRETARIA DOS
RECURSOS HÍDRICOS**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO RESUMIDO

DEZEMBRO 2024

Sistema de Informação e da
Ouvidoria - ASCOI - SRH



RELATÓRIO RESUMIDO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO E DA OUVIDORIA – ASCOI – SRH

SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL PROJETO MALHA D'ÁGUA

DEZEMBRO DE 2024

A **Plataforma Ceará Transparente** constitui um instrumento institucional destinado a fomentar a transparência das atividades públicas, viabilizando a ampla divulgação de informações governamentais e promovendo a participação ativa da sociedade. Essa interação objetiva o aprimoramento da prestação de serviços públicos e a eficácia das políticas públicas.

O presente relatório tem por finalidade apresentar de maneira objetiva os dados relativos às solicitações e demandas direcionadas à Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH), com foco específico no **Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central**, durante o mês de dezembro de 2024.

No mês de dezembro de 2024, foram contabilizados **63 registros**, todos formalizados por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Plataforma Ceará Transparente, tanto em ambiente virtual quanto presencial.

SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação é um direito fundamental garantido pelo ordenamento jurídico brasileiro, conforme estabelecido no artigo 5º, inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm o direito de obter informações dos órgãos públicos que sejam de seu interesse particular, coletivo ou geral, conforme preconiza a Lei 12.527/2011.

Prazo de Resposta: Até 15 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

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

- **Reclamação**: demonstração de insatisfação relativa à 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 da sociedade por meio da Plataforma Ceará Transparente tem desempenhado um papel significativo na melhoria da qualidade dos serviços prestados

por esta Secretaria, com ênfase no cumprimento dos compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

Não ocorrendo no período dezembro de 2024 nenhuma solicitação de informação.

ASSUNTOS DEMANDADOS DA OUVIDORIA DURANTE O MÊS DE DEZEMBRO DE 2024, REFERENTES AO SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL.

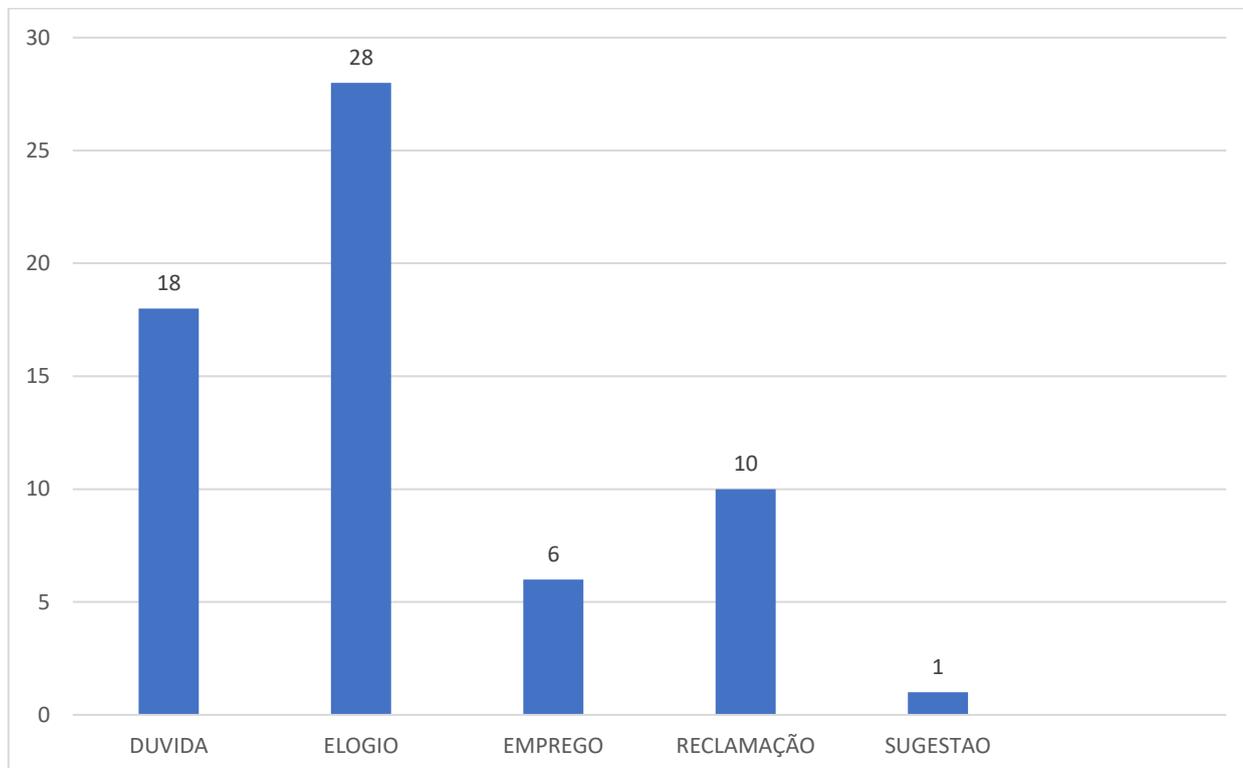
PROTOCOLO	ASSUNTO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA
7108336	O Sr. Caio relatou que está feliz em saber que no início do próximo ano, terá agora potável para o uso.	03/12/2024	03/12/2024
7108907	No grupo de WhatsApp do Comitê de Dep. Irapuã Pinheiro, um membro do comitê fez uma solicitação de sinalização, segundo ele, não foi colado placa de desvio na entrada da rua do Oriente e nem placas de obras à frente.	03/12/2024	05/12/2024
7109595	Colaborador veio e nos parabenizou, por conseguir mudar a realidade, referente a alimentação. Relatou que a comida agora está muito boa.	04/12/2024	04/12/2024
7109598	Colaborador reclamou da folha de ponto que está atrasado, hoje dia 3 e não chegou até agora. O colaborador não recebe as horas extras corretas, e vem com falta, sem o funcionário ter faltado. Por conta do atraso da folha ponto.	04/12/2024	05/12/2024
7109603	Colaborador relatou que a folha de ponto era para chegar dia 20. Hoje dia 3/12 não tem como analisar o espelho de ponto. Ocorrendo prejuízo para os funcionários referente a horas extras que não estão sendo pagas e faltas, sem o funcionário ter faltado. Relatou que esse fato sempre ocorre, desde o início da obra.	04/12/2024	05/12/2024
7109607	Colaborador veio nos agradecer, pois alimentação está muito boa, pois o mesmo não estava mais se alimentando durante o trabalho. A comida de boa qualidade. Agradeceu duas vezes, "pelo nosso trabalho e empenho de mudar a nossa alimentação".	04/12/2024	04/12/2024
7109614	Colaborador relatou que hoje dia 3/12 o espelho de ponto não veio. Que estão sendo prejudicados com situações de cobrança de faltas, sem ter faltado e horas extras que não estão sendo pagas.	04/12/2024	05/12/2024
7109618	Colaborador agradeceu e nos elogiou por ter conseguido mudar a triste realidade que eles se encontravam referente a alimentação. "Agora é uma comida boa".	04/12/2024	04/12/2024
7109627	Colaborador relatou que ficou feliz por ter mudado o fornecedor da alimentação, pois agora a comida está muito boa.	04/12/2024	04/12/2024
7109638	Colaborador está feliz por termos conseguido mudar o fornecedor da alimentação, segundo ele nós trabalhadores merecemos ter uma alimentação boa.	04/12/2024	04/12/2024
7109642	Colaborador relatou que o espelho hora, que geralmente fecha a folha dia 20 de cada mês, por m hoje dia 3/12 ainda não tem. Há oito meses que trabalha aqui e não muda. Sempre atrasado o espelho de ponto.	04/12/2024	05/12/2024
7109648	Colaborador relatou que continua o atraso do espelho de ponto, após o fechamento da folha. Não tem como ajeitar a situação do funcionário referente a horas extras e as faltas.	04/12/2024	05/12/2024
7109659	Colaborador relatou que os banheiros estão sujos não foram limpos. Está insuportável.	04/12/2024	05/12/2024
7109664	Moradora relatou que não vê a hora de chegar água potável, é um sonho. A Sra. Teles tem 88 anos e disse que; pensava que agora pode morrer feliz. Que o projeto malha d'água trouxe esperança pra todos.	04/12/2024	04/12/2024
7110175	O Sr. Luís morador residente em Velame, perguntou quanto será a taxa de água, se irá ser cobrado um valor muito alto?	04/12/2024	05/12/2024
7110634	O Sr. Cledivanio Pinheiro, residente em Velame esta muito feliz com o projeto malha d'água que vai trazer água potável.	04/12/2024	05/12/2024
7111921	A Sra. Magali Lima veio por meio do Instagram saber informações sobre as inscrições do curso de bombeiro hidráulica?	05/12/2024	05/12/2024
7111934	O Sr. Adailson Nunes veio por meio do Instagram saber informações sobre o curso de bombeira hidráulica. Se teria para bombeiro e se teria mais algum outro tipo de curso em geral no controle da estação ou etc?.	05/12/2024	05/12/2024
7113144	O colaborador relatou que está muito feliz com a mudança do fornecedor da alimentação, agora da gosto de comer. Não tem o que reclamar.	06/12/2024	06/12/2024

PROTOCOLO	ASSUNTO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA
7113149	O Sr. Antônio Bezerra, logo veio agradecer a nossa equipe social, onde nos parabenizou pois realmente mudaram de fornecedor, estamos nos alimentando com uma alimentação digna e muito boa.	06/12/2024	06/12/2024
7113152	O colaborador o Sr. Ademir Epifânio, agradeceu a equipe, nos parabenizou, por ter conseguido mudar o fornecedor que fornecia a alimentação. A comida agora é muito boa, e a janta melhor ainda.	06/12/2024	06/12/2024
7113154	O colaborador o Sr. José Osterno, relatou que a comida está muito boa, agradeceu , disse que não tem o que reclamar. Agora é outro fornecedor.	06/12/2024	06/12/2024
7113156	O Sr. Ramon Colares é colaborador, relatou que ficou muito feliz com a mudança de fornecedor referente a alimentação, agradeceu muito a nossa equipe social.	06/12/2024	06/12/2024
7113158	O Sr. Irismar Gustavo é colaborador relatou que ficou muito feliz com a mudança de fornecedor, pois ele já tinha adoecido por conta da comida estragada que era fornecida. Agradeceu a nossa equipe social e disse; "agora estamos passando bem ,não tem o que reclamar".	06/12/2024	06/12/2024
7113169	O Sr. Francisco Auristelo é colaborador, relatou que está muito feliz com a mudança de fornecedor, pois a comida está muito boa e a janta melhor ainda.	06/12/2024	06/12/2024
7113202	O Sr. Válber Pinheiro, é colaborador e ficou muito feliz com a mudança de fornecedor, agradeceu a equipe social e disse que agora estão se alimentando dignamente.	06/12/2024	06/12/2024
7113223	O Sr. Juciê Moreira é colaborador, trabalha na frente de serviço em Milhã, agradeceu a nossa equipe social e relatou o quanto estava feliz com a mudança de fornecedor. A comida agora ficou bem melhor.	06/12/2024	06/12/2024
7113249	O Sr. Francisco Cristiano, é colaborador e ficou muito feliz com a mudança do fornecedor, agradeceu a equipe social, e disse que só com a nossa ajuda conseguimos mudar a realidade. Falei para ele que nosso trabalho é intervir e garantir efetivamente os direitos trabalhistas.	06/12/2024	06/12/2024
7113267	O Sr. Francisco, é colaborador e encarregado da frente de serviço, agradeceu muito pela conquista e a intervenção da equipe social . Segundo ele a comida melhorou bastante. Foi perceptível a alegria dos colaboradores ao chegar para realizar o plantão social, já foram falando e agradecendo.	06/12/2024	06/12/2024
7113306	O Sr. Jackson Saraiva é colaborador que trabalha na EEAT 3, relatou que ficou muito feliz com a mudança de fornecedor referente a alimentação. Agradeceu a equipe social pela força que nos deram. O almoço e o jantar estão maravilhosos.	06/12/2024	06/12/2024
7113326	A Sra. Suelde durante a reunião do comitê em Irapuan Pinheiro, questionou, sobre a transposição da água após sair do reservatório e passar pelos canos que abastecem a cidade. Ela quer saber se essa água vem potável , de qualidade, e se realmente irá beber direto da torneira, conforme o consórcio águas do sertão informou?.	06/12/2024	06/12/2024
7115803	O Sr. Adailson veio por meio do Instagram solicitar informações se o curso de bombeira hidráulica seria somente pra trabalhar na malha D'água ou se seria somente um curso gratuito com certificado?	09/12/2024	09/12/2024
7115841	A Sra. Sabrina veio por meio do Instagram, prima de uma criança que ganhou um kit de pintura no sorteio em cangati queria saber quando Irão entrega-la?.	09/12/2024	09/12/2024
7116532	O Sr. Josinaldo, colaborador da empresa veio por meio do wats da ouvidoria buscar orientações acerca de que está com sintomas gripais e de COVID o que fazer ?	09/12/2024	10/12/2024
7118916	A Sra. Monica entrou em contato por meio do Instagram solicitando como faz para entrar em contato com a equipe de suprimentos?.	11/12/2024	11/12/2024
7119953	O colaborador informou que a alimentação melhorou um pouco, porém ontem a comida veio salgada, segundo o colaborador, não adianta trocar de fornecedor e continuar com o mesmo cozinheiro.	12/12/2024	16/12/2024
7119968	O colaborador relatou que a alimentação de ontem veio uma carne salgada e com espuma, e no jantar vem carne moída. "Isso não é comida que dê sustância", informou que no alojamento tem 7 pessoas eles fazem doação das marmitas. Ressaltou ainda que seria melhor a troca dessas marmitas pelo cartão alimentação, para que eles mesmos pudessem escolher o que comer.	12/12/2024	16/12/2024
7119983	O Sr. Antônio Cassimiro, residente no município de Solonópole, veio a procura de emprego, tem CNH - categoria "D" e no momento encontra-se desempregado.	12/12/2024	16/12/2024
7119992	A Sra .Maria de Fátima está muito feliz com o projeto malha d'água, porque vai proporcionar uma água boa e de qualidade. Segundo D. Fátima, não vai precisar mais comprar água para seu consumo.	12/12/2024	12/12/2024
7120065	A Sra. Luana Barbosa enviou seu currículo pelo e-mail em busca de oportunidade de emprego.	12/12/2024	12/12/2024
7121889	O Sr. Geraldo residente em Laranjeiras, questionou sobre a sujeira dos canos que atualmente vem para as caixas d'água. Ele quer saber se vai ter algum produto para limpar esses canos, par receber a água potável.	13/12/2024	24/12/2024

PROTOCOLO	ASSUNTO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA
7121897	A Sra Camila Oliveira, residente em Irapuan Pinheiro, ficou muito feliz com o trabalho realizado do projeto malha d'água, relatou que eles quebraram a calçada da sua casa para passar os canos, e realmente fizeram como prometido, refizeram a calçada e ficou bem melhor .	13/12/2024	16/12/2024
7121950	O colaborador relatou que na frente de serviço não tem gelo suficiente para fornecer para os colaboradores. Informou que não vai reclamar ,pois quem reclamou foi demitido.	13/12/2024	24/12/2024
7122274	A Sra. Celia Queiroz relatou que os profissionais do projeto malha d'água foram muito atenciosos com a comunidade, explicaram antes de começar a obra o que eles iriam fazer, e após a obra, limpam os entulhos, passaram duas vezes com o carro pipa, para amenizar a poeira . A Sra Celia agradeceu bastante.	13/12/2024	16/12/2024
7122342	Uma colaboradora relatou por meio de WhatsApp uma reclamação, segundo ela, para a equipe realizar a limpeza se deslocam a pé do ponto de apoio de Milhã até todos os alojamentos. Causando desconforto pela longa distância que impacta na produtividade do trabalho realizado.	13/12/2024	17/12/2024
7122347	O Sr. Luiz Veio ao atendimento presencial para saber se essa água vai chegar até a sua residência.	17/12/2024	17/12/2024
7124570	A Sra. Fátima veio até o balcão itinerante saber informações sobre quem irá abastecer o açude arrojado Lisboa de Banabuiú ?	16/12/2024	19/12/2024
7124579	O Sr. Aderson veio fazer um elogio ao consórcio Malha D'água em dizer as oportunidades de emprego que foram dadas aos jovens e elogiar também por essa maravilha de água potável que tá chegando para todos.	16/12/2024	17/12/2024
7124591	A Sra. Maria veio por meio do balcão itinerante saber se água realmente vai chegar ?	16/12/2024	17/12/2024
7124597	A Sra. Rafaela veio até o balcão itinerante elogiar que a água chegará e está muito feliz.	16/12/2024	17/12/2024
7124621	A Sra. Eubecia quer parabenizar toda a equipe da obra por está trazendo esse maravilhoso benefício de água tratada para nós de Banabuiú.	16/12/2024	17/12/2024
7119983	Cassimiro, residente no município de Solonópole, veio a procura de emprego, tem CNH - categoria "D"	16/12/2024	16/12/2024
7124570	Morador informações sobre quem irá abastecer o açude arrojado Lisboa de Banabuiú	16/12/2024	19/12/2024
7124591	A Sra. Maria veio por meio do balcão itinerante saber se água realmente vai chegar	16/12/2024	17/12/2024
7124597	A Sra. Rafaela veio até o balcão itinerante elogiar que a água chegará e está muito feliz.	16/12/2024	17/12/2024
7126958	O Sr. Rael entrou em contato por meio do Instagram quando vai iniciar o funcionamento completo?	18/12/2024	18/12/2024
7126964	A Sra. Francilene veio por meio do Instagram de como solicitar para ter uma oportunidade de emprego	18/12/2024	18/12/2024
7126975	O Sr. Cristiano veio solicitar informações qual a previsão para concluir a obra	18/12/2024	18/12/2024
7126990	A Sra. Sabrina entrou em contato por meio do Instagram solicitando informações se estão pegando currículos	18/12/2024	18/12/2024
7128175	Solicitando informações sobre quem irá administrar a taxa d'água.	18/12/2024	18/12/2024
7128183	Residente em Solonópole, procurou o plantão social para saber se já tem previsão para chegar água	18/12/2024	19/12/2024
7129616	O Sr. Ronaldo entrou em contato por meio do Instagram dando uma sugestão que a cesta natalina era pra ser pra todos.	20/12/2024	25/12/2024
7129627	A Sra. Cleide entrou em contato por meio do Instagram solicitando informações se estão contratando mulheres para trabalhar	20/12/2024	20/12/2024

TOTAL DE SOLICITAÇÕES DA OUVIDORIA:63 (sessenta e três)

ESTATÍSTICAS GERAIS



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

RESPONDIDAS NO PRAZO	RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
63 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	4,8 dias	100,00%