

SRH



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

Relatório da Ação da Ouvidoria Ativa

PROJETO MALHA D'ÁGUA

2025

SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ

Apresentação

A Ouvidoria Ativa é uma iniciativa contínua da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) e da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH), que tem como objetivo fortalecer a transparência e promover um canal de comunicação direta entre o governo e a população. A ação busca garantir que as demandas, sugestões e preocupações dos cidadãos sejam ouvidas e devidamente tratadas, contribuindo para uma gestão pública mais eficiente e participativa.

Em sua quarta edição, realizada entre os dias 31 de março a 04 de abril de 2025, a iniciativa teve como foco o Projeto Malha D'Água, uma obra fundamental para a ampliação da segurança hídrica no Estado, com especial atenção às regiões mais vulneráveis à escassez de água. Durante o evento, foram promovidas reuniões comunitárias e atendimentos individuais, possibilitando que a população expressasse suas dúvidas, opiniões e necessidades diretamente aos gestores do projeto.

Além de aproximar os cidadãos das decisões relacionadas ao Malha D'Água, a Ouvidoria Ativa também buscou incentivar a participação social, reforçar o compromisso com a transparência e garantir que as manifestações fossem analisadas e encaminhadas para providências. A iniciativa reafirma o compromisso do Governo do Ceará com uma gestão pública mais aberta, inclusiva e alinhada às necessidades reais da população.

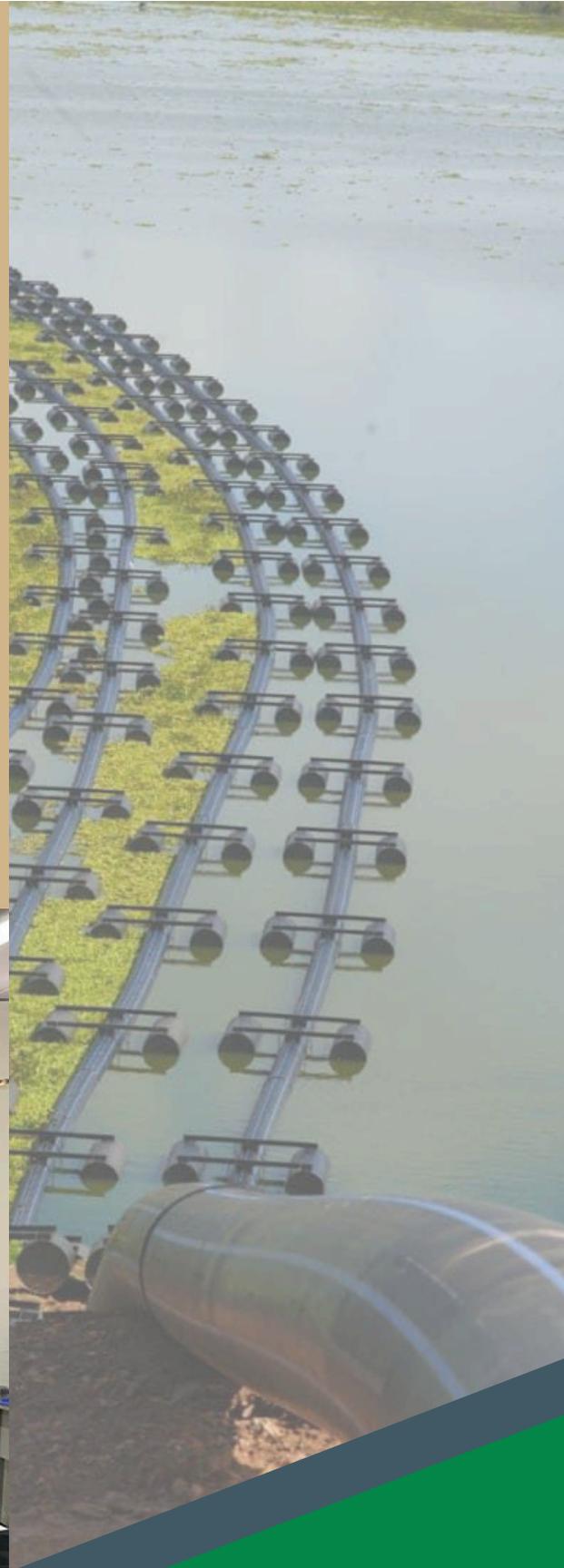


Objetivos da Ação

O objetivo desta edição da Ouvidoria Ativa foi estreitar o diálogo com a população afetada pelo Projeto Malha D'Água, garantindo que suas demandas fossem ouvidas. A ação também incluiu trabalhadores da obra e responsáveis pela execução, permitindo que compartilhassem opiniões, dúvidas e sugestões.

A iniciativa reforçou a Ouvidoria do SRH como um canal acessível para registros de elogios, reclamações, denúncias e sugestões, promovendo transparência e participação social.

O Projeto Malha D'Água, com apoio do Banco Mundial e do Ipece, busca garantir o abastecimento sustentável de água no Ceará. A obra inclui a construção de sistemas adutores, como o Sistema Adutor Banabuiú, ampliando a distribuição hídrica e reduzindo os impactos da escassez. Além de melhorar a qualidade de vida, o projeto fortalece o desenvolvimento econômico e social das comunidades atendidas.



Visitas Institucionais e Técnicas

Ao longo da ação, a equipe da Ouvidoria da SRH esteve em órgãos públicos e canteiros de obras nos municípios contemplados, realizando visitas institucionais e técnicas. O propósito foi apresentar o Projeto Malha D'Água, divulgar os meios de participação social e, sobretudo, captar diretamente as demandas da população e dos profissionais envolvidos na execução das obras.

As visitas abrangeram delegacias, escolas, mercados públicos, estabelecimentos comerciais e canteiros de obras, entre outros espaços de interesse para a comunidade. Durante as ações, foram distribuídos materiais informativos, como folders e cartazes, enquanto a equipe da ouvidoria esclareceu dúvidas e incentivou a população a utilizar os canais de comunicação disponíveis.



Visitas Técnicas



Comércio de Milhã



Delegacia



Comércio de Milhã



Além das visitas, a equipe realizou reuniões técnicas com representantes da construtora responsável pela obra e dos órgãos públicos envolvidos. Durante os encontros, foram discutidas melhorias no registro e no tratamento das manifestações recebidas, além do aprimoramento dos procedimentos para garantir respostas mais rápidas e eficazes às demandas da população.



Escolas Municipais



Comércio de Irapuan



Visita Técnica



Visitas Técnicas



Visitas em Escolas



A Ouvidoria da SRH não apenas aproximou a população do Projeto Malha D'Água, mas também fortaleceu o engajamento social e a confiança nos canais de participação do Estado. Durante as atividades, moradores tiveram a oportunidade de esclarecer dúvidas, relatar dificuldades e sugerir melhorias, tornando-se parte ativa do processo.



Câmara dos Vereadores



Reuniões Técnicas com a Equipe do Consórcio e Parceiros

Um dos pontos-chave dessa iniciativa foi o diálogo técnico entre a equipe da ouvidoria e os responsáveis pela execução do Projeto Malha D'Água. As reuniões foram essenciais para aprimorar os procedimentos de registro e encaminhamento das manifestações, garantindo que as demandas da população fossem devidamente tratadas e solucionadas de forma ágil e eficiente.

Além de ajustes operacionais, os encontros também destacaram a importância da plataforma Ceará Transparente como ferramenta central para registrar, monitorar e acompanhar as manifestações. Foram discutidas estratégias para otimizar seu uso, assegurando maior transparência e eficiência no fluxo de informações entre os órgãos responsáveis e a população.

Durante a ação, colaboradoras do Consórcio Águas do Sertão receberam treinamento específico para operar a plataforma, permitindo um registro mais ágil e preciso das demandas relacionadas ao projeto. Essa capacitação fortaleceu o compromisso com a transparência e garantiu que as informações fossem tratadas com mais rapidez e assertividade.

A iniciativa também permitiu um alinhamento mais estreito entre os diferentes agentes envolvidos na execução da obra, promovendo um ambiente colaborativo e estruturado para atender às necessidades da população com mais eficácia.

Abordagem Direta à População e Trabalhadores



A Ouvidoria da SRH cumpriu seu papel de aproximar a população e os trabalhadores do Projeto Malha D'Água, fortalecendo a transparência e a participação social. Durante a ação, foram distribuídos materiais informativos, ampliado o acesso aos canais de comunicação e reforçada a importância da ouvidoria como ferramenta segura para registrar manifestações. Além disso, a iniciativa destacou a necessidade de garantir proteção aos denunciantes, assegurando um ambiente confiável para que todos possam exercer seus direitos sem receio.

→ Ampliação do Acesso à Informação

Durante a ação, a equipe da ouvidoria promoveu um diálogo direto com a população e os trabalhadores do Projeto Malha D'Água, esclarecendo dúvidas e incentivando a participação social. Foram distribuídos 327 folders e afixados 121 cartazes em locais estratégicos, como mercados, órgãos públicos e canteiros de obras, garantindo que as informações sobre o projeto e os canais de ouvidoria chegassem ao maior número possível de pessoas.

→ Fortalecimento dos Canais de Comunicação

Para ampliar a visibilidade da Central de Atendimento da Ouvidoria, foram entregues adesivos com o número 155, um dos principais meios de contato entre os cidadãos e o governo estadual. Essa ação reforçou a importância da ouvidoria como um canal acessível e eficiente para o registro de manifestações, sugestões e reclamações.

→ Proteção e Segurança para os Trabalhadores

Os trabalhadores foram incentivados a usar a ouvidoria para relatar questões do projeto, mas alguns temiam represálias. Por isso, foi reforçada a garantia de sigilo e proteção aos denunciantes.

Divulgação em Mídias Locais e Redes Sociais

Para ampliar o alcance da Ouvidoria da SRH, promoveu a ação em rádios locais e redes sociais. Um dos destaques foi a participação na rádio em Senador Pompeu, alcançando também Milhã e regiões próximas.

Além disso, a iniciativa foi amplamente divulgada nas redes sociais oficiais da SRH, como Facebook e Instagram, garantindo maior visibilidade e incentivando a participação da população.



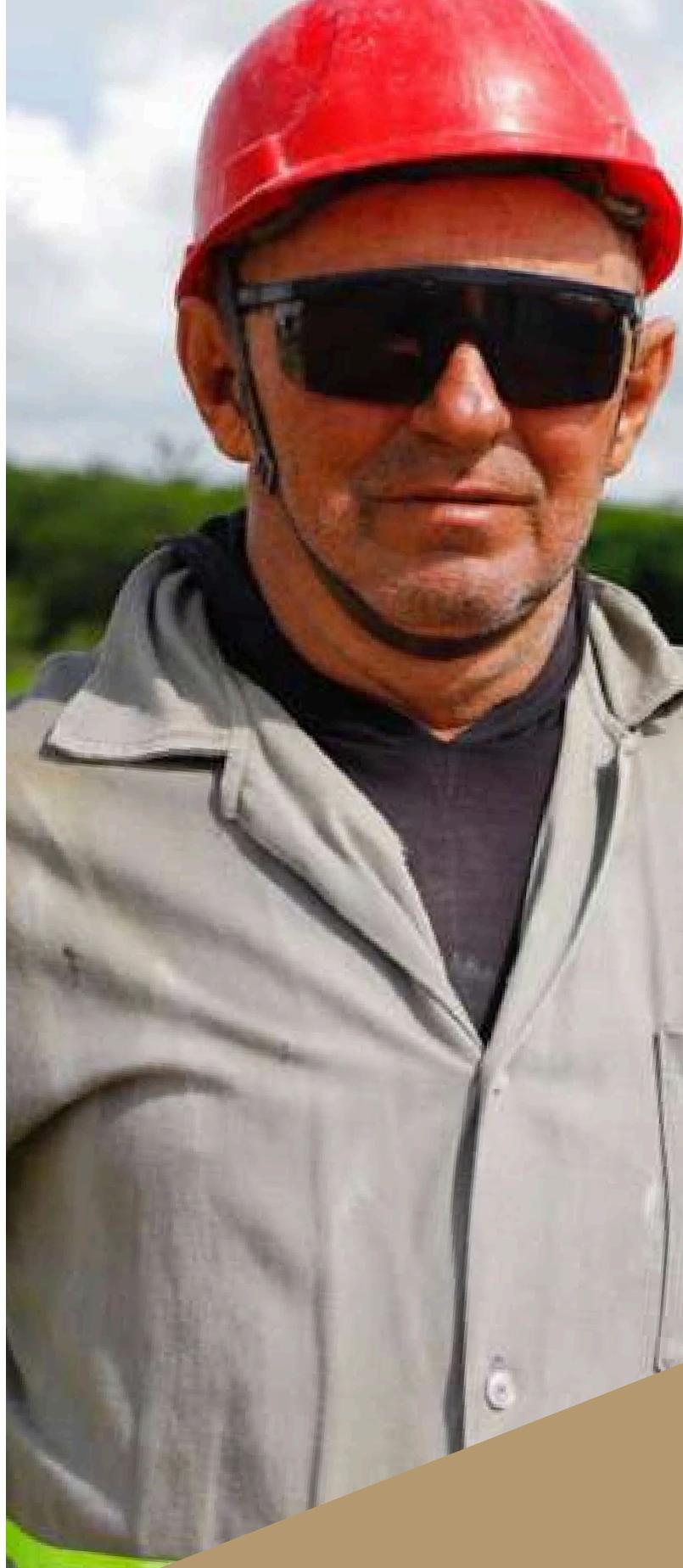
Principais Desafios Identificados



- **Falta de Conhecimento sobre a Ouvidoria:** Muitos trabalhadores e moradores desconheciam os canais de ouvidoria disponíveis para registrar suas manifestações. Isso evidenciou a necessidade de ampliar a divulgação desses canais e reforçar sua importância na mediação de conflitos e no aprimoramento do projeto.
- **Atraso no Registro de Demandas:** A lentidão na inserção das manifestações no sistema Ceará Transparente pela construtora dificultou a resposta rápida às solicitações da população, demonstrando a necessidade de maior eficiência nesse processo.
- **Baixa Participação Popular:** As reuniões dos Comitês de Comunicação e Social nos municípios visitados tiveram pouca adesão da sociedade civil, sendo majoritariamente compostas por representantes da construtora e de órgãos públicos. Esse cenário reforça a importância de estratégias mais eficazes para estimular a participação popular.
- **Condições de Trabalho e Clima Organizacional:** Trabalhadores relataram insatisfação com o ambiente de trabalho e a dificuldade em ter suas demandas atendidas. O receio de represálias e a percepção de que suas queixas não eram levadas a sério contribuíram para um clima de desconfiança em relação à construtora.



- **Maior Acompanhamento da Ouvidoria nos Canteiros de Obras:** É essencial que a Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH) e sua ouvidoria realizem visitas frequentes aos canteiros de obras, interagindo diretamente com os trabalhadores para promover mais transparência e criar um ambiente de confiança.
- **Ampliar a Divulgação dos Canais de Participação:** Para garantir maior acesso e engajamento, os canais de ouvidoria devem ser divulgados de maneira mais eficaz, utilizando rádios locais, TV, redes sociais e pontos estratégicos como mercados e outros espaços públicos.
- **Agilizar o Processo de Registro e Atendimento às Demandas:** É necessário simplificar e acelerar o processo de registro das manifestações no sistema, garantindo que as queixas e sugestões sejam tratadas de forma rápida e eficiente, melhorando a qualidade do atendimento à população.
- **Distinção Clara entre as Funções da Área Social e da Ouvidoria:** Recomenda-se uma separação mais nítida entre as responsabilidades da área social da construtora e a atuação da ouvidoria, evitando confusões de funções e assegurando que cada área exerça suas atribuições de maneira eficiente.
- **Fortalecer o Ambiente de Trabalho:** A construtora deve adotar medidas para melhorar o clima organizacional e incentivar os trabalhadores a utilizarem os canais de ouvidoria sem receio de represálias. Para isso, é importante promover uma comunicação aberta entre gestores e trabalhadores, além de garantir o cumprimento dos direitos trabalhistas.



Propostas para Aperfeiçoamento

SRH



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

EQUIPE TÉCNICA – SRH/CGE (Ouvidoria Ativa)

A equipe de Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH) tem um papel essencial no Projeto Malha D'Água, atuando como intermediária entre a população e os órgãos responsáveis pela obra. Ela é responsável por receber e encaminhar as manifestações dos cidadãos e trabalhadores, como reclamações, sugestões e denúncias, garantindo que todas as demandas sejam tratadas de forma eficiente.

Além disso, a equipe atua ativamente na divulgação dos canais de comunicação, incentivando a participação social e promovendo a transparência ao longo de todo o projeto. A Ouvidoria contribui para que as decisões do Projeto Malha D'Água atendam melhor às necessidades da comunidade, assegurando um ambiente de diálogo contínuo entre os envolvidos.



Germana de Matos Brito Goes Giglio
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria (SRH)



Raquel de Souza Parente
Ouvidora (SRH)



Maria Thais Pinheiro Holanda
Orientadora da Célula de Gestão de Ouvidoria (CGE)



Fernanda Mara Furtado Rocha
Assistente técnica da Célula de Gestão de Ouvidoria (CGE)



Alaíde Maria Freitas Sales
Assistente Técnica (CGE)

Mapa do itinerário dos municípios visitados



No período de 31 de março a 04 de abril de 2025, incluindo o município de Fortaleza (saída e retorno), foram percorridos, na 5ª edição da Ação de Ouvidoria Ativa: Malha D'água (Sistema Adutor Banabuiú - Setor 2), 998 quilômetros, com visita a 6 municípios.

Cronograma Geral

Data	Município	Turno
31/03/2025	Fortaleza	Manhã
31/03/2025	Quixeramobim	Manhã
31/03/2025	Distrito de Encantado/ Quixeramobim	Tarde
31/03/2025	Milhã	Tarde
01/04/2025	Senador Pompeu	Manhã/Tarde
02/04/2025	Mombaça	Manhã/Tarde
03/04/2025	Senador Pompeu	Início da Manhã
03/04/2025	Milhã	Início da Manhã
03/04/2025	Piquet Carneiro	Manhã/Tarde
04/04/2025	Milhã	Início da Manhã
04/04/2025	Dep. Irapuan Pinheiro	Manhã
04/04/2025	Fortaleza	Tarde/Retorno



