



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

2025

JANEIRO

RELATÓRIO RESUMIDO

**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

JANEIRO DE 2025

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 janeiro de 2025.

No mês de janeiro de 2025, foram contabilizados **84 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.

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.

ASSUNTOS DEMANDADOS DA OUVIDORIA DURANTE O MÊS DE JANEIRO DE 2025, REFERENTES AO SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL.

PROTOCOLO	ASSUNTO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA
7141673	Solicitação e informações se estão precisando de pessoas para trabalhar	06/01/2025	07/01/2025
7141764	Solicitação e informações se estão precisando de pessoas para trabalhar	06/01/2025	07/01/2025
7141785	Sr. Allyson veio por meio do Instagram falar que ficaria feliz quando contrata-lo.	06/01/2025	07/01/2025
7144437	Quando vai chegar água e quem vai administrar é a Cagece ou a SAAE	08/01/2025	08/01/2025
7145398	Solicitação e informações se estão precisando de pessoas para trabalhar	08/01/2025	08/01/2025
7145882	A Sra. Weidna residente em Carnaubinha veio nos elogiar , e encontra-se ansiosa	09/01/2025	09/01/2025
7145890	Morador Carnaubinha ,nos questionou sobre o valor que será cobrado a taxa da água.	09/01/2025	10/01/2025
7145902	A Sra. Laryssa, residente em Milhã quer saber quando chegará água potável.	09/01/2025	09/01/2025
7145914	residente em Milhã veio pedir informações sobre o abastecimento de água .	09/01/2025	09/01/2025
7146277	solicitando informações de como se dá em relação a rescisão ou a demissão	09/01/2025	13/01/2025
7145894	Aguarda ansiosamente o dia de fazer uso dessa "tão falada água potável ".	09/01/2025	09/01/2025
7147301	Colaborador relatou que a comida que está vindo para o jantar não presta.	10/01/2025	13/01/2025
7147304	Colaborador relatou que o café da manhã veio só um "pão duro" sem complemento ."	10/01/2025	13/01/2025
7147308	Vem carne moída sem gosto, com linguiça. "Senhora, isso não é comida para peão".	10/01/2025	13/01/2025
7147316	Os funcionários estão usando "o pé do muro" para fazer suas necessidades fisiológicas .	10/01/2025	13/01/2025
7147323	colaboradores que estão usando banheiro ao ar livre ,que fica ao lado da sua residência	10/01/2025	13/01/2025
7148767	Quando chegará água potável	13/01/2025	13/01/2025
7148769	s canos do malha d'água passou em frente da sua residência e eles não refizeram .	13/01/2025	21/01/2025
7148883	população fica o dia inteiro sem água devido quebra de cano	13/01/2025	14/01/2025
7150305	Informa que a empresa Construtora Brasil não pagou a 2ª parcela referente ao décimo	14/01/2025	16/01/2025

PROTOCOLO	ASSUNTO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA
7151362	Relatou que ficou muito feliz com a execução das obras ,	14/01/2025	14/01/2025
7151759	Vanderlia residente em São José de Solonópole nós indagou sobre o asfalto que quebraram,	15/01/2025	21/01/2025
7151774	O Sr. Leonardo residente em São José, que saber se no sítio próximo da cidade.	15/01/2025	15/01/2025
7151786	A Sra. Marciane residente em São José de Solonópole nos indagou sobre a taxa de água	15/01/2025	15/01/2025
7153447	O Sr. Luis Gonzaga residente em Milhã, quer saber quando vai chegar água. Informou que a falta d'água está se agravando	16/01/2025	16/01/2025
7153452	O Sr. Gustavo Pereira, residente em Milhã há 25 anos, nos procurou para saber quando chegará água potável, e se haverá alguma taxa extra, por ser água de qualidade.	16/01/2025	16/01/2025
7153462	O Sr Ednilton 77 anos, residente em Milhã, nos procurou e disse que estava muito feliz em saber que vai chegar água boa e de qualidade	16/01/2025	16/01/2025
7153470	A Sra. Fátima residente em Barra , distrito de Milhã, veio ao nosso encontro e indagou sobre o prazo para chegar água potável.	16/01/2025	16/01/2025
7153476	A Sra. Maria, residente no distrito de Barra, quer saber quando vai chegar água, pois a escassez de água aqui está cada vez mais difícil.	16/01/2025	16/01/2025
7153511	O Sr. Eduardo veio através do wats solicitar informações como envia currículo para ter uma oportunidade de emprego	16/01/2025	16/01/2025
7154650	A Colaboradora do Setor de limpeza dos alojamentos de Milhã, resolveu registrar uma reclamação para que a empresa reveja suas políticas de apoio aos funcionários, oferecendo soluções mais adequadas no que refere-se ao local adequado para efetuar suas refeições.	17/01/2025	21/01/2025
7154655	Colaborador relatou que não recebeu vale refeição da empresa Layers construções. Que a segunda parcela do décimo terceiro, recebeu dia 26/12/2024.	17/01/2025	20/01/2025
7154665	Colaborador relatou que a empresa Layers Construções ainda não pagou o vale refeição, que recebeu a segunda parcela do décimo atrasado.	17/01/2025	20/01/2025
7154672	Colaborador relatou que a empresa Layers Construções não pagou o vale refeição .	17/01/2025	20/01/2025
7154677	Colaborador relatou que a empresa Layers Construções não pagou o vale refeição, "até o dia de hoje".	17/01/2025	20/01/2025
7155977	O Sr. Francisco Holanda nós procurou para saber quando chegará água potável para o município de Irapuan Pinheiro	17/01/2025	20/01/2025
7156694	O colaborador informou que a situação já comunicada diversas vezes a empresa, não foi resolvida. A empresa Layers não assinou a sua demissão.	20/01/2025	28/01/2025

PROTOCOLO	ASSUNTO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA
7156696	O Sr. Olivan, está a 4 meses prestando serviço como vigia para a empresa Layers avulso, fazendo a segurança dos materiais na frente de serviço 23A em Assunção	20/01/2025	29/01/2025
7156707	O colaborador está passando por uma situação difícil devido à falta de comunicação e não cumprimento das obrigações da empresa Layers - (JBRN), como o pagamento de adiantamentos, fornecimento de cestas básicas e passagens.	20/01/2025	29/01/2025
7156752	O colaborador resolveu registrar uma reclamação referente ao não comprometimento da empresa Layers (JBRN). Estão parando suas atividades de trabalho, reivindicando os seus direitos.	20/01/2025	28/01/2025
7156764	O colaborador parou suas atividades de trabalho para reinvidicar seus direitos. O mesmo informou que presta serviço para a empresa Layers e está com seu vale alimentação atrasado a 20 dias.	20/01/2025	28/01/2025
7156696	O Sr. Olivan, está a 4 meses prestando serviço como vigia para a empresa Layers avulso, fazendo a segurança dos materiais na frente de serviço 23A em Assunção. Ficou combinado o salário de 3.000 por mês para trabalhar toda noite	20/01/2025	29/01/2025
7156707	O colaborador está passando por uma situação difícil devido à falta de comunicação e não cumprimento das obrigações da empresa Layers - (JBRN), como o pagamento de adiantamentos, fornecimento de cestas básicas e passagens.	20/01/2025	28/01/2025
7156752	O colaborador resolveu registrar uma reclamação referente ao não comprometimento da empresa Layers (JBRN). Estão parando suas atividades de trabalho, reivindicando os seus direitos.	20/01/2025	28/01/2025
7156764	O colaborador parou suas atividades de trabalho para reinvidicar seus direitos. O mesmo informou que presta serviço para a empresa Layers e está com seu vale alimentação atrasado a 20 dias.	20/01/2025	28/01/2025
7156770	Os colaboradores estão reivindicando os seus direitos "estamos parando as atividades de trabalho por falta de empatia e comprometimento da empresa Layers".	20/01/2025	28/01/2025
7156779	O colaborador, Sr. Francisco resolveu registrar a sua insatisfação com a empresa Layers (JBRN). Estão parando suas atividades para reivindicar seus direitos violados.	20/01/2025	28/01/2025
7156795	A Sra. Antonia resolveu registrar uma reclamação. Segunda ela, está a 1 mês limpando 4 alojamentos da empresa Layers. A cada duas vezes por semana limpa os 4 alojamentos e nunca foi paga pelos seus serviços prestados.	20/01/2025	29/01/2025

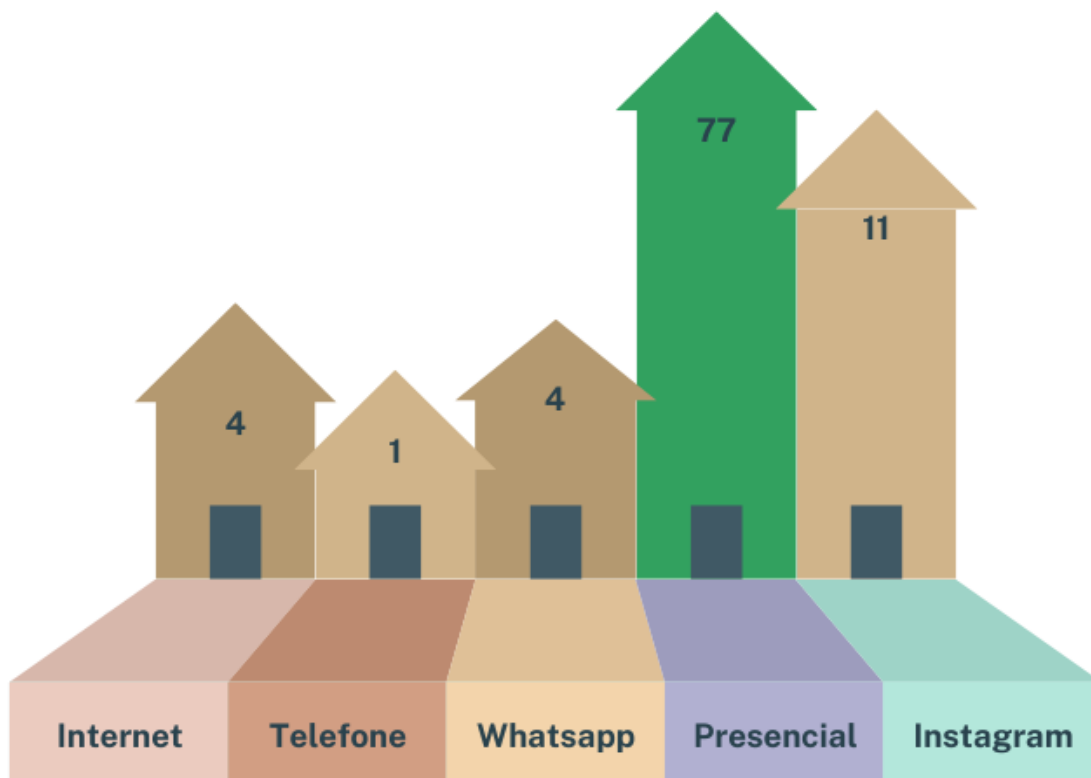
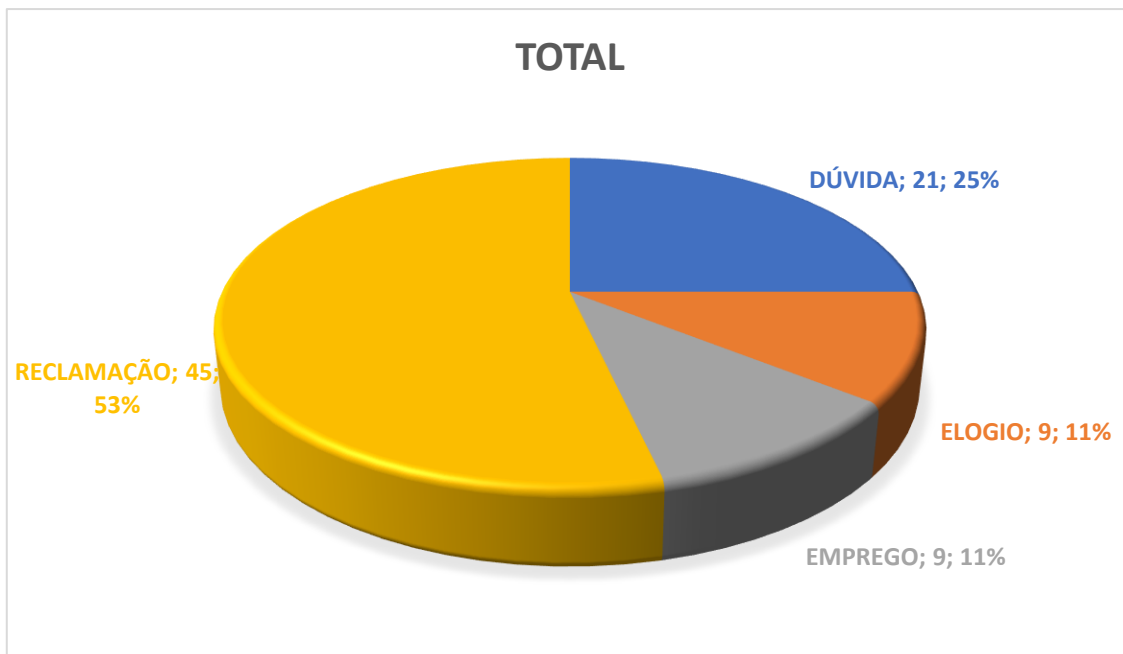
PROTOCOLO	ASSUNTO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA
7156811	O Colaborador está parando suas atividades de trabalho realizando a caixa d'água do Distrito de Assunção, para reivindicar os seus direitos violados pela empresa Layers (JBRN). Segundo ele, o salário sempre é em dias atrasados.	20/01/2025	28/01/2025
7157626	A Sra. Elisângela, empresária residente em Banabuiú, veio ao nosso plantão e indagou sobre o projeto e quer saber quando a cidade será beneficiada .	21/01/2025	29/01/2025
7157824	A Sra. Claudia entrou em contato por meio do Instagram solicitando quando irá ter o curso de bombeiro hidráulica?	21/01/2025	28/01/2025
7159042	O Sr. Cabral veio ao nosso encontro, e fez um elogio ,agradecendo ao projeto malha d'água por trazermos água boa potável e de qualidade.	22/01/2025	22/01/2025
7159051	A Sra. Erika Gonçalves, residente em Jaguaratama pediu informações gerais sobre o projeto malha d'água, como irá funcionar, e quem vai ficar responsável, se a Cagece irá aumentar o valor da taxa .	22/01/2025	22/01/2025
7159065	O colaborador informou que dispensaram seus serviços e o demitiram porém está vindo todo dia e fica sem trabalhar, segundo o colaborador , informaram que ele tinha que ficar para pagar o aviso prévio	22/01/2025	29/01/2025
7160206	O colaborador informou que dispensaram seus serviços e o demitiram porém está vindo todo dia e fica sem trabalhar, segundo o colaborador , informaram que ele tinha que ficar para pagar o aviso prévio.	23/01/2025	28/01/2025
7160240	A Sra. Alvanir está muito satisfeita com o projeto malha d'água relatou que os funcionários da malha d'água foram muito atenciosos com ela	23/01/2025	23/01/2025
7160249	O Sr. Francisco, residente em Maratoã quer saber quando vai chegar água na localidade, Segundo o morador informou, que o reservatório de água que tem nessa localidade foi condenada, e o engenheiro do projeto malha d'água informou que vão fazer uma nova caixa d'água	23/01/2025	24/01/2025
7162905	O Sr. Cláudio Robério residente em Velame, parou o seu carro ao lado da Van (Caminho da escuta), e perguntou com quem ele precisa falar para resolver o problema em Velame, relatou que já ligou para ouvidoria do Estado, e a devolutiva foi um questionário,que enviaram para o seu whatsapp.	27/01/2025	29/01/2025
7162919	O Sr. Francisco Adailton residente em Irapuan Pinheiro, 77 anos , veio nos perguntar quanto será a tarifa de água , quando chegar a água potável. Atualmente ele paga R\$70,00, e tem que comprar água para beber e cozinhar.	27/01/2025	27/01/2025
7162945	A Sra. Geralúcia Pessoa, veio nos perguntar informações gerais sobre o projeto malha d'água, e saber quando vai chegar água boa, potável.	27/01/2025	27/01/2025

PROTOCOLO	ASSUNTO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA
7163967	O Sr. John entrou em contato por meio do Instagram relatando que queria uma vaga de emprego na empresa.	27/01/2025	27/01/2025
7163985	A Sra. Juliana veio por meio do Instagram elogiando a empresa e que queria muito uma oportunidade de emprego.	27/01/2025	27/01/2025
7164840	A Sra. Zilda residente em Banabuiú, veio nos questionar se é verdade que vão tirar a água do açude de Banabuiú para abastecer toda essa região. Segundo ela vai secar o açude ,pois o açude já secou uma vez.	28/01/2025	28/01/2025
7164848	A Sra. Ivânia Freitas residente em Prefeita Suely no Distrito de Solonópole, veio agradecer ao projeto malha d'água pelos benefícios que trará para o Distrito.	28/01/2025	28/01/2025
7164860	O Sr. Edmilson tem 85 anos , residente em Prefeita Suely,veio agradecer, ao projeto malha d'água, por beneficiar o Distrito de Prefeita Suely	28/01/2025	28/01/2025
7170613	A Sra. Regina residente em Jaguaratama veio procurar saber informações gerais sobre o projeto malha d'água.	29/01/2025	04/02/2025
7170636	A Sra. Aurenizia residente em Ipueiras, quer saber quando a água vai chegar, informou que a água que chega nas casas vem do açude, a Sra. Aurenizia quer saber quem vai abastecer as casas e quanto será tarifa?	29/01/2025	04/02/2025
7170646	A Sra. Antônia residente em Ipueiras, pediu informações sobre o projeto malha d'água, perguntou como essa água vai chegar em sua casa.	29/01/2025	04/02/2025
7172217	O colaborador relatou que estão sem ventilador no alojamento e o colchão não está adequado para ter uma noite tranquila de sono "tem um buraco no meio do colchão e o calor é horrível"	30/01/2025	04/02/2025
7172734	Recebemos reclamações de colaboradores em aproximadamente três frentes de obra e dois pontos de apoio relatando que a alimentação fornecida no almoço do dia estava estragada. Diante da gravidade da situação, a nutricionista responsável foi imediatamente ao local para verificar a procedência das denúncias.	30/01/2025	30/01/2025
7173529	Colaborador relatou que o carro que leva funcionários para o alojamento às 17h nunca vem. Ele se obriga a ficar até às 18h aguardando o ônibus.	30/01/2025	04/02/2025
7173538	Colaborador relatou que o alojamento se encontra sem bomba de água para encher a caixa, estão tomando banho com um balde.	30/01/2025	04/02/2025
7173549	Colaborador relatou que estão sem ventilador e a bomba de água no alojamento, estavam de madrugada tomando banho ,por não suportar o calor. Estão tomando banho com um balde por não chegar água na caixa.	30/01/2025	04/02/2025
7173565	Colaborador relatou que o transporte das 17h não vem buscá-los e os funcionários se obrigam a ficar até às 18h	30/01/2025	04/02/2025

PROTOCOLO	ASSUNTO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA
	aguardando um transporte para retornar para o alojamento. São obrigados a bater o ponto às 17h e ficar até às 18h esperando o transporte.		
7173582	Colaborador relatou que ontem a comida veio estragada, informou que não é a primeira vez, estão sempre reclamando e não fazem nada.	30/01/2025	04/02/2025
7173589	Colaborador relatou que a refeição veio estragada sem condições de comer, segundo ele não é a primeira vez. E não adianta reclamar.	30/01/2025	04/02/2025
7173603	O Colaborador relatou que há um mês está sem ventilador, dormindo mal, os pernilongos e o calor são insuportáveis. Ele dorme em beliche, e o ventilador da parede não chega até ele.	30/01/2025	04/02/2025
7173613	Colaborador relatou que estão sendo ameaçados pelo proprietário dono da casa ao qual estão alojados para sair de sua residência, pois estão com 3 meses de aluguel atrasado. Segundo o colaborador pagaram um mês, e não pagaram o total. "O dono da casa está com muita raiva."	30/01/2025	04/02/2025
7173623	Colaborador relatou que a refeição do dia 29/01 estavam todas estragadas a carne podre. Segundo o colaborador não é a primeira vez. Muitas vezes vem pedra no arroz, a linguiça vem azeda .	30/01/2025	04/02/2025
7173632	Colaborador relatou que a refeição do dia 29/ 01 veio estragada sem condições de comer, a carne estava podre. Segundo ele, a janta está cada vez pior.	30/01/2025	04/02/2025
7173644	Colaborador relatou que a refeição do dia 29/01 veio estragada, ninguém conseguiu comer, e o café da manhã o cuscuz vem cru com ovos de cor escura, já reclamaram várias vezes. "Não é a primeira vez que vem comida estragada. A janta sempre vem pior".	30/01/2025	04/02/2025
7175168	Colaborador relatou que a refeição não tem tempero, só água e sal, o café da manhã todo dia é cuscuz seco e cru.	31/01/2025	04/02/2025
7175668	A Sra. Ednete veio por meio do Instagram solicitando se não estão contratando motorista	31/01/2025	04/02/2025
7175681	A Sra. Renata veio por meio do Instagram relatando que enviou o currículo na empresa e que desse uma oportunidade de emprego ao trabalho dela.	31/01/2025	04/02/2025

TOTAL DE SOLICITAÇÕES DA OUVIDORIA:84 (oitenta e quatro)

ESTATÍSTICAS GERAIS



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

RESPONDIDAS NO PRAZO	RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
84 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	5,8 dias	100,00%