

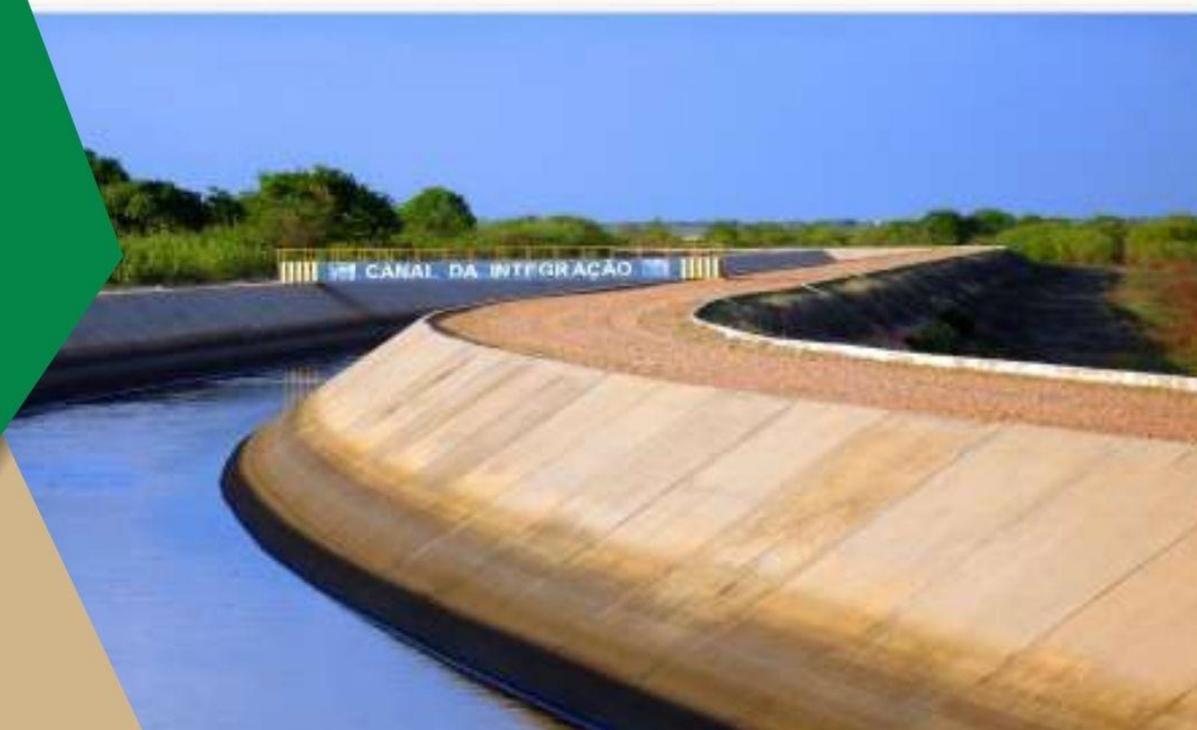
SRH



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

RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA

**PROJETO MALHA D'ÁGUA
SISTEMA BANABUIÚ - SERTÃO CENTRAL
MAIO DE 2025**



RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA

PROJETO MALHA D'ÁGUA

SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL

Período: Maio de 2025

A **Plataforma Ceará Transparente** é um instrumento institucional que visa promover a transparência das atividades públicas, permitindo a ampla divulgação de informações governamentais e incentivando a participação da sociedade. Essa interação busca melhorar a prestação de serviços públicos e a eficácia das políticas públicas.

Este relatório apresenta os dados sobre as solicitações à Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH) relacionadas ao **Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central** em maio de 2025.

Foram registrados **25 casos** através dos canais de atendimento da Plataforma Ceará Transparente, tanto online quanto presencialmente.

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 10 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 na Plataforma Ceará Transparente tem melhorado a qualidade dos serviços desta Secretaria, garantindo o cumprimento de compromissos e padrões de atendimento.

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

PROTOCOLO	MOTIVO	TIPO	DATA ENTRADA	DATA SAIDA
7308958	colaborador elogia comida	ELOGIO	05/05/2025	05/05/2025
7308867	morador relata satisfação com o projeto	ELOGIO	05/05/2025	05/05/2025
7313715	morador relata satisfação com o projeto	ELOGIO	05/05/2025	05/05/2025
7313695	morador relata satisfação com o projeto	ELOGIO	05/05/2025	05/05/2025
7313793	morador relata satisfação com o projeto	ELOGIO	05/05/2025	05/05/2025
7313838	morador relata satisfação com o projeto	ELOGIO	05/05/2025	05/05/2025
7313852	morador relata satisfação com o projeto	ELOGIO	05/05/2025	05/05/2025
7317965	moradora reclama das retiradas pedras durante a obra e a demora de recolocarem.	RECLAMAÇÃO	07/05/2025	20/05/2025

PROTOCOLO	MOTIVO	TIPO	DATA ENTRADA	DATA SAIDA
7317977	moradora solicitou carro pipa, pois a poeira n rua devido as escavações é insuportável.	SOLICITAÇÃO	07/05/2025	07/05/2025
7317993	moradores reclamam da perfuração do cano em Piquet carneiro durante a obra.	RECLAMAÇÃO	07/05/2025	20/05/2025
7322493	satisfação com o projeto	ELOGIO	07/05/2025	07/05/2025
7322515	envio de currículo	SOLICITAÇÃO	14/05/2025	14/05/2025
7322600	previsão da chegada do projeto em catolé	SOLICITAÇÃO	14/05/2025	26/05/2025
7323545	satisfação com o projeto	ELOGIO	15/05/2025	26/05/6012
7325860	inadimplência com pagamento da Enel	RECLAMAÇÃO	16/05/2025	22/05/2025
7325991	solicitação da indenização relacionada do aterro do alto cruzeiro.	SOLICITAÇÃO	16/05/2025	21/05/2025
7326378	colaborador solicita algum tipo de fruta para acompanhar o almoço	SOLICITAÇÃO	19/05/2025	22/05/2025
7326391	colaborador sugeriu mudança no cardápio, pois só servem carne	SUGESTÃO	19/05/2025	22/05/2025
7326467	colaborador reclama que a comida esta completamente sem sabor	RECLAMAÇÃO	19/05/2025	22/05/2025
7327168	morador relata insatisfação por sua região monteiro não ser assistido pelo projeto.	RECLAMAÇÃO	19/05/2025	26/05/2025
7329347	satisfação com o projeto	ELOGIO	20/05/2025	20/05/2025
7329982	estudantes desejam marcar uma visita ao projeto juntamente com o engenheiro.	SOLICITAÇÃO	21/05/2025	27/05/2025
7331752	morador relata que ao executarem uma obra próximo de seu terreno, tiraram sua cerca e não a colocaram como realmente estava.	RECLAMAÇÃO	22/05/2025	26/05/2025
7339637	colaborador relatou atraso de pagamento de seu salário e vale alimentação.	SOLICITAÇÃO	29/05/2025	02/06/2025
7341306	moradores reclamam novamente, a necessidade do carro pipa devido a poeira e a real necessidade.	SOLICITAÇÃO	30/05/2025	02/06/2025

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA: 25 (vinte e cinco)

O mês de maio de 2025 foi especialmente significativo para o Projeto Malha d'Água, marcado não apenas por uma expressiva participação popular, mas também por um elevado nível de reconhecimento. Recebemos um elogio de grande destaque, refletindo o amplo apoio e a aprovação social ao projeto, com a maioria das manifestações evidenciando uma percepção positiva da iniciativa.

ESTATÍSTICAS GERAIS



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

RESPONDIDAS NO PRAZO	RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
25 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	4,08 dias	100,00%

As respostas ágeis às manifestações, dentro do prazo legal, reflete o compromisso da SRH com a **transparência, escuta cidadã e eficiência administrativa**.

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Não foi identificada nenhuma solicitação de informação sobre o Projeto Malha D'água Banabuiú / Sertão Central