



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

2025

MARÇO

RELATÓRIO RESUMIDO



SRH



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

**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

MARÇO 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 março de 2025.

No mês de janeiro de 2025, foram contabilizados **41 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 MARÇO DE 2025, REFERENTES AO SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL.

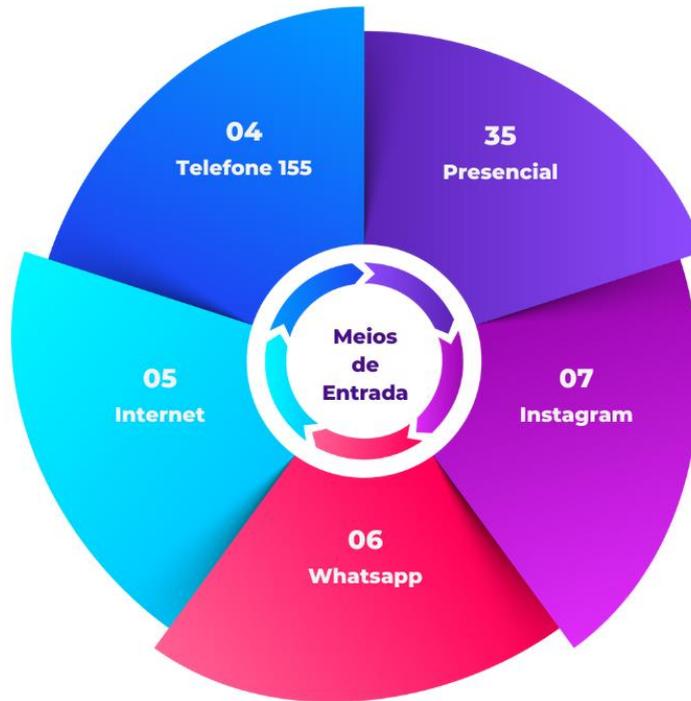
PROTOCOLO	ASSUNTO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA
7227190	Morador perguntando quem vai administrar se o SISSAR, ou outra empresa.	12/03/2025	12/03/2025
7227309	Morador perguntando porque o SISSAR não possui um ponto para pagamento.	12/03/2025	12/03/2025
7227309	Morador perguntando como fica as taxas	12/03/2025	12/03/2025
7227392	Solicitação de vaga de Emprego	12/03/2025	12/03/2025
7228060	Colaborador querendo esclarecimento sobre seu pagamento pendente da empresa Layers	12/03/2025	12/03/2025
7228079	Colaborador querendo esclarecimento sobre seu pagamento pendente da empresa Layers	12/03/2025	12/03/2025
7228093	Colaborador querendo esclarecimento sobre seu pagamento pendente da empresa Layers	12/03/2025	12/03/2025
7228110	Colaborador querendo esclarecimento sobre seu pagamento pendente da empresa Layers	12/03/2025	12/03/2025
7231127	Solicitação de vaga de Emprego	13/03/2025	17/03/2025
7231198	Colaborador querendo esclarecimento sobre seu pagamento pendente da empresa Layers	13/03/2025	17/03/2025
7231314	Colaborador relatou que a alimentação continua ruim, no café, almoço e janta.	13/03/2025	17/03/2025
7231350	Colaborador reclama do horário das chegadas do almoço.	13/03/2025	17/03/2025
7238639	A moradora sugeriu para fazer as explosões antes das 17:00hs. Devido a dificuldade de chegar na sua residência.	18/03/2025	18/03/2025
7240090	Morador gostou muito da reunião que participou, falou que gostou muito do projeto malha d'água.	18/03/2025	18/03/2025
7240162	O colaborador, está satisfeito com o andamento do trabalho, bem organizado, alimentação boa, e transporte com segurança.	18/03/2025	18/03/2025
7240314	O Sr. Mário veio por meio do Instagram em busca de informações sobre vagas de emprego.	18/03/2025	18/03/2025
7240353	Colaborador reclamou sobre alimentação ruim, com gosto de cloro.	18/03/2025	18/03/2025
7241323	Colaborador está muito satisfeito com a chegada do malha d'água.	19/03/2025	19/03/2025
7241330	Colaborador está muito satisfeito com a chegada do malha d'água.	19/03/2025	19/03/2025
7242846	Colaborador reclamou sobre a alimentação ruim.	20/03/2025	20/03/2025
7242931	Colaborador, relatou sobre a alimentação que as vezes chega ruim com gosto de cloro.	20/03/2025	20/03/2025
7243134	Colaborador, relatou que a janta, é a sobra do almoço .	20/03/2025	20/03/2025
7243191	O colaborador falou no seu relato que o almoço hj estava bom, seria muito bom, se todos os dias fosse assim.	20/03/2025	20/03/2025
7243200	Colaborador expressou sua satisfação pelo almoço hoje.	20/03/2025	20/03/2025
7252129	A colaboradora relatou que o projeto malha d'água, é muito bom pra população.	27/03/2025	27/03/2025
7253354	Colaborador relatou sobre a alimentação ruim.	27/03/2025	27/03/2025
7253359	Colaborador relatou sobre o almoço vim ruim, e sempre a mesma coisa, arroz, feijão e frango. Queria que viesse Baião também pra variar	27/03/2025	27/03/2025
7253371	Colaborador reclamou sobre a janta ser a mesma coisa do almoço, ruim e já foi jogado fora 8 quentinhas devido está estragadas.	27/03/2025	27/03/2025
7253375	Colaborador, relatou sobre a possibilidade de alternar o jantar, por uma alimentação mais leve, como uma sopa reforçada, ou	27/03/2025	27/03/2025

PROTOCOLO	ASSUNTO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA
	outra coisa, muitos não comem porque tem medo de fazer mau.		
7253643	O Wellington veio por meio do Instagram em busca de vaga de emprego para motorista de caminhão	27/03/2025	27/03/2025
7253789	Eduardo veio por meio do Instagram em busca de vaga de emprego na cidade de Senador Pompeu.	27/03/2025	27/03/2025
7253821	A Regia veio por meio do Instagram em busca de oportunidade de emprego na vaga de vigia.	27/03/2025	27/03/2025
7253879	A Brena veio por meio do Instagram em busca de vaga de emprego na Cidade de Senador Pompeu	27/03/2025	27/03/2025
7254231	Colaborador relatou que o projeto malha d'água era muito bom, que ia trazer muitos benefícios para a comunidade.	28/03/2025	28/03/2025
7256391	Colaborador tá muito feliz com o projeto malha d'água.	31/03/2025	31/03/2025
7256404	O colaborador só agradece pelo projeto malha d'água, a comunidade precisa muito.	31/03/2025	31/03/2025
7256417	Colaborador está muito feliz com a chegada da água pra comunidade, água boa de qualidade.	31/03/2025	31/03/2025
7256505	Colaborador expressou sua felicidade, com a chegada da água pra todos, a comunidade sofre com água ruim, salgada.	31/03/2025	31/03/2025
7256523	Colaborador tá satisfeito com a água Boa que tá chegando, ansioso demais.	31/03/2025	31/03/2025
7256546	Colaborador relatou que esse projeto é maravilhoso, vai trazer água com qualidade e saúde pra comunidade.	31/03/2025	31/03/2025
7256583	Colaborador relatou que o projeto é muito bem vindo, pra todos	31/03/2025	31/03/2025

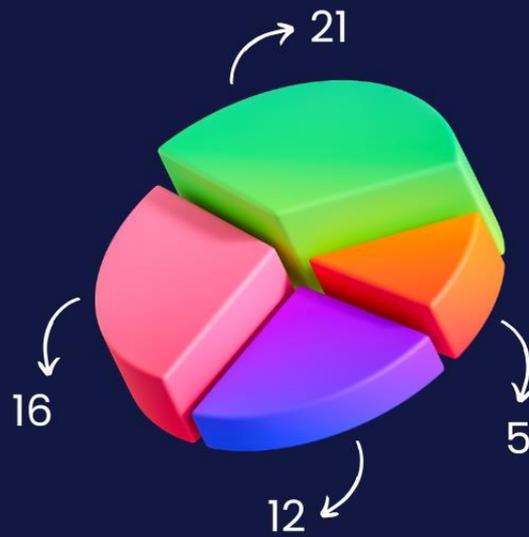
TOTAL DE SOLICITAÇÕES DA OUVIDORIA: 41 (quarenta e uma)



ESTATÍSTICAS GERAIS



MANIFESTAÇÃO POR TIPO



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO

RESPONDIDAS NO PRAZO	RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
35 (61,40%)	0 (0,00%)	22 (38,60%)	6,17 dias	100,00%