



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

OUVIDORIA DA SRH



**Boletim Semestral
da Ouvidoria**



INTRODUÇÃO

O presente Boletim Semestral tem como objetivo apresentar uma análise detalhada das manifestações registradas na Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH) durante o período de janeiro a junho de 2025. Com base em dados extraídos do sistema Ceará Transparente, o relatório destaca a performance da ouvidoria quanto à eficiência no atendimento, os principais temas demandados pela população e a evolução dos canais de comunicação utilizados pelos cidadãos.

Este material visa promover a transparência institucional, contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados e subsidiar ações corretivas e estratégicas por parte da gestão pública, especialmente no que diz respeito à execução das obras e projetos da pasta, como o Malha d'Água. A análise contempla tanto aspectos quantitativos — como volume e tipos de manifestações — quanto qualitativos, com ênfase em padrões de recorrência e destaques positivos ou críticos apontados pela sociedade.

Entre os meses de janeiro e junho de 2025, a Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH) recebeu um total de 358 manifestações via plataforma Ceará Transparente. O período foi marcado por alto índice de eficiência no atendimento, com 97,48% das manifestações respondidas dentro do prazo legal e tempo médio de resposta de 6,27 dias.

O canal mais utilizado foi o Instagram, evidenciando a preferência por meios digitais de comunicação, sobretudo entre março e abril. As manifestações mais frequentes foram reclamações (146), seguidas por elogios (100) e solicitações (86). Os principais temas envolvem a alimentação e gestão de pessoas nas obras, que juntos representaram quase 70% das reclamações, apontando fragilidades em contratos com empresas terceirizadas.

Destacam-se positivamente os 93 elogios ao Projeto Malha d'Água, evidenciando o impacto positivo da ação junto à população. As sugestões e denúncias, embora em menor número, trouxeram contribuições relevantes para o aprimoramento das políticas públicas da SRH.

OUIDORIA DA SRH INFORMA

Boletim Semestral da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos
Hídricos Janeiro / Junho 2025

GRAFICO 1- MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE

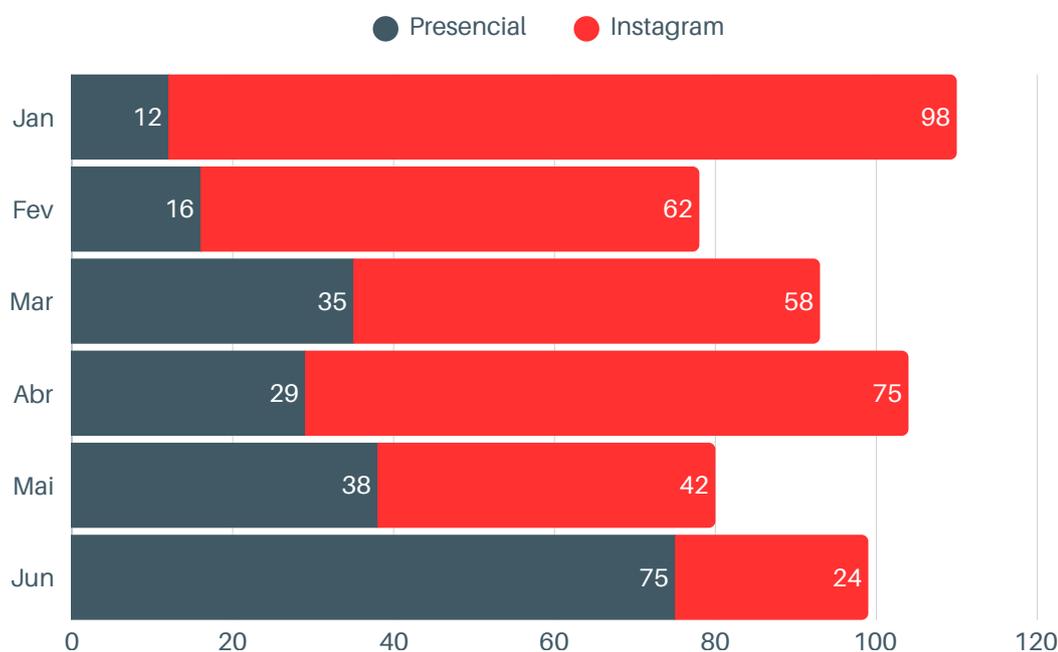
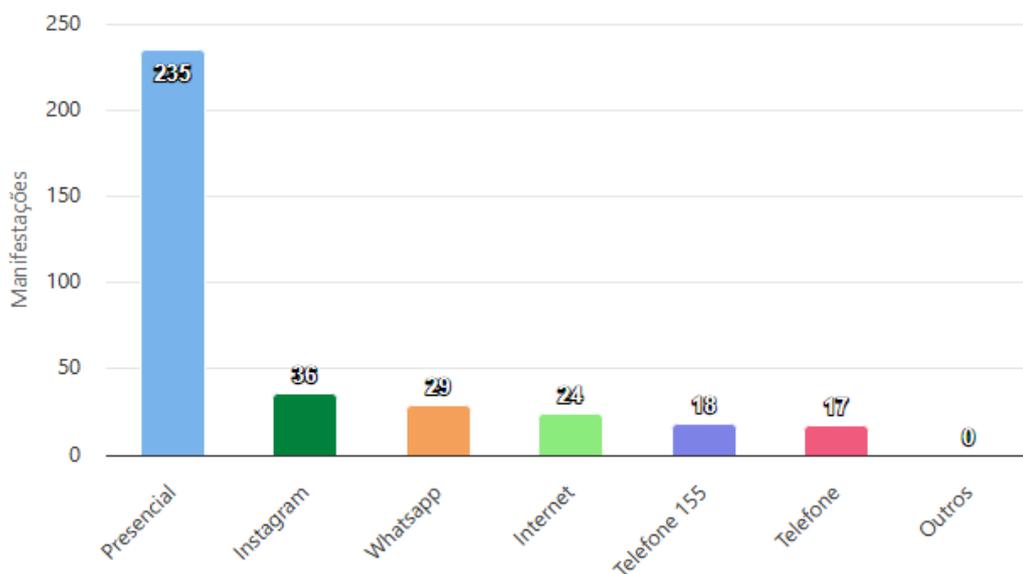
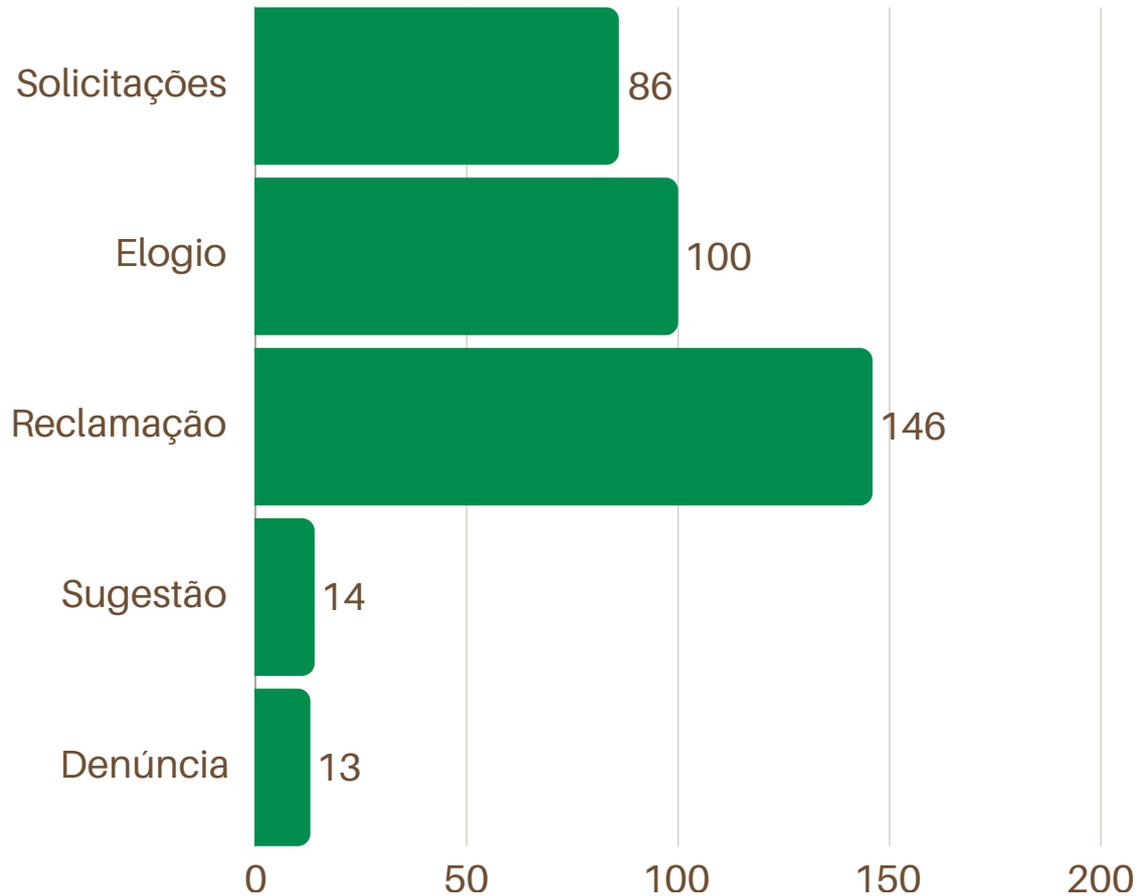


GRAFICO 2- CANAL DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS



MANIFESTAÇÃO POR TIPO



MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

TEMPO MÉDIO 6,27 DIAS

FORAM RESPONDIDAS NO PRAZO 97,48%

INDICE GERAL DE MANIFESTAÇÃO

ELÓGIO

- Satisfação com o Projeto Malha d' Água - 93
- Alimentação fornecida na obra aos colaboradores -04
- Oportunidades de emprego - 02
- Elogio a programas e projetos institucionais - 01

SUGESTÃO

- Alimentação fornecida na obra aos colaboradores - 06
- Oportunidades de emprego - 02
- Área de cobertura do sistema adutor -02
- Impactos das intervenções (ambiental, mobilidade, social, etc.) - 01
- Informações e orientações acerca do serviço público - 01
- Poluição sonora - 01
- Degradação ambiental dos recursos hídricos - 01

SOLICITAÇÕES

- Oportunidades de emprego - 37
- Informações gerais sobre o projeto - 36
- Impactos decorrentes de intervenções - 03
- Procedimentos para outorgas - 02
- Danos estruturais em imóveis decorrentes de intervenções - 02
- Alimentação fornecida na obra aos colaboradores - 01
- Inoperância dos canais de participação da obra - 01
- Gerenciamento e logística da obra (coleta de lixo, sinalização, etc.) - 01
- Tarifas e sistema de interligação - 01
- Informações sobre outorgas/licenças de uso de água - 01
- Informações e orientações acerca do serviço público - 01

INDICE GERAL DE MANIFESTAÇÃO

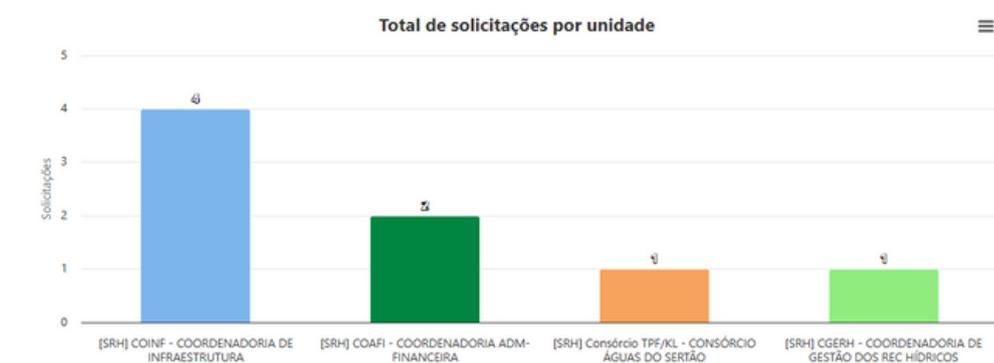
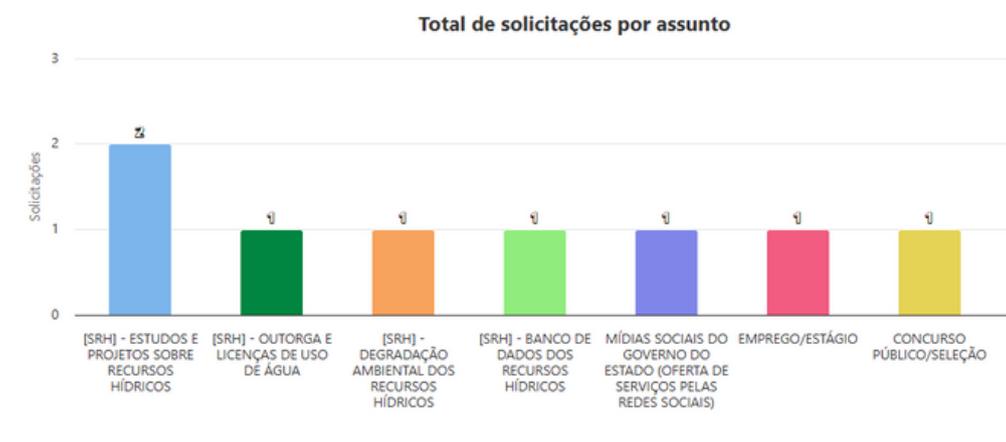
RECLAMAÇÃO

- Alimentação fornecida na obra aos colaboradores (quantidade, qualidade e horário) - 50
- Gestão de pessoas (alimentação, plantão, treinamento, transporte, pagamento) - 49
- Estrutura dos alojamentos da obra - 10
- Danos estruturais em imóveis decorrentes de intervenções do projeto - 07
- Impactos das intervenções do projeto (ambiental, mobilidade, social, econômico, saúde pública) - 06
- Conduta inadequada de profissionais - 04
- Desabastecimento de água decorrente das obras - 04
- Descumprimento de prazos e etapas do projeto - 03
- Irregularidades na execução das intervenções do projeto - 02
- Movimentação financeira (contratação, desembolso, pagamentos) - 02
- Assédio moral (perseguição, violência verbal) - 03
- Outras (mobilização social, informações sobre servidores, orientação sobre serviços públicos, barragens) - 07

DENÚNCIA

- Alimentação fornecida na obra aos colaboradores - 02
- Construção irregular de poços - 02
- Conduta inadequada de servidor/colaborador - 02
- Assédio moral (ações humilhantes) - 01
- Nepotismo - 01
- Uso indevido de veículo oficial - 01
- Irregularidades em outorgas/licenças de uso de água - 01
- Alocação de água - 01
- Construção e revitalização de poços - 01
- Sistema Adutor Banabuiú - Conduta inadequada de profissionais - 01

PAINEL ESTATÍSTICO - ACESSO À INFORMAÇÃO



Estatísticas gerais

Total de solicitações respondidas no prazo => 4 (50,00%)
 Total de solicitações respondidas fora do prazo => 2 (25,00%)
 Total de solicitações pendentes => 2 (25,00%)
 Tempo médio de resposta => 7,77 dias
 Resolubilidade => 57,14%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Boletim Semestral da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH), referente ao período de janeiro a junho de 2025, revela avanços importantes na consolidação de uma gestão mais transparente, participativa e comprometida com a escuta social.

A eficiência no atendimento às manifestações é um ponto de destaque: 97,48% das demandas foram respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 6,27 dias, demonstrando agilidade e compromisso com a cidadania.

Quanto aos canais utilizados, observa-se uma forte adesão ao meio digital, com o Instagram consolidando-se como principal via de comunicação com a Ouvidoria, sobretudo nos meses de março e abril. Em contrapartida, há uma tendência de queda nas manifestações presenciais, indicando uma mudança no comportamento do público e a necessidade de fortalecimento das plataformas virtuais.

A distribuição por tipo de manifestação aponta predominância de reclamações (146), seguidas por elogios (100) e solicitações (86). Embora sugestões (14) e denúncias (13) tenham representado menor volume, seu conteúdo é relevante para o aprimoramento das políticas públicas e para a prevenção de irregularidades.

Dentre os destaques positivos, ressalta-se o impacto do Projeto Malha d'Água, que recebeu 93 elogios, além de manifestações favoráveis relacionadas a oportunidades de estágio e emprego. Tais indicadores sinalizam o reconhecimento da sociedade a ações estruturantes da SRH e ao fortalecimento da comunicação institucional.

Por outro lado, chama atenção a recorrência de reclamações ligadas à alimentação e à gestão de pessoas nas obras, que correspondem a quase 70% das queixas recebidas. Essa concentração sugere possíveis fragilidades na execução contratual e na fiscalização das empresas terceirizadas, demandando providências imediatas, como auditorias específicas, revisão de cláusulas contratuais e intensificação das ações de monitoramento.

Em síntese, os dados analisados reafirmam o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de controle social, aprimoramento da gestão pública e valorização do diálogo com a população. Cabe à SRH, a partir deste diagnóstico, promover os ajustes necessários, potencializar as boas práticas já reconhecidas e assegurar a melhoria contínua dos serviços ofertados.

