

SRH



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

RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA



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

RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA

PROJETO MALHA D'ÁGUA

SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL

Período: Junho 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 junho de 2025.

Foram registrados **24 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 JUNHO DE 2025, REFERENTES AO SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL.

PROTOCOLO	MOTIVO	DATA ENTRADA	DATA SAIDA	TIPO
7343794	TRECHO DE TUBULAÇÃO DANIFICADO EM MILHÃ	02/06/2025	11/06/2025	RECLAMAÇÃO
7346550	SOLICITAÇÃO PARA EMPRESA CUSTEAR A MORADIA DE SUA FAMÍLIA ATÉ ACABAR A POEIRA.	03/06/2025	11/06/2025	SOLICITAÇÃO
7347222	TRECHO EM MILHÃ DURANTE A EXECUÇÃO DA OBRA.	04/06/2025	11/06/2025	RECLAMAÇÃO
7353611	ENVIO DE CURRICULO PARA BUSCA DE EMPREGO	10/06/2025	10/06/2025	SOLICITAÇÃO
7359637	ENVIO DE CURRICULO PARA BUSCA DE EMPREGO	16/06/2025	16/06/2025	SOLICITAÇÃO
7359663	SOLICITAR UM VISITA TÉCNICA A ETA DE BANABUIÚ	16/06/2025	16/06/2025	SOLICITAÇÃO
7359746	ENVIO DE CURRICULO PARA BUSCA DE EMPREGO	16/06/2025	16/06/2025	SOLICITAÇÃO
7362182	ENVIO DE CURRICULO PARA BUSCA DE EMPREGO	17/06/2025	17/06/2025	SOLICITAÇÃO
7362198	ENVIO DE CURRICULO PARA BUSCA DE EMPREGO	17/06/2025	17/06/2025	SOLICITAÇÃO
7365856	COLABORADOR RECLAMA QUE A COMIDA ESTA COMPLETAMENTE SEM SABOR	20/06/2025	30/06/2025	RECLAMAÇÃO
7365875	COLABORADOR RECLAMA DE INSATISFAÇÃO COM ALMOÇO	20/06/2025	30/06/2025	RECLAMAÇÃO

7366894	SATISFAÇÃO COM O PROJETO	23/06/2025	23/06/2025	ELOGIO
7369407	SATISFAÇÃO COM O PROJETO	24/06/2025	24/06/2025	ELOGIO
7371501	COLABOADOR RELATA ATRASO DE PAGAMENTO DE SEU SALÁRIO E VALE ALIMENTAÇÃO.	25/06/2025	30/06/2025	RECLAMAÇÃO
7372429	COLABORADOR RECLAMA DA RETIRADA DA SUA CERCA.	26/06/2025	30/06/2025	RECLAMAÇÃO
7374068	SATISFAÇÃO COM O PROJETO	27/06/2025	27/06/2025	ELOGIO
7374084	COLABORADOR RECLAMA DO MOTORISTA QUE DIRIGE SEM CUIDADO DEVIDOS.	30/06/2025	30/06/2025	RECLAMAÇÃO

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA: 17 (dezessete)

O mês de junho destacou-se pela presença ativa da comunidade, refletindo tanto o interesse como a confiança da população na efetividade do canal de ouvidoria. A proporção de manifestações positivas e sugestões demonstra um nível crescente de engajamento social e legitimação do projeto junto às comunidades impactadas.

A presença de elogios espontâneos indica reconhecimento ao trabalho desenvolvido e à importância estratégica do sistema adutor para a segurança hídrica da região. Ao mesmo tempo, as críticas recebidas contribuem para ajustes operacionais e melhoria contínua dos serviços prestados.

ESTATÍSTICAS GERAIS



MEIOS DE ATENDIMENTOS



O Projeto Malha d'Água, no âmbito do Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central, vem sendo acompanhado de perto pela sociedade cearense. O expressivo volume de manifestações demonstra o papel da Ouvidoria como elo legítimo entre governo e cidadão, promovendo a transparência, a responsabilidade pública e a valorização da participação social.

A SRH reafirma seu compromisso com o tratamento qualificado e célere das manifestações, reconhecendo o papel da escuta cidadã como ferramenta de gestão pública eficiente.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

RESPONDIDAS NO PRAZO	RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	PENDENTES	TEMPO MÉDIO RESPOSTAS	RESOLUBILIDADE
22 (91,67%)	0 (0,00%)	2 (8,33%)	3,31 dias	91,67%

As respostas foram, em sua ampla maioria, emitidas dentro do prazo legal de até 10 dias úteis, conforme determina a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), com possibilidade de prorrogação mediante justificativa.