



RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA

PROJETO MALHA D'ÁGUA
SISTEMA BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL
JULHO DE 2025

SRH



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

RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA

PROJETO MALHA D'ÁGUA

SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL

Período: Julho 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 manifestações à Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH) relacionadas ao **Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central** em julho de 2025.

Foram registrados **28 casos** através dos canais de atendimento da Plataforma Ceará Transparente, tanto online quanto presencialmente.

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 JULHO DE 2025, REFERENTES AO SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL.

PROTOCOLO	MOTIVO	DATA ENTRADA	DATA SAIDA	TIPO
7379318	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	02/07/2025	02/07/2025	Elogio
7380983	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	03/07/2025	03/07/2025	Elogio
7380995	OPORTUNIDADES DE EMPREGO	03/07/2025	03/07/2025	Solicitação
7381036	OPORTUNIDADES DE EMPREGO	03/07/2025	03/07/2025	Solicitação
7383998	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	04/07/2025	15/07/2025	Reclamação
7384007	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	04/07/2025	17/07/2025	Reclamação
7389373	OPORTUNIDADES DE EMPREGO	08/07/2025	08/07/2025	Solicitação
7389403	INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES ACERCA DO SERVIÇO PÚBLICO	08/07/2025	16/07/2025	Solicitação
7389419	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	08/07/2025	15/07/2025	Sugestão
7389430	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	08/07/2025	15/07/2025	Reclamação
7389447	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	08/07/2025	15/07/2025	Reclamação
7389462	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	08/07/2025	15/07/2025	Solicitação
7389484	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	08/07/2025	15/07/2025	Reclamação
7389623	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	08/07/2025	08/07/2025	Elogio
7390845	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	08/07/2025	09/07/2025	Elogio
7394732	INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES ACERCA DO SERVIÇO PÚBLICO	11/07/2025	28/07/2025	Sugestão
7394737	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	11/07/2025	23/07/2025	Reclamação
7397789	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	15/07/2025	21/07/2025	Reclamação
7398665	GESTÃO DE PESSOAS (ALIMENTAÇÃO, PLANTÃO, TREINAMENTO, TRANSPORTE, PAGAMENTO)	15/07/2025	28/07/2025	Reclamação
7400506	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	16/07/2025	17/07/2025	Elogio

PROTOCOLO	MOTIVO	DATA ENTRADA	DATA SAIDA	TIPO
7400520	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	16/07/2025	28/07/2025	Reclamação
7401187	CONDUTA INADEQUADA DE PROFISSIONAIS	17/07/2025	23/07/2025	Denúncia
7389608	CONDUTA INADEQUADA DE PROFISSIONAIS	08/07/2025	23/07/2025	Denúncia
7402566	GESTÃO DE PESSOAS (ALIMENTAÇÃO, PLANTÃO, TREINAMENTO, TRANSPORTE, PAGAMENTO)	18/07/2025	28/07/2025	Reclamação
7405513	OPORTUNIDADES DE EMPREGO	22/07/2025	23/07/2025	Solicitação
7411293	OPORTUNIDADES DE EMPREGO	29/07/2025	29/07/2025	Solicitação
7412519	GESTÃO DE PESSOAS (ALIMENTAÇÃO, PLANTÃO, TREINAMENTO, TRANSPORTE, PAGAMENTO)	30/07/2025	EM ABERTO	Reclamação
7412734	DANOS ESTRUTURAIIS EM IMÓVEIS DECORRENTES DE INTERVENÇÕES DO PROJETO	30/07/2025	EM ABERTO	Reclamação

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA: 28 (vinte e oito)

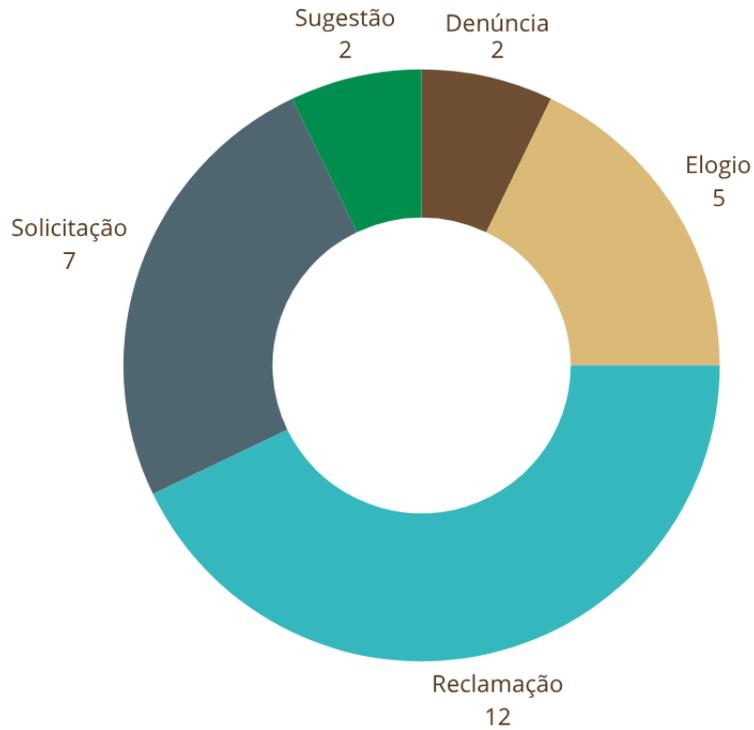
O mês de julho de 2025 foi marcado por expressiva participação cidadã, demonstrando tanto o interesse quanto a confiança da população nos canais de ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos. O Projeto Malha d'Água, especialmente na região do Sertão Central, mostra-se como um importante vetor de desenvolvimento, sendo acompanhado de perto pelas comunidades.

A predominância de manifestações relacionadas à alimentação dos trabalhadores, oportunidades de emprego e elogios ao projeto reflete uma sociedade atenta às condições de execução da obra e ao impacto positivo da iniciativa.

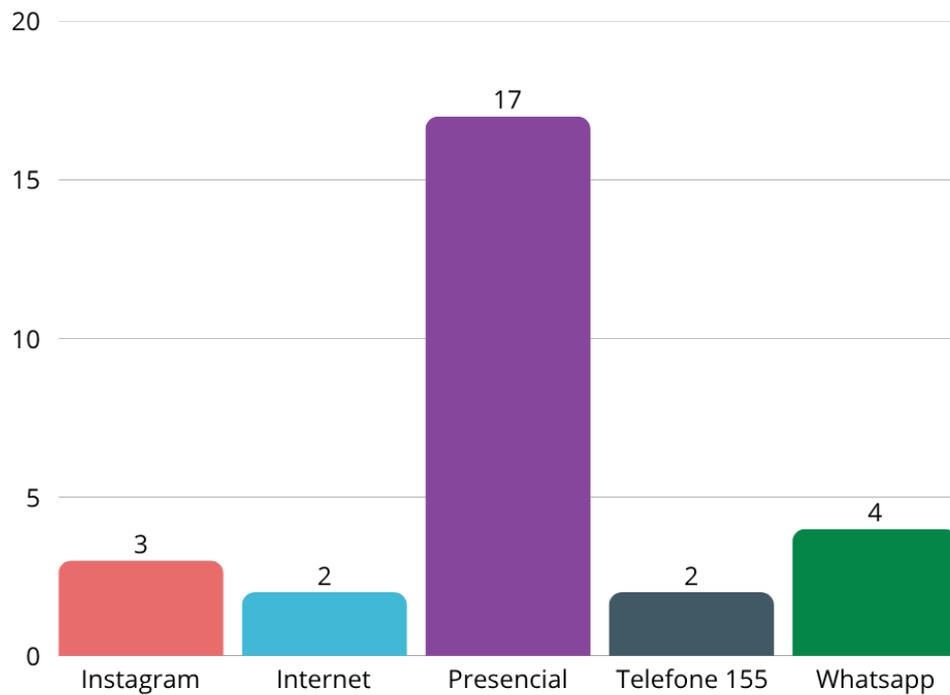
O elevado índice de resolubilidade e o atendimento dentro do prazo legal reforçam o compromisso da SRH com a escuta qualificada e com a eficiência no atendimento das demandas sociais. A Ouvidoria segue como um canal fundamental de diálogo, promovendo o aperfeiçoamento da gestão pública e a consolidação da cidadania.

ESTATÍSTICAS GERAIS

Tipo de Manifestação



Meios de Entradas



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
28 (90,00%)	0 (0,00%)	3 (10,00%)	6,22 dias	100,00%

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.