



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA

PROJETO MALHA D'ÁGUA SISTEMA
BANABUIÚ - SERTÃO CENTRAL

SETEMBRO/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: Setembro 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 setembro de 2025.

Foram registrados **63 manifestações** 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 SETEMBRO DE 2025, REFERENTES AO SISTEMA ADUTOR BANABUIÚ – SERTÃO CENTRAL.

PROTOCOLO	MOTIVO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA	TIPO
7421759	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO	05/09/2025	05/09/2025	SOLICITAÇÃO
7423792	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	05/09/2025	05/09/2025	ELOGIO
7423813	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	06/09/2025	05/09/2025	ELOGIO
7423883	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	05/09/2025	05/06/2025	ELOGIO
7423897	ÁREA DE COBERTURA DO SISTEMA ADUTOR (SEDES MUNICIPAIS E DISTRITAIS)	05/09/2025	11/09/2025	SUGESTÃO
7423926	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	05/09/2025	05/09/2025	ELOGIO
7425098	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	05/09/2025	05/09/2025	ELOGIO
7427122	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO	06/09/2025	18/09/2025	SOLICITAÇÃO
7427344	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	07/09/2025	25/09/2025	RECLAMAÇÃO
7431943	DANOS ESTRUTURAIS EM IMÓVEIS DECORRENTES DE INTERVENÇÕES DO PROJETO	13/09/2025	25/09/2025	RECLAMAÇÃO
7431984	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	13/09/2025	13/09/2025	ELOGIO
7412734	IMPACTOS DECORRENTES DE INTERVENÇÕES DO PROJETO/OBRA (AMBIENTAL, MOBILIDADE, SOCIAL, ECONÔMICO, SAÚDE PÚBLICA)	13/09/2025	18/09/2025	RECLAMAÇÃO
7433901	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	15/09/2025	15/09/2025	ELOGIO
7433921	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	15/09/2025	15/09/2025	ELOGIO
7433984	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	15/08/2025	15/09/2025	ELOGIO
7434007	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	18/09/2025	18/09/2025	RECLAMAÇÃO
7433901	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	15/09/2025	15/09/2025	ELOGIO
7433921	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	15/09/2025	15/09/2025	ELOGIO
7433901	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	15/09/2025	18/09/2025	RECLAMAÇÃO
7433921	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	15/09/2025	15/09/2025	ELOGIO
7433901	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	15/09/2025	15/09/2025	ELOGIO
7433984	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	15/09/2025	15/09/2025	ELOGIO
7437527	OPORTUNIDADES DE EMPREGO	20/09/2025	20/09/2025	SOLICITAÇÃO

PROTOCOLO	MOTIVO	DATA ENTRADA	DATA SAÍDA	TIPO
7440548	DANOS ESTRUTURAIS EM IMÓVEIS DECORRENTES DE INTERVENÇÕES DO PROJETO	22/09/2025	29/09/2025	RECLAMAÇÃO
7442536	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	25/09/2025	25/09/2025	ELOGIO
7442562	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	25/09/2025	25/09/2025	ELOGIO
7442571	ALIMENTAÇÃO FORNECIDA NA OBRA AOS COLABORADORES(QUANTIDADE, QUALIDADE E HORÁRIO)	25/09/2025	01/10/2025	RECLAMAÇÃO
7442656	GERENCIAMENTO E LOGÍSTICA DA OBRA (COLETA DE LIXO, SINALIZAÇÃO, SEGURANÇA, ARMAZENAMENTO DE MATERIAL)	25/09/2025	01/10/2025	RECLAMAÇÃO
7444388	OPORTUNIDADES DE EMPREGO	27/09/2025	28/09/2025	SOLICITAÇÃO
7444607	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO	27/09/2028	01/10/2025	SOLICITAÇÃO
7446572	GERENCIAMENTO E LOGÍSTICA DA OBRA (COLETA DE LIXO, SINALIZAÇÃO, SEGURANÇA, ARMAZENAMENTO DE MATERIAL)	28/09/2025	01/09/2025	RECLAMAÇÃO
7446646	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO	28/09/2025	01/10/2025	RECLAMAÇÃO
7448030	OPORTUNIDADES DE EMPREGO	29/09/2025	29/09/2025	SOLICITAÇÃO
7448866	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	30/09/2025	30/09/2025	ELOGIO
7448872	SATISFAÇÃO COM O PROJETO MALHA D'ÁGUA	30/09/2025	30/09/2025	ELOGIO
7448879	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO	30/09/2025	01/09/2025	SOLICITAÇÃO
7448889	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO	30/09/2025	01/10/2025	SOLICITAÇÃO
7448928	IMPACTOS DECORRENTES DE INTERVENÇÕES DO PROJETO/OBRA (AMBIENTAL, MOBILIDADE, SOCIAL, ECONÔMICO, SAÚDE PÚBLICA)	30/09/2025	01/10/2025	RECLAMAÇÃO
7469841	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO	23/09/2025	01/10/2025	SOLICITAÇÃO
7469847	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO	23/09/2025	01/10/2025	SOLICITAÇÃO
7474733	GERENCIAMENTO E LOGÍSTICA DA OBRA (COLETA DE LIXO, SINALIZAÇÃO, SEGURANÇA, ARMAZENAMENTO DE MATERIAL)	30/09/2025	01/10/2025	RECLAMAÇÃO

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA: 41 (quarenta e um)

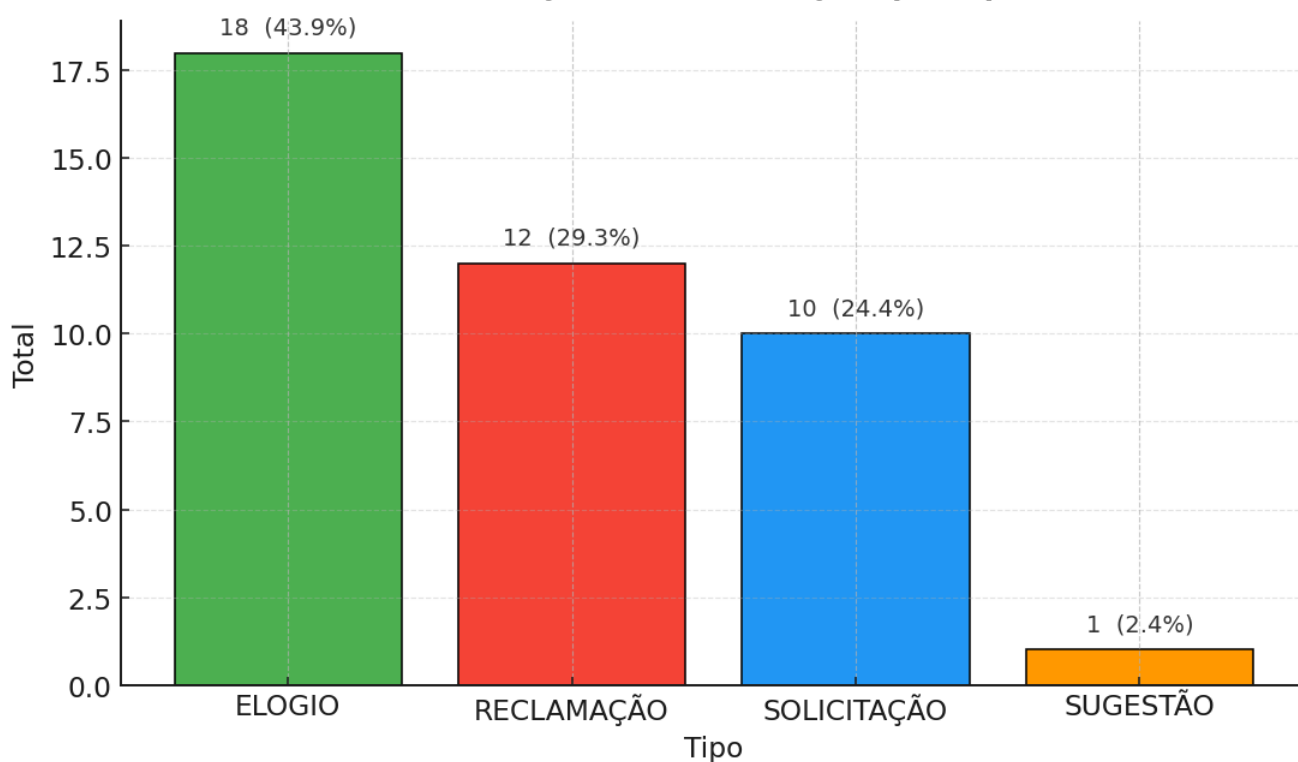
O mês de setembro de 2025 foi marcado por expressiva participação cidadã, demonstrando tanto o interesse quanto a confiança da população nos canais de ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos. O Projeto Malha d'Água, especialmente na região do Sertão Central, mostra-se como um importante vetor de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

Distribuição de Manifestações por Tipo



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
53 (84,13%)	0 (0,00%)	10 (15,87%)	2,94 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.