

2025

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE **OUVIDORIA**

SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS DO CEARÁ



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



**1- EXPEDIENTE**

**DIREÇÃO SUPERIOR**

**Fernando Matos Santana**  
Secretário dos Recursos Hídricos

**José Ailton Sousa Brasil**  
Secretário Executivo dos Recursos Hídricos

**Ramon Flávio Gomes Rodrigues**  
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

**EQUIPE DE OUVIDORIA**

**Germana de Mattos Brito Góes Giglio**  
Assessora de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI)

**Raquel de Souza Parente**  
Ouvidora Setorial (ASCOI)

**Marcus Vinicius de Melo Barbosa**  
Apoio da ASCOI

**Patrícia Carla Mariana**  
Auxiliar da ASCOI

## **2.1- Importância da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos como Instrumento de Gestão e de Cidadania**

A Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará desempenha papel estratégico na consolidação de uma administração pública mais transparente, participativa e orientada às necessidades do cidadão. Além de se constituir como canal oficial de interlocução entre a sociedade e a gestão estadual, a Ouvidoria atua como instrumento fundamental de fortalecimento da governança, da melhoria dos serviços públicos e da promoção do controle social.

No âmbito da **gestão pública**, a Ouvidoria contribui de maneira significativa para a identificação de fragilidades, oportunidades de melhoria e demandas recorrentes relacionadas aos serviços prestados pela SRH. As manifestações recebidas — reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, fornecem insumos valiosos para o aperfeiçoamento dos processos internos, subsidiando o planejamento, a tomada de decisão e a implementação de ações corretivas ou preventivas. Ao sistematizar e analisar essas informações, a Ouvidoria transforma a percepção do usuário em conhecimento gerencial, contribuindo para a elevação da eficiência administrativa, da resolutividade e da qualidade das políticas públicas voltadas à gestão dos recursos hídricos.

Como **instrumento de cidadania**, a Ouvidoria da SRH promove o acesso à informação, a transparência ativa e o direito de participação do usuário na avaliação dos serviços públicos, conforme estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/2017. Ao garantir um espaço institucional de escuta qualificada, acolhida e tratamento das manifestações, a Ouvidoria fortalece a confiança da população no Estado e possibilita que comunidades, organizações e cidadãos influenciem diretamente na melhoria dos serviços essenciais, especialmente os relacionados à segurança hídrica, obras estruturantes e políticas de gestão integrada da água.

A atuação da Ouvidoria também fomenta uma cultura de diálogo e corresponsabilidade, aproximando a administração pública das realidades locais e das necessidades dos usuários. Por meio de ações de Ouvidoria Ativa — como visitas técnicas, reuniões comunitárias e escutas presenciais — o órgão amplia o alcance das políticas públicas e contribui para uma gestão mais inclusiva, transparente e orientada ao bem-estar da população cearense.





Assim, a Ouvidoria da SRH se consolida como um mecanismo essencial de governança democrática, ao integrar os princípios da transparência, participação social e prestação de contas à gestão dos recursos hídricos. Seu papel vai além do atendimento das manifestações: trata-se de um espaço de diálogo, cidadania e aprimoramento contínuo, atuando de forma decisiva para que a política hídrica do Estado seja mais eficiente, justa e alinhada às expectativas da sociedade.

## 2.2- Fundamentação do Relatório de Ouvidoria

A elaboração deste Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará – SRH está fundamentada no arcabouço normativo que disciplina a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, bem como a política de transparência e de governança voltada à melhoria contínua dos serviços públicos estaduais.

A **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, determinando que os órgãos e entidades devem adotar mecanismos de avaliação, monitoramento, transparência e prestação de contas à sociedade. Em seu **art. 16**, a lei define que as Ouvidorias públicas são responsáveis por receber, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários, além de produzir relatórios de gestão que permitam a mensuração dos resultados e a melhoria dos serviços prestados.

Nesse contexto, o presente relatório atende ao disposto no **art. 18 da Lei nº 13.460/2017**, que determina que os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta devem *“divulgar, anualmente, relatório de gestão contendo informações sobre as manifestações recebidas, providências adotadas e melhorias implementadas no âmbito da prestação dos serviços públicos”*. Assim, este documento consolida as ações, indicadores e análises referentes ao exercício de 2025, garantindo transparência ativa e facilitando o controle social.

No âmbito estadual, o **Decreto nº 33.485, de 03 de março de 2020**, regulamenta a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e organiza o Sistema de Ouvidorias do Estado do Ceará, instituindo diretrizes, fluxos e padrões mínimos para o funcionamento das Ouvidorias Setoriais. O decreto estabelece, entre outros pontos:





- A obrigatoriedade de utilização da plataforma **Ceará Transparente** como sistema oficial para registro, acompanhamento e resposta das manifestações;
- A responsabilidade das Ouvidorias Setoriais em monitorar prazos, assegurar a qualidade das respostas e promover articulação com as unidades finalísticas;
- A necessidade de produção periódica de informações gerenciais e relatórios, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos;
- A integração das Ouvidorias ao modelo de governança, transparência e integridade do Estado.

Dessa forma, o presente Relatório de Gestão cumpre integralmente as disposições do Decreto Estadual nº 33.485/2020, ao consolidar dados, análises e ações desenvolvidas pela Ouvidoria da SRH durante o exercício anual, observando os padrões de eficiência, transparência, qualidade e foco no usuário definidos pelo Governo do Estado.

Assim, a presente fundamentação assegura que o relatório não constitui apenas um documento administrativo, mas um **instrumento de governança e accountability**, alinhado aos princípios constitucionais da administração pública — legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência — e aos normativos federal e estadual que consolidam a Ouvidoria Pública como mecanismo essencial de participação social e aprimoramento da gestão pública.

### **Marco Legal**

A atuação da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos está embasada no conjunto de normas que regem a transparência, o acesso à informação, a integridade pública e a participação cidadã, dentre as quais destacam-se:

- **Constituição Federal de 1988**, especialmente os princípios da administração pública (art. 37) e o direito de acesso à informação (art. 5º, XXXIII).
- **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, que dispõe sobre o acesso a informações públicas e define diretrizes de transparência ativa e passiva.
- **Lei Federal nº 13.460/2017**, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos.
- **Decreto Estadual nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria.**
- **Decreto Estadual nº 36.492/2025**, que protege o denunciante.
- **Instrução Normativa nº 01/2020 (Operação da regulamentação).**





- **Instrução Normativa nº 02/2023, que trata de denúncias.**
- **Instrução Normativa nº 01/2025 (Código de Ética do Ouvidor).**
- **Demais Normas e diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), especialmente aquelas relacionadas ao funcionamento das Ouvidorias Setoriais e ao uso da Plataforma Ceará Transparente.**
- **Portaria nº 07/2025, que trata da Avaliação de Desempenho.**
- **Demais normas internas e instrumentos de gestão da SRH relacionados à governança, integridade, controle interno, transparência e prestação de contas.**

## **2.3- Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará**

### **Estrutura e Vinculação Institucional da Ouvidoria**

Em conformidade com o disposto no **Decreto nº 33.215, de 19 de agosto de 2019**, que aprova o Regulamento da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH, especialmente o **art. 9º**, a **Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOI** encontra-se vinculada diretamente ao Gabinete do Secretário. Essa vinculação institucional confere à unidade autonomia funcional, acesso tempestivo às informações necessárias ao adequado tratamento das manifestações dos cidadãos e alinhamento com a alta gestão da Pasta, preservando a independência técnica indispensável ao exercício de suas atribuições.

A **Ouvidoria da SRH** exerce suas atividades de forma cumulativa com a Assessoria de Controle Interno, observando rigorosamente os normativos específicos vigentes aplicáveis à função de Ouvidoria, assegurando a regularidade, a imparcialidade e a efetividade dos procedimentos adotados.

No âmbito de sua atuação, a **Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará** configura-se como unidade estratégica de participação social e de apoio à gestão, desempenhando papel relevante no fortalecimento da transparência, do controle social e da melhoria contínua dos serviços públicos prestados. A unidade integra o **Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual** e atua em consonância com as diretrizes estabelecidas pela **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE**, bem como com os preceitos da **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, e do **Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020**.





As atividades desenvolvidas ao longo do exercício refletem o compromisso da SRH com a escuta qualificada do cidadão, a promoção da cidadania e o aperfeiçoamento da gestão pública, contribuindo para a tomada de decisões administrativas mais eficientes e alinhadas às demandas da sociedade cearense.

#### **.4 – Missão e negócio da Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH**

##### **Missão**

Promover a oferta, gestão e preservação dos recursos hídricos do Estado do Ceará de forma integrada, participativa e descentralizada, contribuindo para a segurança hídrica, desenvolvimento sustentável e melhoria da qualidade de vida da população cearense. [srh.ce.gov.br](http://srh.ce.gov.br)

##### **Negócio / Campo de Atuação**

A SRH é o principal órgão estadual responsável pela **gestão dos recursos hídricos no Ceará**, atuando em um território caracterizado historicamente pela irregularidade de chuvas e pela elevada vulnerabilidade à seca — fatores que exigem estratégias robustas de planejamento, infraestrutura hídrica e governança. [srh.ce.gov.br+1](http://srh.ce.gov.br+1)

##### **Principais Áreas de Atuação e Especificidades do Ceará**

###### **1. Planejamento e Política Estadual de Recursos Hídricos**

A SRH coordena a implementação da Política Estadual de Recursos Hídricos e do **Sistema Integrado de Gestão de Recursos Hídricos (SIGERH)**, envolvendo órgãos públicos, autarquias e comitês de bacia. [srh.ce.gov.br](http://srh.ce.gov.br)

###### **2. Gestão de Bacias Hidrográficas**

O Ceará possui **12 bacias hidrográficas** distribuídas ao longo do território. A SRH atua no suporte à gestão dessas bacias em conjunto com os Comitês de Bacia Hidrográfica, promovendo a participação social e a governança da água. [Assembleia Legislativa do Ceará](#)





### 3. Infraestrutura Hídrica Estratégica

A SRH, em cooperação com suas vinculadas (como a COGERH e a Sohidra), apoia a execução de obras de infraestrutura hídrica fundamentais para ampliar e integrar a oferta de água no estado, tais como:

- **Projeto Malha D'água:** um sistema de adutoras interligando mananciais e garantindo abastecimento para áreas urbanas e rurais. [srh.ce.gov.br](http://srh.ce.gov.br)
- **Cinturão das Águas do Ceará (CAC):** obra para interligação das 12 bacias e integração com o Projeto de Integração do Rio São Francisco, reforçando a segurança hídrica regional. [srh.ce.gov.br](http://srh.ce.gov.br)
- **Redes de adutoras, poços e sistemas complementares,** incluindo iniciativas como o *Água Doce* para aproveitamento de água salobra/dessalinizada. [sde.ce.gov.br](http://sde.ce.gov.br)

Essas obras respondem aos desafios criados por longos períodos de seca e pela necessidade de oferta regular de água à população e ao desenvolvimento econômico.

Governo do Ceará

### 4. Monitoramento, Informação e Gestão de Dados

A SRH, articulada com a FUNCEME e a COGERH, acompanha o comportamento dos reservatórios, qualidade da água e variáveis climáticas para subsidiar decisões técnicas e políticas públicas — como, por exemplo, relatórios sobre a capacidade hídrica dos açudes estaduais, que sinalizam variações sazonais e regionais. Assembleia Legislativa do Ceará

### 5. Outorga, Regulação e Controle

A SRH atua como autoridade outorgante no estado, com competências delegadas inclusive pela Agência Nacional de Águas (ANA) para a emissão e gestão de outorgas de uso da água no território cearense. Serviços e Informações do Brasil

### 6. Segurança Hídrica e Convivência com a Seca

O Ceará é referência nacional em segurança hídrica dada sua localização no semiárido. A SRH participa da formulação e implementação de planos estruturantes e emergenciais para convivência com a seca, incluindo a instalação de sistemas de captação alternativos, perfuração de poços e redução de perdas no abastecimento. [srh.ce.gov.br](http://srh.ce.gov.br)





## 7. Governança Participativa

A Secretaria fortalece instâncias participativas como o **Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CONERH)** e Comitês de Bacia, promovendo a interlocução entre poder público, sociedade civil, usuários e instituições técnicas. [srh.ce.gov.br](http://srh.ce.gov.br)

## 8. Educação, Capacitação e Programas Sociais

Além das ações técnicas, a SRH realiza e apoia eventos e iniciativas de conscientização (como a **Semana da Água**) e seminários que ampliam a participação cidadã e a inclusão de diferentes segmentos.

## 9. Parcerias Técnicas e Cooperação Internacional

A SRH também busca intercâmbio de experiências e parcerias internacionais para incorporar tecnologias e práticas avançadas de gestão hídrica ao contexto do Ceará, como missões técnicas ao exterior para esse fim.

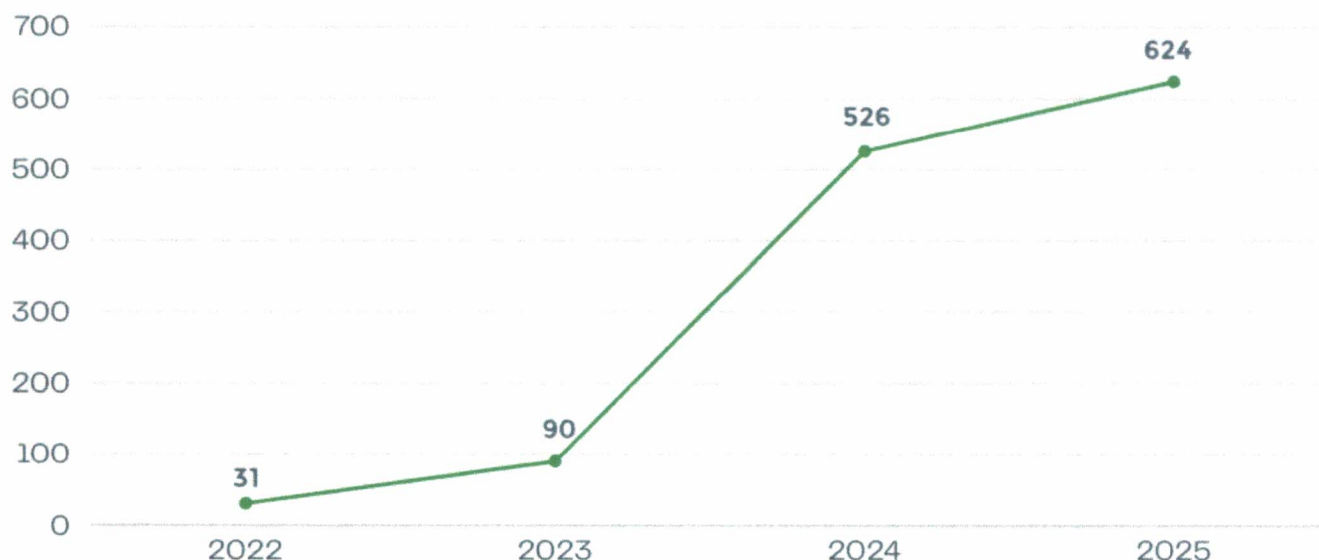


### 3 – OUVIDORIAS EM DADOS

As manifestações registradas serão analisadas de forma pormenorizada ao longo do presente relatório, considerando, entre outros aspectos, os **canais de atendimento utilizados**, os **tipos de manifestações**, os **assuntos mais recorrentes**, as **formas de resposta encaminhadas aos usuários dos serviços públicos**, o **ranking dos municípios com maior volume de demandas**, bem como os **resultados da pesquisa de satisfação dos usuários**.

#### 3.1 Total de Manifestações do Período (2022 a 2025)

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 2022/2025



No período compreendido entre os exercícios de **2022 e 2025**, a Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH registrou o total de **1.271 (mil duzentas e setenta e uma)** manifestações, distribuídas conforme demonstrado a seguir.

A análise do gráfico de manifestações referente ao quadriênio evidencia **crescimento significativo no volume de manifestações de ouvidoria a partir do exercício de 2023**, com tendência de elevação contínua nos anos subsequentes.





O aumento expressivo do quantitativo de manifestações está diretamente associado à existência de **cláusula específica prevista no Acordo de Empréstimo nº 9006-BR**, firmado com o **Banco Mundial**, no âmbito do **Projeto Malha d'Água**. Referida cláusula versa sobre a **Política de Salvaguardas do Banco Mundial**, a qual recomenda a implementação, o aprimoramento e o fortalecimento de canais formais de comunicação destinados ao recebimento de reclamações, queixas, sugestões e demais manifestações da população beneficiária dos projetos financiados.

Registra-se, ainda, a relevante atuação da **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE**, que, por recomendação do Banco Mundial, foi demandada a apoiar a Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH no fortalecimento dos controles internos. Tal apoio contribuiu para o aperfeiçoamento dos processos de governança, transparência e gestão do Projeto Malha d'Água.

Destacam-se, igualmente, as ações de **Ouvidoria Ativa** desenvolvidas no interior do Estado do Ceará, ocasião em que a CGE, em conjunto com a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da SRH, promoveu a aproximação institucional dos serviços de ouvidoria junto à população. Essas ações possibilitaram a ampliação do acesso à informação, o fortalecimento da transparência e a oferta de respostas claras, objetivas e acessíveis às demandas relacionadas ao Projeto Malha d'Água, bem como a outras iniciativas do Governo do Estado.

Durante as visitas técnicas realizadas, a equipe de ouvidoria promoveu reuniões com comunidades envolvidas, distribuiu materiais informativos e desenvolveu ações educativas, fortalecendo o diálogo direto com os cidadãos e promovendo o esclarecimento proativo de dúvidas.

Nesse contexto, a participação ativa da população configura-se como elemento essencial para o êxito do projeto, uma vez que possibilita ao Governo do Estado o **aprimoramento contínuo de suas ações**, a partir das demandas, percepções e contribuições efetivamente apresentadas pela comunidade beneficiária. Tal dinâmica tem fortalecido, de forma progressiva, a **Ouvidoria da SRH como principal canal institucional de comunicação entre o cidadão, usuário dos recursos hídricos, e o Poder Público Estadual**.



# Total de Manifestações - 2025



Embora o gráfico apresentado demonstre uma queda gradativa no número de manifestações registradas mês a mês ao longo do ano de 2025, é importante destacar que este foi o ano em que

a **Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH)** registrou o **maior índice de manifestações** de toda a série analisada.

## 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

| Meio de Entrada            |      |      |           |
|----------------------------|------|------|-----------|
| Meios                      | 2024 | 2025 | Variação% |
| Telefone 155               | 24   | 26   | 8,73      |
| Cidadão on-line - Chat     | 2    | 0    | 0,38      |
| Cidadão on-line - Telegram | 0    | 0    | 0         |
| Telefone                   | 2    | 19   | 3,42      |
| Internet                   | 130  | 45   | 31,92     |
| Presencial                 | 307  | 425  | 126,48    |
| E-mail                     | 6    | 0    | 1,14      |
| Facebook                   | 0    | 0    | 0         |
| Carta                      | 0    | 0    | 0         |
| Reclame Aqui               | 0    | 0    | 0         |
| consumidor.gov.br          | 0    | 0    | 0         |
| Instagram                  | 38   | 48   | 14,91     |
| Governo Itinerante         | 0    | 0    | 0         |
| Caixa de sugestões         | 0    | 0    | 0         |
| Sistema Legado             | 0    | 0    | 0         |
| Twitter                    | 0    | 0    | 0         |
| Ceará App                  | 0    | 0    | 0         |
| Whatsapp                   | 17   | 61   | 13,01     |
| Google Ferramentas         | 0    | 0    | 0         |
| Atendimento Virtual        | 0    | 0    | 0         |
| Ceara digital              | 0    | 0    | 0         |

01



Verifica-se que, nos exercícios de 2024 e 2025, o **atendimento presencial** consolidou-se como o principal canal utilizado para o registro de manifestações, com **307 registros em 2024** e **425 registros em 2025**.

Em relação ao segundo canal mais demandado, observa-se que, no exercício de 2024, destacou-se a **Internet**, com **130 registros**, enquanto, em 2025, o **WhatsApp** ocupou essa posição, totalizando **61 registros**.

O **Instagram** figurou como o terceiro canal mais utilizado em ambos os exercícios, contabilizando **38 registros em 2024** e **49 registros em 2025**.

De forma geral, constata-se que o atendimento presencial foi o canal preferencial para o registro de manifestações nos exercícios analisados. Tal predominância é atribuída, sobretudo, à implementação da **Ouvidoria Ativa** no interior do Estado do Ceará, no âmbito do **Projeto Malha d'Água**, iniciativa que promoveu a aproximação dos serviços de ouvidoria junto à população. Essa estratégia contribuiu para a ampliação do acesso à informação, o fortalecimento da transparência pública e a garantia de respostas claras, objetivas e acessíveis às demandas e dúvidas relacionadas ao Projeto Malha d'Água, bem como a outras ações do Governo do Estado.

Nos exercícios de 2024 e 2025, os canais com menor volume de registros foram o **telefone 155**, o **atendimento telefônico direto** e o **Cidadão On-line – Chat**, evidenciando menor adesão dos usuários a essas modalidades de atendimento.

### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

| Tipologia de Manifestações |      |      |            |
|----------------------------|------|------|------------|
| Tipos                      | 2024 | 2025 | Variação % |
| Reclamação                 | 128  | 259  | 65,84      |
| Denúncia                   | 19   | 20   | 6,82       |
| Elogio                     | 88   | 163  | 42,85      |
| Sugestão                   | 18   | 22   | 6,95       |
| Solicitação                | 273  | 160  | 77,54      |
| Total                      | 526  | 624  |            |



Ao realizar uma análise comparativa dos tipos de manifestações recebidas nos anos de 2024 e 2025, observa-se que, em 2024, a manifestação mais recorrente na SRH foi a **“solicitação”**, com **273 registros**. Já em 2025, a manifestação mais recebida foi a **“reclamação”**, totalizando **259 registros**.

Em contrapartida, a manifestação com menor número de registros em 2024 foi a **“sugestão”**, com **18 registros**, enquanto, em 2025, a manifestação menos registrada foi a **“denúncia”**, com **20 registros**.

### 3.4 – Manifestações por Tipo/ Assunto

| Tipologia/ Assunto |                                              |       |
|--------------------|----------------------------------------------|-------|
| Tipos              | Assuntos                                     | Total |
| Reclamação         | - Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central   | 250   |
|                    | - Insatisfação do Serviço Prestado           | 2     |
|                    | - Conduta Inadequada do Servidor             | 2     |
| Solicitação        | - Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central   | 150   |
|                    | - Outorga                                    | 5     |
|                    | - Alocação                                   | 3     |
|                    | - Poços Artesianos                           | 2     |
| Denúncia           | - Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central   | 12    |
|                    | - Assedio Moral                              | 6     |
|                    | - Degradação Ambiental dos Recursos Hídricos | 2     |
|                    | - Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central   | 22    |
| Elogio             | - Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central   | 161   |
|                    | - Servidor Publico                           | 1     |
|                    | - Serviço Prestado pela SRH.                 | 1     |

Ao analisar a tabela apresentada, observa-se que, em **2025**, as manifestações com maior número de registros foram **reclamações**, **elogios** e **solicitações**, sendo o assunto predominante o **Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central**.





### 3.5 – Manifestações por Assunto/Subassuntos

| Assunto / Subassunto                                               |                                                                                        |       |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Assuntos                                                           | Assuntos/Subassuntos                                                                   | Total |
| <b>1- Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central</b>                 | 1.1- Satisfação com o Projeto Malha D'Água                                             | 152   |
|                                                                    | 1.2- Alimentação fornecida na obra aos colaboradores (quantidade, qualidade e horário) | 105   |
|                                                                    | 1.3 – Informações gerais sobre o projeto (...)                                         | 58    |
|                                                                    |                                                                                        |       |
| <b>2- Outorga e Licença de uso de água</b>                         | 2.1- Procedimentos para outorgas                                                       | 5     |
|                                                                    | 2.2 – Irregularidades em outorgas                                                      | 6     |
| <b>3- Alocação de água</b>                                         | 3.1 – Sem sub-assunto                                                                  | 3     |
| <b>4- Poços artesianos</b>                                         | 4.1- Construção irregular de poços                                                     | 2     |
| <b>5- Monitoramento e segurança de barragens/ açudes/ adutoras</b> | 5.1 – Manutenção estrutural                                                            | 2     |

Observa-se que as manifestações relacionadas ao **Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central**, no âmbito do **Projeto Malha D'Água**, concentraram o maior volume de registros no período analisado, totalizando **315 manifestações**, conforme demonstrado na tabela apresentada anteriormente.

Em segundo e terceiro lugar, destacam-se os assuntos referentes à **Outorga e Licença de Uso de Água** e à **Alocação de Água**, com **3 e 2 registros**, respectivamente.

Em razão do expressivo quantitativo de manifestações relacionadas ao Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central, evidenciam-se, como subassuntos mais demandados: **Alimentação fornecida aos colaboradores, Satisfação com o Projeto e Informações gerais sobre o Projeto.**



No que se refere ao tema **Outorga e Licença de Uso de Água**, os subassuntos mais recorrentes foram **Procedimentos para outorga e Irregularidades em outorgas**.

Por fim, quanto ao assunto **Alocação de Água**, não foi possível identificar subassuntos específicos.

### 3.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

| Tipos de serviços                               | Quantidade | Porcentagem |
|-------------------------------------------------|------------|-------------|
| Não se Aplica                                   | 623        | 99,84%      |
| Outorga de Direito de Uso dos Recursos Hídricos | 1          | 0,16%       |

No que se refere aos serviços da **SRH**, conforme relatório extraído do **Ceará Transparente**, observa-se o registro de **623 manifestações** classificadas como “**não se aplica**”, correspondendo a **99,84%** do total. Registra-se, ainda, apenas **1 manifestação** relacionada à **outorga de direito de uso dos recursos hídricos**, perfazendo um total de **624** manifestações.

### 3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

| Programas Orçamentários                                   |            |             |
|-----------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Programas                                                 | Quantidade | Porcentagem |
| Encargos Gerais do Estado                                 | 29         | 4,65%       |
| Gestão Administrativa do Ceará                            | 1          | 0,16%       |
| Gestão e Desenvolvimento Estratégico de pessoas           | 3          | 0,48%       |
| Oferta hídrica para múltiplos usos                        | 586        | 93,91%      |
| Planejamento e gestão participativa dos recursos hídricos | 5          | 0,80%       |

Dentre todos os **Programas Orçamentários** da **SRH**, conforme relatório extraído do **Ceará Transparente**, em **2025**, a **Oferta Hídrica para Múltiplos Usos** foi o programa com o maior número de manifestações registradas, liderando com **93,91%**.





### 3.8 – Manifestações por Unidades Internas

| Unidades                                 | Subunidade                         | Quantidade | Porcentagem |
|------------------------------------------|------------------------------------|------------|-------------|
| ASS. DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL       |                                    | 4          | 0,64%       |
| ASSESSORIA JURÍDICA                      |                                    | 5          | 0,80%       |
| BACIA HIDROGRAFICA DO COREAÚ E ACARAÚ    |                                    | 1          | 0,16%       |
| CONSÓRCIO ÁGUAS DO SERTÃO                |                                    | 573        | 91,83%      |
| COORDENADORIA ADM-FINANCEIRA             | CÉLULA ADMINISTRATIVA              | 2          | 0,32%       |
| COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍDRICOS | CÉLULA DE FISCALIZAÇÃO             | 5          | 0,80%       |
| COORDENADORIA DE GESTÃO DOS REC HÍDRICOS | CÉLULA DE LICENCIAMENTO E OUTORGA  | 5          | 0,80%       |
| COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA          | CÉLULA DE CONTROLE SÓCIO AMBIENTAL | 24         | 3,85%       |
| COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA          | CÉLULA DE SEGURANÇA DE BARRAGENS   | 2          | 0,32%       |
| OUVIDORIA                                |                                    | 3          | 0,48%       |

Conforme demonstrado, o **Consórcio Águas do Sertão** concentrou o maior número de manifestações, totalizando **573 registros**. Em seguida, destaca-se a **Coordenadoria de Infraestrutura da SRH (COINF)**, com **26 manifestações**, e, posteriormente, a **Coordenadoria de Gestão dos Recursos Hídricos (CGERH)**, com **10 manifestações**.



### 3.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

| MUNICÍPIOS                   |      |                 |      |
|------------------------------|------|-----------------|------|
| Municípios                   | 2024 | Municípios      | 2025 |
| Indefinido                   | 207  | Indefinido      | 162  |
| Banabuiú                     | 118  | Milhã           | 116  |
| Solonópole                   | 87   | Senador Pompeu  | 113  |
| Milhã                        | 64   | Solonópole      | 48   |
| Deputado Irapuan<br>Pinheiro | 27   | Piquet Carneiro | 37   |
| Jaguaretama                  | 6    | Banabuiú        | 34   |
|                              |      |                 |      |

Analisando a planilha apresentada e considerando que a implantação do **Projeto Malha D'Água** foi o principal fator responsável pelo aumento no registro de manifestações, conclui-se que os municípios que estavam em fase inicial de obras foram os que apresentaram maior volume de registros, tanto em **2024** quanto em **2025**.

Sem considerar os municípios indefinidos, em **2024**, destaca-se o município de **Banabuiú**, que figurou entre aqueles com maior número de manifestações no período, em razão da concentração das obras do **Sistema Adutor** em seu território. Já em **2025**, observa-se uma redistribuição desse volume, com maior concentração nos municípios de **Milhã** e **Senador Pompeu**, indicando alteração no padrão de ocorrências entre os municípios analisados, uma vez que as obras do referido sistema adutor passaram a avançar para essas localidades.





#### 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Meta: 94%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Meta: 67%

| Resolubilidade / Detalhamento por Situação |                                     |                                     |
|--------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Situação                                   | Quantidade de Manifestações em 2024 | Quantidade de Manifestações em 2025 |
| Manifestações finalizadas no prazo         | 521                                 | 614                                 |
| Manifestações finalizadas fora do prazo    | 5                                   | 10                                  |
| Manifestações pendentes no prazo           | 0                                   | 0                                   |
| Manifestações Pendentes fora do prazo      | 0                                   | 0                                   |
| <b>Total</b>                               | <b>526</b>                          | <b>624</b>                          |

A Ouvidoria da **Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH)** tem se empenhado continuamente em atender às manifestações no **menor prazo possível**, observando o disposto no **Decreto nº 33.486/2020**, que estabelece o prazo de até **20 (vinte) dias** para resposta às manifestações, prorrogável por até **10 (dez) dias**, desde que de forma **devidamente justificada**.

Considerando o **total de manifestações registradas em 2025**, que apresentou um **acréscimo de 98 registros em relação a 2024**, e não obstante os esforços empreendidos, bem como **sem prejuízo à regularidade do sistema**, observa-se que, no exercício de **2025**, em comparação ao ano anterior, houve um **pequeno aumento no tempo de finalização das respostas**, com **registros pontuais de manifestações concluídas fora do prazo legal**.

| Índice de Resolubilidade                |                                  |                                  |
|-----------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Situação                                | Índice de Resolubilidade em 2024 | Índice de Resolubilidade em 2025 |
| Manifestações finalizadas no prazo      | 99,05%                           | 98,40%                           |
| Manifestações finalizadas fora do prazo | 0,95%                            | 1,60%                            |

01



Embora o **índice de resolubilidade** registrado em **2025 (98,40%)** tenha apresentado uma **redução de 0,65 ponto percentual** em relação ao ano de **2024 (99,05%)**, o resultado **permanece dentro do percentual mínimo exigido pela Controladoria-Geral do Estado (CGE)**, fixado em **94%**.

A referida redução é atribuída, principalmente, ao **aumento do número de manifestações recebidas**, aliado à **diminuição do quadro de servidores da Secretaria dos Recursos Hídricos**.

#### **4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade**

Com o objetivo de assegurar elevados níveis de resolubilidade e atender aos parâmetros estabelecidos pelo **Sistema Estadual de Ouvidoria** e pela **Controladoria-Geral do Estado do Ceará (CGE)**, a **Ouvidoria Setorial da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH)** vem adotando um conjunto de **ações estratégicas** voltadas ao aprimoramento dos fluxos internos, à qualificação das respostas e ao fortalecimento da articulação institucional, dentre as quais destacam-se:

- **Acompanhamento sistemático das manifestações**, com monitoramento contínuo dos prazos legais e do andamento das demandas registradas no sistema, de modo a prevenir atrasos e garantir respostas tempestivas aos cidadãos;
- **Articulação permanente com as unidades internas da SRH**, por meio de orientações e comunicações formais, reforçando a importância do cumprimento dos prazos e da apresentação de respostas claras, objetivas e conclusivas;
- **Atuação integrada com o Setor de Controle Interno**, promovendo ações conjuntas de cobrança, orientação e alinhamento de procedimentos, com foco na melhoria dos indicadores de desempenho da ouvidoria;
- **Realização de ações de sensibilização e conscientização** junto aos gestores e servidores das áreas demandadas, visando fortalecer a cultura da resolutividade, da transparência e do atendimento qualificado ao cidadão;
- **Padronização e aprimoramento dos fluxos de resposta**, buscando maior eficiência na tramitação das manifestações e redução do tempo médio de atendimento;
- **Fortalecimento da Ouvidoria Ativa**, especialmente no âmbito do **Projeto Malha d'Água**, ampliando o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria e contribuindo para o tratamento mais célere e efetivo das demandas.





Como resultado dessas iniciativas, a Ouvidoria da SRH tem mantido o **índice de resolubilidade acima do percentual mínimo estabelecido pela CGE**, evidenciando o comprometimento institucional com a **qualidade dos serviços prestados**, a **transparência pública** e a **efetiva resposta às demandas da sociedade**.

Ressalte-se, ainda, que, no exercício de **2024**, foram registradas **526 manifestações**, enquanto, em **2025**, esse quantitativo foi elevado para **624 registros**, representando um **acréscimo de 98 manifestações**. Deste total, **573 manifestações** estiveram relacionadas **exclusivamente ao Projeto Malha d'Água (Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central)**.

#### 4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

| Tempo Médio de Resposta      |           |
|------------------------------|-----------|
| Tempo Médio de Resposta 2024 | 3,59 dias |
| Tempo Médio de Resposta 2025 | 5,75 dias |

Ao se comparar o exercício de **2025** com o de **2024**, observa-se que **2025 apresentou um acréscimo no prazo médio de resposta**, situação semelhante à verificada no **índice de resolubilidade**.

Tal aumento justifica-se pelos fatores já mencionados, notadamente o **crescimento do número de manifestações recebidas**, aliado à **redução do quadro de servidores da Secretaria dos Recursos Hídricos**.

#### 4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Neste item, destaca-se outro **indicador integrante do Sistema Estadual de Ouvidoria**, referente ao **nível de satisfação do cidadão** em relação aos serviços de ouvidoria, cuja meta foi estabelecida pela **Controladoria-Geral do Estado – CGE** em **67%**.

No exercício de **2025**, a **Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH** alcançou a meta estipulada, obtendo um **índice de satisfação de 78%**.

Não obstante o resultado positivo, observa-se que a **taxa de participação dos cidadãos** na avaliação dos serviços de ouvidoria **ainda se mantém aquém do patamar considerado ideal**, indicando a necessidade de fortalecimento das ações de estímulo à participação social.



#### 4.2.1 – Índice Geral de Satisfação

| Resultados da Pesquisa de Satisfação                                              |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|
| A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento | 4,67 |
| B. Com o tempo de retorno da resposta                                             | 3,67 |
| C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação                      | 4,67 |
| D. Com a qualidade da resposta apresentada                                        | 3,89 |
| Média das Notas:                                                                  | 4,23 |
| Índice de Satisfação:                                                             | 78%  |

Considerando que, para a **pesquisa de satisfação do usuário**, a **Controladoria-Geral do Estado – CGE** instituiu como meta o índice de **67%**, observa-se que a **Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH** alcançou um **resultado satisfatório**, ao registrar **78%** de satisfação.

Ressalte-se, contudo, que a **adesão dos usuários à pesquisa de satisfação** ainda se encontra **aquém do patamar desejado**, o que limita a obtenção de uma **visão mais ampla e representativa** acerca do nível real de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços de ouvidoria.

#### 4.2.2 – Expectativa do cidadão com a ouvidoria

| Expectativa do Cidadão                                                                        | Resultado |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: | 3,56      |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:                                 | 4         |
| Índice de Expectativa:                                                                        | 12,36%    |

No que se refere à **expectativa do cidadão em relação aos serviços de ouvidoria**, observa-se uma **melhoria na percepção do usuário** após a utilização desse canal de atendimento.

Todavia, trata-se de mais um aspecto em que os resultados da **pesquisa de satisfação** ainda **não refletem integralmente a realidade**, em razão do **baixo índice de adesão dos cidadãos** a essa modalidade de avaliação.





#### 4.2.3 – Índice de Resolubilidade – Resolução da demanda na visão do cidadão

| Índice de Resolubilidade | Resultado | Índice |
|--------------------------|-----------|--------|
| Sim                      | 3         | 33,33% |
| Não                      | 3         | 33,33% |
| Parcialmente             | 3         | 33,33% |
| Vazias                   | 0         | 0%     |

Corroborando o entendimento de que o quantitativo de cidadãos respondentes à pesquisa de satisfação não reflete integralmente a realidade do atendimento prestado, destaca-se que, no exercício de 2025, a Secretaria dos Recursos Hídricos – SRH registrou o total de **624 manifestações**, enquanto o percentual de participação na pesquisa de satisfação correspondeu a apenas **1,44%** do universo de usuários que recorreram à Ouvidoria da SRH.

No que se refere à percepção do cidadão, observa-se que, entre os respondentes da pesquisa, verificou-se **equilíbrio nas avaliações**, tanto no que diz respeito à satisfação quanto à insatisfação, total ou parcial, com as respostas recebidas, bem como entre aqueles que manifestaram entendimento pela **resolubilidade parcial** de suas demandas, conforme demonstrado na tabela apresentada.

#### 4.2.4 – Total de Respondentes

2024 e 2025

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| Total de pesquisas de respondidas 2024 | 4 |
| Total de pesquisas de respondidas 2025 | 9 |

De acordo com os **dados de manifestações registrados pela Ouvidoria da SRH** nos exercícios de **2024 e 2025**, observa-se um **pequeno acréscimo** no número de **pesquisas de satisfação respondidas** em **2025**. Enquanto, em **2024**, foram registradas **4 respostas**, no exercício de **2025** esse quantitativo foi ampliado para **9 respostas**.

Ainda assim, diante do **total de 624 manifestações recebidas em 2025**, o **percentual de cidadãos participantes da pesquisa de satisfação permanece praticamente insignificante (1,44%)**, não sendo suficiente para representar, de forma fidedigna, a percepção dos usuários sobre os serviços de ouvidoria.



#### 4.2.5 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Tal cenário evidencia a necessidade de criarmos **ações objetivas e viáveis** para **ampliar a adesão dos cidadãos à pesquisa de satisfação da Ouvidoria**, adequadas ao contexto institucional da SRH:

- **Orientação ativa ao cidadão no momento do atendimento**, informando de forma clara e breve sobre a importância da pesquisa de satisfação e como ela contribui para a melhoria dos serviços públicos;
- **Sensibilização das unidades internas e dos servidores** quanto à relevância do indicador de satisfação, reforçando o papel de cada área no estímulo à participação dos usuários;
- **Fortalecimento da Ouvidoria Ativa**, especialmente em ações presenciais e em projetos estratégicos, como o **Projeto Malha d'Água**, orientando os cidadãos a avaliarem o atendimento recebido;
- **Intensificar a divulgação institucional periódica** sobre a pesquisa de satisfação, por meio dos canais oficiais da SRH (site, redes sociais e materiais informativos), destacando sua finalidade e impacto;
- **Acompanhamento sistemático da taxa de adesão**, com compartilhamento interno dos resultados, de modo a promover ajustes nas estratégias de incentivo à participação.





## 05 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 – Motivos das Manifestações

Durante o ano de **2025**, observa-se um **aumento significativo no número de manifestações recebidas** em relação ao exercício de **2024**, correspondente a **18,63%**, o que equivale a **89 manifestações adicionais**.

Entende-se que esse crescimento decorre, principalmente, do **fortalecimento das ações de divulgação da Ouvidoria**, consolidando-a como **canal institucional de comunicação e participação social entre o Governo do Estado do Ceará e a população cearense**.

As principais manifestações durante esse ano de 2025 foram as reclamações, com **65,84% de registros, oriundas de colaboradores do Projeto Malha D'Água, no sertão central**.

Os motivos dessas reclamações prenderam-se a **alimentação, especialmente no que se refere a qualidade, quantidade e horário que a empresa disponibilizava a seus colaboradores**.

### 5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Analisando os pontos mais recorrentes no exercício de **2025**, observamos que foram as **reclamações**, que lideraram com **65,84%** do total de registros, seguidas pelos **elogios**, com **42,85%**, e, em terceiro lugar, pelas **denúncias**, que representaram **6,82%** das manifestações. Ressalta-se que tais registros estiveram majoritariamente relacionados ao **Projeto Malha D'Água**.

As **reclamações** referem-se, em sua grande maioria, à **qualidade da alimentação fornecida pela empresa aos trabalhadores** que atuam no referido projeto.

Os **elogios**, por sua vez, destacam-se principalmente pelo reconhecimento da **obra como um todo**, enfatizando seus **benefícios para a população**.

Por fim, as **denúncias** concentram-se em relatos de **assédio moral, degradação ambiental**, entre outras ocorrências correlatas.



### 5.3 – Providências adotadas pela SRH quanto às principais manifestações apresentadas

| Assunto / Subassunto                                        |                                                                                        |       |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Assuntos                                                    | Assuntos/Subassuntos                                                                   | Total |
| 1- Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central                 | 1.1- Satisfação com o Projeto Malha D'Água                                             | 152   |
|                                                             | 1.2- Alimentação fornecida na obra aos colaboradores (quantidade, qualidade e horário) | 105   |
|                                                             | 1.3 – Informações gerais sobre o projeto (...)                                         | 58    |
| 2-Outorga e Licença de uso de água                          | 2.1- Procedimentos para outorgas                                                       | 5     |
|                                                             | 2.2 – Irregularidades em outorgas                                                      | 6     |
| 3-Alocação de água                                          | 3.1 – Sem sub-assunto                                                                  | 3     |
| 4-Poços artesianos                                          | 4.1 – Construção irregular de poços                                                    | 2     |
| 5 –Monitoramento e segurança de barragens/ açudes/ adutoras | 5.1 – Manutenção estrutural                                                            | 2     |

Conforme detalhado no **tópico 3.5 – Manifestações por Assunto e Subassunto** do presente relatório, destaca-se o **Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central**, no âmbito do

**Projeto Malha D'Água**, como o **principal concentrador de manifestações registradas** na Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará.

No referido assunto, sobressaíram-se os subassuntos **reclamações, elogios e denúncias**. As **reclamações** estiveram predominantemente relacionadas à **qualidade da alimentação fornecida pela empresa aos colaboradores do projeto**. Os **elogios**, por sua vez, concentraram-se no reconhecimento do **empreendimento em sua concepção e execução**, bem como nos **benefícios gerados à população do Sertão Central**, região historicamente afetada por períodos de escassez hídrica. As **denúncias** abrangeram, principalmente, relatos de **assédio moral, degradação ambiental**, entre outras ocorrências.





Diante do conjunto de manifestações apresentadas e em consonância com **recomendações do Banco Mundial**, a Secretaria dos Recursos Hídricos adotou medidas com vistas à **solução ou mitigação das demandas registradas**. Entre as principais ações implementadas, destacam-se a **realização de encontros com as comunidades impactadas** e a **intensificação da divulgação de informações por meio dos canais oficiais de comunicação dos municípios envolvidos**. Nessas ocasiões, em observância à **política de transparência do Poder Público**, foram prestados esclarecimentos à população acerca do empreendimento, de sua **relevância social** e dos **impactos positivos** para os cidadãos, os municípios afetados e o Estado do Ceará.

No que se refere especificamente às **reclamações relacionadas à alimentação**, a SRH articulou, junto à **empresa executora das obras**, a **substituição de fornecedores**, com o objetivo de assegurar a **quantidade adequada e a qualidade nutricional dos alimentos**, bem como a **adequação do tipo de marmitas, horários de refeição** e demais aspectos necessários à **melhoria das condições alimentares dos colaboradores** do projeto.

Ressalta-se, ainda, que, mesmo após o decurso de significativo lapso temporal desde o início das obras, permanece elevada a **demandas por oportunidades de emprego** associadas ao empreendimento. Nesse contexto, o Estado do Ceará continua observando os preceitos da **Lei Estadual nº 16.561/2018**, que estabelece diretrizes voltadas à **promoção do desenvolvimento sustentável nas contratações públicas**, no âmbito da Administração Pública Estadual direta e indireta. Dentre tais diretrizes, destaca-se a **promoção da geração de empregos**, com **preferência pela utilização de mão de obra local**, conforme disposto no **art. 4º, inciso IV**, do referido diploma legal.

No tocante às **denúncias**, que abrangeram, principalmente, relatos de **assédio moral, degradação ambiental**, entre outras ocorrências, buscou-se o **fortalecimento da integração e do comprometimento institucional** entre o **Programa de Gestão Socioambiental – PGS** e os diversos atores envolvidos no **Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central**, no âmbito do Projeto Malha D'Água.

O **Programa de Gestão Socioambiental – PGS** tem por objetivo implementar **procedimentos de acompanhamento sistemático** tanto do **processo de licenciamento da obra** quanto da **execução e evolução dos planos socioambientais**, a exemplo do **Plano de Comunicação Social (PCS)** e do **Estudo de Viabilidade Ambiental (EVA)**, de forma efetiva. Busca-se, assim, assegurar o **atendimento às exigências estabelecidas no Marco de**



**Gestão Socioambiental (MGSA), bem como o cumprimento das políticas de Salvaguardas Ambientais e Sociais do Banco Mundial e da legislação vigente.**

9



## 06 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

Continuando em execução, as obras do **Projeto Malha d'Água**, iniciadas com a implantação do **Sistema Adutor Banabuiú–Sertão Central (SAB-SC)**, já vêm produzindo impactos positivos nos municípios beneficiados, especialmente no âmbito social e ambiental. Ao longo de 2024 e 2025, as ações financiadas pela Secretaria dos Recursos Hídricos, por meio do Consórcio Águas do Sertão, evidenciaram avanços relevantes, sobretudo no fortalecimento do diálogo com as comunidades atendidas.

No contexto da execução do projeto, destaca-se a implementação do **Plano de Educação Socioambiental dos Trabalhadores e Código de Conduta na Obra (PESAT–CCO)**, cujo objetivo é orientar trabalhadores, inspetores e gestores quanto ao cumprimento das medidas de proteção ambiental e à manutenção de uma relação adequada com as comunidades do entorno das obras.

A atuação da Ouvidoria da SRH teve papel estratégico no acompanhamento das demandas relacionadas ao Projeto Malha d'Água, que concentrou o maior volume de manifestações registradas nos últimos dois exercícios. Em **2024**, foram contabilizadas **526 manifestações**, enquanto em **2025** esse número alcançou **624 manifestações**, evidenciando o crescente protagonismo da Ouvidoria como canal de escuta e mediação social em um dos principais investimentos hídricos do Estado.

Nesse cenário, a Ouvidoria contribuiu para a transformação de demandas individuais em soluções coletivas, a partir da análise sistemática das manifestações, subsidiando a adoção de medidas corretivas e preventivas, o aprimoramento dos fluxos de atendimento e o fortalecimento da transparência e da comunicação institucional.

Entre os benefícios alcançados, destacam-se:

- **Benefício financeiro**, decorrente da implantação de ponto de apoio da Ouvidoria no município de Banabuiú, que reduziu custos operacionais ao evitar deslocamentos frequentes de equipes da SRH a partir de Fortaleza;



- **Benefícios não financeiros**, relacionados à consolidação de um canal permanente de comunicação entre o empreendedor e as populações diretamente afetadas, possibilitando maior participação social, redução de conflitos, disseminação de informações sobre as obras e fortalecimento do controle social.

Dessa forma, a Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos reafirma-se como instrumento essencial de governança e cidadania, ao atuar de forma integrada ao **Projeto Malha d'Água**, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos hídricos e para a efetividade da política pública de segurança hídrica no Estado do Ceará.





**07 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA**

Com base na análise das manifestações registradas, na experiência acumulada ao longo do exercício de 2025 e nas recomendações dos órgãos de controle, a Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará apresenta as seguintes sugestões de melhoria, com vistas ao fortalecimento institucional, ao aprimoramento dos processos internos e à elevação da qualidade dos serviços prestados ao cidadão:

- Considerando que, desde 2016, a insuficiência de servidores públicos tem se apresentado como um dos principais desafios enfrentados pela SRH — inclusive objeto de recomendações do Tribunal de Contas do Estado (TCE) —, reforça-se a necessidade de realização de **concurso público** para recomposição do quadro funcional, com especial atenção à **Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI)**;
- Recomenda-se que a Ouvidoria seja **formalmente convidada a participar e acompanhar reuniões, audiências públicas e demais eventos institucionais** promovidos pela SRH, de modo a fortalecer a escuta qualificada, a mediação social e a integração entre as áreas;
- A ASCOI deverá **manter e intensificar o estímulo às Coordenadorias internas** para que o tratamento das manifestações de ouvidoria seja realizado com zelo, responsabilidade e observância dos prazos legais;
- Recomenda-se a **continuidade e ampliação das ações de capacitação** voltadas aos Ouvidores e colaboradores, com foco no aperfeiçoamento técnico, no atendimento ao cidadão e na resolutividade das demandas;
- Propõe-se o **fortalecimento da atuação da Comissão de Ética da SRH**, com maior integração às atividades da Ouvidoria, de forma a consolidar os padrões de conduta ética como prática institucional permanente e alinhada às boas práticas de ouvidoria;
- Sugere-se a **continuidade das ações de articulação, sensibilização e engajamento interno** relacionadas às boas práticas de ouvidoria, tais como palestras, pesquisas, campanhas informativas, materiais educativos e outras iniciativas, com o objetivo de incentivar a participação efetiva de servidores e colaboradores e aprimorar, de forma contínua, a prestação do serviço público.



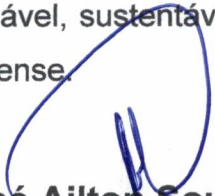
**08 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA SRH**

A Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Ceará constitui-se como um instrumento essencial de diálogo entre o Governo do Estado e a sociedade cearense, fortalecendo os princípios da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos. Por meio dela, cidadãos e cidadãs encontram um canal qualificado para registrar manifestações, contribuindo de forma direta para o aperfeiçoamento das políticas públicas voltadas à gestão dos recursos hídricos.

No exercício de 2025, a Ouvidoria reafirmou seu papel estratégico ao acolher, analisar e encaminhar demandas, sugestões, reclamações, elogios e solicitações de informação, permitindo à Secretaria identificar oportunidades de aprimoramento, corrigir fragilidades e fortalecer ações voltadas à segurança hídrica do Estado. As manifestações recebidas representam valiosas fontes de informação para a tomada de decisões mais assertivas, alinhadas às reais necessidades da população.

Destaco o empenho e a dedicação da equipe de Ouvidoria, bem como das áreas técnicas da Secretaria e de suas vinculadas, que atuaram de forma integrada para garantir respostas qualificadas, tempestivas e comprometidas com o interesse público. Esse trabalho conjunto reforça a cultura de escuta ativa e de gestão participativa, pilares fundamentais para uma administração pública moderna e eficiente.

Reitero, por fim, o compromisso da Secretaria dos Recursos Hídricos do Ceará com o fortalecimento da Ouvidoria como espaço de cidadania, controle social e transparência, contribuindo para uma gestão responsável, sustentável e democrática dos recursos hídricos, em benefício de toda a sociedade cearense.

  
**José Ailton Sousa Brasil****Secretário Executivo dos Recursos Hídricos**



## 9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará, no exercício de 2025, consolidou-se como instância estratégica de escuta qualificada e de fortalecimento da participação social, atuando como elo entre o cidadão e a gestão pública na condução das políticas de recursos hídricos. As manifestações registradas ao longo do período — abrangendo solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios — evidenciaram as demandas da sociedade cearense e a importância das ações desenvolvidas pela Secretaria.

A sistematização e análise das manifestações possibilitaram a identificação de avanços relevantes quanto à transparência, à resolutividade e à articulação entre as áreas técnicas, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados. Destaca-se o comprometimento das unidades administrativas no atendimento às demandas dentro dos prazos estabelecidos, em consonância com os princípios da eficiência, da legalidade e do respeito ao cidadão.

As informações consolidadas pela Ouvidoria configuraram-se como instrumento de apoio à gestão, subsidiando a tomada de decisões, o aprimoramento dos processos internos e a implementação de ações preventivas, especialmente no âmbito da gestão hídrica, da segurança de barragens e do uso sustentável dos recursos naturais.

Registra-se, ainda, o fortalecimento da Ouvidoria como canal institucional de diálogo e controle social, contribuindo para o incremento da confiança da sociedade nas instituições públicas. Os desafios identificados ao longo do exercício servirão de subsídio para o planejamento de ações futuras, com vistas à melhoria contínua dos serviços, à ampliação do acesso à informação e ao aprimoramento do atendimento ao cidadão.

Por fim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com os princípios que regem a Administração Pública e com a missão institucional da Secretaria dos Recursos Hídricos, mantendo-se à disposição da sociedade cearense como espaço de escuta ativa, transparência e promoção da cidadania.

  
**Germana de Mattos Brito Goes Giglio**  
Coordenadora do Controle Interno e Ouvidoria

  
**Raquel de Souza Parente**  
Ouvidora da SRH

## 10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

### 10.1 CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA DA SRH

No âmbito do **Projeto Malha d'Água**, a Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará (SRH) executou, em 2025, ações estratégicas de **Ouvidoria Ativa**, voltadas ao fortalecimento da participação social, à ampliação do acesso à informação e ao aprimoramento dos canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade.

No período de **31 de março a 4 de abril de 2025**, foi realizada ação de Ouvidoria Ativa com atuação integrada da **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)** e da **Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da SRH**, por meio de visitas técnicas aos municípios contemplados pelo projeto. As atividades incluíram reuniões com comunidades, visitas a pontos estratégicos e abordagens em locais de grande circulação, como escolas, mercados, estabelecimentos comerciais e demais equipamentos comunitários, possibilitando o diálogo direto com os cidadãos.

Durante as ações, foram distribuídos materiais informativos e prestados esclarecimentos sobre o funcionamento do Projeto Malha d'Água e sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, com foco na orientação proativa, no estímulo ao registro de manifestações e no fortalecimento do controle social.

As interações realizadas permitiram identificar **lacunas informacionais** relacionadas aos objetivos, à operacionalização e aos benefícios do projeto, evidenciando a necessidade de intensificação de ações educativas voltadas à democratização da informação e ao fortalecimento da escuta qualificada da sociedade.

Como medida complementar, foi promovida a **publicação e distribuição da Cartilha da Ouvidoria**, estruturada no formato de perguntas e respostas, contendo informações claras e acessíveis sobre o **Projeto Malha d'Água – Sistema Adutor Banabuiú – Sertão Central**, contribuindo para a ampliação do conhecimento da população e para o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de participação social e de aprimoramento da gestão pública.





FOTOS DA VIAGEM



09





*of*





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



# Ouvidoria

Projeto Malha D'água  
Sistema Adutor Banabuiú - Sertão Central



**FALE COM A OUVIDORIA**

Está com algo a dizer? A Ouvidoria é um canal seguro, confidencial e acolhedor, pronto para ouvir você com respeito e responsabilidade.

**ESTAMOS AQUI PARA OUVIR VOCÊ!**

Desdobra o papel da Ouvidoria em canal de escuta e participação da cidadania.

A Ouvidoria fortalece o diálogo entre você e a gestão pública. Contribui para a melhoria dos serviços e promove mais transparência e cidadania.

**155** Ligue Grátis

**Segunda a sexta**  
7h às 20h



*OK*



## 10.4 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

| TÍTULO DE CAPACITAÇÃO OU EVENTO                           | ORGANIZAÇÃO LOCAL | PERÍODO            | CARGA HORÁRIA  |
|-----------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|----------------|
| Certificação em Ouvidoria                                 | CGE               | 17/07 A 24/11/2023 | 105 h/aula     |
| I Reunião da Rede de Ouvidorias                           | CGE               | 27/02/2025         | 09h às 12h     |
| II Reunião da Rede de Ouvidorias                          | CGE               | 23/04/2025         | 13:15h às 17h  |
| III Reunião da Rede de Ouvidorias                         | CGE               | 18/06/2025         | 09h às 12h     |
| IV Reunião da Rede de Ouvidorias                          | CGE               | 14/08/2025         | 09h às 12h     |
| V Reunião da Rede de Ouvidorias                           | CGE               | 24/10/2025         | 09h às 12h     |
| VI Reunião da Rede de Ouvidorias                          | CGE               | 16/12/2025         | 09h às 12h     |
| Oficina de Construção do Relatório de Ouvidoria           | CGE               | 09/12/2025         | 09h às 11:40hs |
| Mediação de Conflito em Ouvidoria                         | EGP               | 21/07 A 25/07/2025 | 20 h/aula      |
| Código de Ética dos Agentes da Ouvidoria                  | EGP               | 09/07 A 11/07/2025 | 09 h/aula      |
| 63º FÓRUM PERMANENTE DE 63º FÓRUM PERM. CONTROLE INTERNO: | CGE               | 16/04/2025         | 04/aula        |

## 10.5 ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA – ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DA SRH

A Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos, em consonância com as diretrizes do **Sistema Estadual de Ouvidoria**, realiza o registro, o tratamento e a análise sistemática das manifestações recebidas, bem como o monitoramento dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos, com base nos dados extraídos da plataforma digital oficial. Essa atuação encontra respaldo no **Decreto Estadual nº 33.485/2020, art. 27, inciso IX**, e na **Instrução Normativa nº 01/2022, art. 12, inciso II**, ambos da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

No exercício de **2025**, a Ouvidoria da SRH elaborou **relatórios mensais e trimestrais**, com vistas ao acompanhamento, ao monitoramento e à análise das manifestações, classificadas por tipo (elogio, sugestão, reclamação, solicitação e denúncia) e por canal de entrada, incluindo atendimento on-line e presencial.

Os relatórios trimestrais possibilitaram a identificação de tendências, recorrências e variações nas demandas apresentadas pelos usuários dos serviços públicos, subsidiando o processo de tomada de decisão, o aperfeiçoamento dos fluxos internos e a melhoria contínua dos serviços prestados.





Nesse contexto, a atuação da Ouvidoria da SRH contribuiu para o fortalecimento da **transparência pública**, do **controle social** e da **participação cidadã**, em alinhamento às diretrizes do **Programa Ceará Transparente**, reafirmando a Ouvidoria como instrumento de apoio à gestão e de escuta qualificada do cidadão.

Fortaleza, 3 de fevereiro de 2026

INTRANET

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

HOME INSTITUCIONAL SISTEMAS CURSOS NOTÍCIAS **OUVIDORIA**

Quem é Quem

## Como posso falar com a Ouvidoria da SRH?

A Ouvidoria da SRH é o órgão responsável em fazer a ligação entre a sociedade e a Secretaria dos Recursos Hídricos. Através dela é que o cidadão entra em contato para sugerir, reclamar, denunciar ou elogiar.

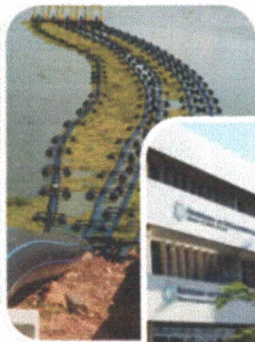
Sua existência e atuação são, portanto, de fundamental importância para o aprimoramento do serviço prestado, além de favorecerem à imagem da SRH para os cidadãos.

É possível entrar em contato com a Ouvidoria da SRH das seguintes formas:

- Presencialmente, na SRH (Centro Administrativo do, Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Ed. SEINFRA/SRH, S/N – Cambéa, Fortaleza – CE);
- E-mail: [ouvidoria@srh.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@srh.ce.gov.br);
- Telefone, ligando para (85) 3492-9270 – Ouvidoria: Germana Góes;
- Telefone, ligando gratuitamente para o 155 (Esse é o número da Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria e Controladoria no Estado inaugurada, em Canindé, no início de 2008. Se for da competência da SRH, o caso será encaminhado para a nossa Ouvidoria).



## OUVIDORIA DA SRH



**Boletim Semestral  
da Ouvidoria**

## OUVIDORIA DA SRH

**JUL à DEZ/25**

**Boletim Semestral  
da Ouvidoria**

## OUVIDORIA DA SRH

**OUT à DEZ/25**

**Boletim Trimestral  
da Ouvidoria**



**2025**

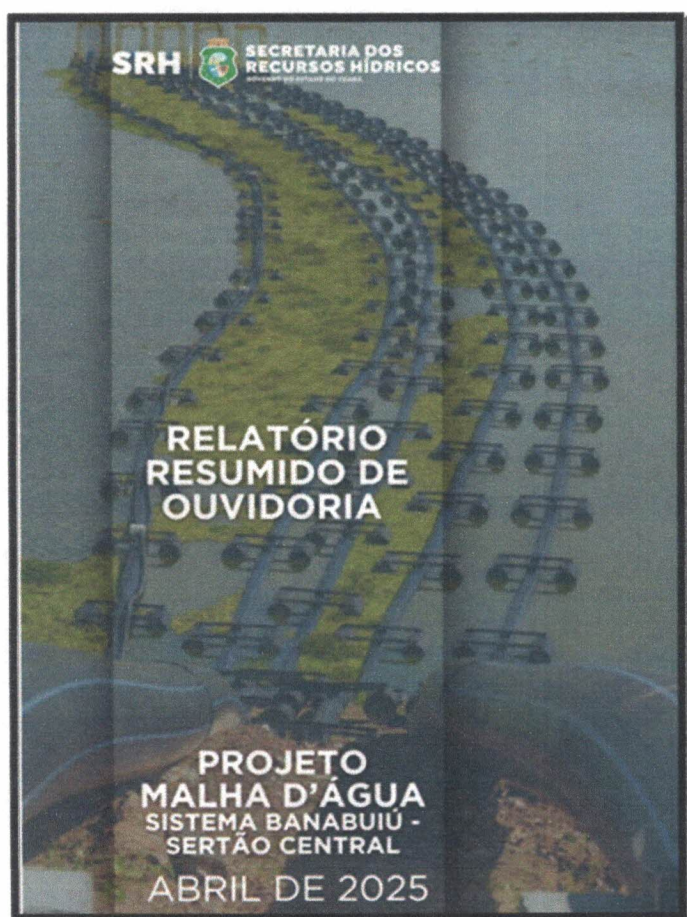
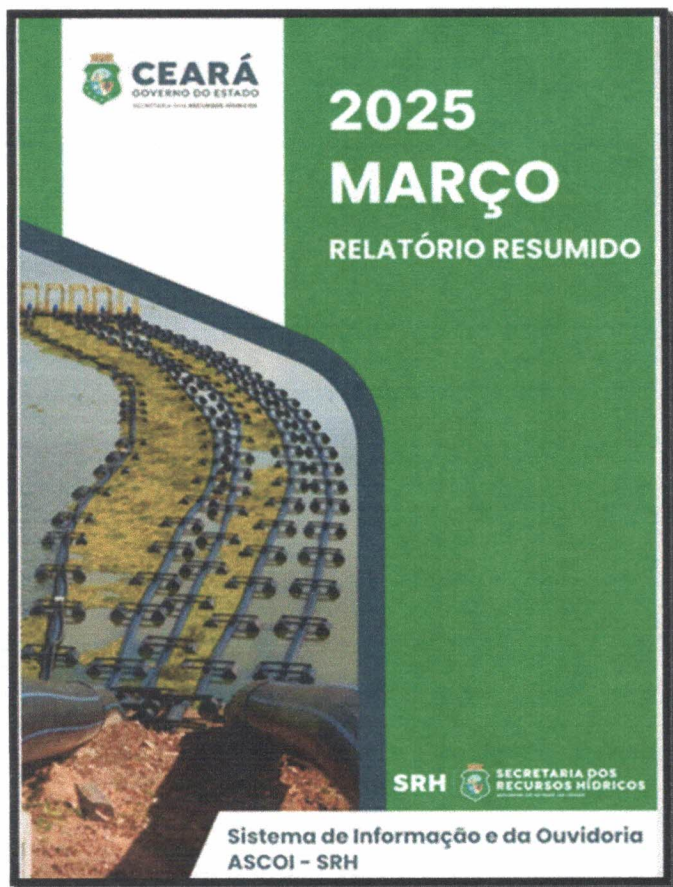
## JANEIRO

**RELATÓRIO RESUMIDO**

Sistema de Informação e da Ouvidoria -  
ASCOI - SRH

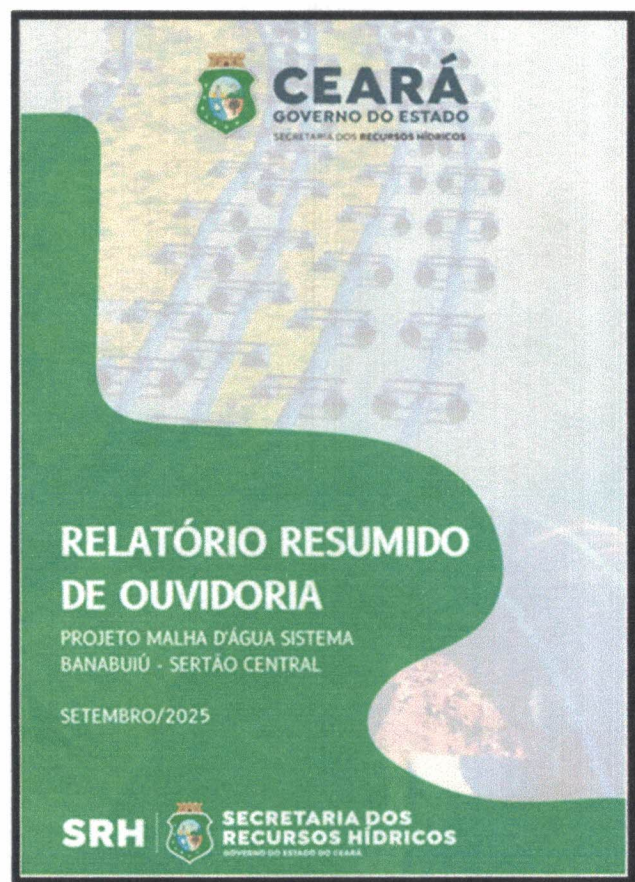
*Handwritten signature/initials.*





101





9



Ampliar (Ctrl + sinal de mais)



RELATÓRIO RESUMIDO DE  
OUVIDORIA

PROJETO MALHA D'ÁGUA SISTEMA  
BANABUIÚ - SERTÃO CENTRAL

OUTUBRO/2025



PROJETO MALHA D'ÁGUA  
SISTEMA BANABUIÚ -  
SERTÃO CENTRAL

RELATÓRIO  
RESUMIDO DE  
OUVIDORIA

NOV  
25

SECRETARIA DOS



PROJETO MALHA D'ÁGUA  
SISTEMA BANABUIÚ -  
SERTÃO CENTRAL

RELATÓRIO  
RESUMIDO DE  
OUVIDORIA  
DEZ  
25

SECRETARIA DOS

01

## 10.7 AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DA SRH VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Ao longo do exercício de **2025**, a Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH) desenvolveu ações de articulação e sensibilização junto às áreas internas do órgão, com o objetivo de fortalecer a comunicação institucional, ampliar o conhecimento sobre as atribuições da Ouvidoria e incentivar a participação de servidores e colaboradores na utilização dos canais oficiais de manifestação.

Dentre as iniciativas realizadas, destacam-se a divulgação de **comunicado informativo (Pop-up)** na intranet institucional, em **15 de setembro de 2025**, e a aplicação de **Pesquisa de Satisfação Interna**, realizada no mês de **novembro de 2025**, por meio de formulário eletrônico disponibilizado via **QR Code**.

A ação do Pop-up teve caráter informativo e educativo, visando esclarecer aos servidores e colaboradores a relevância da Ouvidoria no contexto do acesso à informação e da participação institucional. O comunicado reforçou que os pedidos de acesso à informação devem ser formalizados por meio da Ouvidoria, por possuírem o mesmo valor das demais manifestações, tais como reclamações, solicitações, sugestões, elogios ou denúncias. A iniciativa buscou aproximar a Ouvidoria do público interno, ampliar o engajamento institucional e estimular a utilização adequada dos canais de ouvidoria, considerando o baixo volume de manifestações internas registrado em períodos anteriores.

A **Pesquisa de Satisfação Interna** teve como finalidade avaliar a percepção dos servidores e colaboradores da SRH quanto à qualidade do atendimento e aos serviços prestados pela Ouvidoria. O instrumento consistiu em formulário eletrônico composto por **cinco questões**, voltadas à mensuração do nível de satisfação do público interno e à identificação de oportunidades de melhoria nos processos e fluxos de atendimento. Os resultados obtidos possibilitaram uma análise qualitativa do desempenho da Ouvidoria, subsidiando o planejamento de ações voltadas ao aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos.

Nesse contexto, as ações e campanhas de articulação e sensibilização realizadas em 2025 contribuíram para o fortalecimento da Ouvidoria no âmbito institucional, promovendo maior participação dos servidores e colaboradores, ampliando a transparência e qualificando o





atendimento prestado. Tais iniciativas refletem o compromisso da Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos com a melhoria contínua dos serviços públicos e com o fortalecimento dos mecanismos de escuta e diálogo institucional.



Ouvidoria Interna (respostas)

|   | C                                                                                                                                                                                                                                                                                    | D | E | F | G | H |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | Como você classificaria o tempo de resp. v O atendimento foi realizado com cortesia e r v O prazo para retorno da sua demanda foi ad v Sua solicitação ou reclamação foi resolvida v Em uma escala de 1 a 5, como você avalia a v Sugestões e Comentários - Espaço livre para v Como |   |   |   |   |   |
| 2 | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

*cy*

## 10.8 REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

A **Ouvidoria Ativa** constitui uma iniciativa da **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)**, desenvolvida em articulação com a **Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH)**, com a finalidade de fortalecer a transparência, a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços públicos prestados à sociedade. A ação tem como foco aproximar o cidadão da gestão pública, estimulando sua participação ativa por meio do registro de manifestações — elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias — nos diversos canais de atendimento da Ouvidoria, de forma presencial e on-line.

o período de **31 de março a 4 de abril de 2025**, foi realizada a **5ª Edição da Ouvidoria Ativa**, no âmbito do **Projeto Malha d'Água – Sistema Adutor Banabuiú (Setor 2)**, com atuação integrada das equipes técnicas da SRH e da CGE. A ação contou com a participação de servidores das duas instituições, cuja atuação conjunta foi fundamental para o êxito das atividades desenvolvidas.

As ações contemplaram **seis municípios** da área de abrangência do projeto — **Quixeramobim, Milhã, Senador Pompeu, Mombaça, Piquet Carneiro e Deputado Irapuan Pinheiro** — e envolveram reuniões técnicas com representantes do Consórcio responsável pela execução das obras, com vistas ao alinhamento de informações, esclarecimento de procedimentos e fortalecimento dos mecanismos de controle e transparência.

Também foram realizadas visitas a pontos estratégicos dos municípios, incluindo instituições públicas, estabelecimentos comerciais e outros locais de grande circulação, bem como os alojamentos dos colaboradores do Consórcio executor, promovendo ações de orientação e sensibilização acerca do papel da Ouvidoria como instrumento de participação social e de aprimoramento da gestão pública.

Como parte das estratégias de divulgação, foram distribuídos **materiais informativos** contendo orientações sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, tais como o **telefone 155**, o **Portal da Transparência**, o **e-mail institucional** e o **perfil oficial no Instagram**. Adicionalmente, foram realizadas interações com a população por meio de **programas de rádio locais e redes sociais**, ampliando o alcance das ações da Ouvidoria da SRH.

Dessa forma, a realização da **5ª Edição da Ouvidoria Ativa no Projeto Malha d'Água** reafirmou o compromisso da SRH e da CGE com a promoção da transparência, do controle social e do fortalecimento do diálogo entre o poder público e a sociedade, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados.





## Cronograma Geral

| Data       | Município                              | Turno           |
|------------|----------------------------------------|-----------------|
| 31/03/2025 | Fortaleza                              | Manhã           |
| 31/03/2025 | Quixeramobim                           | Manhã           |
| 31/03/2025 | Distrito de Encantado/<br>Quixeramobim | Tarde           |
| 31/03/2025 | Milhã                                  | Tarde           |
| 01/04/2025 | Senador Pompeu                         | Manhã/Tarde     |
| 02/04/2025 | Mombaça                                | Manhã/Tarde     |
| 03/04/2025 | Senador Pompeu                         | Início da Manhã |
| 03/04/2025 | Milhã                                  | Início da Manhã |
| 03/04/2025 | Piquet Carneiro                        | Manhã/Tarde     |
| 04/04/2025 | Milhã                                  | Início da Manhã |
| 04/04/2025 | Dep. Irapuan Pinheiro                  | Manhã           |
| 04/04/2025 | Fortaleza                              | Tarde/Retorno   |





Germana de Matos Brito Goes  
Giglio - Assessora de Controle  
Interno e Ouvidoria (SRH)



Raquel de Souza Parente  
Ouvidora (SRH)



Maria Thais Pinheiro Holanda  
Orientadora da Célula de  
Gestão de Ouvidoria (CGE)



Fernanda Mara Furtado Rocha  
Assistente técnica da Célula de  
Gestão de Ouvidoria (CGE)



Alaide Maria Freitas Sales  
Assistente Técnica (CGE)



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

# Visitas Técnicas



*Handwritten signature.*



## Divulgação em Mídias Locais e Redes Sociais

Para ampliar o alcance da Ouvidoria da SRH, promoveu a ação em rádios locais e redes sociais. Um dos destaques foi a participação na rádio em Senador Pompeu, alcançando também Milhã e regiões próximas.

Além disso, a iniciativa foi amplamente divulgada nas redes sociais oficiais da SRH, como Facebook e Instagram, garantindo maior visibilidade e incentivando a participação da população.



## 10.9 REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA SRH

| Tipologia de Manifestação |            |            |              |
|---------------------------|------------|------------|--------------|
| Tipos                     | 2024       | 2025       | Variação %   |
| Reclamação                | 128        | 259        | 65,84        |
| Denúncia                  | 19         | 20         | 6,82         |
| Elogio                    | <b>88</b>  | <b>163</b> | <b>42,85</b> |
| Sugestão                  | 18         | 22         | 6,95         |
| Solicitação               | 273        | 160        | 77,54        |
| Total                     | <b>526</b> | <b>624</b> |              |

O Projeto Malha d'Água configura-se como um dos principais **serviços públicos estratégicos** prestados pela Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará (SRH), voltado à garantia da segurança hídrica da população cearense. Por meio da implantação e operação de sistemas adutores integrados, o projeto assegura o abastecimento regular e sustentável de água às sedes municipais e comunidades, especialmente nas regiões mais vulneráveis à escassez hídrica.

Enquanto serviço essencial, o Malha d'Água contribui para a redução da dependência de ações emergenciais, promove maior eficiência na gestão dos recursos hídricos e amplia o acesso equitativo à água, refletindo diretamente na melhoria da qualidade de vida da população e no fortalecimento do desenvolvimento socioeconômico regional.

No âmbito da Ouvidoria da SRH, o Projeto Malha d'Água destaca-se como um dos serviços mais reconhecidos positivamente pelos cidadãos. Em **2025**, das **624 manifestações** registradas no **Portal Ceará Transparente**, **162** foram classificadas como **elogios**, sendo que **152** corresponderam especificamente ao referido projeto. Esse expressivo quantitativo evidencia a percepção positiva da sociedade quanto à efetividade do serviço prestado, reafirmando a relevância do Malha D'Água como política pública estruturante e instrumento de promoção do direito fundamental ao acesso à água.

