



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA

**PROJETO MALHA D'ÁGUA
SISTEMA BANABUIÚ-
SERTÃO CENTRAL**

**MAIO
26**



SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS DO ESTADO DO CEARÁ – SRH

OUVIDORIA SETORIAL

BOLETIM MENSAL DA OUVIDORIA – PROJETO MALHA D'ÁGUA

Maio de 2026

1. APRESENTAÇÃO

O presente boletim apresenta os resultados das manifestações registradas na Ouvidoria da Secretaria dos Recursos Hídricos do Ceará (SRH) relacionadas ao Projeto Malha d'Água – Sistema Adutor Banabuiú/Sertão Central, referentes ao mês de maio de 2026.

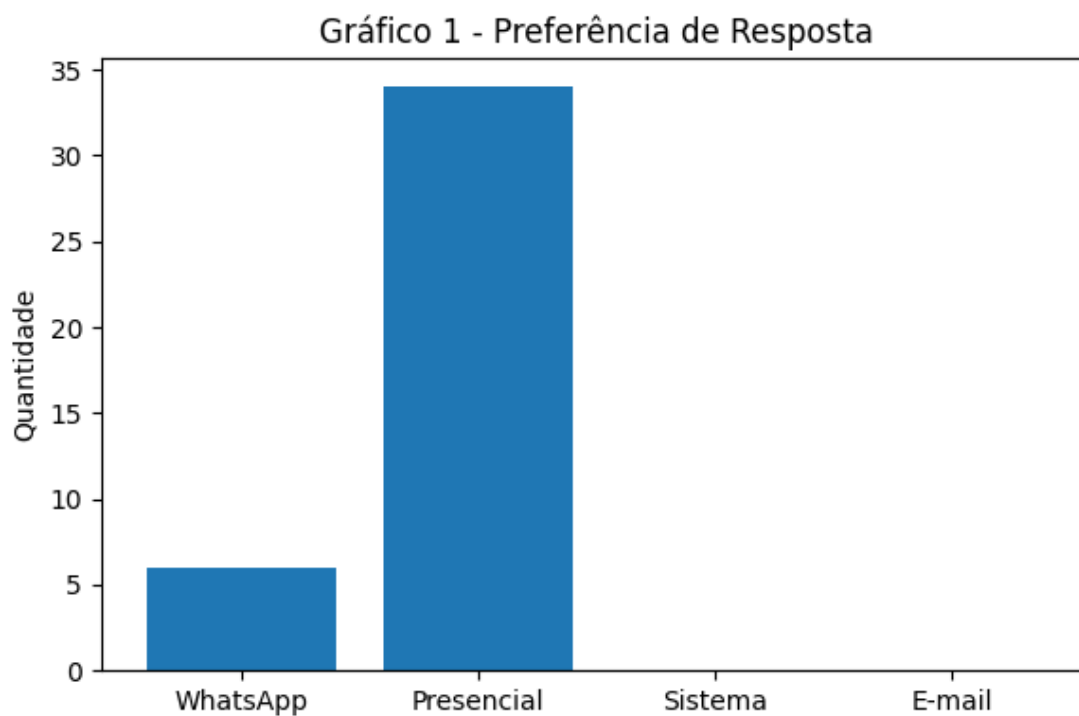
O relatório tem por finalidade monitorar a participação social, identificar oportunidades de melhoria na execução do projeto e subsidiar a tomada de decisões pelos gestores envolvidos.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

2.1 Preferência de Resposta

As manifestações registradas demonstraram predominância da preferência por atendimento presencial e por WhatsApp, evidenciando a importância dos canais diretos de comunicação com os usuários e colaboradores do empreendimento.

Gráfico 1 – Preferência de Resposta

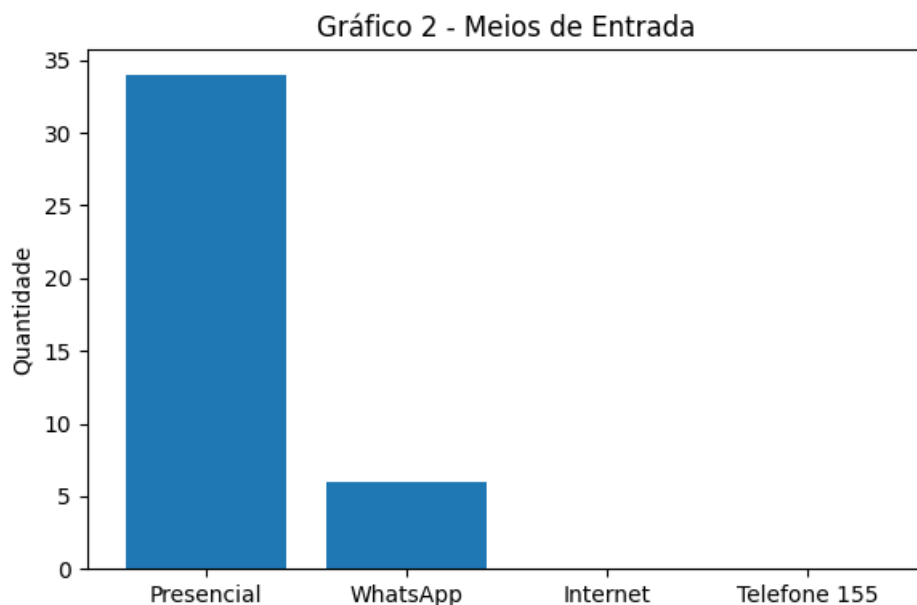


2.2 Meios de Entrada das Manifestações

Durante o período analisado, foram registrados atendimentos pelos seguintes canais:

Canal	Quantidade
Presencial	34
WhatsApp	6
Internet	0
Telefone	155 0
Total	40

Gráfico 2 – Meios de Entrada



3. DESEMPENHO DO ATENDIMENTO

Manifestações Respondidas

A Ouvidoria da SRH manteve elevado padrão de eficiência no tratamento das demandas recebidas.

Indicador	Resultado
Total de manifestações	40
Respondidas no prazo	40
Percentual respondido no prazo	100%
Tempo médio de resposta	2,28 dias

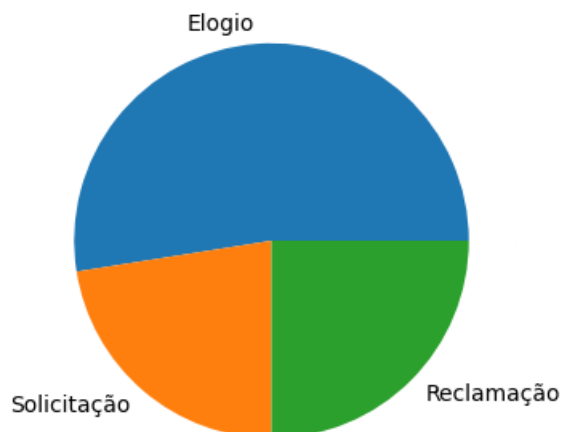
Observa-se o cumprimento integral dos prazos legais de resposta, demonstrando o comprometimento da equipe com a transparência e a qualidade do atendimento ao cidadão.

4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Foram registradas 40 manifestações, distribuídas entre elogios, solicitações e reclamações.

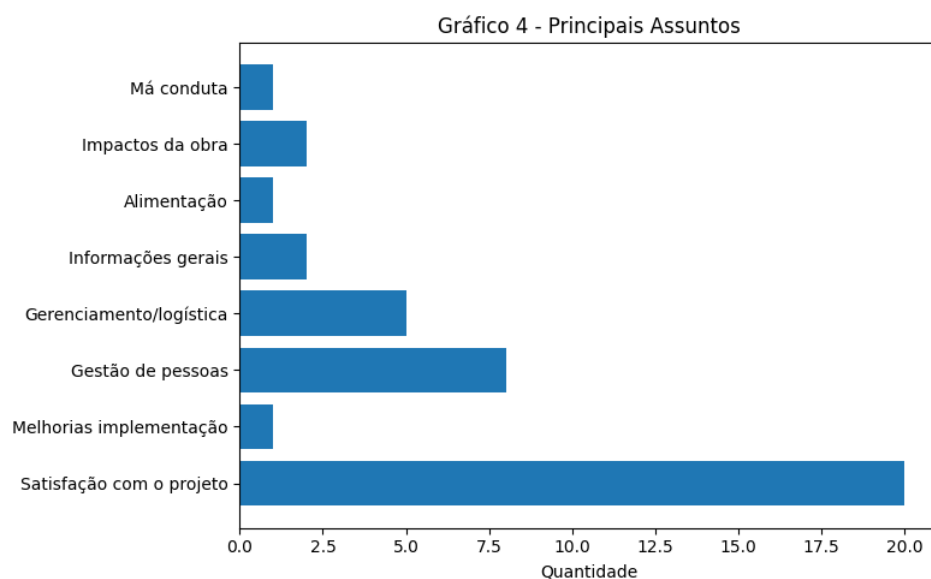
4.1 Distribuição por Tipo

Gráfico 3 - Tipos de Manifestação



Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Elogio	21	52,5%
Solicitação	9	22,5%
Reclamação	10	25,0%
Denúncia	0	0%
Sugestão	0	0%
Total	40	100%

4.2 Principais Assuntos Registrados



ELOGIOS (21 manifestações – 52,5%)

Subassunto	Quantidade	Percentual
Satisfação com o Projeto Malha d'Água	20	50,0%
Melhorias na implementação do projeto	1	2,5%

Os registros evidenciam elevado grau de satisfação dos usuários e colaboradores em relação à execução do Projeto Malha d'Água.

SOLICITAÇÕES (9 manifestações – 22,5%)

Subassunto	Quantidade	Percentual
Gestão de Pessoas (alimentação, plantão, treinamento, transporte, pagamento e reajuste salarial)	3	7,5%
Gerenciamento e logística da obra	3	7,5%
Informações gerais sobre o projeto	2	5,0%
Alimentação fornecida aos colaboradores	1	2,5%

As solicitações concentraram-se principalmente em questões operacionais e de gestão de pessoas, demonstrando interesse dos colaboradores em aspectos relacionados às condições de trabalho e à execução das atividades.

RECLAMAÇÕES (10 manifestações – 25%)

Subassunto	Quantidade	Percentual
Gestão de Pessoas (alimentação, plantão, treinamento, transporte, pagamento e reajuste salarial)	5	12,5%
Impactos decorrentes das intervenções da obra (ambientais, sociais e mobilidade)	2	5,0%
Gerenciamento e logística da obra	2	5,0%
Má conduta de colaborador	1	2,5%

As reclamações estiveram relacionadas, principalmente, à gestão de pessoas, indicando a necessidade de acompanhamento contínuo das condições de trabalho e dos processos de gestão contratual.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados de maio de 2026 demonstram que a Ouvidoria da SRH continua exercendo papel estratégico no monitoramento da percepção dos usuários, colaboradores e comunidades beneficiadas pelo Projeto Malha d'Água.

Destaca-se o elevado percentual de elogios recebidos (52,5%), refletindo a boa aceitação do empreendimento e a satisfação dos públicos envolvidos. Além disso, o índice de 100% das manifestações respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de apenas 2,28 dias, evidencia a eficiência e o compromisso institucional da Ouvidoria com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Fortaleza, junho de 2026.

Ouvidoria Setorial

Secretaria dos Recursos Hídricos do Estado do Ceará – SRH

