



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA

PROJETO MALHA D'ÁGUA
SISTEMA BANABUIÚ -
SERTÃO CENTRAL

**AGOSTO
26**



Relatório Resumido de Ouvidoria

Projeto Malha D'Água — Sistema Banabuiú — Sertão Central
Agosto 2026 · 01/08/2026 a 31/08/2026 · Dados extraídos em 02/09/2026

Panorama do mês

01

56

manifestações registradas

32,1%

são reclamações

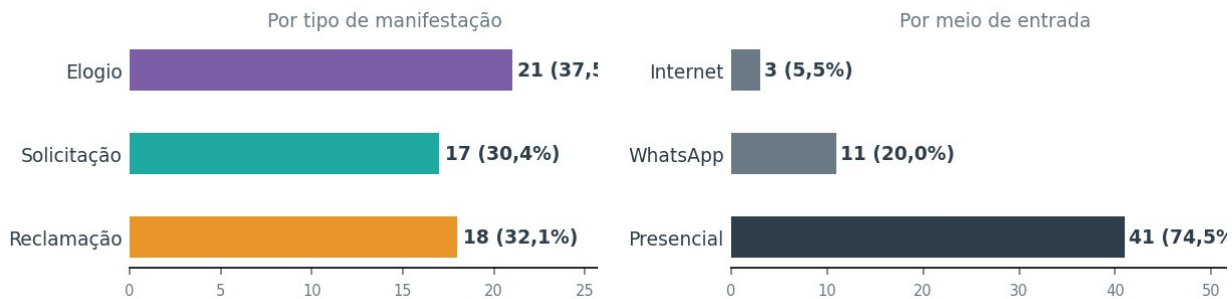
4,16

dias de prazo médio

74,5%

entrada presencial

Como se distribuem as manifestações



Leitura do mês

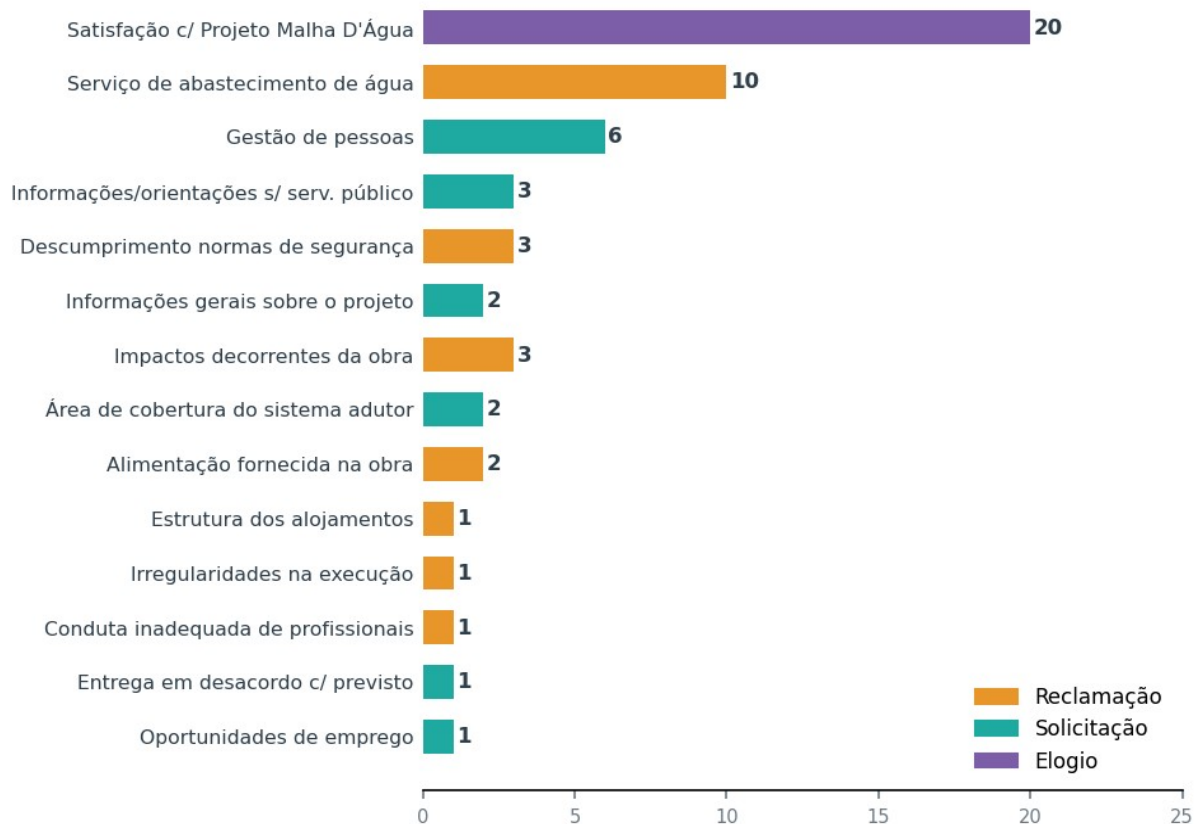
Elogios mantêm presença relevante (37,5%), mas reclamações (32,1%) e solicitações (30,4%) distribuem demandas equilibradas entre satisfação, problemas operacionais e lacunas de informação. O volume via WhatsApp (20,0%) concentra-se nas reclamações de abastecimento em Milhã.

Assuntos das manifestações

02

Motivos registrados no mês

Motivos registrados no mês



Destaques por volume

20
registros

Satisfação com o Projeto Malha D'Água — principal elogio, com relatos de moradores e colaboradores felizes com a chegada da água tratada.

10
registros

Falta de abastecimento de água em Milhã — 10 reclamações via WhatsApp, configurando demanda coletiva concentrada pontual.

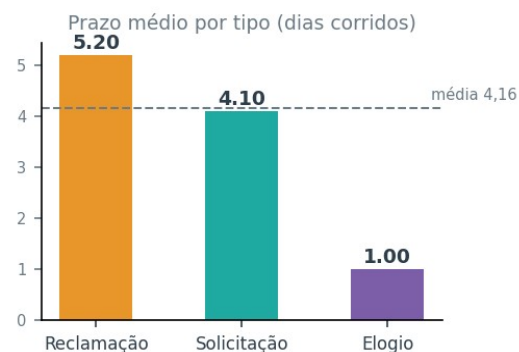
6
registros

Gestão de pessoas (insalubridade, classificação funcional) — 5 solicitações e 1 elogio, indicando lacuna de comunicação interna sobre direitos trabalhistas.

Prazos, fluxo e pontos de atenção

03

Tempo de atendimento



Pontos de atenção e encaminhamentos

BASE DE DADOS

- 3 registros com datas de saída inválidas
- Tipos em subassuntos corrigidos na tabulação
- Tipo "ELÓGIO" (prot. 7849094) — corrigido
- Protocolo 7854624 duplicado com 2 subassuntos

ENCAMINHAMENTOS

- Gestão do abastecimento em Milhã (10 reclamações)
- Esclarecimento sobre adicional de insalubridade
- Revisão das normas de segurança do trabalho
- Plano de ressarcimento por material utilizado na obra
- Saneamento e padronização da base de dados

CONCLUSÃO

Agosto registrou 56 manifestações com distribuição equilibrada entre elogios, reclamações e solicitações. O volume de WhatsApp (20%) e o tema de abastecimento em Milhã indicam demanda coletiva pontual a ser monitorada. O prazo médio de 4,16 dias está dentro do limite legal. Recomenda-se padronizar os campos de data e tipo para garantir integridade da série histórica.