



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DOS RECURSOS HÍDRICOS

RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA

PROJETO MALHA D'ÁGUA
SISTEMA BANABUIÚ -
SERTÃO CENTRAL

**JULHO
26**



Panorama do mês

01

34

manifestações registradas

58,8%

são reclamações

3,35

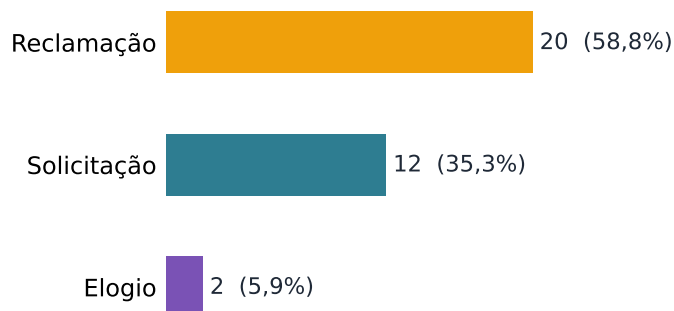
dias de prazo médio

79,4%

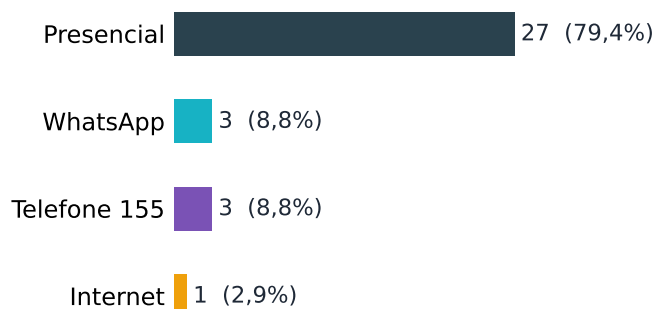
entrada presencial

Como se distribuem as manifestações

Por tipo de manifestação

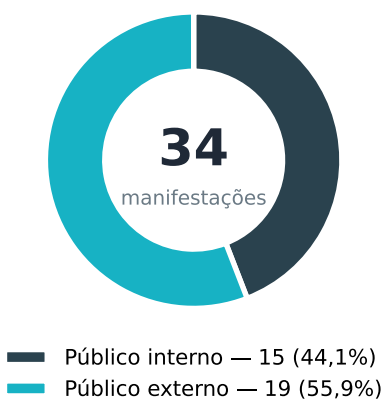


Por meio de entrada

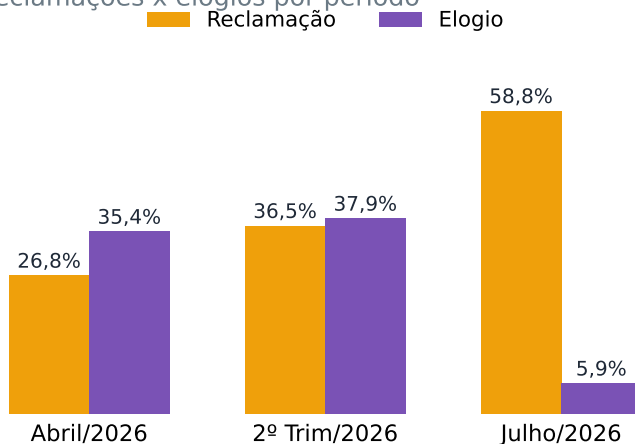


Origem do demandante e evolução do perfil

Origem do demandante



Reclamações x elogios por período



LEITURA DO MÊS

Perfil mais crítico que o dos períodos anteriores: as reclamações passaram de 26,8% em abril para 58,8% em julho, enquanto os elogios recuaram de 35,4% para 5,9%.

Volume de registros bem menor que o dos meses anteriores, concentrado entre 01 e 16 de julho — não há lançamentos de 17 a 31/07, o que sugere base possivelmente incompleta.

Prazos plenamente adequados: média de 3,35 dias e nenhuma manifestação além do prazo legal de 30 dias previsto na Lei nº 13.460/2017.

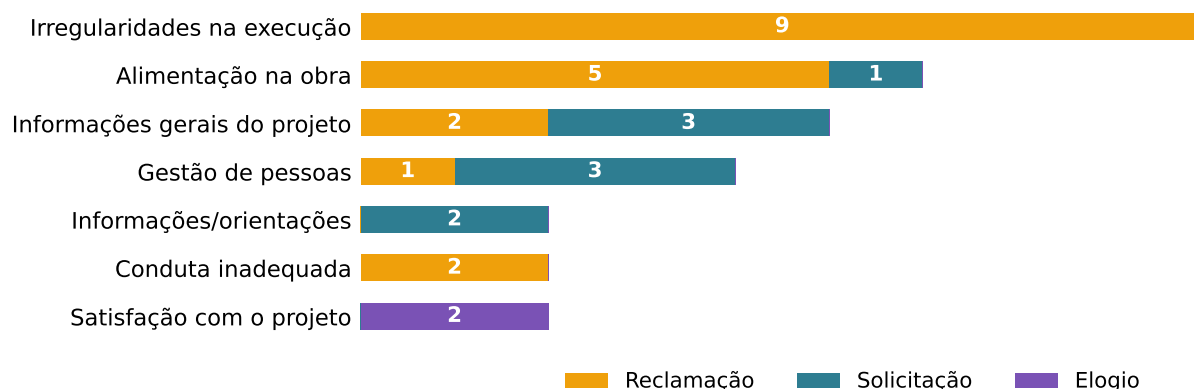
Assuntos das manifestações

02

Motivos registrados no mês



Insatisfação ou demanda por informação?



9 registros

Condições das vias públicas após a obra — 8 protocolados no mesmo dia (14/07), caracterizando demanda coletiva de comunidade.

6 registros

Alimentação servida no canteiro — tema recorrente nas séries históricas, indicando problema estrutural e não episódico.

9 registros

Informações gerais, gestão de pessoas e orientações — majoritariamente solicitações: lacuna de comunicação, não falha de serviço.

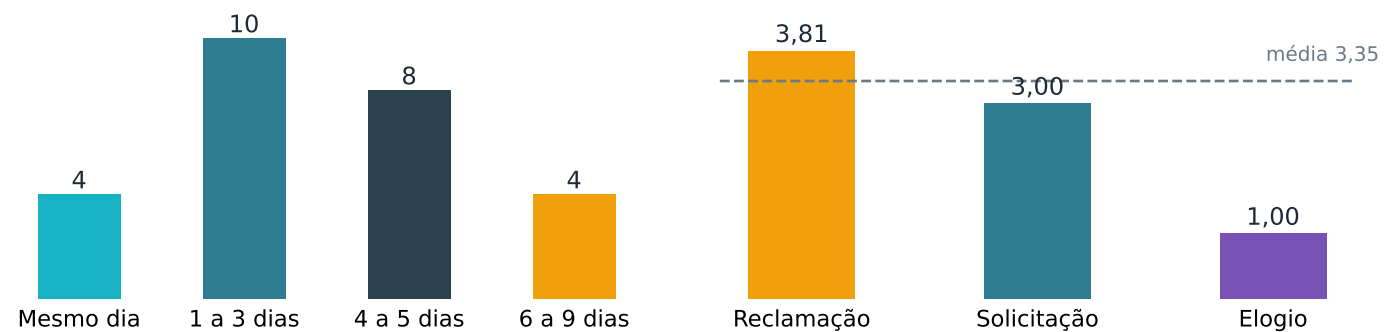
Prazos, fluxo e pontos de atenção

03

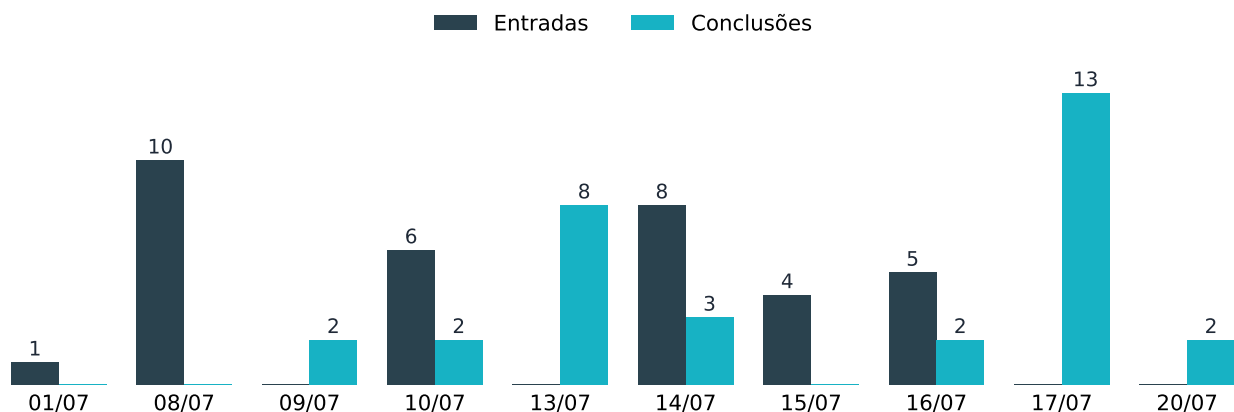
Tempo de atendimento

Protocolos por faixa de prazo

Prazo médio por tipo (dias corridos)



Fluxo de entradas e conclusões



Pontos de atenção e encaminhamentos

BASE DE DADOS

- 6 protocolos com datas inválidas (ex.: 17/0/2026)
- 2 protocolos sem data de saída registrada
- 1 protocolo com caractere inválido (78098/54)
- Possível duplicidade: 7789403 e 7799403
- 2 registros com classificação divergente do teor
- Grafias não padronizadas ("TEFONE 155")

ENCAMINHAMENTOS

- Plano de recomposição das vias públicas
- Revisão do fornecimento de alimentação na obra
- Comunicação interna sobre gestão de pessoal
- Apuração formal da denúncia de constrangimento
- Reforço da fiscalização de EPI
- Saneamento da base e validação de campos

CONCLUSÃO

Julho apresentou volume reduzido, porém perfil mais crítico, com predomínio de reclamações. Os temas dominantes — vias públicas após as intervenções e alimentação no canteiro — admitem tratamento por medidas administrativas objetivas. O desempenho de prazo permanece adequado. Recomenda-se sanear as inconsistências e confirmar a completude da base antes do trimestral.