



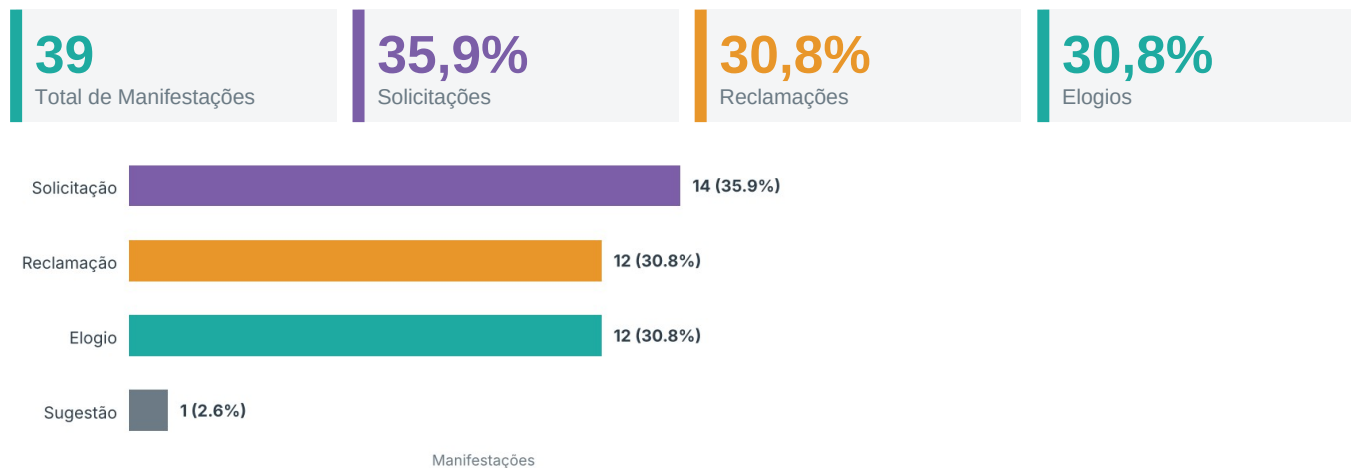
SET  
/26

# RELATÓRIO RESUMIDO DE OUVIDORIA

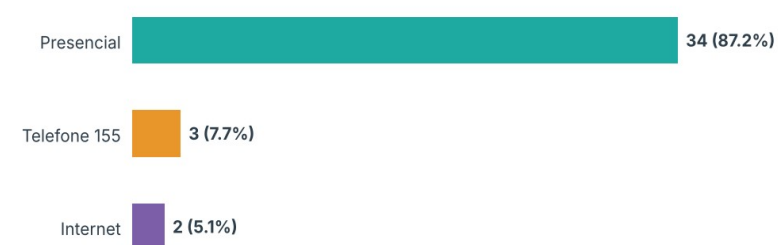
## 01 PANORAMA GERAL — SETEMBRO/2026

### Volume e Distribuição por Tipo de Manifestação

Em setembro de 2026, a Ouvidoria do Sistema Adutor Banabuiú registrou 39 manifestações, distribuídas entre os tipos Solicitação (35,9%), Reclamação e Elogio (ambos com 30,8%) e Sugestão (2,6%). O canal presencial seguiu como principal meio de contato, com 87,2% das interações.

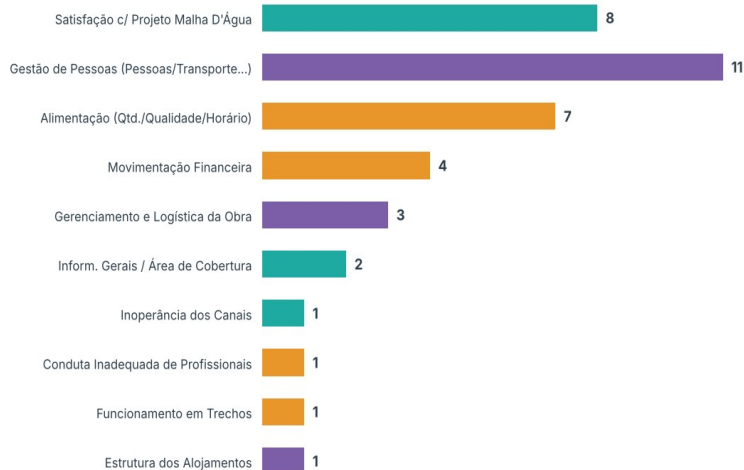


### Meios de Entrada das Manifestações



## Distribuição por Subassunto

Os subassuntos mais recorrentes em setembro foram Satisfação com o Projeto Malha D'Água (8 ocorrências) e Gestão de Pessoas — incluindo transporte, alimentação e condições de trabalho (11 ocorrências agrupadas). O tema "Alimentação" concentrou 7 manifestações de tipos variados.



## Detalhamento por Tipo

### Tipo "ELOGIO" — 12 manifestações

- Satisfação c/ Projeto Malha D'Água: 8
- Gestão de Pessoas (cond. trabalho): 2
- Alimentação (retorno da Ouvidoria): 1
- Inoperância dos Canais: 1

### Tipo "RECLAMAÇÃO" — 12 manifestações

- Alimentação (qtd./qualidade): 4
- Movimentação Financeira: 3
- Gestão de Pessoas (higiene): 2
- Gerenciamento/Logística da Obra: 1
- Funcionamento em Trechos: 1
- Conduta Inadequada de Profissionais: 1

### Tipo "SOLICITAÇÃO" — 14 manifestações

- Gestão de Pessoas (transporte/ponto): 6
- Alimentação (proteína/comida): 2
- Gerenciamento/Logística (transporte): 2
- Informações Gerais / Área Cobertura: 2
- Movimentação Financeira: 1
- Estrutura dos Alojamentos (EPI): 1

### Tipo "SUGESTÃO" — 1 manifestação

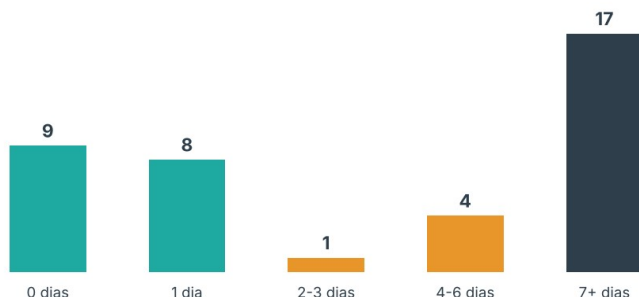
- Gestão de Pessoas (transporte): 1

### BASE DE DADOS — SETEMBRO/2026

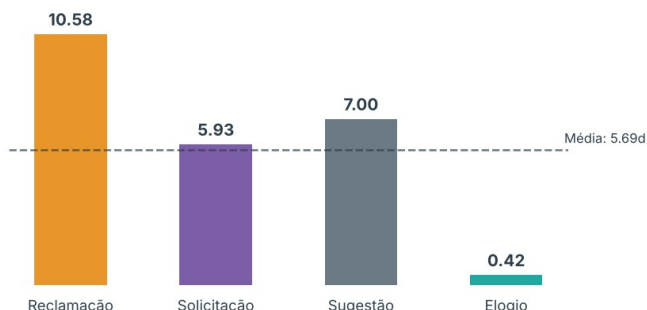
Total: 39 manifestações | Elogio: 12 (30,8%) | Reclamação: 12 (30,8%) | Solicitação: 14 (35,9%) | Sugestão: 1 (2,6%) | Presencial: 34 (87,2%) | Telefone 155: 3 (7,7%) | Internet: 2 (5,1%)

### Distribuição por Faixa de Prazo de Atendimento

O tempo médio de atendimento em setembro foi de 5,69 dias. Destaca-se o alto volume na faixa de 7+ dias (17 manifestações — 43,6% do total), impulsionado pela média elevada das Reclamações (10,58 dias), muitas originadas no final de agosto e fechadas ao longo de setembro.



### Tempo Médio por Tipo de Manifestação



**5,69 dias**

Tempo Médio Geral

**10,58 dias**

Reclamação (média)

**5,93 dias**

Solicitação (média)

**0,42 dias**

Elogio (média)

#### PONTO DE ATENÇÃO — ATENDIMENTO DE RECLAMAÇÕES

O prazo médio de 10,58 dias nas Reclamações — superior ao dobro da média geral — indica necessidade de revisão no fluxo de tratamento, em especial nos temas de Movimentação Financeira e Alimentação, que concentram o maior número de ocorrências nessa categoria.

#### CONCLUSÃO — SETEMBRO/2026

Setembro/2026 apresentou volume total de 39 manifestações, com equilíbrio entre Elogio e Reclamação (30,8% cada) e leve predominância de Solicitações (35,9%).

O canal presencial segue sendo amplamente preferido pelos manifestantes (87,2%), reforçando a efetividade das visitas in loco da equipe de Ouvidoria.

A melhoria do tempo médio de atendimento das Reclamações é o principal ponto de ação para o próximo ciclo, com foco em Movimentação Financeira (insalubridade) e Alimentação/Condições de Higiene.

Recomenda-se reforçar os canais digitais (WhatsApp/Internet) para ampliar o alcance e agilizar o registro de manifestações nos municípios mais distantes da sede.