RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA - SRHS

2025

Recife – PE



APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento (SRHS), por meio de sua Ouvidoria, apresenta o Relatório Anual de Gestão 2025, em estrito cumprimento aos princípios constitucionais da publicidade, eficiência e transparência na Administração Pública.

"A Ouvidoria tem a missão de atuar como agente de mudança, contribuindo para uma gestão focada na satisfação das necessidades do cliente interno (colaboradores) e do cliente externo (população)."

As ouvidorias públicas cumprem um papel fundamental no fortalecimento da democracia e na garantia dos direitos cidadãos através da mediação de conflitos, da escuta qualificada e do reconhecimento do cidadão como sujeito ativo de direitos. Diante dessa diretriz, a Ouvidoria da SRHS atua no recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações junto às áreas técnicas competentes, cobrando resolutividade e propondo melhorias contínuas para a gestão pública estadual.

Este documento consolida os dados quantitativos e qualitativos do ano de 2025, registrados por meio dos canais presenciais, telefônicos e virtuais da Secretaria, extraídos diretamente do sistema oficial OUVE.PE.

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

SUMÁRIO

Apresentação
1. Missão, Visão e Valores
2. Canais de Atendimento
3. O que é a Ouvidoria
4. Atribuições da Ouvidoria da SRHS
5. Tipos de Manifestações
6. Ações para Melhoria das Principais Manifestações
7. Pedido de Acesso à Informação (PAI)
8. Participação e Capacitações da Ouvidoria
9. Ações da Ouvidoria para 2026
10. Indicadores e Números da Ouvidoria 2025

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

1. MISSÃO, VISÃO E VALORES

🎯 **Missão:**

Garantir a gestão sustentável dos recursos hídricos e do saneamento, buscando a universalização do acesso aos serviços e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população pernambucana.

👁️ **Visão:**

Até 2026, elevar o padrão da gestão integrada e participativa de recursos hídricos e saneamento no Estado de Pernambuco.

💎 **Valores:**

- Articulação: Integração contínua entre órgãos, setores e a sociedade civil.
- Comprometimento: Dedicação plena à entrega de serviços públicos com excelência.
- Eficiência: Otimização dos recursos públicos e agilidade nas respostas ao cidadão.
- Ética: Atuação pautada pela transparência, integridade, justiça e respeito.
- Proatividade: Antecipação de demandas e busca permanente por soluções inovadoras.
- Sustentabilidade: Responsabilidade socioambiental no manejo e preservação dos recursos hídricos.

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SRHS

A Ouvidoria da SRHS disponibiliza múltiplos canais diretos de comunicação para garantir acessibilidade e transparência a todos os cidadãos e colaboradores:

Portal Web:

https://www.srhs.pe.gov.br/mais/ouvidoria

E-mail Oficial:

ouvidoria@srhs.pe.gov.br

Atendimento Telefônico:

(81) 3412-9752 / Geral: (81) 3412-9835

Atendimento Presencial:

Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife/PE – CEP: 50110-005

Horário de Atendimento:

Segunda a Sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h



3. O QUE É A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento (SRHS) é uma unidade administrativa diretamente vinculada ao Gabinete do Secretário. Funciona como uma ponte estratégica entre a sociedade e o poder público, permitindo o registro de sugestões, críticas, elogios, reclamações, denúncias e pedidos de informação.

Dada a sua natureza transversal, a Ouvidoria atua com flexibilidade e articulação permanente entre os setores internos da SRHS, participando de comitês, fóruns e reuniões de alinhamento para acelerar a resolução das demandas encaminhadas.

Além da atuação interna, a Ouvidoria mantém interlocução constante com a **Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco (OGE)** e com a **Agência de Regulação de Pernambuco (ARPE),** operando em conformidade com a **Lei de Acesso à Informação** (Lei Estadual nº 14.804/2012 e Decreto Estadual nº 38.787/2012).

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DA SRHS

a) A Ouvidoria da Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento - **SRHS,** é um espaço democrático e de participação da população que estabelece um canal de comunicação com a Sociedade, por meio de uma escuta qualificada ao cidadão estratégia primordial para a melhoria dos serviços prestados à sociedade e o aperfeiçoamento da gestão.

b) Centralizar as denúncias, críticas, elogios e sugestões dos clientes para que seja possível uma análise sistêmica das demandas existentes e uma melhor catalisação dos resultados;

c) Direcionar as ações necessárias de correção e adequação da operação organizacional para as áreas responsáveis;

d) Estabelecer contato com a Agência de Regulação de Pernambuco (**ARPE**) e a Ouvidoria Geral do Estado (**OGE**), buscando tratar as demandas apresentadas pelos clientes com agilidade e eficiência;

e) Monitorar e promover o cumprimento de prazos na prestação de serviços aos clientes;

f) Colocar à disposição da sociedade os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência;

g) Receber dos empregados, através dos canais de comunicação, as manifestações sobre relacionamento interpessoal inadequado;

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações registradas podem ser classificadas de diversas formas como: sugestão, denúncia, reclamação, solicitação, elogio e Pedido de Acesso à Informação. Segue abaixo a definição de cada uma delas:

Elogio:	Enaltecimento, satisfação ou reconhecimento sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
Sugestão:	Proposição de ideia, aconselhamento ou formulação de propostas de aprimoramento dos serviços e das funções exercidas pela Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento-SRHS no âmbito de sua competência
Solicitação:	É um meio de requerer a execução de algum serviço ou reparo competentes à Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento - SRHS
Reclamação:	Expressa insatisfação relativa a atuação ou prestação de serviço no âmbito da Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento-SRHS.
Denúncia:	Comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento - SRHS/ Administração Pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. Bem como, a procedimentos irregulares dos clientes.

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Pedido de Acesso à Informação (PAI):	Solicitação de informação, que será respondida pela Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento - SRHS na forma prevista pela legislação federal LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI) e legislação estadual LEI Nº 14.804, DE 29 DE OUTUBRO DE 2012, regulamentada pelo DECRETO Nº 38.787, DE 30 DE OUTUBRO DE 2012 do Estado de Pernambuco.

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

6. AÇÕES PARA MELHORIA DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES E PEDIDO A ACESSO A INFORMAÇÃO

Assunto:

Microrregiões:

Microrregião de Água e Esgoto do Sertão (MRAE-I)

Microrregião de Água e Esgoto RMR PAJEÚ (MRAE-II)

Resumo

Solicitação de informações diversas sobre conteúdo da Microregião de Água e Esgoto do Sertão (MRAE-1), e da Microregião de Água e Esgoto RMR PAJEÚ (MRAE-1)

Providencias adotadas:

Foi atualizado no site oficial da Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento – SRHS, os link's de acesso a todas as informações das Microrregiões:
https://srhs.pe.gov.br/microregioes/apresentacao-microrregioes

Microrregião MRAE-1 RMR PAJEÚ:
https://srhs pe.gov.br/microregioes/mrae-ii microregiao-de-agua-e-esgoto-rmr-pajeu

Informações referentes a:
Microrregião de Água e Esgoto do Sertão (MRAE-I) :
https://srhs.pe.gov.br/microregioes/microrregiao-de-agua-e-esgoto-do-sertao

Microrregião de Água e Esgoto RMR PAJEÚ (MRAE-II),
https://srhs.pe.gov.br/microregioes/microrregiao-de-agua-e-esgoto-rmr-pajeu

Contendo as seguintes caixas de assuntos públicos:

1. **Câmaras Técnicas**
2. **Colegiado Microrregional (CM)**
3. **Comitê Técnico**
4. **Conselho Participativo**
5. **Consulta pública**
6. **Contatos**
7. **Dialogo publico**
8. **Editais e Licitações**
9. **PRSB**
10. **Resoluções**
11. **Secretaria Geral (SG)**

Áreas envolvidas:

- **Ouvidoria - SRHS**
- **Chefe de Gabinete**
- **Assessoria dos Secretários Executivos**
- **Comunicação**
- **Tecnologia da Informação - T1**

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

7. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (PAI)

O Pedido de Acesso à Informação segue os parâmetros definidos pela Lei Federal nº 12.527/2011 e Decreto Estadual Nº 38.787/2012. É a legislação que possibilita o cidadão o direito de solicitar acesso as informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo.

Assuntos mais demandados:

Com relação aos assuntos mais demandados verifica-se um destaque para o Pedido de Acesso à Informação sobre Informações das Microrregiões:

- Microrregião de Água e Esgoto do Sertão (MRAE-I)
- Microrregião de Água e Esgoto RMR PAJEÚ (MRAE-II)

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

8. PARTICIPAÇÃO E CAPACITAÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem uma rotina de participação em diversos eventos de capacitação e de compartilhamento de informações durante todo o ano.

Estas iniciativas mantêm o setor preparado para os desafios colocados diariamente nas manifestações registradas pelos públicos interno e externo, com o objetivo de contribuir na melhoria da gestão da companhia.



Foto: Aluisio Moreira

Palestrante: Tatiana Pires, Assistente Social.



Foto: Aluisio Moreira

Palestra - Comunicação não Violenta.



Foto: Aluisio Moreira

Rosângela Carneiro, Ouvidora da SRHS; Débora Mendes, Chefe de Gabinete; Celso Agra, Secretário Executivo de Gestão; e Marcelo Asfora, Secretário Executivo de Infraestrutura Hídrica.

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

8. PARTICIPAÇÃO E CAPACITAÇÕES DA OUVIDORIA



Foto: Aluisio Moreira

Palestrante: Chopelly Pereira, Coordenadora da AmoTrans



Foto: Aluisio Moreira

Roda de conversa - Diversidade no ambiente corporativo



Foto: Aluisio Moreira

Palestrante: Chopelly Pereira, Coordenadora da AmoTrans

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

9. AÇÕES DA OUVIDORIA PARA 2026

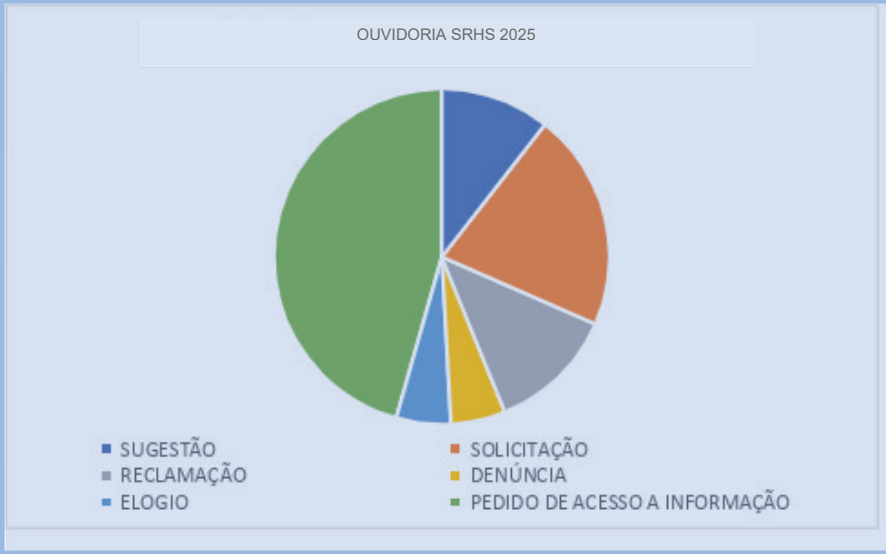
- Avançar nos controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo;
- Avançar na automação da produção de relatórios internos;
- Produzir informações em painéis gerenciais;
- Realizar campanha interna com enfoque em Ouvidoria Interna, **assédio moral, sexual e discriminação**;
- Realizar sensibilização interna sobre a Lei de Acesso à Informação- **LAI**;
- Participação na implantação do novo sistema da Ouvidoria Geral do Estado, **OUVE PE**;
- Realizar Palestra no primeiro semestre: **Violência e Saúde mental no Ambiente de Trabalho** (engloba: **Saúde mental, Combate a violência nas organizações e Combate a violência contra mulher**)
- Realizar Palestra no segundo semestre: **Auto cuidado** (engloba: **Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul**)
- Participação no Planejamento Estratégico da Ouvidoria Geral do Estado, com três ações para serem executadas no ano de **2026**.

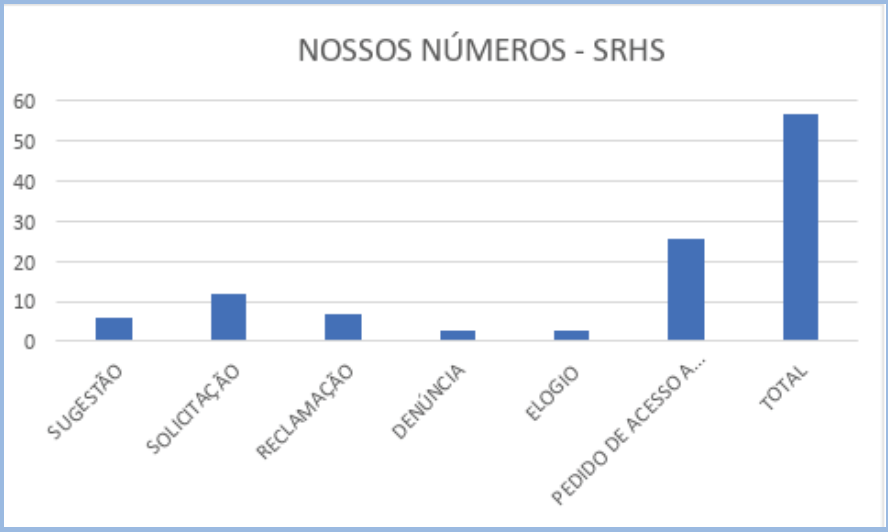
Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

10. NÚMEROS DA OUVIDORIA 2025

A Ouvidoria da Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento – SRHS tem a COMPESA e APAC como vinculadas e não presta serviços diretamente ao cidadão usuário.

O percentual de resolutividade da Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento – SRHS é de 100%





Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br

10. NÚMEROS DA OUVIDORIA 2025

Tempo médio de resposta

A atuação da Ouvidoria da Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento no tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação (PAI) está fundamentada em normas legais que garantem ao cidadão o pleno exercício do direito à informação pública. De acordo com a Lei Estadual nº 14.804, de 29 de outubro de 2012, e o Decreto Estadual nº 38.787, de 30 de outubro de 2012, que regulamentam a Lei de Acesso à Informação (LAI) em Pernambuco, os órgãos da administração pública têm a obrigação de responder aos pedidos formais de informação no prazo de até 20 dias corridos, contados a partir da data de protocolo. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, desde que a extensão seja devidamente justificada e comunicada ao solicitante dentro do prazo inicial. Esse marco normativo reafirma a importância da transparência como pilar da administração pública e reforça o papel da Ouvidoria como promotora do acesso à informação, da escuta qualificada e da confiança entre o Estado e o cidadão

Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento — Governo do Estado de Pernambuco
Av. Dr. Jayme da Fonte, nº 64 – Santo Amaro, Recife - PE | CEP: 50110-005
Telefone Geral: (81) 3412-9835 | Ouvidoria: (81) 3412-9752 | ouvidoria@srhs.pe.gov.br