

## **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA SIHS – 2024**

### **1. INTRODUÇÃO**

O presente relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações registradas na Ouvidoria da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento (SIHS) ao longo do ano de 2024. A Ouvidoria desempenha um papel essencial na mediação entre a sociedade e a gestão pública, garantindo transparência, eficiência e aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

A **SIHS** tem como missão garantir a infraestrutura hídrica e de saneamento para o desenvolvimento sustentável do estado, promovendo políticas públicas voltadas à universalização do acesso à água e ao saneamento básico. Seus principais eixos de atuação incluem:

- Gestão e regulação de recursos hídricos;
- Implementação de sistemas de abastecimento e esgotamento sanitário;
- Expansão da infraestrutura hídrica e barragens;
- Planejamento de políticas públicas para o uso sustentável da água.

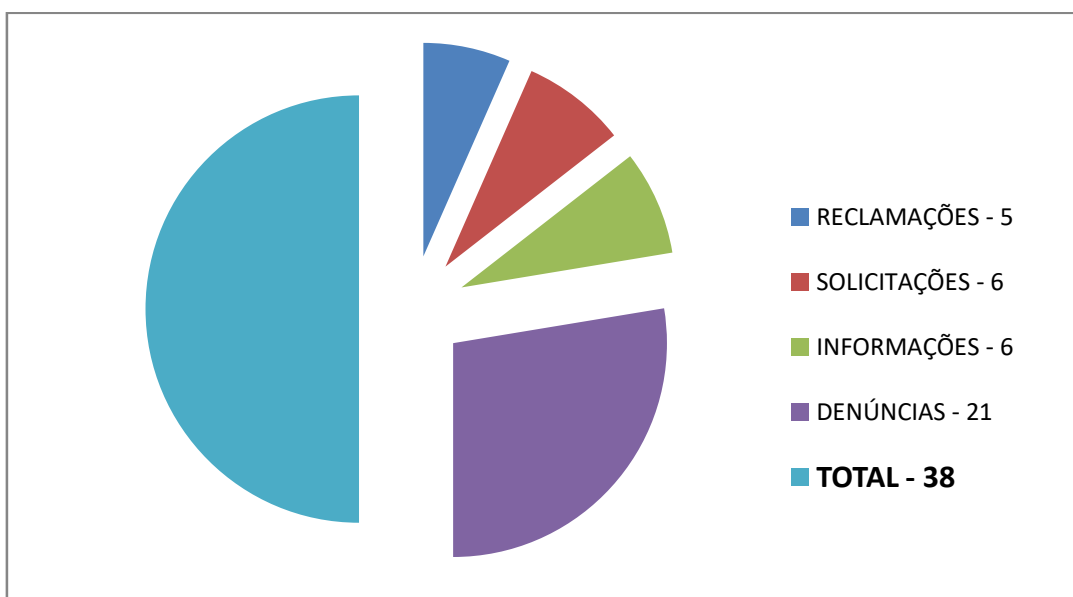
### **2. OBJETIVO DA OUVIDORIA**

- Ser canal de interlocução entre Governo e a sociedade.
- Garantir ao cidadão resposta com transparência, eficiência e rapidez aos seus registros e manifestações.
- Controlar e manter os registros referentes às atividades da Ouvidoria.
- Acompanhar e cumprir prazos de vencimento das manifestações.
- Atuar como ferramenta de gestão pública, pois cada registro do cidadão é um indicador qualitativo da avaliação social da prestação dos serviços públicos e atuação.

### 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES - 2024

Com base nos registros obtidos, as manifestações foram classificadas nas seguintes tipologias:

- **Denúncia:** 55,26%
- **Informação:** 15,79%
- **Solicitação:** 15,79%
- **Reclamação:** 13,16%



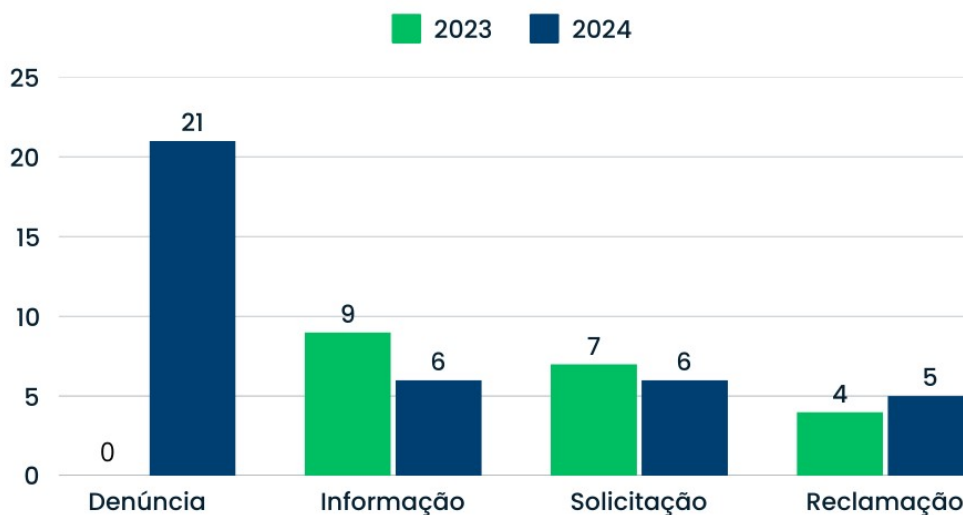
A tipologia "Denúncia" apresentou um crescimento expressivo, sugerindo maior participação da sociedade na fiscalização dos serviços públicos. Esse aumento pode estar relacionado à ampliação dos canais, ao fortalecimento dos mecanismos de controle social e à maior conscientização dos cidadãos sobre seus direitos.

A redução das categorias "Informação" e "Solicitação" sugere que houve um aprimoramento na divulgação de informações institucionais e na resolução de demandas através de meios mais acessíveis, como plataformas digitais e atendimento automatizado.

**4. COMPARATIVO 2023/2024**

Em relação ao ano anterior, observa-se um acréscimo significativo na tipologia Denúncia, com relação as demais tipologias permaneceram na média em relação a 2023.

| TIPOLOGIA   | 2023 | 2024 |
|-------------|------|------|
| Denúncia    | 0    | 21   |
| Informação  | 9    | 6    |
| Solicitação | 7    | 6    |
| Reclamação  | 4    | 5    |
| TOTAL       | 20   | 38   |

**COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES 2023/2024**

A elevação das **denúncias** pode indicar um aumento na fiscalização por parte da população, seja devido a problemas recorrentes ou a um maior acesso aos canais de comunicação da Ouvidoria. Por outro lado, a **redução das tipologias de solicitações e informações** pode apontar para melhorias na prestação dos serviços e na clareza das informações disponibilizadas ao público.

Já a tipologia **reclamação em relação** ao ano anterior houve um ligeiro acréscimo pode sugerir maior eficiência na resolução de problemas reportados, maior comprometimento dos setores responsáveis e a implementação de medidas corretivas mais eficazes.

## 5. ANÁLISE QUALITATIVA

Além da análise quantitativa, é essencial observar padrões qualitativos nas manifestações recebidas. Entre os principais temas identificados nas denúncias estão:

- Problemas estruturais em obras públicas e serviços de saneamento;
- Supostas irregularidades na gestão e execução de contratos públicos;
- Falta de transparência na comunicação de ações governamentais;

A diminuição nas solicitações e informações indica que os cidadãos estão conseguindo obter respostas mais rápidas e diretas por outros canais. Isso reforça a necessidade de fortalecer os meios digitais de atendimento e aprimorar a comunicação proativa com a população.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Os dados de 2024 refletem uma evolução na relação entre a sociedade e a SIHS, com um aumento significativo nas denúncias e uma melhora no atendimento das demandas. Para 2025, recomenda-se:

- **Aprofundamento da análise das denúncias**, identificando padrões, recorrências e reforçando auditorias internas para prevenir possíveis irregularidades;
- **Expansão e modernização dos canais de atendimento**, garantindo acessibilidade e eficiência na resposta às manifestações;



- **Desenvolvimento de campanhas educativas** para conscientizar a população sobre os serviços oferecidos e os mecanismos de fiscalização disponíveis;
- **Reforço na transparência ativa** por meio da ampliação da divulgação de informações públicas, minimizando a necessidade de solicitações formais;
- **Fortalecimento das políticas de infraestrutura hídrica e saneamento**, garantindo que os serviços públicos atendam às necessidades da população de forma eficiente e sustentável.

A Ouvidoria segue comprometida em atuar como um elo essencial entre a gestão pública e a população, promovendo melhorias contínuas na qualidade dos serviços prestados e consolidando um ambiente de governança mais transparente e participativo.

**Dados extraídos do sistema TAG - OGE**  
**Por Dione Lemos e Daiane Brasileiro**