

**GOVERNO DO ESTADO**



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA  
HÍDRICA E SANEAMENTO

# **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA SIHS 2025**

**Ouvidora Titular:** Dione Santos de Araújo Lemos

**Ouvidora Adjunta:** Daiane Brasileiro

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento constitui o canal oficial de diálogo entre o cidadão e a gestão pública, atuando para garantir a qualidade dos serviços prestados.

A missão da SIHS é atuar de forma ética e transparente, promovendo políticas públicas voltadas à ampliação do acesso à água e ao saneamento básico, trabalhando em conjunto com as empresas vinculadas, **Embasa e Cerb**, e com a agência reguladora **Agersa**.

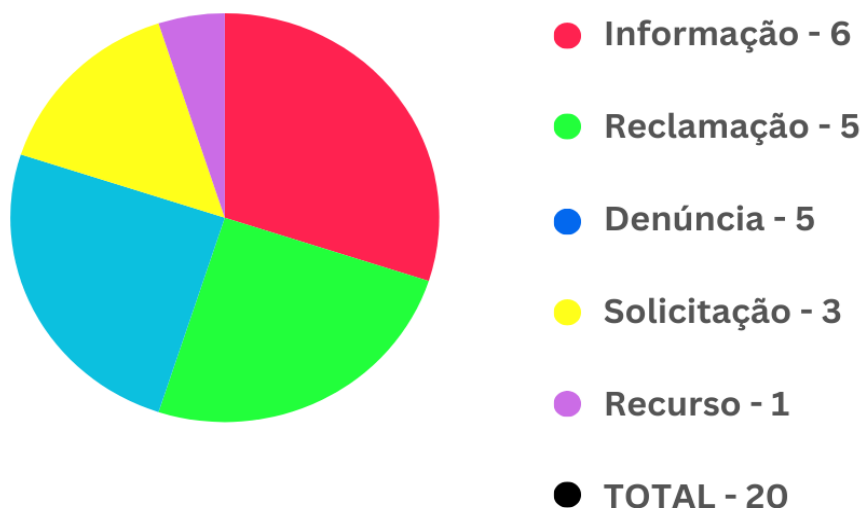
## 2. OBJETIVO DA OUVIDORIA

- 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 2025

Com base nos registros obtidos pelo sistema TAG, as manifestações foram classificadas nas seguintes tipologias.

- **Informação:** 30%
- **Reclamação:** 25%
- **Denúncia:** 25%
- **Solicitação:** 15%
- **Recurso:** 5%



#### ➤ DESTAQUES

- **Tipologia Informação**

As manifestações classificadas como informação lideraram a demanda, representando 30% do total, o que reforça a importância da transparência ativa nos canais da SIHS.

O tema mais recorrente foi, assim como no ano anterior, o Plano Regional de Saneamento Básico, que gerou o registro de 01 recurso (5%), respondido dentro do prazo, com base na Lei Estadual nº 12.618/2012. Esse registro demonstra a utilização, pelo cidadão, do direito de contestar respostas anteriores e concluir o ciclo de atendimento da Ouvidoria Geral do Estado.

- **Tipologias Reclamação e Denúncia**

As tipologias reclamação e denúncia, quando somadas, representam 50% das manifestações registradas, o que exige monitoramento contínuo para a identificação de eventuais gargalos operacionais ou administrativos.

**Na tipologia reclamação**, destaca-se a recorrência de demandas relacionadas à ausência de projetos para implantação de abastecimento de água tratada na zona rural. Contudo, a Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento (SIHS) está desenvolvendo um estudo detalhado que propõe modelos de gestão e tecnologias apropriadas para o abastecimento de água e o esgotamento sanitário nos diferentes contextos rurais do território baiano, abrangendo os 417 municípios do Estado.

- **Tipologia Denúncia**

Quanto às denúncias registradas, todas foram anônimas e trataram de supostas irregularidades administrativas. Entretanto, devido à ausência de elementos probatórios e de subsídios mínimos para apuração, as manifestações foram devidamente analisadas, fundamentadas e encerradas dentro do prazo regulamentar.

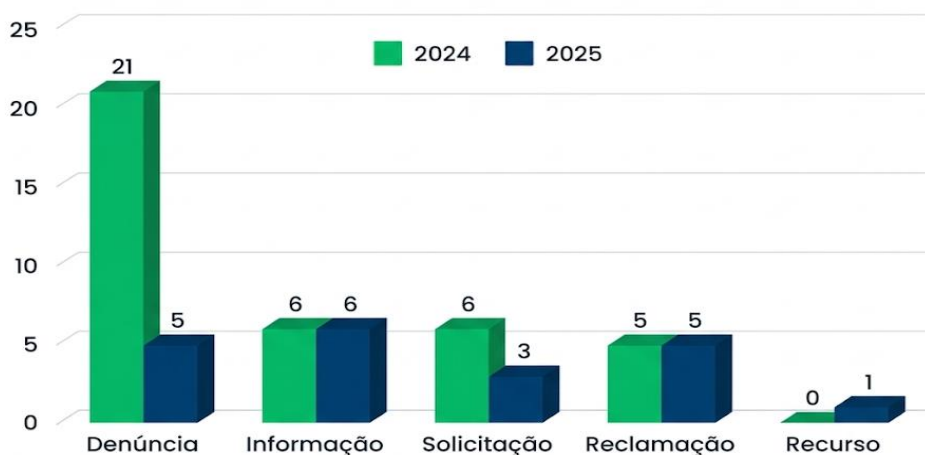
- **Tipologia Solicitação**

No que se refere às solicitações, observa-se que a zona rural permanece como a região mais impactada pela escassez de água e pela carência de serviços de esgotamento sanitário, evidenciando a necessidade de continuidade e ampliação das políticas públicas voltadas para essa área.

#### 4. COMPARATIVO 2024/2025

| TIPOLOGIA    | 2024      | 2025      | Variação (%) | Status              |
|--------------|-----------|-----------|--------------|---------------------|
| Informação   | 6         | 6         | 0%           | Estável             |
| Reclamação   | 5         | 5         | 0%           | Estável             |
| Denúncia     | 21        | 5         | -76%         | Queda Significativa |
| Solicitação  | 6         | 3         | -50%         | Redução             |
| Recurso      | 0         | 1         | 100%         | Novo Registro       |
| <b>TOTAL</b> | <b>38</b> | <b>20</b> | <b>-47%</b>  | Melhoria Geral      |

#### COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES 2024/2025



## 5. ANÁLISE QUANTITATIVA

A redução global de 47% nas manifestações indica um cenário de maior conformidade administrativa.

➤ **Destacam-se os seguintes pontos:**

- Redução de denúncias:

A queda acentuada, de 21 para 5 registros, reflete o impacto das medidas preventivas de controle interno, reduzindo o espaço para ocorrência ou percepção de irregularidades.

- Tratamento de denúncias anônimas:

As denúncias recebidas no período foram analisadas e encerradas tempestivamente devido à ausência de elementos probatórios mínimos, garantindo o rigor processual.

- Registro de recursos:

O primeiro registro de recurso em 2025 demonstra o fortalecimento do direito de contestação e maior conhecimento, por parte do cidadão, dos processos administrativos.

Em síntese, o cenário de 2025 aponta para um ambiente com menor incidência de irregularidades reportadas e demanda mais controlada por serviços, mantendo estabilidade nos pedidos de informação e nas reclamações.

## 6. ATUAÇÃO SOBRE DEMANDAS

| DEMANDA                | QUANTIDADE   |
|------------------------|--------------|
| Registro Ciente        | 4.423        |
| Encaminhar p/responder | 14           |
| Encerrar               | 16           |
| Providência simples    | 6            |
| Registro apuração      | 2            |
| Triagem                | 3            |
| Atendimento Imediato   | 2            |
| <b>TOTAL</b>           | <b>4.466</b> |

### ➤ ANÁLISE QUANTITATIVA

Observa-se uma concentração significativa de esforço operacional na categoria Registro Ciente, que representa aproximadamente 99% do volume total das demandas, ou seja, 4.423 de 4.466 registros.

Esse cenário reflete diretamente o fluxo de demandas provenientes da empresa vinculada Embasa, em virtude da natureza dos serviços essenciais por ela prestados.

Dessa forma, a estrutura de atuação sobre as demandas encontra-se majoritariamente voltada para o processamento e registro dessas manifestações, enquanto as demais categorias, como providências e apurações, apresentam participação residual nas estatísticas.

## 7. RECOMENDAÇÕES

- **Integração de dados**

Ampliar o uso do Sistema TAG como ferramenta de inteligência para antecipação de crises nas áreas de atuação.

- **Educação para a cidadania**

Promover campanhas informativas sobre os canais de acesso da Ouvidoria Geral do Estado, visando à melhor qualificação das manifestações recebidas.

- **Aprimoramento técnico**

Realizar reuniões periódicas com gestores das unidades finalísticas, com o objetivo de alinhar demandas, sanar dúvidas e garantir maior eficiência na entrega de resultados.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das manifestações registradas ao longo do exercício de 2025 reafirma o papel da **Ouvidoria da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento (SIHS)** como um canal essencial de controle social e transparência pública, fortalecendo vínculos de confiança com os cidadãos.



Observa-se que, além da resolução das demandas apresentadas, o diálogo contínuo com a sociedade tem fornecido subsídios relevantes para o aprimoramento das políticas públicas e para a avaliação da qualidade dos serviços de saneamento no Estado.

Registrou-se ainda um **índice de resolutividade de 100%**, evidenciando o compromisso das áreas técnicas da SIHS com o cumprimento dos prazos estabelecidos pelo **Decreto Estadual nº 8.803/2003**.

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