



Estado da Bahia

**SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA
HÍDRICA E SANEAMENTO**

Relatório Anual de 2023

Ações da Ouvidoria da SIHS

GOVERNO DO ESTADO





SUMÁRIO

▶ INTRODUÇÃO.....	2
▶ PERFIL DA SIHS.....	3
▶ OBJETIVO DA OUVIDORIA.....	4
▶ ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	5
▶ ANÁLISE DAS DEMANDAS – ENTRADAS.....	6
▶ ANÁLISE DAS DEMANDAS – TIPOLOGIA.....	7
▶ COMPARATIVO ANUAL.....	8
▶ CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9



INTRODUÇÃO

- ▶ A Ouvidoria especializada da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento está ligada diretamente ao gabinete da secretária da SIHS e integrada à Rede de Ouvidoria Pública do Estado da Bahia, sob a coordenação da Ouvidoria Geral do Estado – OGE.
- ▶ É através da Ouvidoria que os usuários cidadãos exercem seus direitos de se manifestar sobre os serviços públicos do Estado, seja na forma de: Informação, Solicitação, Reclamação, Denúncia e Elogio.
- ▶ As demandas da SIHS na sua maioria são registradas pela OGE, recebidas pelos diversos canais, seja pelo 0800 284 0011, WhatsApp, facebook, twitter e transmitida para a SIHS através do sistema TAG. Vale informar que, quando recebemos manifestações via e-mail, procedemos de imediato ao registro no sistema TAG para prosseguir com o atendimento.



PEFIL DA SIHS

- ▶ A SIHS é uma secretaria criada no ano de 2015 pela lei estadual 13204/2014 com a finalidade de promover, acompanhar e executar estudos e projetos de Infraestrutura Hídrica, como também executar a política do Estado na área de saneamento básico.
- ▶ Sua estrutura é constituída por Administração Direta, contendo entidades da Administração Indireta, composta por 3 vinculadas, são elas:
 - ▶ a) Agersa – Agência Reguladora de Saneamento Básico.
 - ▶ b)Cerb – Companhia de Engenharia Hídrica e de Saneamento.
 - ▶ c) Embasa – Empresa Baiana de Água e Saneamento.



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.



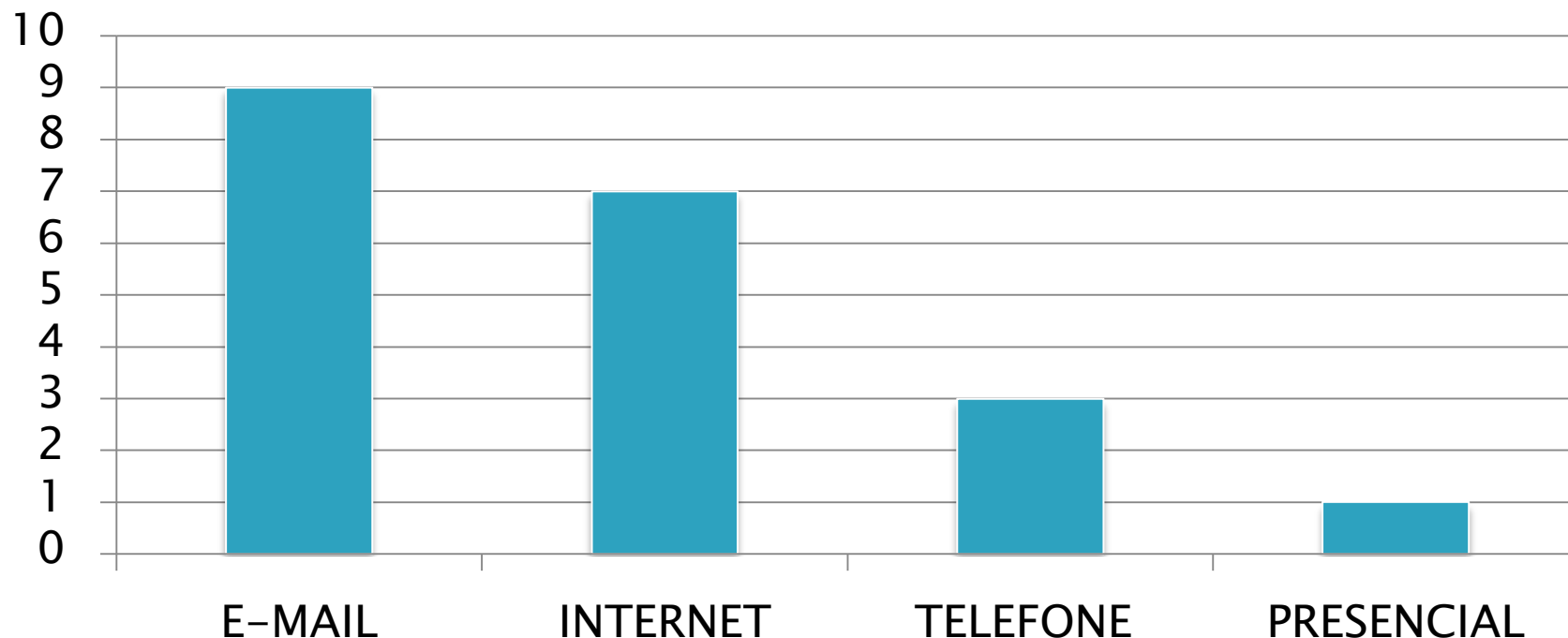
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

- ▶ Recepciona as manifestações oriundas da Ouvidoria Geral do Estado – OGE.
- ▶ Encaminha as manifestações dos cidadãos aos setores internos competentes.
- ▶ Cobra e acompanha os prazos de resposta dos encaminhamentos feitos aos setores competentes.
- ▶ Fornece respostas aos cidadãos de suas manifestações.
- ▶ Dar ciência nas manifestações correspondentes às vinculadas (Embasa, Agersa e Cerb), recebidas via OGE.



ANÁLISE DA DEMANDA

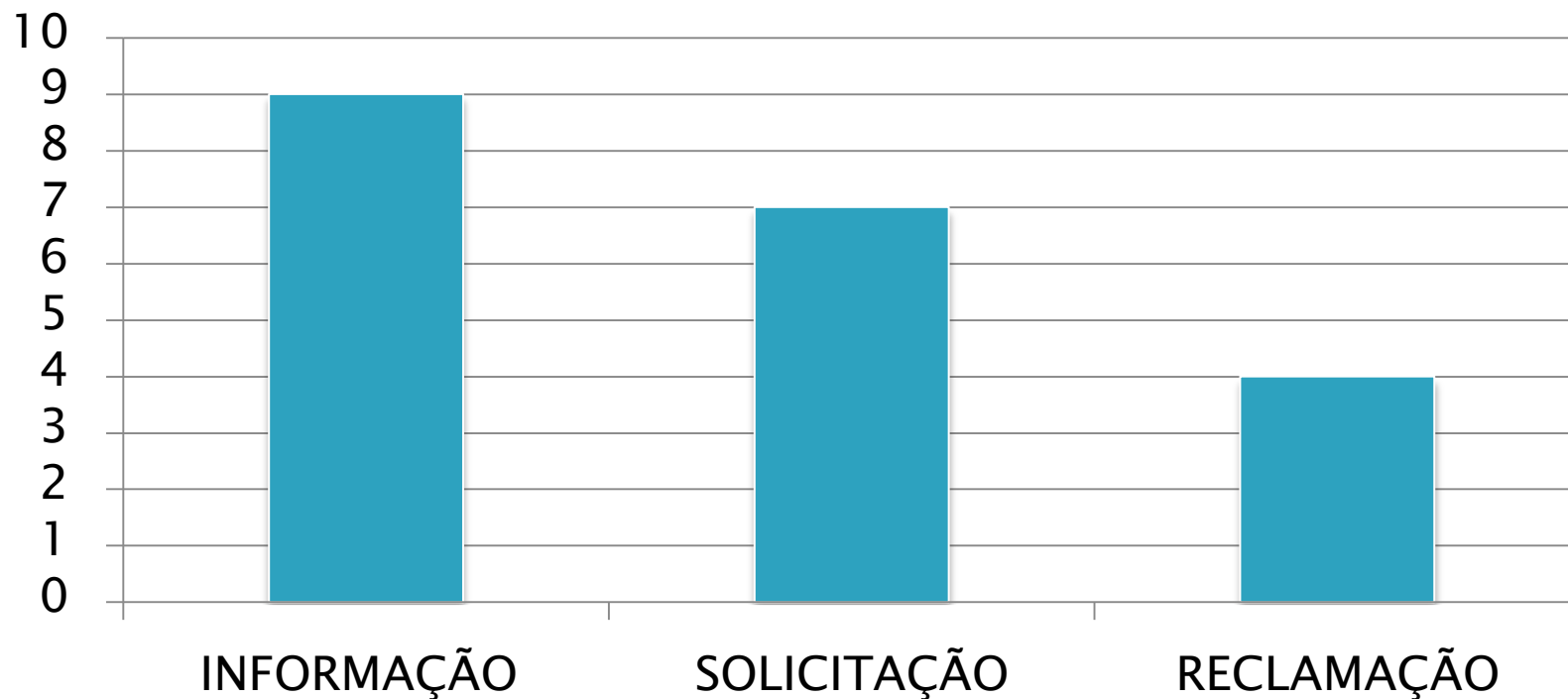
DESDOBRAMENTO POR MEIO DE ENTRADA



TOTAL DE DEMANDAS DA SIHS = 20



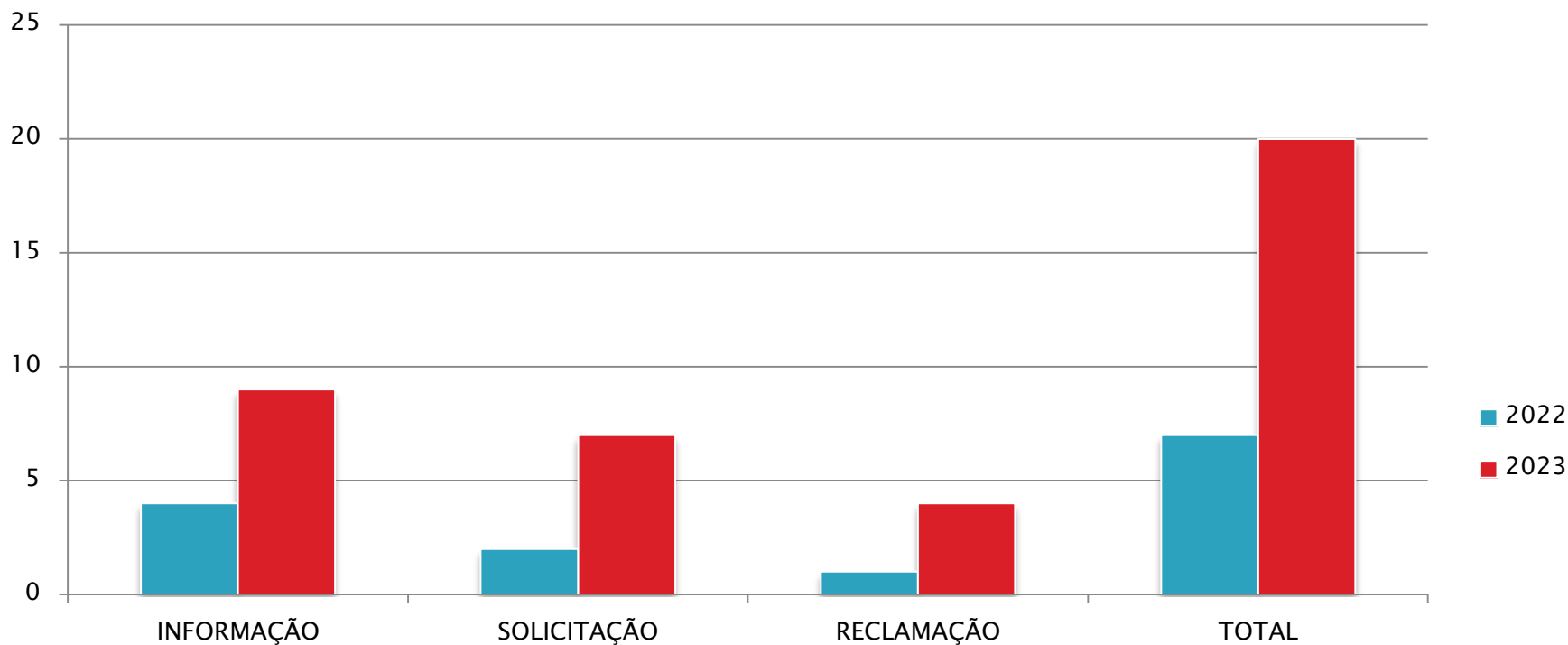
ANÁLISE DA DEMANDA DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA



TOTAL DE DEMANDAS DA SIHS = 20



COMPARATIVO ANUAL POR TIPOLOGIA



➤ TOTAL 2022 = 7

➤ TOTAL 2023 = 20



CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ▶ Consoante com as especificações e finalidades da SIHS, o ano de 2023 foram registradas 20 (vinte) manifestações, que tomamos como base de análise no gráfico DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA, demonstrado pág. 7, deste relatório.
- ▶ A Tipologia Informação, obteve um maior percentual de 45%, as quais todas manifestações foram respondidas no prazo e com base na Lei Estadual 12.618/2012 e Lei Federal 12.527/2011. Podemos citar como maior relevância o questionamento sobre o Plano de Saneamento Básico.
- ▶ A Tipologia Solicitação, veio em seguida com o percentual de 35% , onde podemos citar que os assuntos mais relevantes foram de: solicitação de Perfurações de Poços, Andamentos de Programas e Projetos.
- ▶ A Tipologia Reclamação, atingiu o menor percentual 20%, cujo assunto mais relevante se deu sobre o plano de Esgotamento Sanitário que por sinal foi uma reclamação “Anônima”.



- ▶ Podemos observar com ênfase e otimismo que durante os dois últimos anos 2022/2023, não houve nenhum registro de Tipologia “DENÚNCIA”, sem dúvida resultado de um trabalho em conjunto da SIHS com todos envolvidos ao longo deste dois anos com bastante critérios e comprometimentos.
- ▶ Em relação as vinculadas, tomamos conhecimentos e demos CIÊNCIA a um total de 4.222 (Quatro mil, duzentos e vinte e duas) manifestações, em seguida encaminhadas as vinculadas para as providências das respostas cabíveis.
- ▶ A Ouvidoria vem se consolidando como instrumento importante de aprimoramento da Gestão Pública. O Poder Executivo da Bahia em parceria com a UFBA deu um grande passo no ano de 2023, em promover o primeiro Curso de Formação de Ouvidores, visando capacitar e aprofundar conhecimentos aos seus ouvidores, registrando, desse modo, a preocupação permanente com a qualidade do atendimento prestado aos cidadãos.
- ▶ Dados extraídos do sistema TAG – OGE
- ▶ Por Dione Lemos e Daiane Brasileiro