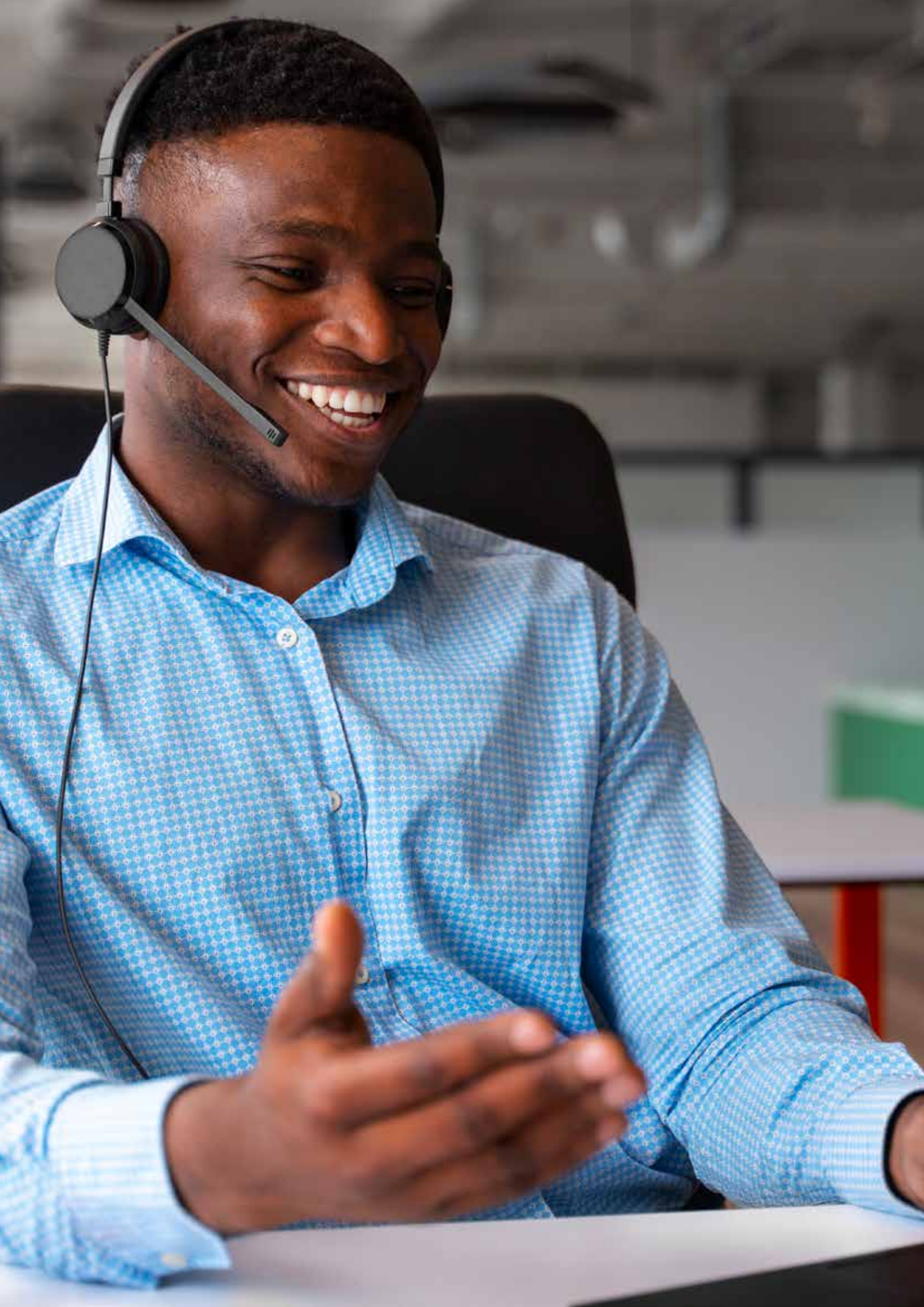




Ouvidoria

2024



Apresentação

“Ouvir é uma forma de acolher. Quando se escuta de verdade, não se ouve apenas a voz – ouve-se a pessoa.”

(Rubem Alves)

É com compromisso, transparência e respeito à cidadania que apresentamos o **Relatório de Gestão 2024 da Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Pernambuco (Compesa)**. Este documento tem como objetivo divulgar, de forma clara e acessível, as principais atividades desenvolvidas ao longo do ano, reafirmando o papel da Ouvidoria como elo essencial entre a sociedade e a Companhia.

A Ouvidoria atua como uma escuta qualificada, responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações da população – sugestões, reclamações, denúncias, elogios ou solicitações – aos setores competentes, acompanhando cada caso até sua devida conclusão. Mais do que um canal de atendimento, é um instrumento de controle social que fortalece a democracia e dá voz aos cidadãos, em consonância com os princípios da Constituição de 1988, a nossa “Constituição Cidadã”.

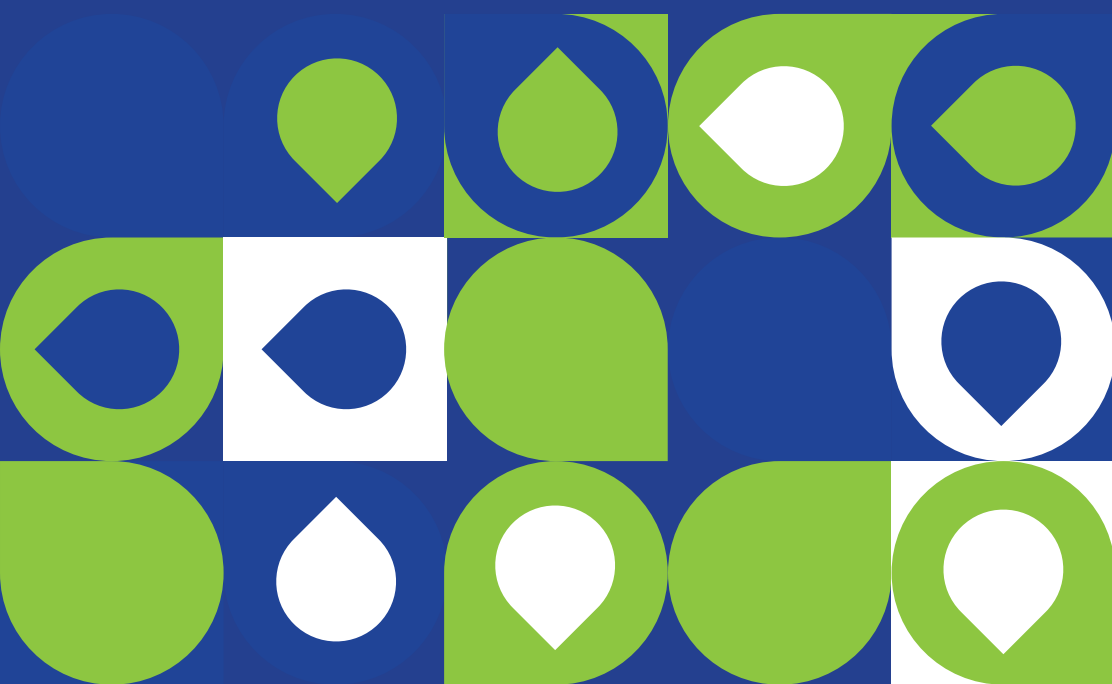
Entendemos que uma sociedade só avança quando os direitos são respeitados e quando as instituições estão abertas ao diálogo, à escuta e à mudança. É nessa perspectiva que a Ouvidoria da Compesa se posiciona: como um agente de transformação, buscando continuamente a melhoria dos serviços públicos prestados, tanto para o público interno quanto para toda a população pernambucana.

Este relatório reúne dados consolidados, organizados de forma sintética e comparativa, a partir das manifestações registradas por diversos canais de atendimento – Internet, telefone, e-mail e presencialmente. As informações foram extraídas do sistema SIOUV (Sistema Informatizado de Ouvidorias), utilizado para garantir o registro e acompanhamento padronizado das demandas.

Sumário

Apresentação	1
1. Missão, visão e valores	4
2. Canais de atendimento	6
3. O que é a Ouvidoria?	9
4. Atribuições da Ouvidoria Compesa	10
5. Tipos de manifestações	11
6. Números da Ouvidoria	12
7. Ações para melhorias das principais manifestações	20
8. Pedido de acesso à informação	23
9. Pesquisa de satisfação geral	25
11. Participação da Ouvidoria	29
12. Ações da Ouvidoria para 2025	31

Sobre a Compesa



1. Missão, visão e valores



Missão

Prestar, de forma sustentável, serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com a promoção do bem-estar e da qualidade de vida dos clientes.



Visão de futuro

Ser uma empresa de referência na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para a população pernambucana até 2027.

Valores

COMPROMETIMENTO COM RESULTADOS

FOCO NO CLIENTE

INOVAÇÃO

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

CREDIBILIDADE

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

EFICIÊNCIA E RENTABILIDADE

Panorama Institucional da Compesa

A Companhia Pernambucana de Saneamento – Compesa, fundada em 29 de julho de 1971, é responsável por garantir o acesso à água tratada e aos serviços de esgotamento sanitário em diversas regiões de Pernambuco. Seu compromisso com a saúde pública, o meio ambiente e o desenvolvimento social se reflete na sua estrutura, capacidade técnica e volume de atendimento.

Abaixo, apresentamos um panorama institucional da Companhia, com dados atualizados que evidenciam a abrangência e a complexidade de sua atuação:

Informações gerais

Fundação: 29 de julho de 1971

Colaboradores

5.913 (entre próprios e terceiros)



Atendimento à população

- ✓ 2,4 milhões de domicílios atendidos com abastecimento de água;
- ✓ 618 mil domicílios atendidos com esgotamento sanitário;
- ✓ 2,1 milhões de pessoas atendidas com coleta e tratamento de esgoto

Estrutura técnica

- ✓ 92 Estações de Tratamento de Esgoto (ETE);
- ✓ 13 laboratórios de análises de água;
- ✓ 3 laboratórios de análises de esgoto



2. Canais de atendimento

A construção de uma escuta ativa e efetiva passa, necessariamente, pela disponibilização de canais acessíveis, diversificados e confiáveis. A Ouvidoria da Compesa reconhece que seus públicos são diversos – em perfis, realidades, graus de instrução e acesso tecnológico – e, por isso, adota uma abordagem multicanal para garantir que todos possam se manifestar com autonomia e segurança.

Oferecer diferentes formas de contato é também uma estratégia de fortalecimento da relação com o cidadão, baseada na transparência, no respeito e na credibilidade institucional.

A Ouvidoria disponibiliza, de forma permanente, os seguintes canais de atendimento ao público:

Atendimento presencial: realizado na sede da Companhia e em unidades designadas, garantindo acolhimento humanizado e escuta direta;

Telefone (Call Center): canal ágil e acessível, especialmente para quem não dispõe de acesso à internet;

E-mail institucional: meio formal e prático para envio de manifestações e documentos;

Plataforma da Ouvidoria Geral do Estado (OGE): sistema digital unificado que permite registro, acompanhamento e avaliação das manifestações com total transparência e controle pelo cidadão;

Correspondência física: alternativa disponível para públicos com acesso limitado aos meios digitais, respeitando a inclusão em todas as esferas sociais.

Agência virtual – www.compesa.com.br
App Compesa (Android e iOS)
0800.081.0195 – Informações e serviços

Lojas de Atendimento *

* Segunda a sexta das 08h às 17h, sábado 08h às 12h

Horários Expresso Cidadão (segunda à sexta)

Unidades Boa Vista, Patteo, Rio Mar e Vitória
08h às 20h

Unidade Caruaru
07h às 19h

Unidades Petrolina, Salgueiro e Garanhuns
08h às 17h

Horários Expresso Cidadão (sábados)

Unidades Boa Vista, Patteo, Rio Mar, Vitória e Caruaru
08h às 14h

Unidades Petrolina, Salgueiro e Garanhuns
Fechado



Canais de Ouvidoria

Endereço eletrônico

<https://servicos.compesa.com.br/Ouvidoria/>

Atendimento telefônico

Das 8h às 14hs

(81) 3412.9016

Das 8h às 12h e das 13h às 17hs

(81) 3412.9721

(81) 3412.9714

(81) 3412.9720

(81) 3412.9249

(81) 3412.9635

(81) 3412.9669

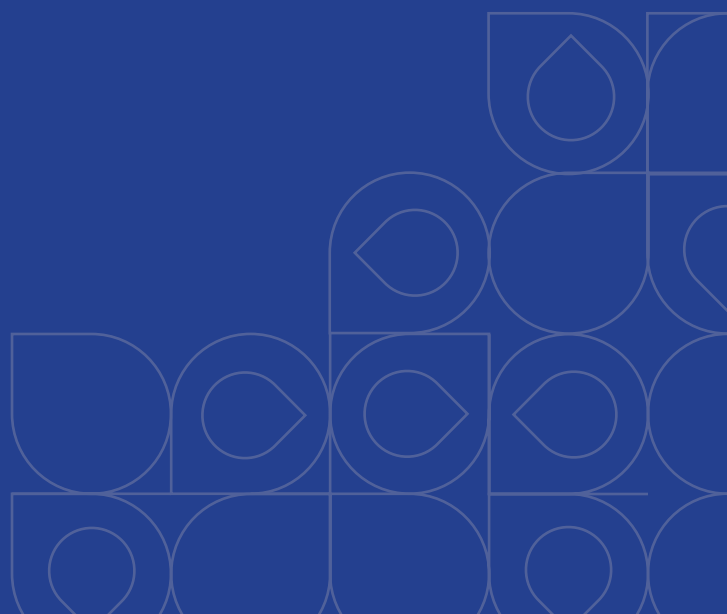
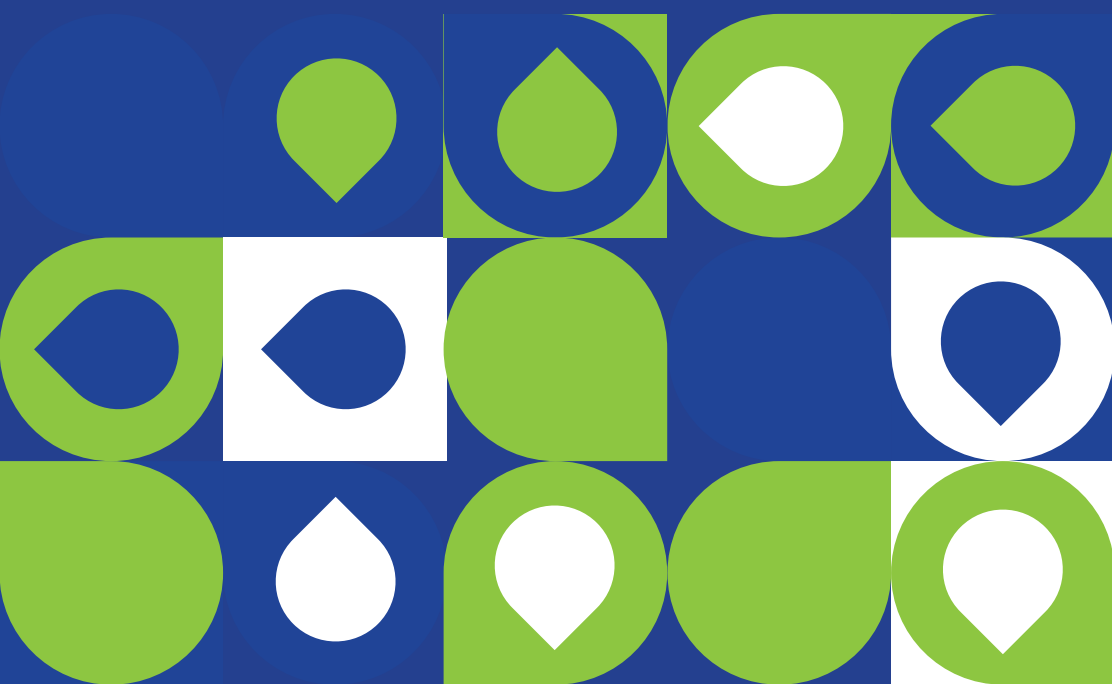
Atendimento Presencial

Av. Cruz Cabugá, 1387 - Santo Amaro, Recife - PE, 50040-000

De Segunda a Sexta-feira: 8:00 às 17:00 horas, intervalo de 12:00 às 13:00



Sobre a Ouvidoria



3. O que é a Ouvidoria?

"As instituições que escutam bem, governam melhor."

(Mary Parker Follett)

A Ouvidoria da Compesa, criada em 2008, é uma unidade administrativa vinculada à Secretaria de Relações Institucionais, com subordinação direta à Diretoria da Presidência. Sua função vai muito além de acolher manifestações: ela é um instrumento estratégico de gestão participativa, conectando o público interno e externo à administração da Companhia, por meio do diálogo, da escuta ativa e do compromisso com a melhoria contínua.

Por meio de canais diversos – como internet, telefone, e-mail e atendimento presencial – a Ouvidoria recebe e trata informações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, atuando como catalisadora das demandas da população e dos colaboradores da Compesa. Seu objetivo central é contribuir com a elevação da qualidade na prestação dos serviços e na eficiência da gestão pública em todo o Estado de Pernambuco.

Dada a natureza transversal de suas atividades, a Ouvidoria atua de forma flexível e articulada, mantendo interlocução permanente com os diversos setores da Companhia. Participa ativamente de fóruns, reuniões e comitês internos, o que fortalece sua capacidade de influenciar positivamente os indicadores institucionais e promover soluções mais ágeis e eficazes.

É importante destacar que a atuação da Ouvidoria se diferencia do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Enquanto o SAC trata do atendimento inicial, a Ouvidoria entra em cena quando as demandas ultrapassam os limites de atendimento convencional, exigindo análise mais aprofundada e ação corretiva. No caso do público interno, isso ocorre quando as solicitações feitas à gestão direta não foram resolvidas de forma satisfatória. No caso do público externo, a lógica é a mesma, mas relacionada aos serviços prestados.

Para dar conta dessa missão, a Ouvidoria da Compesa conta com uma equipe técnica capacitada e dedicada, além de uma Ouvidora responsável por manter o diálogo institucional ativo com órgãos de controle e regulação, a exemplo da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco (OGE) e da Agência Reguladora de Pernambuco (ARPE).

A Ouvidoria é, portanto, muito mais do que um canal de escuta: é uma ponte entre a expectativa da sociedade e a resposta do poder público – um espaço legítimo de construção coletiva, cidadã e transformadora.

4. Atribuições da Ouvidoria Compesa

A Ouvidoria da Compesa atua como um canal estratégico de interlocução entre a Companhia e a sociedade, com atribuições que integram a escuta qualificada, o tratamento das manifestações e a promoção de melhorias na gestão institucional. Suas funções estão alinhadas aos princípios da administração pública e ao compromisso com a transparência, a eficiência e a participação cidadã. São atribuições da Ouvidoria da Compesa:

- a) Estabelecer um canal direto de comunicação com a sociedade, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e incentivando a melhoria contínua dos serviços prestados à população;
- b) Centralizar e organizar todas as manifestações recebidas, como denúncias, críticas, elogios e sugestões, possibilitando uma análise sistêmica das demandas e promovendo a geração de respostas mais eficazes e estratégicas;
- c) Encaminhar às áreas responsáveis as ações de correção, ajustes e aperfeiçoamento, com base nas manifestações recebidas e no compromisso com a melhoria dos processos e da qualidade dos serviços;
- d) Manter articulação direta com a Agência Reguladora de Pernambuco (ARPE) e a Ouvidoria Geral do Estado (OGE), promovendo o tratamento célere, transparente e resolutivo das demandas recebidas por esses canais;
- e) Monitorar e promover o cumprimento de prazos e compromissos, assegurando que os cidadãos e colaboradores recebam retorno adequado dentro do tempo previsto e com qualidade nas respostas;
- f) Garantir à sociedade o acesso multicanal à Ouvidoria, oferecendo atendimento eletrônico, telefônico, presencial e por correspondência, com foco na inclusão, acessibilidade e respeito à diversidade do público atendido;
- g) Receber manifestações de empregados da Compesa, especialmente sobre situações de relacionamento interpessoal inadequado, oferecendo um espaço de escuta ética e contribuindo para um ambiente de trabalho mais saudável e respeitoso;
- h) Informar à Secretaria de Relações Institucionais os resultados das análises realizadas, promovendo a transparência institucional e assegurando o fluxo de informação entre a Ouvidoria e a alta gestão da Companhia;
- i) Emitir relatórios mensais de atividades, contendo dados estatísticos sobre o volume e o tipo das manifestações recebidas, bem como indicadores sobre o grau de satisfação dos reclamantes e das áreas envolvidas.

5. Tipos de manifestações

A Ouvidoria da Compesa acolhe diferentes tipos de manifestações, cada uma representando uma forma legítima de expressão da sociedade. Ao registrar sua percepção, o cidadão contribui diretamente para a melhoria dos serviços públicos, fortalecendo o compromisso com a ética, a transparência e o respeito aos direitos.

Cada tipo de manifestação tem valor e propósito. Para a Ouvidoria, ouvir é mais do que receber: é interpretar, encaminhar, acompanhar e transformar cada voz em ação concreta.

As manifestações podem ser classificadas da seguinte forma:

Elogio: expressão de reconhecimento, satisfação ou agradecimento relacionado aos serviços prestados ou ao atendimento recebido, destacando boas práticas ou condutas exemplares;

Sugestão: apresentação de ideias, propostas ou recomendações voltadas ao aprimoramento dos serviços, procedimentos ou políticas institucionais no âmbito de atuação da Compesa;

Solicitação: requerimento formal para execução de serviços, reparos, atendimentos ou providências sob responsabilidade da Companhia;

Reclamação: manifestação de descontentamento ou insatisfação em relação à prestação de serviços, ao atendimento, ou à conduta institucional no exercício de suas funções;

Denúncia: comunicação de possíveis irregularidades administrativas, infrações disciplinares, atos de improbidade, corrupção ou abuso de autoridade no âmbito da Compesa. Também se incluem comportamentos ou condutas inadequadas por parte de clientes que possam comprometer o serviço público ou violar normas legais;

Pedido de Acesso à Informação (PAI): solicitação formal de informações públicas, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e da Lei Estadual nº 14.804/2012, regulamentada pelo Decreto nº 38.787/2012, que estabelece as diretrizes do direito à informação no Estado de Pernambuco.



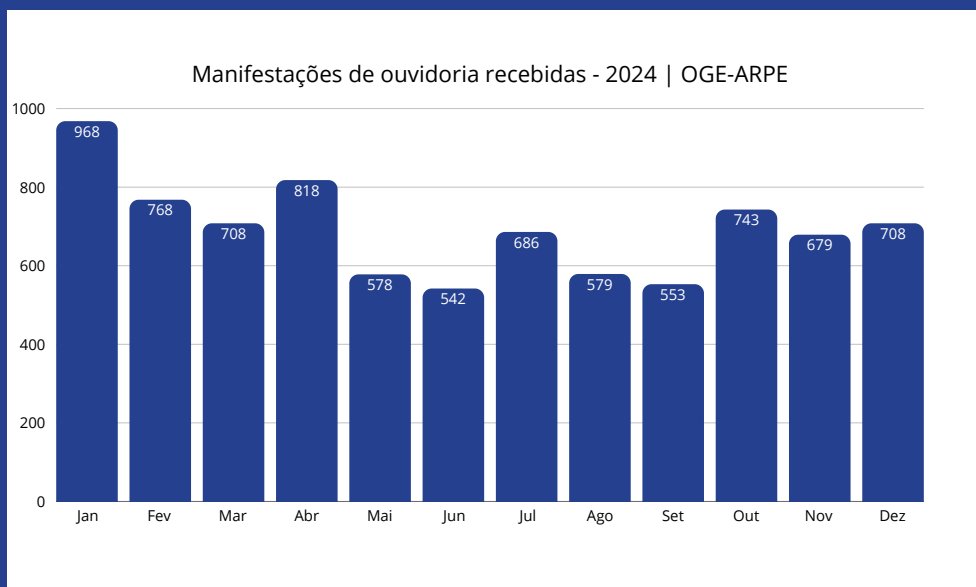
6. Números da Ouvidoria

Em 2024, a Ouvidoria da Compesa registrou 8.338 manifestações, entre sugestões, reclamações, elogios, denúncias, solicitações e pedidos de acesso à informação. Esse volume expressivo reflete não apenas o alcance da Ouvidoria junto à população, mas também a confiança crescente dos cidadãos em um canal legítimo de diálogo com a Companhia.

O acompanhamento contínuo desses dados permite à Ouvidoria:

- Identificar gargalos e tendências;
- Propor melhorias em processos e serviços;
- Promover respostas mais ágeis e eficazes às manifestações;
- Apoiar a gestão institucional com base em evidências concretas.

Cada número representa uma voz ouvida, uma expectativa registrada e uma oportunidade de melhorar.



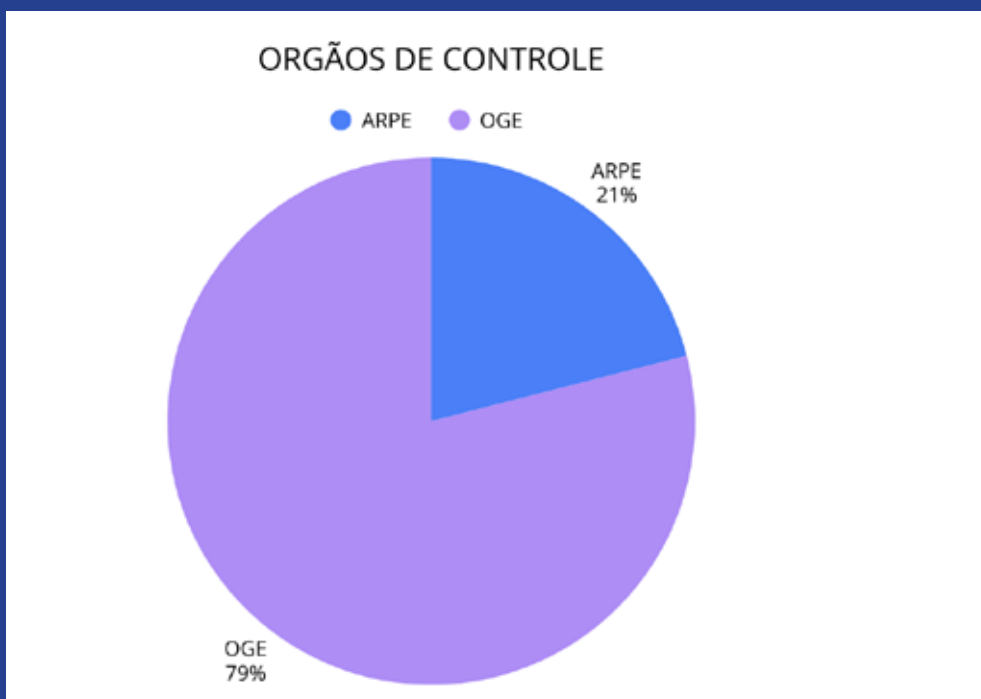
Origem das manifestações

O mapeamento da origem das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Compesa é um indicador relevante da efetividade da comunicação com os usuários. Entender onde e como o cidadão acessa a Ouvidoria permite melhorar a capilaridade do serviço, ampliar a divulgação dos canais e tornar o atendimento cada vez mais acessível.

Em 2024, o maior percentual de manifestações foi registrado por meio da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco (OGE), que concentrou 79% de toda a demanda recebida. Esse número expressivo reforça a importância da plataforma estadual como canal confiável, consolidado e amplamente utilizado pela população para registrar manifestações relativas aos serviços prestados pela Compesa.

A predominância da OGE como origem das manifestações reforça a necessidade de manutenção da integração entre as Ouvidorias setorial e central, assegurando o fluxo ágil, a rastreabilidade das demandas e a resolutividade conjunta dos casos.

Os demais canais – como atendimento presencial, telefone institucional, e-mail direto e correspondência – compuseram os 21% restantes das manifestações, demonstrando que a diversificação segue sendo estratégica, especialmente para públicos com menor acesso digital.



Comparativo anual geral – 2023/2024

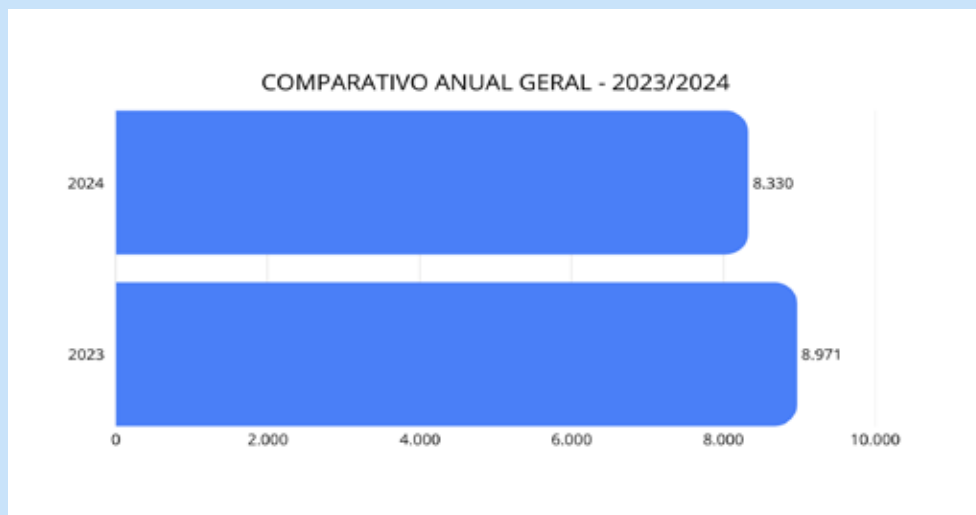
O monitoramento da evolução anual das manifestações registradas na Ouvidoria da Compesa é um instrumento essencial para a gestão baseada em evidências, contribuindo para a identificação de padrões, sazonalidades, gargalos e avanços no relacionamento com a sociedade.

Em 2023, a Ouvidoria recebeu 8.791 manifestações. Já em 2024, foram contabilizadas 8.338 manifestações, o que representa um decréscimo de 5,15% no volume total de registros.

Essa leve redução pode estar associada a múltiplos fatores, como:

- Maior resolutividade dos canais primários de atendimento (como SAC e setores operacionais);
- Melhoria nos fluxos internos de resposta;
- Aumento da confiança e efetividade das soluções prestadas diretamente pelos setores, antes de se converterem em demandas formais à Ouvidoria.

Mais do que números absolutos, essa análise reforça a importância da Ouvidoria como canal de segunda instância, e sua efetividade deve ser observada em conjunto com os índices de satisfação, resolutividade e tempo de resposta.



Tipo de manifestação

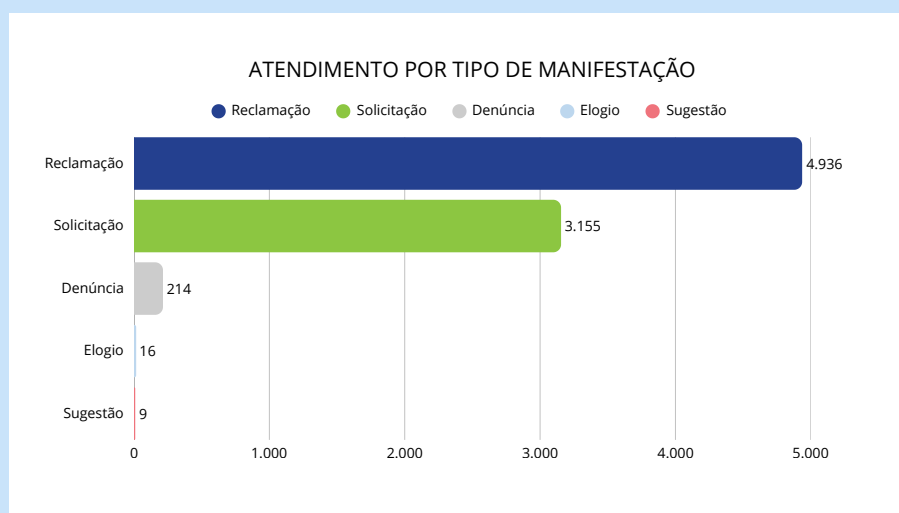
A análise dos tipos de manifestações registradas na Ouvidoria da Compesa ao longo de 2024 evidencia, mais uma vez, a predominância da **Reclamação** como o tipo mais recorrente entre os usuários que recorrem ao canal. Esse dado confirma uma tendência histórica observada em Ouvidorias públicas em geral, especialmente em empresas prestadoras de serviços essenciais como o saneamento.

A **liderança absoluta das reclamações** no total de registros revela não apenas a natureza das demandas que chegam à Ouvidoria, mas também o papel do canal como instância corretiva e de revisão de processos. O cidadão procura a Ouvidoria principalmente quando não se sente atendido de forma satisfatória por outros meios institucionais.

Dentre os assuntos que geram maior volume de reclamações, estão frequentemente relacionados a:

- Serviços operacionais (abastecimento de água e esgotamento sanitário);
- Prazos de atendimento;
- Comunicação e retorno das áreas técnicas;
- Qualidade percebida na prestação do serviço.

A escuta qualificada da reclamação não é apenas um dever administrativo, mas uma oportunidade de aperfeiçoar o serviço e reconquistar a confiança do cidadão. A prevalência desse tipo de manifestação serve de alerta e orientação para que os setores responsáveis redobrem os esforços de diálogo, resolutividade e prevenção de reincidências.

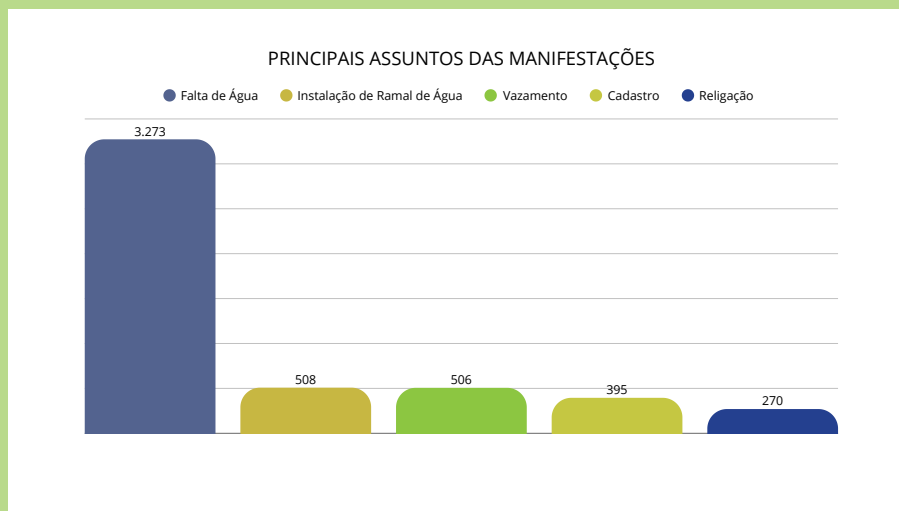


A identificação dos temas mais citados nas manifestações registradas pela Ouvidoria é essencial para orientar decisões estratégicas, alinhar a atuação dos setores operacionais e propor melhorias contínuas nos serviços oferecidos à população.

Assim como em anos anteriores, a manifestação sobre "Falta de Água" se manteve em primeiro lugar no ranking geral, representando a principal demanda encaminhada pelos usuários da Compesa ao longo de 2024. Isso reforça a centralidade do abastecimento regular e eficiente como expectativa prioritária da população e destaca a urgência de ações estruturantes nas áreas mais afetadas.

Essa constância evidencia que o cidadão recorre à Ouvidoria sobretudo quando os serviços essenciais deixam de atender às suas necessidades básicas. O monitoramento dessa recorrência também permite à Companhia agir preventivamente, com diagnósticos mais precisos, planos de contingência e respostas mais céleres.

A escuta recorrente sobre um mesmo problema exige não apenas registro, mas ação estratégica, intersetorial e resolutiva.



Ao observar o comportamento das manifestações registradas ao longo dos últimos dois anos, é possível identificar tendências importantes que ajudam a direcionar a atuação da Companhia.

No comparativo entre os anos de 2023 e 2024, destacam-se dois pontos positivos: os registros relacionados à Falta de Água e aos Vazamentos apresentaram redução no volume de manifestações. Ambos historicamente figuram entre os temas mais recorrentes, especialmente por se tratarem de aspectos diretamente ligados à operação e à qualidade dos serviços prestados.

A queda nesses registros pode ser interpretada como sinal de melhoria nos seguintes aspectos:

- Ações operacionais mais eficazes e preventivas por parte das equipes técnicas;
- Agilidade nas respostas e resoluções, com impacto direto na percepção dos usuários;
- Maior integração entre atendimento de primeira instância (SAC) e Ouvidoria, resultando em menor necessidade de escalonamento da demanda.

Embora ainda liderem o ranking de assuntos, a redução nesses registros representa um avanço no enfrentamento de problemas estruturais e reforça o papel da Ouvidoria como termômetro sensível da gestão.

Outros tipos de manifestação, por sua vez, mantiveram estabilidade ou leve crescimento, o que aponta para a necessidade contínua de investimento em comunicação, escuta ativa e integração intersetorial.

Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2024

Indicador:	Índice de manifestações da ARPE respondidas no prazo (Diretoria)
Tipo:	Setorial
Finalidade:	Mensurar as respostas às manifestações recebidas da Agência de Regulação de Pernambuco (ARPE).
Unidade de Medida:	Percentual (%)
Instrumento de Medição (Fonte):	Relatório do SIOUV
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de Cálculo (Fórmula):	Total das Manifestações Recebidas no Mês - 100%
	Total de Manifestações Concluídas no Mês - X Obs.: O cálculo é realizado em Regra de Três
Polaridade:	Quanto maior, melhor.
Premissas:	O cálculo é considerado a partir do recebimento das manifestações pela Ouvidoria da Compepa.

Além de analisar os assuntos mais recorrentes e os comparativos anuais, é fundamental observar o comportamento das manifestações ao longo dos 12 meses do ano, o que permite identificar sazonalidades e antecipar ações preventivas.

O gráfico a seguir apresenta a evolução mensal dos principais tipos de manifestações registradas em 2024, com ênfase nas oscilações do tema "Falta de Água", que lidera de forma consistente os registros da Ouvidoria.

A leitura dos dados evidencia que:

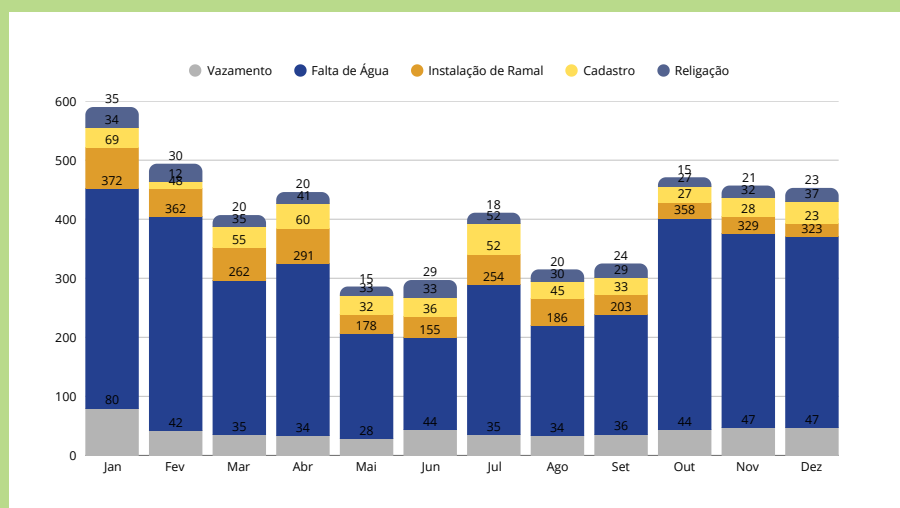
Nos meses de altas temperaturas, especialmente entre janeiro, fevereiro e março, há um aumento expressivo das manifestações por falta de água;

Esse comportamento repete um padrão já observado em anos anteriores, associado à elevação da demanda por consumo, ao maior estresse sobre os sistemas de abastecimento e, em algumas localidades, à redução da oferta hídrica devido à escassez de chuvas.

Essas variações são cruciais para o planejamento das equipes técnicas e para a tomada de decisões proativas, como:

- Redirecionamento de recursos operacionais;
- Ações emergenciais de abastecimento (carros-pipa, redistribuição de rede);
- Comunicação preventiva com a população sobre prazos e limitações temporárias.

Compreender o ritmo das manifestações é antecipar o problema e agir antes que ele se repita.



Avançando na análise das informações, realizamos o cruzamento dos dados por Diretoria Regional, com o objetivo de mapear os territórios com maior volume de manifestações e apoiar a gestão descentralizada das demandas.

O levantamento revelou que, em 2024, a Diretoria Regional Metropolitana (DRM) concentrou o maior número de manifestações registradas. Esse destaque pode ser interpretado a partir de fatores como:

Alta densidade populacional da região atendida;

Complexidade operacional dos sistemas de água e esgoto em áreas urbanas densas;

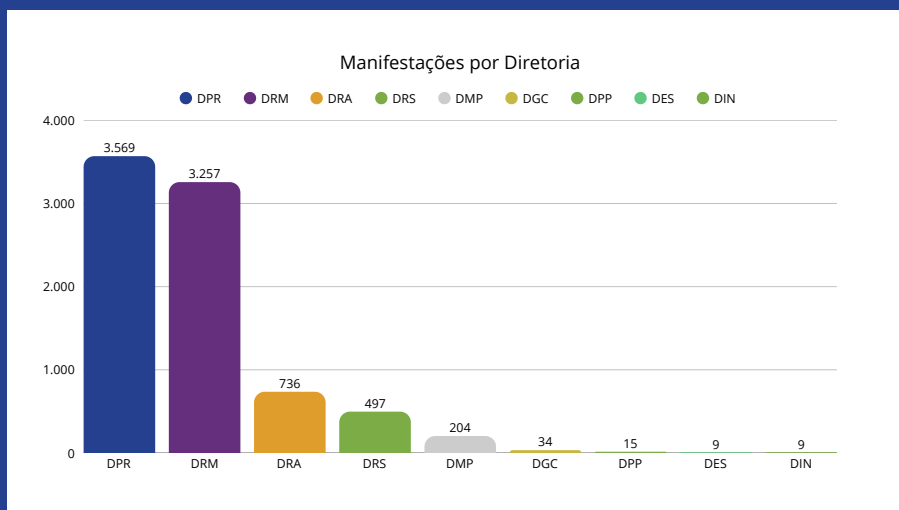
Maior uso das plataformas digitais e canais institucionais por parte dos cidadãos da RMR;

Exigência por atendimento mais ágil e qualificado, característica das áreas urbanas com maior volume de usuários.

A análise territorial das manifestações permite:

- Identificar com precisão os pontos críticos de atendimento;
- Planejar ações regionais específicas;
- Otimizar recursos humanos e operacionais conforme a realidade de cada diretoria;
- Estimular o diálogo entre os setores técnicos locais e a Ouvidoria para respostas mais rápidas e eficazes.

Ouvir de forma estratégica é também ouvir de forma georreferenciada – onde há mais demanda, há mais oportunidade de ação



Canais de atendimento

Para que a Ouvidoria cumpra plenamente sua função de escuta e mediação entre o cidadão e a administração pública, é essencial que os meios de registro estejam amplamente disponíveis, sejam fáceis de usar e acessíveis a todos os perfis de usuários – independentemente de sua localização, condição socioeconômica ou grau de letramento digital.

Em 2024, manteve-se o entendimento de que a pluralidade de canais fortalece a democracia participativa. O cidadão deve ter o direito de se manifestar pela via que considerar mais confortável e segura.

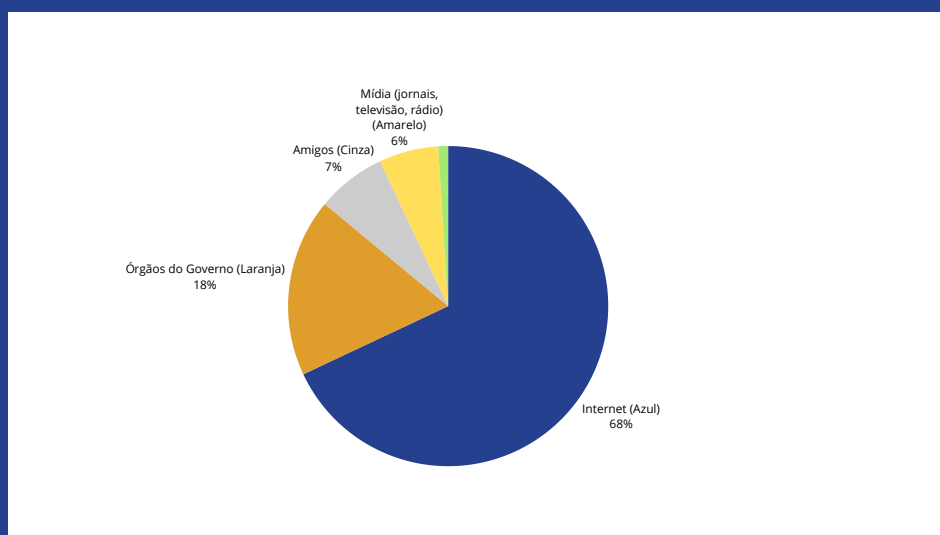
Dentre os canais disponíveis, destacam-se:

Plataforma da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) – principal meio de acesso digital, com navegação simplificada e possibilidade de acompanhamento das manifestações;

Telefone institucional da Ouvidoria/Call Center – canal importante, especialmente para usuários com acesso limitado à internet ou com baixa escolaridade;

Atendimento presencial – fundamental para situações mais complexas ou para públicos que preferem o contato direto;

E-mail institucional e correspondência física – mantidos como meios formais e acessíveis, com função complementar.



Localização das manifestações

A análise da origem geográfica das manifestações registradas em 2024 permite identificar os municípios com maior volume de demandas encaminhadas à Ouvidoria da Compesa. Essa leitura territorial é essencial para orientar ações específicas de comunicação, atendimento, operação e acompanhamento técnico.

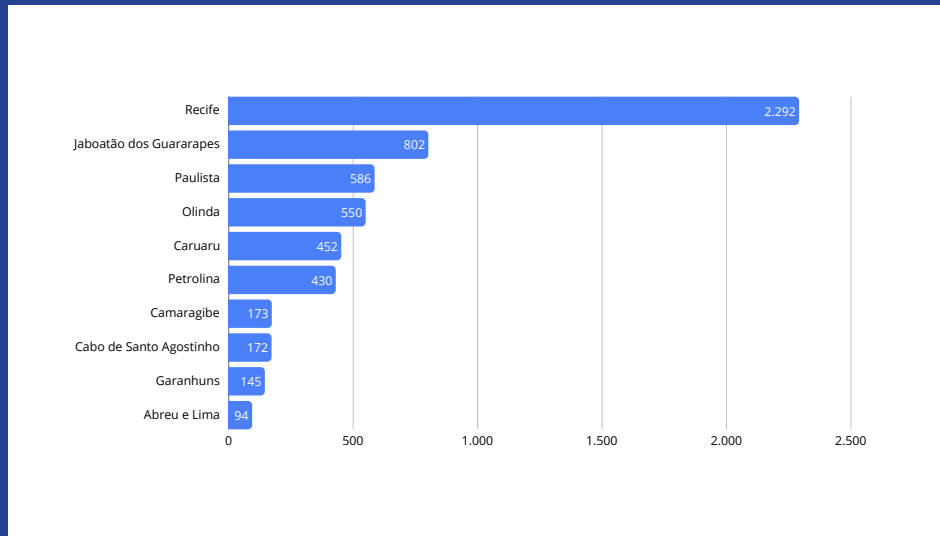
Neste ano, o município do Recife concentrou a maior quantidade de manifestações, totalizando 2.292 registros. O número reafirma a capital como o principal polo de interação entre os cidadãos e os canais formais de escuta, reflexo de sua densidade populacional, ampla cobertura de serviços e maior uso dos meios digitais de atendimento.

Na sequência do ranking, aparecem os municípios de:

- Jaboatão dos Guararapes
- Paulista
- Olinda

Essas cidades, localizadas na Região Metropolitana do Recife, representam importantes centros urbanos atendidos pela Companhia, com redes complexas e alta demanda por serviços públicos essenciais como abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A escuta territorializada permite respostas mais assertivas, alocação inteligente de recursos e gestão orientada pelas realidades locais.



7. Ações para melhorias das principais manifestações

A Ouvidoria não é apenas um canal de escuta, mas uma engrenagem estratégica na gestão pública. Cada manifestação registrada representa um ponto de atenção, um alerta ou um pedido por melhoria. Em resposta às manifestações mais recorrentes de 2024, a Compesa implementou ações concretas para promover avanços operacionais e qualificar a prestação de seus serviços. Abaixo, detalhamos as principais providências adotadas.

Assunto: Falta de água

Contexto e ação:

Apesar de continuar liderando o ranking de manifestações, os registros de Falta de Água apresentaram redução de 2% em relação a 2023. Pernambuco, por sua natureza geográfica e climática, é um estado com baixa disponibilidade hídrica per capita – o que exige esforços constantes e estruturantes.

Em 2024, a Compesa atingiu um Tempo Médio de Abastecimento (TMA) de 15,7 dias por mês, chegando a 17,01 dias em dezembro, o melhor desempenho do ano. Isso foi possível graças aos investimentos e ações operacionais coordenadas pelas Gerências de Unidade de Negócio.

Perspectiva para 2025:

O Programa Águas de Pernambuco já está estruturado com mais de 100 ações previstas, incluindo construção de novas unidades produtoras e modernização de sistemas, com foco na eliminação da intermitência e na ampliação da cobertura.

Entre todos os canais, a internet se destacou mais uma vez como o principal meio de registro das manifestações. A facilidade de acesso, a disponibilidade 24 horas e a possibilidade de acompanhamento digital tornam esse canal o preferido da maior parte dos usuários – especialmente nas áreas urbanas.

Assunto: Instalação de ramal

Contexto e ação:

Para melhorar a execução das ligações de água na Região Metropolitana do Recife, foi implantado o programa Global Service, que acompanha desde o diagnóstico até a recomposição do pavimento.

Em contratos anteriores, o prazo médio de instalação superava os 30 dias. Com o novo modelo, houve redução para 20 dias em 2024.

Meta para 2025:

Concluir instalações em até 7 dias para ligações sem complexidade, promovendo maior agilidade e satisfação do cliente.

Assunto: Vazamento

Contexto e ação:

As manifestações por Vazamento diminuíram 22% em 2024. A Compesa realizou ações preventivas e estruturantes, como:

- Início do Global Service Operacional na RMR;
- Segunda fase da Performance Integrada da GNM Centro;
- Desenvolvimento de contratos de redução de perdas em áreas subnormais.

Investimento para 2025:

R\$ 50 milhões estão sendo destinados à detecção de vazamentos ocultos, com expectativa de recuperar 300 litros/segundo até 2024.

Assunto: Cadastro de água

Contexto e ação::

O fortalecimento do cadastro e georreferenciamento é fundamental para a eficiência da operação.

Em 2024, teve início a aquisição de imagens de satélite para atualização cartográfica; Estima-se um avanço de 13% na base ativa, beneficiando cerca de 260 mil matrículas;

Tempo de atualização dos dados será reduzido para até 5 anos.

Destaque para 2025:

Implantação da Tarifa Social Pernambucana, com concessão automática, eliminando burocracias e ampliando o acesso das famílias em situação de vulnerabilidade.

Assunto: Religação

Contexto e ação::

A partir de agosto de 2024, foi implementado um novo modelo de cobrança para clientes com ligações cortadas, além de ações regionais focadas em recuperação de clientes.

A efetividade da religação subiu 7% em relação a 2023;

O Programa de Recuperação de Clientes reativou 14 mil ligações em 2024.

Plano para 2025:

Substituição de 120 mil hidrômetros na RMR, com foco na redução de furtos, perdas por erro de leitura e maior precisão na medição. Os novos equipamentos são feitos com material sem valor comercial, inibindo o furto e garantindo mais segurança para o consumidor.

As ações aqui descritas demonstram o compromisso da Compesa com a escuta qualificada e com a gestão orientada por evidências. Cada providência adotada é um passo na direção de uma prestação de serviço mais eficiente, justa e sustentável.

8. Pedido de acesso à informação

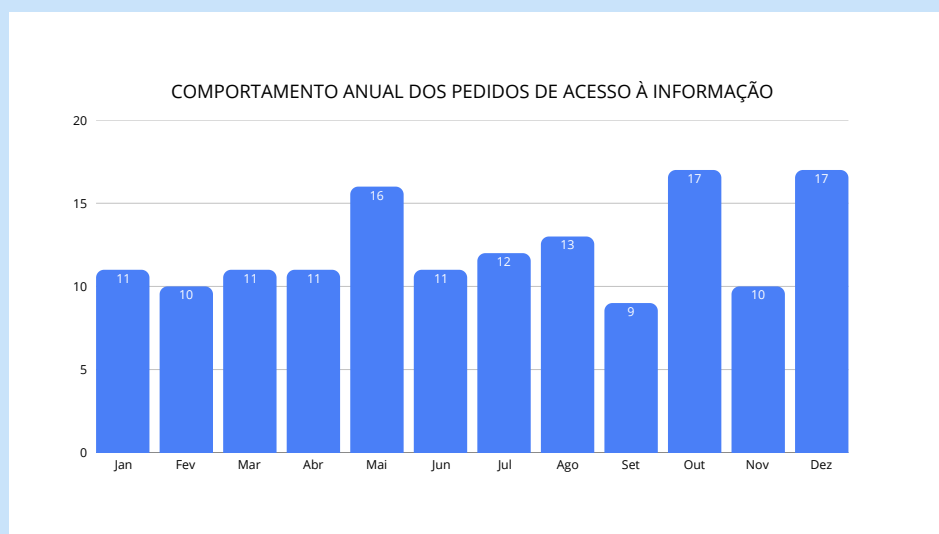
O Pedido de Acesso à Informação (PAI) é um instrumento fundamental para o exercício da cidadania e do controle social. Ele garante ao cidadão o direito de solicitar, de forma clara e objetiva, informações produzidas, armazenadas ou gerenciadas por órgãos e entidades públicas – sejam elas de interesse individual ou coletivo.

A Ouvidoria da Compesa atua como porta de entrada e articuladora desse processo, assegurando que todos os pedidos sejam analisados e respondidos conforme os prazos e critérios estabelecidos em lei.

O tratamento das solicitações segue os parâmetros definidos pela Lei Federal nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), e pela legislação estadual pertinente, especialmente o Decreto Estadual nº 38.787/2012, que regulamenta o acesso à informação no âmbito da administração pública de Pernambuco.

Em 2024, a Ouvidoria da Compesa recebeu e tratou 148 Pedidos de Acesso à Informação, reforçando seu compromisso com a transparência, a legalidade e o direito à informação pública.

Esse resultado demonstra o engajamento crescente da sociedade em acompanhar e participar das ações da Companhia, contribuindo para uma gestão mais aberta, ética e responsiva.



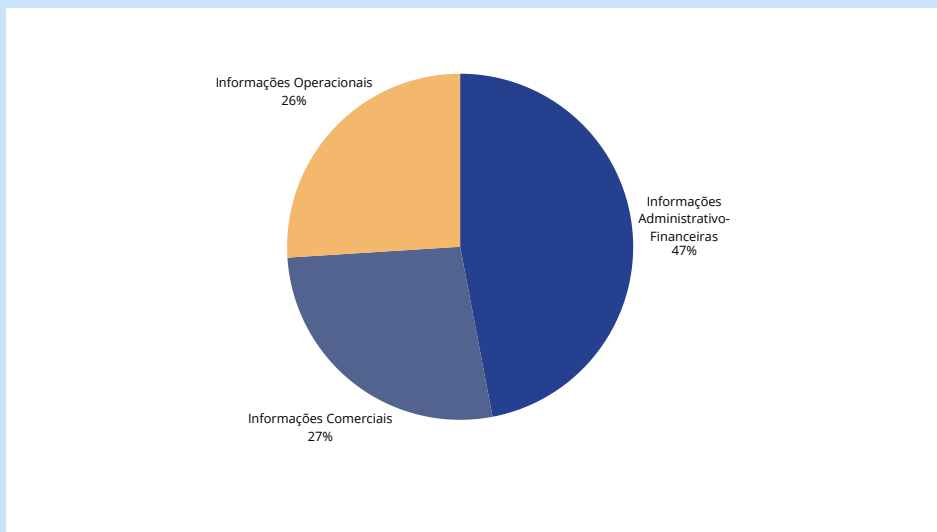
Assuntos mais demandados

A análise das manifestações recebidas ao longo de 2024 permite identificar com mais precisão os temas que despertaram maior interesse, ou preocupação, por parte do público que recorreu à Ouvidoria.

Entre os assuntos mais demandados, destacaram-se os Pedidos de Acesso à Informação com foco em temas de natureza administrativo-financeira. Esse tipo de solicitação evidencia o crescente interesse da sociedade pelo acompanhamento da gestão dos recursos públicos, reafirmando a importância da transparência como princípio basilar da administração pública.

Essa demanda também reforça a atuação da Ouvidoria como facilitadora do acesso à informação, garantindo que a Compesa se mantenha aberta ao escrutínio público, conforme preveem a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011) e a legislação estadual correlata.

A escuta qualificada e o mapeamento dos temas mais recorrentes permitem à Companhia alinhar estratégias, corrigir rotas e responder com mais eficiência às expectativas da população.



Tempo médio de resposta

A atuação da Ouvidoria da Compesa 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.

TEMPO MÉDIO
25,6

Manifestações	Períodos	Percentual
96	Dentro do prazo de 20 dias	62%
34	Após o prazo de 20 dias	22%
24	Após 30 dias	16%
154		100%

9. Pesquisa de satisfação geral

Como parte do compromisso com a transparência, a escuta ativa e a melhoria contínua, a Ouvidoria da Compesa, em articulação com a Ouvidoria Geral do Estado (OGE), convida os usuários a participarem de uma Pesquisa de Satisfação sempre que recebem retorno sobre suas manifestações.

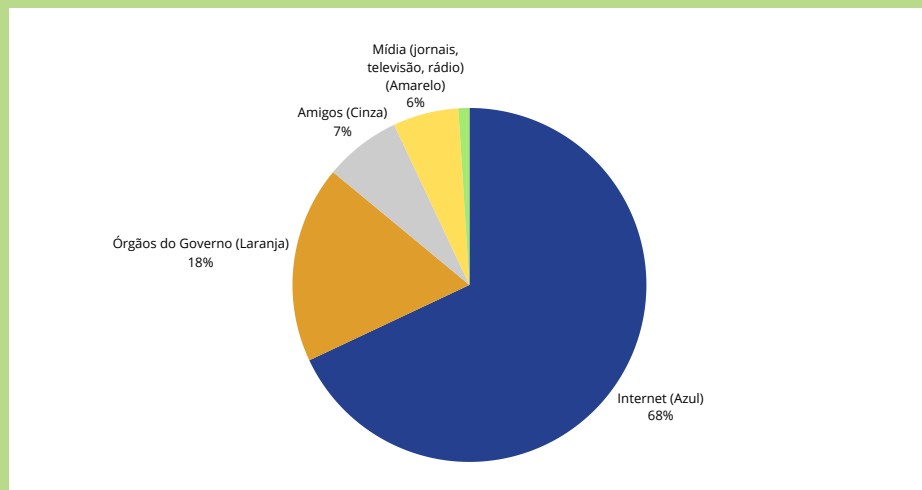
Essa pesquisa é disponibilizada diretamente na plataforma digital da OGE e busca captar a percepção dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento e à resolutividade dos serviços prestados.

Em 2024, foram registradas 985 participações na Pesquisa de Satisfação, refletindo o interesse da sociedade em avaliar e contribuir com o aprimoramento da Ouvidoria. Os resultados desse levantamento fornecem subsídios importantes para ajustar fluxos internos, qualificar o atendimento e ampliar a efetividade das respostas.

Origem da informação sobre a Ouvidoria

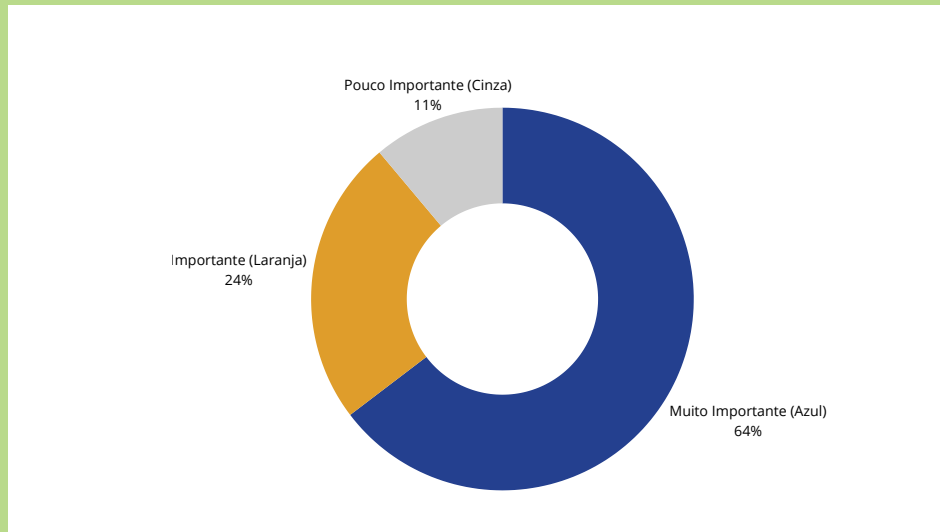
Dentro da própria pesquisa, os participantes também são convidados a informar como tomaram conhecimento da existência e dos canais da Ouvidoria. Esse dado é essencial para avaliar o alcance da comunicação institucional e orientar estratégias de divulgação.

As estatísticas a seguir apresentam os principais meios pelos quais os cidadãos chegaram até a Ouvidoria, reforçando a importância de uma presença ampla, acessível e estratégica nos canais oficiais e de proximidade social.



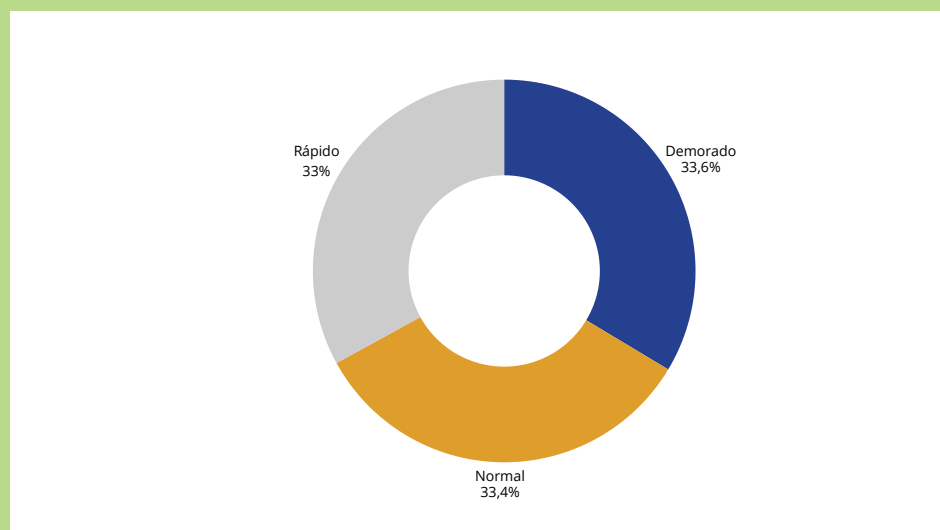
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Internet	668	67,82%
Órgãos do Governo	182	18,48%
Amigos	69	7,01%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	62	6,29%
Panfleto/Cartazes	4	0,41%

Estatística a respeito do papel da Ouvidoria



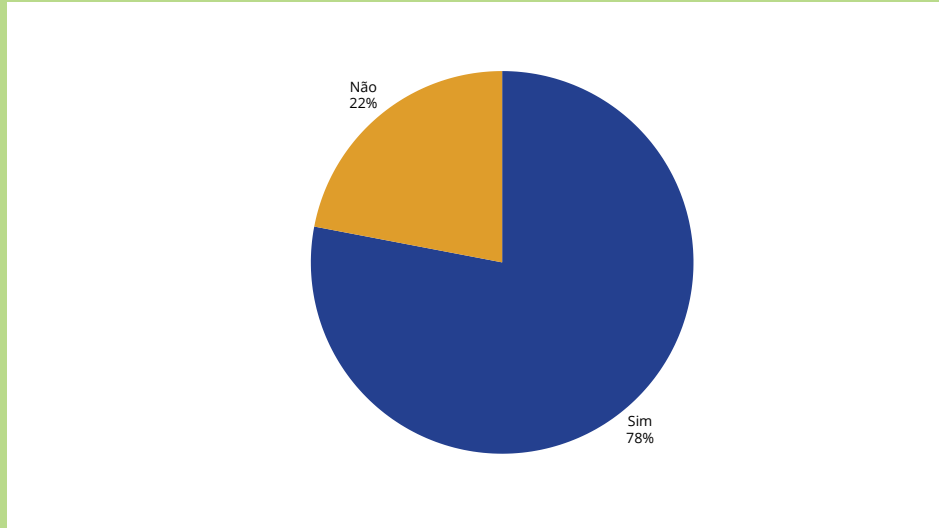
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Muito Importante	635	64,47%
Importante	237	24,06%
Pouco Importante	113	11,47%

Estatística de eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	331	33,60%
Normal	329	33,40%
Rápido	325	32,99%

Estatística da reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	772	78,38%
Não	213	21,62%

10. Indicadores da Ouvidoria

Indicador:	Índice de manifestações da OGE respondidas no prazo (Diretoria)
Tipo:	Setorial
Finalidade:	Mensurar as respostas às manifestações recebidas da Ouvidoria Geral do Estado (OGE).
Unidade de Medida:	Percentual (%)
Instrumento de Medição (Fonte):	Relatório do SIOUV
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de Cálculo (Fórmula):	Total das Manifestações Recebidas no Mês - 100% Total de Manifestações Concluídas no Mês - X Obs.: O cálculo é realizado em Regra de Três
Polaridade:	Quanto maior, melhor.
Premissas:	O cálculo é considerado a partir do recebimento das manifestações pela Ouvidoria da Compesa.

Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2024

Indicador:	Índice de manifestações da ARPE respondidas no prazo (Diretoria)
Tipo:	Setorial
Finalidade:	Mensurar as respostas às manifestações recebidas da Agência de Regulação de Pernambuco (ARPE).
Unidade de Medida:	Percentual (%)
Instrumento de Medição (Fonte):	Relatório do SIOUV
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de Cálculo (Fórmula):	Total das Manifestações Recebidas no Mês - 100%
	Total de Manifestações Concluídas no Mês - X Obs.: O cálculo é realizado em Regra de Três
Polaridade:	Quanto maior, melhor.
Premissas:	O cálculo é considerado a partir do recebimento das manifestações pela Ouvidoria da Compesa.

Indicador:	Índice de manifestações da OGE respondidas no prazo (Diretoria)
Tipo:	Setorial
Finalidade:	Mensurar as respostas às manifestações recebidas da Ouvidoria Geral do Estado (OGE).
Unidade de Medida:	Percentual (%)
Instrumento de Medição (Fonte):	Relatório do SIOUV
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de Cálculo (Fórmula):	Total das Manifestações Recebidas no Mês - 100%
	Total de Manifestações Concluídas no Mês - X Obs.: O cálculo é realizado em Regra de Três
Polaridade:	Quanto maior, melhor.
Premissas:	O cálculo é considerado a partir do recebimento das manifestações pela Ouvidoria da Compesa.

Indicador:	Índice de Resolução da LAI (Pedido de Acesso à informação)
Tipo:	Setorial
Finalidade:	Mensurar à resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação da Ouvidoria Geral do Estado (OGE)
Unidade de Medida:	Percentual (%)
Instrumento de Medição (Fonte):	Relatório do SIOUV
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de Cálculo (Fórmula):	Total Manifestações Concluídas x 100
	Total de Manifestações Recebida
Polaridade:	Quanto maior, melhor.
Premissas:	O cálculo é considerado a partir dos Pedidos de Acesso à Informação recebidos pela Ouvidoria da Compesa.

11. Participação da Ouvidoria

Ao longo de 2024, a Ouvidoria da Compesa manteve presença ativa em fóruns, redes e atividades estratégicas voltadas ao fortalecimento da escuta cidadã e ao aprimoramento das práticas institucionais.

A participação em eventos externos e redes colaborativas reforça o papel da Ouvidoria como agente de transformação e garante que suas ações estejam alinhadas com os princípios da administração pública moderna: transparência, resolutividade, integridade e inovação.

Esses encontros permitem a troca de experiências, o compartilhamento de boas práticas e o debate contínuo sobre os desafios comuns enfrentados por Ouvidorias em diferentes esferas e setores. Além disso, favorecem o alinhamento de diretrizes e a padronização de condutas, ampliando a efetividade das ações internas da Companhia.

Em 2024, destacam-se as seguintes participações institucionais:

Rede Nacional de Ouvidorias: instância coordenada pela Controladoria-Geral da União (CGU), com foco em articulação federativa e integração das Ouvidorias públicas do Brasil;

Rede de Ouvidores de Pernambuco: fórum estadual que reúne ouvidores de diversas áreas para debater políticas públicas, fluxos de atendimento e marcos legais;

Rede de Ouvidores das Companhias de Saneamento: espaço de diálogo entre Ouvidorias de empresas estaduais de saneamento, com foco em desafios específicos do setor;

Câmara Técnica de Ouvidoria da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (AESBE): grupo técnico voltado à padronização de indicadores, estratégias de relacionamento com o cidadão e fortalecimento das Ouvidorias no setor de saneamento.



Rede de Ouvidorias de Pernambuco



Rede de Ouvidores das Companhias de Saneamento



Rede de Ouvidores das Companhias de Saneamento



Câmara Técnica de Ouvidoria da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (AESBE)



Treinamento da equipe da Ouvidoria no sistema OUVÉ.PE

O Ouve.PE é uma moderna plataforma digital desenvolvida pela Controladoria Geral do Estado, foi projetada para otimizar o atendimento e a comunicação entre a população e as Ouvidorias do Estado. Com um layout amigável e ferramentas de V Libras, o Ouve.PE terá maior acessibilidade, confiabilidade e eficiência nas tratativas. Os cidadãos poderão realizar consultas a todas as manifestações já realizadas, com a possibilidade de complementação das informações.

Os gestores também se beneficiarão, tendo autonomia para acessar diretamente o sistema e interagir com a Ouvidoria por meio de um chat de atendimento. A equipe da Ouvidoria terá acesso rápido a dados, painéis e relatórios dinâmicos e uma interface simplificada, o que facilitará a tomada de decisões. Além disso, o novo sistema contará com camadas de proteção aprimoradas, garantindo a segurança dos dados pessoais e permitindo auditoria de todas as operações. Essa iniciativa visa aumentar o direito de participação do cidadão e sua capacidade de reivindicação por serviços públicos de qualidade.

12. Ações da Ouvidoria para 2025

- Implantar o novo sistema da Ouvidoria Geral do Estado, OUVPE, com a realização de treinamento nas gerências da Compesa;
- Realizar campanha com enfoque em Ouvidoria Interna, visitando e realizando reuniões com as equipes das Gerências de Unidade de Negócios da Região Metropolitana;
- Participar no Planejamento Estratégico da Ouvidoria Geral do Estado, com três ações para serem executadas no ano de 2025;
- Realizar em parceria com a Gerência de Mobilização Social e a Gerência de Gestão de Pessoas roda de conversa sobre Diversidade no Trabalho;
- Realizar em parceria com a Coordenação de Segurança e Medicina do Trabalho para as **CIPA** (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio) palestra sobre Prevenção ao Assédio Moral no Ambiente de Trabalho na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – **SIPAT**;
- Realizar reuniões mensais com a equipe da Ouvidoria da Agência de Regulação de Pernambuco – **ARPE**, com o objetivo de solucionar as demandas com mais celeridade e precisão;
- Realizar a **Campanha Agosto Lilás - Com respeito Sem Assédio**, como forma de consolidar a **Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e a Discriminação**, com várias atividades que serão desenvolvidas na sede administrativa, no Agreste e no Sertão.
- Participar das reuniões e atividades itinerantes da Rede de Ouvidorias do Estado;
- Participar das reuniões da Câmara Técnica de Ouvidoria da Aesbe;





GOVERNADORA DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Raquel Teixeira Lyra Lucena

SECRETÁRIO DE RECURSOS HÍDRICOS E SANEAMENTO

Jose Almir Cirilo

DIRETOR-PRESIDENTE

Alex Machado Campos

DIRETOR DE INOVAÇÃO E EFICIÊNCIA

Nilo Otaviano da Silva Filho

DIRETOR REGIONAL METROPOLITANO

Flávio Coutinho Cavalcante

DIRETOR REGIONAL DO SERTÃO

Guilherme Duarte Freire

DIRETOR REGIONAL AGRESTE E MATAS

Igor de Oliveira Galindo

DIRETORA DE GESTÃO CORPORATIVA

Rosane Nunes Patarra

DIRETOR DE MERCADO E PARCERIAS

Ricardo Antonio Torres Rodrigues

DIRETOR DE ENGENHARIA E SUSTENTABILIDADE

Douglas Balduino Guedes da Nóbrega

SECRETÁRIO DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Eduardo Holanda

OUVIDORA DA COMPESA

Rita Guilherme

EQUIPE

Enaldo Lima

João Márcio Gomes Braga

Luis Gustavo Neto Alves

Manoel Cisneiros

Rosalva Santos Silva

Paulo César

ESTAGIÁRIOS/MENORES APRENDIZES

Dayvson Lemos

Raul Costa

Talita Cauanne

Wanderson Daniel Gomes

Elaboração:

Ouvidoria da Compesa

Diagramação:

Assessoria de Comunicação e Imprensa - ACI

Imagens: Freepik

CANAIS DE ATENDIMENTO

Loja Virtual - www.compesa.com.br

Assistente Virtual WhatsApp - 81 99488.2336

App Compesa Mobile
Disponível para Android e iOS

Lojas de Atendimento
Segunda a sexta, das 08h às 17h; sábado, das 08h às 12h

Horários Expresso Cidadão (segunda à sexta)

Unidades Boa Vista, Patteo, Rio Mar e Vitória - 08h às 20h

Unidade Caruaru - 07h às 19h

Unidades Petrolina, Salgueiro e Garanhuns - 08h às 17h

Horários Expresso Cidadão (sábados)

Unidades Boa Vista, Patteo, Rio Mar, Vitória e Caruaru - 08h às 14h

Unidades Petrolina, Salgueiro e Garanhuns - Fechado

Ouvidoria

0800.081.0195 - Atendimento Comercial

 /compesa  @compesa  compesa_oficial  /compesaoficial



Secretaria
de Recursos Hídricos e
Saneamento



GOVERNO DE
**PER
NAM
BUCO**
ESTADO DE MUDANÇA