

Secretaria de Infraestrutura  
e Recursos Hídricos



GOVERNO DO ESTADO

**PERNAMBUCO**

MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

**CARTA  
DE SERVIÇOS**



## Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos

# Carta de Serviços ao Cidadão

2021

Versão 01 - Agosto de 2021

## Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos

**Paulo Henrique Saraiva Câmara**  
Governador do Estado

**Fernandha Batista Lafayette**  
Secretária da Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos

**Rodrigo de Andrade Lima Molina**  
Secretário Executivo de Articulação Social

**Maria da Conceição Lima Lafaiete**  
Secretária Executiva de Transportes

**Simone Rosa da Silva**  
Secretária Executiva de Recursos Hídricos

**Daniela Bezerra Cavalcanti**  
Assessora Especial do Controle Interno

**Leila Virginia Hermínio Souza**  
Gestora Especial do Controle Interno

**Maria Luíza Barbosa Castilho**  
Gerente Geral da Assessoria Técnica de Apoio à Procuradoria - Geral do Estado

**Maria das Graças Estevam**  
Ouvidora

Equipe Técnica:

**Pâmella Cavalcanti**

**Cezar de Sousa**

## Sumário

1. Apresentação .....	5
2. Histórico da Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos - SEINFRA...	6
3. Missão, Visão e Valores.....	7
3.1. Missão .....	7
3.2. Visão .....	7
3.3. Valores .....	7
4. Serviços de Ouvidoria.....	7
4.1. O que é necessário.....	8
4.2. Quanto custa?.....	11
4.3. Público-alvo.....	11
5. Canais de atendimento.....	11
6. Responsável pelo serviço.....	11
7. Contatos do responsável.....	12
8. Horário de funcionamento.....	12

## 1. Apresentação

Esta Carta de Serviços tem por objetivo detalhar os serviços prestados pela Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos - SEINFRA, decorrentes de sua competência legal.

Sob esta ótica, entende-se como serviços sendo **atividades administrativas** ou de **prestação direta ou indireta de bens ou serviços** à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

Por meio desta, a SEINFRA disponibiliza aos cidadãos e aos gestores públicos a descrição dos serviços prestados pela secretaria, as formas de obtê-los e avaliá-los, buscando a integração desta com seus usuários.

A Carta de Serviços é como um cardápio de serviços que o órgão tem a oferecer aos usuários. Neste sentido, a SEINFRA acredita que o compromisso aqui estabelecido será de suma importância para aperfeiçoar a gestão de seus serviços e, principalmente, a relação com o usuários.

O serviço descrito nesta Carta é prestado no endereço desta secretaria, Avenida Cruz Cabugá, nº1111 - Santo Amaro, Recife, PE, CEP: 50404-000.

## 2. HISTÓRICO DA SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E RECURSOS HÍDRICOS

A SEINFRA foi criada por meio da Lei Estadual, nº 16.520 de 27 de dezembro de 2018 e tem como entidades vinculadas a Agência Pernambucana de Águas e Clima (APAC), a Companhia Pernambucana de Saneamento (COMPESA) e o Departamento de Estradas de Rodagem (DER).

Em seu texto, a Lei Nº 16.520, a qual dispõe sobre a estrutura e funcionamento do Poder Executivo Estadual, estabelece as competências da SEINFRA como sendo:

*“coordenar o planejamento, a implantação, a conservação e restauração do sistema rodoviário do Estado, bem como supervisionar a sua operação; coordenar e elaborar planos, programas, projetos e estabelecer diretrizes e normas para regular a implantação, operação, manutenção, expansão e aperfeiçoamento dos meios de transportes; estudar e oferecer soluções aos problemas de tráfego e trânsito rodoviário no Estado; disciplinar e fiscalizar o tráfego nas rodovias estaduais; estudar e oferecer soluções às questões legais, econômicas, financeiras e operacionais pertinentes aos transportes; disciplinar e oferecer soluções às atividades de trânsito, coordenando ações de educação, visando a segurança e conforto do cidadão; formular e executar as políticas estaduais de recursos hídricos e de saneamento; coordenar o Sistema Integrado de Gerenciamento de Recursos Hídricos do Estado de Pernambuco - SIGRH; implantar e consolidar os instrumentos da política estadual de recursos hídricos; promover a gestão integrada, racional e participativa dos recursos hídricos no Estado; promover a universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado; exercer a gestão dos fundos destinados aos recursos hídricos e ao saneamento; propor, coordenar, gerenciar e executar estudos, pesquisas, programas, projetos, obras e serviços atinentes aos recursos hídricos e saneamento; captar recursos para ações nas áreas de recursos hídricos e saneamento; promover a alocação negociada da água; regular o uso da água, no âmbito dos recursos hídricos estaduais e dos federais nos termos em que lhe forem delegados; realizar monitoramento hidrometeorológico e previsões de tempo e clima no Estado; e formular e coordenar a política de*

*saneamento na zona rural, de forma sustentável e envolvendo as diversas esferas de Governo” (art. 1º, inciso XVII).*

### 3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

#### 3.1. Missão

Promover serviços e políticas públicas no âmbito da infraestrutura de transportes e recursos hídricos, de forma eficiente, comprometida e sustentável, para melhoria da qualidade de vida da população.

#### 3.2. Visão

Até 2023, elevar o padrão da qualidade da infraestrutura de transportes e da gestão integrada e participativa de recursos hídricos.

#### 3.3. Valores

- ✓ Articulação;
- ✓ Comprometimento;
- ✓ Eficiência;
- ✓ Ética;
- ✓ Proatividade;
- ✓ Sustentabilidade.

### 4. SERVIÇOS OFERECIDOS

#### 4.1 Serviços de Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de diálogo disponível à sociedade com o objetivo de mediar a comunicação entre os usuários de serviços públicos e o Estado. A Ouvidoria proporciona o exercício da cidadania e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento das manifestações do usuário, visando à melhoria na gestão pública e na qualidade dos serviços prestados.

Por meio da Ouvidoria, o usuário pode solicitar a Transparência Passiva, por meio de Pedidos de Acesso à Informação - PAI e respectivos recursos

quando necessários. Pedido de Acesso à Informação é uma solicitação direcionada aos **órgãos ou entidades públicas**, realizada por qualquer **pessoa física ou jurídica** (como empresas ou associações civis) que tenha por objeto um dado ou informação pública.

A Ouvidoria também realiza a Transparência Ativa, por meio das Páginas de Acesso à Informação, que disponibiliza informações referentes a cada órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual.

Exerça sua cidadania. A Ouvidoria quer ouvir você.

#### 4.2. O que é necessário?

Para registrar uma manifestação ou realizar um Pedido de Acesso à Informação, é importante fazer um relato claro, objetivo e com as informações necessárias à compreensão do gestor que responderá a demanda.

No caso de registro de uma **manifestação**, seja ela **uma solicitação, reclamação, denúncia, elogio ou sugestão**, você deve seguir os seguintes passos:

1. Acesse o site da Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos - SEINFRA, no endereço: [www.seinfra.pe.gov.br](http://www.seinfra.pe.gov.br)
2. Clique no link relativo à sua demanda, que pode ser uma manifestação, um Pedido de Acesso à Informação ou um Recurso.
3. Neste momento, aparecerá um banner sugerindo seu cadastro. Esse cadastro é opcional para a realização das manifestações, mas, ao se cadastrar, você terá o histórico de todas suas demandas. Para fazer o cadastro, é preciso informar os seguintes dados:

3.1 - Nome completo;

3.2 - CPF;

3.3 - E-mail;

3.4 - Senha (a sua escolha).



Feito o cadastro, você poderá fazer sua manifestação. Caso opte por não se cadastrar, clique na opção “continuar sem cadastro”, e faça sua manifestação.

Ao fazer a manifestação, atenção para a forma de identificação:

- a. Desejo me identificar - suas informações o identificará.
- b. Desejo sigilo - suas informações ficarão restritas à Ouvidoria.
- c. Desejo anonimato - não há informações que o identifique.

Em seguida, selecione a natureza e o órgão demandado. Após isso, descreva sua manifestação de forma clara e objetiva, mencionando o máximo de informações (local, data, hora, nomes, entre outras).

Caso tenha feito sem cadastro, e seja informado um e-mail, será enviada uma mensagem de confirmação para o referido e-mail. É preciso essa confirmação para dar os devidos encaminhamentos.

Caso seja feito em anonimato ou não forneça um e-mail, aparecerá na tela, o protocolo e a senha, que devem ser guardados para seu acompanhamento.

A ouvidoria terá até 20 (vinte) dias para responder a sua manifestação.

Para o acesso à **Transparência Passiva** pode exercido por meio da solicitação de um Pedido de Acesso à Informação. Neste caso, o cadastro é obrigatório e pode ser feito:

- ✓ no site da Ouvidoria-Geral do Estado: [www.ouvidoria.pe.gov.br](http://www.ouvidoria.pe.gov.br) ou nas Páginas de Acesso à Informação: [www.lai.pe.gov.br/seinfra](http://www.lai.pe.gov.br/seinfra) - Seção "Serviço de Informação ao Cidadão" ou no site [www.seinfra.pe.gov.br](http://www.seinfra.pe.gov.br), no menu "Ouvidoria".

Para fazer o cadastro, é preciso informar os seguintes dados:

1. Nome completo;
2. CPF;
3. E-mail;
4. Senha (a sua escolha).

As demais informações tratam-se de dados gerenciais que auxiliam na tomada de decisões e proposições de melhorias, mas não são obrigatórias.

Você poderá fazer um Recurso 1.<sup>a</sup> Instância em até 10 (dez) dias, contados:

- 1 - Do recebimento da resposta do Pedido de Acesso à Informação, no caso de negativa, sem justificativa legal.
- 2 - Da ausência de resposta dentro do prazo legal.

Há também a possibilidade de fazer um Recurso de 2.<sup>a</sup> Instância (Comitê de Acesso à Informação - CAI) no prazo de 10 (dez) dias, contados:

- 1 - Do recebimento da resposta do Recurso de 1.<sup>a</sup> Instância.
- 2 - Da ausência de resposta dentro do prazo legal.

O acesso à Transparência Ativa não exige requisitos. Basta acessar as Páginas de Acesso à Informação, no endereço: [www.lai.pe.gov.br/seinfra](http://www.lai.pe.gov.br/seinfra), presente também, no site Seção "Serviço de Informação ao Cidadão" ou no site [www.seinfra.pe.gov.br](http://www.seinfra.pe.gov.br), no menu "Ouvidoria".

A forma de atuação das ouvidorias está disponibilizada no Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco, no endereço: [www.ouvidoria.pe.gov.br](http://www.ouvidoria.pe.gov.br), acessando o menu "Manuais e Cartilhas".

A ouvidoria terá até 20 (vinte) dias para responder a sua manifestação.

#### 4.2. Quanto custa?

Gratuito

#### 4.3. Público-alvo

- ✓ *Cidadão*
- ✓ *Empresas*
- ✓ *Órgãos e Entidades Públicas*
- ✓ *Servidor Público*
- ✓ *Produtor Rural*

### 5. CANAIS DE ATENDIMENTO

#### 5.1 - Atendimento Presencial

Na sede da SEINFRA

Avenida Cruz Cabugá, nº 1.111, Santo Amaro - Recife/PE

#### 5.2 - Atendimento Virtual

Por meio do Site: [www.seinfra.pe.gov.br](http://www.seinfra.pe.gov.br), que disponibiliza quatro canais com finalidades diferentes:

- ✓ Fala.BR (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);
- ✓ Fale Conosco (dúvidas).

**Duração do atendimento: 30mim**

### 6. RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO:

**Maria das Graças Estevam**

Ouvidora

## 7. CONTATOS DA RESPONSÁVEL:

E-mail: [www.ouvidoria@seinfra.pe.gov.br](mailto:www.ouvidoria@seinfra.pe.gov.br)

Telefone: (81) 3183.2636 ou 0800.081.2500

## 8. HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO:

08:00hs a 12:00hs e das 14:00hs às 16:00hs

A Ouvidoria disponibiliza, também, outros canais de entrada. Você pode enviar sua manifestação para o e-mail da ouvidoria: [www.ouvidoria@seinfra.pe.gov.br](mailto:www.ouvidoria@seinfra.pe.gov.br), ou pode fazer a manifestação de forma presencial, com prévio agendamento, ligando para o telefone: 0800.081.2500 e (81) 3184.2636 da Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos - SEINFRA.