

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Relatório Semestral:
Janeiro a Junho de 2022.



OUVIDORIA DA SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE ARAGUARI-MG

METAS

Transparência ativa

Melhoria nos serviços

MISSÃO

Democracia participativa

Responsabilidade social

OBJETIVOS

Participação e controle social

Continuidade dos serviços

Aprimoramento nos resultados

SUPERINTENDENTE

CLAUDIA ELIANE BARBOSA DE MELO

SUPERINTENDENTE ADJUNTO

ANDRÉ GAMA CORCINO

OUVIDORA

DIVINA MÁRCIA NUNES RODRIGUES

CONTROLADORA INTERNA

LILIAN SIMONE R. P. OLIVEIRA

SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Base normativa	04
3. Da Atribuição da Ouvidoria	04
4. Análise das manifestações	05
5. Comparação de demandas por semestre	06
5. 1. Distribuição de demandas mês a mês.....	06
5. 2. Distribuição de demandas por bairros da cidade.....	07
6. Canais de atendimento	08
7. Avaliação por <i>status</i>	09
8. Assuntos demandados	09
9. Participação em eventos	10
10. Prazo de resposta	10
11. Transparência	10
12. Benefício Social	11
13. Considerações finais	11

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Superintendência de Água e Esgoto do Município de Araguari apresenta o *I RELATÓRIO SEMESTRAL*, referente aos meses de janeiro a junho de 2022.

Os dados aqui apresentados referem-se às manifestações recebidas no período citado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações fornecidas pelas unidades setoriais da Superintendência.

2. BASE NORMATIVA

- **LEI COMPLEMENTAR MUNICIPAL Nº 162, DE 03 DE MARÇO DE 2020**, que dispõe sobre a estrutura organizacional da Superintendência de Água e Esgoto – SAE, dando outras providências;
- **LEI FEDERAL Nº 13.640, DE 26 DE JUNHO DE 2017**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos e do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- **LEI FEDERAL Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011**, que regula o acesso a informação prevista no inciso XXXIII do Art. 5º, no inciso II do §3º do Art. 37 e no § 2º do Art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei 11.111, em 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;
- **LEI FEDERAL Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018**, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**, de 05 de outubro de 1988.
- **LEI FEDERAL Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021**, Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 09 de julho de 2012 e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

3. DA ATRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA

De acordo com o Art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, são atribuições da Ouvidoria:

- Promover a participação do usuário na Administração Pública em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

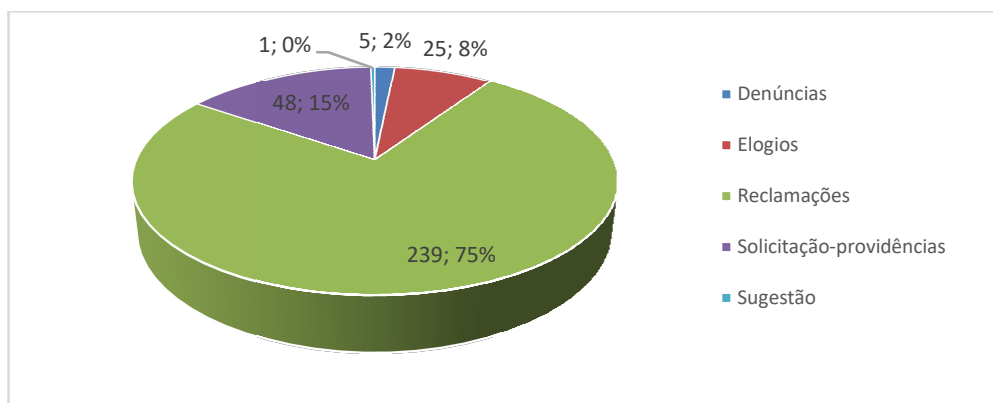
4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

No gráfico a seguir, encontram-se representadas as 305 (trezentas e cinco) manifestações tratadas na Ouvidoria da SAE, divididas por tipologia. Assim, desse total, maior parte foi do tipo Reclamação, com 239 (duzentos e trinta e nove) ocorrências (75%), seguida por Solicitação de providências com 48 (quarenta e oito) ocorrências (15%), Denúncia com 5 (cinco) ocorrências (2%), Elogio, com 25 (vinte e cinco) ocorrências (8%) e Sugestão com apenas 1 (uma) ocorrência (0%).

Tabela nº 01 Quantitativo de demandas registradas no primeiro semestre de 2022.

2022	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios	Total
Janeiro	36	2	3	0	3	44
Fevereiro	38	11	0	0	3	52
Março	47	8	0	0	7	62
Abril	37	4	0	1	2	44
Maio	42	4	2	0	2	50
Junho	39	6	0	0	8	53
Total	239	48	5	1	25	305
Percentual	75%	15%	2%	0%	8%	

Gráfico nº 01 Classificação por tipologia



5. COMPARAÇÃO DE DEMANDAS POR SEMESTRE

Em comparação ao primeiro semestre de 2021 (tabela abaixo), em que fora registrado 173 (Cento e setenta e três) manifestações, nesse período semestral de 2022, o quantitativo de registro de manifestações quase que dobrou, chegando a 305 (trezentas e cinco) demandas.

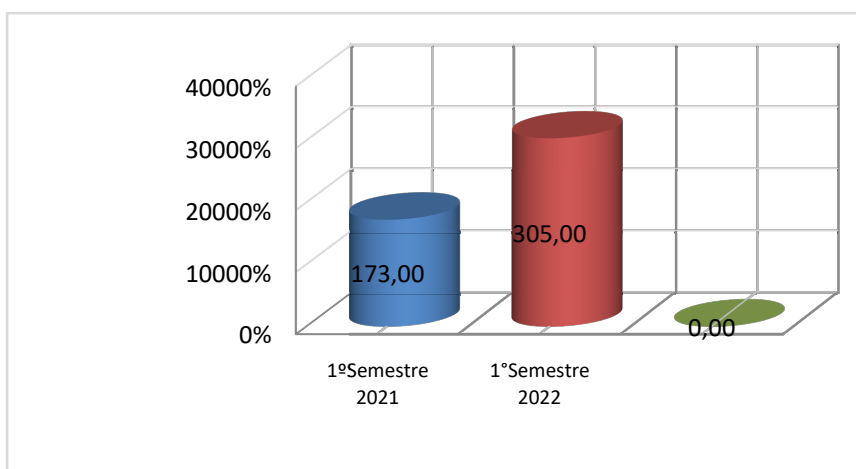
Tabela n° 02 Quantitativo de demandas registradas no primeiro semestre de 2021.

2021	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios
Janeiro	3	2	1	0	0
Fevereiro	24	8	2	0	1
Março	36	1	1	2	5
Abril	22	2	0	1	0
Maio	31	2	0	2	0
Junho	22	4	0	0	1
Total	138	19	4	5	7
Percentual	80%	11%	2%	3%	4%

Tabela n° 03 Quantitativo de demandas registradas no primeiro semestre de 2022.

2022	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios
Janeiro	36	2	3	0	3
Fevereiro	38	11	0	0	3
Março	47	8	0	0	7
Abril	37	4	0	1	2
Maio	42	4	2	0	2
Junho	39	6	0	0	8
Total	239	48	5	1	25
Percentual	75%	15%	2%	0%	8%

Gráfico n° 02 Total de manifestações por semestre



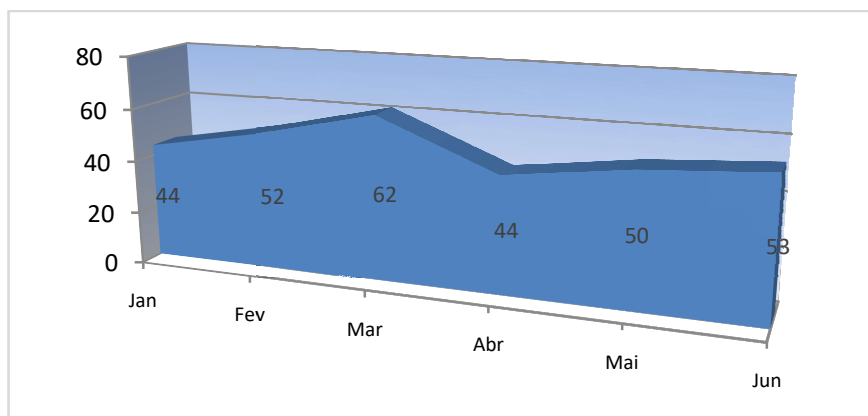
5. 1. Distribuição de demandas mês a mês

Conforme pode ser observada a tabela nº 04, o mês de março conteve o maior índice de registros de demandas, em contrapartida, janeiro e abriu empataram com números de registros demandados.

Tabela nº 04 Referência mensal

2022	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios	Total
Janeiro	36	2	3	0	3	44
Fevereiro	38	11	0	0	3	52
Março	47	8	0	0	7	62
Abril	37	4	0	1	2	44
Mai	42	4	2	0	2	50
Junho	39	6	0	0	8	53
						305

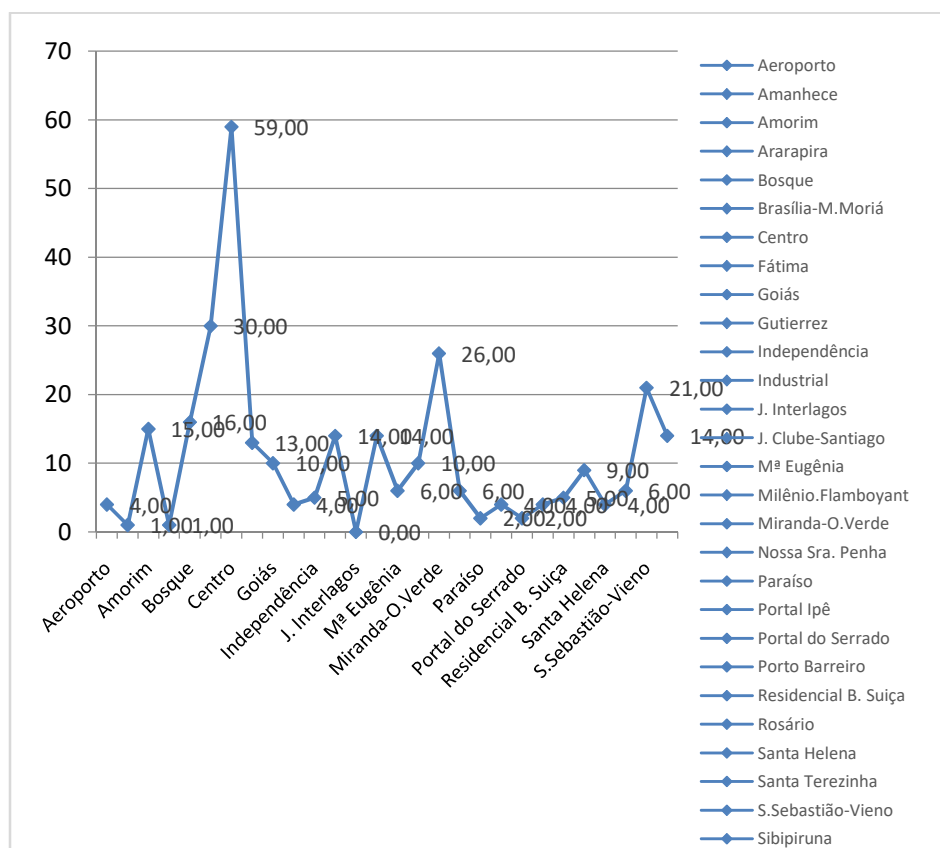
Gráfico nº 03



5. 2. Distribuição de manifestações por bairros da cidade

A Superintendência de Água e Esgoto do Município de Araguari-MG entidade Autárquica Municipal, presta serviço público de saneamento básico para toda a população araguarina, dentro do perímetro urbano e suburbano, inclusive para seus distritos. Para tanto, segue demonstrativo dos principais setores da cidade com registros de demandas nesse 1º/2022.

Gráfico nº 04 Bairros com incidência de registros de demandas



6. CANAIS DE ATENDIMENTO

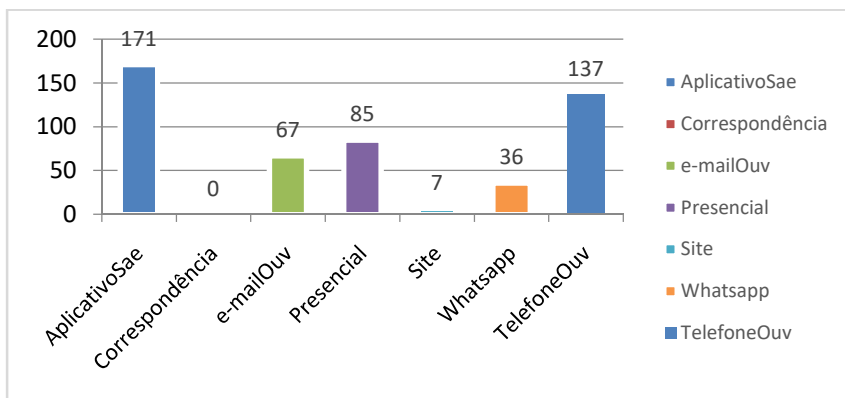
A Ouvidoria da SAE visando agilidade, praticidade e transparência dos serviços públicos fornecidos à população, disponibilizou desde o mês de maio de 2022, mais um canal de atendimento aos usuários, via aplicativo de mensagem whatsapp, pelo número (34) 3242 3579.

Desse modo, agora a Ouvidoria da SAE conta com sete canais de comunicações ativos disponíveis aos cidadãos-usuários de forma (presencial, e-mailOuv, site, correspondência, aplicativoSae, telefone e whatsapp) onde o cidadão poderá escolher qual melhor meio de se comunicar com o setor e registrar suas manifestações.

Observando o gráfico nº 5, foram 171 (cento e setenta e um) atendimentos por meio do aplicativoSae, 85 (oitenta e cinco) presenciais, 67 (sessenta e sete) e-mails recebidos, 0 correspondência, 36 (trinta e seis) chamadas via whatsapp, 137 (cento e trinta e sete) via telefone fixo e apenas 7 (sete) registros por meio do site.

Contudo, no total foram 503 atendimentos ao público, dos quais, 305 foram efetivamente convertidos em reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou solicitação de providências e levado a registros de protocolo no banco de dados da Ouvidoria. As demais se devem aos atendimentos voltados a orientação aos usuários sobre assuntos diversificados.

Gráfico n° 05 Registros canalizados

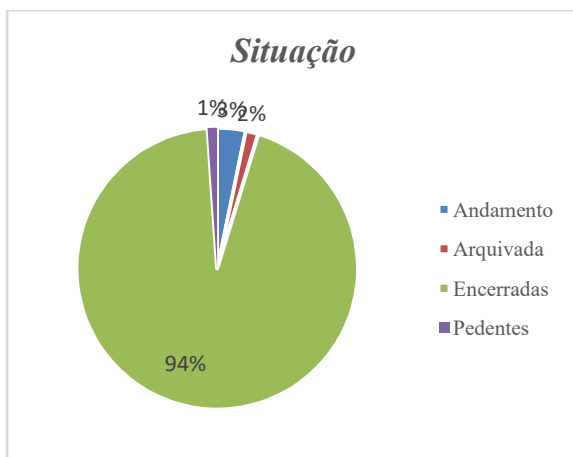


7. AVALIAÇÃO POR STATUS

Conforme dados apresentados no gráfico abaixo, nesse primeiro semestre do ano corrente, 94% (noventa e quatro por cento) das demandas foram encerradas com sucesso, 3% (três por cento) em andamentos, 2% (dois por cento) arquivadas e 1% (um por cento) pendente.

Importante ressaltar que, nesse período semestral todas as demandas recepcionadas pela Ouvidoria da SAE foram imediatamente protocoladas e encaminhadas aos respectivos setores para providências.

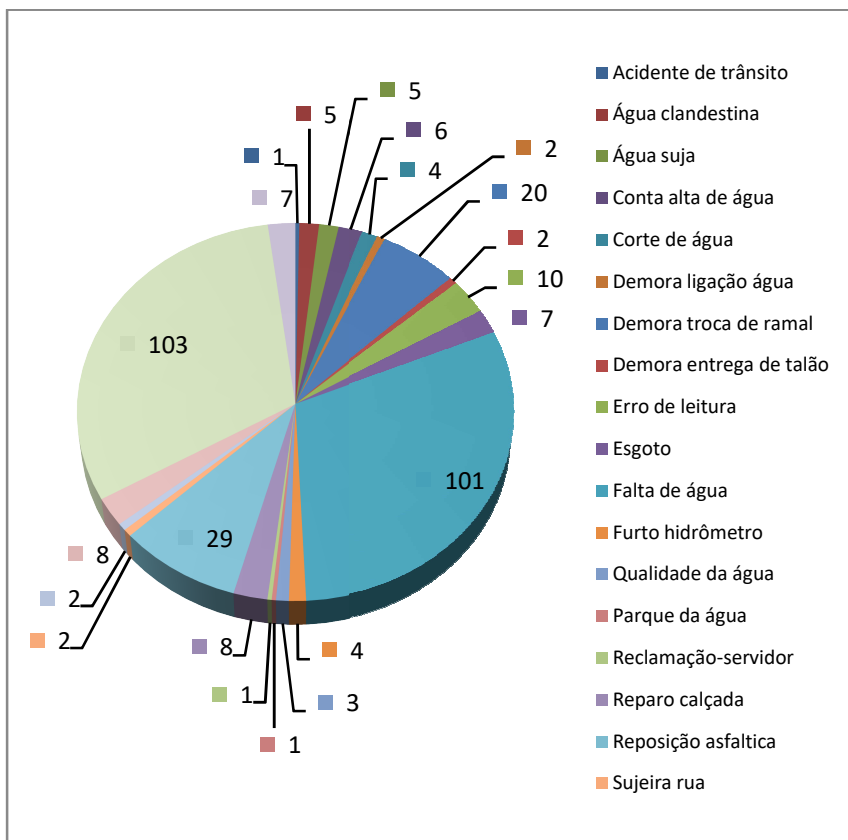
Gráfico n° 06 Situação que se encontram as demandas no 1 semestre de 2022



8. ASSUNTOS DEMANDADOS

Nesse demonstrativo estão especificados os principais assuntos que foram objeto de registro de demandas no semestre. Como se vê, o quantitativo demonstrado é maior que os registros protocolados, isso se deve a duplicidade de pedidos na mesma manifestação.

Gráfico nº 07 Assuntos mais demandados no primeiro semestre de 2022.



9. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

A Ouvidora da Superintendência de Água e Esgoto participou durante esse primeiro semestre de 2022 do Evento da Controladoria Geral da União sobre “*Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante*”, promovido pela Ouvidoria Geral da União-CGU.

10. PRAZO DE RESPOSTA

A Ouvidoria tem se empenhado para que o (a) usuário (a) obtenha a resposta de suas manifestações no menor prazo possível, respeitando os prazos legais de até 30 dias determinado nos termos do Art. 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

11. TRANSPARÊNCIA

No tocante a transparência pública, a ouvidora da SAE, responde também, pela gestão do SIC-Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão, para pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011.

Ocorre que nesse primeiro semestre de 2022 não houve nenhum pedido de acesso à informação registrado no setor.

12. BENEFÍCIO SOCIAL

Dando continuidade às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, o setor tem se empenhado para orientar e prestar informações aos usuários de baixa renda, que faça parte do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal sobre o benefício da tarifa social nas contas de água e esgoto, com base nos termos do Art. 3º da Resolução nº 021/2021.

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse é o relatório analítico do primeiro semestre de 2022, em que foram constatados os dados estatísticos através de gráficos e tabelas, bem como informações das principais atividades realizadas na Ouvidoria da SAE.