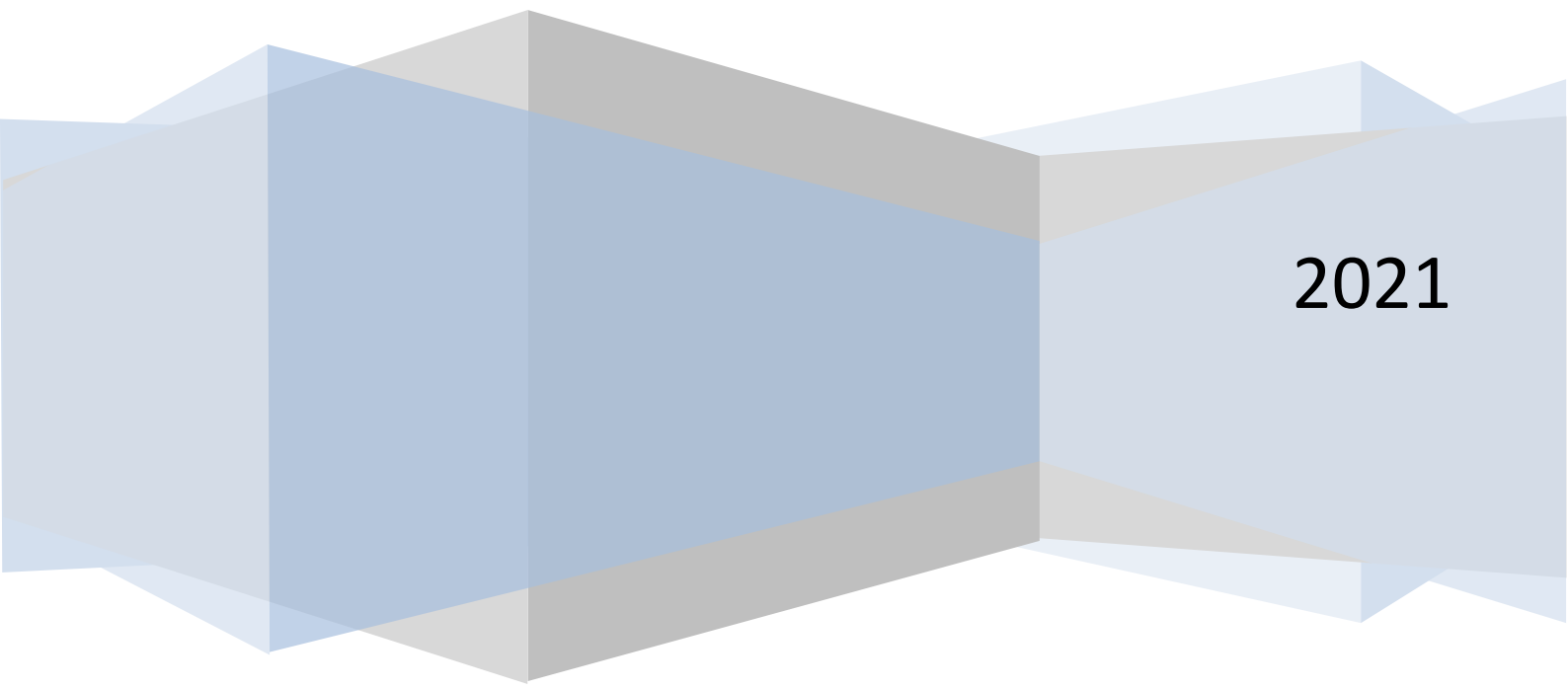


# *Relatório Anual de Gestão*



2021

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

## **METAS**

Transparência

Melhoria nos serviços

## **MISSÃO**

Democracia participativa

Responsabilidade social

## **OBJETIVOS**

Participação social

Aprimoramento nos resultados

## **SUPERINTENDENTE**

CLÁUDIA ELAINE BARBOSA DE MELO

## **SUPERINTENTE ADJUNTO**

ANDRÉ GAMA CORCINO

## **OUVIDORA**

DIVINA MÁRCIA NUNES RODRIGUES

## **CONTROLADORA INTERNA**

LILIAN SIMONE R. P. OLIVEIRA

## SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Da Atribuição da Ouvidoria	04
3. Base normativa	05
4. Análise das manifestações	05
4. 1. Distribuição de demandas por tipologia	06
4. 2. Distribuição de demandas mês a mês	06
4. 3. Distribuição de demandas por bairros da cidade	07
5. Canais de atendimento	08
6. Avaliação por status	08
7. Assuntos demandados	09
8. Demandas recebidas de Ouvidorias de outros órgãos	09
9. Prazo de atendimento. Lei 13. 460/2017	10
10. Metas para o próximo ano	10
11. Participação em eventos	10
12. Transparência – Lei 12.527/2011	11
13. Considerações finais	11

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Superintendência de Água e Esgoto - SAE, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017 que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos **apresenta seu Relatório Anual de Gestão**, contendo às principais atividades realizadas no período de janeiro a dezembro de 2021.

O presente relatório tem por objetivo consolidar as informações referentes às demandas recebidas e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação do serviço público.

## 2. DA ATRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA

São atribuições da Ouvidoria:

- promover a participação do usuário na Administração Pública em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- receber, examinar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações registradas por usuário, bem como acompanhar o tratamento até a execução final;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- manter os canais de comunicação com o usuário de serviços públicos atualizados e em funcionamento;
- sugerir à Administração adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;
- organizar, interpretar e consolidar as informações obtidas nas manifestações recebidas, produzindo relatórios estatísticos trimestrais e analíticos semestrais;
- elaborar, anualmente, relatório de gestão o qual deverá constar todas as informações produzidas no decorrer do ano vigente;
- consolidar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei do Usuário;
- monitorar e atualizar, periodicamente, a Carta de Serviços ao Usuário da SAE;
- divulgar à sociedade civil, permanentemente, seu papel institucional e fomentar a sua participação;

- exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme disposição do inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim solicitado; e

- exercer outras atividades equivalentes.

### **3. 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.

### **4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES**

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria da SAE recebeu **578** (quinhentos e setenta e oito) manifestações, das quais 80% são reclamações, 9% solicitação de providências, 7% elogios, 3% denúncias e 1% sugestões.

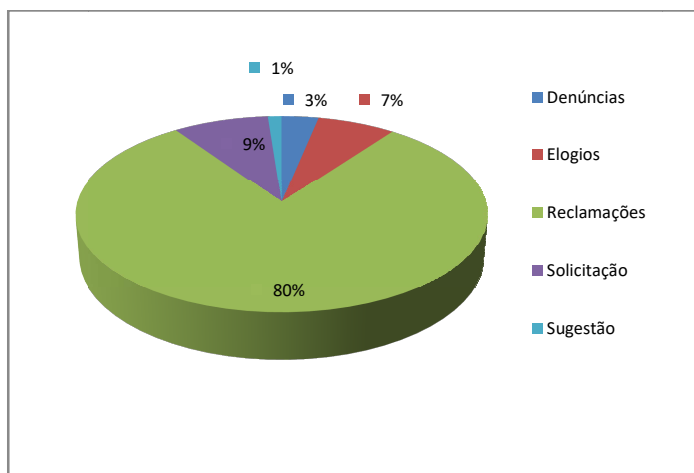
Tabela nº 01 Quantitativos de demandas por tipologia

	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios
Janeiro	3	2	1	0	0
Fevereiro	24	5	2	0	1
Março	36	1	1	2	5
Abril	22	1	0	1	0
Mai	31	2	0	2	0
Junho	22	4	0	0	1
Julho	47	2	2	1	2
Agosto	47	13	2	0	9
Setembro	100	2	6	1	16
Outubro	32	3	0	0	1
Novembro	53	10	2	0	4
Dezembro	46	4	3	0	1
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>40</b>
<b>Percentual</b>	<b>80%</b>	<b>9%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>

#### 4. 1. Distribuição de demandas por tipologia

Observando a tabela e o gráfico de nº 01, constata-se que a demanda Reclamação obteve o maior registro durante o ano de 2021, solicitação de providências ocupa o segundo lugar, depois vem elogios, sugestão e por último a denúncia.

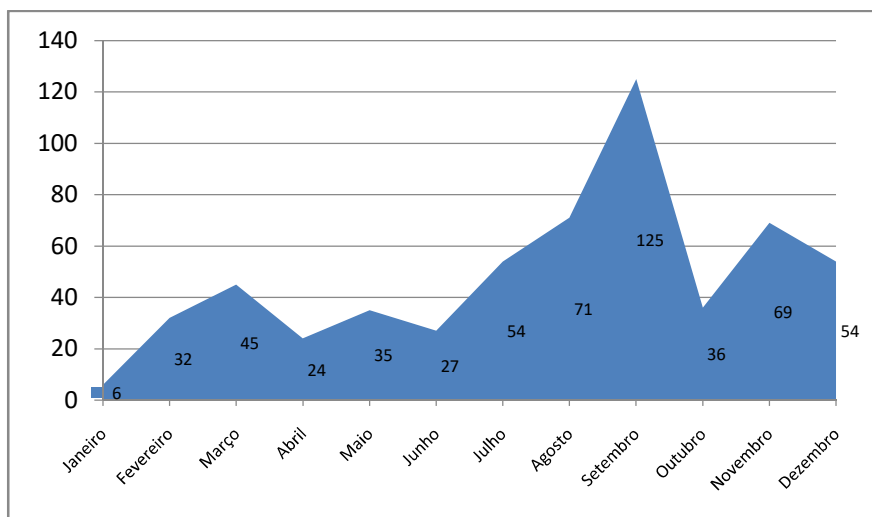
Gráfico nº 01



#### 4. 2. Distribuição mensal das manifestações recebidas

Considerando os dados informados no gráfico a seguir, o mês de setembro foi o mês com maior índice de registros de demandas, em contrapartida, janeiro, mês da estruturação física do setor, registrou apenas 6 (seis) manifestações.

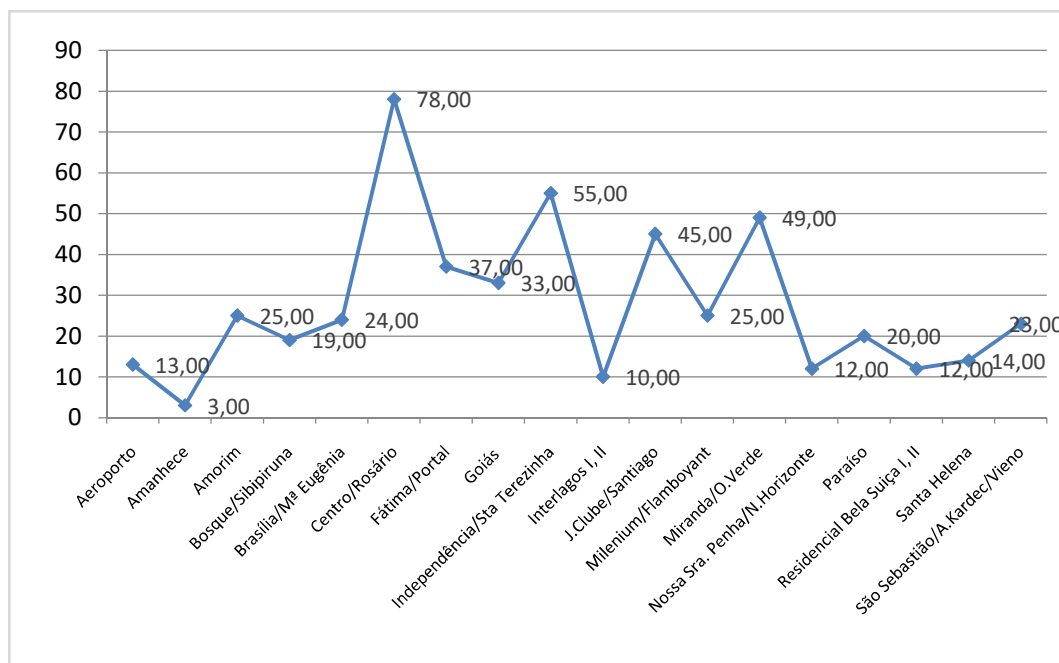
Gráfico n° 02: Distribuição mensal



#### 4. 3. Distribuição de demandas por bairros da cidade

A Superintendência de Água e Esgoto do Município de Araguari-MG fornece serviços de saneamento básico para toda população araguarina, inclusive, para seus distritos e alguns povoados. Para tanto, segue gráfico que apresenta os bairros da cidade com maiores registros de reclamações nesse ano de 2021.

Gráfico n° 03

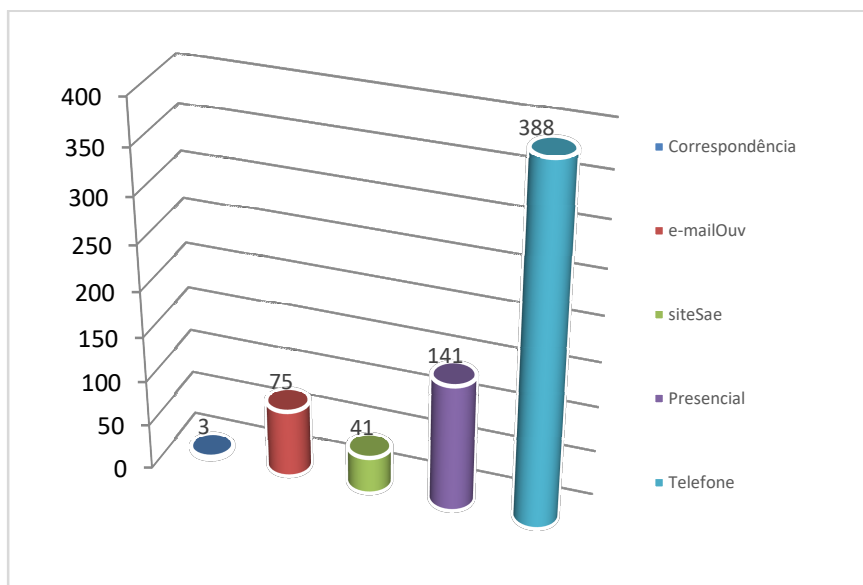


## 5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Nota-se no gráfico n° 04 que a forma de acesso mais utilizada foi por intermédio do telefone com 388 atendimentos. Na sequência, o presencial com 149, e-mails 75, correspondências postais, apenas 3 e por meio do sistema siteSae com 41 atendimentos.

Importante salientar, que a Ouvidoria da Sae tem-se empenhado para atender todos os usuários que procuram pelo setor e que queiram registrar suas manifestações.

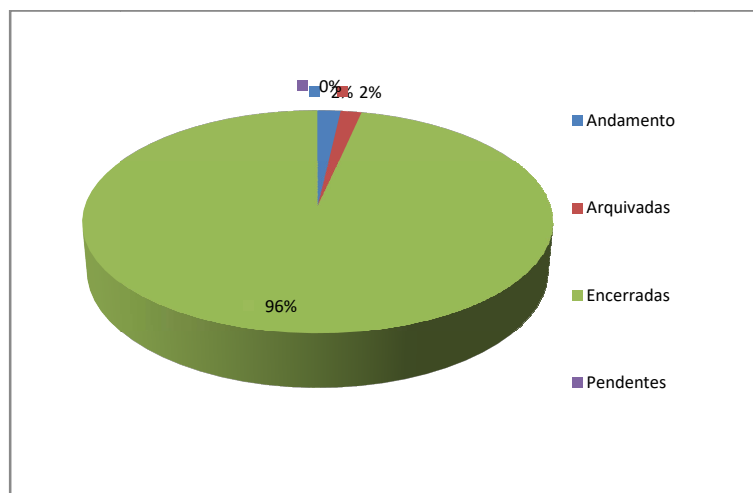
Gráfico n° 04 Distribuição por registro de canais



## 6. AVALIAÇÃO POR STATUS

Conforme apresentação do gráfico n° 05, as manifestações encerradas nesse período anual foram 96%, em andamento 2% e arquivadas 2%.

Gráfico n° 05

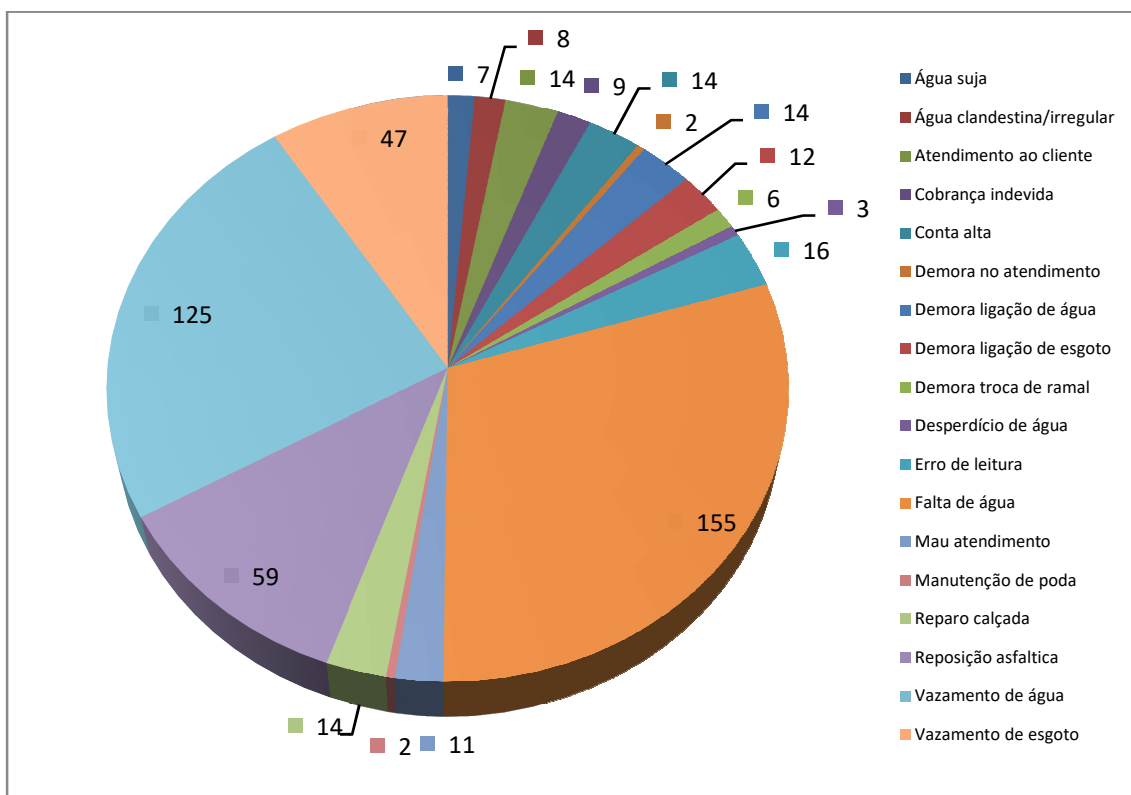


## 7. ASSUNTOS DEMANDADOS

O gráfico n° 06 apresenta a distribuição por categorias de assuntos. Nesse caso, verifica-se que a grande maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria refere-se a vazamento de água e esgoto e falta de água.



Gráfico nº 06: Quantitativos de manifestações por assuntos mais demandados em 2021.



## 8. DEMANDAS RECEBIDAS DE OUVIDORIAS DE OUTROS ÓRGÃOS

Nesse período de janeiro a dezembro de 2021, a Ouvidoria da Sae recebeu 24 manifestações de outras Ouvidorias. Conforme pode ser observada a tabela nº 02, a Ouvidoria Geral do Município de Araguari encaminhou para providências 23 demandas e a Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais apenas 1 (uma), todas com tratamento adequado, em conformidade com o estabelecido no Código de Defesa dos Usuários.

Tabela nº 02 Demandas recebidas de outras Ouvidorias

Manifestação	Data	Órgão de origem	Canal	Situação
0010-2021-OUV	02.02.2021	OGM	Correspondência Oficial	Encerrada
0011-2021-OUV	02.02.2021	OGM	Correspondência Oficial	Encerrada
0013-2021-OUV	02.02.2021	OGM	Correspondência Oficial	Encerrada
0084-2021-OUV	07.04.2021	OMP/MG	e-mail	Encerrada
0088-2021-OUV	12.04.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0276-2021-OUV	30.08.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0303-2021-OUV	10.09.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0304-2021-OUV	13.09.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0306-2021-OUV	13.09.2021	OGM	e-mail	Arquivada
0342-2021-OUV	21.09.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0386-2021-OUV	04.10.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0399-2021-OUV	18.10.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0400-2021-OUV	18.10.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0404-2021-OUV	20.10.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0417-2021-OUV	27.10.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0418-2021-OUV	27.10.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0420-2021-OUV	28.10.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0426-2021-OUV	05.11.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0439-2021-OUV	12.11.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0466-2021-OUV	02.12.2021	OGM	e-mail	Encerrada
0481-2021-OUV	13.12.2021	OGM	e-mail	Encerrada

## 9. PRAZO

Importante salientar que todas as demandas registradas nesta Ouvidoria, inclusive as recebidas de outras Ouvidorias, são analisadas, registradas, encaminhadas aos setores responsáveis para providências e respondidas aos usuários dentro do prazo estipulado pela Lei nº 13.460/2017.

## 10. METAS PARA O PRÓXIMO ANO

A Ouvidoria da SAE tem como metas para o ano de 2022, disponibilizar aos cidadãos mais um canal de telefone para atendimento via whatsapp; intensificar pesquisa de satisfação com os usuários; melhorar o sistema fala com a Ouvidoria no site/SAE, em criação; elaboração da Carta de Serviços ao Usuário e, dentre outras atividades pertinentes.

## 11. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

A Ouvidora da Superintendência de Água e Esgoto participou durante o ano vigente do programa “Certificação em Ouvidorias”, curso com carga horária de 160 horas e só é emitido após a conclusão dos cursos de Gestão em Ouvidoria; Introdução à Gestão de Projetos; Tratamento de Denúncias em Ouvidorias; Defesa do Usuário e Simplificação; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; Acesso à Informação; Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de

serviços públicos e Controle Social, oferecido em modalidade à distância pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.

Concluiu, também, o Curso de “Ouvidoria no Ambiente Legislativo Municipal” oferecido em modalidade à distância pelo Instituto Legislativo Brasileiro- ILB – Escola de Governo do Senado Federal.

E, do treinamento “Tratamento de Denúncia e Proteção ao Denunciante” que foi abordado as normas e as práticas relacionadas à proteção a identidade do denunciante no âmbito administrativo, ministrado pela Ouvidoria Geral da União-OGU e promovido pelo PROFOCO e CGU.

## 12. TRANSPARÊNCIA – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O pedido de acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

A ouvidoria da SAE também atua na gestão dos pedidos de acesso à informação e nesse ano de 2021 foram recepcionados apenas 16 pedidos de acesso à informação, todos respondidos, tempestivamente, atendendo o prazo legal da LAI. Segue tabela para conferência:

*Tabela nº 03 Apresentação dos pedidos de acesso recebidos no âmbito da LAI*

Canal de atendimento	Pedido de Informação	Abertura	Encerramento
e-mail	0016-2021-OUV	03.02.2021	17.02.2021
e-mail	0018-2021-OUV	04.02.2021	12.02.2021
e-mail	0033-2021-OUV	18.02.2021	26.03.2021
Postal	0195-2021-OUV	22.07.2021	10.08.2021
Presencial	0228-2021-OUV	16.08.2021	17.08.2021
e-mail	0244-2021-OUV	19.08.2021	20.08.2021
e-mail	0423-2021-OUV	04.11.2021	05.11.2021
Presencial	0470-2021-OUV	06.12.2021	09.12.2021
Sistema site-Sae	201111000014	10.11.2021	12.11.2021
Sistema site-Sae	201111000016	11.11.2021	12.11.2021
Sistema site-Sae	201111000029	23.11.2021	24.11.2021
Sistema site-Sae	201111000055	28.11.2021	30.11.2021
Sistema site-Sae	201111000062	09.12.2021	13.12.2021
Sistema site-Sae	201111000063	13.12.2021	14.12.2021
Sistema site-Sae	201111000064	13.12.2021	14.12.2021
Sistema site-Sae	201111000068	29.12.2021	30.12.2021

### **13. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esse é o relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da SAE, ano 2021, em que foram constatados os dados estatísticos através de gráficos e tabelas, bem como informações das principais atividades realizadas pela Ouvidoria.