

Relatório Semestral da
OUVIDORIA



2021

OUVIDORIA DA SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTO DE ARAGUARI-MG

METAS

Transparência

Imparcialidade

Melhoria nos serviços

MISSÃO

Democracia participativa

Responsabilidade social

OBJETIVOS

Participação e controle social

Continuidade dos serviços

Aprimoramento nos resultados

SUPERINTENDENTE

Vitor Carulla Filho

SUPERINTENDENTE ADJUNTO

André Gama Corcino

OUVIDORA

Divina Márcia Nunes Rodrigues

CONTROLADORA INTERNA

Wanice Terezinha F. Monteiro

ASSESSORA DE IMPRENSA

Flávia Ribeiro de Sousa

SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Da Atribuição da Ouvidoria	04
3. Base normativa	05
4. Análise das manifestações	06
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	07
6. Avaliação por status	08
7. Assuntos demandados	08
8. Metas para o próximo semestre	09
9. Participação em eventos	09
10. Considerações finais	10

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação e mediação entre a Superintendência de Água e Esgoto do Município de Araguari-MG e o cidadão com o propósito de garantir a participação, proteção dos direitos dos cidadãos dos serviços públicos da Administração Pública, por meio de reclamações, solicitações, sugestões, denúncias e elogios.

A Ouvidoria da SAE, embora criada em 03 de março de 2020, por meio da Lei Complementar nº 162, suas atividades somente entraram em exercício no final do mês de janeiro de 2021.

Ademais, é dever da Ouvidoria, oferecer atendimento de qualidade e eficiente aos usuários que necessitarem dos serviços públicos fornecidos pela Instituição. Todas as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas às áreas competentes responsáveis, para conhecimento, adoção das providências cabíveis e, com posterior devolução à Ouvidoria para avaliação e envio de resposta aos cidadãos.

Este é o primeiro relatório semestral do ano de 2021 desenvolvido pela Ouvidoria da SAE, em que consta dados estatísticos e informações das principais atividades realizadas no período de janeiro a junho de 2021.

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 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

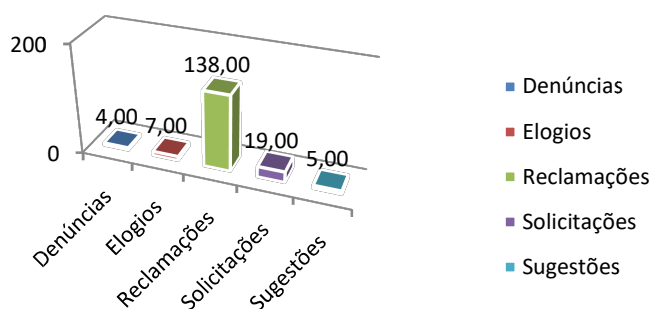
Nesse primeiro semestre, a Ouvidoria da SAE recebeu **173** (cento e setenta e três) manifestações, das quais 80% são reclamações, 11% solicitação de providências, 4% elogios, 2% denúncias e 3% sugestões, conforme demonstrado na tabela n° 01.

Tabela n° 01

	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%

4. 1. Distribuição de demandas por tipologia

Gráfico n° 01



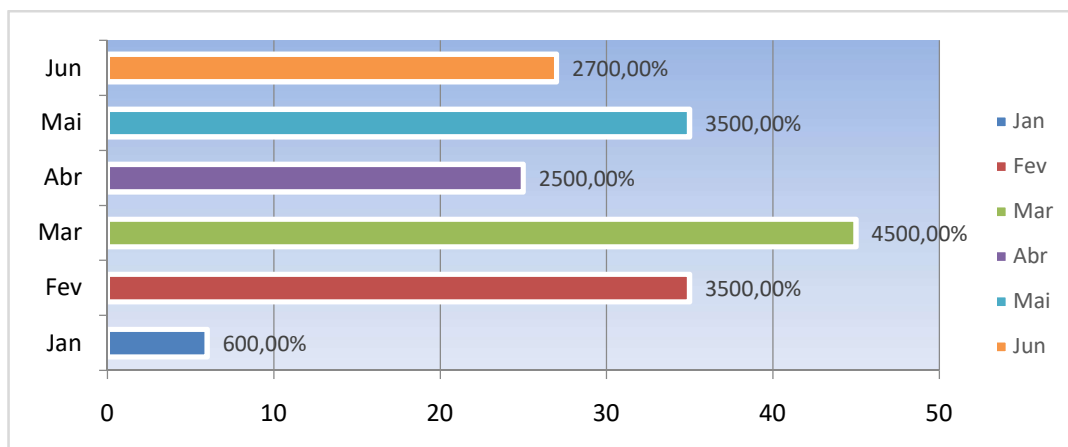
4. 2. Distribuição de demandas mês a mês

Conforme pode ser observada a tabela n° 02, março foi o mês com maior índice de registros de demandas, em contrapartida, janeiro registrou apenas 6, em razão da estruturação física do setor da Ouvidoria, que ocorreu no final do referido mês.

Tabela n° 02

	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios	Total
Janeiro	3	2	1	0	0	06
Fevereiro	24	8	2	0	1	35
Março	36	1	1	2	5	45
Abril	22	2	0	1	0	25
Maio	31	2	0	2	0	35
Junho	22	4	0	0	1	27
						173

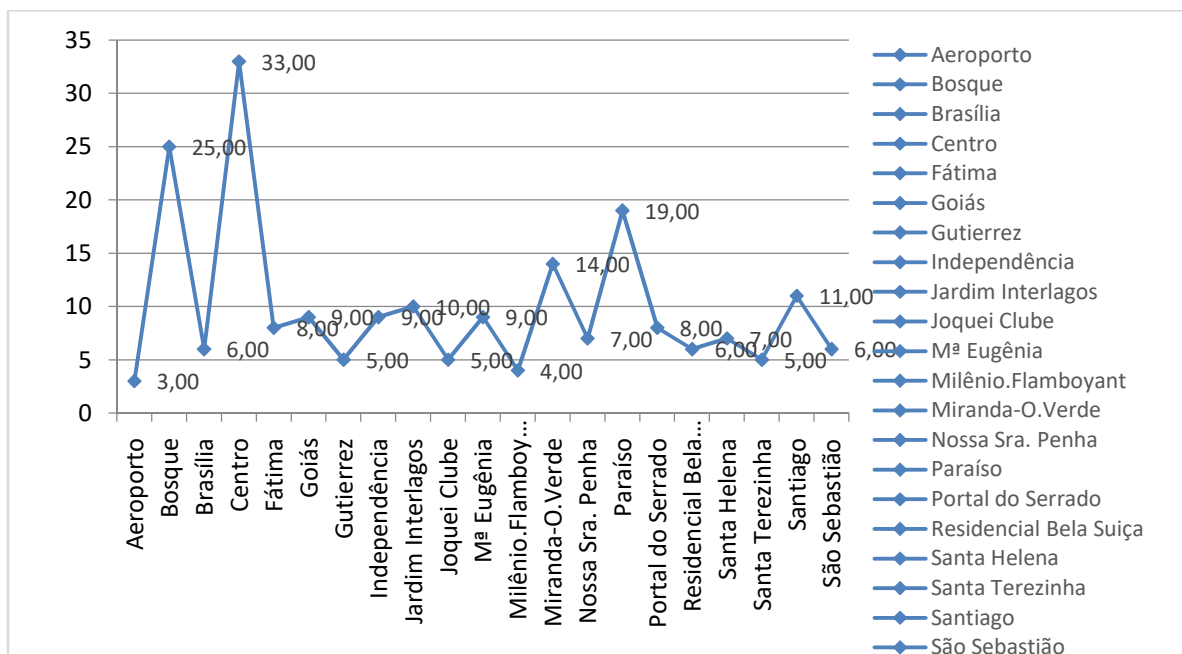
Gráfico n° 02



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 todo o Município de Araguari, ou seja, para todo o perímetro urbano e suburbano. Para tanto, segue gráfico n° 03 que apresenta os setores com maiores registros de demandas nesse semestre.

Gráfico n° 03

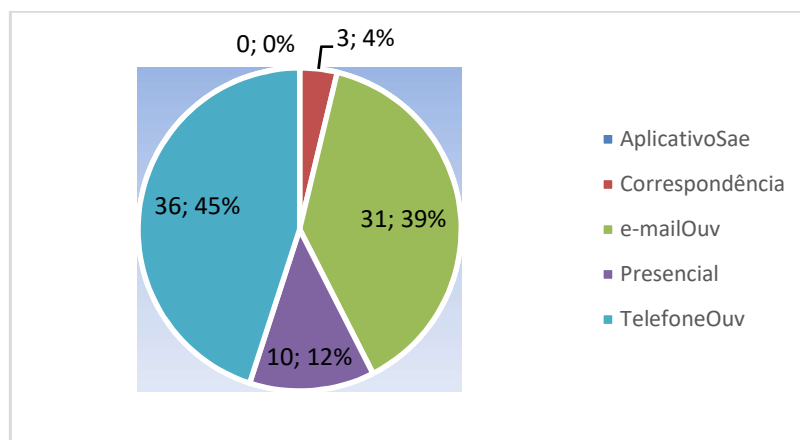


5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Nesses seis meses foram utilizados pelos usuários quase todos os canais de acesso para o registro de suas manifestações, seguindo o registro por telefone como o canal predileto dos cidadãos que acessam a Ouvidoria, com 45% das demandas. Por

consequente, temos 39% dos e-mails, 12% atendimento presencial, 4% por correspondência e, por último o Aplicativo/SAE ainda pouco utilizado.

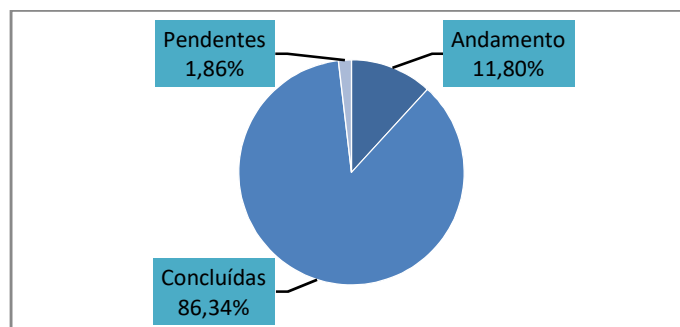
Gráfico n° 04



6. AVALIAÇÃO POR STATUS

Conforme apresentação do gráfico n° 05, até a presente data, as manifestações concluídas são 86,34%, em andamento 11,80% e apenas 1,86% pendentes, aguardando documentação para serem tratadas e/ou finalizadas.

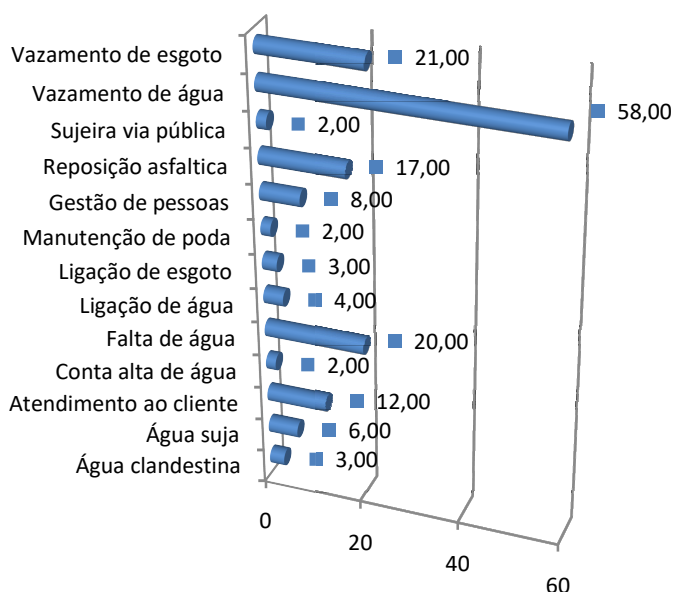
Gráfico n° 05



7. ASSUNTOS DEMANDADOS

No gráfico n° 06 estão especificados os assuntos que foram objeto de registro de demandas na Ouvidoria. Neste semestre os assuntos mais demandados foram vazamento de água e esgoto, com 58 e 21 registros, respectivamente.

Gráfico nº 06



8. METAS PARA O PRÓXIMO SEMESTRE DE 2021

A Ouvidoria da SAE tem como metas para o segundo semestre do ano, intensificar pesquisa de satisfação com os usuários; criar canal de tridígito e whats app para a população; divulgação dos relatórios por meio do site institucional, já em andamento; desenvolver sistema fala com a Ouvidoria por meio do site, em criação; elaboração da Carta de Serviços ao Usuário; criação do POP-Planejamento Operacional Padrão da Ouvidoria e dentre outras atividades.

9. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

A Ouvidora da Superintendência de Água e Esgoto participou durante esse primeiro semestre de 2021 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.

Participou ainda, do Curso Ouvidoria no Ambiente Legislativo Municipal oferecido em modalidade à distância pelo Instituto Legislativo Brasileiro- ILB – Escola de Governo do Senado Federal.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse é o relatório analítico do primeiro semestre de 2021, em que foram constatados os dados estatísticos através de gráficos e tabelas, bem como informações das principais atividades realizadas na Ouvidoria da SAE.