

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Relatório Semestral:
Janeiro a Junho de 2023.



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

CLÁUDIA ELIANE BARBOSA DE MELO

SUPERINTENDENTE ADJUNTO

ANDRÉ GAMA CORCINO

OUVIDORA

DIVINA MÁRCIA NUNES RODRIGUES

CONTROLADOR INTERNO

FABRÍCIO MENDONÇA DA SILVA

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 setores 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 Pública | 10 |
| 12. Pesquisa de satisfação | 10 |
| 13. Considerações finais | 11 |

1. APRESENTAÇÃO

A ouvidoria é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição Pública, compreende-se como um espaço para a participação cidadã, o exercício de direito ao controle social e a transparência.

A Ouvidoria da Superintendência de água e Esgoto - SAE, em cumprimento à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos apresenta o Relatório Semestral referente ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2023.

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 nº 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.

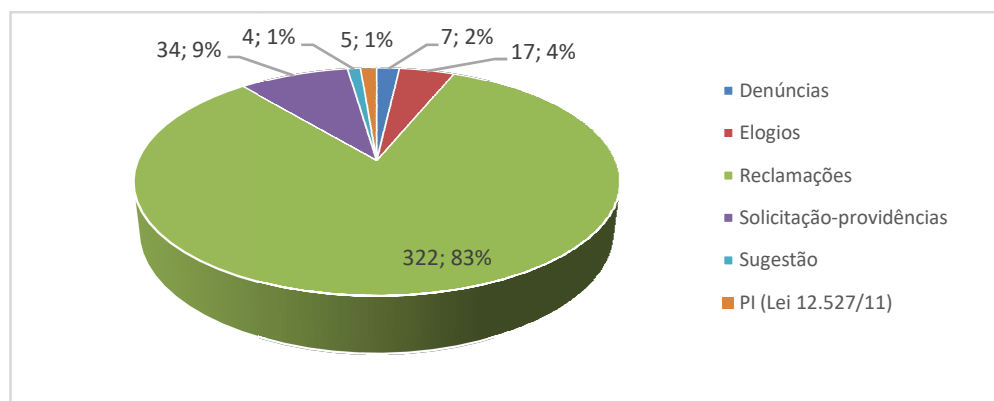
4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Nesse primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria a Superintendência de Água e Esgoto recebeu 390 (trezentos e noventa) manifestações dentre reclamações, denúncias, sugestão, elogios, solicitação e pedido de informação, conforme demonstração da tabela e gráfico a seguir.

Tabela nº 01 Quantitativo de demandas registradas no primeiro semestre de 2023.

| 2023 | Reclamação | Solicitação | Denúncia | Sugestão | Elogios | PI | Total |
|-------------------|------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Janeiro | 36 | 3 | 0 | 0 | 3 | 1 | 43 |
| Fevereiro | 69 | 7 | 1 | 1 | 3 | 1 | 82 |
| Março | 59 | 8 | 4 | 2 | 2 | 1 | 76 |
| Abril | 54 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 60 |
| Maiο | 47 | 6 | 1 | 0 | 3 | 1 | 58 |
| Junho | 57 | 7 | 1 | 1 | 3 | 2 | 71 |
| Total | 322 | 34 | 7 | 4 | 17 | 5 | 390 |
| Percentual | 83% | 9% | 2% | 1% | 4% | 1% | |

Gráfico nº 01 Classificação por tipologia



5. COMPARAÇÃO DE DEMANDAS POR SEMESTRE

Com base nos demonstrativos a seguir, no primeiro semestre do ano de 2021 a Ouvidoria da SAE recebeu 173 registros, em 2022 foram 305 registros e nesse semestre de 2023, o quantitativo de registro de manifestações chegou a 390 demandas.

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

| 2021 | Reclamação | Solicitação | Denúncia | Sugestão | Elogios | Total |
|--------------|------------|-------------|----------|----------|----------|------------|
| Janeiro | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| 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 |
| Total | 138 | 19 | 4 | 5 | 7 | 173 |

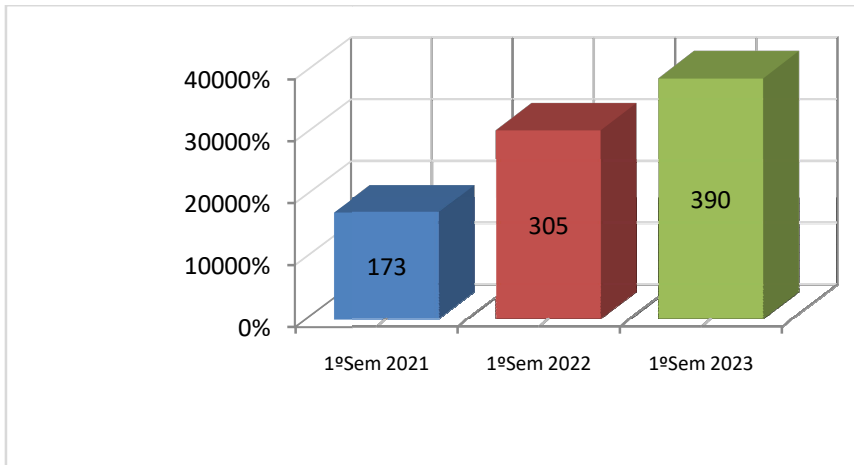
Tabela nº 03 Quantitativo de demandas registradas no primeiro semestre de 2022.

| 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 | 35 | 5 | 1 | 25 | 305 |

Tabela nº 04 Quantitativo de demandas registradas no primeiro semestre de 2023.

| 2023 | Reclamação | Solicitação | Denúncia | Sugestão | Elogios | PI | Total |
|--------------|------------|-------------|----------|----------|-----------|----------|------------|
| Janeiro | 36 | 3 | 0 | 0 | 3 | 1 | 43 |
| Fevereiro | 69 | 7 | 1 | 1 | 3 | 1 | 82 |
| Março | 59 | 8 | 4 | 2 | 2 | 1 | 76 |
| Abril | 54 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 60 |
| Maio | 47 | 6 | 1 | 0 | 3 | 1 | 58 |
| Junho | 57 | 7 | 1 | 1 | 3 | 2 | 71 |
| Total | 322 | 34 | 7 | 4 | 17 | 6 | 390 |

Gráfico n° 02 - Total de manifestações por semestre



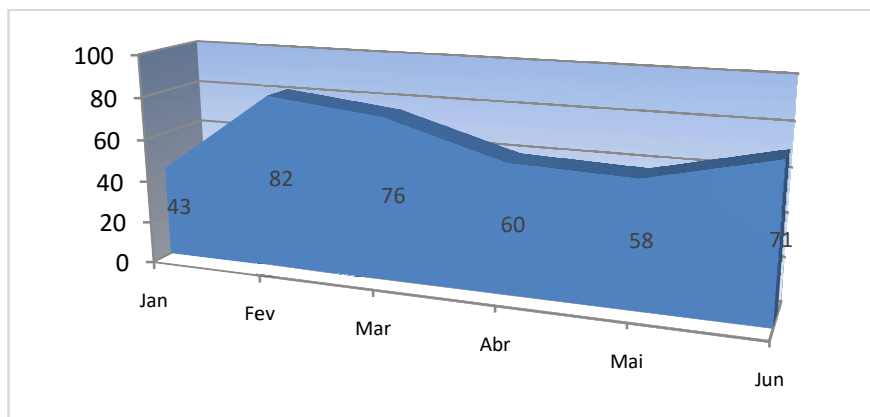
5. 1. Distribuição de demandas mês a mês

Conforme pode ser observada a tabela n° 05, o mês de fevereiro obteve maior índice de registros de demandas, em contrapartida, janeiro foi o mês que recebeu menor número de registros no semestre.

Tabela n° 05 - Referência mensal

| 2023 | Reclamação | Solicitação | Denúncia | Sugestão | Elogios | PI | Total |
|-----------|------------|-------------|----------|----------|---------|----|-------|
| Janeiro | 36 | 3 | 0 | 0 | 3 | 1 | 43 |
| Fevereiro | 69 | 7 | 1 | 1 | 3 | 1 | 82 |
| Março | 59 | 8 | 4 | 2 | 2 | 1 | 76 |
| Abril | 54 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 60 |
| Mai | 47 | 6 | 1 | 0 | 3 | 1 | 58 |
| Junho | 57 | 7 | 1 | 1 | 3 | 2 | 71 |

Gráfico n° 03 – demandas - mensal



5. 2. Distribuição de manifestações por setores da cidade

Segue gráfico comparativo das demandas analisadas e tratadas, por setores da cidade, que obtiveram maior incidência nos primeiros semestres dos anos de 2023, 2022 e 2021, respectivamente.

Gráfico nº 04 Bairros com incidência de registros demandados em 2023.

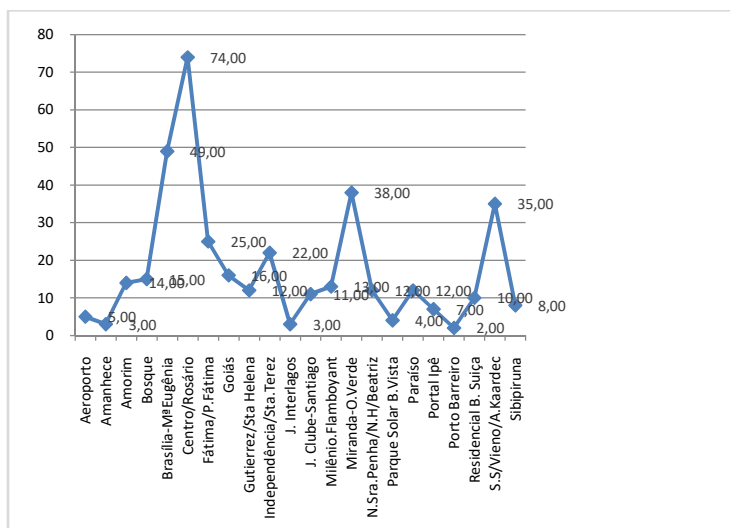


Gráfico nº 05 Bairros com incidência de registros demandados em 2022.

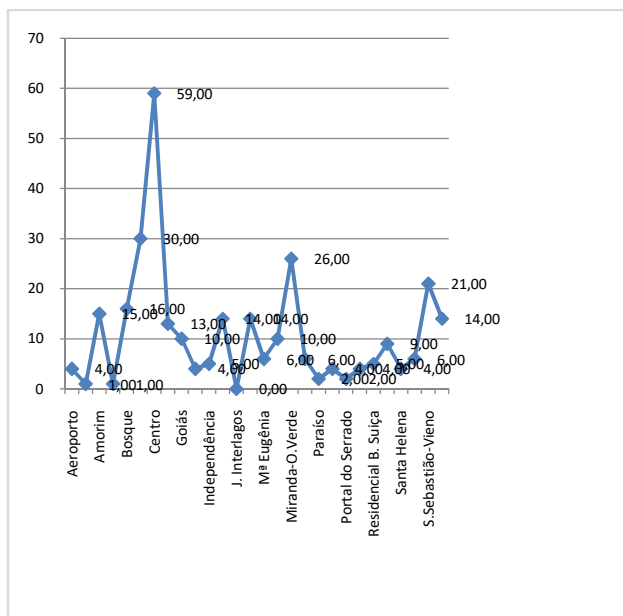
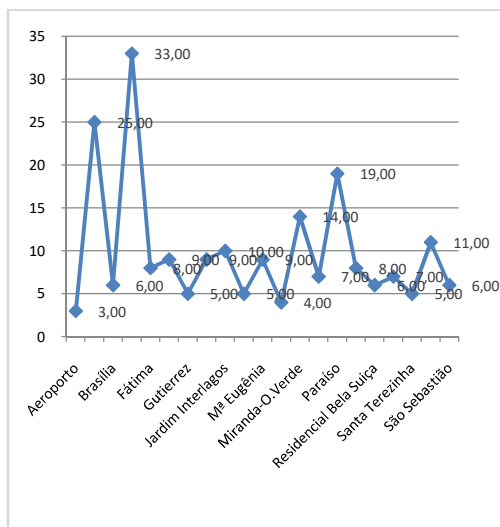


Gráfico nº 06 - Bairros com incidência de registros demandados em 2021.



6. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DISPONIBILIZADOS

A Ouvidoria da SAE conta com os seguintes canais de comunicação:

Internet/site

O usuário poderá fazer sua manifestação acessando o formulário eletrônico em: <http://www.saearaguari.com.br>, por 24 horas, todos os dias da semana.

Telefone

Através do número fixo (34) 3242 3579 ou 08002833579 de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

WhatsApp

O usuário poderá enviar suas manifestações através de mensagens, via whatsapp, por 24 horas, todos os dias da semana e no momento oportuno receberá o retorno do setor da Ouvidoria.

Presencial

A comunicação poderá ser feita através de atendimento pessoal na sede da Superintendência, localizada a Rua Hugo Alessi nº 50 - Bairro Industrial, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 12:00h às 18:00h.

E-mailOuv

Através do e-mail institucional da Ouvidoria, no endereço eletrônico: ouvidoria@saearaguari.com.br

Correspondência

Pelo endereço localizado a Rua Hugo Alessi nº 50 - Bairro Industrial- CEP: 38.442-028 - Araguari-MG.

AplicativoSAE

O usuário poderá instalar no seu celular o aplicativoSAE pelo endereço:<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sane.appsane>

O aplicativoSAE foi criado com o objeto de auxiliar os cidadãos na demanda de abertura de ordens de serviços (O.S.) e reclamações referentes à prestação de serviços de saneamento básico de água e esgotamento sanitário e dentre outros serviços.

Vale ressaltar, que nesse período semestral todas as demandas recepcionadas pelos diversos canais de atendimento disponível aos usuários foram imediatamente protocoladas e encaminhadas aos respectivos setores para providências.

Segue abaixo, gráficos demonstrativos dos registros canalizados por semestres.

Gráfico nº 07 Registros canalizados no semestre de 2023.

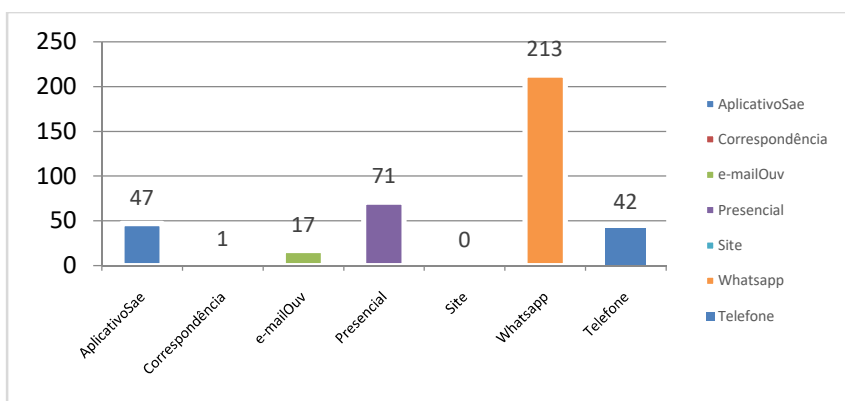


Gráfico nº 08 Registros canalizados no semestre de 2022.

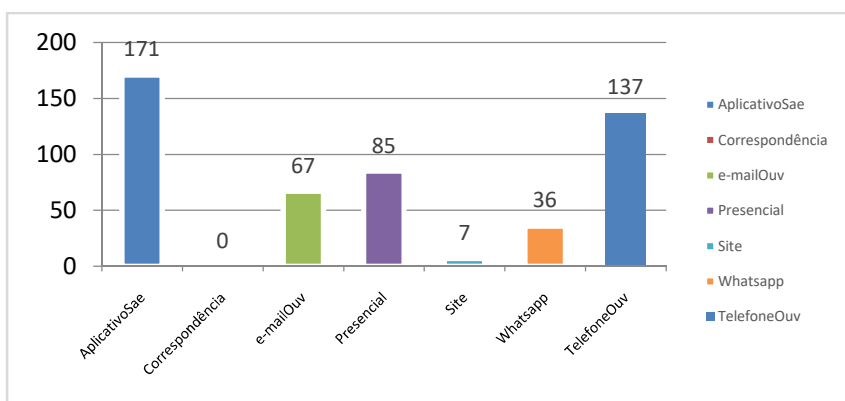
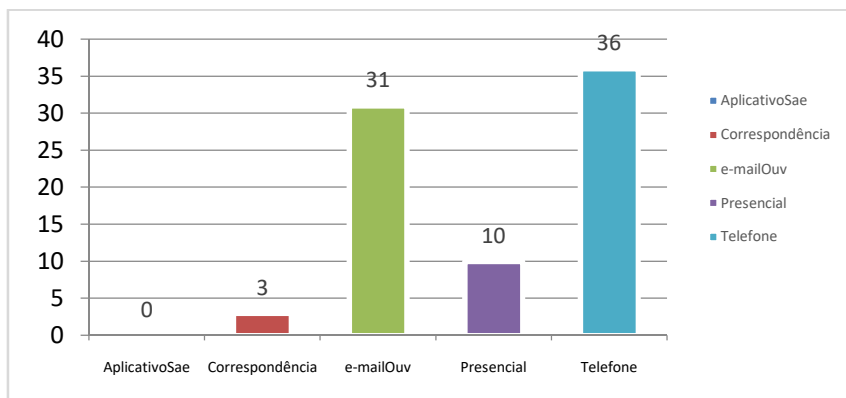


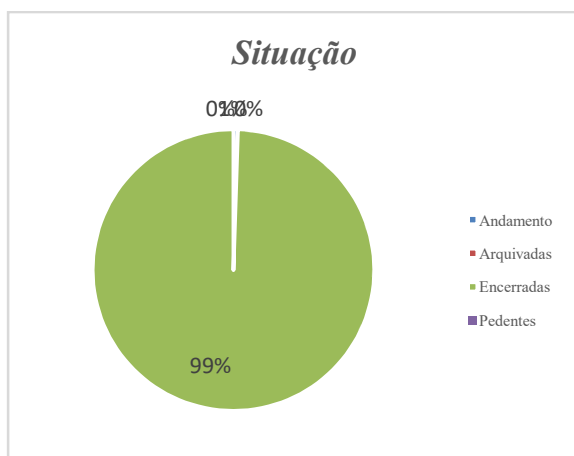
Gráfico n° 09 Registros canalizados no semestre de 2021.



7. AVALIAÇÃO POR STATUS

Conforme dados apresentados no gráfico a seguir, nesse primeiro semestre do ano corrente, 99% (noventa e nove por cento) das demandas registradas nesta Ouvidoria foram encerradas com sucesso e apenas 1% (um por cento) encontra-se em andamento.

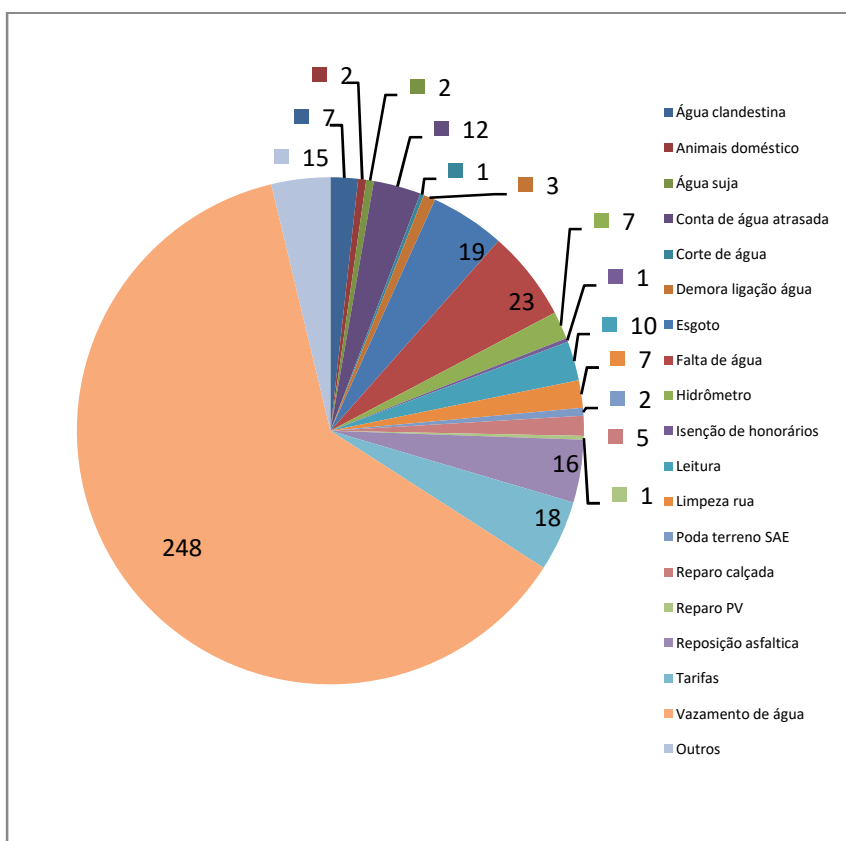
Gráfico n° 10 Situação que se encontram as demandas no 1 semestre de 2023



8. ASSUNTOS DEMANDADOS

Nesse demonstrativo estão especificados os principais assuntos que foram objeto de registros 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 11 Assuntos mais demandados no primeiro semestre de 2023.



9. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

A Ouvidora da Superintendência de Água e Esgoto participou durante esse primeiro semestre de 2023 do Evento da Controladoria Geral da União sobre “*Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias*”, promovido pela Ouvidoria Geral da União- OGU.

10. PRAZO DE RESPOSTA

De acordo com o disposto no Art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria deverá encaminhar a decisão administrativa final ao usuário, observando o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Assim, atendendo essa disposição legal, a Ouvidoria da SAE, nesse semestre forneceu respostas aos usuários de suas demandas, tempestivamente.

11. TRANSPARÊNCIA

Com fulcro na Lei de Acesso a Informação, Lei nº 12.527/2011 “*se a informação estiver disponível, a mesma deve ser entregue imediatamente ao requerente. Caso não seja possível o acesso imediato, o órgão/entidade tem até 20 (vinte) dias para responder, podendo prorrogar por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa*” e, nesse período de janeiro a junho de 2023, a Ouvidoria recebeu apenas 05 pedidos, sendo todos respondidos dentro do prazo legal.

12. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é realizada para avaliar o atendimento às manifestações de ouvidoria, como denúncias, reclamações, solicitações, pedido de informação e sugestões. Nesse período de janeiro a junho de 2023, a pesquisa foi realizada com 30 usuários de forma presencial.

Segue apresentação dos gráficos:

Gráfico n° 12: Pesquisa de avaliação

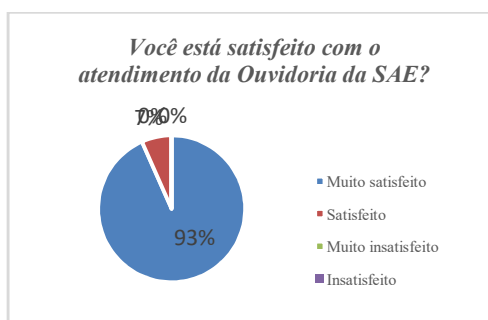
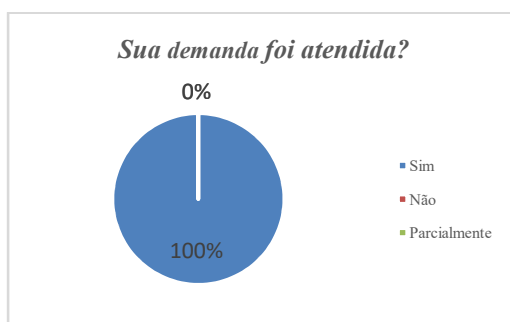


Gráfico n° 13: Pesquisa de avaliação



13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse é o relatório semestral de atividades da Ouvidoria da SAE, referente ao período de 01 de janeiro de 31 de junho de 2023, em que foram constatados os dados estatísticos através de gráficos e tabelas, bem como informações das principais atividades realizadas pelo setor.

SIGLAS:

SAE: Superintendência de Água e Esgoto

PI: pedido de informação

CGU: Controladoria Geral da União

OGU: Ouvidoria Geral da União

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

O.S.: Ordens de Serviços