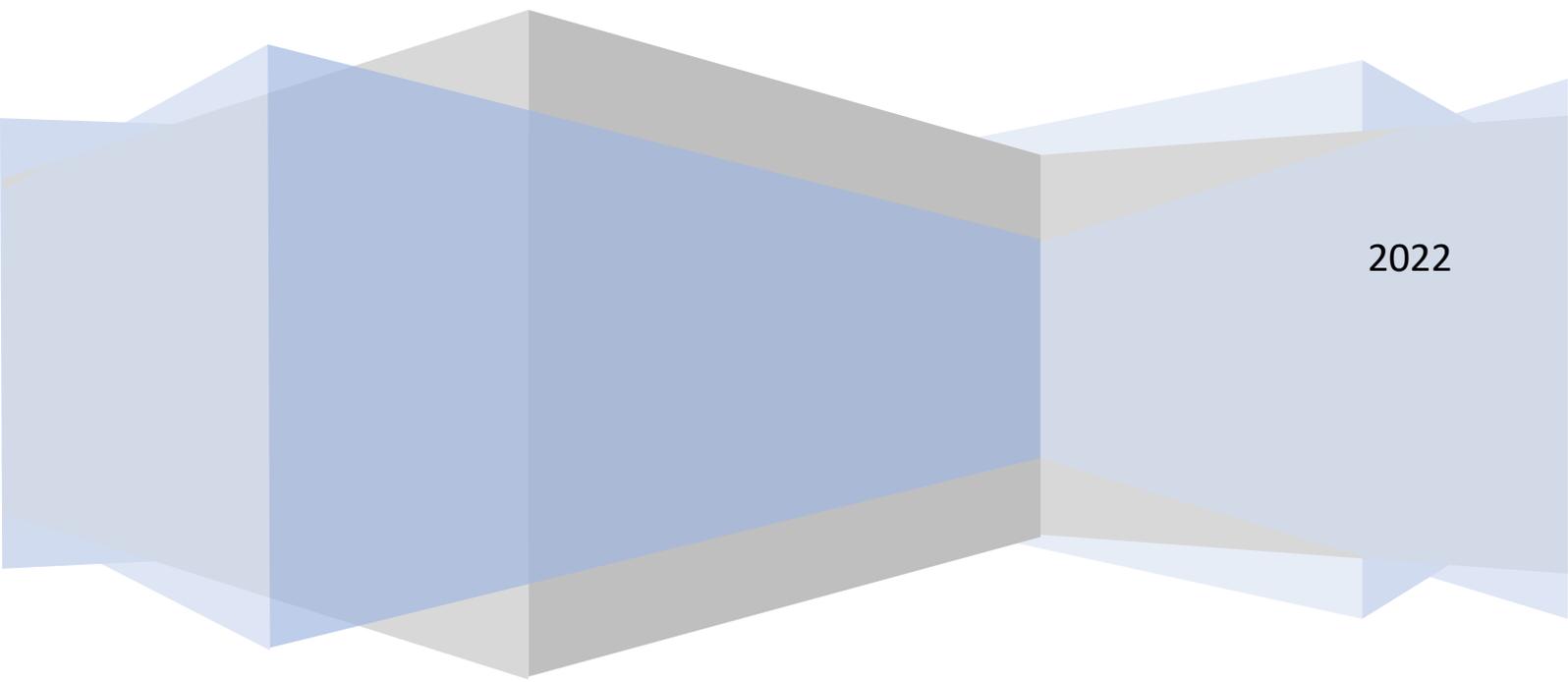


# *Relatório Anual de Ouvidoria*

2022





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

**METAS**

Transparência ativa

Melhoria nos serviços

**MISSÃO**

Democracia participativa

Responsabilidade social

**OBJETIVOS**

Participação social

Aprimoramento nos resultados

**VALORES**

Agilidade, ética, honestidade, imparcialidade, respeito e transparência

**SUPERINTENDENTE**

CLÁUDIA ELIANE BARBOSA DE MELO

**SUPERINTENDENTE ADJUNTO**

ANDRÉ GAMA CORCINO

**OUVIDORA**

DIVINA MÁRCIA NUNES RODRIGUES

**CONTROLADORA INTERNA**

LILIAN SIMONE R. P. OLIVEIRA

## SUMÁRIO

1. Apresentação	06
2. Sobre Ouvidoria	06
2. 1. Da Atribuição da Ouvidoria	06
3. Base normativa	07
4. Das manifestações	08
4. 1. Distribuição de demandas por tipologia	08
4. 2. Quadro comparativo de demandas	08
4. 3. Distribuição de demandas mensal	11
4. 4. Distribuição de demandas por bairros da cidade	11
5. Canais de atendimento	12
6. Avaliação por status	13
7. Assuntos demandados	14
8. Demandas recebidas de Ouvidorias de outros órgãos	15
9. Prazo de resposta. Lei Federal nº 13.460/2017	17
10. Metas para o próximo ano	17
11. Participação em eventos	17

12. Transparência – Lei Federal nº 12.527/2011	
.....	17
13. Pesquisa de Satisfação	
.....	18
14. Considerações finais	
.....	19

## 1. APRESENTAÇÃO

A Superintendência de Água e Esgoto (SAE), Autarquia Municipal com atribuição do fornecimento do serviço público de saneamento básico para o Município de Araguari e seus Distritos, instituiu o serviço de ouvidoria (mediante Lei Complementar nº 162, de 03 de março de 2020), por meio do qual recebe, apura e busca soluções relacionadas às manifestações dos usuários.

A ouvidoria da SAE, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos **apresenta seu Relatório Anual de Gestão**, contendo as principais atividades realizadas no período de janeiro a dezembro de 2022.

Os dados utilizados para a elaboração do presente relatório são referentes às manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação. Tais dados foram extraídos por meio de todos os canais de comunicação disponíveis aos usuários.

## 2. SOBRE OUVIDORIA

A ouvidoria é um canal de comunicação que recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, informa, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde aos usuários e finaliza a demanda.

Acerca do serviço público, a ouvidoria da SAE atua como instância de controle e participação social, promovendo a interlocução e a mediação entre o cidadão/usuário e a Administração Pública, de forma que as demandas decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria na prestação dos serviços públicos.

E, com base nos princípios constitucionais da administração pública, vale ressaltar que a ouvidoria da SAE busca atender seus usuários de forma proativa, célere e imparcial, visando sempre à qualidade no atendimento e a efetiva transparência.

### *2.1. Da Atribuição da ouvidoria*

São atribuições da ouvidoria da SAE:

- 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 pleno 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 Federal 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. DAS MANIFESTAÇÕES

A manifestação deve ser definida como uma forma de o cidadão/usuário expressar suas angustias, dúvidas, opiniões e sua satisfação ou insatisfação com um atendimento ou serviço público recebido pela Administração Pública.

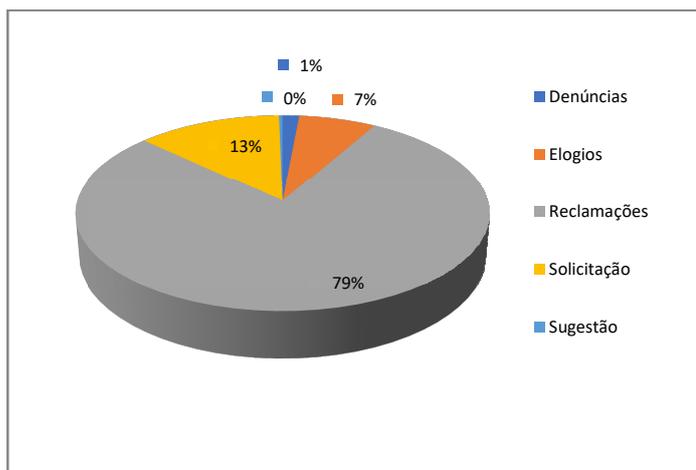
Nessa oportunidade, cabe registrar que no tocante ao atendimento aos usuários as manifestações estão classificadas de acordo com as seguintes categorias:

- Reclamação: demonstração de insatisfação do serviço público.
- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- Elogios: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre os serviços oferecidos ou atendimento recebido.
- Solicitação: é o requerimento de adoção de providências por parte da Administração.
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- Pedido de acesso à informação: para pedir acesso à informação pública.

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

Ao longo do ano de 2022, a ouvidoria recepcionou 674 (seiscentos e setenta e quatro) manifestações, desse montante a maioria refere-se a reclamações, seguida de solicitações de providências, elogios, denúncias e sugestões.

Gráfico nº 01



## 4.2. Quadro Comparativo de demandas

Ao fazer o comparativo das demandas recebidas e tratadas no ano de 2021 para o exercício de 2022, observa-se um aumento significativo nos números de reclamações: de 463 para 530; solicitações: de 49 para 86; elogios: de 40 para 46, e por sua vez, redução no número de denúncias: de 19 para 10 e sugestões: de 7 para apenas 2 demandas.

*Vide tabelas:*

Tabela n° 01 Quantitativo de demandas por tipologia - exercício 2021.

2021	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios	Total
Janeiro	3	2	1	0	0	6
Fevereiro	24	5	2	0	1	32
Março	36	1	1	2	5	45
Abril	22	1	0	1	0	24
Mai	31	2	0	2	0	35
Junho	22	4	0	0	1	27
Julho	47	2	2	1	2	54
Agosto	47	13	2	0	9	71
Setembro	100	2	6	1	16	125
Outubro	32	3	0	0	1	36
Novembro	53	10	2	0	4	69
Dezembro	46	4	3	0	1	54
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>578</b>
<b>Percentual</b>	80%	9%	3%	1%	7%	

Gráfico n° 02 quantitativo em 2021.

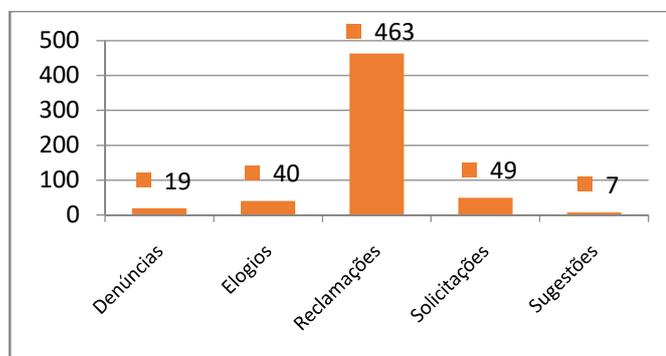
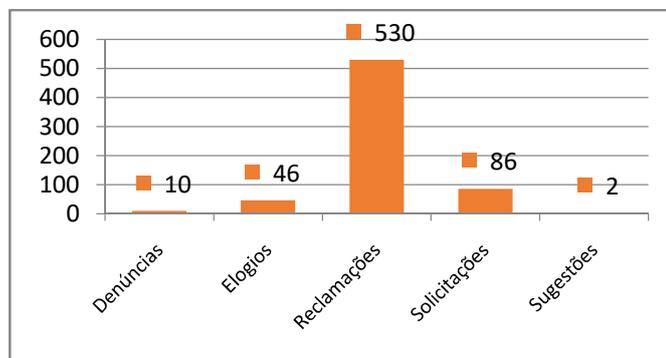


Tabela n° 02 Quantitativo de demandas por tipologia- exercício2022.

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
Maió	42	4	2	0	2	50
Junho	39	6	0	0	8	53
Julho	62	5	3	0	4	74
Agosto	62	12	1	0	1	76
Setembro	54	13	1	0	7	75
Outubro	49	9	0	0	4	62
Novembro	49	9	0	1	5	64
Dezembro	15	3	0	0	0	18
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>86</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>46</b>	<b>674</b>
<b>Percentual</b>	79%	13%	1%	0%	7%	

Gráfico n° 03 Quantitativo em 2022.



Segue registros de protocolos:

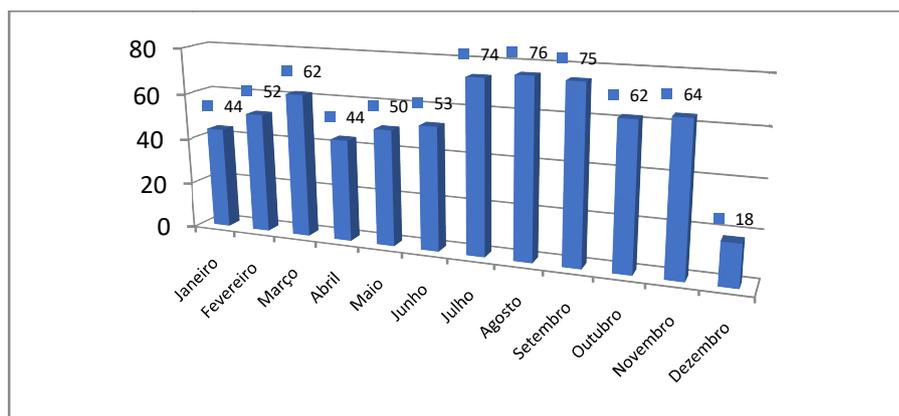
Tabela n° 03 Histórico de protocolos

ANO	PROTOCOLOS
2021	578
2022	674

#### 4. 3. Distribuição de demandas mensal

Conforme apresentação dos dados no gráfico a seguir, os meses referentes a julho, agosto e setembro do ano corrente obtiveram uma média de 75 registros, respectivamente, isso se deve ao período da estiagem/seca, em contrapartida, os demais meses obtiveram uma média de 44 a 64 registros demandados, a exceção do mês de dezembro com apenas 18 registros.

Gráfico nº 04 Distribuição de demandas mensal.

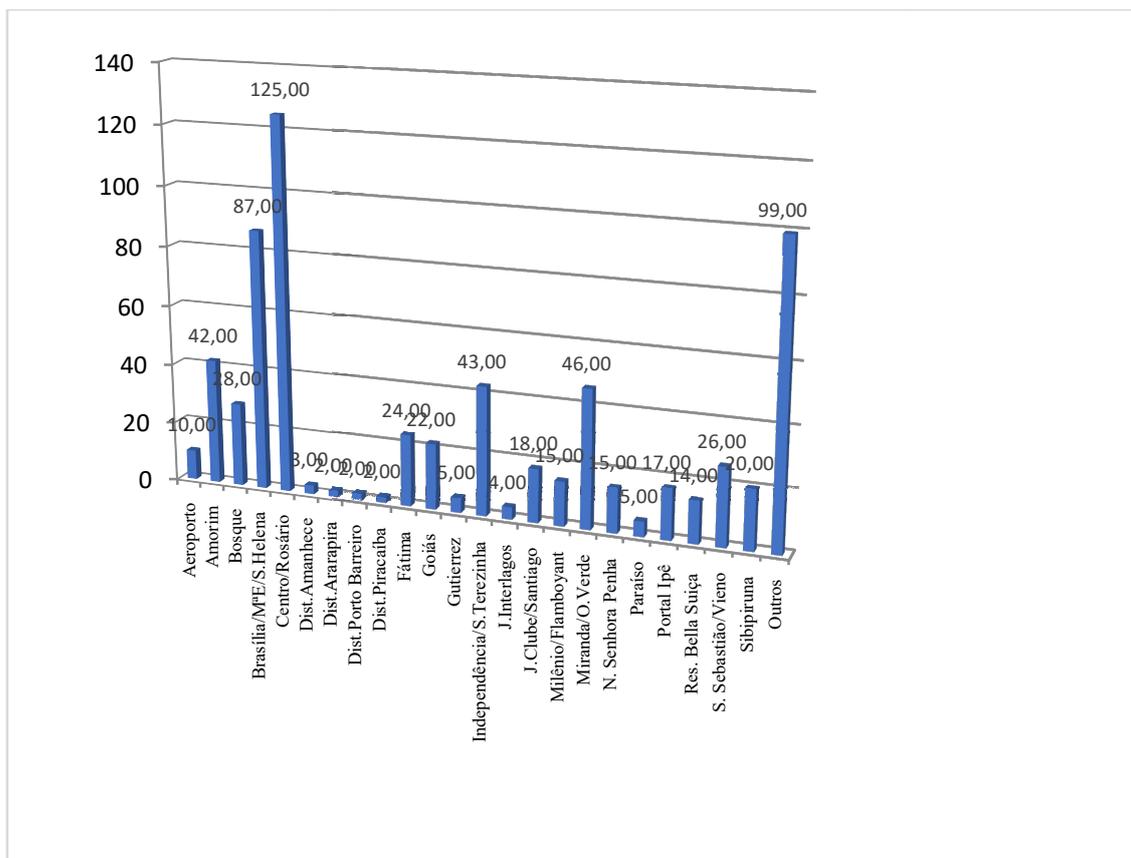


#### 4. 4 Distribuição de demandas por bairros da cidade

Segue gráfico demonstrativo dos principais setores da cidade que obtiveram maiores incidências de demandas, nesse ano de 2022.

Vale pontuar, que na área central da cidade obteve um número expressivo de reclamações, inclusive nas ocorrências de reparos de vazamentos de água, redes de esgoto entupidas, poços de visitas (PVs) e dentre outros serviços.

Gráfico nº 05



## 5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Com o objetivo de facilitar o acesso de comunicação do usuário com a Autarquia, o setor da ouvidoria disponibilizou, nesse exercício do ano de 2022, mais um canal de atendimento, o acesso via mensagens whatsapp.

Conforme demonstrado nos dados abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pelos usuários se deu por meio do acesso de mensagens whatsapp, com 229 atendimentos, seguido pelo telefone 188, aplicativoSae 177, presencial 163, e-mails 80, sistemaOuv 16 e postal com apenas 1 atendimento.

Vale ainda salientar, que a ouvidoria nesse período de janeiro a dezembro de 2022, realizou mais de 854 atendimentos, desse montante, 674 se converteram efetivamente em manifestações, levado a registros de protocolos de atendimentos no banco de dados do referido setor. As demais solicitações, inclusive as recebidas por meio do aplicativoSae, referem-se aos atendimentos voltados às informações gerais e orientações acerca de assuntos diversificados.

Gráfico nº 06 Distribuição por meio de acesso referente ao ano de 2022.

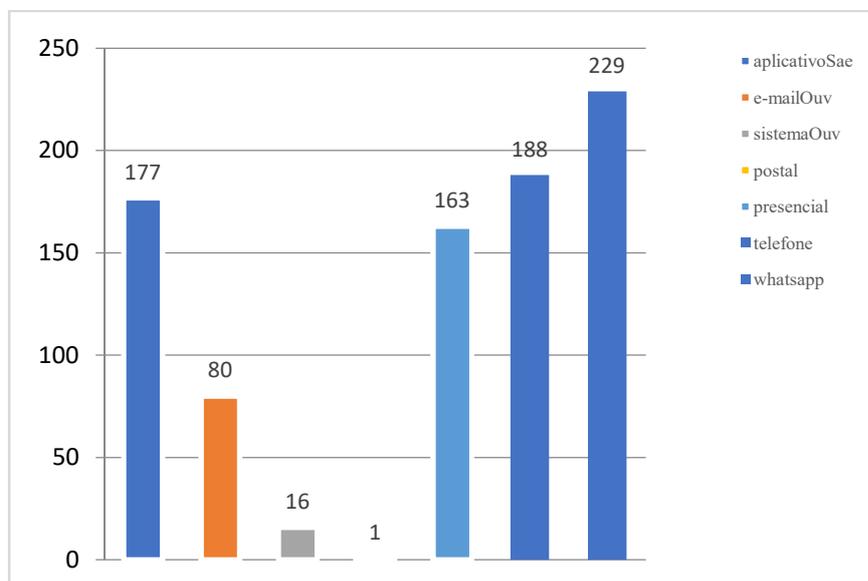


Tabela nº 4 Quadro comparativo nos anos de 2021-2022.

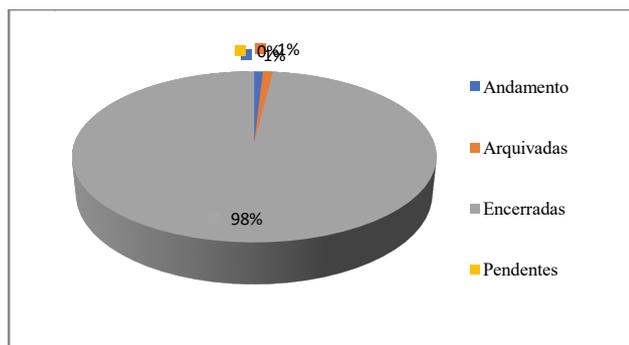
2021		2022	
aplicativo	0	Aplicativo	177
e-mail	75	e-mail	80
sistemaOuv	41	sistemaOuv	16
Postal	3	Postal	1
presencial	141	Presencial	163
Telefone	388	Telefone	188
Whatsapp	0	Whatsapp	229

## 6. AVALIAÇÃO POR STATUS

Nota-se no gráfico a seguir, que 661(seiscentos e sessenta e uma) reclamações foram finalizadas, resultando numa resolutividade de 98%, 7 arquivadas por falta de clareza ou insuficiência de dados e apenas 6 encontram-se em andamento.

Vale ressaltar, que todas os atendimentos feitos pela ouvidoria são criteriosamente analisados e levados a registros para providências e os que se referem a demandas incompletas são descartadas, arquivadas e/ou finalizadas.

Gráfico nº 07



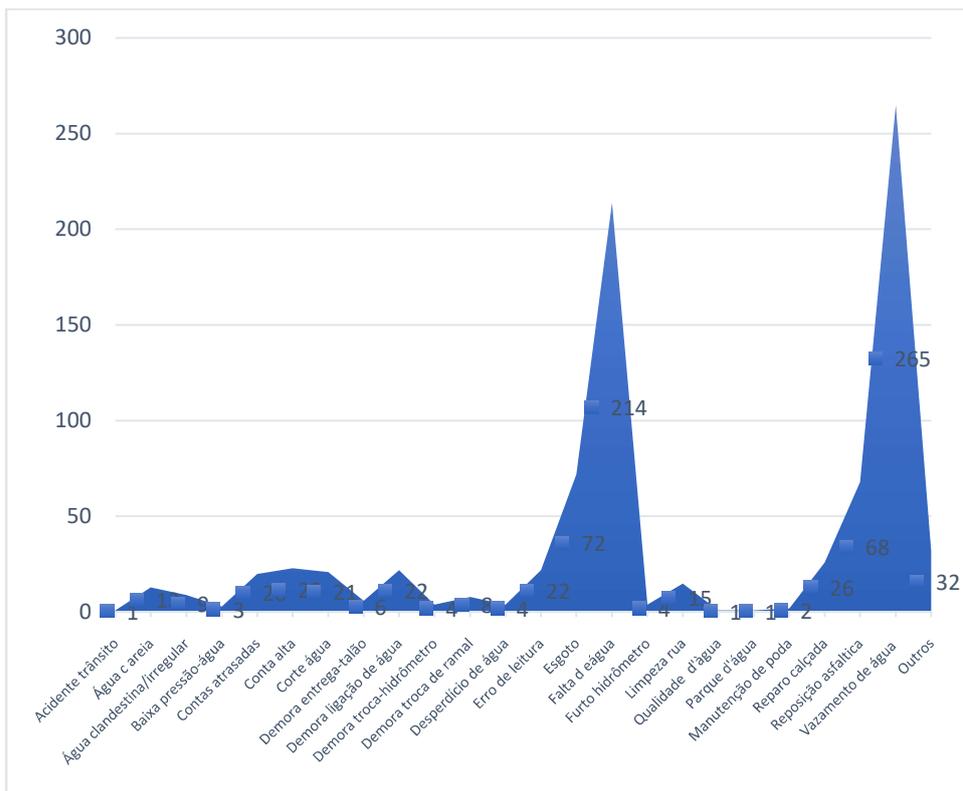
## 7. ASSUNTOS DEMANDADOS

Os assuntos que foram objeto de maior número de demandas na ouvidoria, no ano de 2022, estão identificados na tabela e gráfico a seguir.

Tabela nº 05 Assuntos mais demandados no ano de 2022.

Descrição	Total
Acidente de trânsito	1
Água com areia	13
Água clandestina	9
Baixa pressão d'água	3
Contas atrasadas	20
Conta alta	23
Corte de água	21
Demora entrega talão	6
Demora ligação-água	22
Demora troca-hidrômetro	4
Demora troca ramal	8
Desperdício de água	4
Erro de leitura	22
Esgoto entupido	72
Falta de água	214
Furto hidrômetro	4
Limpeza rua	15
Qualidade d'água	1
Parque d'água	1
Manutenção de poda	2
Reparo de calçada	26
Reposição asfáltica	68
Vazamento água	265
Outros	32

Gráfico nº 08 Quantitativos de manifestações por assuntos.



## 8. DEMANDAS RECEBIDAS DE OUVIDORIAS DE OUTROS ÓRGÃOS

Nesse período de janeiro a dezembro de 2022, o setor da ouvidoria da SAE recepcionou 41 manifestações de outras ouvidorias. Conforme pode ser observada a tabela nº 05, a Ouvidoria Geral do Município de Araguari encaminhou para providências 35 demandas e a Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais 6, todas com tratamento adequado, em conformidade com o estabelecido no Código de Defesa dos Usuários.

Tabela nº 06 Demandas recebidas de outras Ouvidorias.

<b>Manifestação</b>	<b>Data</b>	<b>Órgão origem</b>	<b>Canal</b>	<b>Situação</b>
0006-2022-OUV	06.01.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0015-2022-OUV	13.01.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0018-2022-OUV	17.01.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0020-2022-OUV	19.01.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0029-2022-OUV	27.01.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0030-2022-OUV	27.01.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0033-2022-OUV	28.01.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0036-2022-OUV	31.01.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0043-2022-OUV	02.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0044-2022-OUV	03.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0046-2022-OUV	03.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0047-2022-OUV	03.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0058-2022-OUV	09.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0060-2022-OUV	14.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0061-2022-OUV	14.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0062-2022-OUV	15.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0063-2022-OUV	15.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0065-2022-OUV	16.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0066-2022-OUV	16.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0077-2022-OUV	22.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0078-2022-OUV	22.02.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0085-2022-OUV	03.03.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0086-2022-OUV	03.03.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0094-2022-OUV	07.03.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0234-2022OUV	06.06.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0293-2022-OUV	12.07.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0307-2022-OUV	18.07.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0309-2022-OUV	18.07.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0323-2022-OUV	21.07.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0335-2022-OUV	21.07.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0381-2022-OUV	17.08.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0500-2022-OUV	07.10.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0533-2022-OUV	27.10.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0539-2022-OUV	03.11.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0556-2022-OUV	07.11.2022	OGM	e-mail	Encerrada
0176-2022-OUV	29.04.2022	OMP/MG	e-mail	Encerrada
0177-2022-OUV	29.04.2022	OMP/MG	e-mail	Encerrada
0178-2022-OUV	29.04.2022	OMP/MG	e-mail	Encerrada
0179-2022-OUV	29.04.2022	OMP/MG	e-mail	Encerrada
0223-2022-OUV	30.05.2022	OMP/MG	e-mail	Encerrada
0250-2022-OUV	14.06.2022	OMP/MG	e-mail	Encerrada

## **9. PRAZO DE RESPOSTA**

Segundo o disposto do art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o prazo final para fornecer resposta aos usuários deverá ser de até 30 dias, podendo ser prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

As manifestações recebidas no setor da ouvidoria são solucionadas quase que imediatamente, a exceção de demandas complexas, que demandam tempo maior de resposta, não ultrapassando o prazo determinado pela Lei Federal nº 13.460/2017.

## **10. METAS PARA O PRÓXIMO ANO**

A ouvidoria da SAE tem como metas para o ano de 2023 intensificar os indicadores de pesquisa de satisfação com os usuários; ampliar a divulgação do setor, de seus canais de acesso, com vistas à obtenção de maior participação popular; melhorar o sistema de ouvidoria no portal ([www.saearaguari.com.br/Ouvidoria](http://www.saearaguari.com.br/Ouvidoria)); desenvolver projetos para a semana de “*Ouvidoria itinerante*”, com o objetivo de esclarecer dúvidas aos usuários em relação aos serviços prestados pela Autarquia, bem como receber reclamações, solicitações, denúncias e dentre outras.

## **11. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS**

Eventos e cursos de capacitação realizados pela unidade da ouvidoria/SAE:

- Participação, ao longo do ano, em cursos do programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco) da CGU;
- Curso de capacitação em Gestão de Ouvidoria ofertado pela Escola Nacional Virtual de Administração Pública;
- Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante, promovido pela Ouvidoria Geral da União – OGU.

## **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 Federal nº 12.527/2011.

A ouvidoria da SAE também atua na gestão dos pedidos de acesso à informação, e nesse exercício do ano de 2022 foram recepcionados apenas 05 (cinco) pedidos de acesso à informação, todos respondidos, tempestivamente, atendendo o prazo determinado na LAI.

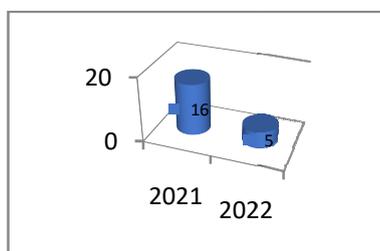
Dentre os pedidos de acesso à informação, registrados e tratados nesta ouvidoria, houve somente um pedido negado, em razão de informação pessoal, cuja demanda não evoluiu para recurso.

Segue tabela para conferência:

*Tabela nº 07 Apresentação dos pedidos de acesso – 2022.*

Canais atendimentos	Pedido de Informação	Abertura	Encerramento	Prazo
Whatsapp	0231-2022-OUV	02.06.2022	02.06.2022	Imediato
e-mail	0264-2022-OUV	23.06.2022	01.07.2022	14 dias
Whatsapp	0418-2022-OUV	01.09.2022	01.09.2022	Imediato
Whatsapp	0422-2022-OUV	05.09.2022	14.09.2022	9 dias
Whatsapp	0604-2022-OUV	19.12.2022	19.12.2022	Imediato

*Gráfico nº 09 Histórico de protocolos*



### 13. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com base na Lei Federal nº 13.460, de 26 de julho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, todos os serviços públicos serão objeto de avaliação continuada.

Em 2022, a ouvidoria da SAE realizou nos últimos três meses do ano pesquisa de avaliação com 50 usuários, obtendo os seguintes resultados:

Satisfeito 40%, Muito satisfeito 60% e Insatisfeito 0%.

Gráfico n° 10: Pesquisa de avaliação

Você está satisfeito com o atendimento da Ouvidoria?

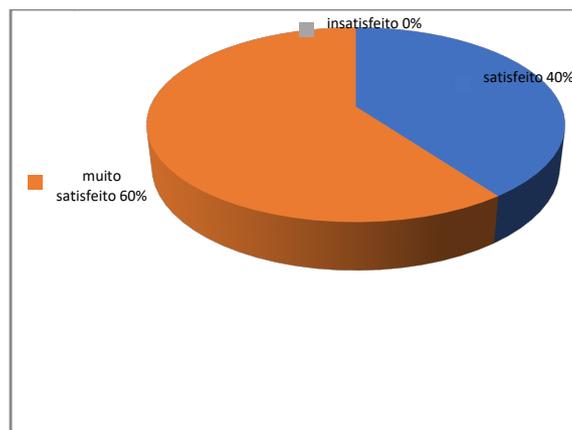
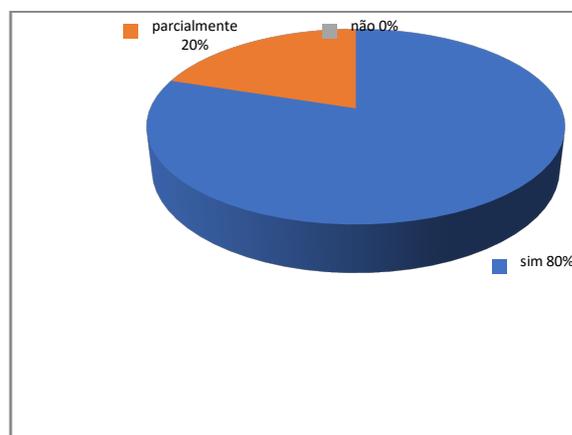


Gráfico n° 11: Pesquisa de avaliação

Sua demanda foi atendida?



## 14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse é o relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da SAE, referente ao exercício do ano 2022, em que foram constatados os dados estatísticos através de gráficos e tabelas, bem como informações das principais atividades realizadas pelo setor.