

Relatório Anual de Ouvidoria

2023





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

METAS

Transparência ativa

Melhoria nos serviços

MISSÃO

Democracia participativa

Acolhimento ao cidadão

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

CONTROLADOR INTERNO

FABRÍCIO MENDONÇA DA SILVA

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1. Apresentação | 06 |
| 2. Ouvidoria | 06 |
| 3. Base legal da Ouvidoria | 06 |
| 4. Setor da Ouvidoria da SAE | 08 |
| 5. Das manifestações | 09 |
| 5. 1. Distribuição de demandas por tipologia..... | 09 |
| 5.2.Comparativo de demandas - anual..... | 09 |
| 5. 3. Distribuição de demandas- mensal..... | 12 |
| 4. 4. Distribuição de demandas por bairros da cidade..... | 13 |
| 6. Canais de atendimento | 14 |
| 7. Avaliação por status | 16 |
| 8. Demandas recebidas de Ouvidorias de outros órgãos | 16 |
| 9. Assuntos demandados | 17 |
| 10. Prazo de resposta. Lei Federal nº 13.460/2017 | 18 |
| 11. Transparência – Lei Federal nº 12.527/2011 | 18 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 12. Participação em eventos | 19 |
| 13. Metas para o próximo ano | 20 |
| 14. Pesquisa de Satisfação | 20 |
| 15. Considerações finais | 21 |
| ANEXOS | |
| Referências Bibliográficas..... | 22 |
| Siglas..... | 23 |
| Sites importantes..... | 23 |

1. APRESENTAÇÃO

A Superintendência de Água e Esgoto (SAE), Pessoa Jurídica de Direito Público, criada pela Lei nº 1.333/1968, sob a forma de entidade autárquica do município de Araguari e atualmente, regulamentada pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais - ARISB-MG, por meio da Lei Complementar nº 162, de 03 de março de 2020 criou a Ouvidoria, com o objetivo de propiciar a participação do cidadão por meio de reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios de modo que as demandas decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria na qualidade dos serviços públicos.

E, em cumprimento ao que estabelece os artigos 15 e 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria da Superintendência de Água e Esgoto – SAE apresenta o **Relatório Anual de Gestão** contendo todos os dados obtidos no ano de 2023.

2. OUVIDORIA

A ouvidoria é um instrumento da democracia, na medida em que possibilita à sociedade o exercício do direito à participação social e o controle da administração pública, consiste em um canal de mediação entre o cidadão e o órgão. Qualquer cidadão-usuário pode procurar pelo serviço de ouvidoria e apresentar suas reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios.

Segundo afirma BARREIRO, Perez, Passoni (2011), Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), pág. 94 “*Ouvidoria vai muito além de ser um serviço de atendimento de balcão. A Ouvidoria tem por finalidade garantir a excelência dos processos e da gestão nos órgãos e instituições em que atua, garantindo a organização interna, o trâmite e o tratamento adequado de informações que corroboram para o desempenho institucional e a melhoria da qualidade dos serviços como um todo.*”

3. BASE LEGAL DA OUVIDORIA

LEI FEDERAL Nº 13.640, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

No que se refere às manifestações dos usuários de serviços públicos, a lei nº 13.460/2017, estabelece normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos(as) usuários(as) dos serviços públicos da administração pública. Trouxe em seu texto legal alguns pontos que refletem diretamente com a ouvidoria, senão vejamos:

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente.

CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições principais, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - 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

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

e IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.”

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL/1988.

O direito à participação do usuário na administração pública direta e indireta está expressamente respaldado no artigo 37 § 3º da Constituição:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998);

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) (Vide Lei nº 12.527, de 2011);

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

LEI COMPLEMENTAR MUNICIPAL Nº 162, DE 03 DE MARÇO DE 2020.
Dispõe sobre a estrutura organizacional da Superintendência de Água e Esgoto – SAE, dando outras providências; *Art. 1º..VI – Ouvidoria*

LEI FEDERAL Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

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;

DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012.

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

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.

4. SETOR DA OUVIDORIA DA SAE

Atualmente, o setor da ouvidoria da SAE conta com um ouvidor e com o apoio ativo de todos os setores da Autarquia que fazem um trabalho de colaboração extraordinário. As demandas que são encaminhadas aos respectivos setores da prestadora, inclusive o pedido de acesso à informação, que em alguns casos demandam um tempo maior para resposta, são respondidas, tempestivamente.

A ouvidoria também conta com a parceria direta da Central Telefônica (CT) da SAE, que é composta por dois servidores com horário de atendimento ao público interno e externo de segunda a sexta-feira das 8:00 às 18:00hrs.

Vale ainda ressaltar, que todos os atendimentos recepcionados na unidade são analisados, registrados e protocolados, inclusive os pedidos de acesso à informação, por força do comando da Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 (LAI).

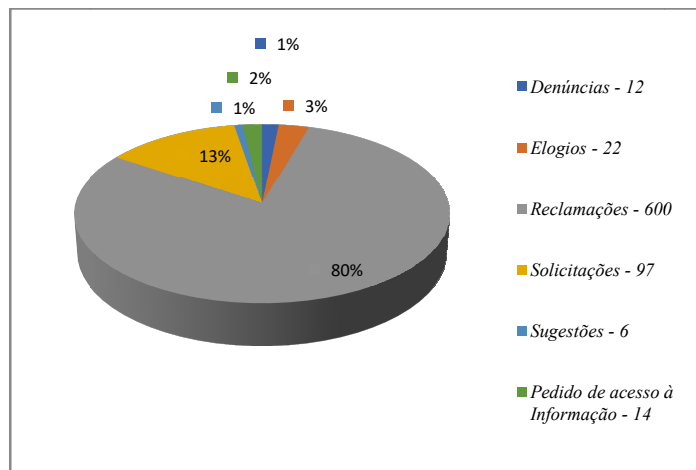
5. DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2023, dentre o período de janeiro a dezembro, o setor da ouvidoria da SAE realizou 1.701 atendimentos, através dos diversos canais de comunicação disponíveis aos cidadãos-usuários, ocorre que somente 751 demandas, depois de analisadas se transformaram efetivamente em manifestações registradas e tratadas.

5.1. Distribuição de demandas por tipologia

Conforme anteriormente mencionado as demandas por tipologia são classificadas em reclamação, solicitação, elogios, sugestão, denúncia. Nota-se no gráfico n° 01 que a tipologia “reclamação” continua sendo a mais recorrente, com 600 demandas, em relação à “solicitação” 97, “elogios” 22, “denúncias” 12 e sugestão, com 6 demandas. Apresenta, ainda, as demandas de pedido de acesso à informação com 14 registros.

Gráfico n° 01



5.2. Comparativo de demandas – 2021 a 2023

Em comparação às manifestações recebidas e tratadas nos anos de 2021 e 2022, observa-se nos demonstrativos a seguir que as referentes ao ano de 2023 obtiveram um aumento considerável de registros protocolados, isso se deve a participação ativa dos cidadãos que têm procurado cada vez mais o setor da ouvidoria para apresentar suas críticas, satisfações e insatisfações pelo serviço recebido pela SAE.

Gráfico n° 02 Registro de manifestação de ouvidoria – 2021 a 2023

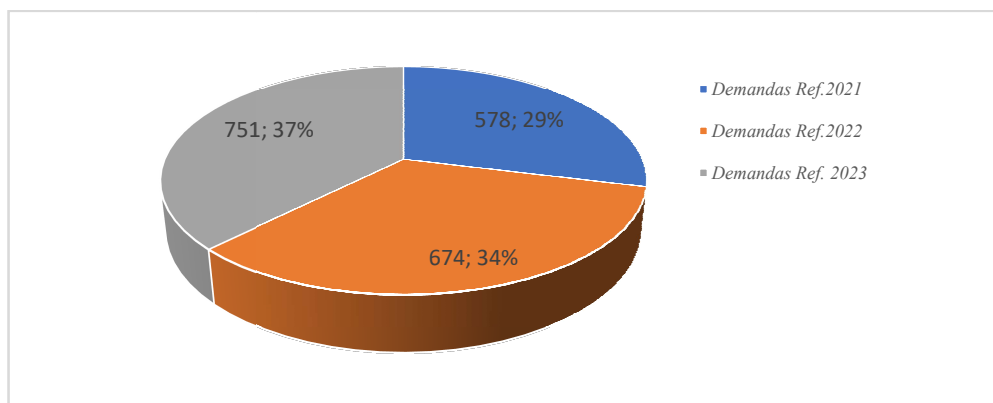


Tabela n° 01 Quantitativo de demandas por tipologia - exercício 2021.

| 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 |
| Maiο | 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 |
| Total | 463 | 49 | 19 | 7 | 40 | 578 |
| % | 80% | 9% | 3% | 1% | 7% | |

Gráfico n° 03 Quantitativo de demandas em 2021.

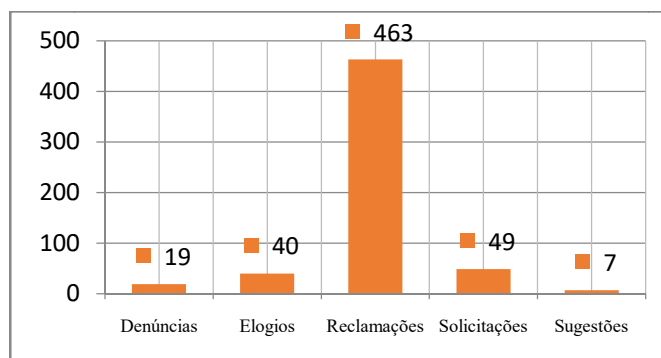


Tabela nº 02 Quantitativo de demandas por tipologia- exercício 2022.

| 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 |
| Mai | 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 |
| Total | 530 | 86 | 10 | 2 | 46 | 674 |
| % | 79% | 13% | 1% | 0% | 7% | |

Gráfico nº 04 Quantitativo de demandas em 2022.

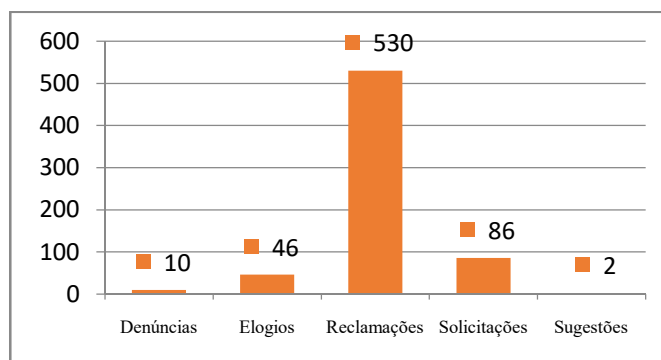
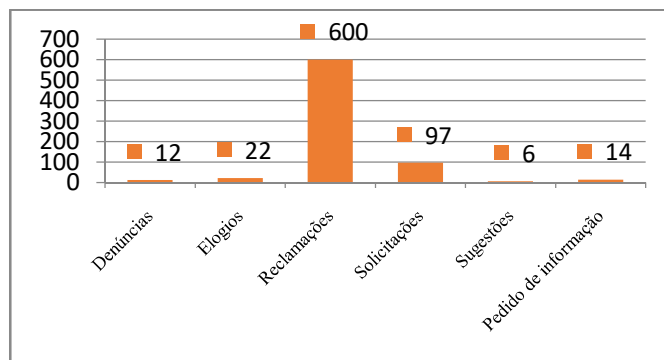


Tabela nº 03 Quantitativo de demandas por tipologia – exercício 2023.

| 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 |
| Mai | 47 | 6 | 1 | 0 | 3 | 1 | 58 |
| Junho | 57 | 7 | 1 | 1 | 3 | 2 | 71 |
| Julho | 30 | 8 | 2 | 0 | 1 | 0 | 41 |
| Agosto | 49 | 21 | 1 | 0 | 3 | 1 | 75 |
| Setembro | 104 | 16 | 1 | 2 | 0 | 2 | 125 |
| Outubro | 40 | 10 | 1 | 0 | 0 | 4 | 55 |
| Novembro | 27 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| Dezembro | 28 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1 | 35 |
| Total | 600 | 97 | 12 | 6 | 22 | 14 | 751 |
| % | 80% | 13% | 1% | 1% | 3% | 2% | |

Gráfico n° 05 Quantitativo de demandas em 2023.



5. 3. Distribuição de demandas mensal

Conforme apresentação dos dados no gráfico a seguir, os meses referentes a fevereiro, março, agosto e setembro do ano vigente foram os que obtiveram maiores registros protocolados no setor da ouvidoria.

Gráfico n° 06 Distribuição mensal do ano de 2023.

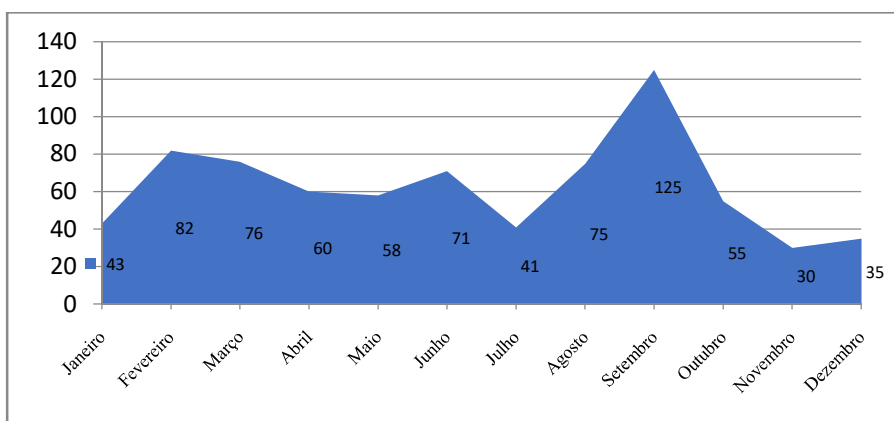


Gráfico n° 07 Distribuição mensal do ano de 2022.

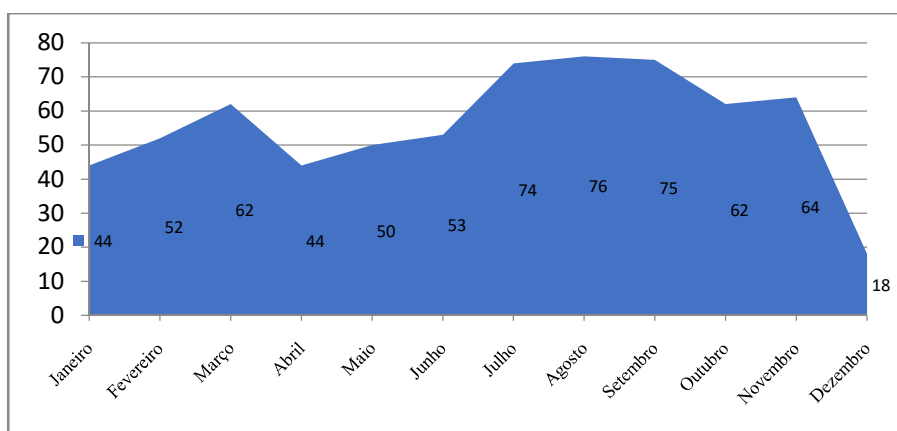
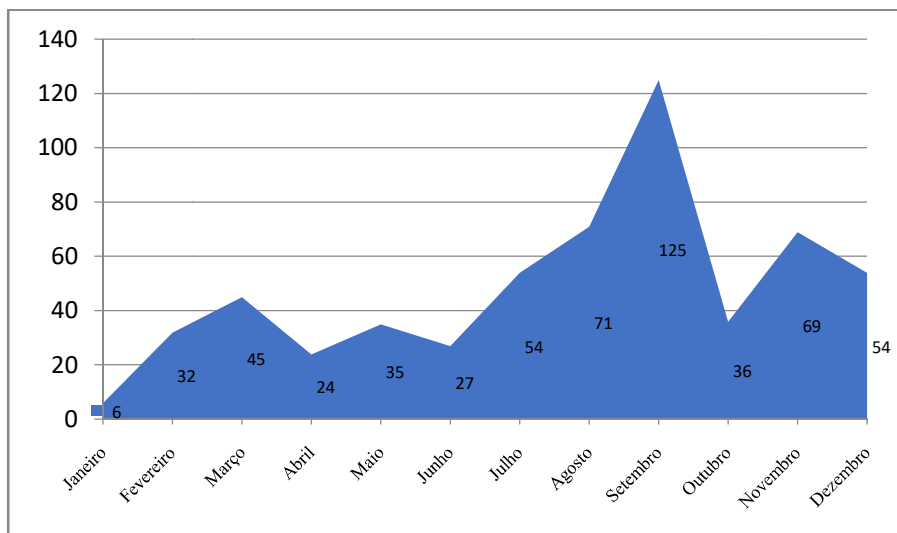


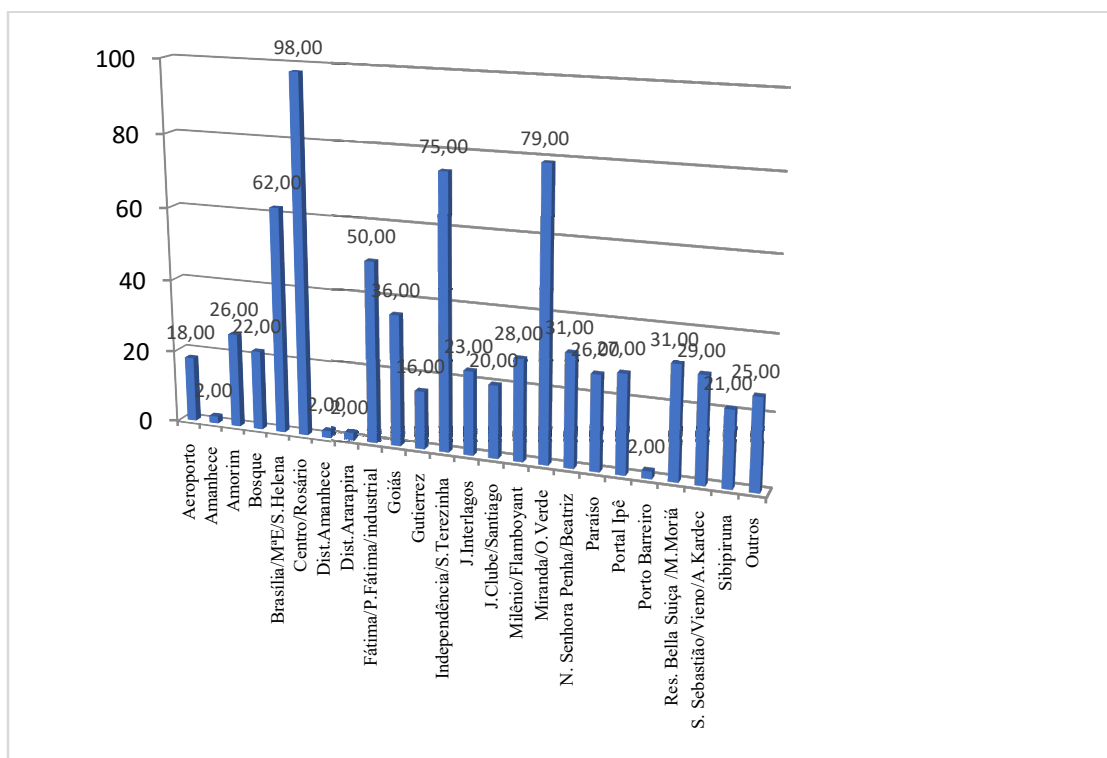
Gráfico n° 08 Distribuição mensal do ano de 2021.



5. 4 Distribuição de demandas por bairros da cidade

Segue gráfico demonstrativo dos principais setores da cidade e distritos que obtiveram maiores incidências de demandas, nesse ano de 2023.

Gráfico n° 09 Demandas por bairros ref. 2023.



Na ocasião, vale observar que ao fazer o comparativo do ano corrente com os anos de 2021 e 2022, a área central da cidade ainda continua com um número maior de demandas.

Gráfico nº 10 Demandas por bairros – 2022.

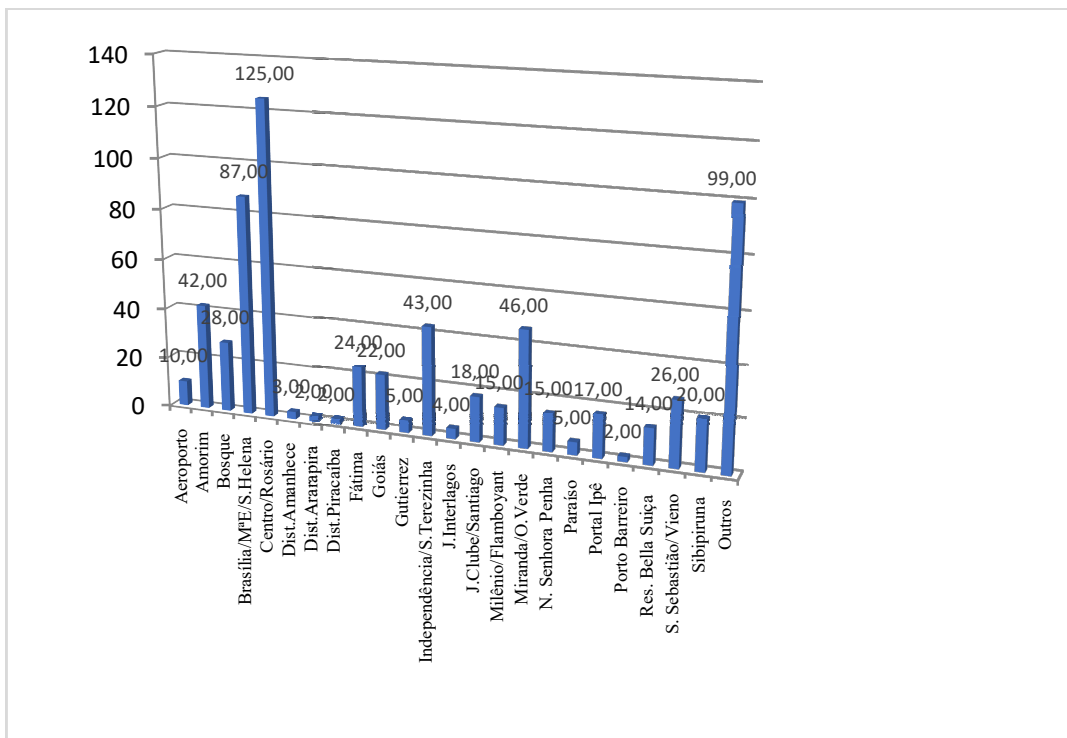
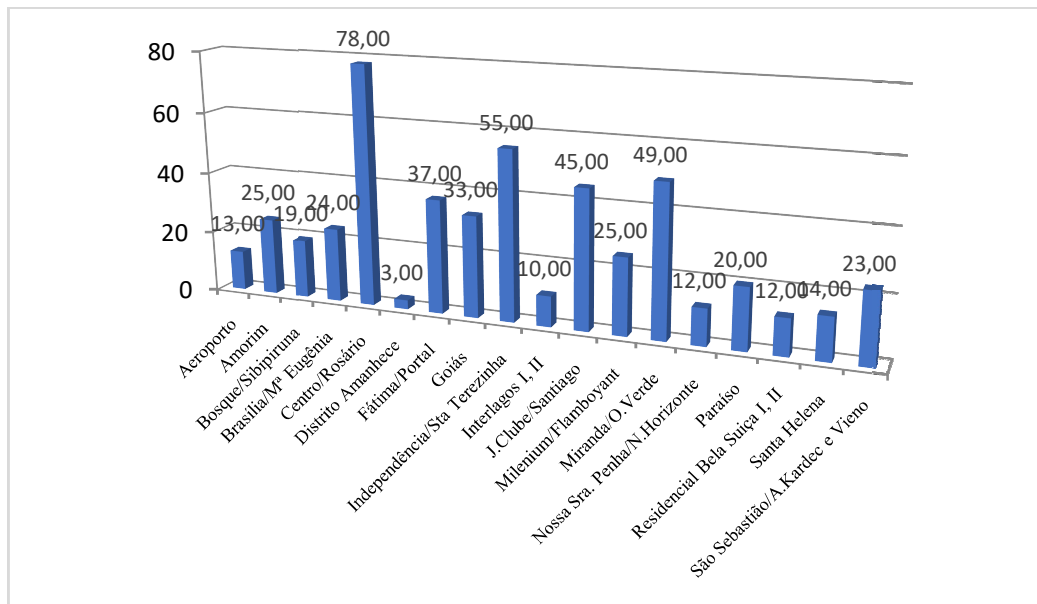


Gráfico nº 11 Demandas por bairros – 2021.



6. CANAIS DE ACESSO DISPONÍVEIS

A ouvidoria da SAE conta com os seguintes canais de atendimento aos usuários:

Internet/site: <http://www.saearaguari.com.br>, por 24 horas, todos os dias da semana.

Telefone: através do número fixo (34) 3242 3579 de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

Whatsapp: através do recebimento de mensagens via telefone (34) 3242 3579, por 24 horas, todos os dias da semana e, no momento oportuno, o usuário receberá o retorno do setor da Ouvidoria.

Atendimento presencial: na sede da Superintendência de água e Esgoto-SAE, 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: as correspondências podem ser encaminhadas diretamente ao setor da Ouvidoria da SAE no endereço localizado a Rua Hugo Alessi nº 50 - Bairro Industrial- CEP: 38.442-028 - Araguari-MG.

AplicativoSAE: por meio do aplicativoSAE: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sane.appsane>

Gráfico nº 12 Distribuição por meio de acesso referente ao ano de 2023.

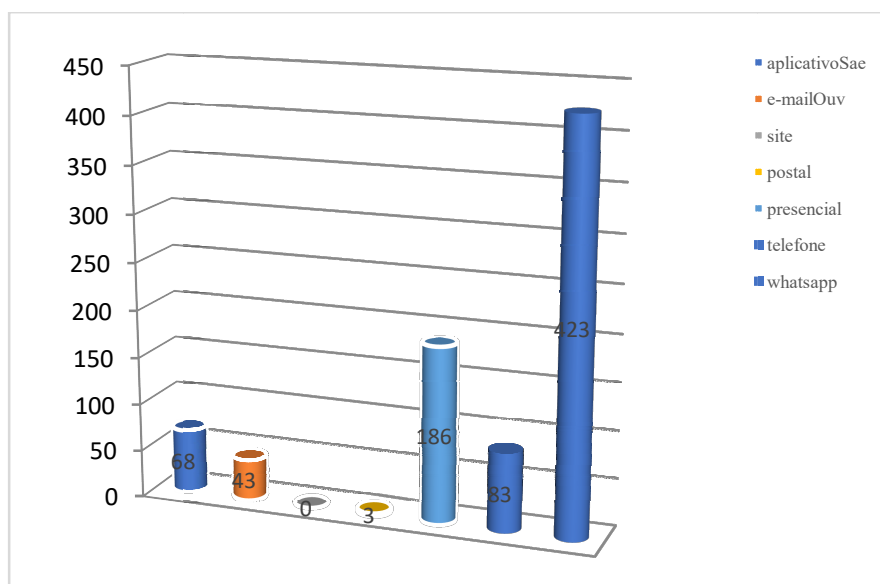


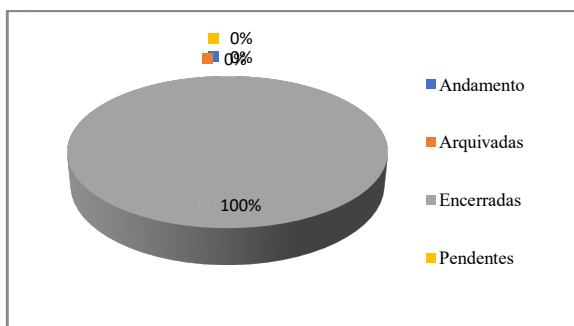
Tabela nº 4 Quadro comparativo referente aos anos de 2021-2022 e 2023.

| 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|------------|-----|------------|-----|------------|-----|
| aplicativo | 0 | aplicativo | 177 | Aplicativo | 68 |
| e-mail | 75 | e-mail | 80 | e-mail | 43 |
| site | 41 | site | 16 | site | 0 |
| postal | 3 | postal | 1 | Postal | 3 |
| presencial | 141 | presencial | 163 | presencial | 186 |
| telefone | 388 | telefone | 188 | telefone | 83 |
| whatsapp | 0 | whatsapp | 229 | whatsapp | 423 |

7. AVALIAÇÃO POR STATUS

Nota-se no gráfico a seguir, que todas as manifestações protocoladas na ouvidoria, no período de janeiro a dezembro de 2023, foram concluídas.

Gráfico nº 13



8. DEMANDAS RECEBIDAS DE OUVIDORIAS DE OUTROS ÓRGÃOS

No decorrer do ano de 2023, o setor da ouvidoria da SAE recebeu 17 manifestações de outros órgãos/ouvidorias. Conforme pode ser observada a tabela nº 05, a Ouvidoria Geral do Município de Araguari encaminhou para providências 11 demandas, a Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais 03 e a Polícia Militar de Minas Gerais 02 manifestações, todas com tratamento adequado, em conformidade com o estabelecido no Código de Defesa dos Usuários.

Tabela nº 05 Demandas recebidas de outros órgãos/ouvidorias.

| Manifestação | Data | Órgão origem | Canal | Situação |
|---------------------|-------------|---------------------|-----------------|-----------------|
| 0026-2023-OUV | 19.01.23 | OGM | e-mail | Encerrada |
| 0044-2023-OUV | 01.02.23 | OGM | e-mail | Encerrada |
| 0098-2023-OUV | 16.02.23 | OGM | e-mail | Encerrada |
| 0107-2023-OUV | 23.02.23 | OGM | e-mail | Encerrada |
| 0118-2023-OUV | 28.02.23 | OGM | e-mail | Encerrada |
| 0142-2023-OUV | 13.03.23 | OGM | e-mail | Encerrada |
| 0150-2023-OUV | 15.03.23 | OGM | e-mail | Encerrada |
| 0405-2023-OUV | 24.07.23 | OGM | e-mail | Encerrada |
| 0446-2023-OUV | 10.08.23 | OGM | e-mail | Encerrada |
| 0473-2023-OUV | 18.08.23 | OGM | e-mail | Encerrada |
| 0673-2023-OUV | 17.11.23 | OGM | e-mail | Encerrada |
| 0054-2023-OUV | 07.02.23 | OMP/MG | e-mail | Encerrada |
| 0245-2022-OUV | 26.04.23 | OMP/MG | e-mail | Encerrada |
| 0263-2023-OUV | 08.05.23 | OMP/MG | e-mail | Encerrada |
| 0063-2023-OUV | 10.02.23 | CMA | Correspondência | Encerrada |
| 0512-2023-OUV | 14.09.23 | PMMG | Correspondência | Encerrada |
| 0572-2023-OUV | 25.09.23 | PMMG | Correspondência | Encerrada |

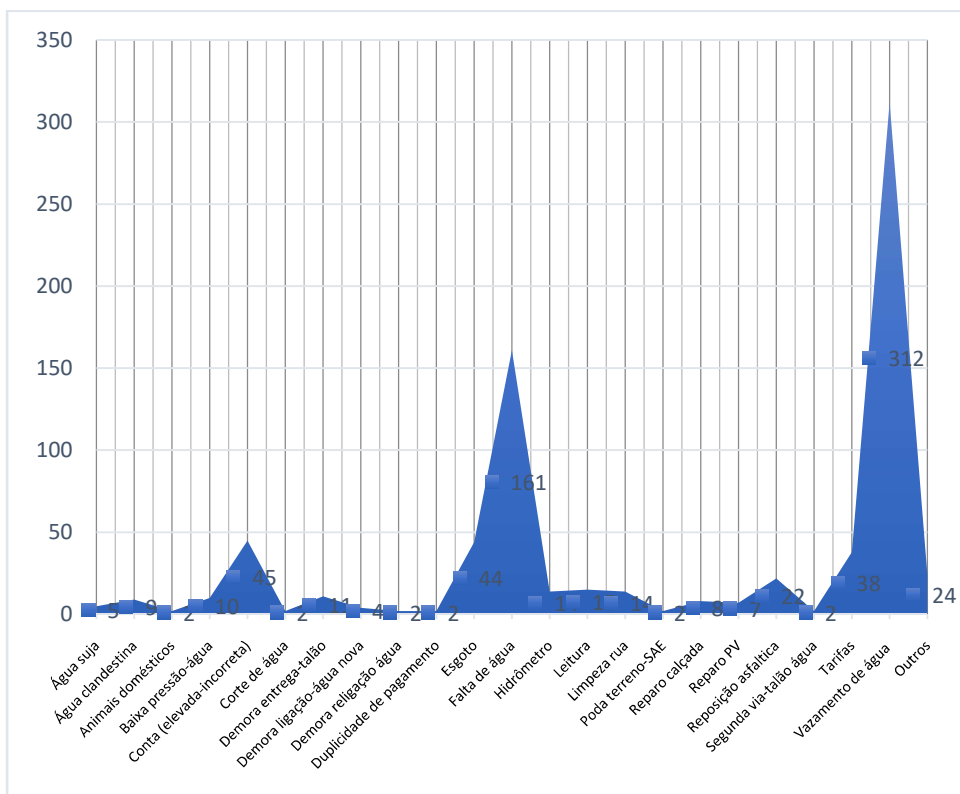
9. ASSUNTOS RECORRENTES

Nesse demonstrativo estão especificados os principais assuntos que foram objeto de registros de demandas no decorrer do ano de 2023. Nota-se que o quantitativo apresentado na tabela ultrapassa os registros protocolados, isso se deve a duplicidade de pedidos na mesma manifestação.

Tabela nº 06 – assuntos demandados em 2023

| Descrição | Total |
|---------------------------|--------------|
| Água suja | 5 |
| Água clandestina | 9 |
| Animais domésticos | 2 |
| Baixa pressão d'água | 10 |
| Conta (elevada-irregular) | 45 |
| Corte de água | 2 |
| Demora entrega talão | 11 |
| Demora ligação-água nova | 4 |
| Demora religação água | 3 |
| Duplicidade de pagamento | 2 |
| Esgoto | 44 |
| Falta de água | 161 |
| Hidrômetro | 14 |
| Leitura | 15 |
| Limpeza rua | 14 |
| Poda terrenoSAE | 2 |
| Reparo de calçada | 8 |
| Reparo PV | 7 |
| Reposição asfáltica | 22 |
| Segunda via - talão | 2 |
| Tarifas | 38 |
| Vazamento de água | 312 |
| Outros | 24 |

Gráfico n° 14 Quantitativos de manifestações por assuntos.



10. PRAZO DE RESPOSTA

Segundo o disposto do art. 16 da Lei Federal n° 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 pelo Código do Usuário.

11. TRANSPARÊNCIA – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

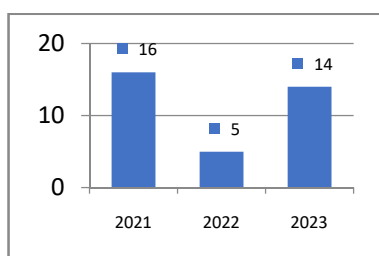
O pedido de acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do §3º do Art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse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

A ouvidoria da SAE também atua na gestão dos pedidos de acesso à informação, e nesse exercício do ano de 2023 foram recepcionados 14 (catorze) pedidos de acesso à informação, todos respondidos, tempestivamente, atendendo o prazo determinado na LAI. Segue tabela:

Tabela nº 07 Apresentação dos pedidos de acesso - 2023.

| Canais de atendimentos | Pedido de Informação | Abertura | Encerramento | Prazo-Resposta |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------|---------------------|-----------------------|
| whatsapp | 0021 | 18.01.23 | 26.01.23 | 8d |
| whatsapp | 0048 | 02.02.23 | 07.02.23 | 5d |
| whatsapp | 0286 | 22.05.23 | 24.05.23 | 2d |
| whatsapp | 0363 | 28.06.23 | 28.06.23 | imediatos |
| Correspondência | 0371 | 19.06.23 | 19.06.23 | imediatos |
| e-mail | 0417 | 02.08.23 | 02.08.23 | imediatos |
| e-mail | 0508 | 13.09.23 | 13.09.23 | imediatos |
| e-mail | 0512 | 14.09.23 | 14.09.23 | imediatos |
| e-mail | 0521 | 03.10.23 | 03.10.23 | imediatos |
| Correspondência | 0644 | 23.10.23 | 23.10.23 | imediatos |
| Whatsapp | 0655 | 25.10.23 | 25.10.23 | imediatos |
| Whatsapp | 0657 | 25.10.23 | 25.10.23 | imediatos |
| Whatsapp | 0669 | 31.10.23 | 31.10.23 | imediatos |
| whatsapp | 0708 | 07.12.23 | 07.12.23 | imediatos |
| | | | | |

Gráfico nº 15 Histórico de protocolos PI dos anos anteriores.



12. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

Eventos e cursos de capacitação realizados pelo titular da ouvidoria/SAE:

- Participação, ao longo do ano, em cursos do programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco) da CGU;
- Curso sobre “*Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias*”, promovido pela Ouvidoria Geral da União – OGU-2023.
- Seminário Nacional de Ouvidoria – BH– Tema: Ouvidoria inteligente, criativa e participativa – 11 e 12 de julho de 2023 – *Online*–organizado pela Controladoria-Geral da União – CGU e pelo Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais-CEFET-MG

13. METAS PARA O PRÓXIMO ANO

Metas a serem alcançadas no decorrer do ano de 2024:

- Melhoria na transparência das informações fornecidas no sitio institucional da SAE;
- Atualizar “perguntas freqüentes” e fazer ampla divulgação;
- Expandir a pesquisa de satisfação nos demais canais de acesso, uma vez que as perguntas são avaliadas com os usuários somente de forma presencial;
- Aprimorar a carta de serviços ao usuário e dentre outras.

14. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A lei nº 13.460/2017 dispõe no seu artigo 23, inciso I, que os órgãos e entidades públicos devem avaliar os seus serviços prestados, dentre outros aspectos, por meio da satisfação do usuário, estabelece, ainda, no seu §1º, que tal avaliação deve ocorrer, no mínimo, a cada ano através de pesquisa de satisfação ou outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Com o objetivo de gerar dados qualitativos sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria, nesse período de janeiro a dezembro do corrente ano, 73 usuários responderam à pesquisa de satisfação de forma presencial.

Segue resultado da pesquisa nos gráficos abaixo:

Gráfico nº 16 Pesquisa de avaliação

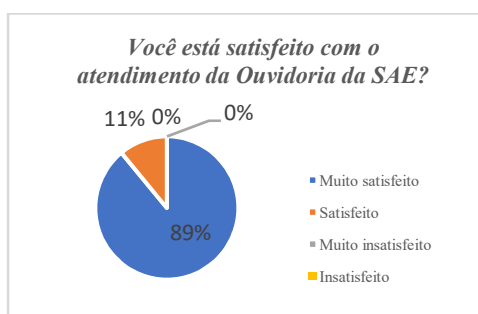
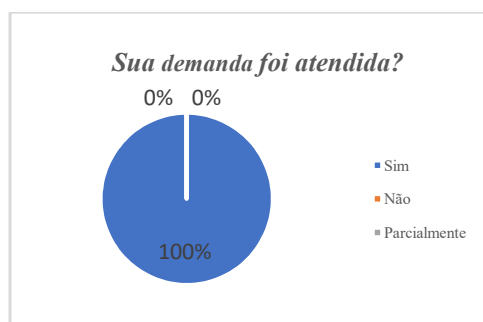


Gráfico nº17 Pesquisa de avaliação



15. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse é o relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da SAE, referente ao exercício do ano 2023, em que foram constatados os dados estatísticos através de gráficos e tabelas, bem como informações das principais atividades realizadas pelo setor.

ANEXOS

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto 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, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Diário Oficial da União, Brasília, 18 de novembro de 2011. BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Diário Oficial da União, Brasília, 26 de junho de 2017. BRASIL. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União, Brasília, 14 de agosto de 2018.

BRASIL. Constituição 1988. Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 05 de outubro de 1988. São Paulo: Saraiva, 1988.

BARROSO, Luís Roberto. Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. 4. Ed. 2013, p. 92.

Brasil. Controladoria Geral da União. Acesso à Informação Pública – Uma Introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF, 2011

Brasil. Controladoria Geral da União. Cartilha Orientações para a Implantação de uma unidade de ouvidoria. 5ª ed. Revista e atualizada. Brasília, DF, 2012.

Brasil. Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública: rumo ao sistema participativo. Edição revisada e ampliada. Coleção OGU, s.d

Albert, Rosane. Revisão. Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) – ISSN 2594-5068 Ano 3 – nº3 – 2020 - Produção editorial: TAG Content (editor: Demetrius Paparounis; arte: Nuvem Studio)

SIGLAS:

ABO: Associação Brasileira de Ouvidores

CMP: Câmara Municipal de Araguari

CT: Central Telefônica

CF: Constituição Federal

CGU: Controladoria Geral da União

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

OMPMG: Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais

OGU: Ouvidoria Geral da União

OGM: Ouvidoria Municipal de Araguari

PI: pedido de acesso à informação

PPMMG: Polícia Militar de Minas Gerais

SAE: Superintendência de Água e Esgoto

SITES IMPORTANTES:

Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) www.abonacional.org.br Associação Nacional de Ouvidores Públicos www.anop.com.br

OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO <http://ouvidorias.gov.br>

Portal da Transparência (<http://www.tesouro.fazenda.gov.br/>);

Programa de Formação Continuada em Ouvidorias-
(<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capitacao/profoco-em-casa>

Sistema de Convênios – SICONV – (<http://plataformamaisbrasil.gov.br/acesso-livre>)