



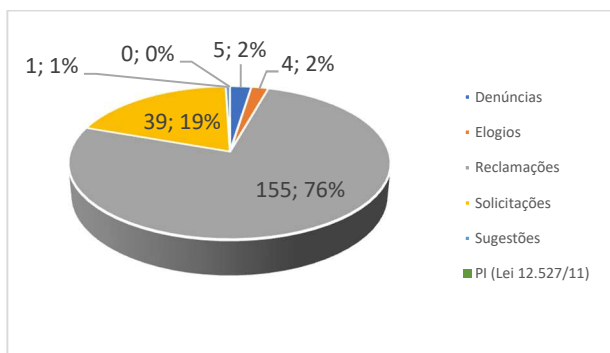
SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTO OUVIDORIA

Av. Hugo Alessi, 50 – B. Industrial – Araguari-MG
(34) 3242 3579 📍 Ramal 224 e-mail: ouvidoria@sae-araguari.com.br

I RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Superintendência de Água e Esgoto-SAE, com base no que estabelece o artigo 15 da ¹Lei nº 13.460 de 2017, apresenta o seu relatório do primeiro trimestre, contendo os resultados obtidos no ano de 2024. Em 2024, o setor recepcionou e tratou 204 (duzentos e quatro) manifestações, sendo “Reclamação” o tipo mais recorrente, em seguida solicitação, denúncia, elogios e sugestão. No tocante a demanda referente a pedido de acesso à informação não houve nenhum registro. Segue demonstrativo, por tipologia.

Gráfico nº 01 - Distribuição por tipologia



1. QUANTITATIVOS DE DEMANDAS MÊS A MÊS

Segue tabela, referente às demandas recebidas no período de janeiro a março de 2024.

Tabela nº 01- Quantitativo de demandas mês a mês.

	Demandas mensais			2024	
	Jan	Fev	Mar	Total	%
Reclamações	57	54	44	155	76%
Denúncias	2	3	0	5	2%
Solicitações	7	14	18	39	19%
Elogios	2	0	2	4	2%
Sugestão	0	1	0	1	1%
PI (Lei nº 12.527/11)	0	0	0	0	0%
Total	68	72	64	204	100%

2. COMPARATIVO DE DEMANDAS DO TRIMESTRE

As tabelas abaixo demonstram a evolução do quantitativo de manifestações recebidas nos primeiros trimestres, ao longo desses últimos 4 anos, separadas em reclamações, solicitação, denúncia, sugestão, elogios e pedidos de acesso à informação.

Tabela nº 02-2024

2024	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios	PI (12.527/11)	Total
Janeiro	57	7	2	0	2	0	68
Fevereiro	54	14	3	1	0	0	72
Março	44	18	0	0	2	0	64
							204

Tabela nº 03-2023

2023	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios	PI (12.527/11)	Total
Janeiro	36	3	0	0	3	1	43
Fevereiro	69	7	1	1	3	1	82
Março	59	8	4	2	2	0	75
							200

Tabela nº 04-2022

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
						158

Tabela nº 05-2021

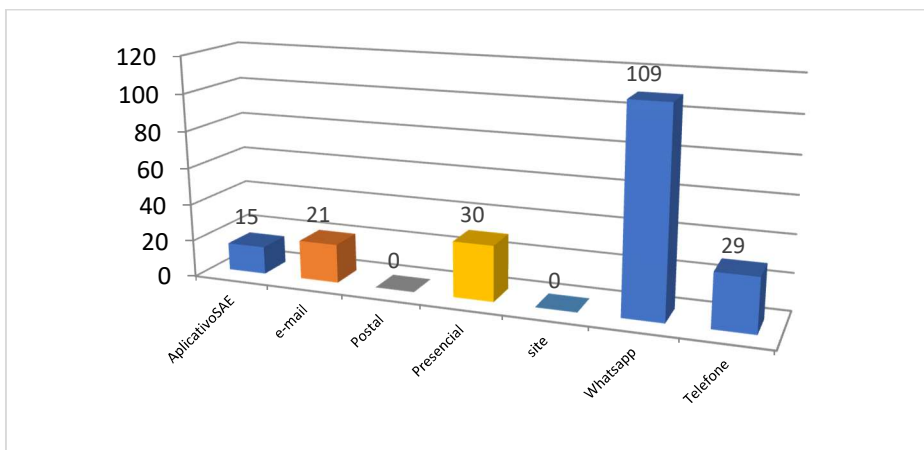
2021	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios	Total
Janeiro	3	2	5	0	0	6
Fevereiro	24	5	2	0	1	32
Março	36	1	1	2	5	45
						83

3. CANAIS DE ATENDIMENTOS

Com o objetivo de facilitar o acesso à Superintendência de Água e Esgoto-SAE, a ouvidoria disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de comunicação: aplicativoSae, telefone, site, e-mail institucional, whatsapp, postal e de forma presencial.

E, nesse primeiro trimestre do ano, os canais mais utilizados pelos usuários foram whatsapp (109-54%), presencial (30-15%), telefone (29-14%), e-mail institucional (21-10%), aplicativoSae (15-7%) e site e postal 0%. Segue gráfico.

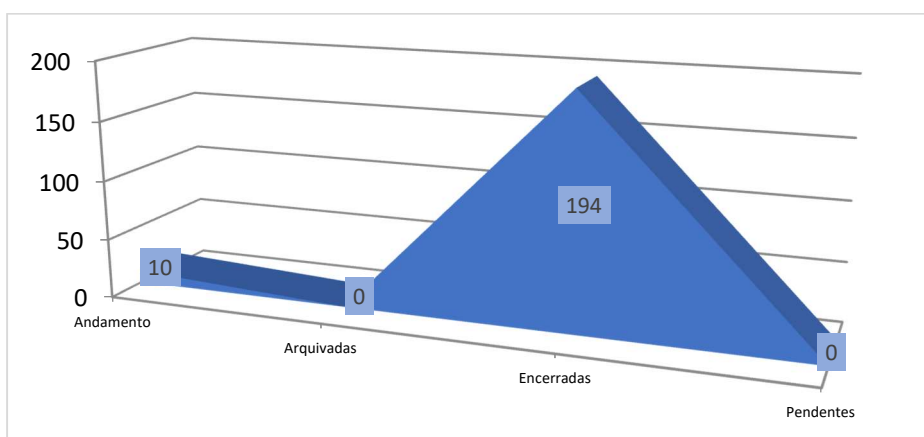
Gráfico nº 02 - Período de janeiro a março de 2024.



4. SITUAÇÃO DOS PROTOCOLOS REGISTRADOS NESSE TRIMESTRE DE 2024.

As demandas recebidas na ouvidoria são registradas/protocoladas e encaminhadas ao setor responsável para providências. E nesse período trimestral, 194 demandas encontram-se encerradas, restando 10 para serem concluídas.

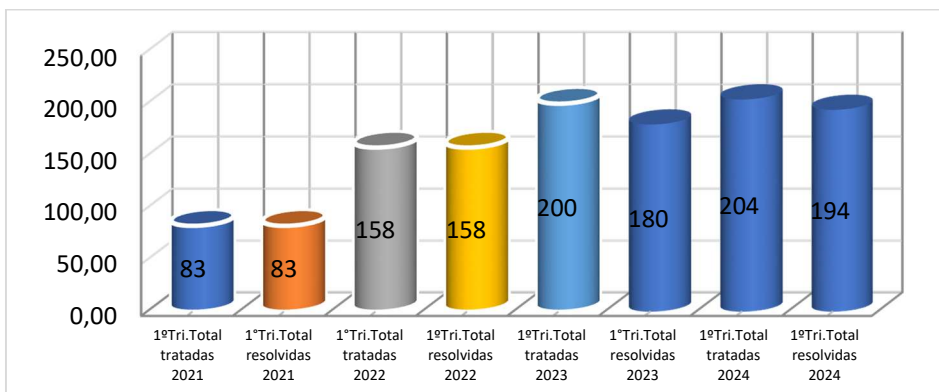
Gráfico nº03 – Registros protocolados



5. COMPARATIVO DE DEMANDAS RESOLVIDAS.

O gráfico 3 apresenta o comparativo das manifestações tratadas e resolvidas em 2024 em relação aos anos 2021, 2022 e 2023, respectivamente.

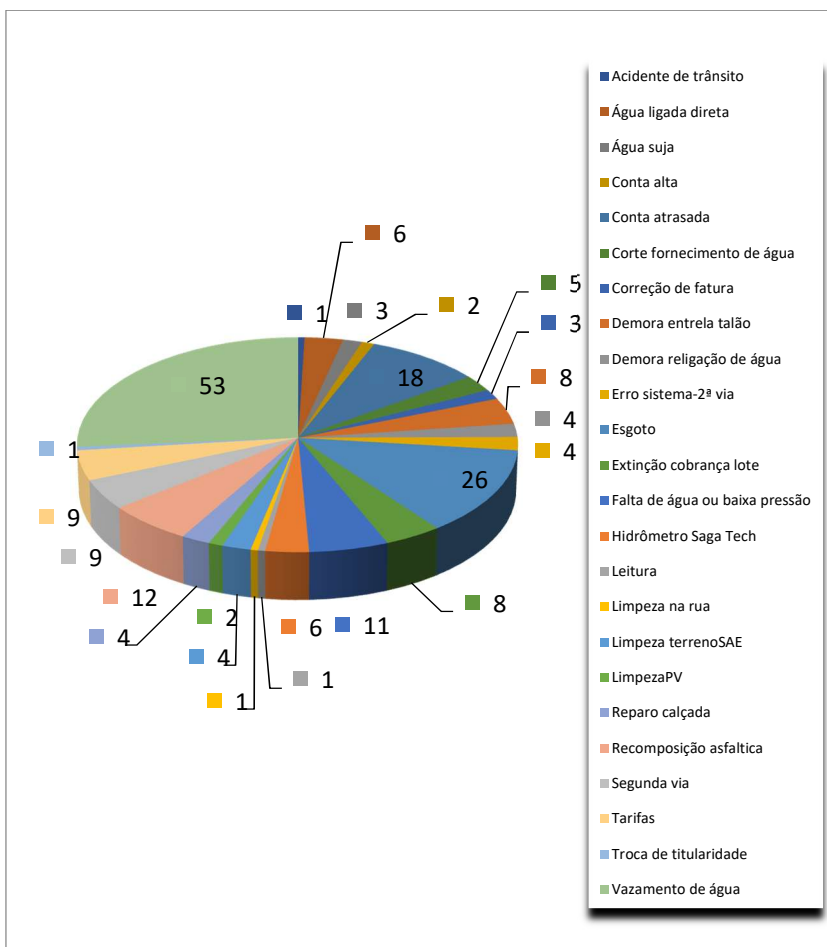
Gráfico nº 04 - Demandas tratadas e resolvidas



6. QUANTITATIVOS DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS

No que tange aos assuntos mais demandados no período de 01.01.2024 a 31.03.2024, nota-se que as manifestações que versam sobre “vazamento de água” estão em primeiro lugar, “esgoto” em segundo e “solicitação de esclarecimentos sobre contas de água atrasada” ocupa o terceiro assunto mais demandado no âmbito da SAE e, ainda, falta de água, recomposição asfáltica, segunda via, extinção de cobrança de lotesⁱⁱ, vazamentos de água nos novos hidrômetros instalados pela empresa Saga Tech Ltdaⁱⁱⁱ e dentre outros.

Gráfico nº 05



7. TRANSPARÊNCIA – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Nesse trimestre não houve nenhuma demanda referente a pedido de acesso à informação.

8. PRAZO DE RESPOSTA

O tempo médio de resposta das demandas de ouvidoria varia de acordo com a complexidade de cada demanda. Nesse período trimestral o prazo variou entre 3 a 7 dias.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse é o relatório trimestral, por meio do qual foi apresentado as principais atividades desenvolvidas pela ouvidoria, contendo os dados estatísticos relativos as demandas do tipo reclamação, solicitação, sugestão, elogios e denúncia. O intuito desse relatório é alcançar resultados, melhoria contínua no atendimento e corrigir eventuais falhas na prestação dos serviços públicos.

DIVINA MÁRCIA NUNES RODRIGUES

Ouvidora – SAE

¹ De acordo com o disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em seu artigo 15, cabe à Ouvidoria fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas pelo Órgão.

² Art. 3º da Resolução nº 258/2023- ARISB-MG "Ficam extintas as contribuições classificadas: 4.0.1.; 4.0.2.; 4.0.3; 8.0.1; 8.0.2; 8.0.3; bem como a Tarifa de Benefetoria Operacional (Lei nº189/2021)."

³ Empresa Saga Tech Ltda especializada em desenvolvimento, instalação de medição e monitoramento remoto em todos os pontos de captação subterrânea de água bruta, tratada e distribuída no município de Araguari-MG.