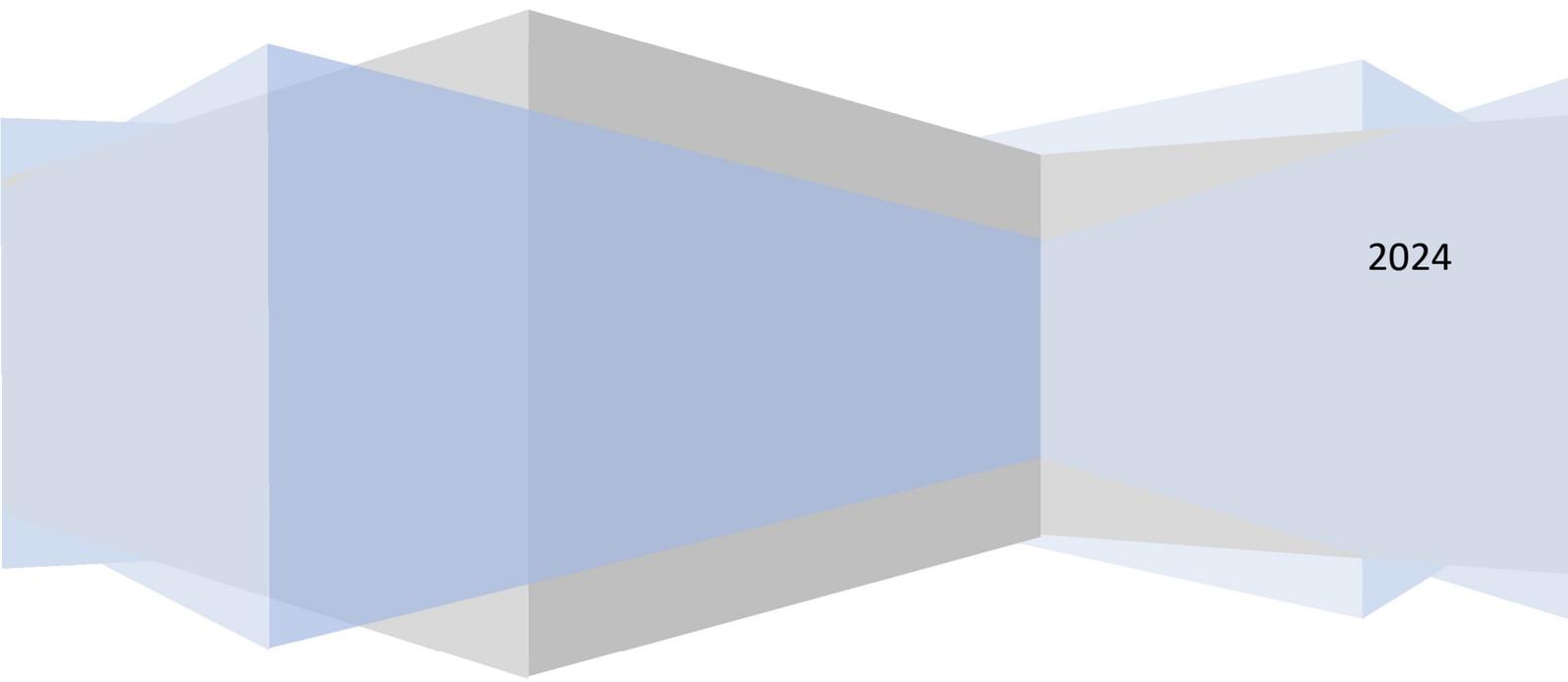


# *Relatório Anual de Ouvidoria*

2024





## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTO OUVIDORIA

Av. Hugo Alessi, 50 B. Industrial - CEP 38.442-028 - Fone: (34) 3242-3579   
[ouvidoria@saearaguari.com.br](mailto:ouvidoria@saearaguari.com.br)

### *MISSÃO*

Atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a autarquia, por meio da participação e controle social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

### *VISÃO*

Ser referência na prestação de excelência no atendimento e transparência passiva. Orientar o cidadão na busca de seus direitos e deveres.

### *VALORES*

Ética, transparência, imparcialidade, confidencialidade, integridade e respeito ao cidadão.

**SUPERINTENDENTE**

LUIZ FELIPE DE MIRANDA

**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. Fluxo de tratamento de demandas	09
5. Das manifestações	09
5. 1. <i>Distribuição de demandas por tipo</i>	09
5.2. <i>Comparativo de demandas - 2021 a 2024</i>	10
5. 3. <i>Distribuição de demandas- mensal</i>	13
4. 4. <i>Distribuição de demandas por setores</i>	15
6. Canais de atendimento	16
7. Avaliação por status	17
8. Demandas recebidas de outros órgãos	18
9. Assuntos recorrentes	19
10. Prazo de resposta	20
11. Lei de Acesso à Informação	20

12. Participação em eventos	20
13. Metas para o próximo ano	21
14. Pesquisa de Satisfação	21
15. Considerações finais	22

## **ANEXOS**

Referências Bibliográficas.....	23
Siglas.....	24
Sites importantes.....	24

## 1. APRESENTAÇÃO

A Superintendência de Água e Esgoto (SAE), Pessoa Jurídica de Direito Público foi criada pela Lei nº 1.333/1968, sob a forma de entidade autárquica do município de Araguari, atualmente regulada e fiscalizada, pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais (ARISB-MG), por meio de acordo firmado pelo Convênio de Cooperação nº 53/2023, embasado na Lei nº 11.445/2027, que dispõe do Novo Marco Legal de Saneamento Básico e Lei nº 14.026/2020 que atualiza o marco regulatório.

Em cumprimento ao que estabelece os artigos 15 e 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e Lei Complementar nº 162/2020, a Ouvidoria da Superintendência de Água e Esgoto (SAE) apresenta o **Relatório Anual de Gestão**, a partir dos dados estatísticos obtidos nas manifestações de usuários dos serviços públicos no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

## 2. OUVIDORIA

A ouvidoria é um canal que faz a mediação entre o cidadão e a Administração Pública, com o objetivo de garantir que os direitos dos usuários sejam respeitados e que suas manifestações sejam tratadas e solucionadas de forma tempestiva. Na Superintendência de Água e Esgoto (SAE), a ouvidoria atua como uma segunda instância, onde os usuários podem recorrer em casos de insatisfação com os serviços prestados.

Além disso, os usuários podem utilizar esse canal expressar-se quando não se sentirem bem atendidos, propor sugestões de melhorias para a autarquia, elogiar colaboradores que desempenham um bom trabalho, apresentar denúncias, inclusive de fraudes em ligação de água de forma sigilosa, solicitar informações e ainda, solicitar o pedido de acesso à informação.

Dessa forma, a ouvidoria desempenha um papel fundamental na busca pela melhoria contínua dos serviços prestados, recebendo e direcionando as manifestações dos usuários às áreas responsáveis, promovendo a transparência e fortalecendo o relacionamento com a comunidade.

No tocante a prestação de serviços fornecidos pela ouvidoria da SAE, segunda a Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), pág. 197, (2023) a *“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.* (PEREZ, BARREIRO e PASSONE, 2011, p. 36) ”

## 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 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 conterá a identificação do requerente.*

*CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS*

*Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, 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.

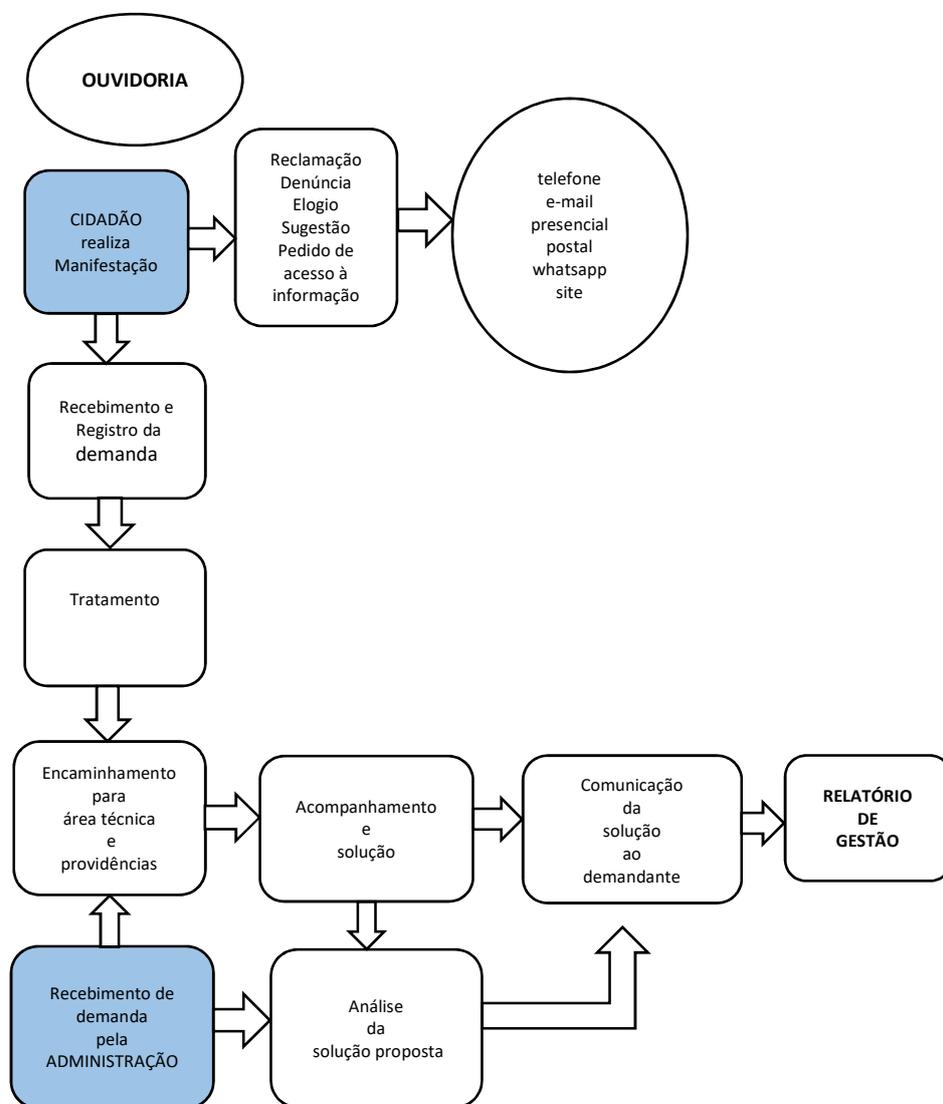
**DECRETO Nº 833, DE 06 DE SETEMBRO DE 2024.** Regulamenta o acesso a informações previsto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

**DECRETO Nº 841, DE 17 DE SETEMBRO DE 2024.** Dispõe sobre a situação de emergência, em razão das graves condições de anormalidade, caracterizada como “*Perigo Público Iminente*” nas áreas do Município de Araguari afetadas por estiagem, e adoção de medidas de contingenciamento de abastecimento de água, dando 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.

#### 4. FLUXO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Todas as manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos, são imediatamente tratados e respondidos pela ouvidoria da SAE. Segue as principais etapas do tratamento das demandas:



#### 5. DAS MANIFESTAÇÕES

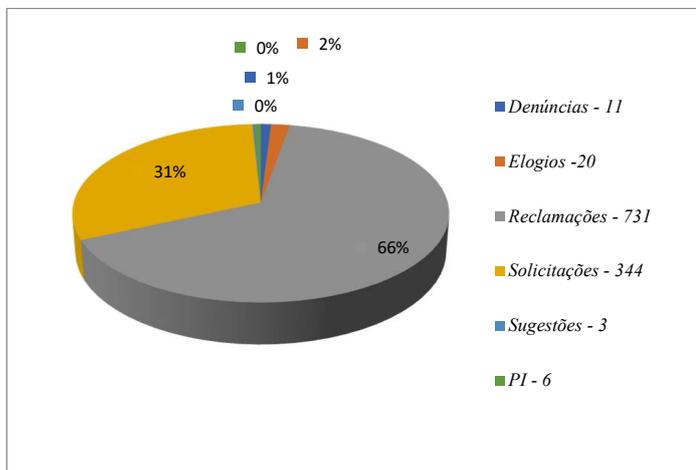
No período de janeiro a dezembro de 2024, a ouvidoria da SAE, por meio dos canais de comunicação disponíveis aos cidadãos, realizou **1.115** (um mil, cento e quinze) atendimentos.

##### 5.1. Distribuição de demandas por tipo

A figura abaixo apresenta o total de demandas por tipologia. A “reclamação” continua sendo a mais recorrente, com 731 (setecentos e trinta e uma) demandas, em seguida “solicitação”, 344 (trezentos e quarenta e quatro), “elogios”, 20 (vinte),

denúncias”, 11 (onze) e sugestões, apenas 3 (três) demandas. Além disso as manifestações de pedido de acesso à informação, somaram somente 6 (seis) registros.

Gráfico n° 01



## 5. 2. Comparativo de demandas

Em comparação às manifestações recebidas e tratadas nos anos de 2021, 2022, 2023 e 2024, observa-se, nos demonstrativos a seguir, um aumento significativo nos registros protocolados em 2024. Esse crescimento está diretamente relacionado à crise hídrica enfrentada, que motivou os usuários a buscarem o setor da ouvidoria para expressar suas preocupações, satisfações e insatisfações em relação ao serviço prestado pela autarquia.

Gráfico n° 02. Registro de manifestação de ouvidoria de 2021 a 2024.

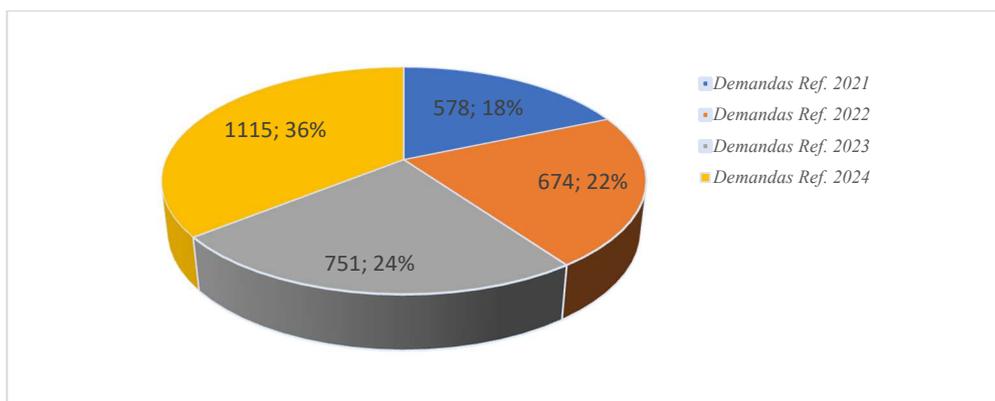


Tabela nº 01. Quantitativo de demandas por tipologia - exercício 2021.

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

Gráfico nº 03. Quantitativo de demandas em 2021.

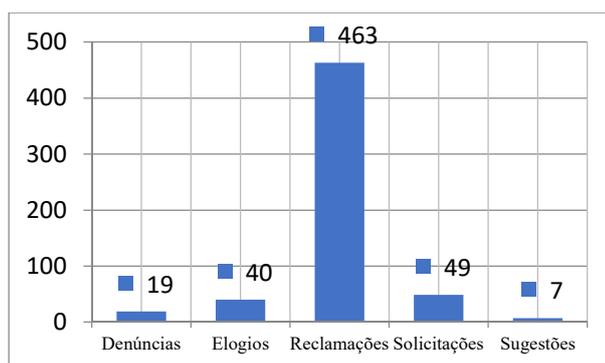


Tabela nº 02. Quantitativo de demandas por tipologia - exercício 2022.

<b>2022</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Elogios</b>	<b>Total</b>
<b>Janeiro</b>	36	2	3	0	3	44
<b>Fevereiro</b>	38	11	0	0	3	52
<b>Março</b>	47	8	0	0	7	62
<b>Abril</b>	37	4	0	1	2	44
<b>Maio</b>	42	4	2	0	2	50
<b>Junho</b>	39	6	0	0	8	53
<b>Julho</b>	62	5	3	0	4	74
<b>Agosto</b>	62	12	1	0	1	76
<b>Setembro</b>	54	13	1	0	7	75
<b>Outubro</b>	49	9	0	0	4	62
<b>Novembro</b>	49	9	0	1	5	64
<b>Dezembro</b>	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>%</b>	79%	13%	1%	0%	7%	

Gráfico n° 04 Quantitativo de demandas em 2022.

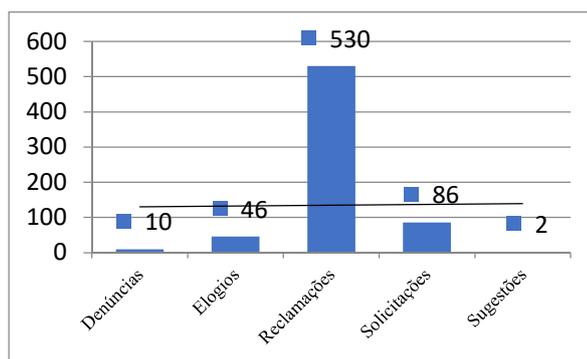


Tabela n° 03. Quantitativo de demandas por tipologia – exercício 2023.

2023	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios	PI	Total
<b>Janeiro</b>	36	3	0	0	3	1	43
<b>Fevereiro</b>	69	7	1	1	3	1	82
<b>Março</b>	59	8	4	2	2	1	76
<b>Abril</b>	54	3	0	0	3	0	60
<b>Mai</b>	47	6	1	0	3	1	58
<b>Junho</b>	57	7	1	1	3	2	71
<b>Julho</b>	30	8	2	0	1	0	41
<b>Agosto</b>	49	21	1	0	3	1	75
<b>Setembro</b>	104	16	1	2	0	2	125
<b>Outubro</b>	40	10	1	0	0	4	55
<b>Novembro</b>	27	3	0	0	0	0	30
<b>Dezembro</b>	28	5	0	0	1	1	35
<b>Total</b>	600	97	12	6	22	14	751
<b>%</b>	80%	13%	1%	1%	3%	2%	

Gráfico n° 05. Quantitativo de demandas em 2023.

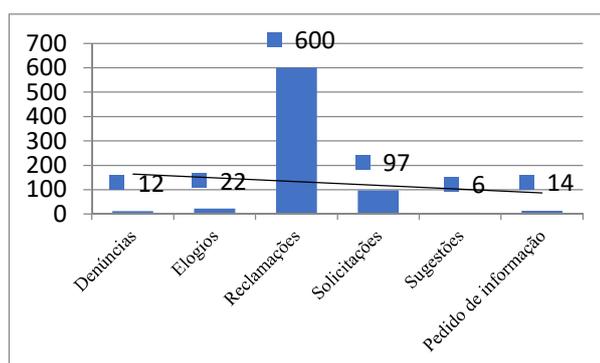
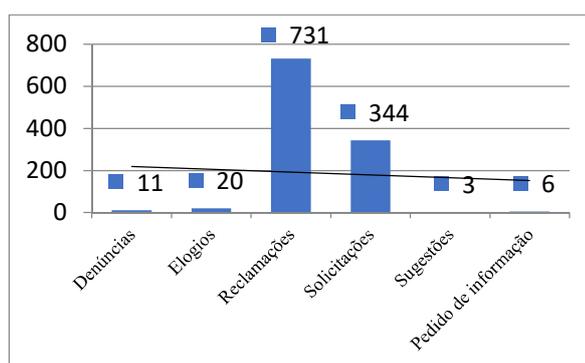


Tabela nº 04. Quantitativo de demandas por tipologia – exercício 2024.

2024	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios	PI	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
Abril	31	16	1	1	1	2	52
Maió	47	7	0	0	0	1	55
Junho	61	15	0	0	1	0	77
Julho	58	13	0	0	3	1	75
Agosto	52	100	0	1	2	1	156
Setembro	180	120	3	0	5	0	308
Outubro	44	20	2	0	0	0	66
Novembro	47	6	0	0	2	0	55
Dezembro	56	8	0	0	2	1	67
<b>Total</b>	<b>731</b>	<b>344</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>1.115</b>
%	67%	31%	1%	0%	1%	0%	

Gráfico nº 06. Quantitativo de demandas em 2024.



### 5. 3. Distribuição de demandas por mês.

Conforme demonstrativos apresentados a seguir, observa-se que os meses de agosto e setembro apresentam o maior índice de demandas.

Gráfico nº 07. Distribuição mensal do ano de 2024.

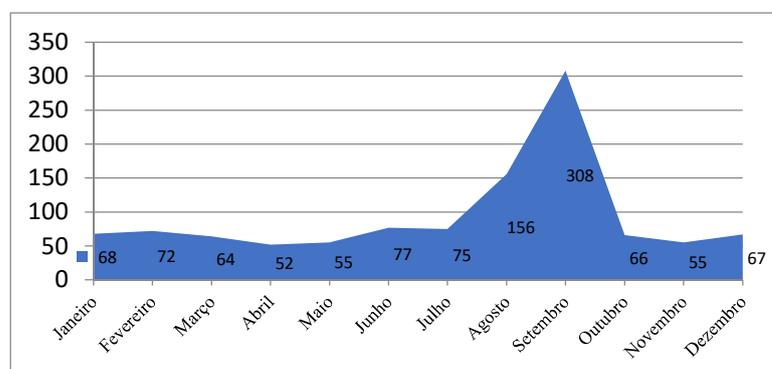


Gráfico nº 08. Distribuição mensal do ano de 2023.

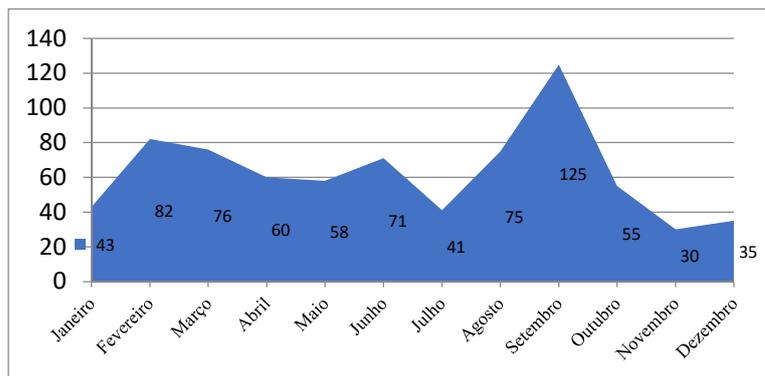


Gráfico nº 09. Distribuição mensal do ano de 2022.

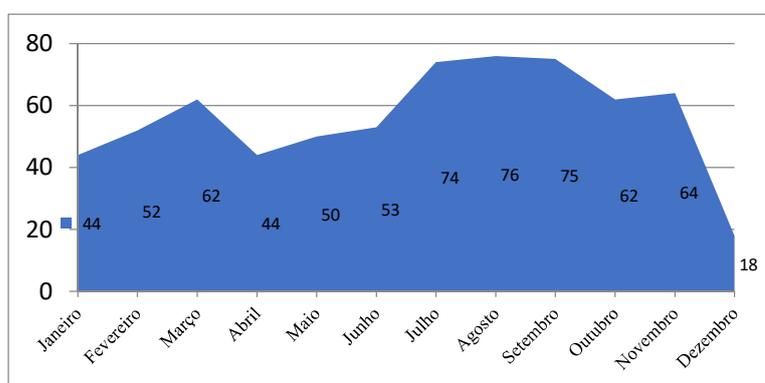
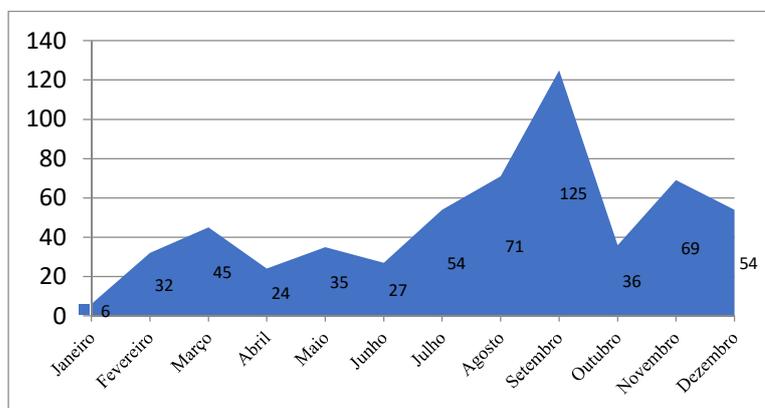


Gráfico nº 10. Distribuição mensal do ano de 2021.



## 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, durante o ano de 2024.

Gráfico nº 11. Bairros com incidência de registros demandados em 2024.

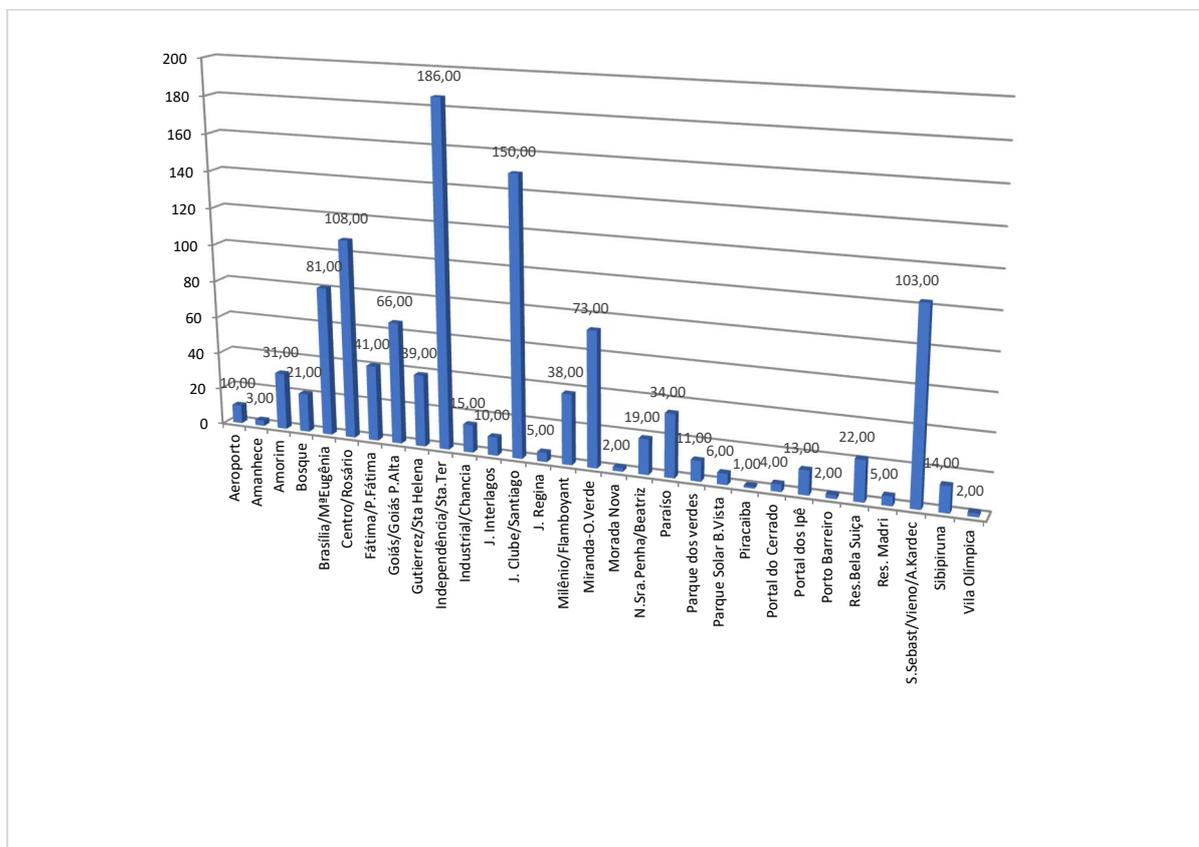


Gráfico nº 12. Demandas por bairros ref. 2023.

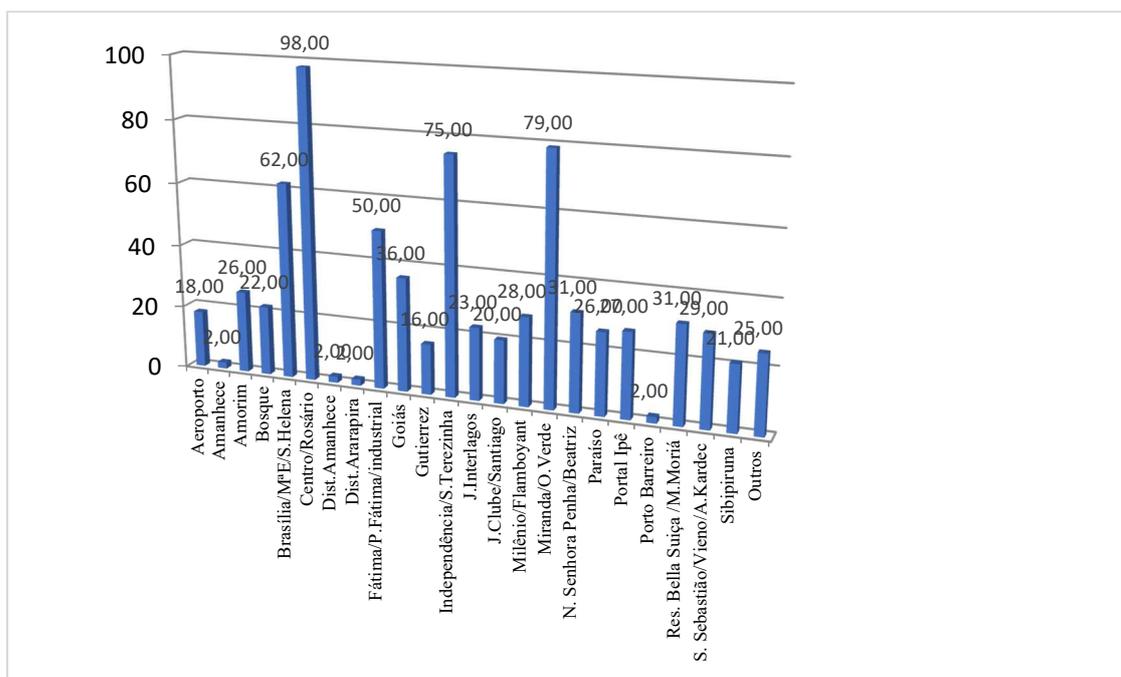


Gráfico nº 13. Demandas por bairros – 2022.

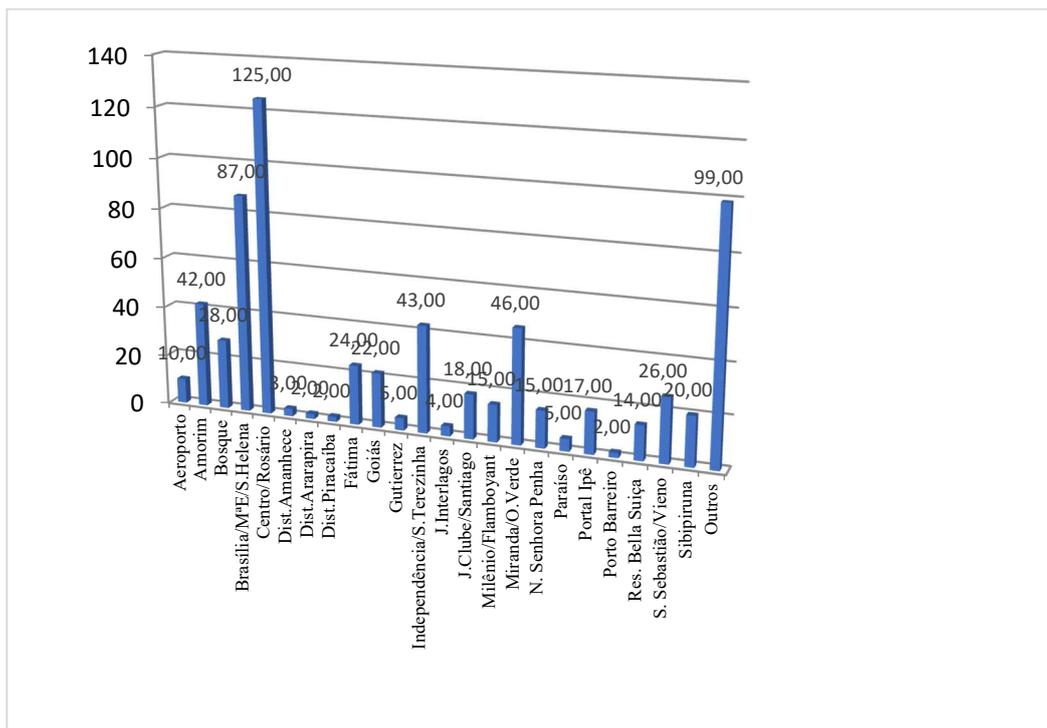
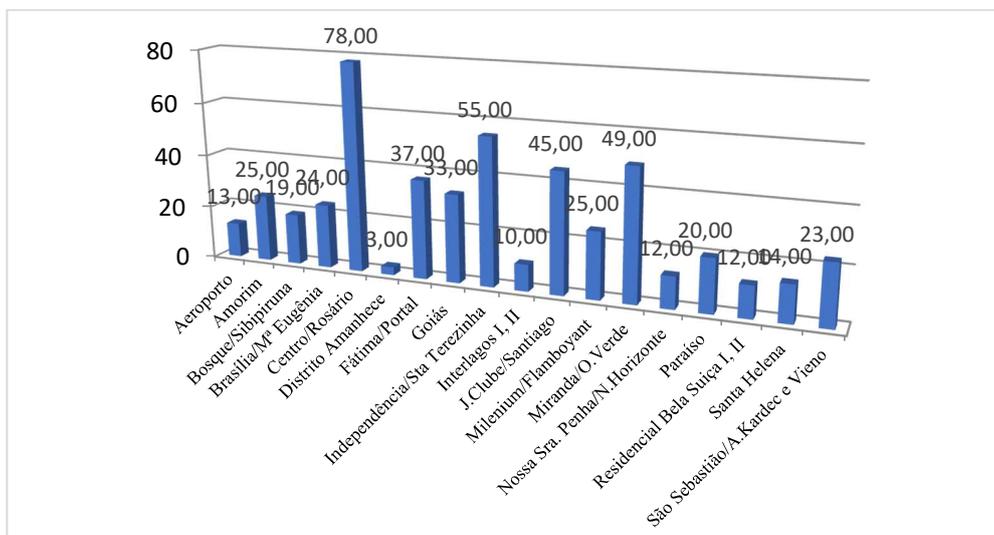


Gráfico nº 14. Demandas por bairros - 2021.



## 6. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

A ouvidoria da SAE oferece os seguintes canais de atendimento para os usuários:

**Website:** <http://www.saeaguari.com.br>, por 24 horas, todos os dias da semana.

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

**Whatsapp:** através do recebimento de mensagens via telefone pelo número (34) 3242 3579, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00.

**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@sae-araguari.com.br](mailto:ouvidoria@sae-araguari.com.br)

**Correspondência:** as correspondências podem ser encaminhadas diretamente ao setor da ouvidoria, localizado a Rua Hugo Alessi, nº 50, Bairro Industrial- CEP: 38.442-028 - Araguari-MG.

Gráfico nº 15. Distribuição por meio de acesso referente ao ano de 2024.

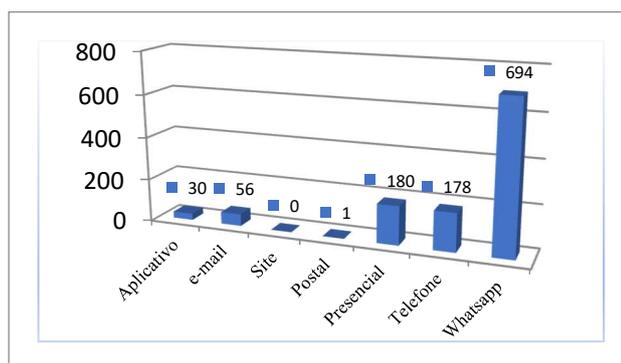


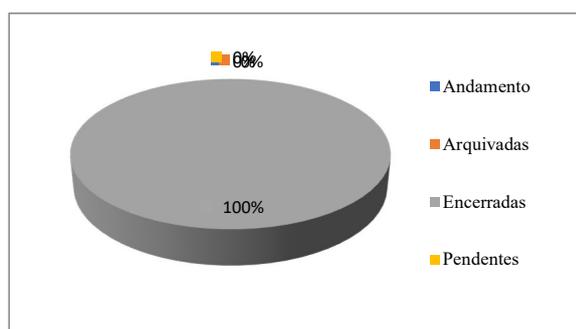
Tabela nº 5. Quadro comparativo referente aos anos de 2021 a 2024.

2021		2022		2023		2024	
Aplicativo	0	Aplicativo	177	Aplicativo	68	Aplicativo	30
E-mail	75	E-mail	80	E-mail	43	E-mail	56
Site	41	Site	16	Site	0	Site	0
Postal	3	Postal	1	Postal	3	Postal	1
Presencial	141	Presencial	163	Presencial	186	Presencial	180
Telefone	388	Telefone	188	Telefone	83	Telefone	178
WhatsApp	0	WhatsApp	229	WhatsApp	423	WhatsApp	694
<b>Total</b>	<b>648</b>		<b>854</b>		<b>806</b>		<b>1.139</b>

## 7. AVALIAÇÃO POR STATUS

Nota-se no gráfico a seguir, que todas as manifestações protocoladas na ouvidoria, no período de janeiro a dezembro de 2024, foram concluídas.

Gráfico nº 16



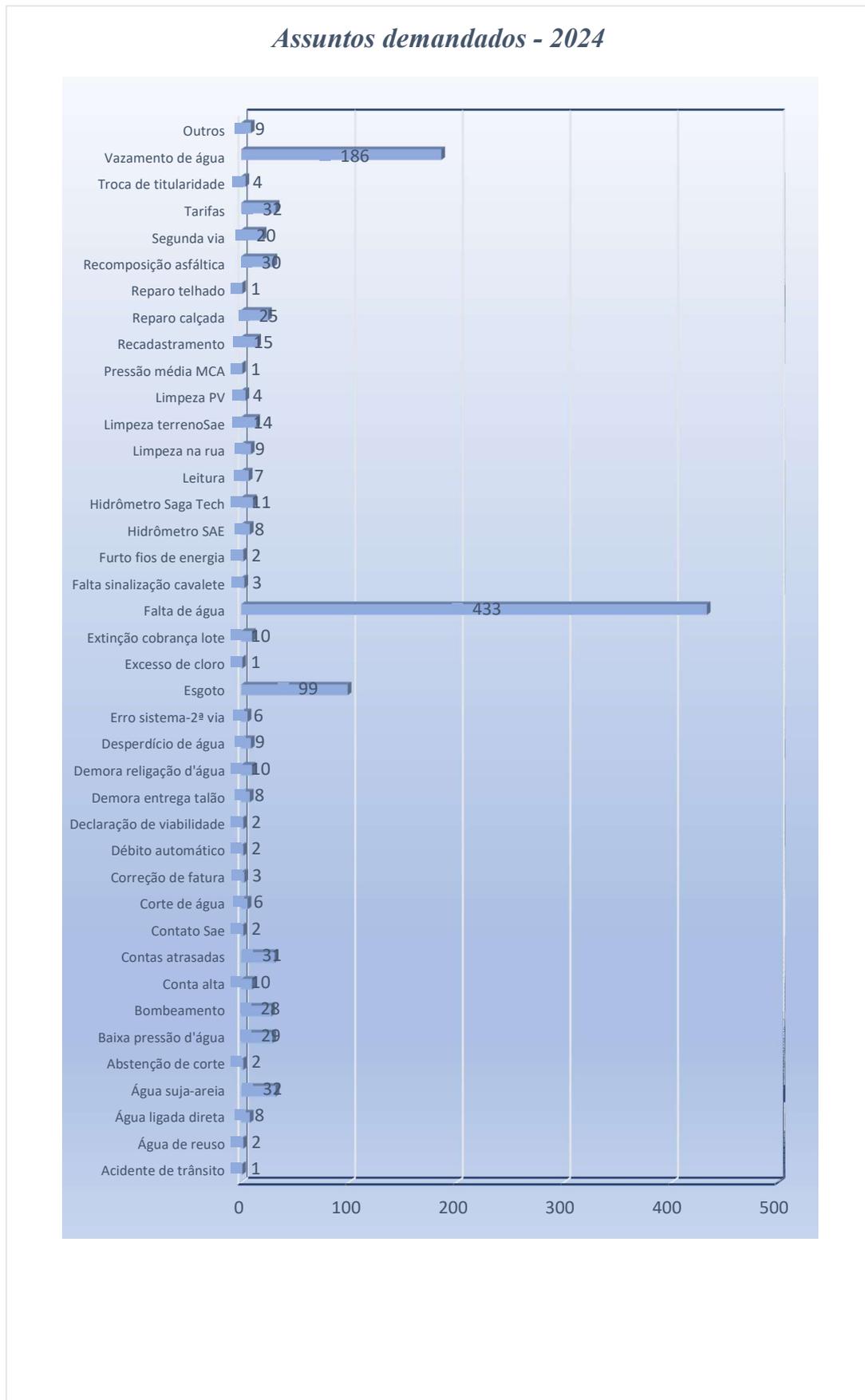
## 8. DEMANDAS RECEBIDAS DE OUVIDORIAS DE OUTROS ÓRGÃOS

No decorrer do ano de 2024, o setor da ouvidoria da SAE recebeu 5 (cinco) manifestações de outros órgãos/ouvidoria. Conforme pode ser observada a tabela nº 06, a Ouvidoria Geral do Município de Araguari/OGM encaminhou para providências 04 demandas e a Câmara Municipal de Araguari/CMA, apenas uma, todas com tratamento adequado, em conformidade com o estabelecido no Código de Defesa dos Usuários.

Tabela nº 06. Demandas recebidas de outros órgãos/ouvidorias.

<b>Manifestação</b>	<b>Data</b>	<b>Órgão origem</b>	<b>Canal</b>	<b>Situação</b>
0027-2024-OUV	11.01.24	OGM	e-mail	Encerrada
0253-2024-OUV	30.04.24	CMA	postal	Encerrada
0405-2024-OUV	04.07.24	OGM	e-mail	Encerrada
0466-2024-OUV	02.08.24	OGM	e-mail	Encerrada
0565-2024-OUV	26.08.24	OGM	e-mail	Encerrada

**9. ASSUNTOS RECORRENTES:** Segue tabela demonstrativa dos assuntos mais recorrentes no período de janeiro a dezembro de 2024. Gráfico nº 17



## 10. 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 pelo Código do Usuário.

## 11. TRANSPARÊNCIA – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

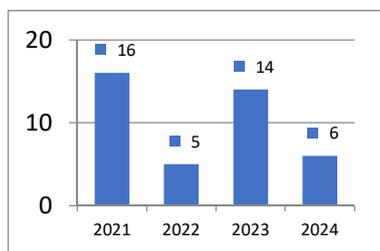
De acordo com a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 c/c o Decreto nº 833/2024 “*se a informação estiver disponível, a mesma deve ser entregue imediatamente ao requerente. Caso não seja possível o acesso imediato, o órgão/entidade tem até 20 (vinte) dias para responder, podendo prorrogar por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa*”.

Durante o exercício do corrente ano, a ouvidoria recepcionou e tratou 6 pedidos de acesso à informação, todos devidamente respondidos dentro do prazo legal. Em comparação ao total de pedidos realizados em 2021, 2022, 2023 e 2024, observa que o nº de PI é consideravelmente baixo.

Tabela nº 07. Apresentação dos pedidos de acesso - 2024.

<b>Canais de acesso</b>	<b>PI</b>	<b>Abertura</b>	<b>Encerramento</b>	<b>Prazo</b>
whatsapp	0209-2024-OUV	02.04.24	03.04.24	1d
whatsapp	0221-2024-OUV	05.04.24	05.04.24	imediato
whatsapp	0262-2024-OUV	07.05.24	07.05.24	imediato
whatsapp	0453-2024-OUV	30.07.24	30.07.24	imediato
Whatsapp	0525-2024-OUV	20.08.24	20.08.24	imediato
whatsapp	1047-2024-OUV	02.12.24	02.12.24	imediato

Gráfico nº 18. 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;

- II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024. Temas: “Ouvidorias de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação”, Inovação em ouvidoria”, “LAI e LGPD”, “Como lidar com conflitos de forma humanizada” e “cartas serviços”, da Rede Nacional de ouvidorias, promovido pela Controladoria-Geral da União-CGU.

### 13. METAS PARA O PRÓXIMO ANO

Metas a serem alcançadas no decorrer do ano de 2025:

- Fortalecer a transparência, avançar continuamente na clareza e precisão das informações disponibilizadas no site institucional da SAE;
- Atualizar as “Perguntas Frequentes” e implementar uma ampla campanha de divulgação, garantindo maior alcance e eficácia na comunicação;
- Expandir a pesquisa de satisfação nos demais canais de acesso, uma vez que as perguntas são avaliadas com os usuários de forma presencial;
- Fomentar a participação dos cidadãos, promover iniciativas que incentivem a colaboração ativa dos cidadãos na construção de soluções e melhorias nos serviços prestados.

### 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.

Assim, atendendo essa disposição legal, no ano de 2024, trinta e dois (32) usuários responderam presencialmente à pesquisa de satisfação. Segue resultado da pesquisa nos gráficos abaixo:

Gráfico nº 19. Pesquisa de avaliação



Gráfico n°20. Pesquisa de avaliação



## 15. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse é o relatório.

## 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.

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

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 Papparounis; arte: Nuvem Studio)

**SIGLAS:**

ARISB-MG – Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais

AB0: 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

OGU: Ouvidoria Geral da União

OGM: Ouvidoria Municipal de Araguari

PI: pedido de acesso à informação

SAE: Superintendência de Água e Esgoto

**SITES IMPORTANTES:**

Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) [www.abonacional.org.br](http://www.abonacional.org.br) Associação Nacional de Ouvidores Públicos [www.anop.com.br](http://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>)