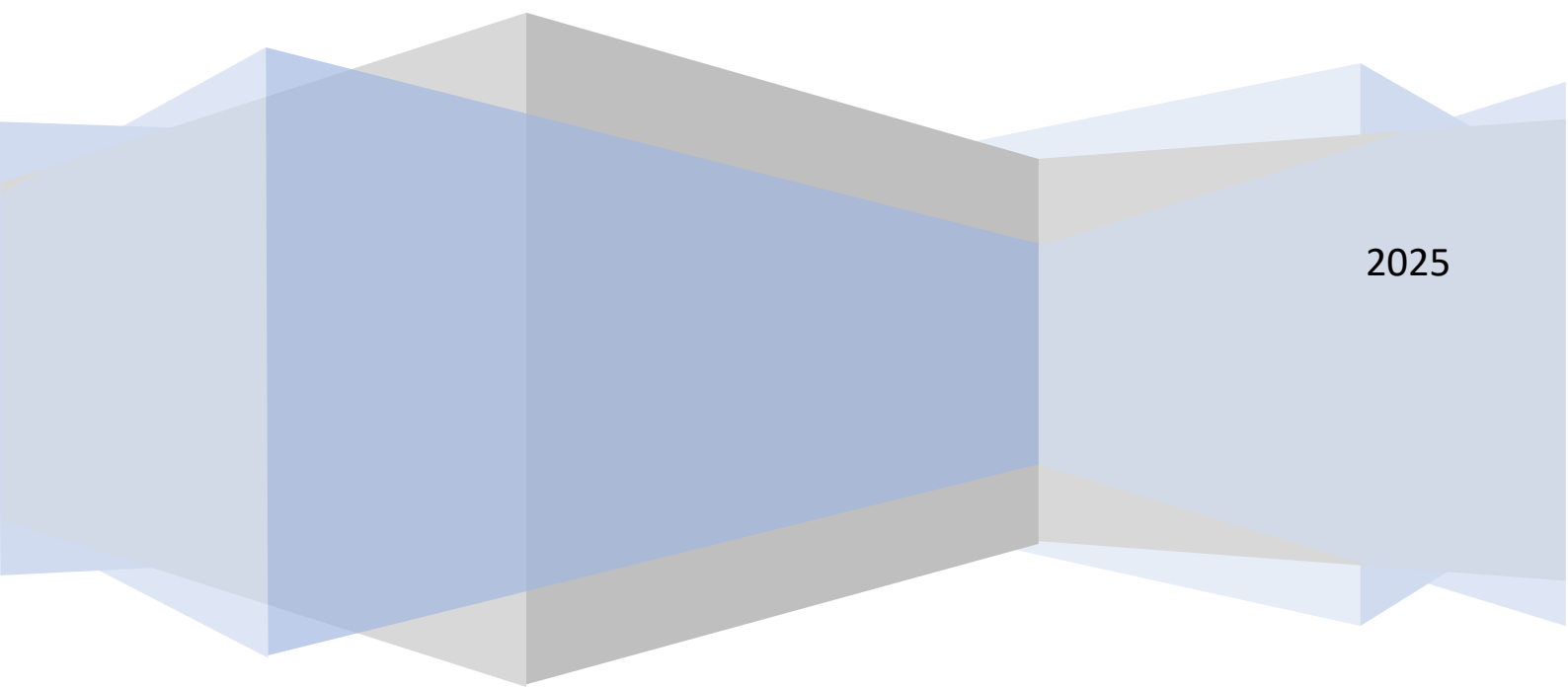


Relatório Anual de Ouvidoria

2025





SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTO

OUVIDORIA

Av. Hugo Alessi, 50 B. Industrial - CEP 38.442-028 - Fone: (34) 3242-3579 

ouvidoria@sae-araguari.com.br

MISSÃO

Atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a autarquia, promovendo a participação e o controle social, e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados. Orientar o cidadão na busca pelo exercício de seus direitos e no cumprimento de seus deveres.

VISÃO

Ser referência na excelência no atendimento e na garantia da transparência ativa e passiva.

VALORES

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

SUPERINTENDENTE

LUIZ FELIPE DE MIRANDA

SUPERINTENDENTE ADJUNTO

DANILO FRANCO GONÇALVES

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	1
5. 1. <i>Distribuição de demandas por tipo</i>	11
5. 2. <i>Evolução anual de recebimento de manifestações</i>	11
5. 3. <i>Distribuição de demandas mensal</i>	14
5. 4. <i>Distribuição de demandas por bairros</i>	14
6. Canais de atendimento	17
7. Avaliação por status	18
8. Demandas recebidas de outros órgãos	18
9. Assuntos recorrentes	19
10. Prazo de resposta	22
11. Lei de Acesso à Informação	22

12. Participação em eventos	23
13. Metas para o próximo ano	23
14. Pesquisa de Satisfação	23
15. Considerações finais	24

ANEXOS

Referências Bibliográficas.....	25
Fontes.....	26
Siglas.....	26
Fluxograma.....	27
Gráficos.....	27
Tabelas.....	27

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Superintendência de Água e Esgoto (SAE), no pleno exercício de suas atribuições, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2025. Este relatório foi elaborado em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, tem como objetivo fortalecer a transparência e contribuir para o aprimoramento da gestão pública.

O presente relatório oferece um panorama das manifestações registradas e tratadas no exercício anterior e no ano vigente. Expõe os principais motivos que as originaram, analisa os pontos recorrentes e descreve as providências adotadas pela administração para a resolução das demandas recebidas.

Os dados utilizados para sua elaboração referem-se às manifestações encaminhadas e tratadas pela Ouvidoria, bem como aos pedidos de acesso à informação. Essas informações foram obtidas por meio dos canais de comunicação disponibilizados aos usuários de serviços públicos.

De acordo com o levantamento estatístico, no primeiro semestre do ano de 2025 foram registradas 446 manifestações. Já no segundo semestre, foram registradas e tratadas 841 demandas, representando um acréscimo de 65% do volume de registros entre os dois períodos.

2. OUVIDORIA

A Ouvidoria exerce um papel essencial na interlocução entre o cidadão e a administração pública, atuando como um canal direto para receber, analisar e responder às manifestações dos usuários, sejam reclamações, sugestões, elogios, solicitações ou denúncias.

Na Superintendência de Água e Esgoto (SAE), a Ouvidoria funciona como uma segunda instância permitindo que os usuários recorram em situações de insatisfação com os serviços prestados. Qualquer cidadão pode apresentar suas manifestações através dos canais de comunicação disponíveis.

Dessa forma, o setor consolida-se como instrumento fundamental para a melhoria contínua dos serviços, encaminhando as manifestações às áreas responsáveis, promovendo a transparência e fortalecendo o vínculo entre a autarquia e a comunidade.

Ressalta-se, ainda, que a Ouvidoria presa pela excelência no atendimento ao cidadão, pautando-se pela cordialidade, respeito, escuta ativa, boa-fé, simplicidade, urbanidade, eficiência e empatia.

Além disso, a Ouvidoria da SAE é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), garantindo a ampliação da transparência em cumprimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

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 solicitações de acesso à informação recebidas são prontamente analisadas e respondidas de forma célere pela Ouvidoria da SAE. O processo de tratamento das demandas segue as seguintes etapas principais:

Recebimento da demanda: seja presencialmente ou por meio dos canais de atendimento disponibilizados ao público, toda solicitação é registrada, garantindo que o usuário tenha conhecimento do fato ou da solicitação apresentada.

Análise e tratamento: após o registro, procede-se à análise das informações relatadas, verificando a pertinência e a necessidade de encaminhamento ao setor responsável.

Encaminhamento: caso seja necessário, a equipe direciona a demanda ao setor competente, que dará continuidade à tramitação, observando o prazo estabelecido para resposta à Ouvidoria.

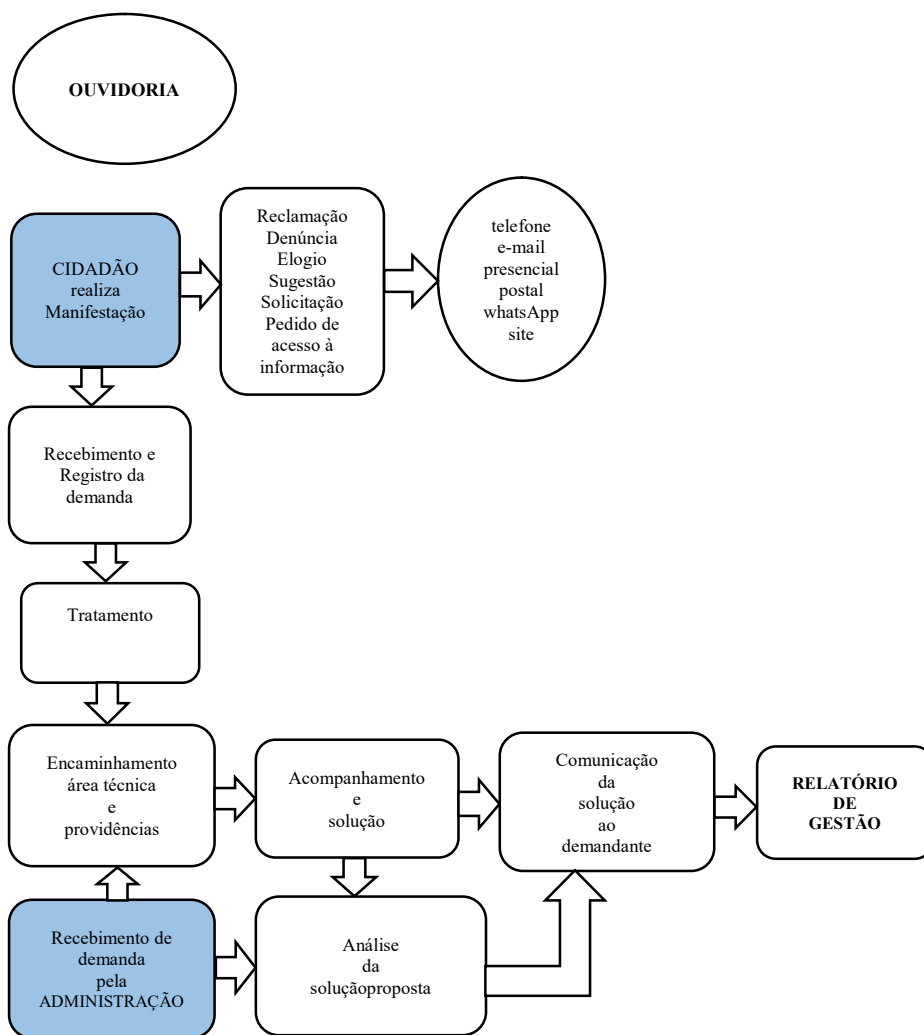
Resposta: caso a equipe já disponha das informações solicitadas, a resposta deve ser fornecida de imediato. Nos casos em que seja necessária a manifestação de outro setor, tão logo a resposta seja recebida, ela será prontamente comunicada ao usuário.

Relatório de gestão: após a consolidação de todas as demandas recebidas e tratadas, com base em dados estatísticos, é elaborado o Relatório de Gestão, que posteriormente será publicado no site oficial da autarquia, em conformidade com o disposto no art. 15 da Lei 13.460/2017.

Usuário: ao receber a resposta do setor responsável, a Ouvidoria cumpre o seu dever legal de repassá-la ao cidadão.

A figura nº 01 apresenta as principais etapas que estruturam o funcionamento da Ouvidoria da SAE:

Figura nº 01. Fluxograma das manifestações



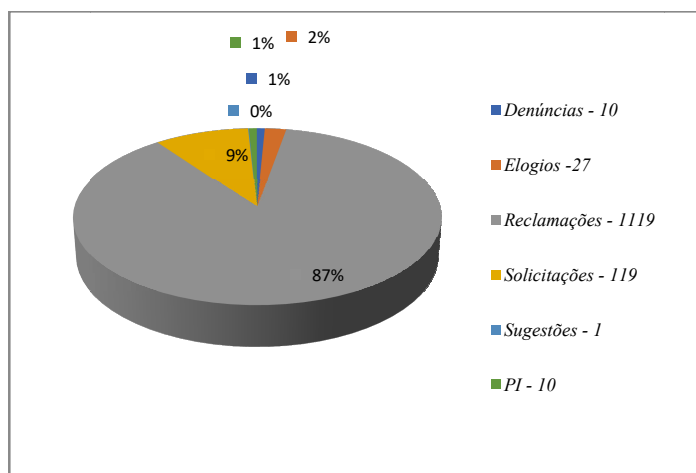
5. DAS MANIFESTAÇÕES

Entre janeiro e dezembro de 2025, a Ouvidoria da SAE registrou **1.286** (um mil, duzentos e oitenta e seis) atendimentos, realizados por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis aos cidadãos.

5. 1. Distribuição de demandas por tipo

A figura abaixo apresenta o total de demandas por tipologia. A **reclamação** permanece como a manifestação mais recorrente, com 1119 (um mil, cento e dezenove) registros. Em seguida, aparecem as **solicitações**, com 119 (cento e dezenove); os **elogios**, com 27 (vinte e sete); as **denúncias**, com 10 (dez), e as **sugestões**, com apenas 1(uma) demanda. Além disso, as manifestações referentes **pedido de acesso à informação** somaram apenas 10(dez) registros.

Gráfico n° 01. Relação de manifestações.



5.2.Evolução anual de recebimento de manifestações

Em comparação às manifestações recebidas e tratadas nos anos de 2021 a 2024, observa-se, nos demonstrativos a seguir, um aumento expressivo nos registros protocolados em 2025.

Esse crescimento está diretamente relacionado à crise hídrica enfrentada no segundo semestre, bem como às intensas ondas de calor ocorridas ao longo do ano. Esses fatores levaram os usuários a recorrer à Ouvidoria para expressar suas preocupações, além de registrar suas satisfações e insatisfações quanto aos serviços prestados pela autarquia.

Para amenizar os impactos da seca e das altas temperaturas, a SAE realizou, durante todo ano, manobras de abastecimento por meio de caminhões-pipa. O fornecimento foi feito diretamente na bateria do bairro São Sebastião, que abastece o

reservatório do bairro Independência, responsável por atender diversos bairros da cidade.

Além disso, com o objetivo de reduzir esses problemas e a promover a melhoria contínua no fornecimento de água em Araguari, foram perfurados, em 2025, cinco novos poços artesianos.

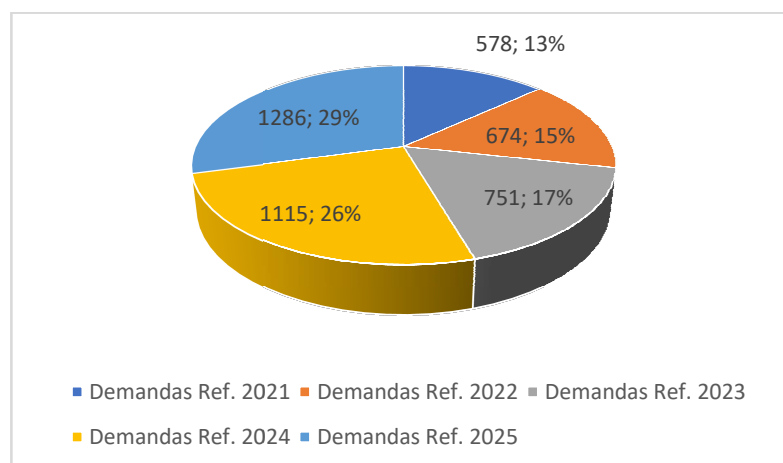
O projeto de captação superficial de água, que antes representava apenas um sonho, hoje encontra-se em sua fase final de execução. Com a conclusão da obra, Araguari passará a contar com maior segurança hídrica, avanços significativos no sistema de abastecimento e melhorias na qualidade de vida da população.

Outro fator que contribuiu para o aumento do fluxo de demandas foi a substituição da empresa responsável pelo sistema de informatização da SAE, realizada no segundo semestre. Nesse período, o setor registrou um número significativo de reclamações, especialmente relacionadas à emissão de segunda via, demora nas baixas, instabilidade de acesso e dúvidas sobre o nº do ID eletrônico das contas de água, entre outros. Essas situações, contudo, já se encontram normalizadas.

Vale ainda destacar, que antes de 2021, a SAE não dispunha de um serviço de Ouvidoria. O cidadão, embora fosse o protagonista do sistema, ainda não tinha conhecimento sobre a função mediadora desse setor entre o usuário e a instituição, tampouco sobre os direitos e deveres assegurados pela Lei da Defesa dos Direitos do Usuário, instituída em 2017.

A criação da Ouvidoria representa um marco importante para a autarquia, pois passou a oferecer um espaço legítimo de escuta e diálogo, fortalecendo a transparência, a participação social e a confiança da comunidade nos serviços públicos prestados.

Gráfico nº 02. Registro de manifestação de ouvidoria de 2021 a 2025.



COMPARATIVOS DE REGISTROS ENTRE OS ANOS DE 2024 E 2025.

Tabela nº 01. 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
Maio	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
Total	731	344	11	3	20	6	1.115
%	67%	31%	1%	0%	1%	0%	

Gráfico nº 03. Quantitativo de demandas em 2024.

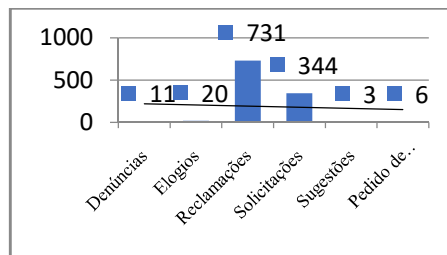
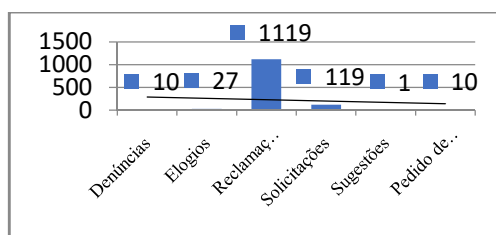


Tabela nº 02. Quantitativo de demandas por tipologia – exercício 2025.

2025	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogios	PI	Total
Janeiro	80	26	1	0	3	1	111
Fevereiro	55	5	1	0	4	2	67
Março	41	18	1	0	6	1	67
Abril	48	11	2	0	2	0	63
Maio	56	10	1	0	2	0	69
Junho	62	5	1	0	1	0	69
Julho	168	8	0	0	2	1	179
Agosto	100	5	1	0	2	2	110
Setembro	264	7	0	0	2	2	275
Outubro	96	5	0	0	2	0	103
Novembro	71	13	2	0	1	1	88
Dezembro	78	6	0	1	0	0	85
Total	1.119	119	10	1	27	10	1.286
%	87%	9%	1%	0%	2%	1%	

Gráfico nº 04. Quantitativo de demandas em 2025.



5. 3. Distribuição de demandas por mês.

Conforme os demonstrativos apresentados, observa-se que o ano de 2024, os meses de agosto e setembro concentraram o maior número de demandas. Já em 2025, no primeiro semestre, destaca-se o mês de janeiro, que registrou 111 manifestações, um volume significativo. No segundo semestre, verificou-se um crescimento expressivo entre os meses de julho a dezembro.

Gráfico nº 05. Distribuição mensal do ano de 2024.

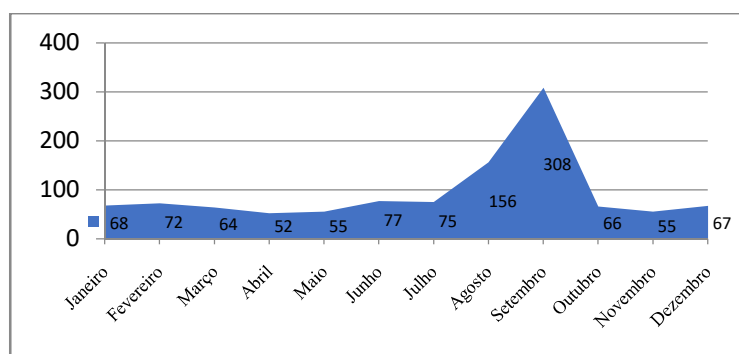
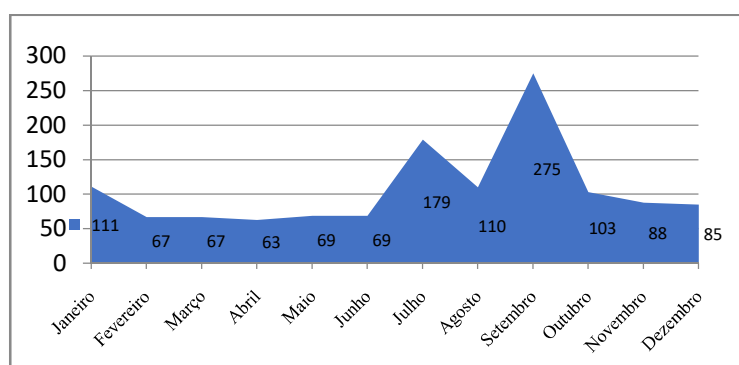


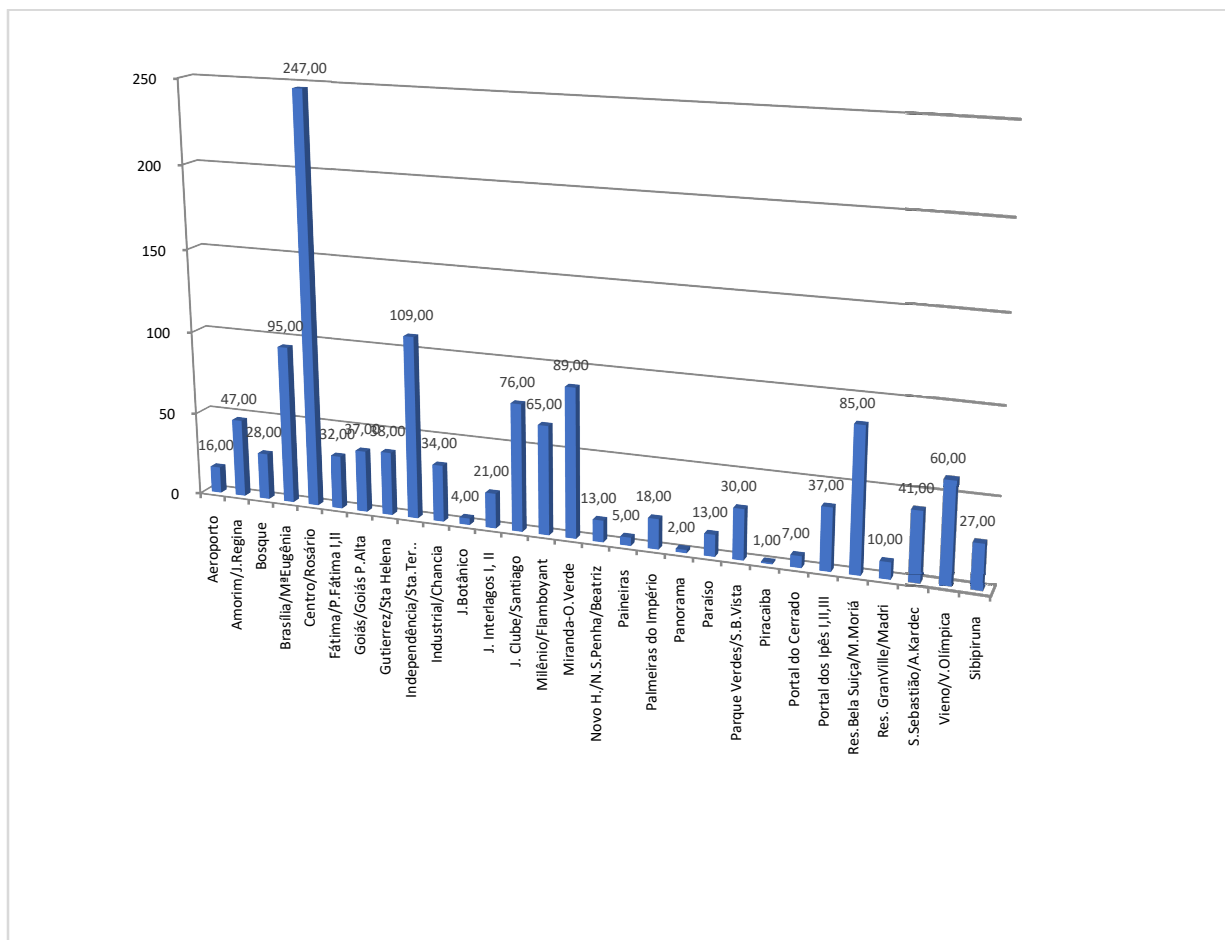
Gráfico nº06. Distribuição mensal do ano de 2025.



5. 4. Distribuição de demandas por bairros da cidade

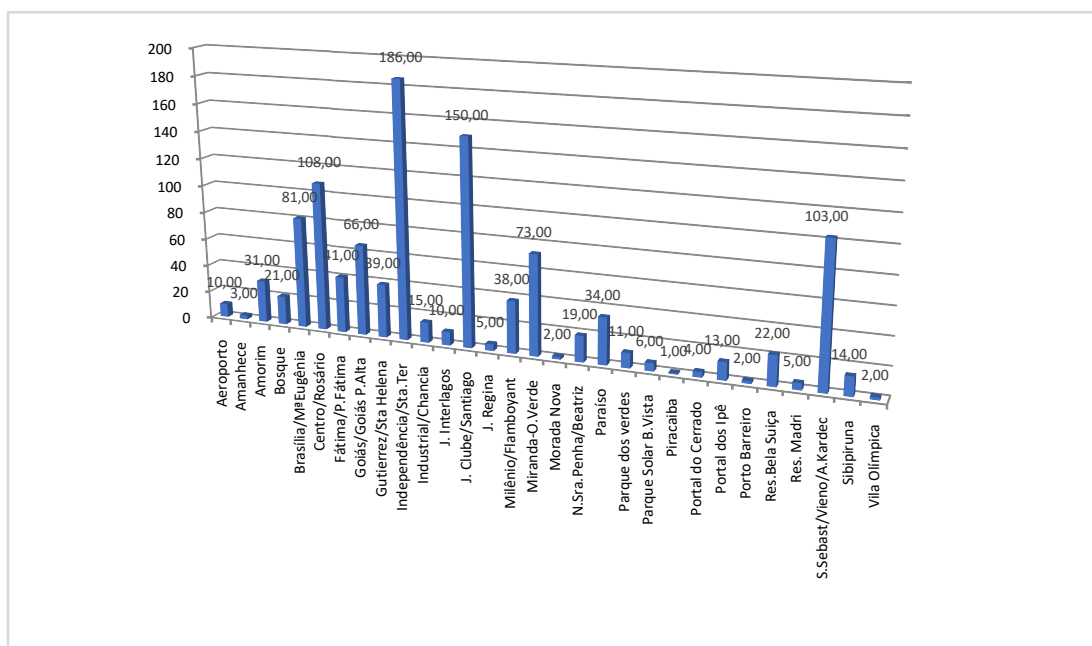
Segue gráfico demonstrativo dos principais setores da cidade e distritos que obtiveram maiores incidências de registros de demandas, durante o ano de 2025.

Gráfico 07. Bairros com incidência de registros demandados em 2025.



Segue gráfico referente o ano de 2024 para comparação com os números registrados no corrente ano.

Gráfico nº08. Bairros com incidência de registros demandados em 2024.



QUADRO GERAL DE DEMANDAS POR BAIRROS.

Tabela nº03.Demandas registradas por setor referentes ao ano de 2025.

	<i>Jan</i>	<i>Fev</i>	<i>Mar</i>	<i>Abr</i>	<i>Mai</i>	<i>Jun</i>	<i>Jul</i>	<i>Ago</i>	<i>Set</i>	<i>Out</i>	<i>Nov</i>	<i>Dez</i>	<i>Total</i>
Aeroporto	2			2	2	2	2		3	2	1		16
Amorim/J.Regina	6	2	6	2	2	5		4	12	4		4	47
Bosque	1	2		2	2		2	2	6	1	7	3	28
Brasília/MªEugênia	11	2	2	1	12	5	5	15	14	5	9	14	95
Centro/Rosário	31	9	15	15	13	25	30	35	31	25	8	10	247
Fátima/Portal I,II	2		2	2	6		2	3	6	3	5	1	32
Goiás/G.Parte alta	3	4	2	1	1		5	1	7	5	4	4	37
Gutierrez/StaHelena	4	1		3	5	3	5	2	5	5	5		38
Independência/S.Judas/ Sta. Terezinha	10	4	8	9		4	15	5	25	4	11	14	109
Industrial/Chancia	1	1	2		3		8	3	6		7	3	34
Jardim Botânico								2	2				4
Jardim Interlagos I, II	2	3		6			4		6				21
J.Clube/Santiago	12	4	5		1	1	16	4	19	5	4	5	76
Milênio/Flamboyant		3	3		2	4	16	5	20	4	2	6	65
Miranda/O. Verde		7	7	3	2	5	7	5	35	4	5	9	89
Novo Horizonte/ N.S.Penha/Beatriz			1	1			4	2	5				13
Paineiras										5			5
Palmeiras do Império		1					4	1	5		2	5	18
Panorama				1		1							2
Paraíso		8	1		1	3							13
Parque dos Verdes/Solar B.Vista	1	2	3	3	2	2	10	3	4				30
Piracaíba					1								1
Portal Cerrado										2	5		7
Portal dos Ipês I,II,III Res.	2	2	2		2		12	3	5	2	7		37
BellaSuíçaI,II,III/M.Moriá	5	2		3	4	3	5	7	30	16	3	7	85
Res. GranVille/Madri	3						2	1		3	1		10
São Sebastião/Alan Kardec	2	5	5		2		10	4	8	5			41
Vieno/ V.Olímpica	12	3	3	4	6	4	10	2	13	2	1		60
Sibipiruna	1	2		5		2	5	1	8	1	1	1	27
Total	111	67	67	63	69	69	179	110	275	103	88	86	1287

6. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DISPONÍVEL

A Ouvidoria da Superintendência de água e Esgoto (SAE) disponibiliza aos usuários os seguintes canais de comunicação:

Website: www.saearaguari.com.br: disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana.

Telefone: (304) 3242 3579: atendimento de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

WhatsApp: (34) 3242 3579: recebimento de mensagens de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00.

Atendimento presencial: sede da SAE, localizada a Rua Hugo Alessi, nº 50 - Bairro Industrial, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 12h às 18h.

E-mailOuv: ouvidoria0@saearaguari.com.br: contato direto com a Ouvidoria, por meio do e-mail institucional.

Correspondência: envio de cartas para o setor da Ouvidoria, no endereço da Rua Hugo Alessi, nº 50, Bairro Industrial- CEP: 38.442-028 - Araguari-MG.

No período de janeiro a dezembro de 2025, o canal de comunicação mais utilizado pelos usuários foi o WhatsApp, por se tratar de uma ferramenta ágil, eficaz e de grande alcance. Por meio desse canal, a Ouvidoria recebeu mais de 2.880 chamadas. Após a triagem dos diversos assuntos, apenas 800 foram efetivamente registradas, enquanto as demais foram encaminhadas aos respectivos setores competentes para as devidas providências.

Em relação aos canais de comunicação postal e às redes sociais, verificou-se um número menor de demandas.

Gráfico nº9. Distribuição por meio do canal de acesso referente ao ano de 2025.

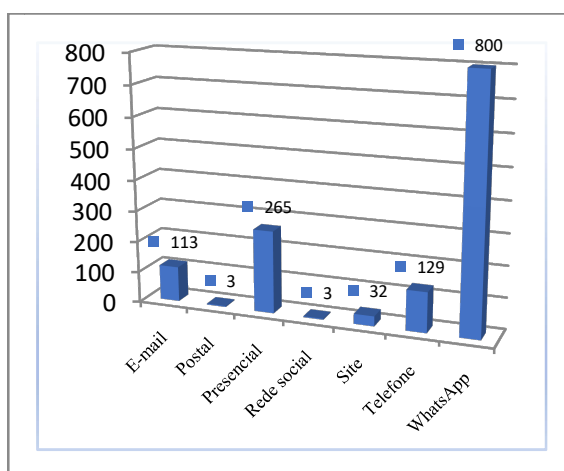


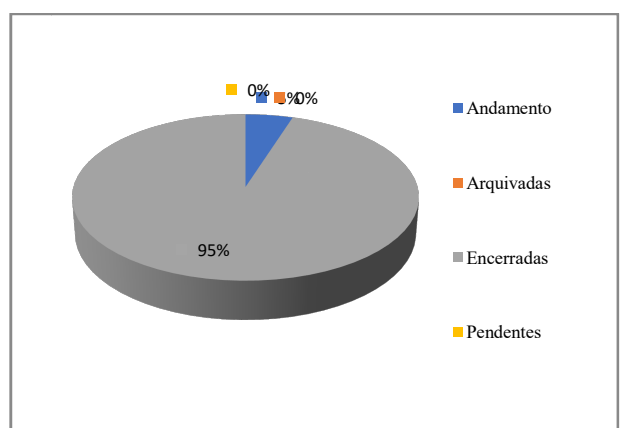
Tabela nº04. Quadro comparativo referente aos anos de 2021 a 2025.

2021		2022		2023		2024		2025	
		Aplicativo	177	Aplicativo	68	Aplicativo	30		
E-mail	75	E-mail	80	E-mail	43	E-mail	56	E-mail	113
Postal	3	Postal	1	Postal	3	Postal	1	Postal	3
Presencial	141	Presencial	163	Presencial	186	Presencial	180	Presencial	265
								Rede social	3
Site	41	Site	16	Site	0	Site	0	Site	32
Telefone	388	Telefone	188	Telefone	83	Telefone	178	Telefone	129
		WhatsApp	229	WhatsApp	423	WhatsApp	694	WhatsApp	800
Total	648		854		806		1.139		1345

7. AVALIAÇÃO POR STATUS

Nota-se no gráfico a seguir, que 95% (noventa e cinco por cento) das demandas protocoladas nesta Ouvidoria, no período de janeiro a dezembro de 2025, foram concluídas.

Gráfico nº 10 - Situação



8. DEMANDAS RECEBIDAS DE OUVIDORIAS DE OUTROS ÓRGÃOS

No decorrer do ano de 2025, o setor da Ouvidoria da SAE recebeu 7 (sete) manifestações provenientes de outras Ouvidorias. Conforme demonstrado na tabela nº 05, a Ouvidoria Geral do Município de Araguari (OGM) encaminhou 05 (cinco) demandas para providências, enquanto a Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais encaminhou 2 (duas). Todas as manifestações foram devidamente analisadas e tratadas dentro do prazo legal.

Tabela nº 05. Demandas recebidas de outros órgãos/ouvidorias.

<i>Manifestação</i>	<i>Data</i>	<i>Órgão origem</i>	<i>Canal</i>	<i>Situação</i>
0279-2025-OUV	23.04.2025	OGM	e-mail	Encerrada
0290-2025-OUV	28.04.2025	OMP-MG	e-mail	Encerrada
0509-2025-OUV	15.07.2025	OGM	e-mail	Encerrada
0640342-2025-OUV	30.07.2025	OGM	site	Encerrada
0666/2025-OUV	14.08.2025	OGM	e-mail	Encerrada
01095-2025-OUV	31.10.2025	OGM	e-mail	Encerrada
01195-OUV-2025	01.12.2025	OMP-MG	e-mail	Encerrada

9. ASSUNTOS RECORRENTES

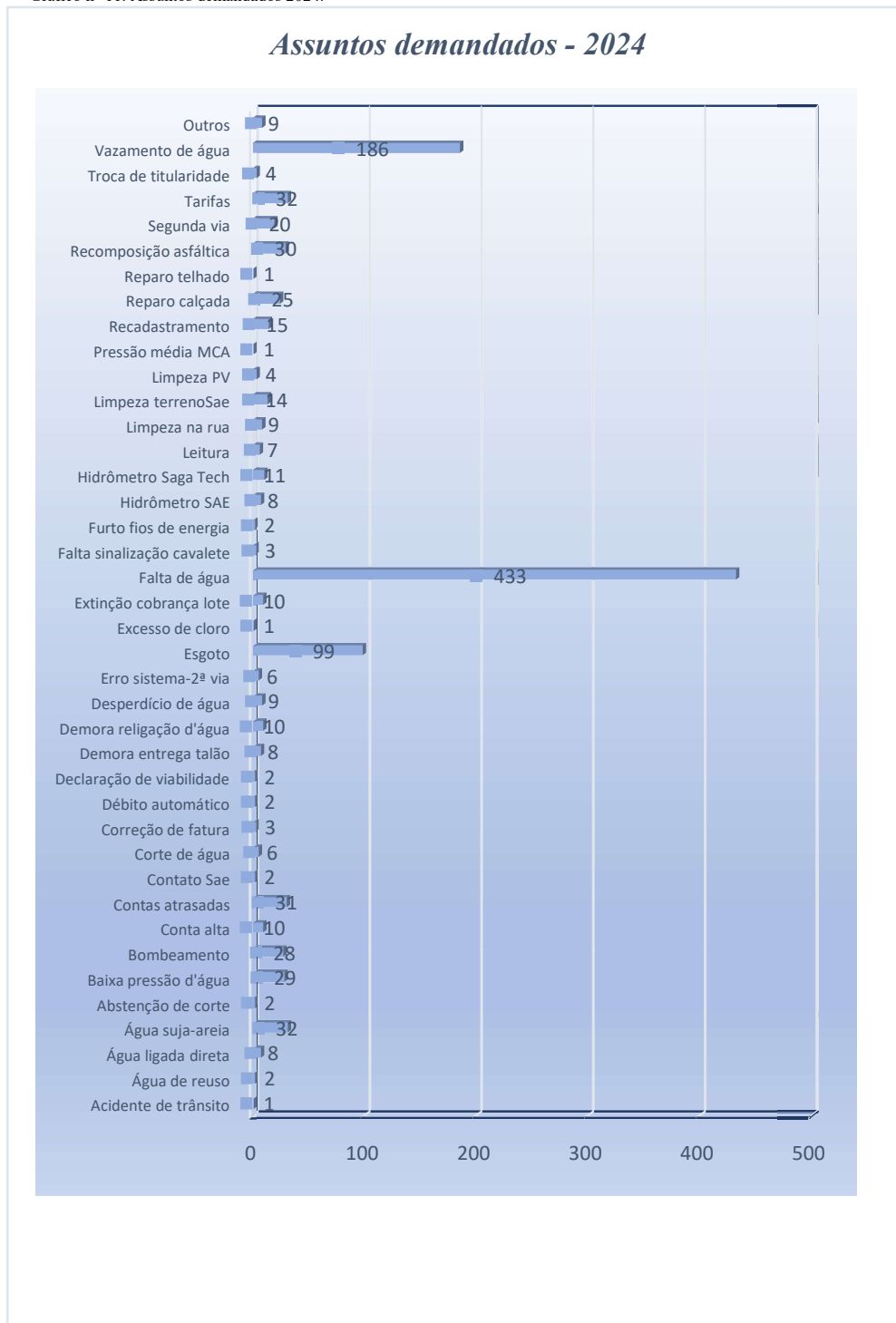
O assunto destaque do ano de 2025 com maior índice de demandas foi vazamento de água com 376 registros, em segundo lugar falta de água com 272 e em terceiro, o serviço de pedido de segunda via com 115 protocolos.

No ano de 2024, a falta de água foi 433 registros, em seguida, vazamento de água com 186 demandas e esgoto com 99 registros.

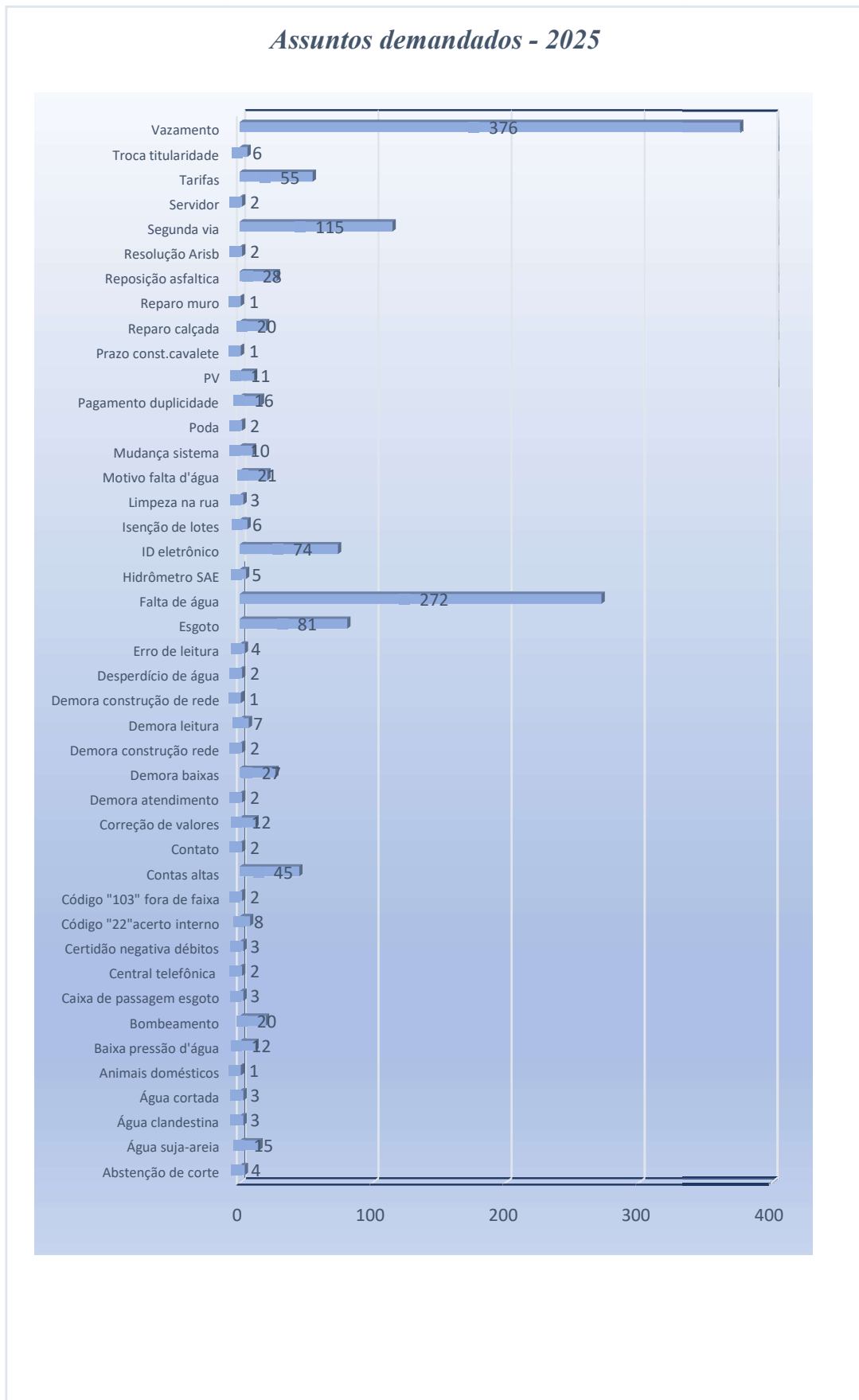
Segue gráficos comparativos.

Segue tabela demonstrativa dos assuntos mais recorrentes no período de janeiro a dezembro de 2024.

Gráfico nº 11. Assuntos demandados 2024.



Segue tabela demonstrativa dos assuntos mais recorrentes no período de janeiro a dezembro de 2025. Gráfico nº 12-Assuntos demandados 2025



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 prorrogado, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

O saneamento básico possui importância fundamental para a qualidade de vida da população, pois garante saúde pública, bem-estar social e desenvolvimento sustentável. Por isso o serviço deve ser ágil e eficiente, assegurando que cada demanda seja atendida com responsabilidade e rapidez, de modo a preservar a confiança do cidadão e garantir a continuidade do atendimento de um serviço indispensável.

Assim, as demandas são respondidas quase de forma imediata, excetuando-se aquelas de maior complexidade, que exigem tempo adicional para análise.

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 10 pedidos de acesso à informação, todos devidamente respondidos dentro do prazo legal. Segue, abaixo, o comparativo referente aos anos de 2024 e 2025, respectivamente.

Tabela nº 06. Apresentação dos pedidos de acesso - 2024.

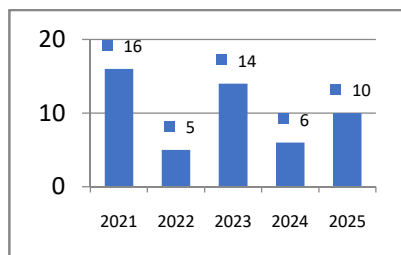
Canais de acesso	PI	Abertura	Encerramento	Prazo
whatsapp	0209-2024-OUV	02.04.24	03.04.24	1d
whatsapp	0221-2024-OUV	05.04.24	05.04.24	imediato
whatsapp	0262-2024-OUV	07.05.24	07.05.24	imediato
whatsapp	0453-2024-OUV	30.07.24	30.07.24	imediato
Whatsapp	0525-2024-OUV	20.08.24	20.08.24	imediato
whatsapp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

Tabela nº 07. Apresentação dos pedidos de acesso - 2025.

Canais de acesso	PI	Abertura	Encerramento	Prazo
whatsapp	0020-2025-OUV	08.01.25	08.01.25	imediato
whatsapp	0127-2025-OUV	12.02.25	18.02.25	6 d
whatsapp	0137-2025-OUV	17.05.25	17.05.25	imediato
whatsapp	0218-2025-OUV	18.03.25	18.03.25	imediato
Whatsapp	0550-2025-OUV	24.07.25	24.07.25	imediato
whatsapp	0631-2025-OUV	04.08.25	06.08.25	2d
whatsapp	0632-2025-OUV	04.08.25	06.08.25	2d
whatsapp	0864-2025-OUV	11.09.25	11.09.25	imediato
whatsapp	0924-2025-OUV	17.09.25	29.09.25	imediato
site	22889-2025-OUV	28.11.25	28.11.25	imediato

Em comparação ao total de pedidos realizados entre 2021 e 2025, observa-se que o número de PI registrado na Ouvidoria da SAE ainda permanece baixo.

Gráfico nº 13. 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;

I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025, ocorrido em Belo Horizonte (MG). Online. Tema: “Ouvidoria Contemporânea”, principais abordagens em inovação digital, escuta ativa, proteção de dados, diversidade, mediação de conflitos e gestão de ouvidorias. Evento sediado pela rede Nacional de Ouvidorias, promovido com apoio da Controladoria - Geral da União - CGU.

13. METAS PARA O PRÓXIMO ANO

Metas a serem alcançadas no decorrer do ano de 2026:

- 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

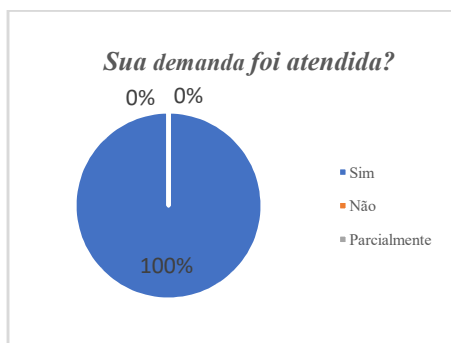
mínimo, a cada ano através de pesquisa de satisfação ou outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Assim, atendendo essa disposição legal, no ano de 2025, cinquenta (50) usuários responderam presencialmente à pesquisa de satisfação. Segue resultado da pesquisa nos gráficos abaixo:

Gráfico nº 14. Pesquisa de avaliação 1



Gráfico nº 15. Pesquisa de avaliação 2



15. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório tem como objetivo apresentar o fluxo de demandas recebidas pela Ouvidoria da SAE durante o exercício de 2025.

Ao longo do período, foram destacados aspectos relacionados à atuação da Ouvidoria no cotidiano institucional, a evolução no recebimento de manifestação em comparação aos anos anteriores, bem como o quantitativo geral de registros e outros pontos relevantes.

Ressalta-se, em especial, o número de pedidos de acesso à informação registrados e devidamente tratados no decorrer do ano, acompanhado da análise comparativa com os anos anteriores.

A partir dos dados apresentados, constata-se que, ano após ano, o cidadão recorre à Ouvidoria como um canal legítimo e confiável para a solução de problemas pontuais. Esse movimento reforça o papel estratégico do setor como instrumento de aproximação entre a sociedade e a administração pública, fortalecendo a transparência e a credibilidade institucional.

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 Paparounis; arte: Nuvem Studio)

FONTES:

- 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/capacitacao/profoco-em-casa>)
- Sistema de Convênios.SICONV. (<http://plataformamaisbrasil.gov.br/acesso-livre>)
- Governo Federal. Anvisa. <https://gov.br/anvisa/pt-br>

SIGLAS:

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

ABO: Associação Brasileira de Ouvidores

CMP: Câmara Municipal de Araguari

CT: Central Telefônica

CDU: Código de Defesa do Usuário

CF: Constituição Federal

CGU: Controladoria Geral da União

ID: Identificador eletrônico

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

OGU: Ouvidoria Geral da União

OGM: Ouvidoria Geral do Município de Araguari

PI: Pedido de acesso à informação

SAE: Superintendência de Água e Esgoto

TSA: Tarifa Social de Água

FLUXOGRAMA

01. Fluxo de manifestações

GRÁFICOS

01. Relação de manifestações
- 02.Registro de manifestação de ouvidoria de 2021 a 2025
- 03.Quantitativo de demandas em 2024.
- 04.Quantitativo de demandas em 2025
- 05.Distribuição mensal do ano de 2024. Distribuição mensal do ano de 2025
- 07.Bairros com incidência de registros demandados em 2025
08. Bairros com incidência de registros demandados em 2024
- 09.Distribuição por meio do canal de acesso referente ao ano de 2025
- 10.Status- situação
- 11.Assuntos demandados 2024
12. Assuntos demandados 2025
- 13.Histórico de protocolos PI dos anos anteriores
- 14.Pesquisa de avaliação1
15. Pesquisa de avaliação2

TABELAS

01. Quantitativo de demandas por tipologia - exercício2024
02. Quantitativo de demandas por tipologia - exercício2025
03. Demandas registradas por setor referente ao ano de 2025
04. Quadro comparativo referente aos anos de 2021 a 2025
05. Demandas recebidas de outros órgãos/ouvidorias
06. Apresentação dos pedidos de acesso - 2024
07. Apresentação dos pedidos de acesso - 2025