

Relatório Estatístico Anual

Atendimento às manifestações

Exercício 2017

Saneamento de Goiás

Saneamento de Goiás

Presidência

Presidente: Jalles Fontoura de Siqueira
Chefe de Gabinete: José Ubaldo Teles
Vice-Presidente: Daniel Morais Souza

Diretoria

DICOR: Marcelo de Mesquita Lima
DIRIN: Elie Issa El Chidiac
DIPRO: Marco Túlio de Moura Faria
DIGEO: Ricardo de Sousa Correia

Procuradoria Jurídica

José Fernandes Peixoto

Comissão Permanente de Licitação

Ednilson Alves da Rocha

Superintendências

SUPLA: Mônica de Souza
SUREG: Ariana Garcia do Nascimento Teles
SUAUD: Julio Cesar de Castro
SUMAR: Luiz Carlos Novo Alvares
SUTEC: Hercílio Francisco Cândido Júnior
SURAC: José Alves de Alencar
SUBJU: André Fernandes da Silva
SUFIN: Fidisgerad Araújo
SUCOM: Elivane Cristina de Moura
SUREH: Washington Duarte da Silva
SURIN: Leonel Alves Pereira
SULOG: Milton Pereira Machado
SUESP: Romis Alberto da Silva

SUPOB: Cassio Inumaru
SUECO: Rúbia Teles Barbosa
SUENT: Julio Cesar Rodrigues de Lima
SUTOM: Wanir José de Medeiros Júnior
SUMEG: Laerte Machado Cabral
SUINT: Tiago de Sousa Campos
SUCIN: José das Dores Freitas
SUOGE: Gilmar de Santana
SUCONT: Elias Evangelista da Silva
SUENG: Magno Antunes Lima Cupertino

Apresentação

Em cumprimento ao disposto nos arts. 30, inciso III e 40, inciso I, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e artigo 8, da Política de Acesso à Informação nº PL04.0007 da Saneago, a Ouvidoria da Saneago submete ao Diretor Presidente relatório estatístico anual, contendo informações sobre atendimento de manifestações relativas ao exercício 2017, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas submetidas à Ouvidoria.

Goiânia, 19 de Junho de 2018.

Gilmar de Santana
Superintendente de Ouvidoria Geral

Sumário

1. A Ouvidoria da Saneago	7
2. Demandas registradas e concluídas exercício 2017	10
2.1. Cidade e origem manifestação	11
2.2. Manifestação recebida	17
3. Pedidos de Acesso à Informação	19
3.1. Manifestações procedentes e improcedentes	20
3.2. Recursos pedidos de acesso à informação	21
3.3. Prazo atendimento às manifestações	22
3.4. Outras informações	23
4. A Ouvidoria como indutora de mudanças	25
5. Satisfação dos usuários com a qualidade das respostas	26
6. Conclusão	27

Lista de Tabelas

Tabela 1: Demandas cadastradas exercício 2017	10
Tabela 2: Cidade das manifestações por região	15
Tabela 3: Origem das manifestações.....	17
Tabela 4: Estatística de manifestações.....	17
Tabela 5: Pedidos de Acesso à Informação – 2016/2017.	19
Tabela 6: Situação das manifestações após conclusão.....	21
Tabela 7: Canal de atendimento exercício 2017	23
Tabela 8: Motivo manifestações exercício 2017	23
Tabela 9: Desdobramentos do motivo “Outros”, exercício 2017	24
Tabela 10: Maiores manifestações classificadas por desdobramentos exercício 2017.....	25

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Tendência manifestações exercício 2017	18
Gráfico 2: Pesquisa de satisfação origem das manifestações OGE, exercício 2017	26

1. A Ouvidoria da Saneago

A Ouvidoria da Saneago foi criada no ano de 2004, por meio da Resolução da Diretoria nº 105, tendo por finalidade de instaurar processos administrativos para solução amigável de eventuais litígios com usuário.

Atualmente as competências alocadas à Ouvidoria estão definidas pelo Regimento Interno, artigos 1.4 e 1.4.1:

São atribuições da Superintendência:

- a) Assessorar tecnicamente a Diretoria em assuntos relacionados a Ouvidoria, conforme necessidades estabelecidas;
- b) dirigir, avaliar e acompanhar as atividades das gerências subordinadas;
- c) promover a adequação da empresa ao acesso à informação e à transparência por meio do atendimento às legislações;
- d) elaborar e implementar projetos buscando a excelência na prestação de serviços, em conformidade com a regulação;
- e) promover estudos em parceria com as demais áreas da empresa visando a dos processos e a garantia da qualidade da prestação dos serviços com bom desempenho do atendimento ao cliente;
- f) fortalecer o comprometimento dos empregados na prática de gestão de relacionamento com o cliente;
- g) fortalecer a gestão participativa do cidadão, envolvendo a população nos questionamentos sobre o saneamento, em parceria com as demais Unidades Organizacionais da empresa;
- h) garantir o cumprimento à Lei nº 12.527/2011 (Lei Federal de Acesso à Informação Pública) à Lei nº 18.025/2013 (Lei Estadual de Acesso à Informação Pública) e ao Decreto Estadual 7.904/2013;
- i) exercer a Autoridade de Monitoramento nos termos do Art. 69 da Lei Estadual nº 18.025/2013, tanto nas atividades inerentes ao cumprimento da Transparência Passiva quanto da Transparência Ativa, conforme Art. 6º e Art. 7º da Lei Estadual nº 18.025/20163);
- j) prover canal exclusivo para denúncias de comportamento de empregado, com vistas à

- garantia do sigilo e transparência, incentivando denúncias de não conformidades, conforme incisos III e IV, § 1º, Art. 9º da Lei Federal 13.303/2016;
- k) intermediar junto ao Comitê de Auditoria Estatutário, quando o mesmo for instituído, as denúncias, inclusive sigilosas, internas e externas, relacionadas ao escopo de atividades da Saneago, acatando as manifestações, registrando-as e informando/encaminhando-as ao referido Comitê, nos termos do § 2º, Art. 24 da Lei Federal 13.303/2016;
 - l) acompanhar as providências adotadas pelas unidades envolvidas no processo e orientá-las quanto aos requisitos de respostas às manifestações, garantindo o direito e resolutividade dentro do prazo estabelecido;
 - m) manter registro de todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria bem como as respostas apresentadas aos clientes, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às manifestações recebidas;
 - n) monitorar dados relativos aos aspectos qualitativo e quantitativo das manifestações, emitindo Comunicados de Ouvidoria às unidades que deram causa, produzindo relatórios conforme demanda apresentada e disponibilizando indicadores de desempenho;
 - o) implementar melhoria nos procedimentos internos e sistemas informatizados, objetivando a automação, eficiência e confiabilidade dos processos;
 - p) elaborar e apresentar relatório anual das atividades das unidades;
 - q) participar de mediações junto a clientes e audiências junto ao Conselho Regulador da AGR em caso de eventuais conflitos entre clientes e a empresa;
 - r) r) participar de eventos externos, por delegação, interagindo com a sociedade;
 - s) s) desempenhar outras a suas atividades atribuições, eventuais ou não, que contribuam para a eficiência de suas atividades;

São atribuições da Gerência:

- a) Atender o solicitante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejuízo, oferecendo-lhe uma resposta e informação clara e objetiva à questão apresentada, dentro do prazo estabelecido, conforme legislação vigente;
- b) receber e analisar as reclamações, denúncias, solicitações de informações, elogios, sugestões do cidadão e/ou cliente, respondendo dentro de sua competência ou encaminhando à unidade responsável, buscando a garantia, credibilidade e confiabilidade dos serviços prestados pela empresa, especialmente aqueles que caracterizam conflitos

- não solucionados pelas demais instâncias de atendimento;
- c) registrar eventuais denúncias de irregularidades referente à prestação dos serviços de água e esgotamento sanitário, com encaminhamento da manifestação a unidades pertinentes para providências quanto à análise, vistoria e aplicação de penalidades, se for o caso;
 - d) garantir o acesso à informação e manutenção dos canais de atendimento, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei Federal de Acesso à Informação Pública), Lei nº 18.205/2013 (Lei Estadual de Acesso à Informação Pública) e Decreto Estadual nº 7.904/2013, especialmente quanto às atividades inerentes ao cumprimento da Transparência Passiva, conforme Art. 7º da Lei Estadual nº 18.025/2013;
 - e) monitorar e cobrar o cumprimento de prazos por parte das unidades envolvidas no processo;
 - f) desempenhar outras atribuições, eventuais ou não, que contribuam para a eficiência de suas atividades.

Desde a sua implantação, tem sido objetivo da Ouvidoria facilitar ao máximo o acesso do cidadão, que conta basicamente, com quatro formas para contato com a unidade solicitar informações ou cadastrar demandas. Ele pode cadastrar a manifestação diretamente no portal da Saneago (<http://www.saneago.com.br/2016/ouvidoria.html>), pode fazê-lo por telefone (0800-6450117) uma vez que a ouvidoria dispõe de corpo próprio de atendentes de telefonia pela Central de Atendimento, por carta (Av. Fued Sebba, nº 1.245 - Setor Sul - Goiânia/GO – CEP: 74.805-100) e atendimento presencial.

O trâmite das demandas apresentadas à Ouvidoria, desde o seu cadastramento inicial, até a resposta encaminhada ao cidadão, passando pelas unidades operacionais e intervenientes, é integralmente gerenciado por intermédio de sistema informatizado próprio. O Sistema foi desenvolvido pela Superintendência de Tecnologia da Informação – SUTEC da Saneago.

Atualmente a Ouvidoria encontra-se localizada na sede administrativa da Saneago, atrás da entrada principal. A localização foi escolhida estrategicamente para facilitar o acesso do cidadão. Além disso, como forma de atender a política de acessibilidade, há um banheiro para portadores de necessidades especiais no corredor, em local próximo à unidade.

2. Demandas registradas e concluídas exercício 2017

No exercício de 2017, foram cadastradas 5.264 manifestações, das quais 5.261 foram atendidas. Após o seu registro, as manifestações são encaminhadas para análise por parte dos empregados da Ouvidoria, os quais, inicialmente, fazem o tratamento. Algumas manifestações, são necessários vários encaminhamentos para obter uma resposta completa, neste sentido, 509 manifestações, houve necessidade de 2 ou mais encaminhamentos para obter resposta satisfatória.

São três grandes tipos de manifestações na Ouvidoria, que são demandas relativas a serviços de responsabilidade da Saneago, pedidos de acesso à informação e fatos internos. As manifestações relativas aos serviços de responsabilidade da Saneago, representam a dificuldade do manifestante no entendimento da sua fatura e atraso nos serviços executados.

Os pedidos de acesso à informação abarcam solicitações de informações acerca de questões relativas concursos e informações técnicas. Demandas relativas a fatos internos englobam críticas, sugestões, bem como eventuais denúncias acerca de questões externas e internas da Saneago. Denúncias internas, são encaminhadas a SUAUD para apuração, logo após seu recebimento.

Na tabela a seguir estão apresentadas as 5.264 manifestações, segmentadas de acordo com sua classificação (tipo).

Tipo	Qtd
Reclamação	4606
Denúncia	230
Informação	190
Informação Pública - LAI	184
Sugestão	34
Elogio	20
Total geral	5264

Tabela 1: Demandas cadastradas exercício 2017

Além das demandas cadastradas no ano, a Ouvidoria trata também, das manifestações cadastradas e não finalizadas até o final do período analisado. Isso ocorre porque muitas manifestações dependem de respostas de outras unidades que cumprem prazos e ritos administrativos, e nem sempre há tempo hábil para o seu processamento e conclusão dentro do mesmo ano de registro, totalizando 03 manifestações em andamento.

2.1. Cidade e origem manifestação

As origens das demandas cadastradas são as mais diversas possíveis, abrangendo todas as cidades atendidas pela Saneago. Na tabela 2 apresenta-se a distribuição das manifestações por Cidade, onde se verifica a liderança no encaminhamento dessas por parte de manifestante de Goiânia e das cidades mais populosas, tais como Aparecida de Goiânia, Anápolis e Valparaíso de Goiás. O elevado número de manifestantes oriundas de Goiânia, está ligado à expressiva quantidade de clientes.

Cidade	Elogio	Sugestão	LAI	Informação	Denúncia	Reclamação	Total geral
ABADIA DE GOIAS			1		1		2
ACREUNA					1	4	5
AGUA LIMPA					1		1
AGUAS LINDAS DE GOIAS	1	4	1	5	12	165	188
ALEXANIA	1					3	4
ALFENAS			1				1
ALTO PARAISO DE GOIAS					1	3	4
ALVORADA DO NORTE						1	1
AMARALINA						1	1
AMERICANO DO BRASIL						1	1
ANAPOLIS	1		8	9	5	348	371
ANICUNS			1			2	3
APARECIDA DE GOIANIA	1	5	1	12	8	569	596
ARAGARCAS					1	4	5
ARAGOIANIA						1	1
ARENOPOLIS				2		8	10
ARUANA						3	3
AVELINOPOLIS						1	1
BARBOSILÂNDIA (POSSE)			3				3
BARRO ALTO						1	1
BARUERI			1				1
BELA VISTA DE GOIAS				1	4	5	10

Cidade	Elogio	Sugestão	LAI	Informação	Denúncia	Reclamação	Total geral
BELO HORIZONTE			1	1			2
BETIM						1	1
BOM JARDIM DE GOIAS					1	3	4
BOM JESUS					3	5	8
BRASILIA			8	2		1	11
BURITINOPOLIS					1		1
CABECEIRAS						1	1
CACHOEIRA ALTA						1	1
CAIAPONIA					1	4	5
CAMACARI				1			1
CAMPINAS		1					1
CAMPO ALEGRE DE GOIAS			1				1
CAMPO GRANDE						1	1
CAMPOS BELOS						3	3
CARMO DO RIO VERDE						2	2
CATALAO						1	1
CATU			1				1
CAVALCANTE						2	2
CERES				2		5	7
CEZARINA						3	3
CIDADE OCIDENTAL			2	4	7	172	185
COCALZINHO DE GOIAS					2	3	5
COLINACU (CAMPINORTE)						1	1
CONCEICAO (BELA VISTA)						1	1
CORUMBAIBA						3	3
CRISTALINA			1	1	2	38	42
CRIXAS				1		1	2
CURITIBA			1	1			2
DAMIANOPOLIS					1	3	4
DIORAMA						1	1
DIVINOPOLIS DE GOIAS						1	1
ESTRELA DO NORTE					1		1
FIRMINOPOLIS						5	5
FLORESTA (PIRACANJUBA)						6	6
FORMOSA			1	3	5	30	39
FORTALEZA			1				1
GOIANAPOLIS						1	1
GOIANDIRA						1	1
GOIANESIA		1	1	1		14	17
GOIANIA	10	14	79	70	107	1844	2124
GOIANIRA			3	1	5	39	48
GOIAS				1	3	3	7
GOIATUBA	1	1				10	12
GOUVELANDIA			1				1

Cidade	Elogio	Sugestão	LAI	Informação	Denúncia	Reclamação	Total geral
GUAPO						4	4
GUARA			1				1
GUARAITA						1	1
GUARAPARI	1						1
HIDROLANDIA						1	1
IACIARA						5	5
INACIOLANDIA					1		1
INDIARA				1			1
INHUMAS				2	1	22	25
IPAMERI			4			4	8
IPORA			2			2	4
ITABERAI				1		1	2
ITABORAI			1				1
ITAGUARI						1	1
ITAJA				1			1
ITAPACI						2	2
ITAPURANGA			1	1	1	2	5
ITUMBIARA	1		1	3		94	99
IVOLANDIA				1			1
JARAGUA					1		1
JATAI		1	2	2	1	35	41
JESUPOLIS						1	1
JOINVILLE			1				1
JOVIANIA						3	3
JUSSARA			1			2	3
LUZIANIA		4	1	5	5	219	234
MAMBAI					1	1	2
MARA ROSA						2	2
MARCELANDIA (MORRINHOS)						1	1
MIMOSO DE GOIAS						2	2
MINACU				1		5	6
MONTE ALTO (PADRE BERNARDO)					1		1
MONTIVIDIU				1	1	5	7
MORRINHOS				3	3	13	19
MOZARLANDIA						1	1
NATAL			1	1			2
NAZARIO						1	1
NEROPOLIS				1		11	12
NIQUELANDIA					1	5	6
NOVA VENEZA		1				1	2
NOVO BRASIL						1	1
NOVO GAMA	1			3	3	74	81
NOVO PLANALTO						2	2
ORIZONA				1		4	5

Cidade	Elogio	Sugestão	LAI	Informação	Denúncia	Reclamação	Total geral
OURO VERDE DE GOIAS					1		1
OUROANA (RIO VERDE)						1	1
OUVIDOR					2		2
PADRE BERNARDO			1	1	1	3	6
PALMEIRAS DE GOIAS				1		17	18
PARAUNA						2	2
PETROLINA DE GOIAS						1	1
PINHAIS			1				1
PIRACANJUBA						9	9
PIRANHAS						1	1
PIRENOPOLIS						3	3
PIRES DO RIO				2	2	5	9
PLANALTINA			1	1	4	30	36
PONTALINA				2		6	8
PORANGATU			1	2	1	3	7
PORTO VELHO			1				1
POSSE						7	7
POVOADO GIRASSOL (COCALZINHO)					6	5	11
PROFESSOR JAMIL						1	1
QUIRINOPOLIS			3			14	17
RECIFE			1		1		2
RIALMA						4	4
RIBEIRAO PRETO			1				1
RIO DE JANEIRO			5	2			7
RIO PARANAIBA			1				1
RIO VERDE	1		4	2		75	82
ROSELANDIA (B. VISTA DE GOIAS)						1	1
RUBIATABA			2			5	7
S.CAETANO DO SUL			1				1
SANCLERLANDIA						1	1
SANTA HELENA DE GOIAS						7	7
SANTA ISABEL						1	1
SANTA RITA DO ARAGUAIA						1	1
SANTO ANTONIO DE GOIAS			1			1	2
SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO				3	1	32	36
SAO DOMINGOS						1	1
SAO JORGE (A.PARAISO DE GOIAS)						1	1
SAO JOSE BANDEIRANTES(N CRIXAS)						2	2
SAO LUIS DE MONTES BELOS				1	1	6	8
SAO LUIZ DO NORTE						1	1
SAO MIGUEL DO ARAGUAIA						3	3
SAO MIGUEL DO PASSA QUATRO						1	1
SAO PAULO			2	2			4
SENADOR CANEDO					1		1

Cidade	Elogio	Sugestão	LAI	Informação	Denúncia	Reclamação	Total geral
SERTAOZINHO					1		1
SIDROLANDIA				1			1
SILVANIA						3	3
SIMOLANDIA						2	2
TERESINA DE GOIAS						1	1
TOCANTINS				1			1
TRES RANCHOS					1		1
TRINDADE			17	7	2	223	249
UBERABA				1			1
URUACU					2	5	7
URUANA						1	1
URUITA (URUANA)						1	1
VALPARAISO					1		1
VALPARAISO DE GOIAS	1	2	5	15	9	259	291
VILA BOA			1				1
VILA PROPICIO						2	2
VITORIA			1				1
Total geral	20	34	184	190	230	4606	5264

Tabela 2: Cidade das manifestações por região

Unidade	Qtd
GER.COMERCIAL	2124
GER.REGIONAL SERV. LUZIANIA	1070
GERENCIA DE NEGOCIOS-AP.GOIANI	596
GER.REGIONAL SERV. ANAPOLIS	395
GER.REG.DE NEGOCIOS-SUMEG	331
GER.REGIONAL SERV. ITUMBIARA	123
GER.REGIONAL SERV. RIO VERDE	92
GER.REGIONAL DE SERV.- FORMOSA	87
(vazio)	53
GER.REGIONAL SERV. CERES	49
GER.REGIONAL SERV. MORRINHOS	48
GER.REGIONAL SERV. JATAI	47
GER.REGIONAL SERV. PORANGATU	36
GER.REGIONAL DE SERV.INHUMAS	30
GER.REG.SERV.-STA.HELENA GOIAS	30
GER.REGIONAL SERV. IPORA	30
GER.REGIONAL SERV. OUVIDOR	29
GER.REGIONAL SERV.CAMPOS BELOS	28
GER.REG.SERV.PALMEIRAS GOIAS	26
GER.REGIONAL SERV. GOIAS	22
GER.REGIONAL SERV. S.L.M.BELOS	18

Tabela 3: Unidades responsáveis por região

As demandas recebidas são oriundas de um público extremamente diversificado, se estendendo desde o estudante que solicita dados para trabalhos estudantis, até jornalistas. Quanto a informação de unidade “vazio” são manifestações oriundas de outros Estados.

Segue tabela quanto a origem por unidade de registro.

Origem	Qtd
Cliente	3451
AGR (SO)	1217
OGE	549
Empregado	41
Outros	6
Total geral	5264

Tabela 3: Origem das manifestações

2.2. Manifestação recebida

O total de manifestações no exercício de 2017 totalizou 5.264, acréscimo de 14,76% em relação ao ano de 2016, quando foram registradas 4.487. A tabela 3 apresenta o número de demandas atendidas, divididas em pedidos de acesso à informação e outras demandas.

Mês	Elogio	Sugestão	LAI	Informação	Denúncia	Reclamação	Total geral
jan/17	2		13	9	23	347	394
fev/17	2	1	9	15	12	239	278
mar/17	1	2	11	16	19	320	369
abr/17	1		26	23	25	233	308
mai/17	2	1	30	18	21	286	358
jun/17	1	1	23	10	19	259	313
jul/17	5	3	13	15	10	321	367
ago/17	2	11	12	15	21	491	552
set/17	1	5	8	25	16	513	568
out/17	1	6	11	21	36	762	837
nov/17	1	1	17	9	17	476	521
dez/17	1	3	11	14	11	359	399
Total geral	20	34	184	190	230	4606	5264

Tabela 4: Estatística de manifestações

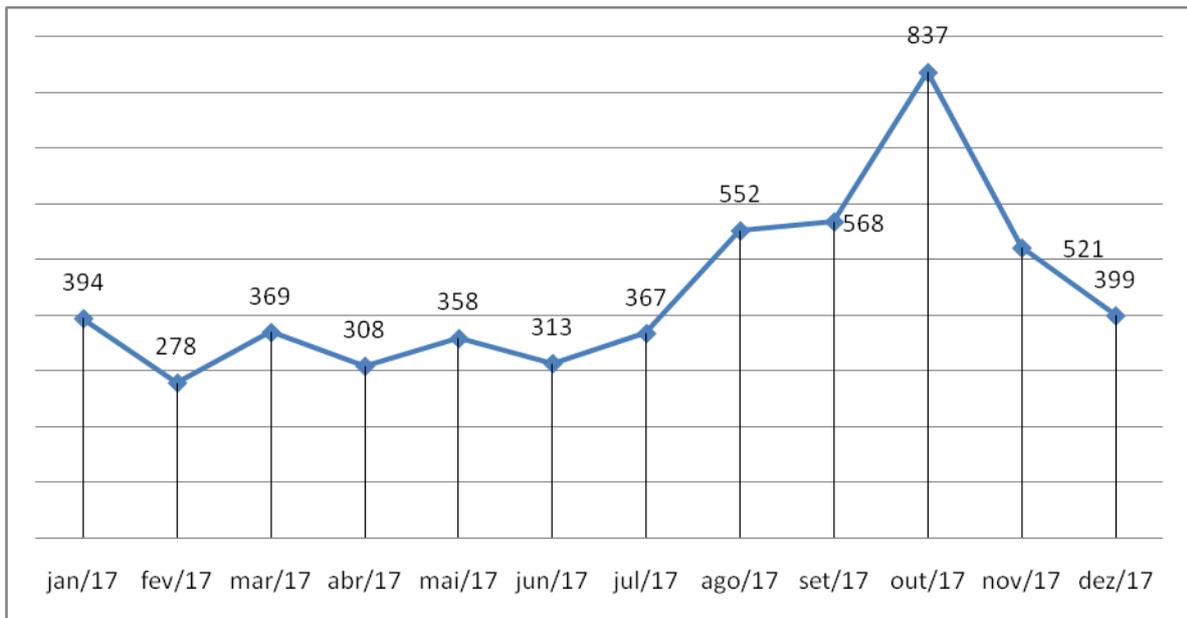


Gráfico 1: Tendência manifestações exercício 2017

Como já foi dito, nem sempre se consegue concluir todas as demandas cadastradas no mesmo mês de cadastramento. Assim, 3 manifestações cadastradas ficaram em análise para serem finalizadas.

3. Pedidos de Acesso à Informação

Ao longo do exercício de 2017, foram atendidas 184 manifestações de acesso a informação. Na tabela 4 a seguir, é feita a comparação da evolução dos atendimentos dos Pedidos de Acesso à Informação para o ano de 2016 e 2017, por mês. Note-se que houve acentuado acréscimo de demandas de um ano para o outro, tendo sido atendidas, em 2017, 45,65% a mais de PAIs do que em 2016.

Mês	2016	2017
Janeiro	5	13
Fevereiro	12	9
Março	8	11
Abril	6	26
Maio	8	30
Junho	9	23
Julho	9	13
Agosto	1	12
Setembro	2	8
Outubro	6	11
Novembro	14	17
Dezembro	20	11
Total	100	184

Tabela 5: Pedidos de Acesso à Informação – 2016/2017.

A promulgação da LAI, com a concomitante ampliação das possibilidades de acesso à informação, bem como sua simplificação, teve um efeito bastante benéfico para a sociedade. Não são raras as vezes em que o cidadão vê alguma notícia no jornal, ou revista, sobre determinada ação da Saneago e, em consequência, solicita informações associadas. Antes, esse acesso seria bastante dificultado, ou mesmo inviabilizado. Agora, graças à LAI, o cidadão pode ter acesso a todas as informações desejadas, desde que não sejam sigilosas.

Embora essa ampliação de acesso seja, indiscutivelmente, um aspecto positivo, ocorrem, em alguns momentos, solicitações desarrazoadas, dada a sua amplitude, ou a forma como se

deseja que os dados sejam apresentados. Assim, pode ser observado que muitos estudantes, desejosos de obterem dados para suas monografias/dissertações, fazem solicitações para cujo atendimento a unidade técnica teria que alocar um serviço por dias, ou mesmo semanas de trabalho.

Quando esses casos são observados, a equipe da Ouvidoria informa ao solicitante que a informação solicitada demandaria trabalho desarrazoado e que não é possível atendê-lo. Esse procedimento está de acordo com o previsto no artigo 4.4 da Política PL04.0007 da Saneago, que dispõe sobre a Política de Acesso à Informação e **ressalta-se que há casos específicos que não realiza a entrega das informações conforme o solicitante deseja, em razão de demandar tempo de empregados, por exemplo. Pois eles deixariam de atender uma demanda da coletividade para atender demanda particular.**

Outro tipo de demanda que se manteve elevada são os pedidos de informações sobre concurso público, mesmo com toda documentação pertinente publicada. Sempre que isso é verificado, a Ouvidoria finaliza manifestação explicando e orientando o passo a passo ao manifestante a encontrar as informações solicitadas.

3.1. Manifestações procedentes e improcedentes

As manifestações quando de sua conclusão, são classificadas como “procedente”, “improcedente” ou “LAI”. Foram concluídas no exercício de 2017, 3.300 procedentes e 1.792 improcedentes.

Na tabela 6, pode-se ver a situação da manifestações, por mês.

Mês	Procedente	Improcedente
Janeiro	256	128
Fevereiro	175	95
Março	229	129
Abril	161	121
Maiο	208	123
Junho	166	130
Julho	223	134
Agosto	335	202
Setembro	383	177
Outubro	606	219
Novembro	336	168
Dezembro	222	166
Total	3300	1792

Tabela 6: Situação das manifestações após conclusão

A quantidade de manifestações procedentes do exercício, deu-se por motivos de falta de água no período de escassez, agosto, setembro e outubro.

3.2. Recursos pedidos de acesso à informação

Embora a Lei de Acesso à Informação tenha ampliado bastante as possibilidades de acesso a informações e dados gerados e/ou custodiados pelos órgãos do setor público, ainda assim esse direito não é absoluto. Há casos em que a informação solicitada possui caráter sigiloso, ou não está disponível da forma como o demandante solicita. Nestas situações, não muito frequentes, o pedido é negado, apresentado-se de forma pormenorizada os motivos para tal negativa. **No exercício de 2017 não houve indeferimentos.**

Do total das manifestações registradas em 2017, houve 345 contestações das respostas encaminhadas.

3.3. Prazo atendimento às manifestações

A Lei de Acesso à informação é bastante rigorosa quanto aos prazos de atendimento dos pedidos, estabelecendo um prazo inicial de vinte dias para atendimento, o qual pode ser prorrogado por mais dez dias, em caso de necessidade, mediante justificativa encaminhada ao requerente.

A Ouvidoria da Saneago tem como princípio fazer o atendimento da forma mais célere possível, não apenas para o cumprimento da Lei, mas, principalmente, para atender às necessidades do cidadão.

A quantidade de manifestações atendidas dentro do prazo foram de 4.566, sendo o percentual de 86,74%, no exercício de 2017. No exercício de 2016, o percentual foi de 82,70%. O prazo médio em que o manifestante recebeu a informação requerida em 2017 foi de **5 dias**, o que cumpre com as expectativas de manter o prazo de atendimento dentro das normas exigidas.

Após o encaminhamento das demandas para atendimento em outras unidades, os empregados da unidade de ouvidoria acompanham o prazo de permanência da demanda na unidade, encaminhando mensagens de cobrança após os dez dias sem resposta.

3.4. Outras informações

Analisando as 5.264 manifestações registradas no exercício de 2017, podemos identificar que o canal de maior registro de manifestações continua sendo o canal Call Center, conforme Tabela 7, que fazem no primeiro contato, a classificação quanto ao motivo da manifestação, conforme Tabela 8.

Canal	Qtd
Telefonia Call Center	2973
Internet	2087
Pessoalmente	154
Telefonia	21
E-Mail	19
Outros	6
Correspondência	3
Processo	1

Tabela 7: Canal de atendimento exercício 2017

Motivo	Total
ATRASO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO	1355
FATURA	995
FALTA DE ÁGUA	872
OUTROS	493
PROCEDIMENTO COMERCIAL	447
QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	357
COMPORTAMENTO DE EMPREGADO	276
IRREGULARIDADES NAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO	144
DÉBITO	112
ESGOTO	97
CORTE INDEVIDO	51
QUALIDADE DA ÁGUA	45
VAZAMENTO EXTERNO	20

Tabela 8: Motivo manifestações exercício 2017

Desdobramentos são as classificações das manifestações, quanto ao motivo registrado para melhor análise e compreensão após o fechamento das manifestações. Em atenção ao motivo “Outros”, que possui significativa quantidade de manifestações, segue o desdobramento às informações, após sua conclusão, na Tabela 9.

Desdobramento	Total
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICAS	206
SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PROCESSO/DOCUMENTO	64
SOLICITAÇÃO DE RESPOSTA DE RO POR E-MAIL	51
NÃO SE APLICA	35
DUPLICIDADE	26
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	26
OBRAS	19
SOLICITAÇÃO DE GRAVAÇÃO TELEATENDIMENTO	16
CONCURSO PÚBLICO	16
QUESTÃO AMBIENTAL	7
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	6
REPAROS DIVERSOS/RESSARCIMENTO	5
ÁREAS DE RESERVATÓRIOS	4
HIDROMETROS	4
OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA	2
PAGAMENTO VALE TRANSPORTE	2
GUARITA/PORTARIA DA SANEAGO	1
PAGAMENTO A FORNECEDOR/TERCEIRIZADO	1
RESOLUÇÃO DE DIRETORIA	1
PAGAMENTO DE DIÁRIA	1
Total geral	493

Tabela 9: Desdobramentos do motivo “Outros”, exercício 2017

Desdobramento	Total
PRESSÃO REDE/NÍVEL DO RESERVATÓRIO	593
LIGAÇÃO DE ÁGUA	489
FATURA CONFORME PROCEDIMENTO	396
REFATURAMENTO	308
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICAS	212
OPERACIONAL/ADMINISTRATIVO	201
MANUTENÇÃO CORRETIVA	149
COBRANÇA DE MULTA/DIVERSOS	121
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	120
DESOBSTRUÇÃO DE ESGOTO	106
RECUPERAÇÃO DE CALÇADA(OPERACIONAL)	103
SERVIÇO DA TERCEIRIZADA	100

Tabela 10: 12 Maiores manifestações classificadas por desdobramentos exercício 2017.

4. A Ouvidoria como indutora de mudanças

Constituindo um dos principais canais de entrada da Saneago das demandas da Sociedade, a Ouvidoria tem sido fator de mudanças nas instituições desde a sua instituição. Reclamações, críticas, denúncias e pedidos de informação chegam diariamente à unidade, sendo processadas e, quando necessário, encaminhadas às unidade técnicas responsáveis para conhecimento e atendimento.

Como já mencionado no Relatório Estatístico referente ao exercício de 2017, houve significativa ampliação da transparência ativa da Saneago no portal, com a inserção de informações relativas a viagens de servidores, documentação orçamentária e profissionais inativos.

No primeiro bimestre deste ano, com o apoio da SUTEC, foi feita uma reformulação na página da Ouvidoria. O objetivo foi deixar transparente e visível o ícone de acesso à informação, que passou a figurar no topo do portal.

5. Satisfação dos usuários com a qualidade das respostas

Concomitantemente ao encaminhamento da resposta ao demandante, somente a OGE disponibiliza pesquisa de satisfação relativa ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Em 2017, houve 151 respostas às manifestações encaminhadas de origem OGE. A maioria daqueles que responderam se declarou satisfeita, tendo a Ouvidoria atendido complemente as expectativas, conforme pode ser visto no Gráfico 2.

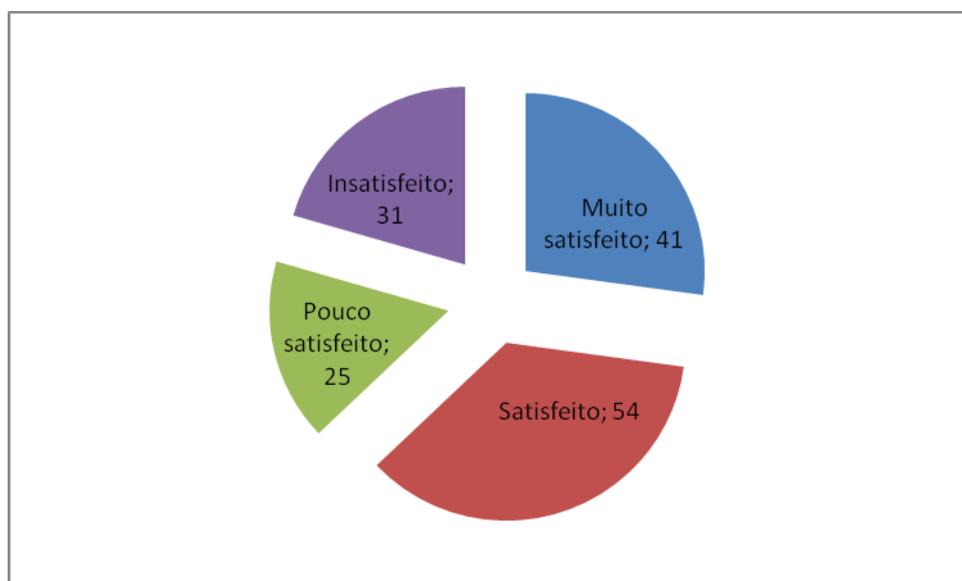


Gráfico 2: Pesquisa de satisfação origem das manifestações OGE, exercício 2017

Deve-se ressaltar que nem sempre o fato de um cliente se declarar insatisfeito está ligado a eventual má qualidade da resposta da Ouvidoria. Muitas vezes, quando é feito um pedido de refaturamento e é negado, ele avalia mal o serviço prestado.

6. Conclusão

A atuação da Ouvidoria da Saneago vem sendo desenvolvida de forma alinhada ao atendimento na missão estabelecida pela Saneago em seu Código de Conduta e Integridade, que é a de **“Prestar serviços de saneamento básico promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade”**, visando crescimento contínuo, inovação e sustentabilidade, tendo como princípios a cordialidade, o respeito, a consideração, a justiça, a transparência e a sinceridade, dentre outros valores essenciais para a consolidação de uma cultura organizacional sólida.

Ao longo do período a Ouvidoria emvidou todos os esforços para atender de forma rápida e eficiente as demandas recebidas, em especial os Pedidos de Acesso à Informação, amparados pela LAI. A unidade, também, em paralelo as atividades, tem procurado inovar, buscando prestar melhores serviços à Sociedade e aos demais órgãos públicos.

Foram feitos aprimoramentos com a reformulação da página da Ouvidoria no Portal da Saneago com vistas a torná-la mais acessível aos cidadãos, destacando-se, entre outras melhorias, a disponibilização de ícone específico para Acesso à Informação.

A expectativa é que a unidade continue o processo de aprimoramento de suas atividades, com objetivo de melhorar ainda mais o relacionamento com a sociedade, os prazos de atendimento, bem como a qualidade das respostas fornecidas. Para isso, tem realizado melhorias sistêmicas, procurando tornar os procedimentos internos mais eficientes, otimizando processos existentes e a qualificação de seus empregados.

Responsabilidade pelo conteúdo

Ouvidoria da Saneago

Saneamento de Goiás

Avenida Fued José Sebba, nº 1.245 – Jardim Goiás

Goiânia/GO – CEP 74805-100

Ouvidoria

Tel: 0800 0645 0117

ouvidoria@saneago.com.br