

Relatório de Gestão

Atendimento às manifestações

Exercício 2018

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: Stella Márcia O. Modes Lino
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 2018, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas submetidas à Ouvidoria.

Goiânia, 26 de fevereiro de 2019.

Stella Márcia O. Modes Lino
Superintendente de Ouvidoria Geral

Sumário

1. A Ouvidoria da Saneago	7
2. Demandas registradas exercício 2018	10
2.1. Cidade e origem manifestação	10
2.2. Manifestação recebida	16
3. Pedidos de Acesso à Informação	17
3.1. Recursos pedidos de acesso à informação	17
3.2. Prazo de atendimento às manifestações	18
4. Conclusão das Manifestações	19
5. Conclusão	23

Lista de Tabelas

Tabela 1: Demandas cadastradas por tipo exercício 2018	10
Tabela 2: Manifestações por Cidade	14
Tabela 3: Manifestações por Unidades.....	15
Tabela 4: Manifestações por Origem	15
Tabela 5: Manifestações Mensais por Tipo.....	16
Tabela 6: Pedidos de Acesso à Informação – 2017/2018.	17
Tabela 7: Situação das manifestações após conclusão mensal.....	19
Tabela 8: Manifestações por motivo	20
Tabela 9: Manifestações classificadas por desdobramentos exercício 2018.....	21
Tabela 10: Desdobramentos do motivo “ Outros ”, exercício 2018.	21
Tabela 11: Canal de atendimento exercício 2018	22

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Tendência manifestações exercício 2018.....	16
--	----

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 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>), por telefone (0800 645 0117), 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, sendo a localização escolhida estrategicamente para facilitar o acesso do cidadão.

2. Demandas registradas exercício 2018

No exercício de 2018, foram cadastradas 4.912 manifestações, das quais 4.887 foram atendidas e, 25 manifestações estão em análise após 31/12/2018. Após o registro das manifestações, estas são encaminhadas para análise junto as unidades responsáveis

As demandas englobam críticas, sugestões, elogios, bem como denúncias de comportamento de empregado acerca de questões externas e internas da Saneago. Denúncias estas que, são encaminhadas a Superintendência de Auditoria - SUAUD para apuração, logo após seu recebimento.

Na tabela a seguir, estão apresentadas as 4.912 manifestações, segmentadas de acordo com sua classificação “tipo”.

Tipo	Qtd
Reclamação	4349
Denúncia	242
Informação	176
Informação Pública - LAI	89
Sugestão	29
Elogio	27
Total geral	4.912

Tabela 1: Demandas cadastradas por tipo exercício 2018

2.1. Cidade e origem manifestação

As origens das demandas cadastradas são as mais diversas possíveis, abrangendo não somente 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 Águas Lindas, Aparecida de Goiânia, Anápolis e Valparaíso de Goiás. O elevado número de manifestantes oriundas de

Goiânia, está ligado à expressiva quantidade de clientes.

Cidade	Denúncia	Elogio	Informação	Informação Pública - LAI	Reclamação	Sugestão	Total geral
ABADIA DE GOIAS			3		3		6
ACREUNA					5		5
AGUA LIMPA					2		2
AGUAS LINDAS DE GOIAS	16	1	10	1	181	2	211
ALEXANIA					9		9
ALLAN KARDEC (AVELINOPOLIS)					1		1
ALTO PARAISO DE GOIAS			1		3		4
ALVORADA DO NORTE					2		2
AMARALINA					1		1
ANAPOLIS	11	1	8	5	196	1	222
ANICUNS					2		2
APARECIDA DE GOIANIA	9	1	15	2	450	1	478
APODI				1			1
ARAGARCAS					10		10
ARAGOIANIA			2	1	1		4
ARAGUAPAZ					1		1
ARANTINA (ACREUNA)					1		1
ARENOPOLIS			1		1		2
ARUANA					5		5
AVELINOPOLIS					1		1
BARRO ALTO					1		1
BELA VISTA DE GOIAS	4		1		10		15
BELO HORIZONTE			1	1			2
BOM JARDIM DE GOIAS	1			1	1		3
BOM JESUS			1		9		10
BRASILIA			3	4	1		8
BRITANIA			1		1		2
BURITINOPOLIS	1				1		2
CABECEIRAS					2		2
CACHOEIRA DOURADA	3				1		4
CAIAPONIA					3		3
CALDAZINHA					1		1
CAMPINACU					1		1
CAMPINORTE					1		1
CAMPO ALEGRE DE GOIAS					5		5
CAMPOS BELOS				1	4		5
CARMO DO RIO VERDE					2		2
CATALAO					1		1
CATU				2			2
CATURAI					2		2
CAVALCANTE				1	1		2
CERES				1	8		9
CEZARINA					1		1
CIDADE OCIDENTAL	8		6	1	94	1	110
CIRILANDIA (SANTA ISABEL)					1		1

Cidade	Denúncia	Elogio	Informação	Informação Pública - LAI	Reclamação	Sugestão	Total geral
COCALZINHO DE GOIAS	1				1		2
CORUMBAIBA					1		1
CORUMBAZUL (BURITI ALEGRE)					1		1
CRISTALINA	7				28		35
CRIXAS					1		1
EDEIA					1		1
EDILANDIA (COCALZINHO)					2		2
FLORES DE GOIAS					2		2
FLORESTA (PIRACANJUBA)					1		1
FORMOSA	3		2		51		56
FORMOSO			1				1
FORTALEZA			1				1
GOIANAPOLIS	2				1		3
GOIANESIA	1		3		7		11
GOIANIA	106	16	65	32	1993	15	2227
GOIANIRA	1		1	3	28		33
GOIAS	1		1	1	6		9
GOIATUBA	2				7		9
GOUVELANDIA				1			1
GUANAMBI			1				1
GUAPO					6		6
HEITORAI				1			1
HIDROLANDIA					1		1
IACIARA					2		2
INDIARA					2		2
INHUMAS	1		1	1	11		14
IPAMERI	1				10		11
IPIRANGA DE GOIAS					1		1
IPORA	1		1	1	8		11
ITABERAI			1		3		4
ITAGUARI					1		1
ITAGUARU					1		1
ITAPACI					2		2
ITAPIRAPUA					2		2
ITU			1				1
ITUMBIARA		3	2		56		61
IVOLANDIA			1				1
JANDAIA					1		1
JARAGUA			1		4		5
JARDIM DO INGA (LUZIANIA)					1		1
JATAI	1	1	1	1	32		36
JESUPOLIS					1		1
JOVIANIA					2		2
JUSSARA			1		1		2
LINDA VISTA (CESARINA)					1		1
LUZIANIA	11		5		131	1	148
MAMBAI					1		1
MARA ROSA	1				1		2

Cidade	Denúncia	Elogio	Informação	Informação Pública - LAI	Reclamação	Sugestão	Total geral
MARCIANOPOLIS (GOIATUBA)					2		2
MAURILANDIA					1		1
MIMOSO DE GOIAS	1						1
MINACU					4		4
MONTES CLAROS DE GOIAS					1		1
MONTIVIDIU	2				3		5
MORRINHOS	2		1		18		21
MUTUNOPOLIS					1		1
NAZARIO					1		1
NEROPOLIS					4		4
NIQUELANDIA				1	3		4
NOVA IGUACU DE GOIAS					1		1
NOVO GAMA	7		1		89		97
NOVO PLANALTO					1		1
ORIZONA					3		3
OUVIDOR					1		1
PADRE BERNARDO					3		3
PALMAS				2			2
PALMEIRAS DE GOIAS					11		11
PALMELO					1	1	2
PETROLINA				1			1
PIRANHAS					2		2
PIRENOPOLIS			1		6	1	8
PIRES DO RIO				1	4		5
PLANALTINA	3	2		1	50	1	57
PONTALINA	1				6		7
PONTE ALTA(MUN. MONTES CLAROS)					1		1
PORANGATU	1		1	1	4		7
PORTEIRAO					3		3
PORTO ALEGRE				1			1
POSSE					11		11
POV. DA PONTE QUINCA MARIANO					1		1
POVOADO GIRASSOL (COCALZINHO)	1				14		15
QUIRINOPOLIS	1				6		7
RECIFE			3	4			7
RIALMA					3		3
RIO DE JANEIRO				2			2
RIO VERDE	4		2	1	87		94
RUBIATABA				1			1
SALVADOR				3			3
SANTA HELENA DE GOIAS					11		11
SANTA RITA DO ARAGUAIA					3		3
SANTA TEREZA DE GOIAS	1						1
SANTO ANTONIO DE GOIAS					1		1
SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	6	2	1		34	2	45
SAO JOAO DA ALIANCA	1		1		5		7
SAO JOAO DA PARAUNA					1		1
SAO JOSE BANDEIRANTES(N CRIXAS					1		1

Cidade	Denúncia	Elogio	Informação	Informação Pública - LAI	Reclamação	Sugestão	Total geral
SAO LUIS DE MONTES BELOS					5		5
SÃO LUIZ				1			1
SAO LUIZ DO NORTE					1		1
SAO MIGUEL DO ARAGUAIA					1		1
SAO PAULO	1			1	1		3
SENADOR CANEDO						1	1
SILVANIA			1		5		6
SIMOLANDIA					1		1
TAGUATINGA				1			1
TAQUARAL DE GOIAS					1		1
TERESINA DE GOIAS					2		2
TRINDADE	3		6	1	185	1	196
TURVANIA					1		1
UBERLANDIA			1	1			2
URUACU					6		6
URUTAI	3						3
VALPARAISO DE GOIAS	10		12	1	295	1	319
VIANOPOLIS					1		1
VILA BOA					2		2
VILA PROPICIO	1						1
VITORIA				1			1
VITORIA DA CONQUISTA			2				2
Total geral	242	27	176	89	4349	29	4912

Tabela 2: Manifestações por Cidade

Na Tabela 3, encontram-se as manifestações por unidades operacionais.

Regional	Total
GER.COMERCIAL	2227
GER.REG.DE NEGOCIOS-SUMEG	270
GER.REG.SERV.PALMEIRAS GOIAS	21
GER.REG.SERV.-STA.HELENA GOIAS	29
GER.REGIONAL DE SERV.- FORMOSA	132
GER.REGIONAL DE SERV.INHUMAS	18
GER.REGIONAL SERV. ANAPOLIS	257
GER.REGIONAL SERV. CERES	39
GER.REGIONAL SERV. GOIAS	27
GER.REGIONAL SERV. IPORA	33
GER.REGIONAL SERV. ITUMBIARA	89
GER.REGIONAL SERV. JATAI	42
GER.REGIONAL SERV. LUZIANIA	979
GER.REGIONAL SERV. MORRINHOS	33
GER.REGIONAL SERV. OUVIDOR	31
GER.REGIONAL SERV. PORANGATU	32
GER.REGIONAL SERV. RIO VERDE	99
GER.REGIONAL SERV. S.L.M.BELOS	8
GER.REGIONAL SERV.CAMPOS BELOS	26
GERENCIA DE NEGOCIOS-AP.GOIANI	478
(vazio)	42

Tabela 3: Manifestações por Unidades

As demandas recebidas são oriundas de um público extremamente diversificado, se estendendo desde o estudante que solicita dados para trabalhos estudantis, até jornalistas. Segue tabela quanto a origem por unidade de registro.

Origem	Total
AGR (SO)	818
Cliente	3760
Empregado	28
OGE	296
Outros	3
PROCON	7

Tabela 4: Manifestações por Origem

2.2. Manifestação recebida

O total de manifestações no exercício de 2018 totalizou 4.912, redução de 6,68% em relação ao ano de 2017, quando foram registradas 5.264. A tabela 5, apresenta o número de demandas atendidas, desmembradas em pedidos de acesso à informação e outras demandas.

Mês	Denúncia	Elogio	Informação	Informação Pública - LAI	Reclamação	Sugestão	Total geral
jan-18	17	2	23	14	358	3	417
fev-18	16	2	13	5	313	2	351
mar-18	9	1	14	7	387	5	423
abr-18	24	2	11	17	331	1	386
mai-18	24	2	23	6	356	2	413
jun-18	16		19	6	376	2	419
jul-18	20	5	12	10	414	3	464
ago-18	31	3	13	5	396	2	450
set-18	30	2	16	1	420	1	470
out-18	22	2	11	7	373	3	418
nov-18	19	2	16	4	338	3	382
dez-18	14	4	5	7	287	2	319
Total geral	242	27	176	89	4349	29	4912

Tabela 5: Manifestações Mensais por Tipo

No Gráfico 1, podemos verificar tendência de manifestações mensalmente.

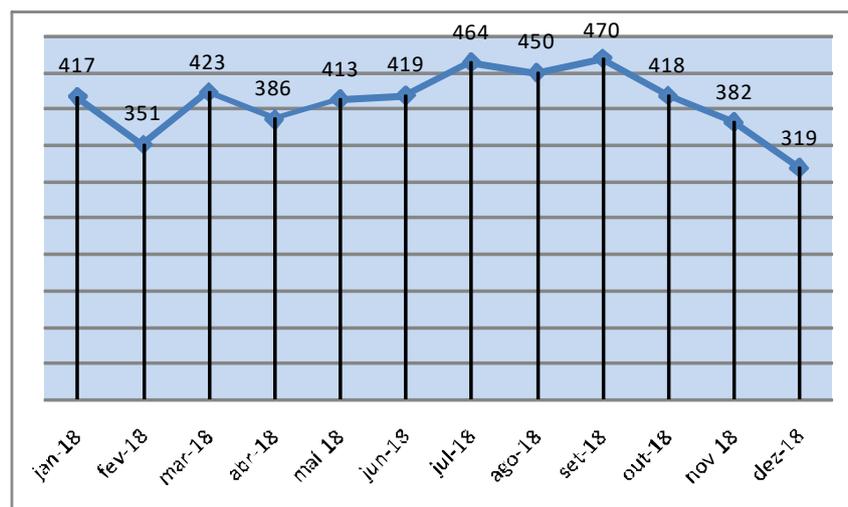


Gráfico 1: Tendência manifestações exercício 2018

3. Pedidos de Acesso à Informação

Ao longo do exercício de 2018, foram atendidas 89 manifestações de acesso a informação. Na tabela 6 a seguir, o comparativo mensal dos atendimentos dos Pedidos de Acesso à Informação denotando redução de demandas em 51% entre os anos de 2017 e 2018.

Mês	2017	2018
Janeiro	13	14
Fevereiro	9	5
Março	11	7
Abril	26	17
Maio	30	6
Junho	23	6
Julho	13	10
Agosto	12	5
Setembro	8	1
Outubro	11	7
Novembro	17	4
Dezembro	11	7
Total	184	89

Tabela 6: Pedidos de Acesso à Informação – 2017/2018.

3.1. 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 2018, houve 1 classificação de informação, conforme TCI 1/2018 RO 26/2018.**

3.2. Prazo de 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, no exercício de 2018, dentro do prazo foi de 4.429, sendo o percentual de 90%. No exercício de 2017, o percentual foi de 86,74%. O prazo médio em que o manifestante recebeu a informação requerida em 2018 foram de **12 dias**, o que cumpre com as expectativas de manter o prazo de atendimento dentro das normas exigidas.

4. Conclusão das Manifestações

As manifestações quando de sua conclusão, são classificadas como “procedente”, “procedente em parte”, “improcedente” ou “LAI”. Em 2018, incluímos a conclusão “Procedente em Parte”, por várias reclamações serem procedentes em alguns pontos e improcedentes em outros pontos, facilitando assim, a visualização de relatórios finais com mais precisão, sendo:

25 em análise	2.323 procedentes	223 procedentes em parte	2.252 improcedentes	89 LAI
---------------	-------------------	--------------------------	---------------------	--------

Mês	Em análise	Procedente	Procedente em Parte	Improcedente	LAI
Janeiro	0	207	0	196	14
Fevereiro	0	183	0	163	5
Março	0	220	1	195	7
Abril	0	167	20	182	17
Mai	3	175	30	199	6
Junho	1	177	16	219	6
Julho	1	239	22	192	10
Agosto	4	193	29	219	5
Setembro	6	223	29	211	1
Outubro	3	198	31	179	7
Novembro	6	181	23	168	4
Dezembro	1	160	22	129	7
Total	25	2323	223	2252	89

Tabela 7: Situação das manifestações após conclusão mensal

Na Tabela 8, visualizamos os motivos das manifestações.

Motivo	Em Análise	Procedente	Procedente em Parte	Improcedente	LAI	Total geral
Fatura		268	50	810	1	1129
Atraso na Execução Serviço		949	37	114	2	1102
Procedimento Comercial		137	28	489	2	656
Qualidade do serviço		297	53	175		525
Outros		191	4	157	80	432
Comportamento empregado	25	107	8	163		303
Falta de água		208	15	54	1	278
Irregularidades ligações		48	7	134		189
Débito		23	9	108		140
Qualidade da água		42	4	10	3	59
Esgoto		33	2	22		57
Corte indevido		13	4	10		27
Vazamento externo		7	2	6		15
Total geral	25	2323	223	2252	89	4912

Tabela 8: Manifestações por motivo

A quantidade de manifestações procedentes do exercício, deu-se por motivos de atraso na execução do serviço solicitado, falta de material, alta demanda de serviços e pouco recurso operacional.

Desdobramentos são as classificações das manifestações, quanto ao motivo registrado para melhor análise e compreensão após o fechamento das manifestações.

Desdobramento	Qtd
Fatura conforme procedimento	457
Ligação de água	359
Refaturamento	354
Manutenção corretiva	167
Cobrança de multa/diversos	164
Operacional/administrativo	156
Vazamento interno	144
Inconsistência de dados/sem ra	136
Área operacional - água	129
Desobstrução de esgoto	117
Religação com pagamento total do débito	116
Serviço da terceirizada	113
Recuperação de calçada	111

Tabela 9: manifestações classificadas por desdobramentos exercício 2018.

Em atenção ao motivo “**Outros**”, que possui significativa quantidade de manifestações, 432, segue o desdobramento às informações, após sua conclusão na Tabela 10.

Desdobramento	Qtd
Solicitação de resposta de ro por e-mail	83
Informações diversas/téc/acadêmicas	78
Concurso público	54
Duplicidade	48
Solicitação de cópia de processo/documento	46
Inconsistência de dados/sem ra	42
Não se aplica	25
Obras	15
Solicitação de gravação tele atendimento	13
Reparos diversos/ressarcimento	7
Questão ambiental	5
Pagamento a fornecedor/terceirizado	4
Competência de outro órgão	3
Indeferimento de informações 18.025/2013 art. 11	3
Resolução de diretoria	3
Áreas de reservatórios	1
Sugestão	1
Em análise	1
Total geral	432

Tabela 10: Desdobramentos do motivo “**Outros**”, exercício 2018.

Podemos identificar o canal de maior registro de manifestações foi o canal Call Center (0800 645 0117), conforme Tabela 11.

Canal	Qtd
Telefonema Call Center	3231
Internet	1475
Pessoalmente	132
Telefonema	60
E-Mail	9
Outros	2
Correspondência	1
Processo	2

Tabela 11: Canal de atendimento exercício 2018

5. Conclusão

A atuação da Ouvidoria da Saneago vem sendo desenvolvida de forma alinhada ao atendimento da missão estabelecida pela Saneago em seu Planejamento Estratégico, 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 e a transparência, dentre outros valores essenciais para a consolidação de uma cultura organizacional sólida.

Ao longo do período a Ouvidoria envidou 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.

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