

Relatório de Gestão

Atendimento às manifestações

Exercício 2019

Saneamento de Goiás

Saneamento de Goiás

Presidência

Presidente: Ricardo José Soavinski
Titular de Gabinete: Wajdi Rashad Mishmish

Diretoria

DICOM: Hugo Cunha Goldfeld
DICOR: Silvana Canuto Medeiros
DIPRO: Wanir José de Medeiros Júnior
DIEXP: Ricardo de Sousa Correia
DIFIR: Paulo Rogério Bragatto Battiston

Procuradoria Jurídica

Ariana Garcia do Nascimento Teles

Comissão Permanente de Licitação

Ednilson Alves da Rocha

Superintendências

SUPLA: Karine Cristiane Ferreira
SUREG: Alfredo da Rocha Araújo Neto
SUAUD: Andre Fernandes da Silva
SUMAR: Maisa de Souza Pinto
SUTEC: Hercílio Francisco Cândido Júnior
SURAC: Klenio Junior de Siqueira
SUBJU: Andre Luis Scalla de Souza
SUFIN: Leyla Pereira Viana
SUCOM: Lucio Ismael de Alvarenga
SUREH: Washington Duarte da Silva
SURIN: Leonel Alves Pereira
SULOG: Rogerio Moura de Queiroz
SUESP: Fernando Moreira Viana

SUPOB: Marco Antônio de Andrade
SUECO: Marcus Vinícius Batista de Araújo
SUENT: Laerce de Oliveira Vaz
SUMEG: Mauro Aparecido Lessa de Souza
SUINT: Ari Ramos Pereira
SUOGE: Stella Márcia O. Modes Lino
SUCONT: Elias Evangelista da Silva
SUENG: Magno Antunes Lima Cupertino
SUTOP: Alexandre Gomes de Souza
SUGOV: Monica de Souza
SUMAB: Camila Dantas Lucio Roncato

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 de gestão anual, contendo informações sobre atendimento de manifestações relativas ao exercício 2019, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas submetidas à Ouvidoria.

Goiânia, 20 de Janeiro de 2020.

Stella Márcia O. Modes Lino
Superintendente de Ouvidoria Geral

Sumário

1. A Ouvidoria da Saneago	7
2. Demandas registradas e concluídas exercício 2019	11
2.1. Cidade e origem manifestação	12
3. Pedidos de Acesso à Informação	18
3.1. Manifestações procedentes e improcedentes	19
3.2. Recursos pedidos de acesso à informação	20
3.3. Prazo de atendimento às manifestações	20
4. Outras informações	22
5. A Ouvidoria como indutora de mudanças	28
6. Atividades realizadas em 2019	29
7. Conclusão	31

Lista de Tabelas

Tabela 1: Demandas registradas em 2019 por Tipo	11
Tabela 2: Cidade das manifestações	16
Tabela 3: Unidades Operacionais responsáveis por região	16
Tabela 4: Origem das manifestações	17
Tabela 5: Pedidos de Acesso à Informação – 2018/2019.	18
Tabela 6: Situação das manifestações após conclusão	19
Tabela 7: Manifestações Procedentes e Procedentes em Parte	20
Tabela 8: Canal de atendimento exercício 2019	22
Tabela 9: Motivo manifestações exercício 2019	22
Tabela 10: Maiores manifestações classificadas por desdobramentos exercício 2019.	27
Tabela 11: Desdobramentos do motivo “Outros”, exercício 2019.....	27

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Tendência manifestações exercício 2019	12
---	----

1. A Ouvidoria da Saneago

A Ouvidoria da Saneago foi criada no ano de 2004, por meio da Resolução da Diretoria nº 105, e atua como **CANAL EXCLUSIVO DE DENÚNCIAS** e com manifestações administrativas em segunda instância, quando o usuário considerar o primeiro atendimento recebido pelo setor competente como insatisfatório ou insuficiente; ou ainda, com manifestações referentes a sugestões, elogios e solicitações de informações pertinentes a Saneago.

Atualmente as competências alocadas à Ouvidoria estão definidas pelo Regimento Interno, artigos 1.2 e 1.2.1:

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 da 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) participar de eventos externos, por delegação, interagindo com a sociedade;
- 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 prejulgamento, 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, elogio 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, e para isso disponibiliza diversas formas de contato: Call center, Correspondência; e-mail; Internet (portal da Saneago www.saneago.com.br - Ouvidoria, sistema eletrônico OGE, AGR e PROCON) e Presencial no endereço Av. Fued José Sebba, nº 1.245 - Setor Sul - Goiânia/GO – CEP: 74.805-100).

O trâmite das demandas apresentadas à Ouvidoria, desde o seu cadastramento inicial, até a resposta encaminhada ao cidadão, passa 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.

No ano de 2019, foi iniciado o Projeto para que aconteça a integração do nosso sistema próprio com o Sistema da Controladoria Geral do Estado – CGE, em atendimento ao Decreto n.º 9270/2018:

Art. 8º: Todas as manifestações deverão ser registradas por meio de sistema informatizado, sendo que, na ocorrência de recebimento através de meio físico, as ouvidorias deverão digitalizar a manifestação e promover a sua imediata inserção na respectiva plataforma eletrônica.

§ 1º O órgão ou a entidade do Poder Executivo estadual, desde que com a devida autorização da Superintendência da Ouvidoria-Geral, poderá manter sistema próprio de recebimento e tratamento de manifestações de forma concomitante com o sistema informatizado, condicionado à transferência eletrônica de dados à base deste, conforme regramento daquela Superintendência.

Atualmente a Ouvidoria encontra-se localizada na sede administrativa da Saneago, sito à Av. Fued José Sebba, nº 1.245 - Setor Sul - Goiânia/GO – CEP: 74.805-100). A localização foi escolhida estrategicamente para facilitar o acesso do cidadão e também, em atendimento ao decreto citado acima, Art. 20. A ouvidoria deve ser instalada na sede do respectivo órgão ou entidade, em local de fácil acesso ao usuário e devidamente identificada, conforme modelo definido pela Controladoria-Geral do Estado (CGE).

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 2019

No exercício de 2019, foram cadastradas 5.603 manifestações, das quais 5.455 foram atendidas. Após o seu registro, as manifestações são analisadas pela equipe de empregados da Ouvidoria, os quais fazem o tratamento inicial, com posterior encaminhamento para as unidades técnicas. Algumas manifestações, são encaminhadas para mais de uma unidade para a obtenção de uma resposta completa, neste sentido, 786 manifestações foram encaminhadas para várias unidades.

O total de manifestações no exercício de 2019 significou o aumento de 12,33% em relação ao ano de 2018, quando foram registradas 4.912. A tabela 1 apresenta o número de demandas atendidas, divididas por “Tipo”.

Em 2019, tivemos nova atribuição com demandas relativas a cópia de documentos e processos, o que gerou nova tipologia de “Solicitação” e “Comunicação”.

Mês	Comunicação	Denúncia	Elogio	Informação	LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
jan-19	0	37	1	12	6	328	0	5	389
fev-19	0	24	3	13	4	318	0	3	365
mar-19	0	33	3	11	2	276	0	1	326
abr-19	0	30	6	11	6	274	0	0	327
mai-19	0	33	2	37	13	274	0	0	359
jun-19	0	30	9	12	13	283	0	5	352
jul-19	0	23	7	26	6	404	0	2	468
ago-19	13	40	3	11	10	498	28	2	605
set-19	25	38	8	0	17	615	32	3	738
out-19	11	31	3	0	20	466	44	3	578
nov-19	7	21	4	0	16	447	33	4	532
dez-19	7	17	3	0	5	504	28	0	564
Total	63	357	52	133	118	4687	165	28	5603

Tabela 1: Demandas registradas em 2019 por Tipo

Total de manifestações por mês

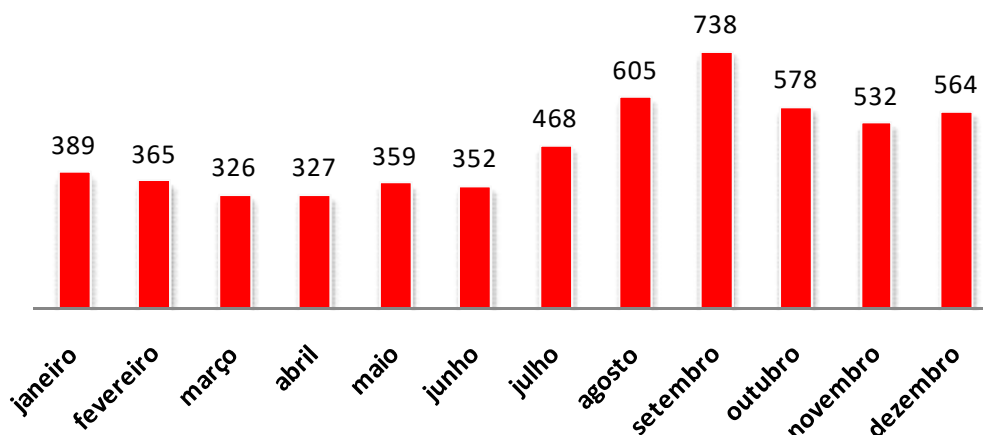


Gráfico 1: Tendência manifestações exercício 2019

As manifestações registradas no final do mês, dependendo do assunto demandado, são concluídas no mês subsequente, sempre cumprindo os prazos estabelecidos, assim, 148 manifestações cadastradas ficaram em análise para serem finalizadas posteriormente.

Demandas estas relativas a assuntos internos que englobam críticas, sugestões, bem como eventuais denúncias acerca de questões externas e internas da Saneago, sendo as denúncias ide comportamento de empregado, encaminhadas a Superintendência de Auditoria - SUAUD para apuração.

2.1. Cidade e origem manifestação

Os registros das manifestações tem origem em várias localidades, abrangendo todas as cidades operadas pela Saneago. Na tabela 2 apresenta-se a distribuição das manifestações por Cidade. O elevado número de manifestações de Goiânia, é proporcional à quantidade de ligações de água e esgoto existentes na cidade.

Cidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	Informação	LAI	Reclamação	Solicitação	Total
ABADIA DE GOIAS						7		7
ACREUNA		1						1
AGUAS LINDAS DE GOIAS	4	16	3	2		206	2	234
ALEXANIA				1		6		8
ALTO HORIZONTE		1						1
ALTO PARAISO DE GOIAS	1					5		6
ALVORADA DO NORTE						1	1	2
AMORINOPOLIS						1		1
ANAPOLIS	6	11	2	3	4	334	6	372
ANICUNS						1		1
APARECIDA DE GOIANIA	2	18	1	13	7	675	15	733
ARAGARCAS						5		5
ARENOPOLIS						1		1
ARUANA				1		16		17
AURILANDIA		3						3
AVELINOPOLIS							1	1
BARBOSILÂNDIA (POSSE)						1		1
BARRO ALTO		2				1		3
BELA VISTA DE GOIAS		1		2	1	12	1	17
BLUMENAU							1	1
BOM JARDIM DE GOIAS		1						1
BOM JESUS						3		3
BONFINOPOLIS						4		4
BRASILIA					8	1		10
BRITANIA						2		2
BURITI ALEGRE						1		1
BURITI DE GOIAS						1		1
BURITINOPOLIS		1		1				2
CACHOEIRA ALTA						1		1
CACHOEIRA DOURADA		2						2
CAIAPONIA				1				1
CALDAS NOVAS					1			1
CALDAZINHA						1		1
CAMPINORTE							1	1
CAMPO ALEGRE DE GOIAS						4		4
CAMPO DAS PERDIZES (BURITI GO)						2		2
CAMPOS BELOS		1		1		3		5
CAVALCANTE						3	1	4
CERES		3			1	3	1	8
CEZARINA						1		1
CIDADE OCIDENTAL	2	6	2	2		89	3	104
COCALZINHO DE GOIAS		1				4	1	6
CONCEICAO (BELA VISTA)						1		1
CORUMBAIBA						2		2
CRISTALINA		1				41	2	44
CRIXAS		2				1		3
CUIABA					1			1
CURITIBA					1			1

Cidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	Informação	LAI	Reclamação	Solicitação	Total
DIVINOPOLIS DE GOIAS						1		1
EDEIA		2		1		2		5
ESTRELA DO NORTE		1						1
FIRMINOPOLIS		2						2
FLORESTA (PIRACANJUBA)						1		1
FORMOSA		4				45	1	50
GAMA						1		1
GIRASSOL (COCALZINHO)		5				6	2	13
GOIANAPOLIS		2				3		5
GOIANDIRA		1						1
GOIANESIA		1		1	1	14	1	18
GOIANIA	28	134	37	73	38	2135	67	2520
GOIANIRA	1	1		1	1	48	1	53
GOIAS		2				1		3
GOIATUBA				1		8		9
GOUVELANDIA					1			1
GUAPO		1				5	1	7
GUARA					1			1
GUARANI DE GOIAS		2						2
HIDROLANDIA						4		4
IACIARA	2					2		4
INACIOLANDIA		1						1
INDIARA		1						1
INHUMAS	1	1	1	2		19	2	26
INTERLANDIA (ANAPOLIS)						2		2
IPAMERI						2		2
IPIRANGA DE GOIAS		1						1
IPORA		2		1		4	2	9
ISRAELANDIA		2				1		3
ITABERAI						5		5
ITAJA						1	1	2
ITAPACI		1				2		3
ITAPURANGA						2		2
ITARUMA						1		1
ITAUCU		1				4		5
ITUMBIARA	1	7	2	1	27	68	4	111
JARAGUA				1		6		7
JATAI		5	1		1	27	5	39
JOVIANIA		2						2
JUSSARA		1				3		4
LEOPOLDO DE BULHOES		3				2		5
LUZIANIA	1	14		2	2	154	2	175
MACEIO							1	1
MANAUS				1				1
MAURILANDIA						1		1
MIMOSO DE GOIAS						1		1
MINACU						3		3
MONTE ALEGRE DE GOIAS		1						1

Cidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	Informação	LAI	Reclamação	Solicitação	Total
MONTES CLAROS		1						1
MONTES CLAROS DE GOIAS						1		1
MONTIVIDIU						1		1
MORRINHOS		2		3	2	8		15
MOZARLANDIA						3	1	4
MUTUNOPOLIS						1		1
NEROPOLIS						2		2
NIQUELANDIA		1				1		2
NOVA CRIXAS						1		1
NOVA GLORIA		1						1
NOVA IGUACU DE GOIAS						2		2
NOVO BRASIL						1		1
NOVO GAMA		6			3	62		71
NOVO PLANALTO						1		1
ORIZONA						5		5
OUVIDOR		1				1		2
PADRE BERNARDO					1	4		5
PALMEIRAS DE GOIAS		1				9		10
PARAUNA						2		2
PETROLINA DE GOIAS		1				1		2
PIRACANJUBA						4		4
PIRANHAS							1	1
PIRENOPOLIS						6		6
PIRES DO RIO		1	2	1		9		13
PLANALTINA		4		1		59		65
PONTALINA		4				3	1	8
PORANGATU		1	1	1		7		10
PORTEIRAO						1		1
PORTELANDIA						3		3
PORTO ALEGRE					2		3	5
POSSE	3	4				5		12
POSSELANDIA (GUAPO)						1		1
QUIRINOPOLIS	1	2			1		1	5
RIBEIRAO PRETO					1			1
RIO DE JANEIRO					1		1	2
RIO VERDE	2	8		2		74	3	89
RIVERLANDIA (RIO VERDE)						1		1
RUBIATABA						3		3
SANCLERLANDIA		1					1	2
SANTA BARBARA DE GOIAS		1						1
SANTA FE DE GOIAS						1		1
SANTA HELENA DE GOIAS		1				2	1	4
SANTA RITA DO ARAGUAIA		1				1		2
SANTA TEREZINHA DE GOIAS						1		1
SANTO ANTONIO DA BARRA						1		1
SANTO ANTONIO DE GOIAS		1				3		4
SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	2	12				32	4	50
SAO FRANCISCO DE GOIAS						1		1

Cidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	Informação	LAI	Reclamação	Solicitação	Total
SAO JOAO DA ALIANCA						2	3	5
SAO JOAO DA PARAUNA						1		1
SAO LUIS DE MONTES BELOS		3				3		6
SAO MIGUEL DO ARAGUAIA						2	1	3
SAO MIGUEL DO PASSA QUATRO		1						1
SAO PAULO				1	2		7	13
SENADOR CANEDO				2				2
SERRANOPOLIS						1		1
SIMOLANDIA						1		1
TAGUATINGA					2			2
TEREZOPOLIS DE GOIAS		1						1
TRINDADE	2	7		2		106	3	120
URUACU		3				1		4
URUTAI		2						2
VALPARAISO DE GOIAS	4	13		6	4	220	7	258
VILA APARECIDA (JARAGUA)						1		1
VILA BOA						1		1
VITORIA					2		1	3
VITORIA DA CONQUISTA				2	1			3
Total geral	63	357	52	133	118	4687	165	5603

Tabela 2: Cidade das manifestações

Regional	Total
GER.COMERCIAL	2520
GER.REG.DE NEGOCIOS-SUMEG	225
GER.REG.SERV.PALMEIRAS GOIAS	22
GER.REG.SERV.-STA.HELENA GOIAS	13
GER.REGIONAL DE SERV.- FORMOSA	126
GER.REGIONAL DE SERV.INHUMAS	37
GER.REGIONAL SERV. ANAPOLIS	405
GER.REGIONAL SERV. CERES	49
GER.REGIONAL SERV. GOIAS	34
GER.REGIONAL SERV. IPORA	28
GER.REGIONAL SERV. ITUMBIARA	129
GER.REGIONAL SERV. JATAI	46
GER.REGIONAL SERV. LUZIANIA	950
GER.REGIONAL SERV. MORRINHOS	31
GER.REGIONAL SERV. OUVIDOR	30
GER.REGIONAL SERV. PORANGATU	29
GER.REGIONAL SERV. RIO VERDE	96
GER.REGIONAL SERV. S.L.M.BELOS	17
GER.REGIONAL SERV.CAMPOS BELOS	36
GERENCIA DE NEGOCIOS-AP.GOIANI	733
(vazio)	47

Tabela 3: Unidades Operacionais 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, classificando em público interno (empregado) e externo (AGR, Cliente, OGE, PROCON e Outros). Segue tabela quanto a forma de entrada das manifestações.

Origem	Total
AGR (SO)	1006
Cliente	3811
Empregado	101
OGE	572
Outros	43
PROCON	70

Tabela 4: Origem das manifestações

3. Pedidos de Acesso à Informação

Ao longo do exercício de 2019, foram atendidas 118 manifestações de acesso a informação. Na tabela 5 a seguir, a comparação da evolução mensal dos atendimentos dos Pedidos de Acesso à Informação para o ano de 2018 e 2019.

Nota-se que houve redução de 35% das demandas, em atendimento a solicitação por meio de Lei de Acesso à Informação – LAI.

Mês	2018	2019
Janeiro	14	6
Fevereiro	5	4
Março	7	2
Abril	17	6
Maio	6	13
Junho	6	13
Julho	11	6
Agosto	5	10
Setembro	1	17
Outubro	8	20
Novembro	4	16
Dezembro	6	5
Total	184	118

Tabela 5: Pedidos de Acesso à Informação – 2018/2019.

A promulgação da LAI, com a concomitante ampliação das possibilidades de acesso à informação, bem como sua simplificação, tiveram 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 conseqüência, solicita informações associadas, que recebem as informações desejadas, desde que não sejam sigilosas.

Embora essa ampliação de acesso seja, indiscutivelmente, um aspecto positivo, ocorrem, em alguns momentos, solicitações que não serão atendidas.

Quando esses casos são observados, ocorre a negativa baseada no Art. 11 da Lei de Acesso à Informação nº 18.025/2013, que dispõe sobre os motivos legais para o não atendimento a demanda.

A redução dos pedidos também pode ser explicado, mediante a disponibilização das informações publicadas no portal de Acesso à Informação, em forma de transparência ativa, para que o próprio usuário possa pesquisar e localizar as informações pertinentes.

3.1. Manifestações procedentes e improcedentes

As manifestações finalizadas são classificadas como “procedente”, “procedente em parte”, “improcedente” ou “LAI”. Foram concluídas no exercício de 2019, 2.927 procedentes, 368 procedentes em parte e 2.050 improcedentes.

Na tabela 6, pode-se ver a situação de atendimento das manifestações, por mês.

Mês	Procedente	Procedente em Parte	Improcedente
Janeiro	177	42	161
Fevereiro	185	16	159
Março	140	29	151
Abril	114	22	179
Maiο	150	30	159
Junho	162	27	136
Julho	264	20	169
Agosto	320	25	234
Setembro	433	37	230
Outubro	337	29	161
Novembro	294	45	162
Dezembro	351	46	149
Total	2927	368	2050

Tabela 6: Situação das manifestações após conclusão

Motivo	Total
ATRASO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO	1.373
COMPORTAMENTO DE EMPREGADO	82
CORTE INDEVIDO	8
DÉBITO	23
ESGOTO	77
FALTA DE ÁGUA	449
FATURA	287
IRREGULARIDADES NAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO	64
OUTROS	126
PROCEDIMENTO COMERCIAL	216
QUALIDADE DA ÁGUA	33
QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	393
SOLICITAÇÃO	126
VAZAMENTO EXTERNO	38
Total	3.295

Tabela 7: Manifestações Procedentes e Procedentes em Parte

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, há casos em que a informação solicitada possui caráter sigiloso, ou não está disponível da forma como o demandante solicita. Nestas situações, o pedido é negado, apresentado-se de forma pormenorizada os motivos para tal negativa.

No exercício de 2019, tivemos 4 indeferimentos de pedidos, baseados na Lei 18025/2013, artigos 4 e 11.

3.3. Prazo de atendimento às manifestações

A Lei de Acesso à Informação é bastante rigorosa quanto aos prazos de atendimento aos 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 5.197, sendo o percentual de 93%, no exercício de 2019. No exercício de 2018, o percentual foi de 98%. O prazo médio em que o manifestante recebeu a informação requerida em 2019 foi de **12 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 na unidade, encaminhando mensagens de lembrete e cobrança relacionados aos vencimentos das manifestações.

Foi disponibilizado para as unidades técnicas, acesso aos relatórios para acompanhamento de suas demandas considerando os vencimentos, **devoluções e contestações**, atribuindo o poder de gerenciar seus próprios prazos.

No ano de 2019, tivemos 300 contestações, percentual de 5%, sendo 60% procedentes.

Foram realizadas **593 devoluções de providências dos registros de ocorrências às unidades técnicas** para melhoria nas respostas encaminhadas a Ouvidoria, perfazendo o percentual de 10%.

4. Outras informações

Analisando as 5.603 manifestações registradas no exercício de 2019, podemos identificar que o canal de maior registro de manifestações continua sendo o Call Center por meio do telefone 0800 645 0117, que fazem no primeiro contato, a classificação quanto ao motivo da manifestação, conforme Tabela 8.

Canal	Qtd
Correspondência	8
E-Mail	54
Internet	1809
Outros	11
Pessoalmente	159
Processo	85
Telefonema	9
Telefonema Call Center	3468

Tabela 8: Canal de atendimento exercício 2019

Motivo	Total
ATRASO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO	1472
COMPORTAMENTO DE EMPREGADO	401
CORTE INDEVIDO	22
DÉBITO	75
ESGOTO	97
FALTA DE ÁGUA	532
FATURA	937
IRREGULARIDADES NAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO	157
OUTROS	356
PROCEDIMENTO COMERCIAL	730
QUALIDADE DA ÁGUA	45
QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	565
SOLICITAÇÃO	169
VAZAMENTO EXTERNO	45

Tabela 9: Motivo manifestações exercício 2019

Desdobramentos são as classificações das manifestações, quanto ao motivo registrado para melhor análise e compreensão após o fechamento das manifestações, demonstrado na Tabela 10. Em atenção ao motivo “Outros”, que possui significativa quantidade de manifestações, segue o desdobramento às informações, após sua conclusão na Tabela 11.

Desdobramento	Qtd
ADVERTÊNCIA VERBAL	2
AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	9
ÁGUA SUJA	34
ALTERAÇÃO DATA DE VENCIMENTO FATURA	4
ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE	10
ALTERAÇÃO/ACRÉSCIMO DE INFORMAÇÕES	1
ALTERAÇÃO/CORREÇÃO DE CADASTRO	1
ALTERAÇÃO/CORREÇÃO DO NOME DO CLIENTE NA FATURA	3
ALTERAÇÃO/INCLUSÃO DE CATEGORIA	9
ÁREA COMUM	12
ÁREA DE ETES	1
ÁREA DE OBRAS - ÁGUA	6
ÁREA DE OBRAS - ESGOTO	6
ÁREA OPERACIONAL - ÁGUA	151
ÁREA OPERACIONAL - ESGOTO	69
ÁREAS DE RESERVATÓRIOS	1
ASFALTO	23
ATENDIMENTO 0800	11
ATENDIMENTO CALL CENTER	89
ATENDIMENTO PRESENCIAL	10
BAIXA DE PAGAMENTO	3
BRK AMBIENTAL	8
BY PASS	7
CAIXA DE LIGAÇÃO	3
CÁLCULO DE FATURA	1
CARGO GRATIFICADO	7
CAVALETE COM DEFEITO	3
COBRANÇA DE MULTA/DIVERSOS	141
COBRANÇA DE TAXAS/TARIFAS	60
COBRANÇA INDEVIDA - DIVERSOS	6
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	6
COMUNICADO	5
CONCURSO PÚBLICO	19
CONDUTOR DE VEÍCULO	2
CONERTO DO RAMAL DE ESGOTO	7
CONSUMO INDEVIDO/DESPERDÍCIO	4
CÓPIA PROCESSO/DOCUMENTO	81
CORTE	3
CORTE A PEDIDO	3
CORTE DEVIDO	6
CRÉDITO CONCEDIDO	4
DÉBITO AUTOMÁTICO	8
DÉBITOS EM ABERTO	26
DENÚNCIA ANÔNIMA	29
DENÚNCIA IMPROCEDENTE	34
DESLIGAMENTO	2
DESOBSTRUÇÃO - RAMAL/REDE	54
DESOBSTRUÇÃO DE ESGOTO	117

DIREÇÃO PERIGOSA	3
DUPLICIDADE	61
ELOGIO	37
EM ANÁLISE	4
EM DILIGÊNCIA	147
ERRO DE CADASTRO	4
ERRO DE LEITURA	14
ERRO DE PROCEDIMENTO	4
ESCALA DE TRABALHO	1
ESCLAREC. ESTRUT. TARIF/REVIS/REAJUST	3
ESTACIONAMENTO SEDE	1
EXECUÇÃO DE MELHORIAS NO S.A.A.	11
EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO	1
EXTENSÃO REDE DE ÁGUA	6
EXTENSÃO REDE DE ESGOTO	6
FALTA DE MELHORIAS NO S.A.A.	8
FALTA DE MELHORIAS OPERACIONAIS	2
FATURA CONFORME PROCEDIMENTO	330
FATURA ON LINE	2
FINANC./NEGOCIAÇÃO/PARCELAMENTO	18
FORNECIMENTO NORMAL.	30
FORNECIMENTO PARA TERCEIROS	2
FURTO DE EQUIPAMENTOS/FIOS	8
GESTÃO DE PESSOAS	22
GRAVAÇÃO TELEATENDIMENTO	4
GUARITA/PORTARIA DA SANEAGO	1
HIDRÔMETRO COM DEFEITO	1
HIDRÔMETRO DEPREDADO	12
HIDRÔMETRO INVERTIDO	7
HIDRÔMETRO:INST/SUBST/AFER/CADASTRO	37
HIDROMETROS	2
IMPOSSIBILIDADE DE LEITURA	5
INCLUSÃO/CORREÇÃO DE ENDEREÇO NA FATURA	1
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/ SEM RA	7
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	231
INDEFERIMENTO 18.025/2013 ART. 11	5
INDEFERIMENTO LEI 18.025/2013 ART. 11	1
INDEFERIMENTO LEI 18.025/2013 ART. 4	2
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICA	69
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICAS	22
INSTALAÇÃO DA CAIXA METÁLICA	3
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	1
INTERRUPÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA	78
INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA	27
INTERVENÇÃO NO RAMAL E/OU PADRÃO DE ÁGUA/ESGOTO	7
LANÇAMENTO DE CRÉDITO	5
LANÇAMENTO INDEVIDO	9
LANÇAMENTO INDEVIDO/ESGOTO	20
LIGAÇÃO CLANDESTINA	30

LIGAÇÃO DE ÁGUA	464
LIGAÇÃO DE ESGOTO	93
MANUTENÇÃO CORRETIVA	164
MANUTENÇÃO EXECUTADA	1
MAU CHEIRO	2
MUD.LOCAL DA CAIXA DE LIG.ESGOTO	1
MUDANÇA DO LOCAL DO PADRÃO DE ÁGUA	42
MUDANÇA DO LOCAL LIGAÇÃO DE ESGOTO	1
MUDANÇA DO PADRÃO A REVELIA	2
NÃO RECEBIMENTO DA FATURA/REAVISO	6
NÃO SE APLICA	6
NOVA LIGAÇÃO DE ESGOTO	7
OBRAS	9
OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA	2
OPERACIONAL/ADMINISTRATIVO	105
ORIENTAÇÃO	3
PAGAMENTO A FORNECEDOR/TERCEIRIZADO	3
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	15
PAGAMENTO PERICULOSIDADE	1
PARCELAMENTO DE DÉBITO	51
PARTE INTERNA DO IMÓVEL	28
PASSEIO	10
PRESSÃO REDE/NÍVEL DO RESERVATÓRIO	162
PROCEDIMENTO LICITATÓRIO	12
PROCEDIMENTO PREVISTO EM LEI	11
PRODUTO CONFORME PORTARIA	6
PROJETO EM ANDAMENTO	4
QUESTÃO AMBIENTAL	2
REAJUSTE TARIFÁRIO	3
REATIVAÇÃO DA LIGAÇÃO	20
REATIVAÇÃO DE LIGAÇÃO ÁGUA/ESGOTO	7
REAVISO DE DÉBITO	6
RECUPERAÇÃO DE ASFALTO	57
RECUPERAÇÃO DE CALÇADA(OPERACIONAL)	82
RECUPERAÇÃO DE MURETA	3
REDE / RAMAL	18
REFATURAMENTO	386
REFATURAMENTO / FALTA DE ÁGUA	30
REGISTRO FECHADO	10
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	7
RELIG. C/ PAGAMENTO TOTAL DO DÉBITO	81
RELIGAÇÃO - NORMAL	82
RELIGAÇÃO - URGENTE	31
RELIGAÇÃO NA REDE	4
RELIGAÇÃO NO PADRÃO/RAMAL	17
RELIGAÇÃO POR CORTE INDEVIDO	5
RELIGAÇÃO POR PROCESSO EM ANDAMENTO	1
REPARO EM REDE/RAMAL	11
REPARO NO CAVALETE	152

REPAROS DIVERSOS/RESSARCIMENTO	7
REPOSIÇÃO DE TAMPÃO DO PV	5
RESOLUÇÃO DE DIRETORIA	3
RESPOSTA DE RO POR E-MAIL	35
RESPOSTA POR OFÍCIO	1
RESSARCIMENTO/REEMBOLSO DE VALORES	1
RETENÇÃO DE FATURA	1
RETIRADA DE ENTULHO	11
RETIRADA DE HIDRÔMETRO	3
RETIRADA/TROCA/SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	6
REVISÃO DE CADASTRO	35
REVISÃO DE LEITURA	18
SERVIÇO CONFORME O PROCEDIMENTO	29
SERVIÇO DA TERCEIRIZADA	99
SERVIÇO DENTRO DO PRAZO DE ATENDIMENTO	1
SERVIÇO EXECUTADO	2
SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PROCESSO/DOCUMENTO	49
SOLICITAÇÃO DE GRAVAÇÃO TELEATENDIMENTO	6
SOLICITAÇÃO DE RESPOSTA DE RO POR E-MAIL	39
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	4
SUBSTITUIÇÃO/AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	8
SUGESTÃO	7
SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO	7
SUPRESSÃO LIGAÇÃO DE ÁGUA	40
TAPAR BURACO	5
TARIFA ESGOTO	30
TARIFA MÍNIMA/C.M.F.	7
TARIFA MÍNIMA/CUSTO MÍNIMO FIXO	26
TARIFA SOCIAL - RESIDENCIAL/COMERCIAL	6
TAXA DE RELIGAÇÃO	4
TERCEIRIZADOS	43
TITULARIDADE	91
TROCA DE RAMAL	1
TROCA DO REGISTRO DO CAVALETE	4
VAZAMENTO CAVALETE	14
VAZAMENTO DE ESGOTO	5
VAZAMENTO EXTERNO DE GRANDE PORTE	9
VAZAMENTO EXTERNO PEQUENO PORTE	4
VAZAMENTO INTERNO	23
VAZAMENTO NO CAVALETE	59
VAZAMENTO REDE/RAMAL	146
VENCIMENTO ALTERNATIVO	1
VIATURAS	1
VIOLAÇÃO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE	4
VIOLAÇÃO DO CORTE	22
VISTORIA DE ANORMALIDADE DE CONSUMO	2
VISTORIAS DIVERSAS REDE / RAMAL	40

Tabela 10: Maiores manifestações classificadas por desdobramentos exercício 2019.

Descobramento	Qtd
NÃO SE APLICA	6
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	6
SOLICITAÇÃO DE GRAVAÇÃO TELEATENDIMENTO	6
INDEFERIMENTO 18.025/2013 ART. 11	5
RESOLUÇÃO DE DIRETORIA	3
PAGAMENTO A FORNECEDOR/TERCEIRIZADO	3
OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA	2
QUESTÃO AMBIENTAL	2
SERVIÇO EXECUTADO	2
HIDROMETROS	2
ÁREA DE ETES	1
GUARITA/PORTARIA DA SANEAGO	1
VIATURAS	1
ESCALA DE TRABALHO	1
ÁREAS DE RESERVATÓRIOS	1
SERVIÇO DENTRO DO PRAZO DE ATENDIMENTO	1
PAGAMENTO PERICULOSIDADE	1
ESTACIONAMENTO SEDE	1
RESPOSTA POR OFÍCIO	1
Total	356

Tabela 11: Desdobramentos do motivo "Outros", exercício 2019.

5. A Ouvidoria como indutora de mudanças

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

Com base nestes números, publicamos mensalmente Relatório Estatístico no Portal de Acesso à Informação e na intranet da companhia, como forma de auxílio gerencial para as unidades operacionais envolvidas nos processos.

Semestralmente, notificamos as unidades operacionais com maior incidência de manifestações procedentes, solicitando e acompanhando planos de melhorias.

Através das demandas recorrentes de reclamações por meio da Ouvidoria, o processo de aferição foi alterado, pelas unidades técnicas competentes, trazendo maior segurança à companhia e satisfação do usuário, e, foi criado, também, o Comitê de Qualidade da água, para atuação em Goiânia.

6. Atividades realizadas em 2019

Para o desenvolvimento das atividades de gestão dos processos de responsabilidade da SUOGE, foram realizadas diversas evoluções sistêmicas:

- Aumento da capacidade de caracteres na tela de fechamento, evitando o uso de formulários;
- Inclusão do Termo de Resposta tipo LAI no sistema eletrônico de documento – GED;
- Aprimoramento de relatórios com inclusão de data e quantidade de devoluções de RO's para correção;
- Disponibilização de relatório para as unidades técnicas acompanharem as manifestações encaminhadas, evitando o atendimento fora do prazo (mencionado anteriormente);
- Inclusão de novo tipo de manifestação “Solicitação” e “Comunicação” (mencionado anteriormente).

Com o intuito de dar suporte gerencial às unidades, o Relatório Estatístico de Ouvidoria, está sendo publicado e atualizado mensalmente no portal de Acesso à Informação e Intranet (mencionado anteriormente).

A equipe participou de 59 reuniões na companhia e 15 reuniões junto aos órgãos reguladores, totalizando 74 reuniões, onde foram discutidos melhoria contínua dos processos e cumprimento de leis e decretos pertinentes a Ouvidoria.

Foi iniciado a elaboração do Procedimento – PR da Ouvidoria para estabelecer regras e diretrizes no atendimento as demandas.

Em atendimento à legislação e com o intuito de parceria com o órgão, o usuário de ouvidoria da companhia, registrará sua manifestação diretamente no órgão controlador.

A Saneago, por meio da Ouvidoria, realizando a gestão do Portal de Acesso à Informação, foi premiada com o 2º lugar no programa Goiás Mais Transparente, com a entrega do Selo Prata de Transparência, sendo a equipe de Ouvidoria elogiada formalmente pelo Governo referente ao trabalho realizado.

7. Conclusão

A atuação da Ouvidoria da Saneago vem sendo desenvolvida de forma alinhada ao Planejamento Estratégico, interagindo com a Missão de **“Prestar serviços de saneamento básico promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade”**, buscando dentro dos **Valores Organizacionais** o Comprometimento, a Ética, a Agilidade, a Competência, a Conformidade, a Coletividade, a Sustentabilidade e a Transparência, com a Visão de **“Até 2029, ser referência em prestação de serviços de saneamento ambiental no Brasil”**.

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, tem procurado inovar, buscando prestar melhores serviços à Sociedade e aos demais órgãos públicos, assim como realizar todas as atividades em consonância com o Código de Conduta e Integridade da Companhia.

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 os 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 645 0117

ouvidoria@saneago.com.br