



SANEAGO

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

2020

SANEAMENTO DE GOIÁS S.A. - SANEAGO

Presidência

Presidente: Ricardo José Soavinski

Diretoria

DICOM: Marcos Roberto Custódio Santos

DICOR: Silvana Canuto Medeiros

DIPRO: Mauro Aparecido Lessa de Souza

DIEXP: Fernando Cozzeti Bertoldi de Souza

DIFIR: Paulo Rogério Bragatto Battiston

PROJU: Ariana Garcia do Nascimento Teles

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, assim como o Item 8, Subitem 8.1, da Política de Acesso à Informação nº PL04.0007 da Saneago e Ar. 14 da Lei Estadual 13.460/2017, a Ouvidoria da Saneago submete ao Diretor Presidente o relatório de gestão anual, contendo informações sobre atendimento de manifestações relativas ao exercício 2020, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas registradas na Ouvidoria.

Goiânia, 06 de Janeiro de 2021.

Stella Márcia O. Modes Lino
Superintendente de Ouvidoria Geral

Sumário

1. A Ouvidoria da Saneago	6
2. Demandas registradas e concluídas exercício 2.020	9
2.1. Cidade das manifestações	11
3. Motivos e desdobramentos das manifestações	16
4. Pedidos de Acesso à Informação	23
Gráfico 6: Pedidos de Acesso à Informação – 2019/2020.	23
5. Situações das manifestações.....	25
6. Prazo de atendimento às manifestações.....	26
7. Forma de contato	28
8. A Ouvidoria como indutora de mudanças	28
9. Pesquisa de satisfação	29
10. Atividades realizadas em 2.020.....	30
11. Atividades programadas para 2.021	32
12. Conclusão	33

Lista de Tabelas

Tabela 1: Cidade das manifestações.....	15
Tabela 2: Unidades Operacionais responsáveis por região.	15
Tabela 3: Desdobramento do motivo Atraso na execução do serviço, exercício 2020.	17
Tabela 4: Desdobramento do motivo Comportamento de empregado, exercício 2020.	18
Tabela 5: Desdobramento do motivo Débito, exercício 2020.	18
Tabela 6: Desdobramento do motivo Esgoto, exercício 2020.	18
Tabela 7: Desdobramento do motivo Falta de água, exercício 2020.....	19
Tabela 8: Desdobramento do motivo Fatura, exercício 2020.	19
Tabela 9: Desdobramento do motivo Irregularidade nas ligações, exercício 2020.....	20
Tabela 10: Desdobramento do motivo Outros, exercício 2020.....	20
Tabela 11: Desdobramento do motivo Procedimento Comercial, exercício 2020.....	21
Tabela 12: Desdobramento do motivo Qualidade da água, exercício 2020.	21
Tabela 13: Desdobramento do motivo Qualidade do serviço prestado, exercício 2020.	22
Tabela 14: Desdobramento do motivo SIC, exercício 2020.	22
Tabela 15: Desdobramento do motivo Vazamento externo, exercício 2020.....	22

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Demanda Anual.....	10
Gráfico 2: Demandas por Tipo.....	10
Gráfico 3: Tendência manifestações exercício 2020.....	10
Gráfico 4: Origem das manifestações.	11
Gráfico 5: Motivo manifestações exercício 2019/2020.....	16
Gráfico 6: Pedidos de Acesso à Informação – 2019/2020.	23
Gráficos 7 e 8: Situações das manifestações após conclusão 2019 e 2020.....	25
Gráfico 9: Manifestações Procedentes e Procedentes em Parte.....	26
Gráfico 10: Canal de atendimento exercício 2019/2020.	28

1. A Ouvidoria da Saneago

A Ouvidoria da Saneago foi criada no ano de 2.004, 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 1.2 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 melhoria 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 nº 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 18.025/2013;
- 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 unidade;
- 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 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, elogios e 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 para solicitar informações ou cadastrar demandas.

Ele pode cadastrar a manifestação diretamente no portal da Saneago (<https://www.saneago.com.br/#/ouvidoria>), pode fazê-lo por telefone (0800-645 0117), uma vez que a ouvidoria dispõe de corpo próprio de atendentes de telefonia pela Central de Atendimento, por carta e presencial na sede da companhia (Av. Fued 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, 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.

No ano de 2020, foi realizada a integração do nosso sistema 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, atrás do prédio e entrada principal. 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 2.020

No exercício de 2.020, foram cadastradas 7.030 manifestações, das quais 6.793 foram atendidas.

Após o seu registro, as manifestações são encaminhadas para análise por parte dos empregados da Ouvidoria, os quais, inicialmente, fazem as devidas tratativas.

Algumas demandas, necessitam de vários trâmites para obter uma resposta completa, neste sentido, 992 manifestações tiveram a necessidade de vários encaminhamentos.

O total de manifestações no exercício de 2.020, significou um **aumento de 25% em relação ao ano de 2019**, quando foram registradas 5.603.

Manifestações por Tipo

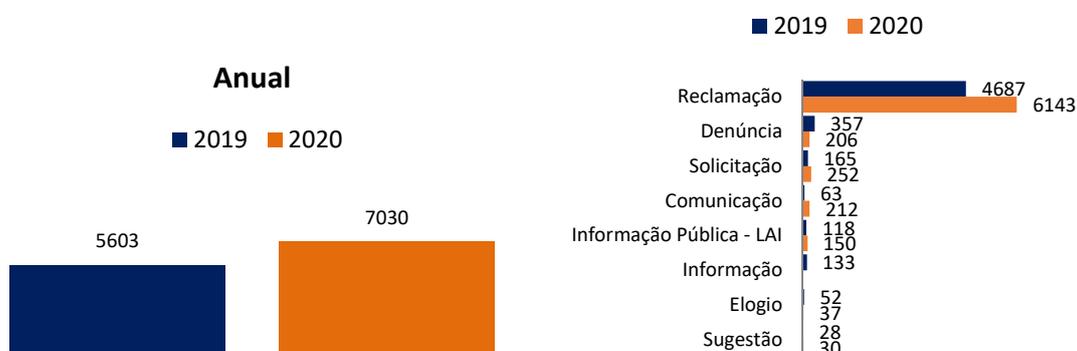


Gráfico 1: Demanda Anual.

Gráfico 2: Demandas por Tipo.

Manifestações por ano

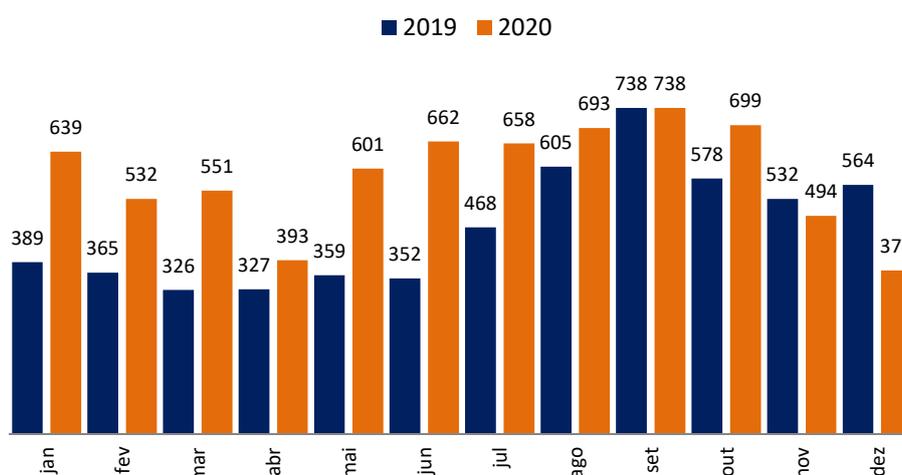


Gráfico 3: Tendência manifestações exercício 2020.

Nem sempre se consegue concluir todas as demandas registradas no mesmo mês de cadastramento. Assim, 237 manifestações cadastradas ficaram em análise para serem finalizadas.

Demandas relativas a **assuntos 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.

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, AMAE, Cliente, OGE, PROCON e Outros)**.

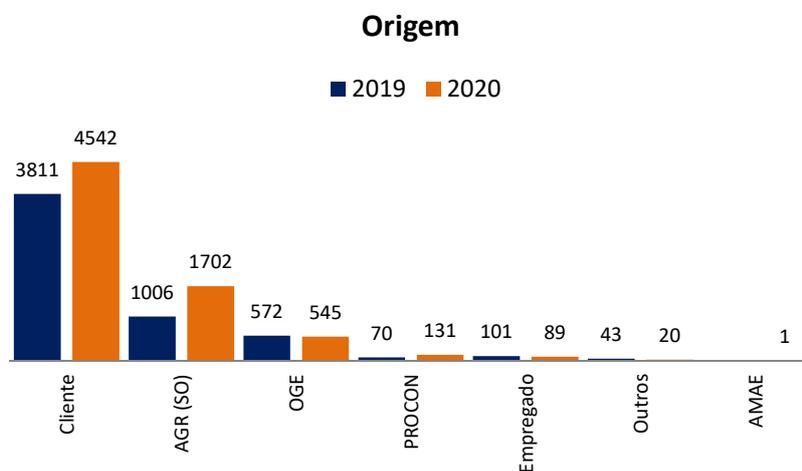


Gráfico 4: Origem das manifestações.

2.1. Cidade das manifestações

As origens das demandas cadastradas são as mais diversas possíveis, abrangendo todas as cidades atendidas pela Saneago. Na tabela abaixo, apresenta-se a distribuição das manifestações por Cidade, onde se verifica a liderança por parte de usuários das cidades mais populosas e quantidade expressiva de clientes.

Cidades	Comunicação	Denúncia	Elogio	LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
ABADIA DE GOIAS	5				2			7
ACREUNA					2			2
AGUAS LINDAS DE GOIAS	11	6	1		346	6	3	373
ALEXANIA					9			9
ALTO HORIZONTE				1				1
ALTO PARAISO DE GOIAS		1			4	1		6
ALVORADA DO NORTE					1			1
AMORINOPOLIS						1		1
ANAPOLIS	3	6	1	3	497	10	4	524
ANICUNS					1			1
APARECIDA DE GOIANIA	10	12	3	7	750	36	2	820
APARECIDA DO RIO DOCE							1	1
APORE					1			1
ARACAJU				1				1
ARAGARCAS					4	1		5

Cidades	Comunicação	Denúncia	Elogio	LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
ARAGOIANA					5			5
ARENOPOLIS					2			2
ARUANA	1		1		15	1		18
BARRO ALTO					4			4
BEBEDOURO							1	1
BELA VISTA DE GOIAS				1	38	4		43
BOM JARDIM DE GOIAS					1	2		3
BOM JESUS		2			13	1		16
BONFINOPOLIS					3			3
BRASILIA				12		1		13
BRAZABRANTES	1	1						2
BRITANIA						1		1
BURITI ALEGRE		2						2
BURITI DE GOIAS		1						1
CABECEIRAS					2			2
CACHOEIRA ALTA	1							1
CACHOEIRA DOURADA					1	1		2
CACU					2	1		3
CAIAPONIA					3			3
CAMPINACU				1				1
CAMPINORTE				1				1
CAMPOS BELOS					14			14
CARMO DO RIO VERDE				1				1
CASTELANDIA					1			1
CAVALCANTE					1			1
CERES	1	3		1	12			17
CEZARINA					2		1	3
CIDADE OCIDENTAL	5	13	1		134	3		156
CIRILANDIA (SANTA ISABEL)					1			1
COCALZINHO DE GOIAS	1	1			3			5
CORUMBAIBA					1			1
CRISTALINA				2	33	1		36
CRIXAS		1			2			3
CROMINIA					2			2
DEUSLANDIA (BRAZABRANTES)					1			1
EDEIA	5	1			3			9
FLORESTA (PIRACANJUBA)					1			1
FORMOSA	5	1			84	4		94
FORMOSO					1			1
GAMELEIRA DE GOIAS		1						1
GIRASSOL (COCALZINHO)		4			5			9
GOIANAPOLIS		1						1
GOIANESIA					29	2		31
GOIANIA	93	73	15	67	2537	118	14	2917
GOIANIRA	1	1	1		64			67
GOIAS		2		1	11			14

Cidades	Comunicação	Denúncia	Elogio	LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
GOIATUBA					19			19
GOUVELANDIA					1			1
GUAPO					6	1		7
GUARA				1				1
HIDROLANDIA					2			2
HIDROLINA	1							1
IACIARA	1	1			2			4
INDIARA		1			1			2
INHUMA	1							1
INHUMAS		2			14			16
IPAMERI	1				2			3
IPORA					8	3		11
ITAPACI				1	1			2
ITAPURANGA				2	4			6
ITUMBIARA	1	4		3	129	1		138
JARAGUA	2				3			5
JARDIM DO INGA (LUZIANIA)		1						1
JATAI	7	1	1	1	47	2		59
JESUPOLIS					1			1
JOVIANIA	1							1
JUSSARA					3			3
LAGES				4				4
LEOPOLDO DE BULHOES	1							1
LUIZ ALVES (S.MIGUEL ARAGUAIA)					1			1
LUZIANIA	13	13		1	242	7		276
MAMBAI					3			3
MARZAGAO		1						1
MAURILANDIA					1			1
MINACU	1				5			6
MOGI DAS CRUZES					2			2
MONTE ALTO (PADRE BERNARDO)					1			1
MONTIVIDIU					2			2
MORRINHOS				3	24	2		29
MOZARLANDIA					1			1
NATAL				1				1
NAZARIO					1			1
NEROPOLIS					11	1		12
NIQUELANDIA			1		5			6
NOVA AMERICA				1				1
NOVA GLORIA				1				1
NOVO BRASIL					3			3
NOVO GAMA	7	1	6	1	70	2		87
OLOANA (HIDROLANDIA)					1			1
ORIZONA		1			1	1	1	4
OURO VERDE DE GOIAS		1						1
OUVIDOR	2	1			5			8

Cidades	Comunicação	Denúncia	Elogio	LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
PADRE BERNARDO					1			1
PALESTINA (JARAGUA)					1			1
PALMEIRAS DE GOIAS		2			20	1		23
PALMINOPOLIS					1			1
PARAUNA					5			5
PETROLINA DE GOIAS		1			1			2
PIRACANJUBA					1			1
PIRANHAS					1			1
PIRENOPOLIS	1				15	1	1	18
PIRES DO RIO					9			9
PLANALTINA	2	4	2		84	5	1	98
PONTALINA	1	1						2
PORANGATU					5	1		6
POSSE	3	3			18			24
POSSELANDIA (GUAPO)					1			1
POV. DA PONTE QUINCA MARIANO					2			2
QUIRINOPOLIS					11			11
RECIFE						1		1
RIALMA					2			2
RIANAPOLIS				1				1
RIO DE JANEIRO				1				1
RIO VERDE	3	5	1	1	98	3		111
ROSELANDIA (B. VISTA DE GOIAS)					1			1
RUBIATABA				3	5			8
SANCLERLANDIA					1			1
SANTA HELENA DE GOIAS					10	1		11
SANTA RITA DO ARAGUAIA			1		6			7
SANTA TEREZA DE GOIAS				1				1
SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	5	11			81			97
SAO DOMINGOS					1			1
SAO GABRIEL (PLANALTINA)					1			1
SAO JOAO DA ALIANCA					5		1	6
SAO JOAO DA PARAUNA					1			1
SAO LUIS DE MONTES BELOS	1				5	2		8
SAO LUIZ DO NORTE				1	3			4
SAO MIGUEL DO ARAGUAIA					1			1
SAO MIGUEL DO PASSA QUATRO					2			2
SAO PATRICIO				1				1
SAO PAULO				16		1		17
SILVANIA	2	1						3
SITIO DA ABADIA	1							1
SOBRADINHO		1			1			2
TRAJANOPOLIS (PADRE BERNARDO)					1			1
TRINDADE	2	2	1		139	4		148
TURVANIA						1		1
UBERLANDIA						1		1

Cidades	Comunicação	Denúncia	Elogio	LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
URUACU	1				7	2		10
URUANA				1	1			2
URUITA (URUANA)					1			1
VALPARAISO DE GOIAS	8	13	1	5	321	12		360
VIANOPOLIS		1			1			2
VILA BOA					2			2
VILA PROPICIO						1		1
Total Geral	212	206	37	150	6143	252	30	7030

Tabela 1: Cidade das manifestações.

Regional	Total
GER.COMERCIAL	2917
GER.REGIONAL SERV. LUZIANIA	1398
GERENCIA DE NEGOCIOS-AP.GOIANI	820
GER.REGIONAL SERV. ANAPOLIS	565
GER.REG.DE NEGOCIOS-SUMEG	298
GER.REGIONAL DE SERV.- FORMOSA	208
GER.REGIONAL SERV. ITUMBIARA	178
GER.REGIONAL SERV. RIO VERDE	118
GER.REGIONAL SERV. CERES	88
GER.REGIONAL SERV. JATAI	70
GER.REGIONAL SERV.CAMPOS BELOS	50
(vazio)	46
GER.REG.SERV.PALMEIRAS GOIAS	45
GER.REGIONAL SERV. GOIAS	40
GER.REGIONAL SERV. MORRINHOS	39
GER.REGIONAL SERV. PORANGATU	35
GER.REGIONAL SERV. IPORA	29
GER.REG.SERV.-STA.HELENA GOIAS	27
GER.REGIONAL SERV. OUVIDOR	26
GER.REGIONAL DE SERV.INHUMAS	21
GER.REGIONAL SERV. S.L.M.BELOS	12

Tabela 2: Unidades Operacionais responsáveis por região.

O item “Vazio”, são manifestações de outros Estados.

Diante destes dados, concluímos que temos uma grande oportunidade de melhoria dos processos no entorno de Goiás, além das oportunidades já pontuais das cidades mais populosas, tais como Goiânia, Aparecida de Goiânia, Trindade, Anápolis, Itumbiara e Rio Verde.

3. Motivos e desdobramentos das manifestações

As manifestações, no momento dos registros, são classificadas por motivo.

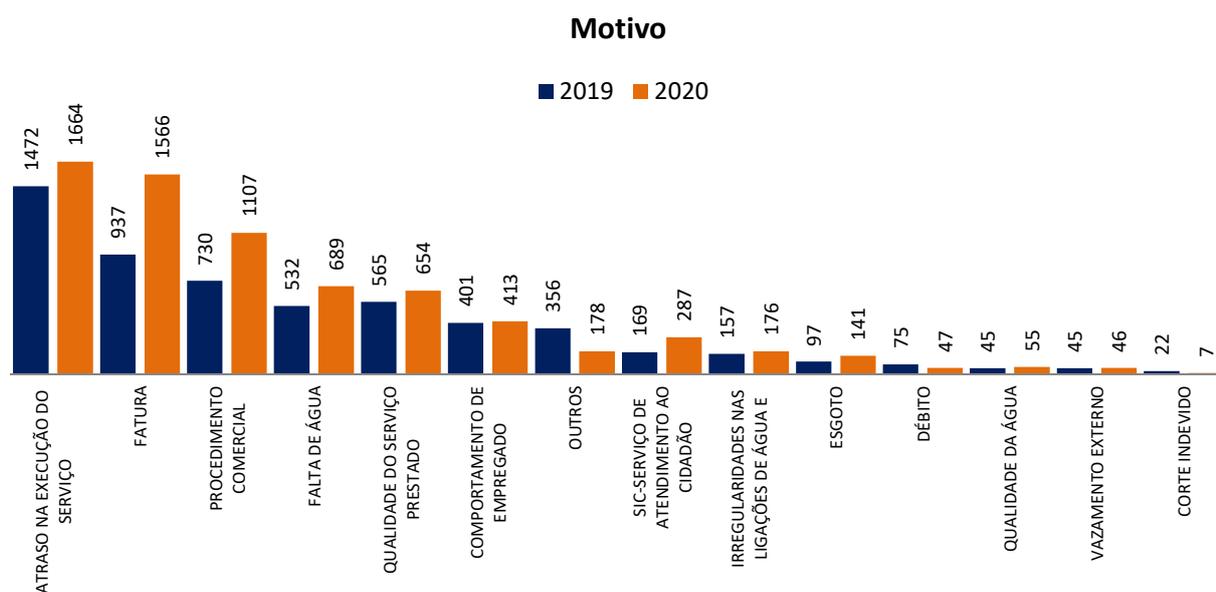


Gráfico 5: Motivo manifestações exercício 2019/2020.

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

ATRASSO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO - DESDOBRAMENTO	QTD
LIGAÇÃO DE ÁGUA	525
REPARO NO CAVALETE	183
DESOBSTRUÇÃO DE ESGOTO	151
VAZAMENTO REDE/RAMAL	125
RECUPERAÇÃO DE CALÇADA(OPERACIONAL)	121
LIGAÇÃO DE ESGOTO	93
VAZAMENTO NO CAVALETE	52
RECUPERAÇÃO DE ASFALTO	51
RELIGAÇÃO - NORMAL	39
VISTORIAS DIVERSAS REDE / RAMAL	37
VISTORIA DE ANORMALIDADE DE CONSUMO	31
MUDANÇA DO LOCAL DO PADRÃO DE ÁGUA	31
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	31

REATIVAÇÃO DA LIGAÇÃO	24
CONSULTA PRÉVIA PARA LIGAÇÃO DE ÁGUA/ESGOTO	23
EM ANÁLISE	15
REVISÃO DE LEITURA	14
RELIGAÇÃO NO PADRÃO/RAMAL	14
RELIGAÇÃO - URGENTE	12
EXTENSÃO REDE DE ÁGUA	10
RETIRADA DE ENTULHO	9
TAPAR BURACO	8
CONCERTO DO RAMAL DE ESGOTO	8
REPOSIÇÃO DE TAMPÃO DO PV	7
RECUPERAÇÃO DE MURETA	6
EXTENSÃO REDE DE ESGOTO	6
REPARO EM REDE/RAMAL	5
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/ SEM RA	5
MUDANÇA DO LOCAL LIGAÇÃO DE ESGOTO	4
RELIGAÇÃO NA REDE	3
RELIGAÇÃO COM REPOSIÇÃO DE PEÇAS	3
SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO	3
REVISÃO DE CADASTRO	3
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	2
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	2
INDIVIDUALIZAÇÃO DE LIGAÇÃO	2
SUBSTITUIÇÃO/AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1
REFATURAMENTO	1
TROCA DE RAMAL	1
RELIGAÇÃO C/REPOSIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1
TROCA DO REGISTRO DO CAVALETE	1
PROCESSO EM ANDAMENTO	1
Total Geral	1664

Tabela 3: Desdobramento do motivo Atraso na execução do serviço, exercício 2020.

COMPORTAMENTO DE EMPREGADO - DESDOBRAMENTO	QTD
EM DILIGÊNCIA	150
OPERACIONAL/ADMINISTRATIVO	47
ATENDIMENTO 0800	33
ELOGIO	25
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	24
TERCEIRIZADOS	23
ORIENTAÇÃO	21
CARGO GRATIFICADO	21
DENÚNCIA ANÔNIMA	18
ATENDIMENTO PRESENCIAL	15
EM ANÁLISE	10
ACUMULAÇÃO CARGO/FUNÇÃO/EMPREGO	8
BRK AMBIENTAL	6

ADVERTÊNCIA VERBAL	4
CONDUTOR DE VEÍCULO	2
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	2
VIOLAÇÃO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE	2
DIREÇÃO PERIGOSA	1
DUPLA FUNÇÃO	1
Total Geral	413

Tabela 4: Desdobramento do motivo Comportamento de empregado, exercício 2020.

DÉBITO - DESDOBRAMENTO	QTD
DÉBITOS EM ABERTO	18
ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE	11
FINANC./NEGOCIAÇÃO/PARCELAMENTO	8
TARIFA MÍNIMA/C.M.F.	5
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	2
REVISÃO DE CADASTRO	1
EM ANÁLISE	1
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1
Total Geral	47

Tabela 5: Desdobramento do motivo Débito, exercício 2020.

ESGOTO - DESDOBRAMENTO	QTD
DESOBSTRUÇÃO - RAMAL/REDE	88
NOVA LIGAÇÃO DE ESGOTO	13
MAU CHEIRO	7
VAZAMENTO DE ESGOTO	7
PARTE INTERNA DO IMÓVEL	6
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	6
LANÇAMENTO INDEVIDO	4
EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO	3
MANUTENÇÃO EXECUTADA	2
FALTA DE MELHORIAS OPERACIONAIS	2
CAIXA DE LIGAÇÃO	2
EM ANÁLISE	1
Total Geral	141

Tabela 6: Desdobramento do motivo Esgoto, exercício 2020.

FALTA DE ÁGUA - DESDOBRAMENTO	QTD
MANUTENÇÃO CORRETIVA	279
PRESSÃO REDE/NÍVEL DO RESERVATÓRIO	152
INTERRUPÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA	69
FORNECIMENTO NORMAL.	52
EXECUÇÃO DE MELHORIAS NO S.A.A.	46
PARTE INTERNA DO IMÓVEL	27

INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	19
FALTA DE MELHORIAS NO S.A.A.	13
EM ANÁLISE	10
CORTE	6
REGISTRO FECHADO	6
CAVALETE COM DEFEITO	5
USO INDEVIDO/IRREGULAR DE ÁGUA	4
FURTO DE EQUIPAMENTOS/FIOS	1
Total Geral	689

Tabela 7: Desdobramento do motivo Falta de água, exercício 2020.

FATURA - DESDOBRAMENTO	QTD
FATURA CONFORME PROCEDIMENTO	643
REFATURAMENTO	423
HIDRÔMETRO:INST/SUBST/AFER/CADASTRO	83
ERRO DE LEITURA	54
REVISÃO DE CADASTRO	52
VAZAMENTO INTERNO	42
TARIFA ESGOTO	39
VAZAMENTO CAVALETE	34
TARIFA MÍNIMA/CUSTO MÍNIMO FIXO	33
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	26
REFATURAMENTO / FALTA DE ÁGUA	24
CRÉDITO CONCEDIDO	16
COBRANÇA INDEVIDA - DIVERSOS	16
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	16
ÁREA COMUM	15
IMPOSSIBILIDADE DE LEITURA	12
EM ANÁLISE	11
AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	8
NÃO RECEBIMENTO DA FATURA/REAVISO	6
TARIFA SOCIAL - RESIDENCIAL/COMERCIAL	5
EMIÇÃO DE REAVISO DE DÉBITO	2
FATURA ON LINE	2
ALTERAÇÃO/ACRÉSCIMO DE INFORMAÇÕES	2
TAXA DE RELIGAÇÃO	1
REVISÃO DE LEITURA	1
Total Geral	1566

Tabela 8: Desdobramento do motivo Fatura, exercício 2020.

IRREGULARIDADES NAS LIGAÇÕES - DESDOBRAMENTO	QTD
DENÚNCIA IMPROCEDENTE	57
LIGAÇÃO CLANDESTINA	29
LANÇAMENTO INDEVIDO/ESGOTO	15
BY PASS	14

HIDRÔMETRO DEPRÉDADO	14
VIOLAÇÃO DO CORTE	8
INTERVENÇÃO NO RAMAL E/OU PADRÃO DE ÁGUA/ESGOTO	7
RETIRADA DE HIDRÔMETRO	6
CONSUMO INDEVIDO/DESPERDÍCIO	5
HIDRÔMETRO INVERTIDO	5
FORNECIMENTO PARA TERCEIROS	4
EM ANÁLISE	3
MUDANÇA DO PADRÃO A REVELIA	3
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	3
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	2
DANOS AO PATRIMÔNIO PÚBLICO	1
Total Geral	176

Tabela 9: Desdobramento do motivo Irregularidade nas ligações, exercício 2020.

OUTROS - DESDOBRAMENTO	QTD
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICA	33
CONCURSO PÚBLICO	24
GESTÃO DE PESSOAS	19
SOLICITAÇÃO DE PROCESSO/DOCUMENTO	16
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	15
DUPLICIDADE	10
SERVIÇO DENTRO DO PRAZO DE ATENDIMENTO	9
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	8
SUGESTÃO	8
OBRAS	5
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	4
REPAROS DIVERSOS/RESSARCIMENTO	4
COVID-19	3
ÁREAS DE RESERVATÓRIOS	3
NÃO SE APLICA	3
PAGAMENTO A FORNECEDOR/TERCEIRIZADO	2
SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PROCESSO/DOCUMENTO	2
RESOLUÇÃO DE DIRETORIA	2
EM DILIGÊNCIA	2
INDEFERIMENTO LEI 18.025/2013 ART. 4	1
ÁREA DE ETES	1
INDIVIDUALIZAÇÃO	1
SERVIÇO EXECUTADO	1
QUESTÃO AMBIENTAL	1
EM ANÁLISE	1
Total Geral	178

Tabela 10: Desdobramento do motivo Outros, exercício 2020.

PROCEDIMENTO COMERCIAL - DESDOBRAMENTO	QTD
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	225
REFATURAMENTO	111
TITULARIDADE	98
COBRANÇA DE MULTA/DIVERSOS	81
PARCELAMENTO DE DÉBITO	81
COBRANÇA DE TAXAS/TARIFAS	59
ALTERAÇÃO/CORREÇÃO DE CADASTRO	58
RETIRADA/TROCA/SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	49
LIGAÇÃO DE ÁGUA	44
RELIG. C/ PAGAMENTO TOTAL DO DÉBITO	32
SUPRESSÃO LIGAÇÃO DE ÁGUA	31
ALTERAÇÃO/INCLUSÃO DE CATEGORIA	27
LIGAÇÃO DE ESGOTO	26
PROCEDIMENTO PREVISTO EM LEI	26
INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA	23
CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL/COMERCIAL II	21
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	13
BAIXA DE PAGAMENTO	12
REVISÃO DE LEITURA	11
EM ANÁLISE	11
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	11
RESSARCIMENTO/REEMBOLSO DE VALORES	8
DÉBITO AUTOMÁTICO	6
REATIVAÇÃO DE LIGAÇÃO ÁGUA/ESGOTO	6
ATENDIMENTO 0800	6
LANÇAMENTO DE CRÉDITO	6
CORTE A PEDIDO	5
INCLUSÃO/CORREÇÃO DE ENDEREÇO NA FATURA	5
RETENÇÃO DE FATURA	5
ALTERAÇÃO/CORREÇÃO DO NOME DO CLIENTE NA FATURA	3
ALTERAÇÃO DATA DE VENCIMENTO FATURA	2
PROCEDIMENTO EM DESENVOLVIMENTO	2
CÁLCULO DE FATURA	2
REAVISO DE DÉBITO	1
Total Geral	1107

Tabela 11: Desdobramento do motivo Procedimento Comercial, exercício 2020.

QUALIDADE DA ÁGUA - DESDOBRAMENTO	QTD
ÁGUA SUJA	47
PRODUTO CONFORME PORTARIA	6
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICAS	1
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	1
Total Geral	55

Tabela 12: Desdobramento do motivo Qualidade da água, exercício 2020.

QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO - DESDOBRAMENTO	QTD
ÁREA OPERACIONAL - ÁGUA	140
ATENDIMENTO CALL CENTER	67
SERVIÇO DA TERCEIRIZADA	62
OPERACIONAL/ADMINISTRATIVO	57
ÁREA OPERACIONAL - ESGOTO	52
ASFALTO	22
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	22
PASSEIO	11
SERVIÇO CONFORME O PROCEDIMENTO	8
ÁREA DE OBRAS - ESGOTO	8
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	6
ÁREA DE OBRAS - ÁGUA	6
ATENDIMENTO NA AGÊNCIA VAPT VUPT	1
Total Geral	462

Tabela 13: Desdobramento do motivo Qualidade do serviço prestado, exercício 2020.

SIC-SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - DESDOBRAMENTO	QTD
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICAS	95
CÓPIA PROCESSO/DOCUMENTO	87
RESPOSTA DE RO POR E-MAIL	52
GRAVAÇÃO TELEATENDIMENTO	15
INDEFERIMENTO LEI 18.025/2013 ART. 17	8
GESTÃO DE PESSOAS	7
PROCEDIMENTO LICITATÓRIO	6
INDEFERIMENTO LEI 18.025/2013 ART. 11	5
EM ANÁLISE	4
CONCURSO	3
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	2
INDEFERIMENTO LEI 18.025/2013 ART. 4	2
RESPOSTA POR OFÍCIO	1
Total Geral	287

Tabela 14: Desdobramento do motivo SIC, exercício 2020.

VAZAMENTO EXTERNO - DESDOBRAMENTO	QTD
VAZAMENTO NO CAVALETE	13
REDE / RAMAL	13
VAZAMENTO EXTERNO PEQUENO PORTE	7
VAZAMENTO EXTERNO DE GRANDE PORTE	7
EM ANÁLISE	4
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	2
Total Geral	46

Tabela 15: Desdobramento do motivo Vazamento externo, exercício 2020.

O motivo "Outros", não deve ultrapassar 10% das manifestações. Em 2019, o percentual foi 6%

e 2020 foi de 2%. Continuaremos trabalhando para que a meta de no máximo 10% continue sendo atendida.

4. Pedidos de Acesso à Informação

Ao longo do exercício de 2.020, foram atendidas 150 manifestações de acesso a informação. No gráfico a seguir, esta demonstrado a comparação da evolução dos atendimentos dos Pedidos de Acesso à Informação para os anos de 2.019 e 2.020.

Nota-se que houve aumento de demandas de um ano para o outro, sendo atendidas 27% a mais em 2.020 de Pedidos de Acesso à Informação que em 2.019.

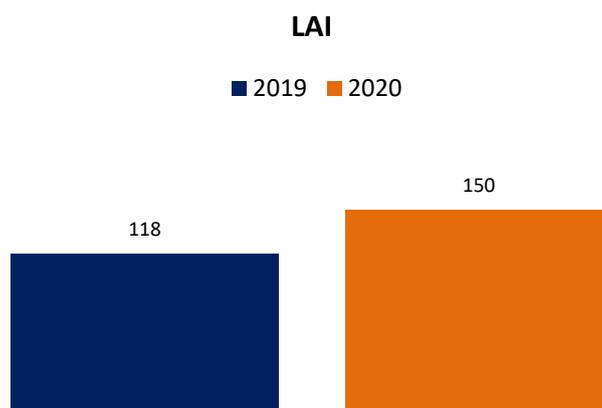


Gráfico 6: Pedidos de Acesso à Informação – 2019/2020.

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 da lei, esse acesso poderia ser indeferido, agora, com a LAI, o cidadão pode ter acesso a todas as informações desejadas, **desde que não sejam sigilosas**.

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, apresentando-se de forma pormenorizada os motivos para tal negativa.

No exercício de 2.020, tivemos 16 indeferimentos de pedidos, baseados na Lei 18.025/2013, artigos 4, 11 e 17:

Art. 4º O direito de acesso a informações de que trata esta Lei será franqueado às pessoas naturais e jurídicas, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, vedada a sua aplicação:

I - às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça;

II - às informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

III - às informações relativas a atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado obtidas pelas agências reguladoras ou por outros órgãos ou entidades no exercício de atividade de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos;

IV - às informações relativas a processos de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, bem assim às referentes a procedimentos de fiscalização, investigação policial, sindicâncias e processos administrativos disciplinares, enquanto não concluídos.

Art. 11. Não serão atendidos pedidos de acesso a informações:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou da entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, o órgão ou a entidade demandados deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Art. 17. O acesso a documento preparatório ou informação nele contida, quando necessário à tomada de decisão ou à prática de ato, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão.

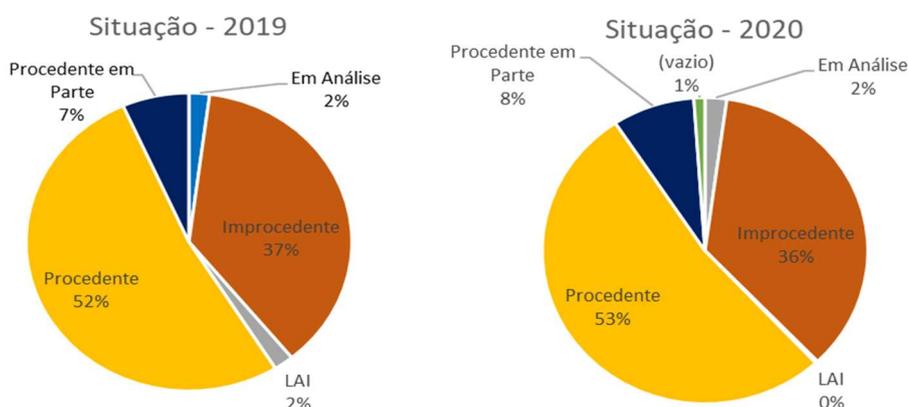
O aumento das solicitações de acesso à informação ocorreu devido a padronização para o recebimento desses pedidos, que passaram a ser atendidos preferencialmente na unidade de Ouvidoria, sendo realizado um trabalho de divulgação dentro da companhia, por meio das Superintendências e Intranet.

Alguns pedidos eram encaminhados diretamente as unidades técnicas, que atendiam e entregavam as cópias solicitadas. Hoje, concentram-se em uma única unidade.

5. Situações das manifestações

As manifestações no momento da conclusão, são classificadas como “procedente”, “procedente em parte”, “improcedente” ou “LAI”.

No início de 2020, deixamos de utilizar o termo LAI para situação, conforme apresentado nos gráficos abaixo.



Gráficos 7 e 8: Situações das manifestações após conclusão 2019 e 2020.

A situação “Em análise” de 2019, são manifestações que demandam tempo maior para análise, como denúncias, comunicações de corrupção e assédios, dentre outros.

Em 2020, as situações “Vazio” e “Em análise”, são manifestações, conforme explicado acima, que ainda não foram atendidas e de outros estados.

Motivos Procedentes e Procedentes em parte

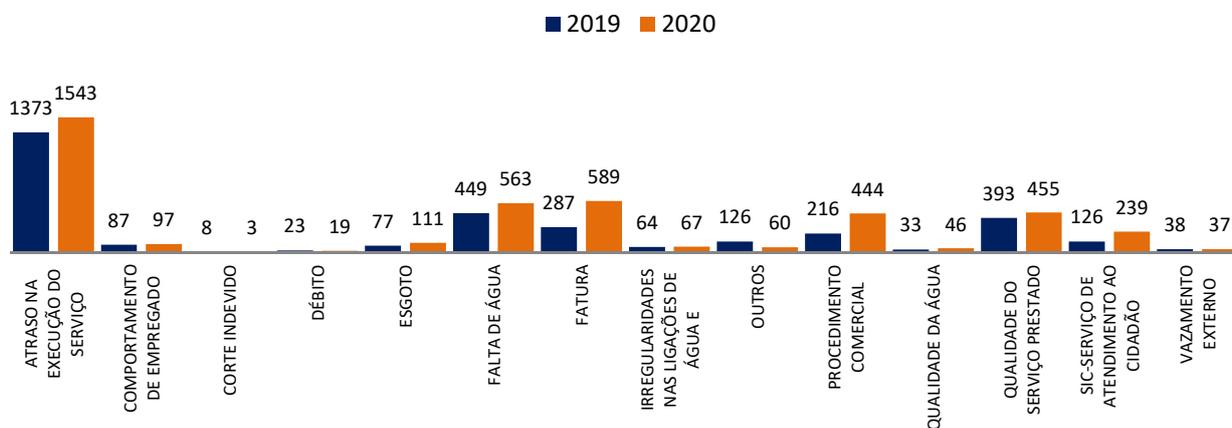


Gráfico 9: Manifestações Procedentes e Procedentes em Parte.

Os motivos de manifestações procedentes e procedentes em parte, com maior quantidade de registros do exercício, ocorreram por:

- Atraso na execução do serviço: Redução no quadro de empregados devido a pandemia, resultando em alta demanda de serviços para execução;
- Falta de água: Seca pontual e falta de energia elétrica;
- Fatura: Troca dos hidrômetros antigos para hidrômetros com nova tecnologia, resultando em reclamações de refaturamento;
- Procedimento comercial: Fechamentos internos dos registros (serviços não essenciais), devido a pandemia.

6. 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 **20 (vinte)** dias para atendimento, podendo ser **prorrogado por mais 10 (dez)** dias, em caso de necessidade, mediante justificativa encaminhada ao requerente.

Para as manifestações, exceto LAI, a Lei 13.460/2018, possui prazo de atendimento inicial

de **30 (trinta) dias prorrogáveis de forma justificada uma única vez**, por igual período (Artigo 16):

*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.*

A Ouvidoria da Saneago tem como princípio realizar o atendimento com qualidade, rapidez e transparência, não apenas para o cumprimento da Lei, mas, principalmente, para atender às necessidades do cidadão.

No exercício de 2.020 foram atendidas 6.690 manifestações dentro do prazo, perfazendo o percentual de 95% do total destas. No exercício de 2.019, o percentual foi de 93%. O prazo médio que o manifestante recebeu a informação requerida em 2.020 foram de **10 dias**, o que cumpre com as expectativas de manter o prazo de atendimento dentro das normas exigidas. Em 2.019 obteve-se a média de 14 dias.

Após o encaminhamento às unidades técnicas, para atendimento as demandas, a Ouvidoria acompanha os prazos estabelecidos e, se necessário, encaminha mensagens de cobrança após os dez dias concedidos para as devidas respostas.

As unidades técnicas possuem acesso a relatórios, para acompanhamento de suas demandas por meio das informações de vencimentos, **devoluções e contestações**, com a autonomia de gerenciar seus registros de ocorrências.

No ano de 2.019, foram registradas **300 contestações**, perfazendo um percentual de 5% do total de manifestações, sendo 60% procedentes. Em 2.020, foram **423** contestações, com o percentual de 6% do total das manifestações, sendo 41% procedentes, o que equivale a um aumento de contestações em relação ao ano de 2.019.

Em 2.019, foram realizadas **593 devoluções** de providências às unidades técnicas para adequações nas respostas encaminhadas a Ouvidoria, sendo o percentual de 10% de devoluções do total de manifestações. Em 2.020, foram **845 devoluções**, sendo o percentual de 12% do total das manifestações, o que equivale a um aumento de **30%** nas devoluções em relação ao ano de 2.019.

7. Forma de contato

Analisando as 7.030 manifestações registradas no exercício de 2.020, identifica-se que o canal de maior registro de manifestações continua sendo o *Call Center*, que registra no primeiro contato, a classificação quanto ao motivo da manifestação, conforme Tabela 9.

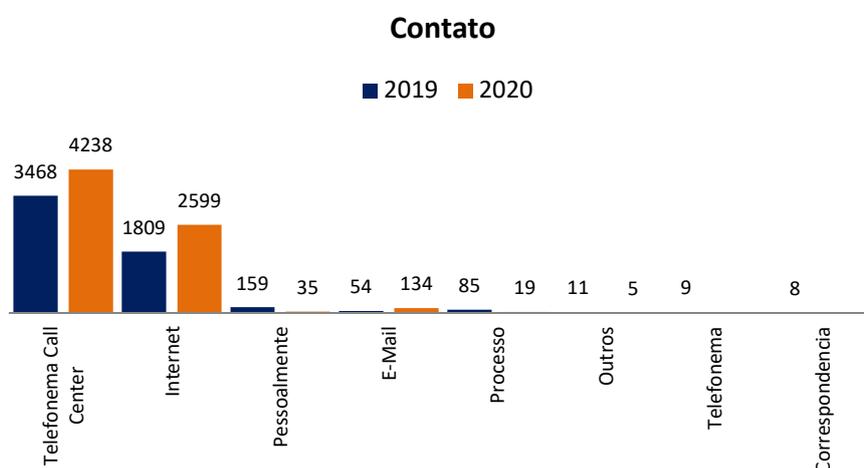


Gráfico 10: Canal de atendimento exercício 2019/2020.

8. A Ouvidoria como indutora de mudanças

Constituindo um dos principais canais de entrada da Saneago para o recebimento das demandas da Sociedade, a Ouvidoria tem sido fator de mudanças na Companhia desde a sua implementação. 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.

No ano de 2.020, as UO's com maior incidência de manifestações procedentes e procedentes em parte, não foram notificadas devido a pandemia.

Foi implementado, por tempo determinado, a execução das atividades por tele trabalho, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos empregados e minimizar as possibilidades de contaminação pelo Covid-19.

Foi solicitado o aumento da capacidade de caracteres para registro de laudo dos serviços executados por meio de registro de atendimento - RA, uma vez que é necessário esclarecer de forma transparente, todas as orientações pertinentes a todos os serviços da companhia.

9. Pesquisa de satisfação

Neste ano de 2.020, com a integração dos sistemas da Ouvidoria e da Controladoria Geral do Estado - CGE, as respostas emitidas estão sendo avaliadas pelo usuário final, com a inserção de Pesquisa de Satisfação, notas e observações referentes a satisfação externa.

Satisfação externa - Nota
■ 0 a 5 ■ 6 a 10

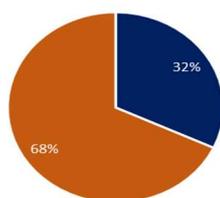


Gráfico 11: Satisfação externa

Assim como, foi incluída também, a pesquisa de satisfação interna para as demandas de denúncia com origem empregado com identificação. Das 89 manifestações de 2.020, de origem Empregado (interno), somente 6 empregados, equivalente a 6%, responderam à pesquisa, tendo como resultado:

1ª Pergunta: O motivo do contato com a Ouvidoria da Saneago foi relativo à manifestação do tipo: Denúncia - 66,67% > Sugestão - 16,67% > Outro - 16,67%.

2ª Pergunta: Qual o meio de contato utilizado? 0800 645 0117 - 16,67% > Outro - 83,33%.

3ª Pergunta: Você já sofreu algum constrangimento do órgão ou setor envolvido na manifestação

por ter procurado a Ouvidoria da Saneago? Não - 100%.

4ª Pergunta: Assinale as opções que você considera como atribuições de uma Ouvidoria Pública?

- Zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão - 83,33%;
- Receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares - 66,67%;
- Contribuir para a promoção dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados junto às instâncias do órgão - 50%;
- Deliberar sobre as ações para solucionar os problemas demandados - 66,67%;
- Propor a adoção de providências ou medidas administrativas para solução de problemas, quando necessário - 66,67%;
- Implementar as ações necessárias para solucionar os problemas - 50%;
- Outro - 16,67%.

5ª Pergunta: Facilidade de acesso ao site da Ouvidoria? Ótimo - 66,67% > Não usado - 33,33%.

6ª Pergunta: Clareza na apresentação dos itens da ocorrência no site? Ótimo - 66,67% > Não usado - 33,33%.

7ª Pergunta: Facilidade no preenchimento dos itens da ocorrência no site? Ótimo - 66,67% > Não usado - 33,33%.

8ª Pergunta: Facilidade de acesso ao endereço eletrônico da Ouvidoria? Ótimo - 66,67% > Não usado - 33,33%.

9ª Pergunta: Tempo de Resposta à sua solicitação pela Ouvidoria? Ótimo - 83,33% > Bom - 16,67%.

10ª Pergunta: Atendimento/ tratamento recebido da equipe da Ouvidoria? Ótimo - 83,33% > Bom - 16,67%.

10. Atividades realizadas em 2.020

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

- Solicitação de aumento na capacidade de caracteres no Registro de Atendimento - RA junto

à SUCOM;

- **Registro empregados envolvidos.** Foi efetuado a identificação e inclusão no sistema, de nomes dos empregados envolvidos em manifestações a partir de 2017;
- **Visita ETE.** Visita a Estação de Tratamento de Esgoto Goiânia - ETE pela equipe da Ouvidoria, para conhecimento nas atividades operacionais, no intuito de ter maior clareza no momento de criar respostas administrativas finais;
- **Treinamento assuntos comerciais.** Treinamento da equipe da Ouvidoria em assuntos comerciais, ministrado pela Superintendência de Comercialização – SUCOM, no intuito de ter maior clareza no momento de criar respostas administrativas finais. Com essa demanda, a SUCOM criou o treinamento permanente em assuntos comerciais para companhia;
- **Visita técnica ao Call Center da companhia.** Visita a unidade de *Call Center* da companhia, para conhecimento das atividades operacionais, no intuito de ter maior clareza no momento de criar respostas administrativas finais;
- **Atualização de situação.** Utilização da situação Procedente ou Improcedente para manifestações tipo LAI;
- **Recertificação em Ouvidoria.** Recertificação em Ouvidoria ministrada pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, realizada pela superintendente de Ouvidoria;
- **Integração Webservice - Saneago/CGE.** Inclusão de novos dados como CPF, RG, CEP, dentre outros. Em atendimento ao Decreto Estadual n.º 9.270/2018 e, para dar maior transparência às atividades da Ouvidoria, houve a integração do sistema da companhia, com o sistema da CGE/GO;
- **Pesquisa de satisfação externa, de origem CGE;**
- **Pesquisa de satisfação interna, de origem da unidade ouvidoria;**
- **Atualização da PL04.007 - Política de Acesso à Informação.** Mediante as mudanças na companhia em relação as formas de acesso à informação e, implantação do programa Saneago sem Papel, houve a atualização e mudança de gestor da Política de Acesso à Informação, passando a ser de responsabilidade da SUOGE;
- **Atualização do Roteiro de Atendimento Ouvidoria Call Center.** Mediante as mudanças no acesso à informação e integração dos sistema de ouvidoria da companhia, com a OGE/GO, houve a necessidade de capacitação dos tele operadores do *skil* da Ouvidoria com a atualização e padronização do roteiro utilizado para atendimento pelo *Call Center* da Ouvidoria;

- **Publicação de documento normativo da Companhia**, IN00.0312 - Procedimentos da Ouvidoria;
- **Carta de serviços ao usuário**. Em atendimento ao Decreto n.º 9.574/2019, cadastramos todos os serviços da companhia, publicado na Carta de Serviços ao Usuário, disponível no Portal de Acesso à Informação, no Portal Goiás Digital;
- **Serviços atendidos**. No primeiro semestre de 2020, foram concluídos 97 serviços solicitados junto à SUTEC;
- **Reuniões de trabalho diversas**. A equipe participou de 88 reuniões (sendo 24 presenciais e 64 online) na companhia e 18 reuniões (sendo 2 presenciais e 16 online) junto aos órgãos reguladores, reuniões onde foram discutidas a melhoria contínua dos processos e cumprimento de leis e decretos pertinentes a Ouvidoria;
- **Mapeamento atividades**. Início do mapeamentos e parametrização das atividades da unidade;
- **Vídeo aula sobre LAI**. Contratação de Vídeo aulas sobre a Lei nº 18.025/2013 - Lei de Acesso à Informação - LAI, para ser ministrada a todos os gestores da Saneago;
- **Premiação Goiás Mais Transparente**. Fomos premiados com o 3º lugar no programa Goiás Mais Transparente, com a entrega do Selo Ouro referente a Excelência em Transparência, sendo a equipe de Ouvidoria elogiada formalmente pelo Governo referente ao trabalho realizado, tendo o aumento do percentual de atendimento de 93% no ano de 2019 para 96,33% em 2020.

11. Atividades programadas para 2.021

- Atualização do portal de acesso à informação quantos aos itens não atendidos em 2020, conforme metodologia da CGE/TCE;
- Treinamento para as unidades técnicas envolvidas na análise de manifestações de origem ouvidoria, para melhoria nas respostas, diminuição de contestação e devoluções;
- Acompanhamento de obras e melhorias operacionais no entorno de Goiás;
- Implantação do teletrabalho com revezamento para a equipe, na unidade de Ouvidoria;
- Aumento da equipe de trabalho, com 2 (dois) empregados;
- Comunicação às unidades técnicas sobre as manifestações mais recorrentes no ano de

- 2019 e 2020, para promover a melhoria na gestão dos serviços executados;
- Comunicação às unidades técnicas sobre as manifestações mais recorrentes no ano de 2019 e 2020, para promover a simplificação dos procedimentos comerciais da companhia;
 - Trabalhar o marketing interno sobre o que é a Ouvidoria e sua atuação.

12. Conclusão

A atuação da Ouvidoria da Saneago vem sendo desenvolvida alinhada a **Missão** estabelecida pela Saneago, em seu Código de Conduta e Integridade, que é prestar serviços de saneamento ambiental promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade, tendo como **Princípios Éticos** a sustentabilidade Sócio-Ambiental e Econômico-Financeira; Melhoria contínua da qualidade e inovação dos produtos, serviços, resultados e controles internos; Harmonia, confiança e respeito nos relacionamentos entre as partes interessadas; Boas práticas na gestão de pessoas, respeitando as diversidades; Boas práticas na gestão do patrimônio da empresa; Impessoalidade, devendo prevalecer os interesses da empresa sobre os interesses particulares com objetividade nas decisões, nas ações e uso dos recursos.

E ainda, quanto ao objetivo estratégico de garantir a Sustentabilidade, Promover o Desenvolvimento Pessoal e Profissional, Contribuir para garantia da disponibilidade hídrica e Proteção do Meio Ambiente, Garantir e Ampliar o Mercado de Atuação, Atender as Expectativas do Mercado e Garantir a qualidade dos produtos e serviços.

Desde a sua implementação até os dias atuais a Ouvidoria da Saneago permanece atuando no intuito de atender de forma rápida e eficiente as demandas recebidas, assim como aos Pedidos de Acesso à Informação, amparados pela Lei de Acesso à Informação - 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, trazendo mais transparência, cumprimento aos prazos estabelecidos, bem como melhoria na qualidade das respostas fornecidas, buscando utilizar a linguagem cidadã. Para isso, tem realizado melhorias sistêmicas, procurando tornar os procedimentos internos mais eficientes, otimizando processos existentes e qualificando seus empregados.

Responsabilidade pelo conteúdo

Superintendência de Ouvidoria
Presidência

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