



SANEAGO

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

2021

SANEAMENTO DE GOIÁS S.A. - SANEAGO

Presidência

Presidente: Ricardo José Soavinski

Titular de Gabinete: Wajdi Rashad Mishmish

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 2021, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas registradas na Ouvidoria.

Goiânia, 06 de Janeiro de 2022.

Stella Márcia O. Modes Lino
Superintendente de Ouvidoria Geral

Sumário

1. A Ouvidoria da Saneago	7
2. Demandas registradas e concluídas exercício 2.021	10
2.1. Cidade das manifestações	11
3. Motivos e desdobramentos das manifestações	16
4. Pedidos de Acesso à Informação	24
5. Situações das manifestações.....	26
6. Prazo de atendimento às manifestações.....	28
7. Forma de contato	29
8. A Ouvidoria como indutora de mudanças	30
9. Pesquisa de satisfação	31
10. Atividades realizadas em 2.021.....	37
11. Atividades programadas para 2.022	38
12. Conclusão	39

Lista de Tabelas

Tabela 1: Cidade das manifestações – 2021.	15
Tabela 2: Unidades Operacionais responsáveis por região.	15
Tabela 3: Desdobramento do motivo Atraso na execução do serviço.	17
Tabela 4: Desdobramento do motivo Comportamento de empregado.	18
Tabela 5: Desdobramento do motivo Corte Indevido.	18
Tabela 6: Desdobramento do motivo Débito.	19
Tabela 7: Desdobramento do motivo Esgoto.	19
Tabela 8: Desdobramento do motivo Falta de Água.	20
Tabela 9: Desdobramento do motivo Fatura.	20
Tabela 10: Desdobramento do motivo Irregularidade nas Ligações.	21
Tabela 11: Desdobramento do motivo Outros.	22
Tabela 12: Desdobramento do motivo Procedimento Comercial.	23
Tabela 13: Desdobramento do motivo Qualidade da água.	23
Tabela 14: Desdobramento do motivo Qualidade do serviço prestado.	23
Tabela 15: Desdobramento do motivo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.	24
Tabela 16: Desdobramento do motivo Vazamento externo.	24
Tabela 17: Atribuições de uma Ouvidoria Pública.	33

Lista de Gráficos

Gráficos 1 e 2: Demanda Anual e demandas por tipo.	10
Gráfico 3: Tendência manifestações.	10
Gráfico 4: Origem das manifestações.	11
Gráfico 5: Motivo manifestações.	16
Gráfico 6: Pedidos de Acesso à Informação.	25
Gráficos 7 e 8: Situações das manifestações após conclusão.	26
Gráfico 9: Maiores Motivos Procedentes e Procedentes em Parte.	27
Gráfico 10: Canal de atendimento.	29
Gráficos 11 e 12: Satisfação externa.	31
Gráfico 13: Pesquisa de satisfação interna motivo do contato.	32
Gráfico 14: Pesquisa de satisfação interna meio de contato.	32
Gráfico 15: Pesquisa de satisfação interna, constrangimento.	32

Gráfico 16: Pesquisa de satisfação interna, atribuições da ouvidoria.	33
Gráfico 17: Pesquisa de satisfação interna, facilidade de acesso.....	33
Gráfico 18: Pesquisa de satisfação interna, clareza no site.....	34
Gráfico 19: Pesquisa de satisfação interna, facilidade no site.	34
Gráfico 20: Pesquisa de satisfação interna, acesso ao e-mail.....	34
Gráfico 21: Pesquisa de satisfação interna, facilidade no site.	34
Gráfico 22: Pesquisa de satisfação interna, facilidade no site.	35
Gráfico 23: Pesquisa de satisfação interna, tempo de resposta.	35
Gráfico 24: Pesquisa de satisfação interna, tempo de resposta.	35
Gráfico 25: Pesquisa de satisfação interna, equipe ouvidoria.....	35
Gráfico 26: Pesquisa de satisfação interna, equipe ouvidoria.....	36

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 1.3 e 1.3.1:

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 qualitativos e quantitativos 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.

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 2.021

No exercício de 2.021, foram cadastradas 5.567 manifestações, das quais 5.276 foram atendidas.

Após o seu registro, as manifestações são encaminhadas para análise através dos empregados da Ouvidoria, os quais, inicialmente, fazem o tratamento da manifestação.

Algumas manifestações, são necessários vários encaminhamentos para obter uma resposta completa, neste sentido, 2.107 manifestações houveram necessidades de serem encaminhadas para várias unidades técnicas.

O total de manifestações no exercício de 2.021, significou uma **redução de 21% em relação ao ano de 2020**, quando foram registradas 7.030.

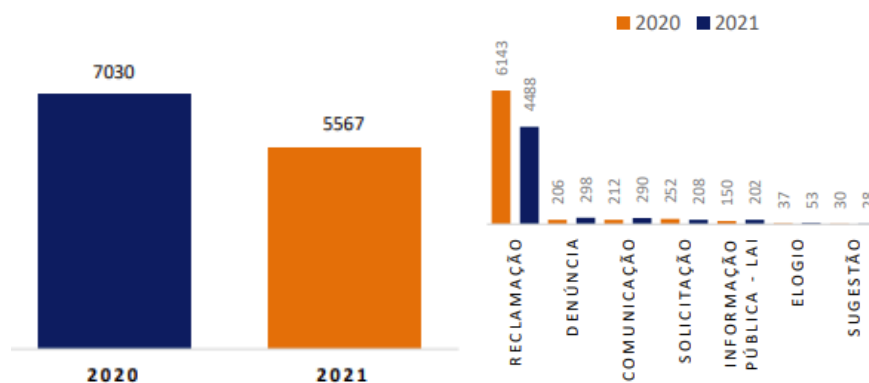


Gráfico 1 e 2: Demanda anual e demandas por tipo.

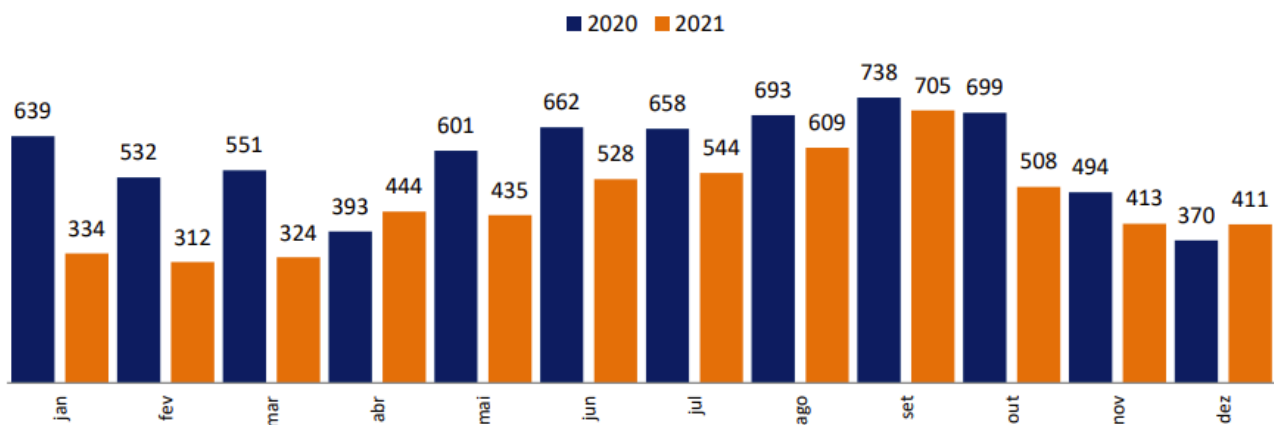


Gráfico 3: Tendência manifestações.

Nem sempre se consegue concluir todas as demandas registradas no mesmo mês de cadastramento. Assim, 291 manifestações cadastradas estão 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.

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)**.

Denúncias internas, são encaminhadas a SUAUD – Superintendência de Auditoria Interna, para apuração, logo após seu recebimento

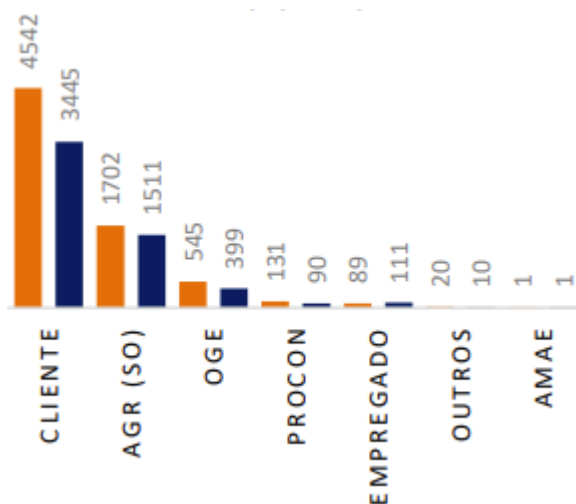


Gráfico 4: Origem das manifestações.

2.1. Cidade das manifestações

As origens das demandas cadastradas são as mais diversas possíveis, abrangendo todas as cidades operadas pela Saneago. Na tabela abaixo, demonstrativo da distribuição das manifestações por Cidade, onde se verifica que a maioria é por parte de usuários das cidades mais populosas e quantidade expressiva de clientes.

Cidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
ABADIA DE GOIAS	1							1
ACREUNA		1			3			4
AGUAS DE SAO JOAO					1			1

AGUAS LINDAS DE GOIAS	23	22	3	5	393	10	1	457
ALEXANIA	1				20	1		22
ALTO PARAISO DE GOIAS					7	1		8
ALVORADA DO NORTE	2				3			5
AMERICANO DO BRASIL	1							1
ANAPOLIS	6	10		7	306	9	4	342
ANHANGUERA					8			8
ANICUNS		1			1			2
APARECIDA DE GOIANIA	22	15	6	40	434	15	4	536
APARECIDA DO RIO DOCE				1				1
ARACAJU				1				1
ARACU					1			1
ARAGARCAS	1				3			4
ARAGOIANIA					2			2
ARENOPOLIS		1						1
ARUANA					3			3
AVELINOPOLIS			1					1
BARRO ALTO					10			10
BELA VISTA DE GOIAS	3				15		1	19
BELO HORIZONTE				3				3
BOM JARDIM DE GOIAS					1			1
BOM JESUS					3	1		4
BONFINOPOLIS					1			1
BONOPOLIS		1			1			2
BRASILIA		2		1				3
BRAZABRANTES		2						2
BURITI ALEGRE				1	1			2
BURITI DE GOIAS	1							1
BURITINOPOLIS				1				1
CABECEIRAS					3	1		4
CACHOEIRA ALTA	1	1			1			3
CACU					1			1
CAMPINORTE		1		1				2
CAMPO GRANDE				1				1
CAMPOS BELOS	1	1		1	9			12
CAPINZAL					1			1
CARMO DO RIO VERDE				1	2			3
CATALAO				1				1
CATURAI	2	1						3
CAVALCANTE				1				1
CERES	1	1			8			10
CEZARINA		1						1
CIDADE OCIDENTAL	22	9	1	2	115	2		151
COCALZINHO DE GOIAS		1			3			4
CRISTALINA	2	1	1		31	1		36
CRISTIANOPOLIS					1			1
CRIXAS					4	1		5
CURITIBA				1				1
DIVINOPOLIS DE GOIAS				1				1

DOVERLANDIA	1				1	1		3
EDEIA	1				2			3
FAZENDA NOVA	1							1
FIRMINOPOLIS				2	2			4
FLORES DE GOIAS		1			1			2
FLORESTA (PIRACANJUBA)					2			2
FORMOSA	4	7		1	53	1		66
FORMOSO					1			1
GIRASSOL (COCALZINHO)		2			10			12
GOIANAPOLIS	1			1	2	1		5
GOIANESIA	1	1			19			21
GOIANIA	101	111	26	78	1728	121	10	2175
GOIANIRA	1			2	38		1	42
GOIAS					6			6
GOIATUBA		1			9	1		11
GOUVELANDIA					3			3
GUAPO	1	3			13	1		18
GUARANI DE GOIAS					2			2
HIDROLANDIA					3			3
HIDROLINA					1			1
INDIARA					1			1
INHUMAS	2	3			8	1		14
IPAMERI					2			2
IPIRANGA DE GOIAS				1				1
IPORA				2	10			12
ISRAELANDIA					1			1
ITABERAI					5			5
ITAGUARU		1			3	1		5
ITAJA					2			2
ITAPACI				2	2			4
ITAPURANGA	1							1
ITARUMA		2			1			3
ITACUCU		1			1			2
ITUMBIARA	3	7			78	1	1	90
JANDAIA		1						1
JARAGUA				1	2			3
JATAI	2	3	1	1	42	2		51
JESUPOLIS					1			1
JOANAPOLIS (ANAPOLIS)				1				1
JUSSARA					4			4
LAGOA SANTA					2			2
LEOPOLDO DE BULHOES	2							2
LUZIANIA	18	13	1	4	187	6	3	232
MAIRIPOTABA					1			1
MARINGA				1				1
MARZAGAO		1						1
MAURILANDIA				1				1
MINACU		1			2			3
MONTE ALEGRE DE GOIAS					1	1		2

MONTE ALTO (PADRE BERNARDO)					1			1
MONTES CLAROS DE GOIAS	1							1
MORRINHOS					10			10
MOSSORO			1					1
MOZARLANDIA					1	1		2
MUTUNOPOLIS		2			1			3
NAZARIO		1						1
NEROPOLIS					6			6
NIQUELANDIA			1		3			4
NOVA AMERICA			1					1
NOVA CRIXAS						1		1
NOVA FATIMA (HIDROLANDIA)					1			1
NOVA GLORIA			1					1
NOVO BRASIL					1			1
NOVO GAMA	4	2	1		72			79
ORIZONA	1				6			7
OUROANA (RIO VERDE)		1						1
OUVIDOR		2	1					3
PADRE BERNARDO		3	1		9			13
PALMEIRAS DE GOIAS	1	1	1		15	2		20
PARAUNA					1			1
PETROLINA DE GOIAS							1	1
PILAR DE GOIAS		1						1
PIRACANJUBA					2			2
PIRACICABA			1					1
PIRENOPOLIS		2			11			13
PIRES DO RIO		2	2		5			9
PLANALTINA	18	7	4	1	63	3	1	97
PONTALINA					1			1
PONTE ALTA (MONTES CLAROS-GO)					1			1
PORANGATU		1			8			9
PORTELANDIA					1			1
PORTO ALEGRE			2					2
POSSE		1			10		1	12
POVOADO JARDIM ABC	1							1
POVOADO PONTE QUINCA MARIANO					1			1
QUIRINOPOLIS					5	1		6
RIALMA					5			5
RIANAPOLIS			1					1
RIO DE JANEIRO		1						1
RIO VERDE	5	10	3	2	75	4		99
ROSELANDIA (B. VISTA DE GOIAS)					1			1
RUBIATABA			2		2			4
SALVADOR			1					1
SANTA BARBARA DE GOIAS	1				3			4
SANTA HELENA DE GOIAS	1	2			5			8
SANTA RITA DO ARAGUAIA					3	1		4
SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	6	7			55	3		71
SAO FRANCISCO DE GOIAS					1			1

SAO JOAO DA ALIANCA					3			3
SAO JOAO DA PARAUNA	1							1
SAO JORGE (ALTO PARAISO)					5			5
SAO LUIS DE MONTES BELOS	1				10			11
SAO LUIZ DO NORTE				1				1
SAO MIGUEL DO ARAGUAIA					1			1
SAO MIGUEL DO PASSA QUATRO					1			1
SAO PATRICIO		1						1
SAO PAULO		1		5				6
SAO SIMAO				1				1
SENADOR CANEDO				1				1
TAGUATINGA					1			1
TRINDADE	4	1	1		133	3		142
URUACU				1		4		5
URUANA		1		2		1		4
URUTAI	1							1
VALPARAISO DE GOIAS	14	16	2	6	297	9		344
Total Geral	290	297	53	202	4489	208	28	5567

Tabela 1: Cidade das manifestações – 2021.

Regional	2020	2021
GER.COMERCIAL	2917	2175
GER.REG.DE NEGOCIOS-SUMEG	298	242
GER.REG.SERV.PALMEIRAS GOIAS	45	34
GER.REG.SERV.-STA.HELENA GOIAS	27	22
GER.REGIONAL DE SERV.- FORMOSA	208	178
GER.REGIONAL DE SERV.INHUMAS	21	23
GER.REGIONAL SERV. ANAPOLIS	565	376
GER.REGIONAL SERV. CERES	88	77
GER.REGIONAL SERV. GOIAS	40	24
GER.REGIONAL SERV. IPORA	29	27
GER.REGIONAL SERV. ITUMBIARA	178	107
GER.REGIONAL SERV. JATAI	70	60
GER.REGIONAL SERV. LUZIANIA	1398	1407
GER.REGIONAL SERV. MORRINHOS	39	18
GER.REGIONAL SERV. OUVIDOR	26	33
GER.REGIONAL SERV. PORANGATU	35	30
GER.REGIONAL SERV. RIO VERDE	118	112
GER.REGIONAL SERV. S.L.M.BELOS	12	19
GER.REGIONAL SERV.CAMPOS BELOS	50	43
GERENCIA DE NEGOCIOS-AP.GOIANI	820	536
(vazio)	46	24

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 Brasília, 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.

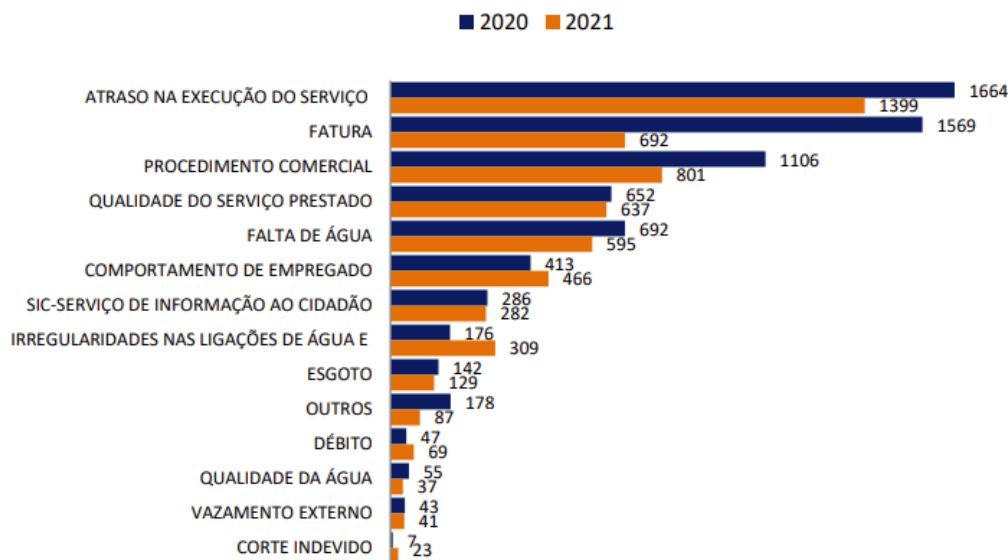


Gráfico 5: Motivo manifestações.

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

DESDOBRAMENTO	ATRASO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO	
	2020	2021
AVTO		1
CONCERTO DO RAMAL DE ESGOTO	8	6
CONSULTA PRÉVIA PARA LIGAÇÃO DE ÁGUA/ESGOTO	23	
DESOBSTRUÇÃO DE ESGOTO	153	83
EM ANÁLISE		13
EXTENSÃO REDE DE ÁGUA	10	4
EXTENSÃO REDE DE ESGOTO	6	6

INCONSISTÊNCIA DE DADOS/ SEM RA	5	1
INDIVIDUALIZAÇÃO DE LIGAÇÃO	2	4
INSTALAÇÃO DA CAIXA METÁLICA		2
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	2
LIGAÇÃO DE ÁGUA	527	300
LIGAÇÃO DE ESGOTO	94	47
MUDANÇA DO LOCAL DO PADRÃO DE ÁGUA	31	43
MUDANÇA DO LOCAL LIGAÇÃO DE ESGOTO	4	3
PROCESSO EM ANDAMENTO	1	1
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	31	
REATIVAÇÃO DA LIGAÇÃO	24	16
RECUPERAÇÃO DE ASFALTO	54	92
RECUPERAÇÃO DE CALÇADA(OPERACIONAL)	123	93
RECUPERAÇÃO DE MURETA	6	2
REFATURAMENTO	1	1
RELIGAÇÃO - NORMAL	39	183
RELIGAÇÃO - URGÊNCIA	12	84
RELIGAÇÃO C/REPOSIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	2
RELIGAÇÃO COM REPOSIÇÃO DE PEÇAS	3	
RELIGAÇÃO COM RETIRADA DE OBTURADOR	3	16
RELIGAÇÃO NO PADRÃO/RAMAL/REDE	14	7
RELIGAÇÃO POR CORTE INDEVIDO		1
REPARO EM REDE/RAMAL	5	1
REPARO NO CAVALETE	184	133
REPOSIÇÃO DE TAMPÃO DO PV	7	4
RETIRADA DE ENTULHO	9	7
REVISÃO DE CADASTRO	3	5
REVISÃO DE LEITURA	14	3
SERVIÇO EXECUTADO DENTRO DO PRAZO DE ATENDIMENTO		1
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	1
SUBSTITUIÇÃO/AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	6
SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO	3	4
TAPAR BURACO	8	5
TROCA DE RAMAL	1	5
TROCA DO REGISTRO DO CAVALETE	1	5
VAZAMENTO NO CAVALETE	54	70
VAZAMENTO REDE/RAMAL	127	113
VISTORIA DE ANORMALIDADE DE CONSUMO	31	12
VISTORIAS DIVERSAS REDE / RAMAL	37	11
Total Geral	1664	1399

Tabela 3: Desdobramento do motivo Atraso na execução do serviço.

DESDOBRAMENTO	COMPORTAMENTO DE EMPREGADO	
	2020	2021
ACUMULAÇÃO CARGO/FUNÇÃO/EMPREGO	9	3

ADVERTÊNCIA VERBAL	4	3
ATENDIMENTO 0800	34	51
ATENDIMENTO PRESENCIAL	16	30
BRK AMBIENTAL	6	1
CARGO GRATIFICADO	21	1
CONDUTOR DE VEÍCULO	2	5
COVID 19	2	5
DENÚNCIA ANÔNIMA	18	1
DIREÇÃO PERIGOSA	1	
DUPLA FUNÇÃO	1	
ELOGIO	25	24
EM ANÁLISE		28
EM DILIGÊNCIA	150	191
GESTÃO DE PESSOAS		8
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	25	15
OPERACIONAL/ADMINISTRATIVO	47	36
ORIENTAÇÃO	25	2
PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR		8
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	2	
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		3
TERCEIRIZADOS	23	48
TERMO DE ACORDO		1
VIOLAÇÃO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE	2	2
Total Geral	466	879

Tabela 4: Desdobramento do motivo Comportamento de empregado.

DESDOBRAMENTO	CORTE INDEVIDO	
	2020	2021
BAIXA DE PAGAMENTO		1
CORTE DEVIDO	1	5
DÉBITOS EM ABERTO	1	4
EM ANÁLISE		1
ERRO DE CADASTRO	1	1
ERRO DE PROCEDIMENTO	1	7
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	2	
Total Geral	7	23

Tabela 5: Desdobramento do motivo Corte Indevido.

DESDOBRAMENTO	DÉBITO	
	2020	2021
AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO		1
ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE	11	13
BAIXA PAGAMENTO	1	4
DÉBITO AUTOMÁTICO BANCÁRIO		7
DÉBITOS EM ABERTO	18	34

EM ANÁLISE		1
FINANC./NEGOCIAÇÃO/PARCELAMENTO	8	4
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	2	2
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	1
REVISÃO DE CADASTRO	1	1
TARIFA MÍNIMA/C.M.F.	5	1
Total Geral	47	69

Tabela 6: Desdobramento do motivo Débito.

DESDOBRAMENTO	ESGOTO	
	2020	2021
CAIXA DE LIGAÇÃO	2	
DESOBSTRUÇÃO - RAMAL/REDE	88	89
EM ANÁLISE		2
EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO	4	10
FALTA DE MELHORIAS OPERACIONAIS	2	1
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	6	
LANÇAMENTO INDEVIDO	4	4
MANUTENÇÃO EXECUTADA	2	
MAU CHEIRO	7	
NOVA LIGAÇÃO DE ESGOTO	13	11
PARTE INTERNA DO IMÓVEL	7	4
VAZAMENTO DE ESGOTO	7	8
Total Geral	142	129

Tabela 7: Desdobramento do motivo Esgoto.

DESDOBRAMENTO	FALTA DE ÁGUA	
	2020	2021
CAVALETE COM DEFEITO	5	5
CORTE	6	7
DUPLICIDADE		7
EM ANÁLISE		7
EXECUÇÃO DE MELHORIAS NO S.A.A.	46	17
EXTENSÃO REDE DE ÁGUA		2
FALTA DE MELHORIAS NO S.A.A.	13	2
FORNECIMENTO NORMAL.	54	42
FURTO DE EQUIPAMENTOS/FIOS	1	6
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	19	3
INTERRUPÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA	70	37
MANUTENÇÃO CORRETIVA	287	190
PARTE INTERNA DO IMÓVEL	28	28
PRESSÃO REDE/NÍVEL DO RESERVATÓRIO	153	238
REGISTRO FECHADO	6	4
USO INDEVIDO/IRREGULAR DE ÁGUA	4	
Total Geral	692	595

Tabela 8: Desdobramento do motivo Falta de Água.

DESDOBRAMENTO	FATURA	
	2020	2021
AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	8	2
ALTERAÇÃO/ACRÉSCIMO DE INFORMAÇÕES	2	
ÁREA COMUM	15	19
COBRANÇA INDEVIDA - DIVERSOS	16	6
CRÉDITO CONCEDIDO	17	8
DÉBITO AUTOMÁTICO		2
EM ANÁLISE	1	6
EMIÇÃO DE REAVISO DE DÉBITO	2	1
EMIÇÃO DE SEGUNDA VIA		1
ERRO DE LEITURA	54	39
ESCLAREC. ESTRUT. TARIF/REVIS/REAJUST		3
ESPELHO DE FATURA		1
FATURA CONFORME PROCEDIMENTO	647	266
FATURA ON LINE	2	2
HIDRÔMETRO:INST/SUBST/AFER/CADASTRO	85	35
IMPOSSIBILIDADE DE LEITURA	12	7
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	16	4
NÃO RECEBIMENTO DA FATURA/REAVISO	6	13
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	26	
REFATURAMENTO	428	156
REFATURAMENTO / FALTA DE ÁGUA	24	1
REVISÃO DE CADASTRO	52	23
REVISÃO DE LEITURA	1	4
TARIFA ESGOTO	39	20
TARIFA MÍNIMA/CUSTO MÍNIMO FIXO	33	22
TARIFA SOCIAL - RESIDENCIAL/COMERCIAL	5	4
TAXA DE RELIGAÇÃO	1	1
VAZAMENTO CAVALETE	35	15
VAZAMENTO INTERNO	42	30
Total Geral	1569	691

Tabela 9: Desdobramento do motivo Fatura.

DESDOBRAMENTO	IRREGULARIDADE NAS LIGAÇÕES	
	2020	2021
BY PASS	14	17
CONSUMO INDEVIDO/DESPERDÍCIO	5	6
DANOS AO PATRIMÔNIO PÚBLICO	1	1
DENÚNCIA IMPROCEDENTE	60	141
DESPERDÍCIO DE ÁGUA		2
EM ANÁLISE		7
FORNECIMENTO PARA TERCEIROS	4	

FURTO DE ÁGUA/EQUIPAMENTOS		1
HIDRÔMETRO DEPREDADO	14	10
HIDRÔMETRO INVERTIDO	5	8
IMPEDIMENTO DE ACESSO AO PADRÃO		2
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	3	5
INTERVENÇÃO NO RAMAL E/OU PADRÃO DE ÁGUA/ESGOTO	7	8
LANÇAMENTO INDEVIDO/ESGOTO	15	29
LIGAÇÃO CLANDESTINA	29	49
MUDANÇA DO PADRÃO A REVELIA	3	
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	2	
RETIRADA DE HIDRÔMETRO	6	4
VIOLAÇÃO DO CORTE	8	19
Total Geral	176	309

Tabela 10: Desdobramento do motivo Irregularidade nas Ligações.

DESDOBRAMENTO	OUTROS	
	2020	2021
ÁREA DE ETES	1	
ÁREAS DE RESERVATÓRIOS	3	1
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	4	3
CONCURSO PÚBLICO	24	
COVID-19	3	1
DUPLICIDADE	10	28
EM ANÁLISE		4
EM DILIGÊNCIA	2	3
ESCALA DE TRABALHO		1
ESTACIONAMENTO SEDE		2
GESTÃO DE PESSOAS	19	3
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	15	7
INDEFERIMENTO LEI 18.025/2013 ART. 4	1	
INDIVIDUALIZAÇÃO	1	
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICA	33	3
MÁ CONSERVAÇÃO PATRIMÔNIO		3
MANIFESTAÇÃO INATIVADA		1
NÃO SE APLICA	3	
OBRAS	6	6
OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA		1
PAGAMENTO A FORNECEDOR/TERCEIRIZADO	2	6
QUESTÃO AMBIENTAL	1	2
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	8	
REPAROS DIVERSOS/RESSARCIMENTO	4	
RESOLUÇÃO DE DIRETORIA	2	
SERVIÇO DENTRO DO PRAZO DE ATENDIMENTO	9	6
SERVIÇO EXECUTADO	1	
SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PROCESSO/DOCUMENTO	2	

SOLICITAÇÃO DE PROCESSO/DOCUMENTO	16	
SUGESTÃO	8	7
Total Geral	178	88

Tabela 11: Desdobramento do motivo Outros.

DESDOBRAMENTO	PROCEDIMENTO COMERCIAL	
	2020	2021
ALTERAÇÃO DATA DE VENCIMENTO FATURA	3	5
ALTERAÇÃO/CORREÇÃO DE CADASTRO	59	40
ALTERAÇÃO/CORREÇÃO DO NOME DO CLIENTE NA FATURA	3	1
ALTERAÇÃO/INCLUSÃO DE CATEGORIA	27	23
ATENDIMENTO 0800	6	6
BAIXA DE PAGAMENTO	12	15
CÁLCULO DE FATURA	2	1
CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL/COMERCIAL II	21	13
COBRANÇA DE MULTA/DIVERSOS	81	78
COBRANÇA DE TAXAS/TARIFAS	59	32
COMPETÊNCIA DE OUTRA ADMINISTRAÇÃO		1
CORTE A PEDIDO	5	4
DÉBITO AUTOMÁTICO	6	9
EM ANÁLISE	1	9
INCLUSÃO/CORREÇÃO DE ENDEREÇO NA FATURA	5	
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	11	1
INDIVIDUALIZAÇÃO DE LIGAÇÃO		1
INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA	23	64
LANÇAMENTO DE CRÉDITO	6	6
LIGAÇÃO DE ÁGUA	44	56
LIGAÇÃO DE ESGOTO	26	19
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	13	11
PARCELAMENTO DE DÉBITO	84	73
PROCEDIMENTO EM DESENVOLVIMENTO	2	
PROCEDIMENTO PREVISTO EM LEI	26	12
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	225	
RD 18/2021 - SERVIÇOS ESSENCIAIS		1
REATIVAÇÃO DE LIGAÇÃO ÁGUA/ESGOTO	6	4
REAVISO DE DÉBITO	1	3
REFATURAMENTO	111	81
RELIG. C/ PAGAMENTO TOTAL DO DÉBITO	33	71
RESSARCIMENTO/REEMBOLSO DE VALORES	9	3
RESTITUIÇÃO DE VALORES DE HIDRÔMETRO		2
RETENÇÃO DE FATURA	5	2
RETIRADA/TROCA/SUBSTITUIÇÃO E AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	49	20
REVISÃO DE LEITURA	11	8
SUPRESSÃO LIGAÇÃO DE ÁGUA	32	47
TITULARIDADE	99	78

VENCIMENTO ALTERNATIVO		1
Total Geral	1106	801

Tabela 12: Desdobramento do motivo Procedimento Comercial.

DESDOBRAMENTO	QUALIDADE DA ÁGUA	
	2020	2021
ÁGUA SUJA	47	31
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	1	
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICAS	1	
PRODUTO CONFORME PORTARIA	6	6
Total Geral	55	37

Tabela 13: Desdobramento do motivo Qualidade da água.

DESDOBRAMENTO	QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	
	2020	2021
ÁREA DE OBRAS - ÁGUA	8	3
ÁREA DE OBRAS - ESGOTO	11	8
ÁREA OPERACIONAL - ÁGUA	185	189
ÁREA OPERACIONAL - ESGOTO	86	83
ASFALTO	30	27
ATENDIMENTO CALL CENTER	109	98
ATENDIMENTO CHAT/WHATSAPP		2
ATENDIMENTO NA AGÊNCIA VAPT VUPT	1	
ATENDIMENTO UNIDADE VAPT VUPT	4	22
CARGO GRATIFICADO	1	
EM ANÁLISE		11
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	6	1
INCONSISTÊNCIA DO SISTEMA		1
OPERACIONAL/ADMINISTRATIVO	71	40
OUVIDORIA		1
PASSEIO	21	21
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	24	
SERVIÇO CONFORME O PROCEDIMENTO	9	28
SERVIÇO DA TERCEIRIZADA	86	102
Total Geral	652	637

Tabela 14: Desdobramento do motivo Qualidade do serviço prestado.

DESDOBRAMENTO	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	
	2020	2021
CONCURSO	3	9
CONTRATO/LICITAÇÃO		1
CÓPIA PROCESSO/DOCUMENTO	89	112
EM ANÁLISE		2

GESTÃO DE PESSOAS	7	7
GRAVAÇÃO TELEATENDIMENTO	15	11
INDEFERIMENTO LEI 18.025/2013 ART. 11	5	2
INDEFERIMENTO LEI 18.025/2013 ART. 4	2	4
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICAS	96	75
OBRAS		8
PARCIAL LEI 18.025/2013 ART. 17	8	7
PROCEDIMENTO LICITATÓRIO	6	4
RD 15/2020 AÇÃO COMERCIAL	2	
RESPOSTA DE RO POR E-MAIL	52	40
RESPOSTA POR OFÍCIO	1	
Total Geral	286	282

Tabela 15: Desdobramento do motivo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

DESDOBRAMENTO	VAZAMENTO EXTERNO	
	2020	2021
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA REDE / RAMAL	2	
VAZAMENTO DE ESGOTO	14	10
VAZAMENTO EXTERNO DE GRANDE PORTE		1
VAZAMENTO EXTERNO PEQUENO PORTE	7	6
VAZAMENTO NO CAVALETE	7	10
Total Geral	13	14

Tabela 16: Desdobramento do motivo Vazamento externo.

O motivo “Outros”, não deve ultrapassar 10% das manifestações. O percentual em 2019 - 6%, 2020 - 2% e, 2021 - 1,5%. Continuaremos trabalhando para que a meta de 10%, no máximo continue sendo atendida.

4. Pedidos de Acesso à Informação

Ao longo do exercício de 2.021, foram atendidas 202 manifestações de acesso a informação. O gráfico a seguir demonstra a comparação da evolução dos atendimentos dos Pedidos de Acesso à Informação para os anos de 2.020 e 2.021.

Nota-se que houve **aumento** de demandas de um ano para o outro, **sendo atendidas 25% a mais em 2.021** de Pedidos de Acesso à Informação que em 2.020.

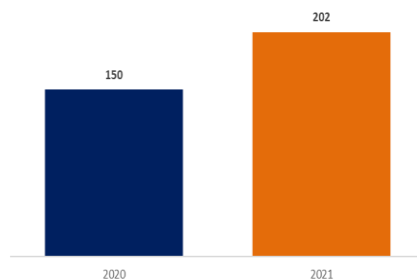


Gráfico 6: Pedidos de Acesso à Informação.

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 2.021, tivemos 19 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

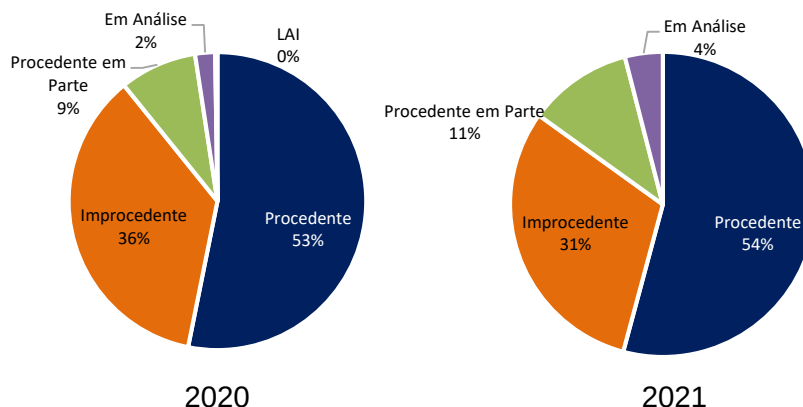
III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou da entidade.

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.

5. Situações das manifestações

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



Gráficos 7 e 8: Situações das manifestações após conclusão.

A situação “Em análise” de 2020 e 2021, são manifestações que demandam maior tempo para análise, como denúncias, comunicações de corrupção, assédios, dentre outros.

MAIORES MOTIVOS PROCEDENTES E PROCEDENTES EM PARTE

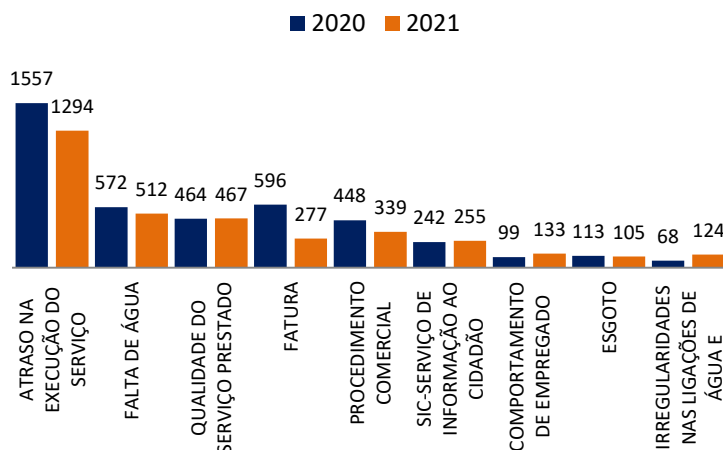


Gráfico 9: Maiores Motivos Procedentes e Procedentes em Parte.

Os 5 maiores motivos de manifestações procedentes e procedentes em parte, ocorreram por:

- **Atraso na execução do serviço:** Redução no quadro de empregados devido a pandemia, resultando em alta demanda de serviços para execução; novo contrato para a prestação desse serviço, tendo que a empresa terceirizada se adequar aos procedimentos da companhia;
- **Falta de água:** Seca pontual, falta de energia elétrica e manutenção corretiva;
- **Qualidade do serviço prestado:** novo contrato para a prestação de alguns serviços, tendo a empresa terceirizada se adequar aos procedimentos da companhia, o que gerou alguns transtornos;
- **Fatura:** Refaturamento que não são efetuados no atendimento presencial por falta de documentação;
- **Procedimento comercial:** Procedimento para refaturamento, titularidade, parcelamento.

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 2.021 foram atendidas 5.377 manifestações dentro do prazo, perfazendo o percentual de 96% do total destas. No exercício de 2.020, o percentual foi de 95%. O prazo médio que o manifestante recebeu a informação requerida em 2.021 foram de **15 dias**, o que cumpre com as expectativas de manter o prazo de atendimento dentro das normas exigidas. Em 2.020 obteve-se a média de **19 dias**.

Após o encaminhamento às unidades técnicas, para atendimento as demandas, a Ouvidoria acompanha os prazos estabelecidos e, se necessário, encaminha mensagens de alerta/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 2.020, foram registradas **423 contestações**, perfazendo um percentual de 6% do total de manifestações, sendo 58% procedentes.

Em 2.021, foram **273** contestações, com o percentual de 5% do total das manifestações, sendo 59% procedentes, o que equivale a uma redução de contestações em relação ao ano de 2.021.

Em 2.020, foram realizadas **541 devoluções** de providências às unidades técnicas para adequações nas respostas encaminhadas a Ouvidoria, sendo o percentual de 9% de devoluções do total de manifestações.

Em 2.021, foram **612 devoluções**, sendo o percentual de 8% do total das manifestações, o que equivale a um aumento **13%** nas devoluções em relação ao ano de 2.020.

Com a pandemia, várias unidades técnicas ficaram desfalcadas com os empregados treinados no tratamento das demandas de ouvidoria, o que gerou um grande número de manifestações com análises incompletas.

7. Forma de contato

Analisando as 5.567 manifestações registradas no exercício de 2.021, 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.

Podemos identificar que a cultura está mudando, o cidadão está optando por acessar os sites e registrarem suas demandas via internet.

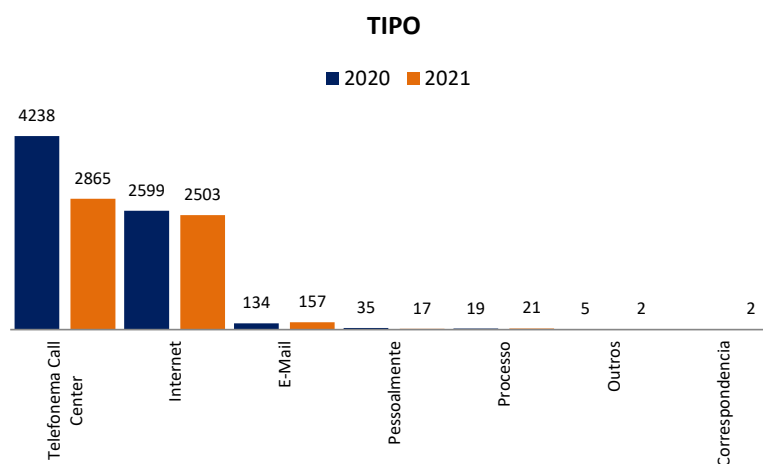


Gráfico 10: Canal de atendimento.

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.

Seguem as melhorias que foram executadas no ano de 2021:

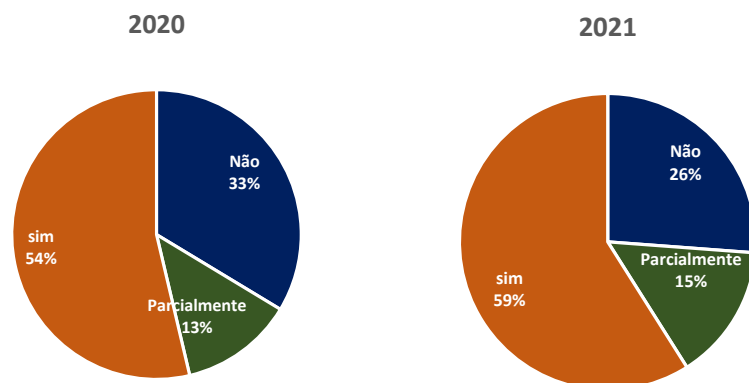
- **Aferição de hidrômetro:** Foi elaborado e executado um projeto piloto criado pela unidade de Micromedição em parceria com a área de Atendimento ao Cliente e o Distrito Oeste, onde conseguiram reduzir em mais de 60% as solicitações do serviço de aferição de hidrômetro a pedido do cliente. Saiba mais no link: http://intranet.saneago.com.br/novaintra/index_OLD.php?id=lermais&lermais=19177. Como resultado, temos o cliente mais satisfeito e com sua demanda atendida adequadamente e, conseqüentemente, com os números de aferição reduzidos de forma relevante mesmo em época de estiagem. Assim, evitando-se ouvidorias, multas, possíveis processos judiciais, promovendo economia de recursos em diversas áreas da Companhia. Deste modo, com o projeto validado, este já pode ser replicado pelos demais distritos da Companhia, sendo mais uma ferramenta de aprimoramento de processos. O trabalho teve início com a avaliação pela Micromedição das argumentações dos clientes, via Call Center, que culminavam no serviço de verificação do medidor. A partir daí, foi possível alinhar estratégia de quais informações eram imprescindíveis no momento do atendimento e identificar a melhor abordagem junto ao consumidor com reclamações de excesso de consumo. Em próxima etapa complementar, o Distrito Oeste aprimorou a atuação na Vistoria de Anormalidade de Consumo (serviço 1008), conseqüentemente identificando possíveis vazamentos e orientando o cliente em relação as instalações internas de sua residência. Nessa fase, fez-se uso do conteúdo do folder desenvolvido pela Micromedição em parceria com o Marketing, no qual há informações técnicas sobre o hidrômetro volumétrico, de como fazer a leitura do consumo e descrição de testes simples que podem ser realizados. Material que traz conteúdo técnico com ilustrações e linguagem acessível, de fácil entendimento para o cliente.
- **Atualização do procedimento de titularidade:** Como resultado de buscas constantes de melhorias para o atendimento ao cliente, a partir do dia 04/01/2021 os clientes que estiverem em outro estado ou outro país, para a realização de titularidade ou desvinculação dos débitos será oferecido a possibilidade da abertura de processo administrativo, através do e-mail do protocolo. Nesse caso, o cliente poderá solicitar a abertura do processo através do e-mail protocolo@saneago.com.br e deverá anexar a documentação comprobatória de posse ou propriedade, conforme prevê a Resolução AGR

30/2015 e a Instrução de Titularidade da Saneago 00.0416. Ressaltamos que o procedimento de titularidade é realizado de forma presencial no Vapt-Vupt, somente nesta situação que a orientação deverá ser via processo. Após a abertura do processo administrativo, com o número fornecido pelo protocolo, o cliente poderá acompanhar o andamento da sua solicitação através do site: <https://www.saneago.com.br/agencia-virtual/#!/consultaProcessoGED>.

9. Pesquisa de satisfação

Neste ano de 2.020, com a integração dos sistemas da Ouvidoria e da Ouvidoria Geral do Estado - OGE, as respostas emitidas estão sendo avaliadas pelo usuário final no sistema da CGE, com a inserção de Pesquisa de Satisfação, notas e observações referentes a satisfação externa.

O gráfico seguir é a resposta se o cidadão recomendaria a Ouvidoria da Saneago.



Gráficos 11 e 12: Satisfação externa

A Ouvidoria da Saneago entende que a pesquisa apresentada não reflete a realidade da qualidade dos serviços prestados, uma vez que do total de 3.500 manifestações em 2020, somente 434 foram avaliadas e em 2021 foram finalizadas 4.165 manifestações, com avaliação de apenas 486.

A diferença no número de manifestações registradas no sistema interno de ouvidoria para o sistema da CGE, são as manifestações que são finalizadas de primeira instância e contestações que utilizam o mesmo número de protocolo.

Quanto a pesquisa de satisfação interna, que são as demandas de empregados da companhia, em 2020 das 89 manifestações somente 6 responderam à pesquisa, em 2021, das

111 manifestações, somente 4 responderam à pesquisa, tendo como resultado:

1ª Pergunta: O motivo do contato com a Ouvidoria da Saneago foi relativo à manifestação do tipo:

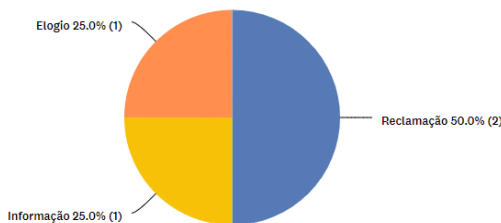


Gráfico 13: Pesquisa de satisfação interna motivo do contato.

2ª Pergunta: Qual o meio de contato utilizado?

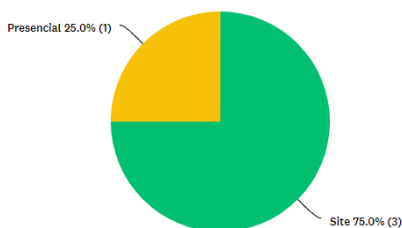


Gráfico 14: Pesquisa de satisfação interna meio de contato.

3ª Pergunta: Você já sofreu algum constrangimento do órgão ou setor envolvido na manifestação por ter procurado a Ouvidoria da Saneago?

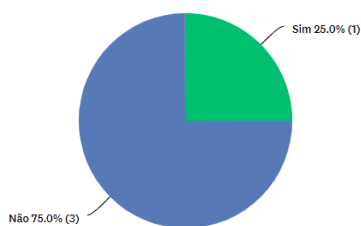


Gráfico 15: Pesquisa de satisfação interna, constrangimento.

4ª Pergunta: Clique nas opções que você considera como atribuições de uma Ouvidoria Pública?

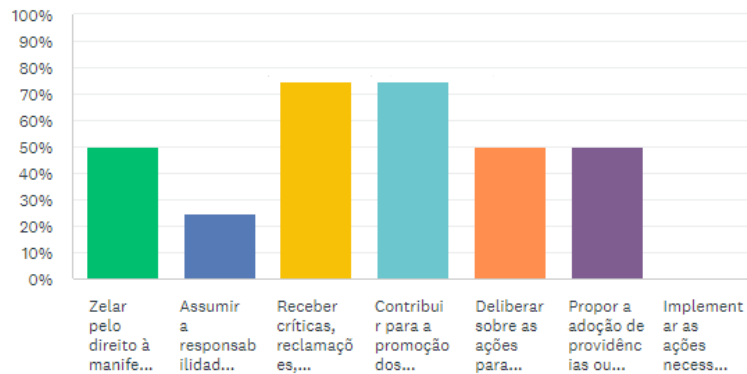


Gráfico 16: Pesquisa de satisfação interna, atribuições da ouvidoria.

OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão	50% 2
Assumir a responsabilidade pela solução dos problemas demandados.	25% 1
Receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares.	75% 3
Contribuir para a promoção dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados junto às instâncias do órgão.	75% 3
Deliberar sobre as ações para solucionar os problemas demandados.	50% 2
Propor a adoção de providências ou medidas administrativas para solução de problemas, quando necessário.	50% 2
Implementar as ações necessárias para solucionar os problemas	0% 0
Total de respondentes: 4	

Tabela 17: Atribuições de uma Ouvidoria Pública.

5ª Pergunta: Qual foi a facilidade de acesso ao site da Ouvidoria?

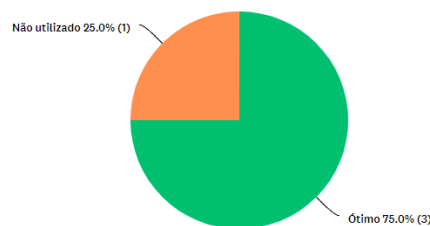


Gráfico 17: Pesquisa de satisfação interna, facilidade de acesso.

6ª Pergunta: Que nota você dá para a facilidade de acesso ao site da Ouvidoria??

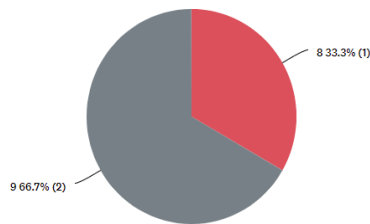


Gráfico 18: Pesquisa de satisfação interna, clareza no site.

7ª Pergunta: Qual foi a clareza na apresentação dos itens da ocorrência no site?

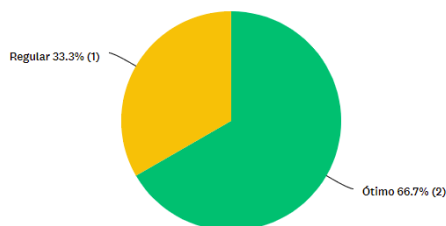


Gráfico 19: Pesquisa de satisfação interna, facilidade no site.

8ª Pergunta: Que nota você dá para a clareza na apresentação dos itens da ocorrência no site?

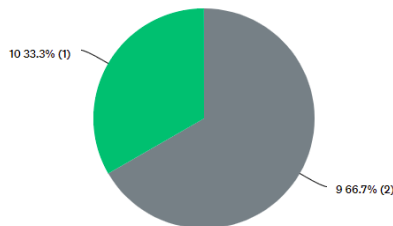


Gráfico 20: Pesquisa de satisfação interna, acesso ao e-mail.

9ª Pergunta: Qual foi a facilidade no preenchimento dos itens da ocorrência no site?

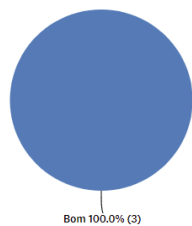


Gráfico 21: Pesquisa de satisfação interna, facilidade no site.

10ª Pergunta: Que nota você dá para a facilidade no preenchimento dos itens da ocorrência no site?

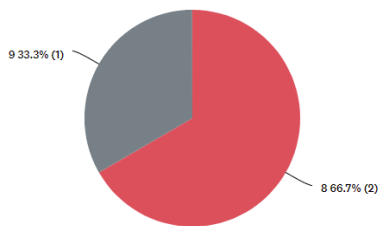


Gráfico 22: Pesquisa de satisfação interna, facilidade no site.

11ª Pergunta: Como foi o tempo de resposta à sua solicitação pela Ouvidoria?

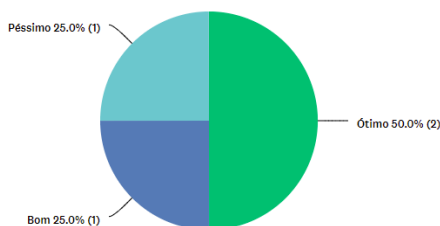


Gráfico 23: Pesquisa de satisfação interna, tempo de resposta.

12ª Pergunta: Que nota você dá para o tempo de resposta à sua solicitação pela Ouvidoria?

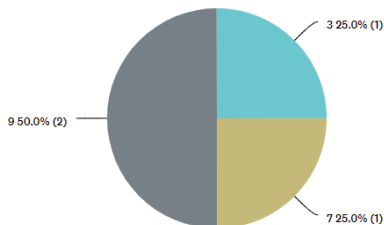


Gráfico 24: Pesquisa de satisfação interna, tempo de resposta.

13ª Pergunta? Como foi o atendimento/ tratamento recebido da equipe da Ouvidoria

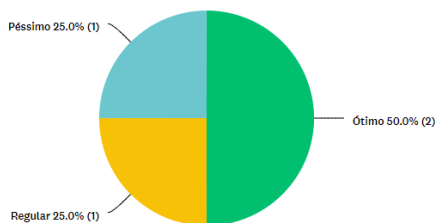


Gráfico 25: Pesquisa de satisfação interna, equipe ouvidoria.

14ª Pergunta: Que nota você dá para atendimento/ tratamento recebido da equipe da Ouvidoria?

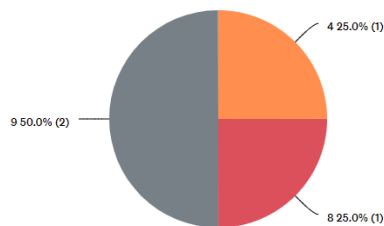


Gráfico 26: Pesquisa de satisfação interna, equipe ouvidoria.

A partir dos dados compilados por meio da pesquisa interna de satisfação junto aos empregados e considerando a Política de não Retaliação, foram atualizados o Sistema de Ouvidoria e as Normativas Internas definindo que quando o denunciante for empregado da companhia, a manifestação seguirá para as unidades técnicas com os dados do denunciante em sigilo.

A Saneago, no uso de seu poder disciplinar, em respeito aos princípios que regem a Administração Pública, principalmente os da impessoalidade e moralidade, criou um procedimento para aplicações de sanções disciplinares, que atualmente encontra-se delineado no Regulamento Disciplinar de Pessoal (RG00.0152.02), que prevê, inclusive, mecanismos de soluções consensuais de conflito, com vistas a reduzir a sobrecarga de trabalho das unidades correicionais e evitar mais desgastes entre os empregados.

Nesta esteira, considerando a norma desta estatal, o procedimento é obrigatório. Embora a investigação preliminar seja dispensável quando houver elementos suficientes que ensejem a imediata abertura de um processo administrativo disciplinar, a realização de audiência de conciliação e mediação e/ou a celebração de um termo de compromisso com o empregado, o processo disciplinar rege-se pelo devido processo legal e pelos princípios do contraditório e da ampla defesa, prevendo prazos para apresentação de defesa, audiência e apresentação de memoriais.

Diante dessa previsão, “nula é a punição de empregado se não precedida de inquérito ou sindicância internos a que se obrigou a empresa por regulamentar”, consoante Súmula 77 do Tribunal Superior do Trabalho (TST).

Quanto ao atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria, este está de acordo com o Regulamento Disciplinar de Pessoal, Código de Conduta e Integridade e Normativas vigentes, e ainda são capacitados periodicamente em assuntos específicos de Ouvidoria, com abrangência no atendimento ao cidadão.

10. Atividades realizadas em 2.021

- Comunicação às unidades técnicas sobre as manifestações mais recorrentes no ano de 2019 e 2020, para promover a melhoria na gestão dos serviços executados em 03/02/2021, através do Processo nº 1657/2021);
- Treinamento para as unidades técnicas, nos dias 11/03/2021, 16/03/2021, 18/03/2021 e 23/03/2021, envolvidas na análise de manifestações de origem ouvidoria para melhoria nas providências, com o intuito de diminuir contestações e devoluções, Processo n.º 2563/2021;
- Envio de Memorando n.º 15412/2021 para a DIPRE, sugerindo atendimento as soluções propostas pelas unidades envolvidas nas manifestações mais recorrentes de ouvidoria, identificadas no Processo n.º 1657/2021;
- Participação no 3º Prêmio Goiás Mais Transparente, conquistando o 2º lugar, pontuação de 99,06% em transparência;
- Contratação de duas jovens aprendizes, pelo Programa Renapsi – Rede Nacional de Aprendizagem, Promoção Social e Integração;
- Publicação mensal de mensagens na intranet sobre assuntos relacionados a Ouvidoria e Transparência, trabalhando o Marketing Interno;
- Realização de interação das atividades internas entre a equipe da Ouvidoria;
- Aquisição de quadro informativo para a unidade de Ouvidoria.

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

- **Aumento do número de caracteres da aplicação MGO012.** Providência para 2.000 caracteres;
- **Geração do código identificador** para os registros de manifestações quando a forma de contato for "e-mail".

- **Inclusão na aplicação MGO009.** Encaminhamento de Ocorrências, de situação ATENDIDO, quando já existir um encaminhamento e para o segundo encaminhamento ter a opção de informar a data limite para resposta (hoje o sistema incluiu essa data automaticamente, sem possibilidade de alteração, de acordo com a origem, porém, visualizamos situações de que temos que oferecer menos prazo do que o automático);
- **Alteração na aplicação MGO008.** Registro de Ocorrência, da opção “Manter os Dados em Sigilo” para inserção ao lado da opção “Usuário Anônimo”, em negrito e vermelho.
- **Atualização do Roteiro de Atendimento da Ouvidoria por meio do Call Center.** Capacitação dos tele operadores do *skill* da Ouvidoria com a atualização e padronização do roteiro utilizado para atendimento pelo *Call Center* da Ouvidoria, considerando a Lei de Acesso à Informação e Lei de Proteção Geral de Dados, assim como a integração do Sistema de Ouvidoria da Saneago com o Sistema Eletrônico SGOe da Ouvidoria Geral do Estado;
- **Serviços atendidos.** No ano de 2021 foram concluídos 96 serviços solicitados pela Ouvidoria junto às unidades responsáveis;
- **Reuniões de trabalho diversas.** A equipe participou de 104 reuniões internas, junto as unidades técnicas e órgãos reguladores, reuniões onde foram discutidas a melhoria contínua dos processos e cumprimento de leis e decretos pertinentes a Ouvidoria;
- **Premiação Goiás Mais Transparente.** Fomos premiados com o 2º lugar no programa Goiás Mais Transparente, com a entrega do Selo Ouro referente a Excelência em Transparência, tendo o aumento do percentual de atendimento de 96% no ano de 2020 para 99,06% em 2021.

11. Atividades programadas para 2.022

- Atualização e monitoramento do portal de acesso à informação quantos aos itens não atendidos em 2021, 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 junto as unidades responsáveis de obras e melhorias operacionais no entorno de Brasília;

- Projeto de implantação do tele trabalho com revezamento para a equipe, na unidade de Ouvidoria;
- Projeto para criação do cargo de agente de ouvidoria com gratificação;
- Contratação de 2 (dois) empregados para complementar a equipe;
- Comunicação às unidades técnicas sobre as manifestações mais recorrentes no ano de 2020 e 2021, para promover a melhoria na gestão dos serviços executados e 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 à **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 Socioambiental 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, 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