



**SANEAGO**

**SANEAMENTO DE GOIÁS S.A. - SANEAGO**

**Presidência**

Presidente: Ricardo José Soavinski

**Diretoria**

DICOM: Hugo Cunha Goldfeld

DICOR: Edson Sales de Azeredo Souza

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 Artigos 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 Art. 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 2022, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas registradas na Ouvidoria.

Goiânia, 19 de maio de 2023.

Stella Márcia O. Modes Lino  
Superintendente de Ouvidoria Geral

## Sumário

1. A Ouvidoria da Saneago.....	8
2. Demandas registradas exercício 2022.....	11
2.1. Cidade das manifestações.....	14
3. Motivos e desdobramentos das manifestações.....	19
4. Pedidos de Acesso à Informação.....	28
5. Situações das manifestações.....	30
6. Prazo de atendimento às manifestações.....	31
7. Forma de contato.....	34
8. A Ouvidoria como indutora de mudanças.....	35
9. Pesquisa de satisfação.....	35
9.1. Pesquisa de satisfação externa.....	35
9.2. Pesquisa de satisfação interna.....	37
10. Atividades realizadas em 2022.....	41
11. Atividades programadas para 2023.....	43
12. Conclusão.....	43

## Lista de Tabelas

Tabela 1: Cidade das manifestações – 2022.....	18
Tabela 2: Unidades Operacionais responsáveis por região.....	18
Tabela 3: Desdobramento do motivo Atraso na execução do serviço.....	21
Tabela 4: Desdobramento do motivo Comportamento de empregado.....	22
Tabela 5: Desdobramento do motivo Corte Indevido.....	22
Tabela 6: Desdobramento do motivo Débito.....	22
Tabela 7: Desdobramento do motivo Esgoto.....	23
Tabela 8: Desdobramento do motivo Falta de Água.....	23
Tabela 9: Desdobramento do motivo Fatura.....	24
Tabela 10: Desdobramento do motivo Irregularidade nas Ligações.....	25
Tabela 11: Desdobramento do motivo Outros.....	25
Tabela 12: Desdobramento do motivo Procedimento Comercial.....	26
Tabela 13: Desdobramento do motivo Qualidade da água.....	26
Tabela 14: Desdobramento do motivo Qualidade do serviço prestado.....	27
Tabela 15: Desdobramento do motivo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	27
Tabela 16: Desdobramento do motivo Vazamento externo.....	28

## Lista de Gráficos

Gráfico 1 e 2: Demanda anual e demandas por tipo.....	11 e 12
Gráfico 3: Comparativo evolução (mensal).....	12
Gráfico 4: Tendência manifestações ao longo dos anos.....	13
Gráfico 5: Origem das manifestações.....	14
Gráfico 6: Motivo manifestações.....	20
Gráfico 8: Pedidos de Acesso à Informação.....	28
Gráficos 9: Situações das manifestações após conclusão.....	30
Gráfico 10: Maiores Motivos Procedentes e Procedentes em Parte.....	31
Gráfico 11: Tempo médio de resposta em dias.....	32
Gráfico 12: Contestações.....	33
Gráfico 13: Devoluções.....	34
Gráfico 14: Canal de atendimento.....	35

Lista de Imagens

Imagens 1, 2 e 3: Índice de resolutividade e média de recomendação.....36

## 1. A Ouvidoria da Saneago

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

Atualmente as competências alocadas à Ouvidoria estão definidas pelo Regimento Interno (RI00.0001.53), 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 com várias formas de 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 exercício 2022

No exercício de 2022, foram cadastradas 6.736 manifestações.

Mediante o seu registro, as manifestações são encaminhadas, às UOs técnicas, após análise pela equipe de Ouvidoria, a qual, inicialmente, faz a primeira tratativa da manifestação.

O total de manifestações no exercício de 2022, significou um aumento **de 17,19% em relação ao ano de 2021**, quando foram registradas 5.578.

Fonte: <https://www.saneago.com.br/lai/#/qlikpages> > Serviço de Informação ao Cidadão – SIC > Relatórios estatísticos de pedidos de acesso à informação > Relatório Estatístico de Ouvidoria – Saneago

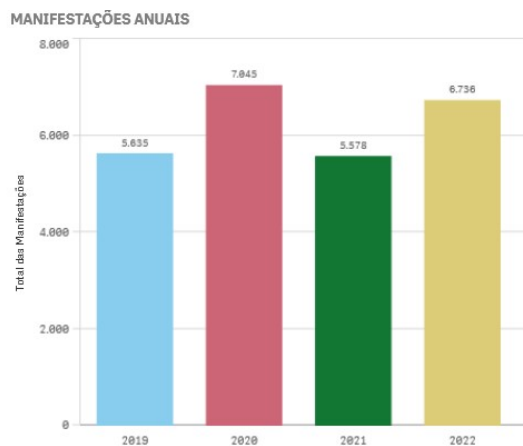


Gráfico 1: Demanda anual e demandas por tipo.

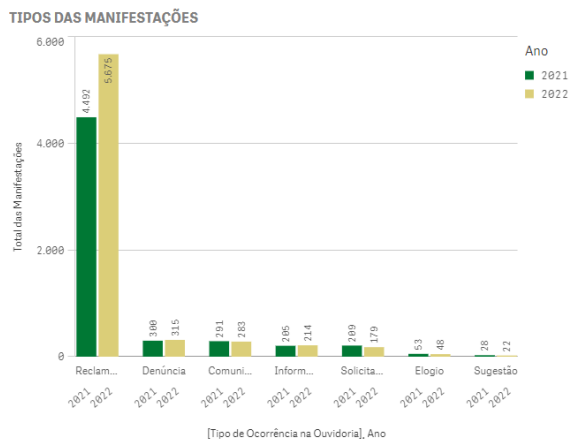


Gráfico 2: Demanda anual e demandas por tipo.

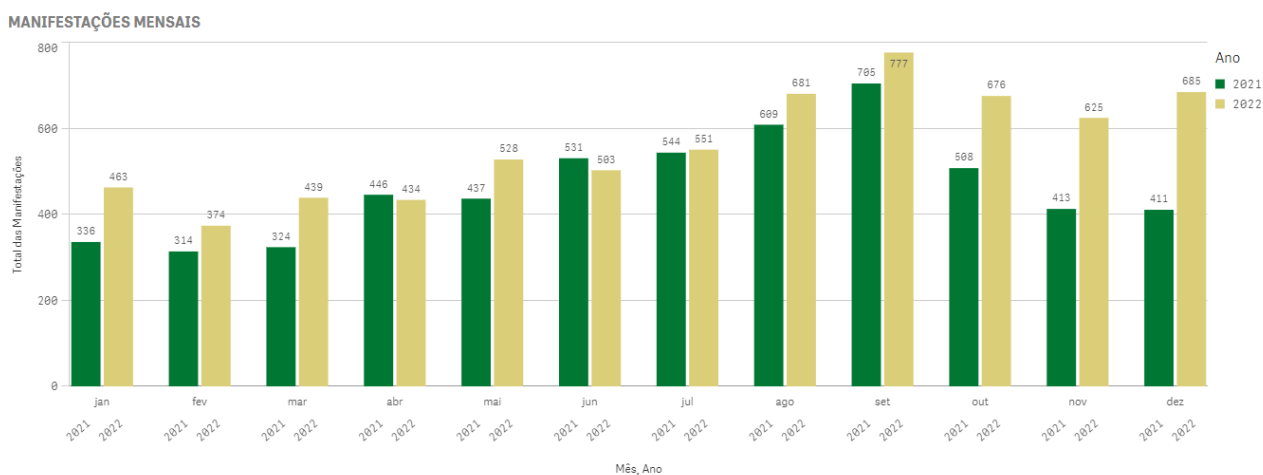


Gráfico 3: Comparativo evolução (mensal).

Os Gráficos 1, 2 e 3 demonstram a tendência das manifestações ao longo dos últimos anos, evidenciando o aumento na quantidade de manifestações registradas, bem como a sazonalidade existente ao longo do período de um ano (sazonalidade advinda dos períodos de seca, onde ocorre a falta d'água, bem como outros fatores).

TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

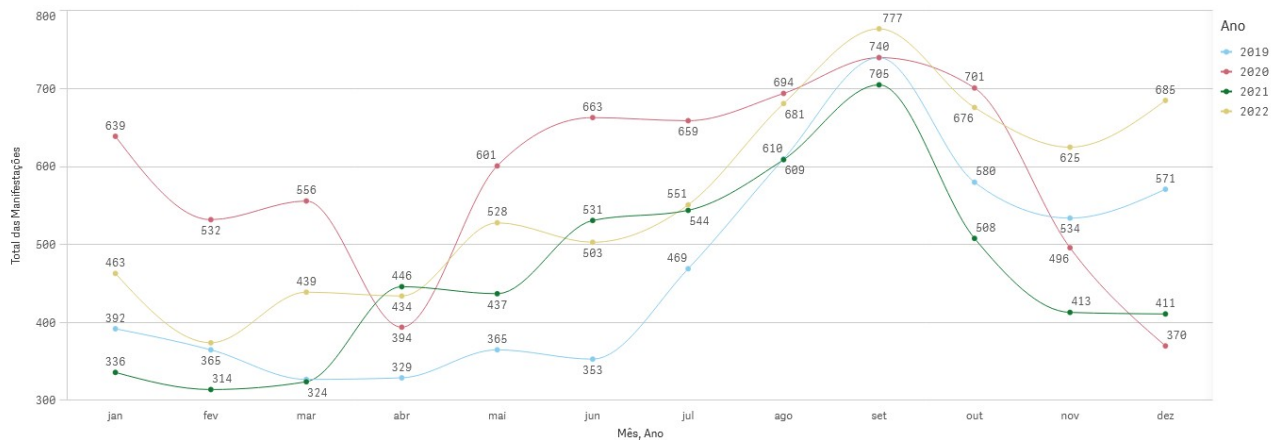


Gráfico 4: Tendência manifestações ao longo dos anos.

Nem sempre se consegue concluir todas as demandas registradas no mesmo mês de cadastramento, uma vez que o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado para mais 10 dias, de acordo com o Decreto Estadual nº 9.270/2018. Assim, algumas manifestações cadastradas estão **em análise** para serem finalizadas posteriormente.

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 a toda a sociedade, que solicita informações diversas e de toda natureza, classificando em **público interno (EMPREGADO) e externo (AGR, AMAE, Cliente, OGE, PROCON e Outros)**.

Denúncias recebidas, são encaminhadas, de acordo com a sua natureza e teor a SUAUD – Superintendência de Auditoria Interna e/ou Diretoria Colegiada para apuração.

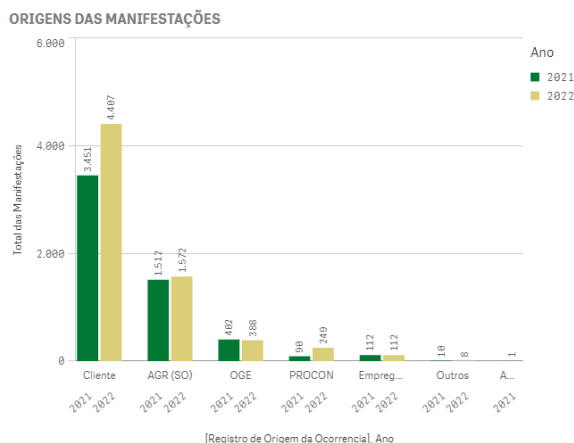


Gráfico 5: Origem das manifestações.

## 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.

Fonte: MGO053, sem duplicados.

Cidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	(vazio)	Total Geral
ABADIA DE GOIAS	1	1		1	2				5
ACREUNA					3				3
ADELANDIA	1								1
AGUAS LINDAS DE GOIAS	18	21	1	1	671	8			720
ALEXANIA					11				11
ALTO HORIZONTE					1				1
ALTO PARAISO DE GOIAS					3	1			4
AMERICANO DO BRASIL	1	2			1				4
ANAPOLIS	16	12	4	8	564	7	1		612
ANHANGUERA					6				6
ANICUNS					1				1
APARECIDA DE GOIANIA	12	20	5	16	623	18			694
APARECIDA DO RIO DOCE					1				1
APORE					1				1
ARAÇATUBA				1					1
ARAGARCAS					7	1			8
ARAGOIANIA					4				4
ARENOPOLIS		1							1

ARUANA								
AURILANDIA		1						1
AVELINOPOLIS					1			1
BARRO ALTO					2			2
BELA VISTA DE GOIAS					6			6
BLUMENAU				1				1
BOM JARDIM DE GOIAS		1			2			3
BOM JESUS		4			7	3		14
BONFINOPOLIS					3			3
BRAGOLANDIA (RUBIATABA)					1			1
BRANAPOLIS					2			2
BRASILANDIA (S.L.M. BELOS)					1			1
BRASILIA		1		10		2		13
BRAZABRANTES		1			2	1		4
BURITI DE GOIAS	1							1
CABECEIRAS					1			1
CACHOEIRA ALTA					1			1
CACU					1			1
CAIAPONIA					2	1		3
CAMPINORTE					2	2		4
CAMPOS BELOS				1	13			14
CAMPOS VERDES					1			1
CARMO DO RIO VERDE				1	3			4
CATALAO		3						3
CATURAI		1						1
CAVALCANTE		1			1			2
CERES				2	10			12
CIDADE OCIDENTAL	19	7	2	1	157	2	1	189
COCALZINHO DE GOIAS					7			7
COLINACU (CAMPINORTE)					1			1
CORUMBAIBA					1			1
CORUMBAJUBA (ORIZONA)					1			1
CRISTALINA	2				63	2		67
CRIXAS					5			5
CROMINIA					3			3
DAMIANOPOLIS					1			1
DIVINOPOLIS DE GOIAS					1			1
EDEIA						1		1
EGERINEU TEIXEIRA (ORIZONA)					2			2
ESTANCIA (JATAI)					1			1
FAZENDA NOVA			1					1
FIRMINOPOLIS	1				3	1		5
FLORES DE GOIAS					2			2
FLORIANOPOLIS				3				3
FORMOSA	3	4		3	80	1		91
GIRASSOL (COCALZINHO)	1	1			1	1		4
GOIANDIRA		1			1			2
GOIANESIA		1			10			11
GOIANIA	119	121	22	118	1826	89	14	2309
GOIANIRA	2	3			37			42

GOIAS									
GOIATUBA	1				13				14
GUAPO		2			8	1			11
GUARANI DE GOIAS	1	1			1	2			5
HIDROLANDIA					5				5
IACIARA					2				2
INACIOLANDIA					1				1
INDIARA					1				1
INHUMAS	1	6	1		18	1			27
IPAMERI					1				1
IPORA		1	1	2	3				7
ITABERAÍ	2				3				5
ITAGUARU					3				3
ITAPACI					5				5
ITAPIRAPUA		1			1				2
ITAPURANGA	1	1							2
ITARUMA		1			1				2
ITAUCU					2				2
ITUMBIARA	2	1		1	95	1			100
JARAGUA					5				5
JATAI	6	5	1		90	3			105
JESUPOLIS					1				1
JOAO PESSOA				1					1
JUIZ DE FORA				2					2
JUSSARA	2				6				8
LAGOA SANTA		1							1
LEOPOLDO DE BULHOES						1			1
LONDRINA				1					1
LUZIANIA	12	9	1	2	269	3	3		299
MARA ROSA					3				3
MARZAGAO					2				2
MAURILANDIA	1								1
MINACU					6				6
MONTE ALEGRE DE GOIAS					2				2
MONTE ALTO (PADRE BERNARDO)					3	1			4
MONTES CLAROS DE GOIAS	1								1
MONTIVIDIU					1				1
MORRINHOS	2	3	1	4	7				17
MUTUNOPOLIS	1								1
NAZARIO	1	2			4				7
NEROPOLIS				2	9	1			12
NIQUELANDIA					5				5
NOVA CRIXAS					3				3
NOVA FATIMA (HIDROLANDIA)					1				1
NOVA VENEZA					2				2
NOVO GAMA	5	8		2	67	1			83
NOVO PLANALTO					1				1
ORIZONA		1			2				3
OUVIDOR					3				3
PADRE BERNARDO					7				7



PALMEIRAS DE GOIAS									
PARAUNA					3				3
PEROLANDIA	1								1
PIRACANJUBA					1		1		2
PIRENOPOLIS	1				7				8
PIRES DO RIO				3	10	1			14
PLANALTINA	7	3	4	3	119	4	1		141
PONTALINA					5				5
PORANGATU					7	1			8
PORTELANDIA					2				2
POSSE	1			2	9				12
POSSELANDIA (GUAPO)					3				3
QUIRINOPOLIS				1	12	2			15
RIALMA					5				5
RIO DE JANEIRO				1					1
RIO VERDE	3	3	3		56	2			67
RUBIATABA					1				1
SANCLERLANDIA					2				2
SANTA BARBARA DE GOIAS						1			1
SANTA HELENA DE GOIAS	2	5			10				17
SANTA ISABEL		1							1
SANTA RITA DO ARAGUAIA					3				3
SANTA ROSA DE GOIAS				1	2				3
SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	10	11			67				88
SAO DOMINGOS				1					1
SAO GABRIEL (PLANALTINA)					1				1
SAO JOAO DA ALIANCA					8	1			9
SAO JORGE (ALTO PARAISO )					1				1
SAO LEOPOLDO				1					1
SAO LUIS DE MONTES BELOS		2		5	9	1			17
SAO MIGUEL DO ARAGUAIA					2				2
SAO MIGUEL DO PASSA QUATRO					1				1
SAO PAULO				5					5
SERRANOPOLIS		1							1
SILVANIA					1				1
SIMOLANDIA					1				1
TAGUATINGA		1							1
TAQUARAL DE GOIAS	1								1
TRAJANOPOLIS (PADRE BERNARDO)					1				1
TRES RANCHOS					1				1
TRINDADE	5	5		1	137	3			151
URUACU		1		1	1				3
URUANA	1				2				3
URUTAI	1	1							2
VALPARAISO DE GOIAS	12	29	1	3	338	5	1		389
VILA PROPICIO					1				1
VITORIA				2					2
(vazio)								1	1
<b>Total Geral</b>	<b>283</b>	<b>315</b>	<b>48</b>	<b>214</b>	<b>5672</b>	<b>179</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>6734</b>

Tabela 1: Cidade das manifestações – 2022.

Regional	2021	2022
GER.COMERCIAL	2175	2309
GER.REG.DE NEGOCIOS-SUMEG	242	243
GER.REG.SERV.PALMEIRAS GOIAS	34	29
GER.REG.SERV.-STA.HELENA GOIAS	22	36
GER.REGIONAL DE SERV.- FORMOSA	178	247
GER.REGIONAL DE SERV.INHUMAS	23	40
GER.REGIONAL SERV. ANAPOLIS	376	636
GER.REGIONAL SERV. CERES	77	57
GER.REGIONAL SERV. GOIAS	24	22
GER.REGIONAL SERV. IPORA	27	29
GER.REGIONAL SERV. ITUMBIARA	107	129
GER.REGIONAL SERV. JATAI	60	117
GER.REGIONAL SERV. LUZIANIA	1407	1858
GER.REGIONAL SERV. MORRINHOS	18	30
GER.REGIONAL SERV. OUVIDOR	33	39
GER.REGIONAL SERV. PORANGATU	30	35
GER.REGIONAL SERV. RIO VERDE	112	74
GER.REGIONAL SERV. S.L.M.BELOS	19	33
GER.REGIONAL SERV.CAMPOS BELOS	43	44
GERENCIA DE NEGOCIOS-AP.GOIANI	536	694
(vazio)*	24	32

Tabela 2: Unidades Operacionais responsáveis por região.

\* O item “**Vazio**” refere-se a manifestações de outros estados da federação.

Diante destes dados, concluímos que continuamos com uma grande oportunidade de melhoria dos processos no entorno de Brasília, além das oportunidades já pontuais das cidades mais populosas.

### 3. Motivos e desdobramentos das manifestações

As manifestações, no momento dos registros, são classificadas por motivo. Fonte: <https://www.saneago.com.br/lai/#/qlikpages> > Serviço de Informação ao Cidadão – SIC > Relatórios estatísticos de pedidos de acesso à informação > Relatório Estatístico de Ouvidoria – Saneago.

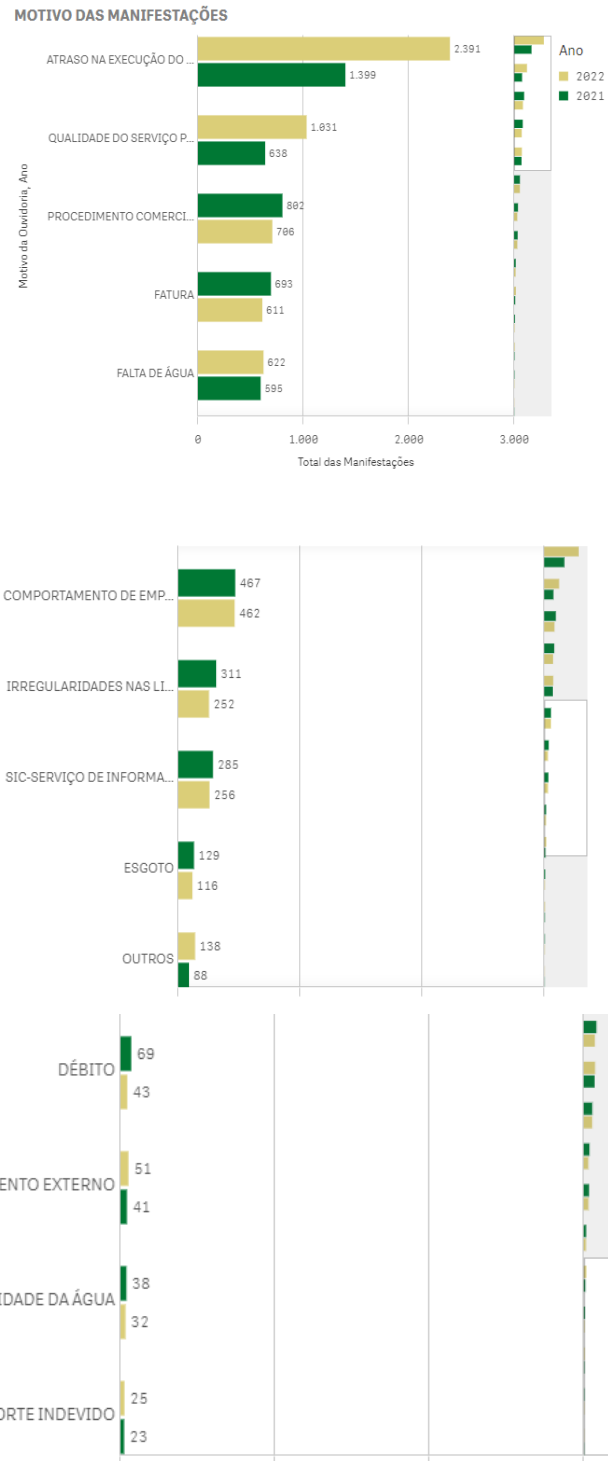


Gráfico 6: Motivo manifestações.

**Desdobramentos**, são as subclassificações das manifestações quanto ao motivo registrado, para melhor análise, compreensão e gestão, após o fechamento das manifestações.  
Fonte: MGO053, sem duplicados.

DESDOBRAMENTO	ATRASO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO	
	2021	2022
AVTO	1	
CONCERTO DO RAMAL DE ESGOTO	6	10
CONSULTA PRÉVIA PARA LIGAÇÃO DE ÁGUA/ESGOTO		3
DESOBSTRUÇÃO DE ESGOTO	87	199
EXTENSÃO REDE DE ÁGUA	4	10
EXTENSÃO REDE DE ESGOTO	7	9
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/ SEM RA	1	3
INDIVIDUALIZAÇÃO DE LIGAÇÃO	4	2
INSTALAÇÃO DA CAIXA METÁLICA	2	1
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	2
LEVANTAMENTO DE PADRÃO/PV		1
LIGAÇÃO DE ÁGUA	302	477
LIGAÇÃO DE ESGOTO	47	111
MUD.LOCAL DA CAIXA DE LIG.ESGOTO		1
MUDANÇA DO LOCAL DO PADRÃO DE ÁGUA	43	54
MUDANÇA DO LOCAL LIGAÇÃO DE ESGOTO	3	4
PROCESSO EM ANDAMENTO	1	
REATIVAÇÃO DA LIGAÇÃO	16	21
RECUPERAÇÃO DE ASFALTO	92	181
RECUPERAÇÃO DE CALÇADA(OPERACIONAL)	94	229
RECUPERAÇÃO DE MURETA	2	5
REFATURAMENTO	1	
RELIGAÇÃO - NORMAL	185	330
RELIGAÇÃO - URGÊNCIA	86	141
RELIGAÇÃO C/REPOSIÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	3
RELIGAÇÃO COM REPOSIÇÃO DE PEÇAS		3
RELIGAÇÃO COM RETIRADA DE OBTURADOR	16	13
RELIGAÇÃO NO PADRÃO/RAMAL/REDE	8	28
RELIGAÇÃO POR CORTE INDEVIDO	1	1
REPARO EM REDE/RAMAL	1	3
REPARO NO CAVALETE	133	167
REPOSIÇÃO DE TAMPÃO DO PV	4	2
RETIRADA DE ENTULHO	7	8
REVISÃO DE CADASTRO	5	5
REVISÃO DE LEITURA	3	7
SERVIÇO EXECUTADO DENTRO DO PRAZO DE ATENDIMENTO	1	2
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	

SUBSTITUIÇÃO/AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	6	3
SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO	4	9
TAPAR BURACO	5	4
TROCA DE RAMAL	5	6
TROCA DO REGISTRO DO CAVALETE	5	11
VAZAMENTO NO CAVALETE	70	116
VAZAMENTO REDE/RAMAL	113	169
VISTORIA DE ANORMALIDADE DE CONSUMO	12	14
VISTORIAS DIVERSAS REDE / RAMAL	11	23
<b>Total Geral</b>	<b>1399</b>	<b>2391</b>

Gráfico 7: Desdobramento do motivo Atraso na execução do serviço.

DESDOBRAMENTO	COMPORTAMENTO DE EMPREGADO	
	2021	2022
ACUMULAÇÃO CARGO/FUNÇÃO/EMPREGO	3	1
ADVERTÊNCIA VERBAL	3	1
ASSÉDIO	3	18
ATENDIMENTO 0800	53	54
ATENDIMENTO PRESENCIAL	36	26
BRK AMBIENTAL	1	
CARGO GRATIFICADO	1	3
CONDUTOR DE VEÍCULO	11	24
COVID 19	5	7
DENÚNCIA ANÔNIMA	1	8
DESCUMPRIMENTO DE NORMA/TRANSGRESSÃO DISCIPLINAR	10	12
DIREÇÃO PERIGOSA		1
DUPLA FUNÇÃO		3
ELOGIO	25	18
EM DILIGÊNCIA	25	26
GESTÃO DE PESSOAS	59	59
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	16	24
OPERACIONAL/ADMINISTRATIVO	40	29
ORIENTAÇÃO	6	2
PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR - PAD	26	24
PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR - PIP	71	46
QUESTÕES SALARIAIS		1
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	10	5
REPETIDA	1	1
TERCEIRIZADOS	50	50
TERMO DE COMPROMISSO	1	4
TREINAMENTO		1
VIOLAÇÃO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE	8	12
VIOLAÇÃO RDP		1
<b>Total Geral</b>	<b>465</b>	<b>461</b>

Tabela 3: Desdobramento do motivo Comportamento de empregado.

DESDOBRAMENTO	CORTE INDEVIDO	
	2021	2022
BAIXA DE PAGAMENTO	1	4
CORTE DEVIDO	6	8
DÉBITOS EM ABERTO	4	8
ERRO DE CADASTRO	1	1
ERRO DE PROCEDIMENTO	7	2
INCONSISTÊNCIA NO SISTEMA	4	1
REGISTRO FECHADO/MANUTENÇÃO		1
Total Geral	23	25

Tabela 4: Desdobramento do motivo Corte Indevido.

DESDOBRAMENTO	DÉBITO	
	2021	2022
AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	
ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE	14	7
BAIXA PAGAMENTO	4	6
DÉBITO AUTOMÁTICO BANCÁRIO	7	1
DÉBITOS EM ABERTO	34	10
FINANC./NEGOCIAÇÃO/PARCELAMENTO	4	16
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	2	
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	1
REVISÃO DE CADASTRO	1	1
TARIFA MÍNIMA/C.M.F.	1	1
Total Geral	69	43

Tabela 5: Desdobramento do motivo Débito.

DESDOBRAMENTO	ESGOTO	
	2021	2022
DESOBSTRUÇÃO - RAMAL/REDE	90	77
EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO	11	6
FALTA DE MELHORIAS OPERACIONAIS	1	6
LANÇAMENTO INDEVIDO	4	2
MANUTENÇÃO EXECUTADA		2
MAU CHEIRO		4
NOVA LIGAÇÃO DE ESGOTO	11	7
PARTE INTERNA DO IMÓVEL	4	5
VAZAMENTO DE ESGOTO	8	7
Total Geral	129	116

Tabela 6: Desdobramento do motivo Esgoto.

DESDOBRAMENTO	FALTA DE ÁGUA	
	2021	2022
CAVALETE COM DEFEITO	5	5
CORTE	7	10
DUPLICIDADE	7	1
EXECUÇÃO DE MELHORIAS NO S.A.A.	17	21
EXTENSÃO REDE DE ÁGUA	2	
FALTA DE MELHORIAS NO S.A.A.	2	6
FORNECIMENTO NORMAL	44	53
FURTO DE EQUIPAMENTOS/FIOS	6	15
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	3	
INTERRUPÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA	37	59
MANUTENÇÃO CORRETIVA	194	210
PARTE INTERNA DO IMÓVEL	29	33
PRESSÃO REDE/NÍVEL DO RESERVATÓRIO	238	194
REGISTRO FECHADO	4	14
USO INDEVIDO/IRREGULAR DE ÁGUA		1
Total Geral	595	622

Tabela 7: Desdobramento do motivo Falta de Água.

DESDOBRAMENTO	FATURA	
	2021	2022
AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	6
ALTERAÇÃO/ACRÉSCIMO DE INFORMAÇÕES		1
ÁREA COMUM	19	8
COBRANÇA INDEVIDA - DIVERSOS	6	10
CRÉDITO CONCEDIDO	8	7
DÉBITO AUTOMÁTICO	2	
EMISSÃO DE REAVISO DE DÉBITO	1	
EMISSÃO DE SEGUNDA VIA	1	7
ERRO DE LEITURA	40	20
ESCLAREC. ESTRUT.TARIF/REVIS/REAJUST	3	2
ESPELHO DE FATURA	1	
FATURA CONFORME PROCEDIMENTO	271	233
FATURA ON LINE	2	
HIDRÔMETRO:INST/SUBST/AFER/CADASTRO	35	4
IMPOSSIBILIDADE DE LEITURA	7	3
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	4	7
NÃO RECEBIMENTO DA FATURA/REAVISO	13	6
PARCELAMENTO CONCEDIDO		3
REFATURAMENTO	157	228
REFATURAMENTO / FALTA DE ÁGUA	1	5
REVISÃO DE CADASTRO	23	12
REVISÃO DE LEITURA	4	5

TARIFA ESGOTO	20	8
TARIFA MÍNIMA/CUSTO MÍNIMO FIXO	22	10
TARIFA SOCIAL - RESIDENCIAL/COMERCIAL	4	
TAXA DE RELIGAÇÃO	1	2
VAZAMENTO CAVALETE	15	5
VAZAMENTO INTERNO	30	19
Total Geral	692	611

Tabela 8: Desdobramento do motivo Fatura.

DESDOBRAMENTO	IRREGULARIDADE NAS LIGAÇÕES	
	2021	2022
BY PASS	17	19
CONSUMO INDEVIDO/DESPERDÍCIO	6	1
DANOS AO PATRIMÔNIO PÚBLICO	1	1
DENÚNCIA IMPROCEDENTE	144	104
DESPERDÍCIO DE ÁGUA	2	8
FORNECIMENTO PARA TERCEIROS		1
FURTO DE ÁGUA/EQUIPAMENTOS	1	
HIDRÔMETRO DEPREDADO	10	7
HIDRÔMETRO INVERTIDO	8	8
IMPEDIMENTO DE ACESSO AO PADRÃO	2	
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	5	4
INTERVENÇÃO NO RAMAL E/OU PADRÃO DE ÁGUA/ESGOTO	9	9
LANÇAMENTO INDEVIDO/ESGOTO	31	18
LIGAÇÃO CLANDESTINA	49	37
MUDANÇA DO PADRÃO A REVELIA		1
RETIRADA DE HIDRÔMETRO	4	5
VIOLAÇÃO DO CORTE	20	29
Total Geral	309	252

Tabela 9: Desdobramento do motivo Irregularidade nas Ligações.

DESDOBRAMENTO	OUTROS	
	2021	2022
A PEDIDO DO USUÁRIO		10
ÁREAS DE RESERVATÓRIOS	1	3
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	4	5
COVID-19	1	1
DUPLICIDADE	28	31
EM DILIGÊNCIA	4	2
ESCALA DE TRABALHO	1	
ESTACIONAMENTO SEDE	2	19
GESTÃO DE PESSOAS	3	7



GOLPE DE FALSO ATENDIMENTO		4
GUARITA/PORTARIA DA SANEAGO		2
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	7	14
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICA	4	5
LICITAÇÃO		2
MÁ CONSERVAÇÃO PATRIMÔNIO	3	1
MANIFESTAÇÃO INATIVADA	1	
OBRAS	7	10
OCUPAÇÃO DE ÁREA PÚBLICA	1	
PAGAMENTO A FORNECEDOR/TERCEIRIZADO	6	1
PROCESSO/PROCEDIMENTO DEMORADO		1
PRODUTO/SERVIÇO EM QUANTIDADE INSUFICIENTE		3
QUESTÃO AMBIENTAL	2	7
REPAROS DIVERSOS/RESSARCIMENTO		3
SERVIÇO DENTRO DO PRAZO DE ATENDIMENTO	6	2
SUGESTÃO	7	2
TESTE		2
Total Geral	88	137

Tabela 10: Desdobramento do motivo Outros.

DESDOBRAMENTO	PROCEDIMENTO COMERCIAL	
	2021	2022
ALTERAÇÃO DATA DE VENCIMENTO FATURA	5	3
ALTERAÇÃO/CORREÇÃO DE CADASTRO	40	23
ALTERAÇÃO/CORREÇÃO DO NOME DO CLIENTE NA FATURA	1	2
ALTERAÇÃO/INCLUSÃO DE CATEGORIA	23	8
ATENDIMENTO 0800	6	2
BAIXA DE PAGAMENTO	15	13
CÁLCULO DE FATURA	1	1
CATEGORIA RESIDENCIAL SOCIAL/COMERCIAL II	13	19
COBRANÇA DE MULTA/DIVERSOS	79	154
COBRANÇA DE TAXAS/TARIFAS	34	36
COMPETÊNCIA DE OUTRA ADMINISTRAÇÃO	1	
CORTE A PEDIDO	4	
DÉBITO AUTOMÁTICO	9	3
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	1	3
INDIVIDUALIZAÇÃO DE LIGAÇÃO	1	2
INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA	66	43
LANÇAMENTO DE CRÉDITO	6	3
LIGAÇÃO DE ÁGUA	56	30
LIGAÇÃO DE ESGOTO	19	10
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	11	14
PARCELAMENTO DE DÉBITO	73	35

PROCEDIMENTO PREVISTO EM LEI	12	9
RD 18/2021 - SERVIÇOS ESSENCIAIS		
	1	
REATIVAÇÃO DE LIGAÇÃO ÁGUA/ESGOTO	4	1
REAVISO DE DÉBITO	3	
REFATURAMENTO	82	84
RELIGACAO C/ PAGAMENTO TOTAL DO DÉBITO	72	77
RESSARCIMENTO/REEMBOLSO DE VALORES	3	5
RESTITUIÇÃO DE VALORES DE HIDRÔMETRO	2	13
RETENÇÃO DE FATURA	2	5
RETIRADA/TROCA/SUBSTITUIÇÃO E AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	20	9
REVISÃO DE LEITURA	8	5
SUPRESSÃO LIGAÇÃO DE ÁGUA	47	24
TITULARIDADE	80	67
VENCIMENTO ALTERNATIVO	1	2
Total Geral	801	705

Tabela 11: Desdobramento do motivo Procedimento Comercial.

DESDOBRAMENTO	QUALIDADE DA ÁGUA	
	2021	2022
ÁGUA SUJA	31	27
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA		1
PRODUTO CONFORME PORTARIA	6	4
Total Geral	37	32

Tabela 12: Desdobramento do motivo Qualidade da água.

DESDOBRAMENTO	QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	
	2021	2022
ÁREA DE OBRAS - ÁGUA	3	3
ÁREA DE OBRAS - ESGOTO	8	9
ÁREA OPERACIONAL - ÁGUA	190	197
ÁREA OPERACIONAL - ESGOTO	86	122
ASFALTO	27	31
ATENDIMENTO CALL CENTER	100	358
ATENDIMENTO CHAT/WHATSAPP/APLICATIVO/REDE SOCIAL	2	6
ATENDIMENTO UNIDADE VAPT VUPT	22	24
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA	1	
INCONSISTÊNCIA DO SISTEMA	1	4
LEITURA/CORTE/RELIGAÇÃO/ENTREGA DE FATURA		10
OPERACIONAL/ADMINISTRATIVO	40	48
OUVIDORIA	1	
PASSEIO	22	28

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		1
SERVIÇO CONFORME O PROCEDIMENTO	29	55
SERVIÇO DA TERCEIRIZADA	105	135
Total Geral	637	1031

Tabela 13: Desdobramento do motivo Qualidade do serviço prestado.

DESDOBRAMENTO	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	
	2021	2022
CONCURSO	9	16
CONTRATO/LICITAÇÃO	1	1
CÓPIA PROCESSO/DOCUMENTO	113	112
GESTÃO DE PESSOAS	7	4
GRAVAÇÃO TELEATENDIMENTO	11	10
INDEFERIMENTO LEI 18.025/2013 ART. 11	2	
INDEFERIMENTO LEI 18.025/2013 ART. 4	4	3
INFORMAÇÕES DIVERSAS/TÉC/ACADÊMICAS	76	80
OBRAS	8	5
PARCIAL LEI 18.025/2013 ART. 17	7	
PROCEDIMENTO LICITATÓRIO	4	
RESPOSTA DE RO POR E-MAIL	40	24
RESPOSTA POR OFÍCIO		1
Total Geral	282	256

Tabela 14: Desdobramento do motivo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

DESDOBRAMENTO	VAZAMENTO EXTERNO	
	2021	2022
INCONSISTÊNCIA DE DADOS/SEM RA		2
REDE / RAMAL	10	13
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	
VAZAMENTO EXTERNO DE GRANDE PORTE	6	1
VAZAMENTO EXTERNO PEQUENO PORTE	10	9
VAZAMENTO NO CAVALETE	14	26
Total Geral	41	51

Tabela 15: Desdobramento do motivo Vazamento externo.

## 4. Pedidos de Acesso à Informação

Ao longo do exercício de 2.022, foram atendidas 214 manifestações de acesso a informação.

Fonte: <https://www.saneago.com.br/lai/#/qlikpages> > Serviço de Informação ao Cidadão – SIC > Relatórios estatísticos de pedidos de acesso à informação > Relatório Estatístico de Ouvidoria – Saneago.

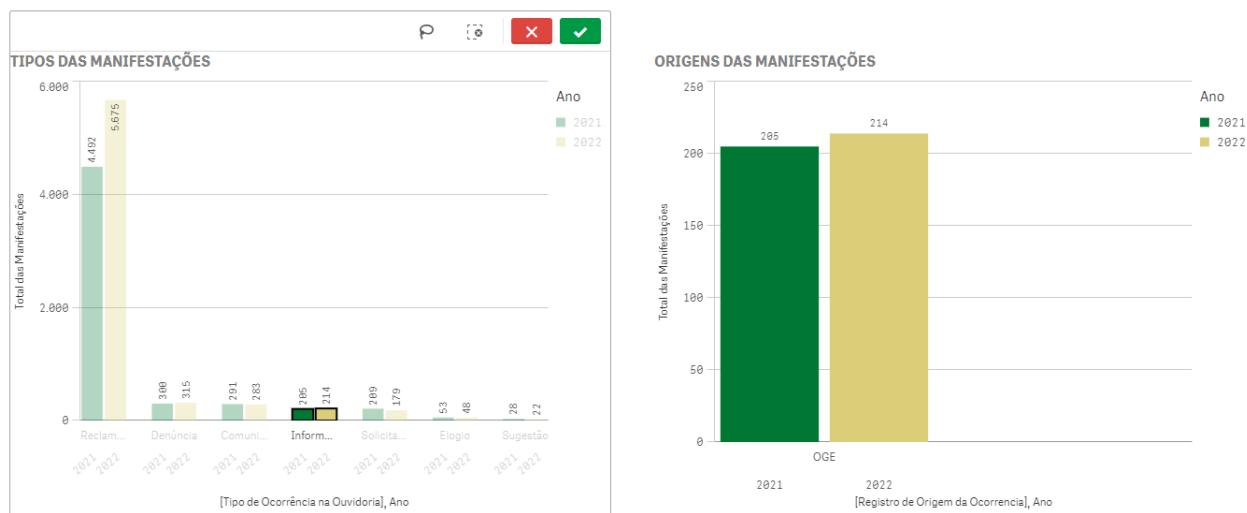


Gráfico 8: Pedidos de Acesso à Informação.

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. 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 2.022, tivemos 23 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”. Fonte: <https://www.saneago.com.br/lai/#/qlikpages> > Serviço de Informação ao Cidadão – SIC > Relatórios estatísticos de pedidos de acesso à informação > Relatório Estatístico de Ouvidoria – Saneago.

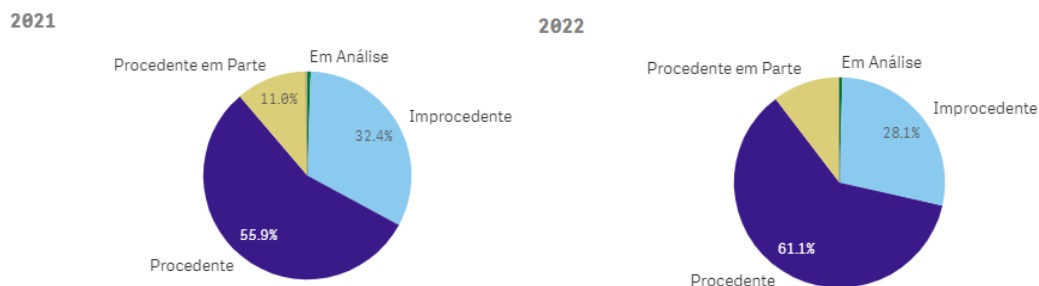


Gráfico 9: Situações das manifestações após conclusão.

A situação “Em análise” de 2021 e 2022, são manifestações que demandam maior tempo para análise, como denúncias, comunicações de corrupção, assédios, dentre outros.

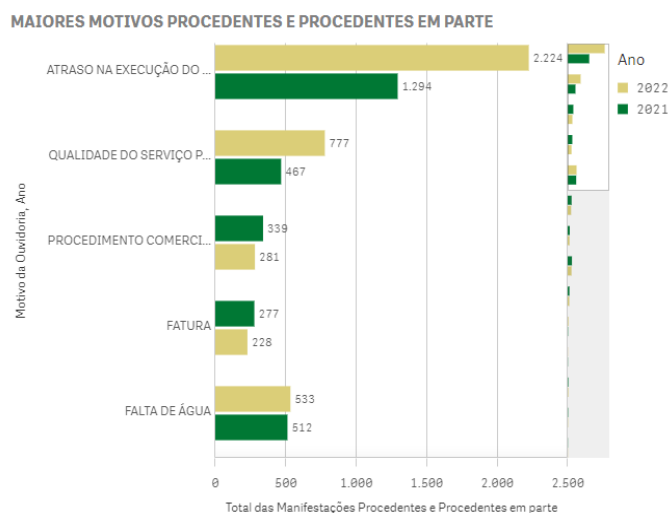


Gráfico 10: Maiores Motivos Procedentes e Procedentes em Parte.

## 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 até **20 (vinte)** dias para atendimento, podendo ser **prorrogado por mais 10 (dez)** dias, 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, em cumprimento da Lei, mas, principalmente, para atender às necessidades do cidadão.

No exercício de 2.022 o tempo médio de resposta da Saneago foi de 12,1 dias (período de 2022 disponível no IMB – 01/01/2022 a 16/05/2022), sendo o total de manifestações atendidas de 5.271, segundo o portal Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos.

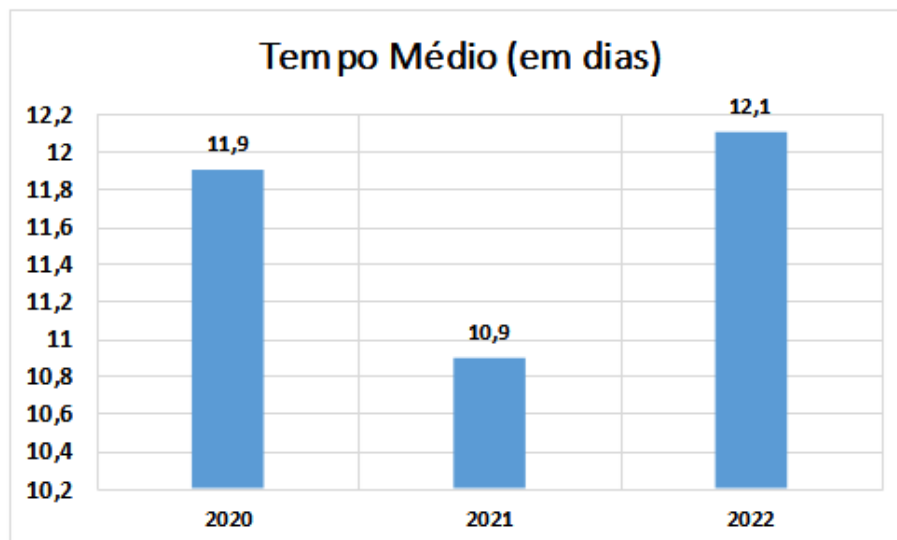


Gráfico 11: Tempo médio de resposta em dias<sup>1</sup>

Fonte: Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos – Órgão: Saneago.

Após o encaminhamento às unidades técnicas, para atendimento das demandas, a Ouvidoria acompanha os prazos estabelecidos e, se necessário, encaminha e-mail de

<sup>1</sup> Período de 01/01/202 a 16/05/2022 (período disponível no Instituto Mauro Borges).

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.

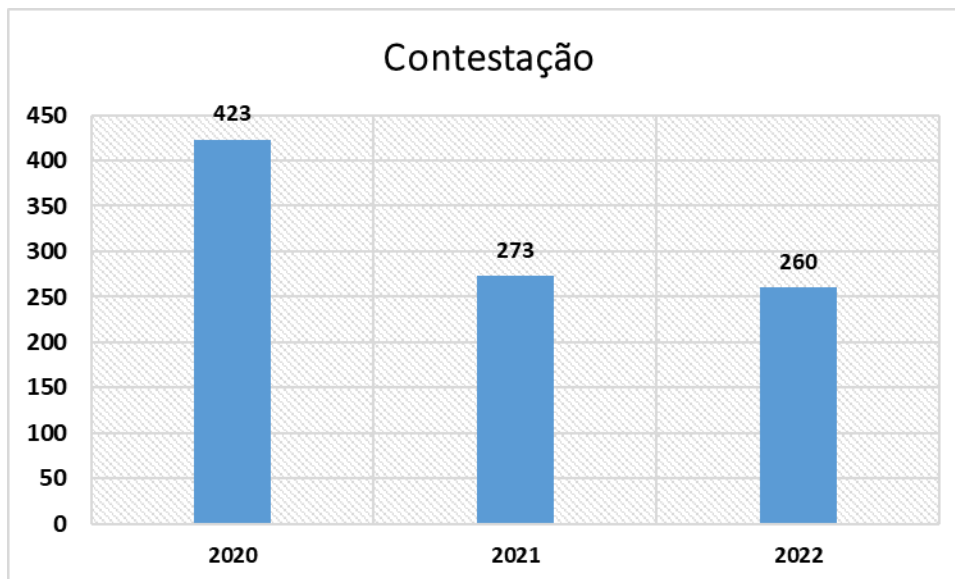


Gráfico 12: Contestações.

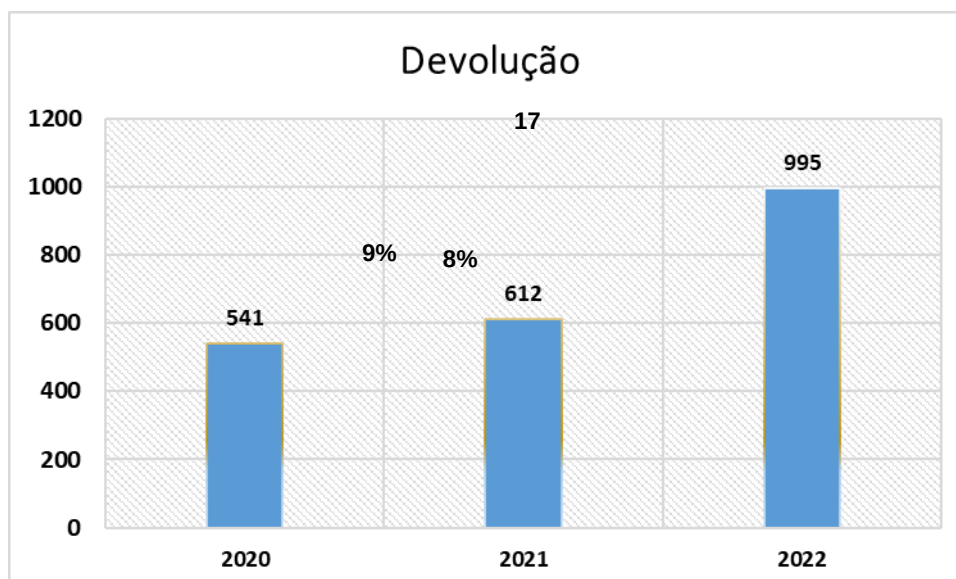


Gráfico 13: Devoluções.



## 7. Forma de contato

Analisando as 6.736 manifestações registradas no exercício de 2022, identifica-se que o canal de maior entrada de manifestações continua sendo o *Call Center*, que classifica de imediato quanto ao motivo da manifestação, conforme Tabela 9.

Podemos identificar que o cidadão tem optado também em acessar os sites e registrarem suas demandas via internet.

Fonte: Relatório MGO053, sem duplicados.

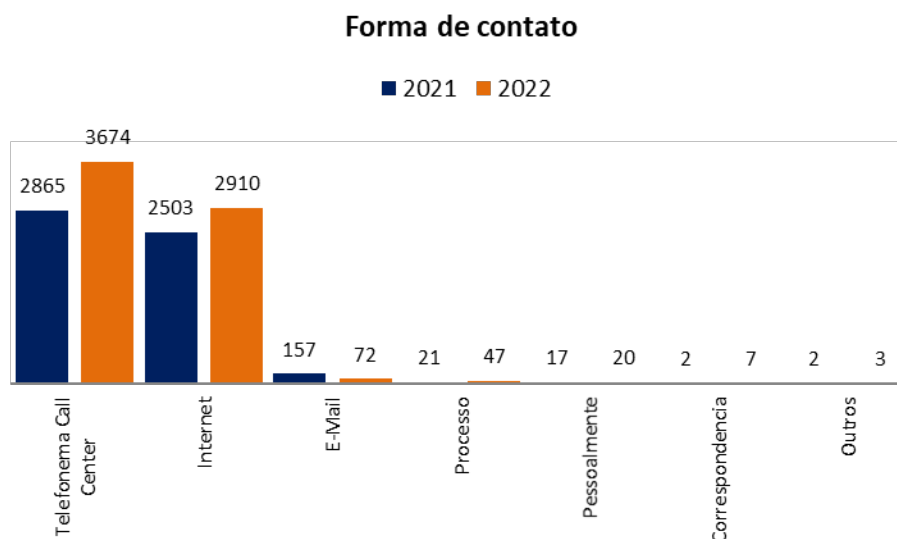


Gráfico 14: Canal de atendimento.

## 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, elogios, denúncias e pedidos de informação chegam diariamente à unidade, sendo processadas e, quando necessário, encaminhadas às unidades técnicas responsáveis para conhecimento e atendimento.

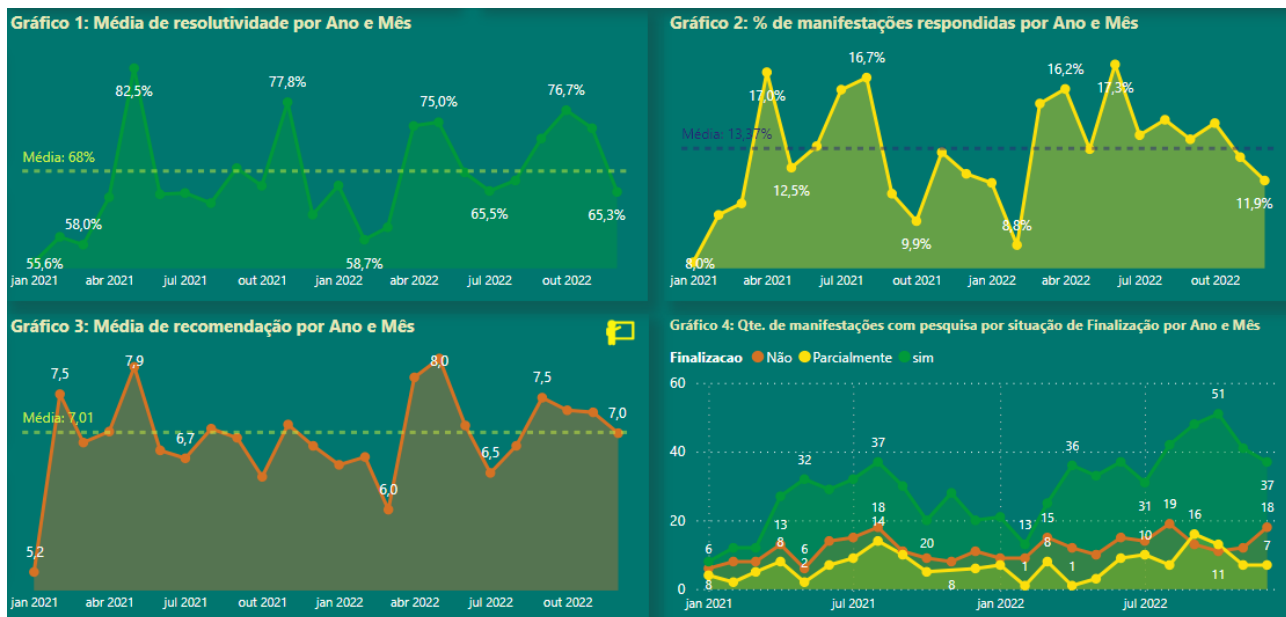
Com base nestes números, é publicado diariamente o Relatório Estatístico no Portal de Acesso à Informação e na intranet da companhia, como forma de auxílio gerencial para as unidades operacionais envolvidas nos processos.

## 9. Pesquisa de satisfação

### 9.1. Pesquisa de satisfação externa

Desde 2020 temos a integração dos sistemas da Ouvidoria Saneago e da Ouvidoria Geral do Estado – OGE. As respostas emitidas são avaliadas pelo usuário no sistema da CGE.





Imagens 1, 2 e 3: Índice de resolutividade e média de recomendação.

Fonte: Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos – Órgão: Saneago.

A Ouvidoria da Saneago entende que a pesquisa apresentada não reflete a realidade da qualidade dos serviços prestados, uma vez que do total de 6736 manifestações em 2022, somente 661 foram avaliadas.

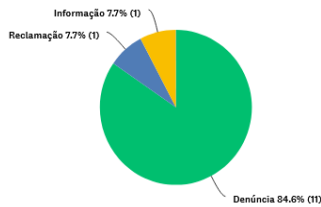
A diferença no número de manifestações registradas no sistema interno de ouvidoria para o sistema da CGE, são as manifestações que são finalizadas de primeira instância, contestações que utilizam o mesmo número de protocolo, testes da CGE, falta de dados e repetidas.

## 9.2. Pesquisa de satisfação interna

Quanto a pesquisa de satisfação interna, que são as demandas de empregados da companhia, em 2022 foi enviada, por e-mail, a pesquisa para todos os empregados que se identificaram ao fazer uso do Sistema de Ouvidoria da companhia.

**P1**  
O motivo do contato com a Ouvidoria da Saneago foi relativo à manifestação do tipo

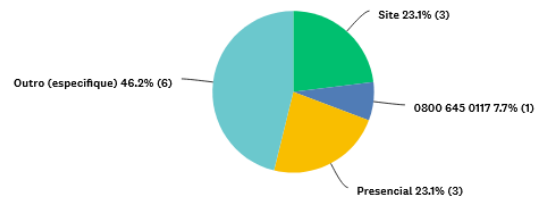
Responderam: 13 Ignoraram: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	Quantidade
Denúncia	84.6%	11
Reclamação	7.7%	1
Informação	7.7%	1
Sugestão	0.0%	0
Elogio	0.0%	0
Informação Pública - LAI	0.0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>

**P2**  
Qual o meio de contato utilizado?

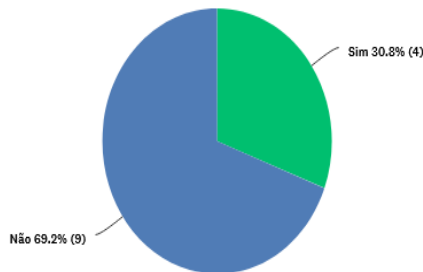
Responderam: 13 Ignoraram: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	Quantidade
Site	23.1%	3
0800 645 0117	7.7%	1
Presencial	23.1%	3
Outro (específico)	Respostas 46.2%	6
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>

**P3**  
Você já sofreu algum constrangimento do órgão ou setor envolvido na manifestação por ter procurado a Ouvidoria da Saneago?

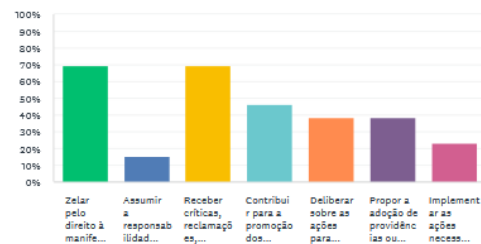
Responderam: 13 Ignoraram: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	Quantidade
Sim	30.8%	4
Não	69.2%	9
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>

**P4**  
Clique nas opções que você considera como atribuições de uma Ouvidoria Pública

Responderam: 13 Ignoraram: 0

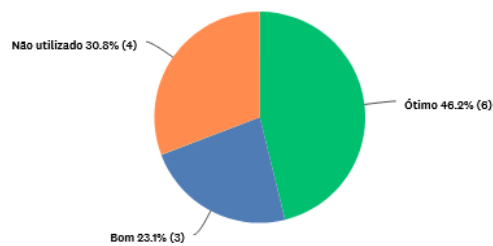


OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	Quantidade
Zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão	69%	9
Assumir a responsabilidade pela solução dos problemas demandados	15%	2
Receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares	69%	9
Contribuir para a promoção dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados junto às instâncias do órgão	46%	6
Deliberar sobre as ações para solucionar os problemas demandados	38%	5
Propor a adoção de providências ou medidas administrativas para solução de problemas, quando necessário	38%	5
Implementar as ações necessárias para solucionar os problemas	23%	3
<b>Total de respondentes: 13</b>		

P5

Qual foi a facilidade de acesso ao site da Ouvidoria?

Responderam: 13 Ignoraram: 0

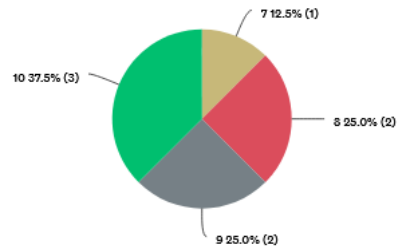


OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Ótimo	46.2%	6
Bom	23.1%	3
Regular	0.0%	0
Péssimo	0.0%	0
Não utilizado	30.8%	4
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>

P6

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

Responderam: 8 Ignoraram: 5

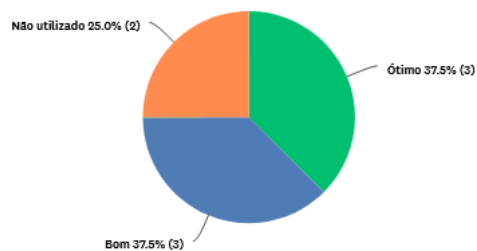


OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
0	0.0%	0
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	12.5%	1
8	25.0%	2
9	25.0%	2
10	37.5%	3
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>

P7

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

Responderam: 8 Ignoraram: 5

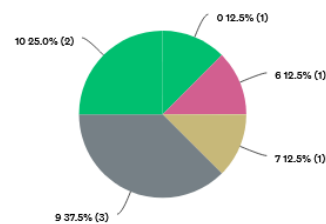


OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Ótimo	37.5%	3
Bom	37.5%	3
Regular	0.0%	0
Péssimo	0.0%	0
Não utilizado	25.0%	2
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>

P8

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

Responderam: 8 Ignoraram: 5

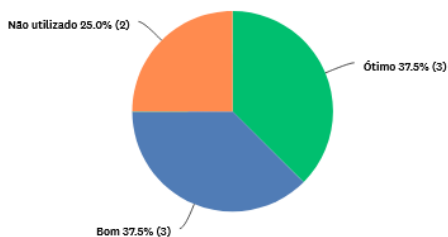


OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
0	12.5%	1
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	12.5%	1
7	12.5%	1
8	0.0%	0
9	37.5%	3
10	25.0%	2
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>

P9

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

Responderam: 8 Ignoraram: 5

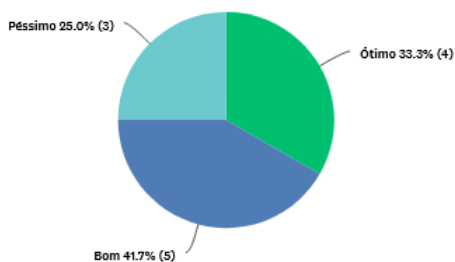


OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Ótimo	37.5%	3
Bom	37.5%	3
Regular	0.0%	0
Pessimo	0.0%	0
Não utilizado	25.0%	2
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>

P11

Como foi o tempo de resposta à sua solicitação pela Ouvidoria?

Responderam: 12 Ignoraram: 1

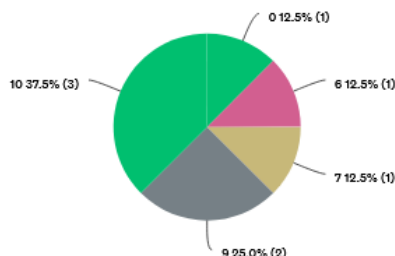


OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Ótimo	33.3%	4
Bom	41.7%	5
Regular	0.0%	0
Pessimo	25.0%	3
Não utilizado	0.0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>

P10

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

Responderam: 8 Ignoraram: 5

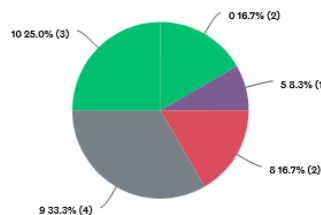


OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
0	12.5%	1
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	12.5%	1
7	12.5%	1
8	0.0%	0
9	25.0%	2
10	37.5%	3
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>

P12

Que nota você dá para o tempo de resposta à sua solicitação pela Ouvidoria?

Responderam: 12 Ignoraram: 1



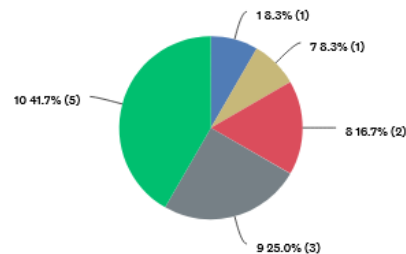
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
0	16.7%	2
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	8.3%	1
6	0.0%	0
7	0.0%	0
8	16.7%	2
9	33.3%	4
10	25.0%	3
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>

P14



Que nota você dá para atendimento/ tratamento recebido da equipe da Ouvidoria?

Responderam: 12 Ignoraram: 1



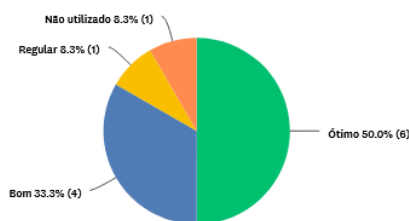
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
0	0.0% 0
1	8.3% 1
2	0.0% 0
3	0.0% 0
4	0.0% 0
5	0.0% 0
6	0.0% 0
7	8.3% 1
8	16.7% 2
9	25.0% 3
10	41.7% 5
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

P13



Como foi o atendimento/ tratamento recebido da equipe da Ouvidoria?

Responderam: 12 Ignoraram: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Ótimo	50.0% 6
Bom	33.3% 4
Regular	8.3% 1
Péssimo	0.0% 0
Não utilizado	8.3% 1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

A Saneago, enquanto integrante da Administração pública indireta, obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Princípios estes, que atualmente encontram-se delineados no Regulamento Disciplinar de Pessoal (RG00.0152.04), que prevê, inclusive, mecanismos de soluções consensuais de conflito, com vistas a reduzir a sobrecarga de trabalho das unidades correionais e evitar mais desgastes entre os empregados.

Nesta esteira, considerando a norma desta Companhia, 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 TC - 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.

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 também são capacitados periodicamente em assuntos específicos de Ouvidoria, com abrangência no atendimento ao cidadão.

## 10. Atividades realizadas em 2022

- Instalação de placas sinalizadoras indicando o acesso a Ouvidoria na sede, em atendimento ao Programa de Maturidade do Governo;
- Atualização da Relação de obras paralisadas no portal LAI em atendimento ao Processo do TCE;
- Participação no Programa de Maturidade em Ouvidorias do governo;
- Participação na Câmara Técnica de Ouvidores, pela AESBE;
- Realização de pesquisa interna para todos os empregados;
- Visita técnica da CGE na unidade de Ouvidoria referente ao Programa de Maturidade;
- Participação na apresentação do Painel de Ouvidoria produzido pelo Instituto Mauro Borges - IMB;
- Atualização de assuntos e sub-assuntos com a CGE;
- Reunião com a SUAUD e Comissão de Ética sobre encaminhamentos e fechamentos;
- Publicação no portal LAI de Relatório Estatístico Automatizado;
- Treinamento da Ouvidoria junto a SUAUD e Comissão de Ética;
- Participação no 1º Encontro de Ouvidores do Brasil;
- Participação no curso do novo sistema PROCONSUMIDOR;



- Comunicação às unidades técnicas sobre as manifestações mais recorrentes no ano de 2021, para promover a melhoria na gestão dos serviços executados através do Processo nº 13193/2022;
- Participação no 4º Prêmio Goiás Mais Transparente, conquistando o 1º lugar, pontuação de 100% em transparência, e correção de 2º para 1º lugar do ano de 2021, também atingindo 100% em transparência;
- 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;
- Campo de formatação na tela de encaminhamento e fechamento;
- Criação do relatório de dados Sintético em atenção a LGPD;
- Solicitações de serviços concluídos. No ano de 2022 foram concluídos 255 (SUOGE) e 19 (PR-GTI) serviços solicitados pela Ouvidoria junto às unidades responsáveis;
- Reuniões de trabalho diversas. A equipe participou de 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;

## 11. Atividades programadas para 2023

- Automatização do Portal de Acesso à Informação, das informações que ainda são publicadas manualmente;
- Projeto - Oficina de Orientação para as unidades técnicas envolvidas na análise de manifestações de origem ouvidoria, para melhoria nas respostas, diminuição de contestação e devoluções;
- Acompanhamento junto às unidades responsáveis de obras e melhorias operacionais no entorno de Brasília;
  - Acompanhamento do Processo nº 3176/2022 referente à gratificação para a atividade de Ouvidoria;

- Contratação de 2 (dois) empregados para a unidade de Ouvidoria;
- Comunicação às unidades técnicas sobre as manifestações mais recorrentes no ano de 2022 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;
- Revitalização da estrutura física da unidade SUOGE;
- Capacitação/treinamento equipe da Ouvidoria;

## 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 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.

Assim como, se comprometer com a Conduta Ética, manter uma conduta com valores morais, éticos e sociais, abstendo-se de opiniões ou práticas preconceituosas, discriminatórias e abusivas; alertar, através dos mecanismos legais, quaisquer descumprimentos de conduta; ser profissional e comprometido com a organização por meio da assiduidade, pontualidade, organização, profissionalização e zelo na prestação do serviço; utilizar de forma correta todos os recursos financeiros, materiais, equipamentos, veículos e outros disponibilizados pela Companhia; respeitar o corpo funcional e a estrutura hierárquica, mantendo compromisso com o profissionalismo e a verdade

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](mailto:ouvidoria@saneago.com.br)