



RELATÓRIO DE GESTÃO OVIDORIA

2023

SANEAMENTO DE GOIÁS S.A. - SANEAGO

Presidência

Presidente: Ricardo José Soavinski

Titular de Gabinete: Wajdi Rashad Mishmish

Diretoria

DICOM: Hugo Cunha Goldfeld

DICOR: Edson Sales de Azeredo Souza

DIPRO: Marco Túlio de Moura Faria

DIEXP: Fernando Cozzetti Bertoldi de Souza

DIFIR: Diego Augusto Ribeiro Silva

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 2023, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas registradas na Ouvidoria.

Goiânia, 22 de agosto de 2024.

Stella Márcia O. Modes Lino
Superintendente de Ouvidoria Geral

Sumário

1. A Ouvidoria da Saneago	5
2. Demandas registradas e concluídas exercício 2.023	8
2.1. Cidade das manifestações	9
3. Motivos e desdobramentos das manifestações.....	10
4. Pedidos de Acesso à Informação.....	11
5. Situações das manifestações.....	13
6. Prazo de atendimento às manifestações.....	14
7. A Ouvidoria como indutora de mudanças.....	16
8. Pesquisa de satisfação	16
9. Atividades realizadas em 2.023.....	18
10. Atividades programadas para 2.024.....	18
11. Conclusão	19

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Demanda anual.....	8
Gráfico 2: Demandas por tipo.....	8
Gráfico 3: Tendência manifestações.....	9
Gráfico 4: Origem das manifestações.	9
Gráfico 5: Maiores demandas por Cidade	10
Gráfico 5: Motivo manifestações.	11
Gráfico 6: Pedidos de Acesso à Informação.....	11
Gráfico 7: Situações das manifestações após conclusão.	13
Gráfico 8: Maiores Motivos Procedentes e Procedentes em Parte.....	13

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 (RI00.0001.61), artigos 1.3 e 1.3.2:

São atribuições da Superintendência:

- a) Receber e analisar as reclamações, 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 atendimento por meio da Lei de Acesso à Informação;
- b) 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;
- c) garantir o acesso à informação e manutenção dos canais de atendimento, nos termos da Lei Federal de Acesso à Informação Pública e da Lei Estadual de Acesso à Informação Pública, especialmente quanto às atividades inerentes ao cumprimento da Transparência Passiva, conforme legislação vigente, considerando ainda suas regulamentações e alterações posteriores;
- d) monitorar e cobrar o cumprimento de prazos por parte das unidades envolvidas no processo;
- e) garantir o cumprimento à Lei Federal de Acesso à Informação Pública e à Lei Estadual de Acesso à Informação Pública, considerando ainda suas regulamentações e alterações posteriores;
- f) cumprir e acompanhar a Metodologia de Avaliação de Transparência Ativa das Empresas Públicas de Economia Mista;
- g) produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de transparência, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas na divulgação e disponibilização de informações;

- h) promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;
- i) informar à SUTOC a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos de atividades da transparência;
- j) promover ações, cursos, capacitações que promovam e incentivem a cultura da transparência e da prestação de contas dentro da companhia;
- k) desenvolver e implementar políticas de compartilhamento de dados, promovendo a transparência e acessibilidade apropriada;
- l) disponibilizar os dados estatísticos de forma clara e comprehensível, através de relatórios e outras formas de comunicação eficaz; m) 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) 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;
- d) intermediar junto ao Comitê de Auditoria Estatutário, 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) monitorar dados relativos aos aspectos qualitativo e quantitativo das manifestações, emitindo Comunicados de Ouvidoria às unidades que deram causa, produzindo relatórios conforme demanda apresentada e disponibilizando indicadores de desempenho;
 - h) participar de mediações junto a clientes e audiências junto ao Conselho Regulador da AGR em caso de eventuais conflitos entre clientes e a empresa;
 - i) 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 2.023

No exercício de 2.023, foram cadastradas 9.430 manifestações, das quais todas 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.

O total de manifestações no exercício de 2.023, significou um aumento de **40% em relação ao ano de 2022**, quando foram registradas 6.736.

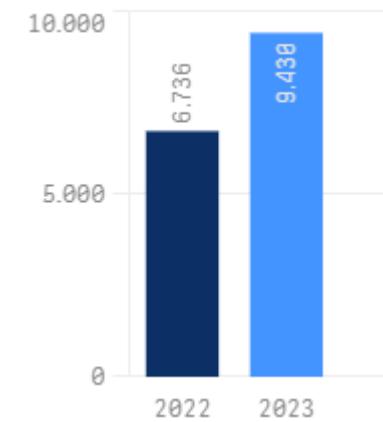


Gráfico 1: Demanda anual

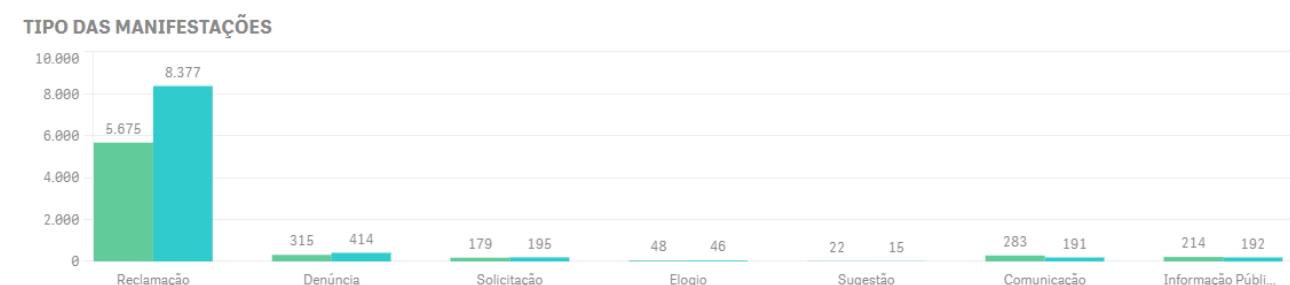


Gráfico 2: Demandas por tipo.

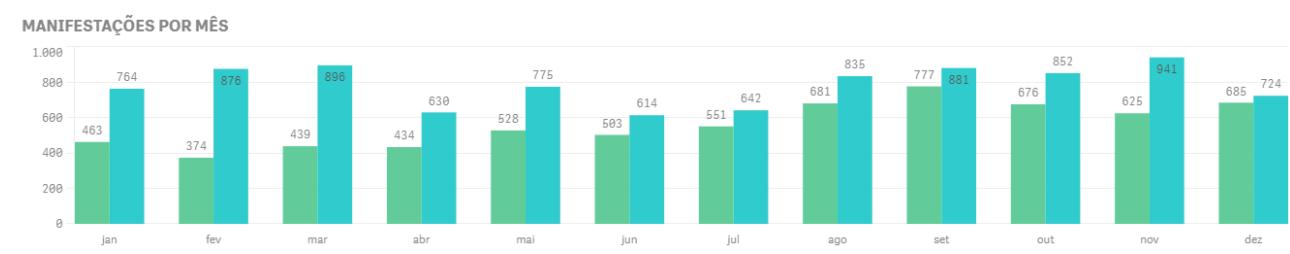


Gráfico 3: Tendência manifestações.

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

Denúncias internas, são encaminhadas a Comissão de Ética ou Gerência de Avaliação Comportamental a depender da sua gravidade, para apuração, logo após seu recebimento

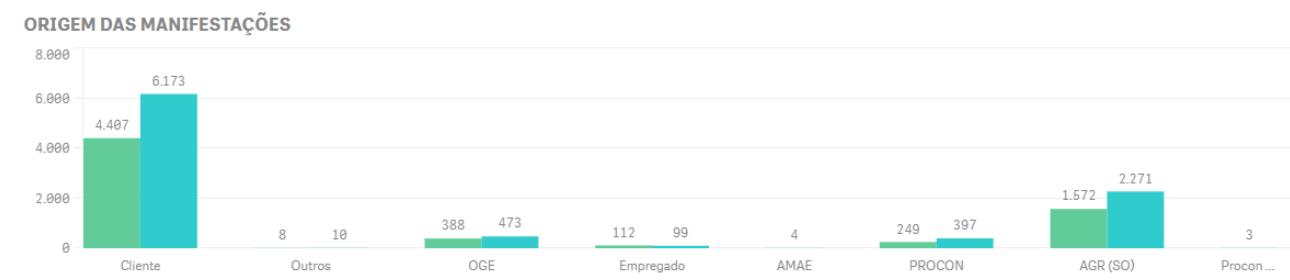


Gráfico 4: Origem das manifestações.

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.

MANIFESTAÇÕES POR CIDADE DE DESTINO*

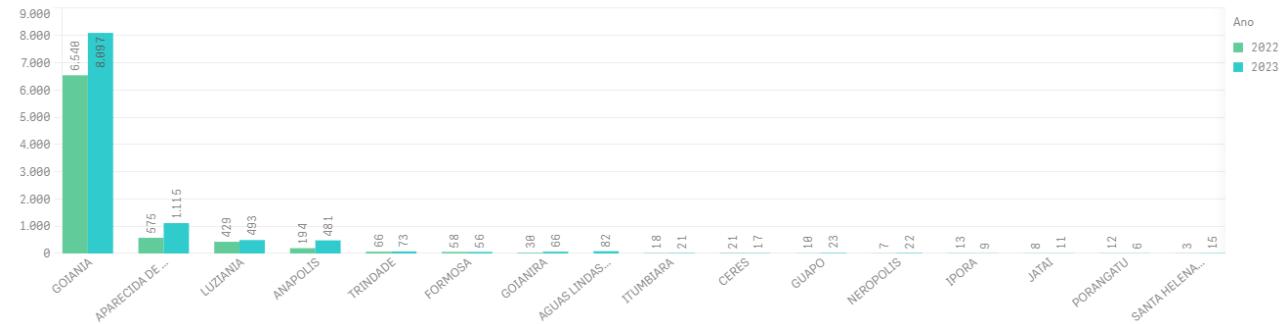


Gráfico 5: Maiores demandas por Cidade

3. Motivos e desdobramentos das manifestações

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

MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

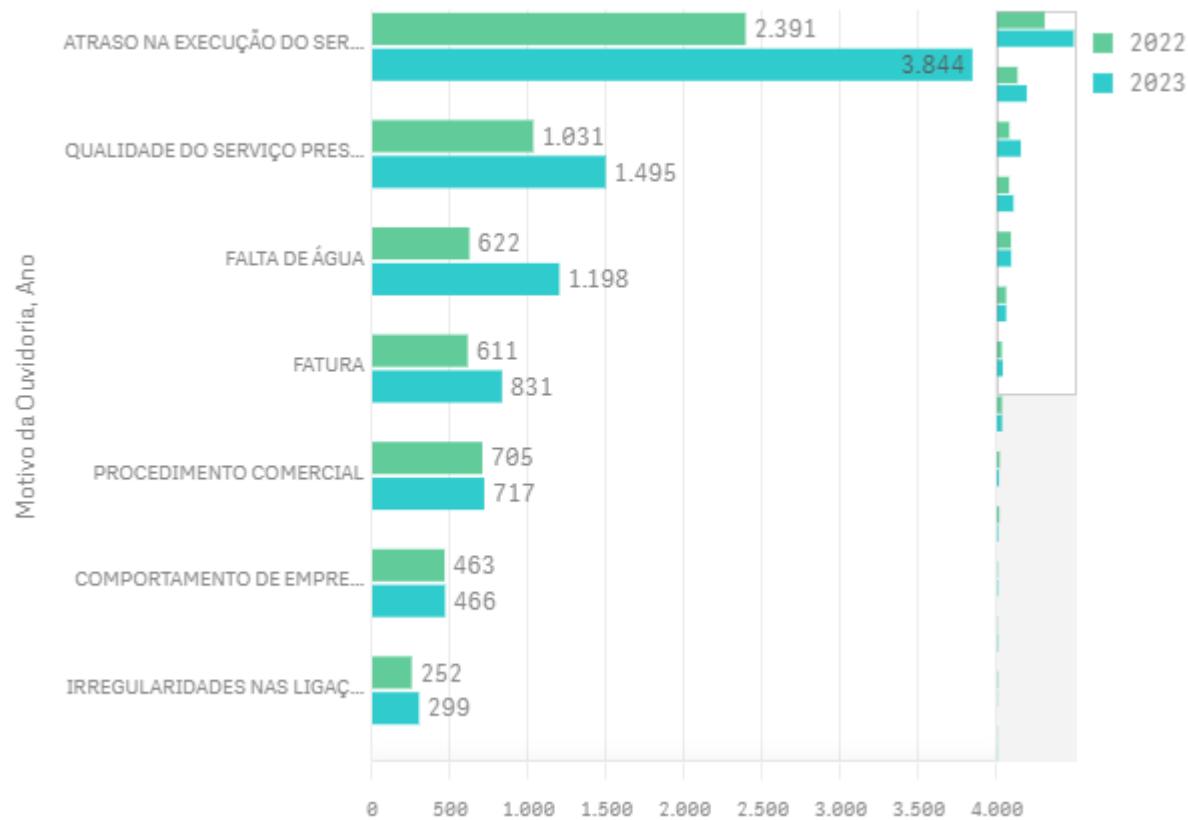


Gráfico 5: Motivo manifestações.

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

4. Pedidos de Acesso à Informação

Ao longo do exercício de 2.023, foram atendidas 192 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 2.022 e 2.023.

Nota-se que houve **uma redução** de demandas de um ano para o outro, **sendo atendidas 11% a menos em 2.023** de Pedidos de Acesso à Informação que em 2.022.

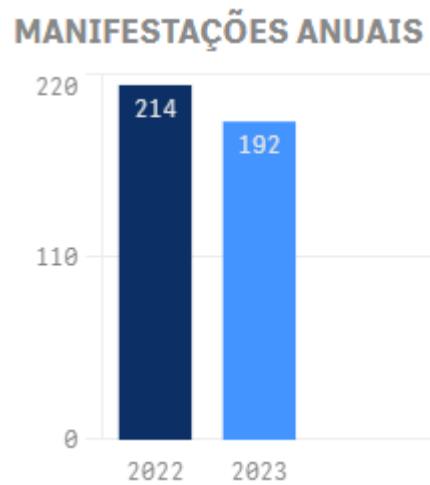


Gráfico 6: Pedidos de Acesso à Informação.

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 2.023, tivemos 35 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 pratica 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”.

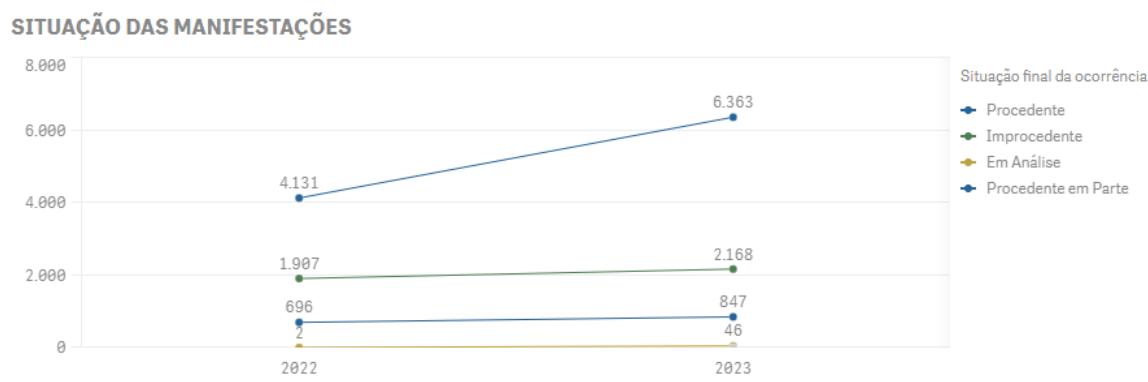


Gráfico 7: Situações das manifestações após conclusão.

A situação “**Em análise**” de 2022 e 2023, são manifestações que demandam maior tempo para análise, como denúncias, comunicações de corrupção, assédios, dentre outros.

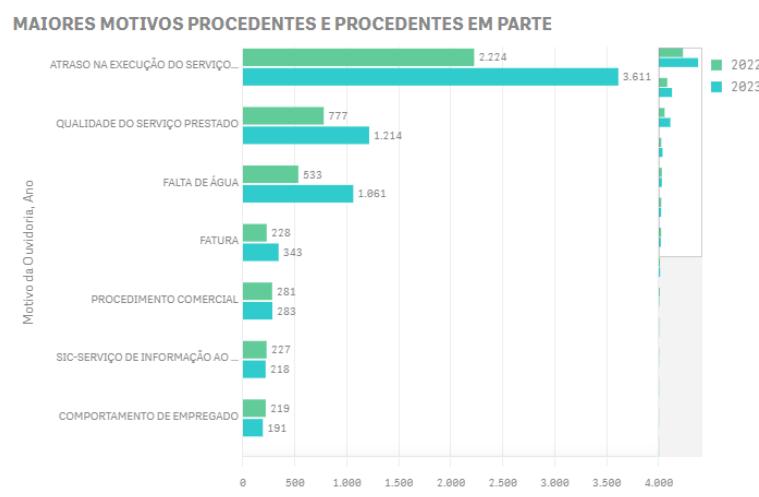


Gráfico 8: Maiores Motivos Procedentes e Procedentes em Parte.

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

- **Atraso na execução do serviço:** Alta demanda de serviços; Período de estiagem; Implantação de novos empreendimentos; Baixo quantitativo de funcionários; O prazo para o serviço de recuperação de calçada. Requer um tempo maior para conclusão a depender do tamanho da área avariada; Reparo no cavalete e vazamento em rede/cavalete. Se originam dos serviços de corte/religação da Empresa Fim Brasil; Reparo no cavalete e recuperação de vazamento advém da alta pressão da água no sistema de distribuição, provocado pelo recalque dos poços tubulares profundos em marcha, direto nas redes, que somado à falta de equipamentos de proteção, ocasiona os rompimentos.
- **Qualidade do serviço prestado:** novo contrato para a prestação de serviço de Call Center, tendo a empresa terceirizada se adequar aos procedimentos da companhia, o que gerou alguns transtornos;
- **Falta de água:** Atraso na manutenção corretiva e baixa pressão devido ao período de seca pontual;
- **Fatura:** Clientes não concordam com a forma de refaturamento quando a companhia está correta;
- **Procedimento comercial:** Cobrança de multas por violação de lacre.

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):

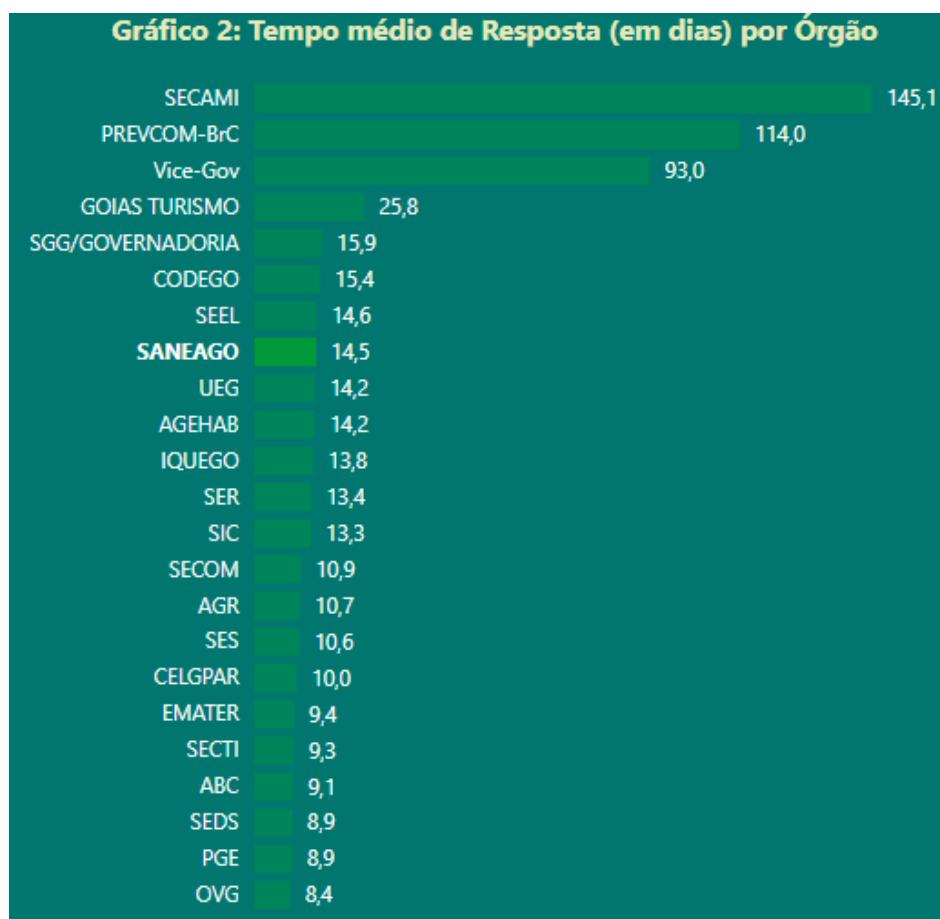
Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de

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 2.023 o tempo médio de resposta de todos os órgãos do estado foram de 8,3 dias. A Saneago obteve o tempo médio de 14,5 dias, sendo o total de manifestações atendidas de 7.256, segundo o portal Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. Esse aumento no tempo médio foi devido a readequação da força de trabalho da equipe da Ouvidoria, que está defasada para a quantidade de atividades.



Fonte: Instituto [Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos](#) – Órgão: Saneago.

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 2.023, foram registradas **350 contestações**. Em 2.022, foram **323** contestações.

Em 2.023, foram realizadas **1.449 devoluções** de providências às unidades técnicas para adequações nas respostas encaminhadas a Ouvidoria. Em 2.022, foram **1.107 devoluções**.

7. 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 2023:

- Evolução tecnológica do Sistema de Ouvidoria;
- Oficinas de conhecimento em Ouvidoria (Anápolis e Entorno de Brasília).

8. Pesquisa de satisfação

Neste ano de 2.023, 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 Controladoria Geral do Estado de Goiás - CGE, com a inserção de Pesquisa de Satisfação, notas

e observações referentes a satisfação externa.



Fonte: Instituto [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 9.430 manifestações em 2023, somente **604 manifestações foram avaliadas**.

Quanto a pesquisa de satisfação interna, que são as demandas de empregados da companhia, **em 2023 o link não estava disponível**, em razão de inconsistência e manutenção deste, ora em construção para correção.

A Saneago, no uso de seu poder disciplinar, em respeito aos princípios que regem a Administração Pública, principalmente os da imparcialidade e moralidade, aprimorou a distribuição de atividades com a segregação das unidades de investigação preliminar e processos administrativos disciplinares.

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.

9. Atividades realizadas em 2.023

- Reestruturação da Superintendência de Ouvidoria, Transparência e Conduta – SUTOC;
- Criação da Gerência de Ouvidoria – PR-GOU
- Criação da Gerência de Conduta – PR-GCO;
- Participação na 7ª edição do Seminário Goiano de Ouvidorias Câmara Técnica de Ouvidoria (CTO);
- Participação no Congresso Brasileiro de Ouvidores.
- Inclusão do nome do gestor da unidade técnica nos termos de respostas (2023400612);
- Atualização do e-mail que é enviado automaticamente para a unidade técnica cobrando o atendimento do registro de ocorrência dentro do prazo estabelecido.

10. Atividades programadas para 2.024

- Treinamento para as unidades técnicas envolvidas na análise de manifestações de origem ouvidoria, para melhoria nas respostas, diminuição de contestações e devoluções;
- Acompanhamento junto as unidades responsáveis de obras e melhorias operacionais no entorno de Brasília;

- Contratação de 2 (dois) empregados para complementar a equipe;
- Comunicação às unidades técnicas sobre as manifestações mais recorrentes no ano de 2023 para promover a melhoria na gestão dos serviços executados e a simplificação dos procedimentos comerciais da companhia (Processo nº 73683/2024);
- Trabalhar o marketing interno sobre o que é a Ouvidoria e sua atuação;

11. 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