



**RELATÓRIO DE GESTÃO
OVIDORIA
2024**

SANEAMENTO DE GOIÁS S.A. - SANEAGO

Presidência

Presidente: Ricardo José Soavinski

Titular de Gabinete: Wajdi Rashad Mishmish

Diretoria

Diretoria Comercial - DICOM: Hugo Cunha Goldfeld

Diretoria de Gestão Corporativa - DICOR: Leonel Alves Pereira

Diretoria de Produção - DIPRO: Marco Túlio de Moura Faria

Diretoria de Expansão - DIEXP: Fernando Cozzeti Bertoldi de Souza

Diretoria Financeira de Relações com Investidores e Regulação - DIFIR: Diego

Augusto Ribeiro Silva

Procuradoria Jurídica - PROJU: Ariana Garcia do Nascimento Teles

Apresentação

Este relatório apresenta um panorama das demandas da Ouvidoria, as metas para 2025 e os principais indicadores de desempenho, como tempo médio de resposta, índice de resolutividade e nota de recomendação dos clientes. Nele, detalhamos as melhorias implementadas em 2024 e as inovações sistêmicas, como novos modelos de resposta e maior envolvimento de unidades técnicas para aprimorar os resultados.

Ademais, o relatório dá cumprimento ao disposto no Art. 30, inciso III e 40, inciso I, da Lei nº 12.527/2011, 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.

Goiânia, 19 de março de 2025.

Stella Márcia O. Modes Lino

Superintendente de Transparência, Ouvidoria e Conduta - SUTOC

Sumário

1. A Ouvidoria da Saneago	5
2. Meta 2024	6
3. Visão Geral das Demandas	6
4. Análise das Demandas por Motivo	9
5. Análise das Demandas por Desdobramento.....	11
6. Cidade das manifestações	12
7. Pedidos de Acesso à Informação.....	13
8. Indicadores Internos.....	14
9. Indicadores Externos	15
10. A Ouvidoria como indutora de mudanças (Ações corretivas)	17
11. Ações preventivas.....	18
12. Atividades realizadas em 2024.....	19
13. Atividades programadas para 2025 (Próximos passos)	20
14. Conclusão	20

1. A Ouvidoria da Saneago

A Ouvidoria da Saneago foi criada em 2004 por meio da Resolução da Diretoria nº 105, com a finalidade de instaurar processos administrativos para a solução amigável de litígios com os usuários. Atualmente, suas competências estão definidas no Regimento Interno¹ (RI00.0001.61), nos artigos 1.3, 1.3.1, 1.3.2 e 1.3.3.

Desde sua implantação, a Ouvidoria tem como objetivo facilitar o acesso do cidadão, oferecendo quatro canais de atendimento para solicitações e manifestações:

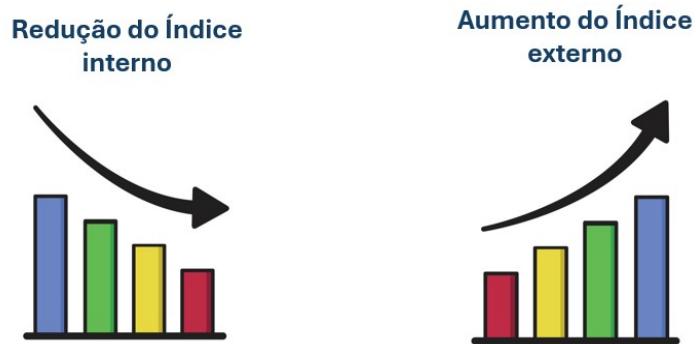
- **Portal da Saneago (www.saneago.com.br/#/ouvidoria);**
- **Telefone (0800 645 0117), com atendimento próprio pela Central de Atendimento;**
- **Correspondência enviada à sede da companhia;**
- **Atendimento presencial na sede administrativa (Av. Fued Sebba, nº 1.245 - Setor Sul - Goiânia/GO – CEP: 74.805-100).**

O trâmite das manifestações, desde o registro até a resposta ao cidadão, é gerenciado por um sistema informatizado desenvolvido pela Superintendência de Tecnologia da Informação (SUTEC) da Saneago, garantindo mais eficiência no processamento das demandas.

A Ouvidoria está localizada na sede administrativa da Saneago, estrategicamente posicionada para facilitar o acesso ao público. A escolha do local segue a exigência de que a ouvidoria esteja instalada na sede do órgão, em um espaço de fácil identificação e acesso para os usuários.

¹ [chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcgjclefindmka/https://www.saneago.com.br/2016/arquivos/regimento.pdf](https://www.saneago.com.br/2016/arquivos/regimento.pdf)

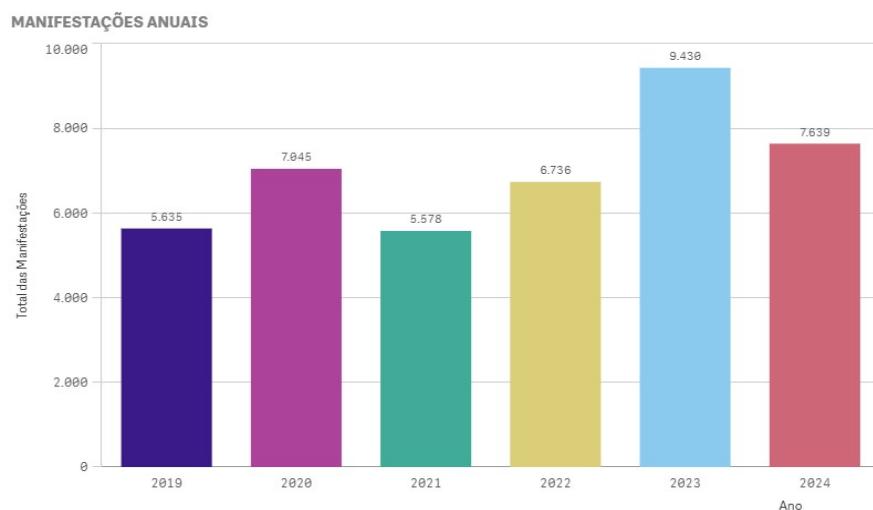
2. Meta 2024



Registrarmos a meta de reduzir nossos índices internos e aumentar nossos índices externos, que são:

- **Índice interno:** Número de reclamações, contestações, devoluções, procedência, procedência em parte e quantidade de dias para análise da manifestação (dias de vida);
- **Índice externo:** Porcentagens de respostas adequadas, de satisfação do cliente, de resolutividade e nota média de recomendação.

3. Visão Geral das Demandas

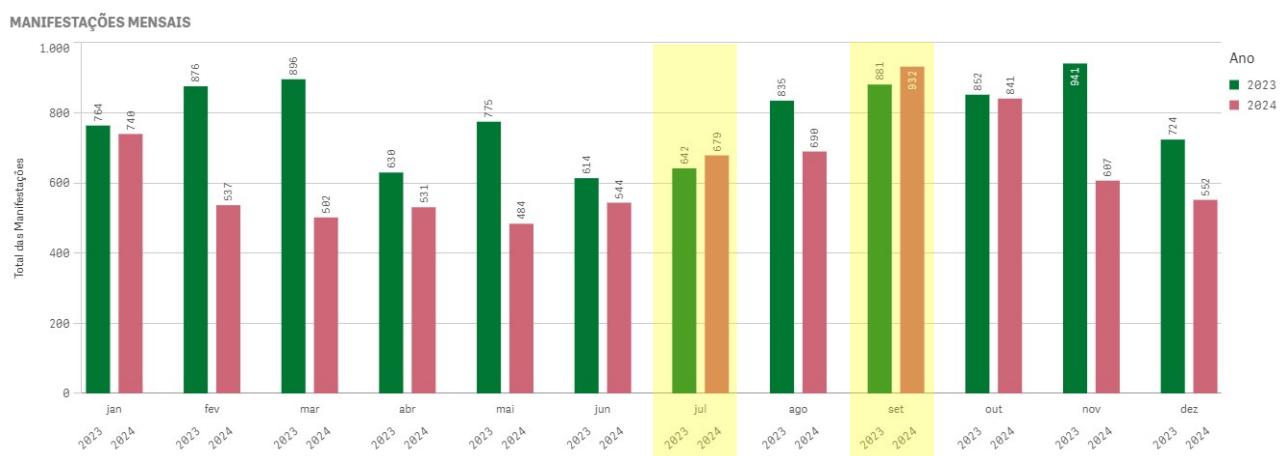


Fonte: Portal de Acesso à Informação, Serviços de informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria, Relatórios de Pedidos de Acesso à Informação, Relatório Estatístico de Ouvidoria – Saneago.

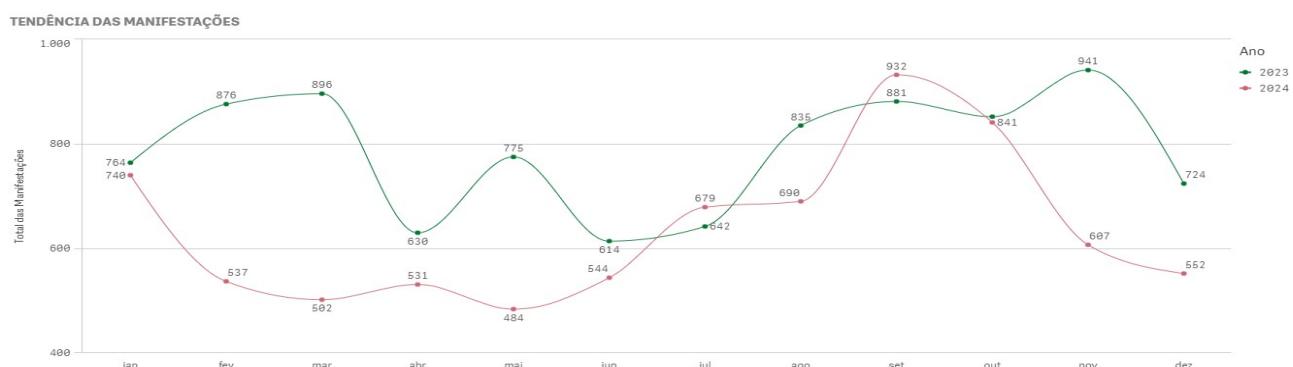
O total de manifestações no exercício de 2024 foi de 7.639 que significou uma redução de 19% em relação ao ano de 2023.



Fonte: Portal de Acesso à Informação, Serviços de informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria, Relatórios de Pedidos de Acesso à Informação, Relatório Estatístico de Ouvidoria – Saneago.

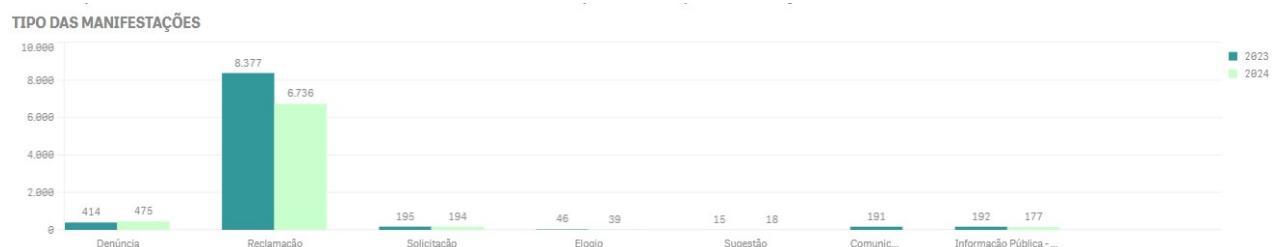


Fonte: Portal de Acesso à Informação, Serviços de informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria, Relatórios de Pedidos de Acesso à Informação, Relatório Estatístico de Ouvidoria – Saneago.



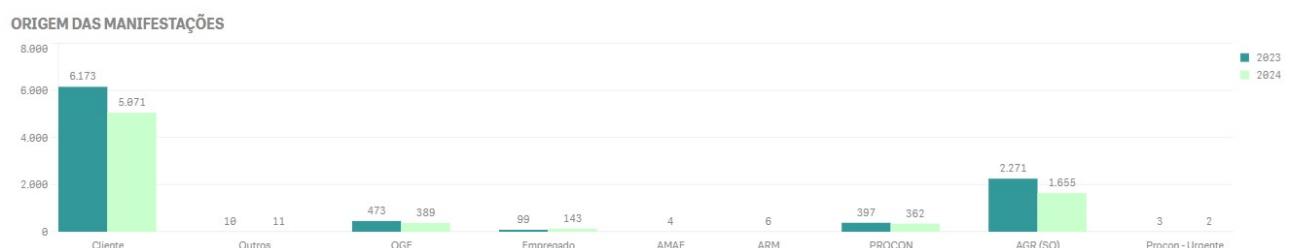
Fonte: Portal de Acesso à Informação, Serviços de informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria, Relatórios de Pedidos de Acesso à Informação, Relatório Estatístico de Ouvidoria – Saneago.

Conseguimos reduzir a quantidade de reclamações em quase todos os meses do ano, exceto nos meses de julho e setembro, onde o número de reclamações referente a atraso na execução do serviço, qualidade do serviço prestado e falta de água continuou aumentando.



Fonte: Sistema de Ouvidoria, Painéis, Painel Estatístico Ouvidoria, 2023 e 2024.

Tivemos aumento no número de denúncias, que é uma resposta positiva do cidadão relativa à confiança na Ouvidoria que as demandas serão investigadas. Quanto ao tipo “comunicação”, esta é uma denúncia anônima que foi extinta de acordo com a Controladoria Geral do Estado de Goiás – CGE.



Fonte: Sistema de Ouvidoria, Painéis, Painel Estatístico Ouvidoria, 2023 e 2024.

As demandas internas incluem críticas, sugestões e denúncias sobre questões internas e externas da Saneago. O público é diversificado, abrangendo desde estudantes que solicitam dados para pesquisas até jornalistas e órgãos reguladores. Essas manifestações são classificadas como público interno (empregados) e externo (AGR, ARM, AMAE, AR, clientes, OGE, PROCON, entre outros).

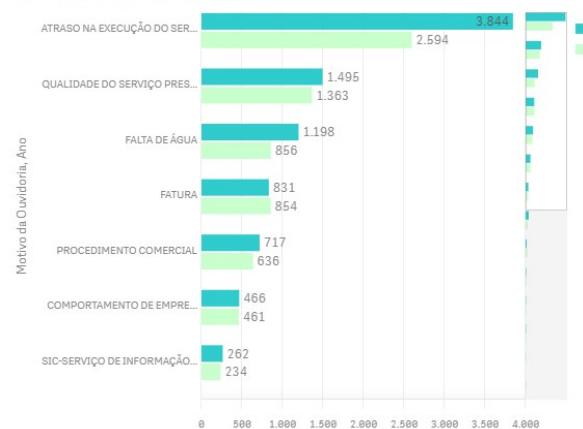
Houve redução no número de reclamações de origem dos órgãos externos e

novas agências reguladoras estão entrando em contato com a Ouvidoria da companhia (AMAE – Agência Municipal de Rio Verde e ARM – Agência Reguladora de Anápolis), aumentando o grau de confiabilidade que a demanda será resolvida em segunda instância.

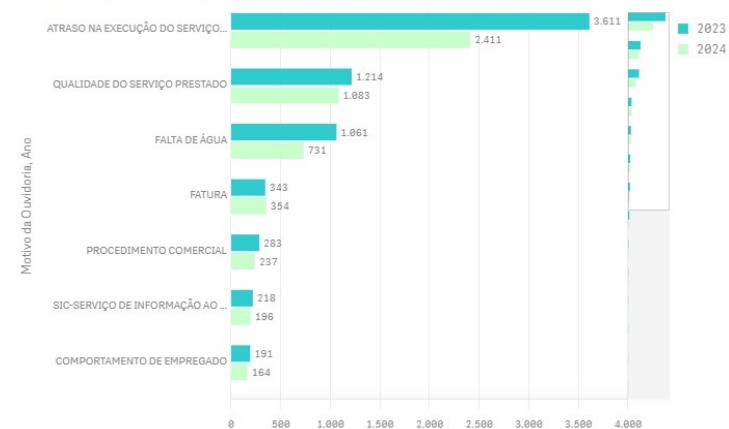
Quanto ao aumento de demandas com origem “empregados”, identificamos como um ponto positivo, pois o objetivo é aumentar o número de empregados que possam procurar a ouvidoria para registrar desvios de condutas, ajudando a companhia a manter uma empresa transparente e responsável, em consonância ao Planejamento Estratégico.

4. Análise das Demandas por Motivo

MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES



MAIORES MOTIVOS PROCEDENTES E PROCEDENTES EM PARTE



Fonte: Sistema de Ouvidoria, Painéis, Painel Estatístico Ouvidoria, 2023 e 2024.

O “atraso na execução do serviço” continua sendo um dos principais motivos reclamados, com 93% das reclamações consideradas procedentes (total de 2594 para 2411 procedentes), seguido pela “qualidade do serviço prestado” com 79% (total de 1363 para 1083 procedentes).

Abaixo segue planilha com a porcentagem em relação ao total de manifestações registradas.

TABELA DE MOTIVOS - DETALHAMENTOS

Motivo da Ouvid...	Descrição do Det...	Ano	Valores
2024			
% do Motivo			Total das Manifestações
TOTAL			7.639
● ATRASO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO		100,00%	2.594
● QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO		33,96%	1.363
● FALTA DE ÁGUA		17,84%	856
● FATURA		11,21%	854
● PROCEDIMENTO COMERCIAL		11,18%	636
● COMPORTAMENTO DE EMPREGADO		8,33%	461
● SIC-SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO		6,03%	234
● IRREGULARIDADES NAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO		3,06%	136
● OUTROS		2,43%	174
● ESGOTO		2,28%	82
● QUALIDADE DA ÁGUA		1,07%	80
● DÉBITO		1,05%	68
● CORTE INDEVIDO		0,89%	32
● VAZAMENTO EXTERNO		0,42%	19
		0,25%	

Fonte: Portal de Acesso à Informação, Serviços de informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria, Relatórios de Pedidos de Acesso à Informação, Relatório Estatístico de Ouvidoria.

Essa abordagem permite concentrar esforços nas áreas que têm impacto mais expressivo no serviço prestado, garantindo uma resposta eficaz e direcionada às principais preocupações dos usuários.

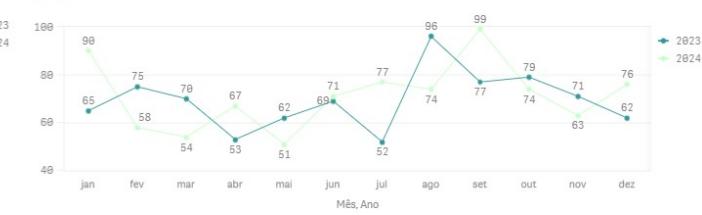
TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES POR MOTIVO



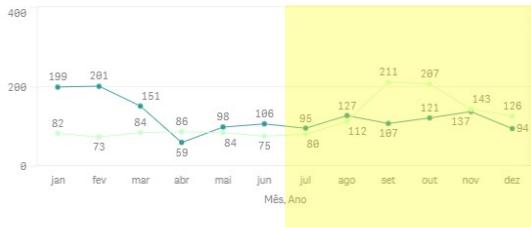
ATRASO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO



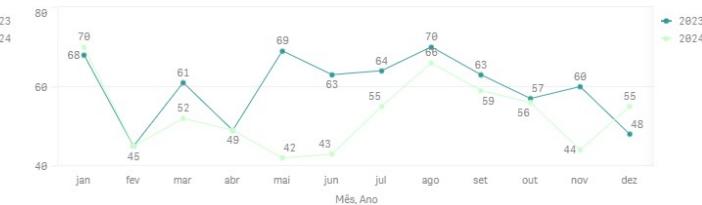
FATURA



QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO



PROCEDIMENTO COMERCIAL



FALTA DE ÁGUA



COMPORTAMENTO DE EMPREGADO



Fonte: Sistema de Ouvidoria, Painéis, Painel Estatístico Ouvidoria, 2023 e 2024.

Identifica-se que nos períodos de escassez hídrica (início de julho), alavancou o número de reclamações da qualidade do serviço prestado também. É um gráfico importante para que a companhia e terceirizados possam prever reforço em alguns processos.

5. Análise das Demandas por Desdobramento

Os desdobramentos são subclassificações das manifestações, permitindo uma análise mais detalhada dos motivos registrados para melhor compreensão e gestão após o encerramento das demandas.

Em setembro, enfrentamos problemas sistêmicos no serviço de Call Center, resultando em um aumento significativo no número de reclamações sobre a qualidade do atendimento. Monitoramos essas manifestações mensalmente e, sempre que o volume de reclamações ultrapassa a média esperada – neste caso, 600 registros –, açãoamos as áreas responsáveis para aprimorar os processos.

TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Portal de Acesso à Informação, Serviços de informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria, Relatórios de Pedidos de Acesso à Informação, Relatório Estatístico de Ouvidoria – Saneago.

Os dados indicam que, entre julho e outubro, houve um aumento expressivo nas reclamações relacionadas ao atendimento pelo Call Center, ocorrido em razão das dificuldades de contato com o Call Center para as devidas informações sobre os serviços em execução e falta de água pontuais.

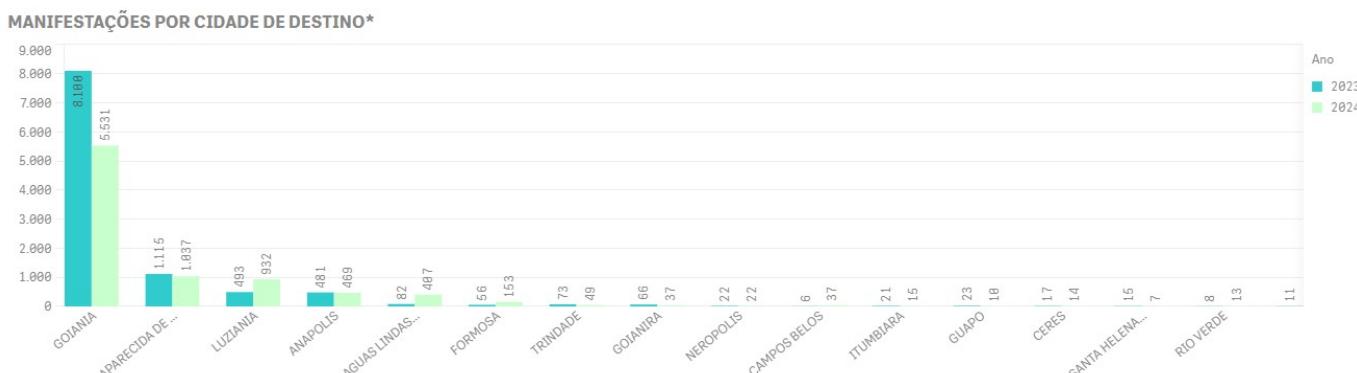
Esclarecemos ainda, que medidas já foram tomadas para a correção da situação apresentada.

Foi emitido o Memorando nº 42511/2024, direcionado à Superintendência de Atendimento ao Cliente (SURAC), reforçando a necessidade de medidas corretivas de urgência para garantir a qualidade do atendimento e dos serviços, assim como a satisfação dos cidadãos.

Como parte das ações para aprimorar o atendimento, a operação do Call Center foi substituída por uma nova empresa em fevereiro de 2025.

6. Cidade das manifestações

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



Fonte: Sistema de Ouvidoria, Painéis, Painel Estatístico Ouvidoria, 2023 e 2024.

7. Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: Portal de Acesso à Informação, Serviços de informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria, Relatórios de Pedidos de Acesso à Informação, Relatório Estatístico de Ouvidoria – Saneago, filtro por ano 2023 e 2024 e tipo ‘Lai’.

Com o aprimoramento do sistema de auditoria e governança desta Estatal, cujos atos estão documentados no bojo do Processo nº 202320920000315, o qual ensejou a deliberação do Conselho de Administração em sua 507^a Reunião Ordinária, ocorrida no dia 03/08/2023, foram alteradas as atribuições da Gerência de Transparência e Informação (PR-GTI), que se responsabilizou pelo atendimento aos pedidos de LAI e pela gestão do Portal de Acesso à Informação.

Ao longo de 2024, foram atendidas 177 manifestações relacionadas ao acesso à informação. Os dados mostram uma redução de 8% no número de solicitações em comparação a 2023.

A promulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI) ampliou as possibilidades de acesso a dados públicos, beneficiando a sociedade. Com isso, é comum que cidadãos solicitem informações após verem notícias sobre ações da Saneago. Antes

da LAI, muitas dessas solicitações poderiam ser indeferidas; agora, o cidadão tem direito ao acesso, exceto nos casos de informações sigilosas.

Embora a LAI tenha facilitado o acesso a dados públicos, algumas solicitações podem ser negadas, seja por sigilo legal ou indisponibilidade da informação no formato solicitado. Em 2024, 21 pedidos foram indeferidos, conforme previsto na Lei 18.025/2013², artigos 4, 11 e 17.

A legislação também estabelece prazos rigorosos para resposta: 20 dias úteis, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa ao solicitante.

A Ouvidoria da Saneago mantém o compromisso de atender com qualidade, agilidade e transparência, não apenas para cumprir a legislação, mas para garantir um serviço eficiente ao cidadão. Em 2024, o tempo médio de resposta foi de 12,3 dias.



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

8. Indicadores Internos

Nossa meta era reduzir os seguintes indicadores internos: reclamações, taxa de procedência e procedência em parte, contestações, devoluções e tempo médio de

² https://legisla.casacivil.go.gov.br/pesquisa_legislacao/90142/lei-18025

resposta (dias de vida). Seguem aos resultados:



Fonte: Sistema de Ouvidoria, Painéis, Painel Estatístico Ouvidoria, 2023 e 2024; Sistema de Ouvidoria MGO053, total de RO's; **Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos – Órgão: Saneago.**

Conforme resultado consolidado, conseguimos reduzir em 19% o índice interno.

Resultado consolidado - índice interno

Ano	2.023	2.024
Nº de RO	9.430,0	7.239,0
Procedentes	67,5	61,8
Procedentes em parte	9,0	10,0
Contestação	360,0	274,0
Devolução	1.476,0	1.555,0
Dias de vida	14,5	6,5
Soma	11.357,00	9.146,30

9. Indicadores Externos

Nossa meta era aumentar os seguintes indicadores externos: porcentagens de respostas adequadas, de satisfação do cliente, de resolutividade e nota média de recomendação. Seguem aos resultados:



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

De acordo com os dados acima, o nosso resultado consolidado do indicador externo teve uma redução de 12%.

Resultado consolidado - índice externo

Índice	2023	2024
Respostas adequadas	99,20	99,80
Satisfação	90,50	68,80
Resolutividade	71	61
Nota	7	6,7
Soma	267,7	236,3

Segue uma nuvem de palavras das opiniões dos usuários que participam da pesquisa de satisfação:

Reclamações

A análise das reclamações revela problemas diversos relacionados ao atendimento e eficiência dos serviços prestados.

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

Alguns depoimentos:

Manifestação nº 2024.0830.151402-69 – 30/08/2024 – Nota 10: Prezados, Gostaria de expressar minha sincera gratidão pela atenção e pela rapidez na recuperação da calçada. O trabalho foi realizado de maneira eficiente e atendeu plenamente às nossas expectativas. Obrigada pela dedicação e pelo compromisso em resolver a situação prontamente. Atenciosamente.

Manifestação nº 2024.1025.131636-23 de 25/10/2024 com nota 10: A demora só ocorreu devido a informação incorreta da minha parte. Assim que averiguado o endereço correto o problema foi solucionado. Agradeço o empenho na solução do problema e peço desculpas pelo equívoco!

Manifestação nº 2024.1001.175916-50 de 01/10/2024 com nota 4: Poderiam ter avisado que iria demorar para fazer o conserto. Porque já estou sem água por 4 dias, e não recebi nenhum aviso que iria faltar água. Tenho animais, 2 crianças em casa e estou sem água. Então peço encarecidamente que quando for preciso fazer alguma manutenção ou algum conserto demorado que mandem avisos por favor. Obrigado.

Manifestação nº 2024.1126.112744-49 de 26/11/2024 com nota 1: A Saneago alega alto fluxo de ocorrências como se fosse um evento isolado, mas não é. A realidade é que os canais de atendimento não são suficientes para atender as demandas.

10. A Ouvidoria como indutora de mudanças (Ações corretivas)

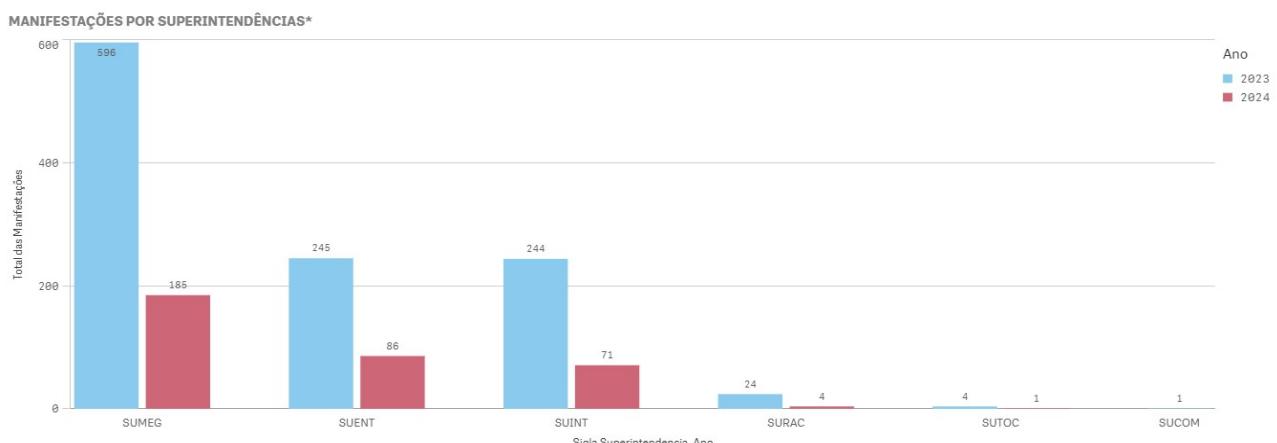
A Ouvidoria é um dos principais canais de entrada da Saneago para o recebimento de demandas da sociedade e tem desempenhado um papel fundamental na implementação de melhorias na companhia. Diariamente, a unidade processa reclamações, solicitações e pedidos de informação, encaminhando-os às áreas técnicas responsáveis para análise e providências.

Para apoiar a gestão das unidades operacionais, publicamos automaticamente um Relatório Estatístico no Portal de Acesso à Informação, permitindo um acompanhamento mais eficaz das demandas.

No início do ano, a subdelegatária, presente em 4 (quatro) municípios do estado, foi notificada pelo expressivo aumento de reclamações, conforme Documento Protocolo nº 13468/2025, que informou a contratação de empresa especializada para suprir as demandas.

Foram identificadas as reclamações mais recorrentes e encaminhadas à alta direção para a adoção de melhorias (Processo nº 317/2024). A principal situação apontada foi o atraso no serviço de ligação de água.

Como resultado das ações implementadas em 2024 (Memorando nº 676/2025), houve uma redução significativa nessas reclamações, alcançando melhorias de 69% na Superintendência da Região Metropolitana de Goiânia (SUMEG) e 65% na Superintendência do Entorno de Brasília (SUENT). Esses avanços reforçam o compromisso da equipe em aprimorar os processos e atender a população de forma mais ágil e eficiente.



Fonte: Sistema de Ouvidoria, Painéis, Painel Estatístico Ouvidoria, filtro motivo “Atraso na execução do serviço” e desdobramento “Ligação de água”.

11. Ações preventivas

- Com o crescimento, em todo o País, da aplicação de diversas modalidades de golpes digitais, infelizmente a companhia também enfrentou um período de golpes virtuais. Assim que a Saneago identificou os sites fraudulentos, realizou de imediato**

junto aos órgãos competentes denúncias relativas a crimes cibernéticos, porém vários clientes se tornaram vítimas, onde, foram realizadas publicações massivas nos meios de comunicação para alertar a população. Além disso, a Ouvidora, Stella Márcia O. M. Lino, participou de diversas reportagens para reforçar o aviso aos clientes. Essa ação será mantida como uma campanha permanente.

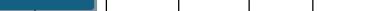
- **Encaminhamos à Diretoria de Produção (processo nº 1319/2025) uma solicitação para aprimorar os processos de ligação de água e recuperação de calçadas, buscando maior eficiência e agilidade.**
- **Para fortalecer as atividades de Ouvidoria, enviamos uma pesquisa de satisfação interna às unidades técnicas. Com os resultados, desenvolveremos oficinas de orientação focadas nas principais dúvidas das equipes técnicas e implementaremos melhorias nos sistemas.**
- **Também padronizamos modelos de respostas no sistema para auxiliar as unidades técnicas na elaboração dos textos, reduzindo um dos principais desafios da Ouvidoria: a necessidade de retificar as providências encaminhadas por essas unidades.**
- **No Entorno de Brasília e em Anápolis, reestruturamos o fluxo de análise das manifestações, incluindo unidades operacionais mais próximas do local da demanda. Essa mudança reduziu o número de intermediários no processo e resultou na diminuição do tempo médio de resposta.**

12. Atividades realizadas em 2024

- **Criação de indicadores da Ouvidoria para Gestão de Riscos;**
- **Duas Oficinas de Respostas aos Registros de Ocorrência;**
- **Participação no Programa de Compliance Público - 2024;**
- **Participação no 2º Encontro Nacional dos Ouvidores de Saneamento;**

- **Participação no Congresso Brasileiro de Ouvidores;**
 - **Participação no Prêmio de Ouvidorias Públicas;**

13. Atividades programadas para 2025 (Próximos passos)

Atividade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Projeto de Melhoria												
Oficinas												
Atualizar Normativas												
Prêmio Hidrômetro de Ouro												
Reuniões com a equipe												
Reuniões Ouvidora com a alta direção												
Análise de resultado												

14. Conclusão

Em 2024, a Ouvidoria da Saneago consolidou-se como um canal essencial para o aprimoramento dos serviços prestados, reforçando a transparência e a confiança dos cidadãos na empresa. Conseguimos reduzir em 19% o indicador interno, porém, reduzimos também nosso índice externo em 12%.

Destacamos avanços significativos, como a redução de 19% no total de manifestações e 24% de aumento nas denúncias de comportamento de empregado. Além disso, ações corretivas e preventivas foram implementadas, contribuindo para a otimização dos processos internos e a mitigação de problemas recorrentes, como atrasos na execução de serviços.

Para 2025, em consequência a redução do índice externo, a Ouvidoria seguirá aprimorando seus sistemas e processos, com foco na melhoria da comunicação, na qualificação das respostas fornecidas e no fortalecimento das ações de prevenção e inovação. O compromisso com a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento continua sendo o pilar fundamental da nossa atuação, garantindo que

as demandas da sociedade sejam atendidas de forma ágil e eficaz.

Responsabilidade pelo conteúdo

Gerência de Ouvidoria

Superintendência de Transparência, Ouvidoria e Conduta

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