



## RELATÓRIO GESTÃO DE OUVIDORIAS - EXERCÍCIO 2021

A Ouvidoria do SAEMA, em cumprimento a Lei 13.460/2017, tem como propósito procurar a excelência na prestação de serviços e definir as melhores práticas de relacionamentos entre empresa/organização e consumidores/clientes.

A Ouvidoria adota princípios que norteiam sua atividade, quais sejam: respeitar leis e normas, eficiência, celeridade, ser orientado para o cliente, agir com justiça e igualdade, buscar melhoria contínua, além da transparência.

Neste sentido, este relatório traduz o comprometimento do SAEMA com a transparência e a qualidade dos serviços prestados à população MARIALVENSE, tendo como uma de suas premissas, “foco na qualidade de vida”.

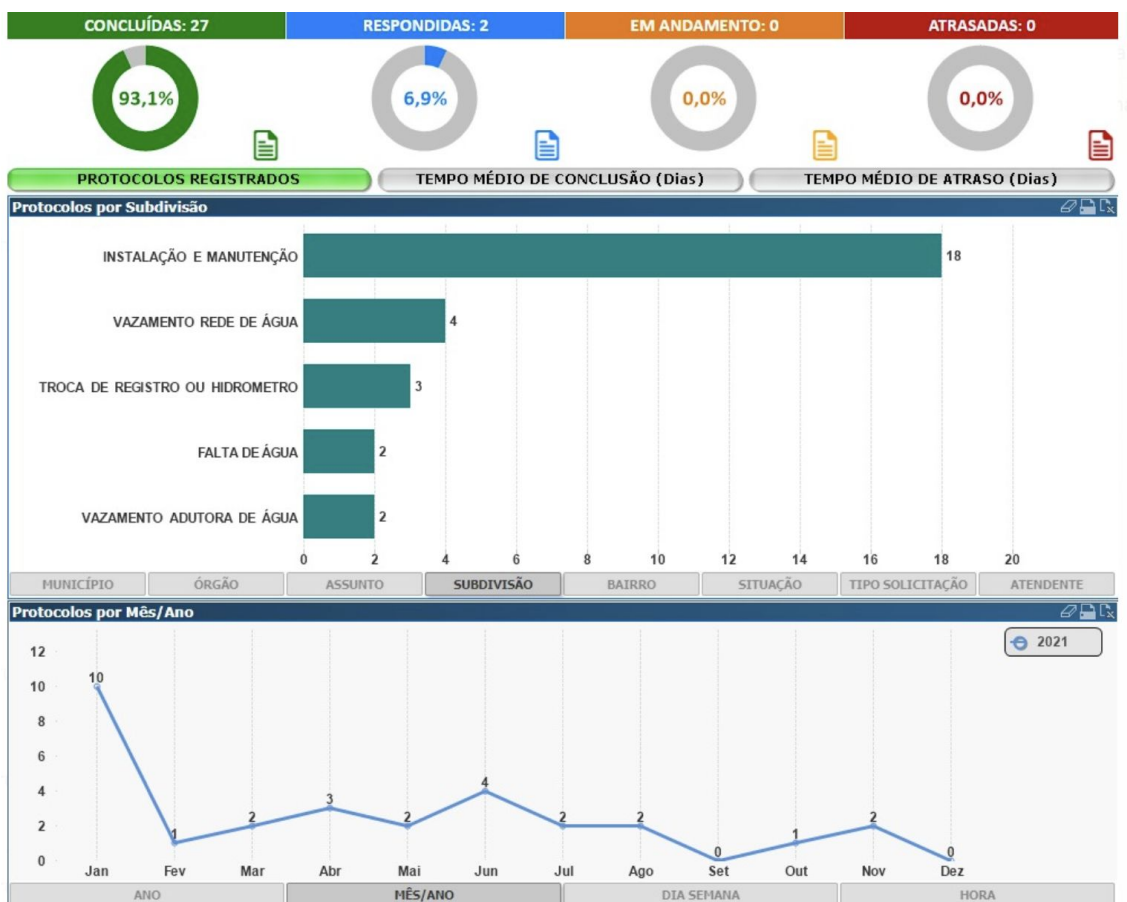
## OUIDORIA 2021

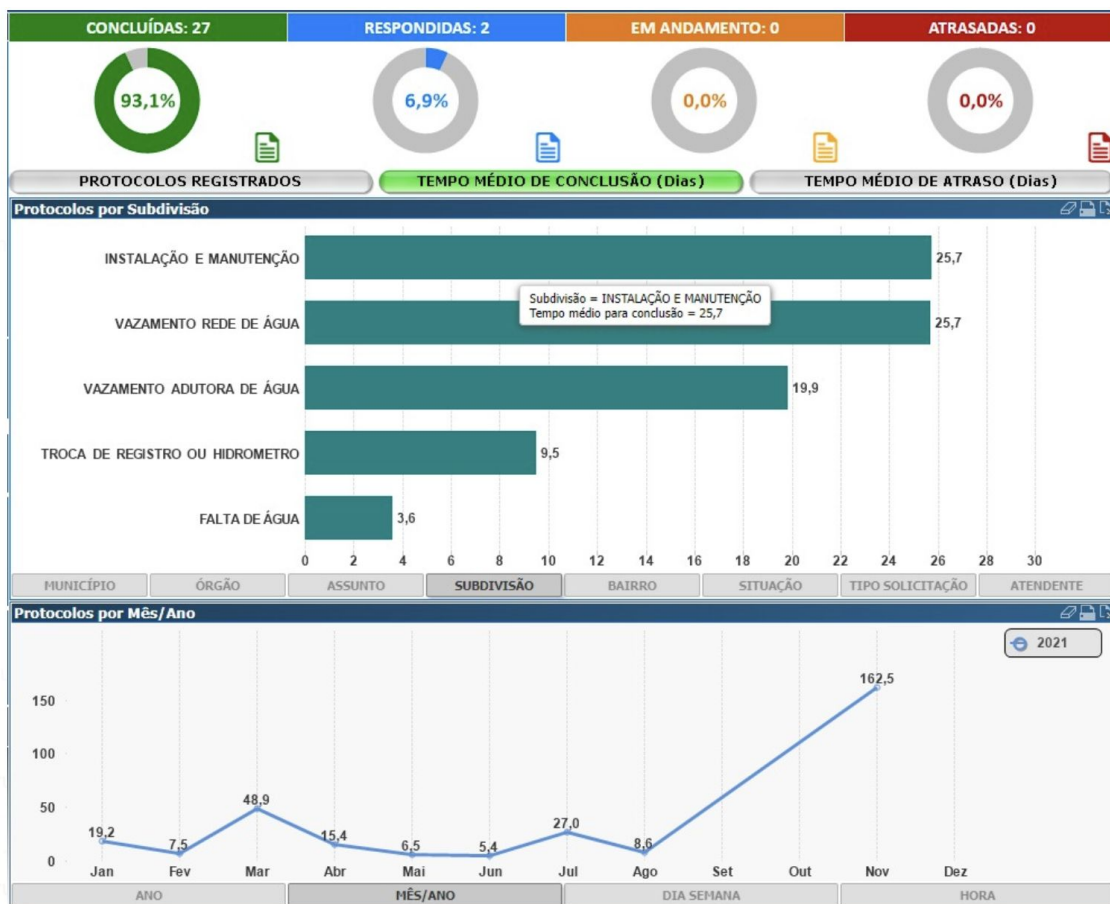
### 1 – DAS ATIVIDADES

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do SAEMA foram realizadas em consonância com as diretrizes constantes na lei 13.470/2017, Decreto-Lei no 9.492/18, o qual regulamenta a Lei 13.460/17, Lei n. 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor – CDC, Decreto no 9.094/17, Lei 12.527/11 - LAI, Decreto Federal 7.724/2012 - Regulamenta a Lei no 12.527/2011, Decreto Estadual 10.285/2014. Assim como as políticas, diretrizes e normas do SAEMA.

### 2 – DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria do SAEMA, no desempenho de suas atividades durante o exercício em análise, registrou e concluiu, o total de 24 registros.





## 2.1 Manifestações por processo

As manifestações são direcionadas para a área responsável pela demanda apresentada.

## 2.2 Análise prévia das manifestações

A ouvidoria avalia as manifestações recebidas, observando se constam as informações necessárias para que a demanda possa ser devidamente direcionada.

Serão recusadas as manifestações que se enquadram nas situações abaixo.

**Teor abusivo:** Manifestações com teor abusivo, ofensivo ou discriminatório;

**Falta de dados:** Manifestações que não contenham dados mínimos, sem os campos do cadastro preenchidos adequadamente, não possuam evidências dependendo do teor da demanda.



Duplicadas: Manifestações que tenham protocolos em andamento com a mesma demanda e autor;  
Sem protocolo: Manifestações do tipo reclamação e solicitação, sem o prévio contato com as centrais de atendimento;  
Protocolo dentro prazo: Manifestações que tenham protocolos de serviços ainda dentro do prazo pelo sistema comercial;  
Serviços não pertencentes ao SAEMA: Manifestações em que a demanda apresentada não é de responsabilidade da autarquia.  
No exercício do ano em análise não houveram recusas de atendimento.

### 3 - TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria são classificados de acordo com o teor da manifestação.

- Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços, em que o manifestante deve apresentar protocolo anterior, registrado no sistema comercial.
- Solicitação: Reivindicar algo que não possa ser feito pelos canais preliminares de atendimento, caso contrário, deverá apresentar protocolo. Manifestações de empregados em relação a gestão interna da SAEMA.
- Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados ou em relação a gestão interna do SAEMA.
- Elogio: Demonstração que apresenta reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado, ou pela atuação de uma gerência, autoridade, servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição.
- Denúncia: Relato que leva ao conhecimento de um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição.

### 4 - FORMAS DE ENTRADAS

A Ouvidoria do SAEMA recebe as manifestações por intermédio dos seus canais de comunicação, o autor da manifestação pode entrar em contato via internet, e-mail, telefone, presencial, correspondência e diretoria.

Telefone: 156 e (44) 3232-6853;  
Internet: <https://www.marialva.pr.gov.br/index.php?sessao=21uvb0>;  
E-mail: [ouvidoria@marialva.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@marialva.pr.gov.br);  
Órgãos externos: ORCISPAR, Procon.



Presencial: A Ouvidoria realiza atendimento pessoal, com horário pré-agendado, nas seguintes localizações: Rua Santa Efigênia, 680 - Centro - CEP 86990-000.

## 5- INDICADOR DE PRAZOS

Conforme a lei 13.460 - CAPÍTULO IV / DAS OUVIDORIAS, "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. "

De acordo com normativo interno, o prazo para as áreas responderem o protocolo é de 15 dias corridos, podendo ser prorrogado de forma justificada e de 07 dias corridos para manifestações oriundas do Procon.

### 5.1 Tempo total dos protocolos

No exercício do ano em análise, a Ouvidoria respondeu 100% das manifestações em até 30 dias, considerando o tempo total da manifestação, ou seja, o período entre a data do registro e a data da conclusão.

### 5.2 Eficiência das áreas gestoras

Os prazos para as áreas gestoras responderem o protocolo de forma conclusiva para a Ouvidoria são de:

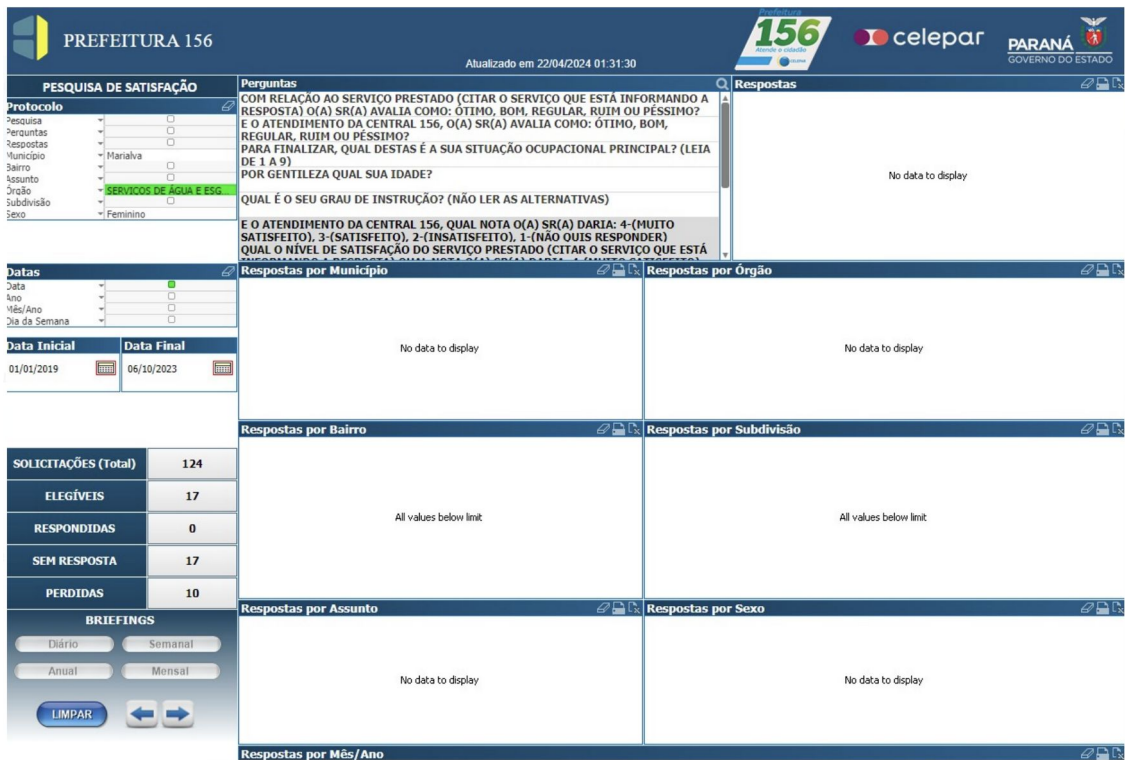
15 dias corridos prazo padrão

07 dias corridos prazo específico que poderá ser utilizado para manifestações oriundas de sites externos

## 6 PESQUISA SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação tem o objetivo de conhecer a imagem do SAEMA perante seus clientes, verificando o Índice de satisfação dos clientes com o atendimento prestado pela Ouvidoria, índice de parceria com os clientes, índice de satisfação com a resposta recebida e índice de resolutividade da manifestação, fornecendo ferramentas para uma análise e planejamento de medidas de ação.

No período em análise, a ouvidoria não obteve respostas de satisfação:



The screenshot shows the SAEMA satisfaction survey dashboard. The top navigation bar includes the logo for 'PREFEITURA 156', the date 'Atualizado em 22/04/2024 01:31:30', and logos for '156', 'celepar', and 'PARANÁ GOVERNO DO ESTADO'. The main content area is divided into several sections:

- PESQUISA DE SATISFAÇÃO**: A search filter section with a 'Protocolo' dropdown menu. The selected filter is 'SERVICOS DE AGUA E ESG'. Other filters include 'Pesquisa', 'Perguntas', 'Respostas', 'Município', 'Bairro', 'Assunto', 'Criação', 'Subdivisão', and 'Sexo'.
- Perguntas**: A list of survey questions, including:
  - COM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO (CITAR O SERVIÇO QUE ESTÁ INFORMANDO A RESPOSTA) O(A) SR(A) AVALIA COMO: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM OU PÉSSIMO? E O ATENDIMENTO DA CENTRAL 156, O(A) SR(A) AVALIA COMO: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM OU PÉSSIMO?
  - PARA FINALIZAR, QUAL DESTAS É A SUA SITUAÇÃO OCUPACIONAL PRINCIPAL? (LEIA DE 1 A 9) POR GENTILEZA QUAL SUA IDADE?
  - QUAL É O SEU GRAU DE INSTRUÇÃO? (NÃO LER AS ALTERNATIVAS)
  - E O ATENDIMENTO DA CENTRAL 156, QUAL NOTA O(A) SR(A) DARIA: 4-(MUITO SATISFEITO), 3-(SATISFEITO), 2-(INSATISFEITO), 1-(NÃO QUIS RESPONDER)
  - QUAL O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO (CITAR O SERVIÇO QUE ESTÁ
- Respostas**: A section for viewing responses, currently showing 'No data to display'.
- Datas**: A section for filtering by date, with 'Data Inicial' set to 01/01/2019 and 'Data Final' set to 06/10/2023.
- SOLICITAÇÕES (Total)**: A summary table showing:
 

SOLICITAÇÕES (Total)	124
ELEGÍVEIS	17
RESPONDIDAS	0
SEM RESPOSTA	17
PERDIDAS	10
- BRIEFINGS**: A section for generating reports, with buttons for 'Diário', 'Semanal', 'Anual', and 'Mensal', and a 'LIMPAR' button.
- Respostas por Município**, **Respostas por Órgão**, **Respostas por Bairro**, **Respostas por Subdivisão**, **Respostas por Assunto**, and **Respostas por Sexo**: All these sections currently show 'No data to display' or 'All values below limit'.

## 7 - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

De acordo com os dados apresentados neste relatório, as manifestações se concentram nos processos operacionais e comerciais. Segue análise e ações implantados pelo SAEMA para mitigar os pontos mais recorrentes no exercício de 2021.

### 7.1 – Processo Operacional

Foram realizadas análises críticas que consideraram os planos de ações adotados pela equipe operacional para melhorar os processos operacionais.

O acompanhamento das análises críticas foi feito através de dados obtidos na ouvidoria, e os resultados foram inseridos no site eletrônico, como planos de ações para as reclamações da ouvidoria. A execução das análises críticas foi controlada pela superintendência do SAEMA.



Abaixo estão listados os planos de ações adotados pela equipe do SAEMA, que contribuíram para reduzir as reclamações da ouvidoria no ano de 2021:

· Ligação de água e esgoto

Para melhorar o serviço de ligação, duas ações serão tomadas.

- A primeira é verificar a possibilidade de interligação de redes de abastecimento minimizando os sistemas isolados de abastecimento;
- A segunda é realizar visitas prévias para verificar a existência de redes e condições técnicas antes de executar a ligação. Além disso, será intensificado o controle do prazo de execução dos serviços.
- Recomposição da obra e limpeza.

Algumas ações foram tomadas para melhorar a qualidade dos serviços de recomposição de pavimentos e limpeza após a execução dos serviços.

- A elaboração e implementação de um plano de ação baseado no acordo de gestão da autarquia. Isso inclui o mapeamento do processo, atendimento às reclamações, prazos de execução e revisão da metodologia dos prazos para fiscalização dos serviços.
- A amostragem de 100% de todos os códigos de recomposição de pavimentos fiscalizada em todas as localidades atendidas pelo SAEMA, juntamente com a intensificação da cobrança aos prestadores de serviços para o cumprimento e qualidade das recomposições;
- A fiscalização das recomposições de pavimentos definidos no Controle Estatístico de Fiscalização – CEF, também intensificada para impactar na avaliação da contratada e melhorar a qualidade dos serviços.

· Falta de água e pressão.

- Visando mitigar os riscos de reclamações dos serviços de falta de água e baixa pressão na rede, O SAEMA estabeleceu um acordo de gestão que visa aprimorar e fortalecer o programa corporativo de redução e controle de perdas. Esse acordo estabelece treinamentos, metodologias, ferramentas de gestão e controle, para que a autarquia Regionais possam atuar de forma eficaz.
- No ano de 2021, o SAEMA implementou seu primeiro contrato de performance de perdas na distribuição, que estabelece que o pagamento está diretamente relacionado à redução do volume de perdas no sistema. Depois de mais de um ano de implementação desse contrato, obtivemos excelentes resultados e



estamos avaliando a possibilidade de novas contratações do mesmo tipo. Esse tipo de contrato contribui significativamente para a melhoria da infraestrutura operacional e torna nossos sistemas mais resilientes, o que reduz consideravelmente problemas com falta de água e baixa pressão.

#### · Serviço de água

- Definir serviços a serem realizados preferencialmente por equipes próprias;
- Orientação de troca de ramais priorizando a substituição em detrimento do conserto,
- Intensificar cobranças das equipes próprias e terceiras o cumprimento dos prazos na execução dos serviços.
- ·Vazamento de água ou esgoto  
Vazamentos de água e esgoto referem-se a perdas ou escape de água potável, esgoto sanitário ou outras águas residuais de uma rede de tubulações, canos ou equipamentos, antes de chegar ao destino final. Os vazamentos de água são perdas de água potável que ocorrem ao longo do sistema de abastecimento de água, desde as unidades de tratamento até a torneira do consumidor. Esses vazamentos podem ocorrer devido a tubulações antigas, desgaste, danos causados por obras, acidentes ou outros fatores. Além de desperdiçar um recurso valioso, os vazamentos de água podem causar danos estruturais em edifícios e outras propriedades. Já os vazamentos de esgoto são perdas de águas residuais de uma rede de esgoto, antes de chegar à estação de tratamento. Esses vazamentos podem ser causados por danos na tubulação, obstruções, desgaste, instalações incorretas ou outros fatores. Os vazamentos de esgoto podem causar riscos à saúde pública, danificar o meio ambiente e causar problemas de saneamento básico em uma comunidade. Portanto, é importante para o SAEMA manter suas redes e equipamentos em boas condições para minimizar esses vazamentos. Além disso, é responsabilidade de todos nós sermos conscientes sobre o uso de água e praticarmos ações que contribuam para a conservação e uso eficiente deste recurso natural.
- Realizar mapeamento das reclamações por localidade; Intensificar a cobrança junto as equipes e aos prestadores de serviços quanto ao cumprimento dos prazos e qualidade dos serviços.

#### 8 – Processo Comercial

O SAEMA atuou com engajamento e de forma ativa nos processos comerciais da empresa ao longo de 2021. O ano terminou com resultados satisfatórios, tendo a





autarquia superado os desafios graças à sua capacidade de resposta, eficiência, planejamento e execução de ações.

O SAEMA fechou o ano de 2021 com saldos positivos conforme portal de transparência.

Foram 493 ligações de água, somando o número total de ligações de 14520.

O SAEMA prima pela melhoria contínua nos processos comerciais e pela implantação de projetos visando elevar a satisfação dos clientes, com comunicação eficiente, automatização de procedimentos e mitigação de falhas. Sua atuação está orientada pelo Plano Municipal de Saneamento, e pautada no cumprimento de suas responsabilidades em conduzir a gestão com eficiência para o gerenciamento dos riscos, controles internos e conformidade dos processos, garantindo a prestação de serviços com qualidade e atendendo as necessidades dos clientes. As reclamações e os planos de ações estão sendo monitorados para atuação rápida nos pontos de maior atenção.

---

WASHINGTON MARQUES SILVA (OUVIDOR  
MUNICIPAL)