



Campo Grande
Maio/2024

Relatório de gestão 2023

OUVIDORIA DA SANESUL

Relatório produzido em conformidade com a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Elaboração:

Jaqueline Assis Domingos Matto Grosso
Ouvidora

Aprovação:

Renato Marcilio da Silva
Diretor-Presidente

Índice:

1: A Ouvidoria da SANESUL.....	4
1.1: Competências da Ouvidoria.....	4
2: A Ouvidoria em Números.....	6
2.1: Demandas registradas no exercício de 2023.....	6
2.2: Unidades demandadas no exercício de 2023.....	7
2.3: Motivos das Manifestações.....	9
2.4: Prazo de Atendimento Às Manifestações.....	9
3: Pontos Recorrentes.....	10
3.1: Falta d'água.....	10
3.2: Recomposição de pavimento/asfalto.....	10
3.3: Ligação de água.....	10
4: Sugestões de Melhorias e Providências.....	11
5: Considerações Finais.....	11

1. OUVIDORIA SANESUL

A Ouvidoria da Sanesul foi instituída em 18 de novembro de 2019, tendo por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos e a empresa, assegurando de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência, dos atos dos administradores, empregados e dos prestadores de serviço da empresa.

Este relatório foi elaborado em atendimento aos requisitos da Lei federal 13.460/2017 e encaminhado ao Diretor-Presidente, posteriormente ratificado pela Diretoria Executiva.

1.1. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Compete à Ouvidoria:

Gerenciar e fiscalizar o tratamento formal e adequado às reclamações ou denúncias apresentadas pelos clientes e usuários dos serviços, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros canais de atendimento; receber e encaminhar solicitações de órgãos reguladores, acompanhando e retornando a solução do problema; organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas pelos cidadãos, encaminhar às unidades e monitorar, o desempenho da Sanesul no cumprimento de suas finalidades, garantindo retorno aos interessados acerca das manifestações recebidas, mantendo o sigilo sobre a identidade do manifestante, quando solicitado ou quando tal providência se fizer necessário; produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como de procedimentos, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas.

Quando necessário, a Ouvidoria pode recomendar ações que visem a adequada prestação do serviço, atuando também, como mediadora de conflitos em situações emergenciais.

Através da elaboração de relatórios, possibilita a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados pela Sanesul, como também para subsidiar as suas diretrizes.

Utilizando-se dos diversos canais de comunicação da Sanesul, a Ouvidoria divulga, além do trabalho realizado, as informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações, bem como qual a sua finalidade e forma de atuação.

Por fim, compete à Ouvidoria assessorar no atendimento de solicitações de órgãos externos.

Desde sua implantação, em novembro de 2019, seu objetivo tem sido cada dia mais, facilitar o acesso do cidadão à empresa; Para isso são disponibilizados dois canais de atendimento, onde é possível registrar suas demandas: No site www.sanesul.ms.gov.br/ouvidoria e no Call Center da Ouvidoria, 0800-647-7878 (chamada gratuita), onde há uma equipe treinada de atendentes, para dar voz às necessidades da sociedade.

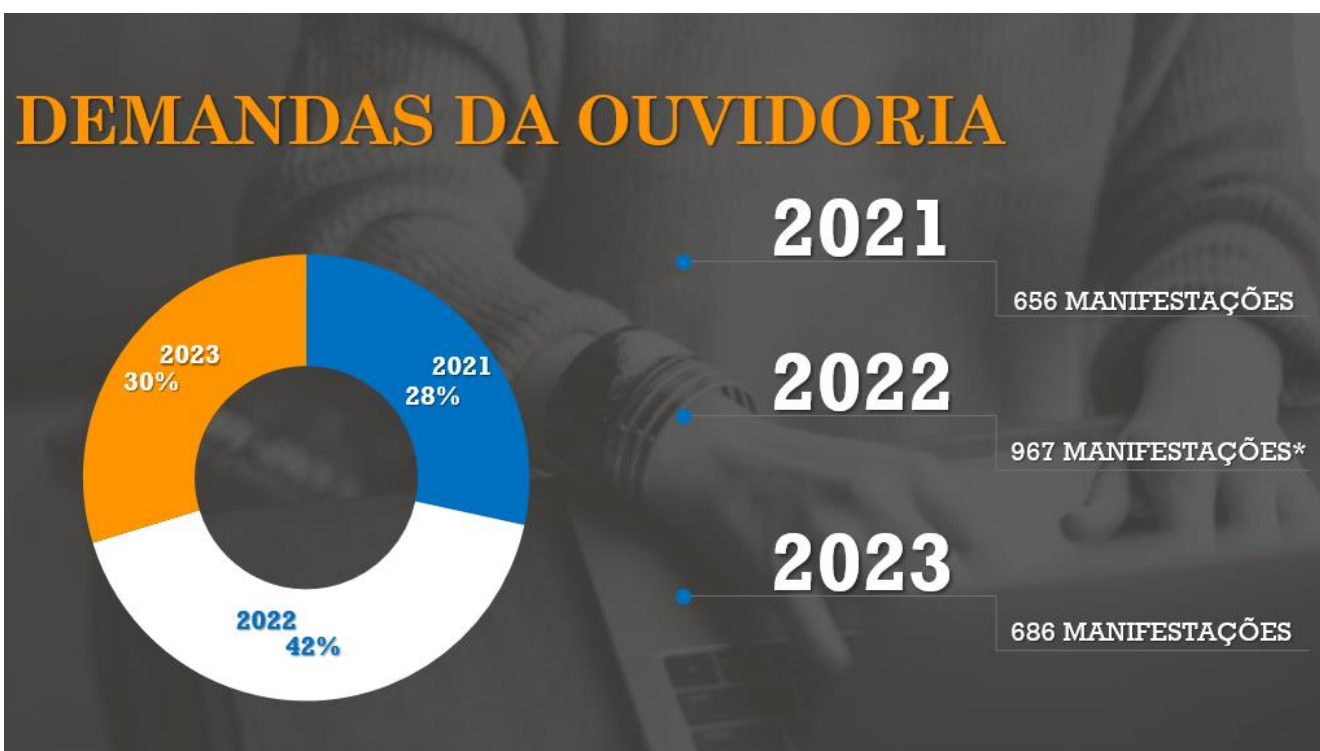
As demandas chegam através da plataforma FalaBr, onde são cadastradas e tratadas até a resposta final, que é encaminhada ao cidadão.

A Ouvidoria recebe as manifestações, encaminha à área responsável, onde é feita a análise e verificação do conteúdo. As unidades possuem prazo para devolução da resposta, e esta ouvidoria gerencia as demandas, para que aconteçam dentro dos prazos estipulados em nossa Instrução de Trabalho. Feita a análise, elaboramos a resposta ao cidadão.

2. A Ouvidoria em Números

2.1. DEMANDAS REGISTRADAS NO EXERCÍCIO DE 2023

Em 2023, foram cadastradas 686 manifestações, que ficaram assim distribuídas: 634 recebidas pelo sistema FalaBr; 46 oriundas da Agência de Regulação - AGEMS e 6 da Ouvidoria-Geral do Estado, que desde o meio do ano passado passou a adotar a plataforma FalaBr. Esse total, significou uma diminuição de 29%, em relação ao ano de 2022, quando foram registradas 967, por conta do ataque cibernético que a empresa sofreu em dezembro de 2021.



2.2. UNIDADES QUE REGISTRARAM DEMANDAS NA OUVIDORIA

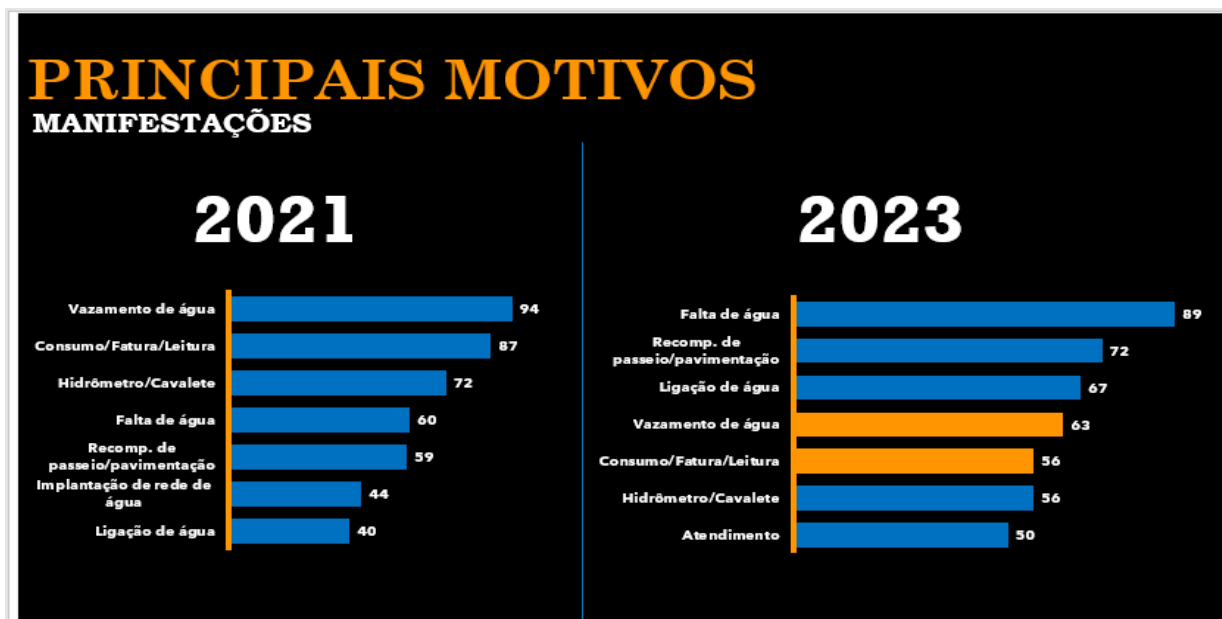
Do total de 68 municípios que a Sanesul atende, 51 tiveram algum tipo de demanda a ser tratada e 17 municípios não foram acionados, ficando o quadro assim distribuído:

REGIONAIS Município	TIPO DE MANIFESTAÇÃO						Total geral
	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Campo Grande	30	3		9	5		47
Anastácio		1		17			18
Aquidauana				9			9
Bodoquena	2						2
Dois Irmãos do Buriti				1			1
Miranda				5			5
Terenos				3			3
Corumbá	5		1	69	2	1	78
Ladário				13			13
Camapuã	1			4			5
Coxim	1			1			2
Figueirão				1			1
Rio Negro				1			1
Rio Verde de MT	1	1		17			19
Sonora				2			2
Douradina				1			1
Dourados	7			137			144
Fátima do Sul				6			6
Itaporã	1			7			8
Maracajú				18			18

Nova Alvorada do Sul	1			2			3
Rio Brilhante	1			6	1		8
Vicentina				1			1
Vista Alegre				1			1
Bonito				13			13
Guia Lopes da Laguna				1			1
Jardim				3			3
Nioaque	1			3			4
Porto Murtinho				2			2
Anaurilândia				1			1
Bataiporã				1			1
Deodápolis				1			1
Ivinhema				4	1		5
Nova Andradina	1			9			10
Caarapó			1	6		1	8
Iguatemi				1			1
Mundo Novo			1	7			8
Naviraí				14			14
Tacuru				1			1
Aparecida do Taboado	1			26		1	29
Chapadão do Sul	1			8			9
Paranaíba				11			11
Amambai	1			7			8
Paranhos				2			2
Ponta Porã				64			64
Sanga Puitã				1			1
Água Clara	2				1		3
Bataguassu				4			4
Ribas do Rio Pardo	1			31			32
Selvíria	1			1			2
Três Lagoas	1		1	48	1	1	52
Total Geral	60	6	4	601	11	4	686

2.3. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações são registradas conforme o motivo de cada uma delas. Como em 2022 houve o episódio do ataque cibernético, entendeu-se que aquele ano não serviria de comparativo com o ano de 2023, então, o parâmetro foi o ano de 2021.



No quadro acima estão elencados os sete maiores motivos das reclamações dos usuários, e conforme relatado os dois maiores índices de reclamação em 2021, que foram vazamento de água e consumo/fatura/leitura, se deslocaram para o quarto e quintos lugares, dando lugar à falta d'água e recomposição de passeio/pavimentação, em 2023.

2.4. PRAZO DE ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES

Embora a plataforma Fala.Br adotada pela ouvidoria, tenha como prazo de resposta ao usuário de 30 dias, internamente, trabalha-se com 20 dias, para tratamento e devolutiva ao cidadão, podendo ser prorrogado por igual período, uma única vez, dependendo do tipo de demanda que está sendo tratada.

Ao final de 2023, todas as 686 manifestações foram respondidas dentro do prazo, sendo que a média do período de resposta ao usuário ficou em de 8 dias.

3. PONTOS RECORRENTES

Três pontos recorrentes, com o maior número de reclamações no ano de 2023 foram: falta d'água, recomposição de asfalto/passeio e ligação de água.

3.1. Falta d'água:

Em relação ao número de ocorrências temos a seguinte distribuição:

- 69,71% em manutenções do sistema de abastecimento de água;
- 14,48% em falhas eletromecânicas;
- 14,29% por falta de energia elétrica;
- 0,95% por serviços de manutenção programada do sistema de abastecimento de água;
- 0,57% por deficiências do sistema.

3.2. Recomposição de pavimento asfalto/calçada:

Em relação ao número de ocorrências relacionadas à reposição de asfalto, pode-se notar, que a causa principal foi o atraso na execução das ordens de serviço, principalmente, dos municípios onde há convênios com as prefeituras.

3.3. Ligação de água:

Em relação aos atrasos nas ordens de implantação de ligação no ano de 2023, verifica-se que o maior impacto ocorreu por:

- 1- excesso de demandas dos locais, devido ao aumento do crescimento populacional e
- 2- por execução de obras de infraestrutura, em muitos pontos dos municípios.

4. SUGESTÕES DE MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS

- Reprogramação do contrato de prestação de serviços terceirizados em Dourados, com redimensionamento das equipes;
- Contratação de encanadores através do CT 851/2023, o qual adequou o quadro de colaboradores de todas as regionais, com mais de 100 encanadores até o momento.
- Contrato de equipes com encanador/retroescavadeira e operador de equipamento automotivo (Ponta Porã, Aparecida do Taboado, Chapadão do Sul).
- Gestão dos contratos de convênio de reposição de asfalto, celebrados com as prefeituras.

Nota-se que o desafio é grande e requer investimentos estruturantes no sistema de abastecimento, novos modelos de gestão, estrutura interna, processos e pessoas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Tendo como base a Missão da Ouvidoria da Sanesul, que é a de dar voz aos cidadãos e melhorar a qualidade dos serviços prestados, aperfeiçoando a gestão da empresa, buscamos extrair de cada manifestação, seja ela do tipo reclamação, sugestão, solicitação ou elogio, o que elas traziam na sua essência.

A partir dessa análise, foi possível enxergar onde podemos melhorar, enquanto prestadora de serviços, corrigir falhas, apontando soluções, levando assim mais qualidade nos serviços prestados aos usuários.