

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA



SUMÁRIO

1. OUVIDORIA SANESUL	3
1.1- COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	3
2. A OUVIDORIA EM NÚMEROS	5
2.2- UNIDADES QUE REGISTRARAM DEMANDAS DA OUVIDORIA 7	
2.3- MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	10
2.4- PRAZO DE ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES	11
4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES	12
5. DEMANDAS MENSAIS.....	14
6. AÇÕES DA OUVIDORIA.....	15
7. OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE MUDANÇA.....	16

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 pelo Conselho de Administração.

1.1- COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Atualmente as competências alocadas à Ouvidoria estão definidas pelo Regimento Interno, em sua Subseção III, Art. 14:

Art. 14. À Ouvidoria, diretamente subordinada à Diretoria da Presidência, compete:

- I. Gerir 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;
- II. Receber e encaminhar solicitações de órgãos reguladores, acompanhando e retornando a solução do problema;
- III. Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas pelos cidadãos, encaminhar às unidades e monitorar, o desempenho da Sanesul no cumprimento de suas finalidades;

- IV. Garantir retorno aos interessados acerca das manifestações recebidas;
- V. Manter sigilo sobre a identidade do manifestante, quando solicitado, ou quando tal providência se fizer necessário;
- VI. 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;
- VII. Recomendar ações para exame técnico das questões e a adoção das medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;
- VIII. Acompanhar e realizar a mediação de situações emergenciais, atenuando conflitos;
- IX. Elaborar relatórios, possibilitando a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados pela Sanesul, como também para subsidiar as suas diretrizes;
- X. Encaminhar para divulgação, através dos diversos canais de comunicação da Sanesul, o trabalho realizado, assim como as EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A. - SANESUL REGIMENTO INTERNO REVISÃO 20 DATA 11.09.2020 18 informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações;
- XI. Dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de atuação;
- XII. Assessorar no atendimento de solicitações de órgãos externos.

Desde a implantação da Ouvidoria da Sanesul, em novembro de 2019, o nosso objetivo tem sido cada dia, facilitar o acesso do cidadão à empresa. Para isso disponibilizamos os seguintes canais de atendimento, onde ele pode registrar suas demandas: No site www.sanesul.ms.gov.br/ouvidoria, no



Call Center da Ouvidoria, 0800-647-7878 (chamada gratuita) ou ainda por e-mail. No endereço eletrônico, www.ouvidoria@sanesul.ms.gov.br.

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 para a 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

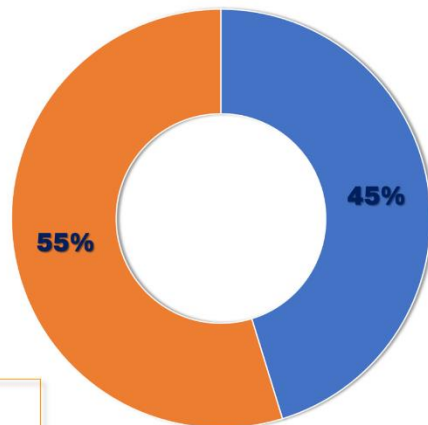
2.1- DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA NO EXERCÍCIO DE 2024

No exercício de 2024, foram cadastradas 835 manifestações, que ficaram assim distribuídas: 818 recebidas pelo sistema FalaBr; 10 oriundas da Agência de Regulação – AGEMS, 5 demandas por e-mail e 2 - Celular. Após o seu registro, as manifestações são encaminhadas para análise. Algumas manifestações, requerem vários encaminhamentos para que possamos obter uma resposta completa. O total de manifestações no exercício de 2024, significou um aumento de 10%, em relação ao ano de 2023.

DEMANDAS OUVIDORIA



+ 10%



■ 2023
■ 2024

2024

2.2- UNIDADES QUE REGISTRARAM DEMANDAS DA OUVIDORIA

Do total de 68 municípios que a Sanesul atende, 55 tiveram algum tipo de demanda a ser tratada e 13 municípios não foram acionados, ficando o quadro assim distribuído:

MUNICÍPIO	ATENDIMENTO	CONSUMO/ FATURA/ LEITURA	FALTA DE ÁGUA	HIDRÔMETRO/ CAVALETE	LIGAÇÃO DE ÁGUA	LIGAÇÃO DE ESGOTO	OUTROS	RECOMPOSIÇÃO PASSEIO/ ASFALTO	RELIGAÇÃO DE ÁGUA	REPARO VAZAMENTO DE ÁGUA	REPARO REDE DE ESGOTO	COMUNICAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL GERAL
CAMPO GRANDE	1	1					4			1	1	6	7	21
Campo Grande	1	1					4			1	1	6	7	21
GERAQ	12	9	5	1	4	1		3	6	3	2		1	47
Anastácio	3		1					1		1	1			7
Aquidauana	4	7	1	1	1			1	6	1	1		1	24
Bodoquena			2											2
Dois Irmãos do Buriti	3		1											4
Miranda								1						1
Terenos	2	2			3	1				1				9
GERCO	12	21	17	5	12		1	12	2	2	5	1	1	91
Corumbá	8	20	15	5	12			9	2	1	5	1	1	79
Ladário	4	1	2				1	3		1				12
GERCX	6	1	3		1			1						12
Camapuã			1											1
Coxim	6	1												7
Rio Negro			1											1
Rio Verde de MT					1			1						2
Sonora			1											1
GERDO	36	27	15	46	67	20	8	31	18	31	13	3	1	316
Douradina		1							1					2

EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A. – SANESUL
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA
2024

MUNICÍPIO	ATENDIMENTO	CONSUMO/ FATURA/ LEITURA	FALTA DE ÁGUA	HIDRÔMETRO/ CAVALETE	LIGAÇÃO DE ÁGUA	LIGAÇÃO DE ESGOTO	OUTROS	RECOMPOSIÇÃO PASSEIO/ ASFALTO	RELIGAÇÃO DE ÁGUA	REPARO VAZAMENTO DE ÁGUA	REPARO REDE DE ESGOTO	COMUNICAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL GERAL
Dourados	29	22	13	43	57	20	8	26	17	26	12	3		276
Fátima do Sul	1		1					2		3				7
Itaporã								1			1			2
Maracajú		1		2	10			2		2				17
Nova Alvorada do Sul	4	3	1	1										9
Vicentina													1	1
Vista Alegre	1													1
Paná	1													1
GERJA	8	4	3	1	3	1			1	1	2			24
Bonito	3	2	1		1						1			8
Jardim	2								1					3
Nioaque				1	2					1				4
Porto Murtinho											1			1
Sidrolândia	3	2	2			1								8
GERNA	6	2	3	3	1	3	3	3		2	1	1	1	29
Anaurilândia						1								1
Bataiporã	1		1			1								3
Deodópolis	1	1												2
Ivinhema			2	1	1		2			2				8
Nova Andradina	3	1		2		1	1	2			1	1	1	13
Angélica								1						1
Jateí	1													1
GERNV	6	3	2	1	1		1	3	6	5	2	1		31
Caarapó	4		2					1	4	1				12
Iguatemi							1							

EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A. – SANESUL
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA
2024

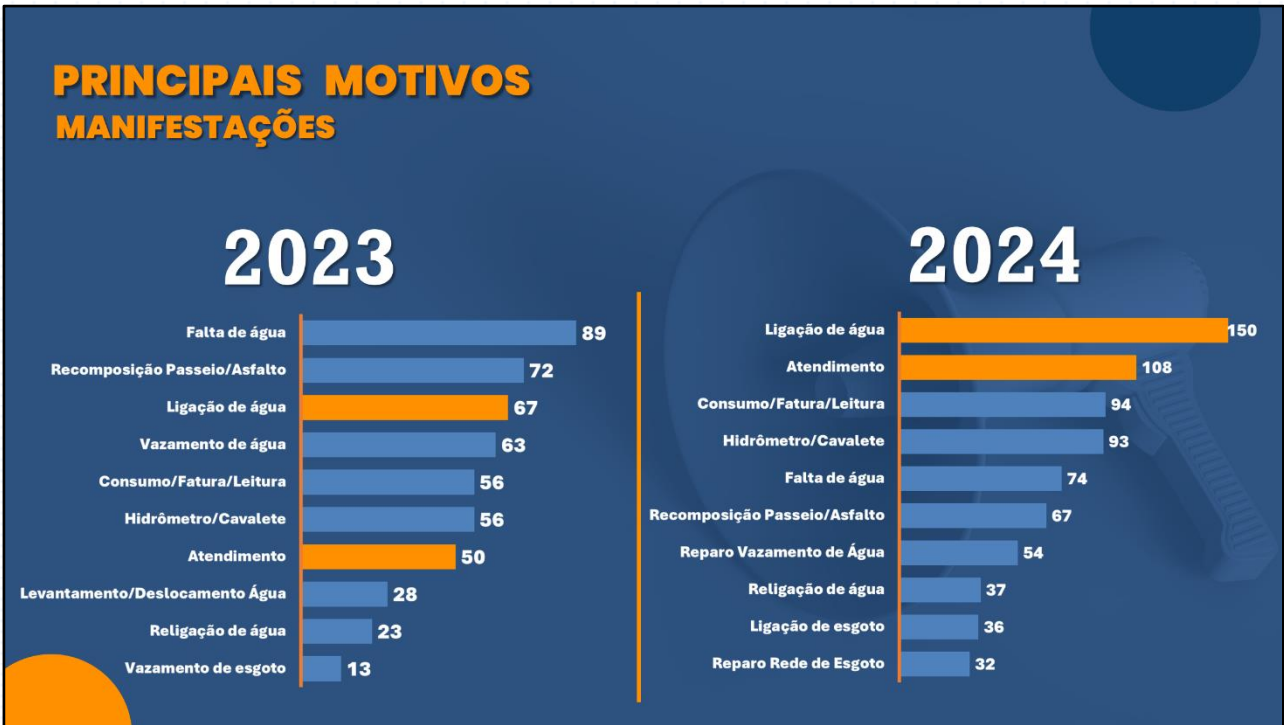
MUNICÍPIO	ATENDIMENTO	CONSUMO/ FATURA/ LEITURA	FALTA DE ÁGUA	HIDRÔMETRO/ CAVALETE	LIGAÇÃO DE ÁGUA	LIGAÇÃO DE ESGOTO	OUTROS	RECOMPOSIÇÃO PASSEIO/ ASFALTO	RELIGAÇÃO DE ÁGUA	REPARO VAZAMENTO DE ÁGUA	REPARO REDE DE ESGOTO	COMUNICAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL GERAL
Mundo Novo		1		1						4				6
Naviraí	2	2			1			2	1		2	1		11
Tacuru									1					1
GERPA	8	7	8	3	1	2	2	4	2	4	2	1		44
Aparecida do Taboado	2	2	6		1		1	1		4	1			18
Chapadão do Sul	3	2		2		1						1		9
Paranaíba	3	3	1	1		1	1	3	2		1			16
Inocência			1											1
GERPP	11	8	5	27	35	3	3	7	2	4	1		1	107
Amambai	1			1	1	1								4
Aral Moreira								1						1
Coronel Sapucaia					1									1
Paranhos	1													1
Ponta Porã	9	8	5	26	33	2	3	6	2	4	1		1	100
GERTL	10	15	17	7	28	7	3	3	1	2	5	4		102
Água Clara		1	1		2		1							5
Bataguassu	1		2		1									4
Brasilândia	1		1											2
Ribas do Rio Pardo	1	2		1	12	1	1	1			1			20
Selvíria			2											2
Três Lagoas	6	12	11	6	13	6	1	2	1	2	4	4		68
Santa Rita do Pardo	1													1
OUTROS	1			1			7							9
OUTROS	1			1			7							9
TOTAL GERAL	117	98	78	95	153	37	32	67	38	55	34	17	12	833

2.3- MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

No quadro abaixo elencamos os dez maiores motivos das reclamações dos nossos usuários, e como percebemos, os dois maiores índices de reclamação em 2023, que foram a falta d’água e recomposição de passeio/asfalto, se deslocaram para o quinto e sexto lugar, dando lugar à ligação de água e atendimento, em 2024.

Os motivos variam muito em função de situações pontuais.

Tomemos como exemplo o motivo “ligação de água” que no ano de 2023 figurou em terceiro lugar, subindo para primeiro no ano de 2024. Houve atraso por parte de algumas empresas fornecedoras de material para a execução do serviço de implantação de ligação de água, o que gerou atrasos e, conseqüentemente, grande reclamação por parte dos usuários.



2.4- PRAZO DE ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES

Embora a plataforma Fala.Br, adotada pela nossa ouvidoria, tenha como prazo de resposta ao usuário de 30 dias, nós adotamos o prazo de 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 2024, todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo, e a média de prazo de resposta ao usuário ficou em de 7,34 dias.

O prazo de resposta ao manifestante, depende muito do retorno das áreas demandadas pela Ouvidoria.

Após o encaminhamento às áreas técnicas, para tratamento das demandas, a Ouvidoria acompanha os prazos estabelecidos, e se necessário reenvia a solicitação cobrando respostas, quando o prazo é ultrapassado.

Quanto mais rápido nos dão retorno, mais rapidamente respondemos ao usuário e damos a baixa nas demandas.

3. PONTOS RECORRENTES

Três pontos recorrentes, com o maior número de reclamações no ano de 2024 foram:

Implantação de ligação de água; atendimento e consumo/fatura/leitura.

Em relação à implantação de ligação de água, temos a seguinte distribuição:

- Ligação de água: 104
- Vistoria da caixa de proteção: 30

- Deslocamento de ligação: 18
- Sondagem de rede: 1

Já no ponto “Atendimento” as reclamações ficaram assim divididas:

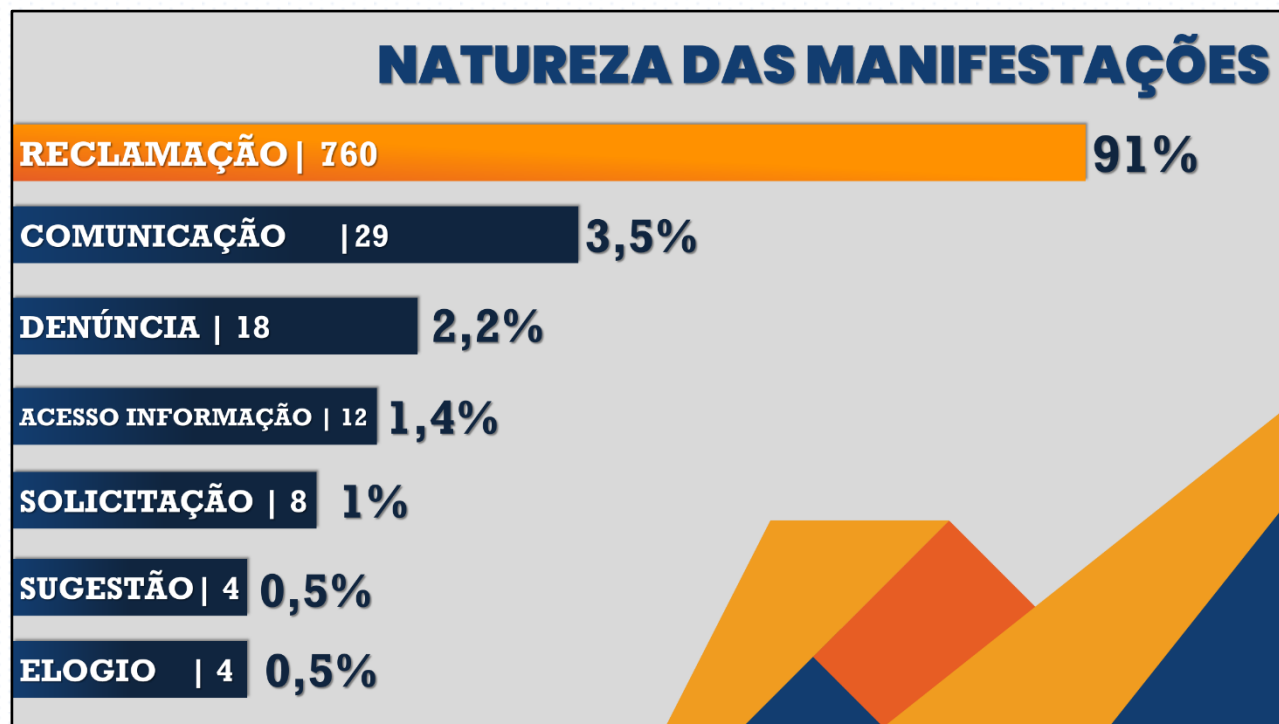
- Procedimento da empresa: 35
- Empregado: 29
- Funcionário terceirizado: 29
- Atendimento on-line: 15
- Outros: 7

Em relação ao motivo “Consumo/fatura/leitura, os submotivos ficaram assim classificados:

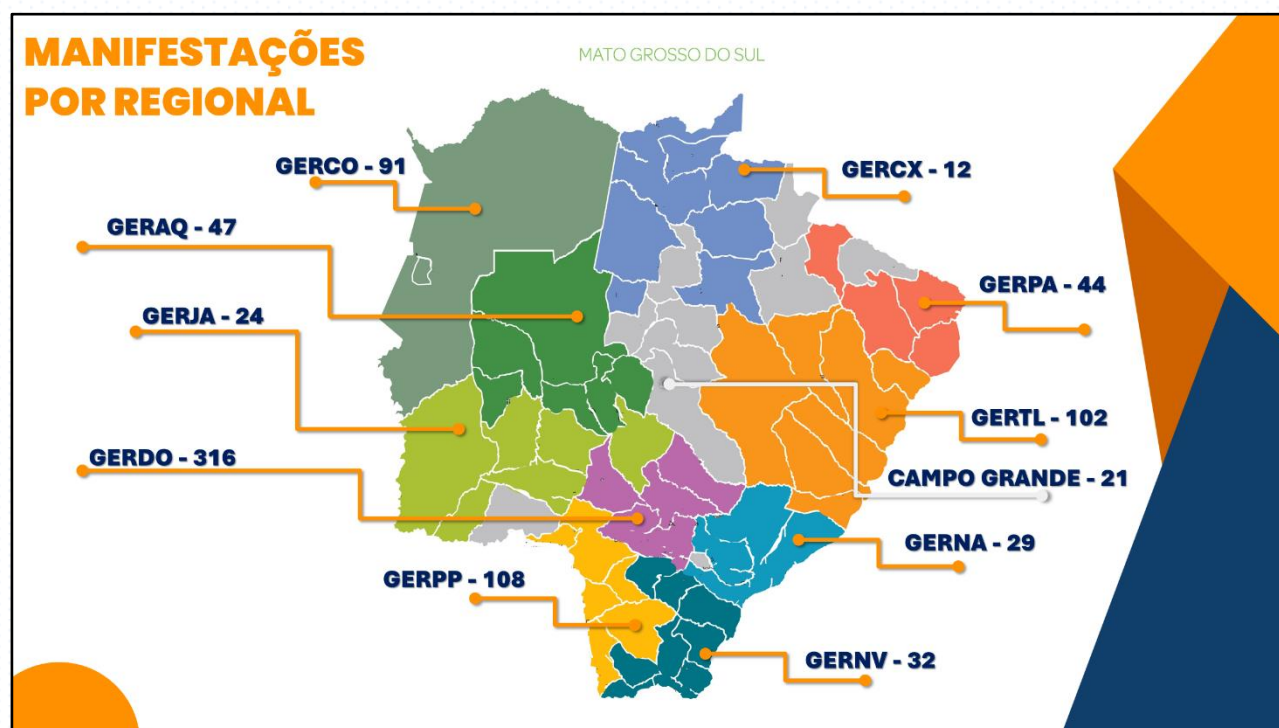
- Consumo final: 29
- Excesso de consumo: 17
- Tarifa Social: 13
- Troca de titularidade: 9
- SPC: 7
- Outros: 22

4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Dentre os tipos de manifestação apresentados, o destaque maior é, naturalmente para reclamação, com percentual de 91% dentre as demandas apresentadas, seguido pelos tipos: comunicação (as chamadas denúncias feitas por anônimos); denúncia, acesso à informação; solicitação; sugestão e elogio.

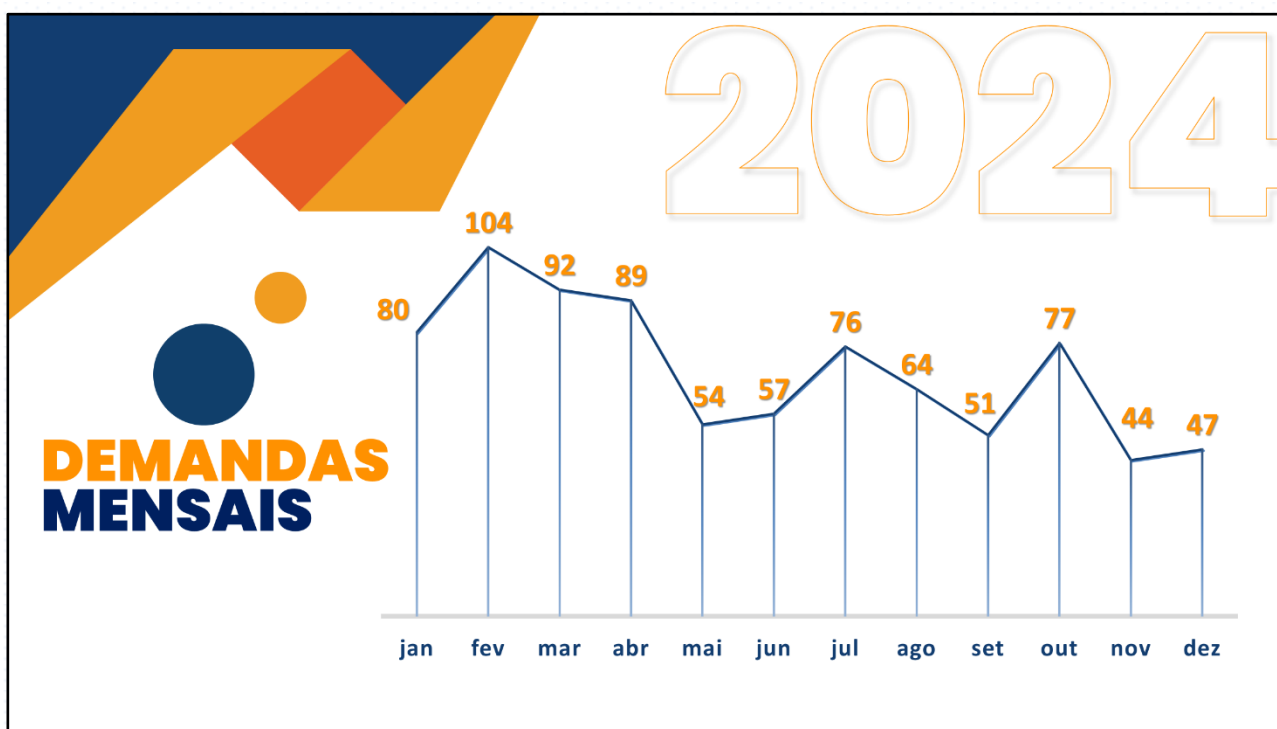


Ilustramos, abaixo, como ficaram as manifestações subdivididas em regionais:

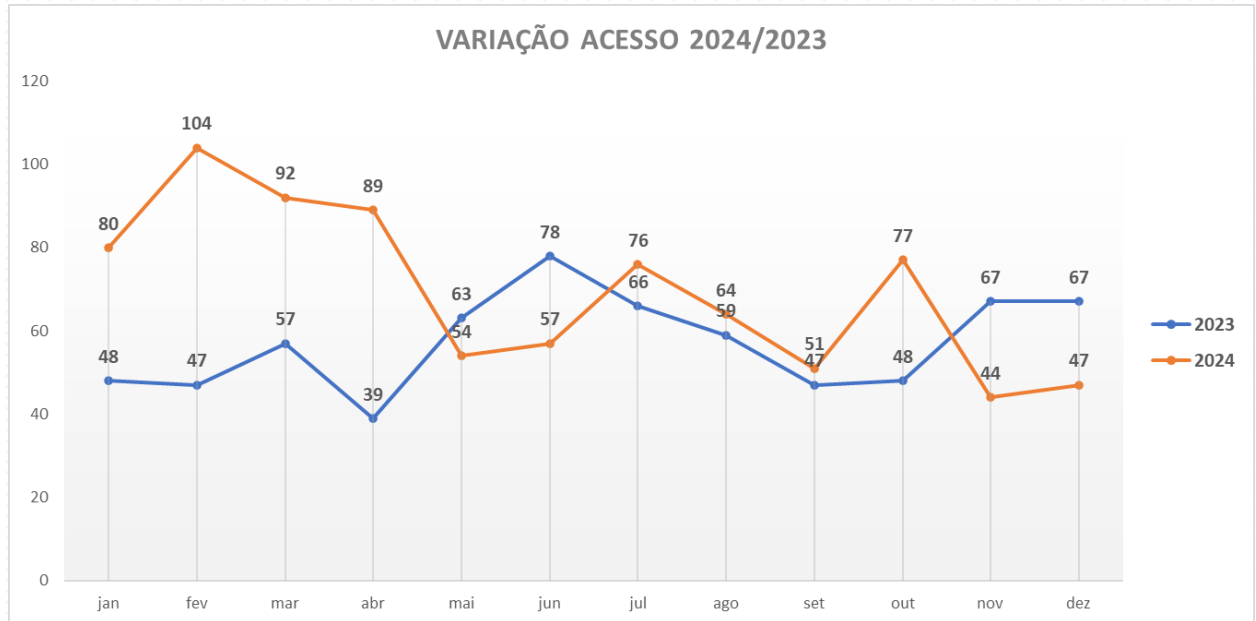


5. DEMANDAS MENCIAIS

Ao longo do ano de 2024, as demandas mensais se comportaram, conforme gráfico demonstrativo. Algumas situações e períodos, como, calor intenso e férias escolares, faz com que o número de acessos à ouvidoria seja maior.



5.1 VARIAÇÃO DE ACESSO



No quadro abaixo temos um panorama geral dos acessos à ouvidoria, desde o ano de 2021.

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
2021	32	34	40	69	39	61	76	68	60	63	58	56	656
2022	111	99	117	89	110	87	72	77	77	39	47	42	967
2023	48	47	57	39	63	78	66	59	47	48	67	67	686
2024	80	104	92	89	54	57	76	64	51	77	44	47	835
MÉDIA	67,75	71	76,5	71,5	66,5	70,75	72,5	67	58,75	56,75	54	53	786

AÇÕES DA OUVIDORIA

- Recomendação à GEADP para novos treinamentos e reciclagem com os atendentes;
- Recomendação à GECO para intensificarem a atualização do cadastro dos usuários, para o envio de SMS;

- Envio de relatórios mensais às diretorias e regionais;
- Modernização da página da Ouvidoria e divulgação de matéria sobre Denúncias, na Intranet;
- Implementação do indicador de admissibilidade (se uma manifestação é procedente, improcedente ou parcialmente improcedente);
- Participação no 2º Encontro de Ouvidores de Saneamento;

6. OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE MUDANÇA

Por muito tempo as ouvidorias foram vistas como uma central de reclamações dentro das empresas.

Hoje, este cenário mudou.

As ouvidorias passaram a ser um instrumento de mudanças dentro das empresas, pois a partir das reclamações, que são 90% das manifestações, podemos enxergar onde estão os maiores problemas e, com base nisso, podemos melhorar os processos e procedimentos, a fim de levar ao usuário uma prestação de serviço de qualidade.

