



# ÁGUAS DE SARANDI

**Serviço Municipal de Saneamento Ambiental**

CONVENIADO COM A FUNASA - FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - MINISTÉRIO DA SAÚDE

## RELATÓRIO ANUAL 2023

**Ouvidoria Autarquia Águas de Sarandi**

Serviço  
Municipal de  
Saneamento  
Ambiental

# ÁGUAS DE SARANDI



# ÁGUAS DE SARANDI

**Serviço Municipal de Saneamento Ambiental**

CONVENIADO COM A FUNASA - FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - MINISTÉRIO DA SAÚDE

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	3
2 DEMANDAS DA OUVIDORIA ANUAL DE 2023.....	3
3 CONCLUSÃO.....	8
4 RECOMENDAÇÃO.....	9





## 1. INTRODUÇÃO

Destacamos que a Ouvidoria é o canal de atendimento por onde o cidadão exerce sua cidadania, são espaços de controle, participação social e combate à corrupção. A função da Ouvidoria é ser a “voz” do cidadão, a “ponte” com a Administração Pública, em relação às suas manifestações quanto à prestação de serviços públicos e a conduta dos servidores.

Dentre as obrigações elencadas da Ouvidoria, destaca-se a adoção de 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.

Diante do exposto, a seguir serão apresentadas informações que possibilitam a visualização das demandas de atendimento e objetivam oferecer ampla publicidade das principais ações e questões levantadas pela população relacionadas à Ouvidoria da Autarquia Águas de Sarandi.

Neste sentido, este relatório traduz o comprometimento da Autarquia Águas de Sarandi com a transparência e a qualidade dos serviços prestados à população sarandiense, tendo como uma de suas premissas, “foco na satisfação do cliente”.

## 2. DEMANDAS DA OUVIDORIA ANUAL DE 2023.

A Ouvidoria da Autarquia Águas de Sarandi, no exercício de suas funções, propicia ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com o Município, garantindo à Administração o controle de qualidade do serviço ofertado aos munícipes.

Importante frisar que no ano de 2023 passamos por migração de sistema, a partir do mês de setembro de 2023 onde encerramos os atendimentos pela plataforma Sistema Prefeitura 156 e iniciamos através do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO, por ser esse mais vantajoso para a administração, em razão de não haver custo, autonomia para geração de planilhas, além de ser a plataforma utilizada pela Ouvidoria Geral do Estado do Paraná.



Além do mais, insta ressaltar que a Autarquia oferece serviço de atendimento de 24 horas à população, por meio dos canais de atendimento ao público, que são prestados através do site oficial: [aguasdesarandi.com.br](http://aguasdesarandi.com.br), atendimento telefônico (44) 3264-4870, via whatsapp através do telefone (44) 99138-9804, e através da agência física onde atendemos o cidadão de segunda a sexta feira das 8:00 as 11:30 e das 13:00 as 17:30.

Também dispomos em nosso Portal uma Carta de Serviços ao Usuário, a qual informa aos cidadãos sobre quais os serviços prestados pela Autarquia Águas de Sarandi, como ter acesso e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos, onde o munícipe obtém informações como quais os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, telefones úteis, locais de atendimentos, entre outros. A partir da transparência, a Carta de Serviços se apresenta como instrumento educativo e elucidativo, sendo prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, como também no Decreto Municipal nº 1.032/2022 elaborado pela Ouvidoria Municipal e publicado em 30/08/2022, sendo um direito do cidadão ter o acesso que está disponibilizado no Portal da Transparência. Vale ressaltar que a Ouvidoria da Águas de Sarandi acompanha periodicamente e atualiza a Carta de Serviços ao Usuário.

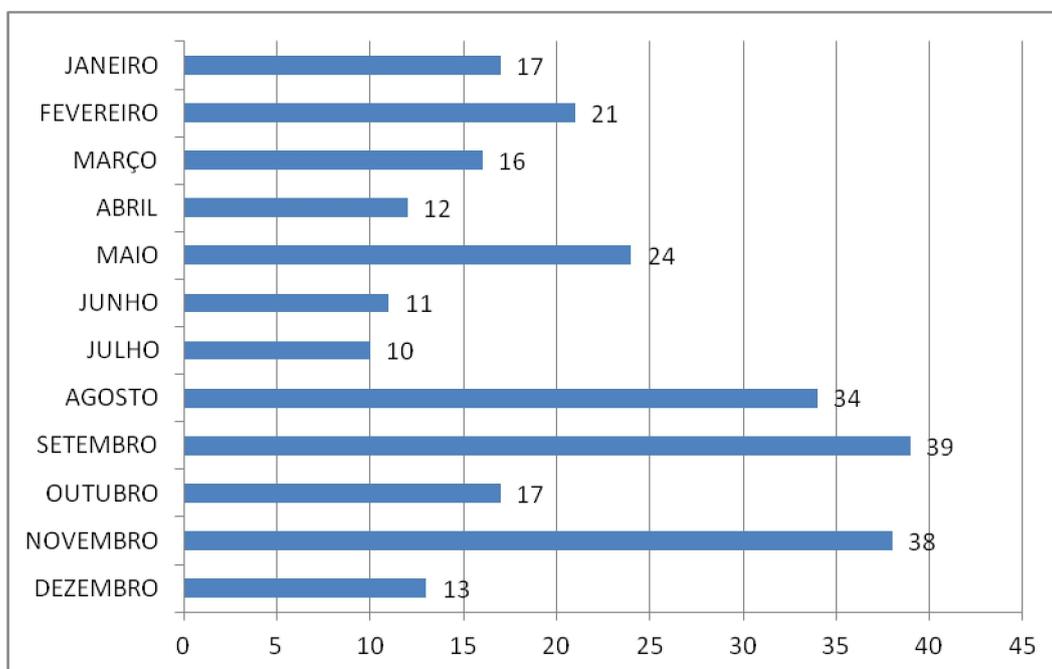
Após o fechamento anual, esta Ouvidoria compilou as informações do quantitativo de demandas recebidas, que será apresentado estatisticamente a seguir.

## 2.1 DADOS ESTATÍSTICOS

Foi extraído do Sistema Prefeitura 156 e Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO que no ano de 2023 foram registrados por esta Ouvidoria 252 (duzentos e cinquenta e dois) protocolos de atendimentos ao cidadão. As manifestações são direcionadas para a área responsável para tratamento das mesmas.

A Ouvidoria da Autarquia Águas de Sarandi dividiu em meses os atendimentos registrados, conforme figura a seguir:

**GRÁFICO 01 - Comparativo por mês em números de atendimentos do ano de 2023.**



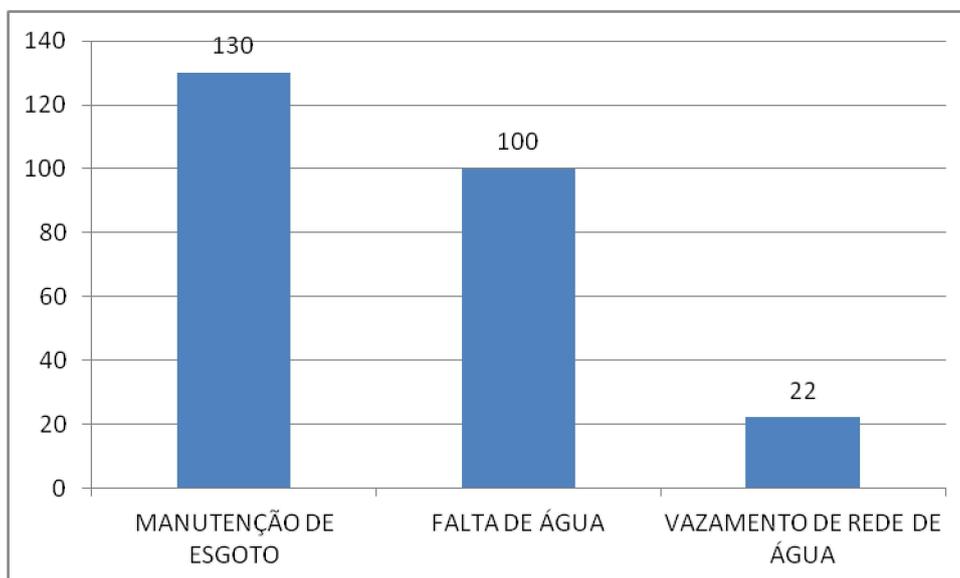
Fonte: Silva (2024).

Analisando a ilustração do gráfico acima, pode-se verificar que a Ouvidoria da Autarquia Águas de Sarandi registrou variação nos índices de protocolos recepcionados pela ouvidoria e que os meses de agosto, setembro e novembro foram os que obtiveram maior índice. Esse fator está relacionado ao período de estiagem o qual aumenta a demanda de ocorrência de reclamações por falta de água, e consertos de rede em razão das altas temperaturas desse período.

Os dados supra apurados mostram que a população está mais ativa e participativa através dos canais de comunicação utilizados e colocados à disposição para a população pela Ouvidoria da Autarquia, bem como do Município de Sarandi. Podemos interpretar o aumento do número de atendimentos do ano de 2023, apresentando maior transparência ao cidadão que busca a prestação de um serviço moderno atual e transparente e que atenda aos Princípios da Administração Pública esculpidos na Constituição.

O gráfico a seguir demonstrará os maiores índices de demandas do contribuinte junto à Ouvidoria da Autarquia Águas de Sarandi por assunto.

**GRÁFICO 02 - Demandas por assunto do ano de 2023.**



Fonte: Silva (2024).

Através do gráfico 2 apresentado por assunto verifica-se que os três maiores serviços solicitados pelos contribuintes foram Manutenção de Esgoto, Falta de Água e Vazamento de Rede.

Em relação ao assunto “Manutenção de Esgoto”, a Autarquia Águas de Sarandi esclarece que possui obras de ampliação da rede em andamento e que essas demandas surgem em razão das obras de implementação, porém o atendimento de conserto é realizado em um prazo médio de 24 horas de modo a garantir a prestação de serviços contínua a população.

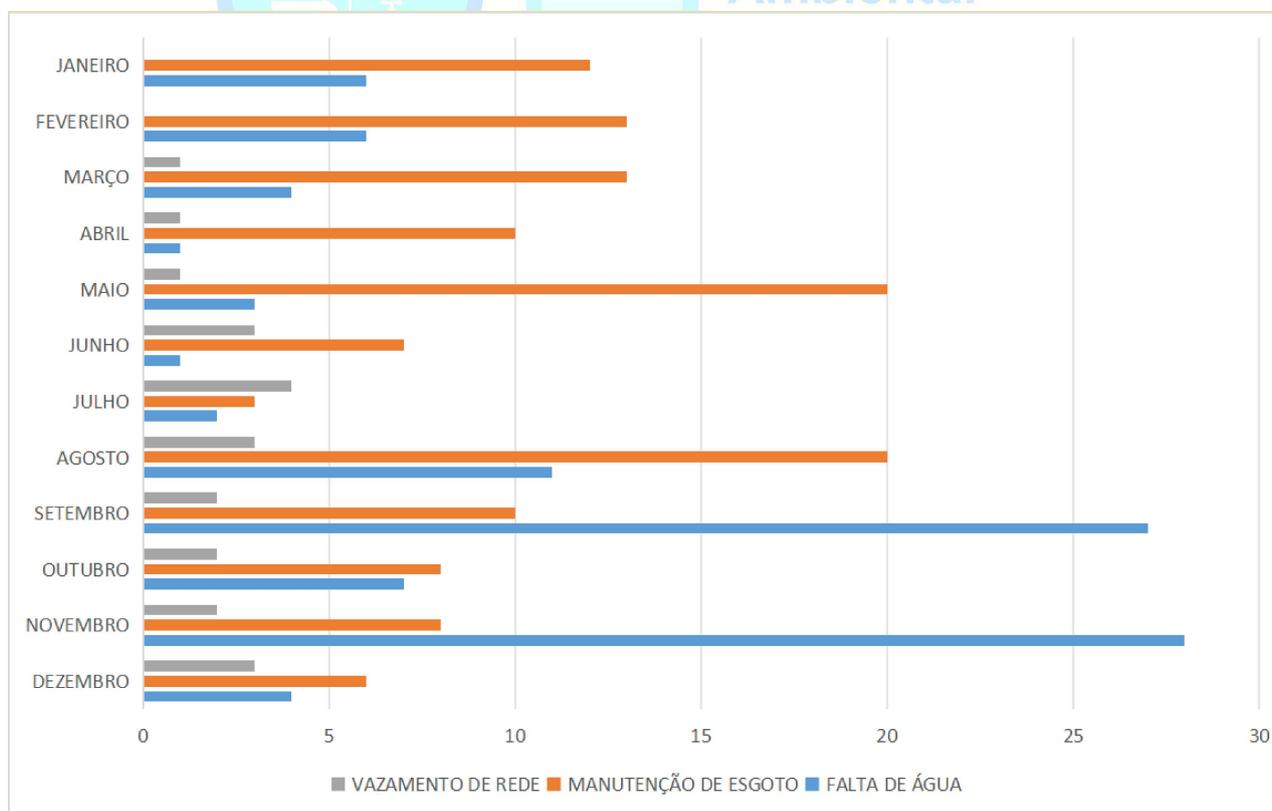
Em relação ao assunto “Falta de Água”, a Autarquia Águas de Sarandi esclarece que a ocorrência de eventos os quais podem causar interrupção do fornecimento que ocorre em virtude de rompimento de rede, problemas elétricos ou roubo de cabos e estiagem devido à ocorrência de altas temperaturas podendo ocasionar falta de água em alguns bairros, porque a pressão da água é bruscamente reduzida por conta da baixa captação dos poços em razão da escassez de chuvas na região.

Realizamos constantemente ações de promoção do uso consciente da água e disponibilizamos para esses casos caminhão “pipa” para atender os moradores. Esse serviço pode ser disponibilizado através de requerimento pelo nosso whatsapp e telefone, inclusive em finais de semana e feriados, das 08h00min às 18h00min.

Em relação ao assunto “Vazamento de Rede de Água” a Autarquia Águas de Sarandi esclarece que são fatos imprevisíveis que ocasionam o rompimento de rede, podem ser causados por fortes chuvas, ou a realização de obras públicas ou particulares, bem como em razão da alta pressão da água. Porém o prazo para conserto de rede é preservado pelo órgão o qual dispõe de técnicos em regime de plantão para garantir o atendimento 24 horas por dia.

O gráfico a seguir demonstrará os índices de demandas do contribuinte junto à Ouvidoria da Autarquia Águas de Sarandi por mês e assunto.

**GRÁFICO 03 - Comparativo por mês em números e natureza de atendimentos do ano de 2023**





Visando minimizar as reclamações, a Autarquia Águas de Sarandi está trabalhando junto às Contratadas priorizando gestão efetiva e qualidade dos serviços prestados, bem como em relação aos servidores. Ademais, atuando em treinamentos para melhor execução dos trabalhos, bem como aplicando as sanções e medidas administrativas cabíveis nas situações em que haja descumprimento das obrigações contratuais.

A Autarquia Águas de Sarandi prima pela melhoria contínua nos processos comerciais e pela implantação de projetos visando elevar a satisfação dos contribuintes, com comunicação eficiente, automatização de procedimentos e mitigação de falhas.

### 3. CONCLUSÃO

A partir da análise das informações dos indicadores do ano de 2023 e do presente trabalho, visando o melhor atendimento, a Ouvidoria da Autarquia Águas de Sarandi proporciona a Transparência entre a população e o poder público municipal, acolhendo e respeitando os cidadãos que procuram seus serviços, garantindo o sigilo dos dados do manifestante e garantindo também o direito à resposta dentro do prazo determinado por lei.

Nesse sentido a Ouvidoria procura sempre dialogar com os diversos setores envolvidos nos trâmites das manifestações recebidas com orientações para o fiel cumprimento dos prazos legais, bem como para a importância deste órgão como ferramenta de participação social, tornando-se uma poderosa ferramenta de gestão, pois é através dela que é possível analisar quais são os maiores problemas que a Autarquia Águas de Sarandi necessita sanar.

Através da Ouvidoria da Autarquia Águas de Sarandi é possível analisar com maior exatidão as demandas realizadas pelos munícipes como também o acompanhamento diário junto aos responsáveis, a fim de instruí-los a fornecer o serviço ao cidadão com maior clareza e assertividade.

A Ouvidoria se tornou um instrumento eficaz na identificação de possíveis falhas nos serviços prestados e na comunicação em tempo real de problemas



identificados diariamente pela população, tornando um canal direto entre a prefeitura e os municípios na busca por um serviço público de qualidade.

Importante frisar que a Ouvidoria da Autarquia Águas de Sarandi proporciona a aproximação do cidadão, buscando ser um órgão que zela pela eficiência dos serviços prestados como também a voz da cidadão perante à Autarquia.

#### 4. RECOMENDAÇÕES

O presente relatório tem como escopo extrair e subsidiar trazendo um panorama da situação atual dos serviços prestados pela Autarquia Águas de Sarandi balizando suas decisões administrativas.

A partir da divulgação do presente relatório a gestão tem ciência das áreas em que necessitam de mais atenção tendo em vista que a Ouvidoria é uma das ferramentas em que a Autarquia pode medir a qualidade da prestação do serviço público. Tanto é assim porque os assuntos tratados nas manifestações é o meio de acesso da população a Autarquia municipal. Assim, conforme o mencionado acima e tendo em vista que as manifestações registradas pelos usuários desta Ouvidoria são um termômetro para os gestores públicos, visando auxiliá-los na condução da máquina pública.

Em conformidade com a Lei n. 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, mais especificamente em seu art. 15, o presente relatório foi encaminhado ao Diretor Geral da Autarquia Águas de Sarandi, autoridade hierarquicamente superior à Ouvidoria, e foi ratificado pela Diretoria.

Buscou-se evidenciar as expectativas dos cidadãos, para em seguida propor soluções visando corrigir eventuais falhas no processo e promoção da satisfação do mesmo.

Desse modo recomenda-se a aprimoração do relacionamento com o município, buscando melhorias no atendimento das manifestações dos cidadãos.



# ÁGUAS DE SARANDI

## Serviço Municipal de Saneamento Ambiental

CONVENIADO COM A FUNASA - FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE - MINISTÉRIO DA SAÚDE

Estreitar o relacionamento da ouvidoria com as áreas técnicas da Autarquia Águas de Sarandi, visando responder às demandas dos cidadãos na maior brevidade possível, obedecendo os prazos legais estabelecidos.

Espera-se por consequência, a efetiva satisfação dos contribuintes, a prestação de um serviço de qualidade, o comprometimento, a confiança e o respeito mútuo, ética, responsabilidade e segurança, e que esses valores sejam percebidos pela municipalidade.

Sarandi, 18 de abril de 2024.



Documento assinado digitalmente

gov.br

MARIA CRISTIANE SILVA SOARES

Data: 18/04/2024 16:35:21-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**MARIA CRISTIANE SILVA**

Chefe da Divisão de Gestão Transparência

e Proteção de Dados - Decreto nº 22/2022