



2021

Relatório Estatístico Ouvidoria CAEMA

DIRETORIA

Presidente

Marcos Aurélio Alves de Freitas

Diretoria de Gestão Administrativa Financeira e de Pessoas

Ronaldo Ferreira Braga

Diretor de Engenharia e Meio Ambiente

Carlos Rogério Santos Araújo

Diretor de Operação, Manutenção e Atendimento ao Cliente

Cristovam Dervalmar Rodrigues Teixeira Filho

Diretor de Comercialização e Relacionamento com Cliente

Mauro Sérgio Muniz dos Santos

Ouvidoria

Elaboração:

George Pereira de Sousa
Chefe da Ouvidoria

Revisão:

Rodrigo Machado Paixão
Ouvidor Geral do Governo do Estado do Maranhão

Colaboração:

Maria de Lourdes Farias Cunha
EdméerDominice Castelo Branco
Gisélia Cristina Pereira Cutrim
Vera Lucia Moraes Nava
Priscila Martins dos Santos (Estagiária)
ThássiaNayara Vieira Freitas (Estagiária)

1	APRESENTAÇÃO	04
2	CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	05
3	PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES	05
4	FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	06
5	PERFIL DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DA CAEMA	07
6	DADOS SOBRE AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA E-OUV.....	07
6.1	ORDENS DE SERVIÇOS NO SISTEMA COMERCIAL DA CAEMA (SISTEMA GSAN)	11
7	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES – QUADRO COMPARATIVO 2020-2021.....	12
8	PRINCIPAIS PONTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES	13
9	COMPARAÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES EM RELAÇÃO A OUTRAS OUVIDORIAS DO GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO	13
10	DADOS DO SISTEMA E-SIC REFERENTE AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS PARA A COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO MARANHÃO – CAEMA EM 2021	14
10.1	SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS NO E-SIC	14
10.2	EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS	15
10.3	PEDIDOS PRORROGADOS POR MOTIVO	15
10.4	CATEGORIAS DE RESPOSTA	16
10.5	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (PEDIDOS RESPONDIDOS)	16
10.6	PEDIDOS DE ACESSO RESPONDIDOS POR TEMPO DE RESPOSTA	16
10.7	PERFIL DOS SOLICITANTES	17
11	PEDIDOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO – MPMA PARA A CAEMA	18
11.1	RECURSOS.....	19
11.2	RECURSO POR MOTIVO.....	20
12	CONSIDERAÇÕES FINAIS	20

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um órgão de atendimento ao usuário e a todas as partes interessadas no negócio da Companhia, com função estratégica que visa permanente busca pelo respeito às regras, propósitos, valores e princípios que constitui a identidade CAEMA, imprescindíveis à sua sustentabilidade. Desta forma, os serviços de ouvidoria contribuem na estrutura de governança corporativa. Assim, procura a otimização do grau de satisfação do público na medida em que todas as manifestações dos usuários dos serviços e das demais partes interessadas são tratadas de modo a potencializar os resultados.

A ouvidoria exerce também um papel relevante de apoio à política de *compliance* por meio do recebimento de denúncias e apoia na apuração e resolução de matérias internas. Tal medida proporciona solução à prevenção de problemas, enriquece o mapa de riscos e indica os principais desafios a serem enfrentados pela empresa em suas operações. Além disso, viabiliza diagnósticos das necessidades de aprimoramento dos serviços e processos da empresa sugerindo aos gestores intervenção nas diferentes situações que são diagnosticadas a partir das manifestações que indicam falhas nos processos.

A ouvidoria é um espaço de interlocução e mediação para solução de questões referentes à qualidade dos serviços, transparência na gestão com o cumprimento da legislação relativa ao acesso à informação e demais legislações referentes ao consumidor e prestações de serviços de saneamento, evidenciando sempre a participação social com fim de tornar a empresa cada vez mais eficiente. Compete à Ouvidoria: fortalecer o comprometimento dos empregados nas boas práticas de gestão e de relacionamento com o cliente. De maneira a fortalecer a gestão participativa do cidadão e envolver a população nos questionamentos sobre o saneamento, avalia ainda a procedência de sugestões, reclamações, denúncias e encaminha às áreas competentes. Zela ainda, pela permanente atualização e agilização dos processos internos de atendimento às reclamações e denúncias dos usuários, além de outras competências previstas no Regimento Interno da Companhia. Conforme o artigo 58 do Regimento Interno a Ouvidoria é autoridade na companhia pelo monitoramento da Lei de Acesso à Informação – (LAI) conforme Lei 12.527/2011.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de relacionamento em segunda instância ao usuário, caso não tenha sua demanda atendida nos canais convencionais. A manifestação pode ser realizada pelo sistema e-Ouv/Ma, disponível em www.ouvidorias.ma.gov.br com link disponível também em www.caema.ma.gov.br na aba “ouvidoria”. De forma presencial, no horário de atendimento de segunda à sexta feira, das 8h às 18h, com endereço situado na Rua Silva Jardim, N°307 Centro, São Luís – MA (Sede da Companhia). O acesso ao pedido de Informação deve ser realizado pelo Sistema de Informação ao cidadão e-Sic disponível em: www.e-sic.ma.gov.br com link também disponível no site da CAEMA.

3. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES

Compete à Ouvidoria fortalecer o comprometimento dos empregados na prática de gestão de relacionamento com o cliente, fortalecer a gestão participativa do cidadão, envolvendo a população nos questionamentos sobre o saneamento. Também compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações, denúncias e encaminhar às áreas competentes. Cabe a ela, ainda, zelar pela permanente atualização e agilização dos processos internos de atendimento, além de monitorar a política de acesso à informação e de outras competências previstas no Regimento Interno.

A Ouvidoria da CAEMA também compõe uma Rede Estadual de Ouvidorias e de Serviços e Informações ao Cidadão que tem como objetivos o acesso à informação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos Serviços Públicos. Está amparada, no âmbito federal, pela lei de nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Também se encontra baseada na Lei Ordinária do Estado do Maranhão nº 10.217/2015, e do Decreto Estadual de nº 35.640/2020, que instituem, respectivamente, as regras para garantir o acesso à informação e proteção dos usuários de serviços públicos no âmbito do Estado do Maranhão. Os seus principais processos são:

- Atendimento e tratamento das manifestações dos usuários na plataforma da Rede de Ouvidorias do Governo do Estado de Maranhão, e-Ouv/Ma, e outros canais;
- Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

- Registro das manifestações realizadas por e-mail próprio da ouvidoria;
- Encaminhamento de manifestações aos setores competentes,
- Monitoramento do tempo de resposta ao manifestante;
- Elaboração de relatórios estatísticos do atendimento e da qualidade dos serviços

4. FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações e os pedidos de acessos registrados nas Plataformas e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual) e no e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) referentes aos serviços prestados pela concessionária são encaminhadas para setor de referência com o assunto da manifestação ou pedido de informação. Nesses casos, a Ouvidoria recebe, analisa e acompanha o tratamento da manifestação ou pedido de acesso até a resposta ao usuário e atendimento do pleito, quando necessário, traz alguma sugestão na resposta final.

Nos casos de maior complexidade, quando se identifica a necessidade de análise técnica específica, as manifestações são encaminhadas às Diretorias específicas de acordo com o assunto e em alguns casos para a Assessoria Jurídica, Assessoria de Governança ou Gabinete da Presidência, para emissão de parecer técnico, que servirá de subsídio na resposta ao usuário cidadão.

Em 2021 foi elaborado e definido o fluxo abaixo que já está divulgado na intranet da CAEMA para acesso de qualquer colaborador.

Fluxo 1

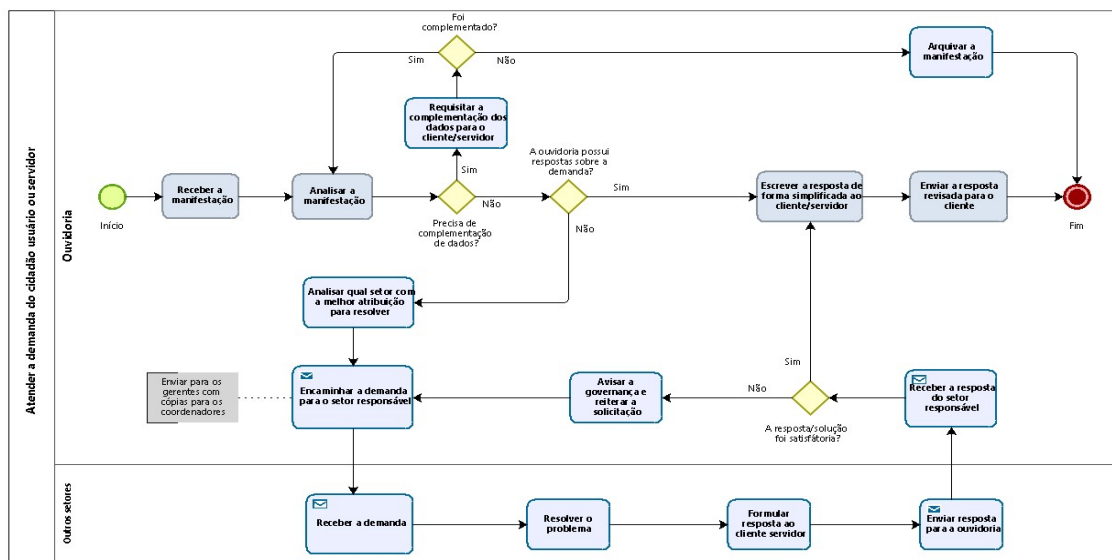


FIGURA 1. Fluxo de Tratamento das Manifestações, Fonte: CAEMA, 2021

5. PERFIL DOS USUÁRIOS QUE PROCURAM OS CANAIS DA OUVIDORIA DA CAEMA

O perfil dos usuários que procuram a Ouvidoria da CAEMA é do tipo crítico e insatisfeito, costumam procurar o setor para enfatizar a sua insatisfação e não poupam críticas aos serviços da Companhia. Alguns se sentem lesados pela empresa e normalmente possuem relatos de inconformidades dos serviços. Geralmente, são atendidos nos primeiros canais de atendimento sem êxito na solução do seu problema. Vale destacar que esse usuário para a Ouvidoria funciona como “termômetro” para a Companhia, pois, acaba sinalizando a necessidade de implementação de melhorias.

6. DADOS SOBRE AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA (SISTEMA E-OUV)

Os serviços prestados pela CAEMA e o seu atendimento ao usuário têm a sua qualidade medida por meio do histórico de solicitações realizadas através dos diversos canais disponíveis, sendo tratadas as solicitações, insatisfações e reclamações através dos canais convencionais de atendimento que são monitorados pela Gerência de Relacionamento com o Cliente na Diretoria Comercialização e Atendimento ao Cliente. O usuário - cidadão ainda possui a Ouvidoria que é uma instância recursal que geralmente é utilizada quando sua demanda não foi tratada satisfatoriamente nos canais de relacionamento convencionais: Telefone, Lojas de Atendimento, Fale Conosco e Agência Virtual.

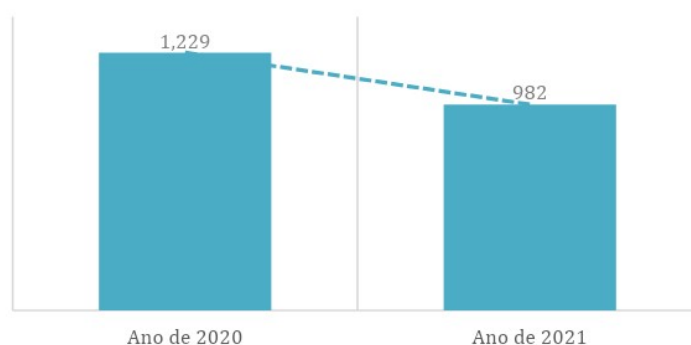
A Ouvidoria é uma forte aliada no processo de melhoria contínua, considerando o atual cenário competitivo, em que a regulação e as exigências dos usuários estão mais fortalecidas. Ao acolher as propostas de melhorias nos processos da empresa e denúncias de possíveis atos lesivos à integridade e conformidades, evitar-se prejuízos e aumento do grau de insatisfação dos usuários.

A ouvidoria também é canal de denúncias internas e externas com o objetivo de apurar eventuais desvios de conduta e integridade de empregados, gestores, dirigentes e fornecedores que são apurados pelo Comitê de Conduta e Integridade da Companhia ou pelo Comitê de Auditoria Estatutário conforme prevê os termos do § 2º, art. 24, da Lei nº 13.303/2016.

Além disso, conforme os marcos regulatórios de acesso à informação e o regimento interno da Companhia, a Ouvidoria é a autoridade de monitoramento da política de acesso à informação – LAI.

Em 2021 foram registradas 982 manifestações, correspondendo a uma queda de aproximadamente 20% em relação ao volume de registros do ano de 2020, que foram registradas 1.229 manifestações.

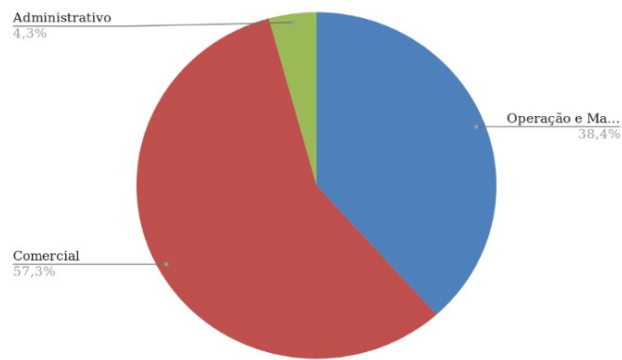
Gráfico 1 - Comparativo Período anual



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2022.

Como demonstrado no gráfico 1, há uma queda no número geral de manifestações do ano de 2020 para 2021. Constata-se que após dezembro de 2020, quando foi contratado um serviços para gestão do atendimento por telefone e aplicativo whatsapp, identifica-se uma melhoria na qualidade do atendimento nos canais convencionais, o que gerou impacto positivo no quantitativo de manifestações de um ano para o outro.

As manifestações foram classificadas de acordo com os assuntos demonstradas no gráfico 2: âmbito de manutenção e operação, âmbito comercial e demais manifestações que são internas ou de ordens administrativas.

Gráfico 2 - Manifestações por âmbito de assunto

Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2022.

Em 2021 constatou-se que 57% das manifestações foram encaminhadas ao setor comercial da empresa, 38% ao setor operacional e manutenção e 5% ao setor administrativo da Companhia.

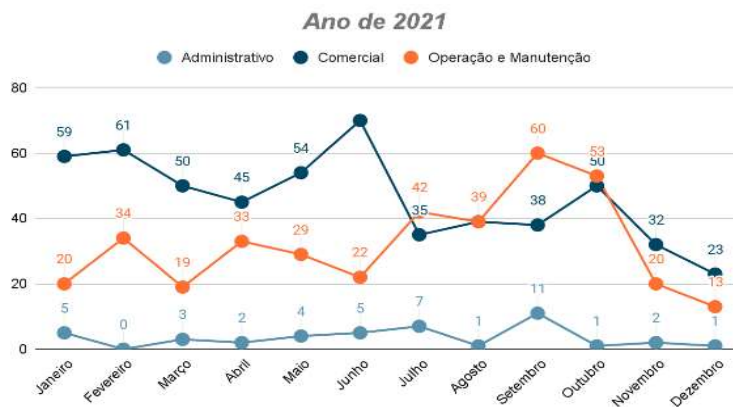
Os gráficos 3 e 4 mostram o comparativo do quantitativo mensal. Como demonstrado no gráfico 3, em 2020, as manifestações comerciais tiveram um crescimento a partir do mês de abril, com um pico no mês de julho caindo e equilibrando no mês de agosto.

Gráfico 3- Manifestações 2020 por mês

Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2021.

Conforme demonstrado no gráfico 4, constatou-se que no ano de 2021 as manifestações do âmbito comercial lideraram as estatísticas durante oito meses. Verifica-se um crescimento das manifestações do âmbito operacional e manutenção de julho a outubro com pico em setembro.

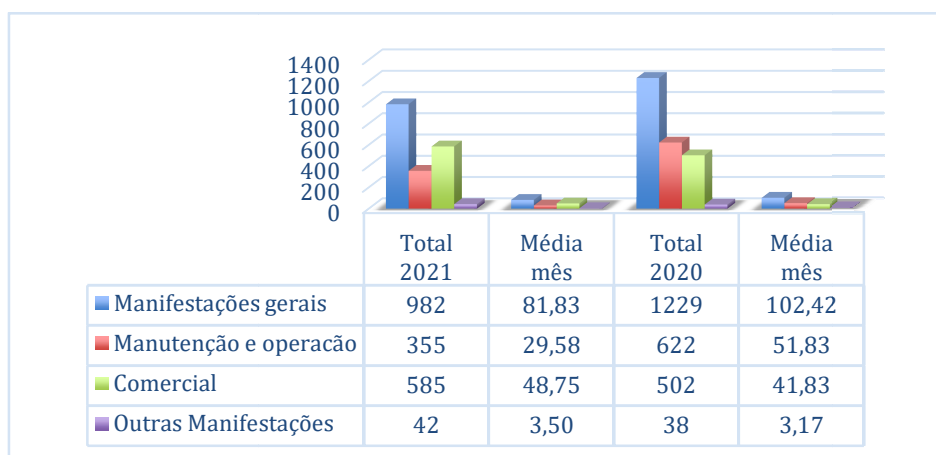
Gráfico 4 - Manifestações 2021 por mês



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2022.

O gráfico 5, demonstra que no âmbito de manutenção e operação existe uma queda na média mensal de um ano para o outro de 51,83 para 29,58 e um aumento na média de manifestações comerciais saindo de 41,83 para 48,75 com pico no mês de junho.

Gráfico 5 - Comparativo total e média 2020 e 2021



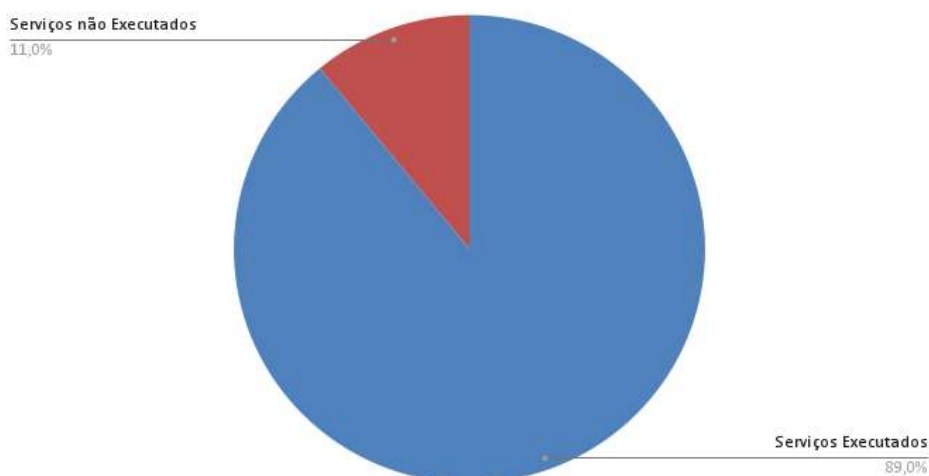
Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2022.

As manifestações comerciais recorrentes são referentes a faturamento com o valor alto (conta com valor alto). Com referência às manifestações de operação e manutenção. Identificou-se uma crescente variação a partir do mês de julho e permanecendo acima das manifestações comerciais até o mês de outubro, sendo que mais de 70% foram reclamações referentes à falta de água (gráfico 4).

6.1 ORDENS DE SERVIÇOS NO SISTEMA COMERCIAL DA CAEMA (SISTEMA GSAN).

Foi realizada uma análise de ordens de serviços solicitadas em 2021 no sistema comercial da CAEMA (Sistema GSAN). No referido ano foram geradas cerca de 150.593 ordens de serviços. Observou-se que 115.384 foram encerradas como concluídas e cerca de 8.740 foram canceladas, não executadas por decurso de prazo e não executadas por inviabilidade técnica. Cerca de 5.473 ordens de serviços até a data de 14/03/2022 encontravam-se pendentes no sistema GSAN. Considerando os dados, entende-se que cerca de 14.213 ordens de serviços não foram atendidas pelos diversos setores da companhia.

Gráfico 6 - Execução de Serviços



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2022.

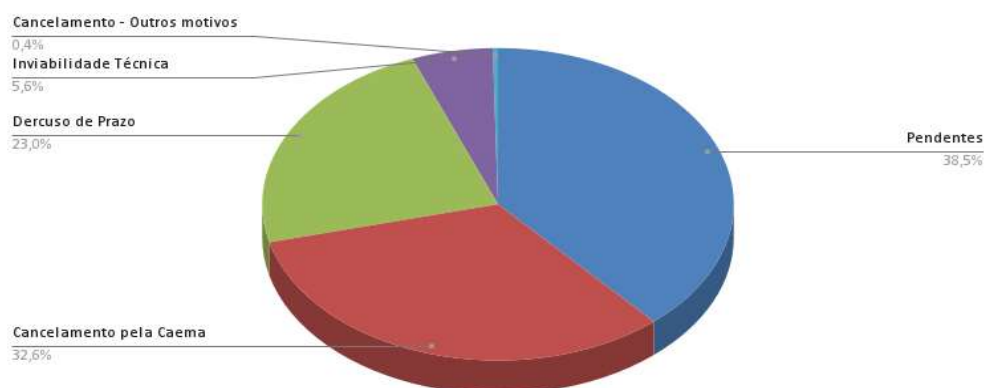
Na análise, observa-se que das ordens de serviços não atendidas, as mais recorrentes são os serviços referentes a hidrômetros (foram relacionados todos os serviços que envolvem hidrômetros), com um total de 5.515 ordens de serviços, os quais, 1.298 foram referentes a “instalação de hidrômetros no ramal”, seguida por serviços de “Fiscalização de Irregularidade” com cerca de 2.377 e por último “levantamentos de dados”, com cerca de 1.183.

É possível observar que a Regional de Imperatriz possui o maior número de Ordens de Serviços não atendidas, cerca de 2.899. Destaca-se ainda que as regionais do interior possuem o maior número de ordens de serviços não atendidas, cerca de 6.933, enquanto as regionais que se localizam na região metropolitana de São Luís geraram 5.893 ordens de serviços que não foram executadas. Destaca-se ainda que no ano de 2021, ficaram 473 ligações,

restauração de ligação e religações em situação dependência, encerrada pelos seguintes motivos: decurso de prazo, inviabilidade técnica e cancelada pela CAEMA.

As manifestações mais recorrentes, dentre as pendentes, representam cerca de 38,51% do total de serviços não executados e pode-se observar que cerca de 2.713 das ordens de serviço não executadas ou pendentes foram solicitadas pela Coordenadoria de Execução e Manutenção.

Gráfico 7 – Serviço não executados

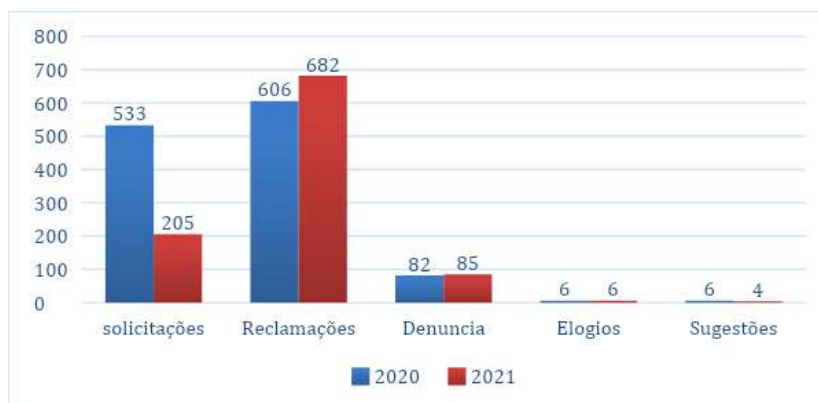


Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2022

7. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES QUADRO COMPARATIVO NO SISTEMA E-OUV

A Ouvidoria recebe vários tipos de manifestações dos usuários, que podem ser reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e outros. A comparação da quantidade destes tipos de manifestação, entre 2020 e 2021, está apontada no gráfico.

Gráfico 8 – Tipos de manifestações comparativo anual



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2022.

Observa-se no gráfico 8 que a grande maioria das manifestações são relativas às reclamações de usuários, inclusive tendo apresentado em 2021 um acréscimo de 76 manifestações a mais, já a solicitação teve um decréscimo considerável (61,53% no ano).

Quanto às manifestações classificadas como “denúncia”, ficou equilibrada com apenas 3 manifestações a mais em relação ao ano anterior. Verifica-se que em 2021 tivemos o mesmo número de elogios do mesmo período do ano passado que foram apenas 6 (seis). As sugestões foram apenas 4 (quatro).

8. PRINCIPAIS TEMAS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA E-OUV

Os principais assuntos das manifestações registradas no ano de 2021 estão demonstrados na tabela seguir:

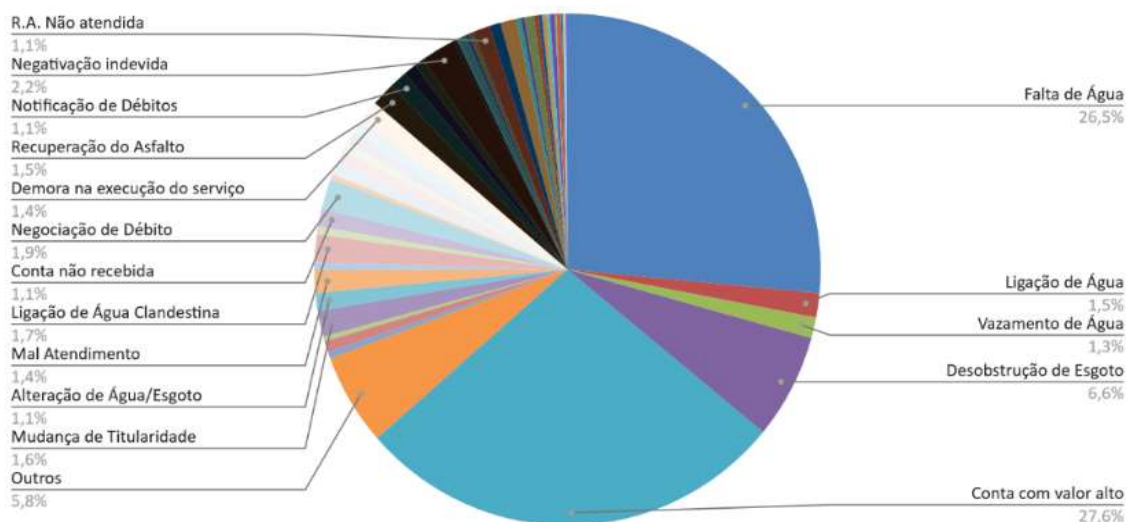
Tabela 1

Comparativo de Manifestações Recorrentes 2020/2021		
	2020	2021
Falta de água	365	257
Conta alta	287	261
Esgoto	127	91

Tabela 1 -Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2022.

Nota-se, conforme discriminado na tabela, a diminuição do número de todas as manifestações recorrentes comparando-as ao ano de 2020, mas observa-se no gráfico 9 que as manifestações de Conta Alta e Falta de Água lideram, pois, somando-as correspondem à 54,1% de todas as manifestações de 2021.

Gráfico 9 - Manifestações no Sistema e-Ouv



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2022.

9. COMPARAÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES EM RELAÇÃO A OUTRAS OUVIDORIAS DO GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO.

Observa-se na tabela a seguir que, nos anos de 2020 e 2021, a CAEMA permaneceu na 4º posição entre 10 órgãos mais demandados no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão.

Tabela 2

QUADRO COMPARATIVO DE ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS 2020/2021							
2020				2021			
Ordem	Órgão	Quantidade	Percentual	Ordem	Órgão	Quantidade	Percentual
1º	DETRAN	2.369	23%	1º	DETRAN	4.118	33%
2º	SEDUC	1.878	18%	2º	SEDUC	1.702	13%
3º	SEGEP	1369	13%	3º	SEGEP	1347	11%
4º	CAEMA	1.137	11%	4º	CAEMA	982	8%
5º	IPREV	459	4%	5º	PROCON	681	5%
6º	PROCON	445	4%	6º	SEAP	554	4%
7º	SEAP	375	3%	7º	IPREV	363	3%
8º	MOB	357	3%	8º	EMSERH	361	3%
9º	EMSERH	344	3%	9º	MOB	273	2%
10º	EMAP	207	2%	10º	SES	254	2%

Tabela 2 -Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2020 e 2021.

Apesar da diminuição do número de manifestações a CAEMA permaneceu na 4º posição, conforme pode ser visto na tabela 2. Indicativo de necessidade de melhoria dos serviços.

10. DADOS DO SISTEMA E-SIC REFERENTES AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS PARA A COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO MARANHÃO (CAEMA) EM 2021

Os dados apresentados a seguir são referentes aos pedidos de acesso à informação registrados no e-SIC do Poder Executivo Estadual do Maranhão para a CAEMA no período de 1º de janeiro a 30 de dezembro de 2021. A consulta e extração dos dados da base do sistema e-SIC ocorreu no dia 01/01/2021.

10.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação registrada no e-SIC

De um total de **2.753 (dois mil setecentos e cinquenta e três) pedidos de acesso à informação** registrada no e-SIC do Poder Executivo do Estado do Maranhão em 2021, **109 (cento e nove), o equivalente a 3,96% (três inteiros e noventa e seis centésimos por cento), foram direcionados à Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão (CAEMA).**

Em seguida, apresentamos a visão detalhada dos pedidos registrados no e-SIC, para a CAEMA, no período informado, conforme situação de tramitação.

10.2 Evolução mensal dos pedidos

Evolução mensal dos pedidos de acesso para a CAEMA, no referido período:

Tabela 3

Mês	Quantidade	Percentual
Janeiro	11	10%
Fevereiro	10	9%
Março	16	15%
Abril	7	6%
Maiο	13	12%
Junho	11	10%
Julho	11	10%
Agosto	9	8%
Setembro	4	4%
Outubro	9	8%
Novembro	5	5%
Dezembro	3	3%
TOTAL GERAL	109	100%

Tabela 3 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

10.3 Pedidos prorrogados por motivo

Dos **109 (cento e nove)** pedidos de acesso à informação registrados para a CAEMA, **11% (por cento), ou seja, 12 (doze) pedidos tiveram seus prazos de resposta prorrogados**, conforme motivos a seguir:

Tabela 4

Motivo da prorrogação	Quantidade de Pedidos
Complexidade para obter a informação	2
Indisponibilidade temporária da informação	1
Outros motivos	9
TOTAL	12

Tabela 4- Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

10.4 Categorias de Resposta

A visão detalhada das solicitações *respondidas* pela CAEMA, excluídas aquelas em tramitação, está apresentada conforme as categorias e subcategorias de resposta:

Tabela 5

Categorias e Subcategorias de Respostas	Quantidade	Percentual
Acesso Concedido	30	27,5%
Data hora e local para consulta agendados	2	1,8%
Resposta solicitada inserida no e-SIC	28	25,7%
Acesso parcialmente concedido	3	2,8%
Parte da informação contém dados pessoais	1	0,9%
Parte da informação demandará mais tempo para produção	2	1,8%
Informação Inexistente	2	1,8%
Não se trata de solicitação de informação	72	66,1%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2	1,8%
TOTAL	109	100,0%

Tabela 5 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

10.5 Tempo Médio de Resposta (pedidos respondidos)

O tempo médio de resposta da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão referente aos pedidos de acesso respondidos no período de **1º/01 a 31/12/2021** está disposto a seguir:

Tabela 6

Órgão	Quantidade de Pedidos Respondidos	Tempo Médio de Resposta (dias)
CAEMA	109	7

Tabela 6 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

10.6 Pedidos de acesso respondidos por tempo de resposta

Os subtotais dos pedidos de acesso respondidos pela CAEMA, elencados conforme os prazos de fornecimento da resposta, em estratos que correspondem a três intervalos diferentes, a saber:

Tabela 7

Pedidos de acesso respondidos...	Quantidade	Percentual
...entre 0 e 20 dias:	94	86%
...entre 21 e 30 dias:	10	9%
...em prazo igual ou superior a 31 dias:	5	5%
Total Geral	109	100%

Tabela 7 Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

10.7 Perfil dos Solicitantes

As quantidades de pedidos por tipo de pessoa (física ou jurídica), por sexo, por escolaridade, por idade e por Estado, foram as seguintes:

- Pelo tipo de pessoa

Tabela 8

Tipo de Pessoa	Quantidade	Percentual
Pessoa Física	101	93%
Pessoa Jurídica	8	7%
TOTAL GERAL	109	100%

Tabela 8 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

- Por sexo

Tabela 9

Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	53	49%
Masculino	39	36%
Não informado	17	16%
TOTAL GERAL	109	100%

Tabela 9 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

- Por escolaridade**Tabela 10**

Escolaridade	Quantidade	Percentual
Ensino Fundamental	8	7%
Ensino Médio	22	20%
Ensino Superior	31	28%
Pós-graduação	23	21%
Mestrado/Doutorado	5	5%
Sem instrução formal	1	1%
Não informado	19	17%
TOTAL GERAL	109	100%

Tabela 10 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2020.

- Por idade**Tabela 11**

	Quantidade	Percentual
22 a 39 anos	48	22,64%
40 a 59 anos	76	35,85%
60 a 88 anos	40	18,87%
Não informada	48	22,64%
TOTAL GERAL	212	100,00%

Tabela 11 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

- Por estado**Tabela 12**

Estado	Quantidade de Pedidos	% dos Pedidos	Quantidade de Solicitantes
Maranhão	88	81%	79
Não informado	7	6%	7
São Paulo	5	4%	5
Distrito Federal	2	2%	2
Goiás	2	2%	2
Minas Gerais	2	2%	2
Rio Grande do Norte	1	1%	1
Rio Grande do Sul	1	1%	1
Rio de Janeiro	1	1%	1
TOTAL GERAL	109	100%	100

Tabela 12 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

11. PEDIDOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO (MPMA) PARA A CAEMA

De um total de **316 (trezentos e dezesseis)** pedidos de acesso à informação efetuados pelos perfis com prefixo MPMA no e-SIC do Poder Executivo Estadual do Maranhão em 2021, **4 (quatro) deles, equivale a 1,3% (um inteiro e três décimos por cento), foi direcionado para a CAEMA, no período 1º/01 a 31/12/2021, conforme consolidado na tabela abaixo, por situação de tramitação:**

Tabela 13

Órgão	Status detalhado					%	%
	Em tramitação e fora do prazo (A)	Em tramitação mas no prazo (B)	Respondido fora do prazo (C)	Respondido no prazo (D)	Total Geral (E)	Fora do prazo [(A+C)/E*100]	No prazo [(B+D)/E*100]
CAEMA	0	0	0	4	4	0%	100%

Tabela 13 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

11.1 Recursos

Apresentamos a visão dos recursos por instância e a situação e instância de tramitação referente aos pedidos de acesso registrados para a CAEMA:

Tabela 14

Situação e Status Detalhado dos Recursos	Quantidade por Instância		
	1ª Instância	2ª Instância	CMRI
Em Tramitação	0	0	0
Em tramitação e fora do prazo	0	0	0
Em tramitação mas no prazo	0	0	0
Não Respondido	0	0	0
Em tramitação e fora do prazo	0	0	0
Respondido	9	2	1
Respondido fora do prazo	3	0	0
Respondido no prazo	6	2	1
TOTAL	9	2	1

Tabela 14 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

11.2 Recursos por motivo

Segue visão dos recursos por motivo de interposição e por instância:

Tabela 15

Motivo	Quantidade por Instância		
	1ª Instância	2ª Instância	CMRI
Ausência de justificativa legal para classificação	1		
Informação incompleta	2	1	1
Informação recebida não corresponde à solicitada	2	1	
Outros	4		
TOTAL	9	2	1

Tabela 15 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

11.3 Recursos por tipo de resposta (decisão)

Segue visão do tipo de resposta (decisão) aos recursos por instância:

Tabela 16

Tipo de Resposta (Decisão)	Quantidade por Instância		
	1ª Instância	2ª Instância	CMRI
Deferido	3	1	
Parcialmente deferido	2	1	
Indeferido	3		1
Não conhecimento	1		
TOTAL	9	2	1

Tabela 16 - Fonte: Relatório da Ouvidoria Geral do Governo do Maranhão, 2021.

12. CONSIDERAÇÕES

Considerando-se que a Ouvidoria da CAEMA é um importante canal de comunicação entre os usuários/cidadãos e a Companhia, a análise do presente relatório representa um instrumento para sugestão de propostas e melhorias dos serviços prestados pela Empresa. Assim, destacam-se as seguintes propostas e ações a serem estudadas e eventualmente implantadas no sentido da contínua melhoria e aperfeiçoamento quanto ao atendimento de demandas dos nossos usuários.

1. Monitorar os fluxos existentes de registros de atendimento e execução de ordens de serviços – tendo em vista que um número considerável de ordens de serviços solicitadas no sistema GSAN não realizadas. É importante que as Diretorias mais demandadas aprimorem os processos de monitoramento de registros de atendimento e de ordens de serviços pendentes, não atendidas e encerradas sem atendimento.
2. Importante investigar e identificar eventos que ocorreram para o crescimento das manifestações de falta de água no intervalo de junho/2021 a outubro de 2021 conforme gráfico 4. Esses eventos devem ser analisados pela Diretoria de Operação Manutenção e Atendimento ao Cliente - DO com o objetivo de monitorar os riscos operacionais e atuar nas causas a fim de diminuir a probabilidade e impacto.

3. No ano de 2021 foram identificadas aumento do percentual de reclamações referentes a assuntos comerciais, chegando a um percentual de 57%, conforme o gráfico 2 demonstrado acima. Destaca-se as inconformidades no faturamento (reclamações de conta alta). Importante realizar uma análise nos processos de leitura e faturamento e identificar possíveis incompatibilidades nos fluxos de coleta de dados e de serviços.