



Relatório Estatístico Ouvidoria CAEMA

Ano 2022

caema
COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO MARANHÃO

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
Ouvidor da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão

Revisão:

Daniel Barros Silva Ramos
Ouvidor Geral do Estado do Maranhão

Colaboração:

Edméer Dominice Castelo Branco
Gisélia Cristina Pereira Cutrim
Vera Lucia Moraes Nava
Maria de Lourdes Farias Cunha
Domilson Cunha Sodré
Larissa da Luz Barros
Marcos André Mendes Alves

1.APRESENTAÇÃO	4
2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	4
3. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES	5
4. FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	6
6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA NO SISTEMA E-OUV/MA	7
7. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	11
8.DENÚNCIAS	13
9. DADOS DO SISTEMA E-SIC REFERENTES AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2022	15
9.1. SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADA NO E-SIC	15
9.2. PEDIDOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO (MPMA)	17
10.CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um órgão de atendimento ao usuário e de todas as partes interessadas no negócio da Companhia, com função estratégica que visa permanente busca pelo respeito às regras, propósitos, valores e princípios que constituem a identidade da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão - CAEMA. Desta forma, os serviços de ouvidoria, contribui na estrutura de governança corporativa buscando a otimização do grau de satisfação do público à medida em que todas as manifestações 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, bem como apoia na apuração e resolução de matérias internas, auxiliando a gestão na solução na prevenção de problemas, enriquece o mapa de riscos e indica os principais desafios a serem enfrentados pela empresa em suas operações. Além disso, as manifestações do cidadão viabilizam diagnósticos das necessidades de aprimoramento dos serviços e processos da empresa, os quais sugerem intervenções nas falhas dos processos.

A Ouvidoria da CAEMA participa das seguintes redes:

1. Rede Nacional de Ouvidores de Saneamento, criada em 2022, compondo ainda a Câmara Técnica de Ouvidoria da AESBE (Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento).
2. Rede Estadual de Ouvidorias e de Serviços e Informações ao Cidadão do Governo do Maranhão, amparada 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.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de relacionamento em segundo nível 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, nº 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/MA disponível em: www.e-sic.ma.gov.br com link também disponível no site da CAEMA.

3. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES

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 serviços de saneamento, evidenciando sempre a participação social com fim de tornar a empresa cada vez mais eficiente.

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, evitando prejuízos e aumento do grau de insatisfação dos usuários.

Compete à Ouvidoria, conforme previsão no regimento, fortalecer o comprometimento dos empregados nas boas práticas de gestão e de relacionamento com o cliente, estimulando a gestão participativa do cidadão nos serviços de saneamento, avaliando a procedência de sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios com as áreas competentes da empresa com o objetivo de zelar pela permanente atualização e agilização dos processos de atendimento. Além dessas competências, a Ouvidoria é também responsável pelo Serviço de Acesso à Informação conforme Lei nº 12.527/2011.

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 (E-SIC);
- Registro das manifestações recepcionadas por e-mail;
- Encaminhamento de manifestações aos setores competentes;
- Monitoramento do tempo de resposta ao manifestante;
- Elaboração de relatórios estatísticos do atendimento e da qualidade dos serviços;

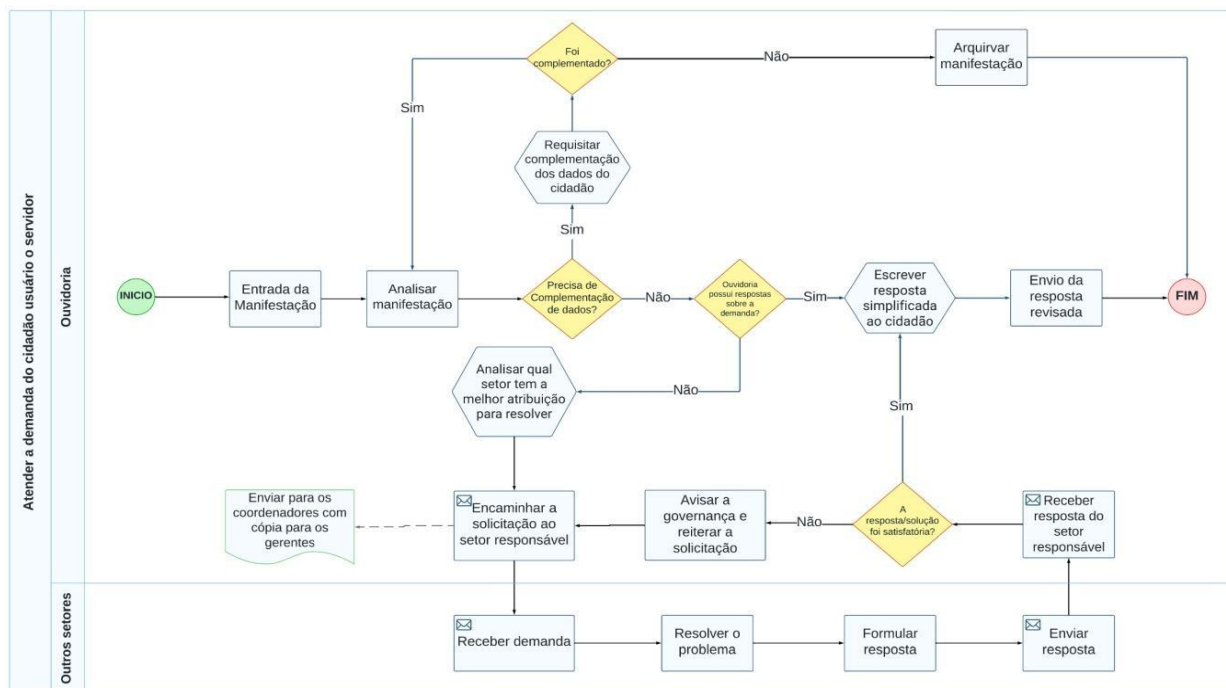
- Monitoramento dos serviços de atendimento da CAEMA; e
- Sugestões de melhorias em fluxos de processos.

4. FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações e os pedidos de acessos à informação são registrados respectivamente em duas plataformas na internet que são: E-OUV/MA (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual) e E-SIC/MA (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Poder Executivo Estadual). Essas plataformas são monitoradas pela Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Estado do Maranhão que oferece suporte tecnológico e as orientações no tratamento da manifestação. A Ouvidoria da CAEMA recebe os registros, encaminhados pelo sistema, analisa e direciona para setor competente conforme o assunto ou pedido de acesso à informação, conduzindo o tratamento até o atendimento do pleito ou resposta ao usuário.

Em casos de maior complexidade, quando se identifica a necessidade de análise técnica específica, as manifestações são encaminhadas às Diretorias de acordo com o assunto e em alguns casos para a Assessoria Jurídica, Assessoria de Governança Corporativa ou Gabinete da Presidência, para emissão de parecer técnico, que serve de base para elaboração da resposta.

Gráfico 1 - Fluxo de Tratamento de Manifestações



Fonte: CAEMA, 2021

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

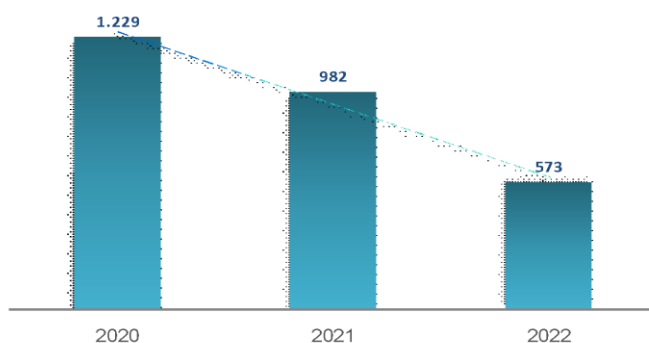
O perfil dos usuários que procuram a Ouvidoria da CAEMA é do tipo crítico e insatisfeito, costumam procurar o setor para enfatizar a sua insatisfação e não poupam queixas aos serviços da Companhia. Geralmente, são atendidos nos primeiros canais de atendimento. Vale destacar que esse usuário funciona como “termômetro” para a empresa, pois, acaba sinalizando a necessidade de implementação de melhorias.

6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA NO SISTEMA E-OUV/MA

Os serviços prestados pela CAEMA e o seu atendimento ao usuário têm a sua qualidade medida por meio do histórico de solicitações realizadas por meio dos diversos canais disponíveis (Lojas de Atendimento, aplicativo CAEMA *Mobile - Sistemas IOS e Android*, WhatsApp, Telegram, Chatbot, atendimento telefônico por Call Center (0800) e Loja Virtual), sendo tratadas e monitoradas pela Gerência de Relacionamento com o Cliente na Diretoria de Comercialização e Relacionamento com o Cliente. Contudo, o usuário possui a Ouvidoria, que é uma instância recursal que geralmente é utilizada quando sua demanda não foi tratada satisfatoriamente nos primeiros canais de relacionamento.

Em 2022, foram registradas 573 manifestações, correspondendo a uma diminuição de aproximadamente 41% em relação ao volume de registros do ano de 2021, quando foram registradas 982 manifestações. Como demonstrado no gráfico 2, nota-se uma linha de tendência decrescente desde o ano de 2020.

Gráfico 2 - Comparativo Período anual

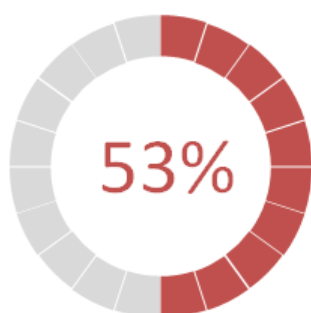


Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2023.

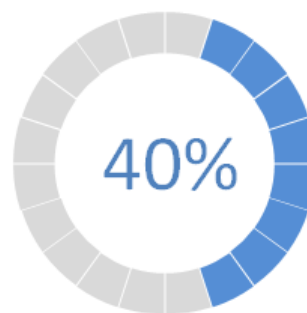
Constata-se uma melhoria na qualidade do atendimento dos canais convencionais, após dezembro de 2020, quando foi contratado o serviço para gestão do atendimento por telefone e aplicativos CAEMA *Mobile*, WhatsApp e Telegram, (Contrato 57/2020 PR) o que gerou impacto positivo no quantitativo de manifestações na Ouvidoria.

As manifestações foram classificadas de acordo com as diretorias demandadas, conforme demonstrado no gráfico 3.

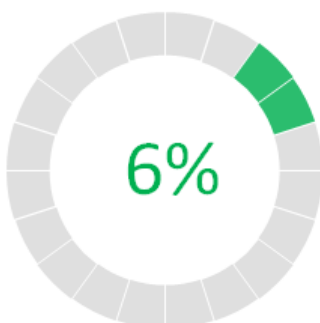
Diretoria de Comercialização e Relacionamento com o Cliente - DC



Diretoria de Manutenção, Operação e Atendimento ao Cliente - DO



Diretoria de Gestão Administrativa Financeira e de Pessoas - DG



Diretoria de Engenharia e Meio Ambiente - DE

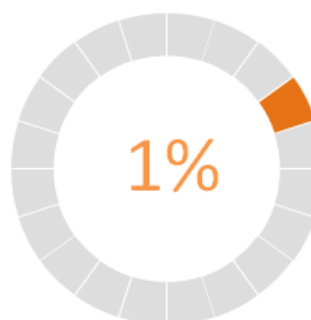


Gráfico 3 - Manifestações por âmbito de diretorias em 2022

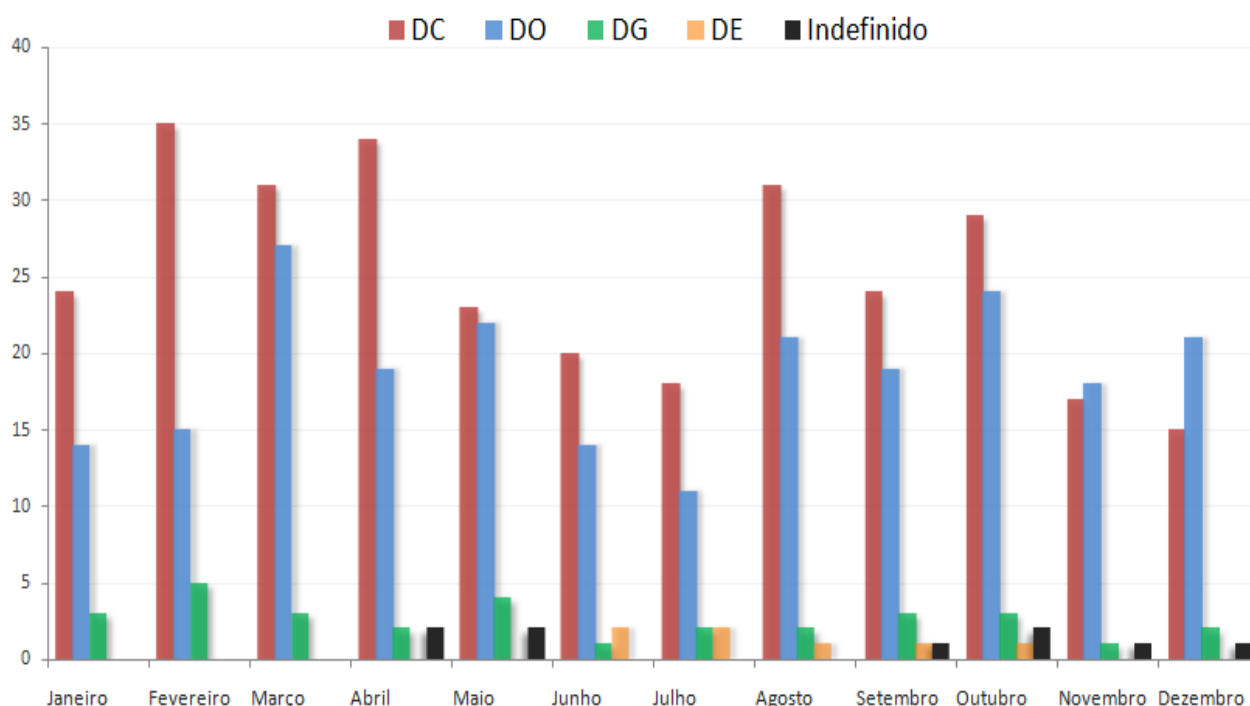
Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2023.

Em 2022, constatou-se que 53% das manifestações foram encaminhadas para setores subordinados à Diretoria de Comercialização e Relacionamento com o Cliente - DC, 39% direcionadas para a Diretoria de Operação, Manutenção e Atendimento ao Cliente - DO, 5% para esfera da Diretoria de Gestão Administrativa,

Financeira e de Pessoas -DG e 1% para áreas da Diretoria de Engenharia e Meio Ambiente - DE.

O gráfico 4 mostra o comparativo do quantitativo mensal por Diretoria, onde em 2022, nota-se no gráfico que o número de manifestações do âmbito da Diretoria de Comercialização e Relacionamento com o Cliente - DC são maiores em todos os meses, ficando abaixo da Diretoria de Operação, Manutenção e Atendimento ao Cliente - DO, apenas em dezembro.

Gráfico 4- Manifestações por Diretoria em cada mês no ano de 2022

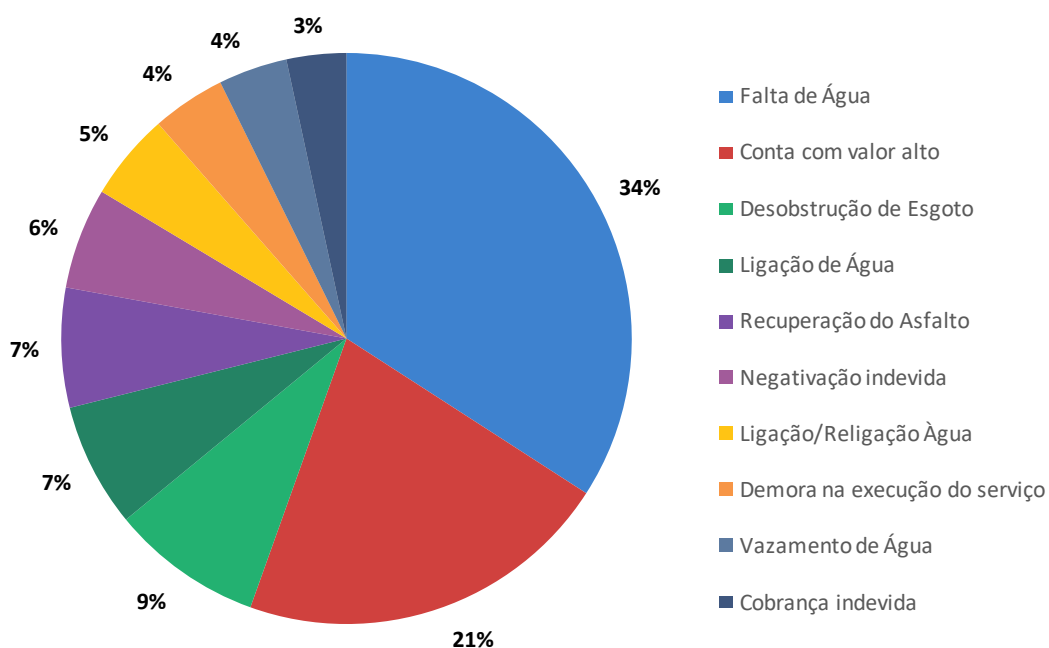


Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2023

Com referência às demandas de operação e manutenção, a alta de manifestações ocorreu no mês de março e houve uma crescente variação de julho a dezembro.

Os assuntos mais recorrentes no âmbito comercial são referentes a faturamento com o valor alto (conta com valor alto) e as do âmbito operacional e manutenção são referentes à falta de água (gráfico 5).

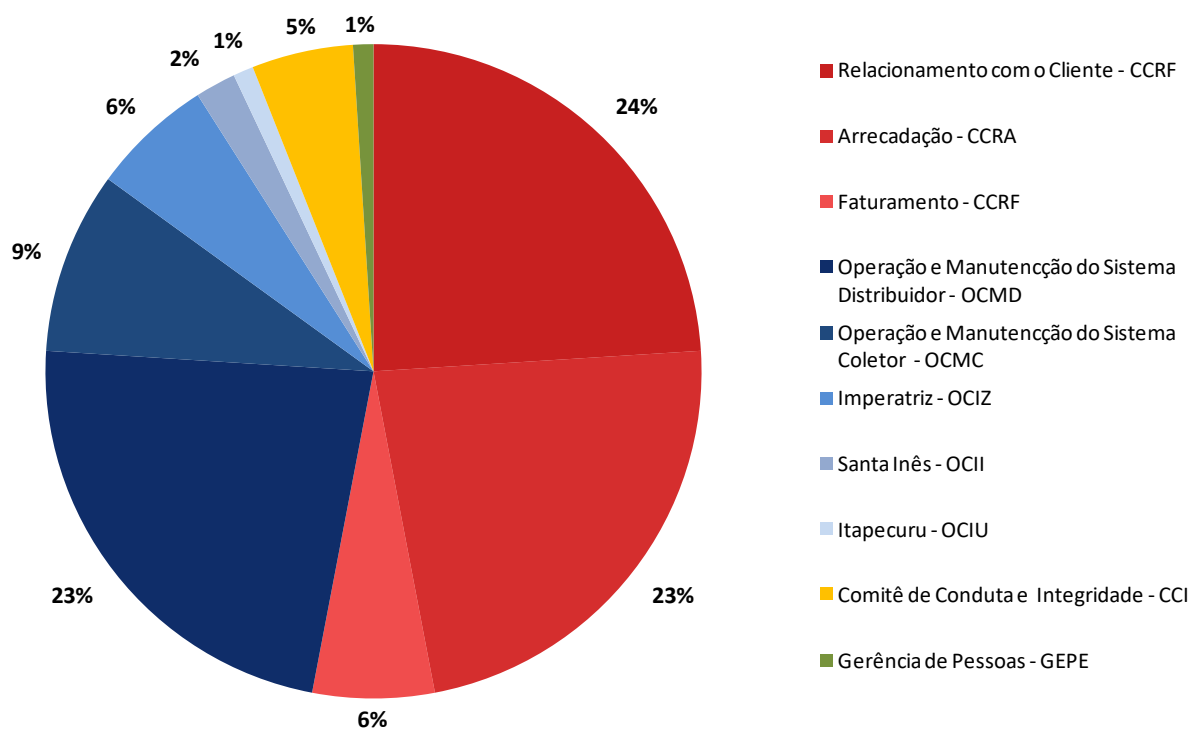
Gráfico 5-Dez manifestações mais recorrentes em 2022



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2023.

Conforme o gráfico 6, que demonstra as dez unidades de gestão mais demandadas no ano de 2022, a Gerência de Arrecadação liderou a quantidade de manifestações com 24% do total. Vale ressaltar, que as dez manifestações mais recorrentes da referida Gerência, foram referentes a serviços no cavalete, corte, religação, ligação e serviços de hidrômetros.

Gráfico 6 – Dez gerências mais demandadas em 2022



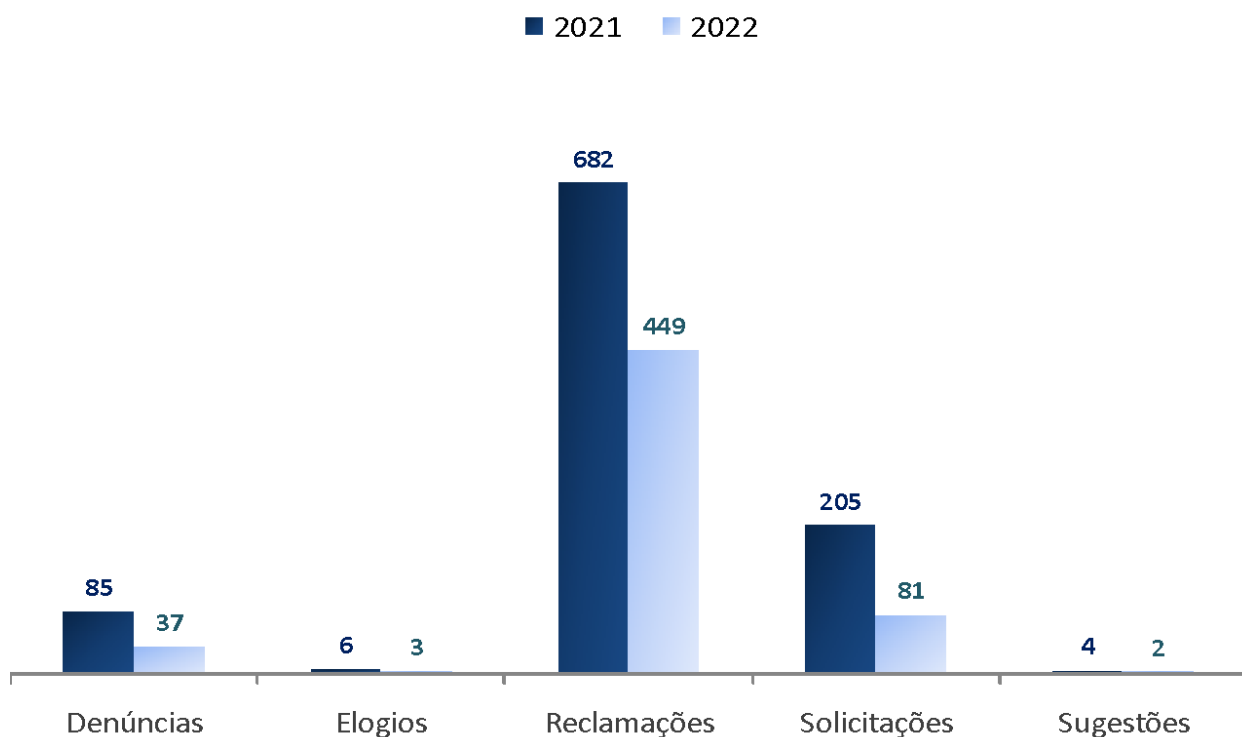
Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2023.

A Gerência de Operação e Manutenção do Sistema Distribuidor, responsável pelos serviços de falta de água, vazamentos de água e algumas reclamações de recapeamento asfáltico, teve 23% das manifestações, quantidade proporcional à da Gerência de Relacionamento com o Cliente, que naturalmente tem uma alta demanda por cuidar dos canais convencionais de atendimento. Vale ressaltar que, o grande volume de solicitações direcionadas a Gerência de Relacionamento, é atrelado a atuação dos serviços de outras gerências.

7. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Dentre os variados tipos de manifestações na Ouvidoria da CAEMA, que podem ser reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios (gráfico 7) a quantidade destes tipos, entre 2021 e 2022, indicando que a grande maioria das manifestações são relativas às reclamações, inclusive tendo apresentado em 2022 uma diminuição de 34,2%.

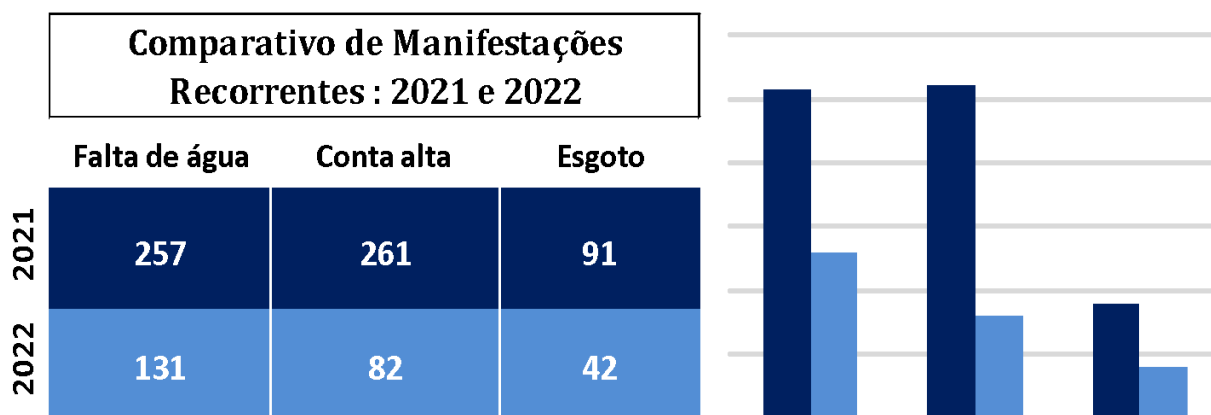
Gráfico 7 - Tipos de manifestações comparativo anual



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2023.

Na tabela 1, seguem as principais manifestações registradas no ano de 2022 em comparação com o ano de 2021.

Tabela 1-Manifestações recorrentes.



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2023.

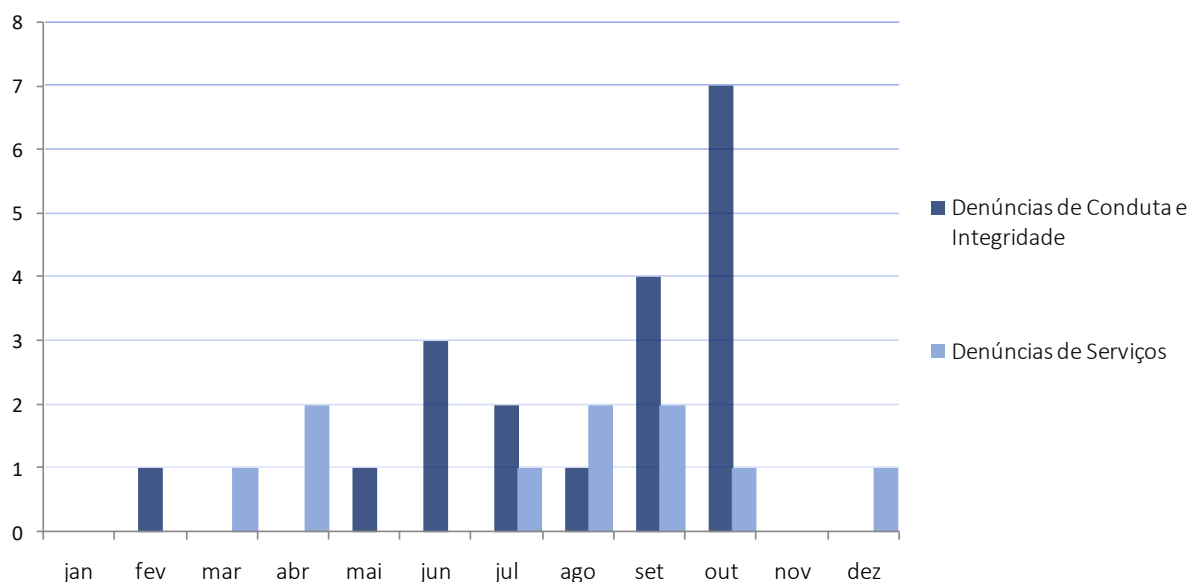
Conforme apresentado na tabela acima, nota-se a diminuição do número de todas as manifestações mais recorrentes, comparando-as ao ano de 2021, porém as de “conta alta” e “falta de água” continuam liderando.

8. DENÚNCIAS

A ouvidoria é canal de recebimento de denúncias de eventuais irregularidades em serviços e desvios de conduta de empregados, gestores, dirigentes, fornecedores e demais partes interessadas que podem afetar a integridade do negócio da CAEMA.

As denúncias protocoladas podem ser de **serviços**, tais como: **ligações clandestinas, derivação de ligação e desperdício de água**. Assim como, podem ser denúncias compreendidas como informação sobre ocorrências de ilícito ou irregularidade que possa afetar a administração pública, sendo classificada pela Ouvidoria como denúncia de **Conduta e integridade** e qualificadas em seis naturezas: **conduta inadequada de empregado, desconformidade legal, contratação e/ou gestão de serviço público, assédio moral, assédio sexual e zelo com verbas, materiais e bens públicos**.

Gráfico 8 -Linha do tempo denúncias - 2022



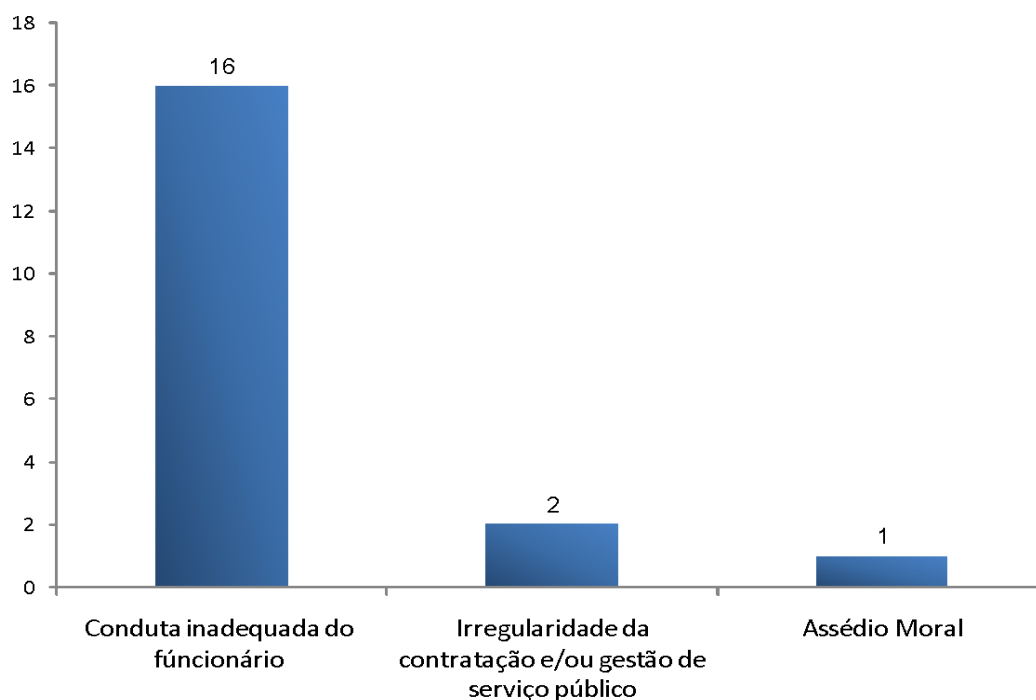
Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2023.

As denúncias de serviços, analisadas e devidamente constatadas, com os elementos mínimos, são direcionadas para as tratativas da Coordenadoria de

Combate à Fraude subordinada à Gerência de Arrecadação na Diretoria Comercial. As denúncias que envolvem conduta e a integridade das partes relacionadas e possuem os requisitos mínimos de autoria e materialidade, são encaminhadas ao Comitê de Conduta e Integridade (CCI) da Companhia que tem a responsabilidade de analisar e instaurar procedimento administrativo, se for o caso. Vale ressaltar que, algumas vezes, o cidadão registra sua manifestação utilizando a expressão “denúncia” quando na realidade se trata de um descumprimento da prestação de serviços. Em 2022, de todas as denúncias registradas no sistema e-OUV/MA, apenas 30 foram qualificadas efetivamente como denúncias, destas, 11 foram de serviços e 19 referentes à conduta e integridade de empregados.

Vale ressaltar que as denúncias podem entrar diretamente pelo e-mail do Comitê de Conduta e Integridade (CCI) ou para o Comitê de Auditoria Estatutária, portanto, os números demonstrados neste relatório são apenas os registrados no canal de Ouvidoria não refletindo a totalidade de denúncias para a Companhia.

Gráfico 9 –Admissibilidade das denúncias pelo CCI em 2022



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2023.

9. DADOS DO SISTEMA E-SIC REFERENTES AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2022

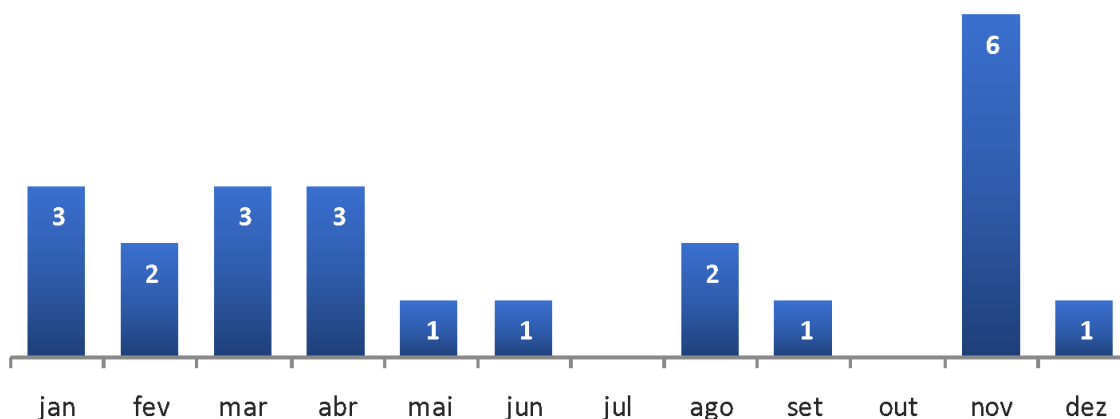
Atendendo a Lei nº 12.5727/2011 que dispõe sobre o Acesso à Informação, a Lei nº 13.709/2018 que regula as atividades de tratamento de dados pessoais e o Regimento Interno da Companhia, a Ouvidoria monitora a Política de Acesso à Informação sendo o SIC – Serviço de Acesso à Informação ao Cidadão da Companhia.

Os dados apresentados a seguir são referentes aos pedidos de acesso à informação registrados no E-SIC (Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão do Poder Executivo Estadual do Maranhão) para a CAEMA, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. A consulta e extração dos dados da base do sistema E-SIC ocorreu no dia 02/01/2023.

9.1. SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS NO E-SIC

De um total de **2.586 pedidos de acesso à informação** registrados em 2022 no E-SIC/MA do Poder Executivo do Estado do Maranhão, **23 (vinte e três), o equivalente a 0,9%, foram direcionados à Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão (CAEMA).**

Gráfico 10 – Linha do tempo – Protocolos e-SIC 2022



Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Maranhão, 2022.

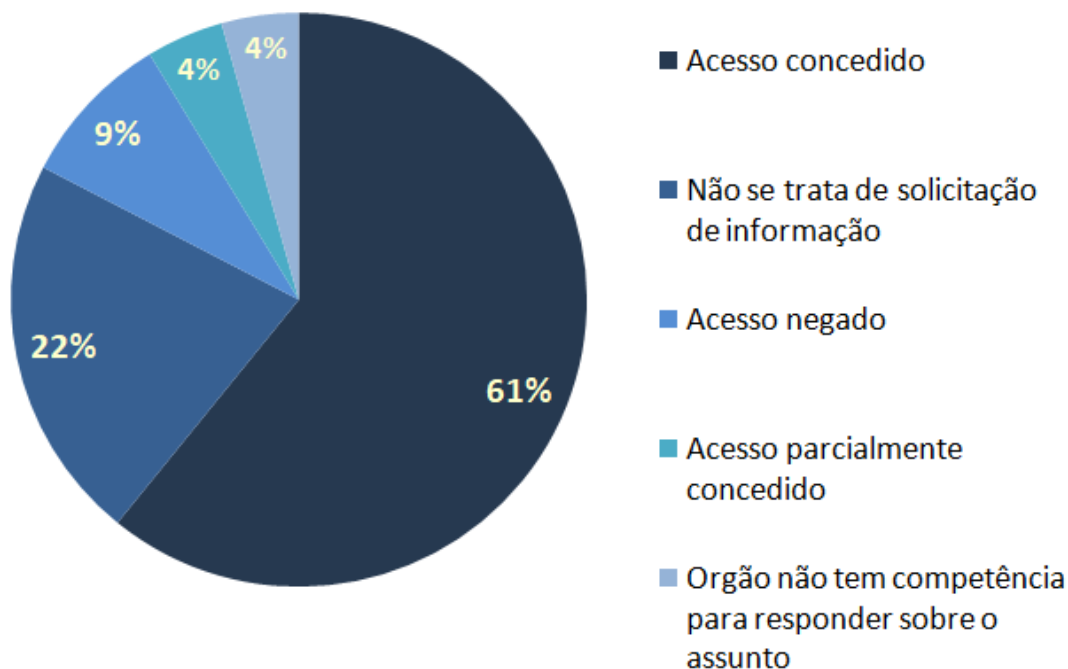
Ao realizar o detalhamento dos pedidos de acesso à informação, pode-se verificar que, mensalmente, foram direcionados de 0 a 3 registros, com moderado aumento de solicitações no mês de novembro/22, conforme pode ser constatado nas tabelas 2 e 3 e no gráfico 12. Esse aumento em dezembro/22 deve-se a três pedidos do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA.

Tabela 3- Categoria da Resposta.

Categoria da Resposta	Quant
Acesso concedido	14
Não se trata de solicitação de informação	5
Acesso negado	2
Acesso parcialmente concedido	1
Orgão não tem competência para responder sobre o	1
Total geral	23

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Maranhão, 2022.

Gráfico 11 – Percentual das Categorias das respostas.



Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Maranhão, 2022.

9.2. PEDIDOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO (MPMA).

Foram registrados 3 pedidos de acesso à informação pelo Ministério Público do Maranhão - MPMA direcionado para a CAEMA, no período 01/01/2022 a 31/12/2022, conforme consolidado na tabela abaixo, por situação de tramitação:

Tabela 4 Pedidos do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA)

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	3	3	0%	100%

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Maranhão, 2022.

Não foram registrados recursos referentes aos pedidos de acesso registrados para a CAEMA em 2022.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da CAEMA é um importante canal de comunicação entre todas as partes interessadas e a empresa. Neste sentido, a análise do presente relatório representa um instrumento para sugestão de propostas e melhorias dos serviços prestados pela Companhia. Assim, destacam-se as seguintes propostas e ações a serem estudadas e eventualmente implantadas no sentido de aperfeiçoar o atendimento, visando, a satisfação dos usuários dos serviços e demais demandas das partes interessadas no negócio da CAEMA, a saber:

1. Monitorar e aprimorar os fluxos existentes de registros de atendimento e execução de Ordens de Serviços (OS), pois, conforme um estudo realizado pela Ouvidoria no Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento – GSAN, foi constatado um número considerável de ordens de serviços solicitadas que não foram executadas ficando pendentes, não atendidas ou encerradas sem atendimento;
2. Investigar e identificar eventos que ocorreram para identificar os motivos em que serviços de ligações, religações, hidrômetros e consertos de cavaletes deixaram de ser executados;

3. As manifestações de falta de água são as mais recorrentes com um quantitativo maior nas cidades de São Luís e Imperatriz. A indicativo da necessidade de estabelecer parâmetros operacionais de monitoramento para diminuir os riscos de perdas e de paradas nos sistemas de abastecimento de água; e
4. Nas análises do Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento (GSAN), realizadas por essa Ouvidoria, a partir dos dados de atendimento, foi constatada necessidade de revisão dos processos de emissão de ordens de serviços das Unidades Subordinadas à Superintendência de Operação Manutenção e Atendimento ao Cliente da Região Metropolitana – OCM, para um melhor monitoramento dos serviços operacionais.
5. Treinar equipes de todas as gerências subordinadas a Superintendência de Operação Manutenção e Atendimento ao Cliente da Região Metropolitana – OCM incluindo o Centro de Controle Operacional - CCO para emissão de ordens de serviços no Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento (GSAN) melhorando o monitoramento e diminuindo o prazo de resposta aos usuários.