

**Relatório Estatístico
Ouvidoria CAEMA**

2020

DIRETORIA

Presidente

André dos Santos Paula

Diretoria de Gestão Administrativa Financeira e de Pessoas

Maria Edna Portela do Carmo Velez

Diretor de Engenharia e Meio Ambiente

Carlos Rogério Santos Araújo

Diretor de Operação, Manutenção e Atendimento ao Cliente

Clenilson Novaes Gonçalves dos Santos

Diretor de Comercialização e Relacionamento com Cliente

José Oliveira Ataídes

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 Curnha
Edméer Dominice Castelo Branco
Giselia Cristina Pereira Cutrim
Priscila Martins dos Santos (Estagiária)
Walmiro Silva Araújo (Estagiário)

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
7	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES – QUADRO COMPARATIVO 2019-2020.....	09
8	PRINCIPAIS PONTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES	10
9	MEIOS DE CONTATO COM A OUVIDORIA	11
10	COMPARAÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES EM RELAÇÃO A OUTRAS OUVIDORIAS DO GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO	12
11	DADOS DO SISTEMA E-SIC REFERENTE AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS PARA A COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO MARANHÃO – CAEMA EM 2020	13
11.1	Situação dos Pedidos de Acesso à Informação registrados no E-SIC	13
11.2	Evolução mensal dos pedidos	13
11.3	Pedidos prorrogados por motivo	14
11.4	Categorias de Resposta	15
11.5	Tempo Médio de Resposta (pedidos respondidos)	15
11.6	Pedidos de Acesso Respondidos por tempo de resposta	16
11.7	Perfil dos Solicitantes	16
12	PEDIDOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO – MPMA PARA A CAEMA	18
13	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um órgão de atendimento ao cliente interno e externo, com função estratégica que visa contribuir para aprimoramento e melhoria dos procedimentos internos e dos serviços, a partir de manifestações de clientes, empregados e cidadãos. 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 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; zelar pela permanente atualização e agilização dos processos internos de atendimento às reclamações e denúncias dos usuários, além de outras competências previstas no Regulamento Interno.

A Ouvidoria da CAEMA também compõe uma Rede Estadual de ouvidorias e de Serviços de Informações ao Cidadão que tem como objetivos o acesso à informação e proteção e defesa dos direitos do usuário dos Serviços Públicos e de proteção do consumidor, instituído pela Lei Federal nº13460 de 26 de junho de 2017 e Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, além da Lei Ordinária N°10.217, de 23 de março de 2015 e do Decreto Estadual de N°35.640 de 6 de março de 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

As manifestações podem ser feitas de forma presencial, pelo sistema e-OUV ou pelo telefone (98) 3219 5170. A Ouvidoria da CAEMA está localizada na sede da CAEMA na Rua Silva Jardim, N°307 Centro, São Luís - MA e o horário de atendimento é de segunda à sexta feira, das 8h às 18h. Vale ressaltar que a Ouvidoria é um canal de segunda instância ao cidadão e que antes de se manifestar à Ouvidoria, o cidadão deve procurar os canais oficiais de atendimento. Para isso, a CAEMA conta com os seguintes canais de atendimento: a Loja Virtual no site www.caema.ma.gov.br; o Call Center 0800 701 0195; o WhatsApp (98) 9-9113-0195; e o aplicativo “CAEMA Mobile”, disponível para Android, além das unidades de atendimento da CAEMA.

3. PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES

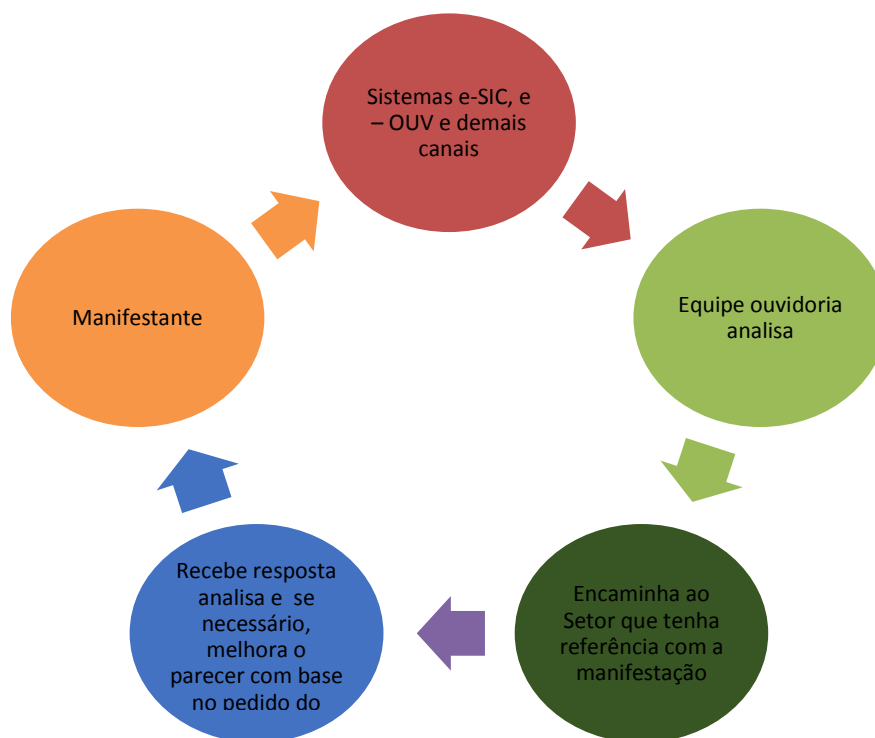
- Atendimento e tratamento das manifestações dos usuários na plataforma e-Ouv e demandas internas;
- Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- Atendimento e registro das manifestações realizadas por telefone e por e-mail próprio da ouvidoria;
- Encaminhar manifestações para setores competentes monitorando o tempo de resposta ao manifestante;
- Suporte a política de Governança e Compliance;
- Participação de reuniões do Comitê instituído para elaborar as diretrizes da Política de Proteção de Dados.

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 pelas concessionárias são encaminhadas para setor referente ao assunto da manifestação ou pedido de informação. Nesses casos, a Ouvidoria acompanha o tratamento da manifestação do usuário e do pedido de informação, quando necessário, traça alguma sugestão na resposta final aos usuários.

Nos casos de maior complexidade, quando se identifica a necessidade de análise técnica, a manifestação é encaminhada à Assessoria Jurídica, Assessoria de Governança ou Gabinete da Presidência, para emissão de parecer técnico, que servirá de subsídio na resposta ao usuário cidadão.

A Figura 1 – Fluxo de Tratamento das Manifestações - O fluxo das informações iniciado pela manifestação do usuário para a ouvidoria, o encaminhamento interno e o retorno da resposta da ouvidoria ao manifestante.



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2020. Fluxo de Tratamento das Manifestações

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 subsídios de inconformidades nos nossos serviços. Geralmente, foram atendidos nos primeiros canais de atendimento e não obtiveram êxito na solução do seu problema. Vale destacar que esse usuário pode funcionar como “termômetro” para a companhia, pois, se a reclamação for recorrente, ele acaba sinalizando a necessidade de implementação de melhorias.

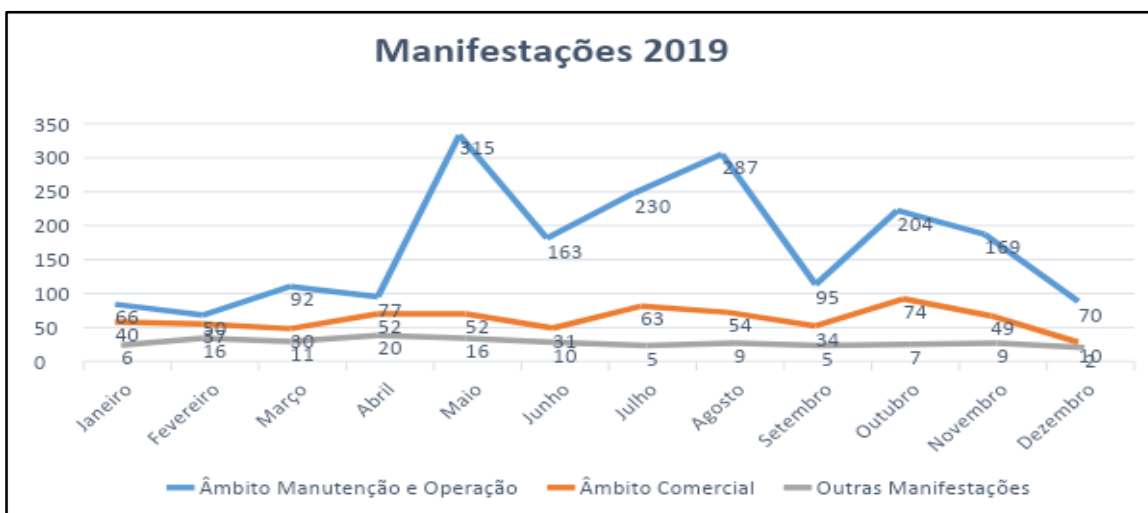
6. DADOS SOBRE AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA (SISTEMA E-OUV)

Em 2020, foram registradas 1.229 manifestações que corresponde a uma queda na ordem de 49,81 % no volume de registros em comparação com 2019 que foram registradas 2.467 manifestações.

Quando expostos os números mensais durante 2020, verifica-se um efeito sazonal, o qual se pode visualizar no gráfico abaixo. As manifestações foram classificadas de acordo com os assuntos: âmbito de manutenção e operação, âmbito comercial e demais manifestações que são internas ou de ordens administrativas.



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2020.



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2020.

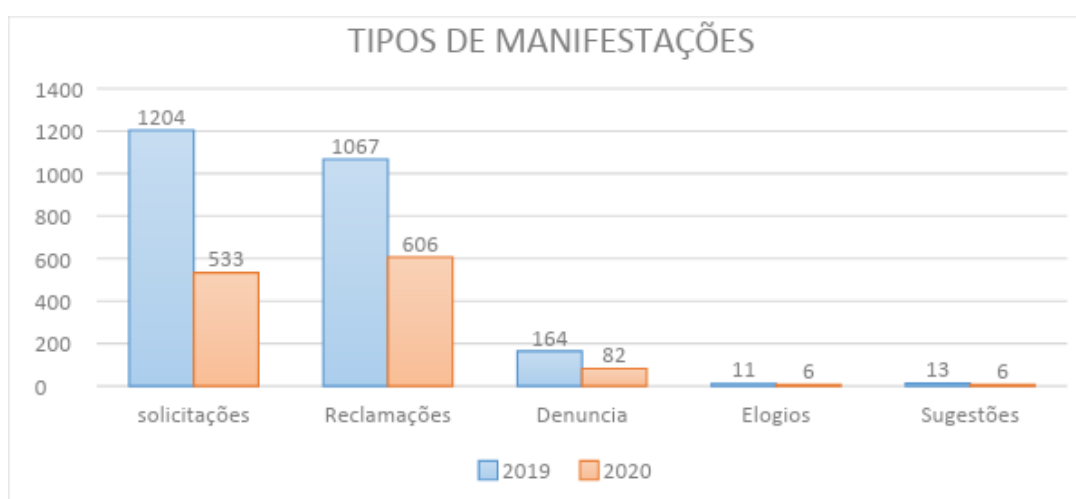
Comparando com o gráfico de 2019, nota-se que em 2020 tivemos uma queda no número de manifestações no âmbito de manutenção e operação, assim como tivemos uma crescente nas manifestações comerciais a partir do mês de abril de 2020, atingindo um pico no mês de julho se estabilizando no mês de agosto na média do ano de 2019. Com referência às manifestações de ordem de manutenção e operação identifica-se uma forte variação decrescente a partir do mês de janeiro de 2020 diferente de 2019 que houve variações crescentes com picos em maio, agosto e outubro de 2019.

Tabela Comparativa de Registros		
Mês	2019	2020
Janeiro	112	213
Fevereiro	103	80
Março	133	73
Abril	149	42
Maio	383	60
Junho	204	97
Julho	298	159
Agosto	350	94
Setembro	134	54
Outubro	285	144
Novembro	227	116
Dezembro	89	97

Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2020.

7. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES QUADRO COMPARATIVO

A Ouvidoria recebe vários tipos de manifestação dos usuários, que podem ser reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e outros. A comparação da quantidade destes tipos de manifestação entre 2019 e 2020 estão apontadas no gráfico



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2020.

Observa-se no gráfico que a grande maioria das manifestações são relativas às solicitações de usuários, inclusive tendo apresentado em 2020 um decréscimo na ordem de 44,26% em comparação com o ano de 2019. Observa-se também que as reclamações, tiveram um decréscimo considerável (56,8 % no ano).

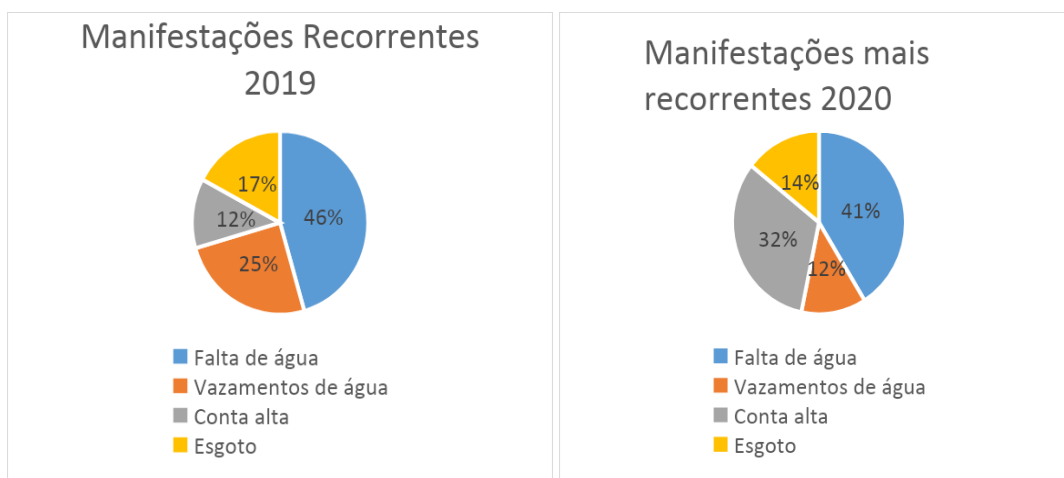
Quanto às manifestações classificadas como “denúncia”, destaca-se também um decréscimo na ordem de 50%. Verifica-se que em 2020 tivemos diminuição de elogios que foram apenas 6 e em 2019 tivemos 11 elogios. As sugestões também diminuíram.

8. PRINCIPAIS TEMAS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Os principais assuntos das manifestações registradas no ano de 2020 estão demonstrados na tabela e no gráfico a seguir.

Comparativo de Manifestações Recorrentes 2019/2020		
	2020	2019
Falta de água	365	839
Vazamentos de água	107	460
Conta alta	287	226
Esgoto	127	317

Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2020.



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2020.

Nota-se, conforme discriminado na tabela, a diminuição do número de todas as manifestações recorrentes, mas observa-se nos gráficos o aumento do percentual em 2020 relacionado ao ano de 2019 sobre Conta Alta. Porém, o nosso maior percentual apesar da diminuição está relacionado a falta de água.

9. MEIOS DE CONTATO COM A OUVIDORIA

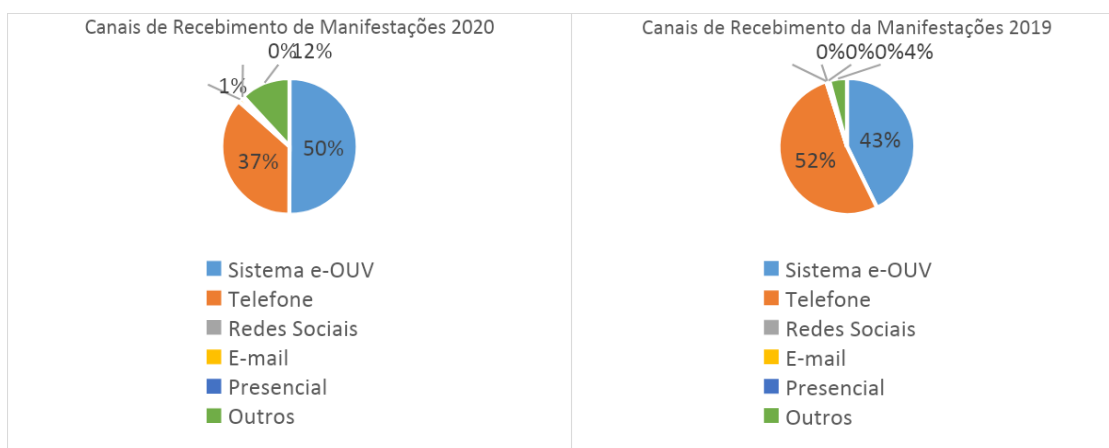
A Ouvidoria da CAEMA oferece diversos meios de contato para que os usuários se comuniquem, são eles: telefone, e-mail, formulário eletrônico (Sistema de Ouvidoria do Estado) e atendimento presencial.

Observa-se, pelos dados contidos na tabela e nos gráficos, uma tendência de migração dos meios de contato utilizados pelos usuários. Enquanto em 2019 52% das manifestações foram feitas por telefone, o que representou 37% das manifestações recebidas, em 2020 verificou-se um decréscimo que representa 35% do total. Nota-se na análise que a grande maioria das manifestações por telefone são manifestações de solicitações, indicando que os canais de primeira instância precisam melhorar a eficiência e a resposta mais rápida ao cidadão.

Na direção inversa, o contato via formulário eletrônico e - OUV, que em 2019 representaram 43% do total das manifestações recebidas, passaram a 50% em 2019, denotando mais acesso e maior familiaridade dos usuários com os meios digitais de comunicação.

Canais de Recebimento	2020	2019
Sistema e-OUV	615	1051
Telefone	449	1288
Redes Sociais	0	1
E-mail	13	10
Presencial	6	7
Outros	146	103

Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2020.



Fonte: Ouvidoria - CAEMA, 2020.

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

QUADRO COMPARATIVO DE ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS 2019/2020							
2019				2020			
Ordem	Órgão	Quantidade	Percentual	Ordem	Órgão	Quantidade	Percentual
1°	SEDUC	4.617	25,65%	1°	DETRAN	2.369	23%
2°	DETRAN	3.736	20,75%	2°	SEDUC	1.878	18%
3°	CAEMA	2.460	13,66%	3°	SEGEP	1369	13%
4°	SEGEP	1588	8,82%	4°	CAEMA	1.137	11%
5°	EMSERH	655	3,64%	5°	IPREV	459	4%
6°	IPREV	547	3,04%	6°	PROCON	445	4%
7°	PROCON	444	2,47%	7°	SEAP	375	3%
8°	SETRES	382	2,12%	8°	MOB	357	3%
9°	SEAP	349	1,94%	9°	EMSERH	344	3%
10°	MOB	320	1,78%	10°	EMAP	207	2%

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

Observa-se na tabela acima, que em 2020 (dados até nov.2020) a CAEMA está na 4° posição dos 10 órgãos mais demandados no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão. Em 2019 estávamos em 3° posição, diminuimos apenas uma posição. Apesar dessa melhora na posição em índices de órgão com maior

número de manifestações, ficar em 4º posição é indicativo que precisamos melhorar ainda mais a eficiência dos nossos serviços.

11. DADOS DO SISTEMA E-SIC, REFERENTES AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS PARA A COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO MARANHÃO (CAEMA) EM 2020

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 2020. A consulta e extração dos dados da base do sistema e-SIC ocorreu no dia 01/01/2021.

11.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação registrados no e-SIC

De um total de 2.642 pedidos de acesso à informação registrados no e-SIC até dezembro de 2020, 212 (8,02%) foram direcionados à Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão (CAEMA). No ano de 2019 foram 121 (4,52%) de 2.675

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

11.2 Evolução mensal dos pedidos

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

Mês	Quantidade	Percentual
Janeiro	15	7%
Fevereiro	12	6%
Março	13	6%
Abril	12	6%
Maio	32	15%

Junho	15	7%
Julho	25	12%
Agosto	28	13%
Setembro	24	11%
Outubro	19	9%
Novembro	11	5%
Dezembro	6	3%
TOTAL GERAL	212	100%

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

11.3 Pedidos prorrogados por motivo

Dos 212 (duzentos e doze) pedidos de acesso à informação cadastrados para a CAEMA, **8,5 % (oito e meio por cento) deles, ou seja, 18 (dezoito) pedidos tiveram seus prazos de resposta prorrogados**, conforme motivos a seguir:

Motivo da prorrogação	Quantidade de Pedidos
Complexidade para obter a informação	5
Indisponibilidade temporária da informação	2
Outros motivos	11
TOTAL	18

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

11.4 Categorias de Resposta

A seguir, visão detalhada das solicitações *respondidas* pela CAEMA, no período, excluídas aquelas em tramitação, conforme as categorias e subcategorias de resposta:

Categorias e Subcategorias de Resposta	Quantidade	Percentual
Acesso Concedido	82	38,68%
Concedido acesso a sistema corporativo para consulta da informação	1	0,47%
Resposta solicitada inserida no e-SIC	81	38,21%
Acesso parcialmente concedido	3	1,42%
Parte da informação demandará mais tempo para produção	3	1,42%
Não se trata de solicitação de informação	123	58,02%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2	0,94%
Pergunta Duplicada/Repetida	2	0,94%
TOTAL	212	100,00%

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

11.5 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 **31/12/2020** está disposto a seguir:

Órgão	Quantidade de Pedidos Respondidos	Tempo Médio de Resposta (dias)
CAEMA	212	6

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

11.6 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:

Pedidos de acesso respondidos...	Quantidade	Percentual
...entre 0 e 20 dias:	184	87%
...entre 21 e 30 dias:	24	11%
...em prazo igual ou superior a 31 dias:	4	2%
Total Geral	212	100%

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

11.7 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

Tipo de Pessoa	Quantidade	Percentual
Pessoa Física	183	86%
Pessoa Jurídica	29	14%
TOTAL GERAL	212	100%

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

- Por sexo

Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	67	32%
Masculino	107	50%
Não Informado	38	18%
TOTAL GERAL	212	100%

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

- Por escolaridade

Escolaridade	Quantidade	Percentual
Ensino Fundamental	10	5%
Ensino Médio	40	19%
Ensino Superior	83	39%
Pós-graduação	27	13%
Mestrado/Doutorado	9	4%
Sem instrução formal	2	1%
Não Informado	41	19%
TOTAL GERAL	212	100%

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

- Por idade

	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%

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

- Por estado

Estado	Quantidade de Pedidos	% dos Pedidos	Quantidade de Solicitantes
Ceará	1	0,47%	1
Distrito Federal	3	1,42%	3
Espírito Santo	1	0,47%	1
Goiás	1	0,47%	1
Maranhão	170	80,19%	137
Pernambuco	1	0,47%	1
Paraná	1	0,47%	1
Rio de Janeiro	3	1,42%	2
Rio Grande do Sul	4	1,89%	1
Santa Catarina	7	3,30%	1
Sergipe	1	0,47%	1
São Paulo	10	4,72%	3
Não informado	9	4,25%	9
TOTAL GERAL	212	100,00%	162

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

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

De um total de **251 (duzentos e cinquenta e um)** pedidos de acesso à informação efetuados pelos perfis com prefixo MPMA no e-SIC do Poder Executivo Estadual do Maranhão em 2020, apenas **1 (0,4%)** foi direcionado para a CAEMA, no período **1º/01 a 31/12/2020**, conforme consolidado na tabela abaixo, por situação de tramitação:

Órgão	Situação				Total Geral (E)	%	%
	Em tramitação e fora do prazo (A)	Em tramitação mas no prazo (B)	Respondido fora do prazo (C)	Respondido no prazo (D)		Fora do prazo $[(A+C)/E*100]$	No prazo $[(B+D)/E*100]$
CAEMA	0	0	0	1	1	0%	100%

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

12.1 Recursos

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

Situação e <i>Status</i> 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	13	1	0
Respondido fora do prazo	0	0	0
Respondido no prazo	13	1	0
TOTAL	13	1	0

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

13. CONSIDERAÇÕES

Considerando-se que a Ouvidoria da CAEMA é um importante canal de comunicação entre os usuários/cidadãos e a concessionária de serviços públicos de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos, a análise do presente relatório, relativo aos dados do ano de 2020, 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. Call Center e Canais de Atendimento – Tendo em vista a grande quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, que deveriam ter sido encaminhadas aos canais de atendimento (1ª instância), propõe-se estudar formas de melhor informar o usuário dos canais de atendimento e melhorar esses serviços. Cabe registrar que tivemos inúmeras manifestações que relataram recorrer à ouvidoria por não conseguirem acessar os canais de primeira instância.
2. Ainda é muito recorrente manifestações relacionadas à falta de água, indicativo que precisamos aprimorar os processos operacionais para melhorar a eficiência dos sistemas de abastecimento de água.
3. No ano de 2020 tivemos um aumento do percentual de reclamações referentes a conta alta. Importante realizar uma análise nos processos de leitura e faturamento. Identificar possíveis inconformidades nos processos de faturamento.
4. Sugerimos a atualização urgente do portal da transparência considerando que a CAEMA precisa cumprir a lei de acesso à informação. Muitos dos pedidos de acesso no sistema e – SIC seriam facilmente disponibilizados com o Portal atualizado e conseqüentemente menos acessos de pedido de informações.