

RELATÓRIO DA OUVIDORIA



ANO
2025

DIRETORIA

Presidente

Marcos Aurélio Alves Freitas

Diretora de Gestão Administrativa Financeira e de Pessoas

Flávia Alexandrina Coelho Almeida Moreira

Diretor de Engenharia e Meio Ambiente

Rodrigo Sales Silva

Diretor de Operação e Manutenção

José Miguel Serra Neto

Diretor de Comercialização e Relacionamento com Clientes

Mauro Sérgio Muniz dos Santos

Ouvidoria

Elaboração:

George Pereira de Sousa
Ouvidor da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão

Equipe:

Gisélia Cristina Pereira Cutrim
Maria de Lourdes Farias Cunha
Domilson Cunha Sodré
Karla Adriane Gomes Marques
Thiago Silva Pereira (estagiário)
Nadilene Costa Santos (estagiária)
Ian Lucas Coutinho Moraes (estagiário)

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.	5
2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.	6
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO MARANHÃO.	6
3.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2025.....	7
3.2 COMPARAÇÃO COM OS ÚLTIMOS PERÍODOS.....	7
3.3 COMPARAÇÃO POR SETOR COMPETENTE E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS....	9
4. RESOLUTIVIDADE E TEMPO DE RESPOSTA E-OUV	12
5. DENÚNCIAS.....	13
6. DADOS DO SISTEMA E-SIC REFERENTES AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2025.	15
7. TEMPO DE RESPOSTA E-SIC	16
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17

1. APRESENTAÇÃO.

A Ouvidoria da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão constitui um instrumento de controle social e desempenha papel fundamental na política de governança e integridade da Companhia. O órgão possui função estratégica no cumprimento da missão institucional e na manutenção dos valores e princípios que constituem a identidade da empresa.

Dessa forma, ao receber manifestações de todas as partes interessadas no negócio da Companhia, o setor contribui para a elaboração do mapa de riscos, indicando os principais desafios a serem enfrentados em suas operações. Além disso, viabiliza diagnósticos das necessidades de intervenção em falhas e contribui para o aprimoramento dos processos internos, evidenciando sempre a participação social como meio de tornar a empresa cada vez mais eficiente.

Com efeito, a Ouvidoria é uma importante aliada no processo de melhoria contínua, especialmente no atual cenário competitivo, em que a regulação e as exigências dos usuários estão mais rigorosas. Conforme previsão legal e regimental, a Ouvidoria da CAEMA possui a competência de fortalecer o comprometimento dos empregados com as boas práticas de gestão e de relacionamento, estimulando a participação cidadã na gestão dos serviços de saneamento.

Nesse contexto, o setor avalia, em conjunto com as áreas competentes da empresa, a procedência de sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios, com o objetivo de zelar pela permanente atualização e agilização dos processos de atendimento.

Além dessas atribuições, a Ouvidoria também atua como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei nº 12.527/2011. O órgão funciona, ainda, como canal de atendimento em segundo nível, ou seja, como instância recursal para os usuários dos serviços da Companhia que não tiveram suas demandas atendidas pelos canais convencionais de atendimento.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.

As manifestações devem ser registradas no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Maranhão, disponível em www.ouvidorias.ma.gov.br, com link também acessível no site www.caema.ma.gov.br, na aba “Clientes/Ouvidoria”. Alternativamente, o atendimento pode ser realizado de forma presencial, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, no endereço situado na Rua Silva Jardim, nº 307, Centro, São Luís–MA (sede da Companhia).

O acesso aos pedidos de informação deve ser realizado por meio do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC/MA), com link igualmente disponível no site da CAEMA.

O sistema de ouvidorias do Poder Executivo Estadual é vinculado à Secretaria de Estado de Transparência e Controle, por meio da Ouvidora-geral do Poder Executivo do Estado do Maranhão, responsável por oferecer suporte tecnológico e orientações para o tratamento das manifestações.

3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA NO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO MARANHÃO.

O perfil dos usuários que procuram a Ouvidoria da CAEMA é predominantemente crítico, sendo comum que recorram ao setor para expressar sua insatisfação. Em geral, trata-se de usuários que não obtiveram êxito no atendimento de suas demandas pelos canais convencionais ou que possuem procedimentos administrativos sem resposta.

Ressalta-se que esse público atua como um importante “termômetro” para a Companhia, na medida em que sinaliza a necessidade de implementação de melhorias nos serviços prestados. As manifestações são registradas presencialmente ou por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Maranhão, via internet. Ao receber a demanda, a equipe da Ouvidoria realiza o devido tratamento, encaminhando-a ao setor competente, conforme as atribuições regimentais, para análise e elaboração de resposta ao cidadão manifestante.

Cabe destacar que a qualidade do atendimento e dos serviços prestados pela CAEMA é aferida por meio do histórico de solicitações realizadas nos diversos canais disponíveis, tais como Lojas de Atendimento, aplicativo CAEMA Mobile (sistemas iOS e Android), WhatsApp,

chatbot e Loja Virtual. Essas demandas são tratadas e monitoradas pela Gerência de Relacionamento com o Cliente, vinculada à Diretoria de Comercialização e Relacionamento com o Cliente (DC).

Os processos relacionados a colaboradores, fornecedores, instituições e demais partes interessadas no negócio da Companhia são recebidos formalmente pelo setor de Protocolo, vinculado à Gerência de Suporte Administrativo, na Diretoria de Gestão Administrativa, Financeira e de Pessoas. Para tanto, utiliza-se o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), bem como o recebimento direto nos diversos setores da Companhia por meio de correio eletrônico (e-mail).

Ademais, todas as partes interessadas dispõem, na Ouvidoria da empresa, de uma instância recursal, geralmente acionada quando a demanda não é tratada de forma satisfatória nos canais iniciais de relacionamento.

3.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2025.

A Figura 1 apresenta os diferentes tipos de manifestações registradas na Ouvidoria da CAEMA. Observa-se que a maior parte corresponde a reclamações (80%), seguida por solicitações (11%), denúncias (6%), sugestões (1%) e elogios (1%).



Figura 1 – Tipos de Manifestações e quantidade em 2025.

3.2 COMPARAÇÃO COM OS ÚLTIMOS PERÍODOS.

A Figura 2, apresentada em gráfico de barras, contém a quantidade de manifestações por tipo, comparando os anos de 2024 e 2025. Observa-se que a grande maioria das

manifestações refere-se a reclamações, as quais, inclusive, apresentaram um aumento de 11% no período analisado.

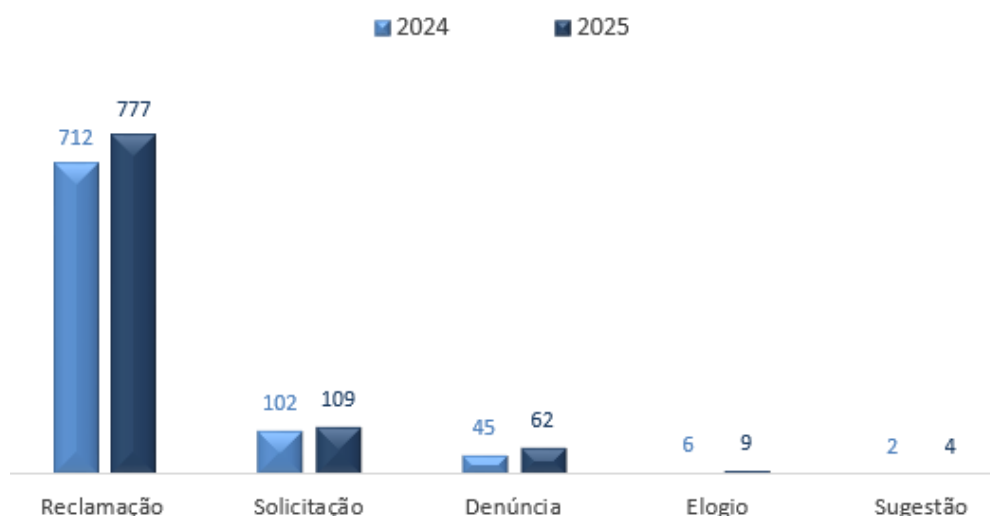


Figura 2-Comparativo ano 2024 e 2025.

Verifica-se, na Figura 3, que, no ano de 2025, foram registradas 961 manifestações, o que representa um aumento de 94 (noventa e quatro) registros em relação ao ano de 2024, quando foram contabilizadas 867 manifestações, correspondendo a um acréscimo de 11%.

Em comparação com o ano de 2023, observa-se um crescimento de 33%, considerando que, naquele período, foram registradas 653 manifestações.

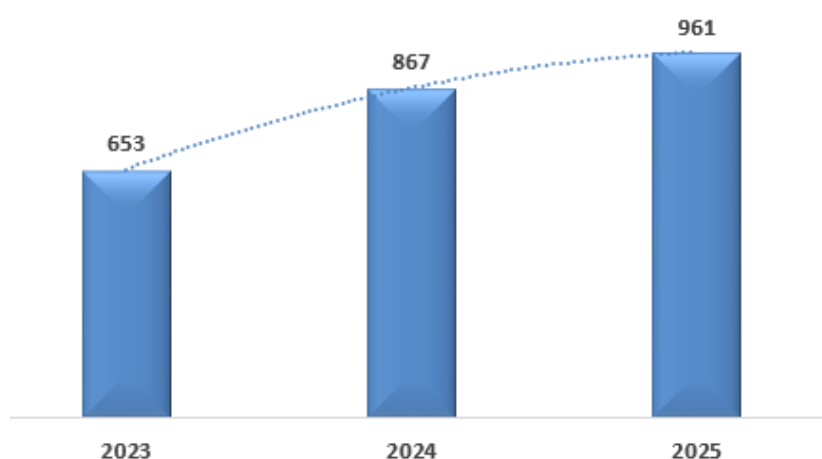


Figura 3 - Comparativo da quantidade com os ultimos três períodos anuais.

Entretanto, na análise representada na Figura 4, constata-se que 16% das manifestações registradas no ano de 2025 não foram tratadas, em razão da ausência de dados

suficientes para encaminhamento aos setores competentes. Desse total, apurou-se que 7% foram arquivadas e 9% correspondem a registros em duplicidade, ou seja, manifestações realizadas pelo mesmo usuário, com conteúdo semelhante a outra já em análise.

Diante disso, observa-se que o número de manifestações válidas foi superior ao total registrado no ano anterior, apresentando um aumento de 125 manifestações.



Figura 4 - Manifestações admitidas e tratadas, arquivadas por falta de dados ou duplicidades.

3.3 COMPARAÇÃO POR SETOR COMPETENTE E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.

Verifica-se, na Figura 5, que 50% das manifestações foram encaminhadas para setores subordinados à Diretoria de Operação e Manutenção (DO), enquanto 47% foram direcionadas à Diretoria de Comercialização e Relacionamento com o Cliente (DC).

Além disso, 1% das manifestações foi encaminhado à esfera da Diretoria de Gestão Administrativa, Financeira e de Pessoas (DG), 1% para setores vinculados à Presidência e 1% para áreas da Diretoria de Engenharia e Meio Ambiente (DE).

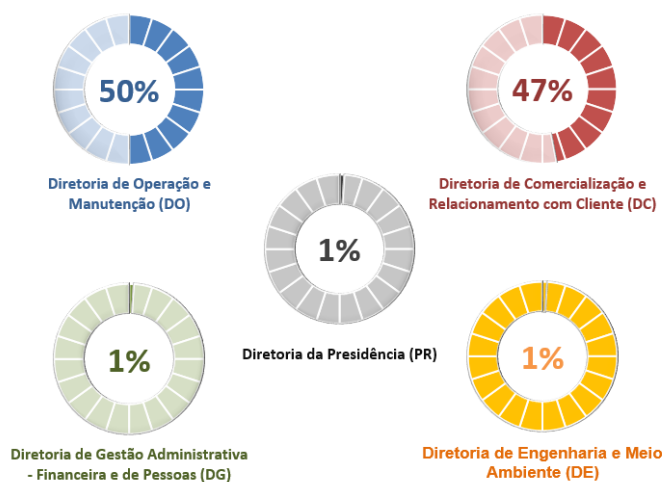


Figura 5 - Percentual de manifestações por Diretoria.

A representação em gráfico de linhas, apresentada na Figura 6, demonstra que a quantidade de manifestações mensais referentes às duas diretorias mais demandadas permaneceu equilibrada ao longo do período analisado. Conforme observado, houve picos em seis meses para cada uma das diretorias.

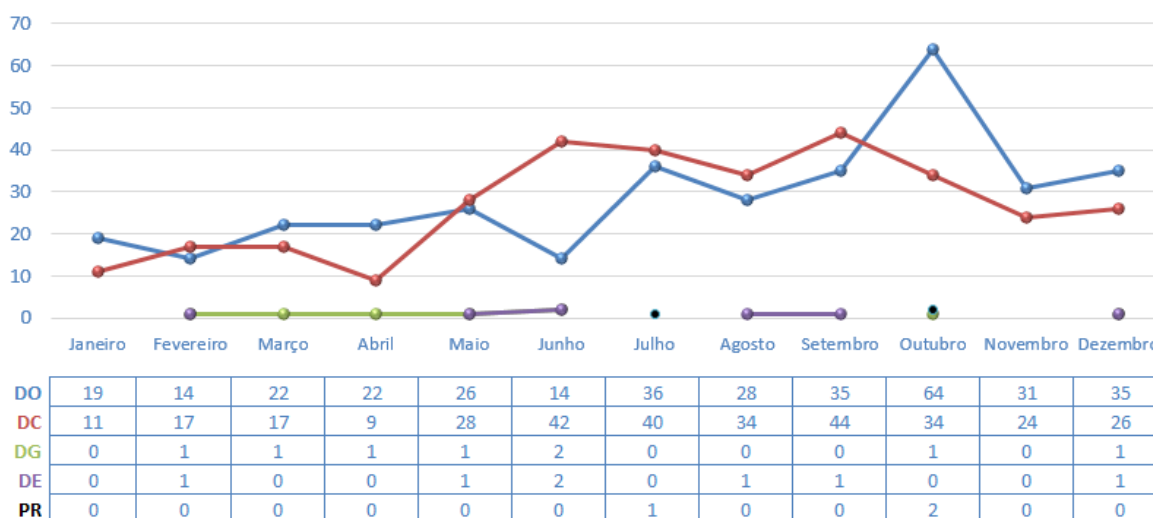


Figura 6 -Comparativo mensal por diretoria no ano de 2025.

A Figura 7 aponta que, dentre as 10 manifestações mais recorrentes, 6 (seis) são de atribuição da Diretoria de Comercialização e Relacionamento com o Cliente, 3 (três) da Diretoria de Operação e Manutenção e 1 (uma) está sob análise do Comitê de Conduta e Integridade.

No entanto, a manifestação mais recorrente refere-se ao tema “Abastecimento de água”, representando 34% do total.

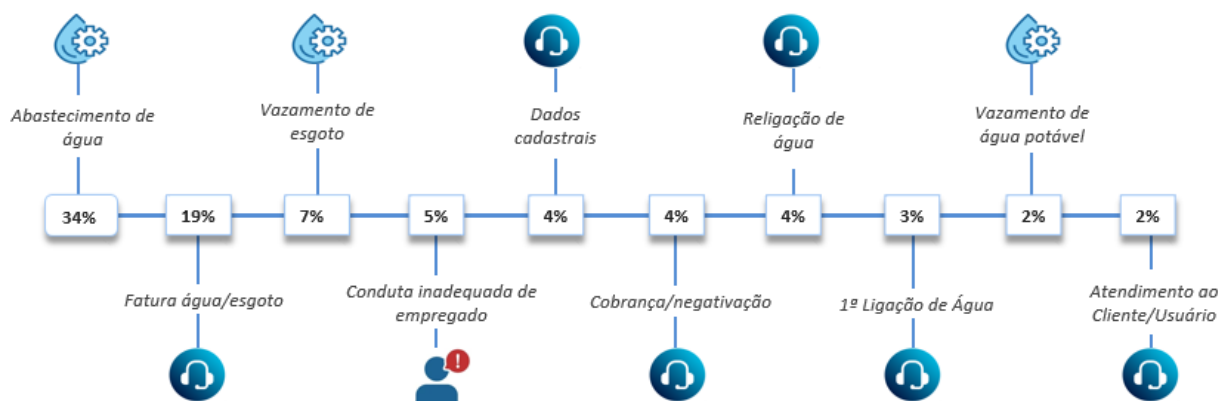


Figura7 – As 10 manifestações mais recorrentes em 2025.

Na Figura 8, representada por tabela e gráfico de barras, apresentam-se as manifestações mais recorrentes registradas no ano de 2025 em comparação com o ano de 2024. Observa-se, na tabela, um aumento no número de manifestações relacionadas aos assuntos “abastecimento de água” e “fatura de água/esgoto”, em relação ao ano anterior.

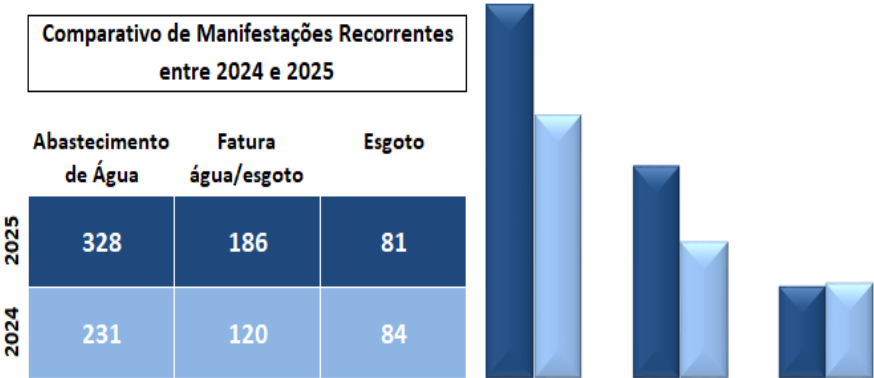


Figura 8 - Comparativo de manifestações mais recorrentes 2024 e 2025.

Ressalta-se que as manifestações referentes à manutenção do sistema de esgotamento sanitário — tais como obstrução de esgoto, vazamento de esgoto e ligação em ramal de esgoto — foram agrupadas, sendo verificada redução desses registros em comparação com o ano de 2024.

A Figura 9 demonstra as dez unidades de gestão mais demandadas no ano de 2025. Nessa análise, apurou-se que a Gerência de Operação do Sistema Distribuidor Metropolitano lidera o índice de manifestações, com 18% do total, seguida pela Gerência Especial de Imperatriz e pela Gerência de Relacionamento com o Cliente, ambas com 10% das manifestações recebidas.

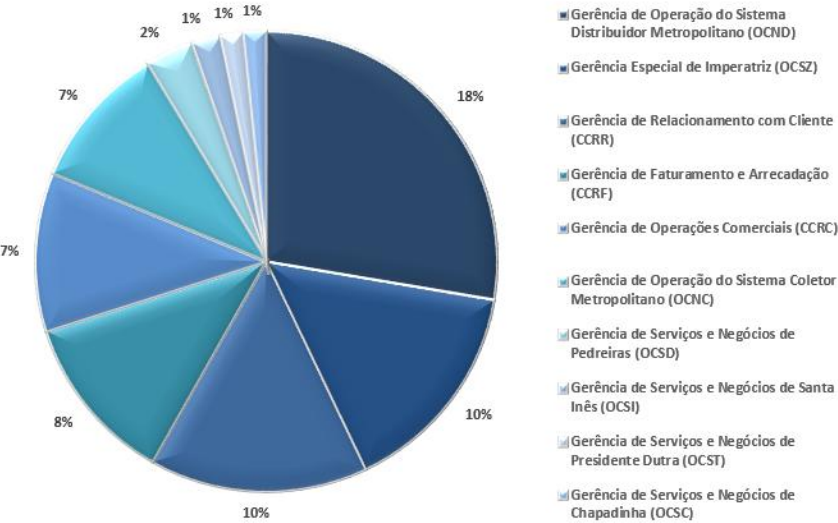


Figura 9 - Unidades de gestão mais demandadas em 2025.

4. RESOLUTIVIDADE E TEMPO DE RESPOSTA E-OUV

Os gráficos abaixo destacam os índices de resolatividade das Diretorias de Comercialização e Relacionamento com o Cliente e de Operação e Manutenção, que alcançaram 92% e 76%, respectivamente.

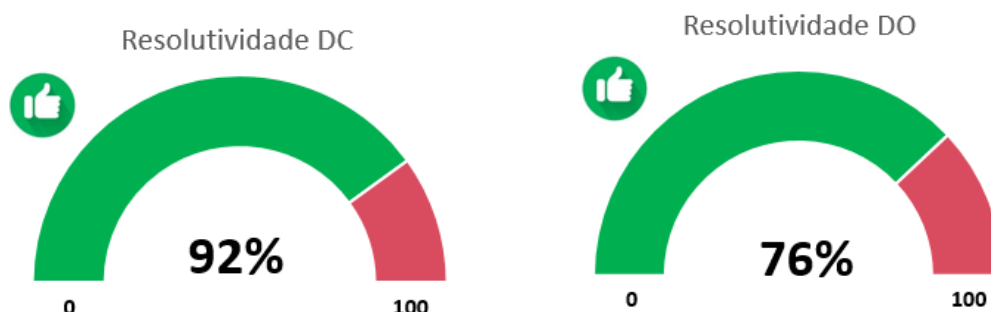


Figura 10 - Resolutividade de manifestações tratadas pela Diretoria de Comercialização e Diretoria de Operação e Manutenção - CAEMA.

Em relação ao tempo de resposta das áreas competentes, a Lei nº 13.460/2017, em seu parágrafo único do art. 16, estabelece o prazo de 20 dias, prorrogável por igual período, para resposta à Ouvidoria, a qual dispõe de até 30 dias para responder ao usuário dos serviços públicos.

O tempo médio de resposta apurado foi de 11 dias, o que garantiu o atendimento de 91% das solicitações dentro do prazo inicial de 30 dias, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, bem como do prazo interno de 15 dias adotado pela Companhia, conforme demonstrado na Figura 11.



Figura 11 – Tempo Médio de Resposta e-Ouv

No exercício de 2025, verificou-se que 93% das demandas de ouvidoria foram concluídas dentro do prazo total estabelecido, considerando-se, inclusive, as manifestações que demandaram prorrogação (prazo inicial acrescido do período adicional, quando aplicável).

5. DENÚNCIAS

A Ouvidoria é um canal destinado ao recebimento de denúncias de eventuais irregularidades em serviços e desvios de conduta que possam afetar a integridade do negócio da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão (CAEMA). Essas denúncias podem envolver usuários, empregados, gestores, dirigentes, fornecedores e demais partes interessadas.

As ocorrências podem ser tipificadas como irregularidades em serviços ou na gestão, tais como fraudes em serviços de saneamento (ligações clandestinas, derivações irregulares e desperdício de água), falhas na gestão e no zelo pelos bens e equipamentos da empresa, atendimento inadequado, bem como deficiência na qualidade dos serviços que impactem a saúde, a segurança e a integridade física da coletividade.

Além disso, as denúncias também podem se referir a ilícitos ou irregularidades praticadas por agentes públicos, com potencial de afetar a administração pública. Nesses casos, são classificadas pela Ouvidoria da CAEMA como denúncias de conduta e integridade, sendo categorizadas em seis naturezas: conduta inadequada de empregado, desconformidade legal, contratação e/ou gestão irregular de serviço público, assédio moral, assédio sexual e falhas no zelo com verbas, materiais e bens públicos.

Vale ressaltar que, em algumas situações, o cidadão registra sua manifestação utilizando a classificação “denúncia”, quando, na realidade, trata-se de descumprimento na prestação de serviços. Além disso, são identificados registros em duplicidade e manifestações sobre assuntos que não são de competência da Companhia.

Nesse contexto, a equipe de analistas da Ouvidoria realiza a análise de todas as denúncias registradas ao longo do ano. No diagnóstico referente ao exercício de 2025, foram contabilizadas, no canal da Ouvidoria da CAEMA, 62 (sessenta e duas) manifestações inicialmente classificadas como denúncias no sistema e-OUV. Entretanto, após a devida análise, apenas 57 (cinquenta e sete) foram efetivamente qualificadas como denúncias, excluindo-se os registros em duplicidade, aqueles arquivados por falta de dados e os que não se enquadravam na competência da Companhia.

Dentre essas, 10 (dez) referem-se a irregularidades na prestação de serviços ou inconformidades na gestão. Nesse grupo, foram identificadas 9 (nove) ocorrências relacionadas a fraudes — como irregularidades em ligações de água e desperdício por parte de usuários — e 1 (uma) referente a atendimento inadequado.

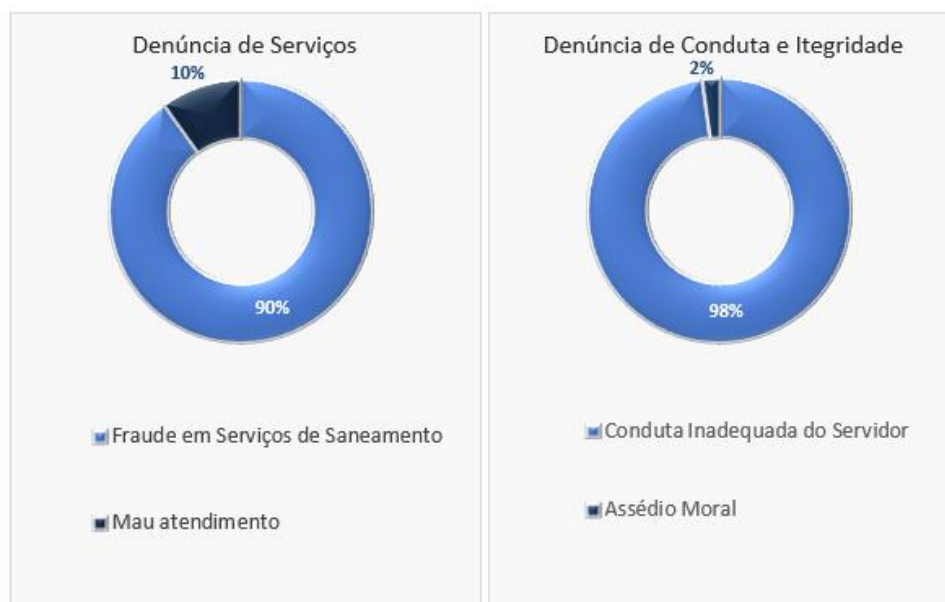


Figura 12 – Denúncias cadastradas na Ouvidoria no ano de 2025.

Por outro lado, foram registradas 47 (quarenta e sete) denúncias tipificadas como conduta e integridade, das quais 46 (quarenta e seis) correspondem a conduta inadequada de empregados e 1 (uma) a assédio moral.

A equipe da Ouvidoria trata as denúncias assegurando a integridade das informações e a proteção da identidade do denunciante, em conformidade com o Decreto Estadual nº 38.194/2023 e com a Lei nº 13.303/2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico das empresas públicas. Ademais, garante-se a observância da Lei de Acesso à Informação e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com o devido tratamento dos dados sensíveis dos denunciantes.

Os analistas da Ouvidoria são capacitados para verificar se as denúncias apresentam os elementos mínimos necessários para encaminhamento ao setor responsável pela apuração. Nos casos de irregularidades na prestação de serviços, as manifestações são direcionadas às gerências e coordenadorias competentes. Já as denúncias relacionadas à conduta e à integridade são encaminhadas ao Comitê de Conduta e Integridade (CCI) da Companhia, que poderá instaurar procedimento administrativo, quando cabível.

Importa destacar que as denúncias também podem ser encaminhadas por outros canais, como diretamente ao Comitê de Conduta e Integridade (CCI) ou ao Comitê de Auditoria Estatutária, por meio de e-mail ou do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Dessa forma, os dados apresentados neste relatório referem-se exclusivamente às denúncias registradas no canal de Ouvidoria da Companhia, não representando a totalidade de denúncias relacionadas à estatal.

6. DADOS DO SISTEMA E-SIC REFERENTES AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2025.

Na Ouvidoria funciona o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Companhia, conforme a Lei nº 12.527/2011. Os dados apresentados a seguir referem-se aos pedidos de acesso à informação registrados no e-SIC (Sistema Eletrônico do 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 2025.

Na análise realizada, constatou-se que, de um total de 2.711 pedidos de acesso à informação registrados em 2025 no e-SIC/MA, 88 (oitenta e oito), o equivalente a 3% do total de registros no sistema estadual, foram direcionados à Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão (CAEMA).

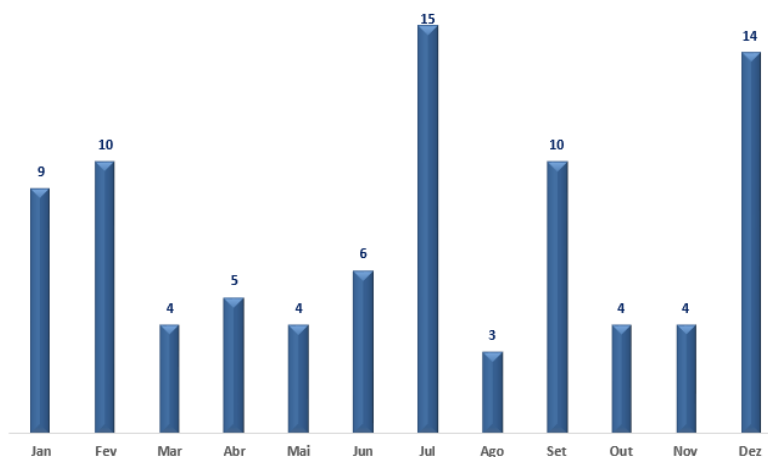


Figura 13 - Pedidos de Acesso a Informação por mês em 2025.

Ao realizar o detalhamento dos pedidos de acesso à informação, verificou-se que, mensalmente, ocorreram, em média, de 3 a 6 registros, com aumento moderado das solicitações

nos meses de janeiro, fevereiro, julho, setembro e dezembro, conforme demonstrado na Figura 12.

A tabela a seguir apresenta a categorização das respostas aos pedidos de acesso à informação no sistema e-SIC/MA.

Categoria da resposta	Quant.	%
Acesso Concedido	50	57%
Não se trata de solicitação de informação	31	35%
Acesso Negado	3	3%
Pergunta Duplicada/Repetida	2	2%
Acesso Parcialmente Concedido	1	1%
Órgão não tem competência para resposta	1	1%
Total	88	1

Figura 14: Categoria das respostas no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Maranhão, 2025.

Foram direcionados à Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão 31 pedidos de acesso à informação provenientes do Ministério Público do Maranhão (MP/MA), no período de 01/01/2025 a 31/12/2025, os quais foram respondidos conforme o Termo de Cooperação Técnica firmado entre o Ministério Público do Maranhão e a Secretaria de Transparência e Controle do Estado do Maranhão.

Órgão	Status detalhado						
	Em tramitação e fora do prazo	Em tramitação mas no prazo	Respondido após prorrogação (10 dias)	Respondido no prazo de 20 dias	Total Geral	Pedido Prorrogado	No prazo 20 dias
CAEMA	0	0	4	27	31	13%	87%

Figura 15: Pedidos do Ministério Público Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Maranhão, 2025.

7. TEMPO DE RESPOSTA E-SIC

Os pedidos de acesso à informação possuem prazos específicos, definidos pela Lei nº 12.527/2011, que estabelece prazo inicial de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

O tempo médio de resposta foi de 9 dias, o que garantiu o atendimento de 89% das solicitações dentro do prazo inicial de 20 dias, conforme estabelecido pela Lei nº 12.527/2011, bem como do prazo interno de 10 dias adotado pela Companhia, conforme demonstrado na Figura 15.



Figura 16 – Tempo Médio de Resposta e-Sic.

No exercício de 2025, considerando os pedidos que demandaram prorrogação de prazo, 89% dos pedidos de acesso à informação foram concluídos dentro do prazo legal total, evidenciando o esforço institucional no cumprimento dos prazos estabelecidos na legislação.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados apresentados ao longo deste relatório evidencia o papel estratégico da Ouvidoria da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão (CAEMA) como instrumento de controle social, governança e aprimoramento contínuo dos serviços prestados. Ao consolidar informações oriundas das manifestações dos usuários e dos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria contribui de forma significativa para a identificação de fragilidades operacionais, riscos institucionais e oportunidades de melhoria nos processos internos da Companhia.

Os resultados demonstram um cenário de aumento no volume de manifestações, com predominância de demandas relacionadas ao abastecimento de água, o que reforça a necessidade de adoção de medidas estruturais e operacionais voltadas à melhoria da qualidade e continuidade dos serviços. Nesse contexto, destaca-se a importância do fortalecimento dos mecanismos de

monitoramento, da ampliação da capacidade operacional e do investimento em tecnologias que promovam maior eficiência na gestão dos sistemas de abastecimento e atendimento ao usuário.

Adicionalmente, verificou-se que parte significativa das manifestações está associada a falhas nos processos de atendimento e execução de serviços, bem como a limitações estruturais da Companhia. Tais evidências apontam para a necessidade de qualificação contínua do quadro de pessoal, modernização dos fluxos operacionais e aprimoramento dos sistemas de controle e gestão, com vistas à redução de inconsistências e à melhoria da experiência do usuário.

No que se refere à gestão cadastral, apesar dos avanços tecnológicos decorrentes do georreferenciamento, os dados indicam a persistência de inconsistências e lacunas que impactam diretamente o faturamento e a eficiência operacional, evidenciando a necessidade de investimentos contínuos na atualização e na integração dos cadastros técnico e comercial.

Quanto aos indicadores de desempenho da ouvidoria da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão, observa-se que a mesma tem apresentado resultados positivos no cumprimento de prazos legais e internos, tanto no tratamento das manifestações de ouvidoria quanto nos pedidos de acesso à informação, refletindo o compromisso institucional com a transparência, a eficiência e a prestação de contas à sociedade.

Por fim, ressalta-se que a Ouvidoria se consolida como uma instância essencial para o fortalecimento da participação social e para a promoção da integridade institucional, atuando não apenas como canal de escuta, mas como ferramenta de gestão estratégica. Nesse sentido, recomenda-se a continuidade do aprimoramento dos processos de tratamento das manifestações, bem como a integração cada vez mais efetiva entre as áreas da Companhia, de modo a assegurar a qualidade dos serviços prestados e a confiança da sociedade na atuação da CAEMA.