

**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO AMBIENTAL –
CISAM-SUL**



**CONSÓRCIO
CISAM-SUL**

OUVIDORIA

**Relatório de Indicadores Gerenciais do seu Sistema
ANO 2019**

Orleans, março de 2020

Sumário

1 Apresentação	2
2 O papel da Ouvidoria	2
3 Legislação vigente.....	2
4 Equipe da Ouvidoria.....	3
5 Atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2019	3
6 Indicadores gerenciais	4
6.1 O número total de solicitações recebidas:.....	4
6.2 O número total das solicitações recebidas em cada mês por usuários da Ouvidoria preferencialmente na forma do artigo 2º, parágrafo único:	4
6.3 O número total das solicitações recebidas por categorias, na forma do artigo 5º parágrafo único:	5
6.4 O número total das solicitações recebidas de acordo com a forma de contato, como: pessoalmente, e-mail, telefone, entre outros:.....	5
6.5 Indicadores de ocorrências, por prestador de serviços na Ouvidoria:	6
6.6 Indicadores de tempo de atendimento:	7
6.7 Indicadores do grau de satisfação dos solicitantes com o serviço prestado pelo Sistema de Ouvidoria:	7
7 Considerações finais	7

1 Apresentação

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do CISAM-SUL – REG no ano de 2019, estatísticas referentes às manifestações recebidas, além de atender às exigências dos órgãos de controle externo.

2 O papel da Ouvidoria

A Ouvidoria do CISAM-SUL – REG, é o órgão responsável por receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias referentes aos prestadores de serviços de água e esgoto. Além de receber as manifestações, analisa-las e encaminhá-las ao departamento competente e apuração dos fatos, se for o caso, a Ouvidoria identifica situações irregulares, sugere melhorias e solicita providências, auxiliando na busca de soluções para os problemas existentes.

3 Legislação vigente

Em consonância com a Lei nº 13.460/2017 que no seu Art. 1º estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Atendendo à Resolução Normativa nº 02/2016 do CISAM-SUL – REG, que estabelece no seu *artigo 1º*: “A presente resolução tem por objetivo estabelecer diretrizes, objetivos e responsabilidades, bem como disciplinar o funcionamento e gestão da Ouvidoria” e atendendo o disposto no CAPÍTULO V, DOS INDICADORES GERENCIAIS DA OUVIDORIA, no seu artigo 29 que diz “A ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de indicadores gerenciais do seu

sistema, a partir das informações de que dispõe, que contenha, no mínimo, os seguintes indicadores:

- I – o número total de solicitações recebidas;
- II – o número total das solicitações recebidas em cada mês por usuários da Ouvidoria preferencialmente na forma do artigo 2º, parágrafo único;
- III – o número total das solicitações recebidas por categorias, na forma do artigo 5º parágrafo único;
- IV – o número total das solicitações recebidas de acordo com a forma de contato, como: pessoalmente, e-mail, telefone, entre outros.
- V – indicadores de ocorrências, por prestador de serviços na Ouvidoria;
- VI – indicadores de tempo de atendimento; e
- VII – indicadores do grau de satisfação dos solicitantes com o serviço prestado pelo Sistema de Ouvidoria.

4 Equipe da Ouvidoria

Ouvidor: Marcio José Bagio de Oliveira

5 Atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2019

A Ouvidoria é responsável pelo recebimento, acompanhamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos entes regulados, prestando informações e orientações aos usuários.

O presente relatório tem por objetivo detalhar as solicitações recebidas através da Ouvidoria durante o ano de 2019. A seguir o detalhamento dos atendimentos.

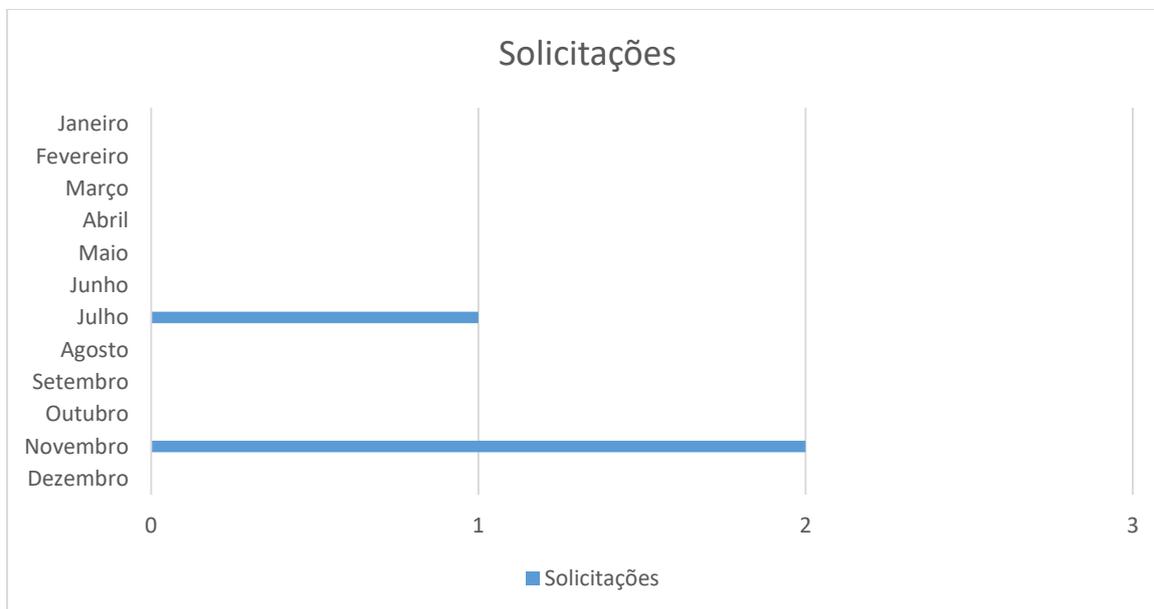
6 Indicadores gerenciais

6.1 O número total de solicitações recebidas:

No ano de 2019 foram um total de 03 (três) solicitações recebidas.

6.2 O número total das solicitações recebidas em cada mês por usuários da Ouvidoria preferencialmente na forma do artigo 2º, parágrafo único:

As solicitações recebidas por período foram de 01 (uma) no mês de Julho e 02 (duas) no mês de Novembro. Segue abaixo gráfico com as solicitações de acordo com o mês do ano de 2019:



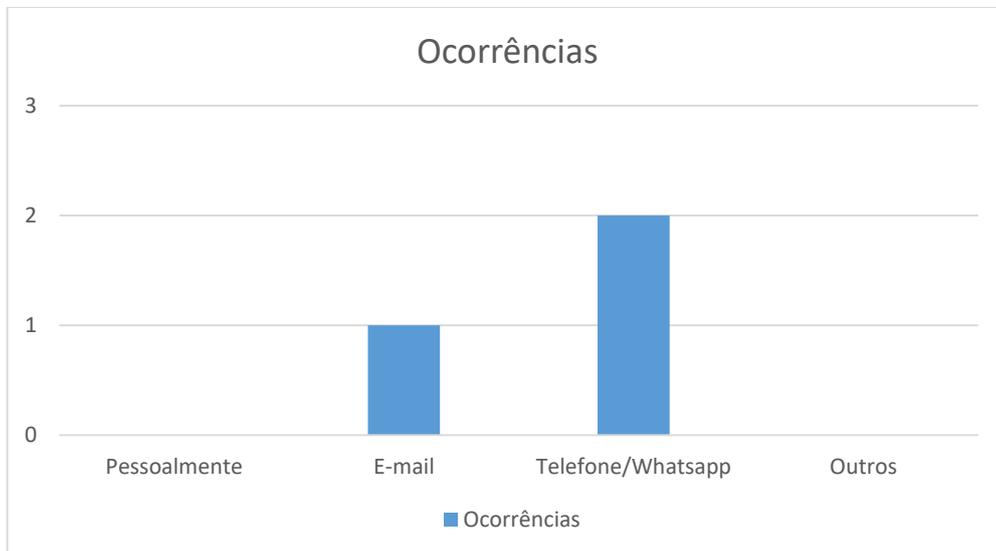
6.3 O número total das solicitações recebidas por categorias, na forma do artigo 5º parágrafo único:

Foram um total de 03 (três) solicitações por reclamação recebidas conforme dispostas no gráfico abaixo:



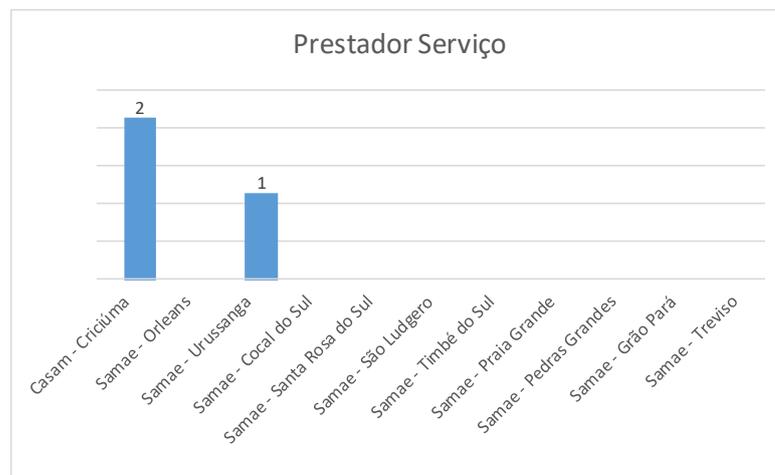
6.4 O número total das solicitações recebidas de acordo com a forma de contato, como: pessoalmente, e-mail, telefone, entre outros:

As solicitações recebidas pela Ouvidoria foram 02 (duas) pelo telefone/Whatsapp e 01 (uma) por e-mail conforme estão dispostas no gráfico abaixo:



6.5 Indicadores de ocorrências, por prestador de serviços na Ouvidoria:

Segue no gráfico abaixo os indicadores de ocorrências por prestador de serviços:



6.6 Indicadores de tempo de atendimento:

O tempo de atendimento das ocorrências foram de 05 (cinco) minutos cada uma.

6.7 Indicadores do grau de satisfação dos solicitantes com o serviço prestado pelo Sistema de Ouvidoria:

A satisfação dos solicitantes das 03 (três) ocorrências foram consideradas “ótimas” quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria do CISAM-SUL – REG.

7 Considerações finais

Durante o ano de 2019 podemos identificar algumas situações em que a utilização dos serviços da Ouvidoria e/ou sua atuação contribuíram para o encaminhamento de soluções às demandas apresentadas, bem como auxiliaram no desenvolvimento de ações com vistas à melhoria dos serviços oferecidos à população.

Orleans, março de 2020.

MARCIO JOSE BAGIO DE OLIVEIRA
OUVIDOR CISAM-SUL – REG