



Relatório Estatístico Ouvidoria CAEMA

Ano 2024

caema
COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO MARANHÃO

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
Nadilene Costa Santos

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	4
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA NO SISTEMA E-OUV/MA.....	5
3.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2024.....	6
3.2 COMPARAÇÃO COM OS ÚLTIMOS PERÍODOS.....	6
3.3 COMPARAÇÃO POR SETOR COMPETENTE E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	8
4. DENÚNCIAS	11
5. DADOS DO SISTEMA E-SIC REFERENTES AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2024.....	13
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	14

1. APRESENTAÇÃO.

A Ouvidoria da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão é um instrumento de controle social e tem um papel fundamental para a política de governança e de integridade da companhia. O órgão possui função estratégica no cumprimento da missão e na manutenção dos valores e princípios que constituem a identidade da empresa. Dessa forma, ao receber as manifestações de todas as partes interessadas no negócio da companhia, o setor contribui na elaboração do mapa de riscos, indicando os principais desafios a serem enfrentados pela empresa em suas operações, viabilizando diagnósticos das necessidades de intervenções nas falhas e contribuindo para aprimorar os processos da companhia, evidenciando sempre a participação social com fim de tornar a empresa cada vez mais eficiente. Com efeito, 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. Conforme previsão legal e regimental, a Ouvidoria da CAEMA possui a competência de fortalecer o comprometimento dos empregados nas boas práticas de gestão e de relacionamento, estimulando sempre 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, o setor funciona como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, conforme Lei nº 12.527/2011. O órgão, funciona como canal de atendimento em segundo nível, ou seja, uma instância recursal aos usuários dos serviços da companhia, caso não tenham suas demandas atendidas nos canais convencionais de atendimento.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.

As manifestações devem ser realizadas no sistema e-OUV/MA, disponível em www.ouvidorias.ma.gov.br com link disponível também em www.caema.ma.gov.br na aba “clientes/ouvidoria” ou presencialmente de segunda à sexta feira, das 8h às 18h, com endereço situado na Rua Silva Jardim, nº307, Centro, SãoLuís–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. O sistema de ouvidorias do poder executivo é vinculado a Secretaria de Estado de Transparência e Controle através da Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Estado do Maranhão que oferece suporte tecnológico e as orientações no tratamento da manifestação.

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

O perfil dos usuários que procuram a Ouvidoria da CAEMA é do tipo crítico e costumam procurar o setor para enfatizar a sua insatisfação. Geralmente, não obtiveram êxito no atendimento de sua demanda nos canais convencionais ou tem algum procedimento administrativo não respondido. Deve-se enfatizar que este usuário funciona como “termômetro” para a empresa, na medida que acaba sinalizando necessidade de implementação de melhorias. Os registros das manifestações são realizados presencialmente ou diretamente no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Maranhão pela internet. A equipe de ouvidoria ao receber a demanda, segue com o tratamento direcionando-a para análise do setor competente conforme as atribuições regimentais, que deve instruir a resposta ao cidadão manifestante.

Cabe ressaltar, que o atendimento e os serviços prestados pela CAEMA têm a sua qualidade medida por meio do histórico de solicitações realizadas por diversos canais disponíveis (Lojas de Atendimento, aplicativo CAEMA *Mobile - Sistemas IOS e Android*, WhatsApp, Telegram, Chatbot, atendimento por Call Center-08007010195 e LojaVirtual), sendo tratados e monitorados pela Gerência de Relacionamento com o Cliente na Diretoria de Comercialização e Relacionamento o Cliente - DC. Os processos de colaboradores, fornecedores, instituições e demais partes interessadas no negócio da companhia são recebidos formalmente pelo setor de protocolo vinculado a Gerência de Suporte Administrativo na Diretoria de Gestão Administrativa Financeira e de Pessoas que utiliza o Sistema Eletrônico de Informação (SEI) ou diretamente nos diversos setores da Companhia através dos serviços de correio eletrônico na internet (e-mails). Para mais, todas as partes interessadas, possui na ouvidoria da empresa, uma instância recursal que geralmente é utilizada quando sua demanda não foi tratada satisfatoriamente nos primeiros canais de relacionamento.

3.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2024.

A figura 1 demonstra os variados tipos de manifestações na Ouvidoria da CAEMA, nela verifica-se o quantitativo de manifestações que podem ser reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios.

				
Denúncias	Reclamações	Solicitações	Sugestões	Elogios
45	712	102	2	6

Figura 1 – Tipos de Manifestações e quantidade em 2024.

3.2 COMPARAÇÃO COM OS ÚLTIMOS PERÍODOS.

A figura 2, demonstrada em gráfico de barras, contem a quantidade por tipo, comparando os anos 2023 e 2024, indicando que a grande maioria das manifestações são relativas às reclamações, inclusive tendo apresentado um aumento de 40% neste ano.

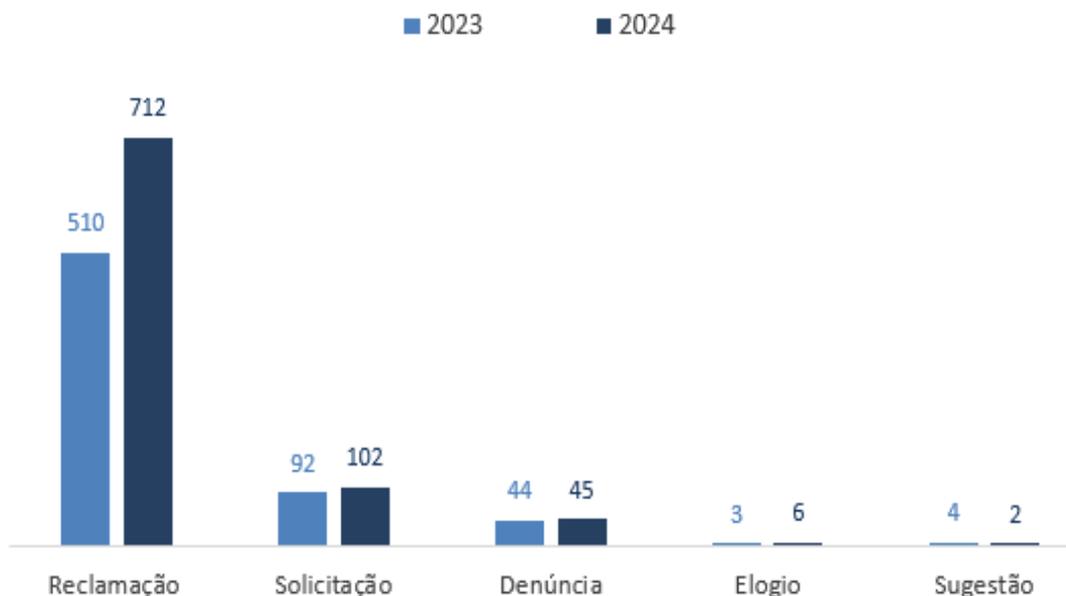


Figura 2-Comparativo ano 2023 e 2024.

Verifica-se na figura 3, que no ano de 2024 foram registradas 867 manifestações, correspondendo a um crescimento de 214 (duzentas e quatorze) manifestações, o que representa um acréscimo de 33% em relação ao volume de registros do ano de 2023 que foram de 653 manifestações. Em relação ao ano de 2022, houve um acréscimo de 51% quando foram registradas 573 manifestações naquele ano.

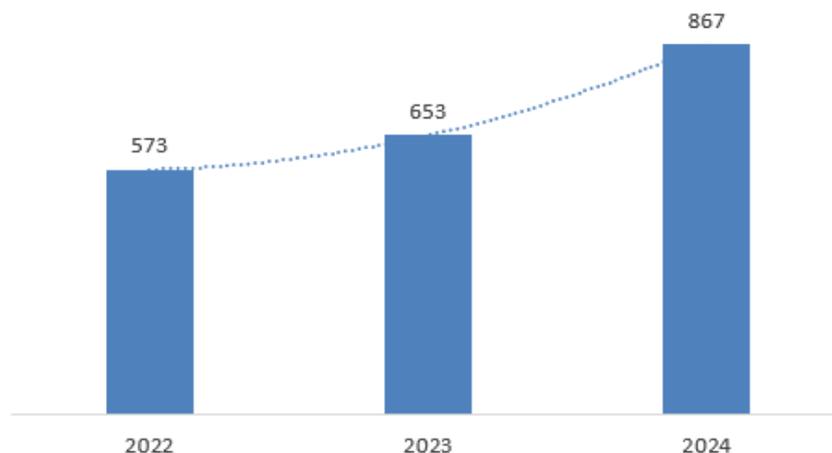


Figura 3 - Comparativo da quantidade com os últimos três períodos anuais.

Porém, na análise representada na figura 4, constata-se que 22% das manifestações do ano de 2024 não foram tratadas por falta de dados suficientes para prosseguir aos setores competentes. Foi apurado que um total de 10% foram arquivadas e 12% foram de registros em duplicidade, que são aqueles relatados pelo mesmo usuário e um conteúdo similar de outra manifestação já em análise. Posto isto, observa-se que o número de manifestações válidas foi maior que o total do ano anterior em um número de 26 manifestações.

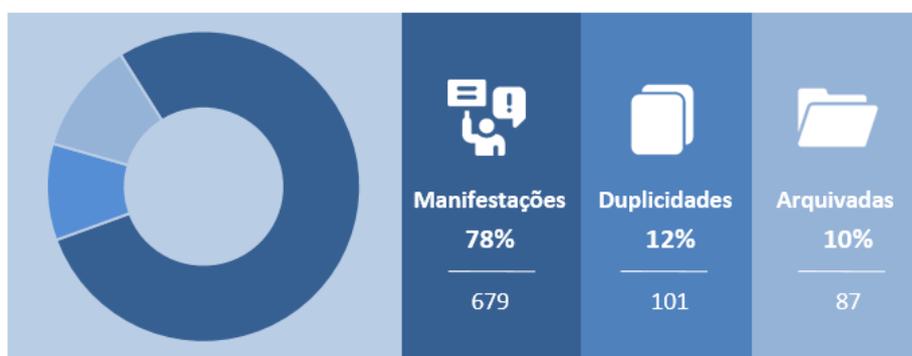


Figura 4 - Manifestações admitidas e tratadas, arquivadas por falta de dados ou duplicidades.

3.3 COMPARAÇÃO POR SETOR COMPETENTE E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.

Verifica-se, na figura 5, que 36% das manifestações foram encaminhadas para setores subordinados à Diretoria de Operação e Manutenção - DO, 34% direcionadas para à Diretoria de Comercialização e Relacionamento com Cliente - DC, 2% para esfera da Diretoria de Gestão Administrativa, Financeira e de Pessoas – DG, 1% para setores da Presidência e 1% para áreas da Diretoria de Engenharia e Meio Ambiente – DE.

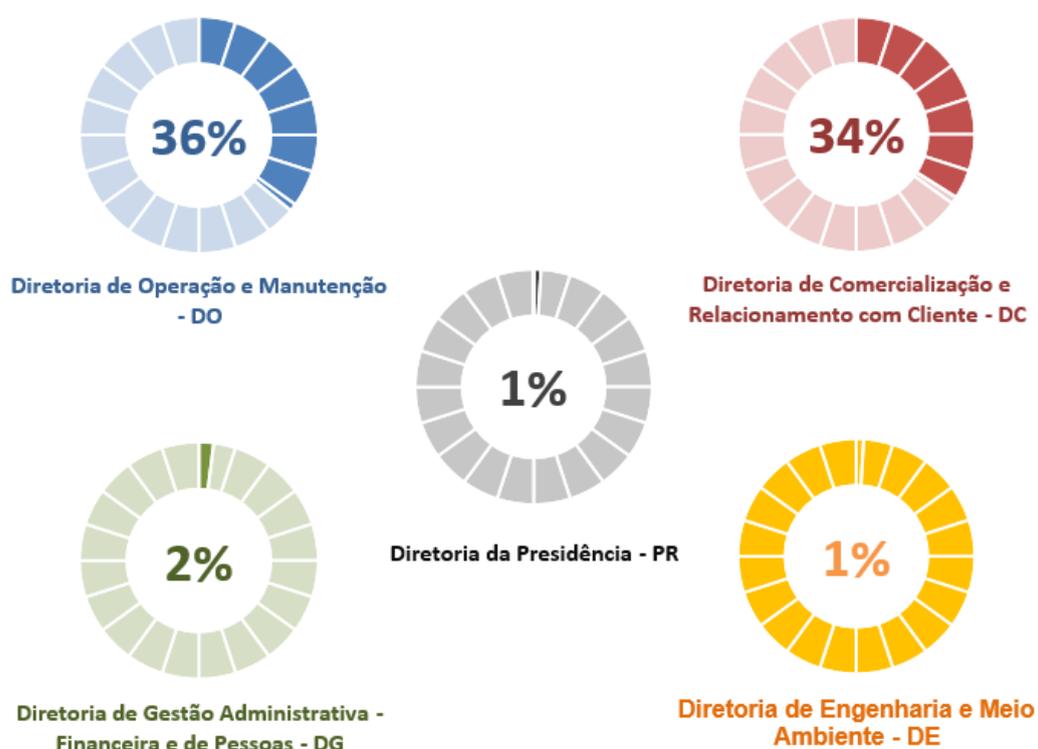


Figura 5 - Percentual de manifestações por Diretoria.

A representação em gráfico de linhas na figura 6, demonstra que a quantidade de manifestações mensais referentes as duas diretorias mais demandas ficaram bem equilibradas, como consta no gráfico, foram picos de 6 (seis) meses para cada uma das diretorias.

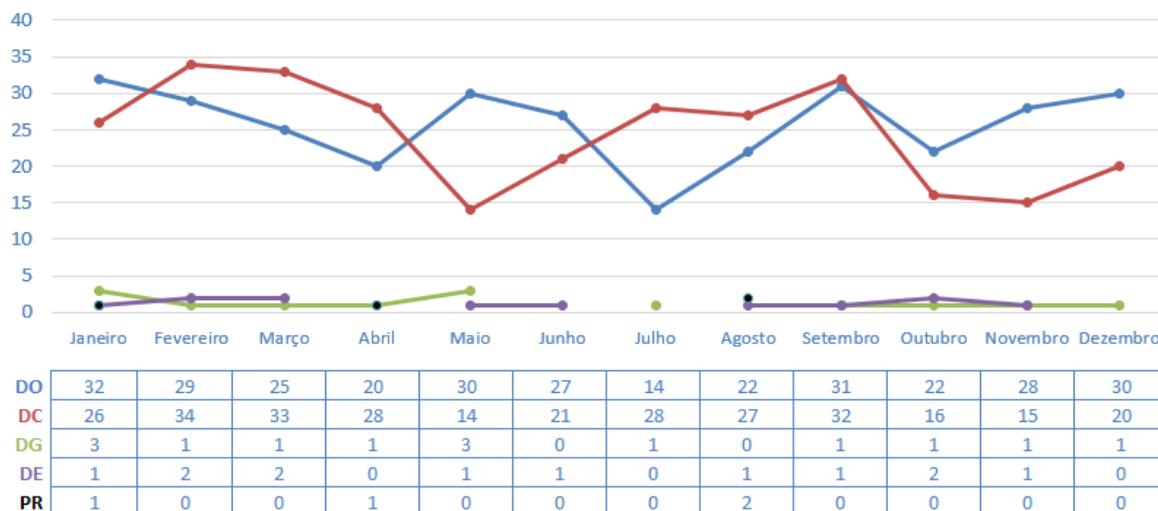


Figura 6 -Comparativo mensal por diretoria no ano de 2024.

A Figura 7 aponta que, das 10 manifestações mais recorrentes, 6 (seis) são de atribuição da Diretoria de Comercialização e Relacionamento com o Cliente e 4 (quatro) de atribuição da Diretoria de Operação e Manutenção. No entanto, a manifestação mais citada foi referente ao assunto, Falta de Água, com 27% do total.



Figura7 – As 10 manifestações mais recorrentes em 2024.

Na figura 8, representada pela tabela abaixo com o gráfico de barras, segue as principais manifestações registradas no ano de 2024 em comparação com o ano de 2023. Na tabela verifica-se um aumento do número de todas as manifestações mais recorrentes, comparando-as ao ano de 2023. Importante salientar que foram agrupadas manifestações com assuntos referentes a manutenção do sistema de esgotamento sanitário.

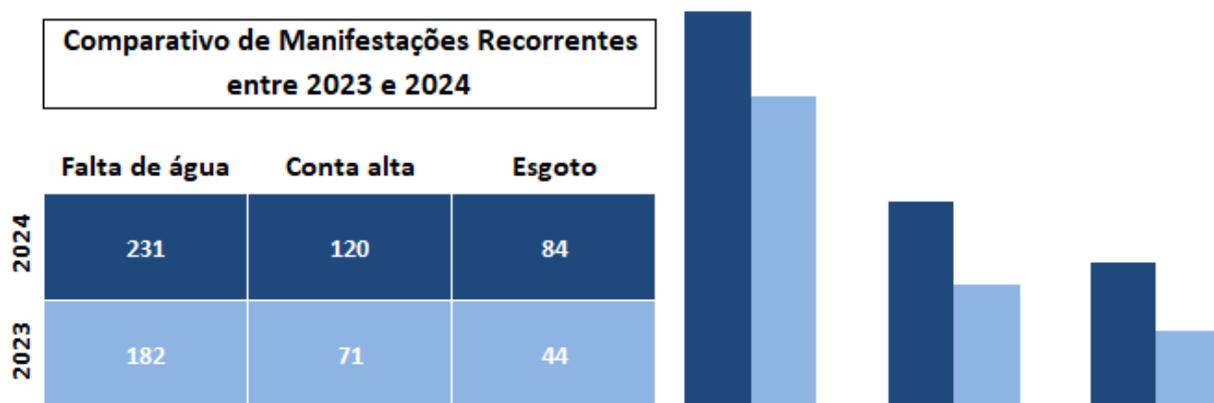


Figura 8 - Comparativo de manifestações mais recorrentes 2023 e 2024.

Na figura 9, demonstra as dez unidades de gestão mais demandadas no ano de 2024. Nesta análise, foi apurado que a Gerência de Operação do Sistema Distribuidor Metropolitano lidera o índice da quantidade de manifestações com 16% do total seguida da Gerência de Faturamento e Arrecadação com 15% de manifestações.

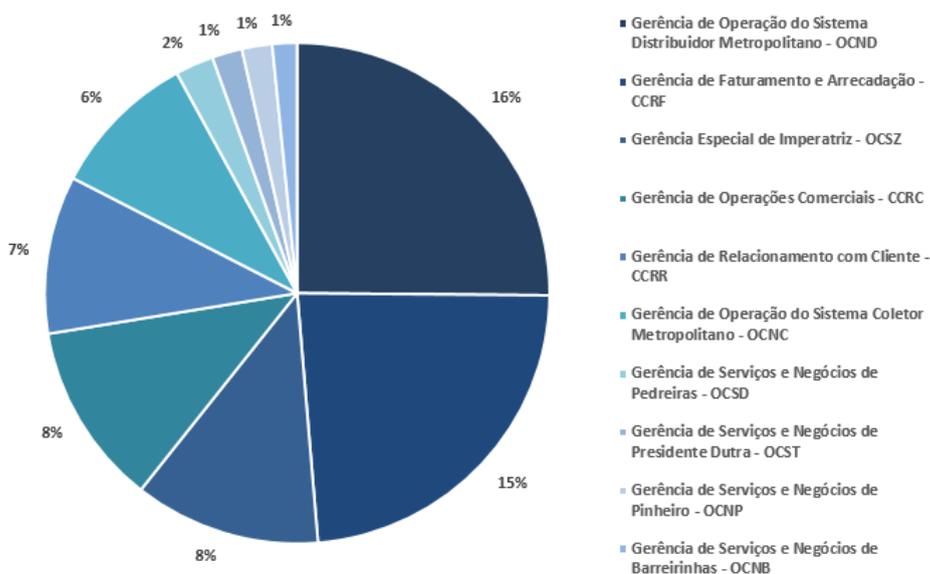


Figura 9 - Unidades de gestão mais demandadas em 2024.

4. DENÚNCIAS

A ouvidoria é um canal de recebimento de denúncias de eventuais irregularidades em serviços e desvios de conduta que afetam 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 e se tipificam em denúncias de irregularidade em serviços ou gestão, tais como: fraudes em serviços de saneamento (ligações clandestinas, derivação de ligação, desperdício de água), gestão e zelo pelos bens e equipamentos da empresa, atendimento inadequado, e denúncias da falta de qualidade nos serviços que afetam a saúde, a segurança e a integridade física da coletividade. Assim como podem ser tipificadas em denúncias entendidas como ocorrências de ilícito ou irregularidade de servidor que possa afetar a administração pública, sendo tipificadas pela Ouvidoria da CAEMA, como denúncias de conduta e integridade e qualificadas em seis naturezas: conduta inadequada de empregado, desconformidade legal, contratação e/ou gestão de serviço público irregular, assédio moral, assédio sexual e zelo com verbas, materiais e bens públicos.

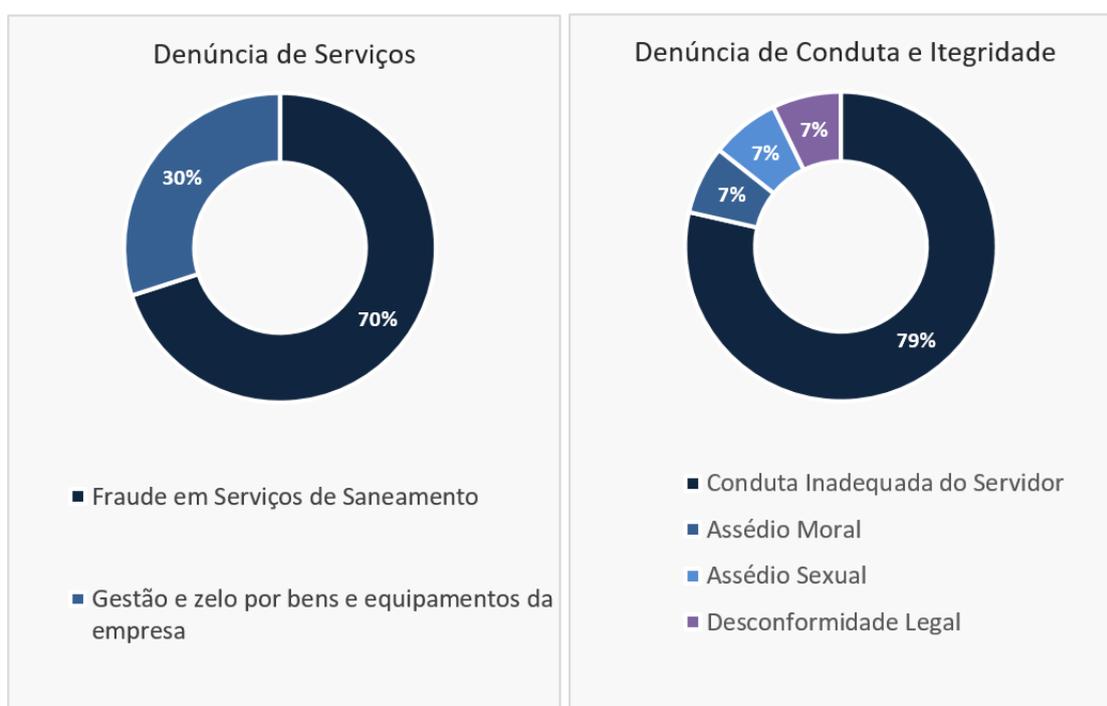


Figura 10 – Denúncias cadastradas na Ouvidoria no ano de 2024.

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. Além disso, são registradas denúncias em duplicidade e de assuntos que não são de competência da companhia. Neste sentido, a equipe de analistas da ouvidoria realiza estudo de todas as denúncias do ano. No diagnóstico do ano de 2024, foram relacionadas no canal da Ouvidoria da CAEMA, um total de 45 (quarenta e cinco) manifestações qualificadas como denúncias no sistema E-OUV para a CAEMA, mas apenas 26 (vinte e seis) foram qualificadas efetivamente como denúncias, excluindo as duplicidades, as arquivadas por falta de dados e denúncias que não são competência da companhia. Destas, 10 (dez) foram referentes a irregularidade em serviços ou inconformidades na gestão, nesse seguimento foram contabilizadas 7 (sete) de fraudes, irregularidades na ligação de água ou desperdício de usuários e 3 (três) foram referentes a desconformidade na gestão, porém apenas uma foi tratada como falta de zelo de equipamentos da empresa, outras duas não foram admitidas por falta de materialidade ou autoria. Por outro lado, também foram recebidas um número de 13 (treze) denúncias tipificadas como denúncias de conduta e integridade, destas, 10 (dez) foram de conduta inadequada de servidores, 1 (uma) de assédio moral, 1 (uma) de assédio sexual e 1(uma) de desconformidade legal.

Em maio do ano de 2024 foi criada, através do Decreto nº 39.054/2024, a Ouvidoria Especializada de Prevenção e Combate ao Assédio no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, o que centralizou os registros e tratamento de denúncias de assédio da administração direta e indireta. Portanto, pelo novo fluxo, as denúncias de assédio serão tratadas pela ouvidoria especializada, a qual, terá a atribuição de proceder com o recebimento e o tratamento, mas a admissibilidade e a apuração devem seguir o rito do art. 9º da Lei n.º 13.303 de 30 de junho de 2016. Por tanto, o juízo de admissibilidade das denúncias recebidas deve ser realizado pelo Comitê de Conduta e Integridade instituído na companhia. Neste enquadramento, o quantitativo de recebimento de denúncias de assédio em 2024 na Ouvidoria Especializada de Prevenção e Combate ao Assédio, informada pelo próprio órgão, foram um total de 3 (três), que se dividiram em 2 (duas) de assédio moral e 1(uma) de assédio sexual.

A equipe de ouvidoria trata as denúncias matendo a integridade e a proteção da identidade do denunciante, conforme Decreto Estadual nº 38.194/2023 e Lei 13.303/2016 que dispõe sobre o estatuto jurídico das empresas públicas, garantindo ainda a aplicabilidade da Lei de Acesso a Informação e da Lei Geral de Proteção de Dados com o devido tratamento dos dados sensíveis dos denunciante. Os analistas de ouvidoria são preparados para examinar se a

denúncia possui elementos mínimos para prosseguir ao setor de apuração. No caso de denúncias de irregularidades na prestação de serviços são encaminhadas para gerência e coordenadoria responsável pelo serviço. Na eventualidade de denúncias que envolvem a conduta e a integridade das partes relacionadas com a empresa, estas serão encaminhadas para apuração do Comitê de Conduta e Integridade (CCI) da Companhia que poderá instaurar procedimento administrativo, se for o caso. Importante registrar que as denúncias podem ser encaminhadas diretamente para a Ouvidoria Especializada em Assédio vinculada a Secretaria de Transparência e Controle e diretamente ao Comitê de Conduta e Integridade (CCI) ou para o Comitê de Auditoria Estatutária via e-mail ou SEI, portanto, os números demonstrados neste relatório são apenas dos registros realizados no canal de ouvidoria da companhia não refletindo a totalidade de denúncias para a estatal.

5. DADOS DO SISTEMA E-SIC REFERENTES AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2024.

Na ouvidoria funciona o Serviço de Informação ao Cidadão da Companhia conforme a Lei nº 12.527/2011. 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 2024.

Na pesquisa, foi constatado que de um total de 2.260 pedidos de acesso à informação registrados em 2024 no e-SIC/MA, 81 (oitenta e um), o equivalente a 3,58% do total de registros no sistema estadual (e-SIC-MA), foram direcionados à Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão (CAEMA).

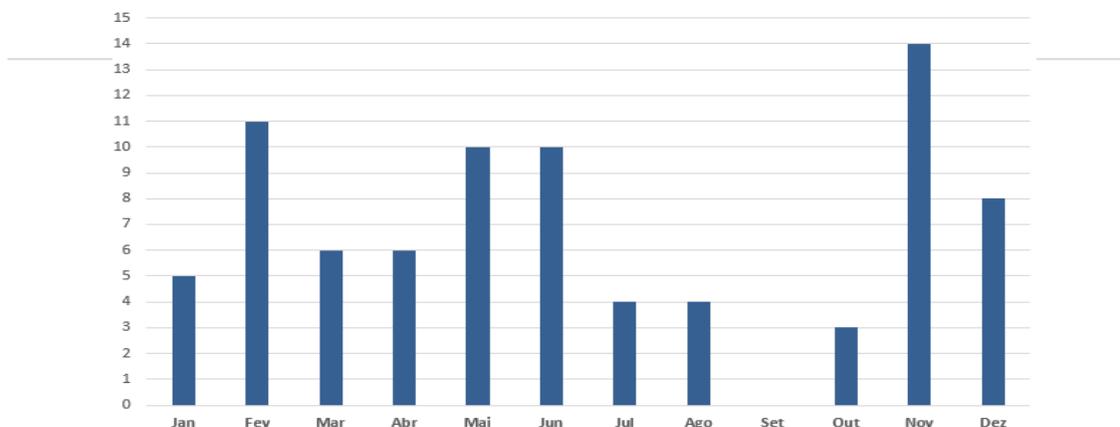


Figura 11 - Pedidos de Acesso a Informação por mês em 2024.

Ao realizar o detalhamento dos pedidos de acesso à informação foi verificado que, mensalmente, ocorreram em média de 5 a 6 registros, com moderado aumento de solicitações no mês de fevereiro, maio, junho, novembro e dezembro, conforme pode ser constatado na figura 11. A tabela abaixo demonstra a categoria de resposta dos pedidos de acesso a informação no sistema e-SIC/MA.

Categoria da resposta	Quant.	%
Acesso Negado	49	61%
Não se trata de solicitação de informação	15	19%
Acesso Concedido	14	17%
Informação Inexistente	1	1%
Orgão não tem competência para resposta	1	1%
Pergunta Duplicada/Repetida	1	1%
Total	81	100%

Fonte de dados: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Maranhão, 2024.

Foram direcionados para a Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão apenas 35 pedidos de acesso à informação pelo Ministério Público do Maranhão – MP/MA, no período 01/01/2024 a 31/12/2024 e respondidos conforme Termo de Cooperação Técnica entre o Ministério Público do Maranhão e Secretaria de Transparência e Controle do Estado do Maranhão.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão - CAEMA é um instrumento de controle social e de governança da empresa. Neste sentido, a análise do presente relatório, representa uma ferramenta importante para sugestões de melhorias dos serviços prestados pela estatal. Assim, destacam-se as seguintes propostas e ações a serem estudadas e eventualmente implantadas no sentido de aperfeiçoar o atendimento, visando a satisfação de todas as partes interessadas no negócio da CAEMA, a saber:

1. Considerando que os indicadores apontam que o maior número de reclamações são referentes ao assunto, “**Falta de Água**”, com 27% do total, e se ponderar apenas as manifestações admitidas, este índice é ampliado para 34%. Neste sentido, a ouvidoria entende que há indicativo de estabelecer parâmetros operacionais de monitoramento para diminuir os riscos de perdas e de paradas nos sistemas de abastecimento de água o que afeta diretamente a imagem da companhia perante a opinião pública.

2. Nas análises das manifestações mais recorrentes apontam que a maior parte dos eventos ocorreram por falta de controle ou falhas no processo de atendimento ou execução de serviços, em muitos casos, foi identificado a ausência de condições operacionais, devido a falta de pessoal ou de contratos. Isto posto, conclui-se que os serviços devem observar os princípios da continuidade, regularidade, segurança e eficiência, o que, no caso concreto de um grande número de reclamações analisadas, foi em virtude da situação estrutural da companhia, indicando necessidade de contratação de pessoal qualificado e investimentos em tecnologias que otimizem os processos de controle operacional, manutenção e execução de serviços.
3. Cumpre mencionar que foi sancionado no âmbito do estado do Maranhão o Decreto nº 38.194/2023, que dispõe sobre salvaguarda de proteção à identidade de denunciante o que deu base legal a Política de Proteção ao Denunciante da CAEMA, aprovada em abril de 2024. Compete esclarecer que a Companhia de Saneamento do Maranhão – CAEMA é uma estatal e possui um sistema de recebimento e apuração de denúncia próprio, conforme art. 9º da Lei n.º 13.303 de 30 de junho de 2016. Portanto, o juízo de admissibilidade de denúncias recebidas, deve ser realizado pelo Comitê de Conduta e Integridade da estatal. Neste contexto, a equipe de ouvidoria da companhia trata as denúncias mantendo a integridade e a proteção da identidade do denunciante conforme estabelecido na Política de Proteção ao Denunciante. Ocorre que, foi sancionado o Decreto nº 39.054/2024, que criou a Ouvidoria Especializada de Prevenção e Combate ao Assédio no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, o que centralizou os registros e tratamento de denúncias de assédio da administração direta e indireta do Estado. Portanto, pelo novo fluxo, o recebimento e o início do tratamento de denúncias de assédio está sendo realizado pela ouvidoria especializada, mas a admissibilidade e a apuração devem seguir o rito do art. 9º da Lei n.º 13.303/2016 e as normas da empresa. Portanto, a Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão – CAEMA deve formalizar, através de um termo de cooperação técnica, o fluxograma de recebimento, tratamento e juízo de admissibilidade das denúncias de assédio recebidas na ouvidoria especializada vinculada à Secretaria de Estado de Transparência e Controle e a Corregedoria Geral do Estado.