



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS DE LENÇÓIS PAULISTA

Rua XV de Novembro, 1.111 – Centro / CEP 18683-212 – Lençóis Paulista – São Paulo

CNPJ/MF: 51.426.849/0001-62

Inscr. Est.: 416.107.443.116

site: www.saaelp.sp.gov.br

Tel./Fax: (14) 3269-7700

Relatório de Gestão



Ouvidoria - SAAE

Ano 2023

Lençóis Paulista/SP - Julho de 2024

Lençóis Paulista, 05 de julho de 2024

Inicialmente

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do SAAE apresenta os resultados do ano exercício de 2023, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

Este documento apresenta os números de ocorrências registradas em âmbito geral e divididas pelos Setores que compõem a estrutura organizacional do SAAE, e a verificação e o relatório obtido tem com o objetivo a transparência das ações da Ouvidoria e o auxílio dos gestores para melhoria dos serviços oferecidos.

As atividades de Ouvidoria são realizadas em conjunto pela Diretoria, Coordenação e pela Encarregatura designada para tanto, com a colaboração de todos os demais Setores do SAAE.

Pontos Recorrentes

Cumpra apresentar os pontos recorrentes das manifestações, sendo que envolveram os Setores Comercial e Serviços, nos seguintes aspectos:

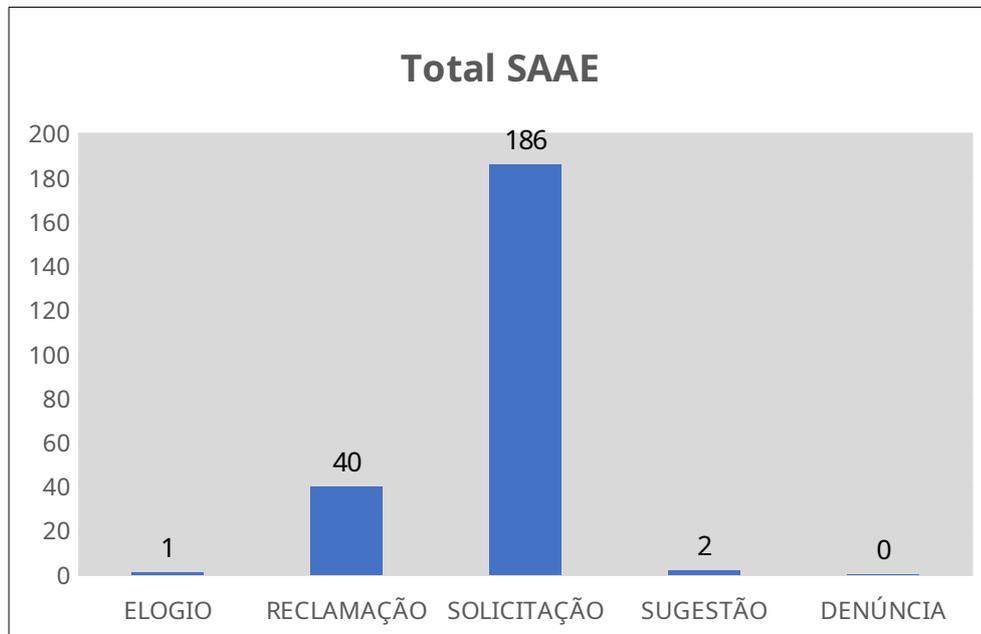
- Setor Comercial: reclamações para esclarecimentos sobre valores, débitos, cortes, segundas vias.
- Setor de Serviços: manutenção por falta de água, manutenção por vazamentos, manutenção de esgoto.

A título de melhorias, entende-se essencial levar os pontos recorrentes bem como os pontos isolados aos Setores, para conhecimento, análise, e esforço na evolução da forma dos serviços prestados no que for possível.

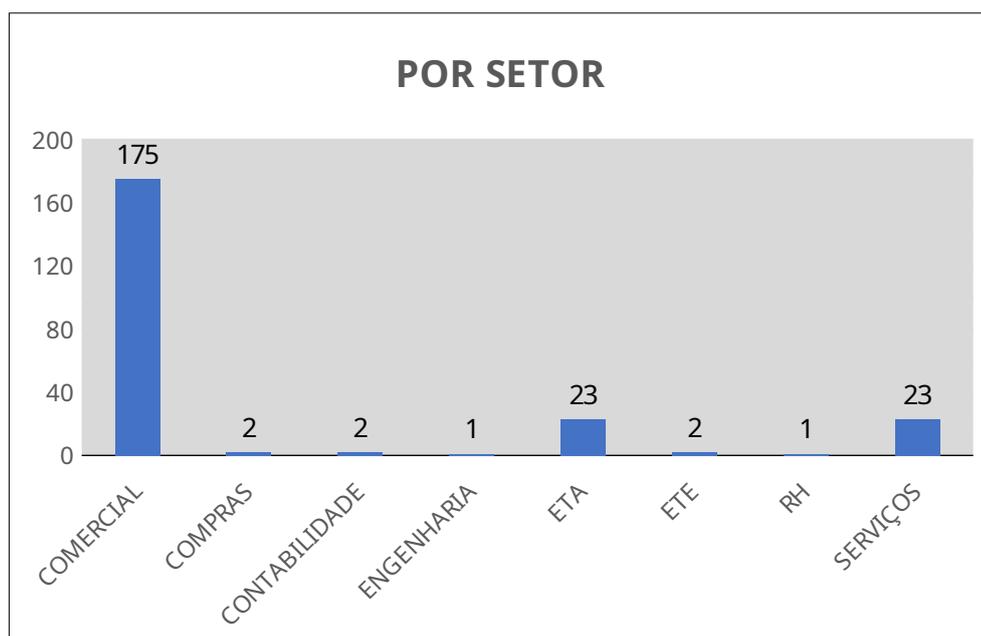
Providências e soluções

A Ouvidoria, em conjunto com os Setores responsáveis, analisou as manifestações recebidas, realizou orientações e apresentou soluções aos problemas nos casos necessários, respeitando o prazo legal, conforme gráficos posteriormente relacionados.

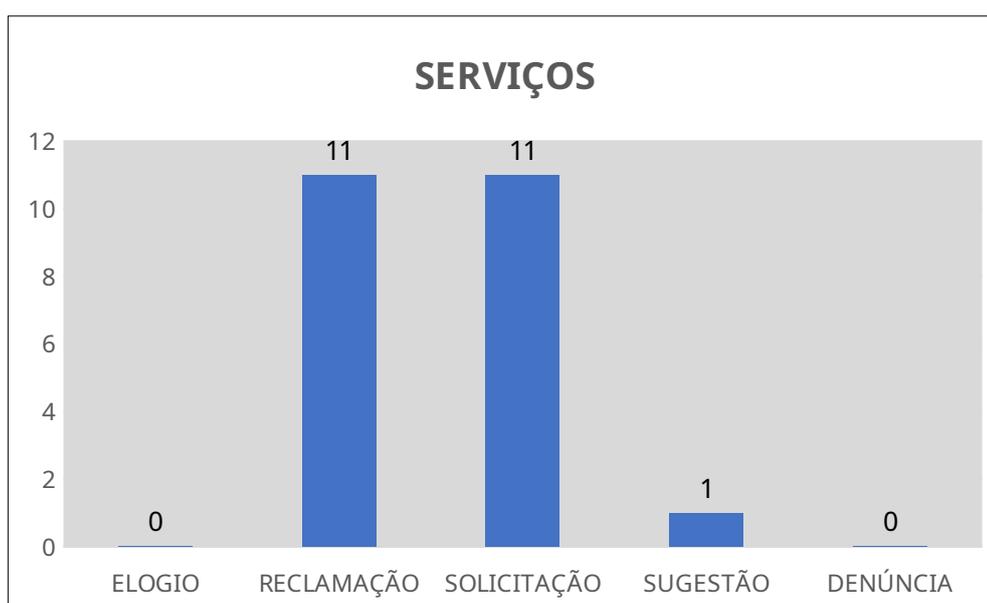
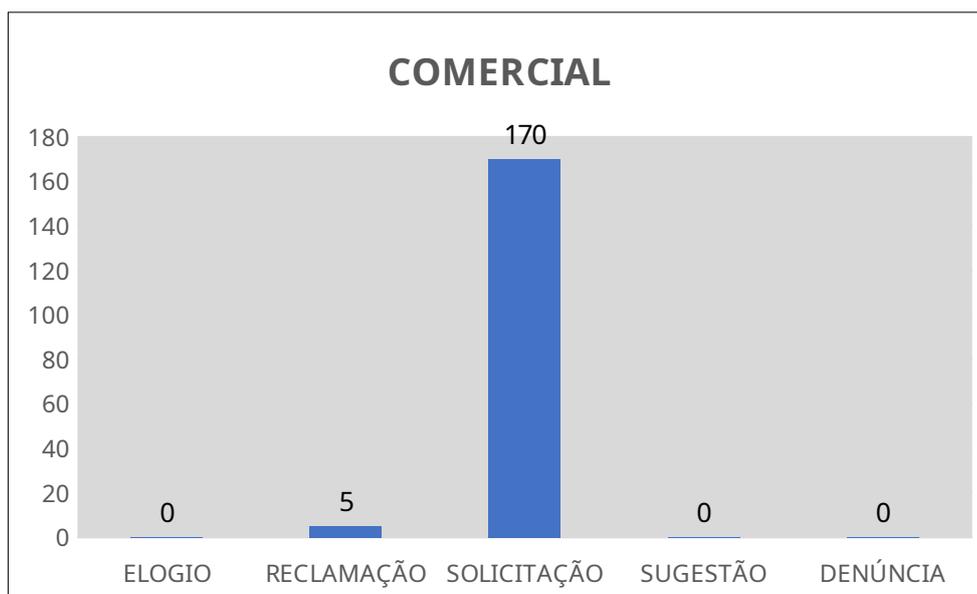
Informações Gerais (total de manifestações recebidas pela Ouvidoria):

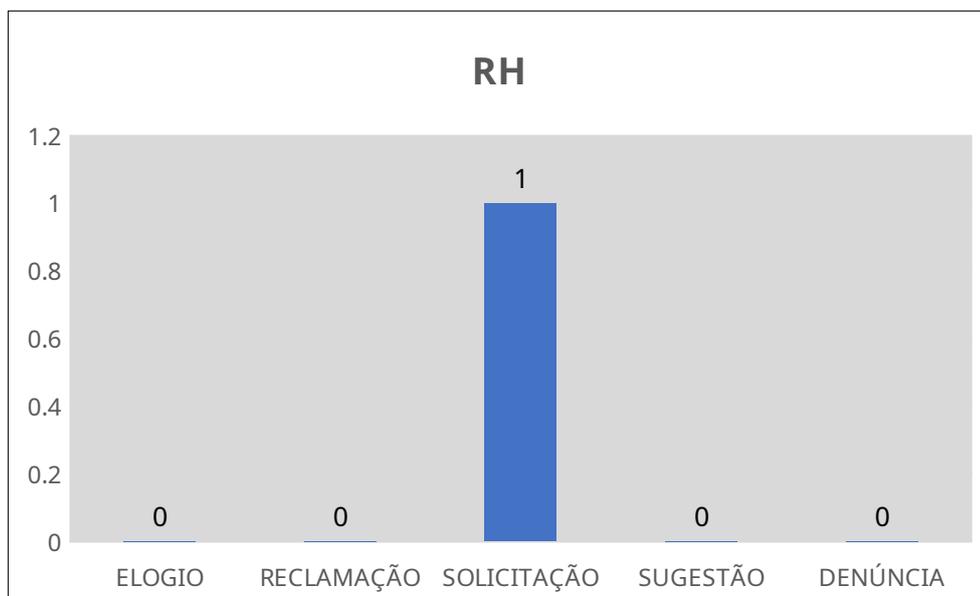
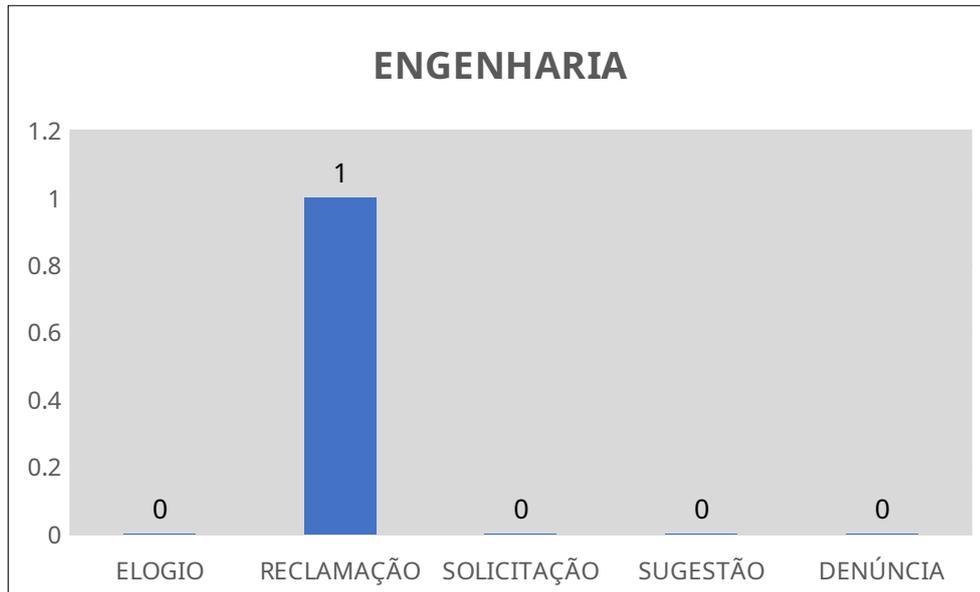


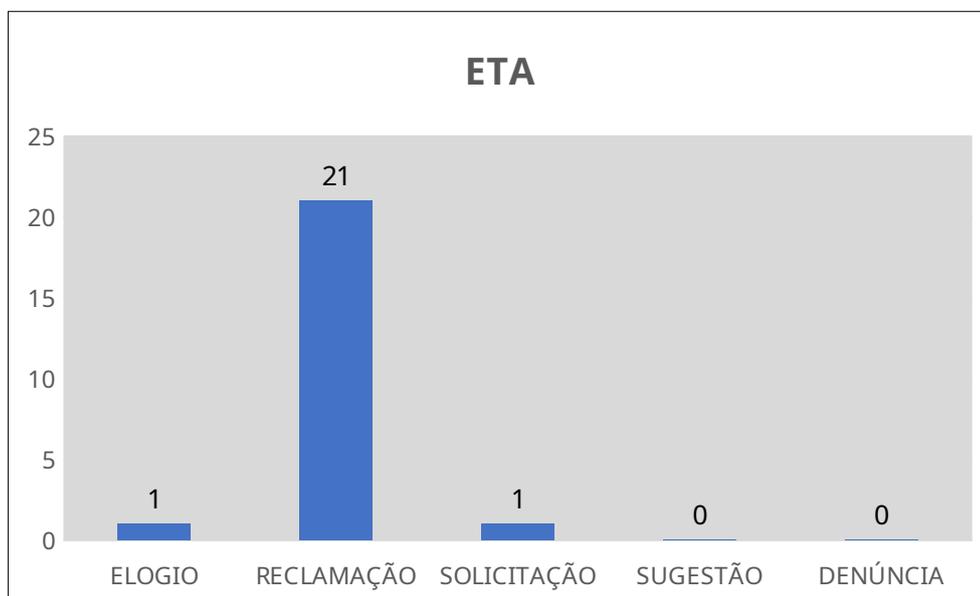
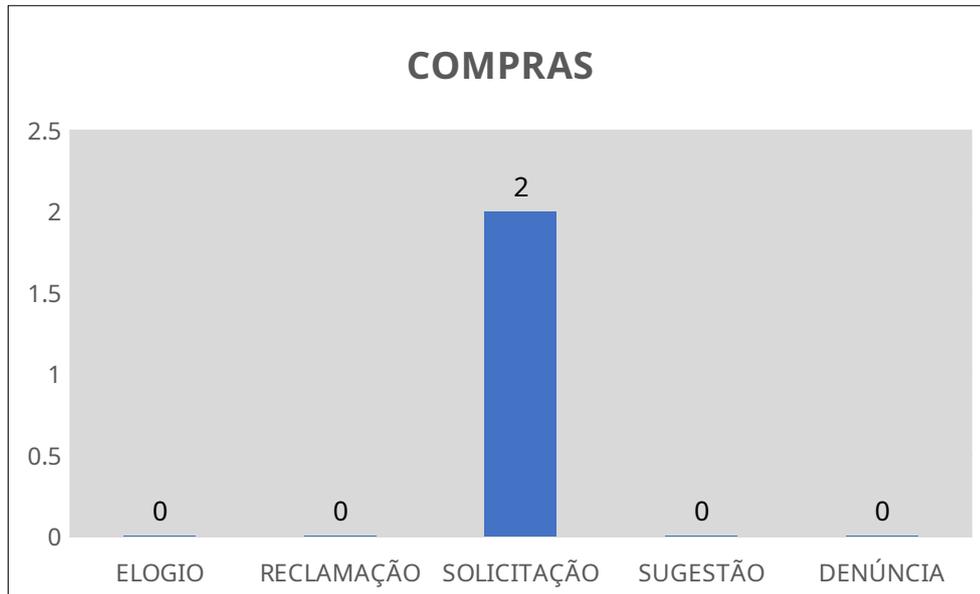
Manifestações por Setor:

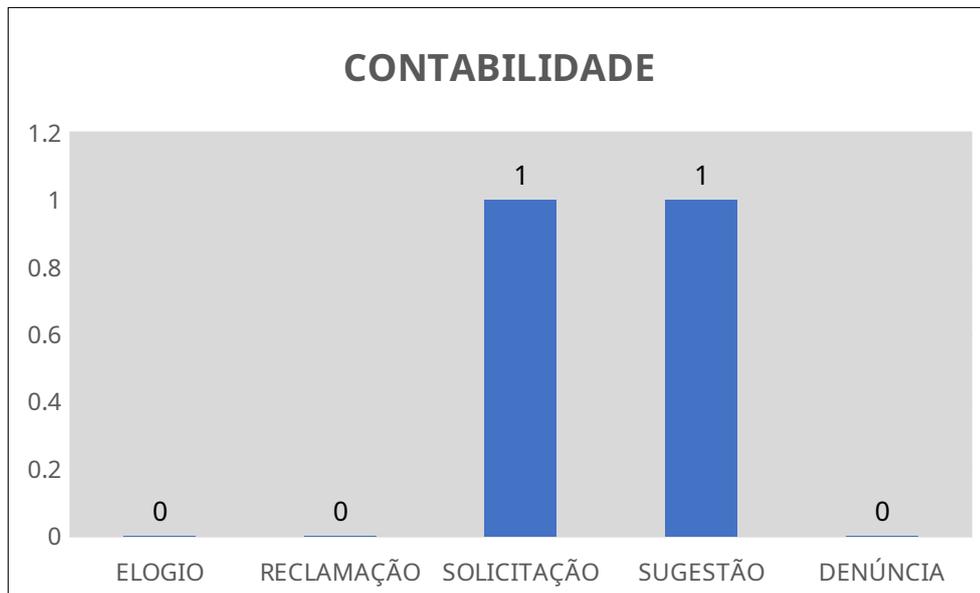
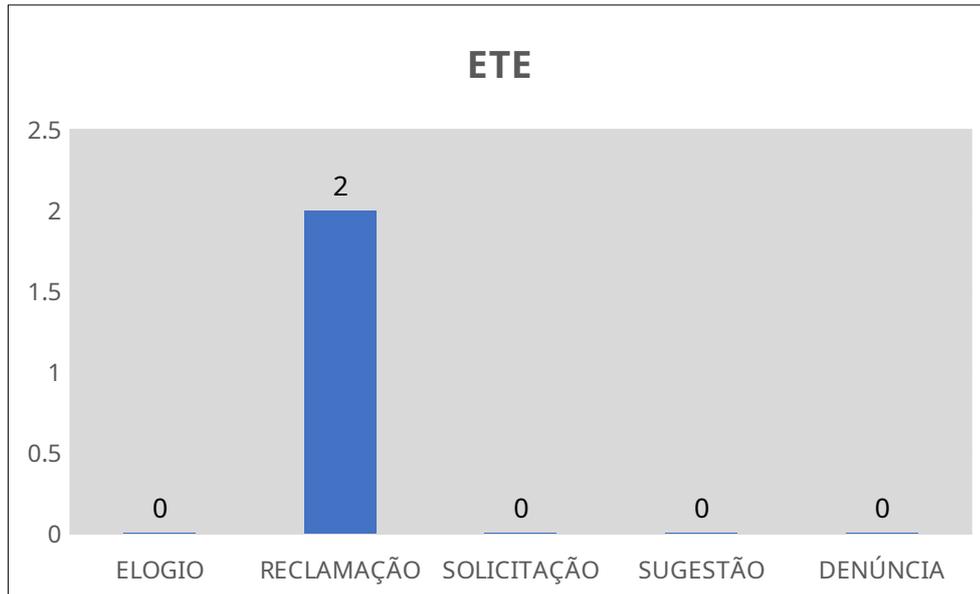


Manifestações recebidas e os tipos de manifestações de cada Setor:









Esclarecemos, por fim, que o SAAE recebeu manifestações referentes aos seguintes Setores: Comercial, Serviços, Engenharia, RH, Compras e Licitações, ETA (Estação de Tratamento de Água), ETE (Estação de Tratamento de Esgoto) e Contabilidade, sendo que os Setores para os quais não ocorreram manifestações não possuem gráficos relacionados.