



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ 75.370.155/0001-19 – E-mail:

ouvidoria@saaepeabiru.com.br

Fone/: (44) 3531-2033

CEP 87250-000 - Peabiru – Paraná

RELATÓRIO DE GESTÃO

2024

OUVIDORIA

Em atendimento ao Art. 14, II, e
Art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Peabiru (PR), 31 de Dezembro de 2024.



Sumário

	Pág.
1. INTRODUÇÃO	3
2. RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024	3
3. TIPOS DE ATENDIMENTO	4
4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	5
5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	6
6. ESTATÍSTICAS ANUAIS	7
7. EVOLUÇÃO MENSAL CONSOLIDADA E TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	8
8. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	8
9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	9
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	9



RELATÓRIO DE GESTÃO DO ANO DE 2024

ESPECÍFICO DA OUVIDARIA DA AUTARQUIA

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do SAAE, criada pela Lei Federal n. 14.133/2021, e Decreto Municipal n. 43/2024, de 08 de Maio de 2024, tem a servidora pública **NEICY MARIA TORRES**, ocupante de cargo efetivo de Assistente Administrativo, nomeada para a função de Ouvidora Municipal, através da Portaria nº 971/2024, de 08 de Maio de 2024, responsável por recepcionar as demandas da ouvidoria do SAAE e responsável pelo tratamento das demandas recebidas, que vêm apresentar o relatório específico, descentralizado, dos trabalhos desenvolvidos, atendendo ao disposto nos artigos 14, II, e 15, da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

Examinamos as manifestações realizadas junto à Ouvidoria do SAAE, relativas à Entidade SAAE, no ano de 2024, de forma descentralizada.

2. RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024

Relatório de Manifestações Recebidas em		
Ordem	Mês	Ano 2024
1	Janeiro	00
2	Fevereiro	00
3	Março	00
4	Abril	00
5	Maio	01
6	Junho	01
7	Julho	00
8	Agosto	00
9	Setembro	01
10	Outubro	00
11	Novembro	00
12	Dezembro	00
Total		03

3. TIPOS DE ATENDIMENTO

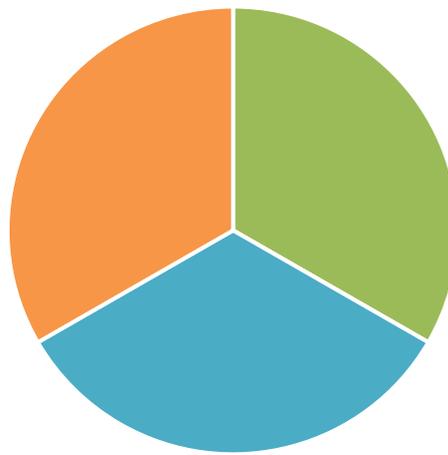
Via Sistema	Presencial	Telefone	E-mail	Total
02	-	-	01	03



4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Motivo das Manifestações						
Informação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Elogio	Total
		01		01	01	03

Motivo das manifestações



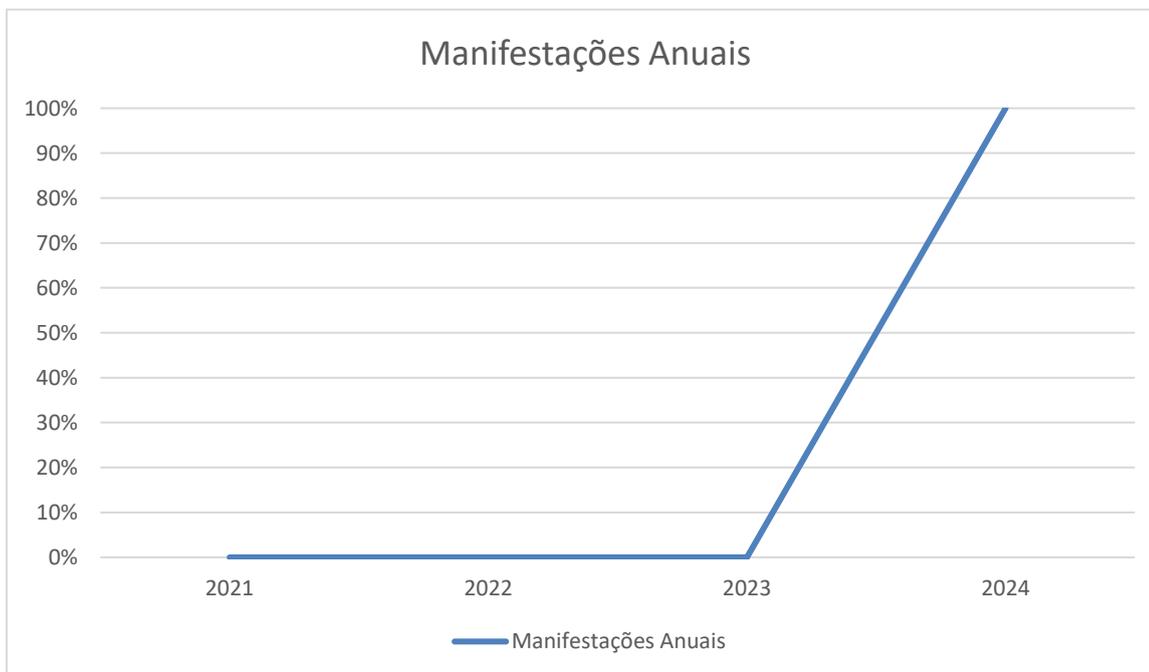
■ Informação ■ Sugestão ■ Reclamação ■ Denúncia ■ Solicitação ■ Elogio

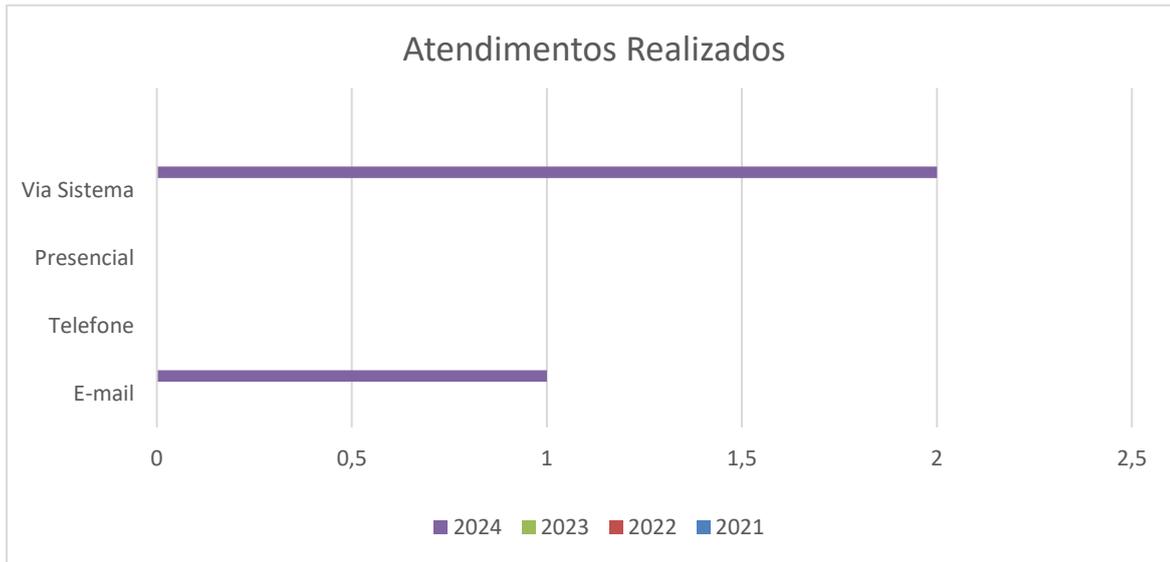
5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

As demandas da Autarquia são recebidas pela Ouvidoria do SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto, para o devido tratamento e devolução da resposta no prazo legalmente estipulado, em atendimento ao Decreto Municipal 43/2024.

No ano de 2024, o SAAE teve 03 (três) demandas, sendo 00 (zero) delas originadas de denúncia, portanto, não foi instaurado nenhum processo.

6. ESTATÍSTICAS ANUAIS

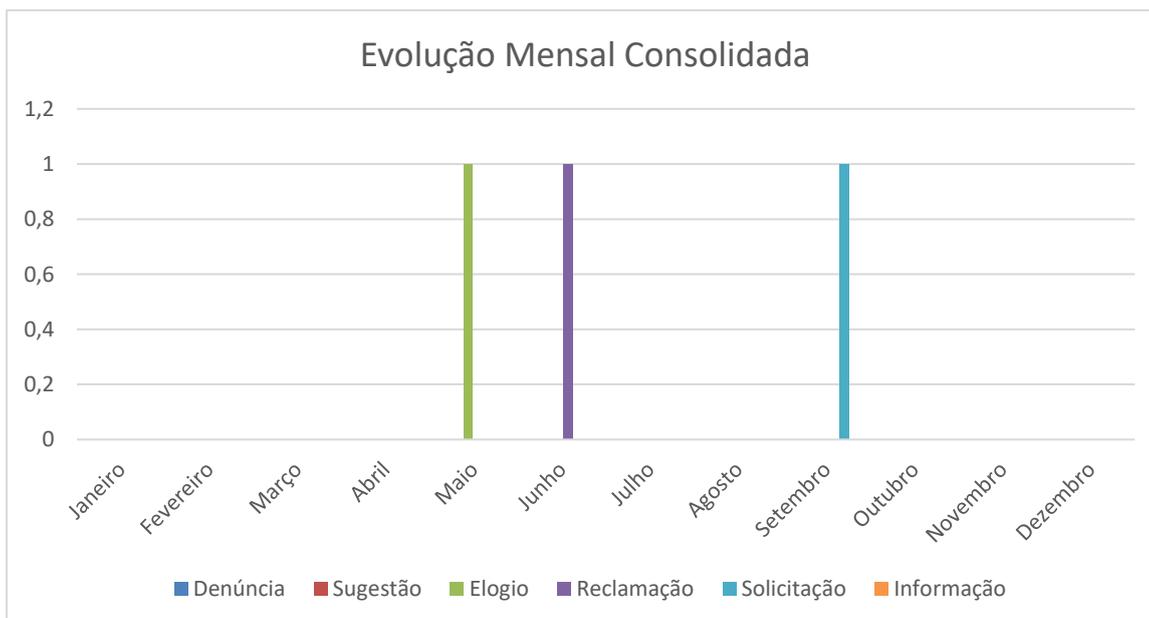




7. EVOLUÇÃO MENSAL CONSOLIDADA E TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Demonstração da evolução mensal consolidada das quantidades de manifestações recebidas/tratadas por assuntos recorrentes e tipologias

Assunto	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Reclamação	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Informação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitação	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total Registros:	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3



8. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

De acordo com o Art. 7º da Lei 13.460/2017, a Autarquia disponibiliza no portal da Autarquia a Carta de Serviços ao Cidadão, através do link disponibilizado no site oficial do SAAE -

- <https://saaepeabiru.com.br>



9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria do SAAE é centralizada na Ouvidoria do SAAE, que garante à população os seguintes canais de atendimento direto, a saber:

- Atendimento presencial: Rua João A. Casali, 615 – Peabiru - Pr

Horário de atendimento: 08:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00

- Portal da Ouvidoria: website através de link disponibilizado no site oficial do SAAE- <https://saaepeabiru.com.br>
- Atendimento telefônico: através do nº (44) 3531-2033;
- E-mail: ouvidoria@saaepeabiru.com.br

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

São realizados os mais variados tipos de atendimento ao cidadão, onde os mesmos são devidamente orientados e encaminhados aos setores competentes para a resolução dos seus anseios. Estes serviços acabam não sendo registrados no sistema próprio junto à Ouvidoria Municipal.

As informações contidas neste relatório estão compiladas e consolidadas no relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal.

Peabiru (PR), 31 de Dezembro de 2024.

**Neicy Maria Torres
SAAE PEABIRU
Portaria 971/2024**