

#12

COMPLETAS

Coletor: Web Link 1 (Link)
Início: Monday, March 30, 2026 9:51:20 AM
Última modificação: Monday, March 30, 2026 11:01:54 AM
Duração: 01:10:33
Endereço IP: 138.185.95.13

Página 2

P1 **Município associado à ARES-PCJ**

Tipo de proponente

P2

Nome do Município

Mogi Guaçu

P3

Nome do prestador de serviço regulado

Samae (Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto)

P4

Pessoa de contato (nome completo do responsável pela inscrição)

Claudia Helena da Silva Marquezi

P5

Telefone

██████████

P6

E-mail

imprensa@samaemogiguacu.com.br

Página 3

P7 **Ouvidoria**

Selecione a modalidade correspondente à prática inscrita

P8

Sim

A prática inscrita está vinculada a serviços públicos de saneamento regulados pela ARES-PCJ. (Não serão aceitas práticas apresentadas por entes ou prestadores não vinculados à Agência Reguladora ARES-PCJ.)

P9

Sim

A prática está em execução ou já foi concluída? (Não serão aceitas práticas em fase de planejamento, elaboração ou concepção, sem execução comprovada.)

P10

Sim

A prática possui resultados já consolidados (em execução ou concluída). (Não serão aceitas práticas em fase de planejamento, elaboração ou concepção, sem execução comprovada.)

Página 4

P11

Título da prática

Modernização e Gestão Inteligente da Ouvidoria do SAMAE Mogi Guaçu

P12

Resumo da prática (Máximo 1.200 caracteres)

A prática consiste na modernização da Ouvidoria do SAMAE Mogi Guaçu, com a implantação de sistema digital para registro, acompanhamento e gestão das manifestações dos usuários dos serviços de saneamento.

Antes, os atendimentos ocorriam de forma não padronizada, ou seja, anotações manuais, sem controle e rastreabilidade. Com o novo modelo, foi criado um canal online estruturado, acessível pelo site institucional, com possibilidade de manifestações identificadas ou anônimas, além da manutenção dos canais telefônico e e-mail.

Em 2024, foram registrados 229 atendimentos. Em 2025, com o novo sistema, houve aumento para 607 manifestações, sendo 598 concluídas, evidenciando ampliação do acesso, maior eficiência e elevada resolutividade.

O sistema permite classificação por prioridade, monitoramento das demandas e identificação das ocorrências mais frequentes, apoiando a gestão.

O tempo de resposta passou a ser inferior a 48 horas, possibilitando ao usuário saber se a demanda está pendente, em andamento ou concluída. A prática fortalece a transparência, o controle social e é de fácil replicação.

P13

Descrição da prática: objetivos, público-alvo e território de aplicação(Máximo 1.200 caracteres)

O objetivo é ampliar o acesso da população à Ouvidoria, melhorar a gestão das manifestações e aumentar a eficiência e a transparência nos serviços prestados pelo SAMAE Mogi Guaçu.

O público-alvo é a população do município.

A iniciativa foi implementada no município de Mogi Guaçu/SP, por meio da reestruturação dos canais de atendimento da Ouvidoria, com a implantação de sistema digital integrado ao site institucional.

O sistema permite o registro de manifestações com informações essenciais para apuração, inclusive de forma anônima, classificação por níveis de prioridade (baixa, média e alta), acompanhamento das demandas e geração de dados gerenciais.

Também possibilitou a redução do tempo de resposta para 48 horas (em média) e maior organização do fluxo de atendimento.

A Ouvidoria atua ainda na orientação dos usuários quanto ao uso adequado dos canais, distinguindo demandas emergenciais, contribuindo para maior eficiência e melhoria contínua dos serviços.

Página 5

P14

Possibilidade de replicação da prática(Avalia se a prática apresentada pode ser adotada, adaptada e implementada por outros municípios ou prestadores de serviços, considerando diferentes realidades locais.) - (Máximo 1.200 caracteres)

A prática apresenta alta possibilidade de replicação, pois foi desenvolvida com base em soluções simples, acessíveis e de baixo custo, não dependendo de tecnologias complexas ou estruturas avançadas.

A implantação de um sistema digital para gestão da Ouvidoria, com registro, acompanhamento e classificação das manifestações, pode ser facilmente adaptada por outros municípios e prestadores de serviços, independentemente do porte ou da capacidade operacional.

O modelo adotado baseia-se na organização de fluxos, padronização do atendimento e utilização de canais digitais já amplamente disponíveis, podendo ser implementado de forma gradual.

Além disso, a metodologia utilizada com definição de prioridades, monitoramento das demandas e geração de dados gerenciais contribui para melhoria da gestão e pode ser aplicada em diferentes realidades, fortalecendo a transparência e o relacionamento com os usuários.

P15

Solução criativa ou inovadora (Avalia se a prática apresenta uma forma criativa, inovadora ou mais eficiente de enfrentar um problema, em relação às práticas usualmente adotadas no setor. Serão valorizadas soluções adequadas à realidade local, ainda que simples, que tenham contribuído para melhorar a eficiência e eficácia na prestação dos serviços, gestão ou relação com os usuários.) - (Máximo 1.200 caracteres)

A inovação da prática está na estruturação de um modelo de gestão da Ouvidoria, indo além da simples digitalização do atendimento.

A iniciativa reorganizou fluxos internos, implantou classificação das demandas por nível de prioridade (baixa, média e alta) e possibilitou o monitoramento sistemático das manifestações, com geração de informações estratégicas para apoio à tomada de decisão.

Destaca-se também a aceitação de manifestações anônimas com critérios mínimos para apuração, ampliando o acesso da população ao serviço.

Outro aspecto relevante é a atuação da Ouvidoria na orientação dos usuários quanto ao uso adequado dos canais, diferenciando demandas emergenciais das demais manifestações.

Trata-se de solução simples, mas eficaz, adequada à realidade local, que resultou em melhoria significativa na organização, na resolutividade e na relação com os usuários.

P16

Clareza e organização da prática - (Máximo 1.200 caracteres)(Avalia a clareza, organização e coerência da prática apresentada, de modo a permitir o pleno entendimento de seus objetivos, das ações desenvolvidas e da forma de implementação. Serão mais bem avaliadas as práticas que apresentem objetivos definidos, descrição organizada das ações e alinhamento entre o problema identificado e as soluções adotadas e o detalhamento dos resultados.)

A prática foi estruturada de forma clara e organizada, com definição de objetivos voltados à ampliação do acesso, melhoria da gestão e aumento da eficiência da Ouvidoria.

A partir da identificação da ausência de padronização e controle nos atendimentos, foram implementadas ações como a criação de canal digital, organização dos fluxos internos e definição de critérios para registro e tratamento das manifestações.

O sistema implantado permite o registro estruturado das demandas, classificação por prioridade, acompanhamento do andamento e controle das respostas, garantindo maior coerência e rastreabilidade.

As ações desenvolvidas estão alinhadas ao problema identificado e aos objetivos propostos, resultando em melhoria significativa na organização do serviço.

A prática é de fácil compreensão e demonstra de forma objetiva suas etapas, funcionamento e resultados alcançados.

P17

Resultados obtidos (Avalia os resultados efetivamente alcançados com a prática, considerando melhorias na prestação dos serviços, na gestão, no atendimento aos usuários e nos impactos sociais e ambientais. Os resultados poderão ser demonstrados por meio de dados, comparações simples, registros documentais ou relatos consistentes, de natureza quantitativa ou qualitativa.) (Máximo 1.200 caracteres)

A prática resultou em avanços significativos na gestão e no atendimento das manifestações dos usuários.

Em 2024, foram registrados 229 atendimentos. Com a implantação do novo sistema, em 2025, esse número passou para 607 manifestações, representando aumento de aproximadamente 165%, indicando ampliação do acesso e maior confiança da população no serviço.

Dessas manifestações, 598 foram concluídas, evidenciando elevado índice de resolutividade.

O tempo de resposta foi reduzido para menos de 48 horas, com atendimentos realizados de forma imediata em diversos casos, pontuando que o atendimento rápido contribui para a resolutividade.

A prática também possibilitou melhor organização interna, com classificação por prioridade, monitoramento das demandas e identificação das ocorrências mais frequentes.

Esses resultados contribuíram para maior eficiência, melhoria na tomada de decisões e fortalecimento da transparência na prestação dos serviços.

P18

Participação e envolvimento das pessoas (Avalia o grau de envolvimento de usuários, trabalhadores, comunidades ou parceiros na concepção, execução ou acompanhamento da prática. Serão valorizadas práticas que tenham promovido escuta, diálogo, participação ativa ou corresponsabilidade dos envolvidos.) - (Máximo 1.200 caracteres)

A prática promoveu maior participação dos usuários ao ampliar e facilitar o acesso aos canais da Ouvidoria, especialmente por meio do atendimento digital.

A possibilidade de registro de manifestações de forma remota e, quando necessário, anônima, contribuiu para inclusão de um maior número de cidadãos no processo de comunicação com a administração pública.

A Ouvidoria também passou a atuar de forma ativa na orientação dos usuários quanto ao uso adequado dos canais disponíveis, promovendo a distinção entre demandas emergenciais e manifestações típicas.

Essa atuação fortalece o diálogo com a população, incentiva o uso consciente dos serviços e contribui para maior efetividade no atendimento.

Além disso, as informações geradas pelas manifestações passaram a subsidiar melhorias nos serviços, evidenciando a participação indireta dos usuários na gestão e na tomada de decisões.

P19

Anexe documentos, relatórios, fotografias, links ou materiais equivalentes que comprovem a prática inscrita. (Anexe apenas um único arquivo em formato PDF, com no máximo 10 (dez) páginas, contendo os documentos comprobatórios da prática inscrita. Nomeie o anexo a seguinte forma: Título da prática – nome do município ou prestador.pdf. Exemplo: Ouvidoria – Americana.pdf)

Ouvidoria%20%E2%80%93%20Mogi%20Gua%C3%A7u.pdf.pdf (284.4KB)

P20

Declarações

Declaro a veracidade das informações prestadas nesta inscrição.

,

Declaro ciência e concordância com o tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), mediante marcação deste campo.

,

Autorizo a divulgação institucional da prática inscrita pela ARES-PCJ em seus canais oficiais.



Canal da Ouvidoria

Selecione o tipo de registro que deseja fazer:

Já possui um protocolo? [Acompanhe sua solicitação aqui.](#)

Registro Identificado

Registro Anônimo

Perguntas Frequentes

Digite aqui para buscar uma pergunta...

- Como posso entrar em contato com a Ouvidoria? ▾
- O que é a Ouvidoria do SAMAE? ▾
- Quando devo procurar a Ouvidoria? ▾
- O que é uma Autarquia? ▾
- O que acontece depois que eu registro uma manifestação na Ouvidoria? ▾



Canal da Ouvidoria

Selecione o tipo de registro que deseja fazer

Se possui um protocolo? [acompanhe sua solicitação aqui](#)

Dados Pessoais (Obrigatórios)

Nome Completo

Telefone

E-mail

Detalhes da Solicitação

Categoria*

Serviço Solicitado*

Endereço da Ocorrência*

Bairro*

Tipo de Imóvel*

Observações (Descreva sua solicitação)

Li e concordo com a [Política de Privacidade](#) e autorizo o tratamento dos meus dados pessoais para a finalidade desta solicitação.

 Não sou um robô 

[Voltar](#)

Registrado com Sucesso!

Sua solicitação foi recebida pela nossa equipe da Ouvidoria.

Para acompanhar o andamento, por favor, anote e guarde o seu número de protocolo:

20260330-002

Uma confirmação também foi enviada para o seu e-mail (caso tenha sido informado).

[Fazer Outro Registro](#)



Canal da Ouvidoria

Selecione o tipo de registro que deseja fazer.

Já possui um protocolo? [Acompanhe sua solicitação aqui.](#)

Detalhes da Solicitação

Serviço Solicitado

Reclamação

Tipo de Imóvel*

Selecione...

Observações (Descreva sua solicitação)

Enviar Solicitação

[Voltar](#)

Perguntas Frequentes

Digite aqui para buscar uma pergunta...

Login

Login:

Senha:

Entrar

Problemas com o acesso?

[Contate o Administrador](#)

- Nova Solicitação
- Consulta Solicitações
- Relatórios
- Cadastros
- Fechar Janela



Sair

Nova Solicitação

Protocolo:	Usuário:	Data Solicitação:
20260330-004	Claudia Helena da Silva Morque	30/03/2026

Nome do Solicitante:

Telefone:

E-mail:

Categoria:

Tipo de Imóvel:

Serviço Solicitado:

CDC (Matricula):

Endereço:

Bairro:

Ponto de Referência:

Prioridade:

Status Inicial:

Observações Adicionais:

Anexos:

[Escolher arquivos](#) | Nenhum arquivo escolhido
(Opcional) Seleccione em arquivo

Registrar Solicitação

- Nova Solicitação
- Consulta Solicitações
- Relatórios
- Cadastros
- Fechar Janela



Sair

Consulta de Solicitações

Protocolo: Solicitante:

Data Início: Data Fim:

Serviço: Status: Prioridade:

[Filtrar](#) [Limpar Filtros](#)

Protocolo	Data	Solicitante	Categoria	Status	Prioridade	Ação
20260330-003	30/03/2026	Anônimo	Outros	Pendente	Alta	Alterar
20260330-002	30/03/2026	teste	Outros	Pendente	Alta	Alterar
20260330-001	30/03/2026	Miguel da rosa	Outros	Pendente	Alta	Alterar
20260326-003	26/03/2026	MAYKON ALEX JANUARIO	Outros	Concluído	Alta	Alterar
20260326-002	26/03/2026	MAYKON ALEX JANUARIO	Outros	Concluído	Alta	Alterar

- Nova Solicitação
- Consulta Solicitações
- Relatórios
- Cadastros
- Fechar Janela

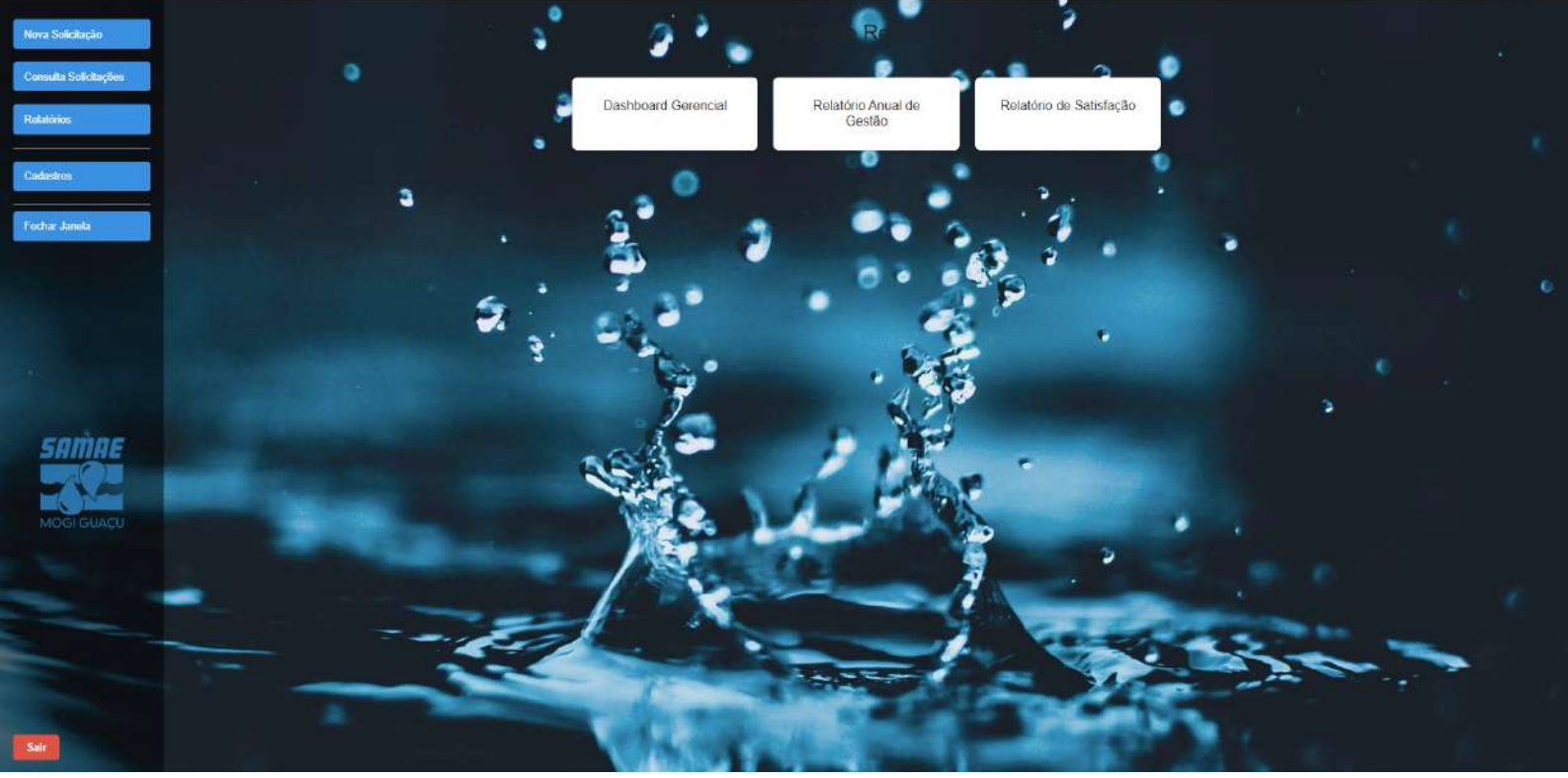
Dashboard Gerencial

Relatório Anual de Gestão

Relatório de Satisfação



Sair



- Nova Solicitação
- Consulta Solicitações
- Relatórios
- Cadastros
- Fechar Janela



Sair

Dashboard Gerencial

Ano: 2026 | Mês: Ano Inteiro | Gerar Relatório

Imprimir | Exportar Excel

