

XXVII **EXPOSIÇÃO DE** **EXPERIÊNCIAS** **MUNICIPAIS EM** **SANEAMENTO**



Realização:



GESTÃO DOS INDICADORES DE OUVIDORIA: UMA ANÁLISE DE SUA EFETIVIDADE PARA O CONTROLE E REGULAÇÃO DO SANEAMENTO

Autores:

Lucas Leal Alves

Natália Muller Schierholt

Demétrius Jung Gonzalez

Franciele Grings dos Santos

Vagner Gerhardt Mâncio

Emanuele Baifus Manke



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



AGESAN-RS

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do
Rio Grande do Sul

104 MUNICÍPIOS REGULADOS EM SANEAMENTO

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

RESÍDUOS SÓLIDOS

DRENAGEM URBANA

104 MUNICÍPIOS
ÁGUA E ESGOTO

44 MUNICÍPIOS
RESÍDUOS SÓLIDOS

5 MUNICÍPIOS
DRENAGEM URBANA

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

52º CNSA
CONGRESSO NACIONAL DE SANEAMENTO DA ASSEMAE

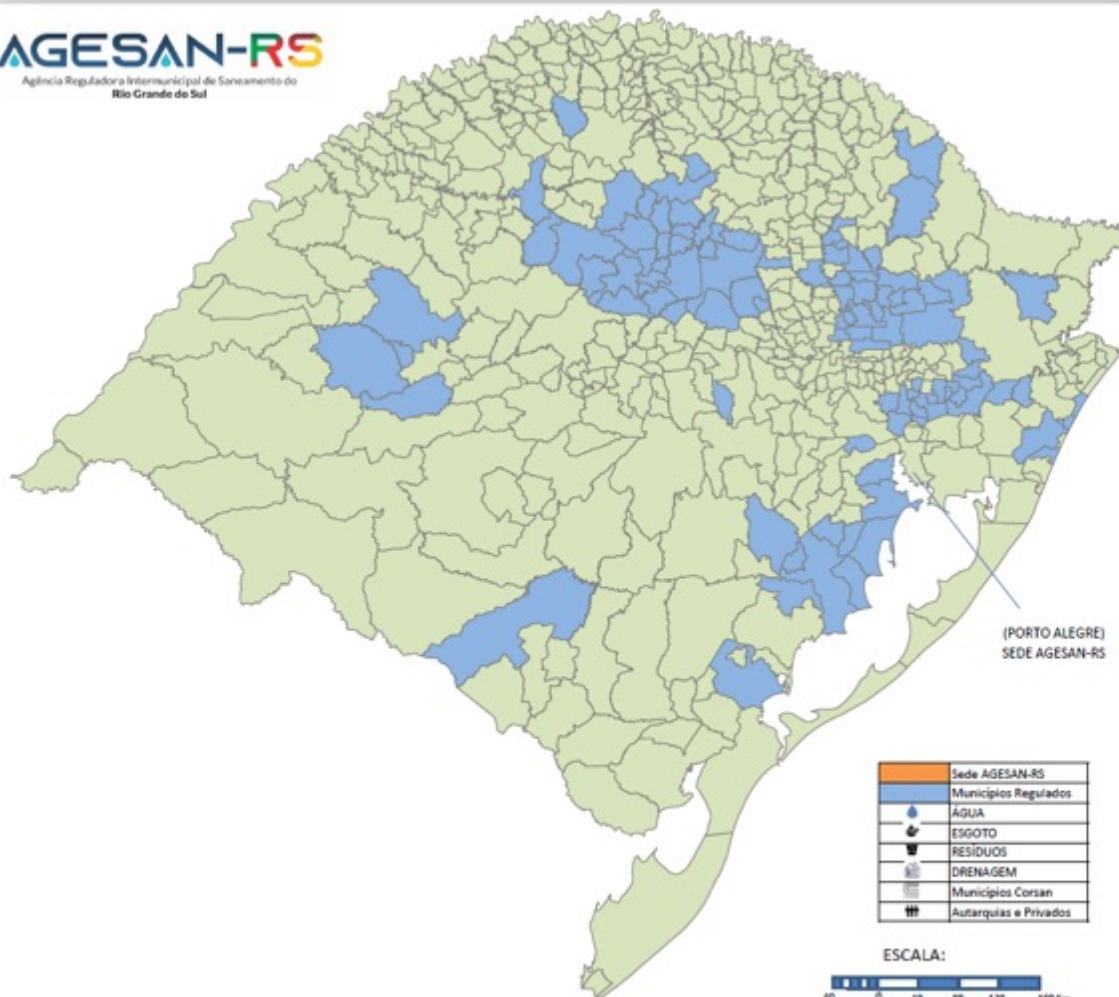
20 a 24 de Maio de 2024
RIBEIRÃO PRETO • SÃO PAULO

Realização:



Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

AGESAN-RS
Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul



ALTO ALEGRE	##	##	##	##
ANDRE DA ROCHA	##	##	##	##
ANTONIO PRADO	##	##	##	##
ARAMBARE	##	##	##	##
ARARICA	##	##	##	##
BAGE	##	##	##	##
BARRA DO RIBEIRO	##	##	##	##
BARROS CASSAL	##	##	##	##
BENTO GONÇALVES	##	##	##	##
BOA VISTA DO CADEADO	##	##	##	##
BOA VISTA DO INCRA	##	##	##	##
CAMAQUA	##	##	##	##
CAMPO BOM	##	##	##	##
CAMPOS BORGES	##	##	##	##
CANELA	##	##	##	##
CAPA DO CANOÁ	##	##	##	##
CAPELA DE SANTANA	##	##	##	##
CARAZINHO	##	##	##	##
CARLOS BARBOSA	##	##	##	##
CAXIAS DO SUL	##	##	##	##
CERRO GRANDE DO SUL	##	##	##	##
CHARQUEADAS	##	##	##	##
CHUVISCA	##	##	##	##
COLORADO	##	##	##	##
COQUEIROS DO SUL	##	##	##	##
CORONEL BICACO	##	##	##	##
CORONEL PILAR	##	##	##	##
COTIPORA	##	##	##	##
CRISTAL	##	##	##	##
CRUZ ALTA	##	##	##	##
DOM FELICIANO	##	##	##	##
ESMERALDA	##	##	##	##
ESPUMOSO	##	##	##	##
ESTANCIA VELHA	##	##	##	##
FAGUNDES VARELA	##	##	##	##
FARROUPILHA	##	##	##	##
FLORES DA CUNHA	##	##	##	##
FONTOURA XAVIER	##	##	##	##
FORTALEZA DOS VALOS	##	##	##	##
GARIBALDI	##	##	##	##
GUAIBA	##	##	##	##
GUAPORE	##	##	##	##
IBIRAPUITÁ	##	##	##	##
IBIRUBÁ	##	##	##	##
IGREJINHA	##	##	##	##
IUI	##	##	##	##
ITAPUCA	##	##	##	##
IVOTI	##	##	##	##
JACUIZINHO	##	##	##	##
JAQUIRANA	##	##	##	##
LAGOA DOS TRÊS CANTOS	##	##	##	##
MONTE BELO DO SUL	##	##	##	##
MORMAÇO	##	##	##	##
MUITOS CAPÕES	##	##	##	##
NÃO-ME-TOQUE	##	##	##	##
NOVA ARACA	##	##	##	##
NOVA BASSANO	##	##	##	##
NOVA ESPERANCA DO SUL	##	##	##	##
NOVA HARTZ	##	##	##	##
NOVA PADUA	##	##	##	##
NOVA PRATA	##	##	##	##
NOVA ROMA DO SUL	##	##	##	##
NOVA SANTA RITA	##	##	##	##
NOVO HAMBURGO	##	##	##	##
OSORIO	##	##	##	##
PARAI	##	##	##	##
PAROBE	##	##	##	##
PELOTAS	##	##	##	##
PINTO BANDEIRA	##	##	##	##
PORTAO	##	##	##	##
PROTÁSIO ALVES	##	##	##	##
QUINZE DE NOVEMBRO	##	##	##	##
RIOZINHO	##	##	##	##
ROLANTE	##	##	##	##
SALDANHA MARINHO	##	##	##	##
SALTO DO JACUI	##	##	##	##
SANTA BÁRBARA DO SUL	##	##	##	##
SANTA TEREZA	##	##	##	##
SANTIAGO	##	##	##	##
SÃO FRANCISCO DE ASSIS	##	##	##	##
SÃO JORGE	##	##	##	##
SÃO JOSE DO HERVAL	##	##	##	##
SÃO LEOPOLDO	##	##	##	##
SÃO MARCOS	##	##	##	##
SÃO VICENTE DO SUL	##	##	##	##
SAPIRANGA	##	##	##	##
SAPUCAIA DO SUL	##	##	##	##
SELBACH	##	##	##	##
SENTINELA DO SUL	##	##	##	##
SOLEDADE	##	##	##	##
TAPERA	##	##	##	##
TAPES	##	##	##	##
TAQUARA	##	##	##	##
TRAMANDAI	##	##	##	##
TIO HUGO	##	##	##	##
TRES CORDAS	##	##	##	##
TUNAS	##	##	##	##
VERA CRUZ	##	##	##	##
VERANOPOLIS	##	##	##	##
VICTOR GRAEFF	##	##	##	##
VILA FLORES	##	##	##	##
XANGRI-LA	##	##	##	##

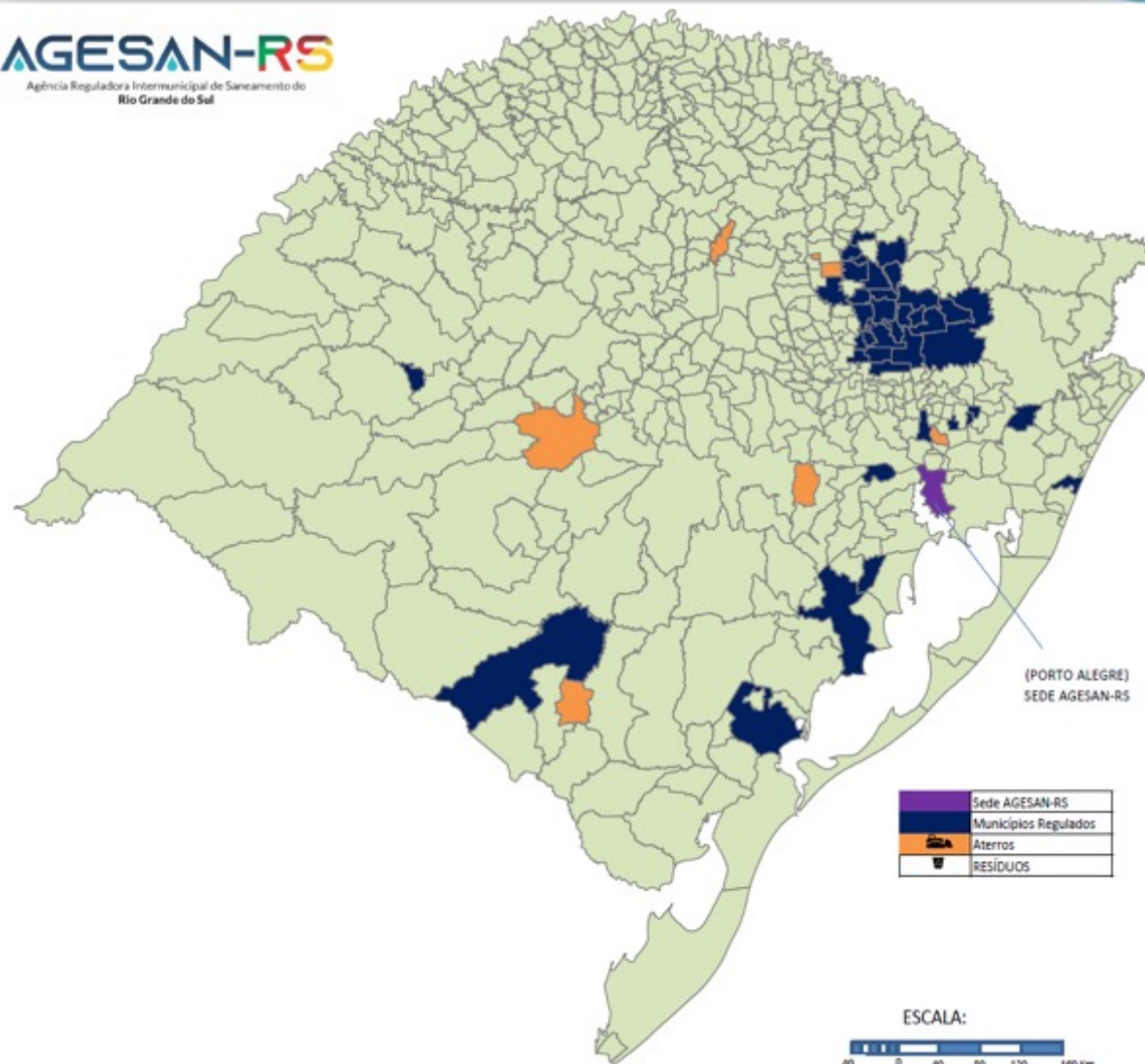
XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



AGESAN-RS
Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul



ESCALA:



ANDRÉ DA ROCHA
ANTONIO PRADO
ARARICA
BAGE
BENTO GONÇALVES
CAMAQUA
CAMPO BOM
CARLOS BARBOSA
CAXIAS DO SUL
CHARQUEADAS
CORONEL PILAR
COTIPORA
FAGUNDES VARELA
FARROUPILHA
FLORES DA CUNHA
GARIBALDI
GUAPORE
MONTE BELO DO SUL
NOVA ARACA
NOVA BASSANO
NOVA ESPERANCA DO SUL

NOVA HARTZ
NOVA PADUA
NOVA PRATA
NOVA ROMA DO SUL
PELOTAS
PARAI
PINTO BANDEIRA
PORTAO
PROTÁSIO ALVES
ROLANTE
SANTA TEREZA
SAO JORGE
SAO MARCOS
SENTINELA DO SUL
TRAMANDAI
VERANOPOLIS
VILA FLORES

CANDIOTA
MINAS DO LEAO
SANTA MARIA
SÃO LEOPOLDO
SERAFINA CORREA
VICTOR GRAEFF

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Objetivo

Destacar como o PGI monitora e analisa dados internos e de prestadoras de serviços.

O POI, apoiado pelo PGI, identifica áreas de melhoria e promove transparência nos serviços de saneamento.

Destacar a importância da integração de indicadores de ouvidoria nas práticas de gestão.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Material e métodos

Coleta e organiza informações dos prestadores de serviço e da própria agência.

Emprego de métodos estatísticos e análises qualitativas para identificar padrões e áreas de atuação prioritárias na gestão da ouvidoria.

Utilização do Power BI para visualização intuitiva e eficiente dos indicadores.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Resultados e discussão

Identificação de padrões significativos de reclamações e sugestões, fornecendo insights cruciais para intervenções e melhorias.

Estabelecimento de correlações entre qualidade dos serviços, satisfação do usuário e eficácia das ações corretivas, evidenciando a importância estratégica da ouvidoria.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

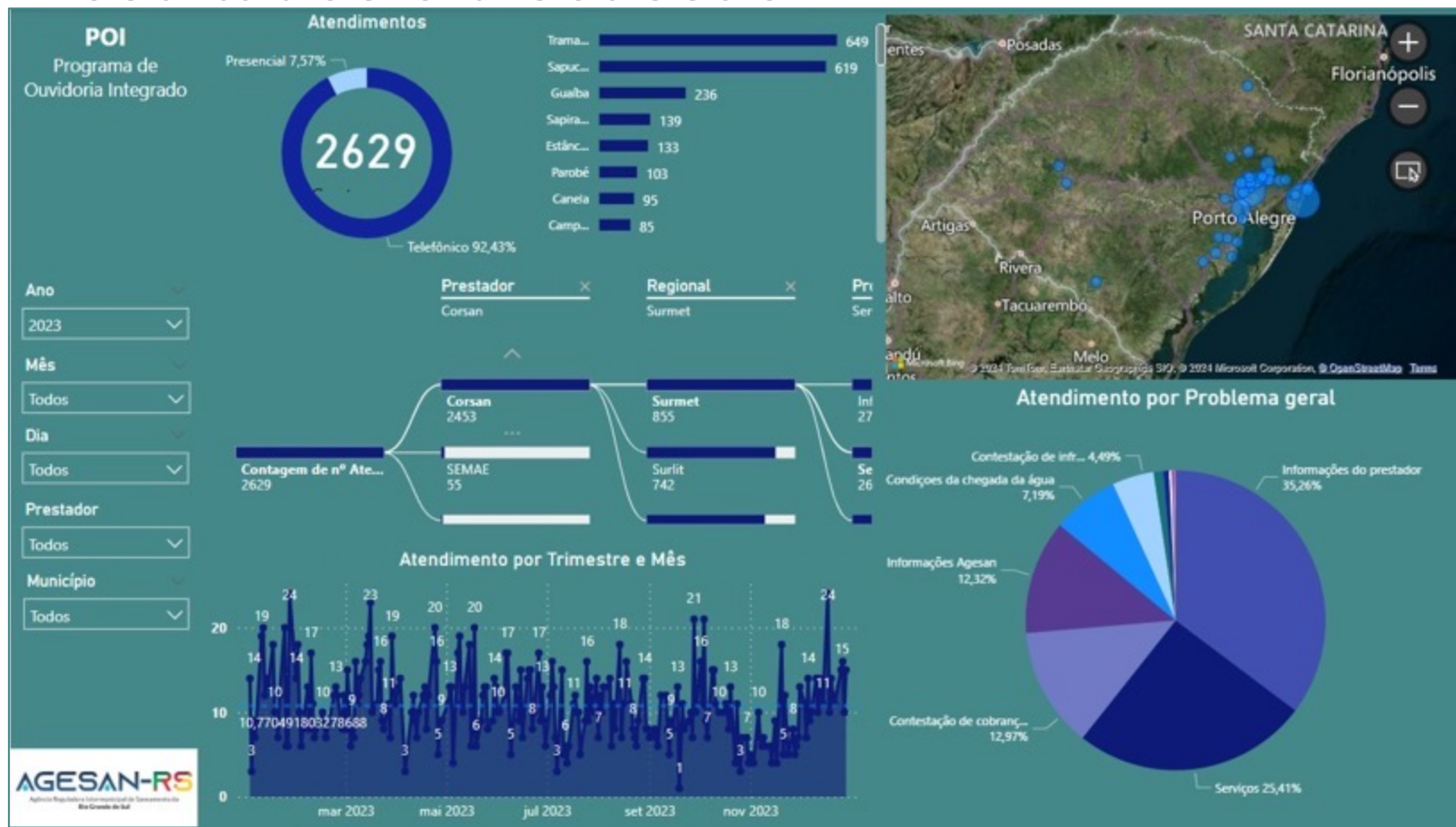


Realização:



Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

Resultados e discussão



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Resultados e discussão



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

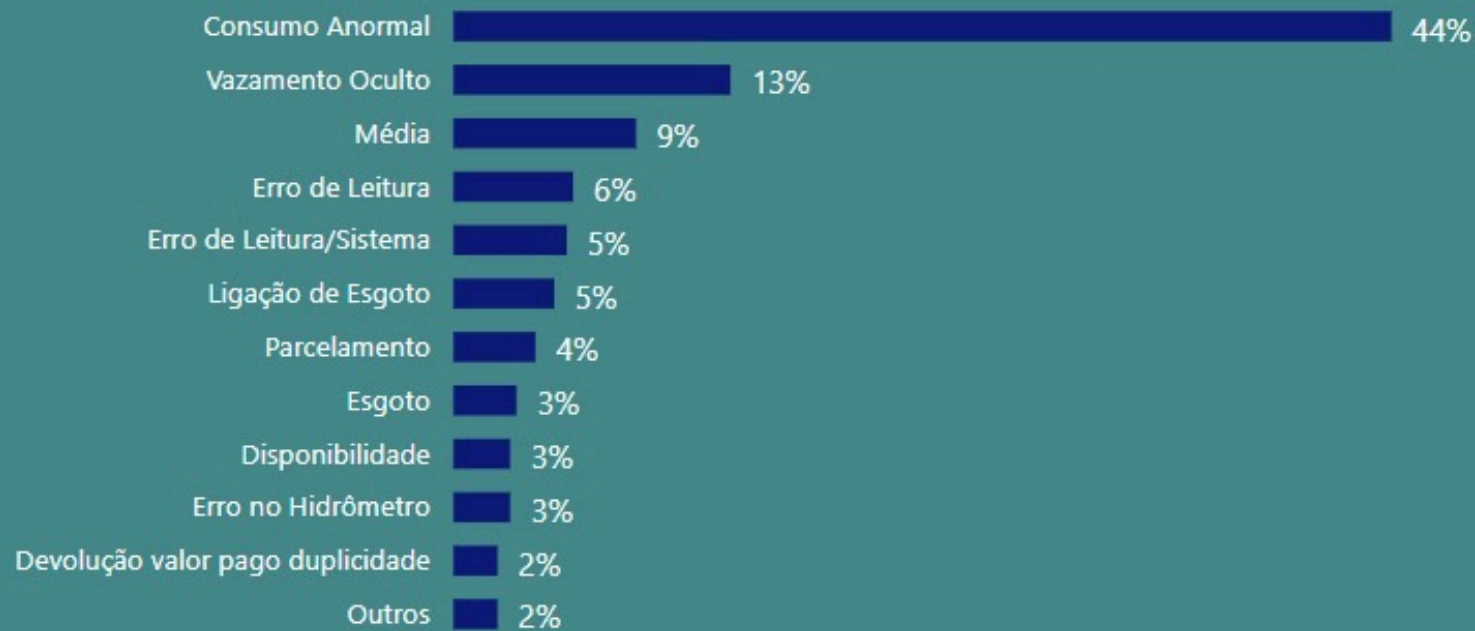


Realização:



Resultados e discussão

%GT Contagem de nº Atendimento por Problema específico



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

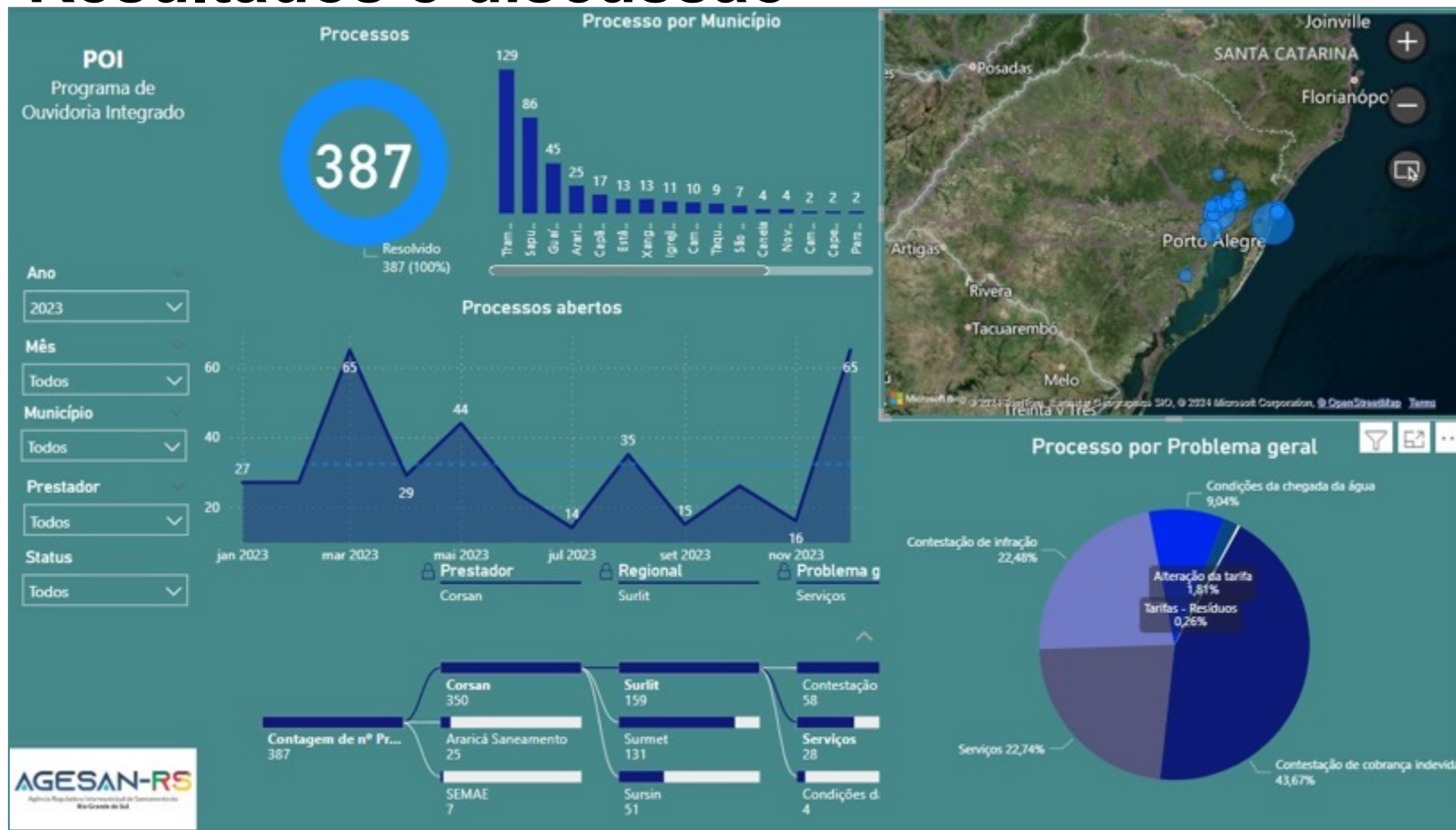


Realização:



Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

Resultados e discussão



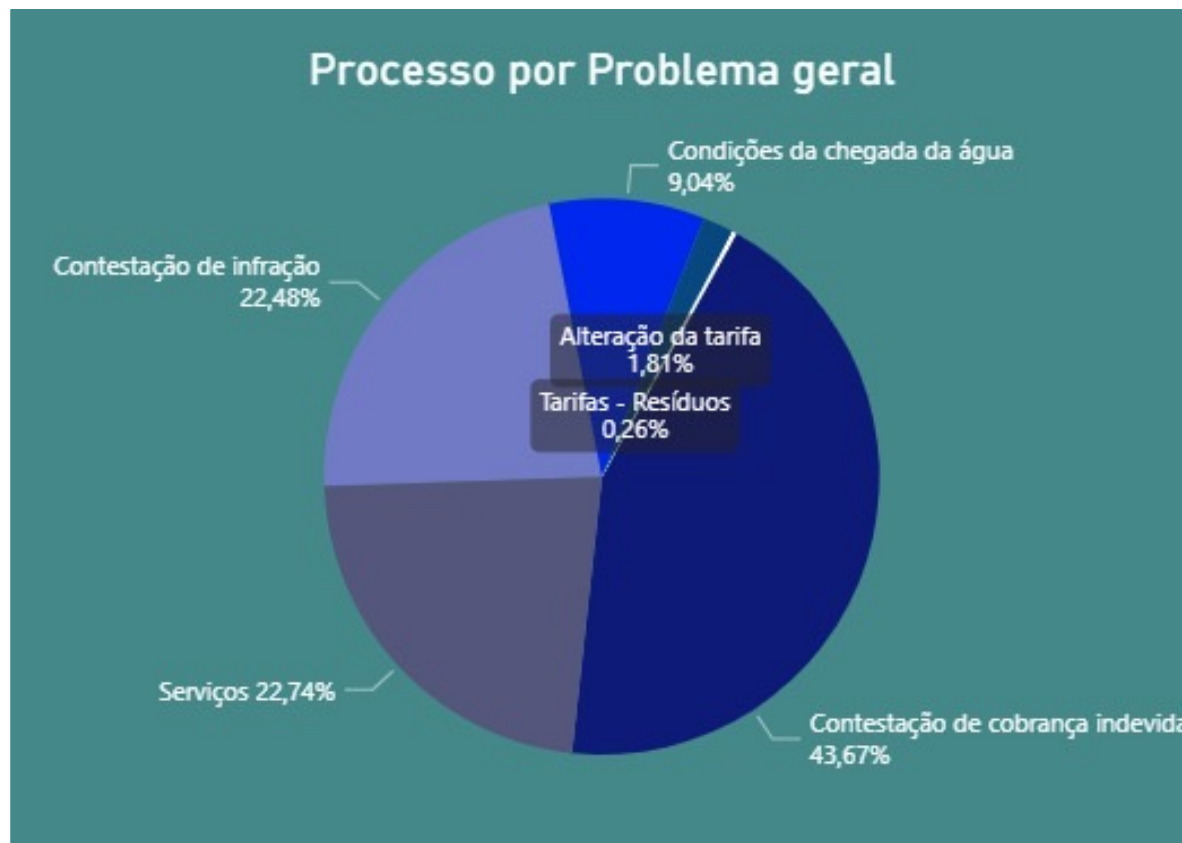
XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Resultados e discussão



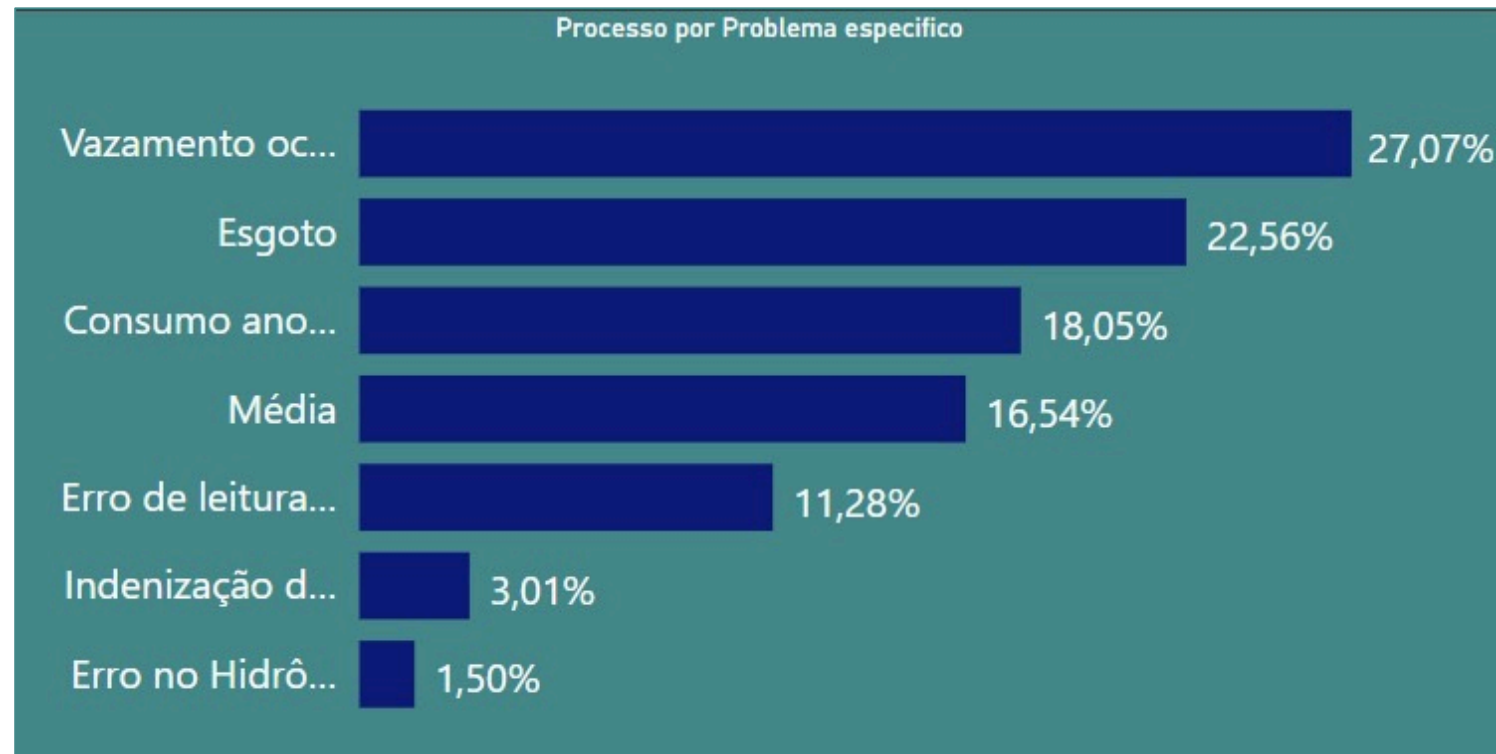
XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Resultados e discussão



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Resultados e discussão

Identificação de que a normativa do prestador de serviços que concedia desconto por vazamento oculto não estava homologada pela agência.

Revisão integral da normativa para homologação.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Conclusões

Integração de indicadores de ouvidoria contribui para aprimorar a qualidade dos serviços, fortalecer o relacionamento com os usuários e promover a transparência institucional.

Necessidade contínua de investimento em sistemas de ouvidoria e análise criteriosa dos dados coletados para garantir eficácia das ações de melhoria e satisfação dos usuários.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Referências

Indicadores de Saneamento e Saúde Ambiental: para municípios de pequeno porte. Série Capacitação para o Saneamento. Ministério do Meio Ambiente, 2003.

Rocha, Elisabeth Leão. Ouvidoria no Saneamento: Instrumento de Gestão Participativa. Editora CRV, 2015.

Werkema, Cristina. Métodos PDCA e DMAIC e Suas Ferramentas Analíticas. Editora GEN Atlas, 2012.

Alegre, Helena; Baptista, Jaime M.; Cabrera Jr., Enrique; Cubillos, Francisco; Duarte, Pedro; Hirner, Wolfram; Merkel, Wolf; Parena, Roberto. Performance Indicators for Water Supply Services. IWA Publishing, 2016.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Agradecimentos

À AGESAN - RS pela oportunidade, apoio e confiança.



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



*“Aquilo que não se mede, não se conhece.”
William Thomson*

Obrigado!



Lucas Leal Alves - Assessor de Fiscalização



E-mail: assessorindicadores@agesan-rs.com.br



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



PIX

SOS
RIO GRANDE
DO SUL



Leia o QR Code

Ajude doando qualquer valor

Chave PIX (CNPJ): 92.958.800/0001-38 | Instituição: Banrisul

AGESAN-RS