

## RELATÓRIO TRIMESTRAL OUVIDORIA AGIR 2021

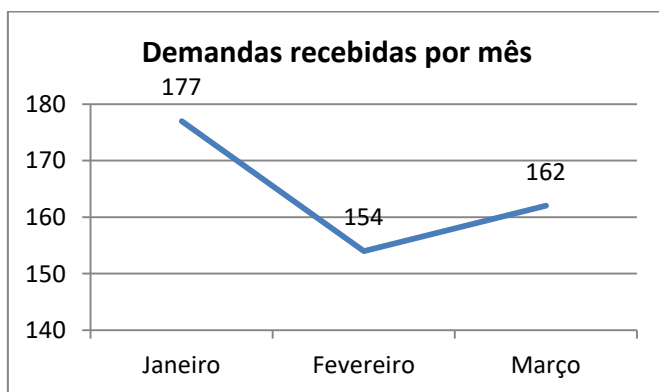
Considerando a necessidade de apresentação das demandas que vem sendo recebidas por esta Ouvidoria, objetivando a transparência e a promoção de mudanças positivas em relação aos serviços públicos regulados, atualmente saneamento básico e transporte público coletivo;

Considerando que na Ouvidoria da AGIR são desenvolvidas as atividades de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), considerado um serviço mais operacional e padrão, que se limita ao encaminhamento à prestadora de serviços, com o devido acompanhamento da solução do problema; bem como propriamente de Ouvidoria, realizado quando o usuário já procurou a prestadora de serviços e não obteve solução, mais flexível e personalizado;

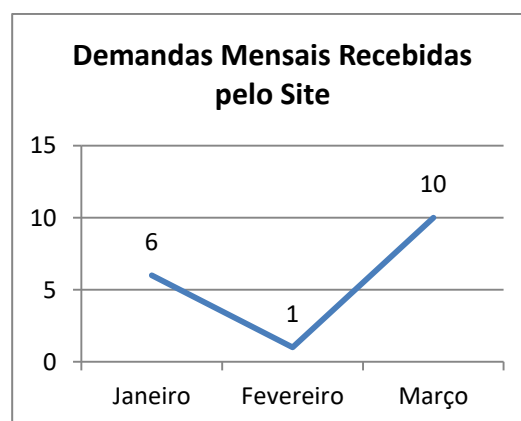
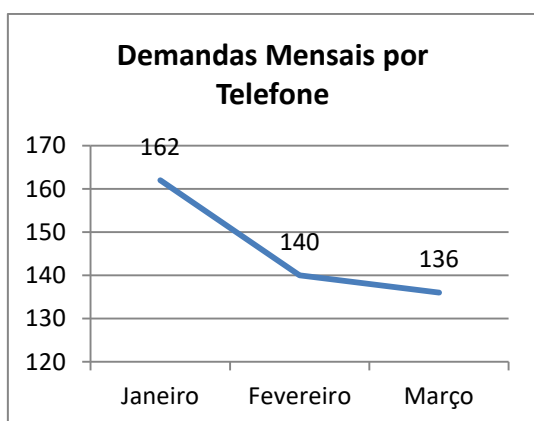
Apresenta-se o Relatório do Primeiro Trimestre de 2021 da Ouvidoria da AGIR:

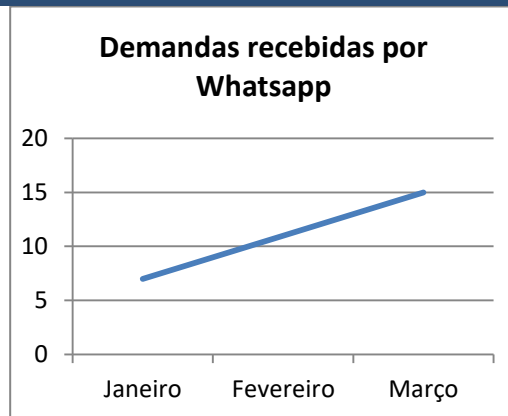
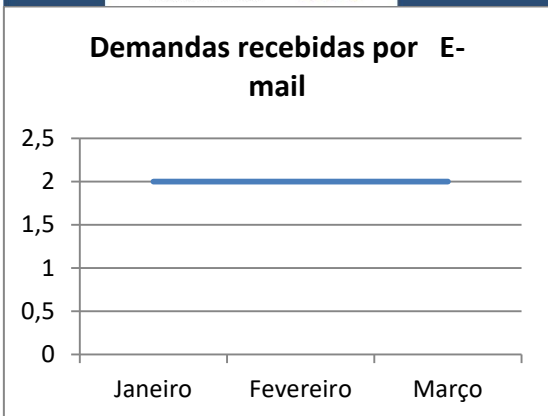
### Seção I – Fluxo de Entrada

Em relação ao total de demandas recebidas do período, tem-se o seguinte gráfico:



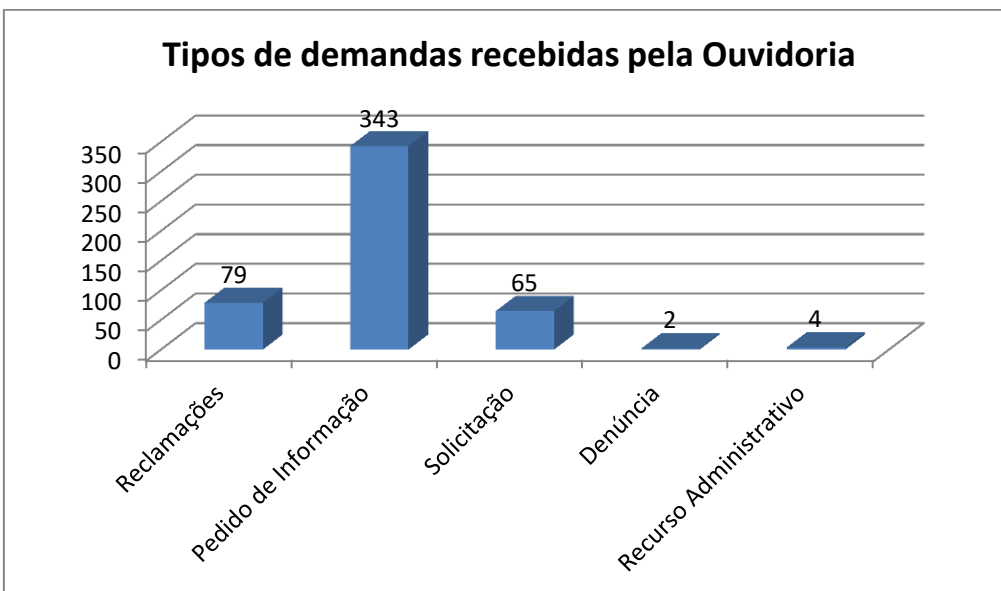
Os gráficos dispõem sobre a quantidade de manifestações de acordo com o canal de atendimento, conforme segue.



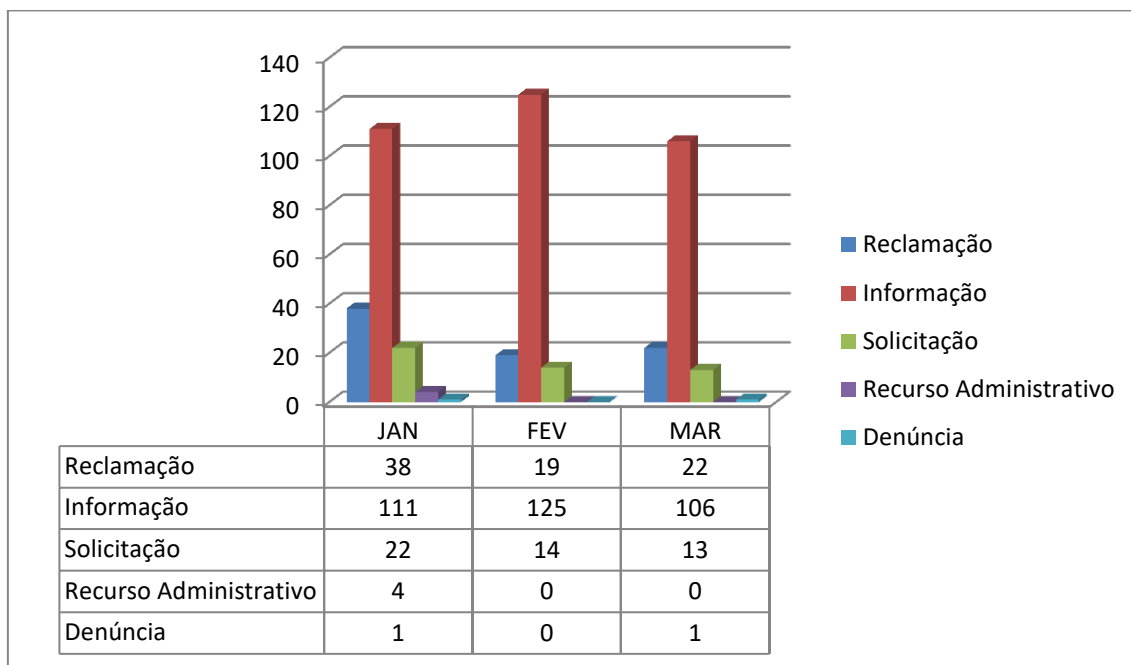


Devido à pandemia do Covid-19, os atendimentos estão sendo realizados preferencialmente em meio eletrônico. O Telefone aplicativo Whatsapp foram os meios mais utilizados como canal de atendimento, seguidos pelo site e e-mail da Ouvidoria.

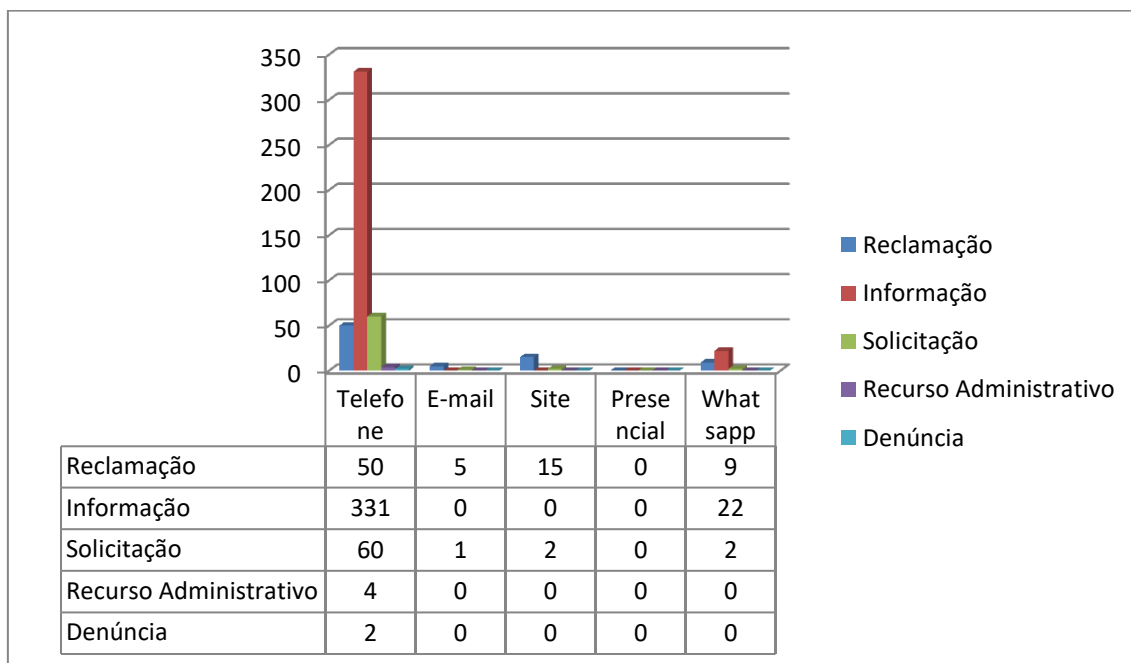
A seguir têm-se os gráficos informando a quantidade de manifestações organizadas por tipo:



A seguir tem-se um gráfico organizado por tipo de manifestação de acordo com o mês da ocorrência:



Por tipo de manifestação de acordo com o canal de atendimento escolhido:



A seguir, apresenta-se o total de manifestações segundo os temas: Abastecimento de água; Esgotamento Sanitário; Limpeza Urbana; Manejo de Resíduos sólidos; Drenagem e manejo das águas pluviais urbanas; e o Transporte Público Coletivo.

As tabelas a seguir apresentam os eixos temáticos e canais de atendimento procurados, conforme o mês do recebimento das manifestações:

### Janeiro/21

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	152	7	6	2	0
Esgotamento Sanitário	0	0	0	0	0
Limpeza Urbana	0	0	0	0	0
Resíduos Sólidos	9	0	0	0	0
Drenagem	0	0	0	0	0
Transporte	1	0	0	0	0

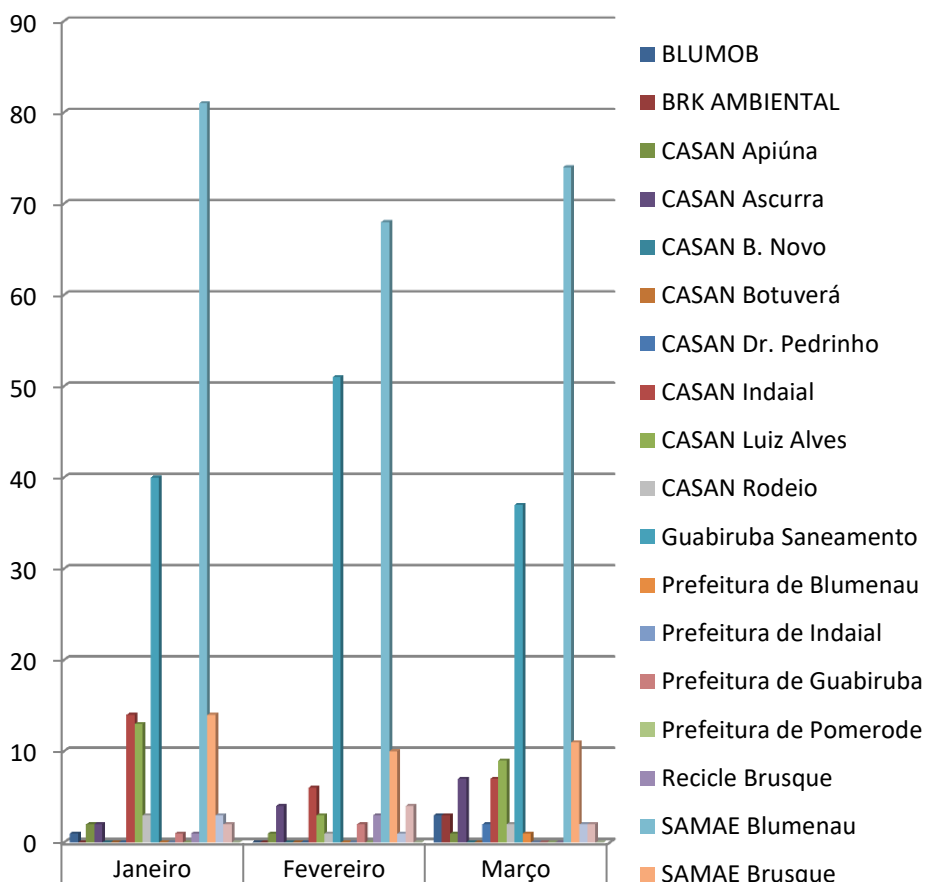
### Fevereiro/21

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	132	11	1	2	0
Esgotamento Sanitário	1	0	0	0	0
Limpeza Urbana	0	0	0	0	0
Resíduos Sólidos	7	0	0	0	0
Drenagem	0	0	0	0	0
Transporte	0	1	0	0	0

### Março/21

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	125	14	8	2	0
Esgotamento Sanitário	3	0	0	0	0
Limpeza Urbana	0	0	0	0	0
Resíduos Sólidos	6	0	0	0	0
Drenagem	1	0	0	0	0
Transporte	1	1	2	0	0

Em geral, nesse trimestre a maioria das manifestações atendidas por telefone era solicitando o contato da prestadora ou concessionária de serviços públicos regulados, pois é necessário este contato previamente à atuação da Ouvidoria da AGIR. Também foram atendidas e encaminhadas à prestadora ou concessionária competente, solicitações de conserto por vazamento, situações de falta de abastecimento de água, e orientados os usuários quanto a problemas ou dúvidas quanto à retirada de segunda via da fatura de água.



	Janeiro	Fevereiro	Março
BLUMOB	1	0	3
BRK AMBIENTAL	0	0	3
CASAN Apiúna	2	1	1
CASAN Ascurra	2	4	7
CASAN B. Novo	0	0	0
CASAN Botuverá	0	0	0
CASAN Dr. Pedrinho	0	0	2
CASAN Indaial	14	6	7
CASAN Luiz Alves	13	3	9
CASAN Rodeio	3	1	2
Guabiruba Saneamento	40	51	37
Prefeitura de Blumenau	0	0	1
Prefeitura de Indaial	0	0	0
Prefeitura de Guabiruba	1	2	0
Prefeitura de Pomerode	0	0	0
Recycle Brusque	1	3	0
SAMAE Blumenau	81	68	74
SAMAE Brusque	14	10	11
SAMAE Gaspar	3	1	2
SAMAE Pomerode	2	4	2
SAMAE Timbó	0	0	0

## **Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias**

Nesse primeiro trimestre, destaca-se a aprovação pelo Comitê de Regulação da Resolução Normativa nº 012/2021, que dispõe sobre o procedimento para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços regulados dos Municípios associados, e dá outras providências.

## **Seção III – Estrutura da unidade de Ouvidoria**

Atualmente, a unidade de Ouvidoria da AGIR conta com uma servidora, que ocupa o cargo de Ouvidora e com uma Estagiária, para o desempenho das atividades.

Apresentados todos os pontos e as especificidades necessárias, esta Ouvidoria se coloca à disposição para responder os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Blumenau, 8 de abril de 2021.

**Luiza Sens Weise**  
Ouvidora da AGIR