

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA AGIR – Quarto trimestre de 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;

Consideração às solicitações de acesso à informação, cujo trâmite se dá conforme a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida por Lei de Acesso à Informação (LAI);

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 ou concessionária de serviços públicos, 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 Quarto Trimestre de 2021 da Ouvidoria da AGIR:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse quarto trimestre de 2021, a Ouvidoria da AGIR recebeu, no total, 412 demandas, dentre elas SAC, Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação.

Foram recebidos no período 4 pedidos de informação, 1 registrado em novembro e 3 registrados em dezembro e respondidos conforme o prazo de 20 dias previsto na LAI.

Em relação ao SAC, foram 353 demandas solicitando o contato da prestadora de serviços ou solicitando algum serviço sem ter realizado o contato inicial com a prestadora e/ou concessionária, caso em que os usuários são orientados a realizar esse primeiro contato.

Quando os usuários informam sobre vazamento ou necessidade de manutenções nas vias públicas, a Ouvidoria também encaminha ao prestador ou concessionário para o devido reparo.

Do total de demandas SAC, 118 foram registradas em outubro, 134 em novembro e 108 em dezembro.

As principais demandas de SAC estão relacionadas na tabela que segue:

SAC/Mês	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Telefone de Contato da Prestadora/Concessionária	101	125	95	321
Segunda Via de Fatura/ Informações sobre fatura em aberto	3	-	4	7
Outras dúvidas	6	10	9	25

Em relação às demandas próprias de Ouvidoria, foram registradas 61 manifestações: 17 em outubro; 22 em novembro e 16 em dezembro; conforme categorias abaixo:

Ouvidoria/Mês	Outubro	Novembro	Dezembro
Denúncia	-	2	-
Reclamação	-	6	7
Solicitação	16	11	9
Sugestão	-	1	-
Elogio	1	-	-
Recurso	-	2	-
Administrativo			

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários, para as demandas de SAC o meio mais procurado é o telefone (307 atendimentos), seguido do aplicativo WhatsApp (45 atendimentos).

Já para as demandas de Ouvidoria, os canais de atendimento escolhidos pelos usuários são apresentados abaixo:

Comunicação/Mês	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Telefone	17	18	13	48
E-mail	-	2	2	4
Site	-	-	-	-
Whatsapp	-	1	1	2
Presencial	-	1	-	1

Em relação aos eixos temáticos atendidos para as demandas de Ouvidoria, segue tabela conforme o mês atendido:

Outubro/21 Total: 17

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	17	-	-	-	-
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	-	-	-	-	-
Drenagem	-	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

Novembro/21 Total: 22

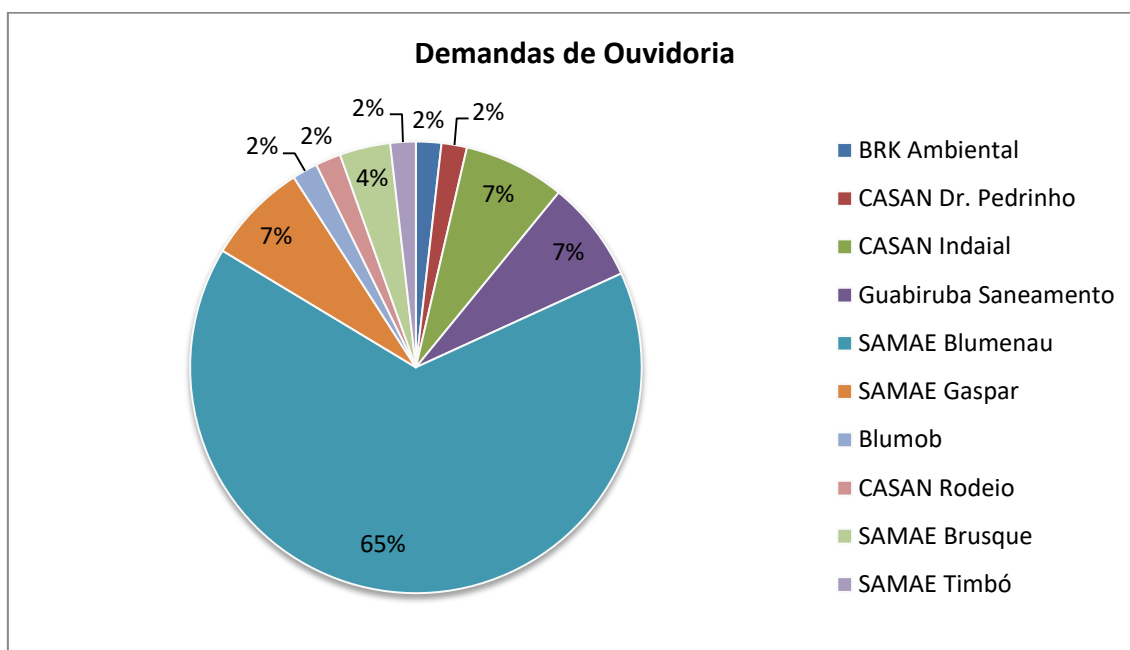
Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	16	1	-	2	1

Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	2	-	-	-	-
Drenagem	-	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

Dezembro/21 Total: 16

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

Em relação às prestadoras e concessionárias mais demandadas em Ouvidoria, temos o seguinte gráfico:



As Concessionárias CASAN de Apiúna e Ascurra e a Recicle de Brusque não registraram novas demandas de Ouvidoria neste quarto semestre de 2021.

Em relação ao retorno aos usuários, todas as demandas foram retornadas de acordo com o prazo legal de 30 dias, previsto na Lei nº 13.460/2017.

As demandas de Ouvidoria recebidas no período foram relativas a:

- Recursos administrativos de respostas oriundas das prestadoras e/ou concessionárias reguladas;
- Reclamação sobre valor referente ao consumo excessivo em fatura de água;
- Pedido de informação sobre como funciona nova ligação de água;
- Elogio sobre a fatura do SAMAE de Brusque, que veio bem impressa;
- Falta de água e/ou água suja, ocasionada por manutenções na rede que haviam sido devidamente divulgadas;
- Orientações sobre processo administrativo de ouvidoria em tramitação;

Informações sobre os processos da Ouvidoria no Quarto Trimestre de 2021:

Neste quarto trimestre de 2021, foram iniciados 2 processos administrativos de ouvidoria, cujo trâmite se dá conforme a Resolução Normativa nº 012/2021 e Decreto nº 106/2021. Foram finalizados e arquivados 6 processos.

Atualmente estão em tramitação 63 processos administrativos de ouvidoria.

Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias

Neste quarto trimestre, destaca-se a continuidade na implementação do Sistema Eletrônico de Gerenciamento de Documentos e Processos e.CIGA, realizada pela Comissão Técnica de Gestão Documental da AGIR, da qual a Ouvidoria faz parte¹.

Também houve continuidade na utilização do Sistema Fala BR para registro, encaminhamento e análise das manifestações de Ouvidoria recebidas, que não necessariamente geram abertura de Processo de Ouvidoria.

Destaca-se ainda a aprovação da Resolução Normativa nº 012/2021 pelo Comitê de Regulação, após finalização do período de contribuições² para a Consulta Pública nº 008/2021.

Por fim, relevante é o início das tratativas para estruturação da organização para possibilitar a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados em 2021, com base em Curso de Capacitação na Prática ministrado pela Professora Andrea Willemin, em andamento e com previsão de conclusão no primeiro semestre de 2022.

¹ Decreto AGIR nº 125/2021, nomeia Comissão Técnica de Gestão Documental da AGIR, acesso: <https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/site/?r=site/acervoView&id=3297114>; e anterior, Decreto nº 116/2021, acesso: <https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/site/?r=site/acervoView&id=3154003>.

² Contribuições recebidas na Consulta Pública nº 008/2021, acesso: <https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/site/?r=site/acervoView&id=3284992>.

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 aos esclarecimentos que se fizerem necessários.

Blumenau, 5 de janeiro de 2022.

(assinado eletronicamente)

LUIZA SENS WEISE

Ouvidora da AGIR



Assinado digitalmente por:

LUIZA SENS
WEISE
095.238.829-45
Data: 05/01/2022
14:48:47 -03:00