

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA AGIR – Segundo trimestre de 2022

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 urbano;

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), 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 Segundo Trimestre de 2022 da Ouvidoria da AGIR:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse segundo trimestre de 2022, a Ouvidoria da AGIR recebeu, no total, 508 demandas, dentre elas SAC e Ouvidoria.

Em relação ao SAC, foram 386 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, 100 foram registradas em abril, 154 em maio e 132 em junho.

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

SAC/Mês	Abril	Maio	Junho	Total
Telefone de Contato da Prestadora/Concessionária	97	150	122	369
Segunda Via de Fatura/ Informações sobre fatura em aberto	2	1	10	13
Outras dúvidas	1	3	0	4

Em relação às demandas próprias de Ouvidoria, foram registradas 122 manifestações: 50 em abril; 33 em maio e 39 em junho; conforme categorias abaixo:

Ouvidoria/Mês	Abril	Maio	Junho
---------------	-------	------	-------

Denúncia	-	-	-
Reclamação	24	9	16
Solicitação	26	24	23
Sugestão	-	-	-
Elogio	-	-	-
Recurso Administrativo	-	-	-

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários, para as demandas de SAC o meio mais procurado é o telefone (344 atendimentos), seguido do aplicativo WhatsApp (40 atendimentos) e por último através do E-mail (2 atendimentos).

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

Comunicação/Mês	Abril	Maio	Junho	Total
Telefone	30	27	33	90
E-mail	4	5	3	12
Fala BR	2	-	-	2
WhatsApp	13	1	3	17
Presencial	1	-	-	1

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

Abril/22 Total: 50

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Fala BR	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	25	10	1	3	1
Esgotamento Sanitário	1	1	1	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	5	1	-	1	-
Transporte	-	-	-	-	-

Maio/22 Total: 34

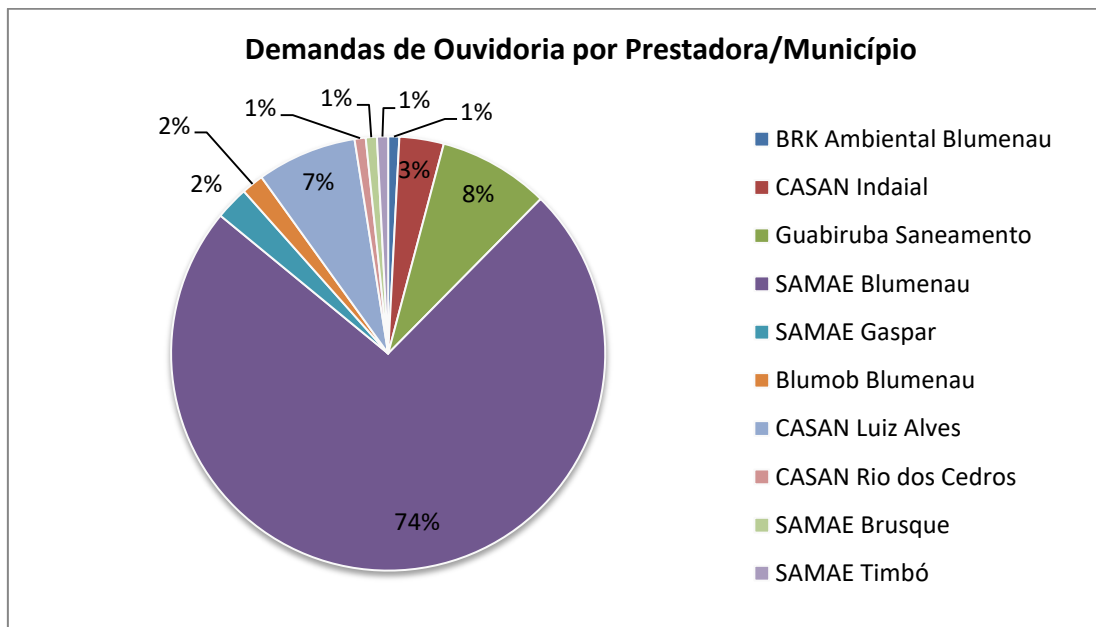
Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Fala BR	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	23	1	-	2	-
Esgotamento Sanitário	1	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	3	-	-	2	-
Transporte	-	-	-	1	-

Junho/22

Total: 39

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Fala BR	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	31	3	-	2	-
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	2	-	-	-	-
Drenagem	-	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	1	-

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



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 principais 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;
- Questões de manutenção em hidrômetros, vazamentos;
- Dúvidas sobre a taxa de lixo – Blumenau;
- Falta de água no Município de Luiz Alves (ações em andamento por meio de processo de ouvidoria específico);

Informações sobre os processos da Ouvidoria no Segundo Trimestre de 2022:

Neste segundo trimestre de 2022, foram iniciados 7 processos administrativos de ouvidoria, cujo trâmite se dá conforme a Resolução Normativa nº 012/2021 e Decreto nº 106/2021. Foram finalizados e arquivados 16 processos.

Atualmente estão em tramitação 55 processos administrativos de ouvidoria.

Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias

Neste segundo trimestre, destaca-se a realização da Consulta Pública nº 010/2022¹, cujo objetivo é propor nova minuta sobre o atendimento ao usuário pelas prestadoras e concessionárias de serviços públicos regulados, bem como o envio à Ouvidoria da AGIR de Relatório Trimestral estatístico dos atendimentos realizados. A minuta está para aprovação pelo Comitê de Regulação, em reunião ordinária que acontecerá em Julho.

A continuidade de ações visando à consolidação da implementação do Sistema e.CIGA também pode ser ressaltada, inclusive a realização de uma capacitação internamente ministrada pela Ouvidoria da AGIR.

Neste trimestre o curso sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), ministrado pela Professora Andrea Willemin, foi concluído.

Ações visando a reformulação do site da AGIR estão em andamento, a fim de promover transparência e estar adequado à LGPD.

Além disso, a continuidade da utilização do Sistema Fala BR, também pode ser destacada.

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, 15 de julho de 2022.

(assinado eletronicamente)

LUIZA SENS WEISE

Ouvidora da AGIR

¹ Acesso aos documentos da Consulta Pública nº 010/2022: <https://agir.sc.gov.br/documento/consultas-publicas?title=Consultas+P%C3%BAblicas&DocumentoSearch%5Bid%5D=607>.



Assinado digitalmente por:

LUIZA SENS
WEISE
...238.829-...
Data: 15/07/2022
15:22:02 -03:00