

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA AGIR – Terceiro 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 Terceiro Trimestre de 2022 da Ouvidoria da AGIR:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse terceiro trimestre de 2022, a Ouvidoria da AGIR recebeu, no total, 349 demandas, dentre elas SAC e Ouvidoria.

Em relação ao SAC, foram 290 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, 81 foram registradas em julho, 127 em agosto e 82 em setembro.

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

SAC/Mês	Julho	Agosto	Setembro	Total
Telefone de Contato da Prestadora/Concessionária	77	103	78	258
Segunda Via de Fatura/ Informações sobre fatura em aberto	2	13	0	15
Outras dúvidas	2	10	4	16

Em relação às demandas próprias de Ouvidoria, foram registradas 57 manifestações: 28 em julho; 15 em agosto e 16 em setembro; conforme categorias abaixo:



Ouvidoria/Mês	Julho	Agosto	Setembro
Denúncia	-	-	-
Reclamação	8	7	7
Solicitação	20	7	8
Sugestão	-	-	-
Elogio	-	-	-
Recurso	-	1	1
Administrativo			

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários, para as demandas de SAC o meio mais procurado é o telefone (233 atendimentos), seguido do aplicativo WhatsApp (53 atendimentos) e por último através do E-mail (3 atendimentos).

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

Comunicação/Mês	Julho	Agosto	Setembro	Total
Telefone	22	12	11	45
E-mail	1	-	1	2
Site	1	1	2	4
WhatsApp	4	1	1	6
Presencial	-	1	1	2

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

Julho/22 Total: 28

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	19	4	1	1	-
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	3	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

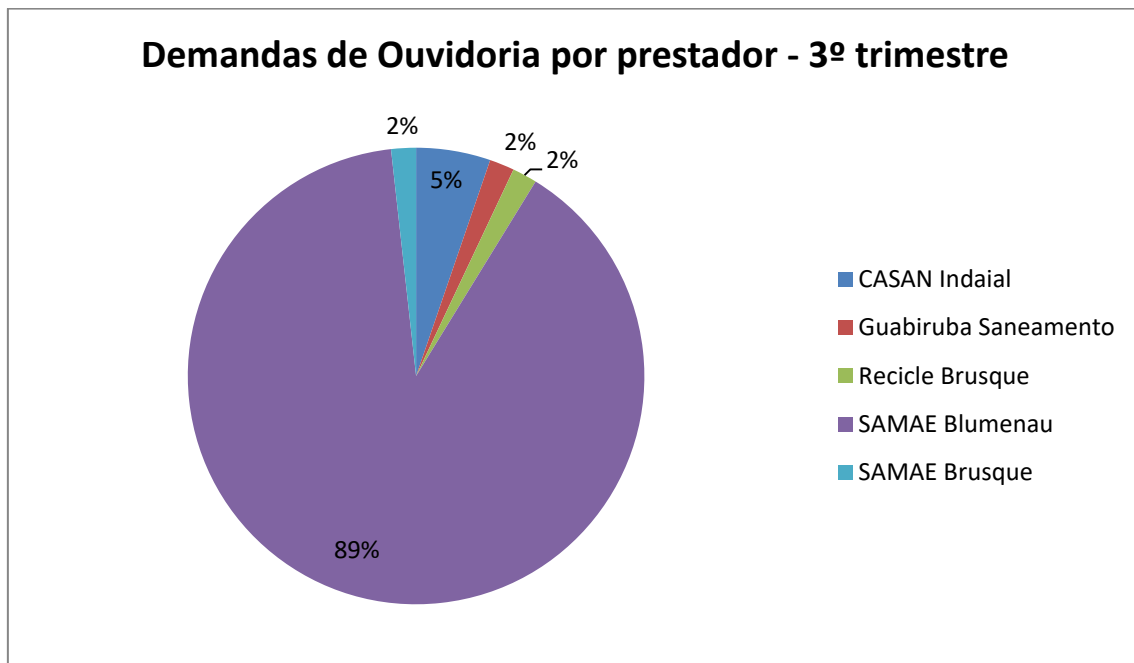
Agosto/22 Total: 15

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	12	-	1	-	1
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	-	1	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

Setembro/22 Total: 17

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Fala BR	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	12	1	2	1	1
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	-	-	-	-	-
Drenagem	-	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

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



As prestadoras SAMAE Pomerode, SAMAE Timbó, SAMAE Gaspar, e a CASAN dos Municípios de Apiúna, Ascurra, Benedito Novo e Rodeio registraram apenas demandas de SAC.

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 às seguintes temáticas:

- 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 – Brusque;
- Reclamação sobre solicitação de nova ligação de água – Blumenau;

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

Neste terceiro trimestre de 2022, foram iniciados 5 processos administrativos de ouvidoria, cujo trâmite se dá conforme a Resolução Normativa nº 012/2021. Foram finalizados e arquivados 14 processos.

Atualmente estão em tramitação 46 processos administrativos de ouvidoria.

Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias

Neste terceiro trimestre, destaca-se a publicação após a finalização dos procedimentos relativos à Consulta Pública nº 010/2022, em 3 de agosto, da Resolução Normativa nº 13/2022, que regulamenta o atendimento aos usuários e institui o Relatório Trimestral de atendimento dos serviços de atendimento ao consumidor e das ouvidorias dos prestadores regulados.

A partir daí, iniciou-se a divulgação por meio de ofício junto aos prestadores regulados, a fim de que a Ouvidoria da AGIR receba o relatório referente ao último trimestre de 2022 em janeiro de 2023.

Destaca-se também a opção pela desativação do sistema Fala BR, em razão de constantes travamentos que dificultavam o gerenciamento das manifestações, bem como a dificuldade de os usuários usarem o sistema. Retomou-se a utilização da página eletrônica da AGIR para o recebimento de manifestações dos usuários, além do Whatsapp, telefone fixo, e-mail e redes sociais.

Também merece destaque a reformulação da página eletrônica da AGIR, a fim de aprimorar a transparência e promover adequações tendo em vista à LGPD. Ressalta-se que estas ações ainda estão em andamento, visando aprimoramento contínuo.

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, 7 de novembro de 2022.

(assinado eletronicamente)

LUIZA SENS WEISE
Ouvidora da AGIR



Assinado digitalmente por:

LUIZA SENS
WEISE
...238.829-...
Data: 08/11/2022
14:18:19 -03:00