

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

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse quarto trimestre de 2022, a Ouvidoria da AGIR recebeu, no total, 311 demandas, dentre elas LAI, SAC e Ouvidoria.

Em relação à LAI, foi recebida uma demanda, respondida dentro do prazo legal de 20 dias.

Em relação ao SAC, foram 219 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 78 foram registradas em outubro, 66 em novembro e 73 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	75	64	66	206
Segunda Via de Fatura/ Informações sobre fatura em aberto	1	-	2	3
Outras dúvidas	2	2	5	9

Em relação às demandas próprias de Ouvidoria, foram registradas 90 manifestações: 21 em outubro; 19 em novembro e 52 em dezembro; conforme categorias abaixo:



Ouvidoria/Mês	Outubro	Novembro	Dezembro
Denúncia	1	-	-
Reclamação	9	4	41
Solicitação	11	15	11
Sugestão	-	-	-
Elogio	-	-	1
Recurso Administrativo	-	-	-

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários, para as demandas de SAC o meio mais procurado é o telefone (190 atendimentos), seguido do aplicativo WhatsApp (22 atendimentos) e por último através do E-mail (4 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	15	48	80
E-mail	1	2	2	5
Site	1	-	2	3
WhatsApp	1	2	1	4
Presencial	1	-	1	2

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

Outubro/22 Total: 21

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	17	1	-	1	1
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	-	-	-	-	-
Transporte	-	-	1	-	-

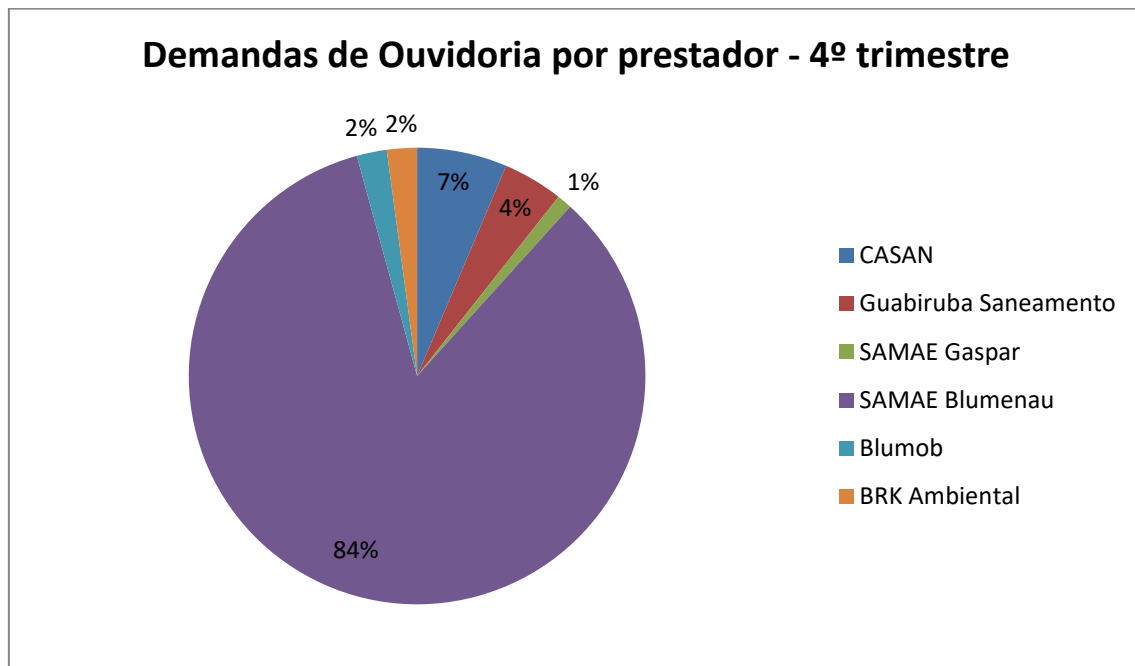
Novembro/22 Total: 19

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	14	1	-	1	-
Esgotamento Sanitário	1	1	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	-	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	1	-

Dezembro/22 Total: 52

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	47	1	2	2	1
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	1	-	-	-	-
Drenagem	-	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

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



As prestadoras SAMAE Pomerode, SAMAE Brusque, e a CASAN do Município de Botuverá e Rio dos Cedros 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:

- Reclamação sobre valor referente ao consumo excessivo em fatura de água;
- Questões de manutenção em hidrômetros, vazamentos;
- Reclamação de não recolhimento de lixo, solucionado no mesmo dia;

- Reclamação sobre falta de água em Blumenau, o que ocorreu em virtude das fortes chuvas na região, que modificaram os níveis de turbidez da água;

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

Neste quarto trimestre de 2022, foi iniciado 1 processo administrativo de ouvidoria, cujo trâmite se dá conforme a Resolução Normativa nº 012/2021. Foram finalizados e arquivados 3 processos.

Atualmente estão em tramitação 44 processos administrativos de ouvidoria.

Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias

Neste último trimestre, destaca-se a digitalização dos processos físicos em tramitação remanescentes na Ouvidoria da AGIR, que agora passam a ser 100% eletrônicos via sistema e-CIGA.

Além disso, destaca-se a continuidade de aprimoramento do site, tanto a página principal como a específica da ouvidoria.

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, 6 de janeiro de 2023.

(assinado eletronicamente)

LUIZA SENS WEISE
Ouvidora da AGIR



Assinado digitalmente por:

LUIZA SENS
WEISE
...238.829-...
Data: 06/01/2023
17:21:04 -03:00