

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA AGIR – Primeiro trimestre de 2023

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 Primeiro Trimestre de 2023 da Ouvidoria da AGIR:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse primeiro trimestre de 2023, a Ouvidoria da AGIR recebeu, no total, 398 demandas, dentre elas SAC e Ouvidoria.

Em relação ao SAC, foram 278 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.

Foi respondida uma solicitação de acesso à informação, nos termos da Lei Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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, 95 foram registradas em janeiro, 103 em fevereiro e 78 em março.

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

SAC/Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Telefone de Contato da Prestadora/Concessionária	82	97	75	250
Segunda Via de Fatura/ Informações sobre fatura em aberto	3	2	-	5
Outras dúvidas	10	4	3	17

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários, para as demandas de SAC o meio mais procurado é o telefone (249 atendimentos), seguido do

aplicativo WhatsApp (26 atendimentos) e por último através do E-mail (2 atendimentos) e presencial (1 atendimento).

Em relação ao SAC, foi identificado que no Município de Blumenau a central de atendimento do SAMAE (tele 115) não estava funcionando para algumas operadoras de celular, em razão disso o SAMAE passou a disponibilizar um número de telefone fixo para atendimento das demandas: (47) 3331 8400, além do Whatsapp, e-mail e página eletrônica.

Para as demandas próprias de Ouvidoria, foram registradas 130 manifestações: 47 em janeiro; 46 em fevereiro e 36 em março; conforme categorias abaixo:

Ouvidoria/Mês	Janeiro	Fevereiro	Março
Denúncia	-	-	-
Reclamação	20	23	11
Solicitação	28	23	25
Sugestão	-	-	-
Elogio	-	-	-
Recurso Administrativo	-	-	-

Os canais de atendimento de demandas de Ouvidoria mais procurados pelos usuários são apresentados abaixo:

Comunicação/Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Telefone	41	39	32	112
E-mail	1	5	1	7
Site	4	1	1	6
WhatsApp	3	1	2	6
Presencial	-	-	-	-

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

Janeiro/23 Total: 49

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	102	3	5	6	-
Esgotamento Sanitário	1	-	1	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	7	2	-	1	-
Transporte	-	-	-	-	-

Fevereiro/23 Total: 46

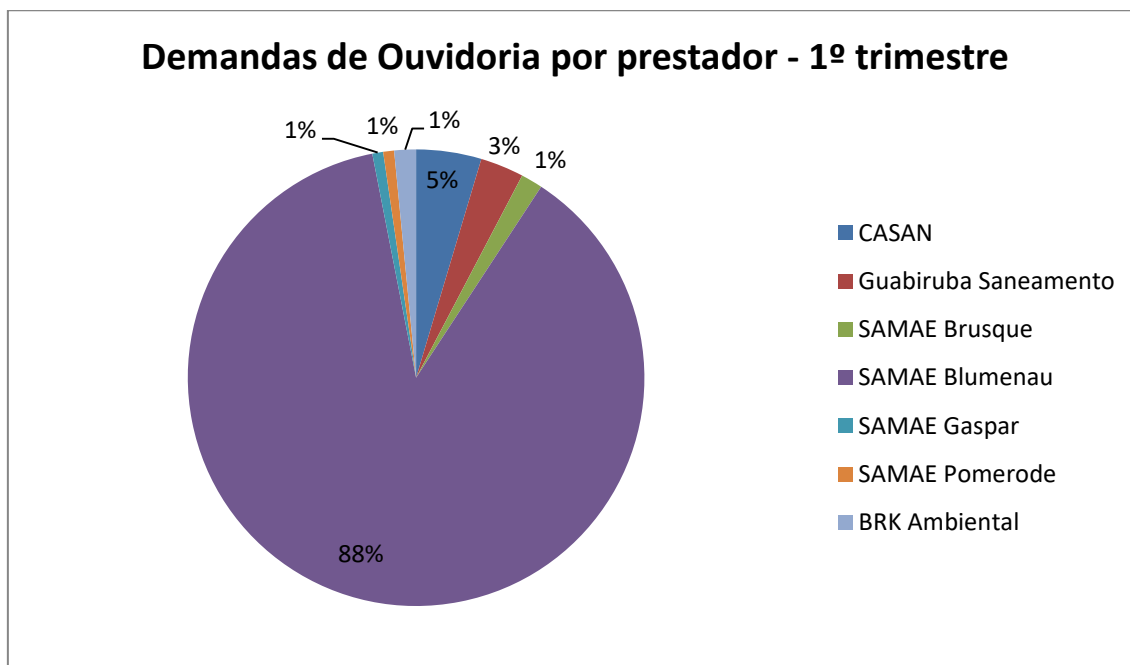
Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	35	1	1	4	-

Esgotamento Sanitário	1	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	3	-	-	1	-
Transporte	-	-	-	-	-

Março/23 Total: 36

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	28	1	-	1	-
Esgotamento Sanitário	-	-	1	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	3	1	-	-	-
Drenagem	1	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

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



As prestadoras reguladas que não constam no gráfico registraram apenas demanda 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:

- Falta de água em Blumenau – principalmente em janeiro, período em que o Município enfrentou problemas de turbidez excessiva na água, o que prejudicou o abastecimento no período;
- Falta de água em Brusque – principalmente em janeiro, período em que o Município enfrentou problemas de turbidez excessiva na água;
- Reclamação sobre valor referente ao consumo excessivo em fatura de água – Blumenau e Guabiruba;
- Questões de manutenção em hidrômetros, vazamentos – Blumenau e Guabiruba;
- Reclamação de que a coleta de lixo não passou em Pomerode – problema pontual solucionado no mesmo dia;
- Solicitação de esclarecimento sobre comunicado da BRK Ambiental deixado na caixa de correio;
- Reclamação sobre valor cobrado para realizar ligação de água – Gaspar, solucionado por meio de resposta com valores comparativos e explicando que a tarifa mensal de água não cobre novas ligações, bem como expondo o que está dentro dos custos da ligação de água;

Informações sobre os processos da Ouvidoria no Primeiro Trimestre de 2023:

Neste primeiro trimestre de 2023, foram iniciados 11 processos administrativos de ouvidoria, a fim de acompanhar os relatórios trimestrais das prestadoras e concessionárias reguladas, conforme Resolução Normativa AGIR nº 013/2022.

Atualmente, estão em andamento 31 processos:

- Acompanhamento de ações: 20;
- Aguarda Ofício: 4;
- Aguarda Parecer: 4;
- Aguarda julgamento do Comitê de Regulação: 3;

Neste trimestre, foram finalizados e arquivados 15 processos.

Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias

Neste primeiro trimestre, destaca-se o recebimento dos primeiros relatórios trimestrais das prestadoras e concessionárias reguladas, conforme a Resolução Normativa nº 013/2021, que motivou a abertura dos processos administrativos de ouvidoria a fim de realizar o acompanhamento anual desses relatórios, bem como fiscalizações programadas.

Também merece destaque a continuidade dos trabalhos em relação ao uso do processo eletrônico e-CIGA, cujo suporte é prestado pelo setor de Ouvidoria da AGIR, que intermedia junto ao suporte técnico do CIGA em casos mais complexos.

Além disso, também se ressalta a continuidade de atualizações e manutenções na página eletrônica da AGIR e o seu crescimento em acesso nas redes sociais, notadamente na

página do Instagram, em que foi atingida a marca de mil seguidores, resultado da constante publicação e engajamento.

Seção III – Estrutura da unidade de Ouvidoria

Neste primeiro trimestre, 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, 12 de abril de 2023.

(assinado eletronicamente)

LUIZA SENS WEISE
Ouvidora da AGIR


e-Ciga



Assinado digitalmente por:

LUIZA SENS
WEISE
...238.829-...
Data: 05/12/2023
18:12