

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA AGIR – Segundo 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 Segundo Trimestre de 2023 da Ouvidoria da AGIR:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse segundo trimestre de 2023, a Ouvidoria da AGIR recebeu, no total, 220 demandas, dentre elas SAC e Ouvidoria.

Em relação ao SAC, foram 189 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, 72 foram registradas em abril, 74 em maio e 42 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	67	73	42	182
Segunda Via de Fatura/ Informações sobre fatura em aberto	5	1	-	6
Outras dúvidas	-	-	-	-

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários, para as demandas de SAC o meio mais procurado é o telefone (170 atendimentos), seguido do

aplicativo WhatsApp (20 atendimentos) e por último através da página eletrônica da Ouvidoria da AGIR (1 atendimento).

No Relatório Trimestral do Primeiro Trimestre de 2023, destacou-se 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, e pode-se perceber diminuição nas demandas de SAC por esta Ouvidoria.

Para as demandas próprias de Ouvidoria, foram registradas 32 manifestações: 16 em abril; 6 em maio e 10 em junho; conforme categorias abaixo:

Ouvidoria/Mês	Abril	Maio	Junho
Denúncia	-	-	1
Reclamação	8	5	4
Solicitação	7	1	3
Sugestão	-	-	-
Elogio	-	-	-
Recurso	1	-	2
Administrativo			

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

Comunicação/Mês	Abril	Maio	Junho	Total
Telefone	14	6	5	25
E-mail	1	-	-	1
Site	1	-	2	3
WhatsApp	-	-	1	1
Presencial	-	-	2	2

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

Abril/23 Total: 16

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	13	-	1	1	-
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	1	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

Maio/23 Total: 7

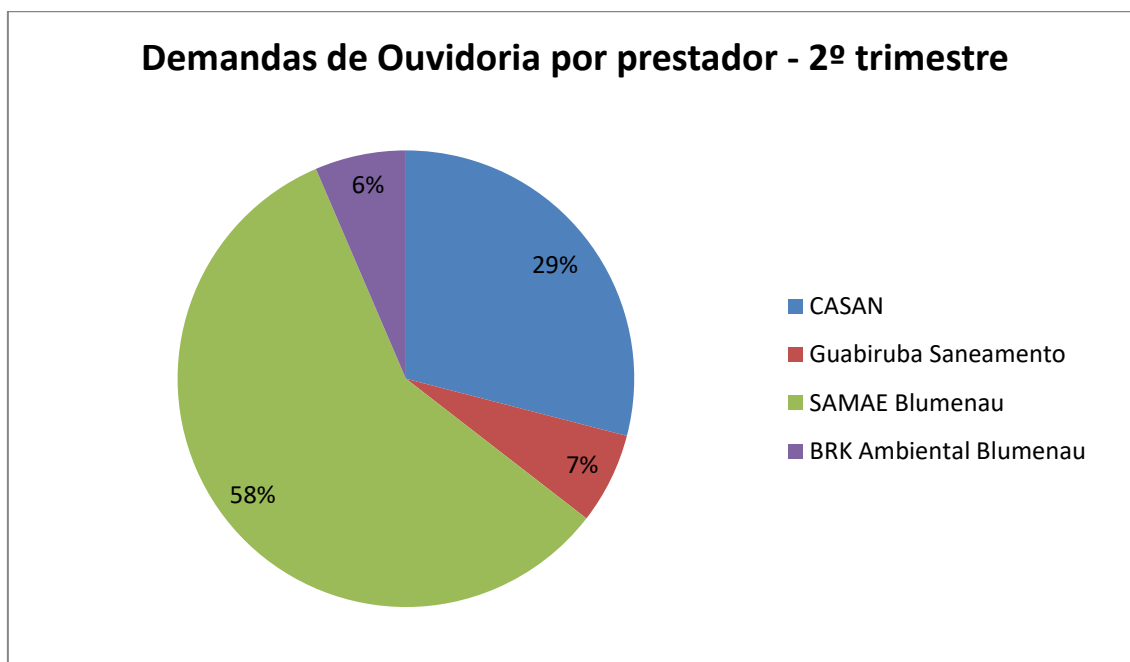
Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
---------------	----------	----------	------	--------	------------

Abastecimento de Água	4	-	-	-	-
Esgotamento Sanitário	1	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	1	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

Junho/23 Total: 10

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

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



A concessionária CASAN registrou manifestações nos Municípios de Indaial, Apiúna e Rio do Sul. Ressalta-se que 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:

- Questões de manutenção em hidrômetros, vazamentos, tampa de esgoto solta – Blumenau;
- Questionamento sobre como proceder com o resíduo proveniente de caixa de gordura - Blumenau;
- Falta de água pontual – solucionado no mesmo dia – Blumenau;
- Orientações sobre religação após corte de água – Blumenau;
- Reembolso com gasto para encontrar vazamento e o problema era na rede pública – Abertura de processo de ouvidoria – Indaial;
- Solicitação de revisão da taxa de lixo– Abertura de processo de ouvidoria – Blumenau;
- Problema no cadastro de economias, fiscal considerou porão como mais uma economia– Abertura de processo de ouvidoria – Blumenau;

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

Neste segundo trimestre de 2023, foram iniciados 5 processos administrativos, 4 destes propriamente de ouvidoria em razão de negativa da prestadora quanto ao requerimento do usuário, e um sobre o acompanhamento do Edital nº 007/2023¹, que selecionou candidatos para ocupar as vagas em aberto no Comitê de Regulação da AGIR.

Atualmente, estão em andamento processos:

- Acompanhamento de ações: 22;
- Aguarda Ofício: 2;
- Aguarda Parecer: 2;
- Aguarda julgamento do Comitê de Regulação: 1;

Neste trimestre, foram finalizados e arquivados 8 processos.

Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias

Neste segundo trimestre, destaca-se a continuidade de solicitação e recebimento dos relatórios trimestrais das prestadoras e concessionárias reguladas, conforme a Resolução Normativa nº 013/2021, bem como o acompanhamento pelos respectivos processos administrativos de ouvidoria a fim de realizar o acompanhamento anual desses relatórios, bem como agendar futuramente 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.

¹ Disponível em: <https://agir.sc.gov.br/noticia/view/352/edital-agir-n-0072023-preenchimento-de-vagas-no-comite-de-regulacao>.

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, que se mantém com mil e quarenta e cinco seguidores, resultado da constante publicação e engajamento. Destaca-se a inserção da ferramenta “*link tree*” na bio do Instagram, a fim de concentrar os links mais importantes para usuários e prestadores dos Municípios regulados.

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, 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 agosto 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