

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

### Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse terceiro trimestre de 2023, a Ouvidoria da AGIR recebeu, no total, 205 demandas, dentre elas SAC e Ouvidoria.

Em relação ao SAC, foram 168 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, 32 foram registradas em julho, 81 em agosto e 55 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          | 29    | 78     | 49       | 156   |
| Segunda Via de Fatura/ Informações sobre fatura em aberto | 2     | 0      | 1        | 3     |
| Outras dúvidas                                            | 1     | 3      | 5        | 9     |

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários, para as demandas de SAC o meio mais procurado é o telefone (152 atendimentos), seguido do

aplicativo WhatsApp (14 atendimentos) e por último através do e-mail da Ouvidoria da AGIR (2 atendimentos).

Para as demandas próprias de Ouvidoria, foram registradas 37 manifestações: 5 em julho; 21 em agosto e 11 em setembro; conforme categorias abaixo:

| Ouvidoria/Mês         | Julho | Agosto | Setembro |
|-----------------------|-------|--------|----------|
| <b>Denúncia</b>       | -     | 1      | -        |
| <b>Reclamação</b>     | 3     | 20     | 9        |
| <b>Solicitação</b>    | 1     | -      | 1        |
| <b>Sugestão</b>       | -     | -      | 1        |
| <b>Elogio</b>         | -     | -      | -        |
| <b>Recurso</b>        | 1     | -      | -        |
| <b>Administrativo</b> |       |        |          |

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

| Comunicação/Mês   | Julho | Agosto | Setembro | Total |
|-------------------|-------|--------|----------|-------|
| <b>Telefone</b>   | 3     | 9      | 8        |       |
| <b>E-mail</b>     | 1     | 2      | 1        |       |
| <b>Site</b>       | -     | 10     | 2        |       |
| <b>WhatsApp</b>   | -     |        |          |       |
| <b>Presencial</b> | 1     |        |          |       |

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

#### Julho/23

Total: 5

| Eixo Temático                | Telefone | Whatsapp | Site | E-mail | Presencial |
|------------------------------|----------|----------|------|--------|------------|
| <b>Abastecimento de Água</b> | 3        | -        | -    | -      | 1          |
| <b>Esgotamento Sanitário</b> | -        | -        | -    | -      | -          |
| <b>Limpeza Urbana</b>        | -        | -        | -    | -      | -          |
| <b>Resíduos Sólidos</b>      | -        | -        | -    | -      | -          |
| <b>Transporte</b>            | -        | -        | -    | 1      | -          |

#### Agosto/23

Total: 21

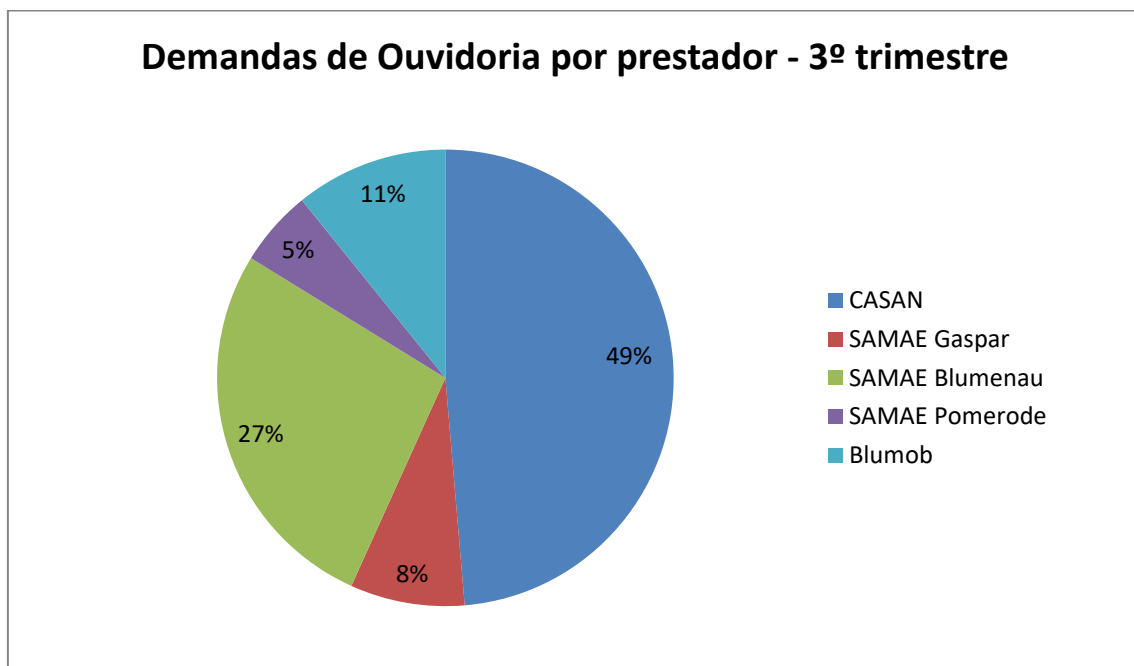
| Eixo Temático                | Telefone | Whatsapp | Site | E-mail | Presencial |
|------------------------------|----------|----------|------|--------|------------|
| <b>Abastecimento de Água</b> | 8        | -        | 9    | 2      | -          |
| <b>Esgotamento Sanitário</b> | -        | -        | -    | -      | -          |
| <b>Limpeza Urbana</b>        | -        | -        | -    | -      | -          |
| <b>Resíduos Sólidos</b>      | -        | -        | -    | -      | -          |

|            |   |   |   |   |   |
|------------|---|---|---|---|---|
| Transporte | 1 | - | 1 | - | - |
|------------|---|---|---|---|---|

**Setembro/23** Total: 11

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

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



A concessionária CASAN registrou manifestações nos Municípios de Indaial, Luiz Alves, Rio do Sul e Rodeio. 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:

- Falta de água no Bairro Rio do Peixe em Luiz Alves;
- Questões relativas a pedidos de novas ligações de água, vazamentos, manutenções no hidrômetro, corte de água indevido, em Blumenau, Indaial, Rio do Sul, Rodeio, Gaspar e Pomerode;
- Questões relativas a alterações de horário de ônibus e dúvida sobre benefício de desconto de estudante para alunos de pós-graduação em Blumenau;
- Recurso Administrativo em relação à decisão em Processo Administrativo SAMAE Blumenau;

### **Informações sobre os processos da Ouvidoria no Terceiro Trimestre de 2023:**

Neste terceiro trimestre de 2023, foram iniciados 5 processos administrativos, 3 destes em razão de negativa da prestadora quanto ao requerimento do usuário, e dois processos sobre questões diversas, relativas à transparência ativa das prestadoras e concessionárias reguladas.

No período também foi homologado o resultado do Edital nº 007/2023<sup>1</sup>, que selecionou candidatos para ocupar as vagas em aberto no Comitê de Regulação da AGIR, resultado na tomada de posse de dois novos conselheiros na reunião de setembro.

Atualmente, estão em andamento processos:

- Acompanhamento de ações: 18;
- Aguarda Ofício: 2;
- Aguarda julgamento do Comitê de Regulação: 7;

Neste trimestre, foram finalizados e arquivados 4 processos.

### **Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias**

Neste terceiro trimestre, destaca-se a continuidade do recebimento dos 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.

Outro ponto que merece ser ressaltado é a abertura do Processo de Ouvidoria nº 308/23, tendo como objeto a padronização das informações constantes atrás das faturas do serviço de saneamento básico dos Municípios Regulados pela AGIR, uma vez verificada a necessidade de algumas adequações, tendo em vista a melhoria da transparência ativa para os usuários.

Ainda, neste trimestre aconteceu o evento “Ouvidorias: Diagnóstico, Dúvidas e Soluções”; promovido pelo Tribunal de Contas de Santa Catarina (TCE/SC) em parceria com a Associação de Municípios do Vale Europeu (Amve). Foram abordados temas de relevância para

---

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

o cotidiano das Ouvidorias, de acordo com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, com a apresentação por Paulo César Salum, Diretor da Ouvidoria do TCE/SC, de um diagnóstico em relação às Ouvidorias dos Municípios.

Na apresentação do diagnóstico, ficaram claros alguns pontos estratégicos para a estruturação da Ouvidoria, como ter um espaço físico independente; um servidor designado especialmente para o setor; a regulamentação de sua atuação; a posição organizacional ao lado da Diretoria/Presidência da organização; ampla divulgação de sua existência; sistema informatizado; plena autonomia e a busca incessante pela rapidez no atendimento das manifestações recebidas.

Em seguida, estratégias perante os desafios de uma ouvidoria eficiente foram apresentadas pela Auditora Federal de Finanças e Controle da Controladoria Geral da União (CGU), Rosemary Zucareli. Aqui, foram abordados alguns desafios que o setor de Ouvidoria enfrenta, especialmente durante o tratamento das manifestações recebidas, uma vez que cada espécie de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) tem um fluxo de tratamento diferente; bem como a atuação da Ouvidoria na parte de promoção da transparência da administração pública.

Ao final do evento, os palestrantes destacaram que as Ouvidorias constituem-se em setores estratégicos das organizações, fundamentais para promover a melhoria da relação da administração pública com a sociedade, a transparência das ações, além da qualificação dos serviços públicos, e que a tendência futura é a valorização deste setor dentro da administração pública.

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 setenta seguidores, resultado da constante publicação e engajamento. Destaca-se a manutenção 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 terceiro 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, 3 de outubro 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