

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

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse quarto trimestre de 2023, a Ouvidoria da AGIR recebeu, no total, 233 demandas, dentre elas SAC e Ouvidoria.

Em relação ao SAC, foram 180 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.

Foram respondidas três solicitações de acesso à informação, nos termos da 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, 51 foram registradas em outubro, 81 em novembro e 47 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	47	79	45	171
Segunda Via de Fatura/ Informações sobre fatura em aberto	2	2	-	4
Outras dúvidas	2	-	2	5

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários, para as demandas de SAC o meio mais procurado é o telefone (167 atendimentos), seguido do

aplicativo WhatsApp (9 atendimentos) e por último através do e-mail da Ouvidoria da AGIR (5 atendimentos). Nesse trimestre, destacaram-se as ligações pedindo o contato da Pomerwasser, nova concessionária dos serviços de água e esgoto em Pomerode, cujo telefone de contato vai passar a constar na fatura a partir de janeiro de 2024.

Para as demandas próprias de Ouvidoria, foram registradas 53 manifestações: 14 em outubro, 7 em novembro e 33 em dezembro; conforme categorias abaixo:

Ouvidoria/Mês	Outubro	Novembro	Dezembro
Denúncia	-	-	-
Reclamação	9	1	23
Solicitação	3	4	10
Sugestão	2	-	-
Elogio	-	-	-
Recurso Administrativo	2	2	-

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

Comunicação/Mês	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Telefone	9	4	15	28
E-mail	5	1	6	12
Site	1	2	9	12
WhatsApp	-	-	2	2
Presencial	-	-	1	1

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

Outubro/23 Total: 14

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	9	-	1	5	-
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	-	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

Novembro/23 Total: 7

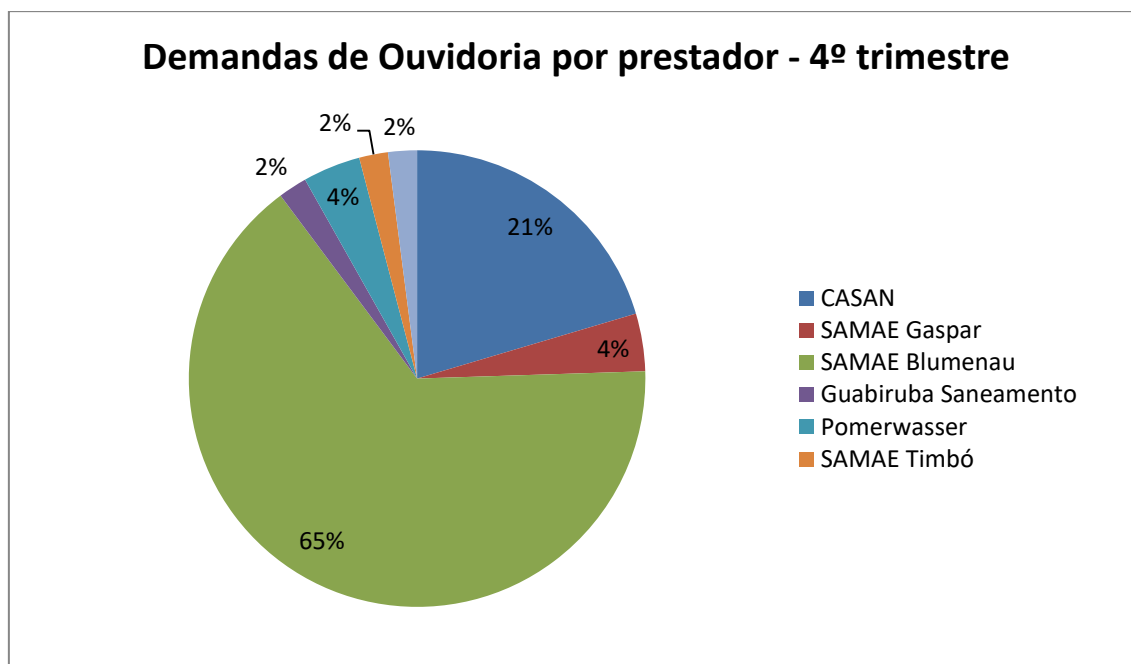
Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	4	-	-	1	-
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-

Resíduos Sólidos	-	-	1	-	-
Transporte	-	-	1	-	-

Dezembro/23 Total: 33

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	14	2	9	6	1
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, Rio do Sul e Rio dos Cedros. 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:

- Sugestão para que em Blumenau fosse revisada a forma de cobrança, para que não houvesse o consumo mínimo, pois em imóveis fechados permanece gerando fatura;
- Reclamação sobre fatura Blumenau – abertura de processo de ouvidoria;
- Solicitação de religação, questões sobre titularidade da fatura, cobrança de corte indevido realizado – Blumenau;
- Sugestão para que exista a opção de receber a fatura apenas via e-mail – Timbó;
- Reclamação sobre falta de água e calçadas pendentes de conserto – Rio do Sul;
- Solicitação de reparo em buraco na rua – Blumenau;
- Vazamento de esgoto, solucionado no mesmo dia – Blumenau;
- Falta de água em dezembro – Blumenau;
- Solicitação de reparo em vazamento na rua – Pomerode;
- Reclamação sobre valor da fatura – Guabiruba;

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

Neste último trimestre de 2023, foram iniciados 3 processos administrativos, em razão de negativa da prestadora quanto ao requerimento do usuário.

Atualmente, estão em andamento 27 processos:

- Acompanhamento de ações: 19;
- Aguarda Ofício: 3;
- Aguarda sorteio de relator no Comitê de Regulação: 3;
- Aguarda julgamento do Comitê de Regulação: 2;

Neste trimestre, foram finalizados e arquivados 6 processos.

Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias

Neste último trimestre, destaca-se a continuidade do recebimento dos relatórios trimestrais das prestadoras e concessionárias reguladas, conforme a Resolução Normativa nº 013/2021, e o acompanhamento por meio dos processos de ouvidoria em andamento.

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 309/23, tendo como objeto a padronização da publicidade reajustes tarifários pelas prestadoras e concessionárias de serviços públicos, de acordo com a Lei 13.673/18, 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 “Fórum Brasil ODS”, evento que abordou a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS),

especialmente o de n. 6, “Água e Saneamento”, trazendo painéis temáticos sobre o tema, destacando a importância da universalização do acesso aos serviços de abastecimento de água potável, coleta e tratamento de esgoto, coleta e destinação ambientalmente adequada de resíduos sólidos, e manejo e drenagem da água pluvial, para promoção do bem-estar e qualidade de vida para as pessoas, além de contribuir para o equilíbrio ecossistêmico.

Também deve ser destaca a participação da Ouvidoria da AGIR na Assembleia da Rede Nacional de Ouvidorias, realizada de forma online em 23 de novembro na parte da tarde, na qual foi possível atualização sobre as ações da rede pelos Grupos de Trabalho¹ de 2023 e verificação do planejamento de ações para 2024.

A Ouvidoria da AGIR também participou da capacitação “Gestão de Processos com BPM”, realizada na Fundação Fritz Muller nos dias 23 à noite e 24 de novembro, a partir da qual serão realizadas ações no âmbito do mapeamento e reestruturação de fluxos de processos na AGIR em 2024.

Além disso, também se ressalta a continuidade de atualizações e manutenções na página eletrônica da AGIR e o seu crescimento em acesso pelos usuários nas redes sociais, notadamente na página do Instagram, que se mantêm com mil e oitenta e três 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 quarto 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, data da assinatura digital.

(assinado eletronicamente)

LUIZA SENS WEISE

Ouvidora da AGIR

¹ Destaque para o Grupo de Trabalho sobre governança de serviços, disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/governanca-de-servicos>. Acesso em: 11 dez. 2023.


e-Ciga



Assinado digitalmente por:

LUIZA SENS
WEISE
...238.829-...
Data: 09/01/2024
09:43