

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA AGIR – Primeiro trimestre de 2024

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 2024 da Ouvidoria da AGIR:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da AGIR recebeu, no total, 296 demandas, dentre elas SAC e Ouvidoria.

Em relação ao SAC, foram 187 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 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, 82 foram registradas em janeiro, 59 em fevereiro e 46 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	71	56	46	173
Segunda Via de Fatura/ Informações sobre fatura em aberto	6	3	-	9
Outras dúvidas	5	-	-	5

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários, para as demandas de SAC o meio mais procurado é o telefone (183 atendimentos), seguido do

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

Para as demandas próprias de Ouvidoria, foram registradas 110 manifestações: 45 em janeiro; 45 em fevereiro e 20 em março; conforme categorias abaixo:

Ouvidoria/Mês	Janeiro	Fevereiro	Março
Denúncia	-	-	-
Reclamação	38	30	18
Solicitação	6	14	2
Sugestão	-	-	-
Elogio	-	-	-
Recurso	1	1	-
Administrativo			

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

Comunicação/Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Telefone	30	36	15	81
E-mail	2	3	-	5
Site	10	2	4	16
WhatsApp	3	3	1	7
Presencial	1	1	-	2

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

Janeiro/24 Total: 45

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	24	3	10	2	1
Esgotamento Sanitário	4	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	2	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

Fevereiro/24 Total: 45

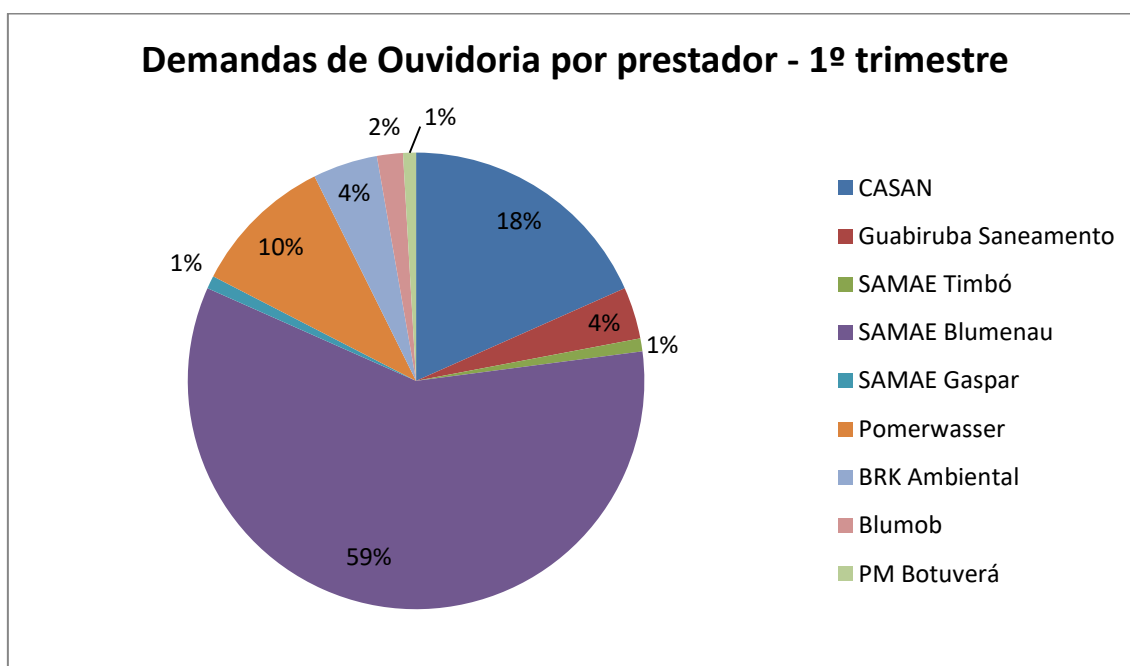
Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	33	3	2	3	1
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	1	-	-	-	-

Transporte	2	-	-	-	-
------------	---	---	---	---	---

Março/24 Total: 20

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	14	1	4	-	-
Esgotamento Sanitário	1	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	-	-	-	-	-
Drenagem	-	-	-	-	-
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:

- Reclamações de 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;
- Solicitação de instalação de *booster* na rua, pois não tem pressão na rede – Blumenau;
- Solicitações de manutenção em Blumenau por vazamentos de rede e reclamações de demora no atendimento das solicitações – esclarecido que houve problema com a empresa contratada;
- Reclamações sobre ligação de esgoto em Blumenau – encaminhado à BRK Ambiental e solucionado;
- Reclamação sobre valor referente ao consumo excessivo em fatura de água – Blumenau;
- Reclamações de falta de água em Pomerode – esclarecido que foi devido às manutenções realizadas na rede;
- Reclamação de que a coleta de lixo não passou em Botuverá – problema pontual solucionado no mesmo dia;

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

Neste primeiro trimestre de 2024, foram iniciados 5 processos administrativos de ouvidoria, relativos à manifestações recebidas, conforme Resolução Normativa AGIR nº 013/2022.

Atualmente, estão em andamento 29 processos:

- Acompanhamento de ações: 24;
- Aguarda Parecer: 2;
- Aguarda julgamento do Comitê de Regulação: 3;

Neste trimestre, foram finalizados e arquivados 3 processos.

Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias

Neste primeiro trimestre, destaca-se o início do mapeamento dos processos da AGIR, com a metodologia obtida na capacitação “Gestão de Processos com BPM”, em novembro de 2023, a fim de mapear e reestruturar o fluxo de processos da AGIR.

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 e cem 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, 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, 19 de abril de 2023.

(assinado eletronicamente)

LUIZA SENS WEISE

Ouvidora da AGIR


e-Ciga



Assinado digitalmente por:

LUIZA SENS
WEISE
...238.829-...
Data: 19/04/2024
10:19