

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA AGIR – Segundo 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 Segundo Trimestre de 2024 da Ouvidoria da AGIR:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria da AGIR recebeu, no total, 206 demandas, dentre elas SAC e Ouvidoria.

Em relação ao SAC, foram 133 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, 56 foram registradas em abril, 47 em maio e 30 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	54	45	29	128
Segunda Via de Fatura/ Informações sobre fatura em aberto	1	1	-	2
Outras dúvidas	1	1	1	3

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários, para as demandas de SAC o meio mais procurado é o telefone (131 atendimentos), seguido do aplicativo WhatsApp (1 atendimento) e por último o atendimento presencial (1 atendimento).

Para as demandas próprias de Ouvidoria, foram registradas 73 manifestações: 21 em abril; 30 em maio e 20 em junho; conforme categorias abaixo:

Ouvidoria/Mês	Abril	Maio	Junho
Denúncia	1	9	-
Reclamação	17	21	18
Solicitação	3	-	02
Sugestão	-	-	-
Elogio	-	-	-
Recurso Administrativo	-	-	-

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

Comunicação/Mês	Abril	Maio	Junho	Total
Telefone	17	22	15	54
E-mail	1	2	1	4
Site	3	4	4	11
WhatsApp	-	1	1	2
Presencial	-	1	-	1

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

Abril/24 Total: 21

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	17	-	3	1	-
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos Sólidos	-	-	-	-	-
Transporte	-	-	-	-	-

Maio/24 Total: 30

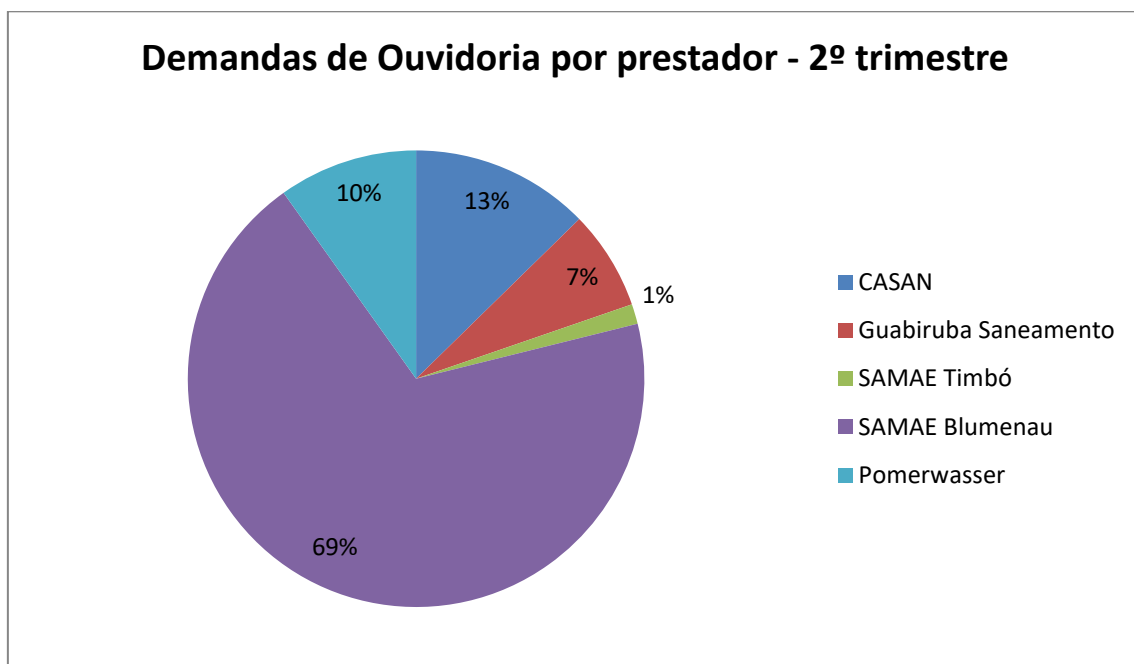
Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	22	1	4	2	1
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
Limpeza Urbana	-	-	-	-	-
Resíduos	1	-	-	-	-

Sólidos					
Transporte	-	-	-	-	-

Junho/24 Total: 21

Eixo Temático	Telefone	Whatsapp	Site	E-mail	Presencial
Abastecimento de Água	15	1	4	1	-
Esgotamento Sanitário	-	-	-	-	-
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 que o número 115 opção 1 não está disponível para atendimento telefônico, apenas redireciona para que a pessoa entre em contato via mensagem no Whatsapp, e que no número de Whatsapp não respondem (Blumenau) – encaminhado Ofício solicitando adequações;
- Em decorrência de não ter atendimento telefônico via 115 opção 1, foram recebidas solicitações de manutenção em que as pessoas não conseguiram entrar em contato via Whatsapp (idosos e/ou pessoas com dificuldade em tecnologia ou mesmo que não tem celular) e reclamações de a pessoa enviou mensagem mas a manutenção ainda não foi realizada (Blumenau) – todas foram encaminhadas à Ouvidoria e ao setor de Manutenções do SAMAE de Blumenau;
- Reclamação de que a coleta de lixo não passou em rua específica de Blumenau – problema pontual solucionado no mesmo dia;
- Reclamação de falta de água em Blumenau – encaminhado à Ouvidoria e setor de manutenção do SAMAE de Blumenau;
- Esclarecimento quanto ao horário de atendimento do setor comercial do SAMAE localizado no Vale Auto Shopping – encaminhado e solucionado;
- Reclamações de aumento do consumo na fatura (Blumenau e Guabiruba) – encaminhado ao setor comercial;
- Reclamação de falta de água em Pomerode – encaminhado à Ouvidoria da Pomerwasser para resolução;
- Solicitação de esclarecimentos quanto à questão de transferência de titularidade do proprietário para o locatário em Guabiruba – abertura de Processo de Ouvidoria;
- Solicitação de ressarcimento de valor de taxa de desligamento definitivo em Blumenau – abertura de Processo de Ouvidoria;
- Reclamação de falta de água em Timbó – problema no sistema de bombeamento da rua, solucionado;
- Reclamação de falta de água em Indaial – problema pontual, solucionado;
- Reclamação de falta de água em Luiz Alves – problema pontual, solucionado;

Informações sobre os processos da Ouvidoria no Segundo Trimestre de 2024:

Neste segundo trimestre de 2024, foram iniciados 18 processos administrativos de ouvidoria, relativos às manifestações recebidas e ao acompanhamento dos regulados via relatório trimestral, conforme Resolução Normativa AGIR nº 013/2022.

Atualmente, estão em andamento 22 processos:

- Acompanhamento de ações: 17;
- Aguarda sorteio de relator: 1;
- Aguarda julgamento do Comitê de Regulação: 1;
- Aguarda retorno de Ofício: 3;

Neste trimestre, foram finalizados e arquivados 17 processos.

Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias

Neste segundo trimestre, destaca-se a continuidade 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. Uma vez finalizado o mapeamento, foi iniciada a etapa de documentação dos processos desenvolvidos na AGIR.

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 foram mantidos os mil cento e cinco seguidores, resultado da constante publicação e engajamento.

Seção III – Estrutura da unidade de Ouvidoria

Neste segundo 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


e-Ciga



Assinado digitalmente por:

LUIZA SENS
WEISE
...238.829-...
Data: 03/07/2024
15:53