

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA AGIR – 3º TRIMESTRE DE 2024

Considerando a necessidade de apresentação das demandas que vêm sendo recebidas por esta Ouvidoria, objetivando a transparência e a promoção de mudanças positivas em relação aos serviços públicos regulados, especialmente abastecimento de água e gestão dos resíduos sólidos;

Consideração as 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); e

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 do usuário à prestadora/concessionária de serviços públicos, com o devido acompanhamento da solução do problema, bem como as atividades propriamente ditas de Ouvidoria, realizadas quando o usuário já procurou a prestadora/concessionária de serviços públicos e não obteve solução;

Apresenta-se o Relatório do 3º trimestre de 2024 da Ouvidoria da AGIR:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse 3º trimestre de 2024, foram realizadas 4 (quatro) solicitações de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Ente público demandado	Julho	Agosto	Setembro	Total
Brusque	1	-	-	1
Itapoá	-	1	-	1
AGIR	1	1	-	2

Além disso, a Ouvidoria da AGIR recebeu outras 78 (setenta e oito) demandas, dentre SAC e Ouvidoria.

Em relação ao SAC, foram atendidas 58 (cinquenta e oito) demandas, dentre as quais 55 (cinquenta e cinco) foram solicitando o contato da concessionária/prestadora de serviços públicos e/ou algum serviço, sem antes ter realizado o contato inicial com ela, caso em que os usuários são orientados a realizar esse primeiro contato.

Dentre as demandas de SAC, 5 (cinco) foram registradas em julho, 6 (seis) em agosto e 47 (quarenta e sete) em setembro. Salienta-se que o baixo número de registros nos meses de julho e agosto se dá em razão da indisponibilidade de telefone nesta Ouvidoria, o que



impactou sobremaneira o atendimento aos usuários, uma vez que este é o meio de contato mais utilizado.

A principal demanda de SAC continua sendo a procura por atendimento de manutenção, em que os usuários ligam para esta Ouvidoria acreditando tratar-se da prestadora/concessionária de serviços públicos. Nesses casos, orientamos os usuários e repassamos os telefones de contato.

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários para as demandas de SAC, o mais procurado foi o telefone – 24 (vinte e quatro) –, seguido do aplicativo *WhatsApp* – 22 (vinte e dois) –, aceso via *site* da AGIR – 7 (sete) –, envio de e-mail – 3 (três) – e, por último, o atendimento presencial – 2 (dois).

Para as demandas próprias de Ouvidoria, foram registradas 20 (vinte) manifestações: 4 (quatro) em julho, 6 (seis) em agosto e 10 (dez) em setembro, conforme categorias abaixo:

Tipo de manifestação	Julho	Agosto	Setembro	Total
Denúncia	-	-	-	-
Reclamação	4	5	10	19
Solicitação	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-
Elogio	-	-	-	-
Recurso Administrativo	-	1	-	1

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

Comunicação	Julho	Agosto	Setembro	Total
Telefone	-	-	5	5
E-mail	2	1	-	3
Site	1	3	-	4
WhatsApp	1	3	2	6
Presencial	-	1	1	2

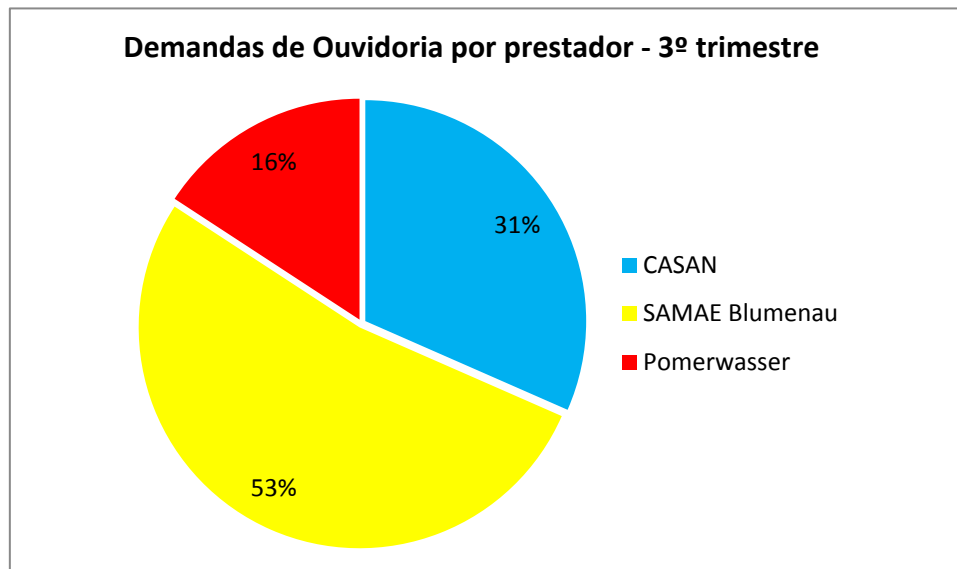
Salientamos novamente que esse período foi atípico em razão de dificuldades técnicas que impossibilitaram o atendimento telefônico por parte desta Ouvidoria.

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

Eixo Temático	Julho	Agosto	Setembro	Total
Abastecimento de água	5	6	7	17
Esgotamento Sanitário	1	-	2	3
Resíduos Sólidos	1	-	1	2
Transporte	-	1	-	1



Em relação às prestadoras e concessionárias mais demandadas nesta 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 respondidas dentro do prazo legal de 30 (trinta) dias, previsto na Lei nº 13.460/2017.

As principais demandas recebidas no período foram relativas às seguintes temáticas:

- **Alta demanda de SAC:** Inicialmente, destaca-se o grande número de usuários que telefonaram para esta Agência Reguladora acreditando tratar-se da prestadora/concessionária de serviços públicos, em sua maioria buscando atendimento do SAMAE Blumenau, da CASAN, da Guabiruba Saneamento e da Pomerwasser. Nesses casos, orientamos os usuários e repassamos o contato da prestadora/concessionária. Será realizado um estudo das faturas e dos *sites* das prestadoras/concessionárias, a fim de constatar as falhas de divulgação dos contatos e melhorias que devem ser implementadas.

- **Reclamações sobre a dificuldade de contato telefônico com o SAMAE Blumenau:** diversos usuários relataram que não conseguiram ser atendidos pela prestadora ou, quando foram, recebem a orientação para entrarem em contato via *Whatsapp*. Ocorre que, segundo os usuários, o atendimento pelo aplicativo é demorado e frequentemente não há retorno sobre a demanda. Salientamos que muitos idosos têm relatado dificuldade em utilizar o

WhatsApp, sobretudo porque não sabem adicionar números novos e iniciar conversas, inviabilizando, assim, o contato com a prestadora. Para resolver o problema, esta Ouvidoria tem atuado constantemente na comunicação com a ouvidoria do SAMAE de Blumenau, solicitando explicações e melhorias no atendimento aos usuários, em atenção ao disposto no art. 27 da Resolução Normativa AGIR n. 001/2013¹;

- **Eixos temáticos mais frequentes:** grande parte das reclamações recebidas por esta Ouvidoria diz respeito à falta de água, seguida de pedidos de recálculo de faturas e de manutenção de registros de água/vazamentos. As reclamações foram encaminhadas ao setor comercial e ao setor de manutenção das prestadoras, mantendo-se o acompanhamento até a resolução das demandas.

Informações sobre os processos da Ouvidoria no 3º Trimestre de 2024:

Neste 3º trimestre de 2024, foram iniciados 2 (dois) processos administrativos de ouvidoria, ambos referentes a solicitações de recálculo de faturas.

Atualmente estão em andamento 17 (dezessete) processos administrativos de ouvidoria, cujo andamento encontra-se descrito a seguir:

- Aguarda o envio dos relatórios do 3º trimestre das prestadoras/concessionárias de serviços públicos: 11 (onze);
- Aguarda sorteio de relator: 1 (um);
- Acompanhamento das ações por parte da Gerência de Saneamento Básico: 2 (dois);
- Aguarda decisão final no processo administrativo aberto pela prestadora: 1 (um);
- Parecer conjunto da Ouvidoria e do Setor Jurídico em andamento: 1 (um);
- Aguarda envio de documentos por parte da usuária: 1 (um);

Neste trimestre, foram finalizados e arquivados 3 (três) processos administrativos de ouvidoria.

¹ Art. 27. O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio, quando se tratar de serviços operacionais e/ou emergências. As contas e faturas deverão obedecer ao horário comercial de cada prestador de serviço.



Seção II – Ações Executadas, Recomendações e Melhorias

No 3º trimestre, destaca-se a atuação desta Ouvidoria na priorização pela prevenção de litígios, solução consensual dos conflitos e busca pela celeridade processual, com foco na qualidade do atendimento das prestadoras/concessionárias, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, conforme determina o art. 4º da Lei n. 13.460/2017.

No que diz respeito à resolução consensual dos conflitos, tem-se intensificado o contato direto com as ouvidorias das prestadoras/concessionárias, de modo que a maioria das demandas foi solucionada sem a necessidade de abertura de processo administrativo de ouvidoria, nos termos do art. 13, inciso VII, da Lei n. 13.460/2017.

Quanto à prevenção de litígios, optamos por adotar uma postura mais proativa, atuando junto às prestadoras/concessionárias, no intuito de evitar a ocorrência de falhas na prestação dos serviços públicos, exercendo, assim, a atribuição conferida no art. 13, inciso II, da Lei n. 13.460/2017. Nesse sentido, iniciamos o mapeamento das falhas nos serviços de atendimento aos usuários, a fim de solucionar, principalmente, a constante reclamação sobre a dificuldade de contato com as prestadoras/concessionárias e a morosidade na solução das demandas.

Também intensificamos o envio de avisos às prestadoras/concessionárias a respeito dos direitos dos usuários, alertando sobre a possibilidade de abertura de processo administrativo de ouvidoria e de processo punitivo em caso de descumprimento, exercendo, também, as atribuições previstas no art. 13, incisos III, IV e V, da Lei n. 13.460/2017².

Já em relação à celeridade processual, tem-se atuado na desburocratização dos processos, simplificando o contato com as partes e prezando pela rápida e efetiva resolução dos conflitos, em atenção ao disposto no art. 12 da Lei n. 13.460/2017.

Considerando todo o exposto, entendemos que as prestadoras/concessionárias, de modo geral, ainda precisam adotar uma postura voltada à simplificação e qualidade dos

² Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

[...]

III- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

[...]



atendimentos e celeridade na resolução das demandas, eixos que continuarão sendo alvo da atividade fiscalizatória por parte desta Ouvidoria no próximo trimestre.

Seção III – Estrutura da unidade de Ouvidoria

Neste 3º trimestre, a unidade de Ouvidoria da AGIR conta com uma servidora para o desempenho das atividades, que ocupa o cargo de Ouvidora.

Apresentados todos os pontos e as especificidades necessárias, esta Ouvidoria se coloca à disposição para responder os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Blumenau, data da assinatura digital.

(assinado eletronicamente)

LÉIA TEIXEIRA LIBERALI

Ouvidora da AGIR



Assinado digitalmente por: LEIA TEIXEIRA
LIBERALI
007.***-**-12
26/11/2024 09:19:13

Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-
Brasil.

