

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA DA AGIR 2024

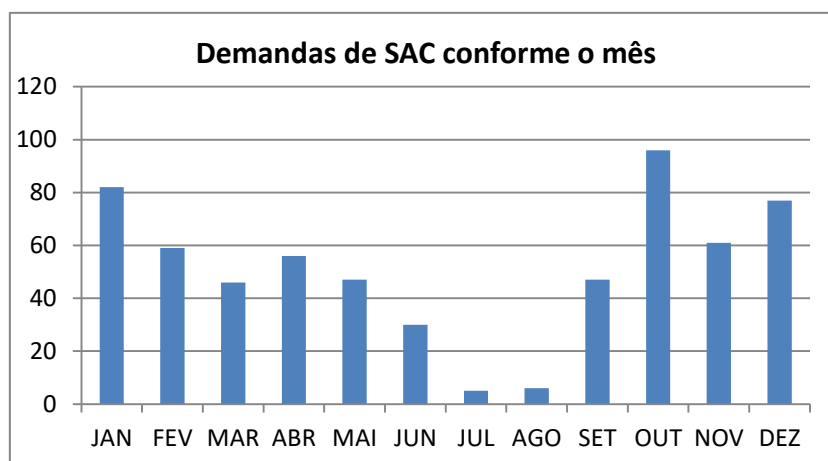
A Ouvidora-Geral é órgão da estrutura da AGIR, vinculada à Diretoria-Geral, com natureza técnica e dirigida pela Ouvidora-Geral. Tem como finalidade servir de canal de comunicação e participação social, recebendo e dando encaminhamento às manifestações dos usuários dos serviços públicos regulados pela AGIR.

No âmbito da Ouvidoria-Geral da AGIR, são desenvolvidas as atividades previstas no Protocolo de Intenções da AGIR (cláusula 61), no Regimento Interno da AGIR (arts. 76, 77 e 78) e na Resolução Normativa AGIR nº 012/2021 (que dispõe sobre o procedimento para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários).

1. Manifestações de ouvidoria e demandas de SAC recebidas:

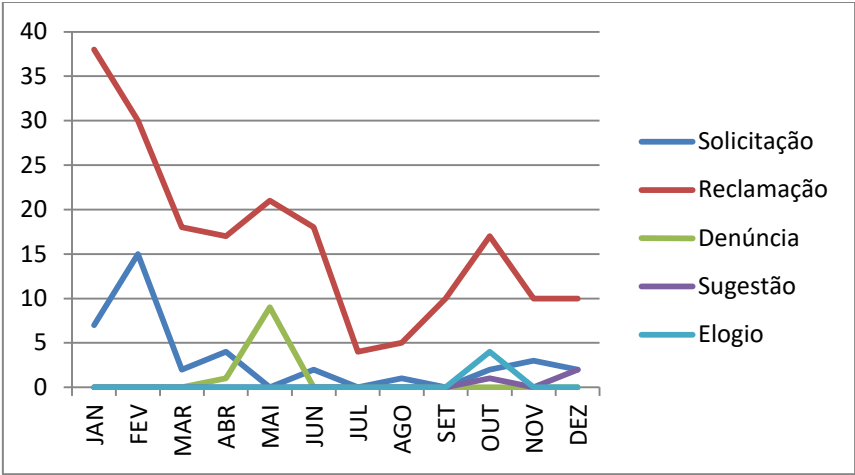
Inicialmente, salienta-se que o atendimento aos usuários, realizado pela Ouvidoria-Geral da AGIR, subdivide-se em: a) Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que é um serviço operacional e não configura uma atividade inerente às ouvidorias, em geral com o direcionamento do usuário à prestadora de serviço regulado; e b) Atendimento de Ouvidoria, consistente no recebimento e encaminhamento das denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

No ano de 2024, foram recebidas 612 (seiscentas e doze) demandas de SAC, conforme pode-se observar no gráfico abaixo:



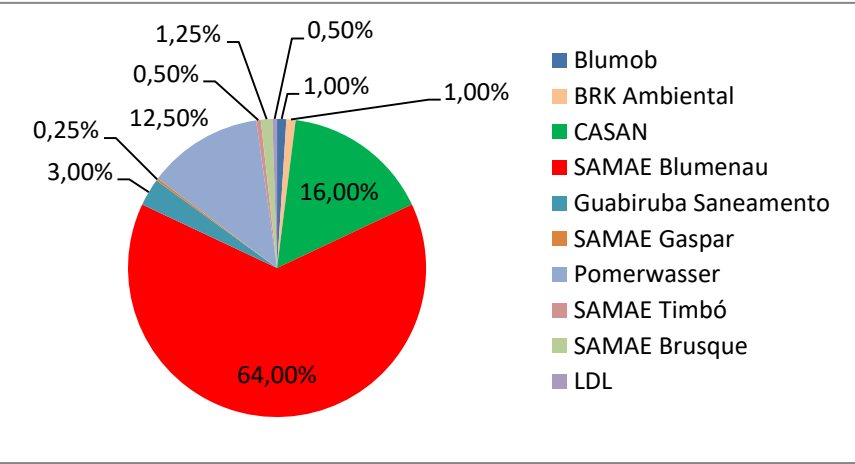
Nestas demandas estão compreendidas as solicitações de informações ou de prestação de serviços de competência das prestadoras de serviços regulados pela AGIR, como emissão de segunda via de fatura e pedidos de manutenção, oportunidade em que repassamos aos usuários os devidos meios de contato.

Em relação às manifestações de Ouvidoria, foram recebidos 252 (duzentos e cinquenta e dois) contatos de usuários, conforme demonstrado pelo gráfico abaixo:



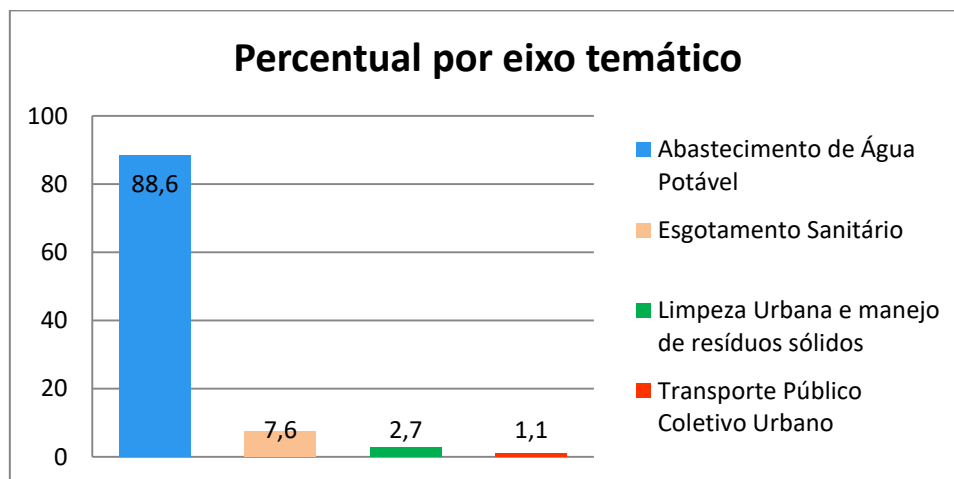
Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários para realizar as manifestações, o telefone continua sendo o mais utilizado, porém percebe-se que vem crescendo a popularidade dos meios eletrônicos, como a utilização de *Whatsapp*, e-mail e *site* da Ouvidoria da AGIR.

Quanto às prestadoras de serviços regulados mais demandadas no ano de 2024, apresenta-se o gráfico a seguir:



Especificamente em relação à CASAN, os municípios compreendidos nas manifestações de Ouvidoria são: Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Botuverá, Doutor Pedrinho, Indaial, Luiz Alves, Rio do Sul, Rio dos Cedros e Rodeio.

Por fim, apresenta-se o seguinte gráfico contendo os eixos temáticos das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024:



2. Processos Administrativos de Ouvidoria em 2024:

Os Processos Administrativos de Ouvidoria da AGIR tramitam de acordo com a regulamentação da Resolução Normativa AGIR nº 012/2021. O processo é instaurado a partir do recebimento de uma manifestação de Ouvidoria, quando se mostrar inviável a conciliação entre as partes e o pedido não for ilegal ou inviável.

Em síntese, as fases do Processo Administrativo de Ouvidoria são: intimação da prestadora de serviço regulado para se manifestar, no prazo de 15 (quinze) dias úteis; intimação do usuário, quando forem apresentadas informações e/ou documentos novos, para que se manifeste no mesmo prazo; encaminhamento do processo às Gerências da AGIR, quando, para a resolução da reclamação, for necessário parecer de ordem técnica; emissão de parecer conjunto da Ouvidoria e da Assessoria Jurídica; emissão de Decisão Preparatória da Direção Geral da AGIR; encaminhamento do Processo Administrativo de Ouvidoria ao Comitê de Regulação; julgamento em sessão do Comitê de Regulação; intimação das partes sobre o resultado do julgamento; encerramento do processo.



Durante o ano de 2024, foram instaurados 22 (vinte e dois) Processos Administrativos de Ouvidoria, tendo sido finalizados e arquivados 8 (oito) processos. Dos 14 (catorze) processos ainda em andamento, 11 (onze) consistem em acompanhamento dos Relatórios Trimestrais das ouvidorias das prestadoras de serviços regulados e 3 (três) tratam de reclamações de usuários. Além disso, foram confeccionados 7 (sete) pareceres conjuntos da Ouvidoria e da Assessoria Jurídica da AGIR.

3. Ações da Ouvidoria da AGIR realizadas em 2024:

a) Atendimento aos usuários, registro de protocolo, encaminhamento das manifestações e acompanhamento das ações por parte das prestadoras de serviços regulados;

b) Busca pela solução consensual dos conflitos, intensificando-se o contato direto com as ouvidorias das prestadoras de serviços regulados, de modo que a maioria das manifestações foi solucionada sem a necessidade de instauração de Processo Administrativo de Ouvidoria;

c) Priorização pela prevenção de litígios, mantendo esta Ouvidoria uma postura ativa junto às prestadoras de serviços regulados, no intuito de garantir a eficiência e a eficácia do atendimento aos usuários e da prestação dos serviços públicos. Nesse sentido, iniciou-se o mapeamento das falhas dos serviços de atendimento aos usuários, a fim de solucionar as constantes demandas sobre dificuldade de contato com as prestadoras e morosidade na solução dos problemas;

d) Em relação à celeridade processual, atuou-se na desburocratização dos processos, simplificando o contato com as partes e prezando pela rápida e efetiva resolução dos conflitos;

e) Acompanhamento dos atendimentos aos usuários, realizados pelas prestadoras de serviços regulados por meio dos Relatórios Trimestrais, conforme Resolução Normativa AGIR nº 013/2022;



f) Instauração, condução e encerramento de Processos Administrativos de Ouvidoria;

g) Elaboração de pareceres conjuntos da Ouvidoria e da Assessoria Jurídica, relativos aos Processos Administrativos de Ouvidoria;

h) Elaboração de estudos, relatórios e expedição de ofícios a respeito de reclamações, sugestões e direitos dos usuários; e

i) Atualizações na página eletrônica da Ouvidoria e nas redes sociais da AGIR.

4. Ações da Ouvidoria da AGIR previstas para 2025:

a) Atendimento aos usuários e às prestadoras de serviços regulados, com foco na solução consensual dos conflitos;

b) Encaminhamento das reclamações dos usuários, incluindo a instauração, a condução e o encerramento dos Processos Administrativos de Ouvidoria;

c) Elaboração de pareceres conjuntos com a Assessoria Jurídica, nos Processos Administrativos de Ouvidoria;

d) Realização de visitas técnicas em conjunto com as Gerências da AGIR, o que inclusive já foi feito no ano de 2025, em manifestações de ouvidoria mais complexas e que demandem orientação de ordem técnica;

e) Orientação e fiscalização contínua das ouvidorias das prestadoras de serviços regulados, objetivando a simplificação, a qualidade e a celeridade do atendimento aos usuários, realizando-se fiscalizações presenciais, quando necessário;

f) Acompanhamento dos Relatórios Trimestrais das prestadoras de serviços regulados, nos termos da Resolução Normativa nº 013/2022, visando a fiscalização dos atendimentos de SAC e de ouvidoria, podendo resultar em determinações e recomendações de melhorias;

g) Mapeamento e acompanhamento das adequações necessárias das faturas, dos *sites* e das cartas de serviços das prestadoras de serviços regulados;



h) Elaboração de estudos, relatórios e expedição de ofícios a respeito das reclamações e sugestões dos usuários;

i) Realização de estudos conjuntos com a Assessoria Jurídica, o que já vem sendo feito desde o início do ano de 2025, a fim de realizar orientações às prestadoras de serviços regulados e propor alterações das normas de regulação;

j) Propor melhorias na prestação dos serviços públicos prestados, com base nas reclamações e sugestões dos usuários, nas resoluções normativas da AGIR e nas leis que disciplinam o saneamento básico e o transporte público coletivo urbano; e

k) Atualização da Carta de Serviços ao Usuário da AGIR.

5. Estrutura da Unidade de Ouvidoria da AGIR:

Atualmente, a Ouvidoria-Geral da AGIR conta com uma servidora pública efetiva, que ocupa o cargo de Ouvidora-Geral.

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 digitalmente por: LÉIA TEIXEIRA

LIBERALI

007.***-**-12

04/04/2025 10:20:01

Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-Brasil.

(assinado eletronicamente)

LÉIA TEIXEIRA LIBERALI

Ouvidora-Geral da AGIR

