

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA DA AGIR – 1º TRIMESTRE DE 2025

Considerando a necessidade de apresentação dos dados referentes às manifestações de Ouvidoria e demandas relacionadas ao serviço de atendimento aos usuários, que vêm sendo recebidas pela Ouvidoria-Geral da AGIR, objetivando a transparência e a promoção de mudanças positivas em relação aos serviços públicos regulados;

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-Geral da AGIR, são desenvolvidas as atividades de serviço de atendimento aos usuários, atividade mais operacional e padrão, que basicamente se limita ao encaminhamento do usuário à prestadora do serviço, além das atividades propriamente ditas de ouvidoria, realizadas quando o usuário já procurou a prestadora, porém não obteve a solução do seu problema ou não teve atendida a sua solicitação;

Apresentamos o Relatório Trimestral de Ouvidoria da AGIR, referente ao 1º trimestre de 2025:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse 1º trimestre de 2025, foram realizadas 5 (cinco) solicitações de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

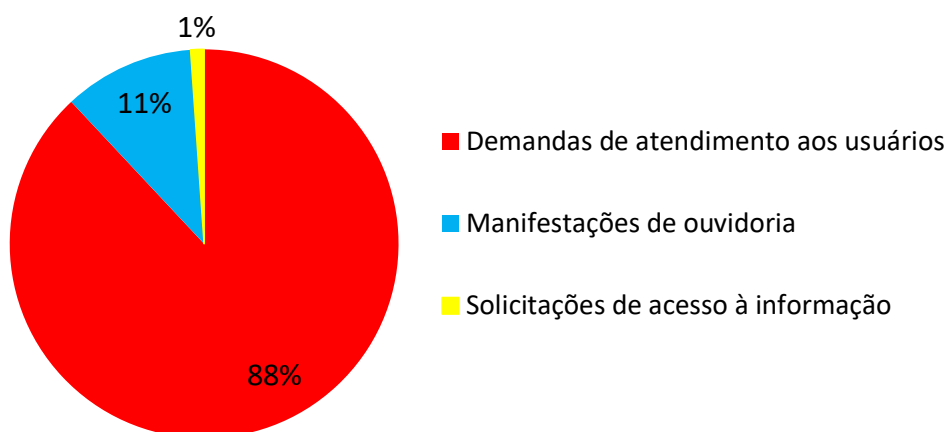
Ente público demandado	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
AGIR	4	1	-	5

Além disso, a Ouvidoria-Geral da AGIR recebeu outros 446 (quatrocentos e quarenta e seis) contatos de usuários, incluídas as demandas relacionadas ao serviço de atendimento aos usuários e as manifestações de Ouvidoria.

O gráfico a seguir ilustra o quantitativo de demandas de serviço de atendimento aos usuários, manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação:



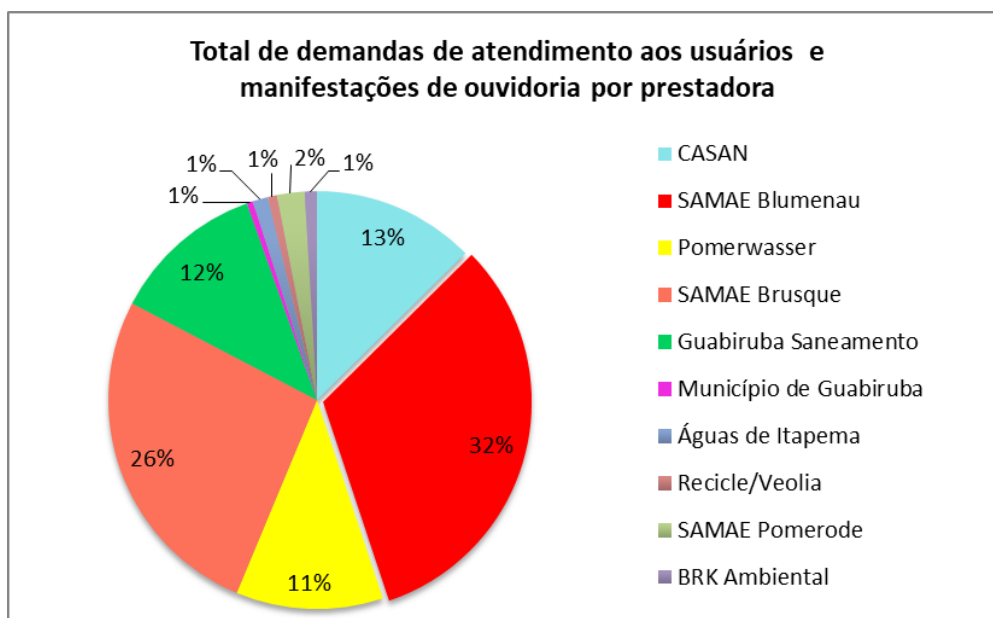
Fluxo de Entrada - 1º trimestre de 2025



Na tabela abaixo, apresentamos o número total de contatos realizados pelos usuários com a Ouvidoria da AGIR, conforme eixo temático e mês:

Eixo Temático	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Abastecimento de água	117	147	125	368
Esgotamento Sanitário	52	71	40	144
Resíduos Sólidos	8	10	15	33
Transporte Público	2	-	-	2

Em relação às prestadoras mais demandadas nesta Ouvidoria, temos o seguinte gráfico:



Em relação ao **serviço de atendimento aos usuários**, mais conhecido como SAC, foram atendidas **397 (trezentos e noventa e sete)** demandas solicitando a prestação de algum serviço público de competência das prestadoras. Nesses casos, em que os usuários entram em contato com esta Ouvidora antes de terem recebido o primeiro atendimento por parte das prestadoras, realizamos o devido encaminhamento, informando os meios de contato disponíveis.

De maneira mais detalhada, no mês de janeiro, foram registradas 116 (cento e dezesseis) demandas, no mês de fevereiro, recebemos 148 (cento e quarenta e oito) contatos e, no mês de março, entrarem em contato conosco 133 (cento e trinta e três) usuários. **Os principais assuntos demandados dizem respeito a vazamentos de água e revisão de faturas com valores elevados.**

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários para as demandas de SAC, os mais procurados foram o telefone – 375 (trezentos e setenta e cinco) –, seguido do aplicativo *WhatsApp* – 10 (dez)–, *site* da AGIR – 6 (seis) –, *e-mail* – 5 (cinco) – e, por último, atendimento presencial – 1 (um).

Quanto às **manifestações próprias de ouvidoria**, foram registrados **49 (quarenta e nove)** contatos: 14 (quatorze) em janeiro, 18 (dezoito) em fevereiro e 15 (quinze) em março, conforme categorias abaixo:

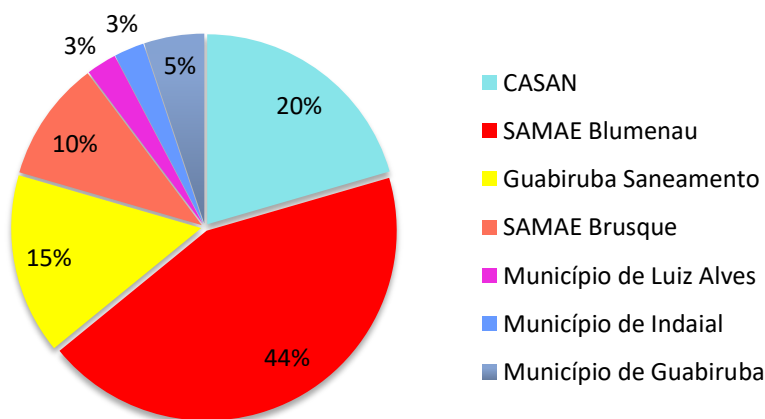
Tipo de manifestação	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Denúncia	-	-	-	-
Reclamação	9	14	14	37
Solicitação	6	3	1	10
Sugestão	-	2	-	2
Elogio	-	-	-	-

Os canais de atendimento escolhidos para registrar as manifestações de ouvidoria são apresentados abaixo:

Meio de comunicação	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Telefone	10	17	9	36
E-mail	3	1	3	7
Site	2	-	1	3
WhatsApp	1	-	1	2
Presencial	-	-	1	1

Em relação às prestadoras mais demandadas, em atendimentos próprios de ouvidoria, temos o seguinte gráfico:

Manifestações de ouvidoria por prestadora 1º Trimestre de 2025



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.

Questões que merecem destaque:

- **Alta procura por SAC:** Destaca-se o elevado número de usuários que telefonaram para esta Agência Reguladora acreditando tratar-se da prestadora ou afirmando que não localizaram o telefone de contato nas faturas. As prestadoras de serviços mais demandadas continuam sendo o SAMAE Blumenau, SAMAE Brusque, CASAN, Guabiruba Saneamento e Pomerwasser. Em razão disso, está sendo realizado por esta Ouvidoria-Geral o estudo das faturas e dos *sites* das prestadoras, identificando os pontos de melhoria e acompanhando as medidas tomadas, de modo a cumprirem os requisitos mínimos constantes na Resolução Normativa n. 001/2013.

- **Reclamações sobre a dificuldade de contato telefônico com o SAMAE Blumenau e com o SAMAE Brusque:** continuamos recebendo ligações diárias de usuários insatisfeitos com o atendimento telefônico e via *Whatsapp* prestado pelo SAMAE Blumenau, além do aumento considerável de ligações recebidas de usuários do SAMAE Brusque. Por parte desta Ouvidoria-Geral, permanecemos registrando os contatos e cobrando medidas por parte das referidas prestadoras, em atenção ao disposto no art. 27 da Resolução Normativa AGIR n. 001/2013¹;

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.



Eixos temáticos mais frequentes nas manifestações de ouvidoria:

No 1º trimestre de 2025, destacaram-se as manifestações referentes à falta de água, revisão de faturas e vazamentos. Todas as reclamações foram encaminhadas aos setores competentes das prestadoras, mantendo-se o acompanhamento até a resolução.

Informações sobre os processos da ouvidoria no 1º trimestre de 2025:

Neste 1º trimestre, foram instaurados 2 (dois) processos administrativos de ouvidoria, ambos sobre revisão de faturas.

Encontram-se em tramitação 21 (vinte e um) processos administrativos de ouvidoria, cujo andamento encontra-se descrito a seguir:

- Acompanhamento dos relatórios trimestrais de atendimento de ouvidoria e de SAC das prestadoras: 15 (quinze);
- Fiscalização do atendimento aos usuários do SAMAE Blumenau: 1 (um);
- Acompanhamento das ações por parte da Gerência de Saneamento Básico: 1 (um);
- Parecer conjunto da Ouvidoria e da Gerência de Saneamento Básico em andamento: 1 (um);
- Aguarda a publicação da ata de julgamento: 1 (um);
- Concluso para parecer conjunto da Ouvidoria e da Assessoria Jurídica: 2 (dois);

Por fim, neste trimestre, foram encerrados 17 (dezessete) processos administrativos de ouvidoria.

Seção II – Principais ações executadas, recomendações e melhorias

No decorrer do 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral da AGIR priorizou a solução consensual dos conflitos, a busca pela celeridade processual e a prevenção de litígios, realizando-se ações de fiscalização, com foco na qualidade do atendimento das prestadoras, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, conforme determina o art. 4º da Lei n. 13.460/2017. Além disso, foram realizados diversos cursos de aperfeiçoamento, voltados principalmente à defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

A seguir, destacam-se as principais ações realizadas durante o período:



a) No que diz respeito à **resolução consensual dos conflitos**, tem-se intensificado a mediação entre as partes e o contato direto com as ouvidorias das prestadoras, de modo que a maioria das manifestações 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;

b) Quanto à **prevenção de litígios**, optamos por adotar uma postura ativa, atuando junto às prestadoras e realizando atividades fiscalizatórias, 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;

c) 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;

d) Reunião com representantes do Município de Itapema e da Companhia Águas de Itapema, em conjunto com a Direção, a Assessoria Jurídica e as Gerências de Saneamento Básico e de Estudos Econômico-Financeiros da AGIR, oportunidade em que foram tratados, dentre outros assuntos, o atendimento aos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Itapema e as tarifas vigentes;

e) Atividades de fiscalização dos avisos de interrupção de fornecimento de água nos municípios de Guabiruba e Rio do Sul, em conjunto com a Gerência de Saneamento Básico;

f) Atividade fiscalizatória do atendimento telefônico aos usuários, prestado pelo SAMAE Blumenau, com o envio de ofício, solicitando informações e determinados a implementação de ações corretivas;

g) Realização de vistoria *in loco*, com o apoio da Gerência de Saneamento Básico, em que nos deslocamos até a residência de usuário e conversamos com vizinhos, constatando os problemas existentes, possíveis causas e soluções;

h) Elaboração de novo modelo de relatório de fiscalização específico das ouvidorias das prestadoras;

i) Participação no curso “Regulação e fiscalização da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário”, promovido pela Associação Brasileira de Agências Reguladoras (ABAR), entre os dias 10 e 14 de março;

j) Participação em reunião da Câmara Técnica de Direito do Consumidor, Mediação e Participação Social da ABAR, realizada no dia 27/03/2025;

k) Participação em reunião do Comitê de Regulação da AGIR, realizada no dia 26/02/2025;



- l) Participação da Assembleia Geral ODS SC, realizada no dia 26/03/2025; e
- m) Participação no evento “Ouvidoria 360º - escutar, inovar e evoluir”, promovido pela ABAR, em comemoração ao Dia do Ouvidor, realizado no dia 17/03/2025.

Seção III – Estrutura da unidade de Ouvidoria

No 1º trimestre de 2025, a unidade de Ouvidoria da AGIR foi gerenciada por uma servidora pública efetiva, que ocupa o cargo de Ouvidora-Geral.

Apresentados todos os pontos e as especificidades necessárias, esta Ouvidoria-Geral se coloca à disposição dos usuários, das prestadoras e dos municípios regulados para responder aos esclarecimentos que se fizerem necessários.

Blumenau, data da assinatura digital.

(assinado eletronicamente)

LÉIA TEIXEIRA LIBERALI
Ouvidora-Geral da AGIR



Assinado digitalmente por: LEIA TEIXEIRA
LIBERALI
007.***-**-12
30/06/2025 10:12:37

Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-
Brasil.

