

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA DA AGIR – 2º TRIMESTRE DE 2025

Considerando a necessidade de apresentação dos dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral da AGIR, objetivando a transparência e a promoção de mudanças positivas em relação aos serviços públicos regulados;

Consideração o recebimento de 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 e de Atendimento de Ouvidoria;

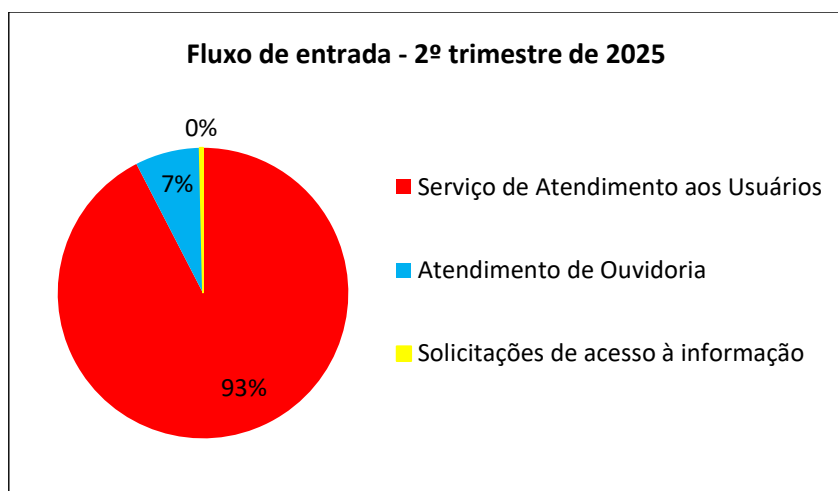
Apresentamos o Relatório Trimestral de Ouvidoria da AGIR, referente ao 2º trimestre de 2025:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse 2º trimestre de 2025, recebemos uma solicitação de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

Prestador demandado	Abril	Maio	Junho	Total
SAMAE Brusque	0	0	1	1

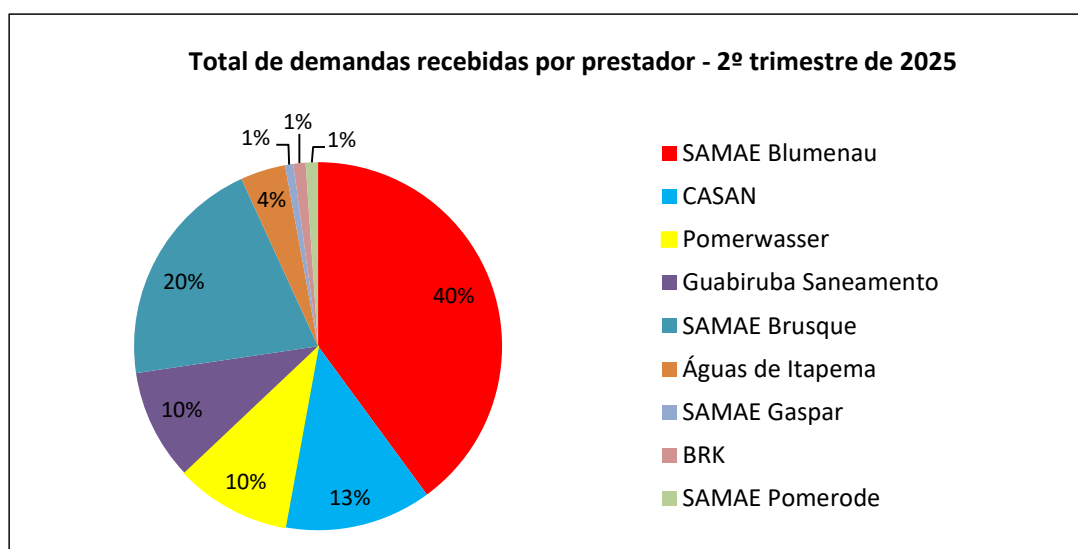
Além disso, a Ouvidoria-Geral da AGIR recebeu outras **276 (duzentas e setenta e seis)** demandas de usuários. O gráfico a seguir ilustra o quantitativo por tipo de demanda:



Na tabela abaixo, apresentamos o número total de demandas recebidas, conforme eixo temático e mês:

Eixo Temático	Abril	Maio	Junho	Total
Abastecimento de água e esgotamento sanitário	26	40	13	79
Apenas abastecimento de água	72	36	18	126
Apenas esgotamento sanitário	1	2	2	5
Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos	6	9	2	17
Transporte público coletivo urbano	0	0	0	0
Não especificado	3	16	31	50

Em relação aos prestadores de serviços mais demandados, temos o gráfico:



Os canais de atendimento escolhidos pelos usuário constam na tabela abaixo:

Meio de comunicação	Abril	Maio	Junho	Total
Ligação telefônica	97	93	59	249
E-mail	5	2	4	11
Site	1	4	1	6
WhatsApp	1	6	2	9
Presencial	0	1	1	2

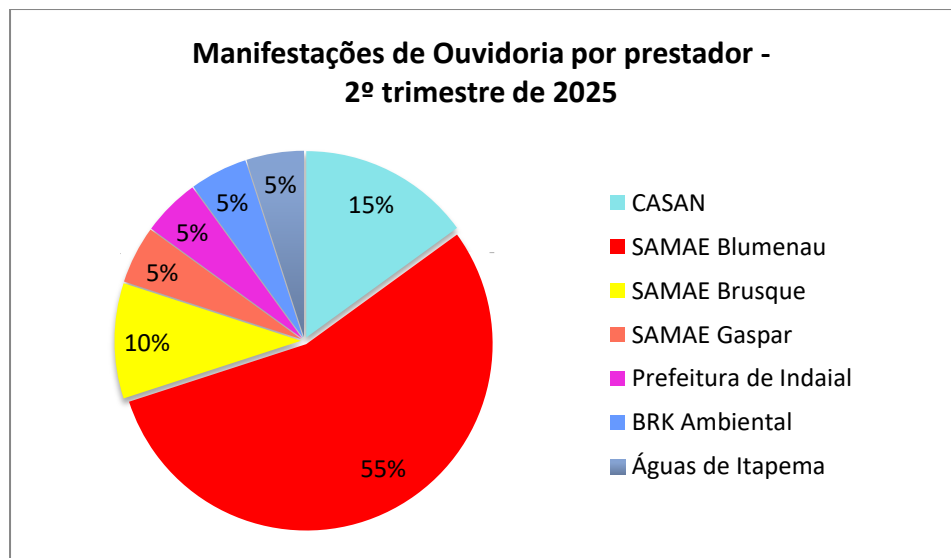


Especificamente em relação ao **Serviço de Atendimento aos Usuários**, foram atendidas **256 (duzentas e cinquenta e seis)** demandas, a maioria sobre a prestação de algum serviço público regulado pela AGIR, sem que os usuários tivessem realizado o primeiro contato junto aos prestadores dos serviços. Nesses casos, realizamos o devido encaminhamento, informando aos usuários os meios de contato dos prestadores. Os assuntos mais demandados foram: **questões relacionadas a faturas (91), vazamento de água (53) e falta de água (47).**

Quanto ao **Atendimento de Ouvidoria**, foram registradas **20 (vinte)** manifestações, conforme categorias e meses abaixo:

Tipo de manifestação	Abril	Maio	Junho	Total
Denúncia	0	0	0	0
Reclamação	7	6	5	18
Solicitação	1	0	1	2
Sugestão	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0

Em relação aos prestadores de serviços mais demandados, temos o seguinte gráfico:



Questões que merecem destaque:

- **Ligação telefônica como meio de contato mais utilizado:** correspondendo a 89,89% (oitenta e nove vírgula oitenta e nove por cento) das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da AGIR, as ligações telefônicas continuam sendo o principal meio de contato

utilizado pelos usuários, **demonstrando que os prestadores de serviços também devem priorizar a qualidade desse tipo de atendimento, bem como realizar ampla divulgação de seus números para atendimento aos usuários, como SAC, plantão e ouvidoria.**

- Eixos temáticos mais frequentes:

No 2º trimestre de 2025, destacaram-se as manifestações de ouvidoria referentes à **revisão de faturas (7), vazamento de água (3), irregularidade na coleta de lixo (3) e falta de água (2)**. Todas as manifestações foram encaminhadas aos setores competentes dos prestadores de serviços, mantendo-se o acompanhamento até a completa resolução.

Informações sobre os processos administrativos de ouvidoria:

Neste 2º trimestre, foi instaurado 1 (um) processo administrativo de ouvidoria, que diz respeito a revisão de faturas. No total, encontram-se em tramitação 21 (vinte e um) processos, a seguir descritos:

- Acompanhamento dos relatórios trimestrais de atendimento de ouvidoria e de SAC dos prestadores de serviços regulados: 15 (quinze);
- Fiscalização do atendimento aos usuários do SAMAE Blumenau: 1 (um);
- Acompanhamento por parte da Gerência de Saneamento Básico: 1 (um);
- Parecer conjunto da Ouvidoria e da Gerência de Saneamento Básico em andamento: 1 (um);
- Parecer conjunto da Ouvidoria e da Assessoria Jurídica em andamento: 1 (um);
- Concluso para parecer conjunto da Ouvidoria e da Assessoria Jurídica: 2 (dois);

Por fim, no 2º trimestre de 2025, foram encerrados 02 (dois) processos administrativos de ouvidoria.

Seção II – Principais ações executadas, recomendações e melhorias

No decorrer do 2º 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 dos prestadores,



observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, conforme determina o art. 4º da Lei n. 13.460/2017.

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 dos prestadores de serviços, de modo que a maioria das manifestações foi solucionada sem a necessidade de instauração 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 aos prestadores 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) Realização de visita técnica à concessionária Águas de Itapema, em conjunto com a Gerência de Saneamento Básico, após adesão do município de Itapema/SC como ente conveniado à AGIR, no intuito de traçar um panorama geral dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como dos serviços de atendimento aos usuários, resultando na elaboração de relatório conjunto de visita técnica;

e) Reunião com a ouvidoria da CASAN, a respeito das demandas mais recorrentes, recebidas pela Ouvidoria-Geral da AGIR, entre janeiro de 2024 e abril de 2025;

f) Participação das reuniões do Comitê de Regulação da AGIR, realizadas nos dias 29/04, 20/05, 27/05 e 03/06;

g) Atividade fiscalizatória realizada em razão da falta de água no município de Brusque, decorrente da manutenção realizada na Estação de Captação de Água, ocorrida em 27/04, afetando a regularidade do abastecimento entre os dias 24 e 30/04;

h) Estudo e realização de contribuições para a redação da Resolução Normativa AGIR nº 022/2025 (que disciplina as condições gerais, diretrizes regulatórias e penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos), no que diz respeito ao atendimento aos usuários, bem como aos direitos e deveres das partes; e



i) Participação no curso “Direito do Consumidor aplicado à regulação de serviços públicos”, realizado entre os dias 9 e 13/06.

Seção III – Estrutura da unidade de Ouvidoria

No 2º trimestre de 2025, a unidade de Ouvidoria-Geral 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, dos prestadores de serviços e dos municípios regulados para responder aos esclarecimentos que se fizerem necessários.

Blumenau, data da assinatura digital.



Assinado digitalmente por: LEIA TEIXEIRA

LIBERALI

007.***-**-12

13/10/2025 14:09:35

Assinatura digital avançada com certificado digital não ICP-
Brasil.

(assinado eletronicamente)

LÉIA TEIXEIRA LIBERALI

Ouvidora-Geral da AGIR

