

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA DA AGIR – 3º 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

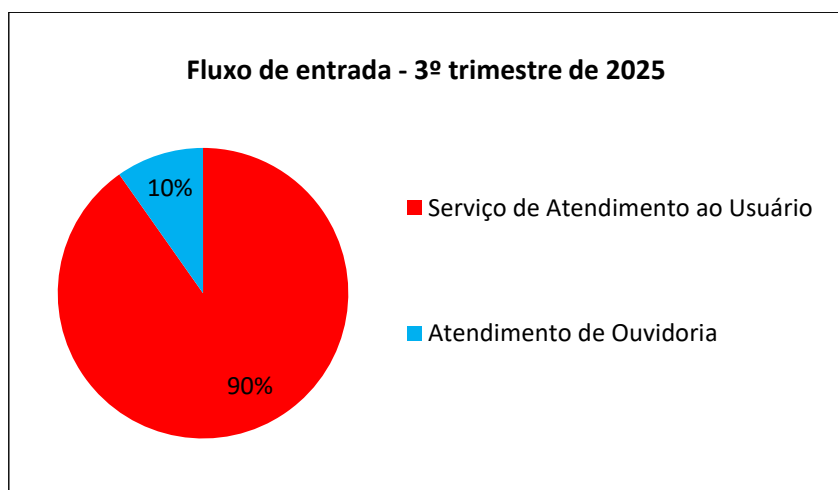
Considerando que, na Ouvidoria-Geral da AGIR, são desenvolvidas as atividades de Serviço de Atendimento ao Usuário e Atendimento de Ouvidoria;

Apresentamos o Relatório Trimestral de Ouvidoria da AGIR, referente ao 3º trimestre de 2025:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse 3º trimestre de 2025, não recebemos solicitação de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

No total, a Ouvidoria-Geral da AGIR recebeu **133 (cento e trinta e três)** demandas de usuários. O gráfico a seguir ilustra o quantitativo por tipo de demanda:

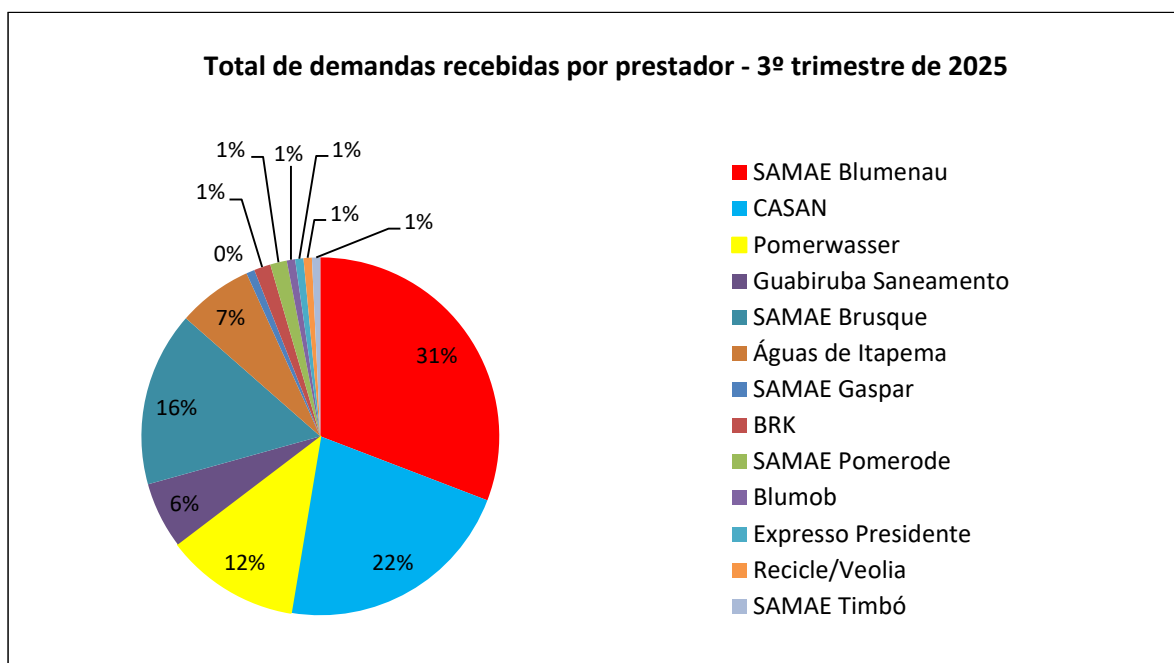


Na tabela abaixo, apresentamos o número total de demandas recebidas, conforme eixo temático e mês:



Eixo Temático	Julho	Agosto	Setembro	Total
Abastecimento de água e esgotamento sanitário	22	13	4	39
Apenas abastecimento de água	21	25	8	54
Apenas esgotamento sanitário	2	2	0	4
Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos	4	3	3	10
Transporte público coletivo urbano	0	1	1	2
Não especificado	13	11	0	24

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



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

Meio de comunicação	Julho	Agosto	Setembro	Total
Ligação telefônica	49	41	15	105
<i>E-mail</i>	1	3	1	5
<i>Site</i>	1	1	0	2
<i>WhatsApp</i>	9	8	1	18
Presencial	2	1	0	3



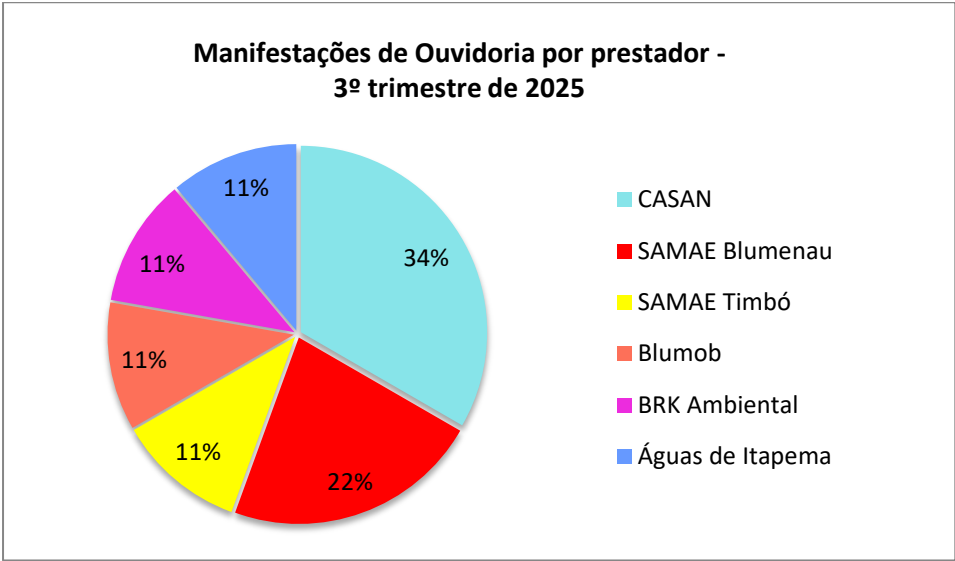
Destaca-se a ligação telefônica como meio de contato mais utilizado, correspondendo a 78,95% (setenta e oito vírgula noventa e cinco por cento) das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral da AGIR, demonstrando que os prestadores de serviços também devem priorizar a qualidade desse tipo de atendimento, bem como realizar ampla divulgação de seus números de contato com o SAC, o plantão e a ouvidoria.

Especificamente em relação ao **Serviço de Atendimento ao Usuário**, foram atendidas **120 (cento e vinte)** 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.

Quanto ao **Atendimento de Ouvidoria**, foram registradas **13 (treze)** manifestações, conforme categorias e meses abaixo:

Tipo de manifestação	Abril	Maio	Junho	Total
Denúncia	0	0	0	0
Reclamação	1	1	3	5
Solicitação	3	4	1	8
Sugestão	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0

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



Informações sobre os processos administrativos de ouvidoria:

Neste 3º trimestre, foi instaurado 1 (um) processo administrativo de ouvidoria, que diz respeito à revisão de faturas. No total, encontram-se em tramitação 15 (quinze) processos, a seguir descritos:

- Fiscalização permanente do atendimento de ouvidoria e de SAC dos prestadores de serviços regulados: 10 (dez);
- Acompanhamento por parte da Gerência de Saneamento Básico: 1 (um);
- Parecer conjunto da Ouvidoria e da Assessoria Jurídica em andamento: 1 (um);
- Concluso para parecer conjunto da Ouvidoria e da Assessoria Jurídica: 3 (três);

Por fim, no 3º trimestre de 2025, foram encerrados 02 (dois) processos administrativos de ouvidoria.

Seção II – Principais ações executadas

No decorrer do 3º 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) Participação das reuniões do Comitê de Regulação da AGIR, realizadas nos dias 15/07, 29/07, 26/08 e 16/09;

e) Atividade fiscalizatória realizada em razão da ocorrência de transbordamento de esgoto na cidade de Itapema/SC;

f) Atividade fiscalizatória realizada em razão da ocorrência de vazamento de esgoto no Parque Ramiro Ruediger, em Blumenau/SC;

g) Participação do treinamento “Gestão de Processos Organizacionais”, fundamentado na metodologia BPM (*Business Process Management*).

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.***.***0-12
17/12/2025 14:57:27
Assinatura digital avançada.

[assinado eletronicamente]
LÉIA TEIXEIRA LIBERALI
Ouvidora-Geral da AGIR

