

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA DA AGIR – 4º 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;

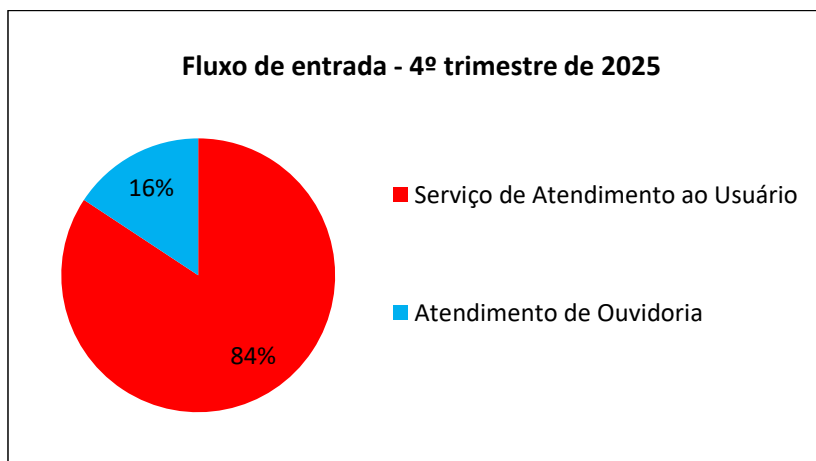
Apresentamos o Relatório Trimestral de Ouvidoria da AGIR, referente ao 4º trimestre de 2025:

Seção I – Fluxo de Entrada

Nesse 4º trimestre de 2025, foram recebidas 2 (duas) solicitações de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

Ente demandado	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Pomerwasser	1	-	-	1
AGIR	1	-	-	1

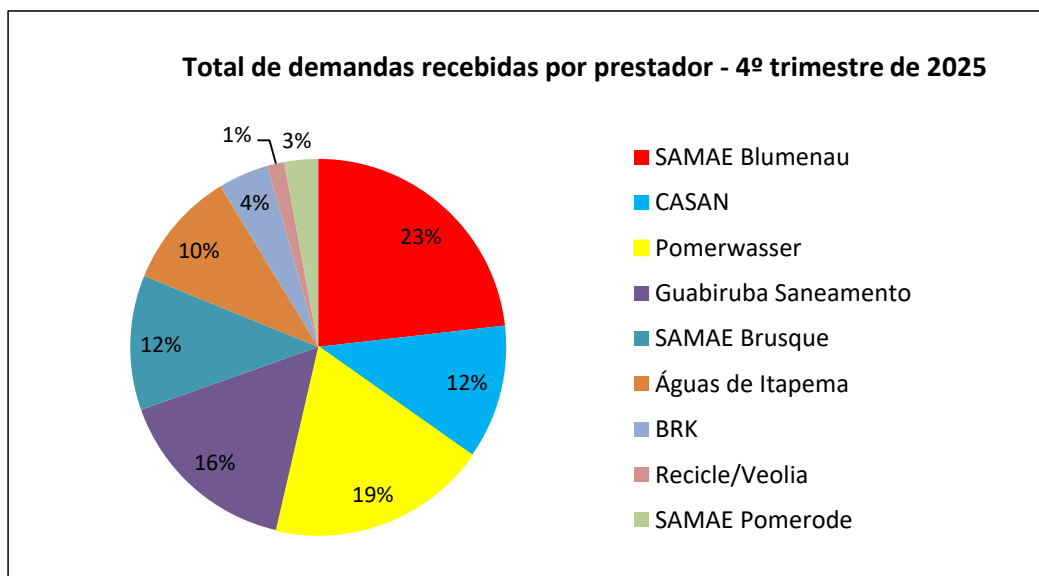
Além disso, a Ouvidoria-Geral da AGIR recebeu outras 70 (setenta) demandas de usuários, incluindo o serviço de atendimento ao usuário e as manifestações de Ouvidoria. O gráfico a seguir ilustra o quantitativo por tipo de demanda:



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

Eixo Temático	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Abastecimento de água e esgotamento sanitário	8	4	3	15
Apenas abastecimento de água	10	9	8	27
Apenas esgotamento sanitário	0	2	2	4
Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos	1	2	1	4
Transporte público coletivo urbano	0	0	0	0
Não especificado/Outro	4	2	16	22

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	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ligação telefônica	14	13	27	54
E-mail	3	1	0	4
Site	0	1	2	3
WhatsApp	4	3	2	9
Presencial	1	1	0	2

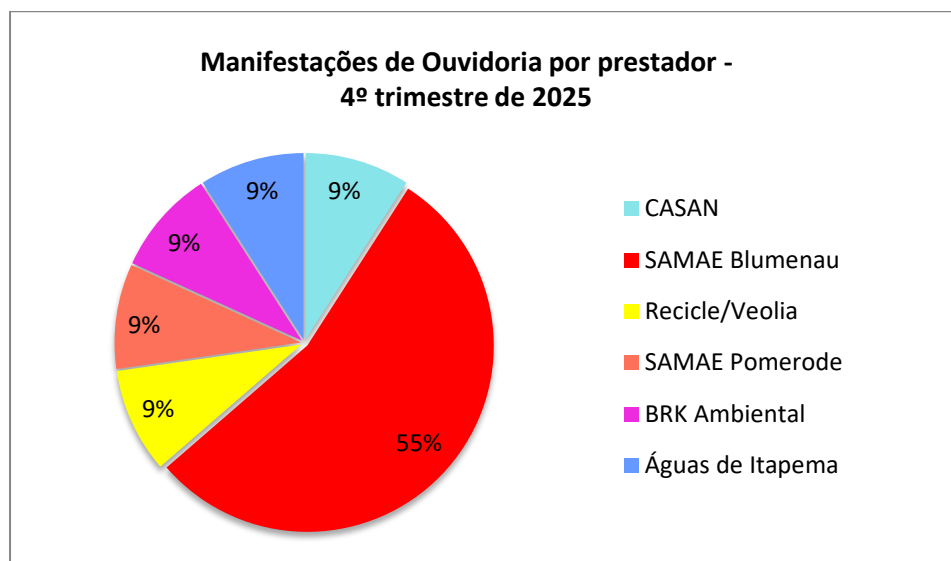
Destaca-se a ligação telefônica como meio de contato mais utilizado, correspondendo a 75% (setenta e cinco por cento) das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral da AGIR, demonstrando que os prestadores de serviços também devem priorizar a qualidade desse tipo de atendimento, bem como realizar ampla divulgação de seus números de contato com o SAC, o plantão e a ouvidoria.

Especificamente em relação ao **Serviço de Atendimento ao Usuário**, foram registradas **59 (cinquenta e nove)** 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 **11 (onze) manifestações**, conforme categorias e meses abaixo:

Tipo de manifestação	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Denúncia	0	0	0	0
Reclamação	4	4	2	10
Solicitação	0	0	0	0
Sugestão	0	0	1	1
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 4º trimestre, foram instaurados 2 (dois) processos administrativos de ouvidoria, ambos a respeito de revisão de faturas. No total, encontram-se em tramitação 17 (dezessete) 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); e
- Aguarda retorno do prestador: 2 (dois).

Seção II – Principais ações executadas

No decorrer do 4º 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 04/11 e 09/12;

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

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

g) Participação no evento “Integração e revisão sobre o programa Lixo Zero, Segurança Pessoal, Segurança Digital e LGPD”, promovido pela Associação de Municípios do Vale Europeu (AMVE), no dia 31/10.

Seção III – Estrutura da unidade de Ouvidoria

No 4º 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
06/02/2026 14:59:10
Assinatura digital avançada.

[assinado eletronicamente]

LÉIA TEIXEIRA LIBERALI
Ouvidora-Geral da AGIR

