

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA DA AGIR 2025

A Ouvidoria-Geral é órgão da estrutura da AGIR, vinculada à Diretoria-Geral, com natureza técnica e dirigida pela Ouvidora-Geral, e tem como finalidade servir de canal de comunicação e participação social, recebendo e dando encaminhamento às manifestações dos(as) usuários(as) dos serviços públicos regulados pela AGIR. São desenvolvidas as atividades previstas no Protocolo de Intenções (cláusula 61), no Regimento Interno (artigos 76, 77 e 78) e na Resolução Normativa nº 012/2021 da AGIR.

Isto posto, o presente relatório visa apresentar, de maneira clara e objetiva, os dados referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral da AGIR no ano de 2025.

1. Manifestações de ouvidoria e demandas de SAU recebidas em 2025:

O atendimento aos(as) usuários(as) dos serviços públicos regulados pela AGIR subdivide-se em: a) Serviço de Atendimento ao(à) Usuário(a) (SAU), consistente em atividade operacional, em geral com o direcionamento dos(as) usuários(as) aos prestadores de serviços regulados; e b) Atendimento Próprio de Ouvidoria, consistente no recebimento e encaminhamento das manifestações dos(as) usuários(as), as quais se subdividem em denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

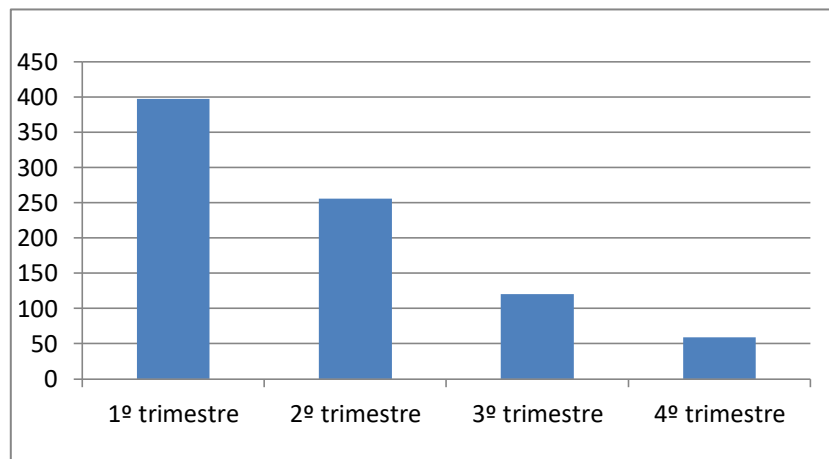
No total, a Ouvidoria-Geral da AGIR recebeu **933 (novecentos e trinta e três) contatos no ano de 2025**, dentre os quais 832 (oitocentas e trinta e dois) se tratavam de Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e 93 (noventa e três) consistiam em Atendimento Próprio de Ouvidoria.

As demandas de SAU recebidas no ano de 2025 podem ser mais bem observadas por meio do seguinte gráfico:





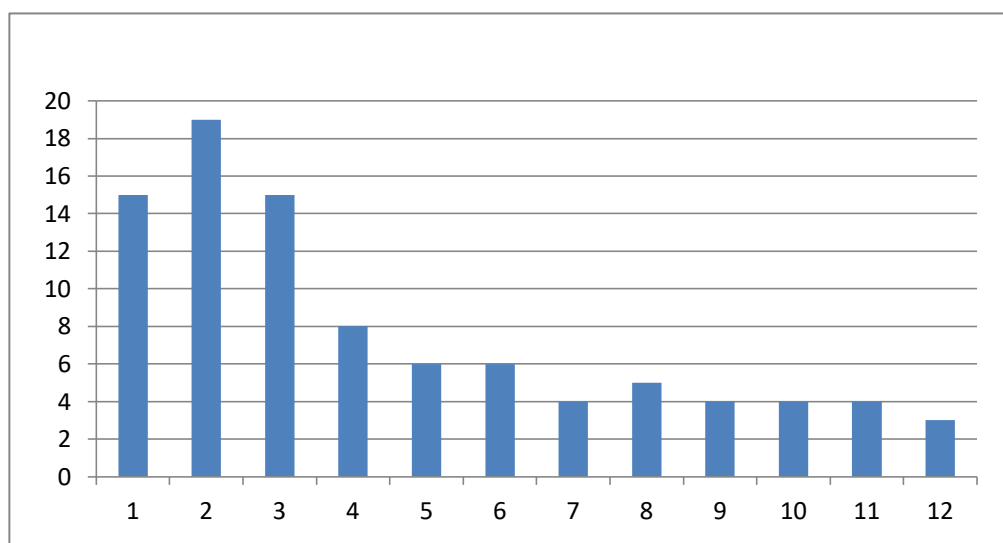
Demandas de SAU por trimestre em 2025:



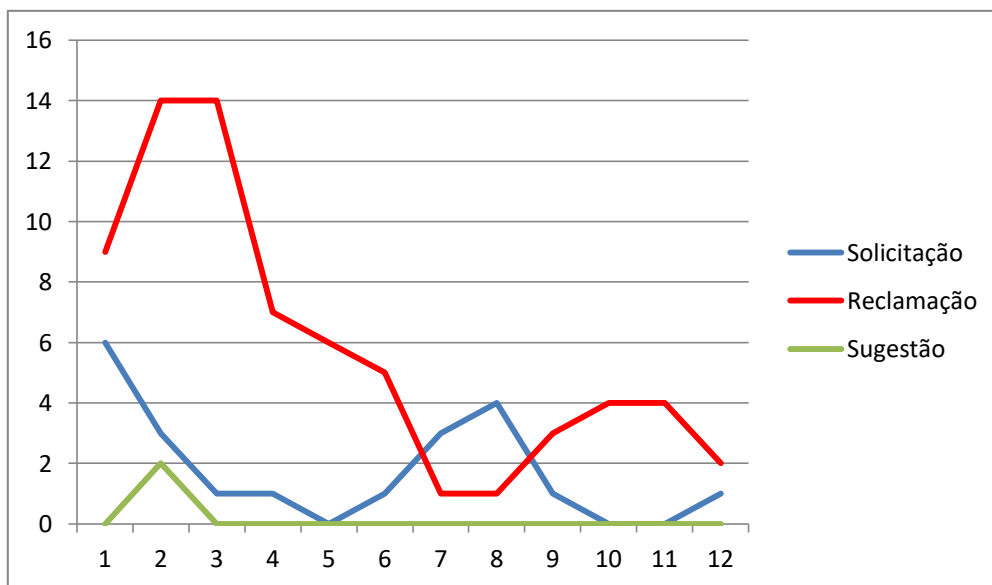
Nestas demandas, estão compreendidas as solicitações de informações ou de prestação de serviços de competência dos prestadores de serviços regulados pela AGIR, como emissão de segunda via de fatura e pedido de manutenção. Nesses casos, a Ouvidoria-Geral da AGIR esclarece as dúvidas e/ou repassa aos usuários os meios de contato dos respectivos prestadores de serviços.

Em relação ao Atendimento Próprio de Ouvidoria, têm-se os gráficos abaixo:

Total de Manifestações de Ouvidoria por mês em 2025:

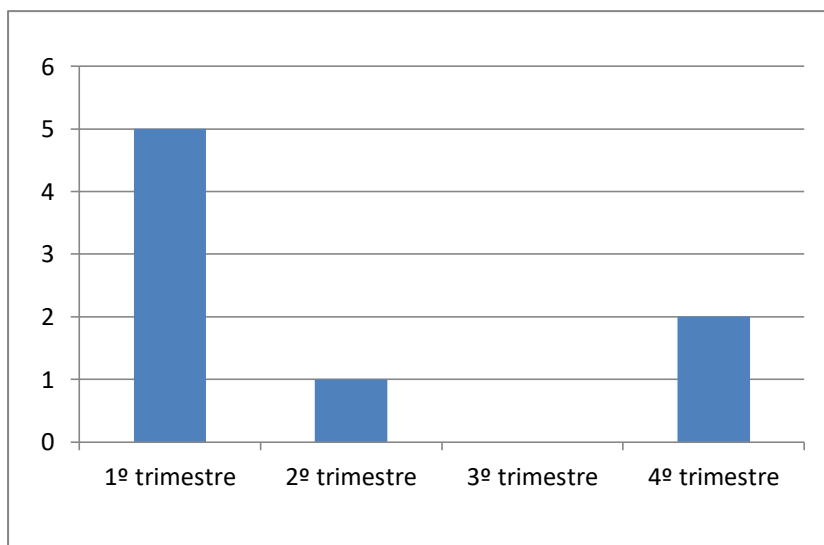


Tipos de Manifestação de Ouvidoria por mês em 2025:



Além disso, foram recebidos **8 (oito) pedidos 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), conforme gráfico abaixo:

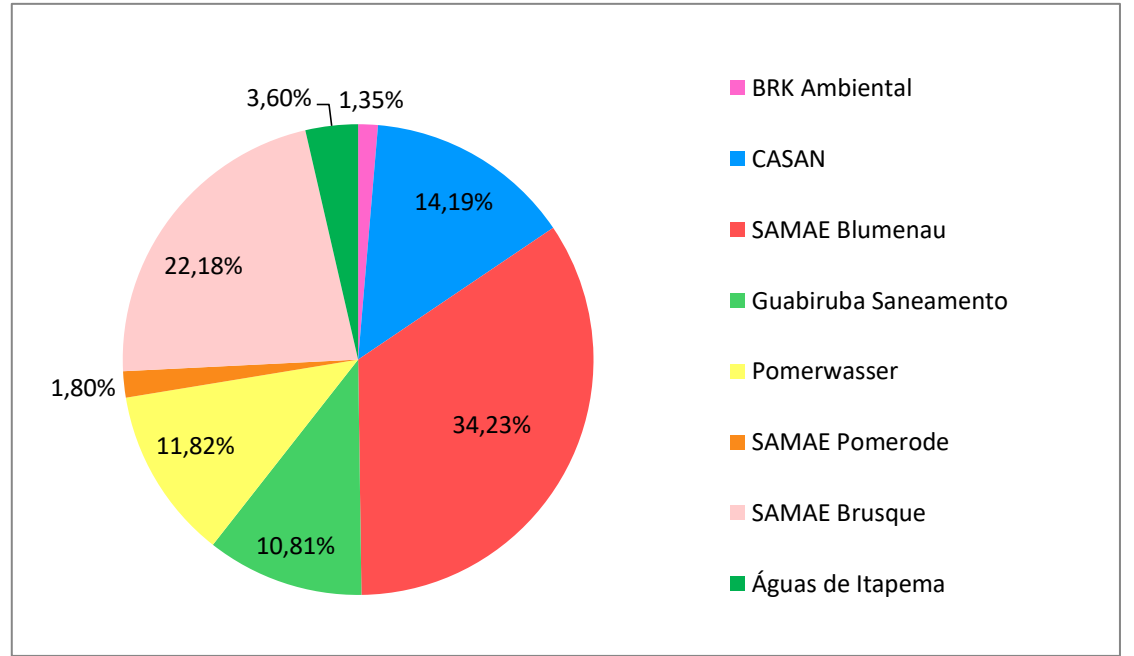
Solicitações de LAI por trimestre em 2025:



Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos(as) usuários(as), o telefone continua sendo o mais utilizado, conforme se pode verificar do seguinte gráfico:

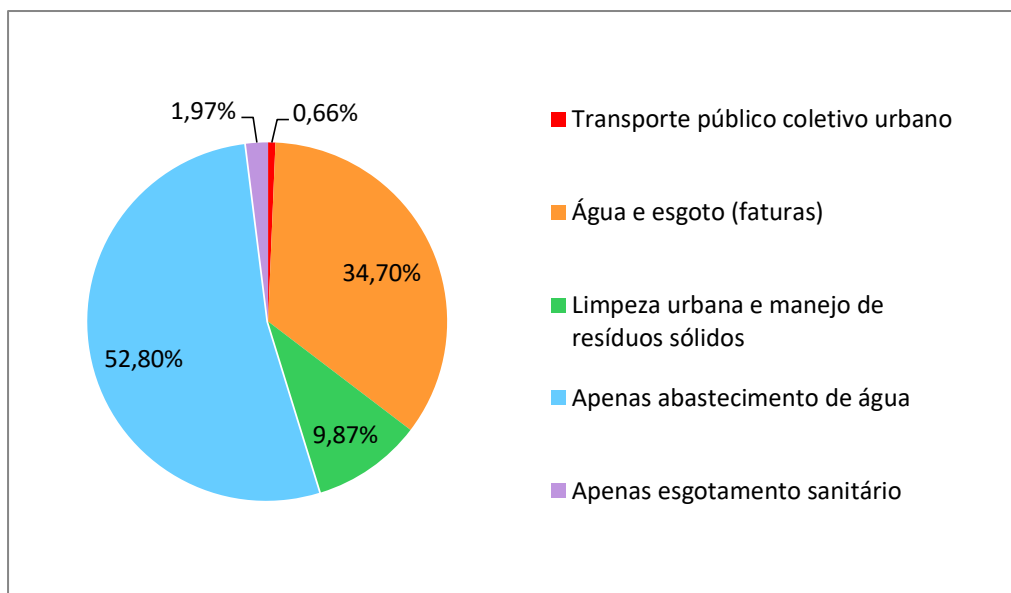
Meio utilizado	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Total
Ligação telefônica	414	249	105	54	822
E-mail	14	11	5	4	34
Site	9	6	2	3	20
WhatsApp	12	9	18	9	48
Presencial	2	2	3	2	9

Quanto aos prestadores de serviços regulados mais demandados no ano de 2025, apresenta-se o gráfico a seguir:

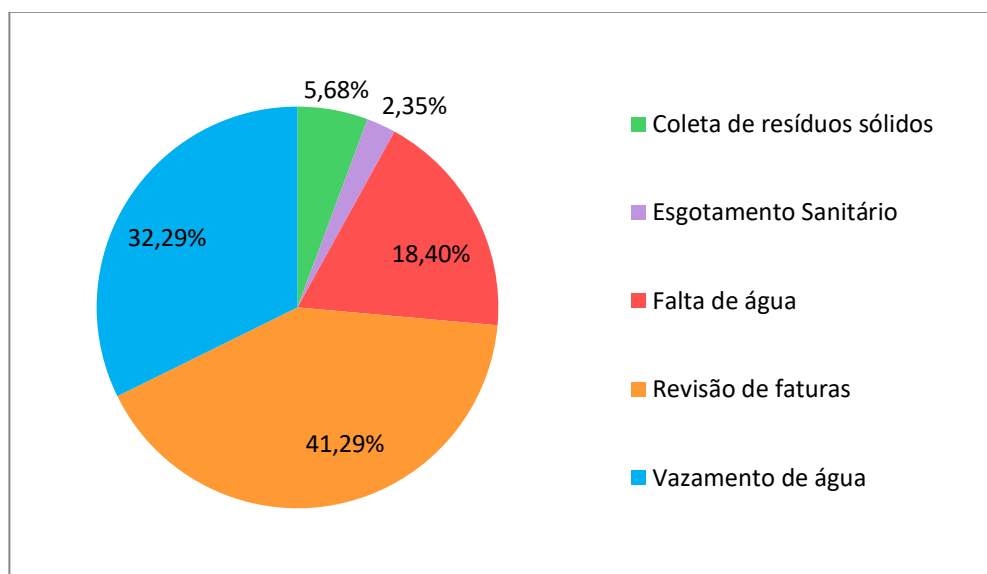


Especificamente em relação à CASAN, os municípios compreendidos nas manifestações de Ouvidoria são: Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Botuverá, Doutor Pedrinho, Indaial, Luiz Alves, Rio do Sul, Rio dos Cedros e Rodeio.

O seguinte gráfico apresenta os eixos temáticos das demandas recebidas no ano de 2025:



Por fim, apresenta-se o seguinte gráfico contendo os principais assuntos das demandas recebidas no ano de 2025:



2. Processos Administrativos de Ouvidoria em 2025:

Os Processos Administrativos de Ouvidoria são regulamentados pela Resolução Normativa AGIR nº 012/2021, sendo instaurados a partir do recebimento de uma manifestação de Ouvidoria, desde que o pedido do(a) usuário(a) não seja ilegal ou inviável e reste inexitosa a tentativa de acordo entre as partes.



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

Durante o ano de 2025, foram instaurados 6 (seis) Processos Administrativos de Ouvidoria, a partir de manifestações de usuários(as), todos referentes a revisão de faturas. Além disso, foram finalizados e arquivados 5 (cinco) processos. Salienta-se que a Ouvidoria-Geral da AGIR prioriza a solução consensual dos conflitos, por meio da intermediação entre usuários(as) e prestadores de serviços públicos. Assim sendo, a maioria das manifestações recebidas foi solucionada sem a necessidade de instauração de processo, conferindo-se maior celeridade e eficiência no tratamento das demandas.

3. Principais ações realizadas pela Ouvidoria-Geral da AGIR em 2025:

a) Atendimento aos(às) usuários(as) dos serviços públicos regulados pela AGIR, por meio de contato telefônico, *Whatsapp*, e-mail, site e presencialmente;

b) Encaminhamento das reclamações dos(as) usuários(as) aos respectivos prestadores de serviços, acompanhando e cobrando a solução dos problemas;

c) Priorização pela solução consensual dos conflitos e desburocratização dos processos, por meio da intermediação entre usuários(as) e prestadores de serviços públicos, prezando pela rápida e efetiva resolução dos conflitos;

d) Instauração, condução e encerramento de Processos Administrativos de Ouvidoria, nos casos em que não foi possível a realização de acordo entre as partes;



e) Elaboração de estudos e pareceres a respeito das reclamações e sugestões dos(as) usuários(as), nos termos da legislação, dos contratos e das normas reguladoras expedidas pela AGIR;

f) Participação na elaboração da Resolução Normativa 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, especialmente com a sugestão e elaboração de normas de regulação voltadas à melhoria dos seguintes títulos e capítulos: Título II, Capítulo III – Da interrupção dos serviços; Título III – Dos usuários dos serviços públicos (todos os capítulos); Título IV – Dos direitos e deveres (todos os capítulos);

g) Prevenção de litígios, no intuito de garantir a eficiência do atendimento aos(as) usuários(as) e da prestação dos serviços públicos regulados, mediante a realização de fiscalização, orientação e cobrança dos prestadores, a exemplo dos avisos de interrupções programadas e emergenciais do abastecimento de água;

h) Realização de reuniões com prestadores de serviços regulados, dirimindo dúvidas e orientando sobre os direitos dos(as) usuários(as);

i) Fiscalização dos serviços de atendimento aos(as) usuários(as) realizados pelos prestadores de serviços regulados, por meio dos Relatórios Trimestrais, conforme dispõe a Resolução Normativa AGIR nº 013/2022;

j) Mapeamento das falhas dos serviços de atendimento aos(as) usuários(as), como a realização de análise e indicação de melhorias das faturas, a fim de solucionar as constantes demandas sobre dificuldade de contato com os prestadores de serviços regulados;

k) Elaboração de *checklist* específico com itens de verificação para regulação e fiscalização dos serviços de atendimento aos usuários e ouvidorias dos prestadores de serviços regulados;

l) Realização de visitas técnicas em conjunto com a Gerência de Saneamento Básico;



m) Participação em cursos de aperfeiçoamento, a exemplo do curso “Direito do Consumidor aplicado à regulação de serviços públicos”, promovido pela Associação Brasileira de Agências Reguladoras (ABAR), com o objetivo de melhorar o serviço prestado pela Ouvidoria-Geral da AGIR;

n) Participação do treinamento “Gestão de Processos Organizacionais”, fundamentado na metodologia BPM (*Business Process Management*), visando à desburocratização e à eficiência dos processos que envolvem as atividades de ouvidoria;

o) Participação nas reuniões do Comitê de Regulação da AGIR; e

p) Participação em eventos do Movimento Nacional ODS Santa Catarina, como a Assembleia Geral Ordinária 2025, e elaboração do Relatório de Compromissos de 2024. O movimento possui como finalidade a contribuição para a melhoria da qualidade de vida da sociedade catarinense, tendo como norte os compromissos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, por meio da concretização das metas específicas para cada um dos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS). Nesse sentido, a AGIR, na qualidade de signatária, atua principalmente na concretização das metas para a ODS nº 6: “Garantir disponibilidade e manejo sustentável da água e saneamento para todos”.

4. Principais ações da Ouvidoria-Geral da AGIR previstas para 2026:

a) Atendimento aos(às) usuários(as) dos serviços públicos regulados pela AGIR e encaminhamento das reclamações aos respectivos prestadores de serviços, acompanhando e cobrando a solução das manifestações;

b) Priorização pela solução consensual dos conflitos, por meio da intermediação entre usuários(as) e prestadores de serviços públicos, conferindo-se maior celeridade na resolução das demandas;

c) Implementação de melhorias nos processos referentes às atividades de ouvidoria, visando à desburocratização e simplificação do contato com as partes, além da rápida e efetiva resolução dos conflitos;



d) Instauração, condução e encerramento de Processos Administrativos de Ouvidoria, nos casos em que não houver acordo entre as partes;

e) Elaboração de pareceres a respeito das reclamações dos(as) usuários(as), nos termos da legislação, dos contratos e das normas reguladoras expedidas pela AGIR;

f) Realização de estudos conjuntos com os demais órgãos da AGIR, a fim de propor melhorias na prestação dos serviços públicos, com base nas reclamações e sugestões dos(as) usuários(as), nas resoluções normativas da AGIR e nas leis que disciplinam o saneamento básico e o transporte público coletivo urbano;

g) Sugestão e elaboração de normas de regulação da AGIR que impactem diretamente os(as) usuários(as) dos serviços públicos regulados, fortalecendo a garantia e a defesa de seus direitos;

h) Prevenção de litígios, no intuito de garantir a eficiência e a eficácia do atendimento aos(as) usuários(as) e da prestação dos serviços públicos regulados, mediante a realização de orientação contínua dos prestadores de serviços;

i) Fiscalização dos serviços de atendimento aos(as) usuários(as) e ouvidorias dos prestadores de serviços regulados, mediante o acompanhamento dos Relatórios Trimestrais, conforme dispõe a Resolução Normativa AGIR nº 013/2022, e da realização de vistorias técnicas em conjunto com as Gerências, podendo resultar em determinações e recomendações de melhorias; e

j) Participação em cursos, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral 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
25/05/2026 12:13:44
Assinatura digital avançada.

[assinado eletronicamente]

LÉIA TEIXEIRA LIBERALI
Ouvidora-Geral da AGIR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 25/05/2026 12:13 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/p379164a6662a4>

