

RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA AGIR – 1º TRIMESTRE DE 2026

Considerando a necessidade de apresentação dos dados referentes às Manifestações de Ouvidoria e demandas relacionadas ao Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) 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 ao Usuário (SAU), mais operacional e padrão, que essencialmente se limita ao encaminhamento do(a) usuário(a) ao prestador do serviço, além das atividades propriamente ditas de Ouvidoria, realizadas quando o(a) usuário(a) já procurou o prestador, porém não obteve a solução do seu problema ou a resposta desejada;

Apresentamos o presente Relatório de Ouvidoria da AGIR, referente ao 1º trimestre de 2026:

Seção I – Fluxo de Entrada

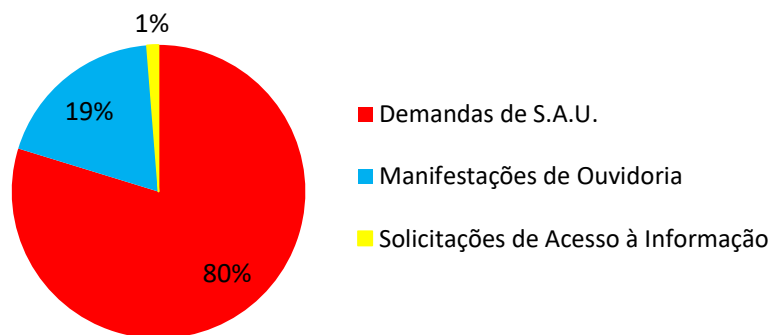
Nesse 1º trimestre de 2026, foram realizadas 2 (duas) solicitações de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (LAI).

Entidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
AGIR	-	1	-	1
Pomerwasser	-	-	1	1

Além disso, a Ouvidoria-Geral da AGIR recebeu outros **156 (cento e cinquenta e seis)** contatos de usuários(as), incluídas as demandas relacionadas SAU e Manifestações de Ouvidoria, conforme ilustrado pelo gráfico a seguir:



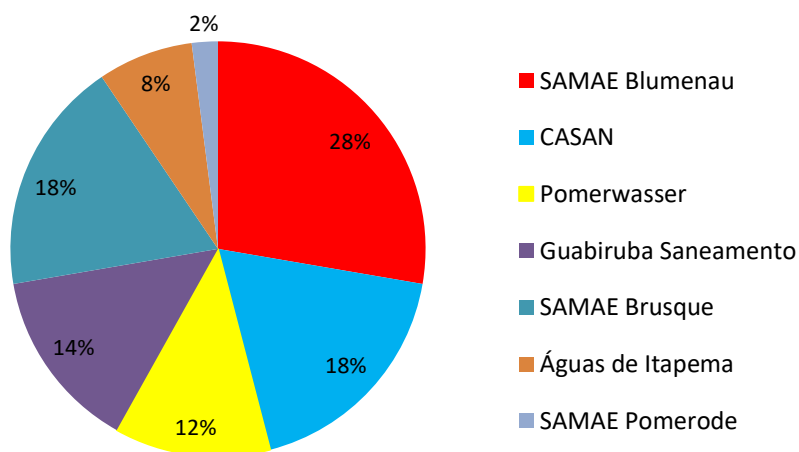
Fluxo de Entrada - 1º trimestre de 2026



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

Eixo Temático	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Abastecimento de Água	22	15	28	65
Esgotamento Sanitário	2	0	4	6
Água e Esgoto	6	12	6	24
Resíduos Sólidos	3	4	6	13
Transporte Público	0	1	0	1
Não Informado	18	10	21	49
TOTAL	51	42	65	158

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



Os canais de atendimento escolhidos pelos(as) usuários(as) constam na abaixo:

Meio de comunicação	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Ligação telefônica	40	27	50	117
E-mail	3	3	4	10
Site	2	1	7	10
WhatsApp	5	10	5	20
Presencial	0	0	1	1

A ligação telefônica continua sendo meio de contato mais utilizado, correspondendo a cerca de 74% (setenta e quatro por cento) dos contatos recebidos 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.

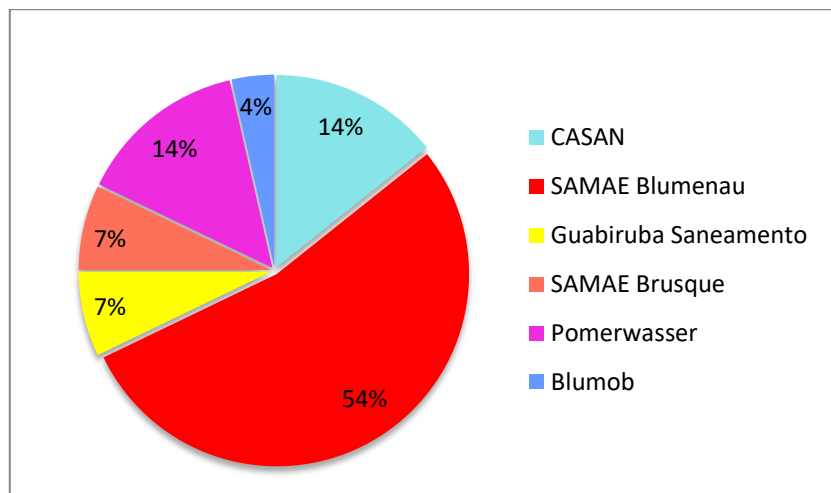
Especificamente em relação ao **Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)**, foram registradas **126 (cento e vinte e seis)** demandas, a maioria sobre a prestação de algum serviço público regulado pela AGIR, sem que os usuários tivessem realizado o primeiro contato junto aos prestadores dos serviços. Nesses casos, realizamos o devido encaminhamento, informando aos usuários os meios de contato dos prestadores.

Quanto ao **Atendimento de Ouvidoria**, foram registradas **30 (trinta) manifestações**, conforme categorias e meses abaixo:

Tipo de manifestação	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Denúncia	-	-	-	-
Reclamação	9	8	9	26
Solicitação	1	1	1	3
Sugestão	-	-	1	1
Elogio	-	-	-	-

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





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.

Eixos temáticos mais frequentes nas manifestações de ouvidoria:

No 1º trimestre de 2026, destacaram-se as manifestações referentes a vazamentos e falta de água. Todas as reclamações foram encaminhadas aos setores competentes das prestadoras, mantendo-se o acompanhamento até a resolução.

Seção II – Principais ações executadas

No decorrer do 1º trimestre de 2026, 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 27/01, 24/02, 16/03 e 31/03;

e) Participação no evento “Reforma Tributária no Saneamento”, promovido pela ARIS em 15/01;

f) Participação no evento “Elas na Governança – Encontro Regional de Lideranças Femininas da Gestão Pública”; e

g) Reunião com a CASAN a respeito de adequações nas faturas entregues aos(as) usuários(as).

Seção III – Estrutura da unidade de Ouvidoria

No 1º trimestre de 2026, 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(as) usuários(as), 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
26/05/2026 12:07:21
Assinatura digital avançada.
[assinado eletronicamente]
LÉIA TEIXEIRA LIBERALI
Ouvidora-Geral da AGIR

