

RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAIS - MARÇO 2023

OUVIDORIA AGER BARRA

A Ouvidoria recebe denúncias, reclamações, sugestões, solicitações ou elogios, por qualquer meio de comunicação referente à prestação dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados de Barra do Garças – AGER BARRA, no Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

A missão da Ouvidoria é garantir o equilíbrio entre o Poder Público, usuários e operadores dos serviços delegados, em prol da Sociedade. Tendo como valores em suas atividades a honestidade, imparcialidade, transparência, eficiência, credibilidade e comprometimento.

O presente relatório apresenta atuação e atividades desenvolvidas no mês de março de 2023, no Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, bem como fornece uma visão panorâmica das manifestações registradas e concluídas pela Ouvidoria da AGER BARRA, quanto aos problemas relacionados ao fornecimento de água e tratamento de esgoto.

Barra do Garças, 03 de abril de 2023.

Respeitosamente,

DARLON EDUARDO VANNI
Ouvidor AGER BARRA

ATENDIMENTO E PROCESSOS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria funciona no âmbito dos municípios associados como órgão de 2ª ou 3ª instância, para recepcionar as manifestações dos usuários quando não atendidos satisfatoriamente pelos serviços de atendimento e pelas ouvidorias locais.

É condição para o registro da manifestação na Ouvidoria da AGER BARRA que o usuário já tenha buscado a solução para o problema junto às duas instâncias locais. Por isso é norma que as manifestações atendidas pela Ouvidoria da Agência Reguladora tenham sido registradas localmente, sendo que o controle é feito por meio do protocolo de atendimento fornecido pelos prestadores de serviços.

A Ouvidoria atua também de modo proativo, buscando soluções e orientações mesmo para os casos em que o usuário não buscou ou não conseguiu atendimento inicial no prestador de serviço.

Realizado por meio dos seguintes canais:

INTERNET:	Mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página “Ouvidoria” no site institucional (www.agerbarra.com.br) ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@agerbarra.com.br
TELEFONE / WHATSAPP	Chamadas e mensagens de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h00, por meio do número (66) 3401-9555 na Ouvidoria AGER BARRA.
PRESENCIAL / CORRESPONDÊNCIA	Na sede da agência, na cidade de Barra do Garças– MT na Rua J, N°371, Alto da Bela vista, 78603-222.

Os canais de acesso à Ouvidoria constam no site da AGER BARRA, nas redes sociais da agência (Facebook e Instagram) e nas contas de água dos municípios associados.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar cinco dias úteis, contados a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, por mais cinco dias úteis em caso de solicitação do prestador para situações complexas. Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos aos prestadores de serviço que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos e prazos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria.

As informações a seguir apresentam de modo sucinto o quantitativo de manifestações e atendimentos registrados e encerrados pela Ouvidoria da AGER BARRA, referente ao mês de março 2023, destacando a quantidade e divisão de manifestações por atendimentos em Nível 1 e 2, visando dar mais transparência às ações e auxiliar na gestão da qualidade dos serviços públicos, a respeito do serviço prestado pela empresa Águas de Barra do Garças.

ATENDIMENTOS DE NÍVEL 1:

Atendimento para informações aos usuários sobre normas, procedimentos, canais de contato e demais serviços dos associados. Nesse caso o usuário recebe orientações sobre os canais adequados para a recepção das suas primeiras manifestações. A maior parte destas demandas são solucionadas através de orientações aos usuários por telefone, internet, e-mail ou WhatsApp, sem a formalização do procedimento ao prestador de serviço local.

Relatório de manifestações atendidas e concluídas em Nível 1, no período de março de 2023: 96

- **Atendimentos via WHATSAPP: 62**
- **Atendimentos via TELEFONE: 29**
- **Atendimentos via E-MAIL: 02**
- **Atendimentos via PRESENCIAL: 03**
- **Atendimentos via PLATAFORMA DE OUVIDORIA ONLINE: 00**

ATENDIMENTOS NÍVEL 2:

Registro de manifestações como reclamações, denúncias, elogios, consultas e solicitações, com o protocolo de atendimento fornecido pelo prestador serviço local fora do prazo de atendimento. Nesse caso, a Ouvidoria faz o encaminhamento da manifestação para o prestador de serviço local para ciência, esclarecimentos ou providências. Todos os atendimentos de Nível 2 são registrados na plataforma de Ouvidoria Online, onde os manifestantes podem consultar o andamento e a conclusão das manifestações através do protocolo de atendimento fornecido pela Ouvidoria da AGER BARRA.

Relatório de manifestações atendidas e concluídas em Nível 2, no período de março de 2023: 11

CLASIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

- **Reclamações: 11**
- **Denúncias: 00**
- **Solicitação: 00**
- **Elogios: 00**
- **Sugestões: 00**

MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ATENDIMENTO:

- **Telefone: 05**
- **WhatsApp: 04**
- **Presencial: 01**
- **Ofício: 01**
- **E-mail: 00**
- **Ouvidoria online: 00**

PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES:

- **Prestação de Serviço / CONSUMO ELEVADO: 04**
- **Prestação de Serviço / RELIGAÇÃO DE ÁGUA: 02**
- **Prestação de Serviço / CORTE DE ÁGUA A PEDIDO: 02**
- **Prestação de Serviço / COBRANÇA EXTENSÃO DE REDE DE ÁGUA: 01**
- **Prestação de Serviço / VAZAMENTO DE ESGOTO: 01**
- **Prestação de Serviço / FALTA DE ÁGUA: 01**

CONCLUSÃO

As manifestações dirigidas a Ouvidoria AGER BARRA são inicialmente tratadas como notificações. Assim, antes de a Ouvidoria instaurar um processo administrativo é concedido um prazo de 05 (cinco) dias para a concessionária se manifestar a respeito da ocorrência. Diante da resposta, é verificado se o problema foi solucionado e informado ao reclamante. Caso não haja solução, a Ouvidoria encaminha o processo a Diretoria Técnica Operacional para devidas providências, a fim emitir um relatório conclusivo ao usuário, sendo o caso de lavratura de Auto de infração ou não. A partir desse momento, toda e qualquer informação - número de processo, esclarecimentos, decisões é comunicada pela AGER BARRA ao reclamante através de correspondência, telefone ou via internet, após a sua conclusão.

Assim, a Ouvidoria AGER BARRA conclui que teve um total de **107** manifestações devidamente atendidas e solucionadas em desfavor a concessionária Águas de Barra do Garças, relacionadas ao fornecimento de água e tratamento de esgoto do período de março de 2023.