

RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAIS DE SETEMBRO 2023

OUVIDORIA - AGERBARRA

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 – AGERBARRA, 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 setembro de 2023, no Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, bem como fornece uma visão panorâmica das manifestações registradas e concluídas pela Ouvidoria da AGERBARRA, em seus municípios regulados, quanto aos problemas relacionados ao fornecimento de água e tratamento de esgoto.

Barra do Garças, 05 de outubro de 2023.

Respeitosamente,

DARLON EDUARDO VANNI
Ouvidor AGERBARRA

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 AGERBARRA 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 regulados.

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 nos prestadores de serviços regulados.

CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA - AGERBARRA:

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 aos endereços eletrônicos:
- ouvidoria@agerbarra.com.br
- ouvidoriapva@agerbarra.com.br
- ouvidoriacpv@agerbarra.com.br
- ouvidoriapedrapreta@agerbarra.com.br



TELEFONE / WHATSAPP:

- **Barra Do Garças:** Chamadas e mensagens de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h00, por meio do número **(66) 3401-9555**
- **Campo Verde:** Chamadas e mensagens de segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h00, por meio do número **(66) 3419 -6218**
- **Primavera do Leste:** Chamadas e mensagens de segunda a sexta-feira, das 07h às 13h via telefone e presencial e das 13h às 17h apenas por WhatsApp, por meio do número **(66) 3497-4554**
- **Pedra Preta:** Chamadas e mensagens de segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h00, por meio do número **(66) 9 9640-5667**

PRESENCIAL / CORRESPONDÊNCIA:

- **Barra do Garças:** Na sede da agência, na Travessa 13 de junho, nº 82, Setor Sul II, 78600-102.
- **Campo Verde:** Na sede da agência, na Av Arnaldo Eckert, nº 170, Campo real III.
- **Primavera do Leste:** Na sede da agência, Rua Benjamin Cerutti, nº 252, Parque Castelândia, 78850-000.
- **Pedra Preta:** Na sede da agência, na Rua Major Otávio Pitaluga, nº 06, Centro, 78795-000.

Os canais de acesso às Ouvidorias constam no site da AGERBARRA, nas redes sociais da agência (**Facebook e Instagram - @agerbarra**) e nas contas de água dos municípios regulados.



66 3401-9555

Travessa 13 de junho, nº 82, Setor Sul II - Barra do Garças MT



ATENDIMENTO

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.

DIVISÃO DE ATENDIMENTOS

As informações a seguir apresentam de modo sucinto o quantitativo de manifestações e atendimentos registrados e encerrados pela Ouvidoria da AGERBARRA, referente ao mês de setembro 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 pelas concessionárias reguladas pela AGERBARRA.

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.



MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS E CONCLUÍDAS EM - NÍVEL 1
NO PERÍODO DE SETEMBRO DE 2023: 621

- **Atendimentos via WHATSAPP: 227**
- **Atendimentos via TELEFONE: 286**
- **Atendimentos via E-MAIL: 04**
- **Atendimentos via PRESENCIAL: 102**
- **Atendimentos via PLATAFORMA DE OUVIDORIA ONLINE: 02**

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 AGERBARRA.

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS E CONCLUÍDAS EM - NÍVEL 2
NO PERÍODO DE SETEMBRO DE 2023: 53

CLASIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

- **Reclamações: 44**
- **Denúncias: 00**
- **Solicitação: 04**
- **Elogios: 05**
- **Sugestões: 00**

MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ATENDIMENTO:

- **WhatsApp: 60**
- **Telefone: 22**
- **Ouvidoria online: 02**
- **Presencial: 04**
- **Ofício: 01**
- **E-mail: 01**

PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES:

- **Prestação de Serviço / ALTERAÇÃO NO CONSUMO DE ÁGUA: 28**
- **Prestação de Serviço / FALTA DE ÁGUA: 10**
- **Prestação de Serviço / COBRANÇA INDEVIDA: 04**
- **Prestação de Serviço / VAZAMENTO DE CAVALETE: 02**
- **Prestação de Serviço / VAZAMENTO DE ESGOTO: 01**
- **Prestação de Serviço / CONSUMO ELEVADO: 01**
- **Solicitação / DOCUMENTAÇÃO: 02**

CONCLUSÃO

As manifestações dirigidas a Ouvidoria AGERBARRA 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 AGERBARRA ao reclamante através de correspondência, telefone ou via internet, após a sua conclusão.

Assim, a Ouvidoria AGERBARRA conclui que teve um total de **674** manifestações devidamente atendidas e solucionadas em desfavor das concessionárias reguladas pela Agência, relacionadas ao fornecimento de água e tratamento de esgoto, no período de setembro de 2023.

