Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados de Barra do Garças – AGERBARRA

RELATÓRIO DE VISITA

Loja de atendimento ao público

Município Regulado: Barra do Garças / MT

OUVIDORIA AGERBARRA - OUV

ABRIL/ 2024

1. INTRODUÇÃO

Dada a competência da AGERBARRA de regular, controlar e fiscalizar os serviços de água e esgotamento sanitário delegados pelo Município de Barra do Garças, conforme Lei Complementar nº 195, de 10 de agosto de 2016, comunicamos que se realizou a de fiscalização da Concessionárias Águas de Barra do Garças, no período de mês de abril 2024.

Como exemplo de proatividade e participação cidadã na melhoria dos serviços prestados aos municípios regulados, a Ouvidoria da AGERBARRA promove e protege os direitos do cidadão por meio do diálogo e prestação de conta. A Ouvidoria tem um papel fundamental na melhoria dos serviços prestados, pois acolhe as demandas dos manifestantes que utilizam os serviços públicos de água e esgotamento sanitário. Ou seja, atua como um órgão estratégico para a melhoria dos atendimentos e serviços. A sua atuação é pautada pelos princípios da ética, eficiência, confidencialidade, imparcialidade e transparência nas relações entre as concessionárias reguladas e os usuários dos serviços de água e esgotamento sanitário.

Diante disso, a Ouvidoria AGERBARRA iniciou um novo trabalho no ano de 2024 para ampliar o monitoramento, a eficiência e transparência da qualidade dos serviços prestados, relacionados ao Atendimento ao público, pelas Concessionárias reguladas pela AGERBARRA. Trata-se do Controle de Qualidade e funcionalidade realizado mensalmente onde os Agentes de Ouvidoria farão visitas aleatórias as centrais de atendimentos presencias das concessionárias reguladas pela AGERBARRA. Isso se torna um instrumento de controle que permite avaliar a qualidade do local e do atendimento que está sendo realizado aos usuários dos serviços de água esgotamento sanitário. A partir dessa avaliação, a Diretoria da AGERBRRA pode corrigir eventuais falhas ou aperfeiçoar o serviço prestado à população em seus municípios regulados.

2. A VISITA

É efetuada por um Agente de Ouvidoria da AGERBARRA, nas instalações dos Prestadores regulados, periodicamente de surpresa, obedecendo a um calendário previamente estabelecido pela Ouvidoria. Trata-se de procedimento proativo da Ouvidoria da AGERBARRA.

Suas principais funções são:

a) Identificar fatores e/ou pontos que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços e/ou causar danos aos consumidores;

b) Verificar possíveis não conformidades;

c) Melhorar os serviços prestados;

d) Atualizar o Banco de Dados da AGERBARRA;

e) Garantir os padrões de qualidade ao Atendimento ao Público.

Aos setores de atendimento ao consumidor é apresentada uma lista de verificação (checklist), que poderá ajudar na condução da coleta de informações, principalmente, durante as inspeções aleatórios de campo.

Procurou-se fragmentar os questionários em temas seguindo as etapas dos serviços, a fim de racionalizar sua aplicação e organizar a coleta das informações. Ademais, a maioria das questões requer uma resposta objetiva: SIM (S); NÃO (N). Há ainda um campo adicional denominado Observação ou Sugestão para anotações explicativas adicionais.

As listas poderão ser adaptadas a qualquer realidade dos municípios regulados.

3. DOS FATOS

No dia 24 de abril de 2024, o agente de Ouvidoria da AGERBARRA visitou Loja de atendimento presencial da Concessionaria Águas de Barra do Garças, onde foram avaliados os seguintes itens, conforme as imagens abaixo:

https://agerbarra.com.br

CHECKLIST OUV-AGERBARRA

DIA	MÊS	ANO	HORA	AGENTE DE OUVIDORIA
24	04	2024	15:35	Shayla G. U. Ramos

DADOS DA CONCESSIONÁRIA

ÁGUAS DE BARRA DO GARÇAS LTDA, concessionária dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com sede na cidade de Barra do Garças, Estado do Mato Grosso.

CNPJ/MF nº: 04.067.063/0001-16.

Endereço: R. Amaro Leite, 288 - Centro, Barra do Garças - MT

CEP:78600-027

Telefone: 0800 647 6060

Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 08h às 17h.

VERIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO

#	Itens de verificação	Sim	Não
1	Existem placas indicativas de que ali funciona um escritório de atendimento da concessionária?	S	
2	As instalações do escritório encontram-se em bom estado? (Mobiliário, piso, pintura, instalações elétricas aparentes e etc.)	S	
3	O atendimento é realizado por pessoal identificado e capacitado?	S	
4	Existe água para os clientes e funcionários?	S	
5	Existe banheiro disponível para uso de funcionários, clientes e PcD?	S	

☎ 66 3401-9555
Travessa 13 de junho, nº 82, Setor Sul II - Barra do Garças MT

https://agerbarra.com.br

AGERBARRA

6	Os banheiros encontram-se em boas condições de higiene e limpeza?	S	
7	Os níveis de luminosidade são favoráveis?	S	
8	Existem extintores de incêndio? (Verificar a validade)	S	
9	A temperatura ambiente é confortável?	S	
10	O número de funcionários está atendendo à demanda de serviço existente?	S	
11	Há informativos ou banners da Concessionária?	S	
12	Há informativos ou banners da AGERBARRA?	S	
13	Há acessibilidade para pessoa com deficiência?	S	
14	Há informação do horário de atendimento em local visível?	S	
15	Há assentos para usuários em espera e atendimento?	S	
16	Há atendimento preferencial e devidamente identificado?	S	
17	Os assentos se encontram em boas condições?	S	
18	O sistema de registro de protocolo está funcionando?	S	
19	O sistema de senhas e avaliação de atendimento está funcionando?	S	
20	O autoatendimento está funcionando? (Totem)	S	

OBSERVAÇÕES OU SUGESTÕES

(informações adicionais não contidas no checklist)

☎ 66 3401-9555
Travessa 13 de junho, nº 82, Setor Sul II - Barra do Garças MT

https://agerbarra.com.br

AGERBARRA

ASSINATURA DO AGENTE DE OUVIDORIA

Sheyla Alves Utsunomiya Amaroz

☎ 66 3401-9555
Travessa 13 de junho, nº 82, Setor Sul II - Barra do Garças MT

https://agerbarra.com.br

NÃO CONFORMIDADES

Na coluna esquerda, indique o número do item não conforme. Na coluna "descrição" detalhe a situação.		
	Descrição da não conformidade	

ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA CONCESSONÁRIA

Kaique dos Santos Pereira

Assinando esse documento, o Representante consente as informações sobre o estado do Local de Atendimento.

☎ 66 3401-9555
Travessa 13 de junho, nº 82, Setor Sul II - Barra do Garças MT

4. CONCLUSÃO

Assim, a Ouvidoria AGERBARRA conclui que não houve inconformidades, em desfavor da concessionária Águas de Barra do Garças, relacionadas à qualidade e prestação de serviços de Atendimento ao Público, no período de abril de 2024. Neste dia destacamos que o atendimento estava sem movimento de usuários. Verificamos com a concessionária que está sendo confeccionado as identificações para os assentos, para usuários prioritários, conforme recomendação da AGEBARRA.

Figura 1: Atendimento sem usuários.

Figura 2: Assentos sem identificação prioritário.

DARLON EDUARDO VANNI:04267625174

Assinado de forma digital por DARLON EDUARDO VANNI:04267625174
Dados: 2024.05.03 10:19:41 -03'00'

DARLON EDUARDO VANNI
Ouvidor – AGERBARRA
Portaria 147/2023.