



# Relatório de Gestão 2022

## **Ouvidoria Geral da Aresc OGA**

Florianópolis, 27 de março de 2022

**NOME DO ÓRGÃO**



Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina- ARESA

[www.aresc.sc.gov.br](http://www.aresc.sc.gov.br)

 aresc\_oficial

**João Carlos grando**

**Presidente**

**OUVIDOR**

**Flávia Grechi**

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

**Sandro Fidelis**

**Marli Terezinha Bianchessi**



## 1- Apresentação

A Ouvidoria Geral da Aresc- OGA, funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia.

A Ouvidoria da Aresc tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade. Além disso, ela deve auxiliar o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema. Então, cabe a esta pasta realizar trabalhos cotidianos em:

- **Receber** as manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público;
- **Contribuir** para melhorar a qualidade dos serviços prestados e buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos regulados e fiscalizados pela Aresc;
- **Informar** adequadamente à direção do órgão público sobre os indicativos de satisfação dos usuários; informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados para a resolução de suas demandas, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;
- **Funcionar** como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade, e;
- **Contribuir** para o fortalecimento da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos.

Atualmente, os atendimentos são realizados pelos canais de comunicação: pessoalmente, telefone, via correio eletrônico, aplicativo de mensagens instantâneas, via portal do site ou por correspondência, no qual as pessoas registram suas reclamações, elogios, denúncia, solicitações, informações e sugestões referentes às demandas de Águas, Esgoto, Distribuição de Gás Natural Canalizado, Resíduos Sólidos e Transporte Intermunicipal de Passageiros.

## 2 - Atendimentos Mensais Brutos

O quadro abaixo representa os atendimentos relativos aos serviços de abastecimento de Águas, Esgoto, Distribuição de Gás Natural Canalizado, Resíduos Sólidos.

Mês	Reclamação	Elogio	Denúncia	Solicitação	Informação Sugestão	Total
Janeiro	27	0	4	3	0	34
Fevereiro	25	0	5	6	0	36
Março	14	0	3	6	0	23
Abril	11	0	3	3	0	17
Maiο	15	0	3	7	0	25
Junho	11	0	0	5	0	16
Julho	12	0	0	10	0	22
Agosto	13	1	2	2	0	17
Setembro	21	0	0	1	1	23
Outubro	8	0	1	3	0	12
Novembro	13	1	0	1	0	04
Dezembro	20	0	1	2	0	14
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>243</b>

Nota explicativa:

- As denúncias cadastradas revelam um maior tempo de resposta das Concessionárias, o que faz ser sempre solicitadas suas programações de execução. Havendo conflito entre as partes, cabe à Ouvidoria analisar, avaliar e mediar, e, como consequência, a respectiva finalização e solução;
- As reclamações cadastradas possuem diversas situações identificadas por tipo de demanda, caracterizadas por sua pluralidade de situações e questionamentos diversos, bem como requerem um nível de maiores esclarecimentos prestados aos usuários por esta Ouvidoria;
- As solicitações cadastradas possuem características variadas, e na sua maioria das vezes, possuem afetação coletiva;
- As informações diversas ocasionam um pré-atendimento e incorpora uma gama de situações, orientações, acompanhamento e, conseqüentemente, poderá resultar em registro de demanda de usuários. De maneira proativa, orientativa e pedagógica são prestadas informações adequadas. Após feito o contato, verifica-se um volume alto de desconhecimento de seus direitos e deveres como usuários. Aqui também são tabuladas as ratificações de ligações, onde o usuário não informa o retorno da execução do serviço(s). Esta Ouvidoria faz o contato até a solução do problema.
- O acesso dos usuários por meio de correio eletrônico recebido é computado nas informações diversas e nem sempre se convertem em atendimento registrado.

## 2.1 - Número de manifestações por assunto em cada área dos serviços regulados

<b>ÁREA</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>Nº</b>
<b>Água</b>	Auto de Infração	13
	Erro de leitura	2
	Falta de água	58
	Fatura	26
	Hidrômetro	7
	Interrupção	5
	Ligações	5
	Nova ligação	16
	Obras	12
	Reclamações	18
	Religação de água	15
	Religação de água atrasado	4
	Revisão de fatura	14
	Vazamento de água	28
	Reclamações	5
	Vazamento	2
<b>Drenagem Urbana</b>	Reclamações	1
<b>Resíduos Sólidos</b>	Coleta de lixo	1
<b>Gás Natural</b>	Informação sobre atividade de gasista	1
	Instalação de gás em edificações	1
	Reajuste do gás	1
	Atendimento no setor do gás	1
	Resolução do setor do gás	1
<b>Transporte Coletivo Intermunicipal</b>	Linhas rodoviárias	80
	Linhas urbanas	53
	Transporte aquaviário	32
	Transporte não comercial	01
	Fretamento escolar	26
	Fretamento turístico	02
	Fretamento de funcionários	13
	Registro no sistema	43
	Extensão modal	00
Geral do sistema de transporte	25	
<b>Total de demandas tratadas na Ouvidorias em 2022</b>		<b>512</b>

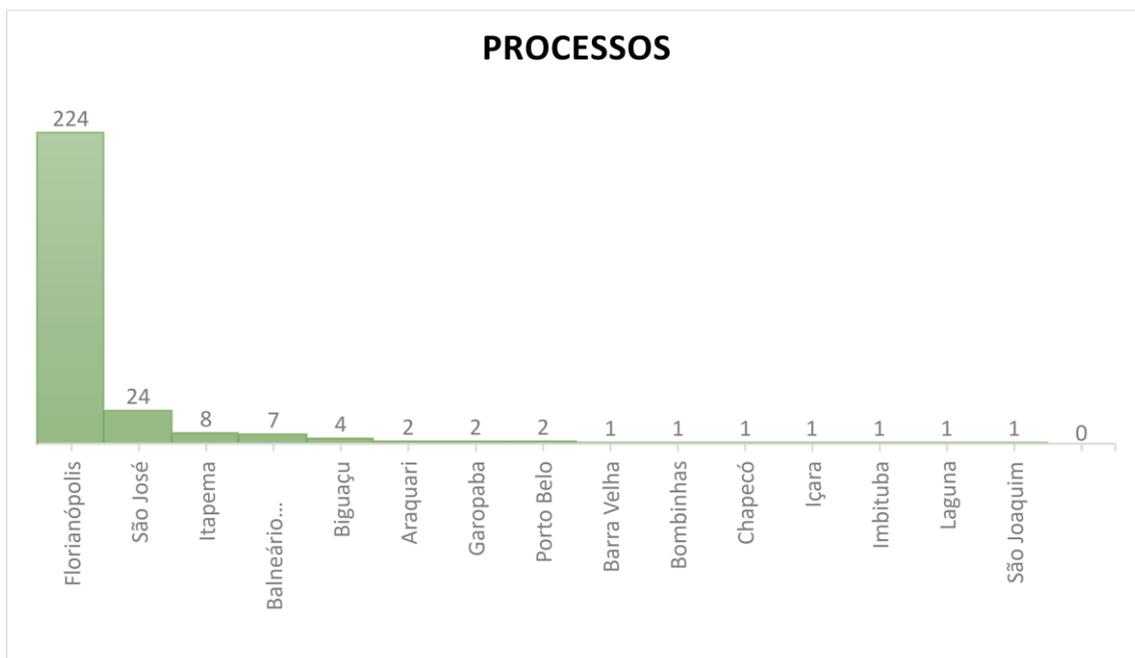
Observação: Não consta deste somatório as manifestações gerais caracterizadas por informações e direcionamentos que não chegaram a ser formalizadas como demandas.

Conforme evidencia na tabela acima, os atendimentos mais procurados são referentes à falta de água, vazamentos e questões relacionadas às faturas. Há uma certa recorrência em alguns locais de desabastecimentos, e, também, vazamentos, sejam eles ocultos ou não, gerando desperdício de água. Fato que deve ser dado mais atenção aos prestadores de serviço.

Já no setor de transporte intermunicipal, os atendimentos registrados deram destaque às linhas rodoviárias e urbanas.

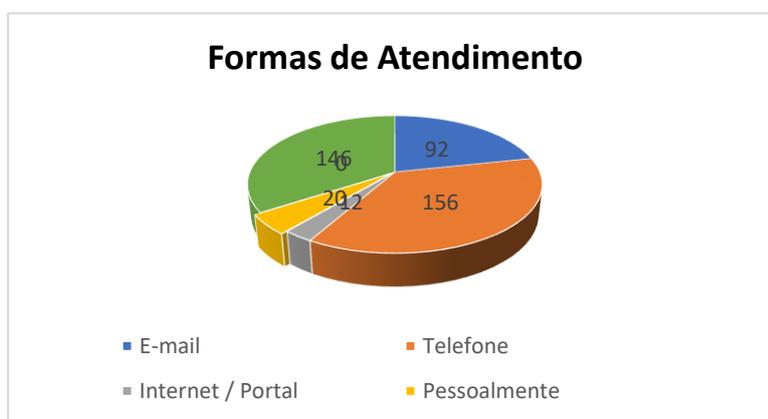
## 2.2 - Processos por Município do sistema da OGA

Este gráfico refere-se aos processos por municípios dentro do sistema da OGA.



## 3 - Canais de Comunicação (Saneamento Básico)

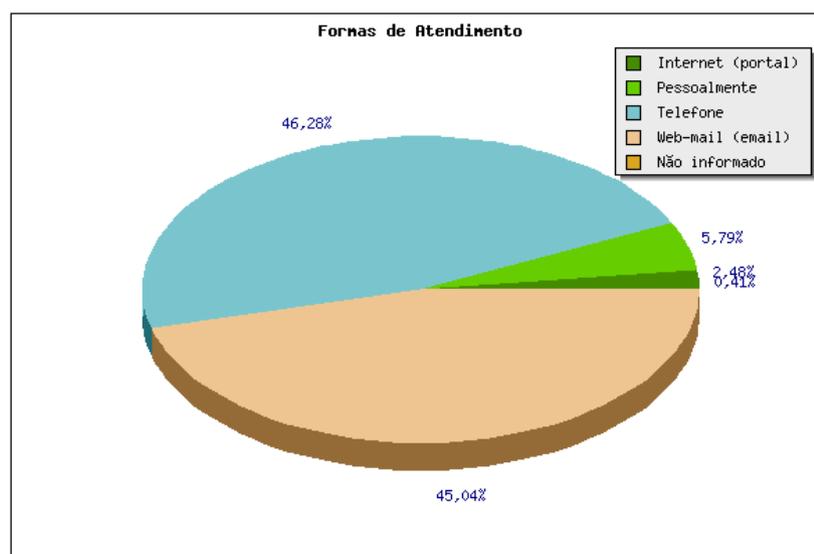
Já, o gráfico a seguir apresenta as informações que caracterizam os meios de contatos utilizados pelos demandantes para envio de suas manifestações, sejam eles formais, e os que não foram registrados via sistema, porém, atendidos.



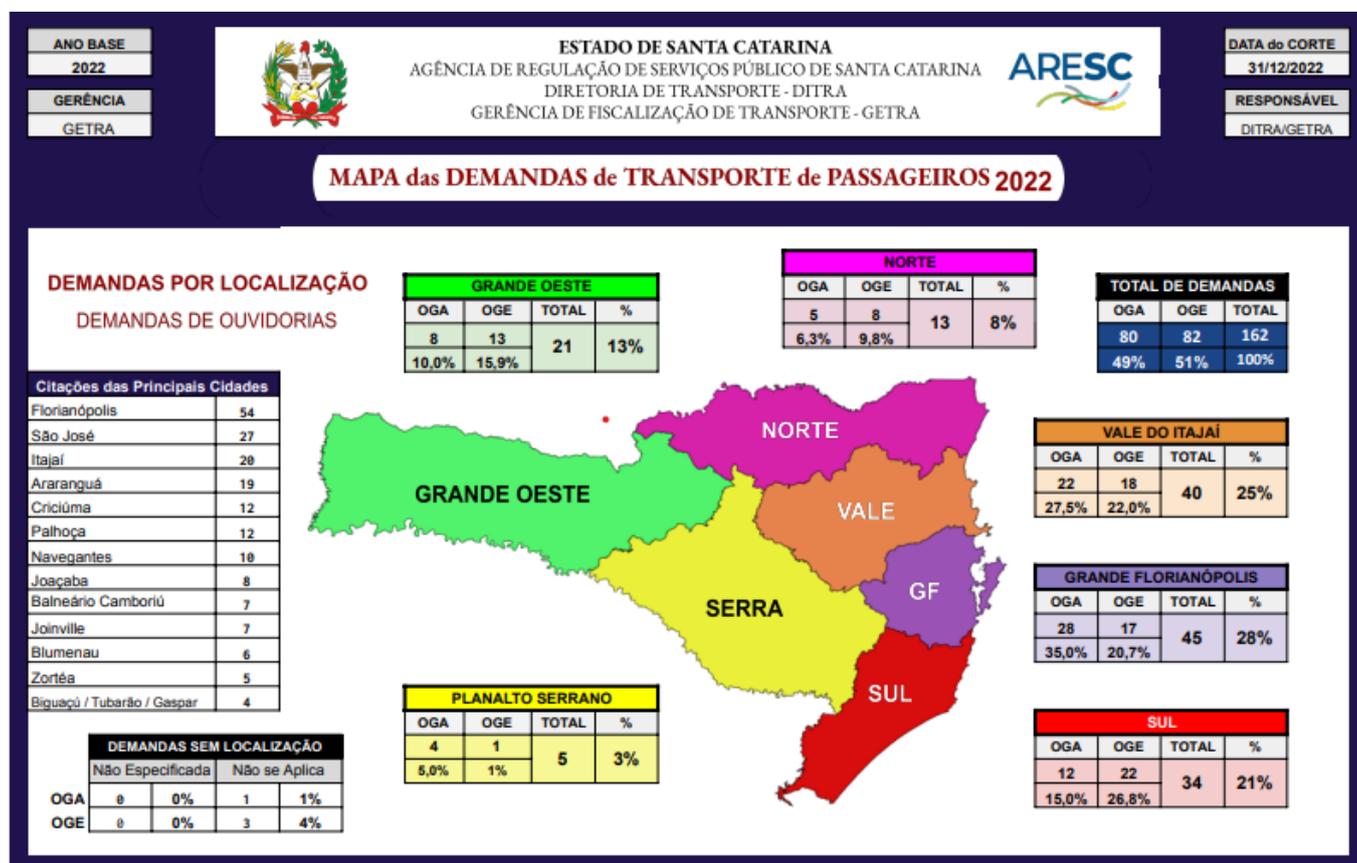
Forma	Total
<b>E-mail</b>	92
<b>Telefone</b>	156
<b>Internet / Portal</b>	12
<b>Pessoalmente</b>	20
<b>Carta</b>	0
<b>Ouvidoria Geral do Estado (OGE)</b>	82
<b>Total</b>	<b>362</b>

Referência : 2022

Forma	Total	%
Internet (portal)	6	2,48
Pessoalmente	14	5,79
Telefone	112	46,28
Web-mail (email)	109	45,04
Não informado	1	0,41
<b>Total Geral</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>



## 4 - Transporte Intermunicipal de Passageiros



A maior incidência de atendimentos no setor de transporte foi nos municípios da Grande Florianópolis.

## 5 - CONCLUSÃO

Ao longo do ano de 2022 as equipes de agentes de fiscalização de transporte da Aresc, compostas por 25 fiscais de campo, esses divididos entre 4 e 6 equipes itinerantes atuando em todas as regiões do estado, efetuaram mais de 5 mil ações de fiscalização. O objetivo dessas operações foi o monitoramento do cumprimento das resoluções, normativas, leis e decretos vigentes no setor, prezando sempre, pela segurança do usuário. Como parte das atividades executadas diariamente, são conferidas também todas as exigências necessárias a quem realiza o transporte remunerado de passageiros, como a situação cadastral da empresa operadora junto ao Estado,



condições dos veículos e documentação obrigatória de regularidade no sistema. Entre as ações fiscais supramencionadas incluem-se aquelas oriundas das Ouvidorias (OGE e OGA), as quais no ano em tela totalizaram: 130 demandas de transporte procedentes da OGE e 81 demandas de transporte provenientes da OGA e 50 demandas atendidas diretamente com a Gerência de Transporte.

No setor de saneamento também se obteve de atendimentos solucionados por esta ouvidoria. Aplicamos nossa dedicação na atividade de adequação da prestação de serviços públicos com a intenção de conciliar a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários, e manter o equilíbrio harmônico junto às concessionárias.

Nosso objetivo é melhorar a vida do cidadão catarinense, por meio de uma atuação efetiva na regulação e fiscalização dos serviços públicos concedidos nos segmentos de saneamento básico, gás natural canalizado, e no transporte intermunicipal de passageiros.