

Relatório de Gestão 2023



Ouvidoria Geral da Aresc OGA

Florianópolis, 26 de janeiro de 2024

Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina- ARESC
www.aresc.sc.gov.br

João Carlos Grandó
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.

1.1 Estrutura

1.1.2 Estrutura Física

- 03 terminais de computador;
- 03 aparelhos telefônicos fixos;
- 01 aparelho *smartphone* setorial;
- A sala apresenta adequada climatização.

1.1.3 Composição da Ouvidoria

01 Ouvidor Geral



02 Atendentes



1.1.4 Canais de Acesso



0800 643 2611



(48)99151 0276



Página Oficial - site: www.aresc.sc.gov.br



ouvidoria@aresc.sc.gov.br



Atendimento Presencial: Rua Anita Garibaldi, 79/ Ed. Miguel Daux - 7º Andar
Centro/Florianópolis.

2 Dados Gerais das Manifestações

2.1 Saneamento Básico

| MÊS | RECLAMAÇÃO | DENÚNCIA | SOLICITAÇÃO | TOTAL |
|--------------|------------|----------|-------------|------------|
| Janeiro | 22 | 03 | 02 | 27 |
| Fevereiro | 25 | 06 | | 31 |
| Março | 37 | 04 | 04 | 45 |
| Abril | 18 | | 02 | 20 |
| Maio | 21 | 03 | 03 | 27 |
| Junho | 25 | 01 | 02 | 22 |
| Julho | 25 | 01 | 02 | 28 |
| Agosto | 21 | | 02 | 23 |
| Setembro | 22 | | 03 | 25 |
| Outubro | 24 | 01 | | 25 |
| Novembro | 25 | | 02 | 27 |
| Dezembro | 29 | | 01 | 30 |
| Total | | | | 330 |

2.1.2 Análise qualitativa.

As denúncias cadastradas embora com menor frequência conforme tabela, levam 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; Em casos de manifestações referentes ao desabastecimento de água, a solicitação para resolutividade do problema entre esta Ouvidoria e a prestadora de serviço dá-se de forma urgente, respeitando as normativas.

As solicitações diversas ocasionam derivam-se de orientações que conseqüentemente resulta em registro de atendimento. De maneira proativa, orientativa e pedagógica, são prestadas informações adequadas.

Em diversas situações verifica-se um volume alto de desconhecimento dos direitos e deveres enquanto usuários.

e. O acesso dos usuários por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria Geral da Aresc nem sempre se convertem em atendimento registrado.

2.2 – Atendimentos por Municípios Atendidos

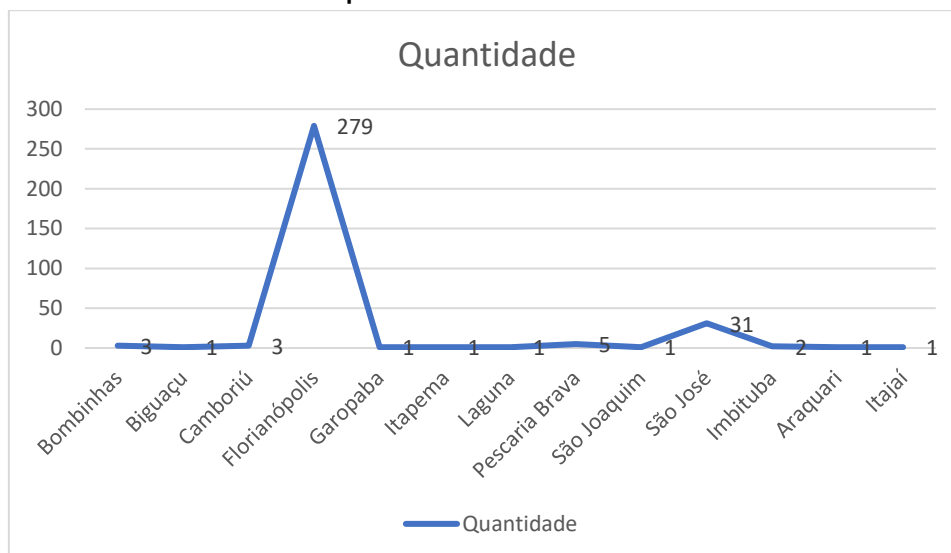
| Mês | Município | Número de Atendimentos |
|------------------|------------------|-------------------------------|
| Janeiro | Florianópolis | 23 |
| | São José | 04 |
| Fevereiro | Camboriú | 01 |
| | Florianópolis | 27 |
| | Laguna | 01 |
| | São José | 02 |
| Março | Camboriú | 01 |
| | Florianópolis | 40 |
| | São José | 03 |
| | Bombinhas | 01 |

| | | |
|-----------------|---------------|----|
| Abril | Florianópolis | 16 |
| | São José | 04 |
| Mai | Florianópolis | 23 |
| | Garopaba | 01 |
| | São José | 03 |
| Junho | Biguaçu | 01 |
| | Florianópolis | 13 |
| | São José | 08 |
| Julho | Bombinhas | 01 |
| | Florianópolis | 22 |
| | Itapema | 02 |
| | São Joaquim | 01 |
| | São José | 02 |
| Agosto | Florianópolis | 21 |
| | São José | 02 |
| Setembro | Florianópolis | 22 |
| | São José | 02 |
| | Imbituba | 01 |
| Outubro | Florianópolis | 23 |
| | Araquari | 01 |
| | Imbituba | 01 |
| Novembro | Florianópolis | 22 |
| | Itajaí | 01 |

| | | |
|-----------------|----------------|------------|
| Dezembro | Florianópolis | 27 |
| | Laguna | 01 |
| | Pescaria Brava | 03 |
| | São José | 01 |
| TOTAL | | 330 |

* Conforme tabela, Florianópolis é o município que expressivamente, originou manifestações no saneamento básico.

2.2.1 Geral – Municípios Atendidos



2.3 Transporte Intermunicipal de Passageiros

| Mês | Quant. por Região | Quant. por Modalidade | TOTAL |
|-----|-------------------|-----------------------|-------|
|-----|-------------------|-----------------------|-------|

| | | | |
|------------------|---|--|----|
| Janeiro | Grande Fpolis 03 Vale Itajaí 08 Norte 01 Sul 01 | Urbano 05 Rodoviário 05 Aquaviário 03 | 13 |
| Fevereiro | Grande Florianópolis 12 Vale Itajaí 08 Sul 01 Oeste 02 Norte 04 | Urbano 20 Rodoviário 03 Aquaviário 02 Fretado 02 | 27 |
| Março | Grande Florianópolis 05 Vale Itajaí 08 Sul 03 Norte 02 Oeste 01 Serra 02 | Rodoviário 02 Fretado 03 Urbano 16 | 21 |
| Abril | Grande Florianópolis 04 Vale Itajaí 08 Sul 01 Oeste 03 Norte 02 | Rodoviário 02 Urbano 09 Fretado 06 Aquaviário 01 | 18 |
| Mai | Grande Florianópolis 07 Vale Itajaí 04 Norte 02 Oeste 01 Planalto Norte 01 | Rodoviário 03 Fretado 02 Urbano 09 Outros 01 | 15 |
| Junho | Sul 03 Vale Itajaí 06 Grande Florianópolis 04 Oeste 01 | Rodoviário 02 Urbano 07 Aquaviário 02 Fretado 03 | 14 |
| Julho | Sul 02 Vale Itajaí 03 Grande Florianópolis 03 Oeste 04 | Rodoviário 05 Urbano 01 Aquaviário 03 Outros 01 Fretado 02 | 12 |

| | | | | | | |
|--|----------------------|----|------------|------------|----|----|
| Agosto | Norte | 02 | Urbano | 05 | 11 | |
| | Grande Florianópolis | 05 | | Fretado | | 03 |
| | Sul | 01 | | Rodoviário | | 03 |
| | Norte | 03 | | | | |
| Setembro | Grande Florianópolis | 05 | Rodoviário | 02 | 11 | |
| | Oeste | 01 | Urbano | 07 | | |
| | Vale Itajaí | 04 | Aquaviário | 01 | | |
| | Norte | 01 | Fretado | 01 | | |
| Outubro | Grande Florianópolis | 05 | Fretado | 01 | 07 | |
| | Norte | 01 | Outros | 02 | | |
| | Toda SC | 01 | Rodoviário | 01 | | |
| | | | Aquaviário | 03 | | |
| Novembro | Oeste | 02 | Urbano | 03 | 08 | |
| | Vale Itajaí | 04 | Fretado | 01 | | |
| | Grande Florianópolis | 02 | Rodoviário | 02 | | |
| | | | Outros | 02 | | |
| Dezembro | | | Fretado | 01 | 07 | |
| | Oeste | 02 | Urbano | 04 | | |
| | Vale Itajaí | 02 | Aquaviário | 01 | | |
| | Grande Florianópolis | 02 | Rodoviário | 01 | | |
| | Sul | 01 | | | | |
| Total | | | 164 | | | |
| Sendo: 68 por meio da Ouvidoria do Estado e 96 oriundos da Ouvidoria Geral da Aresc-OGA | | | | | | |

2.4 Número de manifestações por assunto em cada área dos serviços regulados

| ÁREA | ASSUNTO | QUANTIDADE |
|--------------------|--|------------|
| ÁGUA | Falta de água | 86 |
| | Nova Ligação | 18 |
| | Religações | 09 |
| | Ligações | 11 |
| | Hidrômetro | 37 |
| | Revisão de Fatura | 52 |
| | Vazamento de água | 80 |
| | Auto de Infração | 02 |
| | Resíduos Sólidos | 02 |
| | Obras | 10 |
| | Outras Reclamações | 11 |
| | ESGOTO | Vazamentos |
| Outras Reclamações | | 06 |
| GÁS NATURAL | Informações/ Reclamações | 05 |
| | | - |
| TRANSPORTE | Linhas Rodoviárias | 31 |
| | Linhas Urbanas | 86 |
| | Fretamento | 25 |
| | Transporte Aquaviário | 16 |
| | Informações/Outros | 06 |
| TOTAL | Total de demandas tratadas na OGA | 499 |

2.4.1 Análise qualitativa

Conforme evidencia na tabela acima, atendimentos tratados por esta Ouvidoria foi falta de água foi o assunto que levou maior registro de atendimento. Em segundo lugar, reclamações e solicitações relacionados à vazamentos (Ocultos, cavaletes...). quase a quantidade de manifestações se comparado ao desabastecimento. É um alerta para as prestadoras de serviço, uma vez que, se por um lado falta, no outro desperdiça.

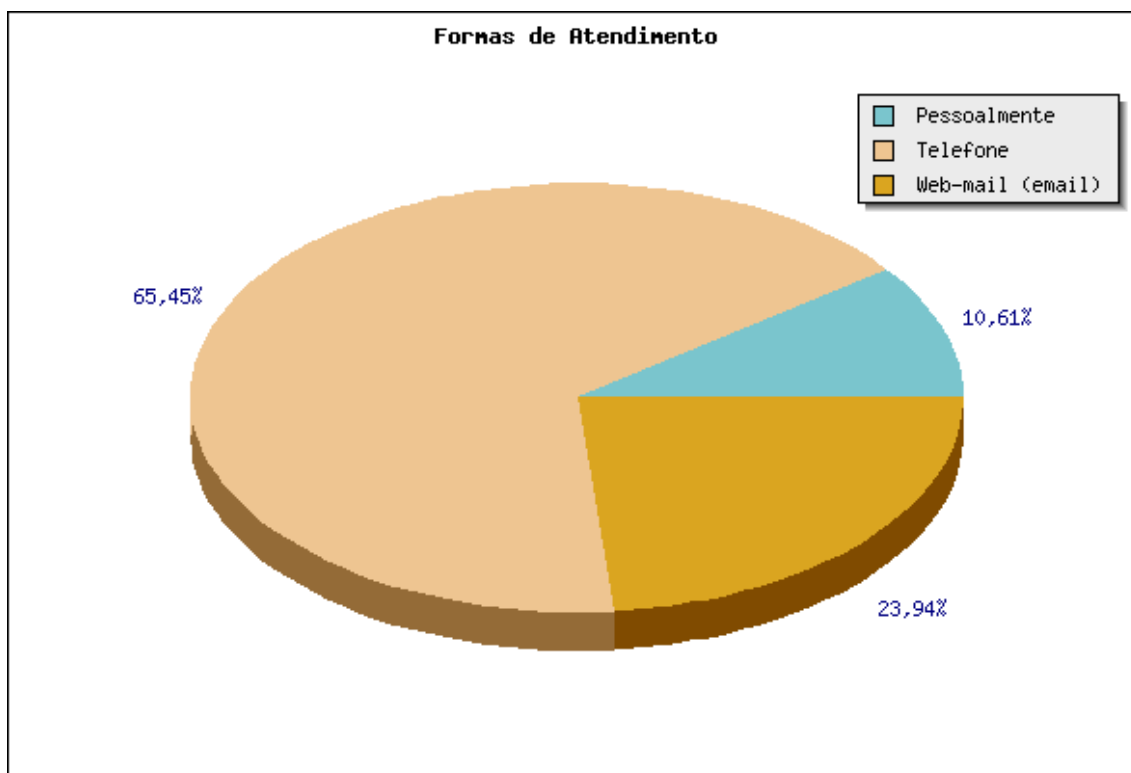
Já no setor de transporte intermunicipal, os atendimentos registrados deram destaque às linhas rodoviárias e urbanas, originadas das regiões do Vale do Itajaí e Grande Florianópolis.

2.5 – Forma de Atendimento

Canais de comunicação em que o usuário se manifestou:

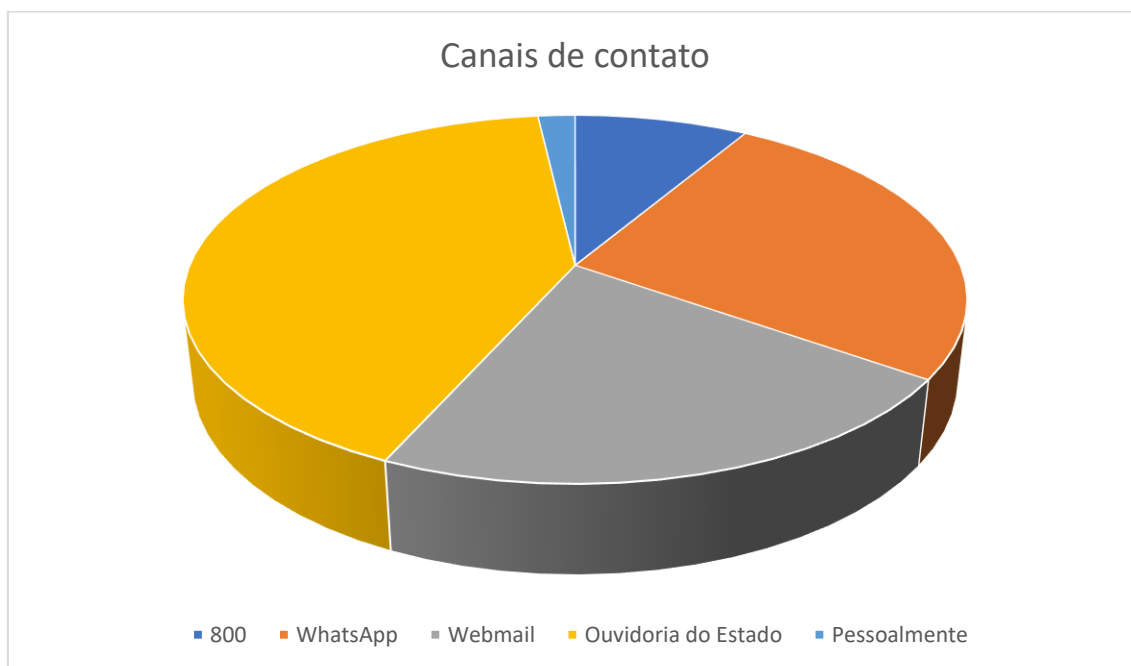
2.5.1 Saneamento

| FORMA | TOTAL |
|---------------------|--------------|
| Pessoalmente | 35 |
| 0800 | 216 |
| Webmail | 79 |
| Total Geral | 330 |



2.5.2 – Transporte Intermunicipal

| CANAL | TOTAL |
|--|------------|
| 0800 | 14 |
| WhatsApp | 43 |
| Webmail | 36 |
| Ouvidoria Geral do Estado - OGE | 68 |
| Pessoalmente | 3 |
| Total Geral | 164 |



2.5 Prazo de Atendimento



Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

4 dias

O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

3 Conclusão

Continuaremos com a nossa premissa; de manter o equilíbrio entre o Poder Concedente, a prestadora de serviço e os usuários.

A Ouvidoria Geral da Aresc está trabalhando para trazer um sistema a qual permitirá um atendimento otimizado, resultando em melhores tabulações de dados e informações registradas no setor. A modernização no sistema de Ouvidoria visa um atendimento mais eficaz aos usuários.

Seguimos na defesa pela qualidade da prestação nos serviços públicos regulados e fiscalizados pela a ARESC, bem como no auxílio aos usuários que busca apoio a esta Ouvidoria. Esse é o maior motivo para que o trabalho continue de forma transparente e justa.