



ESTADO DE MATO GROSSO
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE
BARRA DO GARÇAS – AGERBARRA CNPJ: 27.836.166/0001-07

Ofício nº. 110/2024 – AGERBARRA

Barra do Garças/MT, 06 de setembro de 2024.

Ilmo. Sr.
Gabriel Pereira Lopes
Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças/MT
Rua Mato Grosso, nº 617, Centro, Barra do Garças/MT, 78600-000.

Assunto: *Encaminhamento dos Relatórios do setor da Ouvidoria referentes ao mês de agosto de 2024.*

Senhor Vereador,

A par de cumprimentá-lo cordialmente, sirvo-me do presente para considerando a Lei Complementar Municipal n.º 341/23, encaminhar em via impressa os Relatórios do setor de Ouvidoria, integrando as atribuições de denúncias, reclamações, recomendações e penalidades impostas pela AGERBARRA, referentes ao mês de **agosto** de 2024. Cumpre informar, que em igual teor, foi postado no sítio eletrônico da AGERBARRA, ressaltando ainda que ele passa por atualização para melhor atender as demandas e reforçar nosso comprometimento com a publicidade, transparência e divulgação da Agência.

Sem mais, aproveito a oportunidade para renovar meus protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

DARLON EDUARDO Assinado de forma digital por DARLON EDUARDO VANNI:04267625174
VANNI:04267625174 Dados: 2024.09.06 08:54:44 -03'00'

DARLON EDUARDO VANNI
OUVIDOR AGERBARRA
PORTARIA 147/2023



06 3101-9535

Travessa 13 de junho, nº 32, Setor Sul II - Barra do Garças MT



RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAIS DE AGOSTO 2024

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 agosto de 2024, 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, 02 de setembro de 2024.

Respeitosamente,

DARLON EDUARDO Assinado de forma digital por
DARLON EDUARDO
VANNI:04267625174
Dados: 2024.09.04 10:21:14 -03'00'

DARLON EDUARDO VANNI
Ouvidor **AGERBARRA**



66 3101-9555

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



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
- ouvidoriasaojose@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**
- **São José do Rio Claro:** Chamadas e mensagens de segunda a sexta-feira, das 07h às 11h e das 13h às 17h00, por meio do número **(65) 4042-3575**

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 II.
- **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.
- **São José do Rio Claro:** Na sede da agência, na Av Argentina, nº711, Centro,78435000.

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.

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 agosto de 2024, 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 AGOSTO DE 2024: **222**

- **Atendimentos via WHATSAPP: 146**
- **Atendimentos via TELEFONE: 54**
- **Atendimentos via E-MAIL: 01**
- **Atendimentos via PRESENCIAL: 20**
- **Atendimentos via PLATAFORMA DE OUVIDORIA ONLINE: 01**

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 AGOSTO DE 2024: **13**

CLASIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

- **RECLAMAÇÕES: 13**
- **DENÚNCIAS: 00**
- **SOLICITAÇÃO: 00**
- **ELOGIOS: 00**
- **SUGESTÕES: 00**



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 **235** manifestações devidamente atendidas e solucionadas em desfavor das concessionárias reguladas pela Agência, relacionadas ao fornecimento de água e tratamento de esgoto, no período de agosto de 2024.



MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ATENDIMENTO:

- **WHATSAPP: 00**
- **TELEFONE: 01**
- **OUVIDORIA ONLINE (SITE): 01**
- **PRESENCIAL: 11**
- **OFÍCIO: 00**
- **E-MAIL: 00**

PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES:

- **Prestação de Serviço / CONSUMO ELEVADO: 06**
- **Prestação de Serviço / FALTA DE ÁGUA: 03**
- **Prestação de Serviço / VIABILIDADE TÉCNICA DE ESGOTO: 02**
- **Prestação de Serviço / VAZAMENTO DE ESGOTO: 01**
- **Prestação de Serviço / NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA: 01**



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

AGOSTO/ 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 agosto 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 AGERBARRA 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 14 de agosto de 2024, a 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:

AGERBARRA

CHECKLIST OUV-AGERBARRA

DIA	MÊS	ANO	HORA	AGENTE DE OUVIDORIA
14	Agosto	2024	10:22	Stacyleide M. Xavier de Moraes

AGUAS DE BARRA DO GARÇAS LTDA concessionaria 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 as 17h

VERIFICAÇÃO DE INSTALAÇÕES

#	Itens de verificação	Sim	Não
1	Existem placas indicativas de que ali funciona um escritório operacional da concessionária?	5	
2	As instalações do escritório encontram-se em bom estado? (Mobiliário piso pintura instalações elétricas aparentes e etc)	5	
3	O atendimento é realizado por pessoal identificado e capacitado?	5	
4	Existe água para os clientes e funcionários?	5	
5	Existe banheiro disponível para uso de funcionários clientes e PcD?	5	
6	Os banheiros encontram-se em boas condições de higiene e limpeza?	5	
7	Os níveis de luminosidade são favoráveis?	5	
8	Existem extintores de incêndio? (Verificar a validade)	5	
9	A temperatura ambiente é confortável?	5	
10	O número de funcionários está atendendo a demanda de serviço existente?	5	
11	Ha informativos ou banners da Concessionária?	5	
12	Ha informativos ou banners da AGERBARRA?	5	

66 3101-9555
 Travessa 13 de junho, nº 82, Setor Sul II - Barra do Garças - MT



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 a 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? (Iotem)	S	
OBSERVAÇÕES OU SUGESTÕES (informações adicionais não contidas no checklist)			



66 3101-9555

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

13	Ha acessibilidade para pessoa com deficiência?	S	
14	Ha informação do horário de atendimento em local visível?	S	
15	Ha assentos para usuários em espera e atendimento?	S	
16	Ha 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 esta funcionando?	S	
20	O autoatendimento está funcionando? (Totem)	S	
OBSERVAÇÕES OU SUGESTÕES <small>(informações adicionais não contidas no checklist)</small>			
<p>Durante visita no local atendimento aos usuários ocorrendo normalmente.</p>			
ASSINATURA DO AGENTE DE OUVIDORIA			
<p><i>Stayla Alves Uetanomya Campos</i></p>			

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 mês agosto de 2024. Neste dia destacamos as imagens abaixo:

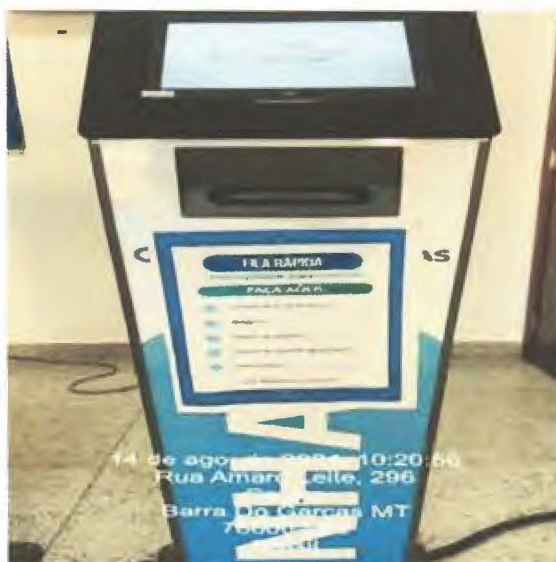


Figura 1: Totem Autoatendimento com Informativo visível.



Figura 2: Totem senha com Informativo Visível.

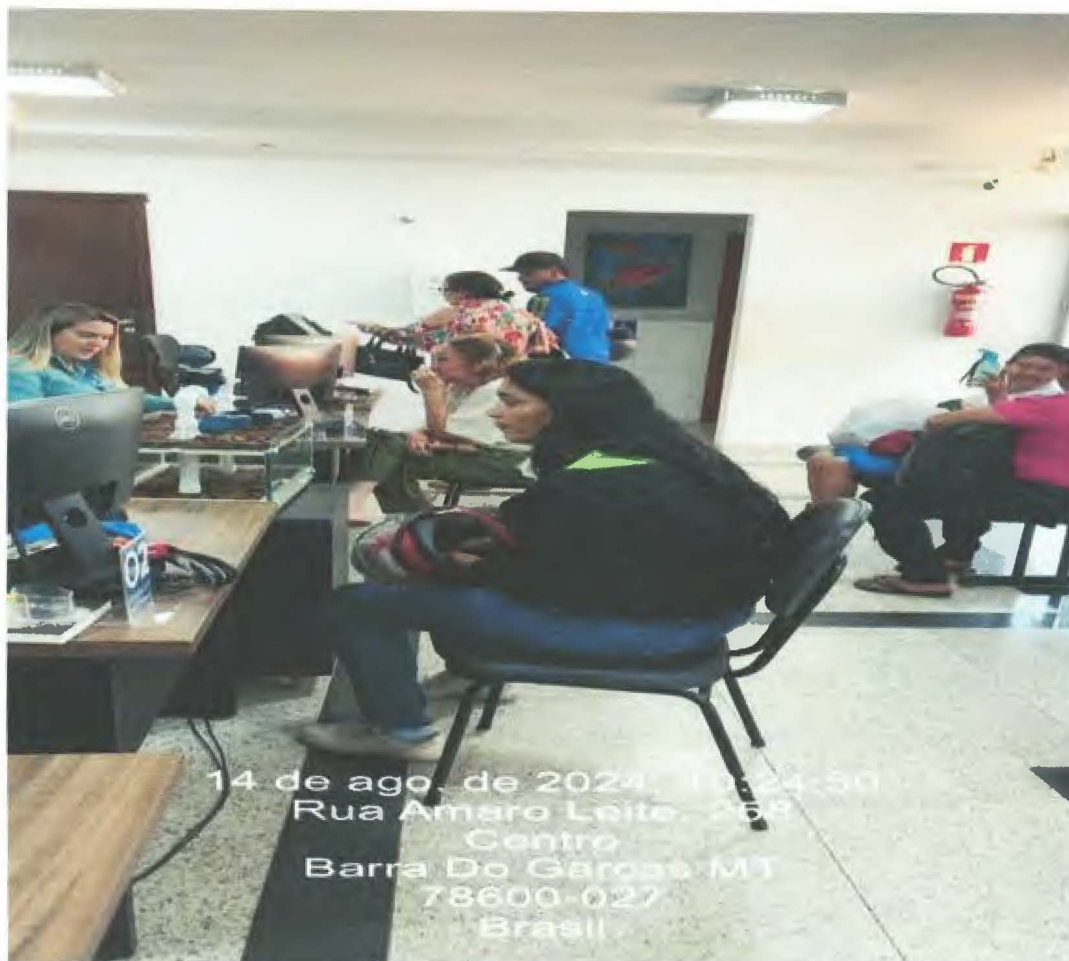


Figura 3: Usuários sendo atendidos.

DARLON EDUARDO
VANNI:04267625174

Assinado de forma digital por
DARLON EDUARDO
VANNI:04267625174
Dados: 2024.09.02 10:34:47 -03'00'

DARLON EDUARDO VANNI
Ouvidor – AGERBARRA
Portaria 147/2023.

CHECKLIST OUV-AGERBARRA

DIA	MÊS	ANO	HORA	AGENTE DE OUVIDORIA
14	Agosto	2024	10:22	Shyela Alves Utsunomya Luiz

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 operacional 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	
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	



66 3101-9555

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

AGERBARRA



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)

Durante visita no local atendimentos aos usuários ocorrendo normalmente.

ASSINATURA DO AGENTE DE OUVIDORIA

Sheyla Alves Utsunomya Quiroz



66 3101-9555

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

AGERBARRA





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 CONCESSIONÁRIA

Raquel 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

AGERBARRA

