

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



PROGRAMA DE OUVIDORIA INTEGRADA: COMPENSAÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DE PRAZO

Autores:

Natália Müller Schierholt

Demétrius Jung Gonzalez

Vagner Gerhardt Mâncio

Franciele Grings dos Santos

Emanuele Baifus Manke



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

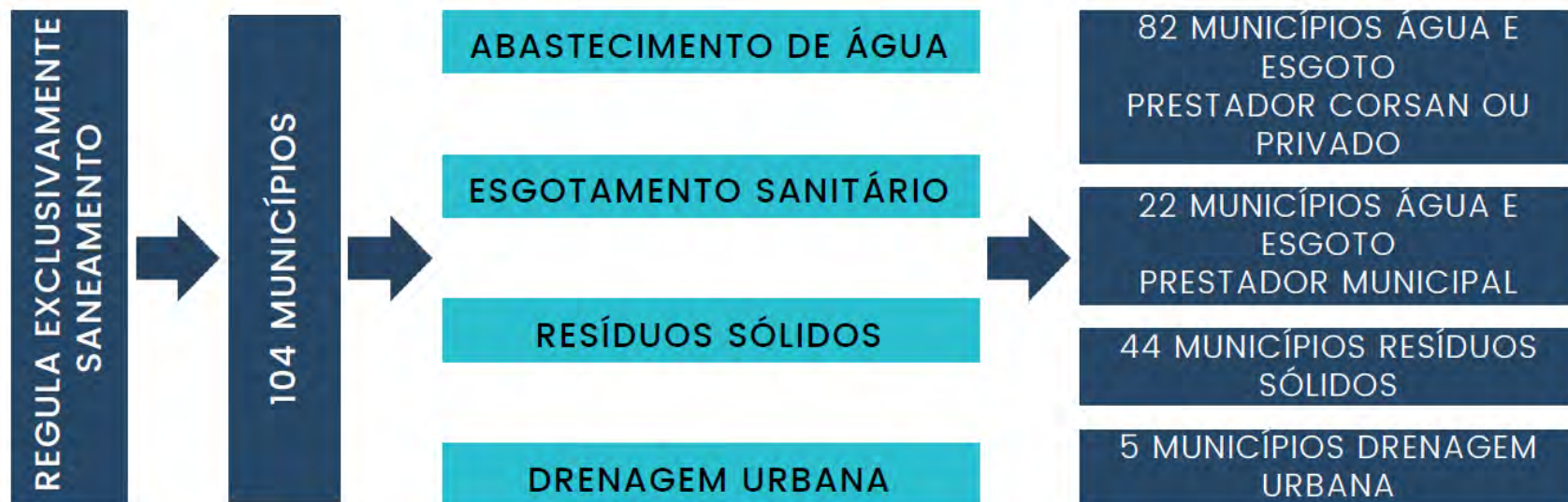


Realização:



AGESAN-RS

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do
Rio Grande do Sul



3,1 milhões de pessoas
sob os cuidados da
regulação da Agesan-RS

*somos saneamento básico
qualidade e acesso*

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

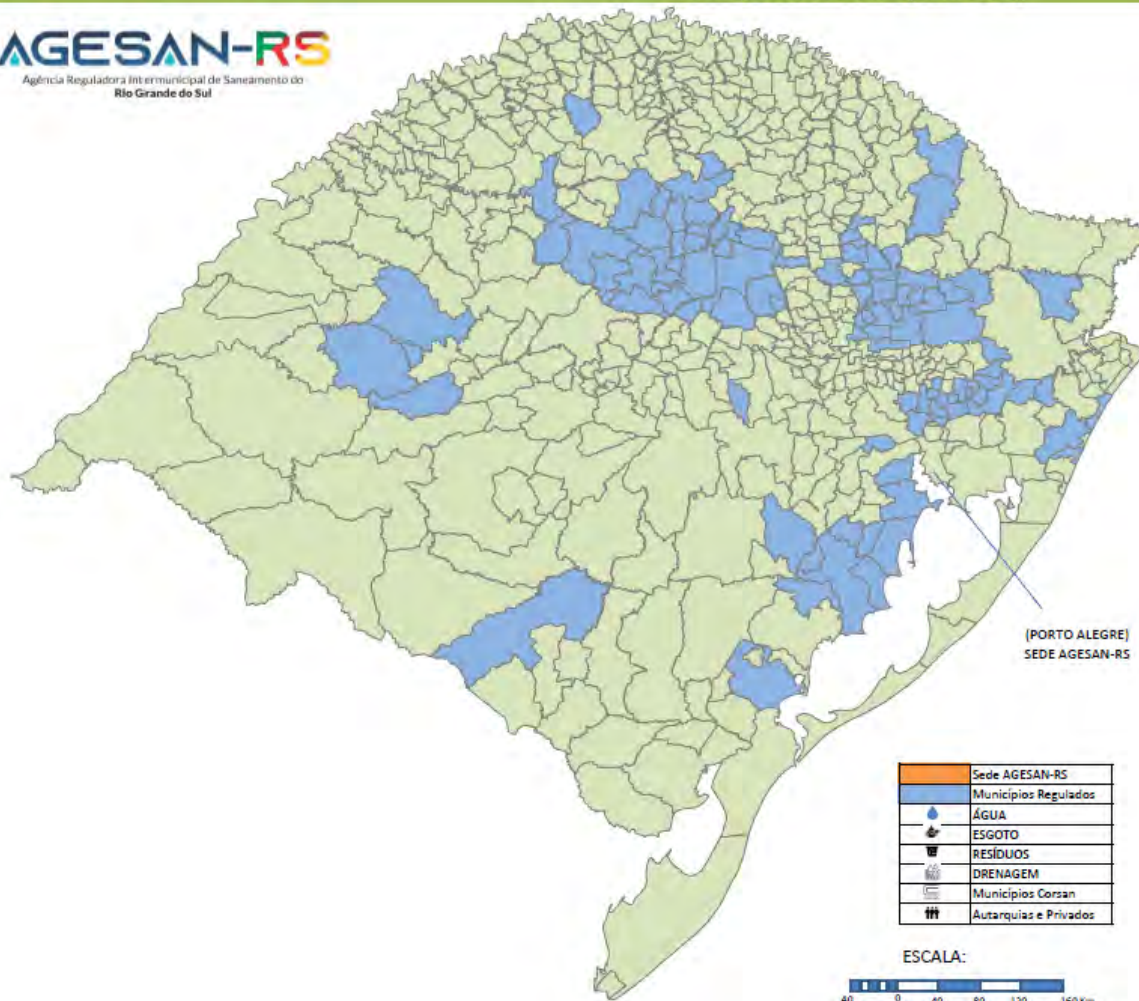


Realização:



Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

ATUAÇÃO AGESAN-RS (Abril 2024)



ALTO ALEGRE				
ANDRE DA ROCHA				
ANTONIO PRADO				
ARAMBARE				
ARARICA				
BAGE				
BARRA DO RIBEIRO				
BARROS CASSAL				
BENTO GONÇALVES				
BOA VISTA DO CADEADO				
BOA VISTA DO INCRA				
CAMAQUA				
CAMPO BOM				
CAMPOS BORGES				
CANELA				
CAPAÓ DA CANOA				
CAPELA DE SANTANA				
CARAZINHO				
CARLOS BARBOSA				
CAXIAS DO SUL				
CERRO GRANDE DO SUL				
CHARQUEADAS				
CHUVISCA				
COLORADO				
COQUEIROS DO SUL				
CORONEL BICACO				
CORONEL PILAR				
COTIPORA				
CRISTAL				
CRUZ ALTA				
DOM FELICIANO				
ESMERALDA				
ESPUMOSO				
ESTANCIA VELHA				
FAGUNDES VARELA				
FARROUPILHA				
FLORES DA CUNHA				
FONTOURA XAVIER				
FORTALEZA DOS VALOS				
GARIBALDI				
GUAIBA				
GUAPORE				
IBIRAPUITÁ				
IBIRUBÁ				
IGREJINHA				
IUI				
ITAPUCA				
IVOTI				
JACUIZINHO				
JAQUIRANA				
LAGOA DOS TRÊS CANTOS				
MONTE BELO DO SUL				
MORMAÇO				
MUITOS CAPÕES				
NÃO-ME-TOQUE				
NOVA ARACA				
NOVA BASSANO				
NOVA ESPERANCA DO SUL				
NOVA HARTZ				
NOVA PADUA				
NOVA PRATA				
NOVA ROMA DO SUL				
NOVA SANTA RITA				
NOVO HAMBURGO				
OSORIO				
PARAI				
PAROBE				
PELOTAS				
PINTO BANDEIRA				
PORTAO				
PROTÁSIO ALVES				
QUINZE DE NOVEMBRO				
RIOZINHO				
ROLANTE				
SALDANHA MARINHO				
SALTO DO JACUI				
SANTA BÁRBARA DO SUL				
SANTA TEREZA				
SANTIAGO				
SÃO FRANCISCO DE ASSIS				
SÃO JORGE				
SÃO JOSE DO HERVAL				
SÃO LEOPOLDO				
SÃO MARCOS				
SÃO VICENTE DO SUL				
SAPIRANGA				
SAPUCAIA DO SUL				
SELBACH				
SENTINELA DO SUL				
SOLEDADE				
TAPERÁ				
TAPES				
TAQUARA				
TRAMANDAI				
TIO HUGO				
TRES COROAS				
TUNAS				
VERA CRUZ				
VERANOPOLIS				
VICTOR GRAEFF				
VILA FLORES				
XANGRI-LA				

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Objetivo

- Apresentar um dos resultados do Programa de Ouvidoria Integrada (POI).
 - Coleta informações a respeito das demandas e conflitos cotidianos da população atendida;
- Criar ações para que sanem os problemas recorrentes.
 - Gerar melhorias nos serviços de saneamento;
 - Atender melhor a população;
 - Aproximar a regulação da comunidade.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Material e métodos

Fluxograma POI



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

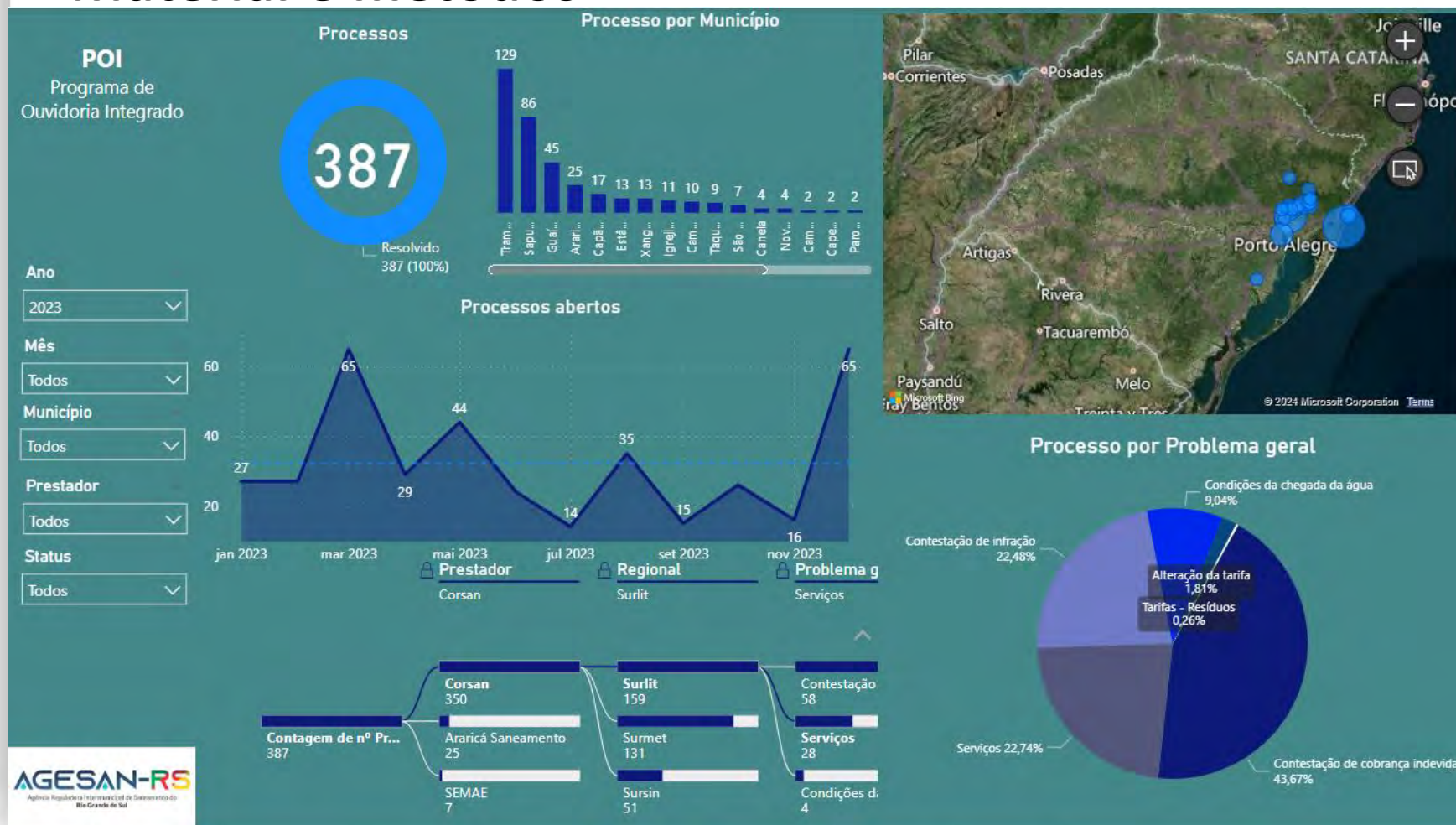


Realização:



Registro de demandas

Material e métodos



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



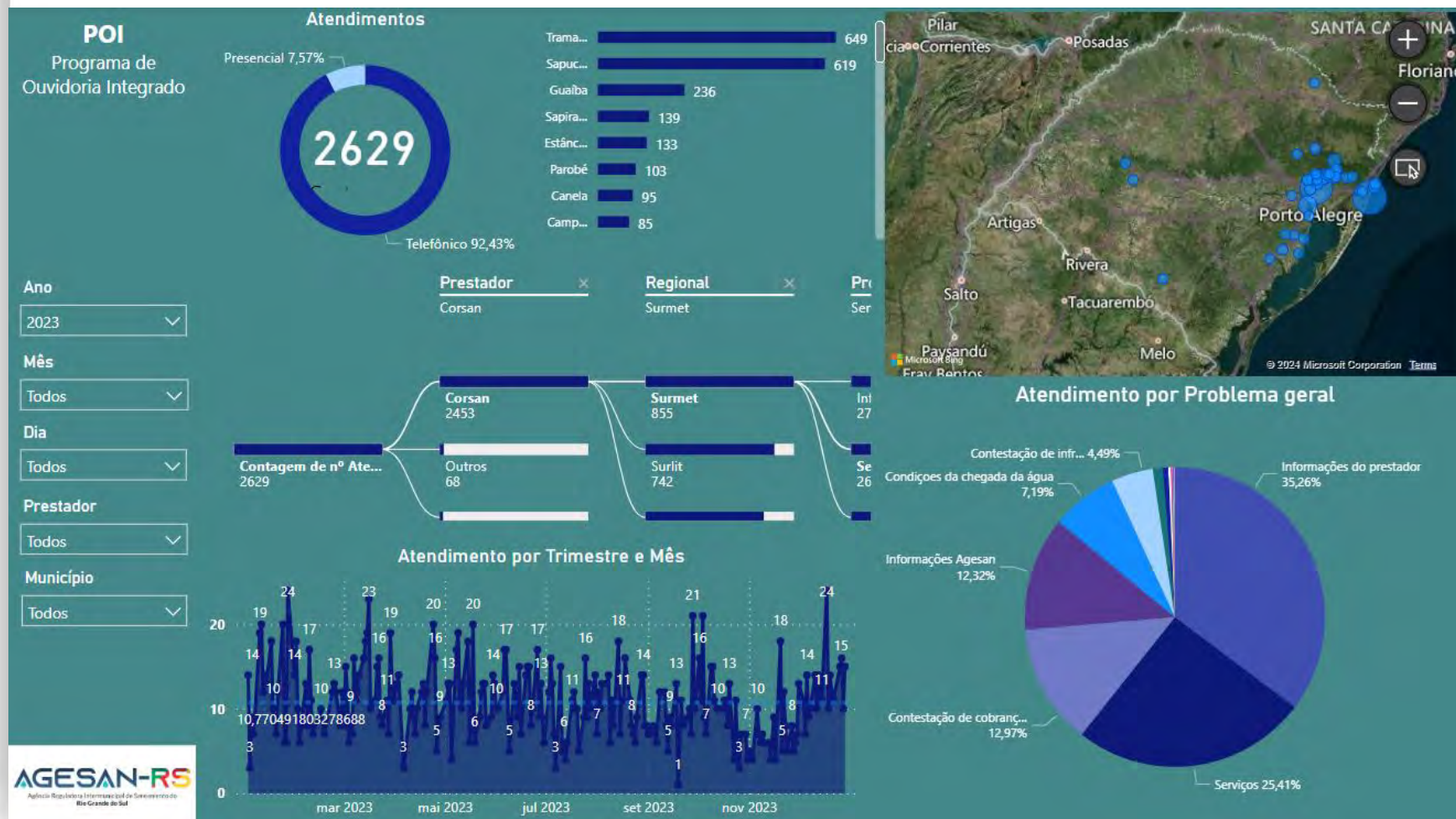
Realização:



Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

Registro de demandas

Material e métodos



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



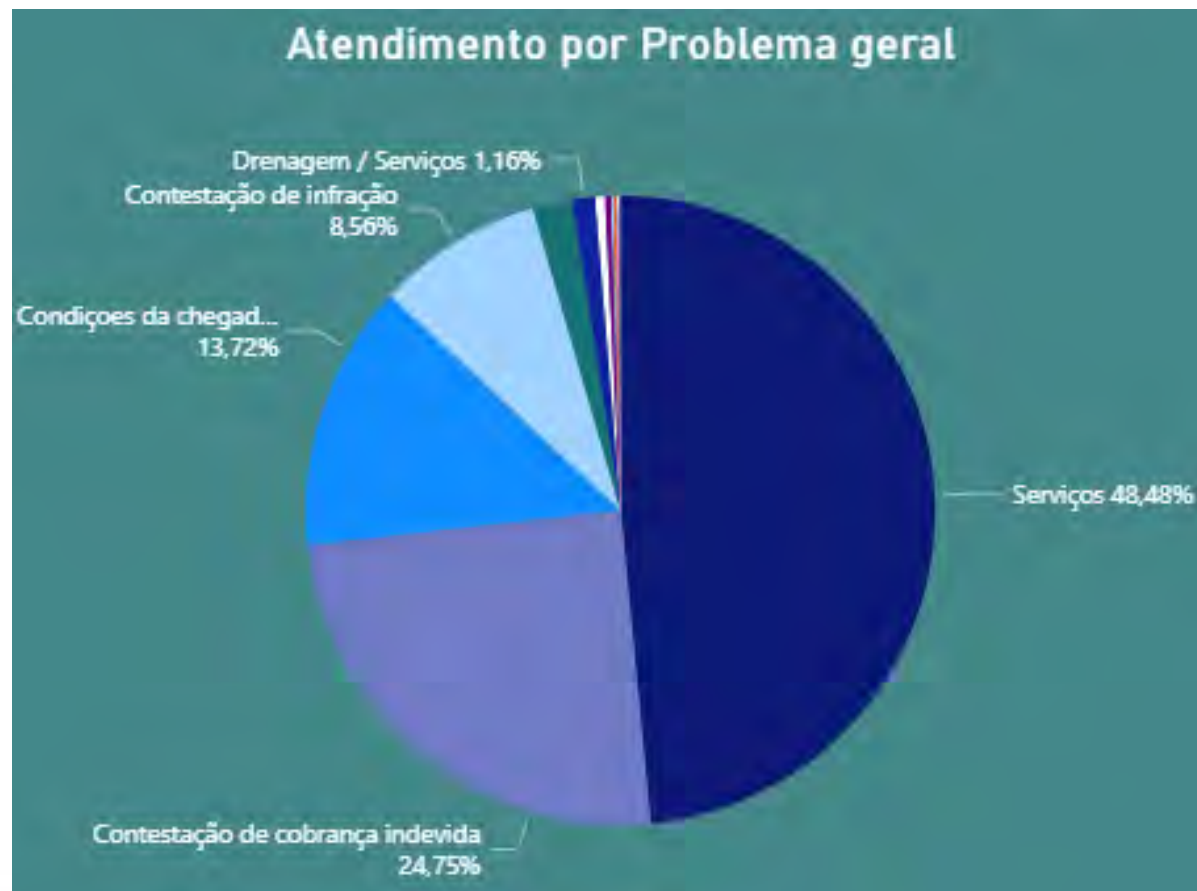
Realização:



Material e métodos

Identificação
de pontos
corriqueiros

2022 e 2023



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



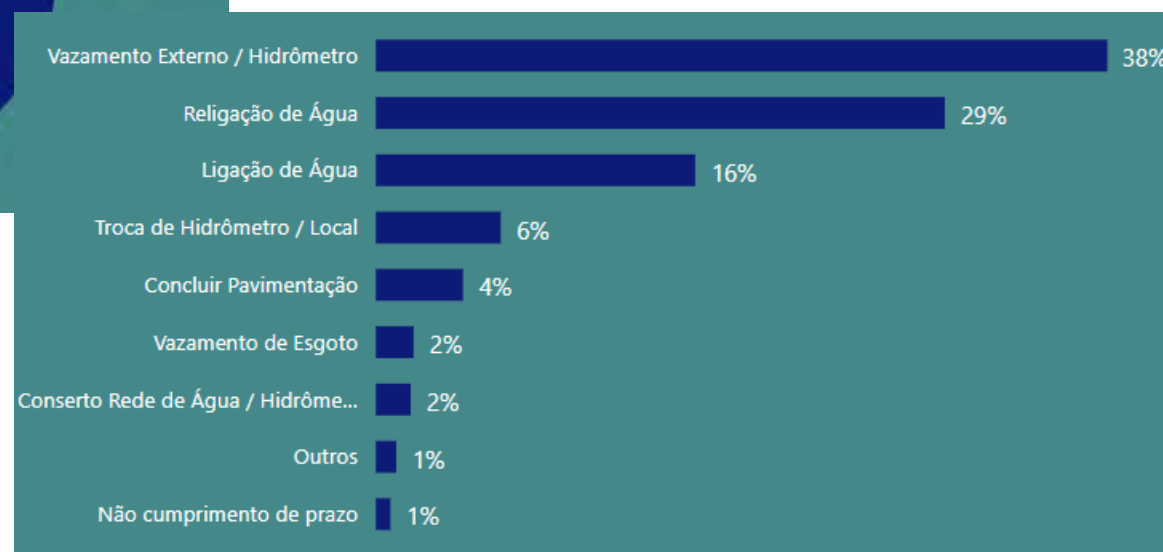
Realização:



Material e métodos

2022 e 2023

Identificação
de pontos
corriqueiros



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Reunião
do GAD

Proposta
de solução
(melhorias)

Resultados e discussão

- As reclamações referentes ao assunto “serviços” chegam a ouvidoria transcorrido o prazo da prestadora para execução do serviço estabelecido na “Carta de Serviços”;
- Esses números podem ser ainda maiores, se levarmos em conta que cerca de 20% dos usuários afetados chegam até a ouvidoria da agência reguladora para efetuar reclamações;
- Destes apenas 50% abrem processo de ouvidoria;
- Reunião com o GAD e criação de proposta.
 - Ressarcimento aos usuários com base no valor pago pelo serviço, proporcional ao atraso na execução do serviço.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Conclusões

- Acompanhar e fiscalizar o cumprimento de prazos para execução pelos Prestadores de Serviço, incentivar os mesmos a cumprir os prazos estabelecidos para execução de cada serviço e ainda proteger e colaborar com os usuários em suas dificuldades.
- A ouvidoria é o canal que tem mais contato com o usuário, possibilitando maior entendimento das demandas e necessidades diárias da população.
- As agências reguladoras devem ter um olhar de ir além de suas obrigações, buscando a melhoria na qualidade do saneamento e na vida humana.
- O POI é um programa essencial para o aperfeiçoamento da regulação e prestação de serviços.
- O POI busca a excelência na prestação de serviços, na regulação e uma paridade entre a prestação de serviços e o investimento da população.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Referências

JUNIOR, Vitor Zanella. OUVIDORIAS PÚBLICAS MUNICIPAIS: INSTRUMENTO DE PARTICIPAÇÃO POPULAR NA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**, [S. l.], ano 1, n. 1, p. 93-106, 2018.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



OBRIGADO!

Natália Müller Schierholt

Ouvidora



(51) 9 9848-4604

ouvidoria@agesan-rs.com.br

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



20 a 24 de Maio de 2024
RIBEIRÃO PRETO • SÃO PAULO

Realização:



Associação Nacional dos Serviços
Municipais de Saneamento

PIX

SOS
RIO GRANDE
DO SUL



Leia o QR Code

Ajude doando qualquer valor

Chave PIX (CNPJ): 92.958.800/0001-38 | Instituição: Banrisul

AGESAN-RS