

# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## A GARANTIA DA CIDADANIA ATRAVÉS DA OUVIDORIA ITINERANTE

Autores:

*Natália Müller Schierholt*

*Demétrius Jung Gonzalez*

*Vagner Gerhardt Mâncio*

*Franciele Grings dos Santos*

*Emanuele Baifus Manke*



# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

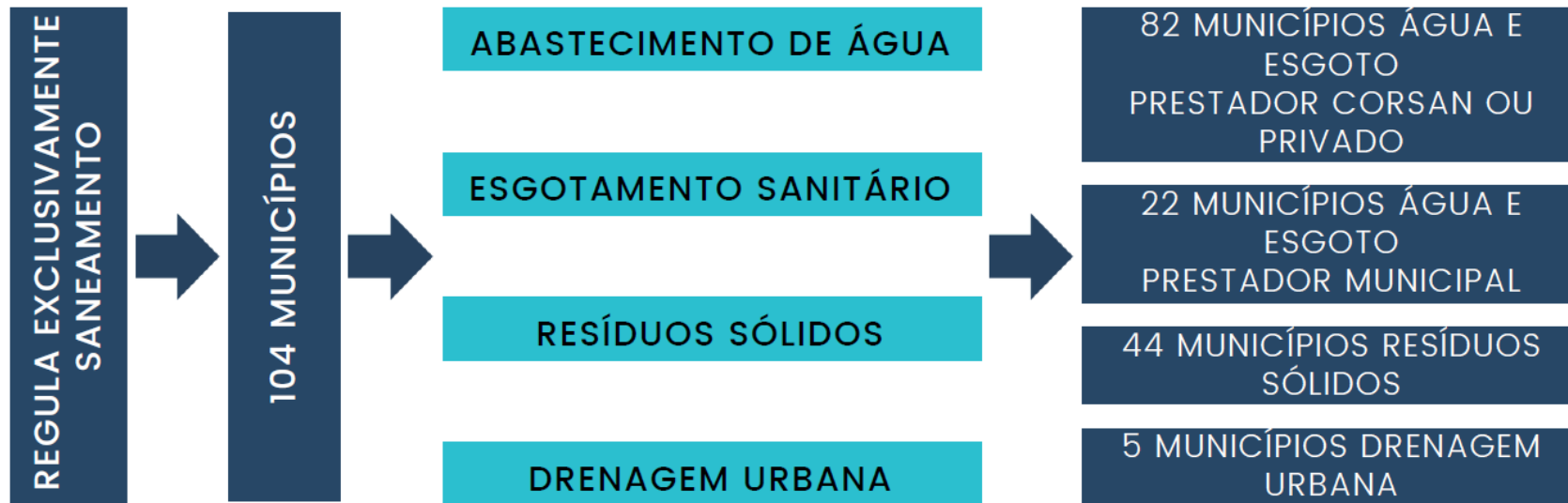


Realização:



## AGESAN-RS

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do  
Rio Grande do Sul



# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

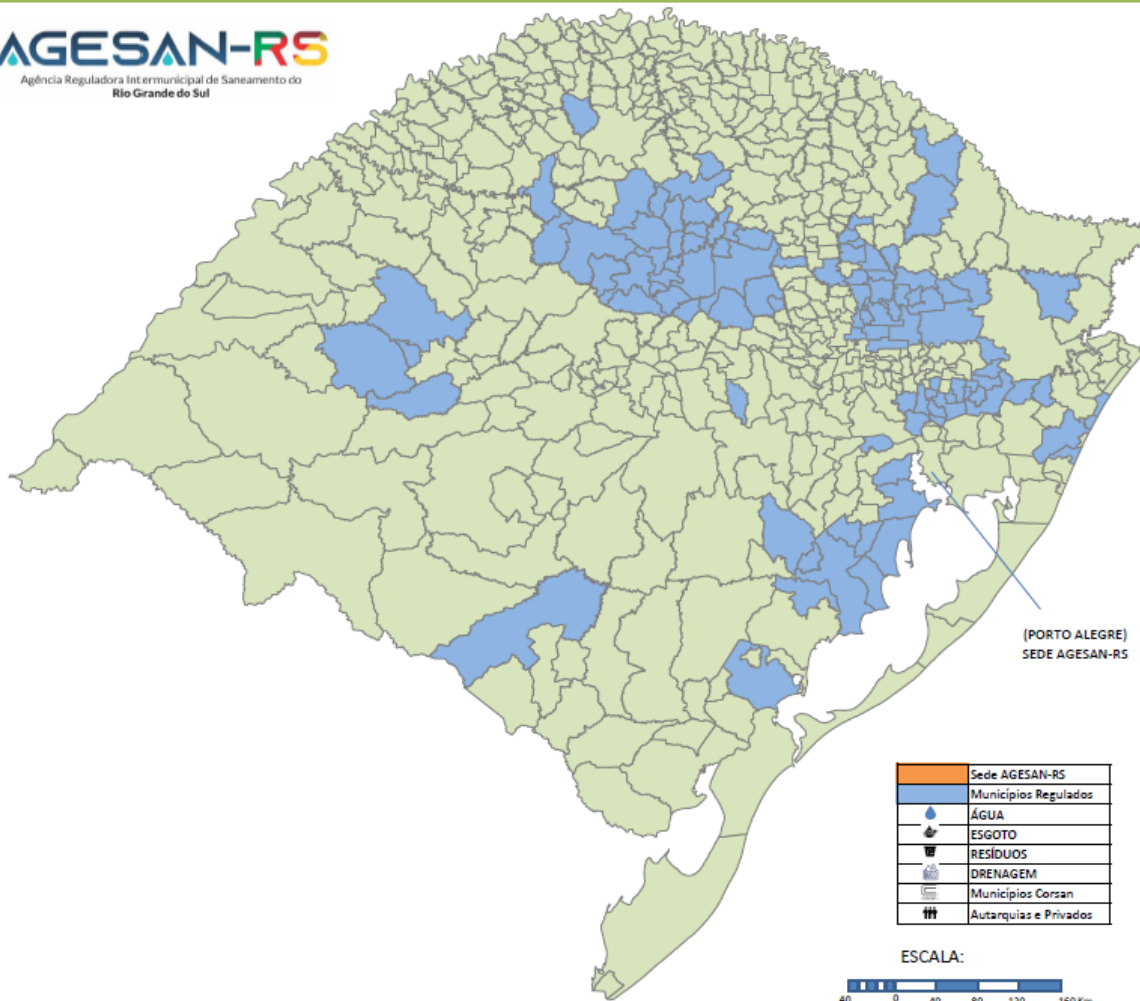


Realização:



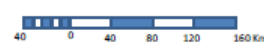
Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

## ATUAÇÃO AGESAN-RS (Abril 2024)



Orange box	Sede AGESAN-RS
Blue box	Municípios Regulados
Blue water drop icon	ÁGUA
Blue toilet icon	ESGOTO
Blue trash can icon	RESÍDUOS
Blue house with water drop icon	DRENAGEM
Blue house icon	Municípios Corsan
Blue house with water drop icon	Autarquias e Privados

ESCALA:



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



# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## Objetivo

Ouvidoria Itinerante objetiva a melhoria dos serviços de saneamento

- Aproximando e acolhendo o usuário;
- Oportunizando manifestações;
- Levando informação e compreensão dos direitos fundamentais e, principalmente, no que se refere ao saneamento básico e sua respectiva regulação.

# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## Material e métodos

Análise do programa de ouvidoria itinerante da AGESAN-RS

- Início com teste piloto em dezembro de 2022;
  - Ações necessárias;
    - Levar informações;
    - Aplicação de pesquisa para melhor entender a situação;
    - Oportunizar manifestações.
- Abril 2023 após realização de 8 ouvidorias itinerantes
  - Análise dos impactos das atividades da Ouvidoria Itinerante.

# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



- Divulgação da agência reguladora aos usuários assim como o papel de sua ouvidoria
  - ✓ Atendimento presencial previamente divulgado
    - Sede (Unidade de atendimento) do prestador de serviços
    - Atendimento da prefeitura (protocolo)
  - ✓ Reuniões e encontros com órgãos que atendem diariamente a população
    - Ouvidoria Municipal
    - Procon (municipal e estadual)
- Aplicação de questionário junto aos usuários, conseguindo assim coletar informações pertinentes para a melhoria da regulação.

# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

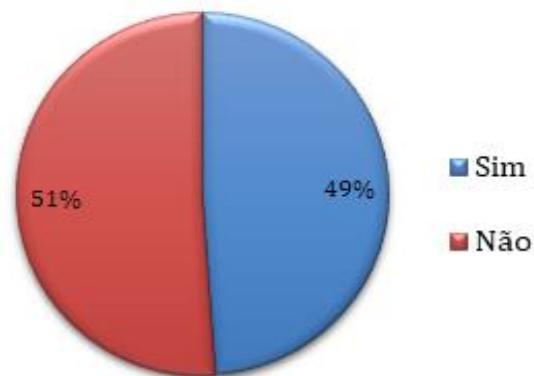


Realização:

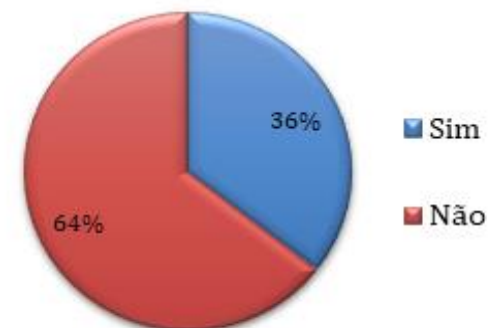


## Material e métodos

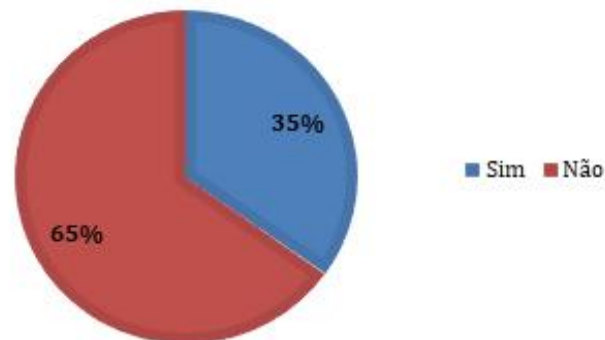
Você sabe o que é uma agência reguladora?



Você sabia da existência de uma agência reguladora em seu município?



VOCÊ JÁ FICOU INSATISFEITO OU SEM RESOLUÇÃO DE UM PROBLEMA?





# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



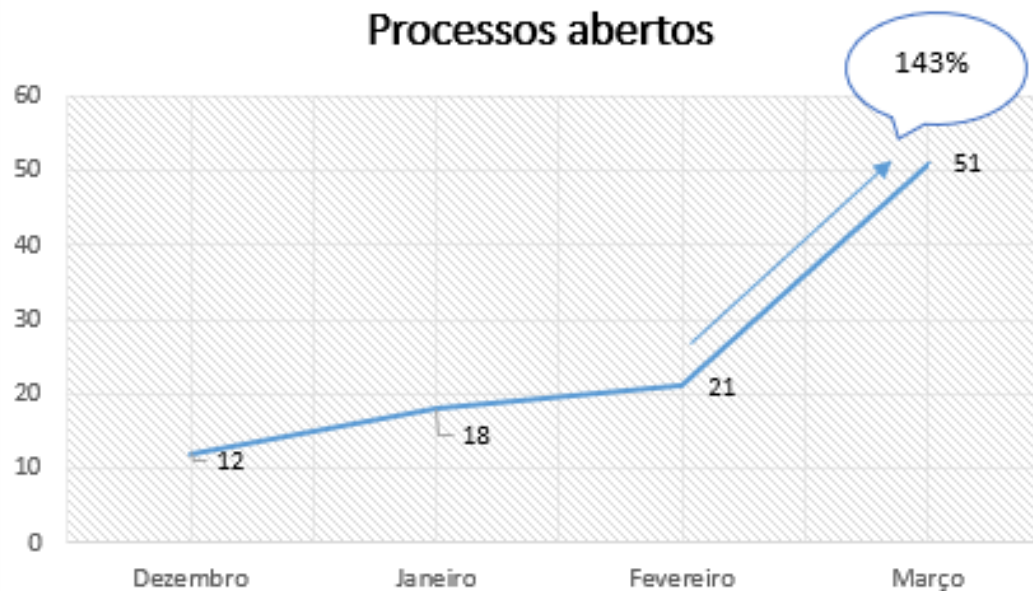
Realização:



## Resultados e discussão

Município	Data da Ouvidoria Itinerante	Processos abertos Dezembro 2022	Processos abertos Janeiro 2023	Processos abertos Fevereiro 2023	Processos abertos Março 2023
TRAMANDAÍ	17/02/2023	8	8	13	10
CAPÃO DA CANOA	24/02/2023	0	0	3	9
SAPUCAIA DO SUL	17/03/2023	3	8	5	22

### Processos abertos



Fica evidente que no mês de março/2023, onde houveram mais ouvidorias itinerantes, teve um crescimento significativo de processos aberto.



# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## Conclusões

- Desconhecimento geral da população de seu direito em procurar junto a Agência reguladora uma solução para seus conflitos e problemas com os prestadores.
- As ouvidorias, por serem o setor diretamente vinculado ao setor público, devem realizar os procedimentos para uma maior aproximação com a população, levando maior informação sobre o saneamento, a regulação e os direitos dos usuários.
- A Ouvidoria Itinerante é um programa essencial para o aperfeiçoamento da regulação e prestação de serviços.
- As agências reguladoras devem ter um olhar de ir além de suas obrigações, buscando a melhoria na qualidade do saneamento e na vida humana.

# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## Referências

- ALVES, Karla Simone de Andrade. A OUVIDORIA ITINERANTE COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO. *In*: PRÊMIO Cecília Donnangelo de Ouvidoria SUS. Brasília - DF: [s. n.], 2014. p. 35-41.

# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



**OBRIGADO!**

Natália Müller Schierholt  
Ouvidora



(51) 9 9848-4604

[ouvidoria@agesan-rs.com.br](mailto:ouvidoria@agesan-rs.com.br)



# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



# 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