

## RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS OUVIDORIA 2024

CANAL DE ATENDIMENTO	ASSUNTO	QT	RESPONDIDOS
OUVIDORIA	NÃO COLETA DO LIXO	37	37
	RECLAMAÇÃO DA EQUIPE DE COLETA DO LIXO	1	1
	NÃO ENTREGA DE EMBALAGEM	3	3
	DANOS MATERIAIS	3	3
	RECLAMAÇÃO GERAL SOBRE O SETOR	1	1
	RECLAMAÇÃO DE FATURA	7	7
	PEDIDO DE REEMBOLSO	1	0
	RECLAMAÇÃO FORNECIMENTO DE ÁGUA	30	30
	RECLAMAÇÃO SOBRE ESGOTO	7	7
	RECLAMAÇÃO DE SUJEIRA APÓS REPARO	1	1
	REGISTRO DE VAZAMENTO	1	1
	RECLAMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	1
	NÃO RETORNO DA OUVIDORIA	1	1
ATENDIMENTO PRESENCIAL	FALTA DE COLETA	1066	1066
	FALTA DE EMBALAGEM	1659	1659
	RECLAMAÇÃO EQUIPE DE COLETA	39	39
	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	1059	569
	CONTESTAÇÃO DE FATURA	2185	1815
	VERIFICAÇÃO DE PRESSÃO	308	178
	VERIFICAÇÃO DE ÁGUA SUJA	30	26
	CONSENTO DE VAZAMENTO PASSEIO	504	432
	LIMPEZA DE ASFALTO	363	327
FALE CONOSCO	FALTA DE COLETA	2	INDETERMINADO
	CONTESTAÇÃO DE FATURA	4	INDETERMINADO
	SOLICITAÇÃO DE COLETA	1	INDETERMINADO
	VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	5	INDETERMINADO
	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	4	INDETERMINADO
	OUTRAS SOLICITAÇÕES (2ª VIA, PARCELAMENTO, NEGOCIAÇÃO)	17	INDETERMINADO
REDES SOCIAIS	VERIFICAÇÃO DE PRESSÃO	0	INDETERMINADO
	SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO	3	0
	RECLAMAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA	6	0
	RECLAMAÇÃO DE ESGOTO	1	0
	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	1
	ENVIO DE CURRÍCULO	1	0

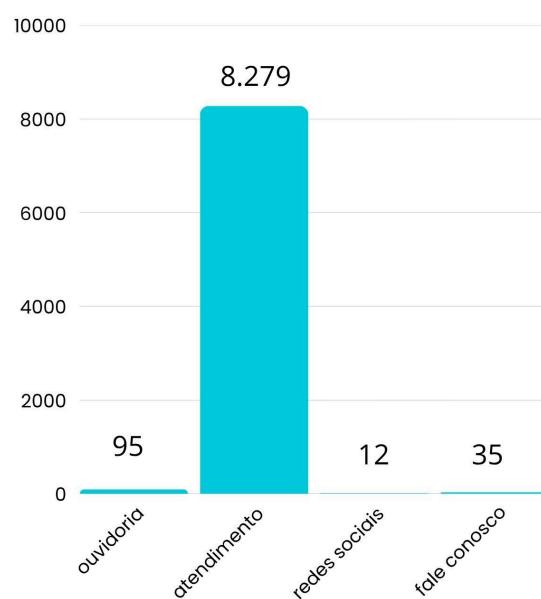
### Breve descrição dos canais de atendimento

Ouvidoria	Demandas recebidas através do Sistema de Ouvidoria Geral do Município, disponibilizado no portal do SAMAЕ ou pelo ramal da ouvidoria no telefone (43) 3258-8195 - <a href="https://ibipora.eloweb.net/protocolo/ouvidoria">https://ibipora.eloweb.net/protocolo/ouvidoria</a>
Presencial e Telefone:	Demandas recebidas através da agência do SAMAЕ, situado na Avenida Santos Dumont, 565, no horário das 08:30 às 16:30, de segunda a sexta-feira e através do telefone (43)3258-8195, disponível 24 horas.
Formulário de Contato e E-Mail:	Demandas recebidas através de formulário de contato disponível no portal da autarquia - <a href="https://www.samaeibi.com.br/contato">https://www.samaeibi.com.br/contato</a>
Redes Sociais:	Demandas recebidas através de manifestações de reclamações,

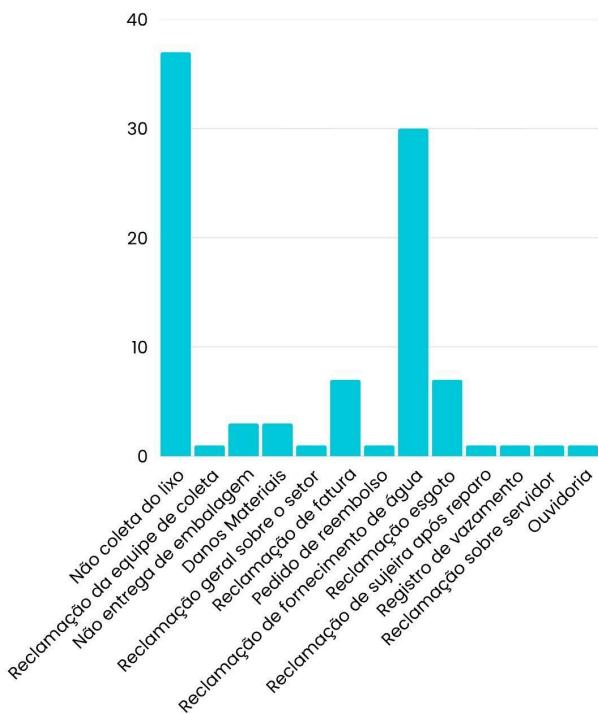
	elogios e sugestões nas redes sociais da autarquia: Meta (Facebook) e Instagram .
--	---

O SAMAЕ também disponibiliza em seu Portal Eletrônico a Carta de Serviços, com a descrição de todos os serviços prestados pela autarquia, orientações de como solicitar cada serviço, e-mail e telefone de contato de cada setor responsável. Acesso:  
<https://samaeibi.com.br/uploads/pagina/arquivos/Carta-de-servicos-102025.pdf>

## Demandas por canal de atendimento



## Demandas por assunto



## ANÁLISE DE QUESTÕES RECORRENTES DE OUVIDORIA

A análise dos registros de ouvidoria de 2024 mostra que as demandas são concentradas principalmente em três áreas: **coleta de resíduos**, que representou cerca de **37,62%** dos atendimentos; **contestação de faturas**, responsável por aproximadamente **29,77%** das solicitações; e **reclamações ou verificações de falta de água**, que somaram cerca de **14,96%** do total. Assim como no ano anterior, essas categorias seguem como prioridade para aprimoramento dos serviços, e ações de melhoria já estão em estudo ou execução. Os números serão monitorados ao longo de 2025 para avaliar a eficácia das medidas adotadas.

**CONTESTAÇÃO DE FATURA:** As contestações de faturas acontecem quando há consumo superior à média histórica e o usuário registra reclamação alegando não ter utilizado a quantidade de água medida. Nesses casos, o SAMAЕ realiza a conferência da leitura da unidade consumidora para descartar qualquer possibilidade de erro. Confirmada a leitura e identificado aumento significativo no

consumo, são feitos testes para verificar suspeita de vazamento interno. Quando há indício de vazamento não aparente, o usuário é orientado a contratar serviço especializado para localizar e reparar o problema. Após o conserto, pode solicitar ajuste da fatura com base na média dos consumos anteriores. Nos casos de vazamento aparente, a responsabilidade pelo consumo permanece do usuário. Na maioria das situações, não são identificados vazamentos, sendo o próprio aumento de consumo o responsável pelas medições acima da média.

Para 2025, está prevista a contratação de agentes de operação, tendo em vista a necessidade de reposição operacional e a inviabilidade de provimento por concurso devido às exigências do plano de cargos, que estendem o tempo para progressão à função de encanador. Além disso, está em implantação um novo sistema comercial que trará maior redução de falhas no processo. Com essas medidas, espera-se melhorar o tempo de resposta aos chamados e oferecer mais agilidade e segurança na análise das contestações de faturas.

**COLETA DE RESÍDUOS:** As reclamações relacionadas ao serviço de coleta de resíduos são encaminhadas ao fiscal de contrato, que realiza inspeção no local para verificar a procedência da demanda e, se necessário, notificar a empresa responsável. Ibirapuã segue se destacando nacionalmente por sua política sustentável de manejo de resíduos, que envolve a segregação em três categorias: rejeitos, orgânicos e recicláveis, e por ser o único município do país que fornece embalagens aos usuários para o correto acondicionamento dos materiais, como uma forma de incentivo. Em 2024, as principais causas de reclamação permaneceram sendo a falta de coleta e a não entrega de embalagens. O ano também foi marcado pela transição contratual entre as empresas Costa Oeste (responsável até julho/2024) e Sistemma (2024 - adiante), o que gerou um período de adaptação operacional e impactou no aumento de registros de não coleta e falta de embalagens. Com os ajustes já realizados e a estabilização do novo prestador, a expectativa para 2025 é de melhoria contínua na qualidade do serviço, com reforço das rotinas de fiscalização e aperfeiçoamento dos processos para garantir maior regularidade e eficiência no atendimento à população.

**FALTA DE ÁGUA:** Nos registros de ouvidoria referentes à verificação de falta de água, o SAMAE mantém o procedimento de realizar inspeção presencial para identificar possíveis vazamentos ou irregularidades no abastecimento, além de emitir avisos no site e nas redes sociais sempre que há manutenções programadas. Em 2024, porém, observou-se a necessidade de aprimorar tanto a capacidade operacional quanto os mecanismos de comunicação, diante do aumento das

demandas e da limitação de equipe disponível para atendimentos imediatos. Como o Plano de Cargos estabelece que um agente de operações precisa cumprir cinco anos na autarquia para estar apto a exercer a função de encanador, tornou-se inviável suprir a necessidade urgente desse profissional por meio de concurso público. Assim, para 2025 está prevista a contratação de agentes de operação por PSS ou empresa terceirizada, garantindo reposição mais ágil da equipe e reduzindo o tempo de resposta nas verificações de falta de água e nos rompimentos de rede. No campo tecnológico, o novo software comercial previsto para implantação deverá oferecer a possibilidade de envio automático de avisos segmentados por região para informar sobre interrupções programadas, tornando a comunicação mais assertiva e diminuindo o número de reclamações motivadas pela falta de informação. Além disso, está prevista a criação de uma página específica no site do SAMAЕ, onde o usuário poderá consultar manutenções programadas e obras em andamento de forma centralizada e atualizada. Com essas medidas integradas, espera-se melhorar significativamente a eficiência operacional e a qualidade das informações disponibilizadas ao consumidor futuramente.