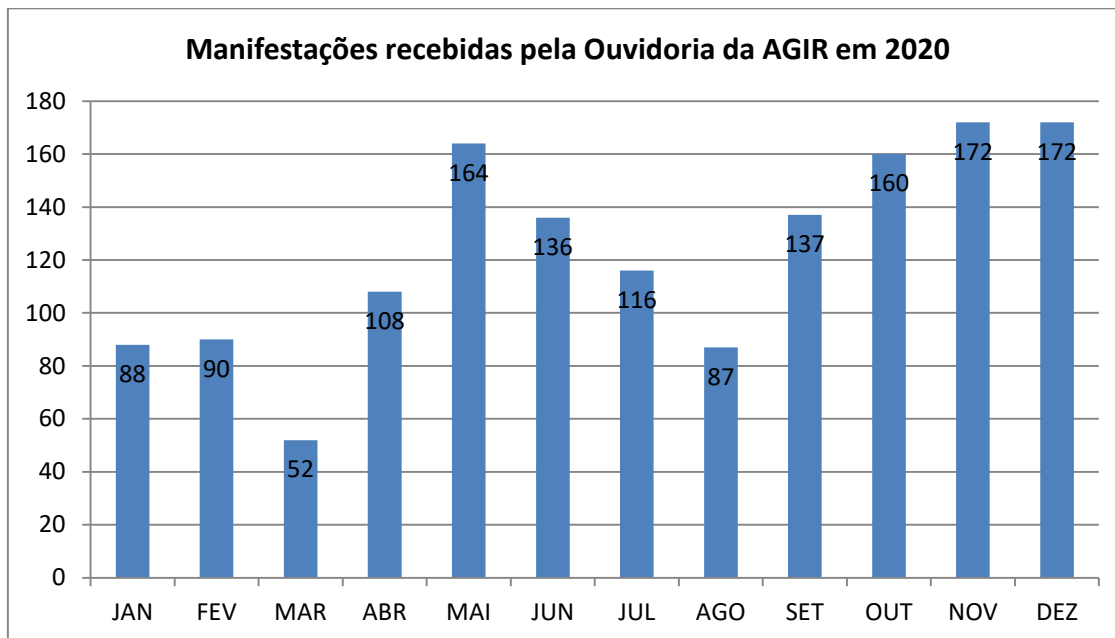
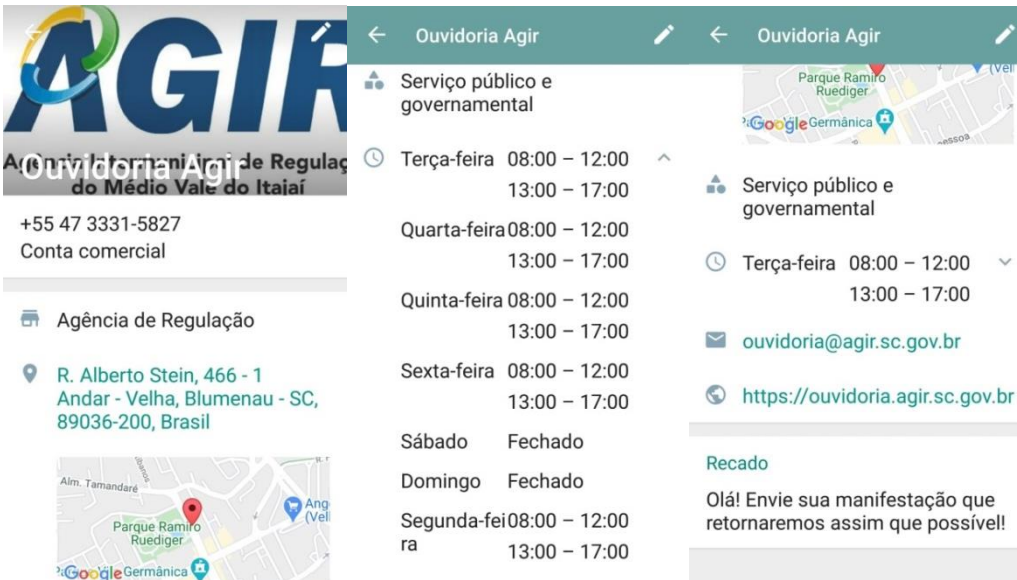


Manifestações Recebidas:

Em 2020 foram registradas 1482 manifestações perante a Ouvidoria da AGIR, conforme demonstrado no gráfico abaixo, de acordo com o mês da ocorrência:

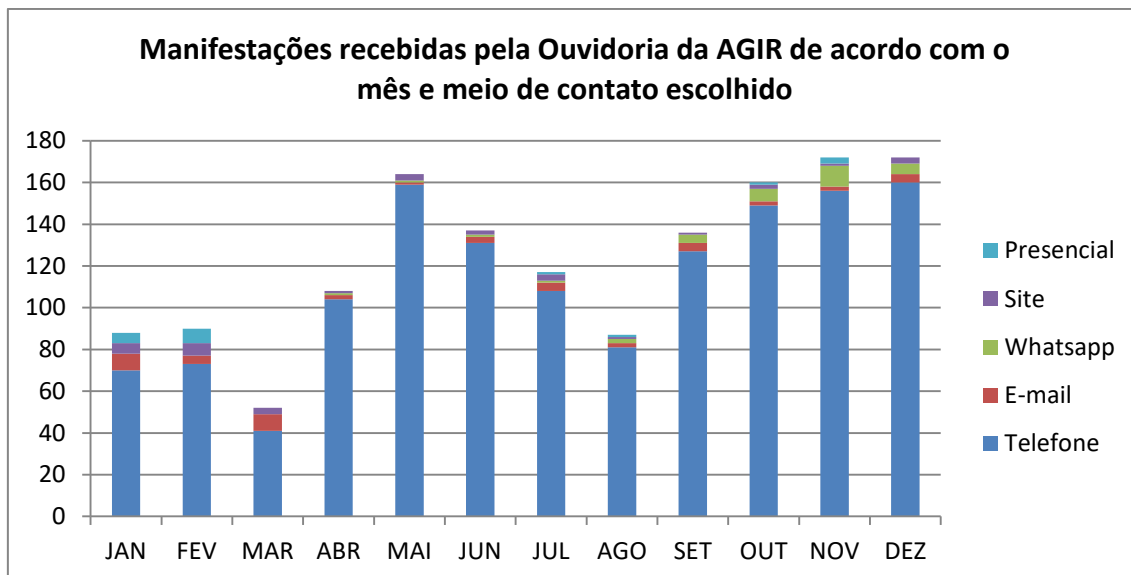


Percebe-se que no mês de março houve uma queda nos atendimentos, mês que iniciaram as medidas de isolamento social para diminuição do contágio pela Covid-19. Em razão dessa nova condição de *home office*, a Ouvidoria da AGIR adotou algumas medidas, como a implantação da ferramenta “Siga-me”, redirecionando as chamadas para o telefone celular da servidora que ocupa o cargo de Ouvidora, que foi regulamentada pela Resolução nº 161/2020; e a implantação do Whatsapp Business no telefone fixo da Ouvidoria, ativo desde 31 de março de 2020:



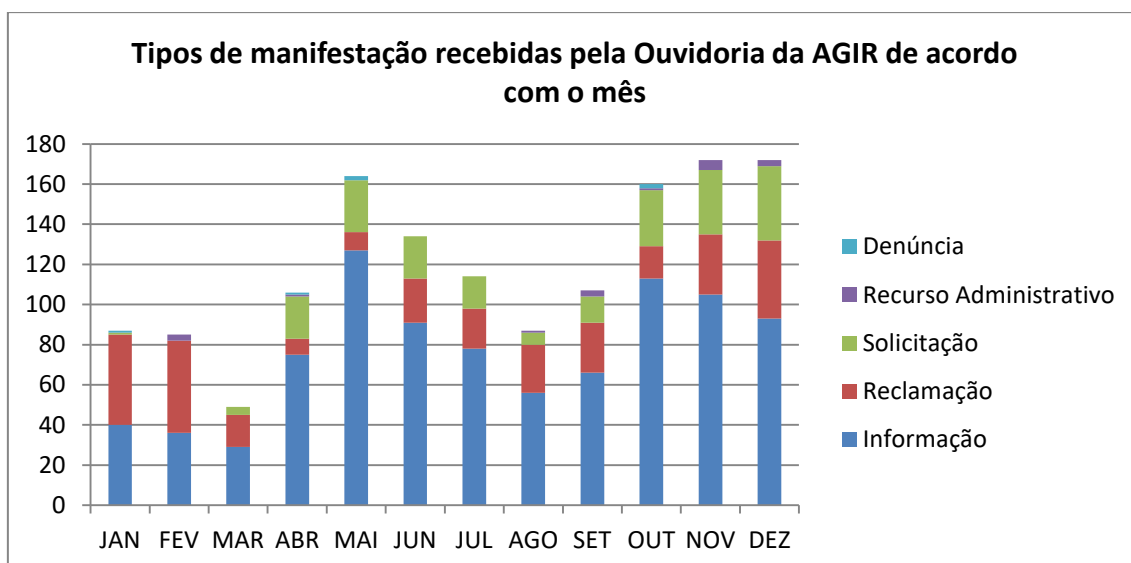
As imagens mostram a interface de uma página de perfil de serviço público e um aplicativo de mensagens. A página de perfil (à esquerda) contém o logo da AGIR, o nome "Ouvidoria Agir", o endereço "R. Alberto Stein, 466 - 1 Andar - Velha, Blumenau - SC, 89036-200, Brasil", o telefone "+55 47 3331-5827" e o e-mail "ouvidoria@agir.sc.gov.br". O aplicativo de mensagens (à direita) mostra o perfil da "Ouvidoria Agir" com o mesmo endereço e telefone, além de um mapa, o horário de atendimento (Terça-feira 08:00 - 12:00 e 13:00 - 17:00; Quarta-feira 08:00 - 12:00 e 13:00 - 17:00; Quinta-feira 08:00 - 12:00 e 13:00 - 17:00; Sexta-feira 08:00 - 12:00 e 13:00 - 17:00; Sábado e Domingo Fechado; Segunda-feira 08:00 - 12:00 e 13:00 - 17:00) e o e-mail "ouvidoria@agir.sc.gov.br".

Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários para realizar as manifestações, o telefone continua sendo o mais utilizado, porém percebe-se que vêm crescendo a popularidade dos meios eletrônicos, como o e-mail, site da Ouvidoria da AGIR e o Whatsapp:

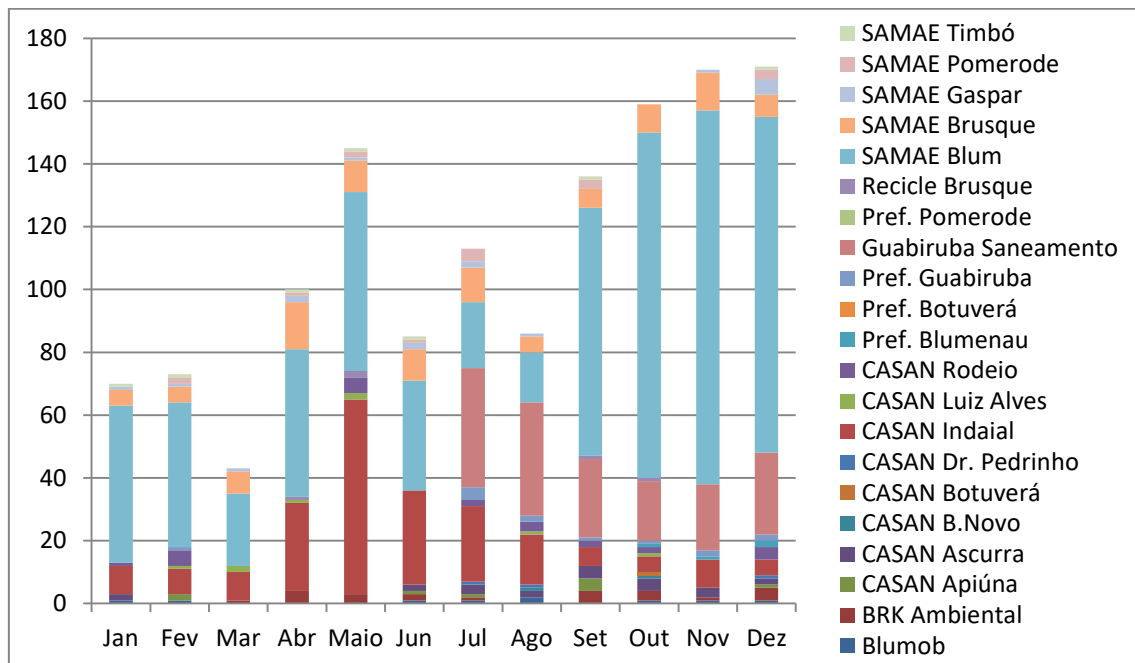


O Whatsapp pode ser destacado como o meio de comunicação que ajudou a diminuir a realização de atendimentos presenciais, o que é vital nesse período de pandemia, pois evita o risco de contágio e disseminação do coronavírus.

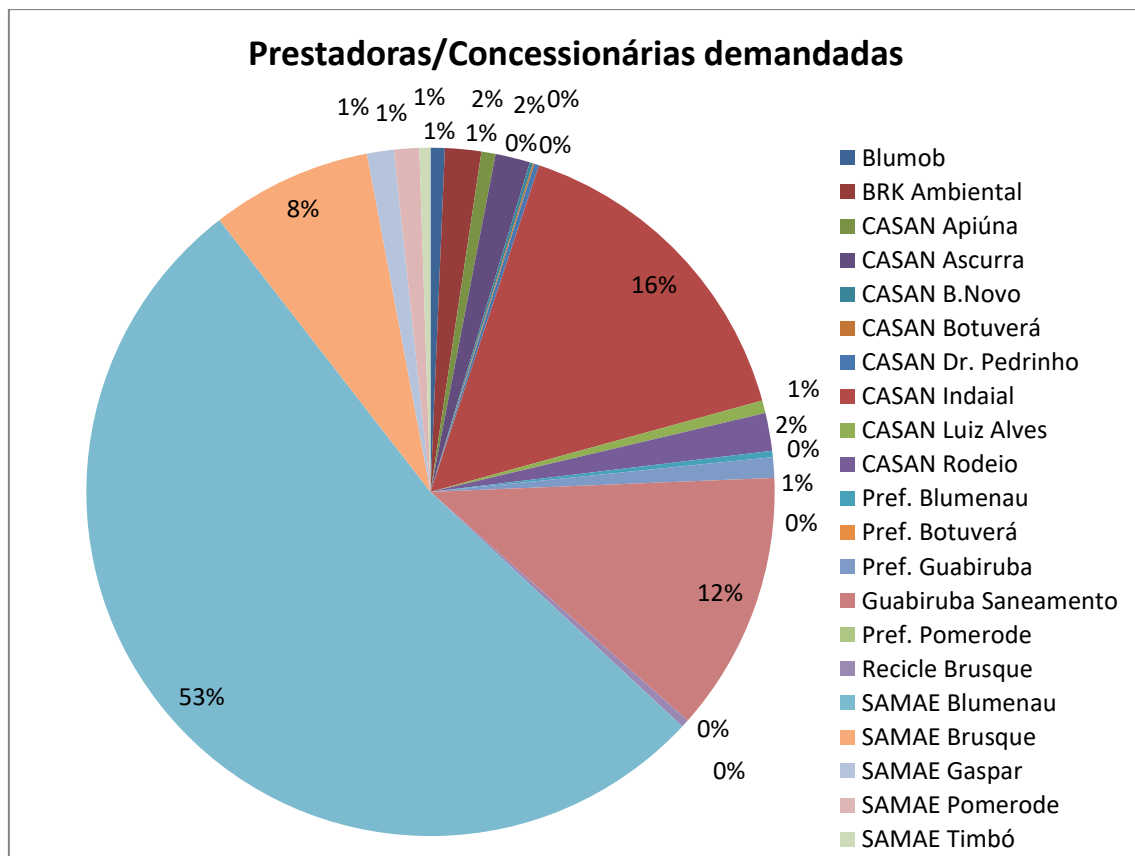
Quanto aos tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da AGIR, percebe-se que a solicitação de informação é a demanda mais atendida, pois é necessário que inicialmente os usuários procurem contato com a prestadora/concessionária de serviços públicos regulados previamente ao registro de uma manifestação como solicitação, reclamação ou recurso administrativo.



Em relação às prestadoras ou concessionárias de serviços públicos regulados mais demandadas, apresentamos dois gráficos. O primeiro refere-se à quantidade de manifestações recebidas por prestadora ou concessionária de acordo com o mês, conforme abaixo:



Já o segundo se refere ao percentual de demandas recebidas no ano de 2020, de acordo com cada prestadora ou concessionária regulada pela AGIR:



Percebe-se que em 2020, a prestadora mais demandada perante a Ouvidoria da AGIR foi o SAMAE de Blumenau (53%), seguido pela CASAN de Indaial (16%), pela Guabiruba Saneamento (12%) e pelo SAMAE de Brusque (8%). As outras prestadoras ou concessionárias representaram em até 2% cada uma.

Ações da Ouvidoria da AGIR devido à Pandemia de Covid-19:

Em razão da pandemia de Covid-19, algumas ações foram necessárias para que a Ouvidoria fosse mantida acessível aos usuários dos serviços públicos regulados:

- Whatsapp Business: devido à popularidade e acessibilidade que o aplicativo tem proporcionado às pessoas, foi criado no telefone fixo da Ouvidoria, para facilitar os atendimentos aos usuários, possibilitando inclusive a redução de atendimentos presenciais nesse período da pandemia;
- Ferramenta “Siga-me” nos períodos de home office: Durante o ano de 2020, foram decretados períodos de *home office* pelos Governos do Estado e Municipal, por isso, para manter o atendimento telefônico, principal meio de comunicação pelo qual são recebidas as manifestações de Ouvidoria, foi implementada a ferramenta “Siga-me”, redirecionando as chamadas para o telefone celular da servidora ocupante do cargo de Ouvidora;
- “A AGIR quer ouvir você: Online”: O projeto “A AGIR quer ouvir você” é realizado desde 2015, e consiste na visitação presencial aos municípios consorciados a AGIR, para conversar com os usuários dos serviços públicos regulados. Em razão da pandemia, o projeto foi realizado de forma presencial apenas em fevereiro, com a visita aos Municípios de Benedito Novo e Doutor Pedrinho. Por isso, para manter o projeto no ano em que completa 5 anos de realização¹, foi elaborada uma Pesquisa de Satisfação dos serviços públicos prestados nos Municípios Regulados, cujos resultados encontram-se disponíveis na página eletrônica da AGIR²;

Processos Administrativos de Ouvidoria:

Em relação aos Processos Administrativos de Ouvidoria, destaca-se a Consulta Pública nº 007/2020³, que propôs uma nova Resolução Normativa para regulamentar o recebimento das manifestações e tramitação dos processos perante a Ouvidoria da AGIR, regulamentados pela Resolução Normativa nº 004/2013 até o momento. A revisão e proposição de nova normativa se deram em virtude da necessidade de atualização da normativa da AGIR frente à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, que entrou em vigor em 2020. A Consulta

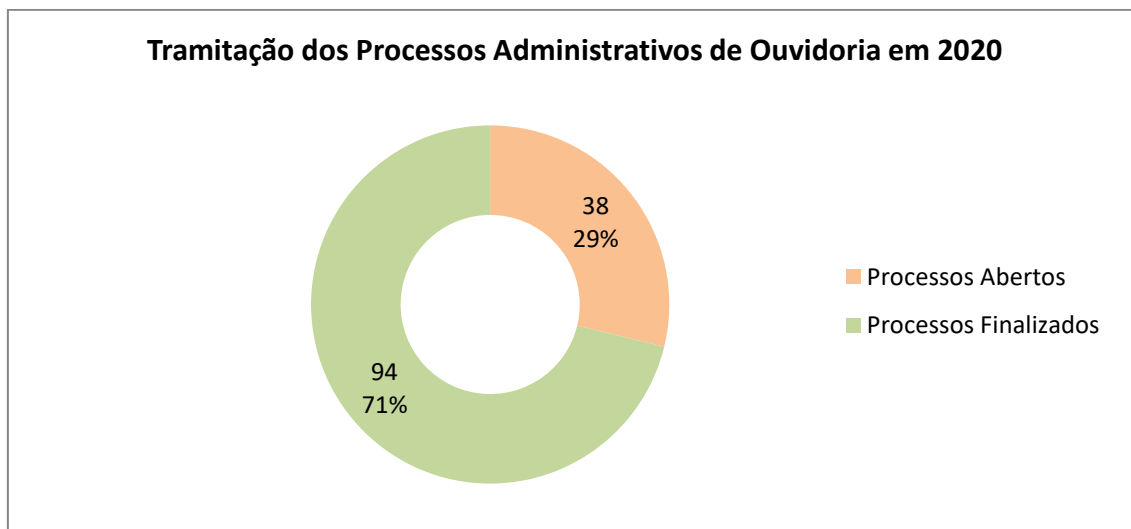
¹ Projeto “A AGIR quer ouvir você” completa 5 anos. Disponível em: <https://agir.sc.gov.br/noticia/view/235/projeto-agir-quer-ouvir-voce-completa-5-anos>. Acesso em 29 dez. 2020.

² AGIR divulga resultados do projeto “AGIR quer ouvir você online 2020”. Disponível em: <https://www.agir.sc.gov.br/noticia/view/237/agir-divulga-resultados-do-projeto-agir-quer-ouvir-voce-online-2020>. Acesso em 05 jan. 2021.

³ Consulta Pública nº 007/2020. Disponível em: <https://agir.sc.gov.br/documento/consultas-publicas?title=Consultas+P%C3%BAblicas&DocumentoSearch%5Bid%5D=484>. Acesso em 29 dez. 2020.

Pública já se encontra finalizada, a análise das contribuições publicada e em janeiro a minuta será analisada pelo Comitê de Regulação, que deliberará para aprovação da nova normativa.

Paralelo à confecção e consulta pública dessa nova regulamentação, no setor de Ouvidoria foi realizada uma ação de reorganização dos processos administrativos, da qual se obteve os seguintes resultados:



Atualmente, encontram-se em tramitação 73 processos administrativos de Ouvidoria, sendo 30 processos do ano de 2020.

Atualização e Publicação da Carta de Serviços ao Usuário da AGIR

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no art. 7º, e tem *“por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”*.

Por isso, a Carta de Serviços ao Usuário da AGIR⁴ foi atualizada de acordo com as disposições da legislação, trazendo informações sobre a AGIR, sua missão, visão e valores; os Municípios consorciados; sobre os serviços regulados; transparência e acesso à informação; e em relação à Ouvidoria, explicando sobre o recebimento das manifestações e a tramitação dos processos administrativos de Ouvidoria; além de disponibilizar todos os meios de acesso à Ouvidoria da AGIR.

⁴ Carta de Serviços ao Usuário da AGIR. Disponível em: https://www.agir.sc.gov.br/uploads/noticia/4494/CMwEIM650D6-cfGFRU_iK8xAx9T34T2k.pdf. Acesso em 29 de dez. 2020.



A divulgação da nova Carta de Serviços ao Usuário foi realizada por meio de Ofício Circular enviado por correio eletrônico para cada Município consorciado a AGIR, destacando o papel da Agência e solicitando o encaminhamento de eventual demanda recebida quando seja de sua competência, disponibilizando os meios de contato da Ouvidoria da AGIR.

Projeções da Ouvidoria da AGIR para 2021

No próximo ano, o Setor de Ouvidoria da AGIR pretende continuar as ações iniciadas em 2020, com a publicação da nova Resolução Normativa da Ouvidoria; a ampliação da divulgação do Whatsapp da Ouvidoria; a agilidade na tramitação dos processos administrativos de ouvidoria; a divulgação dos resultados do “AGIR quer ouvir você: Online” de 2020 aos prestadores e concessionárias de serviços públicos regulados; e a sua continuidade em 2021.

A revisão da Resolução Normativa nº 006/2017, que dispõe sobre o relatório trimestral que deve ser encaminhado pelos prestadores e concessionárias de serviços públicos regulados à Ouvidoria da AGIR está prevista como principal ação de 2021. A partir da revisão dessa normativa, será possível maior aproximação da Ouvidoria da AGIR em relação às Ouvidorias dos prestadores e concessionárias de serviço público regulados, aprimorando os serviços oferecidos à população.

Apresentados todos os pontos e as especificidades necessárias, esta Ouvidoria se coloca à disposição para responder os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Blumenau, 5 de janeiro de 2021.

Luiza Sens Weise
Ouvidora da AGIR