

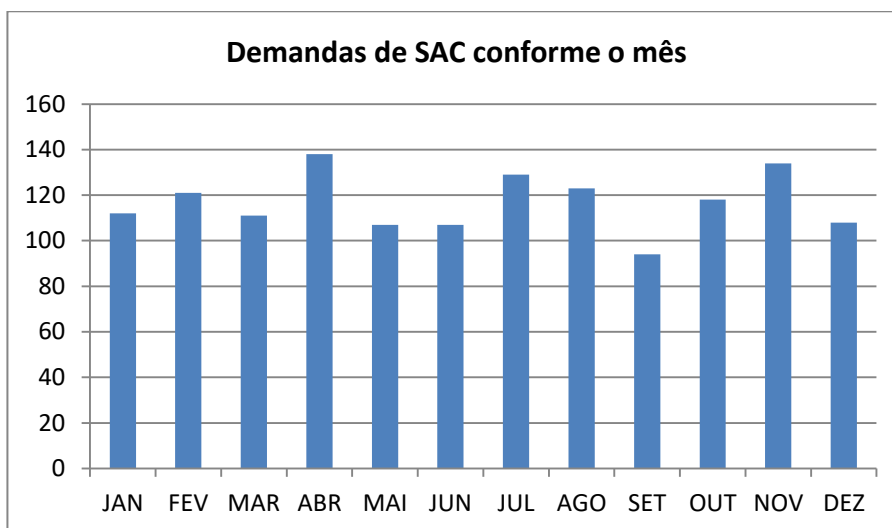
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA AGIR 2021

1. Manifestações recebidas

Apresenta-se a seguir as demandas da Ouvidoria da AGIR, bem como informações sobre os processos de ouvidoria e as principais ações de 2021, além das ações previstas para 2022.

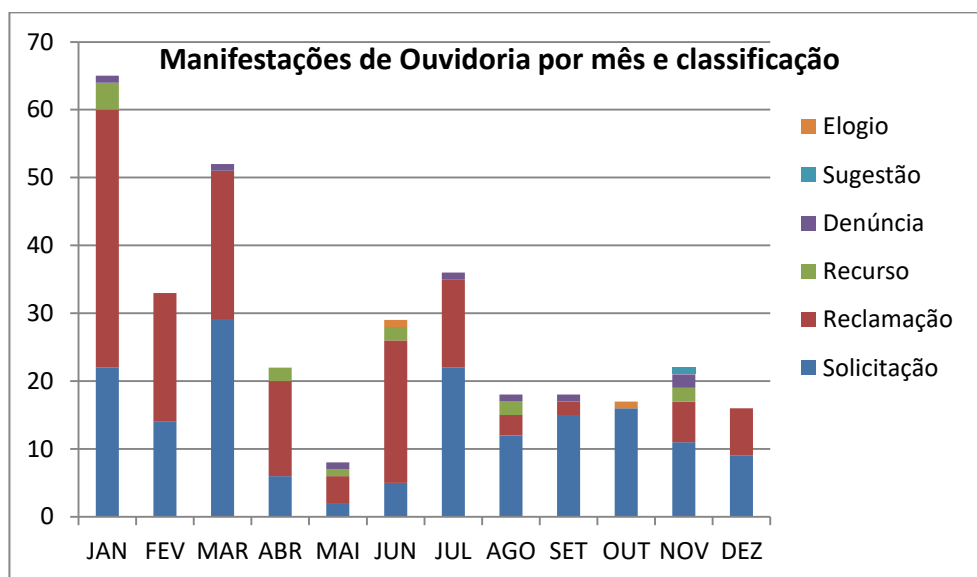
A título de contextualização, salienta-se que na Ouvidoria da AGIR são desenvolvidas as atividades de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), considerado um serviço mais operacional e padrão, que se limita ao encaminhamento à prestadora ou concessionária de serviços públicos, com o devido acompanhamento da solução do problema; bem como propriamente de Ouvidoria, realizado quando o usuário já procurou a prestadora de serviços e não obteve solução, mais flexível e personalizado.

Nesse sentido, foram atendidos 1.402 demandas próprias de SAC, conforme o gráfico abaixo:



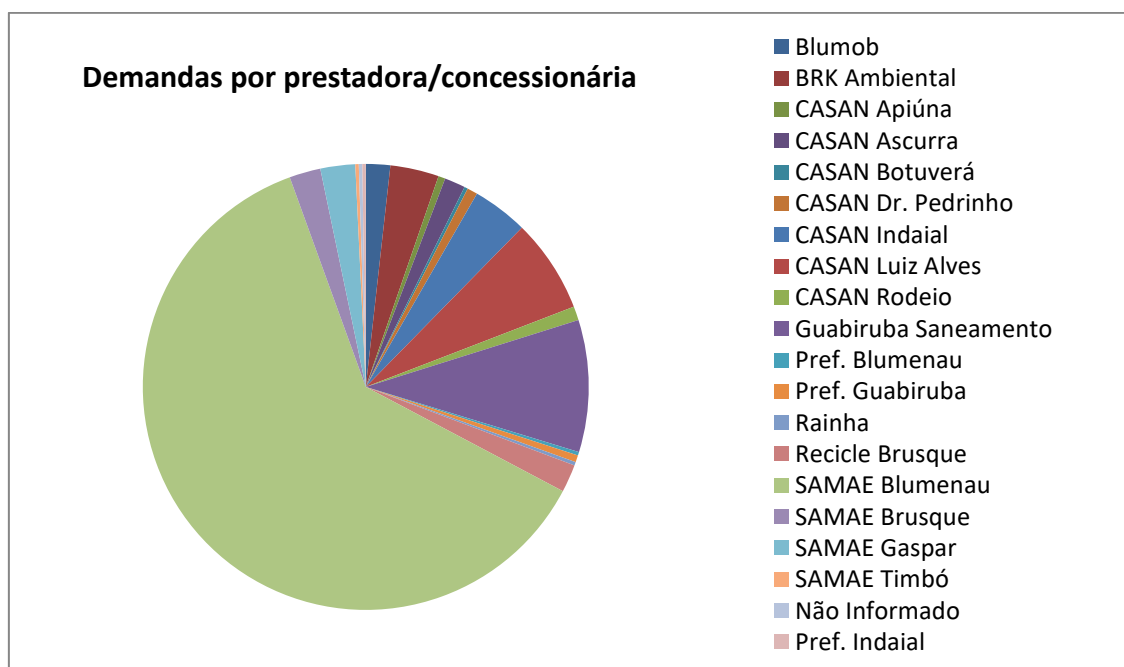
Nestas demandas estão compreendidas situações como solicitação de segunda via de fatura, informação quanto ao contato da prestadora ou concessionária de serviços públicos, dúvida sobre faturas em aberto, dentre outras situações padrão que são devidamente redirecionadas às prestadoras e concessionárias, com o devido acompanhamento quando necessário.

Em relação às demandas próprias de Ouvidoria, foram recebidas no total 336 manifestações, dentre solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e recursos administrativos, conforme demonstrado pelo gráfico abaixo:



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 os atendimentos pelo Aplicativo Whatsapp, implementado durante o ano de 2020.

Já quanto às prestadoras mais demandadas em 2021, apresenta-se o gráfico a seguir:



2. Ações da Ouvidoria da AGIR em 2021

- ✓ Revisão da Resolução Normativa de Ouvidoria nº 012/2021, por meio da Consulta Pública nº 008/2021¹;
- ✓ Realização do Diagnóstico das Ouvidorias das Prestadoras e Concessionárias reguladas, com vistas à revisão da Resolução Normativa nº 006/2017;
- ✓ Reformulação do Relatório Trimestral para especificar as demandas de SAC e de Ouvidoria;
- ✓ Continuidade do Atendimento via Aplicativo Whatsapp, ação em que foram verificados resultados positivos em 2020;
- ✓ Institucionalização da Comissão Técnica de Gestão Documental da AGIR² por meio do Decreto nº 125/2021, presidida pela Ouvidoria, que culminou com a implementação do Sistema e-CIGA³ para gerenciamento dos documentos e processos da AGIR desde 1º de setembro de 2021;
- ✓ Implementação na Ouvidoria do Sistema Fala BR, para registro, encaminhamento e análise das manifestações de Ouvidoria recebidas, que não necessariamente geram abertura de Processo de Ouvidoria. Referido Sistema é fornecido gratuitamente pelo Governo Federal para os membros da Rede Nacional de Ouvidorias, e optou-se por esta ferramenta a fim de melhor sistematizar as manifestações de Ouvidoria recebidas pela AGIR e possibilitar futura integração entre as Ouvidorias dos prestadores;
- ✓ A criação da Comissão Técnica de Gestão e Aprimoramento da Página Eletrônica da AGIR⁴ merece destaque. O objetivo do grupo de trabalho é melhorar aspectos relativos à transparência ativa e passiva da Agência, de acordo com a Lei de Acesso à Informação, compatibilizada com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- ✓ Início das tratativas para estruturar a organização para possibilitar a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados em 2021, com base em Curso de Capacitação na Prática, em andamento, ministrado pela Professora Andrea Willemin;

3. Ações da Ouvidoria da AGIR previstas para 2022:

- ✗ Continuidade na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados;
- ✗ Continuidade na implementação do Sistema de gerenciamento de documentos e processos e-CIGA na AGIR, bem como em ações de gestão documental e processual;
- ✗ Continuidade na utilização do Sistema Fala BR, com vistas à integração das ouvidorias reguladas pela AGIR;
- ✗ Continuidade da reformulação da página eletrônica da AGIR;
- ✗ Continuidade no aprimoramento das redes sociais da AGIR;

¹ Contribuições recebidas na Consulta Pública nº 008/2021, acesso: <https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/site/?r=site/acervoView&id=3284992>.

² Decreto AGIR nº 125/2021, nomeia Comissão Técnica de Gestão Documental da AGIR, acesso: <https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/site/?r=site/acervoView&id=3297114>; e anterior, Decreto nº 116/2021, acesso: <https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/site/?r=site/acervoView&id=3154003>.

³ Decreto AGIR nº 117/2021, institui o Sistema Eletrônico de Gerenciamento de Documentos e Processos e Regulamenta sua tramitação eletrônica no âmbito da AGIR, e dá outras providências, acesso: <https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/site/?r=site/acervoView&id=3201811>.

⁴ Decreto nº 126/2021, nomeia Comissão Técnica de Gestão e Aprimoramento da Página Eletrônica da AGIR, acesso: <https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/site/?r=site/acervoView&id=3297123>.

- ☒ Revisão da Resolução Normativa nº 006/2017, que trata sobre o Relatório Trimestral de Ouvidoria e SAC dos prestadores de serviço de saneamento básico;
- ☒ Revisão da Resolução nº 024/2012, que regulamenta o acesso à informação;
- ☒ Atualização da Carta de Serviços ao Usuário de acordo com a Resolução Normativa AGIR nº 012/2021;

4. Processos Administrativos de Ouvidoria em 2021

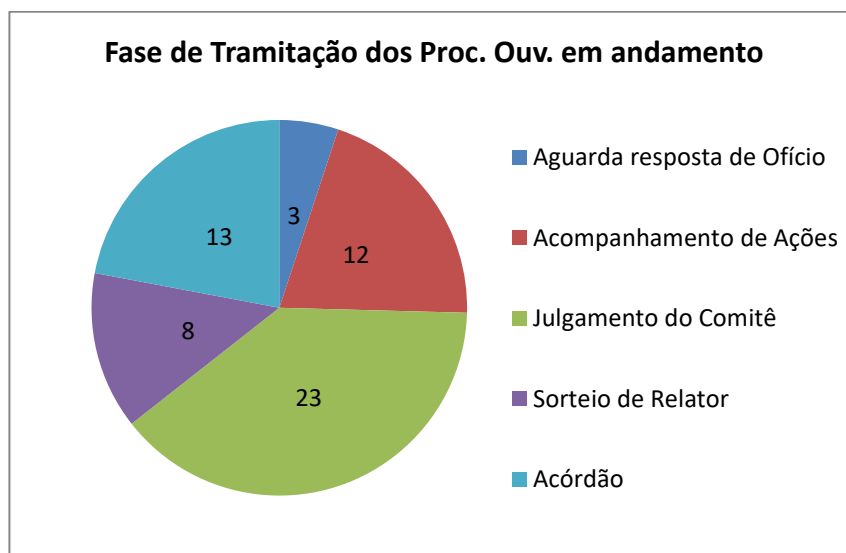
Em relação aos Processos Administrativos de Ouvidoria da AGIR, destaca-se que sua tramitação é regulamentada pela Resolução Normativa AGIR nº 012/2021.

O Processo de Ouvidoria é aberto a partir do recebimento de uma demanda de Ouvidoria em que é verificada previamente a possibilidade de solução consensual, admitida a qualquer momento no processo.

As fases do processo são: recebimento da demanda; verificação de possibilidade de solução consensual; intimação da prestadora/concessionária para oferecer defesa; emissão de parecer conjunto da ouvidoria e da assessoria jurídica da AGIR; emissão de decisão preparatória pela Direção Geral da AGIR; encaminhamento ao Comitê de Regulação; sorteio de Conselheiro Relator; intimação das partes para participar da sessão; julgamento em sessão do Comitê de Regulação; intimação das partes sobre o resultado e finalização e arquivamento.

Atualmente, encontram-se em tramitação 63 processos administrativos de ouvidoria, tendo sido finalizados 37 processos em 2021.

Destes 63 processos em andamento, apresenta-se o gráfico abaixo sobre as respectivas fases processuais:



No próximo ano, a Ouvidoria da AGIR segue trabalhando para aprimorar a eficiência do andamento processual, inclusive finalizando os processos físicos para que paulatinamente todos os processos de ouvidoria sejam integralmente eletrônicos.

5. Da Estrutura da Unidade de Ouvidoria

Atualmente, a unidade de Ouvidoria da AGIR conta com uma servidora, que ocupa o cargo de Ouvidora e com uma Estagiária, para o desempenho das atividades.

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

Blumenau, 10 de janeiro de 2022.

(assinado eletronicamente)

LUIZA SENS WEISE

Ouvidora da AGIR



Assinado digitalmente por:

LUIZA SENS
WEISE
095.238.829-45
Data: 10/01/2022
13:42:39 -03:00