

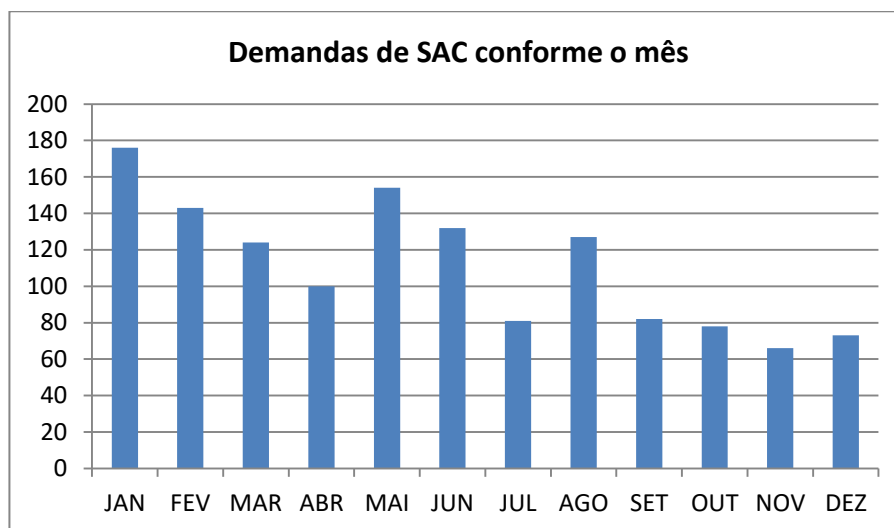
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA AGIR 2022

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 2022, além das ações previstas para 2023.

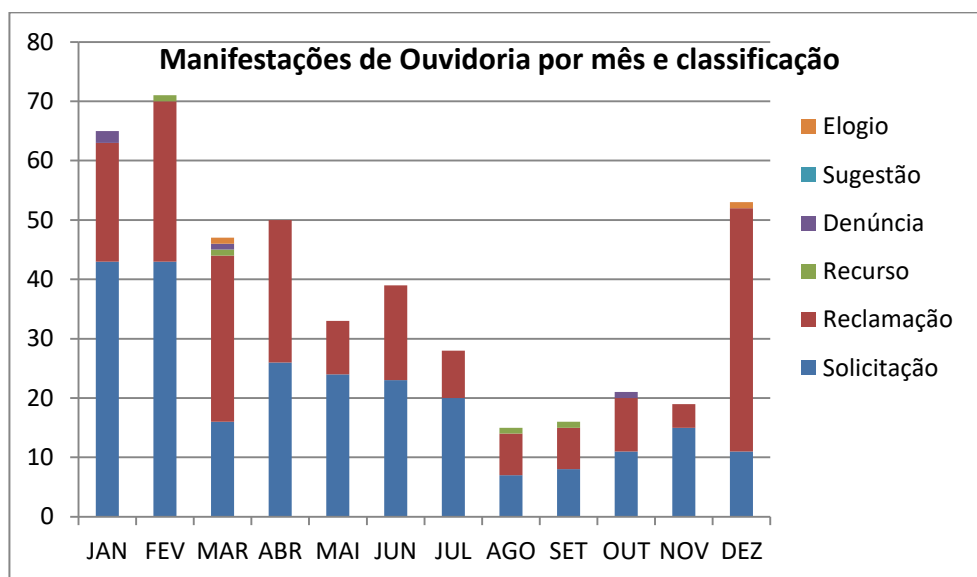
A título de contextualização, salienta-se que na Ouvidoria da AGIR são desenvolvidas as atividades de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), considerado um serviço mais operacional e padrão, que se limita ao encaminhamento à prestadora ou concessionária de serviços públicos, com o devido acompanhamento 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 atendidas 1.338 demandas próprias de SAC, conforme o gráfico abaixo:



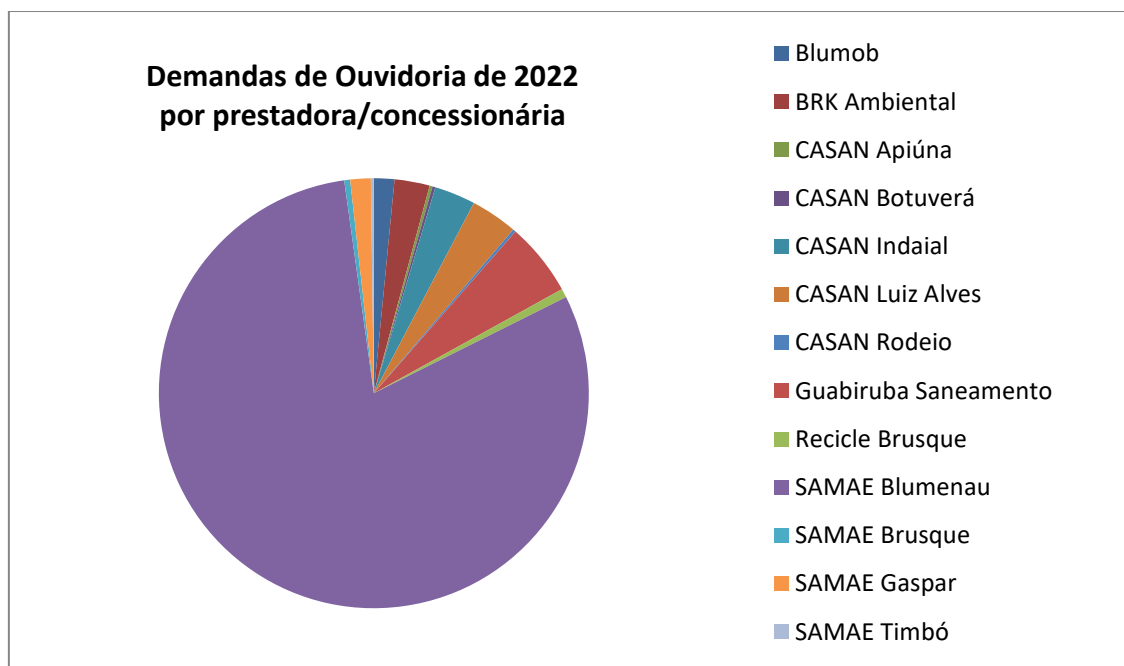
Nestas demandas estão compreendidas situações como solicitação de segunda via de fatura, informação quanto ao contato da prestadora ou concessionária de serviços públicos, dúvida sobre faturas em aberto, dentre outras situações padrão que são devidamente redirecionadas às prestadoras e concessionárias,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

Em relação às demandas próprias de Ouvidoria, foram recebidas no total 455 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, via e-mail e site da Ouvidoria da AGIR.

Já quanto às prestadoras mais demandadas em 2022 em Ouvidoria, apresenta-se o gráfico a seguir:



2. Ações da Ouvidoria da AGIR realizadas em 2022:

- ✓ Atualização da Carta de Serviços da AGIR de acordo com a Resolução Normativa AGIR nº 012/2021¹;
- ✓ Revisão da Resolução Normativa AGIR nº 006/2017, que dispõe sobre os Relatórios Trimestrais de atendimento das Ouvidorias e SAC dos prestadores regulados, por meio da Consulta Pública nº 010/2022², resultando na Resolução Normativa nº 013/2022³;
- ✓ Aprimoramento das redes sociais da AGIR, com a padronização visual dos posts, atualização dos destaques do Instagram para colocar meios de contato com a AGIR, como o Whatsapp;
- ✓ Conclusão do curso sobre LGPD ministrado pela Prof. Andrea Willemin, promovido pela AMVE (Associação de Municípios do Vale Europeu);
- ✓ A partir do conteúdo recebido no curso, abertura do Processo Administrativo nº 221/2022 para promoção de ações relativas à implementação da LGPD na AGIR;
- ✓ Continuidade da utilização do sistema e-CIGA pela AGIR, com a realização de suporte interno, capacitação dos servidores e intermediação de problemas pelo setor de Ouvidoria da AGIR, acompanhado pelo Processo Administrativo nº 172/2021;
- ✓ Reformulação da página eletrônica da AGIR, conforme acompanhamento pelo Processo Administrativo nº 174/2021;
- ✓ Digitalização dos processos administrativos de ouvidoria remanescentes em formato físico (8 processos), resultando na tramitação 100% eletrônica no setor de Ouvidoria da AGIR;
- ✓ Retomada na utilização do sistema da página eletrônica da AGIR, em razão dos constantes travamentos e dificuldades percebidas no sistema Fala BR, além de ter sido verificada a impossibilidade de integração entre as Ouvidorias dos prestadores;
- ✓ Dando continuidade às ações promotoras de transparência na AGIR, a Resolução nº 024/2012 foi reformulada, tendo sido substituída pelo Decreto nº 155/2022⁴, que passou a regulamentar o procedimento para promover a transparência ativa e passiva no âmbito da AGIR;

3. Ações da Ouvidoria da AGIR previstas para 2023:

- ✗ Continuidade na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados;
- ✗ Continuidade da utilização do sistema e-CIGA pela AGIR, com a realização de suporte interno, capacitação dos servidores e intermediação de problemas pelo setor de Ouvidoria da AGIR;
- ✗ Continuidade do aprimoramento da página eletrônica da AGIR, especialmente na promoção de transparência ativa;
- ✗ Continuidade no aprimoramento das redes sociais da AGIR;

¹ Disponível em: <https://agir.sc.gov.br/uploads/legislacao/5311/15nYnwdme3I6Hkyt2q-nKoKUN3U8Meck.pdf>.

² Documentos relativos à Consulta Pública nº 010/2022 disponíveis na página eletrônica da AGIR: <https://agir.sc.gov.br/documento/consultas-publicas?title=Consultas+P%C3%BAblicas&DocumentoSearch%5Bid%5D=607>.

³ Disponível em: https://agir.sc.gov.br/uploads/legislacao/5558/vFXQSNHybk0ImQ2ZF6e1258760_dgRNB.pdf.

⁴ Disponível em: <https://agir.sc.gov.br/uploads/legislacao/5555/cqq1IW6SIaK8O3E8IqQssJ3rputFTYRA.pdf>.

- ☒ A partir da implementação da Resolução nº 013/2022, que regulamenta o atendimento aos usuários e institui o Relatório Trimestral de atendimento dos serviços de atendimento ao consumidor e das ouvidorias dos prestadores regulados, promover maior aproximação entre as Ouvidorias e SACs dos prestadores regulados;

4. Processos Administrativos de Ouvidoria em 2022

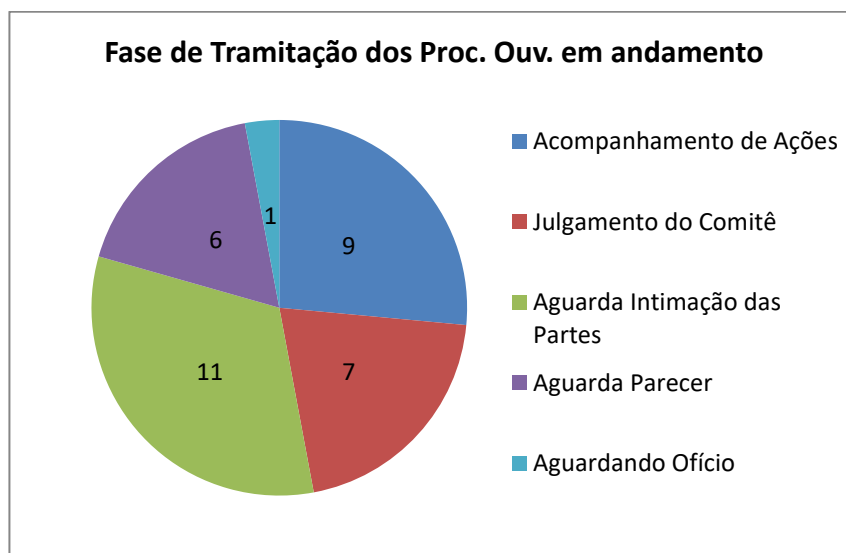
Em relação aos Processos Administrativos de Ouvidoria da AGIR, destaca-se que sua tramitação é regulamentada pela Resolução Normativa AGIR nº 012/2021.

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, estão em tramitação 34 processos administrativos de ouvidoria. Durante o ano de 2022, foram abertos 15 processos administrativos de ouvidoria, tendo sido finalizados e arquivados ao todo 41 processos administrativos de ouvidoria.

Destes 34 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, a fim de diminuir cada vez mais o tempo de tramitação dos processos administrativos de ouvidoria, agora 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, 27 de março de 2023.

(assinado eletronicamente)

LUIZA SENS WEISE

Ouvidora da AGIR