

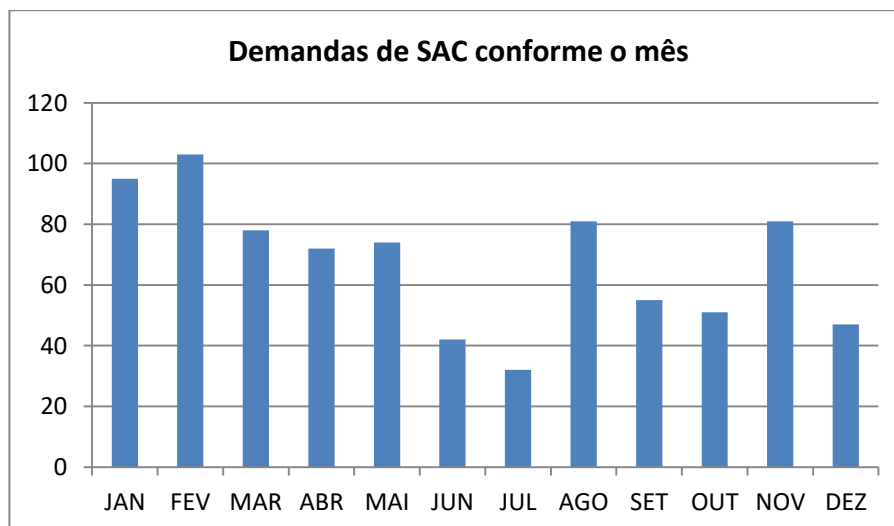
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA AGIR 2023

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 2023, além das ações previstas para 2024.

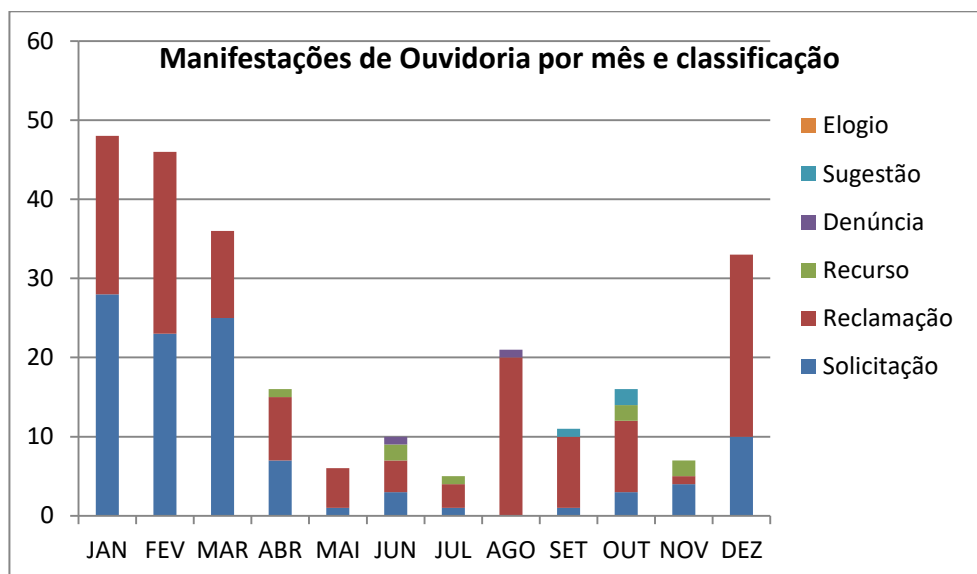
A título de contextualização, salienta-se que na Ouvidoria da AGIR são desenvolvidas as atividades de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), considerado um serviço mais operacional e padrão, que se limita ao encaminhamento à prestadora ou concessionária de serviços públicos, com o devido acompanhamento 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 811 demandas próprias de SAC, conforme o gráfico abaixo:



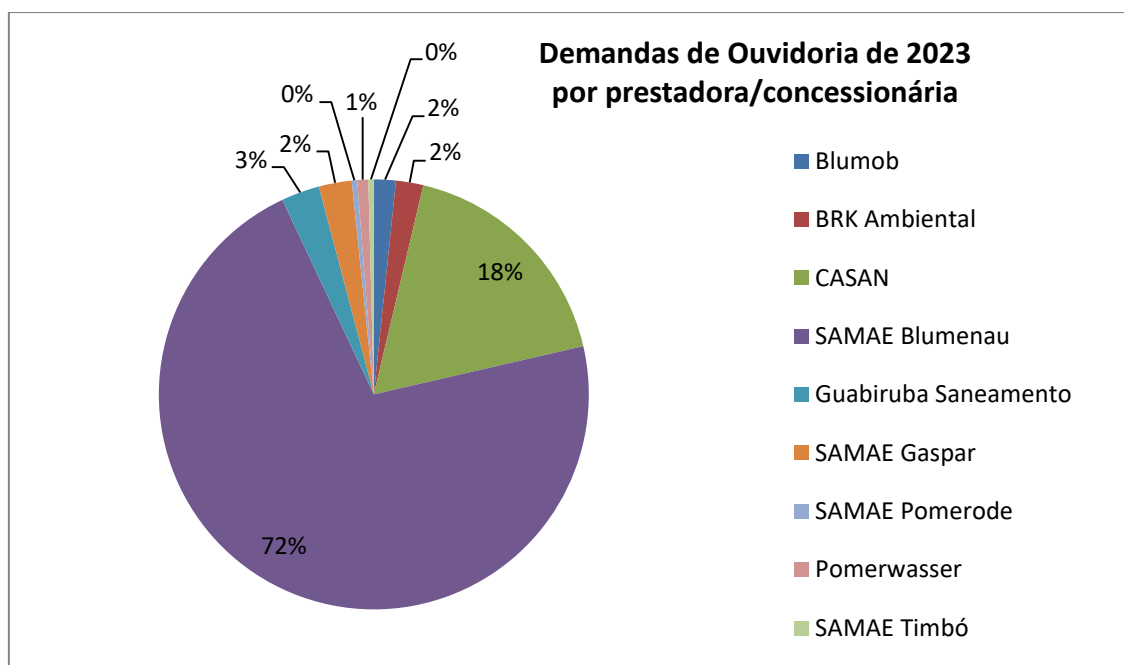
Nestas demandas estão compreendidas situações como solicitação de segunda via de fatura, informação quanto ao contato da prestadora ou concessionária de serviços públicos, dúvida sobre faturas em aberto, dentre outras situações padrão que são devidamente redirecionadas às prestadoras e concessionárias,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

Em relação às demandas próprias de Ouvidoria, foram recebidas, no total, 255 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 e concessionárias mais demandadas em 2023 em Ouvidoria, apresenta-se o gráfico a seguir:



Em relação às demandas da CASAN, os Municípios compreendidos nas manifestações de Ouvidoria são: Apiúna, Indaial, Luiz Alves, Rio do Sul, Rio dos Cedros e Rodeio.

Ressalta-se que desde outubro, a prestação dos serviços de saneamento no Município de Pomerode passou a ser realizada pela concessionária Pomerwasser.

2. Ações da Ouvidoria da AGIR realizadas em 2023:

- ✓ Atualização da Carta de Serviços da AGIR, incluindo alterações dos Municípios regulados¹;
- ✓ Continuidade na eficiência dos atendimentos de Ouvidoria, diminuindo o tempo de resposta às manifestações e das decisões dos processos para os usuários;
- ✓ Atividade de secretariado do Comitê de Regulação, realizando o acompanhamento dos mandatos dos conselheiros, a convocação para as reuniões, o acompanhamento das reuniões, a confecção de atas, acórdãos e resoluções, bem como a publicação dos documentos no Diário Oficial;
- ✓ Realização do acompanhamento das prestadoras e concessionárias reguladas, por meio dos Relatórios Trimestrais, conforme Resolução Normativa AGIR nº 013/2022²;
- ✓ Aprimoramento das redes sociais da AGIR, implementando a ferramenta *link tree* e mantendo o engajamento com as publicações constantes, ultrapassado os mil seguidores;
- ✓ Continuidade do processo eletrônico via sistema e-CIGA, cujo suporte é prestado pela Ouvidoria da AGIR, intermediando junto ao suporte técnico em casos mais complexos;
- ✓ Destaque para a abertura dos Processos de Acompanhamento dos Relatórios Trimestrais das prestadoras dos serviços regulados, de acordo com a Resolução Normativa nº 013/2022;
- ✓ Destaque da abertura do Processo de Ouvidoria nº 308/23, para tratar da padronização das informações constantes atrás das faturas do serviço de saneamento básico dos Municípios Regulados pela AGIR, uma vez verificada a necessidade de algumas adequações, tendo em vista a melhoria da transparência ativa para os usuários. O Processo já está em vias de finalização, aguarda retorno de adequações por parte de algumas prestadoras;
- ✓ Destaque da abertura do Processo de Ouvidoria nº 309/23, para tratar da padronização da publicidade reajustes tarifários pelas prestadoras e concessionárias de serviços públicos, de acordo com a Lei 13.673/18, dos Municípios Regulados pela AGIR, uma vez verificada a necessidade de algumas adequações, tendo em vista a melhoria da transparência ativa para os usuários. Em relação aos prestadores e concessionárias de saneamento está concluído, pendente para 2024 em relação ao serviço de transporte público coletivo;
- ✓ Participação do Evento “Ouvidorias: Diagnóstico, Dúvidas e Soluções”; promovido pelo Tribunal de Contas de Santa Catarina (TCE/SC) em parceria com a Associação de Municípios do Vale Europeu (Amve). Foram abordados temas de relevância para o cotidiano das Ouvidorias, de acordo com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a

¹ **Carta de Serviços ao Usuário.** Disponível em:

https://agir.sc.gov.br/uploads/noticia/5899/5UJ5l6xRs0SMn_BxWFC9XYbZJv23WYXc.pdf. Acesso em: 11 dez. 2023.

² **Resolução Normativa AGIR nº 013/2022.** Regulamenta o atendimento aos usuários e institui o Relatório Trimestral de Atendimento dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) e das Ouvidorias dos Prestadores de Serviços Públicos regulados pela AGIR e dá outras providências. Disponível em:

https://ouvidoria.agir.sc.gov.br/uploads/documento/321/lwDqajFiHBBF_tzVYCWWV754_ShPcPbi.pdf. Acesso em: 11 dez. 2023.

participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, com a apresentação por Paulo César Salum, Diretor da Ouvidoria do TCE/SC, de um diagnóstico em relação às Ouvidorias dos Municípios;

- ✓ Participação do evento “Fórum Brasil ODS”, evento que abordou a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente o de n. 6, “Água e Saneamento”, trazendo painéis temáticos sobre o tema, destacando a importância da universalização do acesso aos serviços de abastecimento de água potável, coleta e tratamento de esgoto, coleta e destinação ambientalmente adequada de resíduos sólidos, e manejo e drenagem da água pluvial, para promoção do bem-estar e qualidade de vida para as pessoas, além de contribuir para o equilíbrio ecológico;
- ✓ Participação da Ouvidoria da AGIR na Assembleia da Rede Nacional de Ouvidorias, realizada de forma online em 23 de novembro na parte da tarde, na qual foi possível atualização sobre as ações da rede pelos Grupos de Trabalho³ de 2023 e verificação do planejamento de ações para 2024;
- ✓ Realização da capacitação “Gestão de Processos com BPM”, realizada na Fundação Fritz Muller nos dias 23 à noite e 24 de novembro, a partir da qual serão realizadas ações no âmbito do mapeamento e reestruturação de fluxos de processos na AGIR em 2024.

3. Ações da Ouvidoria da AGIR previstas para 2024:

- ✗ 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 das redes sociais e na página eletrônica da AGIR, especialmente na promoção de transparência ativa;
- ✗ Continuidade no acompanhamento dos Relatórios Trimestrais das prestadoras de serviços regulados, nos termos da Resolução nº 013/2022, visando aproximação com as prestadoras dos serviços regulados;
- ✗ Continuidade na eficiência dos atendimentos de Ouvidoria, diminuindo o tempo de resposta às manifestações e das decisões dos processos para os usuários;
- ✗ Continuidade na atividade de secretariado do Comitê de Regulação;
- ✗ A partir da capacitação “Gestão de Processos com BPM”, realizar ações no âmbito do mapeamento e reestruturação de fluxos de processos na AGIR;

4. Processos Administrativos de Ouvidoria em 2023

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

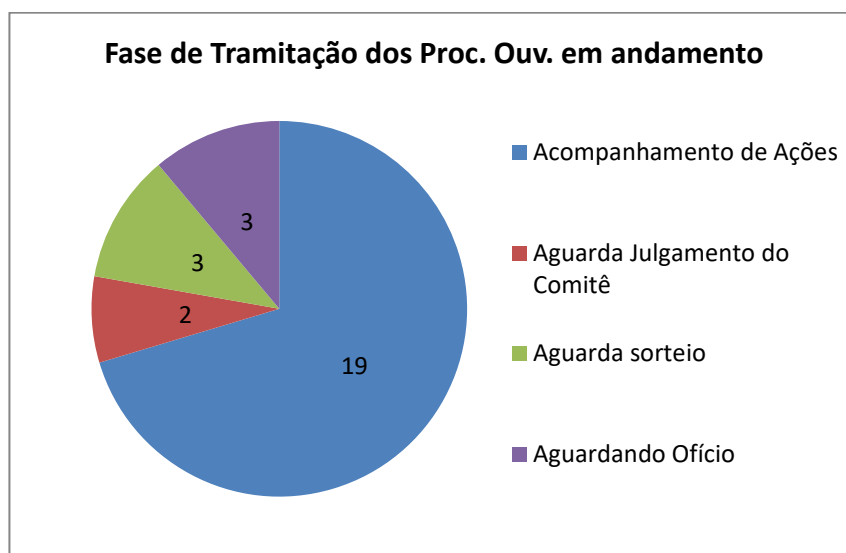
O Processo de Ouvidoria é aberto a partir do recebimento de uma demanda de Ouvidoria, em que é verificada previamente a possibilidade de solução consensual, admitida a qualquer momento no processo.

³ Destaque para o Grupo de Trabalho sobre governança de serviços, disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/governanca-de-servicos>. Acesso em: 11 dez. 2023.

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. Durante o ano de 2023 foram confeccionados 17 pareceres conjuntos da ouvidoria e jurídico.

Atualmente, estão em tramitação 27 processos administrativos de ouvidoria. Durante o ano de 2023, foram abertos 24 processos administrativos de ouvidoria, tendo sido finalizados e arquivados ao todo 31 processos administrativos de ouvidoria.

Destes 27 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, 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, 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, data da assinatura digital.

(assinado eletronicamente)

LUIZA SENS WEISE

Ouvidora da AGIR


e-Ciga



Assinado digitalmente por:

LUIZA SENS
WEISE
...238.829-...
Data: 09/01/2024
09:43