

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 006/2017, DE 09 DE OUTUBRO DE 2017

RELATÓRIO TRIMESTRAL DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS E SAC DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO.

Institui o Relatório Trimestral de Atendimento das Ouvidorias e dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) dos Prestadores de Serviços de Saneamento Básico e dá outras providências.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - O objetivo do Relatório das Ouvidorias/SAC é fornecer ao representante legal do prestador de serviços os subsídios para o aperfeiçoamento dos respectivos processos de trabalho e padronização de dados e informações enviados à AGIR.

Art. 2º - O envio do Relatório das Ouvidorias/SAC para a AGIR será efetuado por meio de formulário eletrônico acessado em endereço eletrônico específico, que estará à disposição no endereço eletrônico da AGIR (www.agir.sc.gov.br), no espaço destinado às Ouvidorias dos prestadores de serviços.

CAPÍTULO II DO RELATÓRIO DAS OUVIDORIAS/SAC

Seção I

Da Metodologia

Subseção I

Da Periodicidade

Art. 3º - O Relatório das Ouvidorias/SAC deverá ser elaborado a cada trimestre, contendo os resultados apurados entre 1º dia do mês de cada trimestre até o último dia do respectivo trimestre.

Ar. 4º - Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, os prestadores de serviços deverão demonstrar os resultados apurados mês a mês no respectivo Relatório das Ouvidorias/SAC, devendo encaminhá-lo até o trigésimo dia do mês subsequente ao encerramento do respectivo trimestre.

Subseção II

Das Demonstrações Estatísticas

Art. 5º - O Relatório das Ouvidorias/SAC deverá conter as demonstrações estatísticas do período por canal de atendimento, tema e espécies de manifestações, conforme manual de preenchimento anexo a esta Resolução Normativa.

§ 1º - Consideram-se espécies de manifestações as reclamações, sugestões, pedidos de informações, denúncias e elogios recebidos pela unidade de Ouvidoria/SAC.

Art. 6º - O Relatório das Ouvidorias/SAC deverá apresentar indicadores que se refiram à quantidade e qualidade dos atendimentos prestados pela unidade de ouvidoria, conforme demonstra o manual de preenchimento anexo a esta Resolução Normativa.

Parágrafo único - É facultado ao prestador de serviço a apresentação de outros indicadores, desde que acompanhados de ficha técnica que descrevam os critérios, metodologia de cálculo e resultados do período.

Subseção III

Das Recomendações

Art. 7º - O agente responsável pelo Setor de Ouvidoria/Atendimento ao Usuário deverá incluir no Relatório das Ouvidorias/SAC recomendações e sugestões de medidas corretivas e de melhoria de processos ao representante legal do prestador de serviços de saneamento básico, para o próximo período e o *status* daquelas propostas no período anterior.

Subseção IV

Da Avaliação do Atendimento da Ouvidoria

Art. 8º - O Relatório das Ouvidorias/SAC deverá apresentar o resultado da pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela unidade de Ouvidoria ou pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Parágrafo único. Essa pesquisa aplica-se aos prestadores de serviços que disponibilizem dispositivo para que o usuário avalie o atendimento recebido, após o seu contato com a unidade de Ouvidoria/SAC.

Subseção V

Da Estrutura da Unidade de Ouvidoria

Art. 9º - O Relatório das Ouvidorias/SAC deverá conter o quantitativo de pessoas envolvidas com as atividades da unidade de Ouvidoria ou Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Seção II

Dos Encaminhamentos

Subseção I

Dos Destinatários

Art. 10 - O Relatório das Ouvidorias/SAC deverá ser encaminhado ao Setor de Ouvidoria da Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí - AGIR, conforme previsto no art. 2º.

Parágrafo único. O encaminhamento do Relatório de que trata o *caput* poderá estender-se aos membros do Comitê de Regulação da AGIR, ou a demais órgão colegiados competentes que atuem na gestão de serviços de saneamento básico, tais como os Conselhos Municipais de Saneamento.

Subseção II

Dos Prazos

Art. 11 - O Relatório das Ouvidorias/SAC, contendo os resultados do trimestre, deverá ser remetido à AGIR até o trigésimo dia do mês subsequente ao encerramento do respectivo trimestre.

Subseção III

Da Forma de Encaminhamento à AGIR

Art. 12 - O Relatório das Ouvidorias/SAC deverá ser encaminhado à Agência Reguladora por meio de formulário eletrônico, conforme disposto no art.2º.

Parágrafo único: Caso o formulário eletrônico citado no *caput* esteja indisponível no endereço eletrônico da AGIR (www.agir.sc.gov.br) até a data prevista para a entrega, será permitido o envio pelo correio eletrônico do Setor de Ouvidoria (ouvidoria@agir.sc.gov.br) ou a remessa pelos correios, mediante aviso de recebimento (AR).

Art. 13 - Finalizado o preenchimento do formulário eletrônico do Relatório das Ouvidorias/SAC com êxito, o aplicativo de transmissão disponibilizará número de protocolo, *link* de acesso para alterações e atualizações.

§ 1º - As alterações e atualizações do formulário transmitido poderão ser realizadas somente durante o período de encaminhamento à AGIR, conforme estabelecido no art. 11.

§ 2º - O protocolo de transmissão do arquivo certifica apenas a transmissão do relatório e sua recepção pela AGIR.

CAPÍTULO III

DAS FISCALIZAÇÕES IN LOCO

Art. 14 - A fim de verificar as reais condições dos serviços de atendimento ao cidadão prestados pelas prestadoras de saneamento básico reguladas, bem como a título de confirmação das informações contidas no Relatório das Ouvidorias/SAC, poderão ser realizadas fiscalizações *in loco* nos postos de atendimento aos usuários, a critério do setor de Ouvidoria da AGIR.

Parágrafo único: As fiscalizações realizadas irão apurar a regularidade dos atos do prestador de serviços conforme as Resoluções Normativas da AGIR e demais legislações vigentes referentes ao tema, devendo haver registro em relatório técnico das possíveis não conformidades verificadas, as quais serão submetidas à análise e manifestação do prestador de serviço no prazo de 15 (quinze) dias.

Art. 15 - Previamente ao ato de fiscalização *in loco*, o setor de Ouvidoria da AGIR comunicará ao prestador de serviços a data programada para a fiscalização e solicitará que este designe um representante, a título de acompanhamento.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 16 - Os casos omissos desta Resolução Normativa serão resolvidos pelo Comitê de Regulação da AGIR.

Art. 17 - O envio do Relatório Trimestral das Ouvidorias/SAC será exigido das Ouvidorias/SAC dos prestadores de serviços somente após a decorrência do prazo de 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Resolução Normativa.

Art. 18 - O constante nesta Resolução Normativa aplica-se, no que couber, também à Ouvidoria da AGIR.

Art. 19 - Quanto aos prestadores de serviços que não possuem Setor de Ouvidoria/Atendimento ao Cliente estruturado, obrigar-se-ão a implantá-lo conforme o art. 25 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública), mediante cronograma de implantação aprovado e acompanhado pela AGIR, sendo-lhes aplicadas as disposições constantes nesta Resolução Normativa conforme o cronograma de implantação.

Blumenau (SC), em 09 de outubro de 2017.

HEINRICH LUIZ PASOLD

Diretora Geral da AGIR

RICARDO ALEXANDRE DA SILVA

Presidente do Comitê de Regulação da AGIR.

ANEXO

MANUAL DE PREENCHIMENTO

Este manual tem por objetivo orientar aos prestadores dos serviços de saneamento básico quanto ao preenchimento do formulário eletrônico do Relatório de Ouvidoria/SAC.

Seção I – Identificação do Prestador de Serviços

- Nome do Ente/Entidade de Direito Público ou Razão Social da Concessionária de Serviços Públicos;
- Indicação dos meses abrangidos no Relatório Trimestral de Ouvidoria/SAC e o respectivo ano;
- Serviços de saneamento básico prestados (abastecimento de água/esgotamento sanitário/limpeza urbana/manejo de resíduos sólidos/drenagem e manejo das águas pluviais urbanas);
- E-mail do responsável pelas informações (preferencialmente da Ouvidoria);
- Telefone de contato da Ouvidoria ou Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Observação: Nessa seção também é solicitado informar se o prestador de serviços conta com Serviço de Atendimento ao Consumidor ou Ouvidoria, ou ambos.

Seção II – Fluxo de Entrada

1) Total de demandas recebidas no período:

Informar o quantitativo de demandas registradas mês a mês e no respectivo trimestre.

2) Total de demandas no período conforme o Canal de Atendimento:

Informar o consolidado do trimestre segundo os diversos canais oferecidos pela operadora, tais como: telefone, e-mail, presencial, site, carta, redes sociais, imprensa, entre outros.

3) Total de demandas no período segundo Tipo de Solicitação:

Informar o consolidado do trimestre segundo os tipos de solicitação:

- ➔ RECLAMAÇÃO (manifestação de desagrado/protesto sobre um serviço prestado pela operadora, suas áreas e/ou prestadores);
- ➔ PEDIDO DE INFORMAÇÃO (solicitação de esclarecimentos gerais);
- ➔ ELOGIO (reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado);
- ➔ SUGESTÃO (ideia ou proposta para o aprimoramento do processo de trabalho);

➔ DENÚNCIA (comunicação de irregularidade na administração ou no atendimento da operadora).

4) Total de reclamações no período segundo Tema:

Informar o consolidado do trimestre segundo cinco (5) grandes eixos temáticos abaixo relacionados:

- a) Abastecimento de Água:
- b) Esgotamento Sanitário:
- c) Limpeza Urbana:
- d) Manejo de Resíduos Sólidos:
- e) Drenagem e manejo das águas pluviais urbanas:

5) Detalhamento do total de reclamações no período segundo Tema:

Informar o consolidado do trimestre das reclamações segundo cinco (5) grandes eixos temáticos e suas especificidades:

- a) Abastecimento de Água:
 - ➔ Atraso na prestação de serviços ou manutenções;
 - ➔ Corte de água;
 - ➔ Problemas com o hidrômetro;
 - ➔ Não recebimento, ou atraso no recebimento da fatura;
 - ➔ Divergências no valor da fatura;
 - ➔ Divergências no procedimento de leitura;
 - ➔ Vazamentos no cavalete ou hidrômetro;
 - ➔ Vazamentos externos (rua/calçada);
 - ➔ Falta de água;
 - ➔ Recomposição de pavimentos;
 - ➔ Mal atendimento do SAC/Ouvidoria;
 - ➔ Outros (o prestador de serviços deve especificar as outras reclamações que não estejam

acima relacionadas).

- b) Esgotamento Sanitário:
 - ➔ Atraso na prestação de serviços ou manutenções;
 - ➔ Não recebimento, ou atraso no recebimento da fatura;
 - ➔ Divergências no valor da fatura;
 - ➔ Recomposição de pavimentos;

- Extravasamento da rede coletora de esgoto;
- Mal cheiro;
- Mal atendimento do SAC/Ouvidoria;
- Outros (o prestador de serviços deve especificar as outras reclamações que não estejam

acima relacionadas).

c) Limpeza Urbana:

- Atraso na prestação de serviços ou manutenções;
- Ausência da prestação de serviço de limpeza urbana;
- Serviço prestado sem qualidade satisfatória;
- Mal atendimento do SAC/Ouvidoria;
- Outros (o prestador de serviços deve especificar as outras reclamações que não estejam

acima relacionadas).

d) Manejo de Resíduos Sólidos:

Observação: Ao preencher o formulário utilize o nº 01 para reclamações referentes à coleta convencional, ou o nº 02 para reclamações referentes à coleta de seletiva.

- Caminhão coletor não está passando o número de vezes suficiente;
- Resíduos não foram recolhidos no dia da coleta;
- Acumulo de resíduos sólidos;
- Mal atendimento do SAC/Ouvidoria;
- Outros (o prestador de serviços deve especificar as outras reclamações que não estejam

acima relacionadas).

e) Drenagem e manejo das águas pluviais urbanas:

- Atraso na prestação de serviços ou manutenções;
- Ausência de drenagem e manejo de águas adequado;
- Ausência de declive apropriado para o escoamento das águas pluviais;
- Entupimento da rede;
- Mal atendimento do SAC/Ouvidoria;
- Outros (o prestador de serviços deve especificar as outras reclamações que não estejam

acima relacionadas).

Observações:

Caso não tenha sido registrada nenhuma reclamação em algum dos itens propostos, marque no referido item: **NENHUMA RECLAMAÇÃO REGISTRADA.**

Caso algum item não se aplique à atividade exercida pelo prestador de serviços, marque no referido item: NÃO SE APLICA.

O detalhamento das reclamações, considerando os cinco (5) eixos temáticos, será analisado a luz das Resoluções Normativas da AGIR vigentes para fins de regulação dos serviços prestados.

Seção III – Indicadores

1) Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria/SAC (TMR): é o tempo médio, em dias, entre o recebimento da demanda e a resposta à solicitação do usuário pela unidade de Ouvidoria/SAC.

Fórmula do Indicador:

$$\text{TMR} = \frac{\text{Quantidade de dias entre o recebimento da demanda e a resposta à solicitação do usuário, no trimestre}}{\text{Quantidade de demandas registradas, no trimestre}}$$

Informar o resultado final do Indicador, que será o somatório de dias gastos na resposta à solicitação do usuário (numerador) no trimestre e o quantitativo de demandas registradas no trimestre (denominador)

Observação: Quanto mais próximo ao número 1 (um) for o resultado do indicador, mais eficiente será o tempo médio de resposta da Ouvidoria/SAC.

- Intervalos de referência deste indicador:

IDEAL ≤ 1

SATISFATÓRIO > 1 ≤ 5

INSATISFATÓRIO > 5

2) Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP): é o percentual de solicitações respondidas dentro do prazo de 5 (cinco) dias.

Fórmula do Indicador:

$$\text{PRDP} = \frac{\text{Solicitações respondidas em até 5 dias}}{\text{Total de Demandas registradas, no trimestre}} \times 100$$

Informar o resultado final do Indicador, que corresponde ao somatório das solicitações respondidas em até 5 (cinco) dias (numerador) e o total de demandas registradas no trimestre (denominador) x 100.

- Intervalos de referência deste indicador:

IDEAL ≥ 90%

SATISFATÓRIO ≥ 80% < 90%

INSATISFATÓRIO < 80%

3) Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP): é o percentual de solicitações respondidas após decorridos 5 (cinco) dias do recebimento da demanda.

Fórmula do Indicador:

$$\text{PRFP} = \frac{\text{Solicitações respondidas após decorridos 5 dias}}{\text{Total de Demandas registradas no trimestre}} \times 100$$

Informar o resultado final do Indicador, que corresponde ao somatório das solicitações respondidas após decorridos 5 (cinco) dias do recebimento da demanda (numerador) e o total de demandas registradas no trimestre (denominador) x 100.

Observação: O Prestador de Serviços deverá informar os motivos para o não cumprimento do prazo.

- Intervalos de referência deste indicador:

IDEAL = 0%

SATISFATÓRIO > 0% ≤ 25%

INSATISFATÓRIO > 25%

4) Indicador de Resolubilidade das Solicitações Recebidas (IRSR): é o indicador correspondente ao percentual de solicitações recebidas em comparação com o percentual de solicitações efetivamente resolvidas no período.

Observação: Deve ser informado o percentual de solicitações resolvidas e o percentual de solicitações pendentes no período.

Formula do Indicador:

A) Fórmula do IRSR de solicitações resolvidas:

$$\text{IRSR} = \frac{\text{Número de Solicitações resolvidas no período}}{\text{Número de Solicitações registradas no período}} \times 100$$

- Intervalos de referência deste indicador:

IDEAL ≥ 90%

SATISFATÓRIO ≥ 80% < 90%

INSATISFATÓRIO < 80%

B) Fórmula do IRSR de Solicitações pendentes:

$$\text{IRSR} = \frac{\text{Número de Solicitações pendentes de resolução no período}}{\text{Número de Solicitações registradas no período}} \times 100$$

- Intervalos de referência deste indicador:

IDEAL = 0%

SATISFATÓRIO > 0% ≤ 25%

INSATISFATÓRIO > 25%

5) Indicador de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria/SAC (ISA): é o indicador correspondente ao grau de satisfação do usuário com o atendimento recebido pela Ouvidoria/SAC do prestador de serviços, mensurados numa escala crescente de 1 (um) a 10 (dez). Quando o número for mais próximo ao 1 (um), significa que o usuário não está satisfeito com o atendimento recebido e, quanto mais próximo do número 10 (dez), maior será o grau de satisfação do usuário com o atendimento despendido.

Fórmula do Indicador:

$$\text{ISA} = \frac{\text{Soma de todas as notas atribuídas ao atendimento da Ouvidoria ou SAC}}{\text{Total de atendimentos avaliados no período}}$$

Informar o resultado final do Indicador e o número total de atendimentos avaliados pelos usuários no período.

Observação: Este Indicador será aplicado somente aos prestadores de serviços que disponibilizem dispositivo para que o usuário avalie o atendimento recebido, após o seu contato com a unidade de Ouvidoria ou SAC (vide o parágrafo único do art. 8º desta Resolução Normativa).

- Intervalos de referência deste indicador:

IDEAL ≥ 8

SATISFATÓRIO ≥ 6; < 8

INSATISFATÓRIO < 6

6) Outro(s) Indicador(es):

Campo de livre preenchimento, no qual o prestador de serviços poderá acrescentar outro(s) indicador(es) que utiliza para avaliação de seus serviços de atendimento.

Informar a ficha técnica, metodologia de cálculo e resultados do período.

Observação: A inclusão de outros indicadores é facultativa.

Seção IV – Recomendações e/ou Melhorias

- Neste campo o responsável pelo atendimento na Ouvidoria/SAC poderá propor recomendações, melhorias e correções para o aprimoramento do processo de trabalho do prestador de serviços.

- Caso já tenham sido propostas recomendações e/ou melhorias no período anterior, o responsável deverá informar o *status* de implementação, de uma forma geral, tal como:

- ➔ Implementadas;
- ➔ Em fase de implementação;
- ➔ Não implementadas.

Observações:

No caso de recomendações e/ou melhorias em fase de implementação, o responsável deverá indicar o tempo médio previsto para total implementação;

No tocante às recomendações e/ou melhorias não implementadas, o responsável deverá justificar os motivos eleitos pelo prestador de serviços para a não implementação.

Seção V – Avaliação do Atendimento da Ouvidoria

- Informar se a unidade de atendimento do prestador de serviços disponibiliza ferramenta para que o usuário avalie o atendimento recebido, após o seu contato com a Ouvidoria/SAC.

- Caso afirmativo, deverá ser informado o Indicador de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria/SAC (**ISA**).

Seção VI – Estrutura da unidade de Ouvidoria

- Informar o quantitativo de pessoas que compõem a unidade de Ouvidoria/SAC.

Seção VII – Envio e preenchimento do formulário eletrônico do Relatório das Ouvidorias/SAC

Subseção I – Formulário do Relatório das Ouvidorias/SAC

O formulário do Relatório das Ouvidorias/SAC deverá ser preenchido por todos os prestadores de serviços regulados pela AGIR nos termos constantes nesta Resolução Normativa.

O formulário eletrônico contém todos os dados e informações que deverão ser apresentados trimestralmente à AGIR.

O link de acesso ao formulário será disponibilizado na página da Ouvidoria no endereço eletrônico da AGIR (www.agir.sc.gov.br), em área restrita aos prestadores de serviços. Após o preenchimento e “gravação” do formulário será fornecido número de protocolo, *link* de acesso para possíveis alterações e atualizações, bem como opção para impressão. Os dados serão registrados automaticamente e visualizados pela Ouvidoria da AGIR para análise e monitoramento.

Caso o prestador de serviços possua sistema informatizado implantado para controle de demandas registradas na Ouvidoria/SAC, deverá encaminhar, em anexo ao formulário, um relatório deste sistema, a fim de complementar as informações encaminhadas via Relatório das Ouvidorias/SAC.

Subseção II - Preenchimento do formulário

Todos os campos de preenchimento do formulário eletrônico são obrigatórios. Caso a operadora não tenha ocorrência em algum campo obrigatório deverá preenchê-lo com a frase: NÃO SE APLICA.

A finalização completa do formulário ocorrerá com a “gravação” das informações na função “SALVAR”. Mesmo após sua finalização é possível realizar atualizações e correções do formulário, por meio de *link* de alteração e inserção do número de protocolo, desde que realizadas até o último dia útil antes do encerramento do respectivo trimestre.

Qualquer dúvida relacionada ao formulário eletrônico poderá ser dirimida por meio do link “Clique aqui em caso de dúvidas relativas ao preenchimento deste formulário” constante no endereço eletrônico da AGIR (www.agir.sc.gov.br) ou pelo correio eletrônico da ouvidoria da AGIR (ouvidoria@agir.sc.gov.br).

REFERÊNCIAS

ANEEL - AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. Resolução Normativa nº 470, de 13 de dezembro de 2011 da ANEEL. **Estabelece as disposições relativas às Ouvidorias das concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica e dá outras providências.** Disponível em: <<http://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren2011470.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2016.

ANS - AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. Instrução Normativa nº 2, de 18 de dezembro de 2014 da ANS. **Regulamenta o inciso VI e o § 1º do art. 4º da Resolução Normativa - RN nº 323, de 3 de abril de 2013, para dispor sobre o Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias das operadoras de planos privados de assistência à saúde e revoga a Instrução Normativa nº 1, de 7 de fevereiro de 2014, da Diretoria Colegiada - DICOL.** Disponível em: <<http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=Mjg2Ng==>>. Acesso em: 02 fev. 2016.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm>. Acesso em: 30 jun. 2017.