

## RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XXX/2022

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.

O Presidente do Comitê de Regulação e o Diretor Geral da Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR, no uso das atribuições que lhe conferem a Cláusula 40 e 45, inciso VII respectivamente, do Novo Protocolo de Intenções da AGIR, e:

### CONSIDERANDO:

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o acesso à informação;

A Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais e altera a Lei 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet);

A Resolução Normativa AGIR nº 012/2021, que dispõe sobre o procedimento para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços regulados dos Municípios associados, e dá outras providências.

### CAPÍTULO I – DAS DEFINIÇÕES

**Art. 1º** Para os fins desta resolução normativa, considera-se:

**I – Usuário:** pessoa natural ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços públicos regulados pela AGIR;

**II – Dado Pessoal do Usuário:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

**III – Titular:** Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

**IV – Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais do usuário, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

**V – Banco de Dados:** conjunto estruturado de dados pessoais do usuário, estabelecido em um ou vários locais, em meio eletrônico ou físico.

**VI – Prestadores de Serviços Regulados:** entidades que prestam os serviços públicos regulados pela Agência, seja por atendimento direto ou por concessão, aplicando-se aos concessionários o disposto nesta Resolução conforme § 3º do art. 1º da Lei nº 13.460/2017.

**VII – Serviço de Atendimento ao Cliente:** serviço operacional e padrão, que se limita a resolução da situação pontual trazida pelo usuário.

**VIII – Atendimento de Ouvidoria:** considerado mais flexível e personalizado, inicia-se com o recebimento de uma manifestação, classificada conforme segue:

- a) Sugestão: envio de uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos;
- b) Elogio: expressão de satisfação com um serviço público prestado;
- c) Solicitação: pedido de prestação de um serviço público;
- d) Reclamação: expressão de insatisfação com um serviço público prestado;
- e) Denúncia: comunicação de irregularidade praticada contra a administração pública;

**X – Modalidades de Atendimento:** são modalidades de atendimento o atendimento presencial, telefônico e eletrônico, este último podendo se dar via sistema eletrônico, página eletrônica, e-mail e/ou aplicativos.

## **CAPÍTULO II – DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

**Art. 2º** Os Prestadores dos Serviços Regulados, bem como as concessionárias de serviços públicos, deverão dispor de estrutura adequada para atender os usuários dos serviços, nas modalidades de atendimento presencial, telefônico e eletrônico.

**§ 1º** O atendimento eletrônico deverá, preferencialmente, utilizar sistema adotado pela Agência Reguladora, fornecido gratuitamente pela Rede Nacional de Ouvidorias, a fim de promover a integração entre a Agência Reguladora e seus Regulados.

**§ 2º** O prestador de serviços deverá manter registro de todas as manifestações recebidas, tanto de SAC como de Ouvidoria, e sempre informar ao usuário o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço aberta a partir de seu contato.

**§ 3º** O prestador de serviços deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços, inclusive quanto às tarifas em vigor e os critérios de faturamento.

**§ 4º** O prestador de serviços deverá atender prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, as pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

**§ 5º** Todos os atendimentos e manifestações de ouvidoria recebidas pelo prestador de serviços regulados deverão observar as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais e altera a Lei 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), sob pena de sanções impostas na referida legislação.

### **CAPÍTULO III – DO RELATÓRIO TRIMESTRAL**

**Art. 3º** Os Prestadores dos Serviços Públicos Regulados pela AGIR deverão confeccionar, a partir dos registros mantidos dos atendimentos realizados, Relatório Trimestral contendo informações sobre o número de atendimentos e manifestações de Ouvidoria recebidas, bem como seus principais motivos.

**§ 1º** O objetivo do recebimento do relatório trimestral é o fornecimento de informações à AGIR para aprimoramento dos Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC) e de Ouvidoria dos Prestadores Regulados.

**§ 2º** O Relatório deverá ser encaminhado a AGIR até o quinto dia subsequente ao final de cada trimestre, contendo as informações totais do período e de cada mês contemplado na análise.

**§ 3º** O Relatório deverá conter, no mínimo, as informações contidas no Anexo Único desta normativa, valores estatísticos das manifestações de ouvidoria de acordo com o período analisado.

**§ 4º** O responsável pelo Setor de Ouvidoria poderá incluir recomendações e sugestões de medidas corretivas para melhoria de processos, além de destacar as principais ações promovidas no período.

**§ 5º** O Relatório Trimestral deverá ser entregue até o trigésimo dia do mês subsequente ao encerramento do respectivo trimestre.

**Art. 4º** Referido relatório pode ser enviado na forma de Formulário Eletrônico, disponível na página eletrônica da AGIR ([www.agir.sc.gov.br](http://www.agir.sc.gov.br)).

**Parágrafo Único.** Caso o formulário eletrônico citado no caput esteja indisponível no endereço eletrônico da AGIR ([www.agir.sc.gov.br](http://www.agir.sc.gov.br)) até a data prevista para a entrega, será permitido o envio do Relatório nos moldes do Anexo desta Resolução, pelo correio eletrônico do Setor de Ouvidoria ([ouvidoria@agir.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@agir.sc.gov.br)) ou a remessa pelos correios, mediante aviso de recebimento (AR).

**Art. 5º** 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 dos serviços regulados, tais como os Conselhos Municipais.

**Art. 6º** Caso disponível, o responsável pelo Setor de Ouvidoria do Prestador de Serviços Regulado deve enviar os resultados de pesquisa de satisfação com o atendimento realizado ao consumidor.

**Art. 7º** Os relatórios encaminhados à Ouvidoria da AGIR não devem conter dados pessoais dos usuários, apenas dados quantitativos e qualitativos sobre as manifestações recebidas pelos Prestadores Regulados.

**Parágrafo Único.** É de competência do Prestador de Serviços Públicos Regulados a promoção de ações visando à proteção dos dados pessoais registrados em seus bancos de dados, conforme Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais e altera a Lei 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).

**Art. 8º** A Ouvidoria da AGIR poderá realizar fiscalizações, previamente agendadas ou não, que serão acompanhadas por um representante designado pelo prestador de serviços públicos regulados, com a finalidade de verificar a regularidade da prestação de Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC) e de Ouvidoria.

**Parágrafo Único.** Como resultado de cada fiscalização, a Ouvidoria da AGIR confeccionará relatório de possíveis inconformidades verificadas, das quais a prestadora será devidamente cientificada, com prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentar resposta.

**Art. 9º** Quanto aos Prestadores de Serviços Regulados que não possuem Setor de Atendimento ao Cliente e de Ouvidoria estruturado, ficarão obrigados a implantá-lo mediante cronograma aprovado e acompanhado pela AGIR, nos termos do art. 2º desta Resolução Normativa.

**Parágrafo Único.** Em caso de descumprimento do disposto no caput deste artigo ensejará as penalidades impostas na Resolução Normativa específica da AGIR.

#### **CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 10** Qualquer dúvida suscitada quanto à aplicação desta Resolução Normativa será solucionada conforme entendimento do Diretor Geral da AGIR, cabendo recurso ao Comitê de Regulação em caso de divergência das partes com o entendimento aplicado.

**Art. 11** Fica revogada a Resolução Normativa AGIR nº 006, de 06 de outubro de 2017.

**Art. 12** Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

#### **ANEXO ÚNICO – CONTEÚDO MÍNIMO DE RELATÓRIO TRIMESTRAL**

Considerando o disposto na Resolução Normativa AGIR nº XXX/2022, que dispõe sobre a necessidade de apresentação do 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;

Apresenta-se o Relatório do [Número por extenso do trimestre] Trimestre de [Ano] da [Setor e Entidade].

#### **Seção I – Fluxo de Entrada**

Nesta Seção, deve ser destacado o número total de demandas recebidas, quantas foram a título de SAC e quantas foram manifestações de Ouvidoria.

Devem ser destacados os canais de atendimentos mais procurados pelos usuários para atendimento por SAC e por Ouvidoria.

SAC/Mês	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Total
Telefone				
E-mail				
Whatsapp				
Site				
Presencial				
Outro (especificar)				

Ouvidoria/Mês	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Total
Telefone				
E-mail				
Whatsapp				
Site				
Presencial				
Outro (especificar)				

Também deve ser elaborada uma tabela com as cinco principais demandas de SAC, conforme exemplo:

SAC/Mês	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Total
Demanda 1 (especificar)				
Demanda 2 (especificar)				
Demanda 3 (especificar)				
Demanda 4 (especificar)				
Demanda 5 (especificar)				

Em relação às demandas próprias de Ouvidoria, destacar o número de manifestações conforme a categoria e mês: [Nº] [Mês 1]; [Nº] [Mês 2] e [Nº] [Mês 3]:

Ouvidoria/Mês	Mês 1	Mês 2	Mês 3
Denúncia			
Reclamação			
Solicitação			
Sugestão			
Elogio			

Em seguida, devem ser destacados quais são os cinco principais temas das manifestações de Ouvidoria registradas, podendo ser de forma descritiva ou por meio de tabela ou gráfico.

Em relação ao retorno aos usuários, informar se as demandas estão sendo retornadas aos usuários de acordo com o prazo legal de 30 dias, prorrogável uma vez, justificadamente, por igual período, previsto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

Caso exista alguma demanda não solucionada, indicar se há cronograma ou planejamento para completa solução.

### **Seção II – Ações Executadas, Recomendações e/ou Melhorias**

Nesta Seção, o responsável deverá descrever quais foram as principais ações do setor de atendimento ao cliente e da ouvidoria no período, como participação em reuniões e grupos de trabalho, bem como projetos em execução.

Também podem ser dadas sugestões para a melhoria dos serviços públicos prestados pela entidade da qual faz parte.

### **Seção III – Estrutura da Unidade**

Nesta Seção, o responsável deverá destacar quantos servidores ou colaboradores estão trabalhando no setor de SAC e no setor de ouvidoria, destacando o quantitativo de cargos:

Estrutura da Unidade	SAC	Ouvidoria
Servidores Efetivos		
Terceirizado		
Estagiários		

### **Seção IV – Avaliação do Atendimento**

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 disponível, encaminhar os resultados colhidos no período, acompanhado da metodologia adotada para a pesquisa.

Apresentados todos os pontos e as especificidades necessárias, colocamo-nos à disposição para responder aos esclarecimentos que se fizerem necessários.

Local, data.

Assinatura  
NOME  
Cargo