

## DIVULGAÇÃO DAS CONTRIBUIÇÕES REFERENTE À CONSULTA PÚBLICA Nº 010/2022

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 legais, vem com base no Novo Protocolo de Intenções e no Regimento Interno da AGIR, tornar públicas as contribuições recebidas durante a Consulta Pública nº 010/2022, tendo como objetivo a revisão relativa à minuta da proposta de revisão da Resolução nº 006/2017, que dispõe sobre o relatório trimestral do atendimento das ouvidorias e SAC dos prestadores de serviços de saneamento básico dos Municípios consorciados.

NOME/ENTIDADE/RAZÃO SOCIAL	CIDADE	FINALIDADE	ARTIGO	SUGESTÃO/CONTRIBUIÇÃO	RESPOSTA À CONTRIBUIÇÃO
SAMAE Blumenau	Blumenau	Nenhuma alteração	-	Comentário no sentido de que a nova minuta ficou mais clara sobre quais informações são necessárias.	-

CASAN	CASAN	Alteração	Anexo único	Em relação às modalidades de atendimento ao usuário, a CASAN não realiza atendimento via Whatsapp, considerando as particularidades de cada entidade sugere deixar o rol dos tipos de atendimento exemplificativo.	<b>Contribuição Acatada.</b>
				Seção III – Estrutura da Unidade: A CASAN relata que, com exceção do setor de Ouvidoria, em que a estrutura é praticamente perene, com um Ouvidor e um assistente; para cada canal há atendimento diferenciado e área diferenciada, razão pela qual, é muito difícil mensurar o quantitativo de servidores/colaboradores nestes canais já que os quantitativos são alterados quase que semanalmente, ou seja, por questões trabalhistas/contratuais. Solicitam que este item não seja parte vinculante a estrutura do relatório aplicado, devendo ser extraído da supracitada minuta em observância.	<b>Contribuição Rejeitada</b> , pois a informação quanto à estrutura de atendimento é essencial para que a Agência Reguladora avalie se o atendimento disponibilizado aos usuários é compatível com a demanda do local. Até mesmo para avaliar se reclamações quanto à falta de atendimento procedem. Aqui se destaca que a Ouvidoria da CASAN é central, bem como o atendimento via 0800, porém o que é de interesse da AGIR é o quantitativo de servidores para atendimento especificamente nos municípios regulados, pois é clarividente que a estrutura da central do 0800 da CASAN abrange território muito maior e entraria em variações de questões contratuais/trabalhistas.
CASAN	CASAN	Alteração	Art. 6º	A CASAN possui pesquisa de satisfação apenas no atendimento via <i>call center</i> , e este consiste em uma nota global sobre o atendimento recebido. Em virtude deste destaque, este item resta prejudicado, uma vez que nossa companhia atende o Estado de Santa Catarina inteiro, assim, não conseguindo realizar o destaque apenas dos municípios fiscalizados pela Agência Intermunicipal de Regulação do Médio Vale do Itajaí – AGIR.	<b>Contribuição Rejeitada</b> , o texto da minuta prescreve que devem ser encaminhadas informações sobre pesquisa de satisfação “ <i>caso disponível</i> ”, ou seja, não é obrigatório; devendo apenas justificar o não encaminhamento dos dados da nota pelo atendimento no 0800 se dá pelo fato de que não tem como separar apenas os municípios regulados pela AGIR.

SAMAE Brusque	Brusque	Inclusão	-	Sugestão de disponibilização de plataforma online para preenchimento do relatório, como os formulários Google.	<b>Contribuição Acatada</b> , utilizaremos formulários online para preenchimento a cada trimestre.
Guabiruba Saneamento	Guabiruba	Exclusão	Art. 3º	Eliminar §2º porque o §5º traz prazo mais exequível para encaminhamento do relatório.	<b>Contribuição Acatada.</b>
Guabiruba Saneamento	Guabiruba	Exclusão	Art. 8º	Sugestão de retirar o trecho “ou não”, pois necessário tempo hábil para que seja possível designar e agendar o profissional responsável/qualificado para acompanhamento por parte do prestador. Assim, fica garantida a assertividade das informações cedidas a AGIR durante a fiscalização.	<b>Contribuição Acatada.</b>
BRK Ambiental	Blumenau	Inclusão	Art. 2º	Sugere a inclusão de um §6º no art. 2º, com a seguinte redação: “§ 6º - As disposições desta resolução se aplicam única e exclusivamente aos Prestadores de Serviços Regulados, que tem como escopo os Serviços de Atendimento ao Cliente e Atendimento de Ouvidoria”.	<b>Contribuição Acatada Parcialmente.</b> Considerando que o art. 11 § 3º da Lei nº 11.445/2007 afirma que “Os contratos não poderão conter cláusulas que prejudiquem as atividades de regulação e de fiscalização ou o acesso às informações sobre os serviços contratados”, e que a Lei nº 13.460/17 dispõe em seu art. 1º § 3º que a legislação é aplicada subsidiariamente às concessionárias de serviços públicos; acata-se parcialmente a contribuição no sentido de que a centralidade da informação no Poder Concedente não desobriga a concessionária a atuar em conjunto ao SAMAE para encaminhar as informações

					relativas aos atendimentos por esgotamento sanitário.
BRK Ambiental	Blumenau	Alteração	Art. 9º	Sugere alteração na redação do dispositivo, conforme segue: “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, respeitando-se, no que couberem, as condições contratuais pactuadas”.	<b>Contribuição Acatada Parcialmente.</b> Considerando que o art. 11 § 3º da Lei nº 11.445/2007 afirma que “Os contratos não poderão conter cláusulas que prejudiquem as atividades de regulação e de fiscalização ou o acesso às informações sobre os serviços contratados”, e que a Lei nº 13.460/17 dispõe em seu art. 1º § 3º que a legislação é aplicada subsidiariamente às concessionárias de serviços públicos; acata-se parcialmente a contribuição no sentido de que a centralidade da informação no Poder Concedente não desobriga a concessionária a atuar em conjunto ao SAMAE na questão do atendimento ao usuário no serviço de esgotamento sanitário.
BRK Ambiental	Blumenau	Alteração	Art. 5º	Sugere alteração no teor do art. 5º, sem especificar o que exatamente entende necessário alterar.	<b>Contribuição Rejeitada</b> , uma vez que não deixou claro a que se refere no texto do art. 5º.
BRK Ambiental	Blumenau	Alteração	Art. 3º §2º	Sugere alteração do teor do §2º do art. 3º, sem especificar o que entende necessário alterar.	<b>Contribuição Rejeitada</b> , uma vez que não deixou claro a que se refere no texto do § 2º do art. 3º.

Blumob	Blumenau	Nenhuma Alteração	-	Registram que os atendimentos realizados pela Blumob são exclusivamente a título de SAC.	<b>Contribuição Acatada</b> , no sentido de que será trabalhada pela Agência Reguladora a conscientização sobre essa diferenciação entre o atendimento ao usuário padrão e o atendimento de ouvidoria.
--------	----------	-------------------	---	--	--

Blumenau (SC), em 12 de julho de 2022.

*(assinado digitalmente)*

**DANIEL ANTONIO NARZETTI**

Diretor Geral da AGIR.

