



**Agência Intermunicipal de Regulação
de Serviços Públicos**

**CARTA DE
SERVIÇOS AO
USUÁRIO**



A AGIR

A Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos – AGIR é pessoa jurídica de direito público, sem fins econômicos, organizada sob a forma de consórcio público, nos termos da Lei Federal nº 11.107/2005, dotada de independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira.

Mas, afinal, o que faz a AGIR?



Desde 2010, a AGIR regula, controla e fiscaliza a prestação dos serviços públicos de saneamento básico nos Municípios Consorciados. A regulação do serviço de transporte coletivo público de passageiros iniciou-se em 2017. A atuação da Agência se dá buscando o equilíbrio nas relações entre Poder Público, prestadores e concessionárias de serviços e seus respectivos usuários.

É papel da Agência Reguladora a edição de normas relativas às dimensões técnica, econômica e social, atendendo a aspectos de qualidade, requisitos operacionais e de manutenção, metas de universalização, monitoramentos dos custos, além de outros destacados nas Leis Federais nº 11.445/2007 e nº 12.587/2012.

Dessa forma, são realizadas fiscalizações periódicas nos referidos sistemas, além da regulação econômica, por meio da definição de tarifas e preços públicos, e o acompanhamento dos investimentos e melhorias nos serviços públicos regulados:



Abastecimento de água - Constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição.



Esgotamento sanitário - Constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente.



Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos - Conjunto de atividades, infraestrutura e instalações operacionais de coleta, transporte, transbordo, tratamento e disposição final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos.



Transporte público coletivo – Compreende-se como transporte público coletivo o serviço público de transporte de passageiros acessível a toda a população mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços fixados pelo Poder Público, após estudos e a autorização da AGIR.



Que Municípios são regulados pela AGIR?

Atualmente, 19 municípios são regulados pela Agência, nas áreas de saneamento básico e/ou transporte público coletivo.

Os Municípios de Apiúna, Blumenau, Botuverá, Brusque, Indaial, Rio dos Cedros e Timbó são regulados em ambos os serviços.

Já os Municípios de Ascurra, Benedito Novo, Doutor Pedrinho, Gaspar, Guabiruba, Luiz Alves, Pomerode, Rio do Sul e Rodeio são regulados apenas em saneamento básico; e os Municípios de Jaraguá do Sul, Itapoá, e Caçador são regulados apenas em transporte público coletivo.



Missão, Visão e Valores da AGIR

Nossa Missão enquanto Agência de Regulação é garantir por meio da regulação a prestação de serviços públicos municipais efetivos, primando pela universalização do atendimento, proporcionando o diálogo e/ou fortalecimento da relação entre poder público, prestadores e usuários.

Nossa Visão é ter o reconhecimento dos usuários dos serviços públicos regulados, por meio de atuação efetiva e consolidada na regulação dos serviços públicos dos Municípios consorciados.

Nossos valores são: Ética; Comprometimento; Cooperação; Diálogo; Eficiência; Equilíbrio; Espírito de Equipe; Imparcialidade; Independência; Isonomia; Responsabilidade Social e Ambiental; Transparência e na Tecnicidade.



Transparência

Na página eletrônica da Agência www.agir.sc.gov.br é possível ter acesso às informações de notícias, consulta de normas internas da AGIR, como Notas Técnicas, Resoluções e outros atos normativos, Relatórios Anuais, além das Decisões de Procedimentos Administrativos, Técnicos e de Ouvidoria;

Através da página eletrônica da Agência, também é possível acessar:



Portal da Transparência: <https://agir.atende.net/?pg=transparencia#!/>

Solicitação de Acesso à Informação: <https://lai.fecam.org.br/agir>

Ouvidoria da AGIR

A Ouvidoria é um canal destinado aos usuários dos serviços públicos regulados pela AGIR, para que apresentem suas manifestações conforme classificação abaixo:



Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



Manifeste sua insatisfação com um serviço público.



Expresse se você está satisfeito com um atendimento público.



Comunique irregularidade praticada contra a administração pública.



Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.



No serviço público, a Ouvidoria faz o papel de ponte entre os usuários e a Administração Pública, que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham em diversos setores do governo federal, estadual e municipal.



A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha aos responsáveis pela análise ou apuração do caso.



Quando inviável conciliação, por vezes é necessária abertura de Processo Administrativo de Ouvidoria.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, cabe à Ouvidoria identificar melhorias e propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade demandada.



Atendimento aos usuários dos serviços regulados

A Ouvidoria da AGIR está à disposição para receber as manifestações dos usuários dos serviços públicos regulados, de segunda à sexta, das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00, nas modalidades de atendimento abaixo relacionadas:



(47) 3331 5827



(47) 3331 5827



<https://ouvidoria.agir.sc.gov.br/site>



ouvidoria@agir.sc.gov.br



Rua Alberto Stein, nº 466, Edifício da AMMVI – 1º andar, Bairro da Velha, Blumenau

Para entrar em contato com a Ouvidoria, recomenda-se que o usuário(a) tenha em mãos o protocolo de atendimento realizado pela prestadora de serviço público/concessionária, a sua fatura de água/esgoto/resíduo sólido (lixo) e demais documentos que julgar importante para narrar à situação que busca atendimento.

É importante que o usuário(a) sempre forneça e mantenha suas informações de contato atualizadas, para que a Ouvidoria possa entrar em contato com ele(a) e acompanhar a solução da questão.

A partir do contato do usuário, cabe à Ouvidoria providenciar o atendimento da sua manifestação no prazo de 15 (quinze) dias úteis, seja fornecendo a informação requerida ao usuário, cobrando soluções por parte da concessionária de serviços públicos, e, se necessário, abrindo um procedimento administrativo de ouvidoria.

A maior parte das demandas da Ouvidoria é respondida de forma imediata a partir da ciência do contato do usuário, com o encaminhamento à concessionária ou prestadora de serviços públicos, que tem o prazo de 08 (oito) dias úteis para responder.

Importante ressaltar que, dependendo da urgência e da complexidade da demanda trazida pelo usuário, os prazos de resposta podem ser reduzidos ou prorrogados, de forma justificada.



Processo Administrativo de Ouvidoria

O Processo Administrativo de Ouvidoria da AGIR é regulamentado pela Resolução Normativa nº 012/2021, e pode ser iniciado a partir da negativa formal, por meio de resposta à protocolo ou parecer em Processo Administrativo da prestadora ou concessionária, da demanda do(a) usuário(a).

Esse usuário pode, no prazo de 15 dias após a ciência da resposta da prestadora ou concessionária, apresentar seu recurso administrativo à AGIR, de forma presencial ou eletrônica (e-mail, Whatsapp). Recebido o recurso, é verificada pela Ouvidoria a possibilidade de conciliação.

Inviável a conciliação, é intimada a prestadora (Poder Público) ou concessionária para que se manifeste sobre o recurso do usuário, e em seguida a Ouvidoria e a Assessoria Jurídica da AGIR emitem seu Parecer Conjunto, encaminhando o processo para Decisão Preparatória da Direção Geral.

Então o Processo de Ouvidoria é encaminhado ao Comitê de Regulação, para sorteio de Conselheiro Relator, inclusão na pauta e julgamento, do qual é assegurado às partes o direito de participação.

O Comitê de Regulação é órgão colegiado deliberativo da AGIR, composto por 12 (doze) conselheiros; sendo dois (02) indicados pela sociedade civil organizada na área do saneamento básico; dois (02) indicados pela sociedade civil organizada na área do transporte coletivo de passageiros; dois (02) indicados pelos prestadores de serviços de saneamento básico; dois (02) indicados pelos prestadores de serviços de transporte coletivo de passageiros e quatro (04) indicados pela AGIR.

A pauta do Comitê de Regulação é definida por ordem de antiguidade dos procedimentos que aguardam julgamento, e suas reuniões, realizadas na sede da AGIR, são abertas ao público.

Da Decisão do Comitê do julgamento das manifestações e recursos administrativos recebidos pela Ouvidoria não caberá mais recurso na esfera administrativa.

A **AGIR** está sempre à sua disposição e conta com a sua participação para que continuemos melhorando os serviços públicos regulados nos Municípios consorciados!

ENTRE EM CONTATO COM A
OUVIDORIA DA AGIR
PELOS SEGUINTE CANAIS



Telefone

(47) 3331-5827

E-mail

ouvidoria@agir.sc.gov.br

Website

www.agir.sc.gov.br

Endereço

R. Alberto Stein nº 466, Bairro Velha, Blumenau/SC CEP
89.036-200

SIGA AS NOSSAS

REDES SOCIAIS



agenciaAGIR



agenciareguladora_agir



AGIR_agencia



agênciaAGIR

