

## DIVULGAÇÃO DAS CONTRIBUIÇÕES REFERENTE À CONSULTA PÚBLICA N° 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 n° 010/2022, tendo como objetivo a revisão relativa à minuta da proposta de revisão da Resolução n° 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
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	<p>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.</p> <p>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.</p>
CASAN	CASAN	Alteração	Art. 6º	<p>A CASAN possui pesquisa de satisfação apenas no atendimento via call center, e este consiste em uma nota global sobre o atendimento recebido. m 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.</p>
SAMAE Brusque	Brusque	Inclusão	-	<p>Sugestão de disponibilização de plataforma online para preenchimento do relatório, como os formulários Google.</p>

Guabiruba Saneamento	Guabiruba	Exclusão	Art. 3º	Eliminar §2º porque o §5º traz prazo mais exequível para encaminhamento do relatório.
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.
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”.
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”.
BRK Ambiental	Blumenau	Alteração	Art. 5º	Sugere alteração no teor do art. 5º, sem especificar o que exatamente entende necessário alterar.

BRK Ambiental	Blumenau	Alteração	Art. 3º §2º	Sugere alteração do teor do §2º do art. 3º, sem especificar o que entende necessário alterar.
Blumob	Blumenau	Nenhuma Alteração	-	Registram que os atendimentos realizados pela Blumob são exclusivamente a título de SAC.

Blumenau (SC), em 27 de junho de 2022.

*(assinado digitalmente)*

**DANIEL ANTONIO NARZETTI**

Diretor Geral da AGIR.

