

**CARTA DE
SERVIÇOS AO
USUÁRIO**



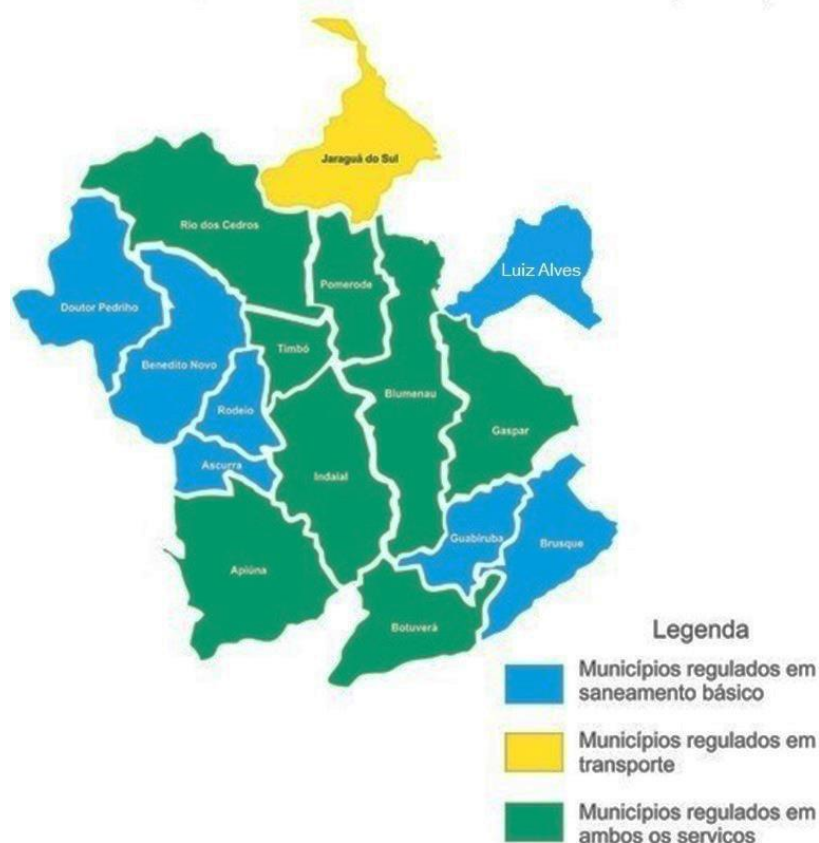
A AGIR

A Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – 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.

A AGIR regula, controla e fiscaliza a prestação dos serviços públicos de saneamento básico e transporte coletivo público de passageiros dos Municípios consorciados, buscando o equilíbrio nas relações entre Poder Público, prestador de serviços e seus respectivos usuários.



Atualmente são consorciados a AGIR os seguintes municípios:



Assim, a Agência vem desenvolvendo importante papel em sua região de atuação, considerando o marco regulatório legal, direcionada para a melhor prestação dos serviços de saneamento básico e de transporte público de passageiros para a sociedade, além disso, é papel da Agência Reguladora editar 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.

A Carta, voltada para você nesta versão, usuário que busca os serviços da AGIR, nasce com o desafio de transpor a tecnicidade da regulação, aprimorando, assim, a comunicação da Agência.

Atuamos com o compromisso e a responsabilidade de prestar o atendimento de qualidade a cada solicitante, inclusive proporcionando condições e critérios para a promoção da acessibilidade de pessoas portadoras de necessidades especiais. Seguimos com o comprometimento de prestar a informação plena, clara e objetiva, como elemento indispensável à satisfação do interesse público e à promoção da cidadania.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

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 Técnica.



SERVIÇOS OFERECIDOS PELA AGIR AOS USUÁRIOS

A AGIR, como Agência Reguladora, realiza a fiscalização da qualidade da prestação dos serviços de saneamento básico, este compreendido como serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos, drenagem e manejo das águas pluviais urbanas; além do transporte público coletivo. Assim, 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, descritos abaixo:



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.



Drenagem e manejo das águas pluviais urbanas - Conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais de drenagem urbana de águas pluviais, de transporte, detenção ou retenção para o amortecimento de vazões de cheias, tratamento e disposição final das águas pluviais drenadas.



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.

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

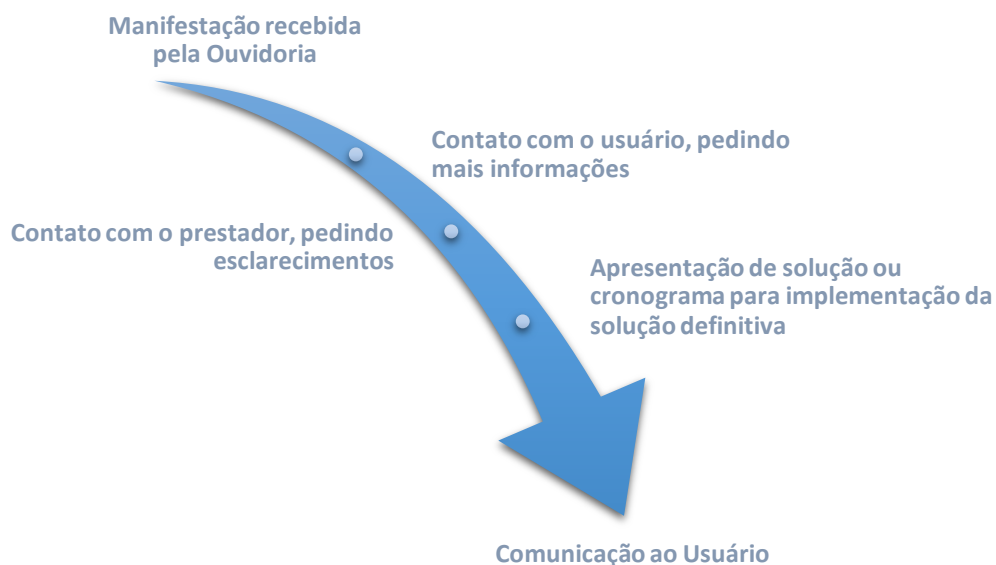
A Ouvidoria é um canal destinado a toda pessoa física ou jurídica, mantido pela AGIR para que o usuário apresente suas manifestações, dentre elas sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.

No serviço público, a Ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre o usuário e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham em diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

É fundamental a manutenção dos canais de atendimento ao usuário, de forma que ele possa acompanhar sua demanda até a conclusão do tratamento da manifestação ou do Procedimento de Ouvidoria.

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

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



Além disso, a Ouvidoria da AGIR funciona como uma instância recursal para o usuário que recebeu uma decisão desfavorável em processo administrativo perante as concessionárias. Esse usuário pode, no prazo de 15 dias após a ciência da Decisão, apresentar seu recurso a AGIR, de forma presencial ou eletrônica (e-mail, *Whatsapp*).

Após a apresentação, o mesmo é processado, intimada a concessionária ou a autoridade administrativa, para que se manifeste sobre o recurso do usuário, em seguida a Ouvidoria emite o seu parecer, encaminha o procedimento para o setor jurídico da AGIR, para apresentar o seu parecer, e, por fim o Diretor Geral da Agência profere a Decisão.

De todas as decisões proferidas pela Agência cabe recurso ao Comitê de Regulação, órgão colegiado deliberativo, 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.

MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

A Ouvidoria da AGIR está sempre à disposição para receber as manifestações dos usuários dos serviços públicos regulados. Para isso, conta com o site <https://ouvidoria.agir.sc.gov.br/>; o telefone fixo e Whatsapp (47) 3331-5827; e o Aplicativo INTERAGIR, disponível para IOS e Android; além do atendimento de forma presencial no endereço localizado à Rua Alberto Stein, nº 466, Edifício da AMMVI – 1º andar, Bairro da Velha, Blumenau. O horário de atendimento é de segunda à sexta, das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00.



Para entrar em contato com a Ouvidoria, recomenda-se que o usuário(a) tenha em mãos o protocolo de atendimento realizado pela concessionária/prestadora de serviço público, 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, 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 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.

Porém, algumas manifestações demandam a instauração de Procedimento de Ouvidoria, que segue o seguinte rito: a partir da manifestação/recurso administrativo do usuário, é expedido Ofício intimando a concessionária de serviço público a se manifestar, no prazo de 15 (quinze) dias; uma vez recebida resposta, a Ouvidoria elabora um parecer sobre a questão, e encaminha o procedimento para a assessoria jurídica da AGIR, que analisará e lavrará parecer, para subsidiar a Decisão do Diretor Geral da Agência. Após, a Ouvidoria dará ciência da Decisão ao usuário e à concessionária, que terão oportunidade de recorrer para o Comitê de Regulação, no prazo de 15 (quinze) dias.

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
OUIDORIA DA AGIR
PELOS SEGUINTE CANAIS

 **Telefone**
(47) 3331-5827

E-mail
ouvidoria@agir.sc.gov.br

Website
www.agir.sc.gov.br

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

SIGA AS NOSSAS
REDES SOCIAIS

 agenciaAGIR

 agenciareguladora_agir

 AGIR_agencia

 agênciaAGIR

