

## FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: AGIR – Agência Intermunicipal de Regulação do Médio Vale do Itajaí.

Titular: Vitor Zanella Junior

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

Telefone: (47) 3331-5827

Contato (pessoa): Vitor Zanella Junior

Unidade da Federação: Santa Catarina Município: Blumenau

Poder:  Executivo ( ) Legislativo ( ) Judiciário

Ente: ( ) Federal ( ) Estadual  Municipal

Categoria:

( ) Estratégias inovadoras para engajamento da sociedade civil junto às Ouvidorias

Estratégias inovadoras de participação social para aprimoramento e/ou simplificação da gestão

( ) Metodologias inovadoras no tratamento de manifestações de ouvidoria

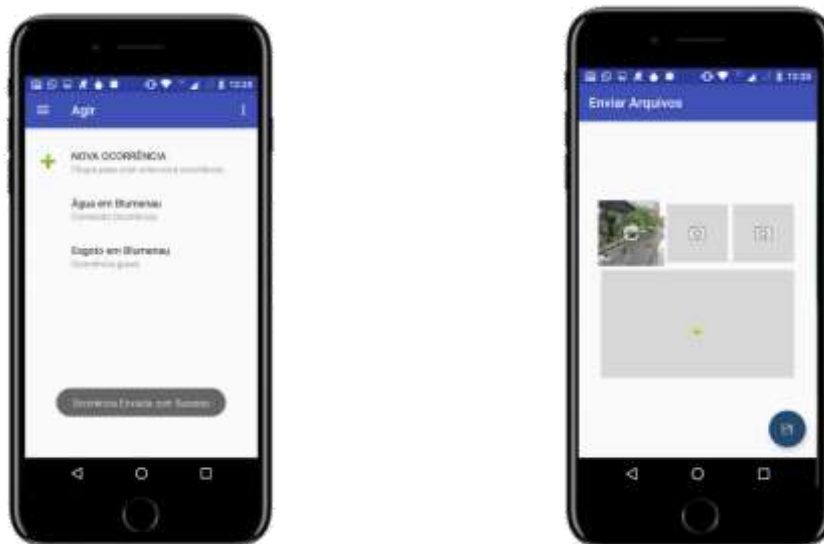
1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, sem contar fotos, gráficos):

Com intuito de inovar os meios de acesso, engajar a participação social e simplificar os métodos de envio de demandas de ouvidoria à AGIR – Agência Intermunicipal de Regulação do Médio Vale do Itajaí – pelos usuários dos serviços públicos de saneamento básico e transporte coletivo urbano, surgiu a iniciativa do aplicativo para *smarthphones* “InterAGIR”. A prática permite que qualquer cidadão encaminhe ocorrências à AGIR de maneira simples e intuitiva, com inclusão de fotos e vídeos, seleção do local da ocorrência via sistema de GPS do próprio dispositivo móvel ou por indicação do usuário, gerando automaticamente protocolo de atendimento para acompanhamento da resolução desta. Ao recebimento de resposta da AGIR o usuário é alertado via notificação em seu aparelho. Da mesma forma, o aplicativo emite notificações referentes a interrupções programadas do abastecimento de água na região selecionada pelo cidadão. Além destas funcionalidades, o InterAGIR permite a realização de pesquisa de satisfação com os usuários e disponibiliza informações relevantes dos serviços regulados, tais como tarifas praticadas, horários de ônibus, projetos desenvolvidos pela Agência Reguladora, informações institucionais e notícias. Para o cidadão utilizar esta plataforma basta realizar o *download* gratuitamente pelo *Google Play Store* e estar localizado em algum dos 14 municípios consorciados à AGIR, quais sejam: Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Blumenau, Botuverá, Brusque, Doutor Pedrinho, Gaspar, Guabiruba, Indaial, Pomerode, Rio dos Cedros, Rodeio e Timbó.



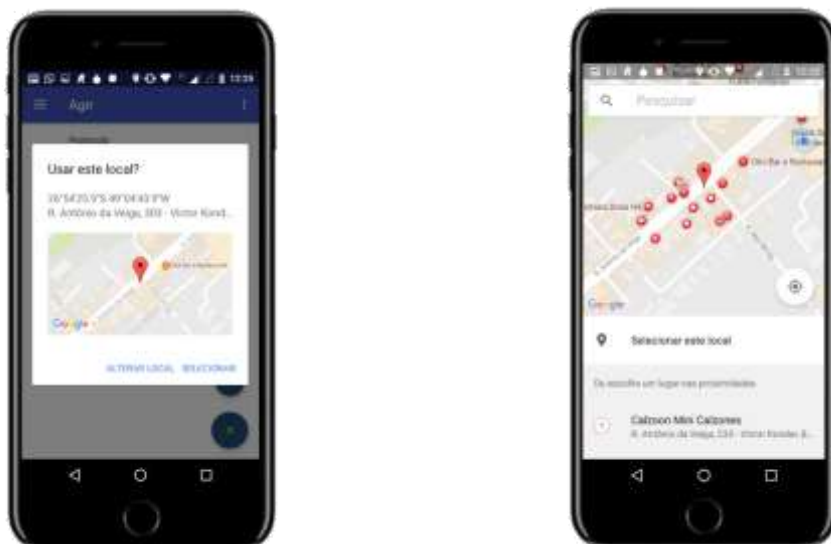
Foto 01: Reprodução da tela inicial do Aplicativo InterAGIR.

O desenvolvimento da prática motivou-se pelas constantes inovações tecnológicas e pela tendência de desburocratização do atendimento do serviço público brasileiro, objetivando propiciar um novo canal para encaminhamento de ocorrências relacionadas aos serviços públicos municipais de saneamento básico e transporte coletivo urbano. O aplicativo InterAGIR surge, então, como uma alternativa de contato com a Agência Reguladora e prestador de serviços, mais simples, ágil e interativa do que os meios tradicionais de atendimento: presencial, telefônico, eletrônico, por exemplo.



Fotos 02 e 03: Reprodução das telas de envio de ocorrências do Aplicativo InterAGIR.

O principal diferencial do "InterAGIR" é a possibilidade de registrar demandas com evidências fotográficas e/ou em formato de vídeo, aliada à identificação do local da ocorrência via GPS do dispositivo móvel, permitindo amplo acesso do usuário à Agência Reguladora e Prestador de Serviços, além de proporcionar a estes dados fidedignos, passíveis de localização precisa (latitude e longitude do GPS) e de maneira mais eficiente e ágil do que os meios habituais de registro de demandas, como o telefônico, presencial e de correio eletrônico.



Fotos 04 e 05: Reprodução da tela de localização do local da ocorrência via sistema GPS do dispositivo móvel.

No tocante ao processo de envio de ocorrências em si, sem maiores formalidades, o usuário poderá enviar, de qualquer um dos 14 municípios consorciados, sua demanda pelo dispositivo móvel, bastando selecionar qual o município da ocorrência (opções: Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Blumenau, Botuverá, Brusque, Doutor Pedrinho, Gaspar, Guabiruba, Indaial, Pomerode, Rio dos Cedros, Rodeio ou Timbó), o serviço público desejado (opções: Água, Esgoto, Resíduos Sólidos ou Transporte Público), informar se já possui algum protocolo do prestador de serviços (opções: Não tenho, ou inserir número), selecionar o endereço da ocorrência (opções: digitar o endereço ou selecionar no mapa por meio do GPS do dispositivo) e, por fim, relatar o que está acontecendo, sendo possível anexar até três imagens e um vídeo de curta duração (aproximadamente 30 segundos). Após o envio da ocorrência, automaticamente serão acionados a AGIR e o prestador de serviços demandado, por meio de notificação na interface de administração do aplicativo, gerenciada a partir de qualquer computador com acesso à internet.



Foto 06: Reprodução da tela de informações de prestadores de serviços do Aplicativo InterAGIR.

Assim, o InterAGIR integra atores distintos, fortalecendo a relação tripartite constituída pela Agência Reguladora, Prestadores de Serviços e Usuários, agregando-se valor à sociedade envolvida com a prática, tendo em vista que há um verdadeiro empoderamento do cidadão junto aos prestadores de serviços do setor de saneamento básico e de transporte coletivo urbano, somado ao suporte exercido pela Agência Reguladora destes serviços na Região do Médio Vale do Itajaí, no Estado de Santa Catarina. Neste sentido, a abrangência das comunidades beneficiárias das funcionalidades do InterAGIR restringe-se aos 14 municípios regulados pela AGIR, os quais delegaram suas atribuições fiscalizatórias à Agência, que foi constituída sobre a forma de consórcio público, integrando a administração indireta de cada Ente.

The screenshot shows the 'Ocorrências' (Occurrences) page in the InterAGIR web administrator. It features a search bar and a table with the following columns: ID, Processo, Serviço, Tipo, Município, Prestador, Última Atualização, and Status. The table contains 10 rows of data, including entries for 'Esgoto', 'Água', and 'Transporte Público' across various municipalities like Itajaí, Blumenau, and Brusque.

ID	Processo	Serviço	Tipo	Município	Prestador	Última Atualização	Status
2433		Esgoto		Itajaí	CASAR Itajaí	21/08/2018 13:21:04	Aberta
2434		Água		Itajaí	CASAR Itajaí	21/08/2018 13:20:40	Aberta
2441		Esgoto		Itajaí	CASAR Itajaí	21/08/2018 13:20:14	Aberta
2422		Transporte Público		Itajaí	Ocorrência Água em Itajaí	21/08/2018 11:18:29	Aberta
2385		Esgoto		Itajaí	SAMAE ITAJAÍ	18/08/2018 08:54:58	Aberta
2439		Água		Blumenau	Ocorrência Água em Blumenau	18/08/2018 08:54:28	Aberta
2443		Esgoto		Blumenau	BRV AMBIENTAL	13/08/2018 08:54:03	Aberta
2448		Transporte Público		Blumenau	BLUMOB	18/08/2018 08:53:36	Aberta
2446		Transporte Público		Blumenau	BLUMOB	08/08/2018 14:28:19	Aberta
2428		Água		Brusque	SAMAE BRUSQUE	08/08/2018 07:08:56	Aberta

Foto 07: Tela do administrador web da AGIR para resolução das demandas recebidas pelo Aplicativo InterAGIR.

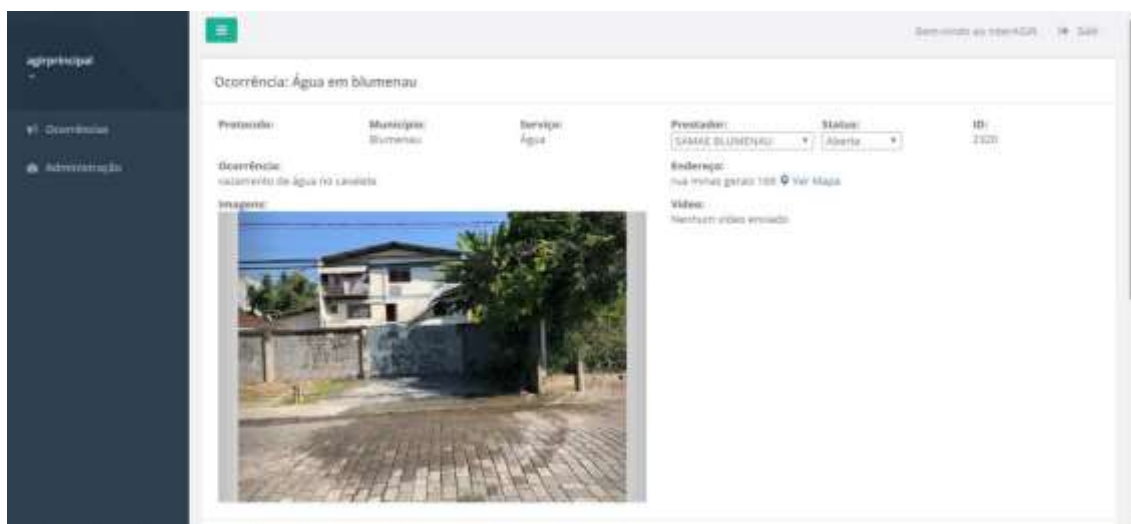


Foto 08: Tela do administrador web da AGIR na aba de ocorrência aberta sobre vazamento de água.

Deste modo, há significativo estímulo aos cidadãos, especialmente o público jovem, para participarem ativamente do controle e fiscalização dos serviços públicos municipais de saneamento básico e transporte coletivo urbano, pois por meio do canal de ocorrências do

Aplicativo InterAGIR é possível não só enviar reclamações, mas também sugestões de melhorias, denúncias, pedidos de informações, elogios, entre outras manifestações dos usuários.

## 2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

Para estruturação do aplicativo houve reuniões entre a Diretoria Administrativa e Institucional e o Setor de Ouvidoria da AGIR a fim de definir o escopo da prática, seleção de empresa desenvolvedora da plataforma e delimitação das linhas de ação a serem seguidas. Neste sentido, foram estabelecidas três vertentes de trabalho, conforme os grupos de interação da prática, quais sejam: a “AGIR”, “Prestadores” e “Usuários”, havendo a descrição minuciosa das características de acesso e funcionalidades específicas de cada utilizador. O acesso dos grupos “AGIR” e “Prestadores” se dá através de domínio na *internet*, onde é realizado o monitoramento e gerenciamento de demandas recebidas pelos usuários, a criação de comunicados de falta d’água e demais atualizações. Já o perfil dos “Usuários” é acessado exclusivamente por meio do Aplicativo InterAGIR em *smartphone* ou *tablet*, havendo necessidade de conexão à rede mundial de computadores somente para envio de ocorrências.

Após ampla pesquisa de mercado realizada no final do ano de 2016, foi contratada empresa especializada para desenvolvimento de plataforma de relacionamento dos usuários com a AGIR e Prestadores de Serviços regulados no início do ano de 2017. Tal plataforma foi implementada valendo-se de duas interfaces distintas: uma área de administrador em domínio na web e outra acessível por meio de smartphones ou tablets. A primeira interface é o ambiente de administração da AGIR sobre todos os processos envolvidos no “InterAGIR” e, ainda, para o contato com os prestadores de serviços, objetivando a resolução das demandas registradas de forma ágil, eficaz e efetiva. Já a segunda interface é destinada exclusivamente aos usuários. Num primeiro momento, optou-se pela utilização do sistema operacional Android para o acesso à plataforma dos usuários, em virtude de ser compatível com maior parcela dos dispositivos móveis atualmente. Não obstante, está previsto no cronograma de implantação a disponibilização do aplicativo também aos usuários do sistema IOS, no segundo semestre de 2018.

Em suma, o plano de trabalho para desenvolvimento da prática dividiu-se em quatro etapas: 1ª) Versão de protótipo (versão Alpha) com as funcionalidades básicas do projeto, sendo acessada no servidor do desenvolvedor para testes e por aplicativo, exclusivamente para acesso interno. 2ª) Versão Beta, abrangendo o desenvolvimento da plataforma web (AGIR e Prestadores), atualizações e correções de bugs da versão anterior e envio de convite à grupos seletos de usuários para realização de testes. 3ª) Versão para lançamento, com suporte e demais atualizações na plataforma web e aplicativo, de modo a consolidar a estrutura da plataforma para a última versão. Ao final desta etapa, concluída em fevereiro de 2018, o aplicativo já se encontrava disponível para download para usuários testadores na Google Play Store. 4ª) Versão final, após a aprovação da versão de lançamento. A apresentação da versão final ocorreu em 26/04/18, durante capacitação em controle social e ouvidorias, promovida pela AGIR.

A execução dos trabalhos não se encerra com o cumprimento da 4ª etapa, pois com a utilização deste recurso pelos usuários e prestadores poderão surgir novas necessidades, que demandarão a implementação de melhorias operacionais ou adequações. Prevendo isto, foi acordado junto ao desenvolvedor da plataforma o provimento de suporte pelo período de três anos após a versão final, abrangendo a disponibilização de infraestrutura de servidor, suporte on-line e atendimento emergencial, caso ocorram problemas operacionais. Desta maneira, não há

estimativa de término da execução desta prática, considerando que sua continuidade é essencial para o alcance do maior número de usuários possível, bem como para o exercício efetivo do controle social, mediante o envio de ocorrências à Agência Reguladora.

Cabe ressaltar que neste projeto os servidores da Agência Reguladora estiveram diretamente envolvidos nos processos de contratação, desenvolvimento, testes e lançamento do aplicativo. Contudo a assunção destas tarefas ocorreu sem prejuízo do cumprimento das atribuições inerentes aos cargos nos quais os servidores são lotados. Igualmente, foram requeridos recursos humanos dos prestadores de serviços, haja vista que pelo menos um profissional foi elegido para atendimento de demandas enviadas via aplicativo InterAGIR.

Os recursos financeiros empregados para desenvolvimento da prática somaram o montante de R\$ 13.500,00 (treze mil e quinhentos reais), quitado de maneira parcelada, conforme a entrega de cada etapa da prática pela empresa desenvolvedora. Os demais custos financeiros envolvidos são indiretos, correspondentes a salários habitualmente pagos aos profissionais elegidos pela AGIR e Prestadores de Serviços para a gestão de ocorrências recebidas pelo “InterAGIR”.

### 3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):

A prática é inovadora no âmbito nacional, estadual e regional (Médio Vale do Itajaí em Santa Catarina), por beneficiar-se da tecnologia dos aplicativos de dispositivos móveis para atrair os usuários dos serviços públicos municipais de saneamento básico e transporte público para o contexto da regulação, possibilitando maior transparência e participação popular sobre a gestão da pública. O Aplicativo InterAGIR, neste sentido, proporciona maior acessibilidade aos usuários que utilizam *smarthphones* e/ou *tablets*, ao simplificar os meios de encaminhamento de ocorrências à AGIR, proporcionando, assim, a experiência de o cidadão se tornar um fiscalizador dos serviços públicos de seu município.

É relevante considerar que houve a inovação dos artifícios de exercício da participação popular, por meio de recursos tecnológicos, permitindo que os cidadãos reportem problemas locais as autoridades competentes para resolução destes. Além disto, maior acesso a informações dos serviços públicos prestados em cada município, oportunizando uma gestão pública mais transparente a todos. Deste modo, o InterAGIR vem ao encontro das necessidades de praticamente toda a população do Médio Vale do Itajaí, considerando que os serviços de saneamento básico são essenciais a qualidade de vida e dignidade do ser humano, atingindo ainda a parcela de indivíduos que utiliza o sistema público de transporte coletivo urbano.

Gera-se, acima de tudo, maior credibilidade das entidades envolvidas para com o cidadão, haja vista que a utilização deste recurso se dispensa, muitas vezes, a necessidade de deslocamento da pessoa para atendimento presencial ou custos com ligações telefônicas, requerendo-se apenas acesso à internet para consulta das informações disponíveis no aplicativo ou envio de ocorrências. Da mesma forma, os procedimentos de registro de demandas são agilizados, simplificados e desburocratizados, contribuindo para a otimização dos processos e eficiência do serviço público, valorizando os usuários, que são os responsáveis pelo financiamento de toda a máquina pública, na condição de contribuintes tributários.

Enfim, consideramos que o Aplicativo InterAGIR consolidou mais um importante canal para que qualquer indivíduo possa participar efetivamente da gestão dos serviços públicos municipais de saneamento básico e transporte coletivo urbano, pois esta prática foi especialmente criada para

o fortalecimento do relacionamento do cidadão junto à AGIR, o Poder Público Municipal e os prestadores de serviços. Somente com a participação ativa da população será possível exercer efetivo controle social sob a gestão pública, sendo este um dos desafios desta prática, que é despertar o interesse em gestão pública dos usuários habituais de dispositivos móveis e plataformas digitais, especialmente dos jovens da geração Y, Z e Alfa, valendo-se de tecnologias que estimulem sua participação cidadã, contudo não se restringindo somente a estes públicos, considerando que atualmente há usuários das mais diversas faixas etárias que utilizam recursos tecnológicos, que são os aplicativos de dispositivos móveis.

Por fim, o Aplicativo InterAGIR demonstra-se uma prática relevante para a categoria “estratégias inovadoras de participação social para aprimoramento e/ou simplificação da gestão”, visto que amplia os canais de participação social da Agência Reguladora, permitindo a inserção social no âmbito da regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, por intermédio de inovações tecnológicas que objetivam, dentre outros fins, facilitar os meios de contato do cidadão com os órgãos públicos e concessionárias de serviços públicos, sob o acompanhamento da Ouvidoria da AGIR, responsável pela intermediação de ocorrências registradas e atendimento dos usuários demandantes.

Blumenau-SC, 24 de agosto de 2018.

---

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do II Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias Representante do órgão ou entidade