

# Inscrição para o Prêmio FGV Direito Rio - Melhores Práticas em Regulação

## 1. Identificação

**1.1 Título do projeto:** Aplicativo “InterAGIR”

**1.2 Organização responsável pelo projeto:** AGIR – AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DO MÉDIO VALE DO ITAJAÍ

**1.3 CNPJ da Organização:** 11.762.843/0001-41

### 1.4 Identidade Organizacional:

O consórcio público denominado de 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 sob a forma de associação pública, dotada de independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira, reger-se pelas normas da Constituição da República Federativa do Brasil, da Lei Federal nº 11.107, de 06 de abril de 2005 e Decreto nº 6.017/07.

A AGIR atua no controle, regulação e fiscalização dos serviços públicos municipais do setor de saneamento básico, compreendido como os serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas. Com a alteração do Protocolo de Intenções em 2017, a regulação dos serviços de transporte público de passageiros também foi incluída no escopo da Agência, regendo-se pela Lei Federal nº 12.587/2012.

### 1.5 Organizações envolvidas na implementação do projeto:

AGIR, Prestadores de Serviços e os Municípios Associados: Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Blumenau, Botuverá, Brusque, Doutor Pedrinho, Gaspar, Guabiruba, Indaial, Pomerode, Rio dos Cedros, Rodeio e Timbó.

**1.6 Responsável pelo projeto:** Vitor Zanella Junior

**1.7 Cargo do responsável pelo projeto:** Ouvidor

**1.8 Email do responsável:** ouvidoria@agir.sc.gov.br

**1.9 Telefone comercial de contato:** (47) 3331-5827

**1.10 Links para informações sobre o projeto:** [www.agir.sc.gov.br](http://www.agir.sc.gov.br)

## 2. Caracterização do Projeto

### 2.1 Resumo do Projeto

Com intuito de ampliar os meios de acesso, promover a transparência ativa e proporcionar maior interatividade com a AGIR 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, Acurra, Benedito Novo, Blumenau, Botuverá, Brusque, Doutor Pedrinho, Gaspar, Guabiruba, Indaial, Pomerode, Rio dos Cedros, Rodeio e Timbó.

Figura 01: Logomarca do Aplicativo InterAGIR



Figura 02: Municípios consorciados à AGIR



### 3. Descrição detalhada do projeto

#### 3.1 Situação-problema, oportunidade ou demanda que motivou o desenvolvimento do projeto:

O desenvolvimento do projeto 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 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.

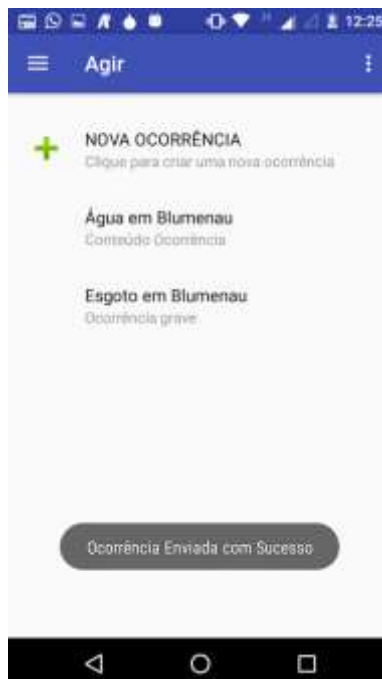
Figura 03: Screenshot da tela inicial do Aplicativo InterAGIR



### 3.2 Objetivos

Objetiva-se com o desenvolvimento desta prática maior transparência e acessibilidade aos usuários que utilizam *smarthphones* e/ou *tablets* para encaminhamento de ocorrências à AGIR, proporcionando a experiência de o cidadão se tornar um fiscalizador dos serviços públicos de seu município.

Figura 04: Screenshot da tela registro de ocorrências do Aplicativo InterAGIR



### 3.3 Estrutura

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.

### 3.4 Estratégia de implementação

Após ampla pesquisa de mercado foi realizada a contratação de empresa especializada para desenvolvimento de plataforma de relacionamento dos usuários com a AGIR e Prestadores de Serviços regulados. 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. 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, até o final do ano de 2018.

### 3.5 Período de execução

No final do ano de 2016 iniciaram-se as tratativas para a criação do aplicativo “InterAGIR”, ao longo do ano de 2017 foram desenvolvidas as versões de testes e, por fim, em 2018, finalizou-se a última etapa, com o lançamento do aplicativo. 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 a qualquer interessado 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.

Figura 05: Apresentação do Aplicativo InterAGIR em evento de lançamento realizado em 26/04/18



Figura 06: Apresentação do Aplicativo InterAGIR em evento de lançamento realizado em 26/04/18



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.

### 3.6 Parcerias

O surgimento da prática adveio de iniciativa da Direção Administrativa Institucional da AGIR, com intuito de ampliar os meios de atendimento ao usuário, com foco nos jovens da geração Y, Z e Alfa, valendo-se de tecnologias que estimulem sua participação cidadã, contudo não se restringindo somente a estes públicos. A implantação foi viabilizada pelo Setor de Ouvidoria, com auxílio de empresa desenvolvedora de software. As parcerias internas foram essenciais para a idealização da prática, especialmente no processo de testes da plataforma pelos colaboradores.

No tocante as parcerias externas, estas ocorreram, em suma, nas fases de testes em grupos e nos testes abertos ao público em geral, com participação dos prestadores de serviços, servidores dos Municípios consorciados à AGIR, acadêmicos de áreas afetas à tecnologia e demais usuários dos serviços regulados.

Cabe destacar a relevância da parceria firmada com os Prestadores de Serviços, considerando estes os responsáveis pelo tratamento e solução das ocorrências registradas, para posterior resposta à AGIR, responsável pela intermediação das demandas recebidas e encaminhamento de resposta final ao usuário demandante.

Figura 07: Screenshot da tela de informações sobre Prestadores de Serviços do Aplicativo InterAGIR



### 3.7 Recursos humanos e financeiros envolvidos

Constituem-se como Recursos Humanos empreendidos neste projeto os servidores da Agência Reguladora que estiveram diretamente envolvidos nos processos de contratação, desenvolvimento, testes e lançamento do aplicativo. Cabe destacar que 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.

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”.

## 4. Alcance e resultados

### 4.1 Criatividade

A prática é inovadora no âmbito nacional, estadual e regional (Médio Vale do Itajaí), 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 controle social sobre a coisa pública.

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.

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.

Assim sendo, o InterAGIR integra atores distintos, fortalecendo a relação tripartite constituída pela Agência Reguladora, Prestadores de Serviços e Usuários.

Figura 08: Screenshot da tela principal de funcionalidades do Aplicativo InterAGIR



## 4.2 Relevância

Agrega-se valor à sociedade envolvida com a prática pois 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.

Dentre os valores gerados pela prática, 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 às 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.

Assim, 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 à qualidade de vida e dignidade da pessoa humana, 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 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, mediante o pagamento de tributos.

#### **4.3 Aderência**

O aplicativo InterAGIR está diretamente associado à temática de transparência com cidadania, pois não apenas divulga informações de interesse geral acerca dos serviços regulados, mas também simplifica o processo de registro de atendimentos nos órgãos demandados, desburocratizando a gestão pública, em face dos atuais canais de atendimento, contribuindo para o exercício dos direitos do cidadão.

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 é possível não só enviar reclamações, mas também sugestões de melhorias, denúncias, pedidos de informações, elogios, entre outras manifestações dos usuários. Cada contato realizado fica registrado no protocolo de atendimento gerado pelo aplicativo e disponível para consulta a qualquer tempo, sendo que ao recebimento de qualquer resposta da AGIR o usuário é notificado imediatamente, por meio de alerta no dispositivo móvel.

#### **4.4 Avaliação e Monitoramento**

No processo de implementação de cada etapa da prática houve acompanhamento da Agência e dos parceiros internos e externos. A partir do lançamento desta, ocorrido em 26/04/2018, o foco voltou-se essencialmente à publicidade do aplicativo, principalmente em meios digitais, visando agregar mais usuários para a nova ferramenta.

O acompanhamento da prática é diário, realizado simultaneamente por servidores da Agência e responsável eleito em cada Prestador de Serviços, isto para garantir agilidade no tratamento de ocorrências e a atualização necessária de notícias publicadas e demais informações disponibilizadas na plataforma.

No sistema web, de acesso exclusivo da AGIR e Prestadores, é possível gerar relatórios de ocorrências recebidas, permitindo a aferição, na forma de indicadores, do tempo médio para resposta ao usuário, demandas em aberto, resolubilidade das solicitações recebidas e fluxo de demandas registradas por período, em consonância com a Resolução Normativa nº 006/2017 da AGIR, que Institui o relatório trimestral de atendimento das ouvidorias e dos serviços de atendimento ao consumidor (SAC) dos prestadores de serviços de saneamento básico e dá outras providências.

O usuário ainda pode expressar sua opinião quanto aos serviços de saneamento prestados em seu município, por meio de questionário de satisfação inserido na plataforma.

#### **4.5 Resultados**

Apesar do breve período de tempo decorrido entre o lançamento da prática e da submissão do presente formulário de inscrição, já é possível verificarmos resultados positivos, sobretudo por conta da disponibilização para download do aplicativo (Versão para lançamento) na Google Play Store já durante a 3ª fase de testes, ocorrida no mês de fevereiro do corrente ano.

Os resultados foram aferidos por meio de relatório de acompanhamento gerados pelo próprio sistema web de gerenciamento do aplicativo. Compilando os dados obtidos deste o mês de disponibilização para download (Fev/2018) até o dia 15/10/2018, registramos mais de 100 downloads do aplicativo em dispositivos móveis, recebimento de 54 ocorrências e 48 avaliações positivas no Google Play Store. O tempo médio de resposta ao usuário foi de 2 dias úteis.



Após o lançamento e constante incremento das ações de publicidade da prática, estimasse o recebimento cerca de 40 demandas mensalmente.

Como forma de avaliação contínua pelos próprios cidadãos quanto a qualidade dos serviços públicos prestados, o “InterAGIR” disponibiliza pesquisa de satisfação para coleta das opiniões e sugestões da comunidade abrangida, utilizando as proposições registradas para melhoria dos serviços regulados.

#### **4.6 Potencial de difusão**

São perfeitamente adaptáveis as funcionalidades deste projeto para ações, ambientes e contextos diversos. A exemplo disto, é pertinente mencionar que após recente alteração do Protocolo de Intenções da Agência, ocorrida em 2017, houve a inclusão da regulação dos serviços de transporte público de passageiros no escopo de serviços regulados, o que motivou a adaptação da prática para que atendesse estas novas demandas, haja vista que originalmente estava programada somente para registro de demandas do setor de saneamento básico.

Todos dados e informações disponibilizadas via aplicativo estão disponíveis em endereço eletrônico da AGIR ([www.agir.sc.gov.br](http://www.agir.sc.gov.br)), salvo o conteúdo das ocorrências registradas pelos cidadãos, em respeito aos termos da Política de Privacidade do aplicativo, sendo acessados somente pelos agentes da AGIR e Prestadores que operam a plataforma web e acessíveis, a qualquer tempo, pelo próprio demandante. Neste contexto de Política de Privacidade, vale ressaltar que o “InterAGIR” coleta informação do número de telefone celular do usuário no momento de instalação do aplicativo apenas para confirmação de acesso pelo dispositivo móvel, sendo automaticamente excluída esta informação em servidor após esta convalidação de dados. Isto para proporcionar maior segurança da informação e evitar o registro de demandas por meio de “bots”, que são softwares que simulam ações humanas.

A respeito da possibilidade de utilização desta ferramenta em outros ambientes e contextos, pode-se perfeitamente utilizar um aplicativo para recebimento de demandas em outras áreas afetas ao serviço público como, por exemplo, saúde, educação, assistência social, cultura, lazer etc.

Por fim, a aprendizagem dos participantes deste processo é constante e recíproca, iniciada já na fase de testes do aplicativo, onde houve recebimento de diversas sugestões e indicações de melhorias da plataforma, pelos servidores da Agência, Prestadores de Serviços e público externo convidado. Na organização, a disseminação de aprendizagens parte do Setor de Ouvidoria, que recebe as ocorrências e direciona aos responsáveis pela resolução, sejam Prestadores de Serviços ou setores internos. Também há replicação de aprendizagem por meio de feedback dos demais setores da Agência à Ouvidoria, referente ao conteúdo disponibilizado na ferramenta, pretendendo sempre dispor de informações relevantes e atualizadas aos usuários da plataforma, propiciando a transparência ativa.