

PORTARIA Nº 050/2026

Dispõe sobre a aplicação obrigatória de pesquisa de satisfação dos usuários ao final dos processos conduzidos pela Ouvidoria da AGESAN-RS e aprova o Questionário de Avaliação constante no Anexo I desta Portaria.

A DIRETORIA DE NORMATIZAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO DO RIO GRANDE DO SUL – AGESAN-RS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto Social da AGESAN-RS e pelas normas internas aplicáveis,

CONSIDERANDO a Norma de Referência ANA nº 4/2024, aprovada pela Resolução ANA nº 177/2024, que estabelece práticas de governança, participação social, transparência, avaliação institucional e realização de pesquisa de satisfação dos usuários pelas entidades reguladoras infranacionais.

RESOLVE:

Art. 1º. Fica estabelecida a obrigatoriedade de disponibilização de pesquisa de satisfação aos usuários ao final de todos os processos e manifestações conduzidos pela Ouvidoria da AGESAN-RS.

§1º. A pesquisa de satisfação deverá ser encaminhada imediatamente após a conclusão da demanda, independentemente da natureza da manifestação apresentada pelo usuário.

§2º. A aplicação da pesquisa poderá ocorrer por meio eletrônico, formulário digital, e-mail, sistema informatizado, mensagem eletrônica, atendimento presencial ou outros meios compatíveis com os canais institucionais da AGESAN-RS.

Art. 2º. Fica aprovado o Questionário de Avaliação da Ouvidoria da AGESAN-RS constante no Anexo I desta Portaria.

Art. 3º. A pesquisa de satisfação terá como finalidade:

- I – avaliar a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria;
- II – medir o grau de satisfação dos usuários em relação à atuação regulatória;
- III – identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados;
- IV – subsidiar a elaboração de relatórios institucionais e indicadores de desempenho;

- V – fortalecer os mecanismos de transparência, participação social e controle social;
- VI – subsidiar processos de Avaliação de Resultado Regulatório (ARR), planejamento estratégico e gestão da qualidade regulatória.

Art. 4º. Compete à Ouvidoria da AGESAN-RS, observada sua vinculação institucional ao Conselho de Administração, implementar e operacionalizar a pesquisa de satisfação prevista nesta Portaria.

Parágrafo único. Compete ainda à Ouvidoria:

- I – consolidar e tratar os dados obtidos;
- II – elaborar indicadores de desempenho e satisfação;
- III – promover a análise periódica dos resultados;
- IV – apresentar relatórios anuais contendo os resultados consolidados das avaliações realizadas.

Art. 5º. Os resultados obtidos poderão subsidiar:

- I – ações de melhoria institucional;
- II – revisão de procedimentos internos;
- III – aprimoramento regulatório;
- IV – definição de metas institucionais;
- V – avaliação da qualidade dos serviços regulados;
- VI – processos de governança e transparência institucional.

Art. 6º. O tratamento das informações deverá observar as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Art. 7º. A Diretoria de Normatização poderá expedir orientações complementares necessárias à execução desta Portaria.

Art. 8º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 29 de maio de 2026.

Vagner Gerhardt Mâncio
Diretor de Normatização

ANEXO I

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

O presente questionário tem por finalidade avaliar a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da AGESAN-RS, a satisfação dos usuários dos serviços regulados e a efetividade da atuação regulatória, contribuindo para o aprimoramento contínuo da regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico.

As informações coletadas serão utilizadas exclusivamente para fins institucionais, estatísticos e regulatórios, observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

1. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

1.1 Município relacionado à manifestação: _____

1.2 Serviço relacionado:

- ☐ Abastecimento de água
- ☐ Esgotamento sanitário
- ☐ Resíduos sólidos urbanos
- ☐ Drenagem e manejo de águas pluviais urbanas
- ☐ Outro: _____

1.3 Prestador de serviços: _____

1.4 Perfil do usuário:

- ☐ Residencial
- ☐ Comercial
- ☐ Industrial
- ☐ Rural
- ☐ Poder Público
- ☐ Outro: _____

2. ESCALA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Nota Avaliação

- 1 Muito insatisfeito
- 2 Insatisfeito
- 3 Regular
- 4 Satisfeito
- 5 Muito satisfeito

2.1 Facilidade de acesso à Ouvidoria

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2.2 Clareza das informações prestadas

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2.3 Cordialidade no atendimento

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2.4 Tempo de resposta da manifestação

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2.5 Qualidade da resposta apresentada

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2.6 Transparência da atuação da AGESAN-RS

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2.7 Facilidade de compreensão da resposta recebida

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2.8 Efetividade da solução apresentada

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2.9 Confiança na atuação regulatória da AGESAN-RS

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

2.10 Satisfação geral com a Ouvidoria

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

3. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS REGULADOS

3.1 Como avalia a qualidade do serviço prestado?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

3.2 Como avalia a continuidade dos serviços?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

3.3 Como avalia a comunicação do prestador com os usuários?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

3.4 Como avalia a cobrança tarifária praticada?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

3.5 O problema apresentado foi solucionado?

- ☐ Sim
- ☐ Parcialmente
- ☐ Não

4. PARTICIPAÇÃO SOCIAL E TRANSPARÊNCIA

4.1 Você conhece os canais oficiais da AGESAN-RS?

- ☐ Sim
- ☐ Não

4.2 Você conhece as consultas públicas realizadas pela AGESAN-RS?

- ☐ Sim
- ☐ Não

4.3 Você considera importante participar das decisões regulatórias?

- ☐ Sim
- ☐ Não

4.4 A AGESAN-RS disponibiliza informações de forma clara e acessível?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

5. SUGESTÕES E CONTRIBUIÇÕES

5.1 Sugestões para melhoria da Ouvidoria: _____

5.2 Sugestões para melhoria dos serviços regulados: _____

6. TRATAMENTO DE DADOS

☐ Declaro estar ciente de que as informações serão utilizadas para fins institucionais, estatísticos e regulatórios, observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.