

**RESOLUÇÃO N.º 007, DE 27 DE SETEMBRO DE 2019.**

**ESTABELECE AS CONDIÇÕES GERAIS PARA O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE BARRA DO GARÇAS – AGER BARRA, NO ÂMBITO DOS MUNICÍPIOS SOB SUA COMPETÊNCIA REGULATÓRIA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O CONSELHO CONSULTIVO DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE BARRA DO GARÇAS – AGER/BARRA**, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 9º, inciso IX, da Lei Complementar nº 195/2016.

**CONSIDERANDO** que a Lei Federal n.º 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor e o Decreto Federal n.º 5.903, que a regulamenta.

**CONSIDERANDO** a Lei Federal n.º 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e o Decreto Federal n.º 7.217/2010, que a regulamenta.

**CONSIDERANDO** que a lei federal n.º 11.445/2007, nos termos do artigo 23, inciso X, confere à entidade reguladora competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, incluindo padrões de atendimento ao público e mecanismo de participação e informação.

**RESOLVE:**

Editar normativa sobre condições gerais para o funcionamento da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Barra do Garças - AGER BARRA, no âmbito da prestação dos serviços públicos constantes no art. 2º da Lei Municipal 195 de 10 de agosto de 2016, que sejam objeto de concessão; estabelecendo, ainda, abertura de processo de Ouvidoria e os prazos de atendimento, de solicitações dos

mo.

b

usuários, na ouvidoria, nos serviços regulados nos municípios sob sua competência regulatória.

## **CAPÍTULO I**

### **DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**Art. 1º** A Ouvidoria é um canal de comunicação direta, responsável por receber, encaminhar e solucionar manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados, principalmente dos usuários, visando ao aperfeiçoamento institucional e à qualidade dos serviços prestados. As comunicações feitas a este órgão serão assim classificadas:

- I – Atendimentos, quando o esclarecimento for prontamente feito pela Ouvidoria;
- II – Processo de Ouvidoria, quando for necessário formular consulta ou solicitar parecer à Diretoria, à empresa concessionária ou a terceiros.

**Art. 2º** São funções da Ouvidoria da AGER BARRA:

- I – Receber, analisar e dar encaminhamento às reclamações e/ou sugestões de usuários dos serviços regulados, concessionários, permissionários e autorizados;
- II - Atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos concedidos e Poder Concedente, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre concessionárias, permissionárias e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório;
- III – Registrar as reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela AGER BARRA e dar retorno ao cliente de todas as manifestações recebidas;
- IV - Organizar e manter balanço permanente das reclamações recebidas, atendidas e resolvidas;
- V - Acompanhar e coordenar os serviços de atendimentos das reclamações a AGER BARRA, pessoais, telefônicas ou por correio eletrônico;
- VI - Elaborar e divulgar relatórios anuais sobre o andamento da Ouvidoria.

**Art. 3º** Esta Resolução estabelece objetivos, deveres e responsabilidades, bem como disciplina a abertura do processo de Ouvidoria da AGER BARRA.

**Art. 4º** São objetivos da Ouvidoria da AGER BARRA:

- I - Garantir aos usuários respostas conclusivas nas solicitações realizadas;
- II - Garantir o direito de manifestação a todos os envolvidos nos processos;
- III - Mediar conflitos com clareza e justiça;
- IV - Atuar na prevenção de conflitos, identificando e propondo medidas ao Poder Público concedente e à AGER BARRA;
- V – Contribuir com a gestão institucional dos serviços regulados, zelando pela qualidade dos serviços;
- VI – Atuar com autonomia e independência.

**Art. 5º** São deveres da Ouvidoria:

- I - Assegurar canais para a participação da sociedade em relação aos procedimentos do prestador de serviços e à fiscalização dos serviços públicos prestados;
- II - Atender às pessoas com cortesia, urbanidade e respeito, evitando discriminações ou pré-julgamentos de qualquer natureza;
- III - Atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e acurácia no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania;
- IV - Resguardar o sigilo das informações pessoais dos usuários e dos prestadores de serviços;
- V - Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria;
- VI - Exercer a função de mediador dos usuários, prestadores de serviços e Poder Concedente;
- VII - Contribuir para a avaliação do desempenho dos prestadores com base na quantidade e especificidade das reclamações dos usuários levadas à Agência Reguladora, provendo subsídios para a fiscalização e outras medidas por parte da Agência;
- VIII - Contribuir para a difusão dos direitos e deveres dos usuários e dos prestadores de serviços;

- IX - Promover o esclarecimento e a orientação adequada ao público em geral, buscando a conscientização e o fortalecimento da cidadania;
- X - Conduzir de forma imparcial e independente a tarefa de respeitar e fazer respeitar a legislação dos serviços públicos regulados;
- XI - Avaliar com base na manifestação dos usuários o desempenho dos prestadores de serviços de forma a subsidiar as equipes de fiscalização nos pontos principais a serem focados;
- XII - Promover e incentivar a homogeneização de procedimentos das ouvidorias dos prestadores de serviços visando a viabilidade de solução de conflitos diretamente destas com os seus usuários e prover suporte de orientação a elas.

**Art. 6º** São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pela AGER BARRA:

- I – Os usuários dos serviços;
- II – O Poder Público concedente;
- III – Municípios regulados por força de cooperação;
- IV – Os prestadores dos serviços;
- V – Terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor.

## CAPÍTULO II

### DA ABERTURA DE PROCESSO DE OUVIDORIA

**Art. 7º** Os processos de Ouvidoria da AGER BARRA poderão ser registrados como: consulta, denúncia, dúvida, elogio, reclamação, solicitação, informação SIC, sugestão.

**Art. 8º** O Processo de Ouvidoria será registrado mediante solicitação expressa de usuário de serviço regulado pela AGER BARRA, pessoalmente, por telefone, por correio eletrônico e pela plataforma online da ouvidoria no site da AGER BARRA na internet.

**Art. 9º** Todos os Processos de Ouvidoria serão documentados em formulários da AGER BARRA, seja em formulário físico disponível no atendimento pessoal ou no formulário de manifestação contido no site da agência, ambos contendo obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - Nome do solicitante, exceto no caso de denúncia anônima;
- II - Endereço completo, telefone e e-mail do solicitante, sempre que possível;
- III - Número da matrícula do usuário, exceto no caso de inexistência de matrícula;
- IV - O tipo da solicitação (reclamação, denúncia, sugestão, consulta ou elogio);
- V - As providências pretendidas, quando houver;
- VI - A data e hora da abertura do Processo de Ouvidoria;
- VII - A forma de contato mantido (pessoal, por telefone, e-mail);
- VIII - O número do protocolo do registro de atendimento junto ao prestador de serviços;
- IX - A situação apresentada;
- X - As providências adotadas para a solicitação, quando forem cabíveis;
- XI - A data e hora da prestação das informações ou dos resultados, quando couber;
- XII - O nome do atendente.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA TRAMITAÇÃO DO PROCESSO DE OUVIDORIA**

**Art. 10º** O Ouvidor da AGER BARRA será o responsável pela correta tramitação dos processos de Ouvidoria instaurados.

**§ 1º** As reclamações encaminhadas à Ouvidoria da AGER BARRA somente serão aceitas e registradas se o usuário informar o respectivo número de protocolo de atendimento gerado pelo prestador dos serviços regulados de seu município, exceto nos casos de inexistência, por não conseguir realizar atendimento por qualquer meio de comunicação disponibilizados pelo prestador.

**§ 2º** A AGER BARRA exigirá, por meio de algum mecanismo, que o prestador de serviços armazene todos os protocolos de atendimentos, por um período mínimo de 3 (três) anos,

de forma que esses protocolos sejam pesquisáveis pelo nome do usuário atendido, CPF/CNPJ do usuário atendido e número do protocolo de atendimento.

**§ 3º** A prestadora de serviço deverá informar à AGER BARRA um endereço de e-mail, através do qual serão feitas as notificações previstas nesta resolução. Imediatamente após ser notificada por e-mail, a concessionária deve protocolar o recebimento e comprovar que está ciente e tomando as providências cabíveis.

**Art. 11º** Todos os atos relativos às solicitações deverão ser registrados, visando ao acompanhamento da devida solução.

**§ 1º** Todas as solicitações deverão ser registradas, exceto aquelas em que o usuário não queira se identificar.

**§ 2º** Deverá ser informado ao usuário o número de registro da ocorrência perante a AGER BARRA.

**Art. 12º** Todas as solicitações deverão, quando for o caso, ser respondidas, se não de imediato, dentro de prazos determinados em leis e nessa resolução, e as respostas deverão ser comunicadas às partes.

**§ 1º** Discordando o solicitante da decisão da Ouvidoria quanto à incompetência da Agência Reguladora, a questão será submetida à Diretoria, em procedimento sumário.

**§ 2º** Decidindo a Diretoria pelo conhecimento da solicitação, será dado prosseguimento ao procedimento administrativo devido.

## **CAPÍTULO IV**

### **DOS PRAZOS**

*mla.*

*2*

**Art. 13º** Comprovado o descumprimento das normas e cláusulas contratuais vigentes quanto à prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, por meio de protocolo na concessionária, será concedido prazo conforme tabela de prazos no anexo I, para a prestadora normalizar e regularizar a situação que originou a reclamação, podendo o prazo ser prorrogado por igual período, uma única vez, com justificativa fundamentada.

**§ 1º** Nos casos de reparo de vazamento na rede ou ramais de água, falta de água local ou geral e as ocorrências relativas à ausência ou má qualidade de repavimentação será analisada a extensão dos danos e suas causas para estabelecimento dos prazos de regularização, e a possibilidade de prorrogação.

**§ 2º** Ficam suspensos os prazos quando houver solicitação a órgãos alheios aos serviços regulados pela AGER BARRA.

**§ 3º** A Ouvidoria da AGER BARRA poderá solicitar informações, documentos ou providencias adicionais aos usuários ou ao prestador de serviços, estabelecendo novos prazos

**§ 4º** Diante de alegações incontroversas, poderá a Ouvidoria da AGER BARRA orientar para o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a reclamações formalizadas.

**§ 5º** Em caso de descumprimento dos prazos por parte da empresa concessionária, a Ouvidoria deverá dar ciência à Diretoria para tomada de providências necessárias, inclusive ações de fiscalização,

**Art. 14º** A solicitação de acesso aos registros ou cópia dos Processos de Ouvidoria, encerrados ou não, deverá ser formalizada e o prazo de entrega será de 2 (dois) dias úteis.

**Parágrafo único.** Após aberto o Processo de Ouvidoria, esta agência tem o prazo de até 30 dias, a contar da abertura do processo, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário. Caso entenda ser necessário, a Ouvidoria poderá prorrogar o prazo de averiguação do processo por mais 30 dias.

## CAPÍTULO IV

### DO ENCERRAMENTO DE PROCESSOS DE OUVIDORIA

**Art. 15º** As solicitações de Ouvidoria serão encerradas, com manifestação conclusiva, quando:

- I. Houver resposta conclusiva ao usuário;
- II. Após três tentativas de contato com o reclamante através de ao menos dois meios de comunicação diferentes, e o usuário não for localizado. Este fato deverá ser registrado no processo;
- III. O solicitante não atender, no prazo estipulado pela Ouvidoria, aos pedidos de documentos e informações.

## CAPÍTULO V

### DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

**Art. 16º** Após o devido registro das solicitações, serão definidos os procedimentos adotados para o encaminhamento de cada caso e, em não sendo possível uma solução pela própria Ouvidoria, esta fará a abertura de Processo Administrativo.

**Parágrafo único.** Quando, pela análise das solicitações formuladas, forem constatados indícios da ocorrência de atos passíveis de punição, a Ouvidoria deverá informar o setor competente da AGER BARRA para a abertura de processo de fiscalização.

**Art. 17º** O Processo Administrativo deverá iniciar-se, com a notificação do prestador de serviços, por escrito, através de um Auto de Notificação, que trará de forma consubstanciada o conflito constatado.

**Parágrafo único.** O Auto de Notificação é um documento por escrito ou em meio eletrônico, encaminhado ao prestador de serviços, para que informe e tome as providências requeridas pela Ouvidoria para a solução dos conflitos.

**Art. 18º** o Auto de Notificação deverá ser emitido em 2 (duas) vias, conforme o modelo do Anexo II, contendo, no mínimo:

- I – Uma via do primeiro atendimento feito pela Ouvidoria da AGER BARRA, na forma que dispõe o artigo 9 desta Resolução;
- II - Identificação da AGER BARRA e respectivo endereço;
- III - Identificação do usuário;
- IV - Nome e endereço do prestador de serviços;
- V - Descrição dos fatos apurados (constatação);
- VI - Prazo para regularização;
- VII - Relação das não conformidades;
- VIII - Determinações ou Recomendações;
- IX - Enquadramento das penalidades;
- X - Prazo para manifestação ou defesa;
- XI - Identificação do representante da AGER BARRA e assinatura.

**§1º** Uma via do Auto de Notificação será entregue diretamente ao prestador de serviços ou enviada mediante registro postal com Aviso de Recebimento - AR, acompanhada do respectivo Relatório de Fiscalização, quando houver.

**Art. 19º** O prestador de serviços terá o prazo de 5 (cinco) dias contados da data do recebimento do Auto de Notificação, para apresentar manifestação ou defesa administrativa, inclusive podendo juntar a documentação que julgar pertinente, salvo

necessidade de medida urgente, caso em que, fundamentadamente, poderá ser estipulado prazo razoável diverso.

§ 1º Em instaurado Processo Administrativo, a Ouvidoria deve motivar decisão em Auto de Notificação, do qual constará a controvérsia subsistente, indicando, de forma resumida, clara e objetiva, a pretensão do solicitante, com as razões por esta alegada para justificá-la, e as razões alegadas pela prestadora de serviços para não atendê-la. O Auto de Notificação será expedido também ao usuário e a qualquer outra parte envolvida ou que tenha interesse sobre o objeto, sendo assegurada sua entrega.

§ 2º A manifestação ou defesa administrativa deve ser apresentada no Protocolo Geral da sede da AGER BARRA, e, excepcionalmente, por meio eletrônico.

§ 3º A apresentação de defesa administrativa suspende o prazo para regularização da não conformidade.

§ 4º Quando da análise da defesa administrativa do prestador de serviços, poderão ser solicitadas outras informações julgadas necessárias ao melhor esclarecimento dos fatos relatados.

§ 5º O Diretor Técnico-Operacional responsável, terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias para julgar a defesa administrativa, ficando este suspenso no período compreendido entre a solicitação e o envio de documentos e esclarecimentos pelo prestador de serviços.

§ 6º Quando atendidas as determinações e regularizadas as não conformidades nos prazos estabelecidos no próprio Auto de Notificação ou Julgada procedente a defesa administrativa, o processo administrativo será arquivado e o prestador dos serviços será comunicado.

§ 7º Julgada improcedente a defesa administrativa, o Diretor Técnico-Operacional responsável notificará o prestador de serviços para que regularize as não conformidades

dentro do prazo remanescente do Auto de Notificação expedido previamente e apresentará os motivos de sua decisão.

§ 8º Havendo regularização dentro do prazo, o processo será arquivado, caso contrário, o Diretor Técnico-Operacional responsável fará o enquadramento e gradação da multa que entende ser aplicável, por meio de Auto de Infração conforme a Resolução 008/019.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 20º** Enquanto não encerrado o Processo de Ouvidoria, a unidade do reclamante só poderá ter interrompido o serviço se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta, bem como se houver inadimplemento de dívida não relacionada com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário desta agência, a pedido da prestadora de serviços.

**Parágrafo único.** Verificada a inobservância da vedação estabelecida anteriormente neste artigo, a Diretoria Executiva da AGER BARRA, por meio dos seus direitos poderá determinar que a prestadora restabeleça o serviço ao reclamante, imediatamente.

**Art. 21º** Nos casos em que for omissa a presente Regulamentação aplicam-se subsidiariamente as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e demais normas pertinentes, no que não forem incompatíveis com esta.

**Art. 22º** Indenizações patrimoniais ou morais não serão objetos de Ouvidoria, cabendo a ela apenas temas relacionados diretamente à prestação do serviço.

**Art. 23º** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Barra do Garças - MT, 27 de setembro de 2019.

*M. Oliviecki*  
**MARIA OLIVIECKI COIATELLI**  
PRESIDENTE DO CONSELHO CONSULTIVO DA AGER/BARRA

*R. Oliveira*  
**REUBER BONFIM OLIVEIRA**  
SECRETÁRIO DA PRESIDÊNCIA DO CONSELHO CONSULTIVO DA AGER/BARRA

### Anexo I - Tabela de Prazos

<b>Serviço</b>	<b>Prazo</b>
Ligação de Água	<b>07 dias úteis</b>
Reparo de vazamento na rede ou ramais de águas	<b>24 horas</b>
Falta de água local ou geral	<b>24 horas</b>
Ligação de esgoto	<b>07 dias úteis</b>
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	<b>24 horas</b>
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade de repavimentação	<b>04 dias úteis</b>
Verificação da qualidade da água	<b>12 horas</b>
Restabelecimento do fornecimento de água	<b>24 horas</b>
Ocorrências de caráter comercial	<b>24 horas</b>
Verificação de hidrômetro	<b>07 dias úteis</b>
Suspensão de fatura	<b>Imediatamente</b>
Demais solicitações	<b>05 dias úteis</b>

## Anexo II – Formulário de Auto de Notificação

Auto nº: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

### NOTIFICAÇÃO:

IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR	
Empresa:	_____
Endereço:	_____
Cidade:	_____
Responsável:	_____
Assunto:	_____
DADOS DO CONSUMIDOR	
Unidade consumidora:	_____
Consumidor:	_____
Telefone:	_____
E-mail:	_____
Endereço:	_____
Constatação:	_____
Determinação:	_____
Prazo para regularização:	_____
Norma aplicável:	_____
Irregularidade:	_____
Enquadramento da penalidade:	_____
IDENTIFICAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO	
Nome do agente fiscal:	_____
Registro:	_____
Setor:	_____
_____	
ASSINATURA	

**NOTIFICAÇÃO:**

Auto nº:

Data:

**IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR:**

Nome ou razão social

Endereço:

Cidade:

Responsável:

Assunto:

**DADOS DO CONSUMIDOR:**

Nome do consumidor:

Endereço:

Unidade consumidora:

E-mail:

Telefone:

**CONSTATAÇÃO:**

**DETERMINAÇÃO:**

**PRAZO PARA REGULARIZAÇÃO:**

**NORMA APLICÁVEL:**

**IRREGULARIDADE:**

**ENQUADRAMENTO DE PENALIDADE:**

**IDENTIFICAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO:**

Nome do agente fiscal:

Cargo:

Registro:

Portaria:

Setor:

**ASSINATURA**

*no.*

*R*