

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 003 DE 18 DE JULHO DE 2024**REUNIÃO DO CONSELHO DIRETOR Nº 697/2024**

Disciplina a ouvidoria da AGESG

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE SÃO GABRIEL/RS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Municipal nº 3.354, de 20 de janeiro de 2011.

Considerando a necessidade de regulamentação do processo de ouvidoria no âmbito da AGESG.

Considerando o que estabelece a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

Considerando a demanda e necessidade de definição de prazos, padrões e procedimentos a serem adotados pela ouvidoria da AGESG e prestadores, no que couber, frente as solicitações recebidas neste âmbito.

Considerando o disposto no art. 23, caput I e §2º da Lei Federal nº 11.445/07, segundo o qual compete ao ente regulador editar normas sobre as dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, abrangendo padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços e prazo para os prestadores de serviços comunicarem aos usuários as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar por meio desta Resolução, ficando definidos procedimentos, funções e prazos da ouvidoria no âmbito da Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Gabriel/RS - AGESG.



Art. 2º. Determinar que a Resolução entrará em vigor 30 (trinta) dias após a data de publicação no site institucional da Agência.

Art. 3º. Revogam-se as disposições em contrário.

Agência Municipal de Regulação dos Serviços Pùblicos Delegados de São Gabriel/RS – AGESG, Sala de Reunião do Conselho Diretor, em 18 de julho de 2024.

Luis Henrique Nunes Motta
Conselheiro Presidente

Augusto Solano Lopes Costa
Conselheiro Vice-Presidente

Rosa Mabel Abascal Rodriguez
Conselheira

Paulo Antônio da Silva Oliveira
Conselheiro

Registre-se e publique-se

CERTIFICO QUE A Resolução
Nº 03/2024
FOI PUBLICADO EM 18/07/2024
ASSINATURA

TÍTULO I

PROCEDIMENTO PADRONIZADO DOS PROCESSOS DE OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º. Os prestadores de serviços regulados e a AGESG, por meio de suas Ouvidorias, são os locais de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários, de modo que a Ouvidoria da AGESG deverá ser acionada somente quando o prestador não resolver em tempo estabelecido ou não atender de forma satisfatória à solicitação do usuário.

§1º. Para abertura de procedimento na ouvidoria da AGESG, é obrigatório o fornecimento de protocolo da solicitação encaminhada junto ao prestador do serviço, no caso de não obtenção de resposta dentro do tempo estabelecido, bem como, da resposta obtida junto ao prestador, no caso do atendimento da demanda, porém de forma insatisfatória.

§2º. No atendimento aos usuários, a Ouvidoria da AGESG deverá atuar com prontidão, cortesia, flexibilidade e impessoalidade, utilizando uma linguagem inclusiva, buscando a humanização do atendimento, a facilitação da comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 2º. Os prestadores de serviços definirão os procedimentos de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários, observados os instrumentos legais.

Art. 3º. São funções da Ouvidoria:

I – Atuar junto aos usuários, aos prestadores de serviços e aos órgãos públicos com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre eles;

II – Acolher e registrar as manifestações dos usuários sobre os serviços públicos prestados e regulados, bem como, sobre serviços prestados pela agência reguladora;

III – Registrar e encaminhar as reclamações e sugestões dos usuários dos serviços regulados aos respectivos prestadores de serviços, acompanhando e cobrando a solução do problema;

IV – Contribuir com controle social e comunicação entre usuários, prestadores de serviços, titular e entidade reguladora;

V – Executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas.

Art. 4º. São objetivos da Ouvidoria da AGESG:

I – Garantir aos usuários respostas conclusivas nas solicitações realizadas;

II – Igualdade no tratamento dos usuários;

III – Atendimento por ordem de chegada, salvo casos de urgências e prioridades asseguradas por Lei;

IV – Aplicação de soluções tecnológicas visando a simplificação dos processos e procedimentos;

V – Garantir o direito de manifestação a todos os agentes envolvidos nos processos;

VII – Mediar conflitos com clareza e justiça;

VIII – Contribuir com a gestão institucional dos serviços regulados, zelando pela qualidade da prestação dos serviços;

IX – Elaborar relatórios periódicos de atuação de Ouvidoria, os quais deverão ser disponibilizados pela AGESG para acesso aos agentes envolvidos nos processos, bem como carta de serviços aos usuários.

Parágrafo único: São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pela AGESG os usuários dos serviços, o titular dos serviços, os prestadores dos serviços, os terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor.

Art. 5º. As comunicações feitas à Ouvidoria da AGESG serão assim classificadas:

I – Atendimentos: quando o esclarecimento for prontamente prestado pela Ouvidoria por meio de seus canais de comunicação;

II – Formulário de ouvidoria: documento hábil a registrar assuntos pertinentes à Reclamação, Denúncia, Sugestão/Elogio ou Pedido de Informações, acerca dos prestadores ou da AGESG;

III – Processo de Ouvidoria: Ato de abertura de procedimento administrativo, para averiguação de eventual irregularidade, quando da manifestação via presencial ou por formulário disponível em site institucional, na forma de reclamação ou denúncia, para apreciação e decisão do Ouvidor.

Parágrafo único. Os formulários de ouvidoria, serão padronizados e aplicados conforme o anexo I.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA

Art. 6º. Os usuários poderão iniciar procedimentos de Ouvidoria contra os prestadores de serviços junto à Ouvidoria, expondo as razões da insatisfação, das seguintes formas:

I - Via presencial, seja na sede da AGESG, seja de forma itinerante, quando então a Ouvidoria reconhecerá as declarações do usuário, informará os encaminhamentos necessários e, quando viável, iniciará a competente tramitação para abertura de processo;

II - Via plataforma eletrônica, sendo site, e-mail ou outro canal disponibilizado pela AGESG, quando então a Ouvidoria reconhecerá as declarações do usuário, informará os encaminhamentos necessários e, quando viável, iniciará a competente tramitação para abertura de processo.

Parágrafo único. Serão acolhidas as manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços conforme sua natureza, as quais poderão ser elogios, denúncias, sugestões, consultas e reclamações.

Art. 7º. Após aberto o procedimento respectivo, compete à Ouvidoria da AGESG adotar os seguintes procedimentos, conforme sua necessidade:

I - Intimar o prestador de serviços, remetendo os autos do processo para manifestação que entender pertinente, assim o querendo, sob pena de concordância com alegações apresentadas;

II - Determinar a imediata suspensão da cobrança ou objeto do respectivo processo, até decisão final da AGESG;

Parágrafo único. Os prestadores dos serviços regulados deverão manter atualizados junto a AGESG, endereço de e-mail e outros canais pertinentes, durante todo o período de funcionamento da agência, através dos quais serão realizadas todas as comunicações previstas nesta resolução, para atendimento pelo prestador no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis.

CAPÍTULO III

DA ABERTURA DE PROCEDIMENTO DE OUVIDORIA

Art. 8º. São passíveis de abertura de processo, demandas gerais em relação a ações da agência, bem como, cabíveis a qualquer tempo em relação a reclamações relacionadas à prestação dos serviços.

Art. 9º. Para abertura de procedimento de ouvidoria, o usuário deverá apresentar, conforme o caso, os seguintes documentos:

I - Cópia da fatura, quando necessário, relativa à demanda atualizada;

II - Número de protocolo e reposta, este quando for o caso, à demanda aberta no atendimento da ouvidoria do prestador de serviço referente à insatisfação;

III - Descrição detalhada dos fatos, podendo ser redigida de próprio punho, via e-mail, ou presencialmente;

IV – Dados suficientes para identificação do usuário ou a quem se destina a devida abertura de procedimento, e se no caso de denúncia, a possibilidade de optar pela realização de forma anônima.

§ 1º. O processo iniciará com o atendimento, em sendo o caso, aos requisitos constantes no caput deste artigo, bem como a contagem de prazo para seu encerramento.

§ 2º. Cada procedimento de Ouvidoria instaurado gerará um número de protocolo, que permitirá o acompanhamento a qualquer momento pelas partes interessadas de toda a sua tramitação.

§ 3º. Caso julgue necessário, dentro do prazo de 5 (cinco) dias contados da abertura do processo, a Ouvidoria poderá solicitar e receber documentos adicionais do usuário.

§ 4º. O processo será arquivado pela AGESG quando o usuário não atender, no prazo de 7 (sete) dias úteis, a apresentação dos documentos e/ou os esclarecimentos necessários ao exame do pedido.

§ 5º. Todos os prestadores de serviços regulados pela AGESG, a qualquer momento, poderão acompanhar a tramitação do processo de Ouvidoria e a prestação das informações requeridas por esta, a fim de satisfazer o interesse do usuário e da própria AGESG.

Art. 10. Todos os procedimentos de Ouvidoria serão identificados por meio de numeração própria e formulário da ouvidoria (Anexo I).

Art. 11. O processo administrativo de Ouvidoria da AGESG será composto por:

I – Formulário de ouvidoria;

II - Manifestações do prestador de serviços, se houver;

III- Decisão do ouvidor ou encarregado;

IV – Recurso administrativo, se houver;

V– Termo de encerramento, com notificação às partes.

Art.12. O Ouvidor, ou na ausência deste, servidor designado, será responsável pela correta tramitação dos Processos de Ouvidoria instaurados, ainda que estes sejam abertos por outro servidor.

CAPÍTULO IV

DOS PRAZOS DE OUVIDORIA

Art. 13. Após aberto o procedimento de Ouvidoria, a AGESG terá o prazo de até 30 (trinta) 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 (trinta) dias, mediante justificativa.

Parágrafo único. Se a abertura de procedimento de ouvidoria, se der em relação a pedido de informações e esclarecimentos, este terá como prazo máximo 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 14. A Ouvidoria, poderá, se assim entender necessário, encaminhar ao prestador o processo protocolado pelo usuário, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após a apresentação de todos os documentos necessários e exigidos do usuário, oportunizando ao prestador o prazo para a apresentação de defesa de no máximo de 7 (sete) dias contados do envio do processo via e-mail.

§ 1º. Pedidos de dilação de prazo por parte do prestador poderão ser analisados pela Ouvidoria da AGESG, desde que devidamente justificados dentro do período original para a apresentação de defesa.

§ 2º. Após a apresentação da defesa ou do transcurso do prazo de defesa sem que esta tenha sido apresentada à Ouvidoria, os autos serão encaminhados no prazo de até 3 (três) dias úteis para análise e julgamento por parte do Ouvidor, ou designado, o qual será exteriorizado por meio de decisão administrativa, a ser proferida em 5 (cinco) dias; a ausência de apresentação de defesa no prazo previsto neste parágrafo importará em presunção de veracidade das alegações do usuário.

§ 3º. A qualquer momento, a Ouvidoria poderá solicitar manifestação técnica dos diversos servidores, contratados e núcleos da AGESG e ou outros necessários ao melhor andamento dos procedimentos.

§ 4º. O prestador de serviço será oficializado da decisão administrativa via e-mail, facultando a apresentação de recurso ao Conselho Diretor da AGESG no prazo de até 10 (dez) dias contados do envio do respectivo e-mail.

§ 5º. O recurso administrativo, acarretará encaminhamento dos autos pela Ouvidoria, no prazo de até 5 (cinco) dias, para análise e julgamento por parte do Conselho Diretor, através de seu relator, o qual decidirá no prazo definido em processo administrativo para o objeto.

§ 6º. A decisão proferida pelo Conselho Diretor da AGESG encerrará as possibilidades de recurso na instância administrativa.

§ 7º. Julgado procedente o recurso administrativo, o prestador será comunicado por meio de comunicação oficial, juntamente com o respectivo parecer decisivo do relator e aprovado pelo conselho, via e-mail no prazo de 5 (cinco) dias, sobre a decisão, devendo cumpri-la no prazo constante no próprio parecer; após o cumprimento, o prestador informará a ouvidoria sobre o fato, devendo a comunicação também ser feita por correio eletrônico.

§ 9º. Encerrado o processo, a ouvidoria comunicará o usuário, por meio dos contatos por ele informados na abertura do processo, quanto à deliberação final do regulador, bem como do prazo dado ao prestador para atendimento; ainda, caberá a ouvidoria informar o usuário quanto à possibilidade de reabertura de processo caso a deliberação não seja atendida pelo prestador.

Art. 15. Será admitida dilação dos prazos caso sejam observados fatores impeditivos não atribuíveis ao prestador de serviços, gerados por força maior, impedimento de acesso, questões operacionais tecnicamente justificadas, impedimentos judiciais e/ou qualquer outra situação que não dependa de ação direta do prestador; o pedido de dilação deverá ser formalmente encaminhado a ouvidoria da AGESG antes do término do prazo, devidamente justificado e comprovado.

§ 1º. Após a solução da reclamação, o prestador deverá comunicar a Ouvidoria no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas sobre as providências adotadas, de modo que a Ouvidoria possa confrontar a informação junto ao usuário.

§ 2º. Confirmada a solução da reclamação pelo usuário, a Ouvidoria emitirá o Parecer Final e o Termo de Encerramento do processo; caso a solução não tenha sido confirmada pelo usuário, o processo será reaberto.

CAPÍTULO V DO ENCERRAMENTO DO PROCEDIMENTO

Art. 16. Os procedimentos de Ouvidoria serão encerrados, e o processo administrativo arquivado com manifestação conclusiva junto à AGESG, quando:

- I. Houver resposta definitiva ao requerente;
- II. Após 3 (três) tentativas de contato, o usuário não for localizado;
- III. O requerente não atender, nos prazos estipulados pela Ouvidoria, aos pedidos de documentos e informações.

Art. 17. A propositura de ação judicial com o mesmo objeto do recurso ensejará o arquivamento do processo administrativo junto à AGESG.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Em qualquer tempo e fase de qualquer um dos procedimentos de Ouvidoria poderá haver, por iniciativa da própria Ouvidoria ou do Conselho Diretor da AGESG, a manifestação e/ou interveniência da fiscalização da Agência.

Art. 19. Em qualquer fase do processo, poderá haver a interferência mediadora da Ouvidoria devidamente formalizada junto ao prestador e ao usuário visando encerrar o procedimento de forma consensual.

§ 1º. Sendo obtida a solução consensual, esta será reduzida a termo e devidamente assinada, em sendo o caso, por todos os envolvidos; caso não seja necessária a assinatura de todos os envolvidos, será devidamente assinada pela Secretaria Executiva.

§ 2º. O usuário será orientado de que, em caso de solução consensual, esta deverá ser devidamente comunicada por parte dele à Ouvidoria no prazo assinalado por esta, presumindo-se solucionada a questão em caso de inércia do usuário quanto à comunicação.

Art. 20. Enquanto não encerrado o procedimento de Ouvidoria, só poderá haver suspensão de serviços se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta na entidade reguladora, bem como se houver inadimplemento de dívida não relacionada com o motivo do procedimento, ressalvada deliberação em contrário desta agência, a pedido do prestador de serviços.

Parágrafo único: Verificada a inobservância da vedação estabelecida no caput deste artigo, a AGESG poderá determinar que o prestador reestabeleça o serviço ao usuário, imediatamente.

Art. 21. O prestador de serviços disponibilizará em todas as suas unidades de atendimento ao público, em veículos utilizados na prestação do serviço, em equipamentos de acesso pelos usuários, utilizados para prestação de seus serviços, de forma visível, os canais de contato da Ouvidoria da agência, além de em locais físicos disponibilizar à informação de existência da norma e forma para acesso.

Parágrafo único. O prazo para atendimento que trata o caput, para os serviços, que estejam implementados, será de até 1 (um) ano.

Art. 22. Caso não haja o cumprimento, ou caso não haja a demonstração do cumprimento, no tocante a referida norma, serão devidamente realizadas abertura de procedimento administrativo sancionatório para o devido processo legal de aplicação de pena por descumprimento.

ANEXO I

Formulários de ouvidoria

Formulário de Ouvidoria - Denúncia

Denúncia nº 000/2024

1.Dados do Registro

(<input type="checkbox"/>)Presencial	(<input type="checkbox"/>)Digital
--	-------------------------------------

Dia:	Hora:
------	-------

2.Dados Requerente

Nome:

CPF:	Telefone:
------	-----------

Código do Cliente:	Email:
--------------------	--------

Endereço:

3.Dados dos Fatos

Local:

Dia:	Hora:
------	-------

(<input type="checkbox"/>)AGESG	(<input type="checkbox"/>) Água e esgoto
-----------------------------------	--

(<input type="checkbox"/>)Outro, qual:
--

4.Descrição dos Fatos

5.Anexos

6. Declaração e assinaturas

Declaro serem verdadeiras todas as informações e dados prestados e estar ciente dos trâmites da sequência.

Ouvinte AGESG

Requerente

Formulário de Ouvidoria - Consulta	
Consulta nº 000/2024	
1.Dados do Registro	
(<input type="checkbox"/>)Presencial	(<input type="checkbox"/>)Digital
Dia:	Hora:
2.Dados Requerente	
Nome:	
CPF:	Telefone:
Código do Cliente:	Email:
Endereço:	
3.Dados dos Fatos	
Local:	
Dia:	Hora:
(<input type="checkbox"/>)AGESG	(<input type="checkbox"/>) Água e esgoto
(<input type="checkbox"/>)Outro, qual:	
4.Descrição da Solicitação	
5.Anexos	
6. Declaração e assinaturas	
Declaro serem verdadeiras todas as informações e dados prestados e estar ciente dos trâmites da sequência.	
Ouvidor AGESG	Requerente

Formulário de Ouvidoria - Sugestão	
Sugestão nº 000/2024	
1.Dados do Registro	
(<input type="checkbox"/>) Presencial	(<input type="checkbox"/>) Digital
Dia:	Hora:
2.Dados Requerente	
Nome:	
CPF:	Telefone:
Código do Cliente:	Email:
Endereço:	
3.Dados dos Fatos	
Local:	
Dia:	Hora:
(<input type="checkbox"/>) AGESG	(<input type="checkbox"/>) Água e esgoto
(<input type="checkbox"/>) Outro, qual:	
4.Descrição da Sugestão	
5.Anexos	
6. Declaração e assinaturas	
Declaro serem verdadeiras todas as informações e dados prestados e estar ciente dos trâmites da sequência.	
Ouvendor AGESG	Requerente

Formulário de Ouvidoria - Reclamação	
Reclamação nº 000/2024	
1.Dados do Registro	
(<input type="checkbox"/>)Presencial	(<input type="checkbox"/>)Digital
Dia:	Hora:
2.Dados Requerente	
Nome:	
CPF:	Telefone:
Código do Cliente:	Email:
Endereço:	
3.Dados dos Fatos	
Local:	
Dia:	Hora:
(<input type="checkbox"/>)AGESG	(<input type="checkbox"/>) Água e esgoto
(<input type="checkbox"/>)Outro, qual:	
4.Descrição da Solicitação	
5.Anexos	
6. Declaração e assinaturas	
Declaro serem verdadeiras todas as informações e dados prestados e estar ciente dos trâmites da sequência.	
Ouvidor AGESG	Requerente