

## **Resolução Normativa nº 041, de XX de YY de 2024.**

Atualiza a Resolução Normativa n. 004/2012 e regulamenta a participação do usuário na Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS acerca dos serviços públicos dos prestadores regulados e dá outras providências.

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta norma regulamenta a participação do usuário na Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS acerca dos serviços públicos dos prestadores regulados e dá outras providências.

Art. 2º Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos dos prestadores regulados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação do cumprimento das normativas expedidas pelo regulador ou encaminhamento para providências dos responsáveis.

II – Manifestação: instrumento pelo qual é registrada e processada uma reclamação, denúncia, elogio, sugestão, informação ou solicitação do usuário;

III – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

IV – Denúncia: comunicação de prática de ato que reputa ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

V – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VI – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos;

VII – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte do prestador ou da ARIS;

VIII – Informação: qualquer elemento de informação que não se enquadre nos procedimentos da Lei nº 12.527/2011;

IX – Despacho: pronunciamento praticado na manifestação para determinar medidas necessárias ao trâmite até a decisão final da manifestação.

X – Decisão final: ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria se manifesta;

XI – Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

### **CAPÍTULO II**

## **DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA**

Art. 3º Compete à Ouvidoria da ARIS:

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

II - Registrar manifestações da população sobre os serviços públicos regulados pela ARIS, após não atendimento pelo prestador;

III - Encaminhar as manifestações dos usuários dos serviços regulados aos respectivos prestadores de serviços, acompanhando e exigindo a solução do problema;

IV – Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

V – Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI – Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

VII – Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários e prestadores de serviços, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

VIII – Manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações;

IX – Definir formulários padrão para recebimento de manifestações;

X – Definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

XI – Manter base de dados com todas as manifestações recebidas;

XII – Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

XIII – Articular as atividades com as ouvidorias dos prestadores;

XIV – Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

XV – Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os prestadores de serviços;

XVI – Aprovar, rever ou cancelar enunciados de precedentes baseados em reiteradas decisões de manifestações, que delimitam o entendimento e interpretação de normas do regulador, com efeito vinculante à ARIS e aos prestadores de serviços regulados, a partir de sua publicação.

XVII – Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art. 4º A Ouvidoria é órgão da estrutura da ARIS, vinculada à Direção Geral, com natureza técnica e será dirigida pelo Ouvidor Geral na forma do Protocolo de Intenções e Regimento Interno da ARIS.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES**

##### **Seção I**

###### **Das regras gerais para recebimento de manifestações**

Art. 5º As manifestações serão recebidas pela ARIS após o registro da ocorrência junto ao prestador de serviços, sem a satisfação total do usuário e mediante a apresentação do protocolo de atendimento.

§ 1º. Excepcionalmente o número de protocolo poderá ser dispensado caso reste evidente que houve contato com o prestador, mediante apresentação de alguma outra comprovação válida.

§ 2º. Situações emergenciais manifestadas pelo usuário, tais como rompimento de rede, vazamento em via pública e falta de abastecimento, terão tratamento especial e poderão ser registradas, à critério da Ouvidoria, sem o correspondente protocolo.

Parágrafo Único: Considera-se comprovação válida conforme § 1º a apresentação do histórico de ligação telefônica direcionado à prestadora de serviços emitido pela operadora, back-up de conversas por mensagem de texto ou de atendimento via WhatsApp; ordens de serviço ou autorizações assinadas pelo usuário.

Art. 6º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§ 1º A Ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal do seu portal (site), na rede mundial de computadores.

§ 2º Não serão recusadas manifestações por telefone, e-mail ou aplicativos de mensagens instantâneas, desde que disponibilizados para tal fim.

§ 3º Recebida em meio físico, a manifestação será digitalizada e inserida no sistema a que se refere o *caput*.

§ 4º Todos os prestadores de serviços regulados pela ARIS receberão, gratuitamente, um *login* e uma senha para acompanhamento da tramitação do processo de ouvidoria e prestação das informações requeridas, a fim de satisfazer o interesse do usuário e da própria ARIS.

§ 5º Caso seja recebida manifestação acerca de tema não contemplado nas competências da ARIS, a Ouvidoria comunicará o fato ao usuário e não estará obrigada a registrar a ocorrência.

§ 6º É vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à fundamentação técnica da manifestação.

§ 7º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 8º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo anterior aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, mediante declaração formal desta condição.

## **Seção II**

### **Da análise das manifestações**

Art. 7º Após o registro da manifestação cabe à Ouvidoria verificar:

I – Se já existe manifestação anteriormente formulada sobre a mesma situação;

II – Se há necessidade de complementação de dados, em qualquer etapa da manifestação;

III – Se é caso de prosseguimento ou encerramento da manifestação;

§ 1º No caso do inciso I, a manifestação mais recente será arquivada; se houverem novos fatos, a mais antiga poderá ser complementada.

§ 2º Na situação do inciso II, sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 10 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º Em caso de prosseguimento, a Ouvidoria poderá solicitar informações ou providências ao solicitante, ao prestador de serviços ou às coordenadorias técnicas da ARIS.

Art. 8º A Ouvidoria da ARIS enviará a manifestação ao respectivo prestador de serviços, que terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para manifestação, solução, ainda que parcial, do problema motivador da reclamação ou informação de providências tomadas.

Parágrafo único. Os prazos previstos neste artigo poderão ser prorrogados de ofício ou a pedido da operadora mediante justificativa escrita, ficando a critério da Ouvidoria da ARIS seu deferimento, que terá em vista as circunstâncias de cada caso.

Art. 9º Não sendo a solicitação resolvida ou não apresentadas justificativas pelo prestador de serviços nos prazos estabelecidos, a Ouvidoria enviará todas as informações pertinentes para instauração de processo administrativo com objetivo de apurar a responsabilidade do prestador.

Art. 10. Enquanto não for encerrado o processo de Ouvidoria, a unidade do reclamante somente poderá ter os serviços públicos interrompidos se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta na ARIS, bem como se houver inadimplemento de dívida não relacionada com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário desta Agência, sob pena de sanção do prestador.

§ 1º Caso o processo de ouvidoria retorne à Agência sem a devida solução ou encaminhamento do caso aberto e seu prazo tenha sido encerrado, poderá a ARIS conceder novos prazos compatíveis com a complexidade do objeto, sendo sempre que possível inferior ao inicialmente concedido a fim de evitar morosidade.

§ 2º Se a interrupção do serviço ocorrer antes da reclamação à ARIS, a Ouvidoria, ao identificar emergência, poderá solicitar o restabelecimento preventivo do serviço até a resolução final da manifestação, garantindo ao prestador, se for o caso, a cobrança dos valores relacionados aos serviços executados neste período.

Parágrafo Único: É considerada interrupção indevida àquela que não estiver amparada no Art. 121 da Lei 11.445/2007 e nas condições específicas desta resolução, podendo a prestadora de serviços ser responsabilizada por ressarcir o usuário a título de danos morais, com valor equivalente a cobrança de duas vezes o consumo faturado no mês da ocorrência.

### **Seção III**

#### **Da resposta às manifestações**

Art. 11. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, conforme exigir o caso.

Parágrafo único. Sempre que possível a resposta conterá síntese da manifestação, fundamentação e o dispositivo.

Art. 12. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações em prazo razoável, após receber as informações solicitadas, de acordo com a complexidade da matéria e das providências que devem ser tomadas.

Parágrafo Único: Fica estabelecido 10 (dez) dias úteis contados do dia seguinte ao recebimento das informações solicitadas como prazo máximo para Ouvidoria elaborar resposta conclusiva à parte requerente.

Art. 13. Se o prestador de serviços ou o usuário não concordarem com a decisão apresentada pela Ouvidoria, poderão requerer à Direção Geral da ARIS revisão da decisão, no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento da Decisão de Ouvidoria, sob pena de preclusão do pedido.

### **Seção IV**

#### **Do elogio, da reclamação e da sugestão**

Art. 14. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 15. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 16. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 17. A Ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

## **Seção V**

### **Das denúncias**

Art. 18. A denúncia recebida será avaliada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam a ARIS reconhecê-los.

§1º No caso da denúncia, o retorno dado pela ARIS ao denunciante deverá conter informações sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

## **Seção VI**

### **Do Encerramento das Manifestações**

Art. 19 As manifestações serão encerradas:

I – Por alcance da Decisão Final;

II – Por ofício, pelo Ouvidor, quando:

- a) já existir manifestação anteriormente formulada sobre a mesma situação;
- b) recebida manifestação acerca de tema não contemplado nas competências da ARIS;

- c) as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação e após solicitado não as complementa no prazo determinado;
- d) o manifestante não tiver fornecido meios de contato; ou forneceu incompleto ou errado, tendo a Ouvidoria realizado, pelo menos, três tentativas de contato em diferentes períodos, mediante certidão;
- e) o usuário deixar de comparecer, injustificadamente, à audiência de conciliação.

III – Pela celebração de acordo entre as partes;

IV – Após o julgamento de revisão da decisão;

V – Quando esgotadas as providências de competência da Ouvidoria, com o devido encaminhamento à área técnica responsável para posterior acompanhamento e solução;

Art. 20. Encerrada a manifestação, o usuário deverá registrar uma nova, mesmo que se trate do ressurgimento do problema apreciado anteriormente.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

Art. 21 No transcorrer da manifestação, a critério do Ouvidor, poderão ser realizadas audiências incidentais de conciliação, cuja presidência será por ele exercida, ou, na sua ausência, por servidor por ele designado, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável entre as partes.

§ 1º A audiência poderá ser executada de modo presencial ou virtual.

§ 2º Poderão participar da audiência de conciliação servidores da ARIS e as partes envolvidas, que podem ser representadas por terceiros com poderes para tanto.

§ 3º As partes deverão ser intimadas para comparecer à audiência.

§ 4º O representante do prestador de serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, decidir quanto à execução de serviços, mudança de titularidade, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize a conciliação.

§ 5º Havendo necessidade, a critério do presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade em data fixada em comum acordo com as partes.

§ 6º Havendo êxito na conciliação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo, ficando extinta, em definitivo, a manifestação.

§ 7º Não obtido acordo, dar-se-á seguimento à manifestação, na forma desta Resolução.

## **CAPÍTULO V**

### **DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PARA APURAR A RESPONSABILIDADE DO PRESTADOR**

Art. 22. Caso a solicitação da Ouvidoria não seja resolvida pelo prestador de serviços nos prazos estabelecidos ou não sejam apresentadas justificativas, a Ouvidoria enviará as informações pertinentes à Coordenadoria competente conforme organização interna da ARIS, com objetivo de apurar a responsabilidade do prestador.

§ 1º Será expedido Termo de Notificação pela ARIS, por meio de processo administrativo que assegure o contraditório e ampla defesa, conforme rito estabelecido nas normativas do regulador, podendo acarretar na lavratura de Auto de Infração ao prestador de serviços.

§ 2º Da decisão de aplicação de sanção ao prestador cabe recurso ao Conselho de Regulação da ARIS, no prazo regulamentar previsto nas Resoluções ARIS n. 17 e 18 de 2019, contados a partir do primeiro dia útil seguinte ao recebimento da decisão da Direção Geral.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 23. À Ouvidoria da ARIS não compete avaliar eventual responsabilidade civil e reparação de danos decorrentes da relação entre usuário e prestador de serviço.

Art. 24. As decisões da Ouvidoria da ARIS têm força vinculativa ao prestador para aquele caso específico reclamado e deverão ser cumpridas imediatamente, salvo disposição em contrário na própria decisão.

Art. 25. Todas as manifestações registradas na Ouvidoria podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização eventual.

Art. 26. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho de Regulação da ARIS.

Art. 27. A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Art. 28. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, especialmente a Resolução/ARIS nº 04, de maio de 2012.

Florianópolis, XX de XXXX de 2024.