

**RESOLUÇÃO Nº 017, DE 26 DE ABRIL DE 2017.**

**REGULAMENTA E ESTABELECE FUNÇÕES, PROCEDIMENTOS E PRAZOS PARA O FUNCIONAMENTO E GESTÃO DA OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO.**

**O SUPERINTENDENTE GERAL DA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar nº 020/2008, resolve:

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**Art. 1º** A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados e a AGR-Tubarão, definido no Art. 22 da Lei Complementar 20/2008. As comunicações feitas a este órgão serão assim classificadas:

I – Atendimentos, quando o esclarecimento for prontamente feito pelo Coordenador de Ouvidoria;

II – Processo de Ouvidoria, quando for necessário formular consulta ou solicitar parecer às superintendências da AGR-Tubarão, à empresa concessionária ou a terceiros.

**Art. 2º** São funções do Coordenador de Ouvidoria:

I - 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;

II - Registrar reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela AGR-Tubarão;

III - Organizar e manter balanço permanente das reclamações recebidas, atendidas e resolvidas;

IV - Acompanhar e coordenar os serviços de atendimentos das reclamações a AGR TUBARÃO, pessoais, telefônicas ou por correio eletrônico;

V - Executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas pelo Superintendente Geral.

**Art. 3º** Esta Resolução estabelece objetivos e responsabilidades, bem como disciplina a abertura do processo de Ouvidoria na Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão.

**Art. 4º** São objetivos da Ouvidoria da AGR-Tubarão:

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 AGR-Tubarão;

V – Contribuir com a gestão institucional dos serviços regulados, zelando pela qualidade dos serviços;

VI – Elaborar relatórios periódicos de atuação à AGR-Tubarão e ao Poder Público concedente;

VII – Atuar com autonomia e independência;

**Art. 5º** São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pela AGR-Tubarão:

I – Os usuários dos serviços;

II – O Poder Público concedente;

III – Os prestadores dos serviços;

IV – Terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor;

## **CAPÍTULO II**

### **DA ABERTURA DE PROCESSO DE OUVIDORIA**

**Art. 6º** O Processo de Ouvidoria poderá ser classificado como:

I – Reclamação;

II – Crítica;

III – Sugestão.

**Art. 7º** O Processo de Ouvidoria será registrado mediante solicitação expressa de usuário de serviço regulado pela AGR-Tubarão, presencialmente ou por e-mail;

**Art. 8º** Todos os Processos de Ouvidoria serão documentados em formulário apresentado de acordo com o Anexo I desta resolução, que deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - Nome do solicitante;

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 - A classificação do Processo, conforme estabelecido no Art. 5º;

V - As providências pretendidas, quando houver;

VI - A data da abertura do Processo de Ouvidoria;

VII - Nome do atendente.



AGÊNCIA REGULADORA DE  
SANEAMENTO DE TUBARÃO

### CAPÍTULO III

#### DA TRAMITAÇÃO DO PROCESSO DE OUVIDORIA

**Art. 9º** O Coordenador de Ouvidoria da AGR-Tubarão será o responsável pela correta tramitação dos processos de Ouvidoria instaurados, ainda que estes sejam abertos por outro servidor.

**Art. 10** Após aberto o Processo de Ouvidoria, o Coordenador de Ouvidoria da AGR-Tubarão deverá notificar a prestadora de serviço, para sua manifestação. Após a análise, deverá solicitar parecer da superintendência responsável, emitir um relatório conclusivo ao usuário e notificar a prestadora de serviço, de acordo com o fluxograma apresentado no Anexo 2 desta resolução.

**PARÁGRAFO ÚNICO** A prestadora de serviço deverá informar à AGR-Tubarão um endereço de e-mail, através do qual serão feitas as notificações previstas nesta resolução

### CAPÍTULO IV

#### DOS PRAZOS

**Art. 11** 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.

**§ 1º** A concessionária seguirá os seguintes prazos para atendimento das solicitações da Ouvidoria:

I – verificação de hidrômetro, até 10 (dez) dias úteis;

II – suspensão de fatura, imediatamente;

III – demais solicitações, até cinco dias úteis.

**§ 2º** Ficam suspensos os prazos quando houver solicitação a órgãos alheios aos serviços regulados pela AGR-Tubarão.

§ 3º Em caso de descumprimento dos prazos por parte da empresa concessionária, a Ouvidoria deverá dar ciência à Superintendência Geral para tomada de providências.

**Art. 12** 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.

## **CAPÍTULO V**

### **DO ENCERRAMENTO DE PROCESSOS DE OUVIDORIA**

**Art. 13** As solicitações de Ouvidoria serão encerradas, com manifestação conclusiva, quando:

- I. Houver resposta conclusiva ao usuário;
- II. Após três tentativas de contato, o usuário não for localizado;
- III. O solicitante não atender, no prazo estipulado pela Ouvidoria, aos pedidos de documentos e informações.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 14** 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 no caput deste artigo, o Superintendente Geral poderá determinar que a prestadora restabeleça o serviço ao reclamante, imediatamente.

**Art. 15** Indenizações patrimoniais ou morais não serão objetos de Ouvidoria, cabendo a ela apenas temas relacionados diretamente à prestação do serviço.

**Art. 16** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se e Publique-se.

Tubarão, SC, 26 de abril de 2017.

***MICHEL SZYMANSKI***  
***Superintendente Geral***  
***AGR - Tubarão***

**“PUBLICAÇÃO”**

Publicado no Mural Oficial da Recepção da AGR-Tubarão na mesma data.

***JOSÉ EDUARDO FRANCISCO ABUGATTAS***  
***Superintendente Administrativo***  
***AGR-Tubarão***



AGÊNCIA REGULADORA DE  
SANEAMENTO DE TUBARÃO

## **ANEXO 1**

### **MODELO DO FORMULÁRIO DE ABERTURA DE PROCESSO DE OUVIDORIA**

|                      |  |             |              |  |
|----------------------|--|-------------|--------------|--|
| <b>OUVIDORIA nº</b>  |  | <b>2017</b> | <b>Data:</b> |  |
| Nome do Proprietário |  |             |              |  |
| Nome do Reclamante:  |  |             |              |  |
| Matrícula:           |  | Fone:       |              |  |
| Atendente:           |  | e-mail:     |              |  |

|  |            |  |         |  |          |
|--|------------|--|---------|--|----------|
|  | Reclamação |  | Crítica |  | Sugestão |
|--|------------|--|---------|--|----------|

**IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA:**

|  |                     |  |                     |  |                   |
|--|---------------------|--|---------------------|--|-------------------|
|  | Valor da Fatura     |  | Erro de Leitura     |  | Falta de água     |
|  | Troca de Hidrômetro |  | Vazamento           |  | Qualidade da água |
|  | Corte Indevido      |  | Religação/Supressão |  | Conserto de rede  |
|  | Outros              |  |                     |  |                   |

Ocorrência

|  |
|--|
|  |
|--|

Ouvidoria

|  |
|--|
|  |
|--|

Prestadora de Serviço

|  |
|--|
|  |
|--|

Parecer ou fiscalização

|  |
|--|
|  |
|--|

Ouvidoria

|  |
|--|
|  |
|--|



## **ANEXO 2**

### **FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE OUVIDORIA**

