

RESOLUÇÃO Nº 34, DE 11 DE MAIO DE 2023.

Revoga a Resolução 017/2017 e atualiza, regulamenta e estabelece funções, procedimentos e prazos para o funcionamento e gestão da Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão.

Considerando a necessidade de atualização dos procedimentos do processo de Ouvidoria;

Considerando a verificação dos prazos internos e do tramite on line;

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 Esta Resolução estabelece diretrizes, objetivos e responsabilidades, disciplina a abertura do processo de ouvidoria, bem como organiza o funcionamento e gestão do setor na AGR Tubarão.

Art. 2º 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.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA

Art. 3º A Ouvidoria é um canal de comunicação direta, responsável por receber, encaminhar e solucionar manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização do serviço públicos concedidos, delegados, permitidos ou autorizados, visando ao aperfeiçoamento institucional e da qualidade dos serviços prestados.

Art. 4º 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;

Art. 5º São deveres da Ouvidoria da Agência:

- I - assegurar a participação dos agentes envolvidos na prestação e regulação dos serviços, objetivando o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;
- II - garantir aos usuários e aos demais agentes envolvidos resposta às suas solicitações;
- III - atuar na prevenção e solução de conflitos, preferencialmente através da mediação, sempre que o entendimento direto entre usuário e prestador de serviços tenha se tornado impossível;
- IV - reunir e encaminhar informações sobre diversos aspectos das instituições envolvidas na prestação e regulação dos serviços, com o fim de contribuir para a gestão institucional;
- V - zelar pela qualidade dos serviços prestados pelos outorgados.

Art. 6º 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. 7º 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. 8º A Ouvidoria atenderá aos interessados pessoalmente, por telefone, por formulário disponível no sítio da AGR (www.agr.sc.gov.br), sistema eletrônico de Ouvidoria do município, eletrônica (e-mail: ouvidoria@agr.sc.gov.br), e de forma coletiva em audiências e consultas públicas.

Art. 9º 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.

CAPÍTULO II

DA ABERTURA DE PROCESSO DE OUVIDORIA

Art. 10º O Processo de Ouvidoria poderá ser classificado como:

- I – Reclamação;
- II – Crítica;
- III – Sugestão.

Art. 11º O Processo de Ouvidoria será registrado mediante solicitação expressa de usuário de serviço regulado pela AGR-Tubarão, conforme descrito no Art. 8;

Art. 12º Todos os Processos de Ouvidoria serão documentados no sistema 1Doc, 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 – O protocolo de atendimento realizado pela concessionária;
- V - A data da abertura do Processo de Ouvidoria;
- VI - Nome do atendente.

CAPÍTULO III

DA TRAMITAÇÃO DO PROCESSO DE OUVIDORIA

Art. 13º 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. Todo o processo deverá ser documentado via 1Doc e tramitado entre agência e concessionária nesta plataforma.

Art. 14º Após aberto o Processo de Ouvidoria, o Coordenador de Ouvidoria da AGR-Tubarão deverá notificar a prestadora de serviço, para sua manifestação, por meio do sistema 1Doc. 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 1 desta resolução.

PARÁGRAFO ÚNICO A prestadora de serviço deverá cadastrar um e-mail no sistema 1Doc para a tramitação da ouvidoria, através do qual serão feitas as notificações previstas nesta resolução.

CAPÍTULO IV

DOS PRAZOS

Art. 15º 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 - Aferições de hidrômetro, até sete dias úteis;

II – colocar em alteração a fatura objeto da ouvidoria, 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. 16º 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. 17º 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.

§ 1º A concessionária poderá retirar as faturas de alteração após o usuário ser devidamente comunicado e a coordenação de ouvidoria, por meio do 1Doc, dar por finalizado o processo, dentro do prazo estipulado nesta normativa.

§ 2º Caso a ouvidoria ultrapassar os prazos estipulados, sem nenhuma manifestação ocorrida, poderá a concessionária retirar a fatura de alteração, devendo ela comunicar este órgão regulador com 2 dias de antecedência.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18º 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. 19º Indenizações patrimoniais ou morais não serão objetos de Ouvidoria, cabendo a ela apenas temas relacionados diretamente à prestação do serviço.

Art. 20º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se. Publique-se.

Tubarão, SC, 11 de maio de 2023.

ALEXANDRE SANTOS MORAES
Superintendente Geral
AGR - Tubarão

“P U B L I C A Ç Ã O”

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

JOÃO FLÁVIO ALVES
Superintendente Administrativo-Financeiro
AGR-Tubarão

ANEXO 1

FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE OUVIDORIA

