



EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Edital de Consulta Pública nº 001/2026

1. A presente exposição de motivos acompanha o Edital de Consulta Pública nº 001/2026, que submete à participação social a minuta de Resolução que dispõe sobre a organização, o funcionamento e o procedimento da Ouvidoria da AGR Tubarão, em substituição à Resolução AGR-TB nº 34, de 11 de maio de 2023. É apresentada nos termos do art. 35 da Lei Complementar nº 20/2008 e do art. 10, § 2º, do Regimento Interno.
2. A Lei Complementar nº 20/2008 atribui à AGR Tubarão a competência para instalar mecanismo de recepção e apuração de queixas e reclamações dos usuários e para receber e apurar as reclamações não resolvidas pelo prestador (art. 4º, VI e VIII), e institui a Ouvidoria como o órgão encarregado de receber as reclamações, críticas e sugestões dos usuários (art. 22). O Regimento Interno, aprovado pela Resolução AGR-TB nº 047/2026 e homologado pelo Decreto nº 9.451/2026, reorganizou a estrutura da Agência e disciplinou as competências da Ouvidoria (arts. 26 a 28). Entre outras regras, fixou o prazo de 30 dias para a comunicação ao usuário das providências adotadas e a apresentação bimestral de relatório consolidado à Superintendência.
3. A entrada em vigor do Regimento Interno torna necessária a revisão geral da Resolução AGR-TB nº 34/2023, para adequar o procedimento da Ouvidoria à nova estrutura organizacional, às competências nela definidas e à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
4. A minuta organiza o Processo de Ouvidoria em fases definidas, com prazos determinados para cada uma: registro e conhecimento da manifestação, notificação do prestador, instrução, decisão e recurso. Atribui ao Superintendente Geral a decisão em primeira instância, com base em relatório do Coordenador de Ouvidoria, e à Superintendência o julgamento do recurso, que pode ser interposto tanto pelo usuário quanto pelo prestador. Estabelece garantias ao usuário durante a tramitação, como a suspensão da cobrança da fatura questionada e a vedação de interrupção do serviço por motivo relacionado à manifestação.
5. A minuta define, ainda, as condutas do prestador que configuram não conformidade no âmbito do Processo de Ouvidoria e determina sua comunicação à Supervisão competente, para apuração no processo administrativo de imposição de penalidades. A Ouvidoria não aplica sanções. Essa solução concentra a atividade sancionadora em procedimento único, com a plenitude do contraditório e da ampla defesa, e preserva a celeridade do atendimento ao usuário.
6. Por se tratar de ato normativo de caráter geral e abstrato que altera direitos de usuários e de prestadores dos serviços regulados, a edição da Resolução deve ser precedida de consulta pública pelo prazo de 15 dias, nos termos do art. 41 do Regimento Interno. A consulta atende aos princípios da participação social, da transparência e da publicidade (art. 39 do Regimento Interno) e permite que



usuários, prestadores, o titular dos serviços e demais interessados contribuam para o aprimoramento do texto antes de sua deliberação pela Superintendência.

7. São essas as razões que justificam a abertura da Consulta Pública nº 001/2026.

Tubarão, 1º de outubro de 2026.

JAIRO DOS PASSOS CASCAES

Superintendente Geral