



RESOLUÇÃO AGR-TB N° ____/2026

Dispõe sobre a organização, o funcionamento e o procedimento da Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento, Iluminação Pública e Mobilidade de Tubarão – AGR Tubarão.

O SUPERINTENDENTE GERAL DA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO, ILUMINAÇÃO PÚBLICA E MOBILIDADE DE TUBARÃO – AGR TUBARÃO, no uso da competência que lhe confere o art. 14, V, do Regimento Interno, c/c o art. 19, V, da Lei Complementar Municipal nº 20/2008, e tendo em vista a aprovação do texto desta Resolução pela Superintendência, em reunião realizada em ____ de _____ de 2026, conforme Ata nº ____/2026, precedida da Consulta Pública nº ____/2026,

CONSIDERANDO a competência da AGR Tubarão para instalar mecanismo de recepção e apuração de queixas e reclamações dos usuários e para receber e apurar as reclamações não resolvidas pelo prestador do serviço, nos termos do art. 4º, VI e VIII, da Lei Complementar nº 20/2008;

CONSIDERANDO o disposto no art. 22 da Lei Complementar nº 20/2008 e nos arts. 26 a 28 do Regimento Interno da AGR Tubarão, homologado pelo Decreto nº 9.451/2026;

CONSIDERANDO as normas de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos estabelecidas pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO a necessidade de conferir celeridade, segurança jurídica e efetividade às manifestações dos usuários, com a remessa das condutas passíveis de sanção ao processo administrativo de imposição de penalidades, no qual se asseguram, em sua plenitude, o contraditório e a ampla defesa;

RESOLVE:



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução disciplina a organização, o funcionamento e o procedimento da Ouvidoria da AGR Tubarão.

Art. 2º Esta Resolução aplica-se a todos os prestadores de serviços públicos regulados pela AGR Tubarão, qualquer que seja a modalidade de prestação.

Art. 3º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I – manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação de providências apresentada à Ouvidoria;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação do serviço regulado;

III – denúncia: comunicação de irregularidade na prestação do serviço regulado que indique possível descumprimento de norma legal, regulamentar ou contratual;

IV – sugestão: proposta de aprimoramento da prestação do serviço regulado ou da atuação da AGR Tubarão;

V – elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação com a prestação do serviço regulado ou com a atuação da AGR Tubarão;

VI – solicitação de providências: pedido de adoção de medida pelo prestador ou pela AGR Tubarão;

VII – manifestante: aquele que apresenta manifestação à Ouvidoria;

VIII – prestador: pessoa jurídica de direito público ou privado responsável pela prestação de serviço regulado pela AGR Tubarão;

IX – atendimento simples: esclarecimento prestado de imediato pela Ouvidoria, sem necessidade de instauração de Processo de Ouvidoria;

X – Processo de Ouvidoria: procedimento instaurado para apuração de manifestação que dependa de informação do prestador, de análise técnica ou de decisão da AGR Tubarão;

XI – Relatório do Procedimento: documento elaborado pelo Coordenador de Ouvidoria que descreve as fases do Processo de Ouvidoria e contém proposta de decisão;

XII – Decisão: ato pelo qual o Superintendente Geral resolve o Processo de Ouvidoria em primeira instância;



XIII – Resposta Conclusiva: comunicação ao manifestante do resultado do Processo de Ouvidoria.

Art. 4º A atuação da Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, segurança jurídica, verdade material, oficialidade, gratuidade, celeridade e duração razoável do processo, bem como as diretrizes previstas no art. 5º da Lei nº 13.460/2017, especialmente a presunção de boa-fé do usuário.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 5º A Ouvidoria é o órgão encarregado de receber as manifestações relativas aos serviços regulados pela AGR Tubarão, dando-lhes adequado encaminhamento, nos termos do art. 22 da Lei Complementar nº 20/2008 e do art. 26 do Regimento Interno, sendo exercida pelo Coordenador de Ouvidoria.

Art. 6º Compete à Ouvidoria:

- I – receber, registrar e analisar as manifestações;
- II – realizar o atendimento simples;
- III – instaurar e instruir o Processo de Ouvidoria;
- IV – notificar o prestador e acompanhar o cumprimento dos prazos e das decisões;
- V – promover a conciliação entre manifestante e prestador, quando cabível;
- VI – elaborar o Relatório do Procedimento;
- VII – expedir a Resposta Conclusiva;
- VIII – comunicar à Supervisão competente as não conformidades de que tiver conhecimento;
- IX – elaborar os relatórios previstos no art. 39;
- X – propor medidas de aprimoramento dos serviços regulados, com base nas manifestações recebidas;
- XI – manter banco de dados atualizado das manifestações.

Art. 7º Nas ausências, impedimentos ou vacância do Coordenador de Ouvidoria, suas atribuições serão exercidas por servidor designado por Portaria do Superintendente Geral.



Art. 8º O Coordenador de Ouvidoria declarar-se-á impedido de atuar em Processo de Ouvidoria no qual tenha interesse direto ou indireto, ou em que seja parte cônjuge, companheiro ou parente até o terceiro grau, aplicando-se o disposto no art. 7º.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 9º Podem apresentar manifestação:

- I – os usuários dos serviços regulados;
- II – o titular dos serviços;
- III – terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor.

Art. 10. As manifestações poderão ser apresentadas pessoalmente, por telefone, por formulário disponível no sítio eletrônico da AGR Tubarão, por correio eletrônico, pelo sistema eletrônico de ouvidoria do Município ou em audiências e consultas públicas.

Art. 11. A manifestação será registrada no sistema 1Doc com as seguintes informações, sempre que disponíveis:

- I – nome do manifestante;
- II – endereço completo, telefone e correio eletrônico;
- III – número da matrícula ou da unidade usuária;
- IV – número do protocolo de atendimento junto ao prestador;
- V – descrição dos fatos e do pedido;
- VI – data do registro;
- VII – nome do servidor responsável pelo registro.

Parágrafo único. A identificação do manifestante é informação pessoal protegida, nos termos da Lei nº 12.527/2011 e da Lei nº 13.709/2018, e somente será compartilhada com o prestador na medida necessária à apuração.

Art. 12. A reclamação e a solicitação de providências serão preferencialmente precedidas de atendimento junto ao prestador, comprovado pelo respectivo número de protocolo.

Parágrafo único. Dispensa-se a exigência do caput quando:



- I – houver risco à saúde, à segurança ou à continuidade da prestação do serviço;
- II – houver risco de interrupção do serviço relacionado à matéria da manifestação;
- III – o prestador não tiver fornecido número de protocolo ou não tiver respondido no prazo previsto na regulamentação aplicável.

Art. 13. Não serão conhecidas pela Ouvidoria as manifestações que:

- I – tenham por objeto indenização por danos materiais ou morais;
- II – não se refiram à prestação de serviço regulado pela AGR Tubarão;
- III – sejam objeto de ação judicial entre as mesmas partes e com o mesmo objeto;
- IV – não contenham elementos mínimos que permitam sua apuração, após oportunizada a complementação ao manifestante.

Art. 14. A denúncia sem identificação do manifestante será recebida e encaminhada à Supervisão competente, como comunicação de indício de não conformidade, sem instauração de Processo de Ouvidoria.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO SIMPLES E DA INSTAURAÇÃO DO PROCESSO DE OUVIDORIA

Art. 15. Recebida a manifestação, o Coordenador de Ouvidoria:

- I – realizará o atendimento simples, quando o esclarecimento puder ser prestado de imediato;
- II – comunicará ao manifestante o não conhecimento, de forma motivada, nas hipóteses do art. 13; ou
- III – instaurará o Processo de Ouvidoria, nos demais casos.

Art. 16. Instaurado o Processo de Ouvidoria, o Coordenador de Ouvidoria notificará o prestador por meio do sistema 1Doc.

§ 1º O prestador manterá correio eletrônico cadastrado no sistema 1Doc, pelo qual serão realizadas as notificações previstas nesta Resolução.

§ 2º Considera-se cientificado o prestador na data da confirmação de leitura ou, não havendo confirmação, decorridos 2 (dois) dias do envio da notificação.



§ 3º A Supervisão competente será cientificada da instauração do Processo de Ouvidoria no ato da notificação do prestador, podendo iniciar desde logo a análise técnica da matéria.

CAPÍTULO V DA INSTRUÇÃO

Art. 17. O prestador manifestar-se-á no prazo de 5 (cinco) dias, contados da ciência da notificação.

§ 1º Quando a manifestação depender de aferição de hidrômetro, o prazo previsto no caput será de 10 (dez) dias.

§ 2º Decorrido o prazo do caput ou do § 1º sem manifestação, o Coordenador de Ouvidoria reiterará a notificação, fixando prazo final e improrrogável por igual período.

§ 3º Esgotado o prazo do § 2º sem manifestação, o Coordenador de Ouvidoria registrará o fato nos autos, comunicá-lo-á à Supervisão competente para os fins do art. 35 e dará prosseguimento ao processo com base nos elementos disponíveis.

§ 4º A notificação ao prestador conterà advertência expressa sobre as consequências previstas no § 3º.

Art. 18. Quando a manifestação tiver por objeto fatura, o prestador suspenderá a sua cobrança imediatamente após a ciência da notificação, até a expedição da Resposta Conclusiva.

Art. 19. Se o prestador acolher integralmente a manifestação e comprovar a adoção da providência correspondente, o Coordenador de Ouvidoria encerrará o Processo de Ouvidoria, mediante registro fundamentado nos autos e comunicação ao manifestante.

Art. 20. Havendo controvérsia de natureza técnica, o Coordenador de Ouvidoria requisitará parecer da Supervisão competente em razão da matéria.

§ 1º Havendo questão jurídica relevante, o Coordenador de Ouvidoria poderá solicitar parecer da Assessoria Jurídica, nos termos do art. 24, I, do Regimento Interno.

§ 2º Os pareceres de que trata este artigo poderão ser emitidos em forma simplificada, nos próprios autos.

Art. 21. O Coordenador de Ouvidoria poderá promover a conciliação entre manifestante e prestador.



Parágrafo único. Havendo acordo, será lavrado termo nos autos, com o encerramento do Processo de Ouvidoria.

Art. 22. Concluída a instrução, o Coordenador de Ouvidoria elaborará o Relatório do Procedimento, que será submetido ao Superintendente Geral e conterá:

- I – a síntese da manifestação e do pedido;
- II – o relato cronológico das fases do procedimento, com indicação das datas de notificação e de manifestação do prestador, ou do decurso do prazo sem manifestação;
- III – a síntese da manifestação do prestador e dos documentos apresentados;
- IV – a síntese dos pareceres emitidos;
- V – a indicação das normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;
- VI – a proposta de decisão, com as determinações cabíveis e o prazo para seu cumprimento.

Parágrafo único. A proposta de decisão que divergir de parecer técnico da Supervisão competente será expressamente motivada.

CAPÍTULO VI DA DECISÃO

Art. 23. Compete ao Superintendente Geral decidir o Processo de Ouvidoria em primeira instância.

§ 1º A Decisão poderá adotar como fundamentação o Relatório do Procedimento, mediante declaração de concordância, hipótese em que este integrará o ato decisório.

§ 2º A Decisão poderá fundamentar-se em Súmula Administrativa da AGR Tubarão, editada nos termos do art. 10, V, do Regimento Interno.

Art. 24. A Decisão será motivada e concluirá pela:

- I – procedência, total ou parcial, da manifestação;
- II – improcedência da manifestação; ou
- III – perda do objeto.

§ 1º Na hipótese do inciso I, a Decisão indicará as determinações dirigidas ao prestador e o prazo para seu cumprimento, podendo compreender, entre outras medidas, a revisão de



faturamento, a devolução de valores cobrados indevidamente e a regularização da prestação do serviço.

§ 2º A devolução de valores de que trata o § 1º observará a regulamentação aplicável, sem prejuízo do direito do usuário de buscar reparação pelas vias próprias.

Art. 25. Proferida a Decisão, o Coordenador de Ouvidoria expedirá a Resposta Conclusiva ao manifestante e notificará o prestador por meio do sistema 1Doc.

Art. 26. O Processo de Ouvidoria será concluído, com a expedição da Resposta Conclusiva, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados de seu registro.

Parágrafo único. O prazo previsto no caput somente será suspenso na hipótese de solicitação de informações a órgãos ou entidades alheios aos serviços regulados, cientificado o manifestante do motivo da suspensão.

Art. 27. Além das hipóteses dos arts. 19 e 21, o Processo de Ouvidoria será encerrado quando:

- I – o manifestante desistir expressamente;
- II – o manifestante não for localizado após 3 (três) tentativas de contato;
- III – o manifestante não atender, no prazo fixado, à solicitação de documentos ou informações indispensáveis à apuração.

CAPÍTULO VII DO RECURSO

Art. 28. Da Decisão cabe recurso à Superintendência, no prazo de 7 (sete) dias, contados da ciência da Resposta Conclusiva ou da notificação do prestador.

Parágrafo único. Têm legitimidade para recorrer:

- I – o manifestante, da Decisão de improcedência ou de procedência parcial;
- II – o prestador, das determinações que lhe tenham sido dirigidas.

Art. 29. O recurso será interposto nos autos do Processo de Ouvidoria, com exposição dos fundamentos do pedido de reforma, sendo vedada a interposição em processo distinto ou de forma avulsa, hipótese em que não será conhecido.

Art. 30. O recurso não terá efeito suspensivo.



Parágrafo único. Havendo justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação, o relator poderá, de ofício ou a pedido, atribuir efeito suspensivo ao recurso, mediante decisão fundamentada.

Art. 31. Recebido o recurso, o Superintendente Geral designará relator dentre os membros da Superintendência, vedada a designação do próprio Superintendente Geral e do Supervisor que tenha emitido parecer técnico no processo.

Parágrafo único. O relator procederá ao juízo de admissibilidade e, superado este, elaborará relatório e voto para deliberação da Superintendência, na forma do art. 9º do Regimento Interno.

Art. 32. A Superintendência julgará o recurso no prazo de 30 (trinta) dias, contados de sua interposição, mediante Deliberação, que será definitiva na esfera administrativa, nos termos do art. 7º, § 2º, do Regimento Interno.

Parágrafo único. O recurso não será conhecido quando interposto:

- I – fora do prazo;
- II – por quem não tenha legitimidade;
- III – em desacordo com o art. 29.

CAPÍTULO VIII

DO CUMPRIMENTO DAS DECISÕES E DAS NÃO CONFORMIDADES

Art. 33. O prestador cumprirá as determinações no prazo fixado na Decisão e comprovará o cumprimento nos autos.

Art. 34. Constituem não conformidades, para os fins desta Resolução:

- I – a ausência de manifestação do prestador após a reiteração de que trata o art. 17, § 2º;
- II – o descumprimento de determinação constante da Decisão ou da Deliberação;
- III – a cobrança de fatura em desacordo com o art. 18;
- IV – a interrupção do serviço em desacordo com o art. 37;
- V – a prestação de informação inverídica à Ouvidoria.

Art. 35. Verificada qualquer das não conformidades do art. 34, o Coordenador de Ouvidoria comunicará o fato à Supervisão competente, para apuração nos termos da



Resolução que disciplina o auto de infração e o processo administrativo de imposição de penalidades da AGR Tubarão.

§ 1º A Ouvidoria não aplica sanções.

§ 2º As não conformidades previstas no art. 34, I, poderão ser comunicadas de forma consolidada, por período.

Art. 36. No processo administrativo de imposição de penalidades instaurado em razão de não conformidade prevista nesta Resolução, o prestador poderá deduzir toda matéria de fato e de direito, inclusive quanto à legalidade da determinação descumprida.

CAPÍTULO IX DAS GARANTIAS DO USUÁRIO

Art. 37. Enquanto não expedida a Resposta Conclusiva, é vedada a interrupção do serviço na unidade usuária do manifestante por motivo relacionado à matéria da manifestação.

§ 1º O disposto no caput não impede a interrupção fundada em motivo diverso, nas hipóteses previstas no art. 40 da Lei nº 11.445/2007 e na regulamentação aplicável.

§ 2º Verificada a inobservância do caput, o Superintendente Geral determinará ao prestador o restabelecimento imediato do serviço, sem prejuízo do disposto no art. 35.

Art. 38. Concluído o Processo de Ouvidoria pela improcedência da manifestação, o prestador poderá retomar a cobrança suspensa nos termos do art. 18, após a ciência do manifestante, observado o prazo de vencimento previsto na regulamentação aplicável.

CAPÍTULO X DA TRANSPARÊNCIA E DA PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 39. O Coordenador de Ouvidoria apresentará à Superintendência:

I – relatório bimestral consolidado das manifestações recebidas, com análise qualitativa e quantitativa, nos termos do art. 28 do Regimento Interno;

II – relatório anual de gestão, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Parágrafo único. Os relatórios de que trata este artigo indicarão, entre outros dados, os prazos de atendimento e as não conformidades comunicadas nos termos do art. 35, e serão publicados no sítio eletrônico da AGR Tubarão, preservados os dados pessoais.



Art. 40. O pedido de acesso aos autos ou de cópia do Processo de Ouvidoria, encerrado ou não, será formalizado e atendido no prazo de 3 (três) dias, observadas as restrições da Lei nº 12.527/2011 e da Lei nº 13.709/2018.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 41. A AGR Tubarão poderá rever de ofício as suas decisões, quando eivadas de vício de legalidade, observado o prazo decadencial de 5 (cinco) anos e assegurada a ciência prévia dos interessados.

Art. 42. Os prazos desta Resolução contam-se em dias corridos, excluído o dia do início e incluído o do vencimento, prorrogando-se para o primeiro dia útil seguinte quando o vencimento recair em dia sem expediente na AGR Tubarão.

Art. 43. Aplicam-se subsidiariamente a esta Resolução a Lei nº 13.460/2017, a legislação de processo administrativo aplicável e, no que couber, a Lei nº 8.078/1990.

Art. 44. Os casos omissos serão resolvidos pela Superintendência, mediante deliberação fundamentada.

Art. 45. Esta Resolução aplica-se aos Processos de Ouvidoria em curso na data de sua entrada em vigor, preservados os atos já praticados.

Art. 46. Integra esta Resolução o Anexo I, que contém o fluxograma do Processo de Ouvidoria.

Art. 47. Fica revogada a Resolução nº 34, de 11 de maio de 2023.

Art. 48. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação no diário oficial do Município.

Tubarão/SC, ____ de _____ de 2026.

Superintendente Geral
AGR Tubarão



ANEXO I

FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE OUVIDORIA

