

DIVULGAÇÃO DAS CONTRIBUIÇÕES REFERENTE À CONSULTA PÚBLICA Nº 007/2020

O Diretor Geral da Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR, no uso das atribuições legais, vem com base no Novo Protocolo de Intenções e no Regimento Interno da AGIR, tornar públicas as contribuições recebidas durante a Consulta Pública nº 007/2020, tendo como objetivo a apresentação relativa à minuta da proposta da Resolução nº 011/2020, que dispõe sobre o procedimento para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços regulados dos Municípios consorciados, e dá outras providências.

NOME COMPLETO	ENTIDADE/ RAZÃO SOCIAL	CIDADE	FINALIDADE	ARTIGO	SUGESTÃO/CONTRIBUIÇÃO
Ouvidoria SAMAE Blumenau	SAMAE Blumenau	Blumenau	Alteração	Art. 2º, §2º e Art. 2º §6º	<p>** Capítulo II / art. 2º Parágrafo 2º Acatar/Registrar demanda desde que o usuário já tenha tentado resolver a questão dentro do Órgão responsável pela solicitação. Em casos mais específicos, solicitar números de protocolo.</p> <p>** Capítulo II / art. 2º Parágrafo 6º Pedimos prazo de 10 dias.</p>

BRK Ambiental	BRK Ambiental	Blumenau	Alteração	<p>Art. 2º §6º</p> <p>Art. 3º caput</p>	<p>A Concessionária propõe que seja especificado se o prazo de 8 (oito) dias, constante no Art. 2º, §6º da Resolução, é considerado em dias úteis ou corridos.</p> <p>A Concessionária propõe que para a abertura do processo administrativo previsto no artigo 3º, caput, seja solicitado do usuário o número do protocolo de atendimento ou o número da Ordem de Serviço gerada pelo prestador de serviços; para que se garanta à concessionária a oportunidade de solução administrativa antes da demanda ser considerada uma reclamação.</p>
Ouvidoria CASAN	CASAN	CASAN	Alteração	<p>Art. 1º; Art. 2º, § 6º c/c Art. 3º, §1º, 2º e 4º, c/c Art. 4º, §1º e Art. 4º.</p>	<p>Pontuamos que a presente minuta de Resolução não distingue as reclamações ordinárias vinculadas à prestação dos serviços, das matérias que são de competência de análise das Ouvidorias Internas dos órgãos e, ainda, do rito dos processos administrativos de aplicação de penalidades lavrados pelas agências reguladoras, quando da ocorrência de supostas desconformidades na prestação dos serviços.</p> <p>Com a devida vênia, a minuta da Resolução Normativa nº 012/2020 em diversas passagens mistura essas três esferas, o que pode acarretar tumulto no relacionamento entre as prestadoras de serviços e a reguladora, vícios ao processo administrativo e sobreposição de instâncias.</p> <p>Para tanto, iremos realizar algumas proposições de ajustes redacionais em artigos propostos pela AGIR, justificar os artigos, incisos e alíneas que, em nosso entendimento, devem ser excluídos e/ou adaptados e, ainda, iremos propor alterações no fluxo do processo, a fim de melhor sistematizar as etapas que compõe a fiscalização.</p> <p>No artigo 1º, entende-se ser relevante conceituar o que seria o processo administrativo de ouvidoria e, por consequência, o recurso administrativo citado no art. 1º, III, seria o meio processual adequado para abertura da segunda instância julgadora do processo de ouvidoria, ao invés de ser o ato processual de abertura do processo. Tal necessidade decorre da própria lógica de tramitação de um processo administrativo que não se inicia em um recurso.</p> <p>Ademais, conforme já dito, caso um determinado usuário tenha buscado o atendimento de algum serviço e demanda junto a CASAN pelos seus canais de atendimento ao cidadão e, este usuário, estiver insatisfeito com a resposta da Companhia e tenha</p>

				<p>instaurado reclamação, solicitação de apoio ou denúncia à Ouvidoria desta r. Agência Reguladora, deve ser aberto o processo administrativo de Ouvidoria, mesmo porque o funcionamento das Ouvidorias Internas respeita legislação específica que possui regras próprias para a tramitação dos processos, prazos e outras filigranas tecnicamente aplicáveis, vide Lei Federal 13.460/2017 e, também Lei Federal nº 12.157/2011, naquilo que for tecnicamente aplicável.</p> <p>Em razão dos prazos dispostos na legislação supracitada a Ouvidoria Geral da CASAN, adota o prazo estipulado pela Lei Federal 13.460/2017 (a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública), isto é, 30 dias, devendo ser concluída e demanda em 20, como preconiza a norma citada:</p> <p>Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.</p> <p>Assim sendo, sugere-se a compatibilização dos prazos de resposta da Ouvidoria ao prazo estatuído no art. 16 da Lei Federal 13.460/2017, sendo a minuta de Resolução Normativa nº 012/2020 ajustada no art. 2º, § 6º c/c a art. 3º, §1º, 2º e 4º, c/c art. 4º, §1º e 4º.</p> <p>Em razão das ponderações realizadas em relação a necessidade de prévia abertura de processo administrativo de ouvidoria e não de recurso, o trecho final do artigo 4º precisa ser suprimido, haja vista que conforme já exposto o simples fato do usuário ter protocolado um processo administrativo perante a CASAN não ampara juridicamente a instauração do processo administrativo como um recurso, sob pena de risco de vícios de legalidade causados pela supressão de instância decisória.</p> <p>No parágrafo primeiro do artigo 4º, entende-se que a terminologia juridicamente adequada é resposta ou defesa, após a abertura do processo administrativo de ouvidoria.</p>
--	--	--	--	---

				<p>No parágrafo segundo do artigo 4º, com a devida vênia, não entendemos o real escopo da redação em questão, pois a referência a auto de infração realizada é descontextualizada com a dos artigos que lhe precedem, inexistindo sequer um conceito de auto de infração no artigo 1º da minuta em análise. Logo, aparentemente, há, neste ponto, a sobreposição de processos distintos, haja vista que conforme já esposado existem:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Os processos administrativos instaurados pelo usuário diretamente junto ao prestador de serviços, por meio de seus canais de atendimento aos cidadãos; b) Os processos administrativos de ouvidoria; c) Os processos administrativos de aplicação de penalidades em face da prestadora dos serviços, devidamente amparados em prévio relatório de fiscalização; <p>Ora, conforme já mencionado alhures, a presente minuta de Resolução deve se adstringir a regulamentar a sistemática dos processos administrativos de ouvidoria, sem se imiscuir nos demais pontos anteriormente relatados, sob pena dos processos possuírem em sua gênese nulidades insanáveis.</p> <p>Essa assertiva encontra amparo, ainda, na Resolução Normativa nº 002/2013 que dispõe sobre o rito para abertura de processos administrativos para aplicação de penalidades em face das prestadoras de serviços.</p> <p>Em relação ao artigo 5º da minuta da Resolução Normativa nº 012/2020, por força da Lei Federal 13.460/2017 não se vislumbra amparo legal na possibilidade de exigência de prazos menores, sendo relevante observar que os prazos discriminados na legislação anteriormente citada são máximos e que a Companhia busca responde-los em menor prazo, sempre que tecnicamente possível.</p> <p>Noutra aresta, em razão da necessidade de revisão integral do texto na Resolução Normativa nº 012/2020, notadamente em razão da instauração da primeira instância do processo administrativo de ouvidoria e, em caso de decisão desfavorável às prestadoras de serviços, da possibilidade de interposição de recursos à segunda instância julgadora, por consectário lógico, os artigos 6º e 8º da minuta da Resolução Normativa nº 012/2020 precisam ser adaptados, haja vista que inexistente discricionariedade para</p>
--	--	--	--	---

					abertura do processo administrativo de ouvidoria ou recurso administrativo. Dando contornos finais a presente manifestação, entende-se que o disposto no artigo 11 da minuta de Resolução Normativa nº 012/2020 é matéria não abrangida pelo escopo da normativa em apreço, sendo inclusive, objeto da Resolução Normativa AGIR nº 005/2015 e, por este motivo, recomendamos a supressão do aludido artigo.
--	--	--	--	--	--

Blumenau (SC), em 11 de novembro de 2020.

HEINRICH LUIZ PASOLD

Diretor Geral da AGIR.