

RESPOSTAS ÀS CONTRIBUIÇÕES REALIZADAS NA CONSULTA PÚBLICA N° 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 respostas às contribuições recebidas durante a Consulta Pública n° 007/2020, tendo como objetivo a apresentação relativa à minuta da proposta da Resolução n° 011/2020, que dispõe sobre o processo para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços regulados dos Municípios consorciados, e dá outras providências.

ENTIDADE	LOCAL REPRESENTADO	FINALIDADE	ARTIGO	CONTRIBUIÇÃO	CONDIÇÃO/RESPOSTA	REDAÇÃO DO DISPOSITIVO
Ouvidoria SAMAE Blumenau	Blumenau	ALTERAÇÃO	2° §2°	** Capítulo II / art. 2° 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.	PARCIALMENTE ACEITA: acrescentar que a manifestação deve ser recebida “preferencialmente” após o contato prévio com o prestador/concessionário dos serviços regulados.	§2º Ao receber uma manifestação, por qualquer meio de comunicação, preferencialmente após o contato prévio com o prestador ou concessionária, o ouvidor ou servidor responsável deve registra-la no banco de dados da Agência, a fim de cumprir obrigação legal de registrar as ocorrências e reduzir a termo, para confecção dos relatórios periódicos de ouvidoria.
			2° §6°	** Capítulo II / art. 2° Parágrafo 6º Pedimos prazo de 10 dias.	NÃO ACEITA: a Lei n° 13.460/2017 estabelece prazo limite de 30 dias para	Permanece inalterado.

					resposta ao usuário, conceder prazo de 10 dias, com a redação de contar apenas dias úteis, ainda com possibilidade de prorrogação, desde que justificada a necessidade, prejudicaria o cumprimento da legislação.	
BRK Ambiental	Blumenau	ALTERAÇÃO	Art. 2º §6º	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.	JUSTIFICATIVA: A contagem se dará em dias úteis em todos os prazos previstos na Resolução, conforme parágrafo único do seu art. 1º.	Art. 1º Parágrafo Único. Para efeitos desta Resolução Normativa, a contagem de prazos reger-se-á na forma estabelecida no art. 219 do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) ou outro dispositivo que venha a substituí-lo.

			Art. 3º caput	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.	Vide resposta anterior, manifestação deve ser recebida “preferencialmente” após o contato prévio com o prestador/concessionário dos serviços regulados.	Vide resposta anterior do art. 2º, §2º.
Ouvidoria CASAN	Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Botuverá, Doutor Pedrinho, Indaial, Luiz Alves, Rio dos Cedros e Rodeio	ALTERAÇÃO	Art. 1º; Art. 2º, § 6º c/c Art. 3º, §1º, 2º e 4º, c/c Art. 4º, §1º e Art. 4º.	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. Com a devida vênia, a minuta da Resolução Normativa nº 012/2020 em diversas passagens mistura	JUSTIFICATIVA: Inicialmente, destaca-se que a proposta de minuta pretende regulamentar a atuação da Ouvidoria da AGIR, estabelecendo o rito do processo administrativo de ouvidoria. Em relação aos processos punitivos, estes são regulamentados pela Resolução Normativa nº 003/2013. Feito esse esclarecimento inicial, passamos a analisar	Art. 1º - Para os efeitos dessa Resolução Normativa, considera-se: [...] II – Manifestação: solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos regulados, recebidas preferencialmente após contato prévio com a prestadora ou concessionária de serviços públicos regulados; III – Processo Administrativo de

				<p>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</p>	<p>cada contribuição apresentada pela Concessionária:</p> <p>Art. 1º: ACATADO PARCIALMENTE: Foram adicionadas às definições constantes no artigo maiores esclarecimentos, para que fique claro que, quando é mencionado o “recurso administrativo”, é quando a Ouvidoria da AGIR atua em segunda instância, o usuário protocola na Ouvidoria da AGIR, após obter prévia decisão desfavorável em processo administrativo mantido pela prestadora/concessionária. Enquanto que o processo administrativo de ouvidoria trata da</p>	<p>Ouvidoria: abertura de processo administrativo de ouvidoria, após o recebimento da manifestação pela Ouvidoria da AGIR, mediante a verificação prévia de tentativa de solução amigável com a prestadora ou concessionária de serviços públicos regulados;</p> <p>IV – Recurso Administrativo à Direção Geral da AGIR: recurso apresentado pelo usuário à Ouvidoria da AGIR após decisão desfavorável em regular processo administrativo finalizado perante a prestadora ou concessionária de serviços públicos regulados;</p> <p>V – Recurso Administrativo ao Comitê de Regulação: recurso interposto pelo usuário ou pela prestadora ou concessionária de serviços públicos regulados após decisão da Direção Geral da AGIR à última instância administrativa.</p>
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>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 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>manifestação recebida do usuário, não solucionada pela prestadora ou concessionária, sem processo administrativo prévio instaurado pela mesma.</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.</p> <p>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>Art. 2º, § 6º c/c a art. 3º, §1º, 2º e 4º, c/c art. 4º, §1º e 4º: NÃO ACATADO. Em relação aos prazos constantes na presente minuta, ressalta-se que a Lei nº 13.460/2017, ao fixar o prazo máximo de 30 dias para resposta ao usuário, não proíbe fixação de prazo menor, que o beneficie. Assim sendo, a fixação de prazo de resposta inicial de 8 dias úteis, para verificação de solução amigável prévia, e, após instauração do processo administrativo, resposta em 15 dias úteis, não viola o disposto em lei. Além disso, sabe-se que, dependendo da complexidade da</p>	<p>Permanecem inalterados.</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> <hr/> <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>demanda, referido prazo pode inclusive sofrer dilatação, mediante justificativa, tal como disposto em lei e na minuta proposta.</p> <hr/> <p>Art. 4º parte final: NÃO ACATADO. O Caput do art. 4º dispõe que <i>“Caso a ouvidoria verifique que o usuário havia protocolado processo administrativo previamente perante a concessionária ou prestadora de serviços públicos regulados, a manifestação do usuário será autuada como recurso administrativo”</i>. Tal dispositivo fundamenta a atuação da Ouvidoria</p>	<hr/> <p>Permanecem inalterados.</p>
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

				<p>da AGIR como segunda instância, após prévia decisão em processo administrativo finalizado que tramitava perante a prestadora ou concessionária de serviços públicos regulados, por isso não merece supressão.</p> <hr/> <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>§1º art. 4º: ACATADO. Alterou-se a nomenclatura para “defesa”.</p> <hr/> <p>Art. 4º. §1º Uma vez recebido o recurso, a ouvidoria intimará a concessionária ou prestadora de serviços públicos regulados para oferecer defesa, no prazo de 15 dias úteis.</p> <p>§3º Recebida a defesa, a ouvidoria elaborará parecer contendo relatório descritivo e encaminhará ao setor jurídico, que fará o parecer jurídico para subsidiar a Decisão do Diretor Geral da AGIR.</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> <p>a) Os processos administrativos instaurados pelo usuário diretamente junto ao prestador de serviços, por meio de seus canais de atendimento aos cidadãos;</p> <p>b) Os processos administrativos de ouvidoria;</p> <p>c) Os processos administrativos de aplicação de penalidades em face da prestadora dos serviços, devidamente amparados em prévio relatório de fiscalização;</p>	<p>§2º art. 4º: ACATADO PARCIALMENTE.</p> <p>Ressalta-se que o escopo deste dispositivo é o esclarecimento quanto à necessidade de a prestadora ou concessionária trazer documentos comprobatórios referentes à infração que aplicou ao usuário. A nomenclatura “auto de infração” foi alterada, pois se reconheceu que cada prestadora ou concessionária pode atribuir nome diferente ao mesmo documento.</p>	<p>§2º A defesa deverá estar munida da devida comprovação da notificação do usuário em relação à infração que lhe foi imputada, bem como da documentação correspondente, anexando as cópias devidamente assinadas ou com os encaminhamentos legais referentes à recusa e ou outro meio de entrega.</p>
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<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>JUSTIFICATIVA: Como mencionado acima, a Resolução Normativa AGIR nº 003/2013 estabelece processos para aplicação de penalidades, não é objeto da presente regulamentação. Em verdade, a Resolução Normativa AGIR nº 002/2013 estabelece os processos para a fiscalização dos serviços regulados.</p>	<p>Permanecem inalterados.</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</p>	<p>Art. 5º: NÃO ACATADO. Conforme acima explicitado, a legislação não veda a possibilidade de exigência de prazos menores, o que a depender da urgência, é justificável, assim como o estabelecimento de</p>	<p>Permanecem inalterados.</p>

				<p>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> <hr/> <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 abertura do processo</p>	<p>prazos maiores, em demandas complexas.</p> <hr/> <p>Art. 6º: NÃO ACATADO. Referido dispositivo visa assegurar ao usuário que a cobrança relativa à sua manifestação, seja ela uma simples reclamação que ensejou instauração de processo administrativo de ouvidoria; ou um recurso administrativo interposto a AGIR por usuário que já obteve decisão desfavorável em processo</p>	<hr/> <p>Permanece inalterado.</p>
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

				<p>administrativo de ouvidoria ou recurso administrativo.</p>	<p>administrativo finalizado perante a prestadora ou concessionária; não implique em ausência da prestação do serviço em razão daquela demanda.</p> <p>Art. 8º: NÃO ACATADO. Como já mencionado acima, a Ouvidoria deve proceder à classificação da demanda recebida, preferencialmente após o usuário ter tentado solucionar diretamente com a prestadora ou concessionária, e, antes do início do processo, tentar solucionar amigavelmente. O Processo Administrativo de Ouvidoria será instaurado quando não for possível a solução</p>	<p>Permanece inalterado.</p>
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

					<p>consensual da manifestação do usuário. Porém quando se tratar de recurso administrativo interposto pelo usuário a partir de decisão em processo administrativo finalizado perante a prestadora ou concessionária, deve-se assegurar que a regulamentação espelhe a atuação em segunda instância por parte da Ouvidoria da AGIR.</p>	
				<p>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,</p>	<p>Art. 11: NÃO ACATADO. Referido artigo apenas se reporta ao regulamento já existente, não havendo irregularidade em manter o dispositivo.</p>	<p>Permanece inalterado.</p>

				recomendamos a supressão do aludido artigo.		
--	--	--	--	---------------------------------------------	--	--

Blumenau (SC), em 4 de dezembro de 2020.

HEINRICH LUIZ PASOLD

Diretor Geral da AGIR