

PROPOSTA DE RESOLUÇÃO PARA A OUVIDORIA

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 012, DE ____ DE _____ DE 2020.

Dispõe sobre o procedimento para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços regulados dos Municípios associados, e dá outras providências.

O Presidente do Comitê de Regulação e 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 que lhe conferem a Cláusula 40 e 45, inciso VII respectivamente, do Novo Protocolo de Intenções da AGIR, e:

CONSIDERANDO:

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o acesso à informação;

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências;

A Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que instituiu a Política Nacional de Saneamento Básico;

A Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, que instituiu a Política Nacional de Mobilidade Urbana;

A Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais e altera a Lei 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet);

CAPÍTULO I – DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º - Para os efeitos dessa Resolução Normativa, considera-se:

I – Usuário: pessoa natural ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços públicos regulados pela AGIR;

II – Manifestação: solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos regulados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

III – Recurso Administrativo: abertura de processo administrativo de ouvidoria mediante existência de prévia decisão em processo administrativo perante o prestador referente à manifestação.

III – Dado Pessoal do Usuário: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

IV – Titular: Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

V – Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais do usuário, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

VI – Encaminhamento: verificação, por parte da ouvidoria, da possibilidade prévia de resolução pelo simples contato com a prestadora de serviços públicos regulados, da possibilidade de conciliação entre as partes; ou da necessidade de abertura de processo administrativo de ouvidoria.

VII – Banco de Dados: conjunto estruturado de dados pessoais do usuário, estabelecido em um ou vários locais, em meio eletrônico ou físico.

VIII – Parecer da Ouvidoria: manifestação técnica de natureza opinativa exarada pela ouvidoria sobre o processo instaurado, podendo conter o relatório dos acontecimentos do processo e o seu respectivo entendimento, ou adotar outra nomenclatura que julgar adequado ao processo em questão.

CAPITULO II - DO RECEBIMENTO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PELA OUVIDORIA

Art. 2º À ouvidoria da AGIR cabe receber todas as manifestações dos usuários dos serviços públicos regulados, por meio dos diversos meios de comunicação disponíveis, dando-lhes o devido encaminhamento.

§1º O atendimento ao usuário é composto pela compreensão da demanda por parte da ouvidoria e sua competente classificação, de acordo com o tipo de manifestação, fornecendo ao usuário o devido comprovante de atendimento.

§2º Ao receber uma manifestação, por qualquer meio de comunicação, 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.

§3º Não serão aceitas manifestações cujo assunto ou localidade esteja fora do âmbito de competência da AGIR.

§4º Cabe ao usuário passar as informações necessárias para que a ouvidoria possa atender a manifestação relatada.

§5º A negativa de informações necessárias nos termos do parágrafo anterior implicará no arquivamento da manifestação, sem prejuízo de novo registro pelo usuário com as informações completas.

§6º Entende-se por encaminhamento a verificação, por parte da ouvidoria, da possibilidade prévia de resolução pelo simples contato com a prestadora de serviços públicos regulados para que verifique a situação manifestada pelo usuário, no prazo de 8 (oito) dias, com o devido acompanhamento da ouvidoria da AGIR; da possibilidade de conciliação entre as partes; ou da necessidade de abertura de processo administrativo de ouvidoria.

CAPÍTULO III – DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DE OUVIDORIA E DO RECURSO ADMINISTRATIVO

Art. 3º Caso não seja possível resolver a demanda do usuário pelo simples contato com a prestadora de serviços, ou obter conciliação, esta última aceita a qualquer tempo, a ouvidoria deve abrir processo administrativo de ouvidoria para resolução da demanda.

§1º Após sua instauração, deve-se expedir ofício intimando a prestadora de serviços públicos regulados para se manifestar, no prazo de 15 (quinze) dias.

§2º Uma vez verificado que a demanda do usuário enseja manifestação das Gerências da AGIR, a ouvidoria deve encaminhar para que se manifestem quanto à demanda, apresentando suas recomendações no prazo de até 15 (quinze) dias.

§3º Recebida à manifestação da prestadora de serviços, cabe à ouvidoria dar seu parecer, com o encaminhamento ao setor jurídico da AGIR, que se manifestará com o parecer jurídico sobre a questão, tudo para subsidiar a posterior Decisão do Diretor Geral da AGIR.

§4º A Decisão da Direção Geral da Agência será comunicada ao usuário e à concessionária ou prestadora de serviços públicos, sendo que em caso de discordância, de qualquer das partes, poderão apresentar recurso ao Comitê de Regulação, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da ciência da Decisão.

Art. 4º 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 atuada como recurso administrativo.

§1º Uma vez recebido o recurso, a ouvidoria intimará a concessionária ou prestadora de serviços públicos regulados para oferecer contrarrazões, no prazo de 15 dias.

§2º As contrarrazões deverão estar munidas da devida comprovação da notificação do usuário, bem como do auto de infração, anexando as cópias devidamente assinadas ou com os encaminhamentos legais referentes à recusa e ou outro meio de entrega.

§3º Recebidas as contrarrazões, 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.

§4º A Decisão da Direção Geral da Agência será comunicada ao usuário e à concessionária ou prestadora de serviços públicos, sendo que em caso de discordância, de qualquer das partes, poderão apresentar recurso ao Comitê de Regulação, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da ciência da Decisão.

Art. 5º A ouvidoria poderá, a depender da urgência ou da complexidade da demanda, estabelecer prazos menores ou prorrogá-los, conforme a necessidade.

Art. 6º Enquanto não encerrada a tramitação da manifestação do usuário, do processo de ouvidoria ou do recurso administrativo instaurado, a prestação do serviço a que se refere à manifestação não poderá ser interrompida, à exceção de o motivo da interrupção ser diferente do objeto da manifestação do usuário.

Art. 7º No caso de recebimento de manifestação pela ouvidoria que enseje abertura de processo de natureza técnica por parte de alguma das Gerências da AGIR, o processo de ouvidoria deverá seguir apensado àquele.

Art. 8º As manifestações dos usuários que ensejarem ou não abertura de processo administrativo de ouvidoria, bem como os recursos administrativos, poderão ser arquivadas quando:

I – Devidamente solucionadas;

II – De ofício, pela ouvidoria, quando o usuário não comparecer à conciliação, requerida por ele, de forma injustificada; ou também no caso de não fornecimento de meios de contato ou informações necessárias ao progresso da manifestação estiverem incompletas; tendo a ouvidoria o compromisso de realizar pelo menos três tentativas de contato por dois meios de comunicação diferentes, quando disponíveis;

III – A qualquer momento, pela celebração de acordo entre as partes;

IV – Quando não for interposto recurso à Decisão da Direção Geral da AGIR;

V – Em caso de recurso da Decisão proferida pela Direção Geral, quando decidido pelo Comitê de Regulação da AGIR;

Parágrafo Único. Após o encerramento do processo, este ficará arquivado, em meio físico e/ou digital, no banco de dados da AGIR, no cumprimento de sua obrigação regulatória, sendo assegurado o acesso às partes à integralidade do processo, mediante requerimento expresso nesse sentido.

CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 9º Toda manifestação recebida pela ouvidoria poderá ensejar fiscalização eventual, desde que a Gerência demandada entenda que se faça necessário.

Art. 10 A verificação do descumprimento por parte da concessionária ou prestadora de serviços públicos regulados, de qualquer dos deveres previstos no contrato de prestação de serviço e/ou decorrentes de Normativas da AGIR, poderá acarretar a expedição de Termo de Notificação por parte da Direção Geral da AGIR, que seguirá o rito previsto na Resolução Normativa nº 002/2013.

Art. 11 A comunicação de interrupções programadas em relação aos serviços regulados, especialmente saneamento básico, deverão ser realizadas conforme previsão da Resolução Normativa AGIR nº 005/2015, sendo que a falta de referidas comunicações poderão ensejar

notificação e aplicação de penalidades à prestadora ou concessionária de serviços públicos regulados.

Art. 12 A Ouvidoria da AGIR elaborará, de forma trimestral e anual, relatórios estatísticos, que serão publicados na página eletrônica da Agência, contendo os tipos de manifestação recebida, classificando por município, meio de comunicação, concessionária ou prestadora demandada, período recebido e avaliação quanti-qualitativa dos resultados do setor no período, podendo apresentar sugestões para a melhoria dos serviços públicos regulados.

Art. 13 Qualquer dúvida suscitada quanto à aplicação desta Resolução Normativa será solucionada conforme entendimento do Diretor Geral da AGIR, cabendo recurso ao Comitê de Regulação em caso de divergência das partes com o entendimento aplicado.

Art. 14 Fica revogada a Resolução Normativa AGIR nº 004, de 30 de agosto de 2013.

Art. 15 Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.