

**AGÊNCIA REGULADORA DO SERVIÇO DE ÁGUA,
ESGOTO E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO DE JAHU - SAEMJA
RESOLUÇÃO SAEMJA N. 30/2022, DE 20 DE JULHO DE 2022**

FIXA AS CONDIÇÕES GERAIS PARA O ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA AGENCIA REGULADORA.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUA, ESGOTO E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO DE JAHU, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Complementar Municipal n. 453/2013; e a Lei Complementar Municipal n. 495/2015; e

CONSIDERANDO a Lei Federal n. 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor, e o Decreto Federal n. 5.903; e

CONSIDERANDO a Lei Federal n. 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e o Decreto Federal n. 7.217/2010; e

CONSIDERANDO que a Lei Federal n. 11.445/2007, nos termos do artigo 23, inciso X, confere à entidade reguladora infranacional competência para editar normas que fixam padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação; e

CONSIDERANDO que a Lei Complementar Municipal n. 453/2013, dispõe que a OUVIDORIA é órgão responsável pelo atendimento do USUÁRIO, observadas as normas regulamentares e contratuais; e

RESOLVE: EDITAR NORMATIVA SOBRE AS CONDIÇÕES GERAIS PARA O FUNCIONAMENTO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO PELA OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 1º As reclamações, sugestões, elogios, dúvidas/solicitações e recursos, relacionados à prestação de serviço público de água, esgoto e saneamento básico, no âmbito da AGÊNCIA REGULADORA, serão formuladas à OUVIDORIA da AGÊNCIA REGULADORA.

§1º. A OUVIDORIA é um canal que faz o elo entre o USUÁRIO e a CONCESSIONÁRIA, recebendo, analisando, encaminhando e respondendo as solicitações dos USUÁRIOS que entendam não terem obtido uma solução satisfatória junto aos canais de atendimento da CONCESSIONÁRIA;

I – RECLAMAÇÕES: demonstração de insatisfação do USUÁRIO relativa a prestação dos serviços, mediante o fornecimento do número do protocolo fornecido pela CONCESSIONÁRIA;

II – SUGESTÕES: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, mediante o fornecimento do número do protocolo fornecido pela CONCESSIONÁRIA;

III – ELOGIOS: manifestação que apresenta reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA;

IV – DÚVIDAS/SOLICITAÇÃO: solicitação de serviços e informações relacionados a prestação de serviços, mediante a apresentação do protocolo obtido junto à CONCESSIONÁRIA;

V – RECURSOS: manifestação contrária, expressa e inequívoca à resposta ofertada pela CONCESSIONÁRIA, mediante a apresentação do protocolo obtido junto à CONCESSIONÁRIA;

§2º. As RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS e DÚVIDAS/SOLICITAÇÕES serão recebidas, processadas e registradas pelo OUVIDOR e encaminhadas via e-mail institucional à CONCESSIONÁRIA;

§3º. Os RECURSOS serão recebidos e autuados pela OUVIDORIA, em expediente próprio, mediante simples manifestação do USUÁRIO que não concorda com a resposta ofertada pela CONCESSIONÁRIA, independentemente de qualquer fundamentação legal ou fática por parte do USUÁRIO, cabendo ao OUVIDOR certificar quanto a não aceitação do USUÁRIO quanto aos termos da solução apresentada pela CONCESSIONÁRIA, mediante o fornecimento do número do protocolo de atendimento fornecido pela CONCESSIONÁRIA, ocasião em que o OUVIDOR certificará a tempestividade do recurso e encaminhará o expediente, devidamente relatado, ao Diretor-Presidente;

§4º. Os USUÁRIOS que comparecerem ao Atendimento presencial da OUVIDORIA desta AGÊNCIA REGULADORA e não possuírem registro de protocolo da CONCESSIONÁRIA, serão orientados em como proceder o registro da manifestação primeiramente junto à CONCESSIONÁRIA;

§5º. Havendo solicitação do USUÁRIO, é facultado ao OUVIDOR registrar a manifestação nos canais de atendimento da CONCESSIONÁRIA em favor do USUÁRIO.

§6º. As solicitações de informações da OUVIDORIA da AGÊNCIA REGULADORA à CONCESSIONÁRIA devem ser relacionadas aos fatos constantes da manifestação do USUÁRIO.

§7º. As manifestações relativas à atuação desta AGÊNCIA REGULADORA não estão sujeitas a presente resolução, e serão encaminhadas diretamente à Presidência, mediante a autuação em expediente próprio, com o competente relatório da OUVIDORIA.

Art. 2º As solicitações à OUVIDORIA serão registradas via formulário eletrônico constante do site, via telefone, e-mail ou atendimento presencial, e poderão ser registradas como pedidos de reclamações, sugestões, elogios, dúvidas/solicitações e recursos.

§1º. As reclamações encaminhadas à OUVIDORIA somente serão aceitas e registradas se o USUÁRIO informar o respectivo número de protocolo fornecido pela CONCESSIONÁRIA.



§2º. Uma vez registrada no site desta AGÊNCIA REGULADORA, ao USUÁRIO será facultado complementar as informações via contato telefônico, atendimento presencial ou e-mail institucional.

§3º. O USUÁRIO que não possuir acesso à internet e/ou dificuldades em manejar equipamentos tecnológicos, poderá ser direcionado ao Espaço do Cidadão "Esmeralda Castro de Campos" e/ou o OUIDOR poderá promover o preenchimento, conforme o disposto no artigo 1º, §5º, desta Resolução, ou ainda do formulário disponível no site desta AGÊNCIA REGULADORA, nas hipóteses em que o USUÁRIO já possuir o número do protocolo fornecido pela CONCESSIONÁRIA.

§4º. O OUIDOR informará ao USUÁRIO, em até dez (10) dias úteis, as primeiras providências adotadas, podendo solicitar complementação de documentos e informações.

§5º. O USUÁRIO informará, por ocasião do registro de sua manifestação, se as informações são sigilosas ou não, e na hipótese de omissão, a manifestação será considerada sigilosa.

Art. 3º Em caso de recurso, a CONCESSIONÁRIA será notificada pela OUIDORIA e terá prazo de 10 (dez) dias úteis para responder, prestar esclarecimentos ou solucionar o caso.

§ 1º A OUIDORIA poderá solicitar informações, documentos ou providências adicionais ao USUÁRIO ou à CONCESSIONÁRIA, desde que relacionadas à solicitação, reiniciando-se o prazo de 10 (dez) dias úteis para responder, prestar esclarecimentos ou solucionar o caso.

§ 2º Diante de alegações incontroversas, poderá a OUIDORIA orientar a CONCESSIONÁRIA para o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a manifestação formalizada pelo USUÁRIO.

§ 3º A OUIDORIA encaminhará à Presidência, acompanhado do competente relatório, as solicitações que não forem solucionadas pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 4º Comprovado e notificado o descumprimento das normas vigentes, regulamento de serviços, contrato de concessão, leis, a CONCESSIONÁRIA terá o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para normalizar e regularizar a situação que originou a reclamação.

Art. 5º Enquanto não encerrado o procedimento no âmbito da AGÊNCIA REGULADORA, fica vedada a adoção de qualquer medida por parte da CONCESSIONÁRIA relativa a prestação dos serviços objeto da reclamação.

Art. 6º Os processos originados no âmbito da OUIDORIA serão declarados encerrados e arquivados, mesmo sem conclusão final, quando:

I - após 3 (três) tentativas de contato com o USUÁRIO, por pelo menos 2 (dois) meios diferentes de comunicação;

II - o USUÁRIO não atender aos pedidos de apresentação de documentos e de informações nos prazos e nas formas estabelecidas pela OUIDORIA.

Art. 7º Serão rejeitadas reclamações, sugestões, elogios, dúvidas, denúncias e recursos que estejam fora do âmbito das atribuições da AGÊNCIA REGULADORA, ou que não apresentem o número do protocolo de atendimento fornecido pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 8º. A OUIDORIA, sempre que possível, e que a natureza do conflito permitir, promoverá o encaminhamento do conflito à Presidência, a qual designará Sessão de Conciliação, a fim de promover uma solução consensual ao conflito, e de maneira a fomentar o diálogo e a construção conjunta de soluções, nos termos da Lei Complementar Municipal n. 453/2013, art. 5º, inciso VII.

Art. 9º A OUIDORIA elaborará relatório estatístico contendo tipos de solicitação, CONCESSIONÁRIA, período e avaliação qualitativa dos resultados, bem como oferecerá sugestões que visem a melhoria da qualidade dos serviços de água, esgoto e saneamento básico.

Art. 10. Finalizado o procedimento no âmbito da OUIDORIA, caberá ao OUIDOR informar o USUÁRIO quanto às providências adotadas pela AGÊNCIA REGULADORA, bem como orientar o USUÁRIO em como proceder nas hipóteses de indeferimento do seu pedido.

Art. 11. Aplicar-se-á supletivamente as normas previstas na Lei Complementar Municipal n. 453/2013, Lei Complementar Municipal n. 495/2015, Regulamento de Serviços e constantes do Contrato de Concessão.

Art. 12. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Jahu, 20 de julho de 2022

BRUNO DADALTO BELLINI DIRETOR PRESIDENTE