RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA N° 033/2026

Dispõe sobre os procedimentos, funções e prazos da Ouvidoria *no âmbito da Agência Regional de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico do Complexo Nascentes do Pantanal (AGERR/Pantanal).*

A DIRETORIA EXECUTIVA DA AGERR/PANTANAL, considerando o disposto no art. 32, *caput*, IX e XIII do Estatuto Social da AGERR/PANTANAL, e considerando o disposto no art. 23, *caput*, I e §2º da Lei Federal nº 11.445, de 2007, segundo o qual compete ao ente regulador editar normas sobre as dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, abrangendo padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços e prazo para os prestadores de serviços comunicarem aos usuários as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços,

RESOLVE:

Art. 1º Por meio desta Resolução, **fica revogada a Resolução nº 009/2021**, passando a presente Resolução a disciplinar integralmente a matéria anteriormente regulamentada." E ficam definidos procedimentos, funções e prazos da Ouvidoria no âmbito da AGERR/PANTANAL.

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 2º O prestador dos serviços de saneamento no município regulado e a AGERR/PANTANAL, por meio de sua Ouvidoria, são os locais de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários, de modo que a Ouvidoria poderá iniciar procedimento de mediação de conflitos.

Parágrafo único. No atendimento aos usuários, a Ouvidoria da AGERR/PANTANAL deverá atuar com prontidão, cortesia, flexibilidade e impessoalidade, utilizando uma linguagem inclusiva, buscando a humanização do atendimento, a facilitação da comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 3º Os prestadores de serviços de saneamento definirão os procedimentos de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários, observados os instrumentos normativos editados pelos respectivos titulares e pelo ente regulador.

Art. 4º São funções da Ouvidoria:

I – atuar junto aos usuários, aos prestadores de serviços e aos órgãos públicos com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre eles;

II – acolher e registrar as manifestações dos usuários sobre os serviços públicos prestados e regulados;

III – registrar e encaminhar as reclamações e sugestões dos usuários dos serviços regulados aos respectivos prestadores de serviços, acompanhando e cobrando a solução do problema;

IV – contribuir com controle social e comunicação entre usuários, prestadores de serviços, titular e entidade reguladora;

V – realizar a pesquisa de satisfação dos usuários, consolidar e tratar os dados das manifestações e elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria; e

VI – executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas.

Art. 5º São objetivos da Ouvidoria da AGERR/PANTANAL:

I – garantir aos usuários respostas conclusivas nas solicitações realizadas;

II – garantir o direito de manifestação a todos os agentes envolvidos nos processos;

III – mediar conflitos com clareza e justiça;

IV – contribuir com a gestão institucional dos serviços regulados, zelando pela qualidade da prestação dos serviços;

V – elaborar e publicar o Relatório Anual da Ouvidoria e os relatórios da Ouvidoria Itinerante, de modo a subsidiar a regulação, a fiscalização e o controle social.

Parágrafo único. São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pela AGERR/PANTANAL os usuários dos serviços, o titular dos serviços, os prestadores dos serviços, os terceiros interessados (inclusive órgãos públicos) e entidades de defesa do consumidor.

contato@agerrpantanal.com.br
Av. Tancredo Neves, 5659, Bairro: São José, Mirassol D'Oeste MT
(65) 99991-6398

Art. 6º As comunicações feitas à Ouvidoria da AGERR/PANTANAL serão assim classificadas:

I – atendimentos, quando o esclarecimento for prontamente prestado pela Ouvidoria por meio de seus canais de comunicação; e

II – processo de Ouvidoria, quando for necessário formular consulta ou solicitar parecer aos órgãos internos da AGERR/PANTANAL, aos prestadores de serviços ou a terceiros.

CAPÍTULO II
DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA

Art. 7º Os usuários poderão iniciar procedimentos de Ouvidoria em relação ao prestador dos serviços de saneamento, expondo as razões das insatisfações, da seguinte forma:

I - via plataforma telefônica, quando então a Ouvidoria reconhecerá as declarações do usuário, conferindo-as com este, dando de pleno a competente tramitação,

II - via presencial, seja na sede da AGERR/PANTANAL, seja de forma itinerante, quando então a Ouvidoria reconhecerá as declarações do usuário, informará os encaminhamentos necessários e, quando viável, iniciará a competente tramitação para abertura de processo, e

III - via plataforma eletrônica, quando então a Ouvidoria reconhecerá as declarações do usuário, informará os encaminhamentos necessários e, quando viável, iniciará a competente tramitação para abertura de processo.

Parágrafo único. Serão acolhidas as manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços conforme sua natureza, as quais poderão ser elogios, denúncias, sugestões, consultas e reclamações.

Art. 8º Após aberto o procedimento respectivo, compete à Ouvidoria da AGERR/PANTANAL adotar os seguintes procedimentos:

I – notificar o prestador de serviços, remetendo os autos do processo para sua manifestação nos prazos respectivos de cada caso;

II – determinar a suspensão da cobrança, quando esta for o objeto do processo, até decisão final da AGERR/PANTANAL; os casos de recurso de infração, caso seja necessário, deverá ser emitida nova fatura sem a cobrança do objeto do processo;

III – requisitar junto ao prestador de serviços a documentação integral, bem como cópia do processo administrativo que ensejou a demanda do usuário, quando assim for cabível, e

IV – requisitar ao prestador de serviço, no prazo respectivo de cada demanda, a apresentação expressa de defesa do referido processo.

Parágrafo único. O prestador dos serviços de saneamento regulado deverá informar à AGERR/PANTANAL um endereço de *e-mail*, através do qual serão feitas as notificações previstas nesta resolução.

CAPÍTULO III
DO FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E DOS RESPONSÁVEIS

Art. 9º O tratamento das manifestações observará as seguintes etapas, com os responsáveis, prazos e os seguintes registros:

I – recepção;

II – registro;

III – análise e classificação;

IV – encaminhamento;

V – acompanhamento;

VI – resposta conclusiva; e

VII – encerramento e avaliação.

Parágrafo único. Todas as etapas e andamentos, inclusive os intermediários, serão registrados no sistema eletrônico de Ouvidoria adotado pela AGERR/PANTANAL.

Art. 10. A recepção das manifestações compete à Ouvidoria, pelos canais previstos no art. 7º.

Parágrafo único. As manifestações recebidas por telefone, atendimento presencial, Ouvidoria Itinerante, *e-mail*, ofício ou outro meio não eletrônico serão lançadas pela Ouvidoria no sistema eletrônico no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, com registro do canal de origem.

Art. 11. O registro, de responsabilidade da Ouvidoria, conterá obrigatoriamente:

I – número de protocolo, data e hora de entrada;

II – canal de origem;

III – tipo de manifestação: reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio ou pedido de informação;

IV – assunto, município e prestador;

V – identificação do manifestante ou indicação de anonimato e, quando for o caso, pedido de sigilo;

VI – indicação de prioridade, nos termos do art. 12, §1º;

VII – número do protocolo prévio junto ao prestador, quando houver; e

VIII – vinculação a protocolo anterior, em caso de reincidência ou de manifestação repetida.

Parágrafo único. O número de protocolo será informado ao manifestante no ato do registro.

Art. 12. A Ouvidoria analisará e classificará a manifestação no prazo de até 5 (cinco) dias úteis do registro, verificando a competência da AGERR/PANTANAL, a prioridade e o procedimento aplicável.

§1º Terão tratamento prioritário as manifestações que envolvam:

I – pessoa idosa, pessoa com deficiência ou gestante;

II – risco à saúde pública, como extravasamento de esgoto em via pública ou comprometimento da qualidade da água; e

III – interrupção do abastecimento que atinja coletividade ou se prolongue por mais de 24 (vinte e quatro) horas.

§2º A manifestação estranha à competência da AGERR/PANTANAL será respondida com a indicação do órgão ou entidade competente e, sempre que possível, encaminhada a ele, observado o seguinte:

I – os pedidos institucionais de municípios ou entes públicos, como propostas de regulação, adesão ou convênio, serão encaminhados à Diretoria Geral; e

II – as manifestações sobre conduta funcional de agentes do prestador serão encaminhadas ao órgão de controle interno ou à ouvidoria do prestador ou do titular, com preservação da identidade do manifestante.

contato@agerrpantanal.com.br
Av. Tancredo Neves, 5659, Bairro: São José, Mirassol D'Oeste MT
(65) 99991-6398

§3º A manifestação que dependa de complementação pelo usuário permanecerá com a situação "aguardando complementação", com resposta visível ao manifestante, e não será encerrada antes do decurso do prazo do art. 18, §4º.

Art. 13. O encaminhamento ao prestador compete à Ouvidoria e observará os arts. 8º, 15 e 16, por meio do sistema eletrônico ou do *e-mail* indicado pelo prestador, com registro da data de envio.

Parágrafo único. Independentemente de protocolo prévio no prestador, a Ouvidoria comunicará à diretoria competente, para atuação de ofício e eventual fiscalização, as manifestações:

I – prioritárias, nas hipóteses dos incisos II e III do §1º do art. 12; e

II – reiteradas, assim entendidas 3 (três) ou mais manifestações sobre o mesmo fato ou a mesma localidade no período de 30 (trinta) dias.

Art. 14. O acompanhamento compete à Ouvidoria, que monitorará os prazos do prestador e da própria Ouvidoria.

§1º Vencido o prazo sem resposta do prestador, a Ouvidoria o reiterará em até 2 (dois) dias úteis, fixando novo prazo improrrogável de até 5 (cinco) dias úteis.

§2º Persistindo a omissão, a Ouvidoria comunicará o fato à Diretoria Geral para as providências cabíveis, inclusive fiscalização.

Art. 15. A resposta conclusiva compete ao(à) Ouvidor(a), observados os prazos e ritos previstos nesta Resolução, e conterá:

I – a síntese da manifestação e das providências adotadas;

II – a manifestação do prestador, quando houver;

III – a decisão fundamentada, em linguagem clara, apoiada em parecer quando necessário; e

IV – a informação sobre o cabimento de recurso à Diretoria Executiva e o respectivo prazo.

Parágrafo único. A resposta do prestador não substitui a resposta conclusiva da Ouvidoria.

Art. 16. O encerramento no sistema eletrônico compete à Ouvidoria e somente ocorrerá após a resposta conclusiva ao usuário ou nas hipóteses especialmente previstas nesta Resolução, seguido do envio do convite para a pesquisa de satisfação.

contato@agerrpantanal.com.br
Av. Tancredo Neves, 5659, Bairro: São José, Mirassol D'Oeste MT
(65) 99991-6398

CAPÍTULO IV
DA ABERTURA DE PROCEDIMENTO DE OUVIDORIA

Art. 17. São passíveis de abertura de processo os seguintes casos:

I - recurso de infração e contestação de faturamentos: cabível no prazo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da comunicação de finalização dos procedimentos internos junto aos próprios prestadores diante da aplicação de penalidades ao usuário por parte do prestador dos serviços ou da cobrança equivocada, em tese, de valores;

II - demandas gerais: cabíveis a qualquer tempo em relação a reclamações relacionadas à própria prestação dos serviços, tais como serviços relativos ao esgotamento sanitário, vazamentos de água potável, manutenção de equipamentos afins, tarifas, falta de abastecimento de água, coleta de resíduos domiciliares, alagamento de ruas, dentre outros; e

III - comunicações prévias: cabíveis em casos de falta de abastecimento de água ou por falta de manutenção da coleta dos resíduos domiciliares por parte do prestador, seja em casos programados ou não programados, quando então o prestador deverá comunicar a situação formalmente à Ouvidoria por meio eletrônico informando os motivos causadores, soluções adotadas e a previsão do retorno de abastecimento ou da coleta à população atingida; nos casos programados, a comunicação prévia deverá ser feita em até 48 (quarenta e oito) horas antes do desligamento do abastecimento de água; nos casos não programados, a comunicação deverá ser feita em até 3 dias úteis contados do fato motivador da falta de abastecimento e da ausência da coleta dos resíduos domiciliares.

Art. 18. Para abertura de procedimento de Ouvidoria, o usuário deverá apresentar, conforme o caso, os seguintes documentos:

I – cópia da fatura relativa a demanda e/ou atualizada (quando necessário);

II – número de protocolo junto ao prestador de serviços referente à insatisfação, se o prestador possuir;

III – descrição detalhada dos fatos, podendo ser redigida de próprio punho, via *e-mail* ou via contato telefônico, ou presencialmente.

§1º O processo iniciará com o atendimento, em sendo o caso, aos requisitos constantes no *caput* deste artigo, bem como a contagem de prazo para seu encerramento.

contato@agerrpantanal.com.br
Av. Tancredo Neves, 5659, Bairro: São José, Mirassol D'Oeste MT
(65) 99991-6398

§2º Cada procedimento de Ouvidoria instaurado gerará um número de protocolo, que permitirá o acompanhamento a qualquer momento pelas partes interessadas de toda a sua tramitação.

§3º Caso julgue necessário, dentro do prazo de 5 (cinco) dias contados da abertura do processo, a Ouvidoria poderá solicitar e receber documentos adicionais do usuário.

§4º O processo será arquivado pela AGERR/PANTANAL quando o usuário não atender, no prazo de 7 (sete) dias úteis, a apresentação dos documentos e/ou os esclarecimentos necessário s ao exame do pedido.

§5º Todos os prestadores de serviços regulados pela AGERR/PANTANAL, a qualquer momento, poderão acompanhar a tramitação do processo de Ouvidoria e a prestação das informações requeridas por esta, a fim de satisfazer o interesse do usuário e da própria AGERR/PANTANAL.

Art. 19. Todos os procedimentos de Ouvidoria da AGERR/PANTANAL serão identificados por meio de numeração própria e formulário de Ouvidoria.

Art. 20. O procedimento de Ouvidoria da AGERR/PANTANAL será composto por:

I – formulário de Ouvidoria, a ser definido pela própria Ouvidoria;

II – anexos;

III – manifestações do prestador de serviços; e

IV – parecer da Ouvidoria.

Art. 21. O Ouvidor será responsável pela correta tramitação dos processos de Ouvidoria instaurados, ainda que estes sejam abertos por outro servidor da AGERR/PANTANAL.

CAPÍTULO V
DOS PRAZOS DE OUVIDORIA

Art. 22. Após aberto o procedimento de Ouvidoria, a AGERR/PANTANAL terá o prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da abertura do processo, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário; caso entenda ser necessário, a Ouvidoria poderá prorrogar o prazo de averiguação do processo por mais 30 (trinta) dias.

Art. 23. Na hipótese do inciso I do art. 17, a Ouvidoria encaminhará ao prestador o processo protocolado pelo usuário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a apresentação de todos os documentos necessários e exigidos ao usuário, oportunizando ao prestador o prazo para a apresentação de defesa de no máximo de 10 (dez) dias contados do envio do processo via *e-mail*.

§1º Pedidos de dilação de prazo por parte do prestador poderão ser analisados pela Ouvidoria da AGERR/PANTANAL, desde que devidamente justificados dentro do período original para a apresentação de defesa.

§2º Após a apresentação da defesa ou do transcurso do prazo de defesa sem que esta tenha sido apresentada à Ouvidoria, os autos serão encaminhados no prazo de até 3 (três) dias úteis para análise e julgamento por parte do Ouvidor, o qual será exteriorizado por meio de decisão administrativa, a ser proferida em 10 (dez) dias; a ausência de apresentação de defesa no prazo previsto neste parágrafo importará em presunção de veracidade das alegações do usuário.

§3º A qualquer momento, a Ouvidoria poderá solicitar manifestação técnica dos diversos servidores, contratados e órgãos da AGERR/PANTANAL.

§4º O prestador de serviço será oficializado da decisão administrativa via *e-mail*, facultando a apresentação de recurso à Diretoria Executiva da AGERR/PANTANAL no prazo de 10 (dez) dias contados do envio do respectivo *e-mail*.

§5º O Recurso Administrativo Superior acarretará encaminhamento dos autos pela Ouvidoria, no prazo de até 5 (cinco) dias, para análise e julgamento por parte da Diretoria Executiva da AGERR/PANTANAL, o qual decidirá no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados do recebimento do procedimento, por meio de decisão administrativa final.

§6º A decisão proferida pela Diretoria Executiva da AGERR/PANTANAL encerrará as possibilidades de recurso na instância administrativa.

§7º Julgado procedente o Recurso Administrativo Superior, o prestador será comunicado por meio de Parecer Final de Ouvidoria, via *e-mail,* no prazo de 5 (cinco) dias, sobre a decisão, devendo cumpri-la no prazo constante no próprio parecer; após o cumprimento, o prestador informará a Ouvidoria sobre o fato, devendo a comunicação também ser feita por correio eletrônico.

§8º Encerrado o processo, a Ouvidoria comunicará o usuário, por meio dos contatos por ele informados na abertura do processo, quanto à deliberação final do regulador, bem como do prazo dado ao prestador para atendimento; ainda, caberá a Ouvidoria informar o usuário quanto à possibilidade de reabertura de processo caso a deliberação não seja atendida pelo prestador.

Art. 24. Na hipótese do inciso II do art. 17, a Ouvidoria, tão logo seja comunicada das reclamações relativas às demandas gerais, comunicará imediatamente o prestador, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, acerca de demanda encaminhada; nesses casos, o prestador deverá solucionar as reclamações nos seguintes prazos:

I – vazamento de água em via pública: em até 3 (três) dias úteis contadas da comunicação pela Ouvidoria;

II – vazamento de esgoto em via pública: em até 3 (três) dias úteis contadas da comunicação pela Ouvidoria; e

III – demais reclamações: em até 3 (três) dias úteis contados da comunicação pela Ouvidoria, salvo necessidade de maiores prazos justificados de acordo com as respectivas medidas a serem adotadas pelo prestador.

§1º Será admitida dilação dos prazos caso sejam observados fatores impeditivos não atribuíveis ao prestador de serviços, gerados por força maior, impedimento de acesso, questões operacionais tecnicamente justificadas, impedimentos judiciais e/ou qualquer outra situação que não dependa de ação direta do prestador; o pedido de dilação deverá ser formalmente encaminhado à Ouvidoria da AGERR/PANTANAL antes do término do prazo, devidamente justificado e comprovado.

§2º Após a solução da reclamação, o prestador deverá comunicar a Ouvidoria no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas sobre as providências adotadas, de modo que a Ouvidoria possa confrontar a informação junto ao usuário.

§3º Confirmada a solução da reclamação pelo usuário, a Ouvidoria emitirá o Parecer Final e o Termo de Encerramento do processo; caso a solução não tenha sido confirmada pelo usuário, o processo será reaberto.

CAPÍTULO VI
DO ENCERRAMENTO DO PROCEDIMENTO

Art. 25. Os procedimentos de Ouvidoria serão encerrados, e o processo administrativo arquivado com manifestação conclusiva junto à AGERR/PANTANAL, quando:

I – houver resposta definitiva ao requerente;

II – após 3 (três) tentativas de contato, o usuário não for localizado;

III – o requerente não atender, nos prazos estipulados pela Ouvidoria, aos pedidos de documentos e informações.

Art. 26. A propositura de ação judicial com o mesmo objeto do recurso ensejará o arquivamento do processo administrativo junto à AGERR/PANTANAL.

CAPÍTULO VII
DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Art. 27. A Ouvidoria realizará pesquisa de satisfação permanente com os usuários, consolidada anualmente, para avaliar o atendimento e o tratamento das manifestações.

§1º O convite para a pesquisa será enviado ao manifestante identificado após o encerramento da manifestação, pelo sistema eletrônico, por e-mail, por aplicativo de mensagens ou por telefone, e estará disponível de forma permanente no site da AGERR/PANTANAL.

§2º A participação é voluntária, e o usuário poderá responder sem se identificar.

§3º Nas ações da Ouvidoria Itinerante, a pesquisa poderá ser aplicada presencialmente, em formulário físico ou eletrônico.

Art. 28. A pesquisa avaliará, no mínimo, os seguintes aspectos, conforme o questionário próprio a ser definido pela Ouvidoria:

I – facilidade de acesso aos canais da Ouvidoria;

II – clareza e qualidade da resposta;

III – cumprimento dos prazos;

IV – resolução da demanda;

V – satisfação geral com o atendimento; e

VI – sugestões de melhoria.

Art. 29. Os resultados serão consolidados em índice de satisfação geral e por aspecto avaliado, publicados no Relatório Anual da Ouvidoria e utilizados na proposição de melhorias.

CAPÍTULO VIII
DO TRATAMENTO DOS DADOS

Art. 30. Os dados pessoais dos manifestantes serão tratados exclusivamente para a finalidade de recebimento, apuração e resposta das manifestações e para a elaboração de estatísticas, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018.

§1º A identidade do manifestante é informação pessoal protegida e somente será compartilhada com o prestador quando indispensável à solução do caso.

§2º Nas denúncias e nas manifestações com pedido de sigilo, a identidade do manifestante e de terceiros mencionados será preservada em todas as comunicações e publicações.

§3º A Ouvidoria orientará os usuários a não anexar documentos pessoais desnecessários.

§4º Os anexos que contenham dados pessoais terão acesso restrito no sistema, especialmente nas manifestações anônimas.

§5º Os registros serão mantidos pelo prazo de 10 (dez) anos, ou pelo prazo fixado na tabela de temporalidade adotada pela AGERR/PANTANAL.

Art. 31. A Ouvidoria consolidará os dados das manifestações para fins estatísticos e de gestão, de forma anonimizada, com classificação padronizada por tipo, assunto, município, prestador, canal, prioridade, desfecho e tempo de resposta.

Art. 32. A Ouvidoria apurará, no mínimo, os seguintes indicadores:

I – quantidade de manifestações por tipo, assunto, município, prestador e canal;

II – tempo médio de resposta do prestador e da Ouvidoria;

III – percentual de manifestações respondidas dentro dos respectivos prazos;

IV – percentual de manifestações resolvidas;

V – índice de satisfação dos usuários; e

VI – reincidência de manifestações por prestador e por assunto.

contato@agerrpantanal.com.br
Av. Tancredo Neves, 5659, Bairro: São José, Mirassol D'Oeste MT
(65) 99991-6398

CAPÍTULO IX
DO RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Art. 33. A Ouvidoria elaborará o Relatório Anual da Ouvidoria, referente ao ano civil anterior, com o seguinte conteúdo mínimo:

I – número de manifestações recebidas;

II – classificação por tipo, assunto, município, prestador, canal e identificação do manifestante;

III – motivos das manifestações e análise dos pontos recorrentes;

IV – tempo médio de resposta e percentual de cumprimento dos prazos;

V – desfecho das manifestações;

VI – providências adotadas, inclusive encaminhamentos à regulação e à fiscalização;

VII – resultados da pesquisa de satisfação;

VIII – atividades da Ouvidoria Itinerante;

IX – indicadores do art. 32; e

X – propostas de melhoria dos serviços e do atendimento.

Art. 34. O Relatório Anual será submetido à Diretoria Executiva até o último dia útil de fevereiro e publicado na seção “Relatórios de Ouvidoria” do *site* da AGERR/PANTANAL até 31 de março de cada ano.

Parágrafo único. A versão publicada não conterá dados pessoais e será informada à ANA nas coletas de dados do Sistema de Acompanhamento (SASB) e nos demais instrumentos de acompanhamento das normas de referência.

Art. 35. Os relatórios da Ouvidoria Itinerante continuarão a ser elaborados ao final de cada ação, publicados no site e consolidados no Relatório Anual.

contato@agerrpantanal.com.br
Av. Tancredo Neves, 5659, Bairro: São José, Mirassol D’Oeste MT
(65) 99991-6398

CAPÍTULO X
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36. Em qualquer tempo e fase de qualquer um dos procedimentos de Ouvidoria poderá haver, por iniciativa da própria Ouvidoria ou da Diretoria Executiva da AGERR/PANTANAL, a manifestação e/ou interveniência da Fiscalização da Agência.

Art. 37. Em qualquer fase do Processo de Ouvidoria, poderá haver a interferência mediadora da Ouvidoria devidamente formalizada junto ao prestador e ao usuário visando encerrar o procedimento de forma consensual.

§1º Sendo obtida a solução consensual, esta será reduzida a termo e devidamente assinada, em sendo o caso, por todos os envolvidos; caso não seja necessária a assinatura de todos os envolvidos, será devidamente assinada pela Gestão da Ouvidoria.

§2º O usuário será orientado de que, em caso de solução consensual, esta deverá ser devidamente comunicada por parte dele à Ouvidoria no prazo assinalado por esta, presumindo-se solucionada a questão em caso de inércia do usuário quanto à comunicação.

Art. 38. Enquanto não encerrado o procedimento de Ouvidoria, só poderá haver suspensão de serviços se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta na entidade reguladora, bem como se houver inadimplemento de dívida não relacionada com o motivo do procedimento, ressalvada deliberação em contrário desta agência, a pedido do prestador de serviços.

Parágrafo único. Verificada a inobservância da vedação estabelecida no *caput* deste artigo, a AGERR/PANTANAL poderá determinar que o prestador reestabeleça o serviço ao usuário, imediatamente.

Art. 39. O prestador de serviços disponibilizará em todas as suas unidades, em local visível, cópia desta norma, bem como os canais de contato da AGERR/PANTANAL.

Parágrafo único. Caso não haja o cumprimento, ou caso não haja a demonstração do cumprimento da decisão, o teor desta, bem como o descumprimento, serão devidamente comunicados ao órgão do Ministério Público local, bem como ao titular do serviço.

Art. 40. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Mirassol D'oeste/MT, 18 de novembro de 2026

LUCIANA NASCIMENTO DA SILVA:80487637100

Assinado de forma digital por LUCIANA NASCIMENTO DA SILVA:80487637100
Dados: 2026.11.18 16:09:34 -03'00'

LUCIANA NASCIMENTO SILVA
Diretora Geral - AGERR/Pantanal

PAULO MARIO COSTA CARDOSO:61607622149

Assinado de forma digital por PAULO MARIO COSTA CARDOSO:61607622149
Dados: 2026.11.18 13:01:28 -04'00'

PAULO MÁRIO COSTA CARDOSO
Diretor Técnico Operacional
AGERR/Pantanal

HUDSON DE SOUSA NUNES:05758813133

Assinado de forma digital por HUDSON DE SOUSA NUNES:05758813133
Dados: 2026.11.18 13:54:13 -04'00'

HUDSON DE SOUSA NUNES
Diretor Adm. Financeiro
AGERR/Pantanal

contato@agerrpantanal.com.br
Av. Tancredo Neves, 5659, Bairro: São José, Mirassol D'Oeste MT
(65) 99991-6398