



## RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 009/2021, DE 22 DE OUTUBRO DE 2021

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

**HÉCTOR ALVARES BEZERRA**, Presidente da Agência regional de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento do Complexo Nascentes do Pantanal – AGERR Pantanal, no uso das atribuições que lhe são conferidas. Faço saber que a Assembleia Geral aprova e eu promulgo a seguinte Resolução,

**Art. 1º** Considerando o disposto no art. 23, *caput* da Lei Federal nº 11.445, de 2007, segundo o qual compete ao ente regulador editar normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, pelo menos, os aspectos relativos a padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços, bem como padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação, ficam definidos, por meio desta Resolução, os procedimentos aplicáveis no âmbito da Agência Regional de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico do Complexo Nascentes do Pantanal (AGERR/Pantanal).

**Art. 2º** Fica estabelecido que os usuários poderão iniciar processo administrativo em relação ao prestador de serviços de saneamento junto à Ouvidoria da AGERR/Pantanal, expondo as respectivas razões.

**Art. 3º** O prestador dos serviços de saneamento básico no município consorciado e a AGERR/Pantanal, por meio de sua Ouvidoria, são os locais de acolhimento e processamento dos elogios, reclamações, denúncias, solicitações de informações e sugestões suscitadas pelos usuários.

**Parágrafo único.** As manifestações encaminhadas diretamente à

 (65) 3251-1115

 [contato@agerrpantanal.com.br](mailto:contato@agerrpantanal.com.br)

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular | São José dos Quatro Marcos MT



AGERR/Pantanal serão preferencialmente acompanhadas do número de protocolo gerado pelo prestador de serviços, caso disponível; de qualquer forma, não poderá ser negado o atendimento, ao usuário, em razão da ausência desse protocolo prévio.

**Art. 4º** Os prestadores dos serviços de saneamento definirão os procedimentos de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitados pelos usuários, observando os instrumentos normativos editados pelos respectivos titulares e pela AGERR/Pantanal.

**§1º** Os regulados devem eleger, no mínimo, um responsável para receber as demandas encaminhadas pela Ouvidoria da AGERR/Pantanal.

**§2º** O prestador dos serviços de saneamento regulado deverá informar à AGERR/Pantanal dois endereços de *e-mail* por meio dos quais serão feitas as notificações e demais comunicações previstas nesta Resolução.

**§3º** É de responsabilidade do prestador manter atualizado o cadastro do responsável e *e-mails* de contato.

**Art. 5º** Os usuários poderão acionar a Ouvidoria da AGERR/Pantanal pelas seguintes formas:

I – por via telefônica, quando então a Ouvidoria reduzirá a termo as declarações do usuário;

II – via presencial, na sede da AGERR/Pantanal;

III – via mídias eletrônicas, *site*, *e-mail* e mensagens via aplicativos;

IV – via Ouvidoria Itinerante, quando o procedimento de Ouvidoria se dará em município consorciado à AGERR/Pantanal, levando esse serviço ao usuário local.

**§1º** O prestador deve acrescentar *link* para o sistema da Ouvidoria da AGERR/Pantanal em local visível em seu *site* próprio e divulgado em suas redes sociais.

**§2º** Quando o usuário não tiver acesso à *internet*, as manifestações recebidas nos canais de atendimento devem ser registradas no sistema pelo funcionário responsável da AGERR/Pantanal para encaminhamento, análise e acompanhamento da demanda.

**Art. 6º** Iniciado o processo administrativo de reclamação, a Ouvidoria da AGERR/Pantanal notificará o prestador, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, acerca da reclamação, oportunizando-lhe prazo para a apresentação de defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da notificação.

**Art. 7º** Não apresentada a defesa, presumir-se-ão como verdadeiros os fatos

 (65) 3251-1115

 [contato@agerrpantanal.com.br](mailto:contato@agerrpantanal.com.br)

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



alegados pelo usuário.

**Art. 8º** Apresentada a defesa, poderá ser designada, a critério do Ouvidor da AGERR/Pantanal, audiência de mediação entre os usuários e prestadores, com o objetivo de dirimir os conflitos, no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da apresentação da defesa.

**Art. 9º** Dirimidos os conflitos, será encerrado o processo; caso não haja êxito na audiência e mediação, a Ouvidoria da AGERR/Pantanal solicitará, caso necessário, o acompanhamento técnico necessário com o fim de promover a instrução processual, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da audiência.

**Art. 10.** Findo o prazo do art. 9º para o acompanhamento técnico ou finda a audiência sem que tenha sido dirimido o conflito, os autos serão encaminhados para a Diretoria Executiva da AGERR/Pantanal, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados do prazo previsto no art. 9º ou da data de realização da audiência, objetivando o julgamento da questão.

**Art. 11.** Recebidos os autos, a Diretoria Executiva promoverá o julgamento no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados do recebimento.

**Parágrafo único.** Da decisão caberá pedido de reconsideração à própria Diretoria Executiva, no prazo de 15 (quinze) dias contados da publicação.

**Art. 12.** Julgado procedente o processo, o prestador será comunicado no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis sobre a decisão, devendo cumpri-la no prazo máximo constante na própria decisão; caso não haja o cumprimento, o teor da decisão será devidamente comunicado ao órgão do Ministério Público local.

**Art. 13.** O Órgão de Regulação poderá, em sendo o caso, possibilitar o processamento eletrônico do processo administrativo de reclamação.

**Parágrafo único.** As informações registradas no sistema da Ouvidoria serão utilizadas para definição das metas de qualidade.

**Art. 14.** Essa Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



São José dos Quatro Marcos/MT, 22 de outubro de 2021.

**HÉCTOR ÁLVARES BEZERRA**  
Presidente AGERR Pantanal

☎ (65) 3251-1115

✉ [contato@agerrpantanal.com.br](mailto:contato@agerrpantanal.com.br)

📍 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT



## ANEXO I

### PROCEDIMENTOS PARA OUVIDORIA ITINERANTE

Considerando que o principal objetivo da Ouvidoria Itinerante é ir ao encontro dos usuários dos serviços prestados pelos prestadores dos serviços de saneamento dos municípios consorciados ou conveniados, segue este manual de boas práticas sua efetiva realização.

A seguir, serão descritas as etapas necessárias para a realização da Ouvidoria Itinerante:

1) a Ouvidoria Itinerante será realizada em município consorciado ou conveniado à AGERR/Pantanal em que tenha sido realizada fiscalização ou estudo tarifário;

2) a AGERR/Pantanal, por meio de ofício, comunicará o prestador de serviços de saneamento sobre a Ouvidoria Itinerante as informações respectivas, tais como data e local onde será realizada;

3) a AGERR/Pantanal, juntamente com o prestador dos serviços, dará ampla divulgação à Ouvidoria;

4) durante a Ouvidoria Itinerante serão distribuídos panfletos informativos e serão realizadas abordagens diretas aos cidadãos;

5) a Ouvidoria Itinerante contará com alojamento em barraca de lona e cadeiras para acolhimento e diálogo com o cidadão/usuário, ou outras instalações adequadas ao efetivo atendimento;

6) caso não haja acesso à *internet* no local da Ouvidoria, será disponibilizado ao cidadão/usuário dos serviços de saneamento básico um formulário (Modelo I) para preenchimento; esse formulário será encaminhado ao prestador dos serviços para as devidas providências;

7) as manifestações recebidas no atendimento, na forma do Item 6, devem ser registradas posteriormente no sistema pela equipe da Ouvidoria Itinerante.



### MODELO 1

## MODELO DE FORMULÁRIO PARA OUVIDORIA ITINERANTE

| DATA | NOME | ENDEREÇO/TELEFONE/E-MAIL | RECLAMAÇÃO/ELOGIO/DÚVIDA |
|------|------|--------------------------|--------------------------|
|      |      |                          |                          |
|      |      |                          |                          |
|      |      |                          |                          |
|      |      |                          |                          |
|      |      |                          |                          |
|      |      |                          |                          |
|      |      |                          |                          |

 (65) 3251-1115

 contato@agerrpantanal.com.br

 Av. Sergipe, 457, Sala 05 Jd. Popular I São José dos Quatro Marcos MT