

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2018, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2018.

DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DA
REGULAÇÃO NA **AGERR/PANTANAL**.

PEDRO FERREIRA DE SOUZA, PRESIDENTE da **AGERR/Pantanal**, faço saber que a Assembleia Geral aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Esta Resolução dispõe sobre o funcionamento da Regulação na **AGERR/Pantanal**.

Parágrafo Único - Para os fins de exercício da atividade regulatória, a **AGERR/Pantanal** poderá atuar em relação à Administração Direta e Indireta dos Municípios Consorciados.

Art. 2º - Fundamentam a existência e funcionamento da **AGERR/Pantanal** as seguintes disposições normativas:

I – art. 31, I do Decreto Federal nº 7.217/10, quanto à execução da regulação pelo Consórcio;

II – art. 2º, **caput**, IX do Decreto Federal nº 6.017/07, quanto à gestão associada de serviços públicos, englobando a atividade de regulação por Consórcio Público; e

III – art. 13, **caput** da Lei Federal nº 11.107/05 e art. 30 do Decreto Federal nº 6.017/07, quanto à utilização do contrato de programa como o instrumento jurídico adequado para que sejam estabelecidas as relações dos Municípios Consorciados ou Conveniados com a **AGERR/Pantanal**, visando a implementação da gestão associada da qual faz parte a atividade de regulação.

CAPÍTULO II

DO FUNCIONAMENTO

Art. 3º - Em qualquer um dos procedimentos regulatórios e em quaisquer fases desses procedimentos será observado o princípio fundamental de que os usuários possuem plenos direitos em relação a serviços públicos de saneamento adequadamente prestados.

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

Art. 4º - A **AGERR/Pantanal** atuará em estrita observância à transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade em suas decisões.

Art. 5º - Objetivando o alcance da tecnicidade na atuação regulatória, a **AGERR/Pantanal** contará com o suporte técnico dos empregados públicos e/ou dos contratados pelo Consórcio, podendo haver o estabelecimento de rotinas e procedimentos padronizados por meio de resolução aprovada pela Assembleia Geral.

Art. 6º - Os conselhos de regulação e controle social, sendo um para cada município regulado, reunir-se-ão ordinariamente uma vez por ano, no período designado nos regimentos, e, extraordinariamente, sempre que convocados.

§1º As reuniões do Conselho de Regulação e Controle Social serão públicas e presididas pelo representante do titular dos serviços de saneamento.

§2º Cada um dos membros do Conselho de Regulação e Controle Social terá direito a um voto em suas reuniões.

§3º O Presidente do Conselho de Regulação e Controle Social votará apenas em caso de empate.

§4º Ninguém poderá representar ou votar em nome de duas ou mais entidades numa mesma reunião do Conselho de Regulação e Controle Social.

Art. 7º - Não poderão ser membros dos conselhos de regulação e controle social:

I - vereadores do município regulado;

II - parentes consanguíneos ou por afinidade em linha reta, em qualquer grau, com o dirigente do prestador dos serviços de saneamento do município regulado ou com o Chefe do Poder Executivo do município regulado;

III - parentes consanguíneos ou por afinidade colaterais, até o terceiro grau, do dirigente do prestador dos serviços de saneamento do município regulado ou com o Chefe do Poder Executivo do município regulado;

IV - menores de 18 (dezoito) anos; e

V - possuidores de antecedentes criminais.

Parágrafo Único - Quaisquer ofensas às vedações contidas no *caput* deste artigo serão apuradas sempre que os fatos causadores se tornarem conhecidos, devendo ser dada ciência delas aos conselheiros quando forem nomeados.

Art. 8º - Os conselhos de regulação e controle social deliberarão quando presentes metade mais um de seus membros e suas decisões se darão pelo voto da maioria simples, por aclamação.

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

Art. 9º - Os conselhos de regulação e controle social reunir-se-ão para deliberar sobre os assuntos de sua competência mediante convocação publicada no órgão oficial de imprensa da **AGERR/Pantanal** e disponibilizada na página do Consórcio na internet, bem como por correio eletrônico (*e-mail*), com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

Parágrafo Único - A pauta da reunião constará na convocação.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS E EDIÇÃO DE ATOS NORMATIVOS DE REGULAÇÃO

Art. 10 - A **AGERR/Pantanal** tem como finalidade a regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico em sua área de atuação, na forma da Lei Federal nº 11.445/07.

Art. 11 - Os objetivos específicos da **AGERR/Pantanal** são:

I - estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços de saneamento básico e para a satisfação dos usuários;

II - garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas nos contratos e fomentar a instituição de condições e metas nos municípios que não as possuem;

III - prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do sistema nacional de defesa da concorrência;

IV - realizar a gestão associada de serviços públicos, plena ou parcialmente, através do exercício das atividades de regulação e fiscalização de serviços públicos de saneamento básico, aos Municípios consorciados;

V - verificar e acompanhar, por parte dos prestadores dos serviços públicos de saneamento, o cumprimento dos Planos de Saneamento Básico dos Municípios consorciados;

VI - fixar, reajustar e revisar os valores das taxas, tarifas e outras formas de contraprestação dos serviços públicos de saneamento básico nos municípios consorciados ou que o contratar, a fim de assegurar tanto o equilíbrio econômico-financeiro da prestação desses serviços, bem como a modicidade das tarifas, mediante mecanismos que induzam a eficiência dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade;

VII - homologar, regular e fiscalizar, inclusive nas questões tarifárias, os contratos de prestação de serviços públicos de saneamento básico nos municípios consorciados ou conveniados para este fim;

VIII - representar os municípios consorciados em assuntos de interesses comum, em especial relacionados à gestão associada de serviços públicos de regulação e fiscalização de serviços públicos de saneamento básico, perante

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

quaisquer órgãos ou entidades de direito público ou privado, nacionais e internacionais;

IX - editar normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços de saneamento básico, abrangendo, pelo menos, os seguintes aspectos:

- a) padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;
- b) requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;
- c) metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos;
- d) regime, estrutura e níveis tarifários, bem como os procedimentos e prazos de sua fixação, reajuste e revisão;
- e) medição, faturamento e cobrança de serviços;
- f) monitoramento dos custos;
- g) avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados;
- h) plano de contas e mecanismos de informação, auditoria e certificação;
- i) subsídios tarifários e não tarifários;
- j) padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação; e
- k) medidas de contingências e de emergências, inclusive racionamento.

Parágrafo Único - Será assegurada publicidade aos relatórios, estudos, decisões e instrumentos equivalentes que se refiram à regulação ou à fiscalização dos serviços, bem como aos direitos e deveres dos usuários e prestadores, a eles podendo ter acesso qualquer do povo, independentemente da existência de interesse direto, excluindo-se os documentos considerados sigilosos em razão de interesse público relevante, mediante prévia e motivada decisão.

Art. 12 - Competirá ao Município Consorciado editar normas sobre os direitos e obrigações dos usuários e prestadores, bem como sobre as penalidades a que estarão sujeitos, as quais constarão em legislação própria.

Art. 13 - Dentro da competência interna da **AGERR/Pantanal** em relação aos atos de regulação, compete:

I - à Diretoria Geral:

- a) analisar, deliberar e expedir regulamentos sobre a prestação e fiscalização dos serviços de saneamento básico no âmbito dos municípios consorciados ou conveniados;

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

b) deliberar sobre a fixação, revisão e reajuste dos valores de tarifas e taxas e sobre a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de prestação dos serviços de saneamento básico dos municípios consorciados ou conveniados;

c) acompanhar o cumprimento e a execução dos Planos de Saneamento Básico dos municípios consorciados e por parte dos prestadores dos serviços públicos de saneamento; e

d) exercer a última instância administrativa quanto a penalidades aplicadas pela fiscalização;

II - à Diretoria Técnica-Operacional:

a) coordenar as atividades de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico;

b) exercer a primeira instância administrativa e aplicar sanções pelo descumprimento de normas legais e regulamentares;

c) propor medidas normativas para a regulação dos serviços de saneamento básico no âmbito dos municípios;

d) propor normas e procedimentos para padronização das informações e dos serviços prestados pelas prestadoras de serviço de saneamento básico;

e) fiscalizar, com poder de polícia administrativa, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços de saneamento básico nos municípios consorciados, conforme dispõem a legislação vigente e os regulamentos da **AGERR/Pantanal**; e

f) criar mecanismos de fiscalização, controle e padronização da prestação de serviço de saneamento básico;

III - à Diretoria Administrativa e Financeira:

a) fiscalizar, com poder de polícia administrativa, as questões relativas à contabilidade dos prestadores dos serviços de saneamento básico nos municípios vinculados, conforme dispõem a legislação vigente e os regulamentos da **AGERR/Pantanal**;

b) criar mecanismos de fiscalização, controle e padronização da contabilidade dos prestadores de serviço de saneamento básico;

c) organizar as pautas e atas das reuniões, audiências e consultas públicas; e

d) expedir convocações, notificações e comunicados e providenciar publicação de editais, atos e outros documentos, quando necessários;

IV - à Ouvidoria:

a) atuar junto aos usuários e aos prestadores dos serviços de saneamento básico, a fim de dirimir possíveis dúvidas e intermediar a solução de divergências;

b) registrar reclamações e sugestões dos usuários sobre os serviços regulados pela AGERR/Pantanal;

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

c) encaminhar as reclamações aos prestadores dos serviços de saneamento básico e aos órgãos técnicos para fins de solução do problema e aplicação das sanções cabíveis; e

d) atuar como canal de comunicação entre a **AGERR/Pantanal**, a comunidade e a mídia;

V - aos Conselhos de Regulação e Controle Social:

a) avaliar as propostas de fixação, revisão e reajuste tarifário dos serviços de saneamento básico no âmbito do município regulado; e

b) encaminhar reclamações e denunciar irregularidades na prestação de serviço.

§1º A **AGERR/Pantanal**, por meio de regulamento aprovado pela Assembleia Geral, deverá instituir regras e critérios de estruturação de sistema contábil e do respectivo plano de contas, de modo a garantir que a apropriação e a distribuição de custos dos serviços estejam em conformidade com as diretrizes estabelecidas na Lei nº Federal nº 11.445/07.

§2º No que tange aos procedimentos e critérios para a atuação da **AGERR/Pantanal** em suas atividades de regulação e de fiscalização, os municípios consorciados ou conveniados reconhecem, referendam e acatam todas as deliberações acerca do assunto devidamente debatidas e aprovadas em Assembleia Geral do Consórcio, inserindo-as expressamente em seus respectivos ordenamentos jurídicos locais.

CAPÍTULO IV

DA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO DE PROGRAMA

Art. 14 - Para que as atividades de regulação integrantes da gestão associada de serviços públicos sejam devidamente prestadas pela **AGERR/Pantanal**, em proveito dos Municípios Consorciados ou Conveniados, tanto em relação à Administração Direta como em relação à Administração Indireta, estes deverão celebrar com aquela o respectivo contrato de programa.

Art. 15 - Os municípios consorciados, seja por meio da Administração Direta, seja por meio da Administração Indireta, figurarão como contratantes, ao passo que a **AGERR/Pantanal** figurará como contratada, sendo que eventuais prestadores de serviços contratados via concessão figurarão como intervenientes.

Art. 16 - A atividade regulatória será exercida pela **AGERR/Pantanal** com a formalização pura e simples dos respectivos contratos de programa por parte das autarquias de saneamento e/ou das administrações diretas, com ou sem a interveniência, diante de cada caso, dos prestadores contratados via concessão.

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

Parágrafo Único - A solicitação de formalização do contrato de programa pode ser feita pela direção da autarquia e/ou pela chefia do Poder Executivo de cada município por qualquer meio de simples comunicação.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS REGULATÓRIOS ESPECÍFICOS

Art. 17 - No âmbito da atividade regulatória, a **AGERR/Pantanal** realizará os seguintes procedimentos regulatórios específicos em relação aos Municípios Consorciados ou Conveniados que tenham formalizado contrato de programa para a atividade regulatória:

- I - procedimentos de controle periódico;
- II – procedimentos de fiscalização; e
- III – procedimentos de ouvidoria.

Seção I

Dos Procedimentos de Controle

Art. 18 - Fica determinado que os Municípios Consorciados ou Conveniados, diretamente ou por meio de prestadores de serviços outorgados e/ou delegados ou por meio da Administração Indireta, encaminharão à **AGERR/Pantanal**, via eletrônica, em até 30 (trinta) dias contados da respectiva publicação, para fins de arquivamento e conhecimento, todas as normas relativas ao saneamento, englobando leis, decretos, portarias, resoluções, instruções e demais instrumentos congêneres, bem como o Plano Plurianual, e Lei de Diretrizes Orçamentárias, a Lei Orçamentária Anual, o Plano Municipal de Saneamento Básico e o Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos.

Art. 19 - Fica determinado que até o final do mês de abril de cada ano os Municípios Consorciados ou Conveniados, diretamente ou por meio de prestadores de serviços delegados ou por meio da Administração Indireta, encaminharão a **AGERR/Pantanal** relatório de informação de gestão acerca dos serviços de saneamento, nos quais serão apontadas as ações executadas no período anterior, inclusive com os dispêndios financeiros respectivos, para fins de acompanhamento.

Art. 20 - A qualquer momento que julgar oportuno, a **AGERR/Pantanal**, por meio de seus agentes, poderá promover visitas e auditorias *in loco* nos Municípios Consorciados ou Conveniados com o fim de acompanhar e explicitar as atividades de planejamento.

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

Art. 21 - A **AGERR/Pantanal** poderá promover, caso entenda necessário, audiências públicas nos Municípios Consorciados ou Conveniados para explicitar o planejamento e o cumprimento dos objetivos planejados, englobando-se aqui as propostas de planos e/ou de regulamentos.

Art. 22 - Ao final do mês de agosto de cada ano, a **AGERR/Pantanal** expedirá relatório de controle de regulação no qual exteriorizará suas conclusões acerca do cumprimento ou descumprimento dos objetivos planejados pelos Municípios Consorciados ou Conveniados, diretamente ou por meio de prestadores de serviços outorgados e/ou delegados ou por meio da Administração Indireta, em relação ao planejamento de saneamento, podendo inclusive indicar medidas técnicas e de gestão para a correção de eventuais distorções, sugerindo a fixação de novos prazos.

Art. 23 - A **AGERR/Pantanal** poderá, ao realizar visitas e auditorias, expedir recomendações técnicas, relatórios em geral e notificações para externar suas atividades de controle.

Art. 24 - Fica determinada aos Municípios Consorciados ou Conveniados, diretamente ou por meio de prestadores de serviços outorgados e/ou delegados ou por meio da Administração Indireta, como forma de plena implementação do controle social, a ampla divulgação à população local, por todos os meios possíveis, tais como imprensa televisiva, falada e escrita, meios eletrônicos e quaisquer outros meios, da existência da **AGERR/Pantanal** suas principais competências e meios de contato com este, salientando a possibilidade de que sejam encaminhadas à agência reguladora propostas, sugestões e críticas quanto aos serviços de saneamento.

Art. 25 - As propostas, sugestões e críticas quanto aos serviços de saneamento serão encaminhadas em no máximo 30 (trinta) dias contados do recebimento ao prestador dos serviços de saneamento do Município Consorciado ou Conveniado respectivo.

Art. 26 - Serão editadas resoluções específicas para regulamentar os dispositivos constantes nesta seção, em havendo necessidade.

Seção II

Dos Procedimentos de Fiscalização

Art. 27 - Observadas as diretrizes de planejamento, a **AGERR/Pantanal** poderá promover a fiscalização direta e/ou indireta das atividades de prestação dos serviços públicos de saneamento por parte dos Municípios Consorciados ou Conveniados, diretamente ou por meio de prestadores de serviços outorgados e/ou delegados ou por meio da Administração Indireta, seja de ofício, seja por meio de iniciativa da própria **AGERR/Pantanal** ou de qualquer cidadão do município respectivo.

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

Art. 28 - A fiscalização de que trata o Art. 27 será promovida conforme dispuser o Manual de Fiscalização da **AGERR/Pantanal**, consistente em resolução aprovada em Assembleia Geral.

Seção III

Dos Procedimentos de Ouvidoria

Art. 29 - O prestador dos serviços de saneamento no Município Consorciado 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 ainda que o prestador de serviços não tenha sido acionado pelo usuário.

Art. 30 - 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. 31 - Os usuários poderão iniciar procedimentos de ouvidoria contra o prestador dos serviços de saneamento junto à Ouvidoria, expondo as razões das insatisfações, da seguinte forma:

I - via plataforma telefônica, quando então a Ouvidoria reduzirá a termo as declarações do usuário, conferindo-as com este, dando de plano a competente tramitação ou solicitando a apresentação de documentos adicionais ao usuário no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis contados do contato telefônico;

II - via presencial, seja na sede da **AGERR/Pantanal**, seja de forma itinerante, quando então a Ouvidoria iniciará o Procedimento de Ouvidoria dando de plano a competente tramitação ou solicitando a apresentação de documentos adicionais ao usuário no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, contados do contato presencial; e

III - via plataforma eletrônica, quando então a Ouvidoria iniciará o Procedimento de Ouvidoria dando de plano a competente tramitação ou solicitando a apresentação de documentos adicionais ao usuário no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis contados do contato eletrônico.

§1º Cada solicitação feita pelo usuário gerará um número de protocolo (código de manifestação), que permitirá o acompanhamento pelas partes interessadas de toda a tramitação do processo de Ouvidoria.

§2º Todos os prestadores de serviços regulados pela **AGERR/Pantanal**, a qualquer momento, poderão acompanhar a tramitação do Procedimento de Ouvidoria e prestação das informações requeridas por esta, a fim de satisfazer o interesse do usuário e da própria **AGERR/Pantanal**.

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

Art. 32 - Ficam definidos os seguintes procedimentos de ouvidoria:

I – recurso de infração: 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;

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, dentre outros; e

III - comunicações prévias: cabíveis em casos de falta de abastecimento de água por parte do prestador, seja em casos programados ou não programados, quanto 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 à população atingida; nos casos programados, a comunicação prévia deverá ser feita em até 48 (quarenta e oito) horas antes do desligamento do abastecimento; nos casos não programados, a comunicação deverá ser feita em até 2 (duas) horas contadas do fato ensejador da falta de abastecimento.

Parágrafo Único - Em qualquer tempo e fase de qualquer um dos procedimentos de ouvidoria definidos no *caput*, poderá haver, de ofício ou por iniciativa da própria Ouvidoria ou da Diretoria Geral ou da Diretoria Técnico-Operacional, a manifestação e/ou interveniência da Fiscalização da Agência.

Art. 33 - Na hipótese do inciso I do Art. 32, a Ouvidoria comunicará o prestador acerca do recurso interposto pelo usuário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a apresentação de todos os documentos necessários e exigidos do usuário, oportunizando ao prestador prazo para a apresentação de defesa no prazo máximo de 10 (dez) dias contados do recebimento da comunicação.

Parágrafo Único - 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 da Diretoria Técnico-Operacional, o qual será exteriorizado por meio de Decisão Administrativa, cabendo recurso da Decisão Administrativa à Diretoria Geral no prazo de 10 (dez) dias contados da respectiva publicação desta.

Art. 34 - Na hipótese do inciso II do Art. 32, 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:

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

I - vazamento de água interno ou em via pública: 24 (vinte e quatro) horas contadas da comunicação pela Ouvidoria;

II - vazamento de esgoto interno ou em via pública: 24 (vinte e quatro) horas contadas da comunicação pela Ouvidoria; e

III - demais reclamações: 48 (quarenta e oito) horas contadas da comunicação pela Ouvidoria.

§1º 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.

§2º Confirmada a solução da reclamação pelo usuário, a Ouvidoria providenciará o termo de finalização do procedimento; caso a solução não tenha sido confirmada pelo usuário, o procedimento será reiniciado tantas vezes quantas forem necessárias.

Art. 35 - Julgado procedente o recurso de infração, o prestador será comunicado no prazo máximo de 10 (dez) dias sobre a decisão, devendo cumpri-la no prazo máximo constante na própria decisão; após o cumprimento da decisão, o prestador informará a Ouvidoria sobre o fato podendo a comunicação ser feita por meio de correio eletrônico.

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. 36 - Em qualquer fase do Procedimento 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 No caso de solução consensual, a Ouvidoria poderá orientar o usuário de que a solução do conflito 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.

**CAPÍTULO VII
DA DISPOSIÇÃO FINAL**

**AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL
AGERR/PANTANAL**

Art. 37 - A AGERR/Pantanal e os municípios consorciados ou conveniados providenciarão as respectivas adequações orçamentárias, caso necessárias, para dar consecução ao disposto nesta Resolução.

Art. 38 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

São José dos Quatro Marcos-MT, 17 de dezembro do ano de 2018.

PEDRO FERREIRA DE SOUZA
Presidente