

RESOLUÇÃO ARSI Nº 002, DE 23 DE SETEMBRO DE 2009

Estabelece as diretrizes, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e gestão da Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo - ARSI

A Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo - ARSI, no uso de suas atribuições legais e, no disposto no Inciso XIII do art. 6º e no art. 17 da Lei Complementar nº 477, de 29 de Dezembro de 2008,

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado, na forma do anexo, Resolução que Estabelece as diretrizes, objetivos e procedimentos para o funcionamento e gestão da Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo - ARSI.

Art. 2º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

José Eduardo Pereira
Diretor Geral

Aloisio da Cunha Ramaldes
Diretor Técnico

Isabela Ferraz Furtado
Diretora Administrativa e Financeira

ESTABELECE AS DIRETRIZES, OBJETIVOS E PROCEDIMENTOS PARA O FUNCIONAMENTO E GESTÃO DA OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA – ARSI

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Resolução estabelece diretrizes, objetivos e responsabilidades, bem como organiza o funcionamento e gestão da Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária - ARSI.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 2º A Ouvidoria é um canal de comunicação direta, responsável por receber, encaminhar e solucionar manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário e, do serviço público de infra-estrutura viária com pedágio, visando ao aperfeiçoamento institucional e da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único. São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços:

I - os usuários dos serviços;

II – o Poder Concedente;

III - os prestadores de serviços; e

IV - terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor.

Art. 3º São diretrizes do serviço de Ouvidoria da Agência:

I - assegurar a participação dos agentes envolvidos na prestação e regulação dos serviços, objetivando o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;

II - garantir aos usuários e aos demais agentes envolvidos resposta às suas solicitações;

III - atuar na prevenção e solução de conflitos, preferencialmente através da mediação, sempre que o entendimento direto entre usuário e prestador de serviços tenha se tornado impossível;

IV - reunir e encaminhar informações sobre diversos aspectos das instituições envolvidas na prestação e regulação dos serviços, com o fim de contribuir para a gestão institucional;

V - zelar pela qualidade dos serviços prestados pelos outorgados.

Seção Única

Dos Deveres e Atribuições da Ouvidoria

Art. 4º São deveres da Ouvidoria:

I - atender às pessoas com cortesia, urbanidade e respeito, evitando discriminações ou pré-julgamentos de qualquer natureza;

II - atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e acurácia no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania;

III - resguardar o sigilo das informações pessoais dos usuários e dos prestadores de serviços;

IV - promover a divulgação do serviço de Ouvidoria, dentro do programa de divulgação institucional da ARSI;

V - contribuir para a avaliação do desempenho dos prestadores com base na quantidade e especificidade das reclamações dos usuários levadas à ARSI, provendo subsídios para a fiscalização e outras medidas por parte da Agência;

VI - contribuir para a difusão dos direitos e deveres dos usuários e dos prestadores de serviços;

VII - promover o esclarecimento e a orientação adequada ao público em geral, buscando a conscientização e o fortalecimento da cidadania;

VIII - conduzir de forma imparcial e independente a tarefa de respeitar e fazer respeitar a legislação dos serviços públicos regulados;

IX - avaliar com base na manifestação dos usuários o desempenho dos prestadores de serviços de forma a subsidiar as equipes de fiscalização nos pontos principais a serem focados; e

X - promover e incentivar a homogeneização de procedimentos das ouvidorias dos prestadores de serviços visando à viabilidade de solução de conflitos diretamente destas com os seus usuários e prover suporte de orientação a elas.

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria, de conformidade com o Decreto Nº 2319-R, de 04 de agosto de 2009:

I – receber, analisar e dar encaminhamento às reclamações e/ou sugestões de usuários dos serviços regulados, concessionários, permissionários e autorizados;

II – verificar possíveis soluções para as reclamações efetuadas, através de mediação entre as partes;

III – buscar soluções gerenciais para situações de conflitos entre concessionárias e usuários;

IV – participar das audiências públicas, comunitárias e institucionais;

V – manter registro em banco de dados de todas as reclamações e sugestões recebidas;

VI – encaminhar a Diretoria Colegiada, as soluções propostas para as reclamações e as sugestões passíveis de serem implementadas;

VII – dar retorno a todas as reclamações ou sugestões recebidas;

VIII – colaborar com sugestões para confecção de material de orientação aos usuários dos serviços públicos regulados;

IX – dar suporte as atividades dos Diretores;

X - elaborar e divulgar relatórios sobre o andamento da Ouvidoria.

Art. 6º A Ouvidoria atenderá aos interessados pessoalmente, por telefone, por carta postal ou eletrônica (e-mail), fac-símile, pelo endereço eletrônico (site) da ARSI na rede mundial de computadores (internet), e de forma coletiva em audiências e consultas públicas.

Parágrafo único. Não serão recebidas solicitações anônimas, exceto nos casos de denúncia, cabendo a Diretoria Colegiada encaminhar ou não a questão.

CAPÍTULO IV DAS SOLICITAÇÕES E PROCEDIMENTOS

Art. 7º As solicitações compreendem reclamações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios formulados pelos usuários, pelos prestadores de serviços e por terceiros interessados.

Art. 8º Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em formulário próprio, devendo constar:

I - data e hora do recebimento da solicitação;

II - o nome do solicitante, exceto no caso de denúncia anônima;

III - o endereço completo, telefone e e-mail (quando possível) do solicitante;

IV - o número da unidade usuária envolvida;

V - a forma de contato mantido (pessoal, por telefone, e-mail);

VI - o tipo da solicitação (reclamação, denúncia, sugestão, consulta ou elogio);

VII - o número do protocolo do registro de atendimento junto ao prestador de serviços;

VIII - a situação apresentada;

IX - as providências adotadas para a solicitação, quando forem cabíveis;

X - a data e hora da prestação das informações ou dos resultados, quando couber;

XI - nome do atendente.

§ 1º Os formulários referentes a solicitações e consultas resolvidas no momento do atendimento, com as devidas orientações, poderão ser preenchidos com o nome do solicitante, telefone ou outro meio de contato, assunto e atendente, contendo um breve resumo sobre informação solicitada e a orientação prestada.

§ 2º A Ouvidoria somente atuará quando o usuário, em primeira instância, já tiver recorrido à concessionária e comprove que esta não apresentou solução de sua solicitação.

Art. 9º Todos os atos relativos às solicitações deverão ser registrados, visando ao acompanhamento da devida solução.

§ 1º Todas as solicitações deverão ser registradas, exceto aquelas em que o usuário não queira se identificar, respeitado o disposto no artigo 6º, parágrafo único.

§ 2º Deverá ser informado ao usuário o número de registro da solicitação perante ARSI.

Art. 10. Todas as solicitações deverão, quando for o caso, ser respondidas, se não de imediato, dentro de prazos determinados em leis e resoluções, e as respostas deverão ser comunicadas às partes.

Art. 11. Caso a Ouvidoria constate que a manifestação não se refere às atividades definidas em lei pela ARSI, dará ciência ao solicitante, procurando orientá-lo da melhor forma possível.

§ 1º Discordando o solicitante da decisão da Ouvidoria quanto à incompetência da ARSI, a questão será submetida à Diretoria Colegiada, que emitirá decisão final.

§ 2º Decidindo a Diretoria Colegiada quanto à competência da ARSI, será dado prosseguimento ao procedimento administrativo devido.

Art. 12. A documentação relativa às solicitações poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito ao artigo 8º, incisos II e III, que possuem caráter sigilosos.

Parágrafo único. A solicitação de acesso aos registros, ou cópia destes, deverá ser formalizada e com antecedência necessária às providências para a disponibilidade dos documentos.

Art. 13. Enquanto não concluída as negociações e encerrada a solicitação, os agentes envolvidos conforme descrito no parágrafo único do Artigo 2º, permanecem isentos de quaisquer sanções.

Art. 14. As solicitações serão encerradas:

I - quando decididas as questões formuladas;

II - quando, após três tentativas de contato com o reclamante, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, a Ouvidoria não o localizar. Este fato deverá ser registrado no processo;

III - no caso de realização de acordo, inclusive na audiência de mediação;

IV - quando o solicitante não fornecer documentos e informações nos prazos e nas formas determinados pela Ouvidoria.

§ 1º Em instaurado Processo Administrativo, a Ouvidoria deve motivar decisão em Termo de Ciência, do qual constará a controvérsia subsistente, indicando, de forma resumida, clara e objetiva, a pretensão do solicitante, com as razões por este alegada para justificá-la, e as razões alegadas pela prestadora de serviços para não atendê-la.

§ 2º Quando houver identidade ou similitude entre duas ou mais solicitações, que possibilite a análise unificada das mesmas, a Ouvidoria poderá proceder à abertura de um único Processo Administrativo para todas elas.

Seção I Da Mediação

Art. 15. Recebida a solicitação, a Ouvidoria poderá, a seu critério, convidar o solicitante e o representante do prestador de serviços, com poderes para transigir, a comparecerem à audiência de mediação a ser presidida pelo Ouvidor da ARSI, ou servidor por este designado.

§ 1º A critério do Ouvidor, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável do conflito, poderão ser realizadas outras audiências incidentais de mediação, presididas pelo próprio Ouvidor, ou, na sua ausência, por servidor por ele designado.

§ 2º Poderão participar da audiência de conciliação servidores da ARSI e do Poder Concedente, cuja presença seja admitida pelo presidente da audiência.

§ 3º As partes convidadas para a audiência deverão apresentar propostas de acordo a serem discutidas na ocasião.

§ 4º O representante do prestador de serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, disporem quanto à execução de serviços, mudança de titularidade, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 5º Havendo necessidade, a critério do presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade em data fixada de comum acordo com as partes.

§ 6º Havendo êxito na mediação, o acordo será reduzido a termo e homologado pelo Ouvidor, em documento denominado “Termo de Acordo” ficando extinta, em definitivo, a reclamação.

§ 7º Não obtido acordo, ou na ausência de qualquer das partes, dar-se-á a abertura do Processo Administrativo, que será enviado ao setor de competência da ARSI a que corresponder o objeto do processo para análise e parecer sobre o assunto.

§ 8º O autor da reclamação poderá, em casos excepcionais, devidamente justificados, se fazer representar por terceiro, mediante procuração por instrumento público ou particular, neste caso com firma reconhecida em cartório.

Seção II

Do Processo Administrativo

Art. 16. Após o devido registro das solicitações, serão definidos os procedimentos adotados para o encaminhamento de cada caso e, em não sendo possível uma solução pela própria Ouvidoria, esta fará a abertura de Processo Administrativo.

Parágrafo único. Quando, pela análise das solicitações formuladas, forem constatados indícios da ocorrência de atos passíveis de punição, a Ouvidoria deverá informar o setor competente da ARSI para a abertura de processo de fiscalização.

Art. 17. O Processo Administrativo deverá iniciar-se, com a notificação do prestador de serviços, por escrito, através de um Termo de Ciência, que trará de forma consubstanciada o conflito constatado.

Parágrafo único. O Termo de Ciência é um documento por escrito ou em meio eletrônico, encaminhado ao prestador de serviços, para que informe e tome as providências requeridas pela Ouvidoria para a solução dos conflitos.

Art. 18. O Termo de Ciência deverá conter:

I - uma via do primeiro atendimento feito pela Ouvidoria da ARSI, na forma que dispõe o artigo 8º, desta Resolução;

II - a identificação do prestador de serviços;

III - a identificação completa do usuário;

IV - a descrição pormenorizada do conflito constatado;

V - o dispositivo legal, regulamentar ou contratual incidente, quando for o caso;

VI - o prazo para esclarecer os elementos levantados pela ARSI; e

VII - a critério da Ouvidoria, data para audiência de mediação sobre o processo administrativo em tramitação.

Parágrafo único. O Termo de Ciência será expedido também ao usuário e a qualquer outra parte envolvida ou que tenha interesse sobre o objeto, sendo assegurada sua entrega.

Art. 19. Os atos do Processo Administrativo devem ser produzidos em vernáculo e por escrito, em papel, tendo suas páginas numeradas seqüencialmente e rubricadas, ou em meio eletrônico.

Art. 20. Às partes são assegurados os seguintes direitos, sem prejuízo de outros que lhes sejam assegurados no curso do Processo Administrativo:

I - ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obterem cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas, ressalvados os dados e documentos protegidos por sigilo ou pelo direito à privacidade, à honra e à imagem;

II - formular alegações e apresentar documentos, que serão objeto de consideração pela Ouvidoria, antes do seu parecer final;

III - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado; e

IV - contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos inerentes.

Art. 21. São deveres das partes, sem prejuízo de outros previstos em demais atos normativos:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário;

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos, nos prazos estabelecidos; e

V - assegurar o livre acesso a todas as informações necessárias para a devida apuração da verdade, permitindo vistorias para fiscalizações referentes ao Processo Administrativo.

Art. 22. Concluída a análise do Processo Administrativo, o órgão competente decidirá motivadamente.

Art. 23. Da decisão de que trata o artigo 21 caberá recurso no prazo de 10 dias à Diretoria, Colegiada, processada nos próprios autos.

Art. 24. As decisões proferidas nos termos dos artigos 22 e 23 serão encaminhadas ao prestador de serviços, ao usuário e a qualquer outra parte envolvida ou que tenha interesse sobre o objeto, sendo assegurada sua ciência.

CAPÍTULO IV DOS INDICADORES GERENCIAIS DA OUVIDORIA

Art. 25. A Ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de indicadores gerenciais do seu sistema, a partir das informações de que dispõe, contando com indicadores específicos, tal que permitam subsídio na avaliação da qualidade do serviço prestado pela concessionária.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. A Ouvidoria encaminhará à Diretoria da ARSI, mensalmente, relatório com a listagem das solicitações do período, contendo informações sobre os tipos de ocorrências, tratadas estatisticamente bem como encaminhará relatório anual de todas as suas atividades, acompanhado, se houver, de sugestões para o aprimoramento dos serviços públicos.

Art. 27. A Ouvidoria divulgará no sítio mantido na rede mundial de computadores (internet) e no sistema interno de comunicações da ARSI, o Relatório de Indicadores dos seus serviços, e os Relatórios das Audiências e Consultas Públicas.

Art. 28. A comunicação estabelecida entre a ARSI e o prestador de serviços, escrita e por meio eletrônico ou sistema compartilhado, deverá obedecer a procedimento específico sobre o assunto.

Art. 29. Na contagem dos prazos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis, considerando-se dias úteis aqueles em que houver expediente integral na sede da ARSI.

Art. 30. Nos casos em que for omissa a presente Regulamentação aplicam-se subsidiariamente as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e demais normas pertinentes, no que não forem incompatíveis com esta.

Art. 31. Nomeado de acordo com o art. 18 da Lei Complementar nº 477/2008, o Ouvidor somente perderá o cargo antes do término do mandato, nas mesmas condições estabelecidas para os Diretores, de conformidade com o art. 22 da mesma Lei.

Art. 32. A presente Resolução entra em vigor na data de sua publicação.