



## **RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 06/2020**

Regulamenta e estabelece os procedimentos e prazos para o funcionamento da Ouvidoria da Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgotos de Rio Verde – AMAE/RIO VERDE.

**O PRESIDENTE DA AGÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – AMAE/RIO VERDE**, no uso de suas atribuições legais, e:

**Considerando** a necessidade de promover a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos municipais;

**Considerando** que é necessário disciplinar a forma para o recebimento das manifestações dos interessados dos serviços públicos;

**Considerando** o que dispõe os art. 46 e art. 47 da Resolução Normativa nº 01, de 13 de novembro de 2019, que estabelece o Regimento Interno da AMAE/RIO VERDE, e;

**Considerando** a Lei nº 130, de 03 Julho de 2018, que cria a Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgotos de Rio Verde – AMAE/RIO VERDE, cometendo-lhe poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação de serviços públicos municipais de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

### **RESOLVE:**

#### **CAPÍTULO I DO OBJETIVO**

**Art. 1º** Estabelecer os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria da Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgotos de Rio Verde nas manifestações dos interessados dos serviços de água e esgoto regulados, controlados e fiscalizados pela AMAE/RIO VERDE.

#### **CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS**

**Art. 2º** Compete a Ouvidoria receber e processar pedidos de informações, esclarecimentos, sugestões e reclamações relacionadas com a prestação dos serviços públicos regulados pela AMAE/RIO VERDE.



**Art. 3º** Compete ainda à Ouvidoria:

I – assessorar o Presidente e as Diretorias na solução de reclamações de usuários e prestadores de serviços públicos de água e esgotamento sanitário;

II – atuar junto aos usuários e prestadores do serviço público com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre estes;

III – receber as reclamações, críticas ou sugestões dos usuários do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, dando-lhes adequado encaminhamento;

IV – orientar e zelar pela solução das reclamações dos usuários, consumidores e administrados, no que se refere aos serviços públicos e demais assuntos decorrentes das competências da AMAE/RIO VERDE;

V – orientar e zelar pela solução das reclamações dos usuários, inclusive de recursos hídricos e dos consumidores de serviços públicos de competência da Agência, bem como dos administrados, quanto às penalidades aplicadas por sua fiscalização;

VI – conciliar os conflitos e litígios existentes de toda ordem entre usuários, consumidores, administrados e prestadores de serviços públicos de competência da Autarquia, assim como encaminhar a solução aceita pelos envolvidos;

VII – receber e averiguar as reclamações dos usuários em relação aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e ao funcionamento da AMAE/RIO VERDE, prestando informações ao Presidente, Diretorias e Coordenações;

VIII – receber as sugestões apresentadas pelos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em relação a esses serviços e ao funcionamento da AMAE/RIO VERDE;

IX – consolidar as reclamações e sugestões dos usuários e encaminhá-las ao Presidente, Diretorias e Coordenações para as devidas providências;

X – exercer outras atividades estabelecidas no Regulamento da AMAE/RIO VERDE.

**Art. 4º** Compete ao(à) Ouvidor(a) da AMAE/RIO VERDE a responsabilidade da correta tramitação das Manifestações de Ouvidoria instauradas, ainda que estas sejam recebidas por outro servidor.

### **CAPÍTULO III DAS DEFINIÇÕES**



**Art. 5º** Para os efeitos desta Resolução Normativa, consideram-se:

I – Denúncia: manifestação referente a atos administrativos que contenham indícios de irregularidades praticadas por servidor da AMAE/RIO VERDE ou pelas prestadoras de serviço;

II – Elogio: manifestação que parabeniza e reconhece a qualidade dos serviços prestados ou ações realizadas pela AMAE/RIO VERDE;

III – Manifestação de Ouvidoria: Contato do usuário para realização de Denúncia, Reclamação, Solicitação de Informação, Expressão, revelação ou protesto realizada pelo usuário a cerca dos serviços públicos de Abastecimento de Água, de Esgotamento Sanitário, dos serviços complementares e da regulação a estes relacionados no âmbito do município de Rio Verde, prestados pelos regulados;

IV – Processo de Ouvidoria: registros realizados pela Ouvidoria da AMAE/RIO VERDE das manifestações de caráter de Denúncia, de Reclamação e de Solicitação de Informação.

V – Reclamação: manifestação que consiste em questionamento gerado pela insatisfação com determinado serviço prestado pelas prestadoras de serviço;

VI – Solicitação de Informação: manifestações que caracterizam pedido de informação;

VII – Sugestão: manifestação que propõe novas práticas, experiências e ações que possam vir a contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela AMAE/RIO VERDE e pelas prestadoras de serviços.

## **CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA**

### **Seção I Das Manifestações Da Ouvidoria**

**Art. 6º** A Manifestação da Ouvidoria será classificada como:

I – Denúncia;

II – Reclamação;

III – Solicitação de Informação,

IV – Sugestão;

V – Elogio.



§ 1º Para processar a manifestação, com caráter de Denúncia, será necessário que a ouvidoria colete dados que caracterizem a materialidade do fato, tais como: local, hora, foto e/ou vídeo, nome do funcionário (se for o caso) e outros dados/informações relevantes.

§ 2º Antes de processar a manifestação, com caráter de reclamação, a Ouvidoria certificar-se-á de que esta já foi levada à prestadora de serviço pelo usuário, quais as providências que já foram adotadas ou se a mesma não foi atendida.

**Art. 7º** As manifestações feitas à Ouvidoria serão registradas mediante solicitação expressa de usuário de serviço regulado pela AMAE/RIO VERDE, presencialmente ou por outros meios disponibilizados por essa agência.

**Art. 8º** Caso a Ouvidoria entenda pela incompetência da AMAE/RIO VERDE para o conhecimento da manifestação, dará ciência ao interessado.

**Art. 9º** A ouvidoria quando necessário poderá solicitar informações complementares ao interessado ou a prestadora de serviços no prazo de até 10 (dez) dias corridos.

## **Seção II**

### **Da Tramitação das Manifestações**

**Art. 10** Após recebida a Manifestação de Ouvidoria, o(a) Ouvidor(a) da AMAE/RIO VERDE dará encaminhamento aos autos, conforme a classificação estabelecida no Artigo 6º e de acordo com o fluxograma apresentado no Anexo II desta Resolução.

**Art. 11** Estabelecida a competência da AMAE/RIO VERDE, a prestadora de serviço será cientificada pela Ouvidoria para apresentar as informações preliminares no prazo de até 10 (dez) dias corridos e a resposta definitiva no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados da data de seu recebimento.

**Parágrafo Único.** Os casos emergenciais ou que possam causar danos significativos aos interessados, a AMAE/RIO VERDE poderá fixar prazos menores para a apresentação das informações de que trata o *caput* desse artigo.

**Art. 12** A Manifestação de Ouvidoria será encerrada:

I – após análise da manifestação pela Ouvidoria e emissão de Resposta a ser enviada ao interessado;

II – após a realização de mediações na qual se obteve solução do conflito, seguida das respectivas emissões de Resposta a serem enviadas as partes interessadas;

III – quando, após três tentativas de contato com o interessado, a Ouvidoria não o encontrar;



IV – quando o interessado não atender as solicitações de documentos e informações nos prazos e na forma estabelecida pela Ouvidoria.

### **Seção III Dos Processos de Ouvidoria**

**Art. 13** A Manifestação da Ouvidoria de caráter Denúncia, Reclamação ou Solicitação de Informação será documentada por meio de formulário padrão denominado de Processo de Ouvidoria (PO), conforme Anexo I desta Resolução.

**Parágrafo Único.** A Manifestação de Ouvidoria de caráter Solicitação de Informação em caso de esclarecimento imediato, exime-se da obrigatoriedade descrita no *caput* desse artigo.

**Art. 14** O Processo de Ouvidoria a ser instaurado deverá conter as seguintes informações:

I – Nome do solicitante;

II – Endereço completo, telefone e e-mail do solicitante;

III – Número do protocolo de reclamação do usuário junto à prestadora de serviços, para os casos de reclamação;

IV – Descrição da manifestação;

V – A classificação do Processo, conforme estabelecido no Artigo 3º;

VI – As providências pretendidas, quando houver;

VII – A data da abertura do Processo de Ouvidoria;

VIII – Nome do atendente.

§ 1º As informações descritas nos itens I e II deste artigo podem ser excluídas por opção do solicitante, desde que a ausência destas não prejudiquem o trâmite do processo.

§ 2º A exclusão prevista no § 1º exime a AMAE/RIO VERDE de informar ao solicitante do andamento do Processo de Ouvidoria.

**Art. 15** O Processo de Ouvidoria terá prosseguimento nos seguintes casos:

I – quando o interessado, insatisfeito com a conclusão da análise da Manifestação de Ouvidoria, solicitar a contestação do Processo de Ouvidoria, no prazo de até 10 (dez) dias corridos;



II – quando a prestadora do serviço, após o decurso do prazo estabelecido e esgotadas as providências que a Ouvidoria entender convenientes, não acatar as conclusões da análise da Manifestação de Ouvidoria;

III – quando a mediação realizada pela Ouvidoria entre as partes não tiver êxito.

**Art. 16** O Processo de Ouvidoria da AMAE/RIO VERDE deverá ser encaminhado à Câmara Técnica dessa agência para a decisão em primeira instância, quando houver contestação das partes interessadas ou quando não obter êxito na mediação realizada pela Ouvidoria.

§ 1º O Processo de Ouvidoria encaminhado a Câmara Técnica, deverá apresentar no mínimo o relatório contendo a controvérsia subsistente, a pretensão do interessado com as razões alegadas e a análise conclusiva até então efetuada a respeito da manifestação, com todas as informações e documentos colhidos.

§ 2º Da decisão de que trata o *caput* deste artigo as partes, interessado e prestadora de serviço, serão notificadas.

**Art. 17** Após decisão da Câmara Técnica, as partes interessadas poderão contestar a decisão e solicitar o encaminhamento do Processo de Ouvidoria ao CONSAB para julgamento em 2ª instância.

#### **CAPÍTULO IV DOS PRAZOS**

**Art. 18** Após o recebimento das Manifestações de Ouvidoria, esta Agência tem o prazo de até 25 (vinte e cinco) dias corridos, a contar da abertura do processo, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário.

§ 1º Caso entenda ser necessário, a Ouvidoria poderá prorrogar o prazo de averiguação do processo.

§ 2º Em caso de descumprimento dos prazos por parte da empresa concessionária, a Ouvidoria deverá dar ciência à Coordenação de Fiscalização e Controle para tomada de providências.

**Art. 19** A prestadora de serviço terá 15 (quinze) dias corridos para atender as Manifestações de Ouvidoria, solicitadas pela AMAE/Rio Verde.

**Parágrafo Único.** Caso necessário a prestadora poderá solicitar a prorrogação do prazo de averiguação do processo.

**Art. 20** A solicitação de acesso aos registros ou cópia dos Processos de Ouvidoria, encerrados ou não, deverá ser formalizada e o prazo de entrega será de até 10 (dez) dias corridos.



## **CAPÍTULO V DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES**

**Art. 21** A Ouvidoria constatando que a prestadora de serviço descumpriu os termos desta Resolução deverá comunicar à Coordenação de Fiscalização e Controle para a aplicação da penalidade de multa e quando necessário em ação complementar de fiscalização.

**Art. 22** As infrações às disposições desta Resolução, abaixo caracterizadas, classificadas de natureza leve, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, sujeitarão o infrator às sanções que serão aplicadas nos termos e na forma autorizada pelos Arts. 40 e 41 da Lei Complementar nº 130, de 03 de julho de 2018, bem como pela legislação correlata aplicável:

I – deixar de prestar no prazo estabelecido as informações solicitadas pela Ouvidoria da AMAE/RIO VERDE;

II – deixar de cadastrar na AMAE/RIO VERDE o seu endereço eletrônico oficial.

**Parágrafo Único.** O processo administrativo para a aplicação das penalidades de que trata este artigo seguirá a legislação aplicável.

## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 23** À Ouvidoria caberá a abertura dos processos incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e autuação dos mesmos.

**Art. 24** As prestadoras dos serviços públicos reguladas, controladas e fiscalizadas pela Agência são obrigadas a cadastrarem na Ouvidoria o seu endereço eletrônico oficial (e-mail) para receber e prestar as informações solicitadas pela AMAE/RIO VERDE.

**Art. 25** Os casos omissos nesta Resolução serão resolvidos pela Câmara Técnica da AMAE/RIO VERDE.

**Art. 26** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

**Gabinete da Presidência da Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e  
Esgoto de Rio Verde, aos 08 de setembro de 2020.**

  
**Bruno Botelho Saleh**  
**PRESIDENTE DA AMAE/RV**  
**Decreto 1.574/2019**



## Anexo I – Modelo do Processo de Ouvidoria (PO)

### FORMULÁRIO DE ABERTURA DE PROCESSO DE OUVIDORIA

OUVIDORIA N°		20__	DATA	
Nome do Solicitante				
Endereço da Ocorrência:				
Ponto de Referência:				
N° de Protocolo da Prestadora:		Fone:		
Atendente:		E-mail:		

Reclamação		Solicitação de Informação		Denúncia		Sugestão/Elogio	
------------	--	---------------------------	--	----------	--	-----------------	--

#### IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

Valor da Fatura		Erro de Leitura		Falta de água
Troca de Hidrômetro		Vazamento		Qualidade de Água
Corte Indevido		Religação/Suspensão		Conserto de Rede
Extravasamento na Rede		Outros: Extravasamento de esgoto na rua		

#### Descrição da manifestação

--

#### Ouvidoria

--

#### Prestadora de Serviço

--

#### Parecer ou Fiscalização

--

#### Ouvidoria

--

Ouvidoria  
AMAE/RIO VERDE

Presidente  
AMAE/RIO VERDE



## Anexo II – Fluxograma do tratamento das Manifestações da Ouvidoria

