

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XX, XX DE XXX DE XXXX

Estabelece as regras do atendimento da Ouvidoria dos prestadores de serviços públicos sujeitos à regulação e à fiscalização da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG).

O Diretor-Geral da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), no uso de suas atribuições legais, atendendo a decisão da Diretoria Colegiada e tendo em vista o disposto na Lei Federal nº 9.984, de 17 de julho de 2000; na Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007; na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; na Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020; no Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008; na Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009; no Decreto Estadual nº 47.529, de 12 de novembro de 2018 e no Decreto Estadual nº 47.884, de 13 de março de 2020.

Resolve:

CAPÍTULO I – OBJETO

Art. 1º Estabelecer as regras do atendimento da Ouvidoria dos prestadores de serviços públicos sujeitos à regulação e à fiscalização da Arsae-MG.

§1º. A ouvidoria tem por objetivo acolher manifestações dos usuários de modo a resolver conflitos que surjam no atendimento e subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de trabalho do prestador de serviços, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.

§2º. A Ouvidoria do prestador de serviços é unidade de segunda instância de atendimento, portanto, poderá exigir, no caso de reclamações, antes do registro da manifestação, o número de protocolo junto às primeiras instâncias de atendimento disponibilizadas pelo prestador de serviços, salvo em situações que coloquem em risco a segurança da população ou da unidade operacional.

§3º. A estrutura da unidade organizacional da ouvidoria deve ser capaz de atender o número de usuários vinculados ao prestador de serviços, bem como deve guardar compatibilidade com a natureza, a quantidade e a complexidade dos serviços, atividades, processos e sistemas de cada prestador de serviços.

CAPÍTULO II – DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I. **Atendimento eletrônico:** atendimento prestado por meio do sítio eletrônico do prestador de serviços na internet, que permite o recebimento, registro e solução das manifestações do usuário, considerando os serviços a serem disponibilizados por essa via de comunicação conforme as diretrizes desta Resolução;

II. **Atendimento presencial:** ato que consiste no recebimento, registro e solução de manifestações do usuário por um empregado ou preposto, devidamente qualificado, do prestador de serviços, por meio de contato pessoal direto;

III. **Atendimento telefônico:** atendimento prestado por meio telefônico, destinado ao recebimento, registro e solução de manifestações do usuário;

IV. **Consulta:** manifestação de solicitação de dados, informações e esclarecimentos de matérias relativas à prestação de serviços;

V. **Denúncia:** ato verbal ou escrito, pelo qual alguém pede a apuração de fato supostamente contrário à legislação aplicável;

VI. **Elogio:** manifestação de satisfação, apreço, aprovação ou louvor para decisões, procedimentos e desempenho sobre os serviços prestados;

VII. **Manifestação:** reclamação, denúncia, sugestão, consulta, elogio e demais pronunciamentos de agentes envolvidos, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos regulados;

VIII. **Ouvidoria:** instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços regulados, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão;

IX. **Qualidade do atendimento telefônico:** conjunto de atributos do atendimento telefônico oferecido pelo prestador de serviços, tendo em vista a necessidade de resolver as manifestações do usuário, com adequado nível de presteza, cortesia, eficácia e eficiência;

X. **Reclamação:** forma de manifestação de indícios sobre o descumprimento de deveres, ou alguma insatisfação, individual ou coletiva, inclusive a não fundamentada, quanto aos procedimentos adotados pelo prestador de serviços, mesmo que suas atitudes não contrariem atos normativos ou a legislação aplicável, são relevantes e merecem o aprofundamento na abordagem e esclarecimentos acerca de suas razões, sempre com finalidade intrínseca de aprimoramento na orientação da prestação dos serviços;

XI. **Relatório de gestão:** relatório que consolida as informações das manifestações, aponta falhas e sugere melhorias na prestação de serviços públicos;

XII. **Solicitação:** ato verbal ou escrito pelo qual alguém manifesta um pedido, requisição;

XIII. **Sugestão:** proposta apresentada pelos usuários, para aperfeiçoar políticas e normas e melhorar ou alterar procedimentos dos prestadores de serviços regulados;

XIV. **Usuário:** pessoa física ou jurídica que utiliza ou se beneficia, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos regulados.

CAPÍTULO III – DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Seção I

DA ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 3º Em prestadores de serviços regionais e prestadores de serviços locais que atuem em municípios que possuem mais de 30.000 (trinta mil) unidades usuárias, deve ser instituída unidade organizacional de ouvidoria.

Parágrafo único. Quando o prestador de serviços não dispuser de ouvidoria, as manifestações podem ser apresentadas diretamente à Ouvidoria da Arsae-MG, desde que já tenham sido apresentadas ao prestador de serviços através dos canais de atendimento existentes.

Art. 4º A fim de garantir a efetividade da ouvidoria, o prestador de serviços deve:

I. Dar ampla divulgação sobre a existência da unidade organizacional específica da Ouvidoria do prestador de serviços e da Ouvidoria da Arsae-MG, bem como informações completas acerca de suas finalidades, formas de utilização, canais de acesso e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

II. Garantir o acesso dos usuários ao atendimento da ouvidoria de forma ágil e eficaz, respeitada a legislação aplicável que trata dos requisitos de acessibilidade;

III. Oferecer atendimento telefônico específico para ouvidoria, no mínimo, durante 8 (oito) horas diárias, em dias úteis e em horário comercial, apto a receber ligações gratuitas de qualquer operadora de telefonia fixa e móvel;

IV. Oferecer atendimento eletrônico por meio de sítio institucional do prestador de serviços;

V. Oferecer atendimento presencial aos usuários, por agendamento, quando solicitado, garantindo condições de acessibilidade ao portador de qualquer necessidade especial.

§1º. A divulgação dos canais de atendimento específicos para ouvidoria deve ser providenciada nos materiais publicitários de caráter institucionais.

§2º. Deve ser garantida a divulgação discriminada no inciso I garantindo a exposição de no mínimo 30% (trinta por cento) da área do verso das faturas.

Art. 5º O prestador de serviços deverá gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

Parágrafo único. As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento do usuário e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o usuário poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

Art. 6º O prestador de serviços deve designar perante a Arsae-MG, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da vigência desta Resolução, o nome do ouvidor ou do responsável pela ouvidoria e dos respectivos meios de contato, bem como deverá proceder ao cadastramento da respectiva unidade, nos termos de formulário disponível no endereço eletrônico da Arsae-MG, conforme modelo do ANEXO I – FORMULÁRIO CADASTRAL.

Parágrafo único. Para manutenção da regularidade, o prestador de serviços deverá cientificar a Arsae-MG sobre quaisquer alterações das informações prestadas quando do cadastramento referido no *caput* deste artigo, inclusive com o envio, quando se fizer necessário, de novos documentos no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da ocorrência da alteração.

Art. 7º Na estruturação da unidade organizacional específica de ouvidoria deverão ser observados os seguintes requisitos, cumulativamente:

- I. Vinculação à alta administração do prestador de serviços, respeitada a estrutura organizacional;
- II. Designação de pessoa para exercício da atividade de ouvidor, que não poderá exercê-la em conjunto com a atividade de gestão do atendimento ao usuário;
- III. Constituição da equipe de trabalho, capaz de atender ao fluxo de manifestações por meio presencial, telefônico, eletrônico e por outros meios que se fizerem necessários, de forma a receber, registrar e solucionar manifestações do usuário, sendo o ouvidor com dedicação exclusiva para exercício na unidade;
- IV. Instituição de canais exclusivos da ouvidoria para atendimento telefônico, eletrônico, via correspondência convencional, presencial, aos usuários do prestador de serviços;

V. Garantia de acesso pela ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades em prazo.

Seção II DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 8º Compete à Ouvidoria do prestador de serviços, entre outras, as seguintes atribuições:

- I. Receber, registrar, instruir, analisar, arquivar, gerenciar informações e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos usuários de serviços que não forem solucionadas pelo atendimento em primeira instância realizado por suas unidades de atendimento, presenciais ou remotas;
- II. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos manifestantes acerca do andamento de suas manifestações e das providências adotadas, encaminhando às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e sua efetiva conclusão;
- III. Informar ao manifestante, em até 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da manifestação, sobre a existência ou não de direito;
- IV. Fornecer resposta conclusiva para todas as manifestações apresentadas pelos manifestantes.

Art. 9º São atribuições do ouvidor do prestador de serviços:

- I. Zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados;
- II. Acompanhar o processo interno de apuração de manifestações dos usuários;
- III. Elaborar relatório de gestão da ouvidoria sobre as atividades desenvolvidas.

Parágrafo único. O ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter pessoal, reservado ou confidencial na forma estabelecida na legislação aplicável.

Art. 10 A ouvidoria deve manter atualizado o sistema informatizado de controle das manifestações recebidas, durante o prazo mínimo de 2 (dois) anos, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos manifestantes, com toda a documentação e as providências adotadas em cada caso.

Parágrafo único. Deve ser possível a disponibilização do histórico de atendimento, em arquivos eletrônicos, conforme demanda da Ouvidoria da Arsae-MG.

Art. 11 Os prestadores de serviços deverão elaborar relatórios de gestão da ouvidoria, indicando, ao menos:

- I. O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. A localidade onde foram geradas as manifestações;
- III. Os motivos das manifestações;
- IV. A análise dos pontos recorrentes;
- V. As providências adotadas pelo prestador de serviços nas soluções apresentadas.

Art. 12 O relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do prestador de serviços, à apreciação da Ouvidoria da Arsa-MG e disponibilizado integralmente, em meio eletrônico, em até 60 (sessenta) dias após a conclusão do ano anterior.

Parágrafo único. Os relatórios de gestão não terão caráter impositivo, cabendo à autoridade máxima do prestador de serviços, em última instância, deliberar a respeito dos temas apontados, no prazo de 20 (vinte) dias úteis após o recebimento.

CAPÍTULO IV - REGRAS GERAIS PARA O TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

ACOLHIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 13 A Ouvidoria do prestador de serviços deverá receber as manifestações, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, devendo ser nele incluídas as manifestações que tenham sido acolhidas em outros canais de atendimento exclusivos de ouvidoria.

§1º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações.

§2º. Os procedimentos de ouvidoria de que trata esta Resolução são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§3º. As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 14 Vencido o prazo para o atendimento de manifestação feita ao prestador de serviços, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o usuário pode contatar a Ouvidoria do prestador de serviços, quando houver, a qual deve instaurar processo para a sua apuração.

Seção II

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Art. 15 O prestador de serviços, quando solicitado, ou após o efetivo registro da manifestação realizada pela ouvidoria, deverá informar ao usuário, o número do protocolo de atendimento específico ou encaminhá-lo por escrito.

Art. 16 Devem ser associadas, ao número do protocolo de atendimento da ouvidoria, as seguintes informações:

- I. Identificação do usuário;
- II. Identificação da matrícula do imóvel e protocolos de atendimento emitidos pelos canais usuais de atendimento, quando se tratar de usuário;
- III. Data e hora do registro;
- IV. Detalhamento da motivação do atendimento;
- V. Ações adotadas em decorrência da manifestação e respectivos prazos de conclusão;
- VI. Avaliação da procedência ou improcedência do atendimento, quando aplicável.

Art. 17 Deve ser garantido ao usuário o direito de acompanhar, por meio do número de protocolo, o andamento, a situação e o histórico de sua manifestação.

Parágrafo único. O acompanhamento que trata o *caput* deste artigo poderá ser realizado pessoalmente, por telefone, por escrito ou por meio eletrônico.

Seção III RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Art. 18 As ouvidorias deverão responder as manifestações de maneira conclusiva, em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Parágrafo único. A resposta conclusiva à manifestação conterá informação sobre a decisão administrativa acerca do caso apontado.

Art. 19 A resposta conclusiva emitida pelo prestador de serviços deve comunicar ao usuário sobre a possibilidade de contatar diretamente a Ouvidoria da Arsae-MG, caso persista a discordância em relação às providências adotadas.

Art. 20 A Ouvidoria do prestador de serviços deve encaminhar, nos prazos estabelecidos nas correspondências enviadas ou se não for indicado prazo, em até 10 (dez) dias, as informações solicitadas pela Ouvidoria da Arsae-MG.

Parágrafo único. Em caso de impossibilidade de atendimento aos prazos estabelecidos, deve ser encaminhado, à Ouvidoria da Arsae-MG, pedido fundamentado de sobrestamento em momento anterior ao término do prazo.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 O prestador de serviços que for controlador integral de outro prestador de serviços poderá instituir ouvidoria única, desde que o usuário possa identificar que está sendo atendido pelo prestador que lhe fornece os serviços.

Parágrafo único. A estrutura dos canais de acesso à ouvidoria poderá ser compartilhada com os demais canais de atendimento ou relacionamento do prestador de serviços.

Art. 22 Os usuários podem fazer representação junto à Ouvidoria da Arsae-MG por descumprimento de quaisquer itens previstos nesta Resolução.

Art. 23 Os custos decorrentes das alterações a serem promovidas em função das determinações desta resolução poderão ser solicitadas, à Arsae-MG, para consideração como custo regulatório.

§1º. A solicitação do reconhecimento do custo regulatório deverá estar munida de registros contábeis específicos, acerca das despesas incorridas pelo prestador de serviços.

§2º. Outras informações poderão ser solicitadas pela Arsae-MG para o reconhecimento tarifário das despesas mencionadas no *caput*.

Art. 24 Os casos omissos, referentes à aplicação de dispositivos desta Resolução, serão analisados e decididos pela Diretoria Colegiada da Arsae-MG.

Art. 25 Os dados pessoais do usuário serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento, em conformidade com a legislação aplicável.

Art. 26 O disposto nesta Resolução entra em vigor em 90 (noventa) dias após a sua publicação e, no caso de serviços públicos cuja regulação seja delegada à Arsae-MG, as regras estabelecidas serão aplicáveis a esses serviços 360 (trezentos e sessenta) dias após a data de assunção da delegação pela Arsae-MG.

ANEXO I – FORMULÁRIO CADASTRAL**1- Órgão fiscalizador**

Nome: Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG).

Endereço: Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves - Rodovia João Paulo II, 4001 - Prédio Gerais - 5º andar - Bairro Serra Verde - Belo Horizonte - MG- CEP 31630-901.

2- Prestador de serviços

Nome:

Endereço:

3- Responsável pelas informações

Nome:

Cargo:

4- Identificação do responsável pela ouvidoria:

Nome:

Cargo:

Endereço eletrônico:

Telefone de contato:

5- Identificação da unidade de ouvidoria:

Endereço eletrônico (site):

Endereço eletrônico (e-mail):

Local de atendimento presencial:

Telefone de atendimento ao usuário:

Horário de atendimento telefônico:

Outros telefones de contato: