

RESOLUÇÃO ARIS CE N° 15, DE 20 DE SETEMBRO DE 2022

Dispõe sobre o procedimento nas reclamações de usuários de serviços públicos e dá outras providências.

A DIRETORIA - EXECUTIVA DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO - ARIS CE, no uso das atribuições que lhe conferem a Cláusula 31ª, incisos III e IV, do Protocolo de Intenções convertido em Contrato de Consórcio Público e o art. 27, incisos III e IV do Estatuto da ARIS CE, e,

CONSIDERANDO:

Que a Lei federal n° 11.445, de 05 de janeiro de 2007, no art. 23, *caput* c/c §2º, preconiza que a entidade reguladora editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços públicos de saneamento básico, e que tais normas fixarão prazo para os prestadores de serviços comunicarem aos usuários as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços;

Que a Lei Federal n° 11.445, de 05/01/2007, em seu artigo 23, §3º, determina que compete ao ente regulador receber e se manifestar conclusivamente sobre as reclamações que, a juízo do interessado, não tenham sido suficientemente atendidas pelos prestadores dos serviços.

Que a Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

O teor da Lei Federal n° 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor;

Que o art. 186 da Resolução ARIS CE n° 13, de 17 de agosto de 2022, determina que o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos de saneamento básico;

Que o Contrato de Consórcio ARIS CE (cláusulas 47) estabelece que a Ouvidoria da ARIS CE é o órgão responsável pelo

relacionamento da Agência com os usuários, com os prestadores dos serviços de saneamento básico e com a comunidade;

Que compete à Ouvidoria da ARIS CE atuar junto aos usuários e aos prestadores dos serviços de saneamento básico, a fim de dirimir possíveis dúvidas e intermediar a solução de divergências, registrar reclamações e sugestões dos usuários sobre os serviços regulados pela ARIS CE, encaminhar as reclamações aos prestadores dos serviços de saneamento básico e ao órgão técnico para fins de solução do problema e aplicação das sanções cabíveis, e atuar como canal de comunicação entre a Agência Reguladora, a comunidade e a mídia.

RESOLVE:

Editar norma sobre as condições gerais para recepção de reclamações e funcionamento da Ouvidoria da ARIS CE, no âmbito dos municípios regulados, conforme adiante se vê:

Art. 1º. As manifestações relacionadas à prestação de serviço público submetido ao controle da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento - ARIS CE será formulada pelo usuário junto à Ouvidoria, através do site da ARIS CE, e serão processadas e registradas em Sistema de Gestão da Ouvidoria, permitindo-se o acompanhamento pelo usuário.

§ 1º. Cabe a Ouvidoria elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar informações acerca das manifestações dos usuários, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

§ 2º. O relatório de gestão de que trata o §1º deverá indicar:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pelo prestador de serviços nas soluções apresentadas.

§ 3º. O relatório de gestão, após concluso, deverá ser encaminhado ao Diretor-Presidente e disponibilizado integralmente na internet.

Art. 2º As solicitações de Ouvidoria da ARIS CE poderão ser registradas como pedidos de informações, consultas, reclamações, denúncias, críticas e elogios.

Parágrafo único. Como condição de recebimento das reclamações pela Ouvidoria da ARIS CE, o USUÁRIO deverá informar o número de protocolo da reclamação instaurada perante o prestador de serviços em seu município.

Art.3º. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente às Diretorias da ARIS CE, bem como providências adicionais aos usuários ou ao prestador de serviços, e as solicitações devem ser respondidas em até 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art.4º. Caso a Ouvidoria entenda pela incompetência da ARIS CE para o conhecimento da reclamação, dará conhecimento ao reclamante.

Parágrafo único. A ouvidoria poderá requerer à Diretoria Técnica parecer pelo conhecimento ou não de reclamações.

Art. 5º. Estabelecida a competência da ARIS CE para o conhecimento da reclamação apresentada, o respectivo prestador do serviço será notificado pela Ouvidoria, para apresentar informações no prazo de até 5 (cinco) dias.

Parágrafo único. Findo o prazo do caput, não havendo resposta, instaurar-se-á procedimento administrativo, com a marcação de audiência para conciliação entre as partes, a ser realizada no prazo de até 10 dias.

Art. 6º. Das decisões da ouvidoria, caberá ao reclamante um único pedido de reconsideração no prazo de 48 (quarenta e oito) horas da notificação da decisão.

Art. 7. A Ouvidoria da ARIS CE encaminhará à Diretoria Executiva da Agência, os casos de reclamação que não forem solucionados pelo prestador dos serviços de saneamento básico nos prazos estabelecidos, para as providências necessárias, inclusive ações de fiscalização.

Art. 8º. Comprovado o descumprimento das normas vigentes, o prestador dos serviços de saneamento básico terá prazo de até 5 (cinco) dias para regularizar a situação que originou a reclamação.

Parágrafo único. O prestador poderá, no prazo para cumprimento da decisão, requerer prazo adicional, apresentando suas justificativas, à Ouvidoria, que decidirá em até 2 (dois) dias da apresentação do pedido de prorrogação.

Art. 9º. Qualquer pessoa poderá formular consulta a respeito da prestação de serviços públicos submetidos ao controle da ARIS CE junto à sua Ouvidoria.

Parágrafo único. Aplicar-se-á, no que for cabível, ao procedimento relativo às consultas o disposto nesta Resolução.

Art. 10. Os prazos previstos nesta resolução contar-se-ão a partir do dia útil seguinte à notificação, excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o dia de término.

Art. 11. Enquanto não encerrado o processo de reclamação, junto à Ouvidoria da ARIS CE, a prestação dos serviços de saneamento básico não poderá ser interrompida, ressalvados os casos em que o motivo da interrupção seja o conteúdo da reclamação.

Art. 12. Os processos administrativos, uma vez definitivamente julgados, antes do respectivo arquivamento, serão encaminhados à Diretoria Técnica para que, se for o caso, instaure processo fiscalização e ou emita Termo de Notificação ou Auto de Infração.

Art. 13. Os processos originados por reclamações encaminhadas à Ouvidoria da ARIS CE serão declarados encerrados, mesmo sem conclusão final, quando:

I - após 3 (três) tentativas infrutíferas de contato com o reclamante, por pelo menos 2 (dois) meios diferentes de comunicação;

II - o reclamante não atender aos pedidos de apresentação de documentos e de informações nos prazos e nas formas estabelecidas pela ARIS CE;

Art. 14. Não serão aceitas e registradas reclamações, denúncias e pedidos de informações que estejam fora do âmbito de competência da ARIS CE.

Art. 15. A Ouvidoria deverá avaliar anualmente os serviços prestados, abrangendo nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no site da ARIS CE, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o *caput*, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento.

Art. 16. Todos os prestadores deverão ter ouvidoria instalada ou utilizar a estrutura de ouvidoria municipal em até 6 (seis) meses da publicação desta resolução.



Art. 17. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação desta Resolução serão solucionados por deliberação da Diretoria Executiva da ARIS CE.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 19. Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da ARIS CE

Fortaleza, 20 de setembro de 2022

DIRETORIA EXECUTIVA DA ARIS CE