

**RESOLUÇÃO Nº 002/2008, de 19 de junho de 2008.**

Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DO NATAL - ARSBAN, nas solicitações recebidas de usuários e dá outras providências.

**O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DO NATAL - ARSBAN,**

Considerando as atribuições legais previstas na Lei nº 5.346, 28 de dezembro de 2001;

Considerando a homologação da presente resolução pelo Conselho Municipal de Saneamento Básico ocorrida na 67ª Reunião Ordinária, realizada no dia 18 de junho de 2008.

**RESOLVE:**

**CAPÍTULO I**  
**DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA**

**SEÇÃO I**  
**DAS SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA**

**Art. 1º** - A solicitação referente à prestação do serviço público de saneamento básico submetido ao controle da Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Município do Natal – ARSBAN, denominada Solicitação de Ouvidoria, será formulada pelo interessado diretamente a Ouvidoria da ARSBAN.

§ 1º - Para efeito do que trata o caput deste artigo, considera-se solicitação os seguintes tipos de demanda recebidas pela Ouvidoria:

I - Reclamação – relaciona-se com toda solicitação que objetive resolver um problema do solicitante com a Concessionária.

II - Denúncia – relaciona-se com toda solicitação que objetive resolver um problema sem a necessidade de identificação do solicitante e cuja solução poderá ou não apresentar benefício direto ao mesmo.

III - Prestação de informações e esclarecimentos – relaciona-se com toda ação que objetive informar individualmente um usuário em decorrência de uma solicitação feita.

IV - Acolhimento de opiniões - relaciona-se com toda solicitação que objetive a melhoria contínua dos serviços prestados e/ou dos produtos ofertados.

**Art. 2º** - As Solicitações de Ouvidoria serão processadas por meio do Sistema de Gestão e Acompanhamento das Solicitações de Ouvidoria – SIGA, para esse fim instituído pela ARSBAN.

**Art. 3º** - Antes de processar a Solicitação de Ouvidoria, a Ouvidoria certificar-se-á de que a solicitação já foi levada à Concessionária pelo interessado, não tendo a mesma sido atendida no prazo legal.

§ 1º - As solicitações serão enviadas para Concessionária que terá o prazo de 10 (dez) dias para responder, prestando esclarecimentos, podendo ser prorrogado em até 5 (cinco) dias, a pedido da Concessionária, a critério da Ouvidoria.

§ 2º - Caso a Ouvidoria entenda pela incompetência da ARSBAN para o conhecimento da solicitação, comunicará ao solicitante.

§ 3º - Discordando o solicitante da decisão da Ouvidoria quanto à incompetência da ARSBAN, a questão será submetida ao Diretor Presidente, em procedimento sumário.

§ 4º - Decidindo o Diretor Presidente pelo conhecimento da solicitação, será aberta a Solicitação de Ouvidoria.

§ 5º - Decidindo o Diretor Presidente pelo não conhecimento da solicitação, o processo administrativo será arquivado.

**Art. 4º** - As Solicitações de Ouvidoria serão encerradas, em manifestação conclusiva:

I - quando solucionadas as questões postas;

II - quando aberto o Processo de Ouvidoria para a solução de pendências subsistentes entre o solicitante e a Concessionária, devendo constar dos autos respectivos todas as manifestações, informações e documentos colhidos até então por meio do SIGA;

III - quando, após três tentativas de contato com o solicitante, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, a Ouvidoria não o localizar;

IV - quando o solicitante não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e na forma estabelecidos pela Ouvidoria.

## **SEÇÃO II**

### **DOS PROCESSOS DE OUVIDORIA**

**Art. 5º** - A Ouvidoria caberá a decisão pela instauração do Processo de Ouvidoria, devendo motivar essa decisão em Termo, do qual constará a controvérsia subsistente, indicando, de forma resumida, clara e objetiva, a pretensão do solicitante, as razões por este alegadas para justificá-la e, se houver, as da Concessionária para não atender o pleito.

Parágrafo único – 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 de Ouvidoria para todas elas.

**Art. 6º** - Após a instauração do Processo de Ouvidoria, o mesmo será enviado ao Departamento Técnico competente, cujo Diretor funcionará como relator.

**Art. 7º** - Caso o Relator entenda ser necessária, solicitará de outros Departamentos Técnicos e/ou Assessoria Jurídica a realização de diligências análise e parecer sobre o assunto.

§ 1º - O Relator também poderá determinar as providências que considerar necessárias para o seu adequado julgamento, inclusive solicitando novas manifestações das partes, a serem oferecidas no prazo que fixar, não superior a 10 (dez) dias.

§ 2º - Os fatos afirmados pelo solicitante e não impugnados pela Concessionária serão admitidos como verdadeiros, salvo aqueles que se mostrarem inverossímeis.

§ 3º - Nos casos em que a Concessionária, mesmo tendo contestado, deixar de prestar informações ou quaisquer esclarecimentos quanto à matéria de fato a ser apreciada pelo Relator, as alegações do solicitante poderão ser admitidas como verdadeiras, conforme o caso.

§ 4º - As decisões deverão ser conclusivas

§ 5º - As questões que se subsumam em entendimento reiterado da ARSBAN, por meio da publicação de súmulas, serão decididas pelo Relator ou Ouvidor.

§ 6º - As súmulas de que trata o parágrafo anterior deverão ser propostas pela ARSBAN e deliberadas pelo COMSAB.

**Art. 8º** - As partes serão intimadas através de carta com Aviso de Recebimento – AR, ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados da decisão do julgamento dos Processos de Ouvidoria.

**Art. 9º** - A Ouvidoria da ARSBAN caberá a abertura dos Processos de Ouvidoria, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e autuação dos mesmos.

**Art. 10** - Todos os Processos de Ouvidoria podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização eventual, desde que se trate de questões de interesse coletivo, cabendo ao Diretor Presidente a decisão, pelo que, sendo este o caso, cientificará os Departamentos competentes para que procedam com a Ação de Fiscalização pertinente.

Parágrafo único – Nos Processos de Ouvidoria, ainda que tenha ocorrido o trânsito em julgado da decisão administrativa, serão extraídos autos suplementares para fins da ação de fiscalização.

**Art. 11** - Os Processos de Ouvidoria serão arquivados:

I - de ofício, pela Ouvidoria, depois de esgotada a via recursal ou quando o solicitante deixar de comparecer, injustificadamente, à audiência de mediação;

II - por determinação do Relator do processo, quando este entender ser o caso.

**Art. 12** - As decisões da ARSBAN nos Processos de Ouvidoria deverão ser cumpridas imediatamente, salvo disposição em contrário na própria decisão.

Parágrafo único. Em havendo incidente quanto ao cumprimento da decisão, o processo que já houver sido arquivado poderá ser desarquivado pela Ouvidoria para averiguações.

### **SEÇÃO III DOS PROCESSOS DE CONSULTA**

**Art. 13** - Qualquer pessoa física ou jurídica que demonstrar legítimo interesse poderá formular, junto a Ouvidoria, consulta a respeito da prestação de serviços públicos submetidos ao controle da ARSBAN.

§ 1º - Qualquer pessoa que demonstre legítimo interesse poderá intervir no processo de consulta, que poderá ser submetido à audiência pública sob a forma documental.

§ 2º - A decisão da consulta terá força normativa e efeito vinculante.

§ 3º - Se a consulta formulada referir-se à situação concreta, aplicar-se-á, no que for cabível, o disposto na Seção II deste Capítulo ao procedimento relativo às consultas.

### **SEÇÃO IV DA MEDIAÇÃO**

**Art. 14** - A Ouvidoria da ARSBAN poderá intimar o solicitante e o representante da Concessionária, com poderes para transigir, que compareçam à audiência de mediação a ser presidida pelo Ouvidor-Chefe da ARSBAN, ou servidor por este designado, enquanto não encerrada a Solicitação de Ouvidoria.

§ 1º - Instaurado o Processo de Ouvidoria, a critério do Relator poderão ser realizadas outras audiências incidentais de mediação, cuja presidência será exercida pelo mesmo, ou na sua ausência por servidor por ele designado, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável entre as partes.

§ 2º - Poderão participar da audiência de mediação, servidores da ARSBAN cuja presença seja admitida pelo presidente da audiência.

§ 3º - As partes deverão ser intimadas a comparecerem à audiência, trazendo propostas de acordo a serem discutidas.

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

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

§ 6º - Havendo êxito na mediação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo, ficando extinto, em definitivo, o Processo de Ouvidoria, o qual poderá ser enviado para conhecimento do Relator.

§ 7º - Não obtido o acordo, dar-se-á seguimento ao Processo de Ouvidoria.

## **CAPÍTULO I** **DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO**

### **SEÇÃO I** **DOS PRAZOS E DO PROCEDIMENTO**

**Art. 15** - Da primeira decisão da ARSBAN, nos Processos de Ouvidoria, os interessados poderão interpor pedido de reconsideração de forma escrita e fundamentada, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da ciência da decisão.

**Art. 16** - Interposto o pedido de reconsideração, a Ouvidoria intimará a parte adversa para apresentar contra-razões no prazo de 10 (dez) dias úteis, ao que findo o prazo, apresentadas ou não contra-razões, os autos serão imediatamente conclusos ao Relator.

**Art. 17** - Findo o prazo do artigo anterior, apresentadas ou não contra-razões ao Pedido de Reconsideração, os autos serão encaminhados ao Relator.

**Art. 18** - Caso o Relator entenda serem necessárias outras informações complementares, poderá solicitar do Departamento Técnico e/ou Assessoria Jurídica, análise e parecer sobre o objeto do processo ou determinar outras providências que considerar apropriadas para o seu adequado julgamento, inclusive requerendo à Concessionária e, quando for o caso, ao interessado, novas manifestações a serem oferecidas no prazo que fixar, não superior a 10 (dez) dias.

### **SEÇÃO II** **DOS EFEITOS**

**Art. 19** - O Pedido de Reconsideração será recebido somente em seu efeito devolutivo.

**Art. 20** - O Relator poderá, nos casos dos quais possa resultar lesão grave e de difícil reparação, sendo relevante à fundamentação, suspender o cumprimento da decisão recorrida, até análise final do Pedido de Reconsideração.

**Art. 21** - Todos os processos de ouvidoria uma vez definitivamente julgados, antes do respectivo arquivamento, serão encaminhados ao Departamento correspondente para que, se for o caso, emita o competente Termo de Notificação ou Auto de Infração.

**Art. 22** - As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Diretor Presidente desta Agência.

**Art. 23** - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**URBANO MEDEIROS LIMA**  
Diretor-Presidente da ARSBAN