

RESOLUÇÃO Nº 035, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2019

**Dispõe sobre os procedimentos de Ouvidoria
no Âmbito da regulação do Consórcio
Intermunicipal da Zona da Mata de Minas
Gerais.**

O PRESIDENTE DO CISAB ZONA DA MATA Faço saber que a Assembleia Geral aprova e eu promulgo a seguinte Resolução,

Art. 1º Considerando o disposto no art. 23, *caput* da Lei Federal nº 11.445/2007, segundo o qual compete ao ente regulador editar normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos:

I – padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;

X- padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação.

§ 2º As normas a que se refere o *caput* deste artigo fixarão prazo para os prestadores de serviços comunicarem aos usuários as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações aos serviços, ficam definidos por meio desta Resolução, os Procedimentos aplicáveis no âmbito do órgão de Regulação do Consórcio Intermunicipal de Saneamento Básico da Zona da Mata de Minas Gerais (CISAB ZM).

Art. 2º Considerando o disposto na Seção IV da Resolução do CISAB ZM 007 de 31 de março de 2016, que trata dos Procedimentos de Mediação de Conflitos, em seu art. 29 fala que o prestador de serviços no município consorciado é o primeiro local de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários. O art. 31 dessa mesma seção define que os usuários poderão iniciar processo administrativo de reclamação contra o prestador de serviços de saneamento junto ao Órgão de Regulação, expondo as razões das insatisfações.

Art. 3º O prestador dos serviços de saneamento básico no município consorciado e o CISAB ZM, por meio de sua Ouvidoria, são os locais de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários, de modo que a Ouvidoria poderá iniciar o procedimento de mediação de conflitos ainda que o prestador não tenha sido acionado pelo usuário.

Art. 4º Os prestadores dos serviços de saneamento definirão os procedimentos de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários, observando os instrumentos normativos editados pelos respectivos titulares e pelo ente regulador.

Art. 5º Os usuários poderão acionar a Ouvidoria contra o prestador de serviços de saneamento junto à Ouvidoria, das seguintes formas:

I – por via telefônica, quando então a Ouvidoria reduzirá a termo as declarações do usuário;

II – via presencial, na sede do CISAB ZM;

III – via mídias eletrônicas, site, e-mail e mensagens via aplicativos;

IV – via Ouvidoria Itinerante, quando o Procedimento de Ouvidoria se dará em município consorciado ao CISAB ZM, levando esse serviço ao usuário local.

Art. 6º Iniciado o processo administrativo de reclamação, o Órgão de Regulação notificará o prestador, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, acerca da reclamação, oportunizando-lhe prazo para a apresentação de defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da notificação.

Art. 7º Não apresentada a defesa, presumir-se-ão como verdadeiros os fatos alegados pelo usuário.

Art. 8º Apresentada a defesa, será designada audiência de mediação entre os usuários e prestadores, com o objetivo de dirimir os conflitos, no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da apresentação da defesa.

Art. 9º Dirimidos os conflitos, será encerrado o processo; caso não haja êxito na audiência e mediação, o Órgão de Regulação solicitará, caso necessário, o acompanhamento técnico necessário com o fim de promover a instrução processual, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da audiência.

Art. 10º Findo o prazo do art. 9 para o acompanhamento técnico ou finda a audiência sem que tenha sido dirimido o conflito, os autos serão encaminhados para a Diretoria Executiva, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados do prazo previsto no art. 9 ou da data de realização da audiência, objetivando o julgamento da questão.

Art. 11º Recebidos os autos, a Diretoria Executiva promoverá o julgamento no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados do recebimento.

Parágrafo único. Da decisão caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias contados da publicação, dirigido e processados pela Assembleia Geral.

Art. 12º Julgado procedente o processo, o prestador será comunicado no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis sobre a decisão, devendo cumpri-la no prazo máximo constante na própria decisão; caso não haja o cumprimento, o teor da decisão será devidamente comunicado ao órgão do Ministério Público local.

Art. 13º O Órgão de Regulação poderá, em sendo o caso, possibilitar o processamento eletrônico do processo administrativo de reclamação.

Art. 14º Essa Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Viçosa-MG, 18 de dezembro de 2019



Ângelo Chequer
Presidente

ANEXO I

PROCEDIMENTOS PARA OUVIDORIA ITINERANTE

Considerando que o principal objetivo da Ouvidoria Itinerante é ir ao encontro dos usuários dos serviços prestados pelos serviços de saneamento dos municípios consorciados, foi elaborado esse manual de boas práticas sua efetiva realização.

A seguir serão descritas as etapas necessárias para a realização da Ouvidoria Itinerante:

I – A Ouvidoria Itinerante será realizada em município consorciado ou conveniado ao Órgão de Regulação do CISAB ZM que tenha sido realizada fiscalização ou estudo tarifário;

II – O Órgão de Regulação, por meio de ofício, comunica ao prestador de serviços de saneamento sobre a Ouvidoria Itinerante informações como data, local onde será realizada;

III – O Órgão de Regulação juntamente com o prestador dos serviços darão ampla divulgação à Ouvidoria;

IV – A equipe mínima que irá compor a Ouvidoria Itinerante deverá conter um Engenheiro e um colaborador do Órgão de Regulação;

V – Durante a Ouvidoria Itinerante serão distribuídos panfletos informativos e serão realizadas abordagens diretas aos cidadãos;

VI – A Ouvidoria Itinerante contará com alojamento em barraca de lona e cadeiras para acolhimento e diálogo com o cidadão/usuário.

VI – Será disponibilizado, ao cidadão/usuário dos serviços de saneamento básico, um formulário (modelo I) para preenchimento no local da Ouvidoria Itinerante. Esse formulário será encaminhado ao prestador dos serviços para devidas providências.





CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO DA ZONA
DA MATA DE MINAS GERAIS
AUTARQUIA INTERMUNICIPAL
CNPJ: 10.331.797/0001-63
www.cisab.com.br

MODELO Q 1

MODELO DE FORMULÁRIO PARA OUVIDORIA ITINERANTE

DATA	NOME	ENDEREÇO/TELEFONE/E-MAIL	RECLAMAÇÃO/ELOGIO/DÚVIDA

Rua Gomes Barbosa, 942 – 8º andar – Centro 36.570-101 – Viçosa – Minas Gerais