

RESOLUÇÃO Nº 007/2021, DE 25 DE MARÇO DE 2021

Dispõe sobre os procedimentos de Ouvidoria no âmbito da regulação do Consórcio Intermunicipal da Zona da Mata de Minas Gerais (CISAB ZM).

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, de 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 aspectos relativos a padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços, bem como padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação, ficam definidos, por meio desta Resolução, os procedimentos de Ouvidoria 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 do Capítulo V da Resolução nº 007, de 31 de março de 2016, do CISAB ZM, fica estabelecido que os usuários, uma vez esgotadas as demais possibilidades, poderão iniciar processo administrativo em relação ao prestador de serviços de saneamento junto ao Órgão de Regulação, expondo as respectivas razões.

§1º Entendem-se por demais possibilidades a observância à seguinte ordem de prioridade de atendimento ao usuário:

- I - serviço local de atendimento ao cliente (SAC);
- II - a Ouvidoria do prestador do serviço; e
- III - a Ouvidoria do Órgão de Regulação.

§2º De forma fundamentada, a Ouvidoria do Órgão de Regulação poderá iniciar diretamente o processo administrativo sem a observância da ordem prevista no §1º.

Art. 3º O prestador dos serviços de saneamento básico no município consorciado, por meio de seu serviço local de atendimento ao cliente (SAC) e de sua Ouvidoria, e o CISAB ZM, por meio de sua Ouvidoria, são os locais de acolhimento e processamento dos elogios, reclamações, denúncias, solicitações de informações e sugestões suscitadas pelos usuários.

Parágrafo único. As manifestações encaminhadas diretamente ao CISAB ZM deverão ser acompanhadas do número de protocolo gerado pelo prestador de serviços, caso disponível pelo prestador.

Art. 4º Os prestadores dos serviços de saneamento definirão os procedimentos de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitados pelos usuários, observando os instrumentos normativos editados pelos respectivos titulares e pelo Órgão de Regulação, respeitado o rito disposto no §1º do art 2º desta Resolução.

§1º Os regulados devem eleger, no mínimo, um responsável para receber as demandas encaminhadas pelo Órgão de Regulação.

§2º O prestador dos serviços de saneamento regulado deverá informar ao CISAB ZM dois endereços de *e-mail* por meio dos quais serão feitas as notificações e demais comunicações previstas nesta Resolução.

§3º É de responsabilidade do prestador manter atualizado o cadastro do responsável e *e-mails* de contato.

Art. 5º Os usuários poderão acionar a Ouvidoria do CISAB ZM 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 disponível, onde o procedimento de Ouvidoria se dará no município consorciado ao CISAB ZM, levando esse serviço ao usuário local.

§1º O prestador deve acrescentar *link* para o sistema da Ouvidoria do CISAB ZM em local visível em seu *site* próprio e divulgado em suas redes sociais.

§2º Quando o usuário não tiver acesso à *internet*, as manifestações recebidas nos canais de atendimento devem ser registradas no sistema pelo funcionário responsável do CISAB ZM para encaminhamento, análise e acompanhamento da demanda.

§3º O prestador do serviço deverá manter orientação em seu *site*, fazendo disso política perene de comunicação aos usuários, sobre o rito de abertura de procedimentos para reclamações, denúncias, elogios ou demais informações por parte dos usuários, conforme especificado no art. 2º desta Resolução.

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, atestada pela data de envio do *e-mail* ao endereço eletrônico fornecido pelo prestador.

Art. 7º Não apresentada a defesa no prazo estipulado, presumir-se-ão como verdadeiros os fatos alegados pelo usuário, caso em que, entendida a gravidade do assunto, bem como o interesse e/ou prejuízo para a coletividade, o Ouvidor do CISAB ZM poderá promover processo administrativo para verificação do ocorrido junto ao prestador, através de fiscalização técnica direta.

§1º A Ouvidoria de Regulação emitirá relatório técnico com a exposição dos fatos avaliados junto ao prestador, sendo os autos do processo encaminhados para análise da Diretoria Executiva do CISAB ZM, a qual promoverá julgamento no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data de seu recebimento.

§2º A decisão da Diretoria Executiva deverá ser comunicada ao prestador.

§3º A decisão da Diretoria Executiva do CISAB ZM poderá indicar o encaminhamento dos autos processuais ao órgão do Ministério Público local.

Art. 8º Apresentada a defesa, poderá ser designada, a critério do Ouvidor do CISAB ZM, audiência de mediação entre os usuários e prestadores, com o objetivo de dirimir os conflitos, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias contados da apresentação da defesa.

Art. 9º Após a audiência de conciliação, dirimidos os conflitos, será encerrado o processo; caso não haja êxito na audiência, o Órgão de Regulação solicitará, caso necessário, o acompanhamento técnico com o fim de promover a instrução processual, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias contados da audiência ou do despacho exarado nos autos solicitando o acompanhamento.

Art. 10. Findo o prazo do art. 9º para o acompanhamento técnico ou finda a audiência sem que tenha sido dirimido o conflito e sem que tenha sido solicitado o acompanhamento técnico, os autos serão encaminhados para a Diretoria Executiva do CISAB ZM, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento daqueles, objetivando o julgamento da questão.

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



Art. 12. Julgado procedente o processo, o prestador será comunicado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis sobre a decisão, devendo cumpri-la no prazo máximo constante na própria decisão; caso não haja o cumprimento, o teor da decisão poderá ser devidamente comunicado ao órgão do Ministério Público local.

Art. 13. O Órgão de Regulação deverá, sempre que possível, ensejar o processamento eletrônico do processo administrativo de reclamação.

Parágrafo único. As informações registradas no sistema da Ouvidoria serão utilizadas para definição das metas de qualidade.

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

Art. 15. Fica revogada a Resolução nº 035, de 18 de dezembro de 2019, bem como os arts. 29 a 40 da Resolução nº 007, de 31 de março de 2016.

Viçosa, 25 de março de 2021.

Wagner Mol Guimarães
Presidente do CISAB ZM

ANEXO I

PROCEDIMENTOS PARA OUVIDORIA ITINERANTE

Considerando que o principal objetivo da Ouvidoria Itinerante é ir ao encontro dos usuários dos serviços prestados pelos prestadores dos serviços de saneamento dos municípios consorciados ou conveniados, segue este manual de boas práticas sua efetiva realização.

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

- 1) a Ouvidoria Itinerante será realizada em município consorciado ou conveniado ao Órgão de Regulação do CISAB ZM em que tenha sido realizada fiscalização ou estudo tarifário;
- 2) o Órgão de Regulação, por meio de ofício, comunicará ao prestador de serviços de saneamento sobre a Ouvidoria Itinerante informações tais como data e local onde será realizada;
- 3) o Órgão de Regulação, juntamente com o prestador dos serviços, dará ampla divulgação à Ouvidoria;
- 4) a equipe mínima que irá compor a Ouvidoria Itinerante deverá conter um Engenheiro e um colaborador do Órgão de Regulação;
- 5) durante a Ouvidoria Itinerante serão distribuídos panfletos informativos e serão realizadas abordagens diretas aos cidadãos;
- 6) a Ouvidoria Itinerante contará com alojamento em barraca de lona e cadeiras para acolhimento e diálogo com o cidadão/usuário, ou outras instalações adequadas ao efetivo atendimento;
- 7) caso não haja acesso à *internet* no local da Ouvidoria, será disponibilizado ao cidadão/usuário dos serviços de saneamento básico um formulário (Modelo I) para preenchimento; esse formulário será encaminhado ao prestador dos serviços para as devidas providências;
- 8) as manifestações recebidas no atendimento, na forma do Item 7, devem ser registradas posteriormente no sistema pela equipe da Ouvidoria Itinerante.



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 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](#)