



ORCISPAR – ÓRGÃO REGULADOR DO SANEAMENTO
R. Pion. Miguel Jordão Martines, 677 – Pq. Ind. Mário Bulhões
Maringá – Paraná – Cep 87.065-660
CNPJ: 04.823.494/0001-65 (Matriz) – Telefone: (44) 3123-2800

RESOLUÇÃO CSRF Nº 04, DE 01 DE FEVEREIRO DE 2023.

Dispõe sobre a procedimentos, funções e prazos da Ouvidoria no âmbito do Órgão Regulador do Saneamento – ORCISPAR.

O **CONSELHO DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**, no uso de suas atribuições que são conferidas pelo Estatuto Social na atividade do Órgão Regulador de Saneamento.

Considerando o disposto no art. 23, *caput*, I e §2º da Lei Federal nº 11.445/07, segundo o qual compete ao ente regulador editar normas sobre as dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, abrangendo padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços e prazo para os prestadores de serviços comunicarem aos usuários as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

RESOLVE:

Art. 1º Por meio desta Resolução, ficam definidos procedimentos, funções e prazos da Ouvidoria no âmbito do Órgão Regulador do Saneamento – ORCISPAR.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 2º O prestador dos serviços de saneamento no município regulado e o ORCISPAR, 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 procedimento de mediação de conflitos ainda que o prestador de serviços não tenha sido acionado pelo usuário.

Parágrafo único. No atendimento aos usuários, a Ouvidoria do ORCISPAR deverá atuar com prontidão, cortesia, flexibilidade e impessoalidade, utilizando uma linguagem

inclusiva, buscando a humanização do atendimento, a facilitação da comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 3º Os prestadores de serviços de saneamento definirão os procedimentos de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários, observados os instrumentos normativos editados pelos respectivos titulares e pelo ente regulador.

Art.4º São funções da Ouvidoria:

I – atuar junto aos usuários, aos prestadores de serviços e aos órgãos públicos com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre eles;

II – acolher e registrar as manifestações dos usuários sobre os serviços públicos prestados e regulados;

III – registrar e encaminhar as reclamações e sugestões dos usuários dos serviços regulados aos respectivos prestadores de serviços, acompanhando e cobrando a solução do problema;

IV – contribuir com o controle social e comunicação entre usuários, prestadores de serviços, titular e entidade reguladora; e

VI – executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas.

Art.5º São objetivos da Ouvidoria do ORCISPAR:

I – garantir aos usuários respostas conclusivas nas solicitações realizadas;

II – garantir o direito de manifestação a todos os agentes envolvidos nos procedimentos;

III – mediar conflitos com clareza e justiça;

IV – contribuir com a gestão institucional dos serviços regulados, zelando pela qualidade da prestação dos serviços;

V – elaborar relatórios periódicos de atuação de Ouvidoria, os quais deverão ser disponibilizados pelo ORCISPAR para acesso aos agentes envolvidos nos procedimentos.

Parágrafo único. São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pelo ORCISPAR os usuários dos serviços, o titular dos serviços, os prestadores



dos serviços e os terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor.

Art.6º As comunicações feitas à Ouvidoria do ORCISPAR serão assim classificadas:

I – atendimentos, quando o esclarecimento for prontamente prestado pela Ouvidoria por meio de seus canais de comunicação; e

II – procedimento de Ouvidoria, quando for necessário formular consulta ou solicitar parecer aos órgãos internos do ORCISPAR, aos prestadores de serviços ou a terceiros.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA

Art. 7º Os usuários poderão iniciar procedimentos de Ouvidoria contra o prestador dos serviços de saneamento junto à Ouvidoria, expondo as razões das insatisfações, da seguinte forma:

I - via plataforma telefônica, quando então a Ouvidoria reconhecerá as declarações do usuário, conferindo-as com este, dando de pleno a competente tramitação,

II - via presencial, seja na sede do ORCISPAR, seja de forma itinerante, quando então a Ouvidoria reconhecerá as declarações do usuário, informará os encaminhamentos necessários e, quando viável, iniciará a competente tramitação para abertura de procedimento; e

III - via plataforma eletrônica, quando então a Ouvidoria reconhecerá as declarações do usuário, informará os encaminhamentos necessários e, quando viável, iniciará a competente tramitação para abertura de procedimento.

Parágrafo único. Serão acolhidas as manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços conforme sua natureza, as quais poderão ser elogios, denúncias, sugestões, consultas e reclamações.

Art.8º Após aberto o procedimento respectivo, compete à Ouvidoria do ORCISPAR adotar os seguintes procedimentos:

I - notificar o prestador de serviços, remetendo os autos do procedimento para sua manifestação nos prazos respectivos de cada caso;



II - determinar a suspensão da cobrança, quando esta for o objeto do procedimento, até decisão final do ORCISPAR; nos casos de recurso de infração, caso seja necessário, deverá ser emitida nova fatura sem a cobrança do objeto do procedimento.

III - requisitar junto ao prestador de serviços a documentação integral, bem como cópia do procedimento administrativo que ensejou a demanda do usuário, quando assim for cabível; e

IV - requisitar ao prestador de serviço, no prazo respectivo de cada demanda, a apresentação expressa de defesa do referido procedimento.

Parágrafo único. O prestador dos serviços de saneamento regulado deverá informar ao ORCISPAR um endereço de *e-mail* através do qual serão feitas as notificações previstas nesta resolução.

CAPÍTULO III

DA ABERTURA DE PROCEDIMENTO DE OUVIDORIA

Art.9º São passíveis de abertura de procedimento os seguintes casos:

I - recurso de infração e contestação de faturamentos: cabível no prazo de 30 (vinte) dias úteis contados a partir da comunicação de finalização dos procedimentos internos junto aos próprios prestadores diante da aplicação de penalidades ao usuário por parte do prestador dos serviços ou da cobrança equivocada, em tese, de valores;

II - demandas gerais: cabíveis a qualquer tempo em relação a reclamações relacionadas à própria prestação dos serviços, tais como serviços relativos ao esgotamento sanitário, vazamentos de água potável, manutenção de equipamentos afins, tarifas, falta de abastecimento de água, coleta de resíduos domiciliares, alagamento de ruas, dentre outros; e

III - comunicações prévias: cabíveis em casos de falta de abastecimento de água ou por falta de manutenção da coleta dos resíduos domiciliares por parte do prestador, seja em casos programados ou não programados, quando então o prestador deverá comunicar a situação formalmente à Ouvidoria por meio eletrônico informando os motivos causadores, soluções adotadas e a previsão do retorno de abastecimento ou da coleta à população atingida; nos casos programados, a comunicação prévia deverá ser feita em até 48 (quarenta e oito) horas antes do desligamento do abastecimento de água; nos



casos não programados, a comunicação deverá ser feita em até 3 dias úteis contados do fato motivador da falta de abastecimento e da ausência da coleta dos resíduos domiciliares.

Art. 10. Para abertura de procedimento de Ouvidoria, o usuário deverá apresentar, conforme o caso, os seguintes documentos:

I - cópia da fatura relativa a demanda e/ou atualizada;

II - número de protocolo junto ao prestador de serviços referente à insatisfação, se o prestador possuir;

III- descrição detalhada dos fatos, podendo ser redigida de próprio punho, via *e-mail* ou via contato telefônico, ou presencialmente, conforme modelo (Anexo II).

§1º O procedimento iniciará com o atendimento, em sendo o caso, aos requisitos constantes no caput deste artigo, bem como a contagem de prazo para seu encerramento.

§2º Cada procedimento de Ouvidoria instaurado gerará um número de protocolo, que permitirá o acompanhamento a qualquer momento pelas partes interessadas de toda a sua tramitação.

§3º Caso julgue necessário, dentro do prazo de 10 (dez) dias contados da abertura do procedimento, a Ouvidoria poderá solicitar e receber documentos adicionais do usuário.

§4º O procedimento será arquivado pelo ORCISPAR quando o usuário não atender, no prazo de 7 (sete) dias úteis, a apresentação dos documentos e/ou os esclarecimentos necessários ao exame do pedido.

§5º Todos os prestadores de serviços regulados pelo ORCISPAR, a qualquer momento, poderão acompanhar a tramitação do procedimento de Ouvidoria e a prestação das informações requeridas por esta, a fim de satisfazer o interesse do usuário e do próprio ORCISPAR.

Art. 11. Todos os procedimentos de Ouvidoria do ORCISPAR serão identificados por meio de numeração própria e formulário de Ouvidoria (Anexo II).

Art. 12. O procedimento de Ouvidoria do ORCISPAR será composto por:

- I – termo de abertura de procedimento (Anexo III);
- II – anexos;
- III - manifestações do prestador de serviços;
- IV – parecer da Ouvidoria (Anexo IV);
- V – termo de encerramento (Anexo V).

Art.13. O Ouvidor será responsável pela correta tramitação dos procedimentos de Ouvidoria instaurados, ainda que estes sejam abertos por outro servidor do ORCISPAR.

CAPÍTULO IV DOS PRAZOS DE OUVIDORIA

Art. 14. Após aberto o procedimento de Ouvidoria, o ORCISPAR terá o prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da abertura, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário; caso entenda ser necessário, a Ouvidoria poderá prorrogar o prazo de averiguação do procedimento por mais 30 (trinta) dias.

Art. 15. Na hipótese do inciso I do art. 9º, a Ouvidoria encaminhará ao prestador o procedimento protocolado pelo usuário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a apresentação de todos os documentos necessários e exigidos ao usuário, oportunizando ao prestador o prazo para a apresentação de defesa de no máximo de 15 (quinze) dias úteis contados do envio do procedimento via *e-mail*.

§1º Pedidos de dilação de prazo por parte do prestador poderão ser analisados pela Ouvidoria do ORCISPAR, desde que devidamente justificados dentro do período original para apresentação de defesa.

§2º Após a apresentação da defesa ou do transcurso do prazo de defesa sem que esta tenha sido apresentada à Ouvidoria, os autos serão encaminhados no prazo de até 3 (três) dias úteis para análise e julgamento por parte do Ouvidor, o qual será exteriorizado por meio de Decisão Administrativa, a ser proferida em 30 (trinta) dias; a ausência de apresentação de defesa no prazo previsto neste parágrafo importará em presunção de veracidade das alegações do usuário.

§3º A qualquer momento, a Ouvidoria poderá solicitar manifestação técnica dos diversos servidores, contratados e órgãos do ORCISPAR.



§4º O prestador de serviço será oficializado da decisão administrativa via *e-mail*, facultando a apresentação de recurso ao Conselho Superior de Regulação do ORCISPAR no prazo de 10 (dez) dias contados do envio do respectivo *e-mail*.

§5º O Recurso Administrativo Superior acarretará encaminhamento dos autos pela Ouvidoria, no prazo de até 15 (quinze) dias, para análise e julgamento por parte do Conselho Superior de Regulação do ORCISPAR, o qual decidirá no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados do recebimento do procedimento, por meio de Decisão Administrativa Final.

§6º A decisão proferida pelo Conselho Superior de Regulação do ORCISPAR encerrará as possibilidades de recurso na instância administrativa.

§7º Julgado procedente o Recurso Administrativo Superior, o prestador será comunicado por meio de Parecer Final de Ouvidoria, via *e-mail* no prazo de 10 (dez) dias, sobre a decisão, devendo cumpri-la no prazo constante no próprio parecer; após o cumprimento, o prestador informará a Ouvidoria sobre o fato, devendo a comunicação também ser feita por correio eletrônico.

§9º Encerrado o procedimento, a Ouvidoria comunicará o usuário, por meio dos contatos por ele informados na abertura do procedimento, quanto à deliberação final do regulador, bem como do prazo dado ao prestador para atendimento; ainda, caberá a Ouvidoria informar o usuário quanto à possibilidade de reabertura de procedimento caso a deliberação não seja atendida pelo prestador.

Art. 16. Na hipótese do inciso II do art. 9º, a Ouvidoria, tão logo seja comunicada das reclamações relativas às demandas gerais, comunicará imediatamente o prestador, no prazo máximo de 2 dias úteis, acerca de demanda encaminhada; nesses casos, o prestador deverá solucionar as reclamações nos seguintes prazos:

I - vazamento de água em via pública: em até 5 (cinco) dias úteis contadas da comunicação pela Ouvidoria;

II - vazamento de esgoto em via pública: em até 5 (cinco) dias úteis contadas da comunicação pela Ouvidoria; e

III - demais reclamações: em até 5 (cinco) dias úteis contados da comunicação pela Ouvidoria, salvo necessidade de maiores prazos justificados de acordo com as respectivas medidas a serem adotadas pelo prestador.



§1º Será admitida dilação dos prazos caso sejam observados fatores impeditivos não atribuíveis ao prestador de serviços, gerados por força maior, impedimento de acesso, questões operacionais tecnicamente justificadas, impedimentos judiciais e/ou qualquer outra situação que não dependa de ação direta do prestador; o pedido de dilação deverá ser formalmente encaminhado a Ouvidoria do ORCISPAR antes do término do prazo, devidamente justificado e comprovado.

§2º Após a solução da reclamação, o prestador deverá comunicar a Ouvidoria no prazo máximo de 3 dias úteis sobre as providências adotadas, de modo que a Ouvidoria possa confrontar a informação junto ao usuário.

§3º Confirmada a solução da reclamação pelo usuário, a Ouvidoria emitirá o Parecer Final e o Termo de Encerramento do procedimento; caso a solução não tenha sido confirmada pelo usuário, o procedimento será reaberto.

CAPÍTULO V

DO ENCERRAMENTO DO PROCEDIMENTO

Art.17. Os procedimentos de Ouvidoria serão encerrados, e o procedimento administrativo arquivado, com manifestação conclusiva junto ao ORCISPAR, quando:

- I - houver resposta definitiva ao requerente;
- II - após 3 (três) tentativas de contato, o usuário não for localizado;
- III - o requerente não atender, nos prazos estipulados pela Ouvidoria, aos pedidos de documentos e informações.

Art.18. A propositura de ação judicial com o mesmo objeto do recurso ensejará o arquivamento do procedimento administrativo junto ao ORCISPAR.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.19. Em qualquer tempo e fase de qualquer um dos procedimentos de Ouvidoria poderá haver, por iniciativa da própria Ouvidoria ou do Conselho Superior de Regulação do ORCISPAR, a manifestação e/ou interveniência da fiscalização da agência.

Art.20. Em qualquer fase do Procedimento de Ouvidoria, poderá haver a interferência mediadora da Ouvidoria devidamente formalizada junto ao prestador e ao usuário visando encerrar o procedimento de forma consensual.

§1º Sendo obtida a solução consensual, esta será reduzida a termo e devidamente assinada, em sendo o caso, por todos os envolvidos; caso não seja necessária a assinatura de todos os envolvidos, será devidamente assinada pela Ouvidoria.

§2º O usuário será orientado de que, em caso de solução consensual, esta deverá ser devidamente comunicada por parte dele à Ouvidoria no prazo assinalado por esta, presumindo-se solucionada a questão em caso de inércia do usuário quanto à comunicação.

Art. 21. Enquanto não encerrado o procedimento de Ouvidoria, só poderá haver suspensão de serviços se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta na entidade reguladora, bem como se houver inadimplemento de dívida não relacionada com o motivo do procedimento, ressalvada deliberação em contrário desta agência, a pedido do prestador de serviços.

Parágrafo único. Verificada a inobservância da vedação estabelecida no *caput* deste artigo, o ORCISPAR poderá determinar que o prestador reestabeleça o serviço ao usuário, imediatamente.

Art.22. O prestador de serviços disponibilizará em todas as suas unidades, em local visível, cópia desta norma bem como os canais de contato da entidade reguladora.

Parágrafo único. Caso não haja o cumprimento, ou caso não haja a demonstração do cumprimento da decisão, o teor desta, bem como o descumprimento, serão devidamente comunicados ao órgão do Ministério Público local, bem como ao titular do serviço.



ORCISPAR – ÓRGÃO REGULADOR DO SANEAMENTO
R. Pion. Miguel Jordão Martines, 677 – Pq. Ind. Mário Bulhões
Maringá – Paraná – Cep 87.065-660
CNPJ: 04.823.494/0001-65 (Matriz) – Telefone: (44) 3123-2800

Art.23. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Maringá, (data).

XXXXXXXXXX

Presidente do ORCISPAR

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 à entidade reguladora em que tenha sido realizada fiscalização ou estudo tarifário;

II – A entidade reguladora, por meio de ofício, comunica ao prestador de serviços de saneamento sobre a Ouvidoria Itinerante informações como data, local e onde será realizada;

III – A entidade reguladora juntamente com o prestador dos serviços dará ampla divulgação à Ouvidoria;

IV – A equipe mínima que irá compor a Ouvidoria Itinerante poderá conter um responsável pelo procedimento de fiscalização, o Ouvidor ou quem faz a gestão da Ouvidoria ou ainda, conforme o caso, um responsável pelo procedimento de fixação e cálculo de tarifas.

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

VI – A Ouvidoria Itinerante poderá contar com alojamento em barraca de lona, cadeiras para acolhimento e diálogo com o cidadão/usuário e banner para divulgação;

VI – Será disponibilizado, ao cidadão/usuário dos serviços de saneamento básico, um formulário para preenchimento no local da Ouvidoria Itinerante.



Anexo II

Formulário de Ouvidoria Itinerante do ORCISPAR

NÚMERO DO PROTOCOLO: _____ DATA: ___/___/___

CATEGORIA DO CONSUMO: RESIDENCIAL COMERCIAL INDUSTRIAL PÚBLICA

1 – Identificação (Opcional)

Nome ou Razão Social: _____

Endereço: _____ Bairro: _____

Cidade: _____ Estado: _____

FORMULÁRIO – OUVIDORIA ITINERANTE

2 – Qualidade da água:

ÓTIMO REGULAR RUIM

3 – Problemas que a água apresenta:

COR GOSTO SUJEIRA NENHUM OUTROS _____

4 – Pressão de água na rede:

FRACA NORMAL FORTE

5 – Falta de água. Qual a frequência?

NÃO HÁ 1 VEZ POR SEMANA 2 VEZES POR SEMANA 3 VEZES OU MAIS

6 – Rede de esgoto:

ÓTIMO REGULAR RUIM

7 – Problemas que a rede de esgoto apresenta:

MAU CHEIRO FALTA DE TRATAMENTO MANUTENÇÃO NENHUM

OUTROS _____

8 – Serviço de atendimento ao cliente (SAAE/SAMAE):

NÃO HÁ ÓTIMO REGULAR RUIM OUTROS _____

REGISTRE AQUI SUA MANIFESTAÇÃO!

Assinatura: _____ Data de encerramento: ___/___/___



ORCISPAR – ÓRGÃO REGULADOR DO SANEAMENTO
R. Pion. Miguel Jordão Martines, 677 – Pq. Ind. Mário Bulhões
Maringá – Paraná – Cep 87.065-660
CNPJ: 04.823.494/0001-65 (Matriz) – Telefone: (44) 3123-2800

ANEXO III

Termo de abertura de procedimento de Ouvidoria

Procedimento nº.:0xx/20xx

Data: xx/xx/xxxx

Nome do Usuário:

Contato:

Endereço:

Objeto:

Relato:,

Assinatura do Ouvidor



ORCISPAR – ÓRGÃO REGULADOR DO SANEAMENTO
R. Pion. Miguel Jordão Martines, 677 – Pq. Ind. Mário Bulhões
Maringá – Paraná – Cep 87.065-660
CNPJ: 04.823.494/0001-65 (Matriz) – Telefone: (44) 3123-2800

Anexo IV
Parecer de Ouvidoria

O parecer da Ouvidoria deve conter os seguintes tópicos:

1. Preliminar
2. Contextualização
3. Encaminhamentos
4. Considerações Finais



ORCISPAR – ÓRGÃO REGULADOR DO SANEAMENTO
R. Pion. Miguel Jordão Martines, 677 – Pq. Ind. Mário Bulhões
Maringá – Paraná – Cep 87.065-660
CNPJ: 04.823.494/0001-65 (Matriz) – Telefone: (44) 3123-2800

Anexo V

Termo de encerramento de procedimento de ouvidoria

Procedimento nº.:0xx/20xx

Data de encerramento: xx/xx/xxxx

Relato dos Encaminhamentos:

(Resumo dos encaminhamentos do procedimento e confirmação da conclusão)

Assinatura do Ouvidor



ORCISPAR – ÓRGÃO REGULADOR DO SANEAMENTO
R. Pion. Miguel Jordão Martines, 677 – Pq. Ind. Mário Bulhões
Maringá – Paraná – Cep 87.065-660
CNPJ: 04.823.494/0001-65 (Matriz) – Telefone: (44) 3123-2800

Atenciosamente,

GABRIELA M. GODOY
Presidente do Conselho

ALEXANDRO R. RAUBER
Conselheiro

RAFAEL C. MACHADO
Conselheiro

THIAGO B. MARIN
Conselheiro

REINAR K. SEYBOTH
Conselheiro

VALDENIR CALSAVARA
Conselheiro