



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE
ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE MINAS GERAIS

RESOLUÇÃO ARSAE-MG Nº 151, DE 03 DE MAIO DE 2021

Estabelece as regras do atendimento das Ouvidorias dos prestadores de serviços públicos sujeitos à regulação e à fiscalização da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG).

O Diretor-Geral da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), no uso de suas atribuições legais, atendendo a decisão da Diretoria Colegiada e tendo em vista o disposto na Lei Federal nº 9.984, de 17 de julho de 2000; na Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007; na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; na Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020; no Decreto Federal nº 6.523, de 31 de julho de 2008; na Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009; no Decreto Estadual nº 47.529, de 12 de novembro de 2018 e no Decreto Estadual nº 47.884, de 13 de março de 2020.

RESOLVE:

CAPÍTULO I – OBJETO

Art. 1º Estabelecer as regras do atendimento das Ouvidorias dos prestadores de serviços públicos sujeitos à regulação e à fiscalização da Arsae-MG.

Art. 2º São objetivos da ouvidoria:

- I. Acolher manifestações dos usuários acerca dos serviços prestados;
- II. Sanar deficiências no atendimento prestado em primeira instância, pelos canais de atendimento ao usuário.

Art. 3º A ouvidoria é unidade de segunda instância de atendimento, portanto, pode exigir, no caso de reclamações, antes do registro da manifestação, o número de protocolo junto à primeira instância de atendimento disponibilizado pelo prestador de serviços, salvo em situações que coloquem em risco a segurança da população ou da unidade operacional.

CAPÍTULO II – DEFINIÇÕES

Art. 4º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

- I. Atendimento eletrônico: atendimento realizado pelo prestador de serviços por meio do sítio eletrônico, que permita o recebimento, o registro e o esclarecimento das manifestações do usuário;
- II. Consulta: manifestação de solicitação de dados, informações e esclarecimentos de matérias relativas à prestação de serviços;
- III. Denúncia: ato verbal ou escrito, pelo qual alguém pede a apuração de fato supostamente contrário à legislação aplicável;

- IV. Elogio: manifestação de satisfação, apreço, aprovação ou louvor para decisões, procedimentos e desempenho sobre os serviços prestados;
- V. Manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, consulta, elogio e demais pronunciamentos de interessados, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos regulados;
- VI. Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços regulados, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão;
- VII. Qualidade do atendimento: conjunto de atributos do atendimento oferecido pelo prestador de serviços, tendo em vista a necessidade de receber, registrar e esclarecer as manifestações do usuário, com adequado nível de presteza, cortesia, eficácia e eficiência;
- VIII. Reclamação: forma de manifestação de indícios sobre o descumprimento de deveres, quanto aos procedimentos adotados pelo prestador de serviços, mesmo que suas atitudes não contrariem atos normativos ou a legislação aplicável, são relevantes e merecem o aprofundamento na abordagem e esclarecimentos acerca de suas razões, sempre com finalidade intrínseca de aprimoramento na orientação da prestação dos serviços;
- IX. Relatório de gestão da ouvidoria: relatório que consolida as informações das manifestações, aponta falhas e sugere melhorias na prestação de serviços públicos;
- X. Solicitação: ato verbal ou escrito pelo qual alguém manifesta um pedido;
- XI. Sugestão: proposta apresentada pelos interessados, para aperfeiçoar políticas e normas, e melhorar ou alterar procedimentos do prestador de serviços;
- XII. Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público regulado pela Arsae-MG, sendo proprietária, possuidora ou detentora do imóvel atendido, e responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

CAPÍTULO III – DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Seção I

DA ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 5º Prestadores de serviços regionais e prestadores de serviços locais que atuam em municípios que possuam mais de 30.000 (trinta mil) unidades usuárias, devem instituir unidade organizacional de ouvidoria.

Parágrafo único. Quando o prestador de serviços não dispuser de ouvidoria, as manifestações de segunda instância podem ser apresentadas diretamente à Ouvidoria da Arsae-MG, desde que já tenham sido apresentadas ao prestador de serviços por meio dos canais de atendimento de primeira instância.

Art. 6º O prestador de serviços deve dar ampla divulgação sobre a existência da unidade organizacional específica da ouvidoria e suas finalidades, formas de utilização, canais de comunicação e horários de atendimento.

Parágrafo único. A divulgação referida no caput deste artigo deve garantir a exposição, no mínimo, de 30% (trinta por cento) da área do verso das faturas para esclarecimento em relação ao uso dos canais de relacionamento dos usuários.

Art. 7º A ouvidoria deve prestar atendimento de forma ágil e eficaz, em consonância com a legislação aplicável.

Art. 8º A ouvidoria deve oferecer atendimento telefônico específico, no mínimo, durante 12 (doze) horas diárias, em dias úteis, apto a receber ligações gratuitas de qualquer operadora de telefonia fixa e móvel;

Art. 9º O prestador de serviços deve oferecer atendimento eletrônico de ouvidoria, por meio de sítio institucional e outros recursos.

Art. 10 A ouvidoria deve oferecer atendimento presencial aos usuários, por agendamento, quando solicitado, garantindo condições de acessibilidade ao portador de qualquer necessidade especial.

Art. 11 O prestador de serviços deve designar perante a Arsae-MG, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da vigência desta Resolução, o nome do ouvidor ou do responsável pela ouvidoria e dos respectivos meios de contato, bem como deve proceder ao cadastramento da respectiva unidade, nos termos de formulário disponível no endereço eletrônico da Arsae-MG, conforme modelo do ANEXO I – FORMULÁRIO CADASTRAL.

Parágrafo único. Para manutenção da regularidade, o prestador de serviços deve cientificar a Arsae-MG sobre quaisquer alterações das informações prestadas quando do cadastramento referido no caput deste artigo, inclusive com o envio, quando se fizer necessário, de novos documentos no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da ocorrência da alteração.

Seção II

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 12 Compete à ouvidoria, entre outras, as seguintes atribuições:

I. Receber, registrar, instruir, analisar, arquivar, gerenciar informações e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos usuários de serviços que não forem solucionadas pelo atendimento em primeira instância realizado por suas unidades de atendimento, presenciais ou remotas;

II. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos manifestantes acerca do andamento de suas manifestações e das providências adotadas, encaminhando às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e sua efetiva conclusão;

III. Informar ao manifestante sobre o acolhimento da manifestação, em até 10 (dez) dias corridos, a contar da data do seu recebimento;

IV. Fornecer resposta conclusiva para todas as manifestações apresentadas pelos manifestantes.

Parágrafo único. As informações referentes às manifestações recebidas pela ouvidoria devem ser disponibilizadas para a Arsae-MG e demais autoridades, quando solicitadas.

Art. 13 A ouvidoria deve manter em sigilo as informações referentes às manifestações recebidas que tenham caráter pessoal, reservado ou confidencial, na forma estabelecida em legislação aplicável.

Art. 14 A ouvidoria deve manter atualizado o sistema informatizado de controle das manifestações recebidas, durante o prazo mínimo de 2 (dois) anos, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos manifestantes, com toda a documentação e as providências adotadas em cada caso.

Parágrafo único. Deve ser possível a disponibilização do histórico de atendimento, em arquivos eletrônicos, conforme demanda da Ouvidoria da Arsae-MG.

Seção III

INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 15 O prestador de serviços deve elaborar relatórios de gestão da ouvidoria, indicando, ao menos:

I. O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II. A localidade onde foram geradas as manifestações;

III. Os motivos das manifestações;

IV. A análise dos pontos recorrentes;

V. As providências adotadas pelo prestador de serviços nas soluções apresentadas.

Art. 16 Anualmente, em até 60 (sessenta) dias após início do ano corrente, o relatório de gestão deve ser encaminhado à autoridade máxima do prestador de serviços, à apreciação da Ouvidoria da Arsae-MG e

disponibilizado, integralmente, em meio eletrônico.

Parágrafo único. Os relatórios de gestão não terão caráter impositivo, cabendo à autoridade máxima do prestador de serviços, em última instância, deliberar a respeito dos temas apontados, no prazo de 20 (vinte) dias úteis após sua divulgação.

CAPÍTULO IV - REGRAS GERAIS PARA O TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Art. 17 O prestador de serviços, quando solicitado, ou após o efetivo registro da manifestação realizada pela ouvidoria, deve informar ao usuário o número do protocolo de atendimento específico ou encaminhá-lo por meio eletrônico.

Art. 18 Devem ser associadas, ao número do protocolo de atendimento da ouvidoria, as seguintes informações:

I. Identificação do usuário;

II. Identificação da matrícula do imóvel e protocolos de atendimento emitidos pelos canais usuais de atendimento, quando se tratar de usuário;

III. Data e hora do registro;

IV. Detalhamento da motivação do atendimento;

V. Ações adotadas em decorrência da manifestação e respectivos prazos de conclusão;

VI. Avaliação da procedência ou improcedência do atendimento, quando aplicável.

Art. 19 A ouvidoria deve possibilitar que o interessado acompanhe o andamento de sua manifestação e das providências adotadas, mediante apresentação do número de protocolo.

Parágrafo único. O acompanhamento que trata o caput deste artigo pode ser realizado pessoalmente, por telefone, por escrito ou por meio eletrônico.

Seção II

RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Art. 20 A ouvidoria deve responder as manifestações de maneira conclusiva, em linguagem simples e objetiva, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Parágrafo único. A resposta conclusiva à manifestação deve conter informação sobre a decisão administrativa acerca do caso apontado.

Art. 21 A resposta conclusiva emitida deve incluir informação ao manifestante sobre a possibilidade de contatar diretamente a Ouvidoria da Arsae-MG, em caso de discordância em relação às providências adotadas pelo prestador de serviços.

Art. 22 A ouvidoria deve encaminhar, nos prazos estabelecidos nas correspondências enviadas ou se não for indicado prazo, em até 10 (dez) dias corridos, as informações solicitadas pela Ouvidoria da Arsae-MG.

Parágrafo único. Em caso de impossibilidade de atendimento aos prazos estabelecidos, deve ser encaminhado, à Ouvidoria da Arsae-MG, pedido fundamentado de sobrestamento em momento anterior ao término do prazo.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23 O prestador de serviços que for controlador integral de outro prestador de serviços pode instituir ouvidoria única, desde que o usuário possa identificar que está sendo atendido pelo prestador que lhe

fornece os serviços.

Parágrafo único. A estrutura dos canais de acesso à ouvidoria pode ser compartilhada com os demais canais de atendimento ou relacionamento do prestador de serviços.

Art. 24 Os custos decorrentes das alterações a serem promovidas em função das determinações desta Resolução podem ser solicitadas, à Arsae-MG, para consideração como custo regulatório.

§1º. A solicitação do reconhecimento do custo regulatório deve estar munida de registros contábeis específicos, acerca das despesas incorridas pelo prestador de serviços.

§2º. Outras informações podem ser solicitadas pela Arsae-MG para o reconhecimento tarifário das despesas mencionadas no caput.

Art. 25 Fica revogado o inciso XXII do artigo 92 da Resolução Arsae-MG nº 131, de 11 de novembro de 2019, que estabelece as condições gerais para prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Arsae-MG.

Art. 26 O parágrafo único do artigo 6º e o artigo 8º entram em vigor em 150 (cento e cinquenta) dias após a publicação desta Resolução.

Art. 27 O disposto nesta Resolução entra em vigor em 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Parágrafo único. No caso de serviços públicos cuja regulação seja delegada à Arsae-MG, as regras estabelecidas serão aplicáveis a esses serviços 360 (trezentos e sessenta) dias após a data de assunção da delegação pela Arsae-MG.

Belo Horizonte, 03 de maio de 2021.

ANTÔNIO CLARET DE OLIVEIRA JÚNIOR

Diretor-Geral

ANEXO – FORMULÁRIO CADASTRAL

1- Órgão fiscalizador

Nome: Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG).

Endereço: Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves - Rodovia João Paulo II, 4001 - Prédio Gerais - 5º andar - Bairro Serra Verde - Belo Horizonte - MG- CEP 31630-901.

2- Prestador de serviços

Nome:

Endereço:

3- Responsável pelas informações

Nome:

Cargo:

4- Identificação do responsável pela ouvidoria:

Nome:

Cargo:

Endereço eletrônico:

Telefone de contato:

5- Identificação da unidade de ouvidoria:

Endereço eletrônico (site):

Endereço eletrônico (e-mail):

Local de atendimento presencial:

Telefone de atendimento ao usuário:

Horário de atendimento telefônico:

Outros telefones de contato:



Documento assinado eletronicamente por **Antônio Claret de Oliveira Júnior, Diretor(a) Geral**, em 03/05/2021, às 11:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **28814967** e o código CRC **9B78D3DC**.

Referência: Processo nº 2440.01.0000575/2020-36

SEI nº 28814967