

RESOLUÇÃO ARSAE-MG Nº 039, de 27 de setembro de 2013.

Aprova o Regimento Interno 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 e à vista do disposto no artigo 6º, inciso XIII, da Lei Estadual nº 18.309 de 03/08/2009, atualizada pela lei nº 20.822, de 30/7/2013, e o art. 3º, inciso II, alínea g, do Decreto Estadual nº 45.871, de 30/12/2011,

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado, na forma do anexo que acompanha esta Resolução, o Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG.

Art. 2º O Regimento Interno, em anexo, será publicado na íntegra no sítio eletrônico da ARSAE-MG, no endereço <http://www.arsae.mg.gov.br/>.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Hubert Brant Moraes
Diretor-Geral em exercício

TÍTULO I - DA NATUREZA, ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E COMPETÊNCIAS.

Art. 1º Este Regimento dispõe sobre a organização e o funcionamento da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais/ARSAE-MG, criada pela Lei nº 18.309, de 3 de agosto de 2009.

Parágrafo único. A ARSAE-MG, autarquia especial caracterizada pela autonomia administrativa, financeira, técnica e patrimonial e pela estabilidade parcial dos mandatos de seus dirigentes, tem personalidade jurídica de direito público, prazo de duração indeterminado, sede e foro na Capital do Estado e vincula-se à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana – SEDRU.

Art. 2º O Regimento Interno estabelecerá procedimentos para a realização de audiências e consultas públicas, para o atendimento às reclamações de usuários e regulamenta o processo administrativo e demais decisões da Agência.

Art. 3º A estrutura orgânica e competências da ARSAE-MG estão reguladas pelo Decreto Estadual nº 45871, publicado em 30/12/2011.

TÍTULO II – DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 4º A Ouvidoria atuará no atendimento e acompanhamento das solicitações que compreendem reclamações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios encaminhados pelos usuários e demais pessoas interessadas nos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

§ 1º Qualquer pessoa que tiver seu direito violado ou tiver conhecimento de violação da ordem jurídica, envolvendo matéria de competência da ARSAE-MG, poderá apresentar solicitação à Ouvidoria.

§ 2º. A Ouvidoria certificar-se-á de que a solicitação já foi levada, previamente, ao prestador pelo interessado, seja nas centrais de atendimento ou na própria Ouvidoria do prestador, mediante número de protocolo de atendimento.

§ 3º A reclamação será realizada pelos usuários dos serviços prestados, e relaciona-se com toda manifestação de protesto ou descontentamento sobre a prestação de serviços, decorrente de ação e/ou omissão do prestador e a existência ou não de norma reguladora aplicável.

§4º A denúncia relaciona-se com toda solicitação que objetive resolver um problema cuja solução poderá ou não apresentar benefício direto ao solicitante.

Art. 5º Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em formulário próprio, devendo constar:

- I - data e hora do recebimento da solicitação;
- II - o nome do solicitante, exceto no caso de denúncia anônima;
- III - o endereço completo, telefone e e-mail (quando possível) do solicitante;
- IV - o número da unidade usuária envolvida;
- V - a forma de contato mantido (pessoal, por telefone, e-mail);
- VI - o tipo da solicitação (reclamação, denúncia, sugestão, consulta ou elogio);
- VII - o número do protocolo do registro de atendimento junto ao prestador de serviços;
- VIII - a situação apresentada;
- IX - as providências adotadas para a solicitação, quando forem cabíveis;

X - a data e hora da prestação das informações ou dos resultados, quando couber;

XI - nome do atendente.

§ 1º Deverá ser informado ao usuário o número de registro da solicitação perante ARSAE-MG.

§ 2º Os formulários referentes a solicitações e consultas resolvidas no momento do atendimento, com as devidas orientações, poderão ser preenchidos com o nome do solicitante, telefone ou outro meio de contato, assunto e atendente, contendo um breve resumo sobre informação solicitada e a orientação prestada.

§ 3º A solicitação poderá ser feita verbalmente, por meio eletrônico, por intermédio da Central de Atendimento ou por correspondência convencional.

Art. 6º Recebida a solicitação a Ouvidoria poderá instituir, a seu critério, processo de arbitramento, entre agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados.

§ 1º Os interessados que, de comum acordo, pretenderem a intervenção da ARSAE-MG para a solução de pendências relativas ao reconhecimento ou atribuição de direitos, devem apresentar requerimento por escrito.

§ 2º As partes serão convidadas a comparecerem à audiência de mediação a ser presidida pelo Ouvidor da ARSAE-MG, ou servidor por este designado.

§ 3º Os interessados serão notificados quanto à data, hora, local e objeto da arbitragem e informados que o resultado desta vinculará as partes à decisão da Agência.

§ 4º O representante do prestador de serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, disporem quanto à execução de serviços, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 5º Havendo êxito na arbitragem, o acordo será reduzido a termo e homologado pelo Ouvidor ficando extinta, em definitivo, a reclamação.

§ 6º Não obtido acordo, ou na ausência de qualquer das partes, ao setor competente para análise e parecer sobre o assunto, e, se for o caso, promover a abertura do Processo Administrativo.

§ 7º Para os fins do disposto neste artigo, consideram-se agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados: o poder concedente, os prestadores, os usuários dos serviços e os demais interessados, inclusive os órgãos e entidades públicas e organizações de defesa do consumidor.

Art. 7º As solicitações serão encerradas:

I - quando decididas as questões formuladas;

II - quando, após três tentativas de contato com o reclamante, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, a Ouvidoria não o localizar.

III - no caso de realização de acordo, inclusive por meio de processo de arbitragem.

IV - quando o solicitante não fornecer documentos e informações nos prazos e nas formas determinados pela Ouvidoria.

§ 1º 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 Administrativo para todas elas.

§ 2º Não serão recebidas solicitações anônimas, exceto nos casos de denúncia, cabendo a Diretoria Colegiada encaminhar ou não a questão.

Art. 8º Após o devido registro das solicitações, serão definidos os procedimentos adotados para o encaminhamento de cada caso e, em não sendo possível uma solução pela própria Ouvidoria, os autos deverão ser instruídos e encaminhados para a autoridade competente para a instauração de Processo Administrativo.

§ 1º. Quando, pela análise das solicitações formuladas, forem constatados indícios da ocorrência de atos passíveis de punição, a Ouvidoria deverá informar o setor competente da ARSAE-MG para a abertura de processo de fiscalização e emissão de Relatório Técnico.

§ 2º A Ouvidoria da ARSAE-MG informará ao demandante sobre as providências tomadas em relação à solicitação apresentada, preferencialmente, através do mesmo meio em que foi recebida.

§ 3º Tratando-se de matéria complexa ou de resolução controversa, poderá ser solicitado parecer à Procuradoria.

Art. 9º O Processo Administrativo deverá iniciar-se, com a notificação do prestador de serviços, por escrito, através de um Termo de Ciência, que trará de forma consubstanciada o conflito constatado.

§ 1º. O Termo de Ciência é um documento por escrito ou em meio eletrônico, encaminhado ao prestador de serviços que deverá conter:

I - uma via do primeiro atendimento feito pela Ouvidoria da ARSAE;

II - a identificação do prestador de serviços;

III - a identificação completa do usuário;

IV - a descrição da pretensão do solicitante e do conflito constatado;

V - razões alegadas pelo prestador de serviços para não atender à pretensão do solicitante.

VI - o dispositivo legal, regulamentar ou contratual incidente, quando for o caso;

VII - o prazo para esclarecer os elementos levantados pela ARSAE;

§ 2º As decisões proferidas serão encaminhadas ao prestador de serviços, ao usuário e a qualquer outra parte envolvida ou que tenha interesse sobre o objeto, sendo assegurada sua ciência.

TÍTULO III DO PROCESSO DECISÓRIO

Seção I Das Condições Gerais

Art. 10º Este Regimento estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da ARSAE-MG, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração.

Art. 11 O processo decisório deverá ser transparente e obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, ampla publicidade e celeridade processual com vistas à proteção dos direitos dos prestadores dos serviços regulados, dos usuários e demais interessados da sociedade, bem como ao melhor cumprimento dos fins que a ela foram legalmente atribuídos.

Art. 12 Os processos encaminhados para deliberação da Diretoria Colegiada deverão estar devidamente instruídos com as informações, notas técnicas e pareceres jurídicos pertinentes.

Art. 13 A Diretoria Colegiada se reunirá ordinariamente, de acordo com calendário anual por ela estabelecido e, extraordinariamente, mediante convocação formal do Diretor-Geral ou de pelo menos os dois outros Diretores, contendo a pauta dos assuntos urgentes a serem tratados.

Seção II

Das Reuniões Deliberativas

Art. 14 A Diretoria Colegiada se reunirá com a presença de pelo menos dois Diretores, dentre eles o Diretor- Geral ou seu substituto legal.

Parágrafo único. O Diretor-Geral presidirá as reuniões e, em suas ausências ou impedimentos, o seu substituto legal.

Art. 15 Quando pertinentes e necessárias, deverão ser colhidas as seguintes manifestações:

I – do Chefe da Procuradoria;

II – dos interessados previamente inscritos, quando for o caso;

III – dos Coordenadores e/ou Gerentes das áreas envolvidas, para esclarecimento de questão técnica pertinente; e

IV – do Ouvidor, quando o for pertinente.

Art. 16 Após a fase descrita no artigo anterior inicia-se a fase de debates entre os Diretores.

Parágrafo único. Apenas os Diretores poderão se pronunciar quanto à matéria discutida, a menos que haja solicitação expressa do Diretor-Geral dirigida a outrem, para esclarecimento de ponto específico do tema em discussão.

Art. 17 O Diretor-Geral encerra a fase de debate e inicia a fase de votação.

§ 1º O Diretor-Geral será o primeiro a proferir seu voto.

§ 2º Em seguida, a votação se dará por ordem inversa de antiguidade no cargo.

§ 3º O Diretor poderá se declarar impedido de exercer o voto por motivo de foro íntimo ou por outro motivo justificado, devendo, neste caso, declinar as razões do impedimento.

§ 4º Em caso de justificada impossibilidade de comparecimento à reunião, poderá o Diretor encaminhar ao Diretor-Geral, ou ao seu substituto, o seu voto escrito sobre as matérias da pauta, o qual será lido e registrado na ata respectiva.

§ 5º Colhidos os votos de todos os Diretores, o Diretor-Geral deverá declarar a decisão do colegiado.

§ 6º Qualquer Diretor poderá pedir vista de processo incluído em pauta de reunião, até a declaração do resultado de votação;

§ 7º Concedida a vista, a matéria deverá ser incluída na pauta da reunião ordinária subsequente, podendo o mesmo Diretor, justificadamente, requerer a prorrogação do prazo.

TÍTULO IV DOS PROCESSOS E ATOS ADMINISTRATIVOS

CAPÍTULO I DOS PROCEDIMENTOS EM GERAL

Seção I Dos Princípios

Art. 18 A ARSAE-MG atuará conforme os procedimentos administrativos estabelecidos neste Regimento os quais visam, especialmente:

I – a proteção dos direitos e a garantia do cumprimento das obrigações dos usuários, prestadores de serviços regulados e demais interessados da sociedade;

II – a apreciação das solicitações, reclamações e denúncias apresentadas à ARSAE-MG e;

III – o cumprimento dos fins a ela legalmente atribuídos.

Art. 19 Os processos administrativos observarão o disposto na Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 e na Lei Estadual nº 14.184, de 30 de janeiro de 2002 e, dentre outros, os seguintes critérios:

I – atuação conforme a lei, a jurisprudência administrativa em vigor e a doutrina;

II – objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;

III – atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;

IV – divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição e em legislação específica;

V – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;

VI – indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;

VII – observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos interessados;

VIII – clareza e transparência das decisões de modo a propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos interessados;

IX – impulsão de ofício do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados; e

X – interpretação das normas da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirigem, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.

Art. 20 É vedada a recusa imotivada de recebimento de documentos, devendo o servidor orientar o interessado quanto ao suprimento de eventuais falhas ou omissões.

Art. 21 Os atos praticados pela ARSAE-MG serão tornados públicos e disponibilizados no portal da Agência na rede mundial de computadores, salvo se considerados pela Diretoria Colegiada como sigilosos, na forma da lei.

Seção II Do início do processo administrativo

Art. 22 O processo administrativo pode iniciar-se de ofício, a pedido do interessado ou em decorrência de denúncia.

Art. 23 A instauração do Processo Administrativo será autorizada pelo Diretor-Geral, por meio de Portaria, devidamente publicada no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais.

Art. 24 A Agência tem o dever de emitir decisão expressa nos processos administrativos, bem como a respeito de solicitações, reclamações ou denúncias em matéria de sua competência.

Art. 25 Uma vez instaurado o processo administrativo, a notificação deverá estar acompanhada de relatório técnico devidamente instruído.

Art. 26 Os processos administrativos serão instaurados e autuados de forma individualizada, para cada interessado e/ou regulado.

Art. 27 Em decisões reiteradas sobre a mesma matéria, poderão ser reproduzidos os fundamentos de uma decisão, desde que não se prejudique direito ou garantias processuais dos interessados.

Art. 28 Os processos administrativos específicos reger-se-ão por legislação própria, aplicando-se-lhes apenas subsidiariamente os preceitos desta Resolução.

Seção II Dos interessados

Art. 29 São legitimados como interessados nos processos administrativos da ARSAE-MG:

I – pessoas físicas ou jurídicas que os iniciem como titulares de direitos ou interesses individuais ou ainda no exercício do direito de petição e representação;

II – aqueles que, sem terem iniciado o processo, têm direitos ou interesses que possam ser afetados pela decisão a ser adotada;

III – as organizações e associações representativas no que concerne a direitos e interesses coletivos ou individuais homogêneos de seus interessados; e

IV – as pessoas ou associações legalmente constituídas, em relação à direitos ou interesses difusos.

Art. 30 Os interessados têm os seguintes direitos em relação à ARSAE-MG, sem prejuízo de outros que lhes sejam assegurados:

I – ser tratado com respeito pelas autoridades e servidores, que deverão facilitar o exercício de seus direitos e o cumprimento de suas obrigações;

II – ter ciência da tramitação dos procedimentos administrativos, ter vista dos autos, obter cópia de documentos nele contidos e ter ciência das decisões proferidas;

III – formular alegações e apresentar documentos, os quais serão objeto de consideração pelo órgão competente;

IV – ser notificado para formular suas alegações antes de decisão de que possa decorrer gravame à sua situação; e

V – solicitar tratamento sigiloso ou confidencial de seus dados e informações, mediante justificativa devidamente fundamentada.

Art. 31 São deveres dos interessados perante a Agência, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:

I – expor os fatos conforme a verdade;

II – proceder com lealdade, urbanidade e boa fé;

III – prestar as informações que lhes forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos;

IV – não agir de modo temerário e não utilizar expedientes protelatórios.

Seção III – Dos impedimentos e suspeições

Art. 32 É impedido de atuar em processo administrativo o agente ou autoridade que:

I – tenha interesse direto ou indireto na matéria;

II – tenha participado ou venha a participar como perito, testemunha ou representante, ou se tais situações ocorrem quanto ao cônjuge, companheiro ou parente e afins até o terceiro grau;

III – esteja litigando judicial ou administrativamente com o interessado ou respectivo cônjuge ou companheiro.

Art. 33 A autoridade ou agente que incorrer em impedimento deve comunicar o fato à autoridade competente, abstendo-se de atuar.

Parágrafo único. A omissão do dever de comunicar o impedimento constitui falta grave, para efeitos disciplinares.

Art. 34 Pode ser arguida a suspeição da autoridade ou agente que tenha amizade íntima ou inimizade com algum dos interessados ou com os respectivos cônjuges, companheiros, parentes e afins até o terceiro grau.

§ 1º Quando arguida a suspeição de autoridade ou agente, este a poderá aceitar espontaneamente ou não, ocasião em que caberá à Diretoria Colegiada decidir quanto ao seu acolhimento.

§ 2º A autoridade ou agente poderá, a seu critério, manifestar-se suspeita para atuar em processo administrativo que passe por sua análise, declinando o motivo que o leva a assim agir.

Seção IV Da Instrução

Art. 35 As atividades de instrução destinadas a averiguar e comprovar os dados necessários à tomada de decisão realizam-se de ofício, sem prejuízo do direito de os interessados proporem atuações probatórias.

§ 1º A unidade organizacional da Agência, competente para a instrução, fará constar dos autos os dados necessários à decisão.

§ 2º Os atos de instrução que exijam a atuação dos interessados devem realizar-se do modo menos oneroso para estes.

Art. 36 São inadmissíveis as provas obtidas por meios ilícitos.

Art. 37 Cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado.

Parágrafo único. Quando o interessado declarar que fatos e dados estão registrados em documentos existentes na própria ARSAE-MG, a unidade organizacional da Agência competente para a instrução, promoverá, de ofício, a sua obtenção.

Art. 38. O interessado poderá aduzir alegações referentes à matéria objeto do processo, bem como juntar documentos e pareceres, requerer diligências e perícias, arcando com os respectivos ônus.

§ 1º Somente poderão ser recusadas, mediante decisão fundamentada, as provas propostas pelos interessados, quando forem ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou protelatórias.

§ 2º Os elementos probatórios deverão ser considerados na fundamentação da decisão pela autoridade competente.

Art. 39. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados, ou terceiros, serão expedidas notificações para esse fim, mencionando-se data, prazo, forma e outras condições de atendimento.

Parágrafo único. Não sendo atendida a notificação, a unidade organizacional competente da Agência poderá, se entender relevante a matéria, suprir de ofício a omissão.

Seção V

Dos Prazos

Art. 40. Quando outros não estiverem previstos nesta norma ou em disposições especiais, serão os seguintes os prazos máximos a serem observados nos procedimentos administrativos:

I – para autuação, juntada de quaisquer elementos e outras providências de mero expediente: 5 (cinco) dias;

II – para expedição de ofícios e notificação pessoal ou publicação de atos administrativos: 10 (dez) dias;

III – para decisão final, após conclusão interna do processo: 30 dias, salvo prorrogação por igual período, expressamente motivada.

Art. 41. Será de 90 (noventa) dias o prazo máximo para decisão de petições e requerimentos de qualquer espécie apresentados à Agência, ressalvado o disposto em legislação específica.

Parágrafo único. Quando a complexidade da questão envolvida não permitir o atendimento dos prazos previstos neste artigo, o interessado será cientificado das providências até então tomadas.

Art. 42. Salvo previsão em contrário, os prazos são contínuos, não se interrompendo nos feriados e fins de semana.

§ 1º Os prazos serão computados excluindo o dia do começo e incluindo o do vencimento.

§ 2º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil subsequente se o vencimento cair em fim de semana, feriado ou em dia que for determinado o fechamento da repartição ou o expediente for encerrado antes do horário normal.

§ 3º Os prazos somente começam a correr a partir do primeiro dia útil após a cientificação oficial, que poderá ser efetuada:

I – por ciência no processo;

II – mediante notificação por via postal com aviso de recebimento, por telegrama, ou outro meio que assegure a certeza da ciência do interessado;

III – por publicação no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais.

§ 4º Na hipótese do inciso II do parágrafo anterior, a contagem do prazo se dará a partir da juntada ao processo do aviso de recebimento firmado pelo destinatário ou do comprovante do telegrama expedido pelos Correios.

§ 5º Havendo pedido de vista ou cópia de interessado não atendido por qualquer motivo, suspende-se o prazo para a interposição de recursos, fluindo o prazo restante quando da efetiva disponibilização dos autos.

§ 6º A unidade organizacional que estiver de posse do processo, quando do pedido de vista ou cópia a que se refere o parágrafo anterior, deverá atestar nos próprios autos, por meio de despacho, a suspensão do prazo, bem como o reinício de sua contagem a partir da disponibilização dos autos, cientificando oficialmente o interessado na forma do inciso I ou II, do § 3º deste artigo.

Seção VI

Da Notificação

Art. 43. No curso de qualquer procedimento administrativo, as notificações serão feitas, observando-se as seguintes regras:

I – constitui ônus do requerente, informar seu endereço para correspondência e o de seu procurador, caso existente, bem como as alterações posteriores;

II – considera-se operada a notificação por escrito com sua entrega no endereço fornecido pelo interessado;

III – será obrigatoriamente pessoal a primeira notificação do acusado, em procedimento sancionatório;

IV – na notificação pessoal, caso o destinatário se recuse a assinar o comprovante de recebimento, o agente encarregado certificará a entrega.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III, não sendo encontrado o interessado, a notificação será feita por edital publicado no Diário Oficial de Minas Gerais.

Seção VII

Do Acesso aos Autos

Art. 44. O interessado tem direito à vista do processo e à obtenção de certidão ou cópia dos dados e documentos que o integrem, ressalvados os dados e documentos de terceiros protegidos pelo sigilo constitucional.

§ 1º A concessão de vista será obrigatória no prazo para manifestação do interessado ou para apresentação de recursos.

§ 2º É permitida a extração das cópias e/ou da reprodução de arquivos magnéticos, sob a supervisão de um servidor da ARSAE-MG, cujo ônus correrá à conta do requerente.

CAPÍTULO II Da Defesa, da Decisão e dos Recursos.

Seção 1 Da Defesa e da Decisão

Art. 45. Após devidamente notificada pelas Coordenadorias responsáveis, a parte terá um prazo de 15 (quinze) dias para oferecer sua defesa e apresentar as provas que julgar cabíveis.

Art. 46. A defesa não será conhecida quando intempestiva ou apresentada por quem não seja legitimado.

Art. 47. A autoridade julgadora competente para a decisão, em primeira instância, será o Diretor-Geral.

§ 1º Antes de decidir, os autos poderão ser encaminhados à Procuradoria, em casos de repercussão setorial, dúvida quanto à matéria jurídica, ou ainda a critério do Diretor-Geral, para emissão de parecer, em no máximo 15 (quinze) dias, igualmente prorrogáveis, mediante fundamentação.

§ 2º Entende-se como repercussão setorial questões relevantes do ponto de vista jurídico-regulatório, incluindo aspectos técnicos, econômicos e sociais, que ultrapassem os interesses subjetivos da causa ou possam afetar diretamente interesses dos usuários dos serviços de saneamento básico, ou ainda quando a decisão recorrida contrariar entendimento reiterado da Diretoria Colegiada.

Art. 48. O processo será decidido no prazo de até 30 (trinta) dias a contar do seu recebimento pelo Diretor-Geral, salvo prorrogação por igual período expressamente motivada.

Art. 49. A decisão será proferida por Ato ou Despacho devidamente fundamentado, notificando-se pessoalmente o interessado.

§ 1º Da decisão do Diretor-Geral caberá pedido de reconsideração e interposição de recurso, nos termos da Seção seguinte.

Art. 50. A Diretoria Colegiada poderá, a qualquer tempo, de forma fundamentada, declarar extinto o processo quando exaurida sua finalidade ou o objeto da decisão se tornar impossível, inútil ou prejudicado por fato superveniente.

Seção 2 Dos Recursos

Art. 51. Das decisões administrativas cabe recurso, em face de razões de legalidade e de mérito, independentemente de caução.

§ 1º O recurso será dirigido ao Diretor-Geral, a qual, se não reconsiderá-la no prazo de 10 (dez) dias, e conhecendo do recurso, o encaminhará à autoridade decisória competente.

§ 2º São aplicados ao pedido de reconsideração, no que couber, as regras referentes ao recurso.

§ 3º O recurso administrativo tramitará por 01 (uma) instância recursal, no âmbito da Diretoria da ARSAE-MG.

Art. 52. O recurso não será conhecido pelo Diretor-Geral quando interposto:

I – fora do prazo;

II – perante órgão incompetente;

III – por quem não seja legitimado;

IV – contra ato normativo, de caráter geral e abstrato, editado pela Agência;

V – contra atos de mero expediente ou preparatórios de decisões, bem como em face de informes e pareceres;

VI – após exaurida a esfera administrativa;

VII – na ausência de interesse de agir;

VIII – no caso de perda de objeto do pedido.

§ 1º Na hipótese do inciso II, será indicada ao recorrente a autoridade competente, sendo-lhe devolvido o prazo para o recurso.

§ 2º O não conhecimento do recurso, no prazo de 10 (dez) dias, não impede a Agência de rever de ofício o ato ilegal, desde que não ocorrida preclusão administrativa, conforme preceitua o artigo 88 deste Regimento.

§ 3º Das decisões de não conhecimento do recurso, referidas no caput, caberá Agravo para a Diretoria Colegiada, no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 53. Têm legitimidade para interpor recurso os interessados, nos termos do artigo 55 e seguintes deste Regimento.

Parágrafo único. Salvo disposição em contrário, o direito ao recurso não é condicionado à prévia participação do recorrente no procedimento do qual tenha resultado o ato, conforme preceitua o artigo 55, em seu inciso II.

Art. 54. Ressalvada disposição legal específica, é de 15 (quinze) dias o prazo para interposição de recurso, contado da ciência pelo interessado ou da divulgação oficial da decisão.

Art. 55. O recurso interpõe-se por meio de requerimento, no qual o recorrente deverá expor os fundamentos do pedido de reexame, podendo juntar os documentos que julgar convenientes. **§ 1º** Na apreciação do recurso, a autoridade decisória competente poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida.

Art. 56. Salvo disposição legal em contrário, o recurso não tem efeito suspensivo.

§ 1º Havendo justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução da decisão recorrida, poderá ser concedido, de ofício ou a pedido, efeito suspensivo ao recurso.

§ 2º Cabe à autoridade que proferiu a decisão recorrida decidir sobre o pedido de efeito suspensivo.

§ 3º Da decisão que concede ou nega o efeito suspensivo não cabe recurso.

Art. 57. Da decisão do Diretor-Geral caberá recurso, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sendo decidido pela Diretoria Colegiada, em última instância administrativa.

I – o recurso da decisão do Diretor-Geral no âmbito do processo administrativo instaurado será juntado aos autos em 2 (dois) dias, contados da protocolização;

II – exercido o juízo de retratação, se mantida total ou parcialmente a decisão pelo Diretor- Geral, conhecendo do recurso, esse será direcionado à Diretoria Colegiada e deverá subir nos próprios autos;

III – havendo outros interessados representados nos autos, serão estes notificados, com prazo comum de 10 (dez) dias, para oferecimento de contra razões.

§ 1º O recurso deverá ser julgado pela Diretoria Colegiada, no prazo de 30 (trinta) dias do recebimento dos autos, podendo ser prorrogado por igual período, de forma devidamente motivada.

§ 2º A Procuradoria, mediante provocação devidamente formalizada pela Diretoria Colegiada, se pronunciará por meio de parecer no prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis pelo mesmo período, mediante justificativa expressa.

§ 3º Para subsidiar sua decisão, poderá a Diretoria Colegiada convocar pessoas interessadas ou que possam contribuir para a correta decisão dos feitos reguladores, mandar realizar vistorias nas instalações dos prestadores de serviços e aplicar as sanções legais e regulamentares pertinentes, quando for o caso.

§ 4º - As decisões proferidas pela Diretoria Colegiada, em matéria recursal, são irrecorríveis na esfera administrativa, sendo cabível tão somente pedido de reconsideração, em 10 (dez) dias, nos termos do artigo 77, §1º deste Regimento.

CAPÍTULO III - DOS ATOS ADMINISTRATIVOS

Art. 58. A Agência produzirá atos somente por escrito, com a data e o local de sua emissão e a assinatura, gráfica ou eletrônica, da autoridade responsável.

§ 1º A autenticação de documentos exigidos em cópia poderá ser feita por seus servidores.

§ 2º Os autos dos processos administrativos deverão ter suas páginas numeradas sequencialmente e rubricadas.

Art. 59. Os atos administrativos deverão ser motivados, com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos que os justifiquem, quando:

I – neguem, limitem ou afetem direitos ou interesses;

II – imponham ou agravem deveres, encargos ou sanções;

III – decidam procedimentos de concurso público ou de licitação;

IV – dispensem ou declarem a inexigibilidade de licitação;

V – decidam recursos e pedidos de reconsideração;

VI – deixem de aplicar jurisprudência ou entendimento firmado sobre a questão ou discrepem de pareceres, laudos, propostas e relatórios oficiais;

VII – importem anulação, revogação, suspensão ou convalidação de ato administrativo;

VIII – decorram de reexame de ofício.

§ 1º A motivação deve ser explícita, clara e congruente, podendo consistir em declaração de concordância com fundamentos de anteriores pareceres, informações, decisões ou propostas que, neste caso, serão parte integrante do ato.

§ 2º Na solução de vários assuntos da mesma natureza pode ser utilizado meio mecânico ou eletrônico que reproduza os fundamentos das decisões, desde que não prejudique direito ou garantia dos interessados.

Art. 60. A Agência deve invalidar seus próprios atos quando eivados de vício de legalidade e pode revogá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos.

Art. 61. O direito da Agência de anular os atos administrativos de que decorram efeitos favoráveis para os destinatários decai em 5 (cinco) anos, contados da data em que foram praticados, salvo comprovada má-fé.

Parágrafo único. No caso de efeitos patrimoniais contínuos, o prazo de decadência se contará da percepção do primeiro pagamento.

Art. 62. Os atos que apresentarem defeitos sanáveis poderão ser convalidados pela própria Agência, desde que não acarretem lesão ao interesse público nem prejuízos a terceiros.

Art. 63. O procedimento de anulação de ato administrativo poderá ser iniciado de ofício ou mediante provocação de interessados.

Art. 64. O procedimento para anulação, quando provocada, obedecerá às seguintes regras:

I – o requerimento será dirigido ao Diretor-Geral;

II – a área técnica competente emitirá nota técnica opinando sobre a procedência ou não do pedido, devendo consignar se eventual anulação atingirá a terceiros;

III – quando a área técnica apontar a existência de terceiro interessado, serão o requerente e terceiros interessados notificados para, em 15 (quinze) dias, manifestarem-se a respeito;

IV – ocorrendo a juntada de novos documentos após a apresentação do requerimento, serão notificadas as partes para, em 5 (cinco) dias úteis, apresentarem suas razões finais; e

V – quando houver justificativa para o acolhimento do pedido de anulação, a critério do Diretor-Geral, o processo será por este levado à apreciação da Diretoria Colegiada que decidirá sobre sua aceitação ou não.

Art. 65. O procedimento para anulação, de ofício, obedecerá no que couber, ao disposto no artigo anterior, devendo o beneficiário do ato ser previamente notificado.

Art. 66. Os atos administrativos da ARSAE-MG serão expressos sob a forma de:

I – resoluções para aprovação ou alteração do Regimento Interno e para edição de atos normativos, autorizativos, homologatórios ou de reconhecimento de excepcionalidades, emanados da Diretoria Colegiada;

III – atas de reunião da Diretoria, para registrar deliberações da mesma;

IV – portarias para assuntos normativos internos, de pessoal e administrativos, bem como confere publicidade à abertura de sindicâncias e processos administrativos;

V – instruções normativas, relativas a procedimentos e rotinas de caráter interno, para a correta execução de leis, decretos e regulamentos, sendo válidas para assuntos normativos, administrativos e de pessoal;

VI – ordens de serviço para emitir comandos de trabalho e determinar providências a serem cumpridas por unidades orgânicas e/ou servidores subordinados;

VII – notas técnicas e pareceres, de caráter técnico, administrativo ou jurídico, em matéria sob apreciação da ARSAE-MG;

VIII – despachos, nota pela qual a autoridade emite decisões finais ou interlocutórias, para instrução de processo administrativo ou encaminhamento de documentos da ARSAE-MG;

IX – ofícios para correspondências oficiais externas, entre a ARSAE-MG e órgãos, entidades públicas e pessoas físicas ou jurídicas de direito privado;

X – comunicação interna - CI para circulação interna da Agência; e

XI – atas de reunião para registro dos encontros de trabalho das unidades administrativas;

XII – súmulas, de caráter orientativo, consubstanciadas em enunciados, contendo o entendimento pacífico, reiterado e uniforme proveniente das decisões da Diretoria Colegiada da ARSAE-MG.

§ 1º As Resoluções são privativas da Diretoria Colegiada, ao passo que as Portarias e as Instruções Normativas serão editadas por ato próprio do Diretor-Geral.

§ 2º Os Ofícios e Ordens de Serviço serão emitidas pelos Coordenadores e demais titulares das unidades administrativas, no âmbito das respectivas competências.

§ 3º Sem prejuízo do cumprimento da legislação específica que rege a publicidade dos atos administrativos serão necessariamente publicadas no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, Resoluções e Portarias, ou extrato destas, que aprovelem ou modifiquem este Regimento Interno, divulguem normas e procedimentos que gerem obrigações e direitos para outorgados, prestadores de serviços e usuários.

§ 4º As normas e instruções internas serão divulgadas mediante memorandos circulares, afixação no quadro de aviso ou publicações em boletins impressos ou eletrônicos.

TÍTULO V DOS CONTROLES SOCIAIS E DE GESTÃO

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 67. A Ouvidoria auxiliará nas audiências e consultas públicas instituídas no âmbito da ARSAE-MG, competindo-lhe:

I – o acompanhamento e encaminhamento das manifestações recebidas aos setores competentes;

II – o apoio administrativo durante as sessões presenciais; e

III – o atendimento telefônico para fins de prestação de informações sobre o processo em curso.

CAPÍTULO II - DAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Art. 68. A Audiência Pública destina-se a apresentação e a troca de informações, sobre matéria de relevante interesse público, a juízo da ARSAE-MG, envolvendo em seu procedimento uma sessão presencial, sendo seu objeto e procedimentos definidos no Regulamento publicado juntamente com o anúncio de convocação do evento.

Art. 69. Poderão ser objeto de Audiência Pública quaisquer matérias no âmbito da competência legal da Agência, dentre as quais:

I – Apresentação da Agência, de sua estrutura e forma de atuação;

II – Apresentação e solução de conflitos;

III – Propostas de atos normativos da Agência, projetos de lei ou explicação sobre regulamentos já emanados;

IV – Revisões ou alterações da metodologia de reajuste tarifário.

Art. 70. As audiências públicas serão convocadas por meio de ato específico, que definirá a matéria a ser discutida, os meios de acesso aos estudos técnicos que subsidiaram as propostas em debate, a especificação do público convocado, data, local e hora de sua realização, que deverão ser acessíveis, e os seus procedimentos.

§ 1º O ato convocatório será divulgado, com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, pelo Diário Oficial do Estado e no sítio da ARSAE-MG na internet.

§ 2º Os procedimentos da audiência pública deverão estabelecer, entre outros aspectos, o tempo total previsto para a sua realização e o destinado às exposições dos representantes da ARSAE-MG e às intervenções, assegurado o direito a ampla participação dos interessados.

§ 3º Sempre que possível, as audiências serão gravadas, podendo os interessados solicitar cópias, mediante pagamento dos respectivos custos de reprodução.

Art. 71. Durante as exposições dos representantes da ARSAE-MG nas audiências públicas, sempre que possível deverão ser explicitados os impactos sociais, econômicos, ambientais, as consequências resultantes da medida proposta e os agentes a serem atingidos.

Art. 72. A realização de audiências públicas pela ARSAE-MG poderá ser requerida por entidade da sociedade civil devidamente registrada, cujas atividades sejam afetas à defesa dos direitos dos usuários dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, assim como por prestadores dos serviços regulados pela Agência.

§ 1º A ARSAE-MG responderá ao requerimento de que trata o caput no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data de seu recebimento, justificando sua decisão em caso de resposta negativa ou, em caso de resposta afirmativa, marcando a audiência pública a ser realizada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

§ 2º A participação formalizada na audiência pública confere o direito de obter resposta fundamentada da ARSAE-MG, que poderá ser comum a todas as alegações substancialmente iguais.

Art. 73. A ata da audiência pública e seus anexos serão disponibilizados aos interessados e divulgados no sítio eletrônico da ARSAE-MG, e poderá ser publicada, de modo resumido, no Diário Oficial e, quando cabível, em jornal de grande circulação, a depender da abrangência e/ou relevância do tema, a critério do Diretor-Geral.

Art. 74. Em até 60 (sessentas) dias do término da Audiência Pública, prorrogáveis pelo mesmo prazo mediante justificativa expressa, a ARSAE-MG deverá disponibilizar no seu sítio eletrônico relatório consolidado das sugestões recebidas – de forma presencial ou por meio eletrônico – durante a audiência pública, incluindo a justificativa para o acatamento ou a recusa das sugestões pela Diretoria Colegiada.

CAPÍTULO III DAS CONSULTAS PÚBLICAS

Art. 75. A Consulta Pública é o procedimento administrativo que permite a participação de órgãos, entidades ou pessoas naturais na elaboração de atos administrativos normativos ou de anteprojetos de lei de interesse geral e caráter especial, bem como

outros documentos ou assuntos de interesse público que a Diretoria entenda conveniente submeter a este procedimento.

§ 1º O período da consulta pública terá início 5 (cinco) dias após publicação de despacho no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, devendo o fato ser divulgado na página da ARSAE-MG na rede mundial de computadores e terá duração mínima de 15 (quinze) dias, salvo comprovada e formalizada urgência da tomada de decisão.

§ 2º O despacho de que trata o parágrafo anterior consiste em um aviso de abertura, o qual deverá conter a matéria objeto de consulta, o prazo de recebimento das contribuições e a indicação dos sítios da internet onde estará disponível o respectivo regulamento da consulta pública.

§ 3º A ARSAE-MG disponibilizará em seu portal na rede mundial de computadores, no início da consulta, todos os estudos, laudos técnicos, dados, minutas de atos normativos e informações que foram utilizados como embasamento para as propostas colocadas em consulta pública.

§ 4º A participação formalizada na consulta pública confere o direito de obter resposta fundamentada da ARSAE-MG, que poderá ser comum a todas as alegações substancialmente iguais.

§ 5º A consulta pública terá duração de até 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogada por decisão fundamentada da Diretoria Colegiada.

Art. 76. Em até 60 (sessenta) dias do término da consulta pública, prorrogáveis pelo mesmo prazo mediante justificativa expressa, deverá ser disponibilizado na internet relatório consolidado das sugestões recebidas durante a consulta pública, incluindo a justificativa para a aquiescência ou a recusa das sugestões pela Diretoria Colegiada.

TÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 76. Os casos omissos neste Regimento Interno serão apreciados e decididos pela Diretoria Colegiada da ARSAE-MG.