

## RESOLUÇÃO Nº xxx, DE xx DE xxxxxxxxxxxx DE 2016

Regulamenta os procedimentos de atendimento e das atividades de Ouvidoria no âmbito da ADASA e dá outras disposições.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL – ADASA no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria Colegiada e considerando:

o disposto na Lei nº 4.285/2008 quanto independência técnica, administrativa e financeira da ADASA;

o disposto na Lei nº 9.784/1999 recepcionada pelo Distrito Federal pela Lei nº 2.834/2001;

o disposto na Lei nº 13.140/2015 quanto a mediação de conflitos;

o disposto na Lei nº 13.460/2017 quanto atendimento ao usuário dos serviços públicos;

o disposto no Regimento Interno da ADASA;

o disposto na Resolução nº 14, de 27 de outubro de 2011, que estabelece as condições da prestação e utilização dos serviços públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário no Distrito Federal;

o disposto na Resolução nº 08, de 04 de julho de 2016 que dispõe sobre a instituição da metodologia de avaliação de desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Distrito Federal e sobre os procedimentos gerais de comunicações oficiais realizadas entre a ADASA e o prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

o disposto na Resolução nº 21, de 25 de novembro de 2016 que dispõe sobre as condições gerais para a prestação dos serviços públicos de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos;

as competências que devem ser desenvolvidas pela Assessoria de Ouvidoria, quais sejam o atendimento, o desenvolvimento dos processos de Ouvidoria e a dirimção de conflitos em apoio ao Ouvidor da ADASA.

RESOLVE:

### **CAPÍTULO I** **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Esta Resolução tem por objeto regulamentar os procedimentos de atendimento das manifestações dos usuários e os requisitos para o desenvolvimento das atividades de ouvidoria e das atividades de dirimção de conflitos.

## CAPITULO II

### OUVIDORIA DA ADASA

#### Assessoria

**Art. 2º** A Assessoria de Ouvidoria é a unidade administrativa da ADASA responsável pelas atividades de ouvidoria, ficando vinculada ao Ouvidor para apoiá-lo na execução de suas atribuições.

**Art. 3º** As atividades de Ouvidoria se darão em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório e a autocomposição dos conflitos, dentre outros.

**Art. 4º** São objetivos da Ouvidoria da ADASA:

- I - agir com presteza, urbanidade, impessoalidade e celeridade;
- II - atuar na prevenção e na dirimção de conflitos, preferencialmente pela autocomposição;
- III - buscar a participação e o controle social na gestão dos recursos hídricos, bem como na prestação e regulação dos serviços;
- IV - responder satisfatoriamente as manifestações dos usuários e dos demais agentes; e,
- V- reunir, tratar e disponibilizar informações com o fim de contribuir para o aprimoramento da gestão institucional e do processo decisório.

**Art. 5º** São ações de Ouvidoria, que se darão no âmbito institucional e setorial:

- I - recepção, tratamento e resposta às manifestações dos usuários de recursos hídricos;
- II - recepção, tratamento e resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos regulados;
- III - instrução processual quando da interposição de recurso à Diretoria Colegiada;
- IV - atuação em processos visando dirimir conflitos; e,
- V - promoção e execução de atividades de participação e controle social.

#### Seção I

##### Das Consultas Realizadas

**Art. 6º** Caberá consulta ao prestador de serviços e às unidades administrativas da ADASA para posicionamento em relação à manifestação do usuário.

§1º As consultas às unidades administrativas serão formuladas em quesitos e as respostas técnicas comporão acervo de pesquisa.

§2º A unidade administrativa consultada terá o prazo de até 10 (dez) dias para responder aos quesitos, contados do recebimento da consulta.

**Art. 7º** A consulta realizada para o prestador de serviços deverá ser respondida no prazo improrrogável de 10 (dez) dias, contado do recebimento do ofício de consulta.

**Art. 8º** A Assessoria de Ouvidoria encaminhará resposta definitiva ao usuário, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias.

## CAPITULO III

### DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

**Art. 9º** O atendimento realizado em primeira instância tem por objetivo analisar e responder a manifestação do usuário.

§1º O posicionamento da Assessoria de Ouvidoria gerará orientação aos prestadores de serviços regulados, aos usuários e às unidades administrativas da ADASA.

§2º Do posicionamento caberá recurso, de acordo com natureza da manifestação.

**Art. 10.** As manifestações dos usuários são:

I - sugestão: é a proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de regulamentos e de serviços prestados pela ADASA ou pelos entes regulados;

II - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da ADASA, que estejam relacionadas com a competência da Agência, inclusive com a gestão de recursos hídricos;

IV - pedido de informação: requerimento de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e a transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, amparado pela Lei de Acesso à Informação;

V - solicitação de esclarecimento: requerimento quanto à interpretação pela ADASA de normativo por ela expedido ou utilizado que será tratada como pedido de informação;

VI - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a determinado serviço público, inclusive o prestado pela ADASA;

VII - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da fiscalização ou da correição da ADASA.

§1º As manifestações dos usuários serão preliminarmente analisadas e, quando necessário, o usuário será notificado para apresentar a complementação de documentos ou informações para o devido trâmite interno.

§2º Se o objeto da solicitação for pedido de vista de processo, serão tomadas as providências para seu atendimento imediato.

§3º Não caberá recurso da resposta às manifestações de sugestões, elogios, solicitações de serviço e denúncias.

#### Seção I

##### Das Reclamações

**Art. 11.** O usuário que estiver insatisfeito com a resposta da Ouvidoria do prestador de serviços poderá protocolar reclamação junto à ADASA, a qual deverá estar instruída com os números dos protocolos do serviço de atendimento e da Ouvidoria do prestador de serviços.

§1º A reclamação será arquivada quando o usuário não aguardar o decurso do prazo para recebimento de resposta do serviço de atendimento do prestador de serviços.

§2º Será recebida, sem qualquer requisito, a reclamação que se referir aos serviços prestados diretamente pela ADASA.

§3º A análise da reclamação será composta de descrição resumida dos fatos alegados, do fundamento normativo e do posicionamento de Ouvidoria.

**Art. 12.** Recebida a reclamação pela ADASA, o prestador de serviços será notificado para, no prazo previsto da consulta, encaminhar os dados do atendimento, de sua Ouvidoria, bem como para exercer seu direito de defesa.

**Art. 13.** As reclamações, quanto a demora na prestação de serviços, que forem julgadas procedentes, obrigarão o prestador de serviços a realizar o agendamento gratuito para sua execução.

**Art. 14.** O usuário que demandar prestação de serviços da ADASA poderá apresentar reclamação sempre que constatar má qualidade no atendimento, demora nos procedimentos ou qualquer outro motivo que lhe dê a impressão de precariedade na prestação.

**Art. 15.** As reclamações dos usuários serão encaminhadas diretamente às unidades administrativas relacionadas ao objeto da manifestação.

Parágrafo único. Recebida a reclamação, a unidade administrativa poderá, no prazo de 10 (dez) dias:

I - informar as providências e o prazo para a conclusão;

II - apresentar plano de soluções; ou,

III - apresentar as justificativas para o não atendimento nos padrões de qualidade estabelecidos na carta de serviços.

## Seção II

### Das Denúncias

**Art. 16.** Recebida a denúncia, a Ouvidoria da ADASA realizará o tratamento da manifestação e verificação de sua admissibilidade.

§1º O usuário denunciante poderá solicitar o sigilo de seus dados.

§2º Caso o denunciante tenha interesse em receber o laudo de fiscalização, deverá realizar pedido de informação abrangido pela Lei nº 4.990/2012.

**Art. 17.** A unidade administrativa da ADASA responderá no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento da manifestação.

**Art. 18.** A resposta da unidade administrativa disporá sobre:

I - agendamento de fiscalização; ou,

II - arquivamento motivado da denúncia, quando:

a) as informações prestadas pelo solicitante forem insuficientes;

b) as informações prestadas pelo solicitante forem falsas;

c) O ato denunciado não configurar irregularidade ou ilícito; ou,

d) quando o ato denunciado for insignificante.

## CAPITULO IV

### DA ANÁLISE EM SEGUNDA INSTÂNCIA

**Art. 19.** A análise em segunda instância, realizada pelo Ouvidor, *ex officio* da Diretoria Colegiada, decorrerá da interposição de recurso:

- I - contra posicionamento de Ouvidoria; ou,
- II - pelo não cumprimento pelo prestador de serviços.

Parágrafo único. Os recursos interpostos contra a denegação de informação obedecerão a Lei nº 4.990/2012 e a regulamentação específica.

**Art. 20.** O recurso deverá ser interposto no prazo de até 10 (dez) dias contados:

- I - da cientificação formal do posicionamento de Ouvidoria da ADASA; ou,
- II - do decurso do prazo para a realização das providências.

**Art. 21.** O recurso deverá ser interposto, por escrito, perante o Ouvidor, no qual o recorrente deverá:

- I - realizar a exposição pormenorizada dos fatos;
- II - formular o pedido pretendido; e,
- III - apresentar quaisquer provas em direito admitidas.

**Art. 22.** Recebido o recurso, a ADASA notificará os demais interessados para, se quiserem, exercer o direito de ampla defesa e contraditório, no prazo comum de 10 (dez) dias contados da data da notificação.

**Art. 23.** Os recursos contra posicionamento de Ouvidoria não serão conhecidos pelo Ouvidor quando interpostos:

- I- fora do prazo;
- II - por quem não seja legitimado;
- III - na ausência de interesse de agir;
- IV - no caso de perda de objeto do pedido; ou,
- V - contrário ao repertório de decisões da Diretoria Colegiada.

Parágrafo único. Das decisões monocráticas referidas nos incisos I a V caberá recurso à Diretoria Colegiada, no prazo de 10 (dez) dias.

**Art. 24.** Finalizada a instrução, o Ouvidor da ADASA encaminhará, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, parecer em forma de relatório e voto para decisão da Diretoria Colegiada.

**Art. 25.** Da decisão da Diretoria Colegiada caberá pedido de reconsideração, que poderá ser apresentado pela parte interessada, no prazo de 5 (cinco) dias contados da cientificação da decisão.

§1º O pedido de reconsideração terá efeito suspensivo, quando apresentado tempestivamente e deverá atender todos os requisitos para o recurso administrativo previsto nesta resolução.

§2º A decisão no pedido de reconsideração é irrecurável.

**Art. 26.** As decisões da Diretoria Colegiada formarão repertório de jurisprudência administrativa, o qual será utilizado pelas unidades administrativas da ADASA.

## CAPITULO V

### DA DIRIMIÇÃO DE CONFLITOS

**Art. 27.** A dirimção de conflitos se realizará, preferencialmente por meio de técnicas de autocomposição.

§1º Quando inviável a autocomposição, o Ouvidor fará proposição de solução do conflito para decisão da Diretoria Colegiada.

§2º Não é considerado conflito a inobservância da legislação e de sua regulamentação.

**Art. 28.** Qualquer usuário poderá requerer a dirimção de conflito pela ADASA, desde que seja parte na lide.

§1º A dirimção de conflito se dará na solução de controvérsia de usuário com os prestadores dos serviços regulados, entre os usuários de recursos hídricos, ou entre prestadores de serviços regulados.

§2º A dirimção de conflito também poderá ser requerida por outras unidades administrativas da ADASA ou entidades públicas.

**Art. 29.** Os requerimentos deverão ser dirigidos para a Ouvidoria com a identificação dos envolvidos, o objeto e endereço.

§1º O Ouvidor designará equipe permanente ou especial para atuar na dirimção de conflitos.

§2º A equipe designada poderá solicitar apoio técnico das unidades administrativas da ADASA envolvidas.

§3º O apoio técnico se limitará na elaboração de parecer técnico ou de resposta a quesitos e deverá ser prestado no prazo da consulta.

**Art. 30.** Os interessados e técnicos que atuarem nos processos de dirimção de conflitos deverão, sem prejuízo de outras obrigações legais:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário;

IV - guardar sigilo no âmbito do processo;

V - prestar as informações que lhe forem solicitadas nos prazos estipulados.

**Art. 31.** Quando verificada a necessidade de solução de conflito, mas sem acordo nos métodos autocompositivos, será instruído o processo para análise e parecer pelo Ouvidor, o qual será encaminhado para decisão *ex officio* da Diretoria Colegiada.

#### Seção I

#### Da Mediação

**Art. 32.** A Mediação é o procedimento fundamentado no diálogo, na cooperação e na voluntariedade, no qual um terceiro imparcial colabora com os envolvidos para que estes possam chegar à melhor saída possível para o problema que enfrentam.

Parágrafo único. No procedimento de mediação será oportunizado às partes exporem seus pensamentos e solucionarem questões importantes de um modo cooperativo e construtivo.

**Art. 33.** O mediador será o servidor previamente designado e capacitado.

**Art. 34.** Ao servidor que atuar como mediador é vedado atuar no mesmo conflito como conciliador, submeter ao Ouvidor proposta de parecer para solução do conflito ou atuar no processo de qualquer outra forma.

**Art. 35.** Recebido o requerimento de dirimção de conflito em que for verificada a oportunidade de se instalar o procedimento de mediação serão adotadas as seguintes providências:

I - a unidade responsável pela dirimção de conflito expedirá os competentes convites aos interessados para participarem da Mediação, fixando um prazo máximo de 15 (quinze) dias para que informem, por escrito, se aceitam ou não;

II - sempre que possível a mediação será realizada com o auxílio de um co-mediador;

III - sempre que necessário, será solicitada a designação de servidores das unidades administrativas para a prestação de apoio técnico à equipe de mediação; e,

IV - serão assinados, por todos da equipe técnica, termos de confidencialidade e de não ocorrência de suspeição ou de impedimento para a sequência do procedimento.

§1º Na ausência de resposta dos interessados previstas no inciso I do caput, o silêncio será compreendido como recusa e os interessados serão informados da impossibilidade momentânea de se estabelecer a dirimção do conflito por este procedimento.

§2º A supervisão e a co-mediação poderão ser realizadas por profissionais fora dos quadros da ADASA, desde que convidados e devidamente qualificados.

§3º Se os servidores designados, conforme disposto no inciso III do caput, se recusarem a prestar o apoio técnico, o chefe da unidade administrativa será informado para designar novos profissionais, independentemente das consequências funcionais cabíveis.

**Art. 36.** Constará no processo de mediação o termo de consentimento das partes em se submeterem ao procedimento, as comunicações expedidas pela ADASA, o termo final com ou sem as soluções encontradas pelos envolvidos.

Parágrafo único. Os demais documentos serão classificados como sigilosos.

**Art. 37.** Se para a consecução do acordo for necessário ato da Diretoria Colegiada, ele deverá ser por ela homologado.

**Art. 38.** A atividade do mediador é obrigação de meio e não de resultado, não podendo os mediadores serem responsabilizados por quaisquer atos dos mediados, quando suas ações forem conduzidas de acordo com as normas éticas e regras acordadas.

## Seção II

### Da Conciliação

**Art. 39.** A Conciliação é o procedimento de dirimção de conflito iniciado pela ADASA, mediante requerimento, no qual as partes interessadas conseguem, com a intervenção do conciliador imparcial, chegar a um acordo para o conflito de interesses.

**Art. 40.** O conciliador, servidor público, desempenhará a função de aproximar as partes e orientá-las na construção de um acordo.

**Art. 41.** Se para a consecução do acordo for necessário ato da Diretoria Colegiada, ele deverá ser por ela homologado.

## CAPITULO VI DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS REGULADOS

### Seção I

#### Dos Deveres

**Art. 42.** É dever dos prestadores de serviços divulgar:

I - a existência de sua ouvidoria, os pontos de atendimento, o sítio eletrônico e os canais de comunicação disponíveis para o recebimento, registro e acompanhamento das manifestações dos usuários;

II - os atos normativos expedidos pela ADASA relacionados à prestação dos serviços; e,

III - o direito de o usuário reclamar à Agência quando a manifestação for indeferida ou a resposta não for satisfatória.

**Art. 43.** O prestador de serviço deverá comunicar à ADASA, no prazo de até 10 (dez) dias da respectiva designação ou substituição, o nome do Ouvidor, o telefone, o endereço de correio eletrônico e outros meios para seu contato.

### Seção II

#### Da Comunicação

**Art. 44.** A comunicação entre a ADASA e os prestadores de serviços regulados se dará formalmente e por meio eletrônico.

Parágrafo único. Os servidores, empregados e prepostos deverão ser formalmente designados pelo prestador de serviços para representa-lo perante a ADASA, para todos os efeitos.

### Seção III

#### Dos Prazos

**Art. 45.** Salvo disposição 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 envio ou ciência no processo;

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

III -por divulgação na página da ADASA na internet; ou,

IV -por publicação no Diário Oficial do Distrito Federal.



Seção IV  
Das Notificações

**Art. 46.** No curso de qualquer procedimento administrativo, as notificações serão feitas:

- I - pessoalmente;
- II - por via postal com aviso de recebimento;
- III - por telegrama;
- III - correio eletrônico fornecido pelo interessado;
- IV - pelo envio do processo eletrônico; ou,
- V - outro meio que assegure a certeza da ciência do interessado.

§1º Constitui ônus do requerente informar seu endereço para correspondência e o de seu procurador, caso constituído, bem como as alterações posteriores.

§2º Considera-se realizada a notificação por escrito com sua entrega no endereço físico ou de correio eletrônico fornecido pelo interessado.

**CAPITULO VII**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 47.** O Ouvidor expedirá as portarias e as ordens de serviços necessárias ao cumprimento desta resolução.

**Art. 48.** Os prestadores de serviços terão o prazo de até 180 (cento e oitenta) dias para implantarem ou adaptarem seus serviços de atendimento ao público e suas ouvidorias conforme o disposto nesta Resolução.

**Art. 49.** Revogam-se as disposições em contrário.

**Art. 50.** Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**PAULO SÉRGIO BRETAS DE ALMEIDA SALLES**

Diretor-Presidente