

RESOLUÇÃO Nº , DE DE DE 2019

Regulamenta as atividades de ouvidoria no âmbito da Adasa e dá outras providências.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL – Adasa, com base nas atribuições regimentais que lhe são conferidas, de acordo com a deliberação da Diretoria Colegiada, tendo em vista o disposto nas Leis Federais nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, nº 13.140, de 26 de junho de 2015, e nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nas Leis Distritais nº 2.834, de 7 de dezembro de 2001, nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008, e a nº 4.869, de 31 de julho de 2012; no Decreto Distrital nº 36.462, de 23 de abril de 2015; e,

Considerando as atribuições da Adasa enquanto gestora dos usos dos recursos hídricos e reguladora dos serviços públicos sob sua competência, RESOLVE:

Art. 1º Regulamentar as atividades de ouvidoria no âmbito da Adasa, nos termos desta Resolução.

DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Art. 2º A unidade administrativa da Adasa, responsável pelas atividades de ouvidoria, é a Assessoria de Ouvidoria, vinculada ao Ouvidor.

Art. 3º As atividades de ouvidoria são caracterizadas como institucionais e setoriais e são assim conceituadas:

I - Atividade de Ouvidoria Institucional: meio pelo qual serão recebidas e processadas as denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação, solicitações e elogios dos usuários, sobre os serviços prestados pela Adasa, inclusive a gestão de recursos hídricos;

II - Atividade de Ouvidoria Setorial: meio pelo qual serão recebidas e processadas as reclamações e denúncias dos usuários, relativas ao descumprimento, pelos prestadores de serviços regulados, de normas expedidas pela Adasa;

Art. 4º Para fins desta Resolução, as manifestações de usuário ao Ouvidor da Adasa são assim classificadas:

III - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de regulamentos ou de serviços prestados pela Adasa ou pelos entes regulados;

IV - Elogio: Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V - Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Adasa, que estejam relacionadas com competências da Agência, inclusive com a gestão de recursos hídricos;

VI - Pedido de Informação: requerimento de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e a transmissão de conhecimento, conforme previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

VII - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a determinado serviço público, inclusive o prestado pela Adasa; e

VIII - Denúncia: comunicação de prática de ato irregular cuja solução dependa da atuação da fiscalização ou da correição da Adasa.

Art. 5º Para fins desta Resolução, sem prejuízo do disposto na Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 e seus regulamentos, as manifestações dos usuários poderão ser apresentadas à Agência por meio de contato telefônico, formulário disponível no sítio da Adasa (www.adasa.df.gov.br), sistema eletrônico de Ouvidoria do DF (www.ouv.df.gov.br/#/), ou presencialmente, na sede da Adasa.

§1º As manifestações formuladas pelos usuários serão recebidas, registradas e processadas em sistema público de informações adotado pela Adasa e cada manifestação será identificada por um número de protocolo, que permitirá o acompanhamento pelo interessado de toda a tramitação do processo.

§2º O Ouvidor poderá requerer informações ao usuário, ao prestador do serviço regulado ou às áreas técnicas da Adasa, estabelecendo prazo de até 10 (dez) dias para resposta, contados do recebimento da consulta, prorrogáveis por mais 5 (cinco) dias.

§3º O Ouvidor informará ao usuário, no prazo de até 10 (dez) dias, as primeiras providências adotadas, podendo solicitar complementação de documentos e informações.

§4º O Ouvidor da Adasa terá o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por igual período e desde que justificado, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado ao usuário.

§5º Se o objeto da manifestação ou solicitação for pedido de vista de processo, serão tomadas providências imediatas para seu atendimento, respeitado o disposto nas normas de acesso à informação.

§6º O usuário denunciante terá o sigilo dos seus dados resguardado, conforme dispõe a Lei.

§7º O denunciante interessado em receber o Relatório de Fiscalização, deverá formalizar pedido de informação em conformidade com a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL

Art. 6º O usuário que estiver insatisfeito com a resposta fornecida pelo prestador dos serviços regulados poderá recorrer ao Ouvidor da Adasa.

Art. 7º A reclamação acerca da prestação de serviço regulado somente será registrada na Adasa mediante a apresentação do número de protocolo de atendimento junto ao prestador do serviço.

Art. 8º O Ouvidor da Adasa encaminhará a reclamação à prestadora do respectivo serviço regulado para manifestação no prazo de até 10 (dez) dias.

Parágrafo único. O prazo previsto neste artigo poderá ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

Art. 9º No transcorrer do processo, a critério do Ouvidor da Adasa, poderão ser realizadas audiências de conciliação, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável entre as partes.

Parágrafo único. As partes envolvidas poderão solicitar, a qualquer tempo, a realização de audiência de conciliação ao Ouvidor da Adasa.

Art. 10. Caso não seja solucionada a manifestação de usuário ou não seja apresentada justificativa pela parte demandada no prazo estabelecido, o Ouvidor da Adasa comunicará à devida unidade administrativa da Agência para as providências cabíveis.

DOS RECURSOS

Art. 11. Se o prestador dos serviços regulados ou o usuário não concordarem com a resposta final do Ouvidor da Adasa, poderão interpor recurso à Diretoria Colegiada da Agência, no prazo de 10 (dez) dias, a partir da ciência formal da resposta.

Parágrafo único. Não caberá recurso da resposta às sugestões, elogios e denúncias.

Art. 12. O recurso dirigido ao Ouvidor da Adasa deverá ser interposto por escrito, contendo os fundamentos do pedido de reexame, podendo o recorrente juntar os documentos que julgar convenientes.

Art. 13. Recebido o recurso, o Ouvidor da Adasa notificará os interessados para apresentarem contrarrazões no prazo comum de 10 (dez) dias.

Art. 14. Os recursos não serão conhecidos pela Diretoria Colegiada da Adasa quando interpostos:

- I - fora do prazo;
- II - por quem não seja legitimado;
- III - na ausência de interesse de agir; e
- IV - em caso de perda de objeto do pedido.

Art. 15. A Diretoria Colegiada da Adasa poderá, a seu critério, solicitar pareceres da Assessoria Jurídico-Legislativa – AJL da Adasa e das respectivas unidades administrativas responsáveis pela regulação dos serviços públicos e gestão dos recursos hídricos para subsidiar suas deliberações.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. O prestador dos serviços regulados pela Adasa deverá informar à Agência o nome do titular de sua Ouvidoria e seus respectivos contatos, bem como de seus eventuais substitutos.

Art. 17. Em caso de designação de audiência de conciliação pelo Ouvidor da Adasa, o prestador dos serviços regulados far-se-á representar por preposto formalmente indicado.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO SALLES