

RESOLUÇÃO Nº 13, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2019.

***Publicação no DODF nº 243, de 23 de dezembro de 2019.**

Regulamenta as atividades de ouvidoria no âmbito da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – Adasa.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL – Adasa, no uso das atribuições regimentais que lhe são conferidas, de acordo com a deliberação da Diretoria Colegiada, na forma do 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 nº 4.896, de 31 de julho de 2012, bem como no Decreto Distrital nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e

Considerando as atribuições da Adasa enquanto Agência reguladora dos serviços públicos sob sua competência e gestora dos recursos hídricos do Distrito Federal, Resolve:

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

DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Art. 2º O Ouvidor é o responsável pela coordenação das atividades de ouvidoria da Adasa, apoiado pela Assessoria de Ouvidoria, unidade administrativa a ele vinculada.

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

I - Atividade de Ouvidoria Institucional: atividades relacionadas ao recebimento e processamento de denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação, solicitações e elogios dos usuários, referentes aos serviços prestados ou atos administrativos expedidos pela Adasa, enquanto agência reguladora de serviços públicos e órgão gestor de recursos hídricos; e

II - Atividade de Ouvidoria Setorial: atividades relacionadas ao recebimento e processamento de reclamações e denúncias dos usuários, relativas ao descumprimento, pelos prestadores de serviços regulados, de normas expedidas pela Adasa e legislação aplicável.

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

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

II - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Adasa, que estejam relacionadas com as competências da Agência;

IV - Pedido de Informação: requerimento de informações, conforme previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012;

V - Reclamação: demonstração de insatisfação referente à prestação de serviços públicos regulados pela Adasa, na forma do art. 7º, ou àqueles de competência da Agência; e

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

Parágrafo único. As manifestações recebidas pelo Ouvidor que versarem sobre a gestão de recursos hídricos no Distrito Federal serão encaminhadas e tratadas pela Superintendência de Recursos Hídricos – SRH da Adasa, observados os prazos legais.

Art. 5º Para fins desta Resolução, sem prejuízo do disposto na Lei nº 4.896, 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 Distrito Federal (www.ouv.df.gov.br/#/), ou presencialmente, na sede da Agência.

§1º As manifestações formuladas pelos usuários serão recebidas, registradas e processadas no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, o que permitirá o acompanhamento pelo interessado da 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, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado ao usuário, podendo tal prazo ser prorrogado por igual período, desde que justificado.

§5º Se o objeto da manifestação ou solicitação for pedido de vista de processo, serão tomadas providências 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 A comunicação entre a Adasa e os prestadores de serviços regulados ocorrerá, formalmente, por meio do Sistema Eletrônico de Informações — SEI.

DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL

Art. 6º O usuário insatisfeito com a resposta fornecida pelo prestador dos serviços regulados poderá apresentar reclamação 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 5 (cinco) dias, mediante justificativa.

Art. 9º Durante a tramitação do processo, a critério do Ouvidor da Adasa, poderão ser realizadas audiências de mediação e 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 mediação e de conciliação ao Ouvidor da Adasa.

Art. 10. Não sendo atendido o pleito do usuário e não apresentada a devida justificativa pela parte demandada no prazo estabelecido, o Ouvidor da Adasa comunicará à unidade administrativa específica da Agência para as providências cabíveis.

DOS RECURSOS

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

§1º Não caberá recurso da resposta às sugestões, elogios e denúncias.

§2º No caso do recurso de que trata o *caput* ou no caso de recurso *ex officio*, a fim de instruir o processo para deliberação da Diretoria Colegiada, o Ouvidor encaminhará os autos para manifestação da respectiva área técnica e da Assessoria Jurídico-Legislativa – AJL.

Art. 12. O recurso dirigido ao Ouvidor da Adasa deverá ser interposto por escrito, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria do Distrito Federal (www.ouv.df.gov.br/#/) ou do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, 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 complementares da Assessoria Jurídico-Legislativa – AJL e das respectivas unidades administrativas da Agência para subsidiar suas deliberações quanto à matéria tratada nesta Resolução.

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 mediação e de conciliação pelo Ouvidor da Adasa, o prestador dos serviços regulados far-se-á representar por preposto formalmente indicado.

Art. 18. A Diretoria Colegiada poderá expedir, por proposta do Ouvidor, atos complementares ou regulamentares às disposições previstas nesta Resolução.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO SALLES