

PORTARIA ARVAP n.º 03 de 19 de dezembro de 2025

Estabelece as Condições Gerais para o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria no âmbito AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO VALE DO PARANAPANEMA para os municípios com gestão própria de saneamento básico e da outras providências.

O Presidente do Conselho de Prefeitos da Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do Paranapanema doravante chamada também de ARVAP, no uso das atribuições conferidas pelo Estatuto,

CONSIDERANDO:

A Lei federal nº 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor, e o Decreto federal nº 5.903/2006 e 11.034/2022, que a regulamenta.

A Lei estadual nº 10.294/1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e dá providências correlatas e o Decreto Estadual nº 68.156/2023, que a regulamenta.

A Lei federal nº 11.445/2007 alterada pela Lei federal 14.026/2020, que atualiza o marco legal do saneamento básico, e o Decreto federal nº 7.217/2010, que a regulamenta.

A Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do artigo 23, inciso X, confere à entidade reguladora competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, incluindo padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação.

A Lei federal 12.527/2011 que dispõe sobre os procedimentos a serem observados em relação ao acesso a informações.

A Lei federal 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Lei federal 13.709/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público, ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Que são direitos básicos do público, além da adequada e eficaz prestação dos serviços públicos de saneamento básico, o acesso à pronta e clara informação, compreendendo a correção, a clareza, a precisão e a presteza no seu provimento.

Que é atribuição da regulação a ação no sentido de garantir, efetivamente, os direitos dos usuários, a racionalização e a melhoria da prestação dos serviços públicos de saneamento

básico; e

Que os serviços de atendimento ao público devem ser dimensionados de forma que cumpram os objetivos a que se destinam,

RESOLVE

Editar normativa sobre as condições gerais para o funcionamento dos Serviços de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria no âmbito da ARVAP.

CAPÍTULO I – OBJETIVO E FUNÇÕES

Art. 1º - A presente Portaria tem por objetivo definir procedimentos, funções e prazos do Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria no âmbito da ARVAP.

Art. 2º São funções do Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria:

- I – Atuar junto aos usuários, aos prestadores de serviços e aos órgãos públicos, incluindo o poder concedente, com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre eles;
- II – Acolher e registrar as manifestações dos usuários sobre os serviços públicos prestados e regulados;
- III – Registrar e encaminhar as reclamações e sugestões dos usuários dos serviços regulados aos respectivos prestadores de serviços, acompanhando e cobrando a solução do problema;
- IV – Contribuir com controle social e comunicação entre usuários, prestadores de serviços, titular e entidade reguladora; e
- VI – Executar outras atividades correlatas ou que lhe sejam atribuídas.

Art. 3º - O Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria da ARVAP reger-se-á pelos princípios constitucionais da administração pública, e pela:

- I - Autonomia para o exercício de suas atribuições, observadas as orientações normativas e a supervisão técnica;
- II - Transparência na prestação de informações, com foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III - Proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;
- IV - Imparcialidade e isenção para compreender, analisar e buscar o adequado tratamento das manifestações, bem como formular recomendações;
- V - Presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos, com acessibilidade, acolhimento,

resolutividade e preservação da dignidade humana.

CAPÍTULO II - DEFINIÇÕES

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

I - Manifestações do usuário:

- a) Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização dos serviços de saneamento básico;
- b) Denúncia: relato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes;
- c) Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido, ou o atendimento recebido;
- d) Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados;

II - Decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

III – Agência de atendimento presencial: unidade física de serviços destinada ao recebimento, registro e solução de demandas do público, constituída por estrutura adequada para o recebimento do público com horário de atendimento definido;

IV – Atendimento de emergência: atendimento prestado em resposta a situação que ofereça risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento dos sistemas de saneamento básico;

V – Atendimento humano: ato que consiste no recebimento, registro e solução de demandas do público por um empregado ou preposto devidamente qualificado do Prestador de Serviços;

VI – Atendimento on-line: atendimento prestado por meio do sítio eletrônico do Prestador de Serviços na internet ou aplicativo gratuito de mensagens instantâneas, que permite o recebimento, registro e solução de demandas do público considerando os serviços a serem disponibilizados por essa via de comunicação conforme as diretrizes desta Portaria;

VII – Atendimento telefônico: atendimento prestado por meio telefônico, destinado ao recebimento, registro e solução de demandas do público;

VIII – Barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;

IX – Comunidade: unidade social, situada em uma determinada área geográfica, caracterizada pelo conjunto de unidades usuárias atendido pelo Prestador de Serviços.

X – Demandas do público: quaisquer demandas que o público possa apresentar referente ao Prestador de Serviços, incluindo solicitação da prestação, suspensão ou cancelamento de

serviços; reclamações, denúncias, dúvidas, sugestões, elogios e pedidos de informações;

XI – Prazo de solução de uma reclamação: período compreendido entre o momento do recebimento da reclamação e a sua solução por parte do Prestador de Serviços;

XII – Tempo de espera: tempo, em segundos, decorrido entre a colocação da chamada em espera para o atendimento humano e o início do respectivo atendimento;

XIII - Concessionária Municipal de Saneamento Básico: empresa pública, atrelada ao ente regulado, responsável pela prestação dos serviços públicos de saneamento básico dentro da área de abrangência do município.

CAPÍTULO III - ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 5º O Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria da ARVAP é um ponto de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários.

§ 1º. No atendimento aos usuários, o Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria da ARVAP deverá atuar com prontidão, cortesia e impessoalidade, utilizando uma linguagem inclusiva, buscando a humanização do atendimento, a facilitação da comunicação e o mútuo entendimento.

§ 2º. Os canais disponíveis para atendimento aos usuários da ARVAP são o sítio eletrônico da agência regulatória na aba Contato e em seguida Ouvidoria ou contato telefônico gratuito.

Art. 6º A Concessionária Municipal de Saneamento Básico e a ARVAP, deverão informar obrigatoriamente durante o atendimento realizado em qualquer um dos meios disponíveis, ao usuário atendido, o número do protocolo de atendimento.

§ 1º. Esse número de protocolo deve ser emitido por atendimento e acompanhará todos os trâmites que envolvam a manifestação do usuário.

§ 2º. Cabe a Concessionária Municipal de Saneamento Básico e a ARVAP ter a sua própria codificação e numeração de protocolo para cada tipo de manifestação.

Art. 7º As manifestações no Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria ARVAP poderão ser registradas como reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

§ 1º. As manifestações encaminhadas à ARVAP, somente serão aceitas e registradas se o usuário informar, obrigatoriamente:

a) o respectivo número de protocolo gerado pela Concessionária Municipal de Saneamento Básico em seu serviço de atendimento ao consumidor em qualquer um dos meios disponíveis, assim como o número de protocolo gerado pela Ouvidoria da Concessionária Municipal de Saneamento Básico.

b) não sendo atendido no prazo ou a contento o usuário, o usuário deverá entrar em contato com a ouvidoria da Concessionária Municipal de Saneamento Básico, e protocolar outra

manifestação mencionado o não atendimento à solicitação inicial.

§ 2º. Em todos os casos acima a Concessionária Municipal de Saneamento Básico deve obrigatoriamente informar um número de protocolo.

§ 3º. O envio somente do protocolo inicial citado na letra “a”, parágrafo 1º deste artigo, desacompanhado do protocolo de manifestação perante a ouvidoria da Concessionária Municipal de Saneamento Básico, resultará em devolução da manifestação ao usuário por parte do Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria da ARVAP, onde será solicitado que ele entre em contato com os canais de atendimento da Concessionária Municipal de Saneamento Básico.

§ 4º. Caso a Concessionária Municipal de Saneamento Básico não tenha Ouvidoria própria será admitido, temporariamente, somente o protocolo inicial previsto na primeira parte da letra “a”, parágrafo 1º, deste artigo.

§ 5º. O usuário, antes de entrar em contato com a ARVAP, deve aguardar o prazo proposto pela prestadora de serviço.

§ 6º. Caso este prazo não seja atendido ou a manifestação não tenha sido resolvida, deve-se, então, protocolar a situação na Agência Reguladora.

§ 7º. As denúncias anônimas, caso estejam desacompanhadas de informações essenciais, poderão deixar de ser instruídas ou tramitadas em virtude de dificuldade, ou eventual impossibilidade de apuração dos fatos.

§ 8º Caso se constate a possibilidade de apuração dos fatos, as denúncias anônimas serão tramitadas conforme rito desta Portaria.

Art. 8º A Concessionária Municipal de Saneamento Básico adotará estrutura de atendimento adequada às necessidades do público, mantendo atendimento por meio presencial, telefônico, por sítios eletrônicos, aplicativo gratuito de mensagens instantâneas e por outros meios que se fizerem necessários, para receber, registrar e solucionar demandas do público, de acordo com esta Portaria.

Art. 9º No âmbito da Ouvidoria da ARVAP, deve ser garantido à pessoa atendida o direito de acompanhar, por meio do número de protocolo, o andamento e a situação da sua manifestação, bem como o histórico da demanda.

Parágrafo Único. Em se tratando Concessionária Municipal de Saneamento Básico o acompanhamento que trata o *caput* desse artigo será realizado pessoalmente, por telefone, por escrito ou por meio seus canais digitais.

Art. 10º As manifestações aceitas e registradas serão encaminhadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria da ARVAP à Concessionária Municipal de Saneamento Básico que será notificada e terá prazo de até 30 (trinta) dias para responder, prestar esclarecimentos ou solucionar o caso.

§ 1º O Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria da ARVAP poderá solicitar informações, documentos ou providências adicionais aos usuários, ou a Concessionária Municipal de Saneamento Básico, estabelecendo novos prazos.

§ 2º Diante de alegações incontroversas, poderá a ARVAP orientar para o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a manifestação formalizada.

§ 3º A Ouvidoria da ARVAP encaminhará, à Diretoria Executiva da ARVAP, os casos de manifestações que não forem solucionadas pelo prestador dos serviços de saneamento básico nos prazos estabelecidos, para as providências necessárias, inclusive ações de fiscalização.

Art. 11º Enquanto não encerrado o processo de reclamação, junto à Ouvidoria da ARVAP, a prestação dos serviços de saneamento básico não poderá ser interrompida, desde que o motivo da interrupção esteja diretamente relacionado à reclamação.

Art. 12º Quando a demanda não puder ser atendida no prazo estabelecido e o interessado questionar o atraso, deverá ser informado sobre o motivo do atraso e o novo prazo para atendimento, mantido o número de protocolo de atendimento inicial até a conclusão definitiva da demanda.

Art. 13º No caso de não acolhimento de uma demanda, a Concessionária Municipal de Saneamento Básico informará ao demandante as razões dessa recusa.

Art. 14º Os processos originados por reclamações encaminhadas ao Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria da ARVAP serão declarados encerrados, mesmo sem conclusão, quando:

I - após 3 (três) tentativas de contato com o autor da manifestação, por pelo menos 2 (dois) meios diferentes de comunicação;

II - o reclamante não atender aos pedidos de apresentação de documentos e de informações nos prazos e nas formas estabelecidas pela Ouvidoria da ARVAP.

III

Art. 15º Não serão aceitas e registradas manifestações (reclamações, denúncias, sugestões e elogios) que estejam fora do âmbito de competência da ARVAP.

Parágrafo único: Nos casos citados no caput do artigo a demanda somente será encaminhada a Concessionária Municipal de Saneamento Básico, não contando o prazo de resposta estabelecidos no artigo 10.

CAPÍTULO IV - REGISTROS DO ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 16º A Concessionária Municipal de Saneamento Básico deverá manter registro do atendimento ao público, bem como disponibilizá-lo por meio do número de protocolo, caso formalmente solicitado pelo usuário, respeitadas as regras relacionadas à proteção de dados, durante o prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

§ 1º Excluem-se do prazo disposto no caput deste artigo os registros referentes às gravações do atendimento telefônico, que devem ser armazenados por até 90 dias, período durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 2º As cópias dos registros eletrônicos e dos documentos relativos às reclamações recebidas devem permanecer à disposição da fiscalização da ARVAP e dos órgãos públicos competentes, no prazo estabelecido no *caput* deste artigo.

Art. 17º A pessoa atendida que solicitar a Concessionária Municipal de Saneamento Básico o histórico de suas demandas deverá recebê-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do solicitante, respeitadas as regras de proteção de dados pessoais, assim como o prazo previsto no artigo 16.

CAPÍTULO V - DA PROTEÇÃO DOS DADOS

Art. 18º - A identidade do manifestante é informação protegida nos termos do artigo 31 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sendo as ouvidorias responsáveis por:

I - Somente disponibilizar dados cadastrais dos manifestantes, no tratamento de reclamações, solicitações e sugestões, quando forem necessários para a solução da demanda;

II - Adotar, desde o recebimento de denúncias, medidas para a proteção das informações recebidas, em especial para a salvaguarda à identidade e aos elementos de identificação do denunciante, elaborando extrato do teor da manifestação para envio às unidades apuratórias competentes, sempre que necessário.

Parágrafo único - Será dado, no que couber, o mesmo tratamento da denúncia, ao requerimento de que trata o artigo 18 da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que der entrada na unidade de ouvidoria.

CAPÍTULO VI - DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ARVAP E DA CONCESSIONÁRIA MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO

Art. 19º - O Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria da ARVAP deverá avaliar os serviços prestados pela Concessionária Municipal de Saneamento Básico de forma contínua, via formulário eletrônico e deverá apresentar semestralmente o nível de satisfação no sítio

eletrônico da Agência.

Art. 20º - O serviços de atendimento aos usuários oferecidos pela Concessionária Municipal de Saneamento Básico também deverão ser avaliados de forma contínua e encaminhados a ARVAP com dados compilados, anualmente, no mês de Janeiro de cada ano, nos seguintes aspectos previstos no Indicador de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos usuários na Prestação dos Serviços – ISC.

Art. 21º A verificação dos resultados obtidos pela Concessionária de Água e Esgoto será feita anualmente, até o mês de Dezembro de cada ano, e enviado à ARVAP até o mês de Janeiro de cada ano, mediante uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço onde apresentar-se-a o Indicador de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos usuários na Prestação dos Serviços – ISC.

§1º Para a realização do ISC a pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de usuários que tenham tido contato devidamente registrado com o prestador, no período de 12 (doze) meses que antecederem a realização da pesquisa.

§2º Os usuários deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os três tipos de contato possíveis:

- a) Atendimento via telefone;
- b) Atendimento personalizado;
- c) Atendimento na ligação para execução de serviços diversos.

§3º Para cada tipo de contato o usuário deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu grau de satisfação em relação ao serviço prestado e ao atendimento realizado, assim, entre outras, o usuário deverá ser questionado:

- a) Se o funcionário foi educado e cortês;
- b) Se o funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações; se o serviço foi realizado a contento e no prazo comprometido;
- c) Se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo;
- d) Outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

§4º As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 (cinco) níveis de satisfação do usuário:

- a) Ótimo;
- b) Bom;
- c) Regular;
- d) Ruim
- e) Péssimo.

§5º A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerando o mesmo valor relativo para cada pergunta independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos.

§6º O ISC deve representar o percentual de respostas Ótima e Bom frente ao total de respostas, somando-se todas as respostas para perguntas realizadas onde este resultado representa o indicador ISC (Índice de satisfação do cliente).

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22º A Concessionária de Água e Esgoto manterá nas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso uma cópia desta Portaria.

Art. 23º Essa portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Assis, 19 de dezembro de 2025.

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de
Serviços Públicos Vale Paranapanema

Marcio Bidoia
Presidente

Ida Franzoso da Souza
Diretora Executiva

André Campos Colares Botelho
Gerente de Operações