

---

**ESTADO DO PARANÁ**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAGUÁ**

---

**CENTRAL DE ÁGUA, ESGOTO E SERVIÇOS CONCEDIDOS DO**  
**LITORAL DO PARANÁ - CAGEPAR**  
**RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 005/2017**

Dispõe sobre os Procedimentos de Consultas e Reclamações dos Usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, Coleta, Transporte e Disposição Final de Resíduos, Limpeza Urbana e Sistema de Drenagem.

O Presidente do Conselho de Regulação da Central de Água, Esgoto e Serviços Concedidos do Litoral do Paraná (CAGEPAR), no uso das suas atribuições previstas na Lei Complementar Municipal 181/2015, e com fundamento no artigo 23 da Lei Federal n. 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

**CAPÍTULO I – DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA**

Art. 1º - As consultas formuladas pelos usuários à Ouvidoria da CAGEPAR, referente à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, coleta, transporte e disposição final de resíduos sólidos urbanos, limpeza urbana e drenagem pluvial serão inicialmente recebidas como Solicitação de Ouvidoria.

§ 1º As solicitações de Ouvidoria serão registradas e processadas por meio do Sistema de Ouvidoria, pessoalmente na sede ou através do site da CAGEPAR.

§ 2º Cada solicitação feita pelo usuário gerará um número de protocolo (código de manifestação), que permitirá o acompanhamento pela internet de toda a tramitação do processo de Ouvidoria.

§ 3º Todos os prestadores de serviços regulados e fiscalizados pela CAGEPAR receberão, gratuitamente, um *login* e uma senha para acompanhamento da tramitação do processo de Ouvidoria e prestação das informações requeridas pela mesma, a fim de satisfazer o interesse do usuário e da própria CAGEPAR.

§ 4º Todo o processo de Ouvidoria, até a decisão do Ouvidor, será mediante processo virtual, através do Sistema de Ouvidoria disponibilizado através do site da CAGEPAR.

Art. 2º - As Solicitações de Ouvidoria poderão ser registradas como pedidos de informação, reclamação, sugestão, denúncia ou elogio.

§ 1º Constatando a Ouvidoria que a solicitação se refere a tema não contemplado nas competências da CAGEPAR, comunicará o fato ao solicitante, de imediato, e fornecerá número de protocolo do contato, o qual ficará assim registrado, independente do meio de comunicação utilizado pelo solicitante.

§ 2º Se o solicitante não concordar com as razões apresentadas pela Ouvidoria, poderá requerer por escrito que a questão seja submetida ao Conselho de Regulação da CAGEPAR, em procedimento sumário, e, caso o Conselheiro Relator entenda pelo conhecimento da causa, será aberta a Solicitação de Ouvidoria respectiva, retornando o pedido para a Ouvidoria tomar as devidas providências.

Art. 3º - Os pedidos de informação serão respondidos pela Ouvidoria no prazo de até 15 (quinze) dias.

Parágrafo único - A Ouvidoria poderá solicitar informações ou providências ao solicitante, ao prestador de serviços ou ao Diretor de Fiscalização da CAGEPAR, estabelecendo prazos que entender adequados.

Art. 4º. Se a consulta formulada se revestir de caráter de reclamação em face de situação concreta de prestação de serviço pela operadora

de sistema local regulado pela CAGEPAR, o solicitante deverá ser orientado a registrá-la perante aquela operadora e a solicitar o competente protocolo, o qual será indispensável ao registro de reclamação perante a Ouvidoria da CAGEPAR.

Art. 5º - Após o registro da solicitação cabe à Ouvidoria verificar:

- Se já existe solicitação idêntica anteriormente formulada pelo mesmo usuário;
- Se há necessidade de complementação de dados; ou
- Se é caso de instauração de processo de Ouvidoria, com o pedido de informações e providência ao prestador de serviços.

§ 1º No caso do inciso I, a solicitação mais recente será encerrada.

§ 2º Na situação do inciso II, a Ouvidoria requererá ao solicitante que informe os dados necessários para prosseguimento da análise pela CAGEPAR, respeitado eventual desejo de anonimato.

§ 3º Em caso de prosseguimento da Solicitação de Ouvidoria, deverá ser instaurado processo, com autuação e tramitação *on line*, dentro do próprio sistema de gerenciador da Ouvidoria.

Art. 6º - As manifestações da Ouvidoria serão feitas através de Comunicação de Ouvidoria e suas decisões através de Decisões de Ouvidoria.

Parágrafo único - Antes de processar a Solicitação de Ouvidoria, a Ouvidoria certificar-se-á de que a solicitação já foi levada à prestadora dos serviços regulados pela CAGEPAR, e não houve satisfação total do usuário.

Art. 7º - A Ouvidoria da CAGEPAR enviará a solicitação à respectiva prestadora de serviços, que terá o prazo de 8 (oito) dias corridos para manifestação, solução, ainda que parcial, do problema motivador da reclamação; informação de providências tomadas, ou ainda, indeferimento da reclamação, sempre devidamente justificado.

Parágrafo único - Os prazos previstos neste artigo poderão ser prorrogados, por, no máximo, igual período, a pedido da operadora mediante justificativa escrita, ficando a critério da Ouvidoria da CAGEPAR seu deferimento, que terá em vista as circunstâncias de cada caso.

Art. 8º - Não sendo a solicitação resolvida ou não apresentadas justificativas pela prestadora de serviços nos prazos estabelecidos, a Ouvidoria enviará todas as informações pertinentes à Diretoria de Fiscalização (DF), através de Comunicação Interna (CI), para análise e inclusão em Ações de Fiscalização, se for o caso; e cientificará a Direção Geral da CAGEPAR para lavratura de Termo de Notificação para penalização da prestadora de serviços, nos termos das Resoluções/CAGEPAR nº. 003/2017 e nº. 004/2017.

Art. 9º - Se a prestadora de serviços ou o solicitante/usuário não concordarem com a decisão apresentada pela Ouvidoria, poderão requerer à Direção Geral da CAGEPAR revisão da decisão, no prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da Decisão de Ouvidoria.

Art. 10 - Enquanto não encerrado o processo de Ouvidoria, a unidade do reclamante só poderá ter o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário interrompido se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta na CAGEPAR, bem como se houver inadimplemento de dívida não relacionada com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário desta Agência, a pedido da prestadora de serviços.

Parágrafo único - Verificada a inobservância da vedação estabelecida no *caput* deste artigo, o Diretor Geral da CAGEPAR poderá determinar que a prestadora restabeleça o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário ao reclamante, imediatamente.

## **CAPÍTULO II – DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

Art. 11 - No transcorrer do Processo de Ouvidoria, a critério do Ouvidor, poderão ser realizadas audiências incidentais de conciliação, cuja presidência será por ele exercida, ou, na sua ausência, por servidor por ele designado, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável entre as partes.

§ 1º Poderão participar da audiência de conciliação servidores da CAGEPAR e as partes envolvidas, que podem ser representadas por

terceiros com poderes para tanto.

§ 2º As partes deverão ser intimadas para comparecer à audiência.

§ 3º O representante da prestadora de serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, decidir quanto à execução de serviços, mudança de titularidade, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize a conciliação.

§ 4º Havendo necessidade, a critério do presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade à mesma em data fixada em comum acordo com as partes.

§ 5º Havendo êxito na conciliação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo, ficando extinto, em definitivo, o Processo de Ouvidoria.

§ 6º Não obtido acordo, dar-se-á seguimento ao Processo de Ouvidoria, na forma desta norma.

### **CAPÍTULO III – DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO**

Art. 12 - Uma vez instaurado Termo de Notificação pelo Diretor Geral da CAGEPAR, após solicitação da Ouvidoria, o processo seguirá o rito constante da Resolução Normativa/CAGEPAR nº. 003/2017, podendo acarretar na lavratura de Auto de Infração, em sede de Processo Administrativo Punitivo, nos termos da Resolução Normativa/CAGEPAR nº. 004/2017.

Art. 13 - Das decisões do Diretor Geral da CAGEPAR cabe recurso ao Conselho de Regulação da CAGEPAR, no prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da decisão da Direção Geral.

Parágrafo único - Os processos serão distribuídos entre os Conselheiros de Regulação para relatoria, nos termos do Regimento Interno da CAGEPAR, previsto na Resolução Normativa/CAGEPAR nº. 001/2016.

Art. 14 - As decisões da CAGEPAR nos Processos de Ouvidoria deverão ser cumpridas imediatamente, salvo disposição em contrário na própria decisão.

Parágrafo único - Havendo incidente quanto ao cumprimento da decisão, o processo que já houver sido arquivado poderá ser desarquivado pela Ouvidoria para averiguações.

### **CAPÍTULO IV – DO ENCERRAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA**

Art. 15 - As Solicitações e os processos de Ouvidoria serão encerrados:

- Quando solucionadas;
- De ofício, pelo Ouvidor, quando o usuário deixar de comparecer, injustificadamente, à audiência de conciliação ou quando o solicitante não tiver fornecido meios de contato ou tiverem sido dadas informações incompletas ou erradas de endereços ou números telefônicos, e tendo a Ouvidoria realizado três tentativas de contato, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação;
- Pela celebração de acordo entre as partes, nos termos desta normativa;
- Quando decidido pelo Ouvidor ou pelo Diretor Geral, sem que haja interposição de recurso tempestivo ao Conselho de Regulação da CAGEPAR; e
- Quando decidido pelo Conselho de Regulação da CAGEPAR.

Art. 16 - Todos os Processos de Ouvidoria podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização eventual, devendo ser cientificado a Direção Geral da CAGEPAR.

Art. 17 - As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho de Regulação da CAGEPAR.

Art. 18 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação. Paranaguá, 28 de março de 2017.

**CARLOS EDUARDO FERLA CORREA**

Presidente do Conselho de Regulação da CAGEPAR

**MARCELO BASSANI**

Diretor-geral da CAGEPAR

**Publicado por:**  
Simone Silva de Araújo  
**Código Identificador:**4B06D3C7

---

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná  
no dia 29/03/2017. Edição 1222

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita  
informando o código identificador no site:

<http://www.diariomunicipal.com.br/amp/>