

**RESOLUÇÃO ARIS-MG Nº 175/2025**  
**De 12 de maio de 2025.**

Estabelece as condições gerais e os procedimentos da Ouvidoria da Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais – ARIS-MG - no âmbito dos municípios consorciados e conveniados.

A Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento Básico de Minas Gerais - ARIS-MG no uso de suas atribuições legais e institucionais,

**Considerando** a Lei Federal no 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor, e o Decreto Federal nº 5.903/2006, que a regulamenta;

**Considerando** o disposto no art. 23, caput da Lei Federal nº 11.445, de 2007, segundo o qual compete ao ente regulador editar normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, pelo menos, os aspectos relativos a padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços, bem como padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação, ficam definidos, por meio desta Resolução, os procedimentos de Ouvidoria aplicáveis no âmbito da Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais – ARIS-MG;

**Considerando** a Lei Federal 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

**Considerando** Lei Federal no 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de dados Pessoais (LGPD), 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;

**Considerando** o Protocolo de Intenções da Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais – ARIS-MG,

**Resolve:**

Artigo 1. Editar normativa sobre as condições gerais para o funcionamento da Ouvidoria da Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais – ARIS-MG, no âmbito dos municípios com serviços de saneamento básico regulados e fiscalizados pela ARIS-MG.

## **Seção I – DA OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES**

Artigo 2. A Ouvidoria da ARIS-MG é o órgão diretamente vinculado à Diretoria Geral e responsável pelo relacionamento da ARIS-MG com os usuários, com os prestadores dos serviços de saneamento básico e com a comunidade.

Parágrafo único. No atendimento aos usuários, a Ouvidoria da ARIS-MG deverá atuar com presteza, cortesia, flexibilidade e impessoalidade, utilizando uma linguagem inclusiva, buscando a humanização do atendimento, a facilitação da comunicação e o mútuo entendimento.

Artigo 3. Prestadores de serviços regionais e prestadores de serviços locais que atuam em municípios que possuam mais de 100.000 (cem mil) unidades usuárias, devem instituir unidade de Ouvidoria própria.

§1º Nos casos em que não seja viável uma ouvidoria, os prestadores dos serviços de saneamento deverão eleger, no mínimo, um responsável para receber as demandas da ouvidoria dos usuários e as encaminhadas pela ARIS-MG.

§2º Os prestadores dos serviços de saneamento regulado deverão informar o endereço de e-mail e telefones por meio dos quais serão feitas as notificações e demais comunicações previstas nesta Resolução.

§3º É de responsabilidade do prestador dos serviços de saneamento manter atualizado o cadastro do responsável e e-mails de contato junto à ARIS-MG.

§4º Quando o prestador de serviços não dispuser de Ouvidoria, as manifestações de segunda instância podem ser apresentadas diretamente à Ouvidoria da ARIS-MG, desde que já tenham sido apresentadas ao prestador de serviços por meio dos canais de atendimento de primeira instância.

Artigo 4. O prestador de serviços deve dar ampla divulgação sobre a existência da unidade organizacional específica da sua Ouvidoria caso houver e da Ouvidoria da ARIS-MG, apresentando também suas finalidades.

Artigo 5. Compete à Ouvidoria da ARIS-MG:

- I. atuar junto aos usuários e aos prestadores dos serviços de saneamento básico, a fim de dirimir possíveis dúvidas e intermediar a solução de divergências;
- II. registrar reclamações e sugestões dos usuários sobre os serviços regulados pela ARIS-MG;
- III. encaminhar as reclamações aos prestadores dos serviços de saneamento básico e ao órgão técnico para fins de solução do problema e aplicação das sanções cabíveis;

IV. atuar como canal de comunicação entre a ARIS-MG, a comunidade e a mídia.

Artigo 6. O tratamento de dados pessoais pela Ouvidoria da ARIS-MG deve ser realizado para o atendimento de sua finalidade pública, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar suas atribuições normativas e será pautado pelo dever de boa-fé e pela observância dos princípios previstos no art. 6º, da Lei Federal no 13.709/2018 (LGPD), a saber: finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas.

Parágrafo único. A Ouvidoria da ARIS-MG assegurará a proteção dos dados do usuário de serviços públicos ou do autor da solicitação, nos termos da Lei Federal no 13.709/2018 (LGPD).

## Seção II – DAS DEFINIÇÕES

Artigo 7. Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

- I. **Consulta:** pedido de informação sobre a prestação de serviços e/ou legislações pertinentes;
- II. **Dado pessoal do usuário:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;
- III. **Denúncia:** ato pelo qual alguém pede a apuração de fato supostamente contrário à lei ou a algum regulamento expedido pela ARIS-MG;
- IV. **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o desempenho da prestação dos serviços públicos de saneamento básico regulados e fiscalizados pela ARIS-MG, o atendimento ou as decisões emanadas do prestador;
- V. **Pedido de informação:** solicitação de dados, informações e esclarecimentos de matérias relativas à prestação de serviços de saneamento básico pelos prestadores regulados e fiscalizados pela ARIS;
- VI. **Pseudonimização:** tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.
- VII. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público de saneamento básico regulados e fiscalizados pela ARIS, à conduta de agentes públicos e dos prestadores na prestação e na fiscalização desse serviço;

- VIII. **Solicitações:** pronunciamentos de usuários, que possam ser classificados como pedidos de informações, sugestões, reclamações e elogios, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos de saneamento básico regulados e fiscalizados pela ARIS e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- IX. **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta pelos usuários interessados, para aprimorar os serviços públicos de saneamento básico, aperfeiçoar políticas, normas e procedimentos dos prestadores de serviços regulados e fiscalizados pela ARIS;
- X. **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais do usuário, como as que se referem à coleta, recepção, classificação, acesso, reprodução, transmissão, processamento, arquivamento, avaliação ou controle da informação;
- XI. **Titular:** Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- XII. **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços públicos de saneamento básico, regulados e fiscalizados pela ARIS, proprietária, possuidora ou detentora do imóvel atendido que esteja utilizando os serviços.

### Seção III – DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO

Artigo 8. Os prestadores dos serviços de saneamento básico nos municípios consorciados ou conveniados, por meio de seu serviço local de atendimento ao cliente (SAC) e/ou de sua Ouvidoria (caso tenham), devem realizar o acolhimento e processamento dos elogios, reclamações, denúncias, solicitações de informações, sugestões e qualquer outro contato suscitado pelos usuários.

Parágrafo único. As manifestações encaminhadas diretamente à ARIS-MG deverão ser acompanhadas do número de protocolo gerado pelo prestador de serviços, sempre que possível e caso não seja enviado, deverá ser feita a solicitação pela ARIS-MG.

Artigo 9. Os prestadores dos serviços de saneamento básico definirão os procedimentos de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitados pelos usuários, observando os instrumentos normativos editados pelos respectivos titulares e pela ARIS-MG.

§1º Os prestadores regulados devem eleger, no mínimo, um responsável para receber as demandas encaminhadas pela ARIS-MG.

§2º Os prestadores regulados deverão informar à ARIS-MG dois endereços de e-mail por meio dos quais serão feitas as notificações e demais comunicações previstas nesta Resolução.

§3º É de responsabilidade dos prestadores regulados manter atualizado o cadastro do responsável e e-mails para contato.

#### **Seção IV – DAS FORMAS DE CONTATO PELOS USUÁRIOS**

Artigo 10. Os usuários poderão entrar em contato com a Ouvidoria da ARIS-MG das seguintes formas:

- I. por via telefônica,
- II. via presencial, na sede da ARIS-MG;
- III. via mídias eletrônicas: website pela Central de Atendimento, e-mail e mensagens via aplicativo;
- IV. via Ouvidoria Itinerante, quando disponível, onde o procedimento de Ouvidoria se dará no município regulado, levando esse serviço ao usuário local.

§1º Sempre que a manifestação não for feita de forma digital, através de protocolo pela Central de Atendimento, a Ouvidoria deverá abrir o protocolo registrando a manifestação recebida de forma a ficar registrada e ser acompanhada pelo requerente.

§2º Os prestadores regulados devem acrescentar link para o sistema da Ouvidoria da ARIS-MG em local visível em seu website e divulgar em suas redes sociais, que direcionará automaticamente à Central de Atendimento da Agência.

§3º Os prestadores regulados devem informar os contatos da Ouvidoria da ARIS-MG no verso das faturas de água/esgoto/resíduos sólidos.

#### **Seção V – DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA DA ARIS-MG**

Artigo 11. As reclamações, sugestões, elogios e demais pronunciamentos relacionados à prestação de serviço público de saneamento básico no âmbito dos municípios consorciados e conveniados à ARIS-MG, serão formuladas pelo usuário junto à Ouvidoria da ARIS-MG, através dos diversos meios de comunicação disponíveis.

Artigo 12. Cada contato dos usuários dos serviços de saneamento com a Ouvidoria da ARIS-MG, caso não tenha sido feito via Central de Atendimento por protocolo, deverá ser formalizada em protocolo na mesma plataforma pela própria Ouvidoria, onde o usuário poderá acompanhar toda a tramitação.

Parágrafo único: quando a solicitação do usuário não tiver sido feita via Central de Atendimento, deverão ser solicitados os dados para devido registro do protocolo pela própria Ouvidoria, tais como: nome completo, e-mail, CPF e telefone para contato, a menos que seja um contato sigiloso ou anônimo.

Artigo 13. Após o devido registro das solicitações via protocolo, a Ouvidoria da ARIS-MG definirá os procedimentos adotados para o encaminhamento de cada caso, competindo-lhe verificar a possibilidade de resolução da solicitação pela própria Ouvidoria junto às áreas técnicas da agência ou pelo simples contato com o prestador dos serviços públicos regulados.

§ 1º A **sugestão** recebida pela Ouvidoria da ARIS-MG será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do serviço público de saneamento básico, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida, no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

§ 2º Em caso de **reclamação**, o prestador dos serviços de saneamento básico será notificado pela Ouvidoria da ARIS-MG e terá prazo de 7 (sete) dias úteis para responder, prestar esclarecimentos ou solucionar o caso.

§ 3º A Ouvidoria da ARIS-MG deverá responder ao requerente com a resposta do prestador em até 3 (três) dias úteis, contados a partir do recebimento da resposta.

§ 4º A Ouvidoria da ARIS-MG poderá solicitar informações, documentos ou providências adicionais aos usuários ou ao prestador de serviços, estabelecendo novos prazos, os quais não poderão ser superiores a 7 (sete) dias úteis, bem como solicitar orientação técnica das áreas responsáveis no âmbito interno da ARIS-MG, quando a complexidade do objeto da reclamação assim o exigir.

§ 5º No caso de recebimento de solicitação que enseje manifestação de natureza técnica no âmbito interno da ARIS-MG, a Ouvidoria, avaliando a pertinência temática das competências, deverá encaminhá-la à área responsável, que terá o prazo de 7 (sete) dias úteis para apresentar suas recomendações.

§ 6º Todos os prazos serão contados a partir da ciência, tanto do prestador quanto das áreas técnicas da ARIS-MG (que poderá ser através de uma resposta formal à notificação recebida pela Ouvidoria ou até mesmo o registro da visualização do e-mail ou memorando).

§ 7º Diante de alegações incontroversas, poderá a Ouvidoria da ARIS-MG orientar o prestador de serviços para o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a reclamação formalizada, devendo o prestador comprovar, nos prazos acima a aplicação da orientação.

§ 8º Nas solicitações anônimas ou sigilosas, a Ouvidoria da ARIS-MG deverá avaliar a presença de requisitos para a apuração da veracidade da demanda, observada a existência de indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, bem como

verificar a viabilidade de seu atendimento e resolução junto ao prestador, devendo a certificação da identidade do usuário ser exigida somente quando a resposta à solicitação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 9º O encaminhamento das solicitações a que se referem o parágrafo anterior, com elementos de identificação do solicitante, será precedido de consentimento dele, sem o qual a solicitação somente poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização pela Ouvidoria da ARIS-MG.

§ 10º As solicitações anônimas deverão ser feitas necessariamente através do link da Ouvidoria na Central de Atendimento da ARIS-MG, que poderá ser acessada pelo website, ou pelo telefone.

Artigo 14. Não serão aceitas e registradas solicitações que estejam, manifestamente, fora do âmbito de competência da ARIS-MG, devendo a Ouvidoria da ARIS-MG dar ciência da recusa ao usuário e encerramento do protocolo.

Artigo 15. A Ouvidoria da ARIS-MG encaminhará à Diretoria Geral os casos de reclamação que não forem solucionados pelo prestador dos serviços nos prazos estabelecidos, para as providências necessárias, inclusive ações de fiscalização.

Artigo 16. Comprovado o descumprimento das normas vigentes, o prestador dos serviços de saneamento básico terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para normalizar e regularizar a situação que originou a reclamação, sob pena sofrer sanções de acordo com Resolução específica da ARIS-MG.

Artigo 17. Enquanto não encerrado o procedimento da demanda, junto à Ouvidoria da ARIS-MG, a prestação dos serviços de saneamento básico não poderá ser interrompida, exceto se o motivo da interrupção for diferente do objeto da reclamação do usuário.

Artigo 18. As demandas encaminhadas à Ouvidoria da ARIS-MG serão declaradas encerradas, mesmo sem conclusão final, quando:

- I. após 3 (três) tentativas de contato com o solicitante sem êxito, por pelo menos 2 (dois) meios diferentes de comunicação, quando disponíveis;
- II. após 1 (uma) tentativa de contato com o solicitante sem êxito, por pelo menos 2 (dois) meios diferentes de comunicação, quando disponíveis, nos casos em que a solicitação tenha sido devidamente solucionada;
- III. o solicitante não atender aos pedidos de apresentação de documentos e de informações nos prazos e nas formas estabelecidas pela Ouvidoria da ARIS-MG;
- IV. o solicitante manifestar de forma expressa desistência do prosseguimento da solicitação.

Parágrafo único. Em toda as hipóteses descritas nos incisos do artigo anterior, a informação sobre o encerramento do processo deverá ser inserida no protocolo aberto para acompanhamento do reclamante.

Artigo 19. A Ouvidoria da ARIS-MG deverá responder às solicitações de maneira conclusiva através do protocolo aberto, em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento da solicitação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa que avalie a complexidade do caso, observando-se:

- I. nas solicitações registradas como elogio, a resposta conclusiva conterá informações sobre o encaminhamento dado pela Ouvidoria da ARIS-MG ao agente público que prestou o atendimento e à sua chefia imediata, ou ao responsável pelo serviço prestado para o qual o elogio foi direcionado;
- II. nas solicitações registradas como reclamação ou solicitação da informação, a resposta conclusiva deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade, devidamente fundamentada;
- III. nas solicitações registradas como sugestão, a resposta conclusiva, caso acatada, deverá informar ao usuário como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento e, quando não for acatada, deve-se justificar o fato ao usuário.

## **Seção VI – DA OUVIDORIA ITINERANTE**

Artigo 20. A Ouvidoria Itinerante será montada nos municípios regulados de acordo com cronograma estabelecido pela ARIS-MG no início de cada exercício.

Artigo 21. O cronograma poderá ser alterado a qualquer momento caso haja necessidade.

Artigo 22. As etapas para a realização da Ouvidoria Itinerante são:

- I. O cronograma para Ouvidoria Itinerante será elaborado considerando os municípios consorciados ou conveniados for passar por fiscalização ou estudo tarifário, sempre após a realização destes;
- II. A ARIS-MG, por meio de ofício, comunicará ao prestador de serviços regulado sobre a Ouvidoria Itinerante combinando com ele a melhor data e local;
- III. A ARIS-MG, juntamente com o prestador de serviços regulado, dará ampla divulgação ao evento;
- IV. Durante a Ouvidoria Itinerante serão distribuídos panfletos informativos e serão realizadas abordagens diretas aos cidadãos;

- V. A ARIS-MG será responsável por toda estrutura da Ouvidoria Itinerante, sendo uma ação totalmente independente do prestador de serviços;
- VI. Caso não haja acesso à internet no local da Ouvidoria, será disponibilizado ao cidadão/usuário dos serviços de saneamento básico um formulário (Modelo I) para preenchimento;
- VII. Os formulários preenchidos deverão ser encaminhados ao prestador de serviços regulado para as devidas providências;
- VIII. Todas as manifestações deverão ser inseridas em protocolo próprio da plataforma digital.

## **Seção VII – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Artigo 23. Toda manifestação recebida pela Ouvidoria poderá ensejar fiscalização eventual, desde que a Diretoria demandada entenda que se faça necessário.

Artigo 24. A Ouvidoria da ARIS-MG deverá sempre elaborar relatório estatístico com gráficos que demonstrem quantidade de manifestações recebidas por período, por órgão (município), por tipo, por natureza (reclamação, denúncia, consulta, sugestão, elogio etc.), por canal de atendimento, ou outras que se mostrarem pertinentes para uma eficiente gestão, assim como demonstrar uma avaliação qualitativa dos resultados e oferecer sugestões que visem a melhoria da qualidade dos serviços de saneamento básico.

Artigo 25. Os relatórios deverão ser publicados anualmente no portal da transparência da ARIS-MG sempre no mês de janeiro, com os dados referentes ao ano anterior.

Artigo 26. O prestador dos serviços públicos regulados pela ARIS-MG deverá divulgar, no seu site institucional, nos locais de atendimento presencial e na fatura de cobrança dos serviços, os contatos da Ouvidoria, observando as especificações definidas pela ARIS-MG.

Artigo 27. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Viçosa, 12 de maio de 2025.

**Lucas Ladeira Cardoso**  
Presidente ARIS-MG

## Anexo I

### Modelo de Formulário para Ouvidoria Itinerante – *para preenchimento individual*

|                                                   |  |
|---------------------------------------------------|--|
| <b>Data:</b>                                      |  |
| <b>Nome Completo:</b>                             |  |
| <b>CPF:</b>                                       |  |
| <b>Endereço:</b>                                  |  |
| <b>E-mail:</b>                                    |  |
| <b>Telefone:</b>                                  |  |
| <b>Município/Prestador:</b>                       |  |
| <b>Reclamação/Elogio/Sugestão/Dúvida/Denúncia</b> |  |
|                                                   |  |



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 1D00-6B82-44B7-E724

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



LUCAS LADEIRA CARDOSO (CPF 097.XXX.XXX-40) em 15/05/2025 15:37:57 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://arism.1doc.com.br/verificacao/1D00-6B82-44B7-E724>