

RESOLUÇÃO ARSEP Nº 06, de 14 de julho de 2015.

DISPÕES sobre o Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços Públicos de Mauá/SP - ARSEP

#### TÍTULO I - DA NATUREZA, ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E COMPETÊNCIAS.

Art. 1º. Este regimento dispõe sobre a organização e o funcionamento da Agência Reguladora de Serviços Públicos de Mauá/SP – ARSEP, criada pela Lei Municipal n.º 5.027 de 07 de abril de 2015.

Art. 2º. A Agência Reguladora de Serviços Públicos de Mauá/SP – ARSEP é autarquia de regime especial, com personalidade jurídica de direito público, com sede e foro na cidade de Mauá, possuindo independência decisória, autonomia administrativa, orçamentária, financeira e patrimonial e prazo de duração indeterminado.

Art. 3º. A ARSEP tem por finalidade as funções de órgão técnico e de coordenação do sistema de regulação dos serviços públicos de saneamento básico, compreendendo o abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, manejo dos resíduos sólidos, drenagem e manejo das águas pluviais urbanas e outros que venham a ser regulados.

Art. 4º. A estrutura orgânica e competência da ARSEP estão reguladas pela Lei Municipal n.º 5.027/2015, publicada 13 de abril de 2015, no Diário Oficial do Município de Mauá/SP.

Art. 5º. Compete ao Superintendente à representação da ARSEP, o comando hierárquico sobre o pessoal, exercendo todas as competências administrativas correspondentes, sem prejuízo de outras previstas na Lei Municipal n.º 5027/2015, bem como a presidência das reuniões da Agência.

§ 1º No caso de vacância temporária do Superintendente, ele será substituído em suas funções pelo Assessor Especial.

Art. 6º. O Regimento Interno estabelecerá procedimentos para a realização de audiências públicas, para o atendimento às reclamações de usuários, regulamenta o procedimento administrativo e demais decisões da Agência.

#### TÍTULO II – DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 7º. A Ouvidoria coordenará o atendimento e acompanhamento das solicitações que compreendem: pedidos de providências, reclamações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios encaminhados pelos usuários e demais pessoas interessadas nos serviços regulados pela Agência.

§ 1º. Qualquer pessoa que tiver seu direito violado ou tiver conhecimento de violação da ordem jurídica, envolvendo matéria de competência da ARSEP, poderá apresentar solicitação à Ouvidoria.

§ 2º. A Ouvidoria certificar-se-á de que os pedidos de providências já foram levados, previamente, ao prestador pelo interessado, seja nas centrais de atendimento ou na própria Ouvidoria do prestador, mediante número de protocolo de atendimento.

§ 3º. Os pedidos de providências serão realizados pelos usuários, e relacionam-se com toda manifestação de protesto ou descontentamento sobre a prestação de serviços, decorrente de ação e/ou omissão do prestador, tanto na prestação dos serviços propriamente dita, como na não solução dos problemas detectados.

§ 4º. Os pedidos de providências relacionam-se com toda solicitação que objetive resolver um problema cuja solução poderá ou não apresentar benefício direto ao solicitante.

Art. 8º. Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em formulário próprio, devendo constar:

I - data e hora do recebimento da solicitação;

II - o nome do solicitante, exceto no caso de denúncia anônima;

III - o endereço completo, telefone e e-mail (quando possível) do solicitante;

IV - o nome da unidade usuária envolvida;

V - a forma de contato mantido (pessoal, por telefone, e-mail);

VI - o tipo da solicitação (reclamação, denúncia, sugestão, consulta ou elogio);

VII - o número do protocolo do registro de atendimento junto ao prestador de serviços;

VIII - a situação apresentada;

IX - as providências adotadas para a solicitação, quando forem cabíveis;

X - a data e hora da prestação das informações ou dos resultados, quando couber;

XI - nome do atendente.

§ 1º. A ARSEP deverá fornecer ao usuário o número de registro/protocolo da solicitação feita.

§ 2º. Os pedidos de providências poderão ser feitos verbalmente, por escrito, por meio eletrônico, por intermédio da Central de Atendimento ou por correspondência convencional.

Art. 9º. Recebida à solicitação, a Ouvidoria poderá instituir, a seu critério, processo de arbitragem, entre agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados.

§ 1º. Os interessados que, de comum acordo, pretenderem a intervenção da ARSEP para a solução de pendências relativas ao reconhecimento ou atribuição de direitos, deverão apresentar requerimento por escrito.

§ 2º. As partes serão convidadas a comparecerem à audiência de mediação a ser presidida pelo Ouvidor da ARSEP.

§ 3º. As partes serão notificadas quanto à data, hora, local e objeto da arbitragem e informados que o resultado desta vinculará as partes à decisão da Agência.

§ 4º. O representante do prestador de serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, dispor quanto à execução de serviços, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 5º. Havendo êxito na arbitragem, o acordo será reduzido a termo e homologado pela Ouvidoria ficando extinta, em definitivo, a reclamação.

§ 6º. Não obtido acordo, ou na ausência de qualquer das partes, a Ouvidoria encaminhará o fato a Diretoria competente para análise e parecer sobre o assunto, e, se for o caso, promover a abertura do Processo Administrativo.

§ 7º. Para os fins do disposto neste artigo, consideram-se agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados: o poder concedente, os prestadores, os usuários dos serviços e os demais interessados, inclusive os órgãos e entidades públicas e organizações de defesa do consumidor.

Art. 10º. Os pedidos de providências serão encerradas:

I - quando decididas as questões formuladas;

II - quando, após três tentativas de contato com o reclamante, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, a Ouvidoria não o localizar.

III - no caso de realização de acordo, inclusive por meio de processo de arbitragem.

IV - quando o solicitante não fornecer documentos e informações nos prazos e nas formas determinados pela Ouvidoria.

§ 1º. Quando houver identidade ou similitude entre duas ou mais solicitações, que possibilite a análise unificada das mesmas, a Ouvidoria poderá proceder à abertura de um único procedimento para todas elas.

§ 2º. Não serão recebidos pedidos de providências anônimas, exceto nos casos de denúncia.

Art. 11. Após o devido registro dos pedidos de providências serão definidos os procedimentos adotados para o encaminhamento de cada caso e, em não sendo possível uma solução pela própria Ouvidoria, será instaurado Processo Administrativo e encaminhados para a respectiva Diretoria correspondente ao determinado assunto.

§ 1º. Quando, pela análise das solicitações formuladas, forem constatados indícios de ocorrência de atos passíveis de punição, a Ouvidoria deverá informar a Diretoria competente para a abertura de processo de fiscalização e emissão de Relatório Técnico.

§ 2º. A Ouvidoria informará ao demandante sobre as providências tomadas em relação à pedido de providência solicitada.

§ 3º. Tratando-se de matéria complexa ou de resolução controversa, poderá ser solicitado parecer à Diretoria competente correlata ao respectivo assunto.

Art. 12. O Processo Administrativo instaurado com base no citado no art. 11 deverá iniciar-se com notificação ao prestador de serviços, mediante Termo de Ciência.

Paragrafo único. Trata-se o Termo de Ciência de documento a ser encaminhado ao prestador de serviço, através de ofício físico ou por meio eletrônico, e que deverá conter:

I - uma via do primeiro atendimento feito pela Ouvidoria da ARSEP;

II - a identificação do prestador de serviços;

III - a identificação completa do usuário;

IV - a descrição da pretensão do solicitante e do conflito constatado;

V - razões alegadas pelo prestador de serviços para não atender à pretensão do solicitante.

VI - o dispositivo legal, regulamentar ou contratual incidente, quando for o caso;

VII - o prazo para esclarecer os elementos levantados pela ARSEP;

### TÍTULO III - DOS PROCESSOS E ATOS ADMINISTRATIVOS

#### CAPITULO I – DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

##### Seção I - Dos Princípios

Art. 13. A ARSEP atuará conforme os procedimentos administrativos estabelecidos neste Regimento os quais visam, especialmente:

I – A transparência, legalidade, impessoalidade, moralidade, ampla publicidade e celeridade processual com vistas à proteção dos direitos e a garantia do cumprimento das obrigações dos usuários, prestadores dos serviços regulados e demais interessados da sociedade.

II – a apreciação das solicitações, reclamações e denúncias apresentadas à ARSEP;

III – o cumprimento dos fins a ela legalmente atribuídos.

Art. 14. Os processos administrativos observarão os seguintes critérios:

I – atuação conforme a lei, a jurisprudência administrativa em vigor e a doutrina;

II – objetividade no atendimento do interesse público;

III – atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;

IV – divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição e em legislação específica;

V – adequação entre meios e fins, vedada à imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;

VI – indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;

VII – observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos interessados;

VIII – clareza e transparência das decisões de modo a propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos interessados;

IX – interpretação das normas da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirigem.

Art. 15. Os atos praticados pela ARSEP são públicos, salvo os considerados pela Superintendência, após manifestação da Diretoria Jurídica e Administrativa, como sigilosos, na forma da lei.

## Seção II - Do início do processo administrativo

Art. 16. O processo administrativo decorrentes de atendimento aos usuários inicia-se depois de percorrido as fases em sede da Ouvidoria, conforme rito apontado nos artigos 6º à 11º do presente Regimento.

§ 1º. Excetua-se dos casos explicitados no caput, os que não tenham relação direta com atendimento ao usuário, tais como recebimento de ofícios, requerimentos, pedidos de providências, esclarecimentos, pedidos de autorização de início de obras, entre outros, de demais órgãos.

§ 2º. Para esses casos, após o devido recebimento e registro no livro de recebimento de correspondência, deverá ser instaurado processo administrativo, numerado de acordo com a ordem sequencial de procedimentos, e encaminhado para a respectiva Diretoria correspondente ao assunto.

Art. 17. A instauração do Processo Administrativo, nos casos explicitados no artigo anterior, será autorizada pelo Superintendente ou pela Assessoria Especial, após solicitação por parte da Ouvidoria.

Art. 18. Todas as decisões e despachos devem ser feitos de forma expressa nos processos administrativos, com a clara identificação do servidor da ARSEP que proferiu a manifestação.

Art. 19. Uma vez instaurado o processo administrativo, este deverá sempre ser instruído de relatório técnico circunstanciado.

Art. 20. Os processos administrativos serão instaurados e autuados de forma individualizada, para cada interessado.

Art. 21. Em decisões reiteradas sobre a mesma matéria poderão ser reproduzidos os fundamentos de uma decisão, desde que não se prejudique direito ou garantias processuais dos interessados.

## Seção III - Dos interessados

Art. 22. São legitimados como interessados nos processos administrativos da ARSEP:

I – pessoas físicas ou jurídicas que os iniciem como titulares de direitos ou interesses individuais, diretamente ou através de representação;

II – aqueles que, sem terem iniciado o processo, têm direitos ou interesses que possam ser afetados pela decisão a ser adotada;

III – as organizações e associações representativas no que concerne a direitos e interesses coletivos ou individuais homogêneos de seus interessados;

IV – as pessoas ou associações legalmente constituídas, em relação a direitos ou interesses difusos.

Art. 23. Os interessados têm os seguintes direitos em relação à ARSEP, sem prejuízo de outros que lhes sejam assegurados:

I – ser tratado com pelo servidores, que deverão facilitar o exercício de seus direitos e o cumprimento de suas obrigações;

II – ter ciência da tramitação dos procedimentos administrativos, ter vista dos autos, obter cópia de documentos nele contidos e ter ciência das decisões proferidas;

III – formular alegações e apresentar documentos, os quais serão objeto de consideração pela Diretoria competente;

IV – ser notificado para formular suas alegações antes de decisão de que possa decorrer gravame à sua situação;

V – solicitar tratamento sigiloso ou confidencial de seus dados e informações, mediante justificativa devidamente fundamentada.

Art. 24. São deveres dos interessados perante a Agência:

I – expor os fatos conforme a verdade;

II – proceder com lealdade, urbanidade e boa fé;

III – prestar as informações que lhes forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos;

IV – não agir de modo temerário e não utilizar expedientes protelatórios.

#### Seção IV - Da Instrução

Art. 25. As atividades de instrução destinadas a averiguar e comprovar os dados necessários à tomada de decisão realiza-se de ofício, sem prejuízo do direito de os interessados proporem atuações probatórias.

§ 1º. A Diretoria competente para instrução, fará constar dos autos os dados necessários à decisão.

§ 2º. Os atos de instrução que exijam a atuação dos interessados devem realizar-se do modo menos oneroso para estes.

Art. 26. São inadmissíveis as provas obtidas por meios ilícitos.

Art. 27. Cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado.

Parágrafo único. Quando o interessado declarar que fatos e dados estão registrados em documentos existentes na própria ARSEP, a Diretoria competente para a instrução promoverá, de ofício, a sua obtenção.

Art. 28. O interessado poderá aduzir alegações referentes à matéria objeto do processo, bem como juntar documentos e pareceres, requerer diligências e perícias, arcando com os respectivos ônus.

§ 1º. Somente poderão ser recusadas, mediante decisão fundamentada, as provas propostas pelos interessados, quando forem ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou protelatórias.

§ 2º. Os elementos probatórios deverão ser considerados na fundamentação da decisão pela Diretoria competente.

Art. 29. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados, ou terceiros, serão expedidas notificações para esse fim, mencionando-se data, prazo, forma e outras condições de atendimento.

#### Seção V - Dos Prazos

Art. 30. Quando outros não estiverem previstos nesta norma ou em disposições especiais, serão os seguintes os prazos máximos a serem observados nos processos administrativos:

I – para autuação, juntada de quaisquer elementos e outras providências de mero expediente: 5 (cinco) dias;

II – para expedição de ofícios e notificação pessoal ou publicação de atos administrativos respectivo ao processo administrativo: 10 (dez) dias;

III – para decisão final, após conclusão interna do processo: 30 dias, salvo prorrogação por igual período, expressamente motivada.

Art. 31. Será de 90 (noventa) dias o prazo máximo para decisão de pedido de providência oriundo de usuário e demais órgãos à ARSEP, ressalvado o disposto em legislação específica.

Parágrafo único. Quando a complexidade da questão envolvida não permitir o atendimento dos prazos previstos neste artigo, o interessado será cientificado das providências até então tomadas.

Art. 32. Salvo previsão em contrário, os prazos são contínuos, não se interrompendo nos feriados e fins de semana.

§ 1º. Os prazos serão computados excluindo o dia do começo e incluindo o do vencimento.



§ 2º. Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil subsequente se o vencimento cair em fim de semana, feriado ou em dia que for determinado o fechamento da Agência ou o expediente for encerrado antes do horário normal.

§ 3º. Havendo pedido de vista ou de cópia por parte do interessado, suspende-se os prazos estipulados, fluindo o prazo restante quando da efetiva disponibilização dos autos.

§ 4º. O Órgão da ARSEP que estiver de posse do processo, quando do pedido de vista ou cópia a que se refere o parágrafo anterior, deverá atestar nos próprios autos, por meio de despacho, a suspensão do prazo, bem como o reinício de sua contagem a partir da disponibilização dos autos.

#### Seção VI - Da Notificação

Art. 33. No curso de qualquer procedimento administrativo, as notificações serão feitas, observando-se as seguintes regras:

I – constitui ônus do requerente, informar seu endereço para correspondência e o de seu procurador, caso existente, bem como as alterações posteriores;

II – considera-se operada a notificação por escrito com sua entrega no endereço fornecido pelo interessado;

III – será obrigatoriamente pessoal a primeira notificação do acusado, em procedimento sancionatório;

IV – na notificação pessoal, caso o destinatário se recuse a assinar o comprovante de recebimento, o agente encarregado certificará a entrega.

Par. único. Na hipótese do inciso III, não sendo encontrado o interessado, a notificação será feita por edital publicado no Diário Oficial do Município de Mauá/SP.

#### Seção VII - Do Acesso aos Autos

Art. 34. O interessado tem direito à vista do processo e à obtenção de certidão ou cópia dos dados e documentos que o integrem, ressalvados os dados e documentos de terceiros protegidos pelo sigilo constitucional.

§1º. A concessão de vista será obrigatória no prazo para manifestação do interessado ou para apresentação de recursos.

§ 2º. É permitida extração de cópias cujo ônus correrá à conta do requerente.

#### Seção VIII – Dos impedimentos e suspeições

Art. 35. É impedido de atuar em processo administrativo o servidor da ARSEP que:

I – tenha interesse direto ou indireto na matéria;

II – tenha participado ou venha a participar como perito, testemunha ou representante, ou se tais situações ocorrem quanto ao cônjuge, companheiro ou parente e afins até o terceiro grau;

III – esteja litigando judicial ou administrativamente com o interessado ou respectivo cônjuge ou companheiro.

Art. 36. O servidor da ARSEP que incorrer em impedimento deve comunicar o fato à autoridade competente, abstendo-se de atuar.

Parágrafo único. A omissão do dever de comunicar o impedimento constitui falta grave, para efeitos disciplinares.

Art. 37. Pode ser arguida a suspeição do servidor que tenha amizade íntima ou inimizade com algum dos interessados ou com os respectivos cônjuges, companheiros, parentes e afins até o terceiro grau.

§ 1º. Quando arguida a suspeição do servidor, este a poderá aceitar espontaneamente ou não, ocasião em que caberá à Superintendência decidir quanto ao seu acolhimento.

§ 2º. O servidor da ARSEP poderá, a seu critério, manifestar-se suspeito para atuar em processo administrativo que passe por sua análise, declinando o motivo que o leva a assim agir.

#### CAPITULO II – DOS ATOS ADMINISTRATIVOS

Art. 38. A ARSEP produzirá atos somente por escrito, com a data e o local de sua emissão e a assinatura, gráfica ou eletrônica, de quem o praticou.

Art. 39. Os atos administrativos deverão ser motivados, com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos que os justifiquem, quando, dentre outros:

I – neguem, limitem ou afetem direitos ou interesses;

II – imponham ou agravem deveres, encargos ou sanções;

III – decidam procedimentos de concurso público ou de licitação;

IV – dispensem ou declarem a inexigibilidade de licitação;

V – decidam recursos e pedidos de reconsideração;

VI – deixem de aplicar jurisprudência ou entendimento firmado sobre a questão ou discrepem de pareceres, laudos, propostas e relatórios oficiais;

VII – importem anulação, revogação, suspensão ou convalidação de ato administrativo;

VIII – decorram de reexame de ofício.

Parágrafo único. A motivação deve ser explícita, clara e congruente, podendo consistir em declaração de concordância com fundamentos de anteriores pareceres, informações, decisões ou propostas que, neste caso, serão parte integrante do ato.

Art. 40. A ARSEP deve invalidar seus próprios atos quando eivados de vício de legalidade e pode revogá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos.

Art. 41. O direito da ARSEP de anular os atos administrativos de que decorram efeitos favoráveis para os destinatários decai em 5 (cinco) anos, contados da data em que foram praticados, salvo comprovada má-fé.

Art. 42. Os atos que apresentarem defeitos sanáveis poderão ser convalidados pela própria ARSEP, desde que não acarretem lesão ao interesse público nem prejuízos a terceiros.

Art. 43. O procedimento de anulação de ato administrativo poderá ser iniciado de ofício ou mediante provocação de interessados.

Art. 44. O procedimento para anulação, quando provocada, obedecerá às seguintes regras:

I – o requerimento será dirigido a Diretoria Jurídica e Administrativa, devendo esta emitir nota técnica opinando sobre a procedência ou não do pedido, consignando se eventual anulação atingirá a terceiros;

II – quando a Diretoria Jurídica e Administrativa apontar a existência de terceiro interessado, serão o requerente e terceiros interessados notificados para, em 15 (quinze) dias, manifestarem-se a respeito;

III – ocorrendo a juntada de novos documentos após a apresentação do requerimento, serão notificadas as partes para, em 5 (cinco) dias úteis, apresentarem suas razões finais;

IV – quando houver justificativa para o acolhimento do pedido de anulação, a critério do Diretor Jurídico e Administrativo, o processo será por este levado à apreciação da Superintendência que decidirá sobre sua aceitação ou não.

Art. 45. O procedimento para anulação, de ofício, obedecerá no que couber, ao disposto no artigo anterior, devendo o beneficiário do ato ser previamente notificado.

Art. 46. Os atos administrativos da ARSEP serão expressos sob a forma de:

I – resoluções para aprovação ou alteração do Regimento Interno e para edição de atos normativos, autorizativos, homologatórios ou de reconhecimento de excepcionalidades, emanados da Superintendência;

II – atas de reunião da Superintendência, Assessorias e Diretorias, para registrar deliberações da mesma;

III – portarias para assuntos normativos internos, de pessoal e administrativos, bem como para dar publicidade à abertura de sindicâncias e processos administrativos;

IV – instruções normativas, relativas a procedimentos e rotinas de caráter interno, administrativos, gerenciais e gestão de pessoal, sendo validas também para correta execução de leis, decretos e regulamentos.

V – notas técnicas e pareceres, de caráter técnico, administrativo ou jurídico, em matéria sob apreciação da ARSEP;

VI – despachos, nota pela qual o setor competente emite decisões finais ou interlocutórias, para instrução de processo administrativo ou encaminhamento de documentos da ARSEP;

VII – ofícios para correspondências oficiais externas, entre a ARSEP e órgãos, entidades públicas e pessoas físicas ou jurídicas de direito privado;

VIII – comunicação interna – CI, para circulação interna da ARSEP;

IX – atas de reunião para registro dos encontros de trabalho da ARSEP;

X – súmulas, de caráter orientativo, consubstanciadas em enunciados, contendo o entendimento pacífico, reiterado e uniforme proveniente das decisões das Diretorias da ARSEP;

§ 1º. As Resoluções e Portarias são privativas da Superintendência, ao passo que as Instruções Normativas, Normas Técnicas e Pareceres, além da Superintendência, serão editadas por ato dos Diretores de cada Diretoria competente, bem como pela Assessoria Especial.

§ 2º. Sem prejuízo do cumprimento da legislação específica que rege a publicidade dos atos administrativos, serão necessariamente publicadas no Diário Oficial do Município de Mauá/SP, as Resoluções e Portarias, ou extrato destas, que aprovelem ou modifiquem este Regimento Interno, divulguem normas e procedimentos que gerem obrigações e direitos para outorgados, prestadores de serviços e usuários.

§ 3º. As normas e instruções internas serão divulgadas mediante memorandos, circulares, afixação no quadro de aviso ou publicações em boletins impressos ou eletrônicos.

## TÍTULO IV - DOS CONTROLES SOCIAIS E DE GESTÃO

### CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 47. A Ouvidoria organizará as audiências públicas instituídas no âmbito da ARSEP, competindo-lhe:

### CAPÍTULO II - DAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Art. 48. A Audiência Pública destina-se a apresentação e a troca de informações, sobre matéria de relevante interesse público, a juízo da ARSEP, envolvendo em seu procedimento uma sessão presencial, sendo seu objeto e procedimentos definidos no Regulamento publicado juntamente com o anúncio de convocação do evento.

Art. 49. Poderão ser objeto de Audiência Pública quaisquer matérias no âmbito da competência legal da Agência, dentre as quais:

- I – Apresentação da Agência, de sua estrutura e forma de atuação;
- II – Apresentação e solução de conflitos;
- III – Propostas de atos normativos da Agência, projetos de lei ou explicação sobre regulamentos já emanados;
- IV – Revisões ou alterações da metodologia de reajuste tarifário.

Art. 50. As audiências públicas serão convocadas por meio de ato específico, que definirá as matérias a serem discutidas, os meios de acessos aos estudos técnicos que subsidiaram as propostas em debate, a especificação do público convocado, data, local e hora de sua realização, que deverão ser acessíveis, e os seus procedimentos.

§1º. O ato convocatório será divulgado, com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência, pelo Diário Oficial do Município de Mauá-SP e no site da ARSEP na internet.

§2º. Durante 5 (cinco) dias, após o início do período previsto no paragrafo anterior, qualquer interessado dentre os previstos no artigo 22º, assim como os prestadores dos serviços regulados pela Agência, poderão sugerir pauta para a Audiência Pública a ser realizada, através de canal específico no site da ARSEP.

§3º. A ARSEP responderá a solicitação do que trata o § 2º, no prazo máximo de 05 (três) dias, contados da data de seu recebimento, justificando sua decisão em caso de resposta negativa.

§4º. Os procedimentos da audiência pública deverão estabelecer, entre outros aspectos, o tempo total previsto para a sua realização e o destinado às exposições dos representantes da ARSEP e às intervenções, assegurado o direito a ampla participação dos interessados.

§5º. Sempre que possível, as audiências serão gravadas, podendo os interessados solicitar cópias, mediante pagamento dos respectivos custos de reprodução.

Art. 51. Durante as exposições dos representantes da ARSEP nas audiências públicas, sempre que possível deverão ser explicitados os impactos sociais, econômicos, ambientais, as consequências resultantes da medida proposta e os agentes a serem atingidos.

Art. 52. A realização de audiências públicas pela ARSEP poderá ser requerida por entidade da sociedade civil devidamente registrada, cujas atividades sejam afetas à defesa dos direitos dos usuários dos serviços, assim como por prestadores dos serviços regulados pela Agência.

§1º. A ARSEP responderá ao requerimento de que trata o caput no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data de seu recebimento, justificando sua decisão em caso de resposta negativa ou, em caso de resposta afirmativa, marcando a audiência pública a ser realizada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

§2º. A participação formalizada na audiência pública confere o direito de obter resposta fundamentada da ARSEP, que poderá ser comum a todas as alegações substancialmente iguais.

Art. 53. A ata da audiência pública e seus anexos serão disponibilizados aos interessados e divulgados no Site da ARSEP, e poderá ser publicada, de modo resumido, no Diário Oficial do Município de Mauá.

Art. 54. Em até 60 (sessentas) dias do término da Audiência Pública, prorrogáveis pelo mesmo prazo mediante justificativa expressa, a ARSEP deverá disponibilizar no seu sítio eletrônico relatório consolidado das sugestões recebidas – de forma presencial ou por meio eletrônico – durante a audiência pública, incluindo a justificativa para o acatamento ou a recusa das sugestões.

## TÍTULO V - DO PROCESSO DECISÓRIO

### Seção I – Das Reuniões Ordinárias e Extraordinárias

Art. 55. As reuniões ordinárias serão realizadas mensalmente, sempre na última sexta-feira de cada mês, independente de convocação, com horário de início às 10 horas.

Art. 56. Quando, em razão de feriado ou fator superveniente, não se realizar uma reunião ordinária na data estabelecida, a ordem do dia será transferida para a sessão seguinte.

Art. 57. Das reuniões ordinárias participarão o Superintendente, o Assessor Especial, os Diretores e o Ouvidor.

Art. 58. As reuniões extraordinárias serão convocadas, formalmente, pelo Superintendente, pelo Assessor Especial, ou no mínimo, por dois diretores.

Art. 59. As reuniões extraordinárias serão convocadas, a não ser em casos de urgência, com antecedência de vinte e quatro horas, declarada sua finalidade.

Art. 60. Das reuniões extraordinárias poderão participar todo quadro de servidores da ARSEP.

Art. 61. As reuniões serão realizadas na sede da ARSEP, ou em outro local previamente estabelecido.

Art. 62. As reuniões terão a duração necessária à conclusão dos trabalhos.

Art. 63. O Superintendente presidirá as reuniões e, em suas ausências ou impedimentos, o Assessor Especial.

Art. 64. Da Ata da reunião constarão:

I - dia, mês, ano e hora de abertura e encerramento;

II - nome do Superintendente ou de seu substituto que presidiu a sessão e de quem a secretariou;

III- nomes dos participantes da reunião;

IV - registro sucinto das ocorrências, mencionando-se, quanto aos processos, o número, a origem e decisões nela adotadas.

Art. 65. Após a aprovação da ata da reunião anterior, abrir-se-á espaço para comunicações administrativas gerais. Em seguida, serão examinados os processos constantes da pauta e, a seguir, outras matérias que forem apresentadas.

Parágrafo único. A Assessoria Especial e os Diretores terão prazo de quarenta e oito horas para apresentarem ressalva à ata, por escrito, contadas da aprovação da mesma.

Art. 66. A ordem da pauta será respeitada a não ser que haja pedido de inversão aprovada pela Superintendência ou pelo substituo.

Parágrafo único. A pauta será afixada, em local adequado, na sala de recepção da Agência, no mínimo 24 horas antes da hora prevista para o início da reunião respectiva.

## Seção II – Das Decisões e Dos Recursos

Art. 67. O processo decisório deverá ser transparente e obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, ampla publicidade e celeridade processual com vistas à proteção dos direitos dos prestadores dos serviços regulados, dos usuários e demais interessados da sociedade, bem como ao melhor cumprimento dos fins que a ela foram legalmente atribuídos.

Art. 68. Das decisões administrativas cabe recurso, em face de razões de legalidade e de mérito.

Parágrafo único. O recurso será dirigido a Superintendência, a qual conhecendo do recurso, no prazo de 10 (dez) dias encaminhará à Diretoria Competente.

Art. 69. O recurso não será conhecido pela Superintendência quando interposto:

I – fora do prazo;

II – por quem não seja legitimado;

III – contra ato normativo, de caráter geral e abstrato, editado pela Agência;

IV – contra atos de mero expediente ou preparatórios de decisões, bem como em face de informes e pareceres;

V – na ausência de interesse de agir;

VI – no caso de perda de objeto do pedido.

Parágrafo único. O não conhecimento do recurso, no prazo de 10 (dez) dias, não impede a ARSEP de rever de ofício o ato ilegal.

Art. 70. Têm legitimidade para interpor recurso os interessados, indicados no artigo 22 deste Regimento.

Art. 71. Ressalvada disposição legal específica, é de 15 (quinze) dias o prazo para interposição de recurso, contado da ciência pelo interessado ou da divulgação oficial da decisão.



Art. 72. O recurso interpõe-se por meio de requerimento, no qual o recorrente deverá expor os fundamentos do pedido de reexame, podendo juntar os documentos que julgar convenientes.

Paragrafo único. Na apreciação do recurso, a Superintendência poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida.

Art. 73. Salvo disposição legal em contrário, o recurso não tem efeito suspensivo.

§1º. Havendo justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução da decisão recorrida, poderá ser concedido, de ofício ou a pedido, efeito suspensivo ao recurso.

§2º. Cabe à autoridade que proferiu a decisão recorrida decidir sobre o pedido de efeito suspensivo.

§3º. Da decisão que concede ou nega o efeito suspensivo não cabe recurso.

#### TÍTULO VI - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 74. Os casos omissos neste Regimento Interno serão apreciados e decididos pela Superintendência da ARSEP.

Mauá, 14 de julho de 2015.

ROMULO CESAR FERNANDES  
Superintendente  
ARSEP-MAUÁ/SP