R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: cisam@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

RESOLUÇÃO NORMATIVA CISAM-REG Nº 01/2015

Estabelece as diretrizes, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e gestão da Ouvidoria do Órgão Regulador denominado CISAM-REG, conforme disposições da Resolução nº 06/2013 do CISAM-MO.

O Presidente da Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico – CREFISBA, integrante do CISAM-REG, juntamente com os demais membros da câmara, no uso de suas atribuições legais, promulga a seguinte resolução normativa:

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art. 1º A presente resolução normativa tem por objetivo estabelecer diretrizes, objetivos e responsabilidades, bem como disciplinar o funcionamento e gestão da Ouvidoria.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA

Art. 2º A Ouvidoria é um canal de comunicação direta, responsável por receber, encaminhar e solucionar manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, principalmente dos usuários, visando ao aperfeiçoamento institucional, à qualidade dos serviços prestados e a mediação de conflitos, em conformidade com o Capítulo V, Seção IV da Resolução 06/2013.

Parágrafo único. São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços:

I - os usuários dos serviços;

II - o Poder Concedente;

III - os prestadores de serviços; e

IV - terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor.

Art. 3º São diretrizes do serviço de Ouvidoria:

I - assegurar a participação dos usuários para a melhoria da gestão das instituições envolvidas na prestação e regulação dos serviços, objetivando o aperfeiçoamento das atividades nelas desenvolvidas;

II - garantir aos usuários e aos demais agentes envolvidos resposta às suas solicitações;

III - atuar na prevenção e solução de conflitos, preferencialmente através da mediação, sempre que o entendimento direto entre usuário e prestador de serviços tenha se tornado impossível;

IV - reunir e encaminhar informações sobre diversos aspectos das instituições envolvidas na prestação e regulação dos serviços, com o fim de contribuir para a gestão institucional; e

V - zelar pela qualidade dos serviços prestados pelos outorgados.

Seção Única

Dos Deveres e Atribuições da Ouvidoria

Art. 4º São deveres da Ouvidoria:

I - assegurar canais para a participação da sociedade em relação aos procedimentos do prestador de serviços e à fiscalização dos serviços públicos prestados;

II - atender as pessoas com cortesia, urbanidade e respeito, evitando discriminações ou pré-julgamentos de qualquer natureza;

III - atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e acurácia no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania;

IV - resguardar o sigilo das informações pessoais dos usuários e dos prestadores de serviços;

V - promover a divulgação do serviço de Ouvidoria;

VI - exercer a função de mediador dos usuários, prestadores de serviços e Poder Concedente;

VII - contribuir para a avaliação do desempenho dos prestadores com base na quantidade e especificidade das reclamações dos usuários levadas ao Órgão Regulador, provendo subsídios para a fiscalização e outras medidas por parte do regulador;

VIII - contribuir para a difusão dos direitos e deveres dos usuários e dos prestadores de serviços;

IX - promover o esclarecimento e a orientação adequada ao público em geral, buscando a conscientização e o fortalecimento da cidadania;

X - conduzir de forma imparcial e independente a tarefa de respeitar e fazer respeitar a legislação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XI - avaliar com base na manifestação dos usuários o desempenho dos prestadores de serviços de forma a subsidiar as equipes de fiscalização nos pontos principais a serem focados; e

XII - promover e incentivar a homogeneização de procedimentos das ouvidorias dos prestadores de serviços visando a viabilidade de solução de conflitos diretamente destas com os seus usuários e prover suporte de orientação a elas.

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:

I - receber solicitações de qualquer origem, relativos aos direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;

II - identificar as entidades envolvidas nas solicitações, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público;

III - diligenciar junto às entidades envolvidas para que sejam esclarecidas as solicitações e corrigidas as falhas, quando for o caso;

IV - prestar ao público as informações solicitadas, observados os limites de sua competência e legislação pertinente, em prazos compatíveis com a natureza e a complexidade da solicitação;

V - registrar todas as solicitações recebidas, bem como as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor;

VI - sugerir aos órgãos administrativos do Órgão Regulador medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição, bem como da prestação dos serviços;

VII - elaborar e divulgar relatórios sobre o andamento da Ouvidoria;

VIII - promover consultas e audiências públicas referentes a temas de interesse do Órgão Regulador e dos agentes envolvidos na prestação dos serviços públicos;

IX - realizar outras tarefas pertinentes às suas diretrizes e atribuições, de acordo com os dispositivos legais e resoluções do Órgão Regulador; e

X – estabelecer prazos para que os agentes envolvidos atendam às solicitações da Ouvidoria.

Parágrafo único. As solicitações compreendem reclamações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios formulados pelos usuários, pelos prestadores de serviços, e por terceiros interessados.

Art. 6º A Ouvidoria atenderá aos interessados pessoalmente, por telefone, por carta postal ou eletrônica (e-mail), pelo endereço eletrônico (site) do Órgão Regulador na rede mundial de computadores (internet), e de forma coletiva em audiências e consultas públicas.

Parágrafo único. Não serão recebidas solicitações anônimas.

CAPÍTULO III

DO OUVIDOR

Art. 7º O Ouvidor, escolhido na forma da resolução do Órgão Regulador, deve apresentar os seguintes requisitos:

I - ter reputação ilibada;

II - não ser cônjuge, ascendente, descendente, parente colateral até o 2º grau ou afim das autoridades governamentais representantes do ente Federativo ao qual a Órgão Regulador compõe, e do quadro diretivo dos prestadores de serviços;

III - integrar o quadro permanente do Órgão Regulador;

IV - não possuir filiação partidária;

V - ter capacidade de negociar;

VI - ser colaborativo, cortês e paciente no trato com o público;

VII - conhecer com propriedade os serviços prestados e os aspectos técnicos fundamentais;

VIII - ter bom relacionamento com os prestadores de serviços e no próprio Órgão Regulador; e

IX - ter formação mínima de nível médio.

Seção Única

Da Exoneração e da Destituição do Ouvidor

Art. 8º O Ouvidor será exonerado de suas funções nas seguintes situações:

I - renúncia; ou

II - destituição.

Art. 9º A destituição do Ouvidor poderá ocorrer mediante processo administrativo próprio, instaurado pelo dirigente do Órgão Regulador, em decorrência de conduta ou situação considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, devidamente comprovada, sendo assegurados a ampla defesa e o contraditório.

Art. 10. Constituem condutas ou situações incompatíveis com o exercício das funções de Ouvidor:

I - perda do vínculo funcional com a instituição;

II - prática de atos que extrapolem suas atribuições, nos termos estabelecidos por esta Resolução Normativa; e

III - conduta ética incompatível com a função.

CAPÍTULO IV

DAS SOLICITAÇÕES

Art. 11. Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em formulário próprio, devendo constar, no mínimo:

I - a data e a hora do recebimento da solicitação;

II - o nome do solicitante;

III - o endereço, telefone e/ou e-mail do solicitante;

IV - o número da unidade usuária envolvida;

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

VI - o tipo da solicitação (reclamação, sugestão, consulta, denúncia 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; e

XI - nome do atendente.

Parágrafo único. Os formulários referentes a solicitações e consultas resolvidas no momento do atendimento, com as devidas orientações, poderão ser preenchidos com o nome do solicitante, telefone ou outro meio de contato, assunto e atendente, contendo um breve resumo sobre a informação solicitada e a orientação prestada.

Art. 12. Todos os atos relativos às solicitações deverão ser registrados, visando ao acompanhamento da devida solução.

§ 1º Todas as solicitações deverão ser registradas.

§ 2º Deverá ser informado ao usuário o número de registro da ocorrência perante o Órgão Regulador.

Art. 13. Todas as solicitações deverão, quando for o caso, ser respondidas, se não de imediato, dentro de prazos determinados nos dispositivos legais, regulamentos, normas e resoluções, e as respostas deverão ser comunicadas às partes.

Art. 14. Caso a Ouvidoria constate que a manifestação não se refere às atividades prestadas pelo Órgão Regulador, dará ciência ao solicitante, procurando orientá-lo.

§ 1º Discordando o solicitante da decisão da Ouvidoria quanto à incompetência do Órgão Regulador, a questão será submetida à CREFISBA, em procedimento sumário.

§ 2º Decidindo a CREFISBA pelo conhecimento da solicitação, será dado prosseguimento ao procedimento administrativo devido.

Art. 15. A documentação relativa às solicitações poderá ser acessada pelo interessado no prazo de cinco anos, após o encerramento do processo.

Parágrafo único. A solicitação de acesso aos registros, ou cópia destes, deverá ser formalizada e com antecedência mínima de 10 (dez) dias, para a disponibilidade dos documentos.

Seção I

Da Mediação

Art. 16. Recebida a solicitação, a Ouvidoria poderá, a seu critério, convidar o solicitante e o representante do prestador de serviços, com poderes para transigir, a comparecerem à audiência de mediação a ser presidida pelo Ouvidor do Órgão Regulador, ou servidor por este designado.

§ 1º A critério do Ouvidor, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável do conflito, poderão ser realizadas outras audiências incidentais de mediação, presididas pelo próprio Ouvidor, ou, na sua ausência, por servidor por ele designado.

§ 2º Poderão participar da audiência de conciliação, servidores do Órgão Regulador e/ou do Poder Concedente cuja presença seja admitida pelo presidente da audiência.

§ 3º As partes convidadas para a audiência deverão apresentar propostas de acordo a serem discutidas na ocasião.

§ 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, mudança de titularidade, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 5º Havendo necessidade, a critério do presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se-lhe continuidade em data fixada de comum acordo com as partes.

§ 6º Havendo êxito na mediação, o acordo será reduzido a termo e homologado pelo Ouvidor, ficando extinta, em definitivo, a reclamação.

§ 7º Não obtido acordo, ou na ausência de qualquer das partes, dar-se-á a abertura do Processo Administrativo, que será enviado à Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico – CREFISBA, para análise e parecer sobre o assunto.

§ 8º O autor da reclamação poderá, em casos excepcionais, devidamente justificados, se fazer representar por terceiro, mediante procuração por instrumento público ou particular, neste caso com firma reconhecida em cartório.

Seção II

Do Processo Administrativo

Art. 17. Após o devido registro das solicitações serão definidos os procedimentos adotados para o encaminhamento de cada caso e, em não sendo possível uma solução pela própria Ouvidoria, esta fará a abertura de Processo Administrativo.

Parágrafo único. Quando, pela análise das solicitações formuladas, forem constatados indícios da ocorrência de atos passíveis de punição, a Ouvidoria deverá informar o setor competente do Órgão Regulador para a abertura de processo de fiscalização.

Art. 18. O Processo Administrativo deverá iniciar-se, com a notificação do prestador de serviços, por escrito, através de um Termo de Ciência, que trará de forma consubstanciada o conflito constatado.

Parágrafo único. O Termo de Ciência é um documento por escrito ou em meio eletrônico, encaminhado ao prestador de serviços, para que informe e tome as providências requeridas pela Ouvidoria para a solução dos conflitos.

Art. 19. O Termo de Ciência deverá conter:

I - uma via do primeiro atendimento feito pela Ouvidoria do Órgão Regulador, na forma que dispõe o artigo 11 desta Resolução Normativa;

II - a identificação do prestador de serviços;

III - a identificação completa do usuário;

IV - a descrição pormenorizada do conflito constado;

V - o dispositivo legal, regulamentar ou contratual incidentes, quando for o caso;

VI - o prazo para esclarecer os elementos levantados pelo Órgão Regulador; e

VII - a critério da Ouvidoria, data para audiência de mediação sobre o processo administrativo em tramitação.

Parágrafo único. O Termo de Ciência será expedido também ao usuário e a qualquer outra parte envolvida ou que tenha interesse sobre o objeto, sendo assegurada sua entrega.

Art. 20. Os atos do Processo Administrativo devem ser produzidos por escrito, em papel, tendo suas páginas numeradas seqüencialmente e rubricadas, ou em meio eletrônico.

Art. 21. Às partes são assegurados os seguintes direitos, sem prejuízo de outros que lhes sejam assegurados no curso do Processo Administrativo:

I - ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obter cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas, ressalvados os dados e documentos protegidos por sigilo ou pelo direito à privacidade, à honra e à imagem;

II - formular alegações e apresentar documentos, que serão objeto de consideração pela Ouvidoria, antes do seu parecer final;

III - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado; e

IV - contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos inerentes.

Art. 22. São deveres das partes, sem prejuízo de outros previstos em demais atos normativos:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário;

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos, nos prazos estabelecidos; e

V - assegurar o livre acesso a todas as informações necessárias para a devida apuração da verdade, permitindo vistorias para fiscalizações referentes ao Processo Administrativo.

Art. 23. Concluída a análise do Processo Administrativo, a CREFISBA irá proferir parecer decisório motivado.

Art. 24. As decisões proferidas nos termos do artigo 23 serão encaminhadas ao prestador de serviços, ao usuário e a qualquer outra parte envolvida ou que tenha interesse sobre o objeto, sendo assegurada sua ciência.

Seção III

Da Reclamação

Art. 25. A reclamação referente à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário submetidos ao controle do Órgão Regulador será formulada pelo usuário dos serviços públicos, pessoalmente ou representado, diretamente à Ouvidoria.

§ 1º Antes de processar a reclamação, a Ouvidoria certificar-se-á de que a reclamação já foi levada ao prestador de serviços pelo usuário e este não se deu por satisfeito.

§ 2º Além dos requisitos do artigo 11, deverá constar da reclamação a sua descrição, de forma clara e objetiva, indicando a pretensão do reclamante, com as razões por ele invocadas para justificá-las.

§ 3º As reclamações deverão ser elucidadas ou encerradas no prazo de 30 dias, prorrogável uma única vez, por igual período, quando o caso requerer, a contar da data da formulação das mesmas.

Art. 26. Enquanto não encerrada a reclamação, a unidade usuária não poderá ter o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário suspensos, salvo se o corte tenha ocorrido por fatos não relacionados com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário do Órgão Regulador, a pedido do prestador de serviços.

§ 1º Nos casos em que o corte já tenha sido executado antes do ingresso do pleito junto ao Órgão Regulador, a Ouvidoria, em função do teor da reclamação e justificando sua decisão, poderá exigir a religação da unidade usuária, que deverá ser executada em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas, mesmo que haja discordância por parte do prestador de serviços.

§ 2º Não efetuada a religação, o prestador de serviços terá um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da ciência do pedido de religação, para solicitar, mediante justificativa escrita, a reconsideração da determinação de religação.

§ 3º A determinação para religação deverá ser feita diretamente à Ouvidoria do prestador de serviços e poderá ser feita por correio eletrônico (e-mail), ofício ou sistema compartilhado.

Art. 27. As reclamações serão encerradas:

I - quando decididas as questões formuladas;

II - quando, após três tentativas de contato com o reclamante, no prazo de 15 (quinze) dias por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, quando fornecidos, a Ouvidoria não o localizar;

III - quando não for fornecida pelo solicitante nenhuma forma de contato ou tiverem sido dadas informações incompletas ou erradas de endereços ou números telefônicos;

IV - no caso de realização de acordo, inclusive na audiência de mediação, na forma do artigo 16; ou

V - quando o reclamante não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e nas formas determinados pela Ouvidoria.

§ 1º Ao decidir pela instauração do Processo Administrativo, a Ouvidoria deve motivar essa decisão em Termo de Ciência, do qual constará a controvérsia subsistente, indicando, de forma resumida, clara e objetiva, a pretensão do reclamante, com as razões por este alegadas para justificá-la, e as razões alegadas pela reclamada para não atendê-la.

§ 2º Quando houver identidade ou similitude entre duas ou mais reclamações, que possibilite a análise unificada das mesmas, a Ouvidoria poderá proceder à abertura de um único Processo Administrativo para todas elas.

Art. 28. Os casos não previstos nesta Seção serão analisados e resolvidos pela CREFISBA.

CAPÍTULO V

DOS INDICADORES GERENCIAIS DA OUVIDORIA

Art. 29. A Ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de indicadores gerenciais do seu sistema, a partir das informações de que dispõe, que contenha, no mínimo, os seguintes indicadores:

I - o número total de solicitações recebidas;

II - o número total das solicitações recebidas em cada mês por usuários da Ouvidoria, preferencialmente na forma do artigo 2º, parágrafo único;

III - o número total das solicitações recebidas por categorias, na forma do artigo 5º, parágrafo único;

IV - o número total das solicitações recebidas de acordo com a forma de contato, como: pessoalmente, e-mail, telefone, entre outros;

V - indicadores de ocorrências, por prestador de serviços, na Ouvidoria;

VI - indicadores de tempo de atendimento; e

VII - indicadores do grau de satisfação dos solicitantes com o serviço prestado pelo Sistema de Ouvidoria.

CAPÍTULO VI

DA AUDIÊNCIA E DA CONSULTA PÚBLICAS

Art. 30. A Audiência Pública e a Consulta Pública são instrumentos de apoio ao processo decisório do Órgão Regulador, no âmbito da discricionariedade da CREFISBA.

§ 1º A Audiência Pública é a reunião pública para discussão de assuntos específicos, realizada em sessão solene e ao vivo, com acesso livre e gratuito.

§ 2º A Consulta Pública é a ação do Órgão Regulador com o objetivo de consultar a opinião pública, através da divulgação prévia da matéria a ser discutida, estabelecendo prazo para que o público se manifeste por escrito.

Art. 31. São objetivos da Audiência Pública:

I - obter subsídios e informações para o processo decisório do Órgão Regulador;

II - propiciar a todos os interessados a oportunidade de manifestar-se sobre a matéria, encaminhando opiniões, informações e sugestões;

III - dar publicidade, legitimidade e transparência às ações do Órgão Regulador;

IV - identificar, da forma mais ampla possível, todos os aspectos relevantes à matéria objeto da Audiência Pública; e

V - promover a troca de informações entre todos os interessados.

Art. 32. São objetivos da Consulta Pública:

I - recolher subsídios e informações de todos os interessados na matéria;

II - dar publicidade, legitimidade e transparência às ações do Órgão Regulador;

III - identificar e aprimorar os aspectos relevantes à matéria objeto da Consulta Pública;

IV - analisar e aferir, de forma ampla e democrática, as contribuições aos atos do Órgão Regulador pelos envolvidos e interessados na questão.

Art. 33. A Audiência Pública deverá ser realizada em sessão solene, sendo garantida a entrada franca e a participação de todos os interessados.

Parágrafo único. Deverão constar do edital de comunicação a data, o local, o horário de realização, o objeto, a pauta a ser discutida e o local onde se encontrem disponíveis os documentos relativos à Audiência Pública.

Art. 34. A Consulta Pública deverá ser realizada, com ou sem intercâmbio documental, sendo garantida a participação de todos os interessados.

Parágrafo único. Deverão constar do edital de comunicação a data, o horário do início e do término do recebimento das contribuições, o objeto, e a forma de participação.

Art. 35. O edital da Audiência ou Consulta Públicas deverá ser publicado na imprensa oficial e também, quando cabível, em jornal de grande circulação local.

Art. 36. Na audiência ou consulta públicas, deverão estar disponíveis na rede mundial de computadores (internet), e no próprio Órgão Regulador, todas as informações referentes ao seu objeto, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

Art. 37. Realizada a audiência ou consulta públicas, deverá ser elaborada ata ou relatório, respectivamente, consolidando as contribuições e sugestões recebidas.

Parágrafo único. A ata ou o relatório deverão ser disponibilizados aos interessados, devendo ser divulgados em sítio mantido na rede mundial de computadores (internet), na imprensa oficial e, quando cabível, em jornal de grande circulação.

Art. 38. Serão designados, através de portaria, dentre todos os servidores do Órgão Regulador, o presidente e o secretário de cada Audiência ou Consulta Públicas.

Art. 39. São atribuições do presidente da Audiência ou Consulta Públicas:

I - orientar os trâmites dos trabalhos;

II - receber as inscrições dos interessados em participar do evento, organizando a ordem e a forma de participação e de apresentação dos inscritos;

III - comunicar as contribuições recebidas em audiência, na forma do artigo 37, parágrafo único;

IV - decidir nos casos omissos em lei; e

V - manter a ordem e o decoro durante o transcorrer dos trabalhos.

Art. 40. São atribuições do secretário da Audiência ou Consulta Públicas:

I - registrar em ata ou relatório todo o procedimento realizado na audiência ou consulta públicas e subscrevê-la, juntamente com o presidente;

II - assistir o presidente; e

III - dar publicidade à ata ou ao relatório.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 41. A Ouvidoria encaminhará à CREFISBA, mensalmente, relatório com a listagem das solicitações do período, contendo informações sobre os tipos de ocorrências, tratadas estatisticamente bem como encaminhará relatório anual de todas as suas atividades, acompanhado, se houver, de sugestões para o aprimoramento dos serviços públicos.

Art. 42. A Ouvidoria divulgará, anualmente, no sítio mantido na rede mundial de computadores (internet) e no sistema interno de comunicações do Órgão Regulador, o Relatório de Indicadores dos seus serviços e os Relatórios das Audiências e Consultas Públicas.

R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: cisam@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

Art. 43. A comunicação estabelecida entre o Órgão Regulador e o prestador de serviços, escrita e por meio eletrônico ou sistema compartilhado, deverá obedecer a resolução específica sobre o assunto.

Art. 44. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis, considerando-se dias úteis aqueles em que houver expediente integral na sede do Órgão Regulador.

Art. 45. Nos casos em que for omissa a presente Regulamentação aplicam-se subsidiariamente as disposições do Código de Processo Civil (Lei Federal nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973), do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), se não houver lei equivalente no âmbito da Unidade Federativa a que pertence o Órgão Regulador, e demais normas pertinentes, no que não forem incompatíveis com esta.

Art. 46. A presente Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Capinzal/SC, 1º de dezembro de 2015.

Nasser Ibrahim
Presidente da CREFISBA

Membros da CREFISBA:

Andevir Isganzella
Presidente CISAM-MO

Aluir Flemming
Diretor Técnico Operacional CISAM-MO

Sidnei Penzo
Diretor Administrativo e Financeiro CISAM-MO

Bruno Cesar Schmitt
Engenheiro Sanitarista CISAM-MO

Leomar Eggers
Contador CISAM-MO