

PORTARIA Nº 006/2026

Estabelece procedimento padronizado de dilação automática de prazo para envio de informações à Ouvidoria.

O Diretor Geral da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul – AGESAN-RS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto Social, especialmente quanto à expedição de portarias contendo orientações e determinações às prestadoras de serviços regulados e procedimentos afetos à atuação institucional,

CONSIDERANDO que a Resolução AGE nº 014/2019 disciplina funções, procedimentos e prazos de Ouvidoria, inclusive prevendo prazo para manifestação do prestador e a possibilidade de dilação mediante requerimento;

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar, conferir previsibilidade e celeridade ao trâmite de solicitações de informações e documentos encaminhadas pela Ouvidoria aos prestadores regulados, mantendo a rastreabilidade nos autos e a transparência perante o usuário.

RESOLVE:

Art. 1º. Esta Portaria estabelece procedimento para dilação automática de 10 (dez) dias do prazo originalmente concedido ao prestador de serviços regulado para envio de informações, documentos e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria, no âmbito de processos e procedimentos de Ouvidoria.

Art. 2º. A dilação automática de que trata o art. 1º será concedida uma única vez, mediante solicitação formal do prestador, desde que:

- I – seja apresentada antes do término do prazo original fixado pela Ouvidoria;
- II – identifique o número do processo/protocolo de Ouvidoria e o conteúdo solicitado; e
- III – contenha justificativa sucinta quanto à necessidade de prazo adicional para consolidação e envio das informações.

Art. 3º. O prazo adicional de 10 (dez) dias será contado a partir do primeiro dia útil subsequente ao término do prazo original, salvo se a solicitação indicar data anterior por motivo técnico-operacional devidamente justificado.

Art. 4º. A Ouvidoria deverá:

- I – registrar a solicitação e a concessão automática da dilação nos autos do respectivo processo; e
- II – quando a dilação impactar a previsão de resposta ao usuário, promover o devido registro e comunicação no âmbito do procedimento.

Art. 5º A dilação automática prevista nesta Portaria não se aplica:

- I – aos prazos de atendimento emergencial/operacional previstos para reclamações que exijam providência imediata, para os quais permanece aplicável a disciplina específica de dilação prevista na Resolução AGE nº 014/2019;
- II – quando houver determinação expressa em sentido contrário em decisão administrativa, deliberação colegiada ou ato normativo específico do processo;
- III – a pedidos sucessivos de prorrogação para o mesmo objeto, observado o limite do art. 2º (“uma única vez”).

Art. 6º. Permanecem inalteradas as demais regras de prazos, manifestações e diligências previstas na Resolução AGE nº 014/2019, aplicando-se esta Portaria como procedimento padronizado para a dilação de que trata o art. 1º.

Art. 7º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 21 de janeiro de 2026.

TIAGO LUIS GOMES

Diretor Geral