



ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Resolução Normativa 166, de 27 de agosto de 2020

Dispõe sobre a regulamentação das atribuições e estabelece os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, conforme processo nº 201900029008719.

O CONSELHO REGULADOR DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei Estadual nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei Estadual nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011;

CONSIDERANDO as competências estabelecidas à Ouvidoria Setorial pelo art. 54 do Decreto Estadual nº 9.533 de 09 de outubro de 2019;

CONSIDERANDO que compete a AGR regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos de competência do Estado de Goiás, cuja exploração tenha sido delegada a terceiros, entidade pública ou privada, através de lei, concessão, permissão ou autorização, nos termos do que dispõe o art. 1º da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e § 2º, do art. 1º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019;

CONSIDERANDO o que dispõe o § 4º, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013 e o § 1º, do art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, que tratam da competência do Conselho Regulador da AGR para deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes a prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados;

CONSIDERANDO a necessidade de se disciplinar e uniformizar os procedimentos relativos às manifestações dos interessados dos serviços públicos delegados;

CONSIDERANDO a decisão unânime do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 19 de Agosto de 2020.

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR) nas manifestações dos interessados dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR.

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins desta Resolução Normativa, considera-se:

I - atividade de ouvidoria institucional: atividades relacionadas ao recebimento e processamento de denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação, solicitações e elogios dos usuários, referentes aos serviços prestados ou atos administrativos expedidos pela AGR, enquanto agência reguladora de serviços públicos;

II - atividade de ouvidoria setorial: atividades relacionadas ao recebimento e processamento de manifestações, relativas à prestação dos serviços públicos regulados.

III - atendimento: atividade que compreende o recebimento, processamento e resposta às manifestações registradas pelos usuários/consumidores;

IV - manifestação de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos regulados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público;

VI - denúncia: comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

VII - denúncia contra agente público: comunicação de prática de ato ilícito por agente público ou servidor público, de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da AGR, cuja solução envolva a atuação de órgão de controle interno ou externo;

VIII - denúncia contra ente regulado: comunicação de violação de dispositivo legal e/ou atos normativos da AGR por entes regulados;

IX - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;

X - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

XI - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

XII - comunicação: fato relatado por pessoa não identificada;

XIII - pedido de acesso à informação: manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e/ou na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto;

XIV - usuário/Interessado: pessoa física ou jurídica que demande informação ou providência acerca de matéria de competência da AGR;

XV - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XVI - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual a unidade técnica e/ou jurídica manifesta-se em caráter terminativo acerca da demanda do usuário/interessado.

XVII - serviços públicos: são todos aqueles prestados pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais;

XVIII - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidos pelo Estado, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, com vistas a assegurar determinado

direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico;

XIX - ouvidor setorial: titular da unidade de ouvidoria setorial no âmbito da AGR;

CAPÍTULO II

DO FUNCIONAMENTO

Art. 3º A Ouvidoria Setorial, integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Goiás, sendo tecnicamente subordinada às orientações Controladoria-Geral do Estado de Goiás, tendo suas atividades supervisionadas também por aquela pasta.

Art. 4º A Ouvidoria Setorial, sempre que solicitada ou para atender a procedimento regularmente instituído, remeterá à Controladoria-Geral do Estado de Goiás os dados e informações sobre as atividades realizadas.

Art. 5º A Ouvidoria Setorial será exercida por um Ouvidor, seu titular será servidor ocupante de cargo de provimento efetivo, com escolaridade de nível superior e qualificação na atividade de ouvidoria.

Art. 6º Os servidores que atuam na Ouvidoria Setorial da AGR, no exercício de suas funções, deverão guardar sigilo referente às informações levadas a seu conhecimento.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA SETORIAL E DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR SETORIAL

Art. 7º Compete à Ouvidoria Setorial:

I - Exercer as atividades de Ouvidoria Institucional e Ouvidoria Setorial;

II - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em consonância com as orientações e diretrizes expedidas pela Controladoria-Geral do Estado, órgão central de ouvidoria do Estado;

III - receber, analisar e responder a todas as manifestações a ela encaminhadas;

IV - receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 18.025, de 22 de maio de 2013;

V - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar as ações de governo;

VI - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços, observando as diretrizes e orientações técnicas expedidas pela Secretaria de Estado da Administração, órgão central responsável pela gestão da qualidade dos serviços públicos;

VII - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, caso necessário;

IX - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de manifestações;

X - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre servidores, cidadãos, usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a

resolutividade das manifestações recebidas e melhoria da efetividade das atividades;

XI - para a consecução de seus objetivos, as ouvidorias em caráter preliminar, na busca de indícios de autoria e materialidade, poderão realizar diligências, bem como solicitar documentos que demonstrem a realidade dos fatos, além de terem acesso aos sistemas informatizados e bancos de dados;

XII - manter-se atualizada quanto à prestação dos serviços públicos executados por parte das empresas e entidades (OS e OSCIP) reguladas, controladas e fiscalizadas pela AGR;

XIII - estabelecer políticas de ação por meio de planos, programas, metas e projetos específicos, visando maior eficiência no atendimento das reclamações dos usuários dos serviços públicos e das atividades econômicas regulados, controlados e fiscalizados pela AGR;

XIV - promover, com a devida assistência técnica e jurídica dos setores competentes da AGR, reuniões de mediação entre os usuários e prestadores de serviços públicos e de atividades econômicas sujeitos à regulação;

XV - celebrar, devidamente assistida pela Procuradoria Setorial, termo de acordo entre os usuários e prestadores de serviços públicos e das atividades econômicas sujeitos à regulação;

XVI - propor ao setor competente a aplicação de penalidades, na forma legal; e

XVII - realizar outras atividades correlatas.

Art. 8º São atribuições do Ouvidor Setorial, entre outras atribuições:

I - coordenar as atividades da Ouvidoria Setorial, garantindo o cumprimento do disposto nesta Resolução Normativa;

II - representar a AGR, interna e externamente, nos assuntos relacionados às suas atribuições;

III - atuar de ofício, nos procedimentos inerentes às atividades da Ouvidoria Setorial;

IV - cumprir e controlar o cumprimento dos prazos previstos nesta Resolução Normativa, e nas determinações da Controladoria-Geral do Estado;

V - participar da seleção do pessoal para a composição da equipe de ouvidoria;

VI - receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, regulamentada pelo Decreto 7.904 de 11 de junho de 2013 e Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011; e

VII - elaborar os relatórios da ouvidoria.

CAPÍTULO IV

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das Regras Gerais para Tratamento de Manifestações

Art. 9º A Ouvidoria Setorial deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Art. 10. Os procedimentos administrativos relativos ao tratamento das manifestações observarão os princípios da eficiência, da celeridade e impessoalidade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - conclusão; e

V- ciência ao usuário / consumidor.

Art. 11. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução Normativa, sob pena de responsabilização do agente.

Art. 12. A solicitação de certificação da identidade do usuário/interessado poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros devidamente habilitados.

Parágrafo único. A Ouvidoria Setorial assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, devendo tramitar a manifestação com a referida proteção.

Art. 13. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 14. É vedado a Ouvidoria Setorial da AGR impor ao usuário manifestante qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

Art. 15. É vedada a cobrança de qualquer valor ao manifestante relativamente aos procedimentos da Ouvidoria Setorial da AGR, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, nos termos do Item C do Anexo III do Código Tributário Estadual, na parte em que trata das taxas de serviços estaduais.

Art. 16. Todas as manifestações deverão ser registradas por meio de sistema informatizado próprio da E-Ouvidoria.

§ 1º A AGR disponibilizará o acesso ao E-Ouvidoria em seus sítios eletrônicos, em local de destaque

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria Setorial deverá promover a sua digitalização e sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste Artigo.

§ 3º Em caso de a Ouvidoria Setorial receber manifestação sobre matéria alheia ao âmbito da AGR, essa deverá comunicar ao usuário/interessado fundamentadamente qual órgão é competente pela manifestação, informando quando possível a forma de contato da outra administração pública competente, seja órgão municipal, estadual ou federal.

Seção II

Das Formas de Atendimento

Art. 17. As manifestações serão recebidas na Ouvidoria Setorial pelos seguintes canais:

I - telefônico;

II - presencial; e

III - eletrônico.

Parágrafo único. Para estimular o controle social e a transparência pública, é obrigatória a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Setorial, no sítio eletrônico da AGR, bem como de suas atividades, programas e projetos.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS DE ATENDIMENTO

Seção I

Pedido de Acesso à Informação

Art. 18. Recepcionado o pedido de acesso à informação caberá à Ouvidoria Setorial:

I - verificar se o pedido atende aos requisitos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, Lei Estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013 regulamentada pelo Decreto nº 7.904, de 11 de junho de 2013, fornecendo ao requerente todas as orientações necessárias à sua correta formulação;

II - responder de imediato ao requerente quando a informação solicitada se encontrar disponível;

III - comunicar ao requerente, se for o caso, que a AGR não possui a informação e indicar, se souber, o órgão ou a entidade que a detém;

IV - indicar as razões, de fato ou de direito, da recusa do acesso, total ou parcial, disponibilizando ao requerente o inteiro teor da decisão, por meio de comunicação de ouvidoria, bem como cientificando-o da possibilidade de recurso, dos prazos e condições para a sua interposição, com indicação da autoridade competente para a sua apreciação.

V - se não for possível o atendimento imediato do pedido, a Ouvidoria Setorial deverá encaminhar a solicitação à unidade que produz ou custódia a informação, no prazo não superior a 02 (dois) dias úteis, bem como responder ao requerente, no prazo não superior a 20 (vinte) dias, contado do recebimento da solicitação.

VI - o prazo para resposta previsto no inciso V deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente antes do término do prazo inicial.

Art. 19. A unidade responsável pela produção ou custódia da informação deverá:

I - verificar se possui a informação requerida, comunicando à Ouvidoria Setorial em 02 (dois) dias úteis, se não a possuir;

II - encaminhar à Ouvidoria Setorial a informação requerida, caso possa ser divulgada, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento do pedido na unidade;

III - comunicar à Ouvidoria Setorial, antes do término do prazo assinalado no inciso II deste artigo, a necessidade de prorrogação do prazo para resposta, acompanhada da devida justificativa; ou

IV - comunicar à Ouvidoria Setorial, no prazo previsto no inciso II deste artigo e mediante justificativa, a impossibilidade de divulgação da informação requerida.

Seção II

Reclamação ou Solicitação

Art. 20. A Ouvidoria Setorial, quando não puder responder prontamente às manifestações recebidas, deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação.

I - o pedido de complementação de informações ao manifestante, ao prestador de serviço público regulado ou as unidades da AGR interrompe 1 (uma) única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da sua resposta, sem prejuízo de complementações supervenientes.

Art. 21. Antes de processar a manifestação, com caráter de reclamação ou solicitação, a Ouvidoria Setorial certificar-se-á de que esta já foi levada à prestadora do serviço pelo interessado, quais as providências que foram adotadas ou não foi atendida, através da consulta ao número do protocolo de atendimento do serviço de atendimento do prestador de serviço, o qual já deverá ter sido finalizado e com resposta conclusiva acerca da reclamação do cliente.

Art. 22. A Ouvidoria decidirá sobre o conhecimento da manifestação no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento.

Art. 23. Caso a Ouvidoria Setorial entenda pela incompetência da AGR para o conhecimento da manifestação, dará ciência ao interessado por meio do Comunicado de Ouvidoria, devendo se manifestar nos termos do art 16, §3º.

Art. 24. Estabelecida a competência da AGR, a prestadora do serviço público regulado será cientificada pela Ouvidoria Setorial para apresentar as informações preliminares no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, informando que a manifestação foi registrada na ouvidoria do prestador de serviços e o número do registro, e a resposta definitiva no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data de seu recebimento.

Parágrafo único. Nos casos emergenciais ou que possam causar danos significativos aos interessados a AGR poderá fixar prazos menores para a apresentação das informações de que trata o “caput” deste artigo.

Art. 25. A Ouvidoria com as informações de que trata o art. 23º desta Resolução Normativa poderá solicitar assistência técnica e jurídica às unidades organizacionais da AGR.

Art. 26. As unidades da AGR demandadas pela Ouvidoria Setorial deverão providenciar resposta em até 15 (quinze) dias úteis, contados da data de ciência da manifestação de Ouvidoria.

Parágrafo único. Na ausência de resposta no prazo fixado no caput, a Ouvidoria Setorial reportará a omissão ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador da AGR, para que sejam adotadas as providências cabíveis.

Art. 27. Na hipótese de o término dos prazos mencionados neste Capítulo coincidir com fim de semana ou feriado, considerar-se-á prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

Art. 28. A Ouvidoria Setorial quando necessário poderá solicitar informações complementares ao interessado ou a prestadora do serviço no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

Seção III

Do Elogio e da Sugestão

Art. 29. A Ouvidoria Setorial ao registrar o elogio recebido deverá encaminhar ao agente que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador;

Parágrafo único. A comunicação de ouvidoria acerca do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como ao Gabinete do Presidente do Conselho regulador;

Art. 30. A Ouvidoria Setorial ao registrar a sugestão recebida deverá encaminhar à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a fim de que se manifeste acerca da adoção ou não da medida sugerida.

§ 1º Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a sua execução.

§ 2º Na impossibilidade de ser aceita a sugestão, a decisão administrativa final conterá a respectiva justificativa.

Seção IV

Das Denúncias

Art. 31. As denúncias recebidas serão tratadas somente se contiverem elementos mínimos de autoria e materialidade acerca do assunto nelas versado.

§ 1º Não sendo possível a oferta de resposta no prazo estabelecido no art. 20º desta Resolução Normativa, em observância aos dispositivos legais aplicáveis à espécie, a manifestação poderá ser finalizada junto ao sistema E-Ouvidoria, desde que seja informado o número do procedimento apuratório, de modo a possibilitar o seu acompanhamento por parte do interessado.

Seção V

Da Comunicação

Art. 32. Quando a manifestação se der de forma anônima, o manifestante que promoveu a comunicação não receberá protocolo e o processamento ficará condicionado à existência de indícios mínimos de autoria e materialidade acerca do assunto nela versado.

Parágrafo único. Em não sendo possível a colheita de elementos mínimos que ensejem o processamento da comunicação anônima, será ela arquivada.

Seção VI

Do Encerramento

Art. 33. As Manifestações de Ouvidoria serão encerradas:

I - após análise da manifestação pela Ouvidoria Setorial com emissão da Comunicação de Ouvidoria a ser enviada ao interessado;

II - após a realização de mediação na qual se obteve solução do conflito, seguida das respectivas emissões de Comunicação de Ouvidoria a serem enviadas às partes acordantes;

III - quando, após três tentativas de contato com o interessado, por pelo menos 2 (dois) meios diferentes de comunicação, a Ouvidoria não o localizar;

IV - quando o interessado não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e na forma estabelecida pela Ouvidoria;

V - quando não houver protocolo de atendimento registrado pelo cliente e finalizado junto ao prestador de serviços público regulados;

VI - na hipótese em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria Setorial, e havendo recusa do usuário em autorizar;

VII - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração; e

VIII - quando o interessado:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário.

CAPÍTULO VI

DAS MEDIAÇÕES NAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 34. Constatada a conveniência de realização de mediação, a Ouvidoria Setorial poderá solicitar ao interessado ou seu representante legalmente constituído e ao representante da prestadora do serviço, com plenos poderes para transigir, que compareçam às reuniões na AGR.

§ 1º Poderá acontecer a mediação nas questões e manifestações que não obtiverem uma solução técnico-administrativa.

§ 2º Funcionará como mediador o Ouvidor Setorial ou servidor indicado pelo Gabinete do Presidente do Conselho Regulador da AGR.

§ 3º Deverão participar das reuniões de mediação servidores das áreas técnicas e jurídica da AGR.

§ 4º Os servidores de que trata o § 3º deste artigo deverão ser cientificados com antecedência, mínima de 05 (cinco) dias úteis, pela Ouvidoria Setorial.

§ 5º O representante da prestadora do serviço deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados nas audiências de mediação, decidir quanto à execução de serviços, mudança de titularidade, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 6º Havendo êxito na mediação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo.

CAPÍTULO VII

DOS PROCESSOS DE OUVIDORIA

Art. 35. O processo de Ouvidoria terá prosseguimento nos seguintes casos:

I - por solicitação do usuário/interessado ou de seu representante regularmente constituído, quando insatisfeito com a conclusão da análise da Manifestação de Ouvidoria, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, a contar da data de encerramento;

II - quando a prestadora do serviço, após o decurso do prazo estabelecido e esgotadas as providências que a Ouvidoria Setorial entender convenientes, não acatar as conclusões da análise da Manifestação de Ouvidoria; e

III - quando a mediação realizada pela Ouvidoria entre as partes não tiver êxito.

Art. 36. Os processos instruídos e saneados pela Ouvidoria, com relatório contendo a controvérsia subsistente, a pretensão do interessado com as razões alegadas e a análise conclusiva até então efetuada a respeito da manifestação, com todas as informações e documentos colhidos, deverão ser encaminhados ao Conselho Regulador da AGR, para julgamento em instância única.

Parágrafo único. Da decisão do que trata o “caput” deste artigo as partes, interessado e prestadora do serviço, serão notificadas.

CAPÍTULO VIII

DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Art. 37. A Ouvidoria Setorial constatando que a prestadora do serviço descumpriu os termos desta Resolução Normativa, deverá comunicar à respectiva gerência finalística para a aplicação da penalidade de multa e se esta julgar necessário realizar procedimento complementar de fiscalização.

Art. 38. As infrações às disposições desta Resolução Normativa, abaixo caracterizadas, classificadas de natureza grave, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, sujeitarão o infrator à sanção de multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que será aplicada nos termos e na forma autorizada pelo art. 21, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 04 de fevereiro de 2011, pelo art. 62, do Decreto Estadual nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, bem como pela legislação correlata aplicável:

I - deixar de prestar no prazo estabelecido as informações solicitadas pela Ouvidoria da AGR; e

II - deixar de cadastrar ou de manter atualizado na Ouvidoria da AGR o seu endereço eletrônico oficial (e-mail).

Parágrafo único. O processo administrativo para a aplicação das penalidades de que trata este artigo seguirá a legislação aplicável, nos termos do Decreto Estadual nº 9.533 de 09 de outubro de 2019.

§ 2º O valor em real (R\$) utilizado para a definição prevista nesta Resolução será atualizado anualmente com base no IGP-DI, estabelecido pela Fundação Getúlio Vargas e, na hipótese de sua extinção, por outro índice que vier a ser utilizado para a mesma finalidade.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 39. A não observância dos termos desta Resolução Normativa, bem como a omissão ou negligência por parte dos responsáveis pela instrução de procedimentos relacionados à manifestações de ouvidoria, poderá ensejar, a comunicação ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador, para caso este entenda ser oportuno proceder à instauração de procedimento administrativo disciplinar.

Art. 40. As Comunicações de Ouvidoria deverão ser numeradas automaticamente e enviadas às partes, preferencialmente por meio eletrônico ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados.

Art. 45. À Ouvidoria Setorial caberá a abertura dos processos, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e autuação dos mesmos.

Art. 46. Os processos administrativos de interesse das prestadoras dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, para tramitarem deverão estar acompanhados obrigatoriamente de certidão de regularidade expedida pela Ouvidoria Setorial.

Art. 47. As prestadoras dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela Agência são obrigadas a cadastrarem na Ouvidoria Setorial o seu endereço eletrônico oficial (e-mail) para receber e prestar as informações solicitadas pela AGR.

Art. 48. Será facultado ao interessado, a cada atendimento de ouvidoria, avaliar os serviços prestados pela AGR, através de pesquisa de satisfação.

Art. 49. Os casos omissos nesta Resolução serão resolvidos pelo Conselho Regulador da AGR.

Art. 50. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 51. Fica revogada a Resolução nº 017, de 04 de setembro de 2017, do Conselho de Gestão da AGR.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO REGULADOR DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, aos 27 dias do mês de agosto de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **EURIPEDES BARSANULFO DA FONSECA, Presidente**, em 27/08/2020, às 13:17, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000014987710** e o código CRC **4B832449**.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO REGULADOR
AVENIDA GOIÁS - Bairro CENTRO - CEP 74005-010 - GOIANIA - GO - ED. VISCONDE DE MAUÁ 305



Referência: Processo nº 201900029008719



SEI 000014987710

Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Serviços

TERMO DE HOMOLOGAÇÃO DO PREGÃO ELETRÔNICO n.º 003/2020

Às 10:54 horas do dia 11 de agosto de 2020, após constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente da Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Serviços, homologa a adjudicação referente ao Processo 202017604000453, Pregão 003/2020.

RESULTADO DA HOMOLOGAÇÃO

Lote n.º 01: Serviço Telefonia Fixa Comutada (STFC)
Situação: ADJUDICADO
Homologado à empresa: 76.535.764/0001-43 - Oi S/A
Valor Total: R\$ 338.910,30
Produto/Serviço: Serviço Telefonia Fixa Comutada (STFC)
Valor Unitário: R\$ 11.297,01

ADONÍDIO NETO VIEIRA JÚNIOR
Secretário(a)

Protocolo 195265

AUTARQUIAS

Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR

Resolução Normativa 166, de 27 de agosto de 2020

Dispõe sobre a regulamentação das atribuições e estabelece os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, conforme processo nº 201900029008719.

O CONSELHO REGULADOR DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei Estadual nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei Estadual nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011;

CONSIDERANDO as competências estabelecidas à Ouvidoria Setorial pelo art. 54 do Decreto Estadual nº 9.533 de 09 de outubro de 2019;

CONSIDERANDO que compete a AGR regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos de competência do Estado de Goiás, cuja exploração tenha sido delegada a terceiros, entidade pública ou privada, através de lei, concessão, permissão ou autorização, nos termos do que dispõe o art. 1º da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e § 2º, do art. 1º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019;

CONSIDERANDO o que dispõe o § 4º, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013 e o § 1º, do art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, que tratam da competência do Conselho Regulador da AGR para deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes a prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados;

CONSIDERANDO a necessidade de se disciplinar e uniformizar os procedimentos relativos às manifestações dos interessados dos serviços públicos delegados;

CONSIDERANDO a decisão unânime do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 19 de Agosto de 2020.

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR) nas manifestações dos interessados dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR.

**CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES**

Art. 2º Para os fins desta Resolução Normativa, considera-se:

I - atividade de ouvidoria institucional: atividades relacionadas ao recebimento e processamento de denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação, solicitações e elogios dos usuários, referentes aos serviços prestados ou atos administrativos expedidos pela AGR, enquanto agência reguladora de serviços públicos;

II - atividade de ouvidoria setorial: atividades relacionadas ao recebimento e processamento de manifestações, relativas à prestação dos serviços públicos regulados.

III - atendimento: atividade que compreende o recebimento, processamento e resposta às manifestações registradas pelos usuários/consumidores;

IV - manifestação de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos regulados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público;

VI - denúncia: comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

VII - denúncia contra agente público: comunicação de prática de ato ilícito por agente público ou servidor público, de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da AGR, cuja solução envolva a atuação de órgão de controle interno ou externo;

VIII - denúncia contra ente regulado: comunicação de violação de dispositivo legal e/ou atos normativos da AGR por entes regulados;

IX - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;

X - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

XI - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

XII - comunicação: fato relatado por pessoa não identificada;

XIII - pedido de acesso à informação: manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e/ou na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto;

XIV - usuário/Interessado: pessoa física ou jurídica que demande informação ou providência acerca de matéria de competência da AGR;

XV - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XVI - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual a unidade técnica e/ou jurídica manifesta-se em caráter terminativo acerca da demanda do usuário/interessado.

XVII - serviços públicos: são todos aqueles prestados pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais;

XVIII - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidos pelo Estado, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, com vistas a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico;

XIX - ouvidor setorial: titular da unidade de ouvidoria setorial no âmbito da AGR;

**CAPÍTULO II
DO FUNCIONAMENTO**

Art. 3º A Ouvidoria Setorial, íntegra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Goiás, sendo tecnicamente subordinada às orientações Controladoria-Geral do Estado de Goiás, tendo suas atividades supervisionadas também por aquela pasta.

Art. 4º A Ouvidoria Setorial, sempre que solicitada ou para atender a procedimento regularmente instituído, remeterá à Controladoria-Geral do Estado de Goiás os dados e informações sobre as atividades realizadas.

Art. 5º A Ouvidoria Setorial será exercida por um Ouvidor, seu titular será servidor ocupante de cargo de provimento efetivo, com escolaridade de nível superior e qualificação na atividade de ouvidoria.

Art. 6º Os servidores que atuam na Ouvidoria Setorial da AGR, no exercício de suas funções, deverão guardar sigilo referente às informações levadas a seu conhecimento.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA SETORIAL E DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR SETORIAL

Art. 7º Compete à Ouvidoria Setorial:

- I - Exercer as atividades de Ouvidoria Institucional e Ouvidoria Setorial;
 - II - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em consonância com as orientações e diretrizes expedidas pela Controladoria-Geral do Estado, órgão central de ouvidoria do Estado;
 - III - receber, analisar e responder a todas as manifestações a ela encaminhadas;
 - IV - receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 18.025, de 22 de maio de 2013;
 - V - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar as ações de governo;
 - VI - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços, observando as diretrizes e orientações técnicas expedidas pela Secretaria de Estado da Administração, órgão central responsável pela gestão da qualidade dos serviços públicos;
 - VII - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
 - VIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, caso necessário;
 - IX - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de manifestações;
 - X - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre servidores, cidadãos, usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhoria da efetividade das atividades;
 - XI - para a consecução de seus objetivos, as ouvidorias em caráter preliminar, na busca de indícios de autoria e materialidade, poderão realizar diligências, bem como solicitar documentos que demonstrem a realidade dos fatos, além de terem acesso aos sistemas informatizados e bancos de dados;
 - XII - manter-se atualizada quanto à prestação dos serviços públicos executados por parte das empresas e entidades (OS e OSCIP) reguladas, controladas e fiscalizadas pela AGR;
 - XIII - estabelecer políticas de ação por meio de planos, programas, metas e projetos específicos, visando maior eficiência no atendimento das reclamações dos usuários dos serviços públicos e das atividades econômicas reguladas, controlados e fiscalizados pela AGR;
 - XIV - promover, com a devida assistência técnica e jurídica dos setores competentes da AGR, reuniões de mediação entre os usuários e prestadores de serviços públicos e de atividades econômicas sujeitos à regulação;
 - XV - celebrar, devidamente assistida pela Procuradoria Setorial, termo de acordo entre os usuários e prestadores de serviços públicos e das atividades econômicas sujeitos à regulação;
 - XVI - propor ao setor competente a aplicação de penalidades, na forma legal; e
 - XVII - realizar outras atividades correlatas.
- Art. 8º São atribuições do Ouvidor Setorial, entre outras atribuições:
- I - coordenar as atividades da Ouvidoria Setorial, garantindo o cumprimento do disposto nesta Resolução Normativa;
 - II - representar a AGR, interna e externamente, nos assuntos relacionados às suas atribuições;
 - III - atuar de ofício, nos procedimentos inerentes às atividades da Ouvidoria Setorial;
 - IV - cumprir e controlar o cumprimento dos prazos previstos nesta Resolução Normativa, e nas determinações da Controladoria-Geral do Estado;
 - V - participar da seleção do pessoal para a composição da equipe de ouvidoria;

- VI - receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, regulamentada pelo Decreto 7.904 de 11 de junho de 2013 e Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011; e
- VII - elaborar os relatórios da ouvidoria.

CAPÍTULO IV

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das Regras Gerais para Tratamento de Manifestações

Art. 9º A Ouvidoria Setorial deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Art. 10. Os procedimentos administrativos relativos ao tratamento das manifestações observarão os princípios da eficiência, da celeridade e impessoalidade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - conclusão; e
- V - ciência ao usuário / consumidor.

Art. 11. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução Normativa, sob pena de responsabilização do agente.

Art. 12. A solicitação de certificação da identidade do usuário/interessado poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros devidamente habilitados.

Parágrafo único. A Ouvidoria Setorial assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, devendo tramitar a manifestação com a referida proteção.

Art. 13. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 14. É vedado a Ouvidoria Setorial da AGR impor ao usuário manifestante qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

Art. 15. É vedada a cobrança de qualquer valor ao manifestante relativamente aos procedimentos da Ouvidoria Setorial da AGR, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, nos termos do Item C do Anexo III do Código Tributário Estadual, na parte em que trata das taxas de serviços estaduais.

Art. 16. Todas as manifestações deverão ser registradas por meio de sistema informatizado próprio da E-Ouvidoria.

§ 1º A AGR disponibilizará o acesso ao E-Ouvidoria em seus sítios eletrônicos, em local de destaque

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria Setorial deverá promover a sua digitalização e sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste Artigo.

§ 3º Em caso de a Ouvidoria Setorial receber manifestação sobre matéria alheia ao âmbito da AGR, essa deverá comunicar ao usuário/interessado fundamentadamente qual órgão é competente pela manifestação, informando quando possível a forma de contato da outra administração pública competente, seja órgão municipal, estadual ou federal.

Seção II

Das Formas de Atendimento

Art. 17. As manifestações serão recebidas na Ouvidoria Setorial pelos seguintes canais:

- I - telefônico;
- II - presencial; e
- III - eletrônico.

Parágrafo único. Para estimular o controle social e a transparência pública, é obrigatória a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Setorial, no sítio eletrônico da AGR, bem como de suas atividades, programas e projetos.

CAPÍTULO V
DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS DE ATENDIMENTO
Seção I

Pedido de Acesso à Informação

Art. 18. Recepcionado o pedido de acesso à informação caberá à Ouvidoria Setorial:

I - verificar se o pedido atende aos requisitos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, Lei Estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013 regulamentada pelo Decreto nº 7.904, de 11 de junho de 2013, fornecendo ao requerente todas as orientações necessárias à sua correta formulação;

II - responder de imediato ao requerente quando a informação solicitada se encontrar disponível;

III - comunicar ao requerente, se for o caso, que a AGR não possui a informação e indicar, se souber, o órgão ou a entidade que a detém;

IV - indicar as razões, de fato ou de direito, da recusa do acesso, total ou parcial, disponibilizando ao requerente o inteiro teor da decisão, por meio de comunicação de ouvidoria, bem como cientificando-o da possibilidade de recurso, dos prazos e condições para a sua interposição, com indicação da autoridade competente para a sua apreciação.

V - se não for possível o atendimento imediato do pedido, a Ouvidoria Setorial deverá encaminhar a solicitação à unidade que produz ou custódia a informação, no prazo não superior a 02 (dois) dias úteis, bem como responder ao requerente, no prazo não superior a 20 (vinte) dias, contado do recebimento da solicitação.

VI - o prazo para resposta previsto no inciso V deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente antes do término do prazo inicial.

Art. 19. A unidade responsável pela produção ou custódia da informação deverá:

I - verificar se possui a informação requerida, comunicando à Ouvidoria Setorial em 02 (dois) dias úteis, se não a possui;

II - encaminhar à Ouvidoria Setorial a informação requerida, caso possa ser divulgada, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento do pedido na unidade;

III - comunicar à Ouvidoria Setorial, antes do término do prazo assinalado no inciso II deste artigo, a necessidade de prorrogação do prazo para resposta, acompanhada da devida justificativa; ou

IV - comunicar à Ouvidoria Setorial, no prazo previsto no inciso II deste artigo e mediante justificativa, a impossibilidade de divulgação da informação requerida.

Seção II

Reclamação ou Solicitação

Art. 20. A Ouvidoria Setorial, quando não puder responder prontamente às manifestações recebidas, deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação.

I - o pedido de complementação de informações ao manifestante, ao prestador de serviço público regulado ou as unidades da AGR interrompe 1 (uma) única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da sua resposta, sem prejuízo de complementações supervenientes.

Art. 21. Antes de processar a manifestação, com caráter de reclamação ou solicitação, a Ouvidoria Setorial certificar-se-á de que esta já foi levada à prestadora do serviço pelo interessado, quais as providências que foram adotadas ou não foi atendida, através da consulta ao número do protocolo de atendimento do serviço de atendimento do prestador de serviço, o qual já deverá ter sido finalizado e com resposta conclusiva acerca da reclamação do cliente.

Art. 22. A Ouvidoria decidirá sobre o conhecimento da manifestação no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento.

Art. 23. Caso a Ouvidoria Setorial entenda pela incompetência da AGR para o conhecimento da manifestação, dará ciência ao interessado por meio do Comunicado de Ouvidoria, devendo se manifestar nos termos do art 16, §3º.

Art. 24. Estabelecida a competência da AGR, a prestadora do serviço público regulado será cientificada pela Ouvidoria Setorial para apresentar as informações preliminares no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, informando que a manifestação foi registrada na ouvidoria do prestador de serviços e o número do registro, e a

resposta definitiva no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data de seu recebimento.

Parágrafo único. Nos casos emergenciais ou que possam causar danos significativos aos interessados a AGR poderá fixar prazos menores para a apresentação das informações de que trata o "caput" deste artigo.

Art. 25. A Ouvidoria com as informações de que trata o art. 23º desta Resolução Normativa poderá solicitar assistência técnica e jurídica às unidades organizacionais da AGR.

Art. 26. As unidades da AGR demandadas pela Ouvidoria Setorial deverão providenciar resposta em até 15 (quinze) dias úteis, contados da data de ciência da manifestação de Ouvidoria.

Parágrafo único. Na ausência de resposta no prazo fixado no caput, a Ouvidoria Setorial reportará a omissão ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador da AGR, para que sejam adotadas as providências cabíveis.

Art. 27. Na hipótese de o término dos prazos mencionados neste Capítulo coincidir com fim de semana ou feriado, considerar-se-á prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

Art. 28. A Ouvidoria Setorial quando necessário poderá solicitar informações complementares ao interessado ou a prestadora do serviço no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

Seção III

Do Elogio e da Sugestão

Art. 29. A Ouvidoria Setorial ao registrar o elogio recebido deverá encaminhar ao agente que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador;

Parágrafo único. A comunicação de ouvidoria acerca do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como ao Gabinete do Presidente do Conselho regulador;

Art. 30. A Ouvidoria Setorial ao registrar a sugestão recebida deverá encaminhar à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a fim de que se manifeste acerca da adoção ou não da medida sugerida.

§ 1º Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a sua execução.

§ 2º Na impossibilidade de ser aceita a sugestão, a decisão administrativa final conterá a respectiva justificativa.

Seção IV

Das Denúncias

Art. 31. As denúncias recebidas serão tratadas somente se contiverem elementos mínimos de autoria e materialidade acerca do assunto delas versado.

§ 1º Não sendo possível a oferta de resposta no prazo estabelecido no art. 20º desta Resolução Normativa, em observância aos dispositivos legais aplicáveis à espécie, a manifestação poderá ser finalizada junto ao sistema E-Ouvidoria, desde que seja informado o número do procedimento apuratório, de modo a possibilitar o seu acompanhamento por parte do interessado.

Seção V

Da Comunicação

Art. 32. Quando a manifestação se der de forma anônima, o manifestante que promoveu a comunicação não receberá protocolo e o processamento ficará condicionado à existência de indícios mínimos de autoria e materialidade acerca do assunto nela versado.

Parágrafo único. Em não sendo possível a colheita de elementos mínimos que ensejem o processamento da comunicação anônima, será ela arquivada.

Seção VI

Do Encerramento

Art. 33. As Manifestações de Ouvidoria serão encerradas:
I - após análise da manifestação pela Ouvidoria Setorial com emissão da Comunicação de Ouvidoria a ser enviada ao interessado;

II - após a realização de mediação na qual se obteve solução do conflito, seguida das respectivas emissões de Comunicação de Ouvidoria a serem enviadas às partes acordantes;

III - quando, após três tentativas de contato com o interessado, por pelo menos 2 (dois) meios diferentes de comunicação, a Ouvidoria não o localizar;

- IV - quando o interessado não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e na forma estabelecida pela Ouvidoria;
- V - quando não houver protocolo de atendimento registrado pelo cliente e finalizado junto ao prestador de serviços público regulados;
- VI - na hipótese em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria Setorial, e havendo recusa do usuário em autorizar;
- VII - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração; e
- VIII - quando o interessado:
 - a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
 - b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
 - c) agir de modo temerário.

CAPÍTULO VI

DAS MEDIAÇÕES NAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 34. Constatada a conveniência de realização de mediação, a Ouvidoria Setorial poderá solicitar ao interessado ou seu representante legalmente constituído e ao representante da prestadora do serviço, com plenos poderes para transigir, que compareçam às reuniões na AGR.

§ 1º Poderá acontecer a mediação nas questões e manifestações que não obtiverem uma solução técnico-administrativa.

§ 2º Funcionará como mediador o Ouvidor Setorial ou servidor indicado pelo Gabinete do Presidente do Conselho Regulador da AGR.

§ 3º Deverão participar das reuniões de mediação servidores das áreas técnicas e jurídica da AGR.

§ 4º Os servidores de que trata o § 3º deste artigo deverão ser cientificados com antecedência, mínima de 05 (cinco) dias úteis, pela Ouvidoria Setorial.

§ 5º O representante da prestadora do serviço deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados nas audiências de mediação, decidir quanto à execução de serviços, mudança de titularidade, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 6º Havendo êxito na mediação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo.

CAPÍTULO VII

DOS PROCESSOS DE OUVIDORIA

Art. 35. O processo de Ouvidoria terá prosseguimento nos seguintes casos:

I - por solicitação do usuário/interessado ou de seu representante regularmente constituído, quando insatisfeito com a conclusão da análise da Manifestação de Ouvidoria, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, a contar da data de encerramento;

II - quando a prestadora do serviço, após o decurso do prazo estabelecido e esgotadas as providências que a Ouvidoria Setorial entender convenientes, não acatar as conclusões da análise da Manifestação de Ouvidoria; e

III - quando a mediação realizada pela Ouvidoria entre as partes não tiver êxito.

Art. 36. Os processos instruídos e saneados pela Ouvidoria, com relatório contendo a controvérsia subsistente, a pretensão do interessado com as razões alegadas e a análise conclusiva até então efetuada a respeito da manifestação, com todas as informações e documentos colhidos, deverão ser encaminhados ao Conselho Regulador da AGR, para julgamento em instância única. Parágrafo único. Da decisão do que trata o "caput" deste artigo as partes, interessado e prestadora do serviço, serão notificadas.

CAPÍTULO VIII

DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Art. 37. A Ouvidoria Setorial constatando que a prestadora do serviço descumpriu os termos desta Resolução Normativa, deverá comunicar à respectiva gerência finalística para a aplicação da penalidade de multa e se esta julgar necessário realizar procedimento complementar de fiscalização.

Art. 38. As infrações às disposições desta Resolução Normativa, abaixo caracterizadas, classificadas de natureza grave, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, sujeitarão o infrator à sanção de multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que será aplicada nos termos e na forma autorizada pelo art. 21, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 04 de fevereiro de 2011, pelo art. 62, do Decreto Estadual nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, bem como pela legislação correlata aplicável:

I - deixar de prestar no prazo estabelecido as informações solicitadas pela Ouvidoria da AGR; e

II - deixar de cadastrar ou de manter atualizado na Ouvidoria da AGR o seu endereço eletrônico oficial (e-mail).

Parágrafo único. O processo administrativo para a aplicação das penalidades de que trata este artigo seguirá a legislação aplicável, nos termos do Decreto Estadual nº 9.533 de 09 de outubro de 2019. § 2º O valor em real (R\$) utilizado para a definição prevista nesta Resolução será atualizado anualmente com base no IGP-DI, estabelecido pela Fundação Getúlio Vargas e, na hipótese de sua extinção, por outro índice que vier a ser utilizado para a mesma finalidade.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 39. A não observância dos termos desta Resolução Normativa, bem como a omissão ou negligência por parte dos responsáveis pela instrução de procedimentos relacionados à manifestações de ouvidoria, poderá ensejar, a comunicação ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador, para caso este entenda ser oportuno proceder à instauração de procedimento administrativo disciplinar.

Art. 40. As Comunicações de Ouvidoria deverão ser numeradas automaticamente e enviadas às partes, preferencialmente por meio eletrônico ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados.

Art. 45. À Ouvidoria Setorial caberá a abertura dos processos, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e atuação dos mesmos.

Art. 46. Os processos administrativos de interesse das prestadoras dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, para tramitarem deverão estar acompanhados obrigatoriamente de certidão de regularidade expedida pela Ouvidoria Setorial.

Art. 47. As prestadoras dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela Agência são obrigadas a cadastrarem na Ouvidoria Setorial o seu endereço eletrônico oficial (e-mail) para receber e prestar as informações solicitadas pela AGR.

Art. 48. Será facultado ao interessado, a cada atendimento de ouvidoria, avaliar os serviços prestados pela AGR, através de pesquisa de satisfação.

Art. 49. Os casos omissos nesta Resolução serão resolvidos pelo Conselho Regulador da AGR.

Art. 50. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 51. Fica revogada a Resolução nº 017, de 04 de setembro de 2017, do Conselho de Gestão da AGR.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO REGULADOR DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, aos 27 dias do mês de agosto de 2020.

Protocolo 195478

Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes

AVISO DE EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2020

A AGÊNCIA GOIANA DE INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES - GOINFRA, por intermédio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela Portaria nº 304/2020, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade Pregão (Eletrônico), tipo menor preço, em sessão pública eletrônica, a partir das **09 horas do dia 14 de setembro de 2020**, através do site www.comprasnet.go.gov.br, destinado à CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA ELABORAÇÃO DE PROJETO EXECUTIVO DE ENGENHARIA, PARA RECONSTRUÇÃO DE OBRAS DE ARTE ESPECIAIS PARA MELHORIA DA TRAFEGABILIDADE NAS RODOVIAS ESTADUAIS GO-112, GO-116 E GO-538, NOS MUNICÍPIOS DE NIQUELÂNDIA, SÃO JOÃO D'ALIANÇA E SÍTIO D'ABADIA, NESTE ESTADO, sob o regime de execução de empreitada por **preço unitário**, relativo ao Processo 202000036009438 de 15/08/2020, nos termos do Decreto Estadual nº 9.666 de 21 de maio de 2020, da Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012, Decreto Federal nº 10.024/2019 e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993, Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Lei Complementar nº 123 de 14 de