

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº ____/2020 – CR.

Dispõe acerca da 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.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, no uso de suas atribuições legais e,

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

Considerando a decisão _____ do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia __ de _____ 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 – Ouvidoria Setorial: unidade administrativa responsável pelo recebimento, acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários /consumidores dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR e serviços públicos prestados pela própria AGR;

II – Atendimento: atividade que compreende o recebimento, processamento e resposta às manifestações registradas pelos usuários/consumidores;

III – Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IV – Reclamação: demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público;

V – Denúncia: comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

VI – Denúncia contra agente público: comunicação de prática de ato ilícito por agente 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;

VII – Denúncia contra ente regulado: comunicação de violação de dispositivo legal e/ou atos normativos da AGR por entes regulados;

VIII – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;

IX – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

X – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

XI – Comunicação: fato relatado por pessoa não identificada;

XII – 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;

XIII – Usuário/Interessado: pessoa física ou jurídica que demande informação ou providência acerca de matéria de competência da AGR;

XIV – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XV – 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.

XVI – Serviços públicos: são todos aqueles prestados pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais;

XVII – 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;

XVIII – Ouvidor: 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 àquela 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, preferencialmente servidor público ocupante de cargo de provimento efetivo ou

empregado público, 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 da AGR, entre outras atribuições, as dispostas no art. 54 do Decreto Estadual nº 9.533 de 09 de outubro de 2019.

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 – 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 e da celeridade, 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.

Art. 13. É vedado a Ouvidoria Setorial da AGR impor ao usuário/consumidor qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

Art. 14. É vedada a cobrança de qualquer valor ao usuário/interessado 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. 15º 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. 16. 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

Art. 17. A Ouvidoria Setorial, quando não puder responder prontamente às manifestações recebidas, deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da manifestação.

Art. 18. Antes de processar a manifestação, com caráter de reclamação, 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 se mesma não foi atendida.

Art. 19. A Ouvidoria decidirá sobre o conhecimento da manifestação no prazo de até 3 (três) dias corridos, contados da data de seu recebimento.

Art. 20. 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 15, §3º.

Art. 21. Estabelecida a competência da AGR, a prestadora do serviço será cientificada pela Ouvidoria Setorial para apresentar as informações preliminares no prazo de até 5 (cinco) dias corridos e a resposta definitiva no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, 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. 22. A Ouvidoria com as informações de que trata o art. 20º desta Resolução Normativa poderá solicitar assistência técnica e jurídica às unidades organizacionais da AGR.

Art. 23. As unidades da AGR demandadas pela Ouvidoria Setorial deverão providenciar resposta em até 5 (cinco) dias corridos, 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. 24. 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. 25. A Ouvidoria Setorial quando necessário poderá solicitar informações complementares ao interessado ou a prestadora do serviço no prazo de até 5 (cinco) dias corridos.

Parágrafo único. O prazo previsto no “caput” deste artigo a pedido da prestadora do serviço, desde que justificado e realizado de forma tempestiva, poderá ser prorrogado a critério da Ouvidoria Setorial por igual período.

Art. 26. 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.

CAPÍTULO VI

DAS MEDIAÇÕES NAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 27. 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 corridos, 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. 28. 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 corridos, 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;

III – Quando a mediação realizada pela Ouvidoria entre as partes não tiver êxito.

Art. 29. 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. 30. 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. 31. 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;

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. 32. 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. 33. 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. 34. À Ouvidoria Setorial caberá a abertura dos processos, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e autuação dos mesmos.

Art. 35. 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. 36. 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. 37. Será facultado ao interessado, a cada atendimento de ouvidoria, avaliar os serviços prestados pela AGR, através de pesquisa de satisfação.

Art. 38. Os casos omissos nesta Resolução serão resolvidos pelo Conselho Regulador da AGR.

Art. 39. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 40. Fica revogada a Resolução nº 017, de 04 de setembro de 2017, do Conselho de Gestão da AGR.

Eurípedes Barsanulfo da Fonseca

Conselheiro Presidente da AGR