



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

Portaria AGR 94/2021 - AGR

**O CONSELHEIRO PRESIDENTE** da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, no uso de suas atribuições que lhes conferem o artigo 16, I, Lei estadual n. 13.569, de 1999 e;

**CONSIDERANDO** a Lei federal n. 13.709, de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a necessidade de implementação da Governança de Dados nesta Agência;

**CONSIDERANDO** a Lei federal n. 13.460, de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**CONSIDERANDO** a Lei estadual n. 18.025, de 2013 - Lei de Acesso à Informação, cujo teor normatiza os princípios de transparência pública;

**CONSIDERANDO** o Manual de Boas Práticas para a Implementação da LGPD nesta Agência;

**CONSIDERANDO** o Programa de Maturidade das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás,.

**RESOLVE:**

**Art. 1º** As diretrizes sobre o acesso e a utilização do Sistema de Gestão em Ouvidoria denominado E-Ouvidoria são estabelecidas nesta Portaria.

**Art. 2º** Esta Portaria foi instituída no âmbito da AGR para estabelecer o compromisso com a segurança das informações dos usuários cadastrados e visitantes do seu Portal institucional, especificamente do sistema E-Ouvidoria.

§ 1º Para os fins desta Portaria, considera-se:

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

II - Ouvidoria setorial: unidade responsável pelas atividades relacionadas ao recebimento e processamento de manifestações, relativas à prestação dos serviços públicos regulados.

III - Sistema E-Ouvidoria – ferramenta informatizada desenvolvida pela AGR e utilizada como sistema de gestão de ouvidoria, com fins de realizar consultas e emitir relatórios sintéticos customizados;

IV – Sistema de Ouvidoria do Governo de Goiás – ferramenta informatizada desenvolvida pela Ouvidoria Geral do Estado de Goiás;

V - Usuários regulares: servidores públicos lotados e em exercício na Ouvidoria Setorial; e

VI - Ouvidor Setorial: titular da unidade de ouvidoria setorial no âmbito da AGR.

§ 2º A concessão de autorização de acesso aos usuários regulares dependerá de decisão prévia e individualizada do Ouvidor Setorial.

**Art. 2º** O Sistema E-Ouvidoria deverá ser utilizado apenas para subsidiar atividades de ouvidoria e ações de natureza investigativa relacionadas à defesa do patrimônio público.

**Art. 3º** A concessão de autorização de acesso ao Sistema E-Ouvidoria aos usuários a que se refere o § 1º do art. 1º é condicionada à assinatura de "Termo de Responsabilidade e Confidencialidade" pelo interessado, conforme modelo constante do Anexo I a esta Portaria.

**Art. 4º** O ocupante da função de Ouvidor Setorial deverá preencher o Termo de Responsabilidade do exercício de função, conforme o Anexo II a esta Portaria.

**Art. 5º** É vedado o uso do Sistema E-Ouvidoria para fins particulares por seus usuários regulares ou por qualquer pessoa a quem as informações obtidas por meio da referida ferramenta informatizada sejam eventualmente repassadas.

**Art. 6º** Os acessos ao Sistema E-Ouvidoria serão monitorados e auditados de forma contínua pela unidade de Ouvidoria Setorial, que poderá, a qualquer tempo, suspender preventivamente ou revogar a autorização de acesso ao Sistema.

**Art. 7º** Caberá ao Ouvidor Setorial promover:

I - o cadastramento e o gerenciamento dos usuários a que se referem o § 1º do art. 1º e;

II - a suspensão preventiva ou a revogação da autorização de acesso ao Sistema E-Ouvidoria.

**Art. 8º** - Do Procedimento Operacional Padrão (Da movimentação ou desligamento de servidor lotado na Ouvidoria).

§ 1º Com a finalidade de garantir a segurança da informação e dos processos geridos no âmbito da Ouvidoria Setorial, fica estabelecido o seguinte fluxograma que deverá ser acionado quando houver a movimentação ou desligamento de servidor público lotado na unidade:

I. Comunicação à Superintendência de Participação Cidadã da CGE-GO sobre a movimentação ou desligamento do servidor, requisitando o bloqueio de acesso ao Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás.

II. Alteração das senhas de acesso a e-mail, sistemas e redes sociais de uso exclusivo da ouvidoria Setorial.

III. Atualização das informações no site institucional que porventura digam respeito ao cargo ocupado pelo servidor.

IV. Informação às unidades técnicas que o servidor não responde mais pelas atribuições da Ouvidoria Setorial.

**Parágrafo único:** Essas ações devem ser realizadas com respeito aos direitos do servidor e em plena sintonia com o Código de Ética dos Servidores Públicos de Goiás.

**Art. 9º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**ANEXO I**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE PARA USUÁRIOS DO SISTEMA E-OUIDORIA**

Nome:
Cargo:
Função:
CPF:

Matrícula:
E-mail Institucional:
Telefone de Contato:

Para fins de concessão de autorização para acesso ao Sistema E-ouvidoria e/ou o Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, o usuário acima identificado assume o compromisso de manter confidencialidade sobre todas as informações e dados constantes nas manifestações contidas no Sistema E-Ouvidoria e/ou no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás.

Por este termo de confidencialidade comprometo-me:

1. A não utilizar informações a que tiver acesso para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro;
2. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação a que tiver acesso para uso particular e não autorizado;
3. A cuidar para que as informações fiquem restritas ao conhecimento tão somente das pessoas que estejam diretamente envolvidas, devendo cientificá-las da existência deste Termo e da natureza confidencial destas informações.
- 4 - Está ciente de que o uso indevido do Sistema E-Ouvidoria e/ou do Sistema de Ouvidoria do estado de Goiás poderá acarretar a sua responsabilização administrativa, civil e penal, nos termos da lei.
- 5 - A vigência da obrigação de confidencialidade, assumida por meio deste Termo, terá validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público.

Goiânia, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome/Assinatura

#### ANEXO II

#### TERMO DE RESPONSABILIDADE NO EXERCÍCIO FUNÇÃO DE OUVIDOR SETORIAL DA AGR

Nome:
Cargo:
Função:
CPF:
Matrícula:
E-mail Institucional:
Telefone de Contato:

O ocupante da função de Ouvidor Setorial da Agência Goiânia de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR acima identificado assume o compromisso de manter confidencialidade sobre todas as informações e dados constantes nas manifestações contidas no Sistema E-Ouvidoria e/ou no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás e atender, especialmente:

- I - efetuar a coordenação das atividades da Ouvidoria Setorial, garantindo o cumprimento do disposto Resolução Normativa AGR nº 166 de 27 de agosto de 2020 ;
- 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 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 2013, regulamentada pelo Decreto estadual nº 7.904, de 2013 e Lei federal nº 12.527, de novembro de 2011;
- VII - elaborar os relatórios da ouvidoria;
- VIII - cumprir e controlar o cumprimento no disposto na Instrução Normativa nº 02/2021 que Regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias pelas ouvidorias no âmbito do Poder Executivo estadual;
- IX - cumprir e controlar o cumprimento do disposto no Decreto estadual nº 9.270, de 2018, que dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências.;
- X - cumprir e controlar o cumprimento do disposto no Decreto estadual nº 9.574, de 2019, que dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão e dá outras providências;
- XI - cumprir e controlar o cumprimento do disposto no Decreto estadual nº 9.837, de 2021, que institui o Código de Ética e Conduta Profissional do Servidor e da Alta Administração da administração pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual;
- XII - cumprir e controlar o cumprimento do disposto no Lei federal nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- XIII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR; e
- XIV - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR.

Ciente do compromisso assumido, entendo estar sujeito, em caso de descumprimento de responsabilização administrativa, civil e penal, nos termos da lei. entendo estar sujeito, em caso de descumprimento.

Goiânia, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome/Assinatura

Gabinete do Conselheiro Presidente do (a) AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, aos 27 dias do mês de outubro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO NUNES DE OLIVEIRA, Presidente**, em 27/10/2021, às 16:04, 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](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000024763615** e o código CRC **DC2F44B4**.



GABINETE DO CONSELHEIRO PRESIDENTE

AVENIDA GOIÁS , ED. VISCONDE DE MAUÁ 305 - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74005-010 - .



Referência: Processo nº 202100029004460



SEI 000024763615