



ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
ASSESSORIA DA SECRETARIA GERAL

Minuta

Resolução Normativa , de de de 2025.

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 - AGR, conforme processo nº 202500029000087.

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, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023;

Considerando as competências estabelecidas à Ouvidoria Setorial pelo art. 45 do Decreto Estadual nº 10.319 de 12 de setembro de 2023;

Considerando que compete a AGR regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos de competência do Estado de Goiás, nos termos do art. 1º, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do § 2º, do art. 1º, do Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023;

Considerando que a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos- AGR possui competência para normatizar os dispositivos inerentes à regulação, ao controle e à fiscalização de serviços públicos, nos termos do artigo 92, do Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023;

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 de de 2025.

RESOLVE:

Art. 1º. Esta Resolução Normativa regulamenta as atribuições, competências e os procedimentos a serem observados pela Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, em consonância com a legislação vigente, visando garantir a transparência, a eficiência e o respeito aos direitos dos usuários.

§ 1º. O disposto neste artigo observa a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 ([Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#)), que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos; a Lei Geral de Proteção de Dados ([Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#)); o Decreto Estadual nº 10.306, de 21 de agosto de 2023 ([Decreto nº 10.306 / 2023](#)), que regulamenta o acesso à informação no âmbito estadual; e o Decreto Estadual nº 10.466, de 14 de maio de 2024 ([Decreto nº 10.466 / 2024](#)), além de demais normas correlatas.

§ 2º. A regulamentação estabelecida nesta Resolução Normativa busca assegurar:

I - a proteção de dados pessoais dos usuários, mediante a adoção de medidas técnicas e administrativas apropriadas, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;

II - o fortalecimento da participação social por meio de canais acessíveis de manifestação;
e

III - a efetividade no tratamento e resposta às manifestações relacionadas aos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR.

CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º. Para fins e efeitos desta Resolução Normativa, são adotadas as seguintes definições:

I - Atendimento Eletrônico: interação realizada por meio de e-mail ou manifestação registrada pelo manifestante no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) ou no Portal Expresso do Governo de Goiás;

II - Atendimento Presencial: atendimento realizado nas instalações fixas da AGR ou na unidade móvel - AGR MÓVEL;

III. Atendimento Telefônico: atendimento realizado por meio do sistema de ligações gratuitas (“0800”);

IV - Carta de Serviços ao Usuário: documento público que descreve os serviços oferecidos pela AGR, suas formas de acesso, compromissos com qualidade e padrões de atendimento, atualizado e monitorado pela Ouvidoria Setorial;

V - Comunicação de Ouvidoria: resposta final encaminhada ao manifestante;

VI - Crítica: avaliação positiva ou negativa apresentada pelo manifestante;

VII - Dados Pessoais: conjunto de informações obrigatórias e facultativas necessárias ao registro da manifestação, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD:

a) nome completo do manifestante (obrigatório);

b) CPF do manifestante (obrigatório, apenas nos casos de reclamação e solicitação de primeiro contato);

c) endereço do manifestante e do logradouro relacionado à manifestação, quando aplicável;

d) dados de contato: telefone e/ou e-mail (obrigatório);

e) descrição da manifestação (obrigatório);

f) dados adicionais relevantes para identificação ou tratamento da manifestação, como protocolos de atendimentos anteriores (facultativo);

VIII - Data de Registro: indicação do dia, mês e ano em que a manifestação foi registrada no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe);

IX - Denúncia: manifestação sobre possível irregularidade ou indício de fato ilegal;

X - Elogio: manifestação que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado;

XI - Informação: pedido de esclarecimento referente à prestação dos serviços regulados e/ou às atividades da AGR;

XII - Manifestante: pessoa física ou jurídica que registra uma manifestação;

XIII - Manifestação com Resposta Fora do Prazo: resposta encaminhada pelo prestador de serviço ou concessionária, permissionária ou autorizatória após o prazo estabelecido nesta Resolução Normativa;

XIV - Manifestação Devolvida: manifestação reenviada ao prestador de serviço para complementação de esclarecimentos ou providências;

XV - Manifestação Encerrada: manifestação finalizada com resposta ao manifestante, classificada como:

a) procedente;

b) parcialmente procedente; ou

c) Improcedente;

XVI. Manifestação em Análise: manifestação registrada e em processo de avaliação pela equipe da Ouvidoria Setorial;

XVII - Manifestação: toda comunicação verbal ou escrita recebida pela Ouvidoria Setorial, podendo ser classificada como:

a) reclamação;

b) pedido de informação;

c) denúncia;

d) solicitação

e) sugestão; ou

f) elogio;

XVIII. Medição e Avaliação de Serviços: atividades relacionadas à análise das manifestações e à proposição de melhorias nos serviços regulados, com base nos dados estatísticos e qualitativos gerados pelo Sistema Estadual de Ouvidorias;

XIX - Número de Protocolo: código gerado pelo sistema informatizado para acompanhamento da manifestação;

XX - Ouvidor: titular da unidade de Ouvidoria Setorial, responsável pelas atividades de ouvidoria;

XXI - Ouvidor Substituto: servidor que auxilia o Ouvidor Setorial e o substitui em suas ausências ou impedimentos;

XXII - Proteção de Dados Pessoais: garantia de privacidade e segurança no tratamento de informações pessoais dos cidadãos, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;

XXIII - Reabertura: reexame da manifestação após o encerramento, mediante apresentação de fatos novos;

XXIV - Reanálise: reexame da manifestação antes do encerramento, em razão de novos elementos apresentados;

XXV - Reclamação: manifestação de insatisfação com o serviço público regulado ou com a AGR;

XXVI - Registro: anotação da manifestação no sistema informatizado;

XXVII - Sistema Estadual de Ouvidorias: rede integrada de ouvidorias do Poder Executivo Estadual, composta pela Ouvidora-geral, Ouvidorias Setoriais e Adjuntas, conforme instituído pelo Decreto

nº 10.466/2024 ([Decreto nº 10.466 / 2024](#)), responsável pela execução das políticas de ouvidoria e pelo fortalecimento da participação social;

XXVIII - Sistema Informatizado de Ouvidoria: ferramenta para registro e tratamento de manifestações, denominada Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe;

XXIX - Solicitação: solicita a adoção de providências por parte da AGR;

XXX - Sugestão: manifestação que propõe melhorias nos serviços regulados ou nas atividades da AGR; e

XXXI - Usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços regulados pela AGR.

Parágrafo único. O manifestante pode designar representante mediante apresentação de procuração ou documento equivalente que indique poderes e limites.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 3º. A Ouvidoria Setorial integra, como unidade setorial, o Sistema Estadual de Ouvidorias, instituído pelo Decreto nº 10.466/2024 ([Decreto nº 10.466 / 2024](#)), sendo tecnicamente subordinada à Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE).

§ 1º. A Ouvidoria Setorial deverá observar as normas, diretrizes e padrões definidos pela CGE, incluindo o compartilhamento seguro de dados e informações por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), garantindo rastreabilidade e conformidade com os padrões estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

§ 2º. A integração ao Sistema Estadual de Ouvidorias inclui o registro, a tramitação e a finalização das manifestações, respeitando os prazos legais e assegurando a proteção dos dados pessoais dos cidadãos.

§ 3º. Compete à Ouvidoria Setorial garantir que todas as operações relacionadas ao tratamento de dados sejam realizadas com segurança e transparência, conforme diretrizes da CGE e disposições legais aplicáveis.

Art. 4º. A Ouvidoria Setorial, sempre que solicitada ou para atender a procedimentos regularmente instituídos, deverá remeter à CGE relatórios e informações detalhadas sobre as atividades realizadas, observando os prazos e formatos estabelecidos.

§ 1º. Os relatórios deverão conter análises quantitativas e qualitativas das manifestações recebidas, incluindo obrigatoriamente os seguintes indicadores de desempenho:

I - índice de resolutividade, demonstrando a proporção de manifestações solucionadas em relação ao total recebido;

II - tempo médio de resposta, medido em dias úteis, desde o registro até a conclusão de cada manifestação;

III - Nota de Recomendação (NR); e

IV. Respostas Insatisfatórias (RI).

§ 2º. A Ouvidoria Setorial também deverá propor melhorias nos serviços regulados, com base nas manifestações dos cidadãos e nos diagnósticos apresentados, utilizando os indicadores mencionados para fundamentar as recomendações.

Art. 5º. A Ouvidoria Setorial será exercida por um Ouvidor Setorial, servidor ou empregado público efetivo com escolaridade de nível superior e experiência comprovada em atividades correlatas.

§ 1º. O Ouvidor Setorial deverá passar por capacitação específica inicial em ouvidoria, promovida pela Escola de Governo ou por outras instituições públicas ou privadas reconhecidas, bem como

participar de programas de reciclagem e atualização periódica, no mínimo a cada 2 (dois) anos, para garantir o alinhamento às melhores práticas e legislações vigentes.

§ 2º. A indicação do Ouvidor Setorial será submetida previamente à análise da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral (SGAO) da CGE, que avaliará a capacidade técnica do indicado.

§ 3º. Os servidores que compõem a equipe da Ouvidoria Setorial também deverão participar de capacitação inicial e de reciclagem periódica, promovidas pela Escola de Governo ou instituições reconhecidas, assegurando que estejam aptos a desempenhar suas funções em conformidade com as diretrizes estabelecidas.

Art. 6º. Os servidores lotados na Ouvidoria Setorial da AGR, no exercício de suas funções, deverão:

I - guardar sigilo sobre as informações sensíveis e pessoais tratadas, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;

II - assegurar a confidencialidade e a segurança das informações recebidas, adotando medidas preventivas contra acessos indevidos, vazamentos ou quaisquer usos inadequados dos dados pessoais;

III - garantir que todas as manifestações envolvendo dados sensíveis sejam tratadas com os mais altos padrões de segurança, incluindo anonimização e criptografia, quando aplicável, conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD; e

IV - participar regularmente de capacitações e treinamentos promovidos pela CGE ou instituições reconhecidas, a fim de se manterem atualizados quanto às melhores práticas de proteção de dados pessoais e segurança da informação.

Art. 7º. A estrutura e os recursos da Ouvidoria Setorial deverão ser adequados às necessidades para o cumprimento de suas funções, garantindo:

I - ferramentas tecnológicas compatíveis com os padrões exigidos pelo SGOe;

II - espaço físico acessível e seguro para atendimento presencial; e

III - equipe devidamente treinada e dimensionada para atender à demanda de manifestações.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA SETORIAL E DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR SETORIAL

Art. 8º. Compete à Ouvidoria Setorial:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/ 2017 ([Lei nº 13.460 / 2017](#));

II - atender aos padrões de excelência, conforme normativas publicadas pela Ouvidoria-Geral;

III - receber, registrar e responder as manifestações que lhes forem encaminhadas, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 18.025, de 22 de maio de 2013 ([Lei nº 18.025/2013](#));

IV - prezar pela qualidade da resposta aos usuários dos serviços públicos, analisar as informações ou as soluções ofertadas pelas áreas técnicas e devolvê-las para correção ou complementação quando elas forem consideradas insuficientes ou insatisfatórias;

V - monitorar periodicamente a carta de serviços para mantê-la atualizada e encaminhar sugestões ao correspondente órgão ou entidade;

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

VII - executar ações de mediação e conciliação e adotar outras medidas para a solução de conflitos entre cidadão e o prestador de serviço ou da concessionária do serviço público;

VIII - atuar em projetos e ações que tenham o objetivo de ampliar o acesso à informação, a comunicação com o usuário dos serviços públicos e a divulgação das atividades e dos resultados de ouvidoria;

IX - produzir e analisar dados e informações, bem como apresentar relatórios que subsidiem medidas de correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos, caso isso seja necessário; e

X - viabilizar a criação e a atividade do Conselho de Usuário.

Art. 9º. São atribuições do Ouvidor Setorial, entre outras atribuições:

I - coordenar as atividades de ouvidoria e garantir o cumprimento da legislação pertinente;

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

III - elaborar relatórios de ouvidoria e auxiliar as Ouvidorias Adjuntas na elaboração dos seus relatórios.

CAPÍTULO IV

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 10. A Ouvidoria Setorial deverá receber, analisar e responder às manifestações utilizando linguagem simples, clara, inclusiva, acessível e objetiva, conforme disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 ([Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#)).

§ 1º. A linguagem empregada deve ser adaptada às necessidades dos usuários, garantindo acessibilidade para pessoas com deficiência e, quando necessário, tradução ou adaptação cultural para facilitar o entendimento.

§ 2º. A Ouvidoria Setorial deverá avaliar regularmente a clareza e a objetividade das respostas emitidas, por meio de pesquisas de satisfação e outros mecanismos de monitoramento, para assegurar a efetividade da comunicação.

Art. 11. Os procedimentos administrativos relativos ao tratamento das manifestações observarão os princípios da eficiência, celeridade, transparência, impessoalidade e confidencialidade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A resolução efetiva 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, com resposta fundamentada; e

V - ciência ao usuário/manifestante, garantindo transparência no resultado.

Art. 12. A ouvidoria Setorial da AGR poderá ser acionada por qualquer interessado para:

I - obter informações relacionadas aos serviços públicos regulados e á AGR;

II - registrar reclamações sobre a prestação de serviços públicos regulados ou á AGR;

III - apresentar denúncias sobre possíveis irregularidades ou descumprimento de normas;

IV - sugerir melhorias nos serviços regulados ou nas atividades da AGR;

V - elogiar boas práticas, atendimentos ou serviços prestados; e

VI - registrar sugestões visando o aprimoramento das ações regulatórias.

§ 1º. O atendimento estará disponível por meio de canais acessíveis, incluindo telefone, atendimento presencial, plataforma eletrônica, aplicativo oficial e e-mail institucional.

§ 2º. Para estimular o controle social e a transparência pública, é obrigatória a ampla divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Setorial no sítio eletrônico da AGR, bem como a publicação mensal de relatório de atividade programa e projetos desenvolvidos, contendo análises quantitativas e qualitativas das manifestações recebidas e tratadas no período.

§ 3º. As manifestações recebidas serão tratadas com prioridade, respeitando os prazos legais e assegurando transparência e resolutividade

Art. 13. A Ouvidoria Setorial se comunicará com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observadas as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante e, para isso, devem ser evitadas as expressões em língua estrangeira ou siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiam a resposta em primeiro lugar, com informações complementares, explicativas ou institucionais no final da comunicação.

Art. 14. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução Normativa, sob pena de responsabilização do agente.

Art. 15. A solicitação de certificação da identidade do usuário/interessado será exigida apenas em situações excepcionais, quando necessária para acesso a informações pessoais ou de terceiros habilitados.

Parágrafo único. A Ouvidoria Setorial assegurará a proteção da identidade e dos atributos de identificação do usuário, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Art. 16. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta serão admitidas quando dotadas de razoabilidade e acompanhadas de informações ou documentos que as tornem verossímeis.

Art. 17. É vedado a Ouvidoria Setorial da AGR impor ao usuário/manifestante qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

Art. 18. É vedada a cobrança de quaisquer valores ao manifestante relacionados aos procedimentos da Ouvidoria Setorial da AGR, salvo custos decorrentes de reprodução de documentos, mídias digitais ou postagem, conforme previsto no Código Tributário Estadual.

Art. 19. Todas as manifestações deverão ser registradas por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) denominado E-Ouvidoria.

§ 1º. A AGR garantirá o acesso ao SGOe em seu sítio eletrônico, com destaque e orientação para o uso pelos cidadãos.

§ 2º. Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria Setorial providenciará sua digitalização e inserção no sistema E-Ouvidoria com celeridade.

§ 3º. Caso a manifestação trate de matéria alheia à competência da AGR, a Ouvidoria Setorial deverá informar fundamentadamente ao usuário qual órgão ou entidade é competente, incluindo, sempre que possível, os meios de contato.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS DE ATENDIMENTO

Seção I

Pedido de Acesso à Informação

Art. 20. 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 18 de novembro de 2011 ([Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#)), da Lei Estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013 ([Lei nº 18.025/2013](#)), regulamentada pelo Decreto Estadual nº 10.306, de 21 de agosto de 2023 ([Decreto nº 10.306 / 2023](#)) , fornecendo ao requerente todas as orientações necessárias à sua correta formulação, conforme as normas vigentes;

II - responder de imediato ao requerente quando a informação solicitada estiver disponível em formato acessível e compreensível, priorizando o uso de linguagem simples;

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, fornecendo os meios de contato;

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 clara e acessível, 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 - encaminhar a solicitação à unidade que produz ou custodia a informação, no prazo não superior a 02 (dois) dias, caso não seja possível o atendimento imediato;

VI - responder ao requerente no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento da solicitação;

VII - prorrogar o prazo para resposta por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, cientificando o requerente antes do término do prazo inicial, em conformidade com a legislação vigente; e

VIII - garantir que quaisquer manifestações contendo dados sensíveis sejam devidamente anonimizadas antes de seu registro ou tramitação, em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Art. 21. A unidade responsável pela produção ou custódia da informação deverá:

I - verificar se possui a informação requerida, comunicando à Ouvidoria Setorial em até 05 (cinco) dias úteis, caso não a possua;

II - encaminhar à Ouvidoria Setorial a informação requerida, em formato acessível e padronizado, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento do pedido;

III - Informar à Ouvidoria Setorial, antes do término do prazo previsto no inciso II deste artigo, sobre a necessidade de prorrogação do prazo para resposta, acompanhada de justificativa detalhada; e

IV - comunicar à Ouvidoria Setorial, no prazo previsto no inciso II deste artigo, sobre a impossibilidade de divulgação da informação requerida, mediante justificativa fundamentada, com base na legislação vigente.

Parágrafo único. A unidade responsável deverá garantir que as informações fornecidas estejam em conformidade com os princípios da transparência e da proteção de dados pessoais, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados -LGPD e na legislação estadual aplicável.

Seção II

Reclamação - Solicitação

Art. 22. A Ouvidoria Setorial, quando não puder responder prontamente às manifestações recebidas, deverá elaborar resposta preliminar no prazo de até 2 (dois) dias úteis, comunicando o recebimento ao manifestante e informando sobre o trâmite para a apresentação da resposta final.

Art. 23. A resposta final deve ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogável por até 05 (cinco) dias úteis, mediante justificativa formal.

§ 1º. O prazo indicado no caput deste artigo poderá ser reduzido em virtude de normas regulamentadoras específicas ou casos emergenciais.

§ 2º. O prazo de resposta será contado a partir do primeiro dia útil seguinte à data do protocolo da manifestação.

Art. 24. Antes de processar a manifestação com caráter de reclamação ou solicitação, a Ouvidoria Setorial deverá certificar-se de que esta já foi levada à prestadora do serviço pelo interessado e verificar as providências adotadas, utilizando o protocolo de atendimento do prestador de serviços.

Art. 25. A Ouvidoria decidirá sobre o conhecimento da manifestação no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da data de seu recebimento.

Art. 26. Caso a Ouvidoria Setorial entenda pela incompetência da AGR para o conhecimento da manifestação, dará ciência ao interessado, nos termos do § 3º, do art. 19 desta Resolução Normativa, indicando o órgão ou entidade competente.

Art. 27. Estabelecida a competência da AGR, a prestadora do serviço público regulado ou concessionária, permissionária ou autorizatária será cientificada pela Ouvidoria Setorial para apresentar informações preliminares no prazo de até 2 (dois) dias úteis, e a resposta final no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data de recebimento da solicitação.

§ 1º. O prazo do caput deste artigo poderá ser prorrogado uma única vez por 3 (três) dias úteis mediante solicitação justificada.

§ 2º. A prorrogação por prazo superior a 3 (três) dias úteis deverá ser devidamente fundamentada e analisada pela Ouvidoria Setorial da AGR.

§ 3º. Deferido o pedido de prorrogação, a contagem do prazo reiniciar-se-á no primeiro dia útil subsequente à decisão somando-se eventual prazo restante dos 10 (dez) dias úteis iniciais.

§ 4º. Indeferida a prorrogação, a manifestação deverá ser respondida pela prestadora no prazo remanescente, contado a partir da data do indeferimento.

Parágrafo único. Nos casos emergenciais ou que possam causar danos significativos aos interessados, a AGR poderá fixar prazos menores para a apresentação das informações, a critério da Ouvidoria Setorial.

Art. 28. As manifestações registradas aos sábados, domingos ou feriados serão encaminhadas ao prestador de serviços no primeiro dia útil subsequente, com contagem de prazo a partir deste dia.

Art. 29. As manifestações encaminhadas após às 17h30min terão sua contagem de prazo iniciada no primeiro dia útil subsequente.

Art. 30. A Ouvidoria ou a área equivalente do prestador de serviço ou da concessionária, permissionária ou autorizatária deverá observar os prazos estabelecidos nesta Resolução Normativa.

Art. 31. Após a resposta da Ouvidoria ou área equivalente do prestador de serviço ou da concessionária, permissionária ou autorizatária, a manifestação será analisada pela Ouvidoria Setorial, à luz da legislação e dos regulamentos e contratos vigentes, emitindo-se comunicação de ouvidoria, que será encaminhado ao manifestante.

Art. 32. O manifestante que discordar da comunicação de ouvidoria emitida pela Ouvidoria Setorial poderá solicitar reanálise mesmo após o encerramento da manifestação, mediante a apresentação de fatos novos que assim justifiquem ou em razão da verificação do não cumprimento, ainda que parcial, da comunicação de ouvidoria emitida pela Ouvidoria Setorial com base na resposta do prestador de serviço ou concessionária, permissionária ou autorizatária.

Art. 33. Nas manifestações objeto de “reanálise” ou “reabertura”, o prestador de serviço ou a concessionária, permissionária ou autorizatária terá prazo de 3 (três) dias úteis, após o encaminhamento pela Ouvidoria Setorial da AGR, para apresentar sua resposta.

Art. 34. Na hipótese de não enquadramento em reanálise ou reabertura será registrada nova manifestação com novo número de protocolo.

Art. 35. A Ouvidoria poderá solicitar assistência técnica e jurídica às unidades organizacionais da AGR, sempre que necessário.

Art. 36. As unidades da AGR demandadas pela Ouvidoria deverão providenciar resposta no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de reporte ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador.

Art. 37. 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. 38. Ao detectar a falta das informações obrigatórias, previstas no inciso VII, do art. 3º desta Resolução Normativa, o prestador de serviço ou concessionária, permissionária ou autorizatória poderá, em até 1 (um) dia, devolver a manifestação a Ouvidoria Setorial da AGR solicitando a complementação necessária.

Parágrafo único. Nessa hipótese, a contagem de prazo será reiniciada a partir da data de devolução pela Ouvidoria ao prestador.

Seção III

Do Elogio e da Sugestão

Art. 39. A Ouvidoria Setorial ao registrar o elogio, sempre identificado, deverá encaminhar a manifestação para o conhecimento do respectivo servidor público que prestou o atendimento e para o seu chefe imediato, que irá avaliar se a conduta deve receber publicidade interna para estimular boas práticas.

§ 1º. A comunicação de ouvidoria conterà a cientificação do servidor público elogiado.

§ 2º. O elogio anônimo será arquivado.

Art. 40. A Ouvidoria Setorial ao registrar a sugestão recebida deverá encaminhar a unidade responsável pela prestação do respectivo serviço público para que se manifeste acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Na impossibilidade de implementar a sugestão, a decisão administrativa final conterà a respectiva justificativa.

Seção IV

Das Denúncias

Art. 41. Todas as denúncias recebidas, inclusive as anônimas, deverão ser, registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e serem objeto de juízo de admissibilidade que avalie a existência de indícios que justifiquem a realização de apuração por parte da AGR ou por parte da Controladoria-Geral do Estado (CGE).

Art. 42. Serão admitidas as denúncias que preencherem os requisitos alencados na Instrução Normativa nº 02/2021 da Controladoria-Geral do Estado (CGE), que regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias pelas ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Parágrafo único. Não sendo possível a oferta de resposta no prazo estabelecido no art. 23º 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. 43. 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. 44. 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 Ata de Audiência de Mediação 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 Setorial;

V - quando não houver protocolo de atendimento registrado pelo manifestante e finalizado junto ao prestador de serviços públicos regulados, exceto nos casos que o prestador de serviços não possua serviço de atendimento ao cliente;

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. quando a manifestação de ouvidoria não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;

VIII - quando o interessado: e

- 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. 45. 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, Ouvidor Substituto 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. Todas as reuniões de mediação deverão ser registradas em ata digital, contendo os pontos discutidos, as propostas apresentadas e as decisões tomadas pelas partes.

§ 7º. Havendo êxito na mediação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo, assinado eletronicamente pelos envolvidos e registrado no Sistema de Gestão de Ouvidoria Eletrônica (SGOe). As partes deverão receber uma cópia do termo no prazo de até 02 (dois) dias úteis.

§ 8º. As informações compartilhadas durante as mediações serão tratadas com confidencialidade, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, sendo vedado o uso das informações para finalidades alheias à mediação, exceto em casos previstos em lei.

§ 9º. Em caso de não cumprimento do acordo, as partes poderão solicitar à Ouvidoria Setorial a reabertura da mediação ou o encaminhamento da questão para análise técnica e jurídica das áreas competentes da AGR.

CAPÍTULO VII DOS PROCESSOS DE OUVIDORIA

Art. 46. 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 10 (dez) dias úteis, a contar da data de encerramento da manifestação;

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. Nesse caso, a Ouvidoria deverá notificar formalmente a prestadora, estabelecendo prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar uma resposta fundamentada; e

III - Quando a mediação realizada pela Ouvidoria Setorial entre as partes não tiver êxito, devendo ser instruído relatório detalhado com as razões do impasse e os passos já adotados pelas partes.

Art. 47. 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 a unidade técnica da AGR para análise e providências cabíveis.

CAPÍTULO VIII DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Art. 48. A Ouvidoria Setorial, constatando que a prestadora do serviço descumpriu os termos desta Resolução Normativa, deverá notificar a respectiva Gerência Finalística, anexando relatório detalhado da infração constatada, para que sejam tomadas as providências cabíveis, incluindo a aplicação de penalidade de multa e, se necessário, a instauração de procedimento complementar de fiscalização.

Art. 49. As infrações às disposições desta Resolução Normativa, abaixo caracterizadas, classificadas como de natureza grave, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, sujeitarão o infrator à sanção de multa no valor de R\$ 7.095,00 (sete mil e noventa e cinco reais), que será aplicada nos termos e na forma autorizada pelo art. 21, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 ([Lei nº 13.569 / 1999](#)),

com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 04 de fevereiro de 2011 ([Redação dada pela Lei nº 17.268, de 04-02-2011](#)), bem como pela legislação correlata aplicável:

I - deixar de prestar, nos prazos estabelecidos por esta Resolução Normativa, as informações solicitadas pela Ouvidoria da AGR;

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

III - recusar-se a cumprir determinações de mediação ou solicitações formais da Ouvidoria, prejudicando a resolução de manifestações; ou

IV - omitir informações relevantes que impactem a análise ou resolução de manifestações de usuários.

§ 1º. O processo administrativo para a aplicação das penalidades seguirá o disposto na legislação vigente, observando os princípios da ampla defesa e ao contraditório.

§ 2º. O valor em real (R\$) utilizado para a definição das multas prevista nesta Resolução Normativa 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.

§ 3º. Nos casos de reincidência das infrações tipificadas neste artigo, o valor da multa será acrescido de 50% (cinquenta por cento), conforme previsto na legislação aplicável.

CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 50. A não observância dos termos desta Resolução Normativa, bem como a omissão ou negligência por parte dos responsáveis pela instrução de procedimentos relacionados a manifestações de ouvidoria, poderá ensejar comunicação ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador, que poderá determinar a instauração de procedimento administrativo disciplinar.

Art. 51. 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. 52. À Ouvidoria Setorial caberá a abertura dos processos, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e autuação dos mesmos.

Art. 53. Os processos administrativos de interesse das prestadoras dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR somente tramitarão se acompanhados, obrigatoriamente, de certidão de regularidade expedida pela Ouvidoria Setorial.

§ 1º. A certidão de regularidade será emitida com base na análise de conformidade das prestadoras, incluindo o atendimento às manifestações registradas na Ouvidoria, observando os prazos e a qualidade das respostas.

§ 2º. A ausência da certidão de regularidade inviabilizará o andamento dos processos administrativos relacionados à prestadora no âmbito da AGR, sendo formalmente comunicada a respectiva gerência finalística.

Art. 54. 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 unidade setorial da AGR.

Art. 55. Será facultado ao interessado, a cada atendimento de ouvidoria, avaliar os serviços prestados pela AGR, através de pesquisa de satisfação.

Art. 56. Os casos omissos nesta Resolução serão resolvidos pelo Conselho Regulador da AGR.

Art. 57. Fica revogada a Resolução Normativa nº 166, de 27 de agosto de 2020 (000014987710), do Conselho Regulador da AGR.

Art. 58. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos dias do mês de de 2025.

Wagner Oliveira Gomes

Conselheiro Presidente



Documento assinado eletronicamente por **GILVAN DO ESPIRITO SANTO BATISTA, Assessor (a)**, em 15/01/2025, às 10:36, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **DANIELA GARCIA FLEURY, Gerente**, em 15/01/2025, às 10:39, 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?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)

[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 **69274749** e o código CRC **2194AD75**.

ASSESSORIA DA SECRETARIA GERAL
AVENIDA GOIÁS, ED. VISCONDE DE MAUÁ 305 - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP
74005-010 - (62)3226-6608.



Referência: Processo nº 202500029000087



SEI 69274749