

## RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 0017/2014 - CR.

Dispõe sobre os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos nas manifestações dos interessados dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, conforme processo n.º 201400029003667.

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 7.755, de 29 de outubro de 2012;

Considerando que o inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentadas pelo Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberadas;

Considerando o que dispõe o art. 41 do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, que trata das competências da Gerência de Ouvidoria;

Considerando que é necessário disciplinar a forma para recebimento das manifestações dos interessados dos serviços públicos;

Considerando que compete ao Conselho Regulador da AGR deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados, nos termos do § 4º, do artigo 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013;

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 03 de setembro de 2014,

**RESOLVE:**

Art. 1º Estabelecer os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos nas

manifestações dos interessados dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR.

## **CAPÍTULO I** **DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA**

### **SEÇÃO I** **DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

Art. 2º As manifestações referente à prestação dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, denominada Manifestação de Ouvidoria, será, por qualquer meio de comunicação, formulada pelo interessado diretamente à Ouvidoria da AGR.

§ 1º As Manifestações de Ouvidoria poderão ser registradas como denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, pedidos de informação, agradecimentos, críticas ou elogios.

§ 2º As Manifestações de Ouvidoria serão processadas por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO.

§ 3º Antes de processar a manifestação, com caráter de reclamação, a Ouvidoria certificar-se-á de que esta já foi levada à prestadora do serviço pelo interessado, quais as providências que foram adotadas ou se a mesma não foi atendida.

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

Art. 4º Caso a Ouvidoria entenda pela incompetência da AGR para o conhecimento da manifestação, dará ciência ao interessado por meio do Comunicado de Ouvidoria.

Art. 5º Estabelecida a competência da AGR, a prestadora do serviço será cientificada pela Ouvidoria para apresentar as informações preliminares no prazo de até 5 (cinco) dias e a resposta definitiva no prazo de até 30 (trinta) dias, 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. 6º A Ouvidoria com as informações de que trata o art. 5º desta Resolução poderá solicitar assistência técnica e jurídica às unidades organizacionais da AGR.

Art. 7º A Ouvidoria quando necessário poderá solicitar informações complementares ao interessado ou a prestadora do serviço no prazo de até 5 (cinco) dias.

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 por igual período.

Art. 8º As Manifestações de Ouvidoria serão encerradas:

I - após análise da manifestação pela Ouvidoria e emissão de 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.

## SEÇÃO II DAS MEDIAÇÕES NAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 9º Constatada a conveniência de realização de mediação, a Ouvidoria 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 Ouvidoria da AGR.

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

§ 2º Funcionará como mediador o Gerente da Ouvidoria ou servidor indicado pelo 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 pela Ouvidoria.

§ 5º O representante da prestadora do serviço deverá ter poderes suficientes para, diante dos fatos novos apresentados nas reuniões, 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.

### SEÇÃO III DOS PROCESSOS DE OUVIDORIA

Art. 10. O processo de Ouvidoria terá prosseguimento nos seguintes casos:

I - por solicitação do 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;

II - quando a prestadora do serviço, após o decurso do prazo estabelecido e esgotadas as providências que a Ouvidoria 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. 11. O processo instruído e saneado 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, deverá ser encaminhado ao Conselho Regulador da AGR para decisão em única instância.

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

### CAPÍTULO II DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Art. 12. A Ouvidoria constatando que a prestadora do serviço descumpriu os termos desta Resolução deverá comunicar à respectiva gerência finalística para a aplicação da penalidade de multa e quando necessário em ação complementar de fiscalização.

Art. 13. As infrações às disposições desta Resolução, abaixo caracterizadas, classificadas de natureza leve, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, sujeitarão o

infrator à sanção de multa no valor de R\$ 2.000,00 (dois 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, e pelo art. 59, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, bem como pela legislação correlata aplicável:

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

II - deixar de cadastrar na AGR o seu endereço eletrônico oficial (e-mail).

§ 1º O processo administrativo para a aplicação das penalidades de que trata este artigo seguirá a legislação aplicável.

§ 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 III** **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 14. As Comunicações de Ouvidoria deverão ser numeradas automaticamente e deverão ser enviadas às partes por carta com Aviso de Recebimento - AR, ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados.

Art. 15. À Ouvidoria caberá a abertura dos processos, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e autuação dos mesmos.

Art. 16. Os processos administrativos de interesse das prestadoras dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, para tramitarem deverão estar acompanhado de certidão de regularidade expedida pela Ouvidoria.

Art. 17. As prestadoras dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela Agência são obrigadas a cadastrarem na Ouvidoria o seu endereço eletrônico oficial (e-mail) para receber e prestar as informações solicitadas pela AGR.

Art. 18. A Ouvidoria e as áreas técnicas da AGR deverão prestar as informações solicitadas no prazo de até 5 (cinco) dias.

Parágrafo único. O prazo previsto no “caput” deste artigo, excepcionalmente, desde que justificado poderá ser prorrogado a critério da área solicitante por igual período.



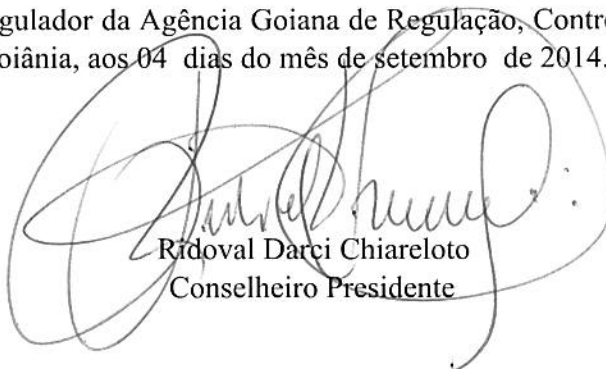
Art. 19. Será facultado ao interessado, a cada atendimento de ouvidoria, avaliar os serviços prestados pela AGR.

Art. 20. Os casos omissos nesta Resolução serão resolvidos pelo Conselho Regulador da AGR.

Art. 21. Fica revogada a Resolução nº 173, de 19 de junho de 2002, do Conselho de Gestão da AGR.

Art. 22. 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 04 dias do mês de setembro de 2014.



Ridoval Darci Chiareloto  
Conselheiro Presidente



