



RESOLUÇÃO Nº 173 /2002

Dispõe sobre o procedimento nas reclamações de usuários de serviços públicos e dá outras providências. (Processo n.º 2982/2002).

O CONSELHO DE GESTÃO DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso de suas competências legais e,

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro 1999, estabelece que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentados pelo Presidente da **AGR**, deverão ser deliberados pelo Conselho de Gestão;

Considerando que a atuação desta Agência se faz necessária para preservação da qualidade do serviço público;

Considerando que a boa qualidade do serviço público é um direito dos usuários;

Considerando que o poder público tem a obrigação de impedir qualquer tipo de desrespeito ao direito dos usuários de serviços públicos;

Considerando que é necessário regulamentar a forma para recebimento das reclamações dos usuários de serviços públicos,

RESOLVE:



Art. 1º – A reclamação relacionada com prestação de serviço público submetido ao controle da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – **AGR** será formulada pelo usuário junto à Ouvidoria da **AGR**, que deverá abrir ou não processo administrativo para sua apuração.

Parágrafo único – Antes de iniciar o processo administrativo inerente à reclamação, a Ouvidoria certificar-se-á junto à prestadora do serviço de que o reclamante a procurou e que providências foram por ela tomadas

Art. 2º - A Ouvidoria da **AGR** manifestar-se-á sobre o conhecimento da reclamação no prazo de 05 (cinco) dias, contados da data de sua apresentação pelo usuário.

Art. 3º - Caso a Ouvidoria entenda pela incompetência da **AGR** para o conhecimento da reclamação, dará conhecimento ao reclamante, através de ofício com aviso de recebimento.

Parágrafo único - Da decisão, no prazo de 10 (dez) dias contados do recebimento do aviso, o reclamante poderá pedir reconsideração à Diretoria Executiva da **AGR**.

Art. 4º - O processo com o pedido de reconsideração, devidamente instruído pela Ouvidoria, será encaminhado à Diretoria Executiva da AGR para conhecimento e deliberação.

§ 1º - Deliberando a Diretoria Executiva da **AGR** pelo conhecimento da reclamação, o respectivo processo retornará à Ouvidoria para prosseguimento da apuração.

§ 2º - Deliberando a Diretoria Executiva da **AGR** pelo não conhecimento da reclamação, o processo administrativo será arquivado.



Art. 5º - Estabelecida a competência da **AGR** para o conhecimento da reclamação apresentada, a respectiva prestadora do serviço será notificada pela Ouvidoria, por ofício com aviso de recebimento, para apresentar informações no prazo de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento do aviso.

Art. 6º - De posse das informações referidas no artigo anterior e com a devida assistência técnica e jurídica prestadas pelas unidades organizacionais competentes da **AGR**, a Ouvidoria promoverá ações de mediação entre as partes visando a solução da reclamação.

§ 1º - Caso a prestadora tenha solucionado a reclamação, a decisão será comunicada ao reclamante através de ofício, com aviso de recebimento.

§ 2º – Em caso de reunião de mediação, obtido o acordo entre as partes, o mesmo será levado a termo, contendo as obrigações e prazos acordados, sendo assinado pelas partes, juntamente com a Chefia da Ouvidoria da **AGR**.

Art. 7º - Caso a Ouvidoria da **AGR** não alcance resultado como mediadora entre as partes, o processo administrativo, devidamente instruído, será encaminhado à Presidência da **AGR**, para decisão da Diretoria Executiva.

§ 1º – Caso a Diretoria Executiva, entenda necessário a realização de diligências, encaminhará o processo ao setor competente para esse fim, fixando os quesitos a serem respondidos e o prazo para apresentação do respectivo relatório.

§ 2º – Os processos serão distribuídos pela Presidência da **AGR**, alternadamente, a cada um dos Diretores da **AGR**, para serem relatados.



Art. 8º - O Relator encaminhará seu voto fundamentado, no prazo de 10 (dez) dias contados do recebimento dos autos, para decisão da Diretoria Executiva.

§ 1º – A Diretoria Executiva, nos processos de reclamações dos usuários, decidirá no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do processo, com o voto do Relator.

§ 2º - As partes serão notificadas da decisão, através de ofício com aviso de recebimento.

Art. 9º - Da decisão as partes poderão interpor recurso ao Conselho de Gestão da AGR, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento do aviso.

§ 1º - Do recurso, será informada a parte contrária, por ofício com aviso de recebimento, que poderá oferecer contra-razões no prazo de 10 (dez) dias, contados da data do seu recebimento.

§ 2º - O Conselho de Gestão da **AGR**, julgará o recurso interposto no prazo máximo de 10 (dez) dias.

Art. 10º – Não adotadas as providências estabelecidas na decisão final e no prazo fixado para esse fim, a Diretoria Executiva da **AGR** aplicará a sanção que entender cabível.

Art. 11 - Os prazos relativos às partes começarão a contar a partir da data constante no aviso de recebimento do ofício correspondente.

Art. 12 – A Ouvidoria da **AGR** funcionará como preparadora dos processos administrativos relativos às reclamações e consultas apresentadas, incumbindo-lhe a numeração, organização e autuação dos mesmos.



Art. 13 – As concessionárias, permissionárias e autorizatárias de serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela **AGR**, deverão responder às consultas formuladas pela Ouvidoria da **AGR**, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data de seu recebimento.

Art. 14 – Os processos de interesse das concessionárias, permissionárias ou autorizatárias de serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela **AGR**, deverão estar acompanhado de certidão expedida pela Ouvidoria da **AGR**, sobre a inexistência de pendência com relação as informações anteriormente solicitadas a mesma.

Parágrafo único – A Ouvidoria da **AGR**, deverá informar os autos, no prazo máximo de 03 (três) dias, contados do recebimento do processo.

Art. 15 - Os casos omissos nesta norma, serão resolvidos pela Diretoria Executiva da **AGR**.

Art. 16 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

CONSELHO DE GESTÃO DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, EM GOIÂNIA, aos 19 dias do mês de junho de 2002.

WANDERLINO TEIXEIRA DE CARVALHO
Vice-presidente do Conselho de Gestão

RES CG M 1.2 – 2982/2002 A