

CONSULTA PÚBLICA Nº 002/2020 AGR – PROCESSO 201900029008719

Regulamentar as atribuições e estabelecer os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria Setorial da AGR.

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.

CONSULTA PÚBLICA Nº 002/2020 AGR – PROCESSO 201900029008719

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.

ÍNDICE

1. Introdução.....	3
2. Sugestões para alteração / inclusão	4
3. Consideração Final.....	11

CONSULTA PÚBLICA Nº 002/2020 AGR – PROCESSO 201900029008719

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.

1 – INTRODUÇÃO

Considerando o texto que dispõe sobre a regulamentação acerca 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, submetido à Consulta Pública pela AGR desde 28/04/2020 para recebimento de sugestões do público em geral, a Saneamento de Goiás S.A. – SANEAGO através de suas áreas realizou análise/levantamento e apresenta a seguir sugestões e justificativas para análise/alteração do ente regulador.

2 – Sugestões para alteração / inclusão

ITEM	SUGESTÃO
01	<p><u>Minuta da AGR:</u></p> <p>Art. 8º São atribuições do Ouvidor Setorial, entre outras atribuições:</p> <p><u>Sugestão de alteração:</u> Incluir inciso</p> <p>VII – receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013 e Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.</p> <p>Fundamento: É importante mencionar tratativa para a Lei de Acesso à informação, justificando inclusive a presença de definição para “pedido de acesso à informação” no CAPÍTULO I – DAS DEFINIÇÕES, contudo, sem menção ao longo da minuta de Resolução.</p>

ITEM	SUGESTÃO
02	<p><u>Minuta da AGR:</u></p> <p>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.</p> <p><u>Sugestão de alteração:</u> Inserir parágrafo único</p> <p>Parágrafo único. A Ouvidoria Setorial assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, devendo tramitar a manifestação com a referida proteção.</p> <p>Fundamento: É indispensável prever tratativas para a proteção dos dados do usuário.</p>

ITEM	SUGESTÃO
03	<p><u>Minuta da AGR:</u></p> <p>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.</p> <p><u>Sugestão de alteração:</u> Inserir artigo após o art.12</p> <p>Art.() As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.</p> <p>Fundamento: Não há tratativas para manifestações anônimas na minuta de Resolução. É importante orientação geral a respeito.</p>

ITEM	SUGESTÃO
04	<p><u>Minuta da AGR:</u></p> <p>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.</p> <p><u>Sugestão de alteração:</u> Incluir mecanismo para os procedimentos básicos referentes às manifestações de denúncias, sugestões e elogios.</p> <p>Fundamento: Observa-se que a minuta estabelece procedimentos somente para as manifestações de reclamações. Com relação às manifestações de denúncia, sugestão e elogio, apenas consta a definição de cada uma, sendo importante estabelecer e até diferenciar, em linhas gerais, como serão as tratativas para cada manifestação.</p>

ITEM	SUGESTÃO
05	<p><u>Minuta da AGR:</u></p> <p>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.</p> <p><u>Sugestão de alteração:</u></p> <p>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, por meio do registro de protocolo de atendimento, contendo quais as providências que foram adotadas ou se a mesma não foi atendida.</p> <p>Fundamento: É necessário esclarecer a maneira que o usuário / reclamante deverá comprovar que já levou a reclamação ao prestador de serviços. Sugerimos que o meio de comprovação seja através do protocolo de atendimento, o qual já deverá ter sido finalizado e com resposta conclusiva acerca da reclamação do cliente. Caso o usuário não apresentar ou não tiver acionado o prestador, a manifestação será recusada devendo estar alinhada com o artigo 11.</p> <p>A alteração no tocante ao pronome referencial anafórico é mera adequação gramatical.</p>

ITEM	SUGESTÃO
06	<p><u>Minuta da AGR:</u></p> <p>Art. 19. A Ouvidoria decidirá sobre o conhecimento da manifestação no prazo de até 3 (três) dias corridos, contados da data de seu recebimento.</p> <p><u>Sugestão de alteração:</u> Esclarecimento:</p> <p>Art. 19. A Ouvidoria decidirá sobre o conhecimento da manifestação no prazo de até 3 (três) dias <u>úteis</u>, contados da data de seu recebimento.</p> <p>Solicitamos desta Agência que esclareçam quanto ao prazo de 3 dias, contados da data do recebimento da manifestação. Tal prazo informa que a Ouvidoria da AGR tem 3 dias para receber e dar início as tratativas internas para responder ao cliente ou seria sobre outro motivo/assunto?</p> <p>Ademais, sugerimos a estipulação em dias úteis em todos os processos referentes à presente normativa.</p>

ITEM	SUGESTÃO
07	<p><u>Minuta da AGR:</u></p> <p>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.</p> <p><u>Sugestão de alteração:</u></p> <p>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 <u>úteis</u>, informando que a manifestação foi registrada na ouvidoria do prestador de serviços e o número do registro, e a resposta definitiva no prazo de até 15 (quinze) dias <u>úteis</u>, contados da data de seu recebimento.</p> <p>Fundamento: É necessário informar quais informações preliminares são necessárias para atender ao proposto pela AGR. Sugerimos que especifiquem quais são essas informações a fim de dar maior clareza no entendimento do artigo proposto.</p> <p>Ademais, sugerimos a estipulação em dias úteis em todos os processos referentes à presente normativa.</p>

ITEM	SUGESTÃO
08	<p><u>Minuta da AGR:</u></p> <p>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.</p> <p><u>Sugestão de alteração:</u></p> <p>Art. 25. A Ouvidoria Setorial quando necessário poderá solicitar informações complementares ao interessado ou a prestadora do serviço no prazo de até 15 (quinze) dias <u>úteis</u>.</p> <p>Parágrafo Único: Em caso do levantamento de informações estarem em andamento, o prazo será interrompido, passando a contar a partir do pedido de novas informações complementares.</p>

ITEM	SUGESTÃO
	<p>Fundamento: Caso haja uma nova solicitação de informações complementares ou questionamento por parte do ente regulador, deverá iniciar um novo prazo para atendimento da resposta, o qual foi proposto 15 (quinze) dias. Ademais, sugerimos a estipulação em dias úteis em todos os processos referentes à presente normativa.</p>

ITEM	SUGESTÃO
09	<p><u>Minuta da AGR:</u></p> <p>Art. 26. As Manifestações de Ouvidoria serão encerradas:</p> <p>I – Após análise da manifestação pela Ouvidoria Setorial com emissão da Comunicação de Ouvidoria a ser enviada ao interessado;</p> <p>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;</p> <p>III – Quando, após três tentativas de contato com o interessado, por pelo menos 2 (dois) meios diferentes de comunicação, a Ouvidoria não o localizar;</p> <p>IV – Quando o interessado não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e na forma estabelecida pela Ouvidoria.</p> <p><u>Sugestão de Inclusão: Inserir incisos</u></p> <p>Art. 26. As Manifestações de Ouvidoria serão encerradas:</p> <p>V – Quando não houver protocolo de atendimento registrado pelo cliente e finalizado junto ao prestador de serviços.</p> <p>Fundamento: Como a Ouvidoria é o local onde o cliente deve reclamar em segunda instância, entendemos como necessário que deve haver um protocolo ou registro de atendimento anterior que justifique a reclamação do usuário. Caso não tenha ocorrido atendimento prévio, deverá encerrar a manifestação e orientar o reclamante a entrar em contato com o prestador de serviços para abertura da solicitação em primeira instância.</p> <p>VI – Na hipótese em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, e havendo recusa do usuário em autorizar.</p> <p>Fundamento: Tal situação deve ser autorizada pelo usuário, havendo recusa, caberá o encerramento da manifestação.</p>

ITEM	SUGESTÃO
	<p>VII – não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;</p> <p>Fundamento: Não há condições de prestar esclarecimentos diante a falta de elementos mínimos para a apuração.</p> <p>VIII – quando o interessado:</p> <p>a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;</p> <p>b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;</p> <p>c) agir de modo temerário.</p> <p>Fundamento: É indispensável a observância da retidão na conduta do usuário no registro de manifestações, caso contrário, a manifestação deve ser encerrada.</p>

ITEM	SUGESTÃO
10	<p><u>Minuta da AGR:</u></p> <p>Art. 10. Os procedimentos administrativos relativos ao tratamento das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.</p> <p><u>Sugestão de alteração:</u></p> <p>Art. 10. Os procedimentos administrativos relativos ao tratamento das manifestações observarão os princípios da eficiência, da celeridade e impessoalidade, visando a sua efetiva resolução.</p> <p>Fundamento: Além da verificação dos princípios da eficiência e celeridade, entende-se necessário que seja explícito o princípio da impessoalidade, de modo a resguardar a instituição e seguir os princípios constitucionais da Administração Pública. Assim sendo, seria uma complementação para a interpretação do art. 12 da mesma resolução.</p>

ITEM	SUGESTÃO
11	<p><u>Sugestões para análise:</u></p> <p>11.1 – A Ouvidoria Setorial é considerada o setor responsável por receber as demandas dos consumidores/usuários. Entretanto, entendemos esse mesmo setor, deveria contemplar manifestação dos entes regulados também.</p> <p>11.2 – Por se tratar de uma resolução normativa que estabelece procedimentos setoriais, considera-se que as atribuições da Ouvidoria Setorial foram apontadas</p>

ITEM	SUGESTÃO
	<p>de maneira bastante generalista, desconsiderando as particularidades dos macroprocessos existentes em uma unidade organizacional. Entende-se que seria prudente melhor detalhamento dessa seção (Capítulo III, Art. 8º).</p> <p>11.3 – Criação de Comitê com técnicos da Saneago e AGR para discussão e análise, de forma semestral, das reclamações recorrentes de forma a minimizá-las.</p>

3 – CONSIDERAÇÃO FINAL

Diante do exposto, aguardamos análise e definição dos pontos elencados pela Saneago e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Goiânia, 29 de maio de 2020.