

RESOLUÇÃO Nº 08, de 13 de junho de 2018.

“Disciplina o acesso à informação e cria ouvidoria no âmbito da AGERST”

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ DO SUL – AGERST, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Municipal n.º 6.906/2013, pela motivação exposta na proposta de resolução, **RESOLVE** editar a presente **RESOLUÇÃO**:

CAPÍTULO I DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO SEÇÃO I

Art. 1º Ficam estabelecidos os procedimentos e as normas a serem adotados para garantir o acesso às informações da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Santa Cruz do Sul, em conformidade com as disposições da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 2º É dever da Agência Reguladora promover, independente de requerimento, a divulgação no Portal da Administração Municipal, na Internet, de informações de interesse coletivo ou geral produzidas pela Agência, observando o disposto nos arts. 7º e 8º da Lei nº 12.527/2011.

Parágrafo Único. O Portal do Executivo Municipal na Internet, com o endereço “www.santacruz.rs.gov.br”, terá seção específica para a divulgação das informações de que trata o caput.

Art. 3º A seção da Agência Reguladora, presente no Portal na Internet, “www.santacruz.rs.gov.br”, em cumprimento às normas estabelecidas pela Lei nº 12.527/2011, atenderá aos seguintes requisitos, entre outros:

- I – conter formulário para pedido de informação;
- II – conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- III – possibilitar gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, tais como planilhas e textos, de modo a facilitar a análise das informações;
- IV – possibilitar acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis;
- V - garantir autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso;
- VI – indicar instruções que permitam ao requerente comunicar-se, por via eletrônica, telefônica ou pessoal, com o Serviço de Ouvidoria da Agência Reguladora; e
- VII – garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.

Art. 4º Fica criado o Serviço de Ouvidoria, instalado na sede da Agência Reguladora, que poderá ser acessado de forma pessoal e/ou digital, através de ferramenta disponibilizada no Portal de Executivo Municipal, no endereço “www.santacruz.rs.gov.br”.



§ 1º Cabe ao Serviço de Ouvidoria:

- I – disponibilizar atendimento presencial e digital ao público;
- II – receber, autuar e processar, para respostas, os pedidos de acesso às informações;
- III – orientar o interessado, quanto ao seu pedido, o trâmite, o prazo da resposta e sobre as informações disponíveis no endereço eletrônico "www.santacruz.rs.gov.br".
- IV – zelar pelo conteúdo e qualidade da resposta;
- V – disponibilizar a resposta encaminhada pela unidade responsável ao cidadão solicitante no formato que ele optar.
- VI – zelar pelo atendimento dos prazos assinalados para apresentação de respostas; e
- VII – elaborar relatório de atendimentos.

§ 2º O horário de atendimento será definido pelo Conselho Diretor.

Art. 5º As informações solicitadas serão prestadas pela Ouvidoria, no prazo de até 20 (vinte) dias.

§ 1º O prazo referido no caput poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa do responsável pela prestação da informação, da qual será dado ciência ao requerente.

§ 2º Não sendo possível o fornecimento da informação, a Ouvidoria deverá:

- I – apresentar ao requerente as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou
- II – comunicar que não possui a informação, indicando, se for do seu conhecimento, o órgão, entidade ou organização, que deve detê-la.

Art. 6º O serviço de busca e de fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de prestação da informação por meio de cópia reprográfica ou de mídias, compreendendo CDs e DVDs, que deverão ser custeadas pelo solicitante, através de depósito bancário e posterior apresentação de comprovante.

§ 1º Os custos de reprodução da informação solicitada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, será composto pelo valor correspondente à quantidade de impressões ou mídias necessárias.

§ 2º Os valores cobrados serão os constantes nos Registros de Preços vigentes no Município e constarão no Portal do Executivo Municipal.

Art. 7º Fica isenta do pagamento a que se refere o § 1º do art. 6º desta resolução:

- I – a pessoa que fornecer a mídia eletrônica para realizar cópia digital da informação;
- II – a pessoa cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983;
- III – a pessoa que requerer até 10 (dez) impressões.

Art. 8º Após a finalização dos procedimentos relativos ao fornecimento das informações de que trata o presente Decreto, a Ouvidoria providenciará o arquivamento da solicitação.



CAPÍTULO II
DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA
SEÇÃO I
DAS SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados e a AGERST, na forma da lei que a criou. As comunicações feitas a este órgão serão assim classificadas:

- I – Atendimentos, quando o esclarecimento for prontamente feito pelo Coordenador de Ouvidoria;
- II – Processo de Ouvidoria, quando for necessário formular consulta ou solicitar informações às empresas concessionárias ou a terceiros.

Art. 2º São funções do Coordenador de Ouvidoria:

- I - Atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos concedidos e Poder Concedente, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre concessionárias, permissionárias e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório;
- II - Registrar reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela AGERST;
- III - Organizar e manter balanço permanente das reclamações recebidas, atendidas e resolvidas;
- IV - Acompanhar e coordenar os serviços de atendimentos das reclamações a AGERST pessoais, ou por meio eletrônico;
- V - Executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas pelo Presidente.

Art. 3º Esta Resolução estabelece objetivos e responsabilidades, bem como disciplina a abertura do processo de Ouvidoria na AGERST.

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria da AGERST:

- I - Garantir aos usuários respostas conclusivas nas solicitações realizadas;
- II - Garantir o direito de manifestação a todos os envolvidos nos processos;
- III - Mediar conflitos com clareza e justiça;
- IV - Atuar na prevenção de conflitos, identificando e propondo medidas ao Poder Público concedente e à AGERST;
- V – Contribuir com a gestão institucional dos serviços regulados, zelando pela qualidade dos serviços;
- VI – Atuar com autonomia e independência;

Art. 5º São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pela AGERST:

- I – Os usuários dos serviços;
- II – O Poder Público concedente;
- III – Os prestadores dos serviços;
- IV – Terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor;



Seção II
DA ABERTURA DE PROCESSO DE OUVIDORIA

Art. 6º O Processo de Ouvidoria poderá ser classificado como:

- I – Reclamação;
- II – Crítica/Dúvida;
- III – Sugestão.

Art. 7º O Processo de Ouvidoria será registrado mediante solicitação expressa de usuário de serviço regulado pela AGERST, presencialmente ou portal existente no site do município de Santa Cruz do Sul;

Art. 8º Todos os Processos de Ouvidoria serão documentados em formulário a ser indicado pela agência, que deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - Nome do solicitante;
- II - Endereço completo, telefone e e-mail do solicitante, sempre que possível;
- III - Número CPF;
- IV - A classificação do Processo, conforme estabelecido no Art. 6º;
- V - As providências pretendidas, quando houver;
- VI - A data da abertura do Processo de Ouvidoria;
- VII – endereço eletrônico de e-mail para retorno;
- VIII - Nome do atendente.

Sessão III
DA TRAMITAÇÃO DO PROCESSO DE OUVIDORIA

Art. 9º O Coordenador de Ouvidoria da AGERST será o responsável pela correta tramitação dos processos de Ouvidoria instaurados, ainda que estes sejam abertos por outro servidor.

Art. 10º Após aberto o Processo de Ouvidoria, o Coordenador de Ouvidoria da AGERST deverá notificar a prestadora de serviço, para sua manifestação.

CAPÍTULO III
DOS PRAZOS

Art. 11º Após aberto o Processo de Ouvidoria, esta agência tem o prazo de até 45 dias, a contar da abertura do processo, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário. Caso entenda ser necessário, a Ouvidoria poderá prorrogar o prazo de averiguação do processo por mais 45 dias.



Sessão I
DO ENCERRAMENTO DE PROCESSOS DE OUVIDORIA

Art. 12º As solicitações de Ouvidoria serão encerradas, com manifestação conclusiva, quando:

§1º Após a resposta da concessionária, que será dado vistas ao usuário, este manifestar-se satisfeito com o resultado ou pela solução do problema.

§2º No caso de inconformidade do usuário com a resposta, o procedimento será remetido a um Conselheiro relator, que decidirá, pelo arquivamento, pela instrução via processo administrativo, ou pela concessão de novo prazo para resposta da empresa.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13º Constituem-se parte da presente resolução, para fins de direito, o anexo I Fluxograma, anexo II modelo de Formulário Ouvidoria, anexo III modelo Formulário LAI e anexo IV modelo Formulário Resposta.

Art. 14º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação

REGISTRE-SE. PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.

*AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE SANTA CRUZ DO
SUL – AGERST, Santa Cruz do Sul – RS, 13 de junho de 2018.*

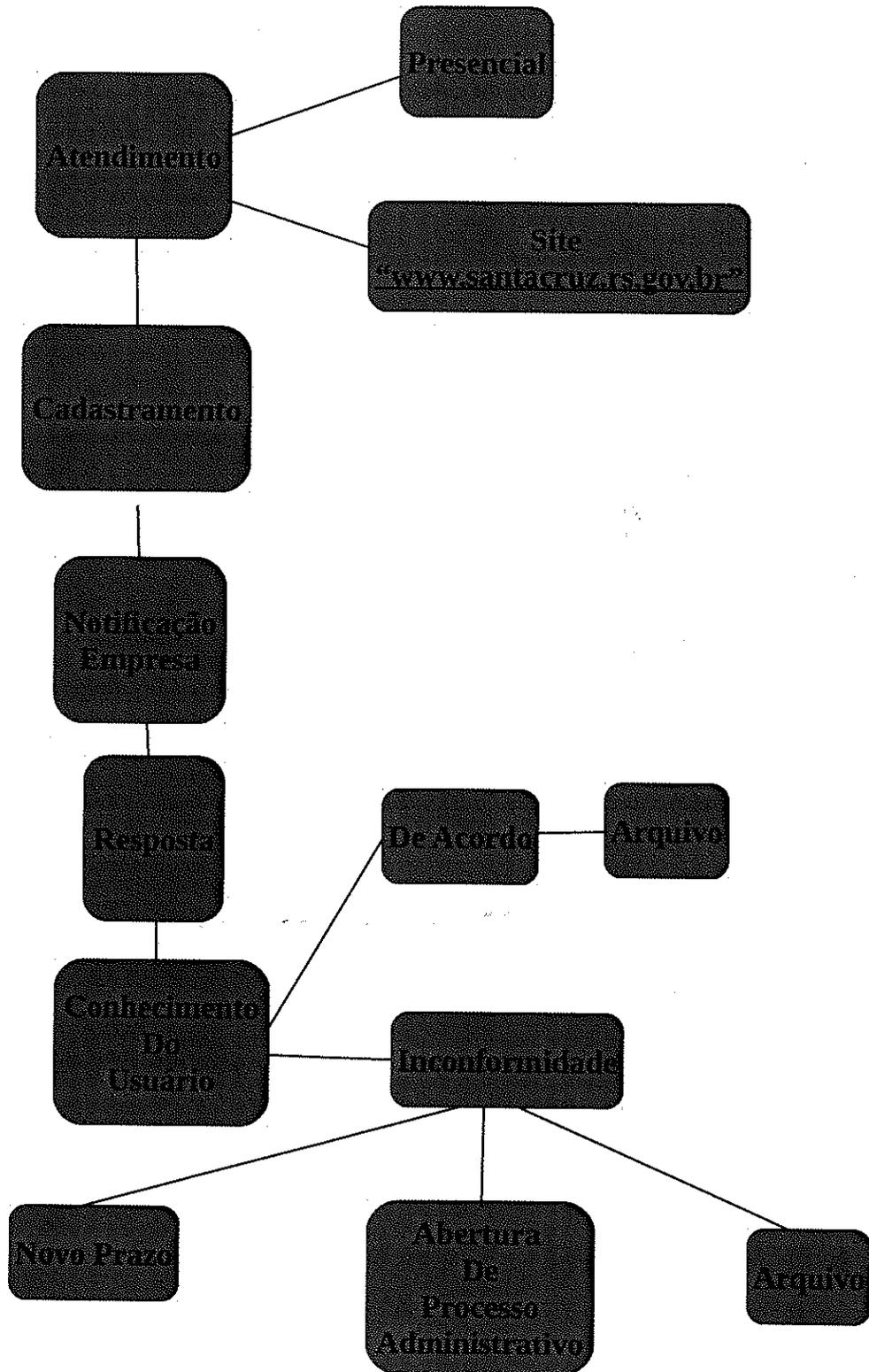

José Luiz Juruena
Presidente

CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

Certifico que o presente ato normativo foi publicado
no site e mural do Município de Santa Cruz do Sul em 21/06/2018.
Servidor (carimbo/assinatura):


Júlia Cristina Zanette
Secretária-Geral
AGERST

ANEXO I



ANEXO II

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS
DO MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ DO SUL**

Formulário – Ouvidoria

Número de Protocolo: _____ Data de Abertura: _____

Dados do requerente – obrigatórios

Nome: _____

CPF: _____

Endereço físico:

Rua: _____ Nº _____

Cidade: _____ Estado: _____

CEP: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Telefone: _____

Classificação do Processo:

- () Reclamações
- () Críticas/Dúvidas
- () Sugestões

Forma que requer a resposta:

- () E-mail
- () Telefone
- () Por escrito (retirar no local)



ANEXO III

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS
DO MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ DO SUL**

Formulário – LAI

Número de Protocolo: _____ Data de Abertura: _____

Dados do requerente – obrigatórios

Nome: _____

CPF: _____

Endereço físico:

Rua: _____ N° _____

Cidade: _____ Estado: _____

CEP: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Telefone: _____

Forma que requer a resposta:

- E-mail
- Telefone
- Por escrito (retirar no local)



ANEXO IV

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS
DO MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ DO SUL**

Formulário – Resposta

Número de Protocolo: _____

Data de Abertura: _____ Data de Encerramento: _____

Anexos:

() Sim () Não

Quais: _____

Resposta:

Atendente

Assinatura

