

PORTARIA AGEPAN Nº 160, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2018.

Dispõe sobre a Ouvidoria da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – Agepan e suas normas procedimentais para o desempenho de suas atividades.

O **Diretor-Presidente** da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – **Agepan**, no uso de suas atribuições e, tendo em vista o previsto no artigo 18, inciso I do Decreto Estadual nº 14.443, de 6 de abril de 2016.

Considerando a necessidade de conceituação da Ouvidoria e de padronização de seus procedimentos, visando a normatização no desempenho de suas atribuições.

R E S O L V E:

Art. 1º Aprovar na forma do Anexo Único, a presente Portaria, que dispõe sobre a Ouvidoria da Agepan e as normas procedimentais para o desempenho de suas atividades, visando regulamentar sua atuação como canal de acesso aos usuários, prestadores de serviços públicos delegados e Poder Concedente.

Art. 2º Revogam-se integralmente as disposições da Portaria nº 054, de 30 de maio de 2006.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande, 21 de novembro de 2018.

YOUSSEF DOMINGOS
Diretor-Presidente

ANEXO ÚNICO DA PORTARIA Nº 160, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2018.

CAPÍTULO I
DO OBJETIVO

Art. 4º Esta Portaria dispõe sobre a Ouvidoria da Agepan, área vinculada à Diretoria Executiva, que tem por objetivo intermediar os conflitos entre os usuários, as Entidades Reguladas e o Poder Concedente, buscando soluções que atendam ao interesse de todos estes.

§ 1º Qualquer cidadão que entender que teve seu direito violado ou tiver conhecimento de violação da ordem jurídica que comprometa a qualidade e/ou a prestação do serviço público regulado pela Agepan, poderá reclamar ou denunciar o fato à Agência por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria.

§ 2º Caberá à Ouvidoria receber as reclamações, sugestões, dúvidas e denúncias relativas à prestação dos serviços da Agência e de seus servidores, realizando o devido encaminhamento.

Art. 5º A Ouvidoria também será responsável por receber críticas, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações da própria Agência, com o objetivo de aprimoramento da autarquia e a melhoria de seus processos e procedimentos.

§ 1º Na execução deste trabalho, a Ouvidoria deverá encaminhar as reclamações e denúncias ao Diretor da área pertinente ou ao Diretor-Presidente, solicitando as providências necessárias à resolução dos questionamentos apresentados.

§ 2º A Ouvidoria terá acesso a todos os documentos e processos da Agência, exceto os classificados como reservados.

§ 3º As demandas podem ser encaminhadas tanto por usuários, organizações da sociedade civil, órgãos da Administração Pública em geral do Executivo, do Legislativo e do Judiciário, entidades privadas, como também pelas Entidades Reguladas e servidores da própria Agência.

CAPÍTULO II DAS FINALIDADES

Art. 6º A Ouvidoria deverá conduzir-se de forma imparcial e independente para atingir as suas finalidades, que são:

I – divulgar a atuação da Agepan e da Ouvidoria juntamente com as demais áreas envolvidas;

II – apresentar e informar aos usuários os seus direitos, deveres e formas de acesso às prestadoras de serviços públicos delegados e à Ouvidoria;

III – atuar junto às Diretorias, e demais áreas da Agepan e outros órgãos públicos estaduais, federais ou municipais, no sentido de contribuir para a eficiência e qualidade dos serviços públicos delegados pelo Estado, e também aqueles de competência de outros entes federados, cuja atividade de fiscalização tenha sido objeto de delegação à Agepan, por convênio de cooperação ou outro instrumento similar, e

IV – atuar, por meio de parcerias, acordos e intercâmbio com entidades de proteção ao usuário, com a finalidade de aperfeiçoar a sua atuação.

Art. 7º A Ouvidoria deverá manter canal de comunicação para receber opiniões, informações, sugestões e reclamações dos usuários, prestadores de serviços públicos delegados e Poder Concedente.

Art. 8º A Ouvidoria promoverá a participação dos usuários e das Entidades Reguladas na tomada de decisões, por meio de Audiência e/ou Consulta Pública, buscando o controle social e o gerenciamento dos serviços públicos regulados e fiscalizados pela Agepan.

Art. 9º A Ouvidoria será o canal de relacionamento com os usuários e demais agentes, para que os serviços públicos delegados satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, atendendo as previsões legais, bem como nos instrumentos de delegação.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS

Art. 10 À Ouvidoria compete:

I – receber, registrar e providenciar o tratamento adequado às solicitações de ouvidoria, relacionadas à prestação dos serviços públicos regulados e fiscalizados pela Agepan, após esgotadas as tratativas com a Entidade Regulada;

II – receber e dar o encaminhamento adequado a críticas, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação relacionados à atuação da Agepan, respondendo diretamente aos interessados.

III – promover eventos de capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria;

IV – encaminhar na forma de relatórios, à Diretoria responsável por cada área, os casos de Ouvidoria decorrentes de conflitos relacionados à ação reguladora, para que sejam utilizados como subsídios para regulamentação;

V – encaminhar à Câmara Técnica pertinente, os casos de Ouvidoria que demandem ação fiscalizadora;

VI – propor e coordenar políticas de ação por meio de planos, programas, metas e projetos específicos, visando à melhoria e eficiência no atendimento aos usuários dos serviços públicos delegados;

VII – colaborar na preparação de material técnico e de divulgação, concernente à conscientização de usuários dos serviços públicos delegados;

VIII – trabalhar em estreita articulação com as demais unidades da Agepan, visando o desenvolvimento de suas atividades e à uniformização das informações;

IX – participar, promover e organizar audiência e a consulta pública, em conjunto com a Assessoria de Relações Institucionais, relacionada à prestação de serviço público;

X – instruir devidamente o processo que tem por finalidade a averiguação, a comprovação e o convencimento por parte da Câmara de Julgamento e da Diretoria Executiva da Agepan para a tomada de decisão, respeitando-se o princípio da oficialidade, aferindo, assim, a identificação do interessado, a legitimidade da parte, a tempestividade ou intempestividade recursal, e demais providências necessárias ao esclarecimento dos fatos que integram o processo, e

XI – exercer outras atividades que são de sua competência.

Art. 11 Compete ao(a) Ouvidor(a):

I – atuar como porta-voz do cidadão, agindo sempre contra a usurpação de direitos ou abuso de poder, contra erros ou omissões, negligências, decisões injustas, tornando a Administração Pública mais eficiente e transparente, e seus agentes, mais responsáveis em suas decisões;

II – manter intercâmbio com a Ouvidoria do Estado e com os órgãos de defesa do consumidor a respeito das solicitações dos usuários, bem como do encaminhamento dado a cada uma delas;

III – informar o usuário sobre as medidas tomadas com relação às Solicitações de Ouvidoria, e

IV – aplicar efetivamente as medidas técnicas estabelecidas, a serem executadas pelos servidores sob sua coordenação, no atendimento às Solicitações de Ouvidoria.

Art. 12 O(A) Ouvidor(a) atuará com autonomia que o cargo requer, possuindo vinculação hierárquica com a Diretoria Executiva, conforme estrutura organizacional da Agepan.

Parágrafo único. Objetivando a busca de melhores resultados e celeridade no andamento dos processos, poderá receber outras competências da Diretoria Executiva da Agepan.

CAPÍTULO IV DAS SOLICITAÇÕES E DOS PRAZOS

Art. 13 Qualquer pessoa, seja física ou jurídica, que doravante denominada, para fins dessa portaria, como "Solicitante", poderá apresentar reclamações, denúncias, sugestões, críticas e elogios que contribuir para a maior eficiência da atividade regulatória e fiscalizatória da Agepan e para a qualidade dos serviços públicos prestados.

Parágrafo único. Essas demandas doravante serão denominadas, para fins dessa Portaria, como "Solicitação de Ouvidoria".

Art. 14 As Solicitações de Ouvidoria poderão ser realizadas pessoalmente, por telefone ou e-mail, ou diretamente no Sistema e-Ouvidoria, disponível no site oficial da Agepan (www.agepan.ms.gov.br).

§ 1º Quando o contato ocorrer pessoalmente, por telefone ou e-mail, a Ouvidoria deverá obrigatoriamente registrar a solicitação no Sistema e-Ouvidoria.

§ 2º As solicitações poderão ser registradas de forma anônima, desde que o interessado disponha dos dados relativos aos campos obrigatórios para o registro no Sistema.

Art. 15 A Solicitação de Ouvidoria que envolver Entidade Regulada somente será registrada quando essa demanda já tiver sido tratada pela Entidade Regulada e o Solicitante não tenha considerado a decisão satisfatória.

Art. 16 Quando a Solicitação de Ouvidoria envolver a atuação de Entidade Regulada, a Ouvidoria deverá proceder o registro da solicitação e encaminhar o expediente ao reclamado, concedendo prazo para manifestação de até 10 (dez) dias.

§ 1º A resposta da Entidade Regulada deverá ser apresentada obrigatoriamente por meio do Sistema e-Ouvidoria, exceto no caso que envolvam serviços conveniados, cujo ente regulador já disponha de sistema próprio.

§ 2º Caso não haja a manifestação dentro desse prazo, a Ouvidoria poderá reiterar o pedido, concedendo prazo adicional de 05 (cinco) dias, a partir do qual, será dada a continuidade da análise à revelia do reclamado.

§ 3º Serão aceitas somente respostas da Entidade Regulada que apresentar conteúdo pertinente ao fato, linguagem clara e precisa e devidamente acompanhadas dos respectivos documentos comprobatórios de suas alegações.

Art. 17 Caso ocorra o vencimento dos prazos concedidos, sem manifestação da Entidade Regulada, ou os procedimentos de conciliação não tenham chegado a uma decisão satisfatória, a Ouvidoria encaminhará a Solicitação de Ouvidoria à Câmara Técnica pertinente ao serviço, para manifestação e decisão sobre abertura de processo de natureza fiscalizatória.

Art. 18 Quando a resposta apresentada pela Entidade Regulada envolver questões técnicas, jurídicas, operacionais ou situações que estejam fora da sua competência, a Ouvidoria, poderá solicitar informações à Câmara Técnica pertinente ou à assessoria jurídica para esclarecimentos sobre os fatos alegados.

§ 1º A área demandada terá prazo de até 10 (dez) para manifestação sobre a Solicitação de Ouvidoria, devendo atender aos seguintes requisitos:

- a)** linguagem adequada ao pleno atendimento às partes interessadas;

b) padronização da manifestação técnica, contendo cabeçalho de modo a possibilitar a especificação do assunto abordado, partes envolvidas e interessados;

c) padronização quanto ao seu conteúdo, devendo elucidar o assunto abordado de forma a fornecer subsídios tanto à Ouvidoria quanto à Diretoria Executiva na tomada das decisões, e

d) a manifestação técnica ou jurídica deverá obedecer à formalidade do relatório, fundamentação e conclusão, sem, portanto, haver qualquer menção de juízo de valor.

§ 2º Caso a área demandada detecte a necessidade de prorrogação do prazo constante do parágrafo anterior, para o devido atendimento da solicitação, a mesma deverá ser formalizada junto à Ouvidoria, com justificativa devidamente fundamentada.

§ 3º O contato com as partes interessadas e informações adicionais relativo às Solicitações de Ouvidoria em trâmite, deverão ser realizados exclusivamente por meio da Ouvidoria.

Art. 19 Quando a Solicitação de Ouvidoria envolver descumprimento de cláusula contratual ou de posturas obrigatórias por parte das Entidades Reguladas, a Ouvidoria encaminhará o expediente para a Câmara Técnica pertinente para as providências cabíveis.

Parágrafo único A Ouvidoria deverá informar ao Solicitante sobre esse encaminhamento e posteriormente sobre as medidas que foram tomadas.

Art. 20 Quando a Solicitação de Ouvidoria envolver servidor da Agepan, a Ouvidoria deverá encaminhar a demanda ao Diretor da área pertinente ou ao Diretor-Presidente para análise e manifestação.

Parágrafo único. A Ouvidoria deverá manter o Solicitante ciente sobre esse encaminhamento e posteriormente sobre a decisão que foi proferida e o resultado as medidas que foram tomadas.

Art. 21 Caso a Solicitação de Ouvidoria envolver servidor de órgão de qualquer das esferas da Administração Pública, cópia da demanda deverá ser encaminhada ao referido órgão para conhecimento e manifestação, informando ao Solicitante sobre esse encaminhamento.

Parágrafo único. Havendo ou não manifestação, o órgão deverá ser comunicado sobre a decisão que foi proferida.