

III- dos serviços públicos de competência da União, quando houver instrumento formal de delegação, cooperação ou descentralização que atribua à ARCON-PA atividades relacionadas à regulação, ao controle, à fiscalização, ou à ouvidoria.

§ 1º A Ouvidoria tem por finalidade atuar como canal institucional de mediação, comunicação e interlocução entre os usuários, os prestadores dos serviços públicos e o Poder Público, contribuindo para o aprimoramento da prestação dos serviços, o fortalecimento do controle social e o suporte às atividades de regulação, fiscalização e controle.

§ 2º Nos serviços públicos cuja regulação setorial seja de competência da União, as manifestações dos usuários serão tratadas pela Ouvidoria da ARCON-PA estritamente nos limites e condições definidos nos instrumentos de delegação, convênios e contratos de metas firmados com o ente regulador federal competente, observadas a legislação federal aplicável, a regulação setorial específica e as diretrizes expedidas pelo órgão regulador titular.

Seção I DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins desta Resolução, considera-se:

I- **MANIFESTAÇÃO**: qualquer forma de comunicação apresentada por usuário, agente regulado ou interessado, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria da ARCON-PA, que verse sobre os serviços públicos regulados, fiscalizados ou controlados pela Agência, abrangendo, entre outros, pedidos de informação, sugestões, questionamentos, reclamações, denúncias, elogios e agradecimentos, relativos à atuação dos prestadores de serviços públicos ou da própria ARCON-PA.

II- **USUÁRIO ou REQUERENTE**: pessoa física ou jurídica que utiliza os canais de comunicação da Ouvidoria da ARCON-PA para apresentar manifestação relacionada a serviços públicos regulados, fiscalizados ou controlados pela Agência, ou à atuação institucional da ARCON-PA.

III- **SUGESTÃO**: manifestação por meio da qual o usuário ou agente regulado propõe aperfeiçoamentos, inovações ou melhorias nos processos de trabalho, nos procedimentos regulatórios, fiscalizatórios ou de controle, ou nos sistemas e serviços públicos regulados.

IV- **EVIDÊNCIAS MÍNIMAS**: registros auditáveis, físicos ou digitais, que comprovem o tratamento da demanda pelo prestador do serviço público, incluindo, quando aplicável, número de protocolo, datas e horários de atendimento, histórico de interações, respostas emitidas e identificação da unidade responsável.

V- **RECLAMAÇÃO**: manifestação que expressa insatisfação do usuário quanto à prestação de serviço público, ao descumprimento de normas regulatórias, contratuais ou legais, ou à conduta de agentes públicos ou privados no âmbito dos serviços públicos regulados, fiscalizados ou controlados pela ARCON-PA.

VI- **ELOGIO**: manifestação que expressa reconhecimento ou aprovação pela qualidade dos serviços prestados, pelo atendimento recebido ou pela atuação institucional da ARCON-PA, de seus dirigentes, servidores, colaboradores ou dos prestadores de serviços públicos regulados.

VII- **DENÚNCIA**: manifestação que comunica indícios de irregularidade, ilegalidade, descumprimento normativo ou ilícito, relacionados à prestação de serviços públicos ou à atuação de agentes públicos ou privados, cuja apuração dependa da atuação dos órgãos competentes, no âmbito regulatório, fiscalizatório, de controle ou sancionador.

VIII- **AGRADECIMENTO**: manifestação por meio da qual o usuário expressa gratidão ou satisfação em razão de atendimento, providência ou solução adotada pela ARCON-PA ou pelos prestadores de serviços públicos regulados.

IX- **PEDIDO DE INFORMAÇÃO**: solicitação de acesso a dados, documentos, registros, esclarecimentos ou informações relacionadas aos serviços públicos regulados, fiscalizados ou controlados pela ARCON-PA, ou à atuação institucional da Agência, podendo ou não estar fundamentada na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

X- **CANAIS DE ATENDIMENTO**: todos os meios de comunicação institucionais, físicos ou digitais, disponibilizados e oficialmente divulgados pela ARCON-PA, que possibilitem o recebimento, o registro e o acompanhamento das manifestações dos usuários.

XI- **Protocolo**: código identificador, numérico ou alfanumérico, gerado no momento do registro da manifestação nos sistemas de atendimento do prestador de serviço público ou da ARCON-PA, que permite a rastreabilidade, o acompanhamento e a auditoria do tratamento da demanda.

Seção II DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 3º Somente serão recebidas como Manifestação de Ouvidoria, os pedidos formulados pelos usuários depois de esgotados todos os prazos dos atendimentos gerados pela prestadora de serviço público para solução do problema, sem a satisfação total do usuário, em relação à demanda em questão, exceto no que diz respeito às manifestações sobre os serviços prestados pela ARCON/PA, sendo que, nesses casos, a demanda poderá ser efetuada sem qualquer trâmite anterior.

Parágrafo único. Na hipótese de receber manifestação cujo processamento não se encontre no âmbito de suas competências, a Ouvidoria deverá encaminhá-la para a unidade setorial competente, informando ao usuário sobre o procedimento e forma de acompanhamento da manifestação.

Art. 4º Após o registro da manifestação cabe a Ouvidoria verificar:

I- se já existe manifestação idêntica do mesmo usuário ou da mesma unidade consumidora (matrícula).

II- se há necessidade de complementação de

Parágrafo único. No caso do inciso I, a manifestação mais recente será encerrada e na situação do inciso II, a Ouvidoria requererá aos interessados que informem os dados necessários, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do seu recebimento.

Art. 5º Caso a Ouvidoria constate a existência de indícios de não-conformidades praticadas por prestadoras dos serviços públicos, por inobservância de normas e procedimentos, encaminhará à Coordenadoria Técnica relatório sobre o processo, objetivando a possíveis Ações de Fiscalização.

Art. 6º As Manifestações de Ouvidoria serão encerradas:

I- quando o solicitante não tiver fornecido meios de contato ou tiverem sido dadas informações incompletas ou erradas de contatos.

II- quando o interessado não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e formas estabelecidos pela Ouvidoria.

III- Após o encaminhamento de resposta ao Usuário, na forma do art. 15 do Decreto Estadual 113/2019.

§ 1º Em caso de elogio, antes do encerramento do processo a Ouvidoria encaminhará para conhecimento do agente público, caso o elogio envolva o mesmo e nos casos de elogio a servidores, à chefia imediata e à área de Gestão de Pessoal para o registro na ficha funcional.

§ 2º No caso de reclamação sobre dirigente, servidor ou colaborador, a Ouvidoria identificará a pessoa e encaminhará o processo à Chefia imediata do reclamado.

§ 3º No caso de denúncia sobre dirigente, servidor ou colaborador, a Ouvidoria identificará a pessoa e encaminhará o processo à Diretoria Geral, a qual determinará a instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar, desde que a denúncia:

I - contenha a identificação e o endereço do denunciante,

II- seja formulada por escrito, confirmada a autenticidade;

III- contenha elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à Administração chegar a tais elementos.

§ 4º Ainda que não contenham a identificação do usuário, as comunicações de irregularidade ou de ilícito serão enviadas para apuração, quando houver indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade.

§ 5º A exceção da hipótese prevista no inciso I do caput deste artigo, todas as manifestações deverão ser encerradas com resposta ao usuário no Sistema de Ouvidoria da ARCON/PA no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento da manifestação, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa.

§ 6º Quando a resposta conclusiva demandar fiscalização in loco, abertura de processo de auditoria ou correccional, o prazo previsto no §5º poderá ser interrompido.

Seção III DO PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º O processamento das manifestações pela Ouvidoria da ARCON/PA observará os princípios da legalidade, eficiência, rastreabilidade, transparência, proteção ao usuário e interesse público, bem como as regras e os fluxos procedimentais definidos pela regulação setorial aplicável, especialmente no que se refere aos serviços públicos regulados pela União.

Art. 8º Antes de protocolar a manifestação, a Ouvidoria da ARCON/PA deverá verificar a existência de registro prévio da demanda junto aos canais de atendimento do prestador do serviço público, inclusive sua instância de ouvidoria, quando existente, em consonância com o modelo escalonado de tratamento das demandas previsto na regulação setorial.

§ 1º A exigência de registro prévio não poderá implicar restrição indevida ao direito de manifestação do usuário, devendo ser observadas as hipóteses excepcionais previstas nesta Resolução.

§ 2º No âmbito do serviço público de energia elétrica, o fluxo de admissibilidade das manifestações deverá observar as regras específicas estabelecidas pela regulação da ANEEL, especialmente quanto ao esgotamento das instâncias de atendimento do prestador, quando aplicável.

Art. 9º Para fins de instrução, análise e eventual encaminhamento das manifestações, a Ouvidoria da ARCON/PA requisitará ao prestador do serviço informações, registros e evidências mínimas, extraídas de seus sistemas de atendimento ou de ouvidoria, em formato auditável, observadas a legislação de proteção de dados pessoais e as normas setoriais aplicáveis. Parágrafo único. As evidências mínimas deverão permitir a verificação do cumprimento dos prazos regulatórios, da adequação das respostas prestadas e da conformidade dos procedimentos adotados pelo prestador do serviço.

Art. 10. Na hipótese de manifestação apresentada à Ouvidoria, será obrigatória a comprovação de prévio registro da demanda junto ao prestador de serviço público, mediante a apresentação do respectivo número de protocolo ou outro meio idôneo de comprovação do atendimento realizado.

Parágrafo único. Excepcionalmente, na impossibilidade devidamente justificada de apresentação do número de protocolo, o usuário deverá fornecer informações para a identificação do prestador do serviço público envolvido e a descrição detalhada e circunstanciada dos fatos, com indicação de datas, horários, locais e demais elementos relevantes.

Art. 11. A Ouvidoria da ARCON/PA encaminhará a manifestação do solicitante ao prestador do serviço para a devida manifestação técnica, fixando prazo para resposta em conformidade com os prazos regulatórios específicos definidos pela regulação setorial aplicável, especialmente aqueles estabelecidos pela ANEEL no caso do serviço público de energia elétrica.

§ 1º Quando inexistir prazo regulatório específico definido pela regulação setorial aplicável, ou quando o prazo setorial admitir complementação procedimental, a Ouvidoria da ARCON/PA deverá, de forma motivada, encaminhar a manifestação ao prestador do serviço, fixando prazo de 10 (dez) dias úteis para:

I- a solução da demanda apresentada; ou

II- a apresentação de manifestação técnica devidamente fundamentada, indicando as razões que, a seu juízo, justificariam o indeferimento da manifestação, as quais deverão ser consideradas na análise e decisão administrativa.

§ 2º O prazo previsto no § 1º deste artigo poderá ser prorrogado, uma única vez, por até 10 (dez) dias úteis, mediante solicitação formal e devidamente justificada do prestador do serviço, ficando o deferimento a critério da Ouvidoria da ARCON/PA, observadas:

I- a natureza e a complexidade da demanda;

II- o interesse público envolvido;

III- a inexistência de prejuízo ao usuário;

IV- o respeito aos prazos máximos eventualmente fixados pela regulação setorial aplicável.