

PARADESPORTO	MARILENE BARROS FEITOSA	45					30	24			99	50
FISICUTURISMO	ELMA SILVA MARTINS	54				30					84	51
GINASTICA	ISABELA BARROS P. REDONDO	45				24	15				84	52
TRIATHLON	WANDERSON DE SOUSA SANTOS	36				24	24				84	53
FISICUTURISMO	LUCIMEIRE BORGES	45				30					75	54
TÊNIS DE MESA	***JULIO CESAR OLIVEIRA FIGUEREDO	72	-	-	-	-	-	-	-	-	72	55
PARADESPORTO	NABIO FERREIRA DE SOUZA	36						36			72	56
TÊNIS	**JEZER PEREIRA SILVA	54	10								64	57
FISICUTURISMO	FLOR DO VALE FERRAZ	36				24					60	58
TÊNIS	***ISRAEL DE OLIVEIRA RAMOS	45	-	-	-	-	-	-	-	-	45	59
TÊNIS	***GABRIEL ZANINA	36	-	-	-	-	-	-	-	-	36	60

* Ausência de Certidão Negativa de Débitos Municipais;

** Ausência de Documento Comprobatório da Confederação;

*** Não Apresentação de Documentação.

ERRATA

A FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ESPORTES E LAZER, através do Presidente Orlando Rangel C. Silva, após solicitação formal das Federações Tocantinenses de Ciclismo e Judô e aprovação da Comissão de análises documentais, colegiado responsável pela análise dos documentos referente ao Edital de CONCESSÃO DA BOLSA DE APOIO AO ATLETA 2017, publicado no Diário Oficial do Município de Palmas nº 1.748, de terça-feira, 09 de Maio de 2017, retifica a portaria nº 008 de 23 de maio de 2017, passando a vigorar conforme redação abaixo:

ONDE SE LÊ

Anexo I

(...)

FEDERAÇÃO	NOME	POSIÇÃO
CICLISMO	LUCAS PINHEIRO SOARES	1º
	MARCOS SIQUEIRA LACERDA	2º
	JUNIOR CESAR SOUZA VIEIRA	3º
	EVANDRO AMARAL	4º
	VANDER DE MELO PRAXEDES	5º
JUDÔ	ENILARA LISBOA SILVA	1º
	LUANA BRUNA CANDIDO BASÍLIO DA SILVA	2º
	MAYONS NIULLY COELHO BRITO	3º
	JONAS IRWYNG CASTRO RIBEIRO	4º
	GABRIEL COSTA SILVA SANTOS	5º

LEIA-SE

Anexo I

(...)

FEDERAÇÃO	NOME	POSIÇÃO
CICLISMO	LUCAS PINHEIRO SOARES	1º
	MARCOS SIQUEIRA LACERDA	2º
	JUNIOR CESAR SOUZA VIEIRA	3º
	RONAN ANDRADE MEDRADO	4º
	ALAN BRUNO PEREIRA DA SILVA	5º
JUDÔ	ENILARA LISBOA SILVA	1º
	JONAS IRWYNG CASTRO RIBEIRO	2º
	MAYONS NIULLY COELHO BRITO	3º
	GABRIEL COSTA SILVA SANTOS	4º
	LUANA BRUNA CANDIDO BASÍLIO DA SILVA	5º

Palmas/TO, 19 de junho de 2017.

Orlando Rangel C. Silva
Presidente

Fundação Municipal da Juventude

PORTARIA/GAB/FJP/Nº 21, DE 19 DE JUNHO DE 2017

O PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO MUNICIPAL DA JUVENTUDE DE PALMAS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 80, Inciso IV, da Lei Orgânica do Município de Palmas, combinado com a Lei nº. 2.298, de 30 de março de 2017, e o Decreto Municipal nº 1.031, de 29 de maio de 2015.

RESOLVE:

Art. 1º - É delegada competência à servidora Gardênia Ferreira Guimarães, matrícula funcional nº 413028872, Gerente de Gestão e Finanças, para praticar os atos elencados nos incisos I ao VI do art. 3º do Decreto nº 1.031, de 29 de maio de 2015.

Art. 2º Fica revogada a PORTARIA/GAB/FJP/Nº 12, DE 24 DE ABRIL DE 2017, publicada no DOM nº 1.739.

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

Palmas-TO, aos 19 dias do mês de junho de 2017.

Nahylton Alen Rego Costa
Presidente da Fundação Municipal da Juventude de Palmas

Agência Municipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos

RESOLUÇÃO ARP Nº 03, de 19 de junho de 2017.

DISPÕE sobre o atendimento realizado pela Concessionária de serviço público de Saneamento em favor do usuário no Município de Palmas/TO.

DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE SANEAMENTO

CAPÍTULO I

DOS PRINCÍPIOS GERAIS

Art. 1º O atendimento aos Consumidores é regido pelos seguintes princípios:

I - confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações;

II - rastreabilidade das demandas;

III - presteza e cortesia;

IV - eficácia; e,

V - racionalização e melhoria contínua.

CAPÍTULO II

DAS REGRAS GERAIS DO ATENDIMENTO

Art. 2º Para fins de cumprimento desta resolução, caracterizam-se como atendimento as interações entre prestadora e consumidor, independentemente do originador da interação, nas formas previstas no Capítulo III desta Resolução.

Art. 3º Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao consumidor.

§ 1º Para fins do disposto no caput, deve ser utilizada sequência numérica única na prestadora, contendo o ano em sua composição, para possibilitar ao consumidor o acompanhamento.

§ 2º Nas interações originadas pelo consumidor, o protocolo deve ser informado no início do atendimento.

§ 3º O protocolo deve ser enviado por meio de mensagem de texto ao contato telefônico informado pelo consumidor ou mensagem eletrônica, em até 24 (vinte e quatro) horas da postulação, contendo data e hora do registro, para todos os serviços abrangidos no presente regulamento.

Art. 4º As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

Art. 5º As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento.

Parágrafo único. Excetua-se das disposições do caput as solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço, as quais devem atender ao prazo disposto na regulamentação aplicável a cada serviço.

Art. 6º O consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.

§ 1º O histórico das demandas deve apresentar, no mínimo: o número de protocolo do atendimento; a data e hora de registro e de conclusão do atendimento; e, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.

§ 2º A Prestadora deve manter o histórico das demandas à disposição do Consumidor por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.

§ 3º Quando solicitado, a Prestadora deve enviar ao consumidor o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do consumidor, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

§ 4º O histórico das demandas do consumidor deve estar disponível para consulta em espaço reservado na página da prestadora na internet, imediatamente após o recebimento da demanda.

§ 5º A prestadora deve ser capaz de localizar o histórico das demandas do Consumidor por meios alternativos ao número de protocolo.

Art. 7º A Prestadora deve informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, a todos os Consumidores:

I - O número de seu centro de atendimento telefônico, o qual deve constar do documento de cobrança, da página da prestadora na internet, e de todos os documentos e materiais impressos entregues no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento; e,

II - O endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao consumidor, em sua página na internet e por meio do centro de atendimento telefônico.

Art. 8º Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela ARP e aplicáveis aos serviços de Saneamento, a prestadora deve garantir que a sua comunicação com consumidores com deficiência visual, auditiva ou da fala seja realizada por meio adequado em quaisquer interações.

CAPÍTULO III

DAS FORMAS DE ATENDIMENTO

Seção I

Do Atendimento Remoto

Art. 9º Considera-se Atendimento Remoto aquele realizado por meio de centro de atendimento telefônico, do atendimento por internet, bem como por qualquer outro meio disponibilizado ou

utilizado pela prestadora para interação remota com o consumidor, independentemente do originador da interação.

Parágrafo único. Excetua-se das interações citadas no caput as chamadas telefônicas dirigidas realizadas por meio de redes sociais ou por páginas de terceiros na internet sem relação com a prestadora.

Subseção I

Do Atendimento por Internet

Art. 10 Atendimento por Internet é o atendimento prestado por meio da página da prestadora na internet que permite o registro e o tratamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da prestadora.

Art. 11 O atendimento por Internet deve ser disponibilizado na página da Prestadora na internet, por meio de espaço reservado ao consumidor, acessível mediante inserção de login e senha fornecidos no momento da contratação do serviço ou a qualquer momento, a pedido do consumidor.

§ 1º É vedada a imposição de qualquer condicionamento ou restrição ao acesso livre do consumidor ao seu espaço reservado na página da prestadora.

§ 2º O acesso deve ser assegurado ao consumidor por no mínimo 6 (seis) meses após a rescisão contratual.

Art. 12 No espaço reservado, o consumidor deve ter acesso, no mínimo:

I - endereço das agências de atendimento presencial;

II - tabelas dos valores tarifários;

III - indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

IV - tabela de serviços, prazos e, quando for o caso, preços;

V - obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico;

VI - formulário para encaminhamento de solicitação de serviços;

VII - formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do usuário;

VIII - modelo de contrato de adesão;

IX - atendimento on-line, por meio de chat.

§ 1º O espaço reservado ao consumidor deve respeitar as condições de acessibilidade.

§ 2º Devem estar disponíveis ao consumidor, em todo o atendimento por Internet, as opções de salvar cópia das informações e documentos consultados no espaço reservado, e de remetê-los para endereço de correspondência eletrônica a ser fornecido no momento da consulta.

Subseção II

Do Centro de Atendimento Telefônico

Art. 13 Centro de atendimento telefônico é todo setor da prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da prestadora.

Art. 14 O centro de atendimento telefônico da prestadora deve permitir acesso gratuito e funcionar ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Parágrafo Único. O centro de atendimento telefônico deve receber chamadas originadas de terminais fixos e móveis.

Art. 15 É obrigatória a gravação das interações entre prestadora e consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.

§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 3º A prestadora de pequeno porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 4º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da Prestadora na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do consumidor, sem qualquer ônus.

Art. 16 O centro de atendimento telefônico deve garantir ao consumidor, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente e de reclamação.

§ 1º A opção de acesso ao atendente deve constar de todos os níveis do sistema de autoatendimento.

§ 3º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

Art. 17 Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a prestadora deve inserir a seguinte mensagem: “esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo consumidor”.

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao consumidor.

Seção II

Do Atendimento no Estabelecimento

Art. 18 Considera-se atendimento no estabelecimento aquele realizado no setor de atendimento presencial e em qualquer outro estabelecimento associado à marca da prestadora.

Parágrafo único. Compreende-se como estabelecimento associado à marca da Prestadora qualquer estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) ou convênio(s) com terceiro(s).

Art. 19. O atendimento nos estabelecimentos deve funcionar pelo menos no horário comercial.

Art. 20 O atendimento nos estabelecimentos deve assegurar ao consumidor o acesso aos canais de atendimento da ARP.

Subseção I

Do Setor de Atendimento Presencial

Art. 21 O setor de atendimento presencial constitui estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução, pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da prestadora.

Art. 22 O prestador/concessionário deverá possuir agências ou postos de atendimento presencial aos usuários, observados os seguintes critérios:

I – o prestador possuirá, no mínimo, uma agência ou posto de atendimento para cada 50.000 ligações, sendo que todo município atendido pelo prestador, independentemente de seu porte, possuirá ao menos uma agência ou posto;

II – o horário de atendimento presencial ao público nas agências ou postos de atendimento será de, no mínimo, 40 horas por semana, considerando-se, no mínimo, 6 horas por dia.

Art. 23 O setor de atendimento presencial deve estar apto a atender todos os serviços e modalidades prestados pela concessionária, independentemente de seu regime de prestação.

Art. 24 A prestadora deve adotar medidas para que o setor de atendimento presencial seja claramente identificável pelo consumidor e observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

§ 1º Os atendentes do setor de atendimento presencial devem ter acesso aos sistemas da prestadora, sendo vedado encaminhar o consumidor para qualquer modalidade de atendimento remoto.

§ 2º Em caso de indisponibilidade de sistema, o setor de atendimento presencial da prestadora deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do consumidor.

Art. 25 O setor de atendimento presencial deve ser dimensionado de forma a atender o consumidor em até 30 (trinta) minutos.

Parágrafo único. A prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada consumidor.

Subseção II

Dos Estabelecimentos Associados à Marca da Prestadora

Art. 26 Todo estabelecimento associado à marca da prestadora que não se enquadre como setor de atendimento presencial, deve atender demandas relacionadas a todos os serviços e modalidades prestados pelo grupo, mediante:

I - disponibilização, ao consumidor, de terminal de acesso ao atendimento remoto; ou,

II - protocolo e encaminhamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda do consumidor.

Art. 27 Todo estabelecimento associado à marca de concessionária deve dispor de terminal que assegure ao consumidor, no mínimo, o acesso a linha direta exclusiva de contato com atendente, a opções de autoatendimento, registro de solicitações de informação, de reclamações, bem como a todos os canais de interação remota da prestadora, inclusive ao espaço reservado do Consumidor na internet.

§ 1º A utilização de terminal a que se refere o caput deve ser assistida por pessoa capacitada a orientar o consumidor quanto às opções de acesso disponíveis.

§ 2º O terminal a que se refere o caput deve assegurar o atendimento de todos os serviços e modalidades prestados pelo grupo, independentemente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta.

§ 3º Em caso de indisponibilidade de sistema, a prestadora deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do consumidor.

§ 4º É assegurado a Prestadora, alternativamente à disponibilização de terminal de acesso a que se refere o caput, oferecer atendimento presencial ao consumidor, por intermédio de pessoa devidamente qualificada para atender qualquer demanda ligada ao seu serviço, assegurada a opção de impressão de comprovantes de atendimento das solicitações.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. O tempo de atendimento às demandas apresentadas pelos usuários e/ou solicitantes serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a apresentação da solicitação ou reclamação e a sua solução

Art. 29 O prestador de serviços disponibilizará, para consulta, material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações sanitárias e os direitos e deveres dos usuários, bem como outras orientações que entender necessárias.

Art. 30 Mensalmente, o prestador de serviços enviará à ARP relatório contendo a quantidade de atendimento realizado no respectivo período, no âmbito do Município de Palmas, especificando a modalidade adotada pelo usuário; a natureza da demanda; todas as providências adotadas pela concessionária e os respectivos prazos.

Art. 31 O descumprimento das disposições tratadas nesta Resolução enseja a aplicação das penalidades previstas em regulamentação específica.

Art. 32 As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução serão resolvidos e decididos pela ARP.

Art. 33 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, observados os prazos para implementação por

ela estabelecidos, ficando revogadas demais disposições em contrário.

Palmas-TO, 19 de junho de 2017.

CLÁUDIO DE ARAÚJO SCHÜLLER
Presidente da Agência de Regulação, Controle
e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas - ARP

Publicações Particulares

EDITAL DE COMUNICAÇÃO

A empresa SCR – Sinalização e Conservação de Rodovias LTDA, com CNPJ: 02.873.295/0005-60 (filial), torna público que requereu à Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas a Autorização Ambiental para a atividade de Canteiro de Obras / Pátio de Máquinas e Equipamentos, com endereço na Quadra ASRSE 25 (212 Sul), nº 23, Rua SR-11, Lote 14, Loteamento Palmas, 1ª etapa fase III – Palmas - TO. O empreendimento se enquadra nas resoluções CONAMA n.º 001/86 e 237/97, na Lei Municipal 1011/2011 e Decreto Municipal 244/2002, que dispõem sobre o licenciamento ambiental.

EDITAL DE COMUNICAÇÃO

A empresa M.C. CONSTRUTORA OLIVEIRA EIRELLI - ME, CNPJ N. 10.413.412/0001-07, torna público que requereu à Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas a Declaração de não poluente, para a atividade de OBRAS DE ENGENHARIA EM GERAL, com endereço na 504 SUL, Alameda 06, Lote 29, Sala 02, Palmas/TO. O empreendimento se enquadra nas resoluções CONAMA n. 001/86 e 237/97, na Lei Municipal 1011/2011 e Decreto Municipal 244/2002, que dispõem sobre o licenciamento ambiental.

EDITAL DE COMUNICAÇÃO

A Companhia de Saneamento do Tocantins (Saneatins), CNPJ nº 25.089.509/0001-83, torna público que requereu à Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas a Autorização Ambiental (AA) para a implantação do Booster para conduzir a água tratada da rede de distribuição da Quadra 212 Sul até o Reservatório Apoiado (RAP) 002, no município de Palmas (TO). O empreendimento se enquadra nas resoluções CONAMA n.º001/86 e 237/97, na Lei Municipal 1011/2011 e Decreto Municipal 244/2002, que dispõem sobre o licenciamento ambiental.



DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO DE PALMAS