

NORMA DE PROCEDIMENTO – ARSP Nº 003/2018

Tema:	Contribuir nos Procedimentos para a Solução de Conflitos – Mediação de Conflito		
Emitente:	Agência de Regulação de Serviços Públicos - ARSP		
Sistema:	Não aplicável	Código:	-
Versão:	01	Aprovação:	Instrução de Serviço ARSP Nº 014/2018
		Vigência:	08/05/2018

1. OBJETIVOS

- 1.1 Definir a atuação da ARSP na mediação de conflitos entre cidadãos e concessionárias dos serviços públicos regulados de Distribuição de Gás Canalizado, Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e Infraestrutura Viária, equilibrando as relações entre Poder Concedente, prestadores de serviços e usuários.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo – ARSP
 2.2 Petrobras Distribuidora S/A
 2.3 Concessionária Rodovia do Sol S/A
 2.4 Companhia Espírito Santense de Saneamento – Cesan
 2.5 Usuários e Cidadãos.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
 3.2 Lei Complementar Estadual nº. 827, de 01 de julho 2016.
 3.3 Resolução ARSI nº 002, de 23 de setembro de 2009.

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informação de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta das concessionárias;
- 4.2 **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, o serviço público;
- 4.3 **Concessionária:** sociedade titular de concessão e/ou distribuição do serviço público;
- 4.4 **Ouvidoria:** é o canal de comunicação direta, responsável por receber, encaminhar e solucionar manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário e, do serviço público de infraestrutura viária com pedágio e gás natural canalizado;

4.5 **Audiência de Mediação:** audiência conduzida pelo Ouvidor na tentativa de solucionar o conflito existente entre usuário e concessionária;

4.6 **Diretoria Colegiada:** é a instância maior de decisão da ARSP e é constituída pelo Diretor Geral, pelo Diretor de Regulação do Saneamento Básico e Infraestrutura Viária, pelo Diretor de Gás Natural e Energia e pelo Diretor Administrativo e Financeiro, sempre deliberando por maioria absoluta nos termos do regimento interno, cabendo ao Diretor-Presidente o voto de qualidade;

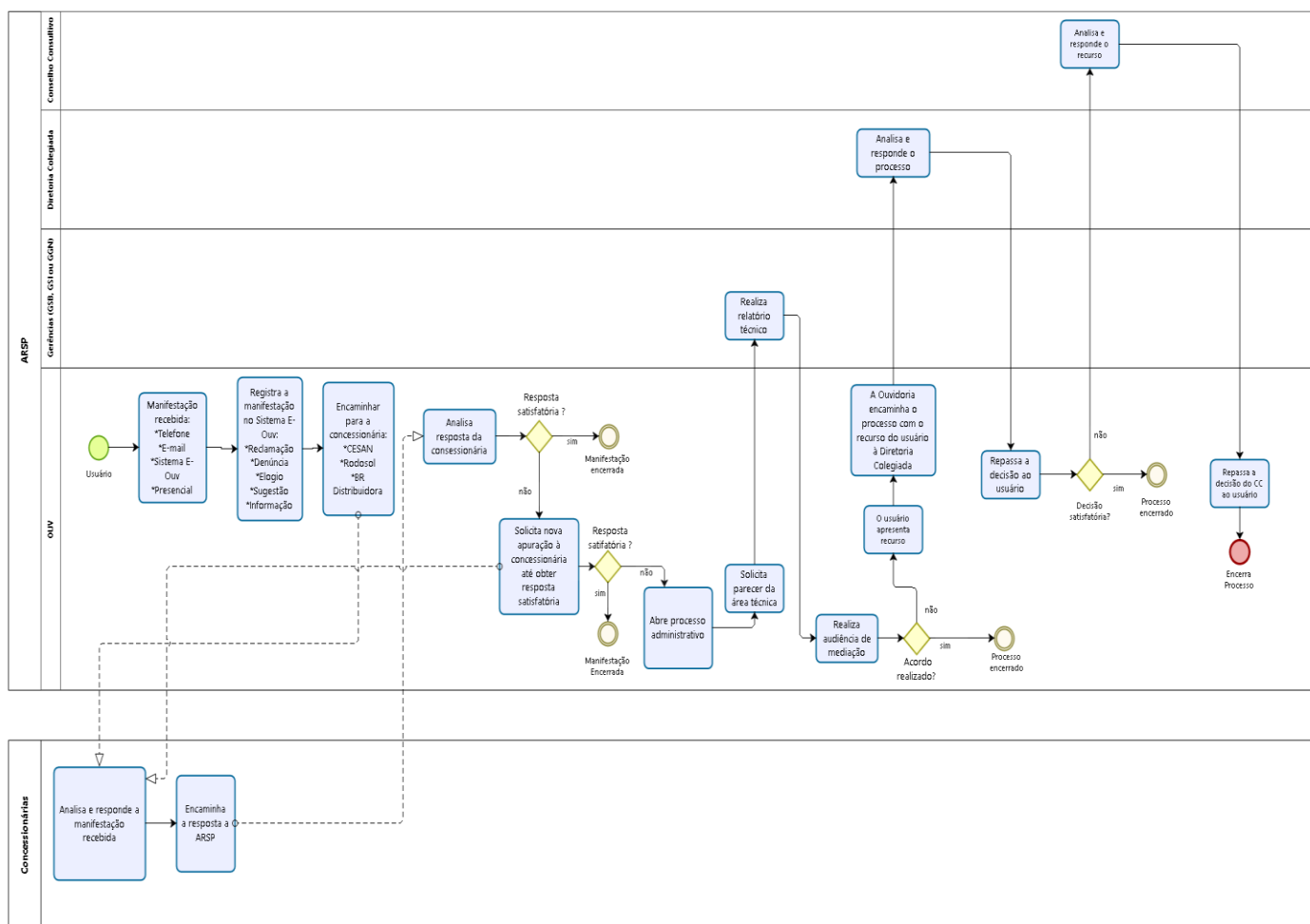
4.7 **Conselho Consultivo:** O Conselho Consultivo é um órgão de direção superior da ARSP, composto por representantes dos diversos segmentos da sociedade.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

5.1 Essa norma de procedimento envolve, além da Ouvidoria, a Diretoria Colegiada, Conselho Consultivo, Diretores e Gerências do Saneamento Básico, Infraestrutura Viária e Gás Natural.

6. PROCEDIMENTOS

6.1 Fluxograma do procedimento da Ouvidoria:



7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- 7.1 As manifestações dos usuários podem ser recebidas de forma presencial, telefone, e-mail, sistema eletrônico e correspondência.
- 7.2 Todas as manifestações devem ser registradas no sistema da ouvidoria, devendo ser classificada entre reclamação, denúncia, sugestão, elogio e informação.
- 7.3 As manifestações com nomenclatura referente a reclamação, elogio, sugestão e informação, possui um prazo legal de 20 dias para resposta ao usuário, sendo assim, as manifestações classificadas como denúncia possui um prazo de 60 dias.

8. ANEXOS

- 8.1 Sem anexos

9. ASSINATURAS

9.1 ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Deborah Sarah Almeida Cunha Ouvidora	Gabriela Malavasi Assistente de ouvidoria
Elaborado em 26 de março de 2018	
APROVAÇÃO DIRETORIA COLEGIADA:	
ANTÔNIO JULIO CASTIGLIONI NETO Diretor Geral da ARSP	KÁTIA MÚNIZ CÔCO Diretora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária
CARLOS YOSHIO MOTOKI Diretor de Gás e Energia	PAULO RICARDO MEINICKE TORRES Diretor Administrativo e Financeiro
Aprovada em Ata de Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada Nº 048 do dia 24/04/2018.	