

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ARSP

RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO DAS CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS NO PROCESSO DE CONSULTA PÚBLICA Nº 001/2023

Resolução que dispõe sobre os indicadores de qualidade do atendimento comercial do serviço público de distribuição de gás canalizado e dá outras providências.

Através da Consulta Pública nº 001/2023, foram disponibilizadas no site da ARSP: a NOTA TÉCNICA GGN Nº 01/2023 e a minuta de Resolução que “**Dispõe sobre os indicadores de qualidade do atendimento comercial do serviço público de distribuição de gás canalizado e dá outras providências**”. Como uma das ferramentas de controle social necessárias ao aprimoramento dos trabalhos da ARSP e em atendimento ao princípio da transparência, a Consulta teve por objetivo recolher contribuições e informações das partes interessadas sobre a proposta disponibilizada e oferecer subsídios à decisão da Diretoria Colegiada da ARSP na edição da Resolução.

Ao longo do prazo para participação, que ocorreu entre os dias de 04 de abril de 2023 a 26 de abril de 2023, foi propiciado aos interessados a possibilidade de encaminhamento de seus pleitos, opiniões e sugestões a ARSP.

A Consulta contou com a contribuição de 3 participantes. As contribuições apresentadas foram analisadas e constam na sequência deste Relatório Circunstanciado. A resolução contemplará as alterações em função das contribuições. Toda documentação relacionada encontra-se nos autos do processo nº 2023-DL3ZJ.

ESGÁS – COMPANHIA DE GÁS DO ESPÍRITO SANTO			
DISPOSITIVO DA MINUTA PROPOSTO PELA ARSP	REDAÇÃO SUGERIDA PARA O DISPOSITIVO	JUSTIFICATIVA PARA O TEXTO SUGERIDO	ANÁLISE DA ARSP
<p>Art. 4º. O indicador SCP é uma métrica que analisa a eficiência do atendimento ao usuário, considerando aqueles chamados que são resolvidos em um único contato ou no caso de serviços, o agendamento já é realizado no primeiro contato.</p>	<p>Art. 4º. O indicador SCP é uma métrica que analisa a eficiência do atendimento ao usuário, considerando aqueles chamados que são resolvidos em um único contato efetivo ou no caso de serviços ou verificações da equipe técnica, o</p>	<p>A inclusão da palavra “efetivo” visa deixar claro que o contato pode sofrer alguma intercorrência de comunicação como queda de ligação, queda de energia entre outros.</p> <p>A inclusão da expressão “verificações da equipe técnica” visa dar mais clareza de questões que podem ser agendadas no</p>	<p>Aceita.</p> <p>Segue nova redação:</p> <p>Anexo I – Art. 4º.</p> <p>Art. 4º. O indicador SCP é uma métrica que analisa a eficiência do atendimento ao</p>

	agendamento já é realizado no primeiro contato.	primeiro contato, que nem sempre incluem prestação de serviço, como, verificação de medidor/ medição remota, falta de acesso a instalação, odor de gás, etc.	usuário, considerando aqueles chamados que são resolvidos em um único contato efetivo ou nos casos de serviços ou de verificações da equipe técnica , o agendamento já é realizado no primeiro contato.
Art. 5º. Para a apuração do indicador SCP devem ser computadas as manifestações recebidas por todos os meios disponibilizados pela concessionária, tais como central de teleatendimento, postos presenciais de atendimento e internet.	Art. 5º. Para a apuração do indicador SCP devem ser computadas as manifestações recebidas por todos os meios disponibilizados pela concessionária, tais como central de teleatendimento, postos presenciais de atendimento e canais digitais .	Substituição de Internet por canais digitais deixa mais claro a possibilidade de usar tanto site como aplicativos de celulares ou outras soluções passíveis de automatização.	Aceita. Segue nova redação: Anexo I – Art. 5º. Art. 5º. Para a apuração do indicador SCP devem ser computadas as manifestações recebidas por todos os meios disponibilizados pela concessionária, tais como central de teleatendimento, postos presenciais de atendimento e canais digitais .
Art. 7º. O valor de referência para o indicador SCP é a apuração de 69,00% (sessenta e nove por cento).	Art. 7º. O valor de referência para o indicador SCP é a apuração de 62,80% (sessenta e dois virgula oito por cento) .	Utilização da média para o período de ago/20 a dez/22 é mais representativa da atual Concessionária que passará por mais um momento de ajuste e mudança com a desestatização.	Não aceita. O valor de referência de 69% representa a média de atuação da concessionária nos últimos 2 anos. Visto que não há mudança no contrato de concessão e que já ocorreu o período de adaptação, pondera-se pela manutenção do valor de referência de 69% para o indicador SCP. Adicionalmente, as mudanças e ajustes ocasionadas pela desestatização não devem prejudicar a qualidade dos serviços prestados.
Art. 7º. Parágrafo Único: Caso ocorra apuração de valor do indicador SCP inferior ao valor de	Art. 7º. Parágrafo Único: Caso ocorra apuração de valor do indicador SCP inferior ao valor de referência sujeitará o infrator a	O Indicador não pode gerar multa automática, devendo ser seguido os ritos previstos na Resolução ARSP nº048, de 16 de junho de 2021.	Não aceita. A presente resolução trata apenas do cálculo da dosimetria de multa de

referência sujeitará o infrator a penalidade de multa.

penalidade de multa após avaliação das justificativas pela ARSP.

penalidade. O rito processual referente à aplicação da penalidade, mediante notificação prévia, é tratado na Resolução ARSP Nº 48/2021, na qual são descritos modo, forma e prazos para apresentação do direito de defesa prévia e posterior defesa da concessionária, quando aplicável. Ou seja, fica resguardado o contraditório e a ampla defesa à concessionária, conforme procedimento estabelecido na Resolução ARSP Nº 048/2021.

Art. 8º .

Média do tempo de solução da chamada em primeiro contato, excluídos os atendidos							
Bateria	Baixo	Médio-baixo	Médio	Médio-alto	Alto	Ata	
							00:00:00-00:30:00h
Diferença entre o valor de referência e o indicador SCP apurado no mês (FER/SCP)	Baixo	0,00-6,00%	11,11%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%
	Médio-baixo	6,01-12,00%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%
	Médio	12,01-18,00%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%
	Médio-alto	18,01-24,00%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%
	Alto	>24%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%	100,00%

Art. 8º .

Média do tempo de solução da chamada em primeiro contato, excluídos os atendidos							
Bateria	Baixo	Médio-baixo	Médio	Médio-alto	Alto	Ata	
							00:00:00-00:30:00h
Diferença entre o valor de referência e o indicador SCP apurado no mês (FER/SCP)	Baixo	0,00-6,00%	11,11%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%
	Médio-baixo	6,01-12,00%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%
	Médio	12,01-18,00%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%
	Médio-alto	18,01-24,00%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%
	Alto	>24%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%	100,00%

A gradação de 15 minutos não reflete a realidade, já que tem tempo para abrir cadastro e entender o problema e muitas vezes buscar o encaixe na agenda é mais estendido. Sugere-se a gradação em 30 minutos.

A Gradação da diferença, deve seguir a regra de um desvio padrão que é 6% em 6% conforme realizado em outros indicadores.

Parcialmente aceita.

Considerando a justificativa apresentada a primeira gradação passará a ser de 0 a 30 min., sendo que as gradações seguintes serão de 15 em 15 minutos. Adicionalmente, quanto a gradação da diferença (referência menos o indicador SCP no mês) será aceita a sugestão apresentada, 6% em 6%. Segue tabela com nova gradação:

Art. 8(...)

Média do tempo da solução da chamada em primeiro contato, excluídos os atendidos							
Bateria	Baixo	Médio-baixo	Médio	Médio-alto	Alto	Ata	
							00:00:00-00:30:00h
Diferença entre o valor de referência e o indicador SCP apurado no mês (FER/SCP)	Baixo	0,00-6,00%	11,11%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%
	Médio-baixo	6,01-12,00%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%
	Médio	12,01-18,00%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%
	Médio-alto	18,01-24,00%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%
	Alto	>24%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%	100,00%


Art. 11. A concessionária deverá apurar mensalmente o indicador FER, considerando a quantidade de reclamações procedentes em relação ao total de número de unidades

Art. 11. A concessionária deverá apurar mensalmente o indicador FER, considerando a quantidade de reclamações procedentes em relação ao total de número de unidades

Ainda que o indicador esteja descrito dessa forma no Anexo II ao Contrato de Concessão, o mesmo anexo no item 1.3 deixa claro que os indicadores podem ser

Não aceita.

Embora haja o dispositivo no contrato permitindo a alteração dos indicadores, os

<p>usuárias da concessionária, no final do período de apuração, observada a fórmula abaixo:</p> $FER = \frac{\text{Reclamações Procedentes}}{\text{Nusu}} \times 1000$ <p>onde: FER: indicador de frequência equivalente de reclamação. Reclamações Procedentes: total de reclamações procedentes no período de apuração.</p> <p>Nusu: número de unidades usuárias da concessionária, no final do período de apuração.</p>	<p>consumidoras da concessionária, no final do período de apuração, observada a fórmula abaixo:</p> $FER = \frac{\text{Reclamações Procedentes}}{\text{Nucon}} \times 1000$ <p>onde: FER: indicador de frequência equivalente de reclamação. Reclamações Procedentes: total de reclamações procedentes no período de apuração.</p> <p>Nucon: número de unidades consumidoras da concessionária, no final do período de apuração.</p>	<p>alterados por regulamento sem necessidade de alteração do texto do anexo. Entendemos que a Frequência de reclamações está intrinsicamente ligada ao número de unidades consumidoras e não ao número de unidades usuárias, isso se deve ao mercado capixaba optar mais pelo modelo de tarifação coletivo no residencial. No entanto, as demandas são crescentes em relação às unidades consumidoras e não ao número de unidades usuárias. O gráfico abaixo mostra que o número de unidades consumidoras por unidades usuárias tem crescido:</p>  <p>Dessa forma, achamos o indicador mais adequado ser feito a partir de unidades consumidoras.</p>	<p>dados utilizados como base para o presente indicador foram gerados com referência em número de unidades usuárias fornecidos pela concessionária desde o início de operação. Sendo assim, mantém-se a redação original.</p> <p>Faz parte da gestão da concessionária realizar uma abordagem diferenciada onde há maior concentração de consumidores objetivando prevenir futuras reclamações, visto que se trata de métrica estabelecida no contrato de concessão. Há de se considerar também, que a aceitação da proposta causaria um maior desbalanceamento do indicador com usuários não residenciais, já que a maioria das reclamações são realizadas por usuários dos segmentos residenciais.</p> <p>Adicionalmente, o §2º do art. 16 prevê que no caso de reiteradas manifestações do mesmo usuário com mesmo objeto antes da solução pela concessionária, apenas a primeira manifestação deve ser considerada para contabilização, o que minimiza a preocupação levantada através da contribuição sugerida.</p>
<p>Art. 12. O valor de referência para o indicador FER é a apuração de 2,44 (dois inteiros e quarenta e quatro centésimos) reclamações</p>	<p>Art. 12. O valor de referência para o indicador FER é a apuração de 0,32 (trinta e dois centésimos) reclamações procedentes a cada mil unidades consumidoras.</p>	<p>Adequação conforme solicitação de troca do Número de Unidades Usuárias para Unidades Consumidoras.</p>	<p>Não aceita.</p> <p>Embora haja o dispositivo no contrato permitindo a alteração dos indicadores, os dados utilizados como base para o</p>

<p>procedentes a cada mil unidades usuárias</p>			<p>presente indicador foram gerados com referência em número de unidades usuárias fornecidos pela concessionária desde o início de operação. Sendo assim, mantém-se a redação original.</p> <p>Além disso, é gestão da concessionária realizar uma abordagem diferenciada onde há maior concentração de consumidores buscando prevenir futuras reclamações, visto que se trata de métrica estabelecida no contrato de concessão. Há de se considerar também que a aceitação da proposta causaria um maior desbalanceamento do indicador com usuários não residenciais, já que a maioria das reclamações são realizadas por usuários dos segmentos residenciais.</p> <p>Adicionalmente, o §2º do art. 16 prevê que no caso de reiteradas manifestações do mesmo usuário com mesmo objeto antes da solução pela concessionária, apenas a primeira manifestação deve ser considerada para contabilização, o que minimiza a preocupação levantada através da contribuição sugerida.</p>
<p>Art. 12 . Parágrafo Único: Caso ocorra apuração de valor do indicador FER inferior ao valor de referência sujeitará o infrator a penalidade de multa.</p>	<p>Art. 12 . Parágrafo Único: Caso ocorra apuração de valor do indicador FER inferior ao valor de referência sujeitará o infrator a penalidade de multa após avaliação das justificativas pela ARSP.</p>	<p>O Indicador não pode gerar multa automática, devendo ser seguido os ritos previstos na Resolução ARSP nº048, de 16 de junho de 2021.</p>	<p>Não aceita.</p> <p>A presente resolução trata apenas do cálculo da dosimetria de multa de penalidade. O rito processual referente à aplicação da penalidade, mediante notificação prévia, é tratado na Resolução ARSP Nº 48/2021, na qual são descritos</p>

			<p>modo, forma e prazos para apresentação do direito de defesa prévia e posterior defesa da concessionária, quando aplicável. Ou seja, fica resguardado o contraditório e a ampla defesa à concessionária, conforme procedimento estabelecido na Resolução ARSP N° 048/2021.</p>																											
<p>Art.14.</p> <table border="1" data-bbox="116 962 562 1038"> <thead> <tr> <th></th> <th>Baixo</th> <th>Médio-baixo</th> <th>Médio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor do Indicador FER no respectivo mês quando maior que a referência</td> <td>2,44-3,66</td> <td>3,67-4,88</td> <td>4,89-6,10</td> </tr> <tr> <td></td> <td>20,00%</td> <td>40,00%</td> <td>60,00%</td> </tr> </tbody> </table>		Baixo	Médio-baixo	Médio	Valor do Indicador FER no respectivo mês quando maior que a referência	2,44-3,66	3,67-4,88	4,89-6,10		20,00%	40,00%	60,00%	<p>Art.14.</p> <table border="1" data-bbox="580 962 1034 1038"> <thead> <tr> <th></th> <th>Baixo</th> <th>Médio-baixo</th> <th>Médio</th> <th>Médic</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor do Indicador FER no respectivo mês quando maior que a referência</td> <td>0,32-0,47</td> <td>0,48-0,62</td> <td>0,63-0,77</td> <td>0,78</td> </tr> <tr> <td></td> <td>20,00%</td> <td>40,00%</td> <td>60,00%</td> <td>80,0</td> </tr> </tbody> </table>		Baixo	Médio-baixo	Médio	Médic	Valor do Indicador FER no respectivo mês quando maior que a referência	0,32-0,47	0,48-0,62	0,63-0,77	0,78		20,00%	40,00%	60,00%	80,0	<p>Adequação conforme solicitação de troca do Número de Unidades Usuárias para Unidades Consumidoras</p>	<p>Não aceita.</p> <p>Embora haja o dispositivo no contrato permitindo a alteração dos indicadores, os dados utilizados como base para o presente indicador foram gerados com referência em número de unidades usuárias fornecidos pela concessionária desde o início de operação. Sendo assim, mantém-se a redação original.</p> <p>Adicionalmente, é gestão da concessionária realizar uma abordagem diferenciada onde há maior concentração de consumidores buscando prevenir futuras reclamações, visto que se trata de métrica estabelecida no contrato de concessão. Há de se considerar também que a aceitação da proposta causaria um maior desbalanceamento do indicador com usuários não residenciais, já que a maioria das reclamações são realizadas por usuários dos segmentos residenciais.</p> <p>Adicionalmente, o §2º do art. 16 prevê que no caso de reiteradas manifestações do mesmo usuário com mesmo objeto antes da solução pela concessionária, apenas a primeira manifestação deve ser considerada para contabilização, o que</p>
	Baixo	Médio-baixo	Médio																											
Valor do Indicador FER no respectivo mês quando maior que a referência	2,44-3,66	3,67-4,88	4,89-6,10																											
	20,00%	40,00%	60,00%																											
	Baixo	Médio-baixo	Médio	Médic																										
Valor do Indicador FER no respectivo mês quando maior que a referência	0,32-0,47	0,48-0,62	0,63-0,77	0,78																										
	20,00%	40,00%	60,00%	80,0																										

			minimiza a preocupação levantada mediante a contribuição sugerida.
Art. 16. §3º: Na apuração desses indicadores, não devem ser computadas as manifestações realizadas na ouvidoria da concessionária.	Art. 16. §3º: Na apuração desses indicadores, não devem ser computadas as manifestações realizadas na ouvidoria da concessionária ou da ARSP.	Adequação em função de que reclamações em ouvidoria também são feitas diretamente a ARSP.	Aceita. Dessa forma, o dispositivo passa a ter nova redação: Art. 16. §3º: Na apuração desses indicadores, não devem ser computadas as manifestações realizadas na ouvidoria da concessionária ou da ARSP.
	Inclusão Art. 20 . Em função de alterações tecnológicas no atendimento previamente justificadas pela Concessionária à ARSP, a Diretoria de Gás poderá abonar desvios nos indicadores SCP e FER.	Em função da troca de controle da concessionária e até do fim da concessão a ARSP pode acatar pedidos de possíveis abonos em função de adequações e implantações de sistemas para melhoria do atendimento.	Não aceita. O serviço de distribuição de gás canalizado deve ser contínuo. Em caso de alterações tecnológicas, as mesmas devem ser planejadas e realizadas de forma a não provocar redução na qualidade e na eficiência do serviço prestado para os usuários, devendo ser respeitadas as referências adotadas. Além disso, mudanças e ajustes ocasionados pela troca de controle da concessionária não devem prejudicar a qualidade dos serviços prestados.
ENERGISA S.A.			
Anexo I – Art. 5º	Art. 5º. Para a apuração do indicador SCP devem ser computadas as manifestações precedentes	A base de dados indicada no Art. 16 já prevê a classificação de manifestações entre precedentes e não precedentes	Não aceita.

	<p>recebidas por todos os meios disponibilizados pela concessionária, tais como central de teleatendimento, postos presenciais de atendimento e internet.</p>	<p>(inciso XI). É possível que manifestações improcedentes não sejam solucionadas em primeiro nível, mas apenas classificadas como improcedente, distorcendo o indicador e gerando resultados não compatíveis com a eficiência de atendimento. Portanto, sugere-se que o indicador compute exclusivamente reclamações procedentes.</p>	<p>Essa é uma métrica para verificar o atendimento, sendo assim deve incluir todos atendimentos inclusive os improcedentes. Independente da manifestação ser procedente ou improcedente busca-se verificar a capacidade de atendimento em primeiro nível, ou seja, se a concessionária conseguiu resolver em um único atendimento a manifestação, seja ela procedente ou não.</p> <p>Adicionalmente, a proposta apresentada gera um outro indicador para o qual não há informações disponíveis, de acordo com os dados apresentados pela concessionária, impossibilitando calcular valores de referência. Por fim, a criação de novo indicador, remeteria a nova consulta pública.</p>
<p>Anexo I – Art. 17, §3º</p>	<p>§3º: Os dados da planilha deverão ser apresentados em bases mensais, para cálculo dos indicadores, e de forma cumulativa.</p>	<p>É fundamental separar a informação cumulativa exclusivamente para análises da Agência Reguladora. Para o cálculo dos indicadores a referência deve ser mensal.</p>	<p>Aceita.</p> <p>Segue nova redação:</p> <p>Anexo I – Art. 17, §3º</p> <p>(...)</p> <p>§3º: Os dados da planilha deverão ser apresentados em bases mensais para cálculo dos indicadores, e de forma cumulativa.</p>
<p>FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - FINDES</p>			

	<p>Inclusão de um novo capítulo na resolução ARSP para inserção de um novo indicador para o acompanhamento das reclamações com resposta fora do prazo.</p> <p>Capítulo XX. Indicador de reclamações de segundo nível com respostas fora do prazo</p> <p>Proposta de indicador que possa captar as reclamações dos usuários cuja resposta se deu fora do prazo a ser estabelecido pela agência.</p>	<p>O objetivo da minuta proposta pela ARSP é definir os indicadores de qualidade do atendimento comercial do serviço público de distribuição de gás canalizado, visando medir a capacidade da concessionária em prestar serviço com tempo de resposta adequado às diversas solicitações dos usuários e resolver problemas dos usuários de forma eficiente. Dessa forma, a agência recomenda o acompanhamento de dois indicadores: o Indicador de Solução da Chamada em Primeiro Nível (SCP) e o Indicador de Frequência Equivalente de Reclamação (FER). O SCP tem a pretensão de acompanhar os chamados que foram atendidos de forma imediata (primeiro nível) e o FER possui a pretensão de acompanhar frequência dos chamados. De forma complementar, cabe a agência a definição de metodologia complementar para a elaboração do indicador capaz de acompanhar as reclamações que são atendidas fora do prazo, estipulando prazo para atendimento das chamadas dos usuários e prevendo a gradação da multa a ser aplicada em caso de ultrapassagem do limite de referência do indicador.</p>	<p>Não aceita.</p> <p>Apesar da pertinência da contribuição, a redação sugerida para o dispositivo não contempla a fórmula do indicador, o respectivo valor de referência, nem os procedimentos para coleta e apuração. Em atendimento ao princípio da transparência, para elaborar um novo indicador seria prudente submeter o regulamento novamente à consulta pública para recolher contribuições e informações das partes interessadas sobre a proposta.</p> <p>Entende-se que oportunamente, respeitados os devidos trâmites regulatórios, poderá ser avaliada a criação desta métrica ou de novos indicadores. Atualmente, os casos de atendimento agendado (“segundo nível”) em que o resultado seja insatisfatório para o usuário, podem ser capturados pelo FER por meio de reclamações.</p>
--	--	--	---

Vitória, 25 de maio de 2023.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ARSP