

RESOLUÇÃO ARSP Nº XX, de XX de XXXXXXX de 2023.

Dispõe sobre os indicadores de qualidade do produto e do serviço público de distribuição de gás canalizado e dá outras providências.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO - ARSP, no uso de suas atribuições legais, à vista do disposto na Lei Complementar nº 827, de 30 de junho de 2016, alterada pela Lei Complementar nº 954, de 02 de setembro de 2020; e

CONSIDERANDO que a ARSP tem por finalidade, regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços públicos de distribuição de gás canalizado;

CONSIDERANDO que o contrato de concessão tem por objeto a concessão, com exclusividade do serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado do Espírito Santo;

CONSIDERANDO que o serviço público de distribuição de gás é prestado, sob competência regulatória estadual, com o objetivo de assegurar as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, e compreende o planejamento, a construção, a operação e a manutenção do sistema de distribuição e as medições desde as estações de transferência de custódia até os pontos de entrega da molécula do gás aos usuários cativos e agentes livres de mercado;

CONSIDERANDO o estabelecido no anexo II do contrato de concessão que o regulador deverá expedir regulamento considerando indicadores e seus respectivos valores de referência;

CONSIDERANDO que os indicadores constantes no anexo II do contrato de concessão não são exaustivos, podendo ser revistos, suprimidos ou incluídos, por ocasião da elaboração de regulamento;

CONSIDERANDO que os indicadores do serviço público de distribuição de gás canalizado constituem instrumento essencial para regulação e fiscalização e visam estabelecer referências e monitorar os serviços de distribuição de gás canalizado, que devem ser prestados de forma regular, contínua, com segurança e atendendo a qualidade especificada;

CONSIDERANDO que a ação fiscalizadora da ARSP visará, primordialmente, à educação e orientação dos agentes do setor de distribuição de gás canalizado, à prevenção de condutas violadoras da lei, dos contratos e regulamentos, com os propósitos de garantir serviços eficientes e de qualidade aos usuários;

CONSIDERANDO que compete a ARSP no âmbito de suas atribuições de fiscalização dos serviços de distribuição de gás canalizado, a apuração de infrações e a aplicação de penalidades nos termos da Resolução ARSP nº048, de 16 de junho de 2021 e/ou outra que vier a substituí-la ou alterá-la;

CONSIDERANDO que a ARSP, em Consulta Pública ARSP N° 005/2023, que esteve disponível de 23 de junho de 2023 a 07 de julho de 2023, submeteu à apreciação e contribuições da sociedade, a Nota Técnica ARSP/DE/GGN N° 03/2023 e minuta de Resolução;

RESOLVE:

Art.1º. Aprovar na forma do Anexo I, as disposições sobre os indicadores de qualidade do produto e do serviço público de distribuição de gás canalizado e outras providências.

Parágrafo único: A Resolução contemplando o ANEXO I estará disponível em sua íntegra no site da ARSP, em https://arsp.es.gov.br/atos_normativos, a partir da data de sua publicação.

Art. 2º. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Vitória/ES, XX de XXXXX de 2023.

Marcelo Campos Antunes

Diretor-Presidente

Joana Moraes Resende Magella

Diretora Administrativa e Financeira

Debora Cristina Niero

Diretora de Gás Canalizado e Energia

Odylea Oliveira de Tassis

Diretora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária - Respondendo

ANEXO I

Capítulo I – Das Disposições Preliminares

Art. 1º. Definir os indicadores de qualidade do produto e do serviço público de distribuição de gás canalizado visando medir a capacidade da concessionária em fornecer o produto com a qualidade especificada, na faixa de pressão adequada, de forma regular e contínua, salvo interrupções previstas em regulamento.

Art. 2º. Para os efeitos desta Resolução ficam estabelecidas as seguintes definições:

- I-** ARSP: Agência de Regulação dos Serviços Públicos do Estado do Espírito Santo;
- II-** Gás canalizado: É o gás distribuído por meio de gasodutos, através de sistema de distribuição adequado;
- III-** Infração: descumprimento por parte da prestadora das regras constantes no conjunto de normas legais, regulamentares, contratuais e pactuadas;
- IV-** Penalidade: ato administrativo imputado à prestadora quando esta comete uma infração;
- V-** Serviço público de distribuição de gás canalizado: serviço público atribuído pela Constituição Federal aos Estados-Membros, sujeito à regulação estadual, consistente na distribuição do gás canalizado aos seus usuários, com o objetivo de assegurar as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
- VI-** Usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços públicos de distribuição de gás canalizado;
- VII-** Unidade Usuária: imóvel onde se dá o recebimento de gás, podendo ser individual ou coletivo.

Art. 3º. São considerados indicadores de qualidade do produto e do serviço:

- I - Indicador de Conformidade do Produto (ICP);
- II - Entrega à Pressão de Referência (PRE);
- III - Duração das Faltas de Gás Canalizado por Unidade Usuária (DFG); e

IV - Frequência das Faltas de Gás Canalizado por Unidade Usuária (FFG).

Capítulo II – Indicador de Conformidade do Produto (ICP)

Art. 4º. O indicador ICP do gás canalizado será monitorado e analisado continuamente no sistema de distribuição, através de cromatografia, para determinação de sua composição e do poder calorífico superior.

Parágrafo Único: O monitoramento e análise contínua no sistema de distribuição para a contabilização do indicador ICP será realizado pelos cromatógrafos em linha.

Art. 5º. A metodologia para determinação da qualidade e demais características do gás canalizado deverão estar em conformidade com as resoluções e demais documentos técnicos da ANP.

Art. 6º. A concessionária deverá apurar mensalmente o indicador ICP, considerando o total de análises conformes em relação ao total de análises realizadas válidas, de acordo com a fórmula abaixo:

$$\text{ICP} = \left(\frac{\text{TAC}}{\text{TAV}} \right) \times 100$$

onde:

ICP: indicador de conformidade do produto (%).

TAC: total de análises conformes, sendo consideradas conformes as análises nas quais todos os parâmetros estabelecidos no regulamento da ANP sejam atendidos.

TAV: total de análises válidas, sendo consideradas válidas as análises em que o processo de cromatografia seja concluído sem erro.

Art. 7º. O valor de referência para o ICP é a apuração de 100% (cem por cento) das análises conformes.

Parágrafo Único: Caso ocorra apuração de valor do indicador ICP inferior ao valor de referência sujeitará o infrator a penalidade de multa.

Art. 8º. Nos casos em que a análise identificar mais de um parâmetro fora dos limites estabelecidos no regulamento da ANP será contabilizada 1 (uma) análise não conforme para o cálculo do indicador ICP.

Art. 9º. Em caso de indisponibilidade de algum dos cromatógrafos, que impeça a realização das análises, deverá ser considerado como não conforme o número estimado de análises que deixaram de ser realizadas.

Parágrafo Único: Para fins de apuração do disposto no *caput*, será considerada uma análise não realizada a cada 5 (cinco) minutos de indisponibilidade do cromatógrafo.

Art. 10º. Quando da ocorrência de análises desconformes, a concessionária deverá comunicar ao regulador, tão prontamente quanto possível, informando da desconformidade identificada no gás canalizado, indicando quais seriam os itens em desconformidade, os respectivos desvios de qualidade, as providências tomadas para restabelecimento dos padrões e o tempo para retorno às especificações.

Art. 11. A proporcionalidade e razoabilidade da penalidade de multa pela violação mensal dos valores de referência do indicador ICP terão como parâmetros o percentual do volume analisado não conforme nos pontos de recepção e a diferença entre o valor de referência e o indicador ICP apurado no mês. Cada parâmetro utilizado terá 5 faixas (baixo, médio-baixo, médio, médio-alto, alto) conforme tabela abaixo:

Tabela 01: Gradação da multa a ser aplicada em caso de ultrapassagem do limite de referência do indicador ICP

			Percentual do volume analisado não conforme nos pontos de recepção				
			Baixo	Médio-baixo	Médio	Médio-alto	Alto
			0 a 5%	05,01% a 10,00%	10,01% a 15,00%	15,01% a 20,00%	> 20,00%
Diferença entre o valor de referência e o indicador ICP apurado no mês (REF ^{ICP} - ICP)	Baixo	0 a 5%	11,11%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%
	Médio-baixo	05,01% a 10,00%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%
	Médio	10,01% a 15,00%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%
	Médio-alto	15,01% a 20,00%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%
	Alto	> 20,00%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%	100,00%

Art. 12. O valor da multa para o indicador ICP será calculado conforme fórmula abaixo:

$$M_{\text{ICPMÊS}} = \frac{(\text{REF}_{\text{ICP}} - \text{ICP})}{\text{REF}_{\text{ICP}}} \times \frac{M_{\text{MAXICP}}}{12} \times \text{GRADAÇÃO}_{\text{ICPMÊS}}$$

onde:

M_{ICPMÊS}: Valor da multa a ser aplicada no respectivo mês para o indicador ICP (R\$);

ICP: Valor do indicador ICP do respectivo mês (%);

REF_{ICP}: Valor de referência do indicador ICP (%);

M_{MAXICP}: Valor da multa máxima do indicador ICP estabelecida no Art. 38 desta resolução (R\$);

GRADAÇÃO_{ICPMÊS}: Gradação da multa a ser aplicada conforme níveis estabelecidos na tabela 01 (%).

Art. 13. Os volumes medidos nos períodos que os parâmetros estabelecidos no regulamento da ANP não foram atendidos deverão ser utilizados para fins de contabilização do percentual do volume analisado não conforme nos pontos de recepção.

Capítulo III – Indicador de Entrega à Pressão de Referência (PRE)

Art. 14. O indicador PRE envolve o dever da concessionária de controlar e monitorar a pressão, a partir de medições contínuas, quando existentes, feitas nas instalações de gás canalizado, como Pontos de Recepção (PR), Estações de Redução Primária (ERP) e Secundária (ERS) e Conjuntos de Regulagem e Medição (CRM).

Art. 15. A concessionária deverá apurar mensalmente o indicador PRE considerando o número de casos em que a pressão fique fora dos limites definido

em contrato com o usuário, sendo que o indicador será calculado considerando o total de casos com limites de pressão dentro dos limites contratuais em relação ao total de usuários com contrato de fornecimento e contrato de uso do serviço de distribuição, de acordo com a fórmula abaixo.

$$\text{PRE} = \left(\frac{\text{QCP}}{\text{TOTp}} \right) \times 100$$

onde:

PRE: indicador de entrega à pressão de referência (%).

QCP: quantidades de casos com limites de pressão dentro dos limites contratuais.

TOTp: total de usuários com contrato de fornecimento e contrato de uso do serviço de distribuição.

Art. 16. O valor de referência para o indicador PRE é a apuração de 97% (noventa e sete por cento).

Parágrafo Único: Caso ocorra apuração de valor do indicador PRE inferior ao valor de referência sujeitará o infrator a penalidade de multa.

Art. 17. Os dados que geram o indicador PRE deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I- Data (MM/AAAA);
- II- Identificação do ponto do sistema de distribuição com telemedicação onde é apurada a pressão (usuário e rede de distribuição);
- III- Pressões máximas e pressões mínimas contratuais ou padrões da rede de distribuição para cada ponto de telemedicação;
- IV- Pressões máximas e pressões mínimas, média diária, apuradas diariamente nos pontos com telemedicação (usuário);
- V- Pressões máximas e pressões mínimas apuradas, média horária, nos pontos com telemedicação (rede de distribuição);
- VI- Valor percentual apurado fora dos limites contratuais de pressão dos usuários ou dos padrões da rede.

Art. 18. A proporcionalidade e razoabilidade da penalidade de multa pela violação mensal dos valores de referência do indicador PRE terão como parâmetros a média dos valores percentuais fora dos limites contratuais de pressão dos usuários e a média dos valores percentuais fora dos limites de pressão na rede distribuição. Cada parâmetro utilizado terá 5 faixas (baixo, médio-baixo, médio, médio-alto, alto) conforme tabela abaixo:

Tabela 02: Gradação da multa a ser aplicada em caso de ultrapassagem do limite de referência do indicador PRE

		Média dos valores percentuais fora dos limites contratuais de pressão dos usuários.					
		Baixo	Médio-baixo	Médio	Médio-alto	Alto	
		0-21%	21,01% a 40,00%	40,01% a 60,00%	60,01% a 80,00%	80,01% a 100,00%	
Média dos valores percentuais fora dos limites de pressão na rede de distribuição.	Baixo	0 a 5%	11,11%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%
	Médio-baixo	05,01% a 10,00%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%
	Médio	10,01% a 15,00%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%
	Médio-alto	15,01% a 20,00%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%
	Alto	>20%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%	100,00%

Art. 19. Os padrões para avaliação dos limites de pressão na rede de distribuição serão conforme tabela abaixo:

Tabela 03: Limites de pressão na rede de distribuição

Indicador	Classificação da Rede de Distribuição	Material da Rede de Distribuição	Limite – Pressão Máxima (Kgf/cm ²)	Limite – Pressão Mínima (Kgf/cm ²)
PRE	Rede Primária	Aço	50	19
	Rede Secundária de Alta Pressão	Aço	19	7
	Rede Secundária de Baixa Pressão	PEAD	7	1,5
	Rede Terciária	PEAD	1,5	0,5

Parágrafo único: Os padrões estabelecidos na tabela 03 também serão utilizados para avaliação das pressões em ramal dedicado e rede local.

Art. 20. A concessionária deverá monitorar e indicar em planilha específica, os casos de variação de pressão na rede de distribuição que fiquem fora dos limites indicados na tabela 03, assim como os casos que fiquem fora dos limites estabelecidos nos contratos de fornecimento e nos contratos de uso do serviço de distribuição, a serem informados juntamente com o indicador PRE.

Art. 21. O valor da multa para o indicador PRE será calculado conforme fórmula abaixo:

$$M_{\text{PREMÊS}} = \frac{(\text{REF}_{\text{PRE}} - \text{PRE})}{\text{REF}_{\text{PRE}}} \times \frac{M_{\text{MAXPRE}}}{12} \times \text{GRADAÇÃO}_{\text{PREMÊS}}$$

onde:

M_{PREMÊS}: Valor da multa a ser aplicada no respectivo mês para o indicador PRE (R\$);

PRE: Valor do indicador PRE do respectivo mês (%);

REF_{PRE}: Valor de referência do indicador PRE (%);

M_{MAXPRE}: Valor da multa máxima do indicador PRE estabelecida no Art. 38 desta resolução (R\$);

GRADAÇÃO_{PREMÊS}: Gradação da multa a ser aplicada conforme níveis estabelecidos na tabela 02 (%).

Art. 22. Para o cálculo da média dos valores percentuais fora dos limites contratuais de pressão dos usuários deverá ser considerada a média aritmética dos percentuais acima e abaixo dos limites contratuais de todos usuários, para cada respectivo mês.

Art. 23. Para o cálculo da média dos valores percentuais fora dos limites de pressão da rede de distribuição deverá ser considerada a média aritmética dos percentuais acima e abaixo dos limites para cada respectivo mês, conforme tabela 03.

Capítulo IV – Indicador de Duração das Faltas de Gás Canalizado por Unidade Usuária (DFG)

Art. 24. No indicador DFG serão medidas as ocorrências de falta de gás canalizado não programadas, ocasionadas por alguma falha no sistema de distribuição, que deverão ser registradas e atendidas no prazo máximo de 4 (quatro) horas após a manifestação do usuário, medida do chamado inicial até o momento do retorno do fornecimento.

Art. 25. A concessionária deverá calcular mensalmente o indicador DFG, conforme fórmula abaixo:

$$\text{DFG} = \left(\frac{\text{FGP}}{\text{FGT}} \right) \times 100$$

onde:

DFG: indicador de duração das faltas de gás canalizado por usuário.

FGP: total de unidades usuárias com falta de gás canalizado, não atendido no prazo.

FGT: total de unidades usuárias com falta de gás canalizado.

Art. 26. O valor de referência para o indicador DFG é a apuração de 4,18% (quatro inteiros e dezoito centésimos por cento).

Parágrafo Único: Caso ocorra apuração de valor do indicador DFG superior ao valor de referência sujeitará o infrator a penalidade de multa.

Art. 27. Os dados que geram o indicador DFG deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I- Número da manifestação;
- II- Data e hora de Solicitação da Manifestação;
- III- Data e hora de Encerramento da Manifestação (retorno do fornecimento);
- IV- Motivo da ocorrência;
- V- Tempo de cada atendimento (horas/minutos);
- VI- Identificação se a manifestação é procedente ou não;
- VII- Código do usuário;
- VIII- Segmento do usuário;

- IX-** Tipo de usuário (individual ou coletivo);
- X-** Caso o segmento seja residencial coletivo, deve haver identificação da quantidade de unidades consumidoras;
- XI-** Município onde ocorreu a falta de gás.

Art. 28. A proporcionalidade e razoabilidade da penalidade de multa pela violação mensal dos valores de referência do indicador DFG terá como parâmetro o valor apurado do Indicador DFG do respectivo mês. O parâmetro utilizado terá 5 faixas (baixo, médio-baixo, médio, médio-alto, alto) conforme tabela abaixo:

Tabela 04: Gradação da multa a ser aplicada em caso de ultrapassagem do limite de referência do indicador DFG

	Baixo	Médio-baixo	Médio	Médio-alto	Alto
Valor do Indicador DFG do respectivo mês (%)	4,18% - 10,00%	10,01 - 15,00%	15,01 - 20,00%	20,01 - 25,00%	>25,00
	20,00%	40,00%	60,00%	80,00%	100,00%

Art. 29. O valor da multa para o indicador DFG será calculado conforme fórmula abaixo:

$$M_{DFGMÊS} = \left(\frac{(DFG - REF_{DFG})}{REF_{DFG}} \times 0,045 - 0,015 \right) \times \frac{M_{MAXDFG}}{12} \times GRADAÇÃO_{DFGMÊS}$$

M_{DFGMÊS}: Valor da multa a ser aplicada no respectivo mês para o indicador DFG (R\$);

DFG: Valor do indicador DFG do respectivo mês (%);

REF_{DFG}: Valor de referência do Indicador DFG (%);

M_{MAXDFG}: Valor da multa máxima do indicador DFG estabelecida no Art. 38 desta resolução (R\$);

GRADAÇÃO_{DFGMÊS}: Gradação da multa a ser aplicada conforme níveis estabelecidos na tabela 04 (%).

Capítulo V – Indicador de Frequência das Faltas de Gás Canalizado por Unidade Usuária (FFG).

Art. 30. Na apuração do indicador FFG serão medidas as ocorrências de falta de gás canalizado não programadas, ocasionadas por alguma falha no sistema de distribuição, bem como as ocorrências programadas para manutenção, que deverão ser registradas para fins de verificação da frequência de ocorrências de falta de gás canalizado nos usuários.

Art. 31. A concessionária deverá calcular mensalmente o indicador FFG, conforme fórmula abaixo:

$$\text{FFG} = \frac{\text{FGT}}{\text{TOT}} \times 1000$$

onde:

FFG: indicador de frequência das faltas de gás canalizado por mil unidades usuárias.

FGT: total de unidades usuárias com falta de gás canalizado.

TOT: total de unidade usuárias.

Art. 32. O valor de referência para o indicador FFG é a apuração de 3,50 (três inteiros e cinquenta centésimos) faltas de gás canalizado por mil unidades usuárias.

Parágrafo Único: Caso ocorra apuração de valor do indicador FFG superior ao valor de referência sujeitará o infrator a penalidade de multa.

Art. 33. Os dados que geram o indicador FFG deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I- Número da manifestação;
- II- Data e hora de Solicitação da Manifestação;
- III- Data e hora de Encerramento da Manifestação (retorno do fornecimento);
- IV- Motivo da ocorrência;

- V- Tempo de cada atendimento (horas/minutos);
- VI- Identificação se a manifestação é procedente ou não;
- VII- Código do usuário;
- VIII- Segmento do usuário;
- IX- Tipo de usuário (individual ou coletivo);
- X- Caso o segmento seja residencial coletivo, deve haver identificação da quantidade de unidades consumidoras;
- XI- Município onde ocorreu a falta de gás.

Art. 34. A proporcionalidade e razoabilidade da penalidade de multa pela violação mensal dos valores de referência do indicador FFG terá como parâmetro o valor apurado do indicador FFG do respectivo mês. O parâmetro utilizado terá 5 faixas (baixo, médio-baixo, médio, médio-alto, alto) conforme tabela abaixo:

Tabela 05: Gradação da multa a ser aplicada em caso de ultrapassagem do limite de referência do indicador FFG

Valor do Indicador FFG do respectivo mês (por mil UU)	Baixo	Médio-baixo	Médio	Médio-alto	Alto
	3,50 a 4,10	4,11 a 4,70	4,71 a 5,30	5,31 a 5,90	>5,90
	20,00%	40,00%	60,00%	80,00%	100,00%

Art. 35. O valor da multa para o indicador FFG será calculado conforme fórmula abaixo:

$$M_{\text{FFGMÊS}} = \left(\frac{(\text{FFG} - \text{REF}_{\text{FFG}})}{\text{REF}_{\text{FFG}}} \times 0,033 + 0,005 \right) \times \frac{M_{\text{MAXFFG}}}{12} \times \text{GRADAÇÃO}_{\text{FFGMÊS}}$$

onde:

$M_{\text{FFGMÊS}}$: Valor da multa a ser aplicada no respectivo mês para o indicador FFG (R\$);

FFG : Valor do indicador FFG do respectivo mês (%);

REF_{FFG}: Valor de referência do Indicador FFG (%);

M_{MAXFFG}: Valor da multa máxima do indicador FFG estabelecida no Art. 38 desta resolução (R\$);

GRADAÇÃO_{FFGMÊS}: Gradação da multa a ser aplicada conforme níveis estabelecidos na tabela 05 (%).

Capítulo VI – Das Disposições Finais

Art. 36. Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, apurados pela concessionária conforme exposto nesta Resolução, deverão ser encaminhados à ARSP, mensalmente, em planilha eletrônica padronizada, até o último dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência.

§1º: A concessionária deverá submeter a ARSP para aprovação o modelo de planilha após 10 dias úteis da publicação desta resolução.

§2º: O modelo da planilha poderá ser modificado conforme solicitação da ARSP.

§3º: Os dados da planilha deverão ser apresentados em bases mensais para cálculo dos indicadores e de forma cumulativa.

Art. 37. As informações deverão ser registradas de maneira a assegurar a fidelidade, a precisão e a disponibilização das mesmas para consultas e fiscalizações.

Art. 38. A multa máxima de cada um dos indicadores de qualidade do produto e do serviço público de distribuição de gás canalizado (ICP, PRE, DFG e FFG) será a quarta parte do valor máximo da multa a ser aplicada na infração descrita no Art. 14, III, da Resolução ARSP N° 048/2021 ou outra que vier a substituí-la ou alterá-la.

Art. 39. A inobservância das disposições estabelecidas nesta Resolução implicará aos infratores a imposição das multas e penalidades previstas na legislação e regulamentos.

Art. 40. Os casos omissos nesta Resolução serão submetidos à decisão da Diretoria Colegiada da ARSP.

Art. 41. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Vitória/ES, XX de XXXX de 2023.

Marcelo Campos Antunes

Diretor-Presidente

Joana Moraes Resende Magella

Diretora Administrativa e Financeira

Debora Cristina Niero

Diretora de Gás Canalizado e Energia

Odylea Oliveira de Tassis

Diretora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária - Respondendo