

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

Dispõe sobre o atendimento da ouvidoria da concessionária de serviço público de distribuição de gás canalizado, revoga a Resolução ASPE - Nº. 005/2013 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 pela Lei Complementar nº 1.057, de 08 de novembro de 2023; 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 que a ouvidoria do prestador de serviço público de distribuição de gás canalizado constitui instrumento essencial para disponibilizar aos usuários e demais interessados um canal que visa proporcionar melhoria no atendimento dos serviços prestados pela concessionária;

CONSIDERANDO que é facultado aos usuários do serviço público de distribuição de gás canalizado, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações à concessionária ou à ARSP;

CONSIDERANDO que a ARSP, em Consulta Pública N° 008/2023, que esteve disponível de XX de XXXX de 2023 a XX de XXXX de 2023, submeteu à apreciação e contribuições da sociedade, a Nota Técnica ARSP/DG/GGN N° 04/2023 e minuta de Resolução;

RESOLVE:

Art.1º. Aprovar na forma do Anexo I, as disposições sobre o atendimento da ouvidoria da concessionária de serviço público de distribuição de gás canalizado, a revogação da Resolução ASPE - N°. 005/2013 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 xxxx.

Marcelo Campos Antunes
Diretor-Presidente

Alexandre Careta Vektorim
Diretor Administrativo e Financeiro

Débora Cristina Niero
Diretora de Gás Canalizado e Energia

Joana Moraes Resende Magella
Diretora de Saneamento Básico

Tatiana Santos de Oliveira
Diretora de Infraestrutura Viária e Mobilidade Urbana

ANEXO I

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Definir, na forma desta Resolução, as disposições relativas à ouvidoria da concessionária do serviço público de distribuição de gás canalizado.

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-** Concessionária: sociedade à qual é adjudicada, mediante concessão, a prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado;
- III-** Gás canalizado: É o gás distribuído por meio de gasodutos, através de sistema de distribuição adequado;
- IV-** Ouvidoria da ARSP: é um canal de atendimento terciário para os usuários da concessionária registrarem sugestões, elogios, reclamações e denúncias, uma vez esgotadas as instâncias de comunicação junto à concessionária e persistindo as questões não solucionadas;
- V-** Ouvidoria da concessionária: é a unidade organizacional composta de estrutura física específica e corpo de pessoal capacitado, responsável por receber, apurar, solucionar e responder as manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos do consumidor que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento primários disponibilizados pela concessionária, bem como por propor melhorias no processo interno e prevenir potenciais conflitos;
- VI-** 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; e
- VII-** Usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços públicos de distribuição de gás canalizado;

Art. 3º. O atendimento primário é realizado por atendimento presencial em postos de atendimento e por meio do serviço de atendimento ao usuário da concessionária, podendo contar com diferentes meios de comunicação a serem disponibilizados aos usuários e demais interessados.

Art. 4º. Os usuários e demais interessados podem registrar reclamação na ouvidoria da concessionária se:

I – Vencido o prazo para o atendimento primário de demanda feita para a concessionária; ou

II – Houver discordância em relação às providências adotadas para a solução da demanda, inclusive as demandas esclarecidas durante o atendimento primário.

CAPÍTULO II – DA OUVIDORIA DA CONCESSIONÁRIA

Art. 5º. A implantação da ouvidoria é obrigatória para a concessionária.

§ 1º: A estrutura de ouvidoria deve:

I - Ser adequadamente dimensionada e ser acessível aos usuários e demais interessados da sua área de atuação; e

II - Possibilitar o esclarecimento de dúvidas sobre manifestações realizadas e o encaminhamento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

§ 2º: A ouvidoria deve estar disponível através dos canais de atendimento devidamente divulgados pela concessionária, em toda área de concessão.

Art. 6º. A ouvidoria da concessionária deve:

I - Apurar a reclamação e demais manifestações recebidas; e

II - Comunicar aos usuários e demais interessados, em até 15 dias consecutivos, as providências adotadas quanto às reclamações e demais manifestações recebidas, cientificando-o, caso persista discordância, sobre a possibilidade de contatar a ouvidoria da ARSP.

§ 1º: Nos casos previstos no *caput*, quando o usuário registrar manifestação na ouvidoria da ARSP, deverá apresentar o número de protocolo gerado no atendimento realizado pela ouvidoria da concessionária.

§ 2º: Excepcionalmente, caso haja necessidade de prorrogação de prazo para o fornecimento de resposta conclusiva, a ouvidoria deve manter contato com o manifestante, dentro do prazo do inciso II deste artigo, a fim de justificar e informar o novo prazo para resposta.

§ 3º: Na contagem dos prazos excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 7º. A ouvidoria da concessionária deve manter sistema informatizado de controle das manifestações recebidas, de forma que possam ser disponibilizados o histórico de atendimentos e as informações, com toda a documentação associada e as providências adotadas.

Art. 8º. Em todo atendimento da ouvidoria deve ser gerado um número de protocolo, o qual deve ser informado ao manifestante, após o efetivo registro da manifestação.

Art. 9º. A manifestação na ouvidoria da concessionária deverá ser classificada quanto a sua procedência.

§ 1º: A manifestação deverá ser classificada como procedente quando é possível identificar o fato por meio de evidências, tais como registros, documentos e/ou visita técnica.

§ 2º: A manifestação deverá ser classificada como improcedente quando há a ausência de fundamentos, registros e/ou documentos, ou pela impossibilidade de validação da procedência do chamado por meio de uma visita técnica.

Art. 10. As manifestações na ouvidoria da concessionária devem ser classificadas de acordo com o tipo de demanda em: esclarecimento de dúvidas sobre manifestações realizadas, reclamação, denúncia, sugestão e elogio, conforme caracterização:

I - Reclamação: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da concessionária, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II - Denúncia: comunicação realizada por usuário ou demais interessados a respeito de uma irregularidade afeta ao serviço público prestado pela concessionária;

III - Sugestão: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela concessionária;

IV - Elogio: comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento pelo serviço público prestado pela concessionária;

V - Esclarecimento de dúvidas sobre manifestações realizadas: atendimento de demanda em virtude de solicitação de explicação referente à manifestação anteriormente realizada.

Art. 11. São atribuições da ouvidoria da concessionária, dentre outras:

I - Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às manifestações que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela concessionária;

II - Encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando sua análise;

III - Prestar esclarecimentos e dar ciência aos manifestantes, em caráter objetivo e não protelatório, sobre os prazos e o andamento de suas demandas e as providências adotadas;

IV - Fornecer resposta conclusiva para a manifestação, a qual deve ser escrita, sempre que solicitado;

V - Observar as normas legais e regulamentares dos direitos e deveres dos usuários;

VI - Exercer a função de representante dos direitos do consumidor e demais usuários junto à concessionária; e

VII - responder às manifestações registradas e encaminhadas à concessionária pela ARSP.

Art. 12. São atribuições da função de ouvidor:

I - Exercer suas funções com ética, imparcialidade, justiça, transparência, autonomia, isonomia, eficácia, integridade e cortesia;

II - Orientar e zelar pelo cumprimento das normas legais e regulamentares dos direitos e deveres dos usuários;

III - Zelar pela celeridade do trâmite de informações dos processos de ouvidoria;

IV - Facilitar o acesso dos usuários e demais interessados à ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

V - Agir preventivamente, identificando eventuais pontos de conflitos e oportunidades de melhoria;

VI - Propor às áreas competentes da concessionária, e/ou, se necessário, à sua autoridade máxima executiva, soluções de melhoria e modificações nos processos, procedimentos e rotinas da concessionária, em decorrência da análise das manifestações recebidas;

VII - Resguardar o sigilo das informações e a identidade do manifestante, se solicitado; e

VIII - Garantir o direito ao contraditório e à ampla defesa de todas as partes envolvidas nas demandas.

Art. 13. O atendimento ao usuário deve ser norteado pelos seguintes princípios:

I - Transparência nos procedimentos administrativos;

II - Agilidade no atendimento às demandas;

III - Sigilo das informações e fatos;

IV - Imparcialidade no tratamento das demandas; e

V - Tratamento isonômico aos usuários.

Art. 14. Quando os usuários e demais interessados acionarem o serviço de ouvidoria da concessionária por reiteradas vezes e esses atendimentos forem sobre o mesmo objeto, a concessionária, para fins de apuração das informações, deverá considerar apenas o primeiro acionamento.

Art. 15. Os integrantes da ouvidoria não podem:

I - Atuar como representantes da concessionária em processos e procedimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados aos usuários; e

II - Exercer a função de atendimento primário aos usuários e demais interessados.

Art. 16. São deveres da concessionária em relação à ouvidoria:

I - Criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria e para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade;

II - Assegurar o recebimento pela ouvidoria, das informações necessárias à elaboração de resposta adequada às manifestações recebidas, no prazo pré-estabelecido;

III - Fornecer apoio administrativo, permitindo a requisição de informações e documentos para o exercício de suas atividades;

IV - Garantir aos integrantes da ouvidoria o exercício de suas funções sem ingerência político-partidária;

V - Divulgar a existência da ouvidoria, inclusive em sua página na internet, prestando informações sobre suas finalidades, competências, limites de atuação, prazos a que está sujeita e canais de comunicação disponíveis para o registro de ocorrências de sua responsabilidade;

VI - Garantir o acesso dos usuários e demais interessados ao atendimento da ouvidoria por meio de canais ágeis e eficazes; e

VII - Adotar providências para que todos os integrantes da ouvidoria sejam capacitados a atender adequadamente aos usuários e demais interessados, devendo possuir, no mínimo, competências nos seguintes temas:

- a) ouvidoria;
- b) ética, mediação e solução de conflitos em ouvidoria;
- c) direitos e defesa dos usuários no âmbito público e privado; e
- d) comunicação.

CAPÍTULO III – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A concessionária apresentará anualmente à ARSP planilha eletrônica com as manifestações apuradas mensalmente pela ouvidoria da concessionária.

§ 1º: A planilha eletrônica que trata o *caput* deste artigo deverá conter, no mínimo:

- I** - Número do protocolo da manifestação;
- II** - Data de abertura da manifestação;
- III** - Data da comunicação das providências adotadas quanto às reclamações e demais manifestações recebidas;
- IV** - Data de encerramento da manifestação;
- V** - Prazo de comunicação da providência adotadas quanto às manifestações recebidas;
- VI** - Prazo do atendimento das manifestações encerradas;
- VII** - Caracterização quanto à procedência (improcedente ou procedente);
- VIII** - Tipo da manifestação (reclamação, denúncia, sugestão, elogio, esclarecimentos sobre manifestações realizadas);
- IX** - Município;
- X** - Segmento do usuário; e
- XI** - Motivo da manifestação (faturamento, cobrança, pedido de ligação, dentre outros).

§ 2º: Deve constar na planilha eletrônica análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas ou a serem implementadas pela concessionária.

§ 3º: A planilha eletrônica deve ser encaminhada a ARSP até o 15º dia de janeiro do ano posterior ao período de apuração de referência.

§ 4º: A critério da ARSP poderão ser solicitados itens adicionais aos estabelecidos no § 1º.

Art. 18. A ARSP poderá requisitar o planejamento de ações associadas à ouvidoria da concessionária quando da implantação da ouvidoria itinerante da ARSP.

Art. 19. Os casos omissos nesta Resolução serão submetidos à decisão da Diretoria Colegiada da ARSP.

Art. 20. Revoga-se a resolução ASPE Nº 005/2013, de 17 de junho de 2013.

Art. 21. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Vitória/ES, XX de xxxxxx de XXXX.

Marcelo Campos Antunes

Diretor-Presidente

Alexandre Careta Ventorim

Diretor Administrativo e Financeiro

Débora Cristina Niero

Diretora de Gás Canalizado e Energia

Joana Moraes Resende Magella

Diretora de Saneamento Básico

Tatiana Santos de Oliveira

Diretora de Infraestrutura Viária e Mobilidade Urbana