

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - ARSP

DIRETORIA DE GÁS CANALIZADO E ENERGIA - DG

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL - GGN

NOTA TÉCNICA ARSP/DG/GGN Nº 04/2023

PROCESSO: 2023-KBZXW

1. DO OBJETO

A presente nota técnica tem por objetivo subsidiar a proposta de Minuta de Resolução que dispõe sobre o atendimento da ouvidoria da concessionária do serviço público de distribuição de gás canalizado, revoga a Resolução ASPE - Nº. 005/2013 e dá outras providências.

2. DO CONTEXTO LEGAL E INSTITUCIONAL - ARSP

Criada como uma autarquia de regime especial, dotada de personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa, patrimonial, técnica e financeira, vinculada à SEDES – Secretaria de Estado de Desenvolvimento, o órgão é resultado da fusão da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo (ARSI) e da Agência de Serviços Públicos do Estado do Espírito Santo (ASPE) e, tem como finalidade regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços de:

- Saneamento básico: abrangem abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos, quando as atividades de regulação, controle e fiscalização forem delegadas à ARSP pelos entes municipais envolvidos;
- Serviços estaduais de infraestrutura viária com pedágio;
- Gás canalizado: serviços de fornecimento, distribuição e demais condições de atendimento aos usuários;
- Energia elétrica: aqueles delegados à ARSP pela ANEEL;

- Mobilidade urbana: aqueles delegados à ARSP pela Secretaria Estadual de Mobilidade Urbana – SEMOBI.

3. DOS FUNDAMENTOS LEGAIS

A legalidade do assunto encontra amparo nos seguintes contrato e resolução:

- Contrato de Concessão para exploração do serviço público de distribuição de gás canalizado do Estado do Espírito Santo.
- RESOLUÇÃO ARSP Nº 058/2022 que institui a Agenda Regulatória para o triênio 2022-2024.

4. DA CONTEXTUALIZAÇÃO

A Resolução ARSP Nº 058/2022 institui a Agenda Regulatória para o triênio 2022-2024, na qual consta que, dentre outros, cabe a ARSP revisar a resolução que trata da qualidade no atendimento à ocorrência e reclamações prestadas pelo serviço de ouvidoria da concessionária.

Portanto, esta nota técnica busca subsidiar a elaboração de proposta de resolução que dispõe sobre o atendimento da ouvidoria da concessionária do serviço público de distribuição de gás canalizado, revoga a Resolução ASPE - Nº. 005/2013 e dá outras providências no âmbito do sistema de distribuição de gás canalizado do Estado do Espírito Santo.

O quadro abaixo apresenta o histórico de registros da ouvidoria da concessionária desde o início de sua operação:

Histórico de Registros por Canal Ouvidoria

	Ano			
	2020	2021	2022	2023
Janeiro		6	6	2
Fevereiro		7	4	6
Março		2	4	4
Abril		5		
Maió		7	9	2
Junho		9	4	5
Julho		6	12	6
Agosto	5	6	4	7
Setembro	7	8	2	6
Outubro	9	5	2	3
Novembro	7	5	2	3
Dezembro	5	7		
Total	33	73	49	44

Assim sendo, iniciam-se as análises.

5. DA ANÁLISE TÉCNICA

Diante do novo contrato de concessão assinado em 22/07/2023, tendo em vistas a gestão do arcabouço regulatório da ARSP referente à distribuição de gás canalizado, assim como a simplificação e atualização dos atos expedidos por esta autarquia, visto que o normativo em vigor faz referência à resolução já revogada (Resolução ASPE Nº 004/2013). Assim, entende-se pela revogação da Resolução ASPE - Nº. 005/2013 como a alternativa a ser implementada.

Vislumbra-se que é importante uma regulamentação atualizada para a ouvidoria da concessionária, que é o canal condutor das reclamações, denúncias, sugestões, elogios, esclarecimentos sobre manifestações realizadas pelos usuários e demais interessados. Para tanto, o mesmo deve ser baseado nos princípios da transparência nos procedimentos administrativos; agilidade no atendimento às demandas; sigilo das informações e fatos; imparcialidade no tratamento das demandas; tratamento isonômico aos usuários.

O atendimento primário da concessionária deve ser 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.

Os usuários e demais interessados podem registrar reclamação na ouvidoria da concessionária se: vencido o prazo para o atendimento primário de demanda feita para a concessionária ou houver discordância em relação às providências adotadas para a solução da demanda, inclusive as demandas esclarecidas durante o atendimento primário.

Serão analisados no próximo tópico os principais pontos da proposta de minuta de resolução referentes à ouvidoria da concessionária.

5.1. DA OUVIDORIA DA CONCESSIONÁRIA

Entende-se que deve ser obrigatória a implantação da ouvidoria para a concessionária, assim como estrutura adequadamente dimensionada e acessível aos usuários e demais interessados da sua área de atuação. Adicionalmente, é importante que possibilite o esclarecimento de dúvidas sobre manifestações realizadas e o encaminhamento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Além disso, a ouvidoria deve estar disponível através dos canais de atendimento devidamente divulgados pela concessionária, em toda área de concessão.

A ouvidoria da concessionária deve apurar a reclamação e demais manifestações recebidas e 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.

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

Quanto a manifestação na ouvidoria, a mesma deverá ser classificada quanto a sua procedência, da seguinte forma:

- Classificada como procedente quando é possível identificar o fato por meio de evidências, tais como registros, documentos e/ou visita técnica.
- 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.

Quanto ao tipo de demanda as manifestações na ouvidoria da concessionária devem ser classificadas como: 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 realizada.

A ouvidoria deve ainda possuir como norte, para o atendimento, os princípios constitucionais aplicáveis da transparência nos procedimentos administrativos, agilidade no atendimento às demandas, sigilo das informações e fatos, imparcialidade no tratamento das demandas, tratamento isonômico aos usuários.

Para tanto, 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 distribuidora;

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 distribuidora; e

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

Adicionalmente, entende-se que a função de ouvidor deve ter as seguintes atribuições:

- 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.

Quanto aos integrantes da ouvidoria, os mesmos não podem:

- I** - atuar como representantes da concessionária em processos e procedimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados aos usuários; e
- II** - não exercer a função de atendimento primário ao usuário e demais interessados.

Quanto aos deveres associados à ouvidoria a concessionária deverá:

- 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 usuário 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.

Para o devido monitoramento pela ARSP das ações da ouvidoria da concessionária é importante que seja apresentado anualmente à ARSP planilha eletrônica com as manifestações apuradas mensalmente pela ouvidoria da concessionária, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

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)

Por fim, não menos importante, quando da implantação da ouvidoria itinerante da ARSP poderá ser requisitado à concessionária o planejamento de ações associadas à ouvidoria.

6. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Resolução ARSP Nº 058/2022 que institui a agenda regulatória para o triênio 2022-2024, estipulou para o ano de 2023 a elaboração do regulamento acerca do atendimento da ouvidoria da concessionária do serviço público de distribuição de gás canalizado.

Dessa forma, em atendimento a Resolução ARSP Nº 058/2022 e conforme contrato de concessão, foi elaborada esta nota técnica contendo a análise da proposta de Minuta de Resolução que 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.

Recomenda-se a aprovação de submissão de minuta de Resolução à consulta pública contemplando as considerações efetuadas mediante esta nota técnica, permitindo a sociedade apresentar contribuições, as quais deverão ser devidamente motivadas.

É o entendimento, s.m.j.

Vitória, 15 de dezembro de 2023.

(assinado eletronicamente)

ALBERTO CESAR DE LIMA
Especialista em Regulação e Fiscalização

(assinado eletronicamente)

HEVERSON MORAIS ALVARENGA
Especialista em Regulação e Fiscalização