

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ARSP

RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO DAS CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS NO PROCESSO DE CONSULTA PÚBLICA ARSP Nº 008/2023

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.

Através da Consulta Pública ARSP Nº 008/2023, foi disponibilizada no site da ARSP, a NOTA TÉCNICA ARSP/DG/GGN Nº 04/2023 e a 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**”. Como uma das ferramentas de controle social necessárias ao aprimoramento dos trabalhos da Agência e em atendimento ao princípio da transparência, a consulta pública teve por objetivo recolher contribuições e informações das partes interessadas sobre a proposta 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 21 de dezembro de 2023 a 04 de janeiro de 2024, foi propiciado aos interessados a possibilidade de encaminhamento de seus pleitos, opiniões e sugestões a ARSP.

A Consulta contou com a contribuição de 1 participante, a saber: a Companhia de Gás do Espírito Santo – ES Gás. As contribuições apresentadas de forma tempestiva foram analisadas e constam na sequência deste Relatório Circunstanciado. A resolução contemplando as alterações em função das contribuições apresentadas no âmbito desta Consulta Pública estará disponível no site da ARSP. Toda documentação relacionada encontra-se nos autos do processo nº 2023-KBZXW.

ES GÁS – 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
CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES			Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
Art. 1º. Definir, na forma desta Resolução, as disposições relativas à ouvidoria da concessionária do serviço público de distribuição de gás canalizado.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.

Art. 2º. Para os efeitos desta Resolução ficam estabelecidas as seguintes definições:	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
I- ARSP: Agência de Regulação dos Serviços Públicos do Estado do Espírito Santo;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
II- Concessionária: sociedade à qual é adjudicada, mediante concessão, a prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado;	II- Concessionária: sociedade à qual é adjudicada, mediante celebração de contrato administrativo de concessão , a prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado;	- Inclusão do termo destacado para prestigiar a existência do contrato administrativo firmado.	Parcialmente aceita. A contribuição foi acatada, contudo, a fim de se evitar interpretação distinta, uma vez que o contrato de concessão é de prestação de serviço, a palavra “administrativo” foi suprimida. Segue nova redação: “Concessionária: sociedade à qual é adjudicada, mediante celebração de contrato de 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;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
	IV-Atendimento Primário: Refere-se ao atendimento inicial ao manifestante, realizado pela concessionária, conforme termos definidos na Resolução ASPE 005/2007, ou outras que venham a substituí-la, em seus canais de atendimento convencionais.	- Inclusão da definição de atendimento primário. O termo aparecerá nos itens adiante na Resolução.	Parcialmente aceita. A contribuição foi acatada, entretanto, a redação sofreu pequena alteração, ajustando a ordem de apresentação textual e incluindo o termo “e/ou alterá-la”. Segue nova redação: “Atendimento Primário: Refere-se ao atendimento inicial ao manifestante

			realizado pela concessionária em seus canais de atendimento convencionais, conforme termos definidos na Resolução ASPE nº 005/2007 ou outras que venham a substituí-la e/ou alterá-la.”
	V-Atendimento Secundário: Refere-se aos atendimentos registrados via canais de contato da ouvidoria da concessionária e relativas à prestação do serviço e aos direitos dos manifestantes que não foram solucionadas no atendimento primário.	- Inclusão da definição de atendimento secundário. O termo aparecerá nos itens adiante na Resolução.	Parcialmente aceita. Será adicionada a definição de "Atendimento Secundário", entretanto, é importante observar que as denúncias, sugestões e elogios não precisam necessariamente originar-se do atendimento primário. Segue nova redação da definição "Atendimento Secundário": "Atendimento Secundário: Refere-se aos atendimentos registrados via canais de contato da ouvidoria da concessionária e relativas à prestação do serviço e aos direitos dos manifestantes que não foram solucionadas no atendimento primário, não eximindo que sejam registrados outros tipos de manifestações."
	VI-Atendimento Terciário: Refere-se aos atendimentos registrados via Ouvidoria da Agência de Regulação dos Serviços Públicos do Estado do Espírito Santo (ARSP), uma vez esgotadas as instâncias de comunicação junto à concessionária e quando persistirem questões não solucionadas.	- Inclusão da definição de atendimento terciário. O termo aparecerá nos itens adiante na Resolução.	Aceita. Segue nova redação: "Atendimento Terciário: Refere-se aos atendimentos registrados via Ouvidoria da Agência de Regulação dos Serviços Públicos do Estado do Espírito Santo (ARSP), uma vez esgotadas as instâncias de comunicação junto à concessionária e quando persistirem questões não solucionadas."
IV- Ouvidoria da ARSP: é um canal de atendimento terciário para os usuários da concessionária	VII- (...)	- Adequação da numeração do inciso.	Aceita.

<p>registrarem sugestões, elogios, reclamações e denúncias, uma vez esgotadas as instâncias de comunicação junto à concessionária e persistindo as questões não solucionadas;</p>			<p>Devido a inclusão de outras definições a numeração do inciso será adequada.</p>
<p>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;</p>	<p>VIII - Ouvidoria da concessionária: é a unidade organizacional composta de estrutura física específica de corpo de pessoal capacitado, responsável por receber, apurar, solucionar e responder as manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos do usuário 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;</p>	<p>- Adequação da numeração do inciso. - Exclusão dos termos tachados tendo em vista que: Esta alteração ressalta o entendimento da Concessionaria de que não há necessidade de uma "estrutura física", pois a ouvidoria pode atender através de canais digitais, que hoje em dia são mais utilizados pela população de que os postos de atendimento físicos, com menor impacto na modicidade tarifaria. - A exclusão das palavras "estrutura (...) específica" é para esclarecer a interpretação de que a ouvidoria pode ser realizada sem recorrer a empregados específicos e dedicados, pois estes custos adicionais impactam na modicidade tarifaria. - Alteração de "consumidor" para "usuario" para adaptar o texto à definição de usuario contida no texto desta resolução como definição ao item item X.</p>	<p>Parcialmente aceita. A sugestão de retirar estrutura física foi aceita e alterou a palavra usuário para manifestante, pois qualquer cidadão pode acionar a ouvidoria da concessionária para reclamar, denunciar, sugerir ou elogiar. Segue nova redação com ajustes: "VIII - Ouvidoria da concessionária: é a unidade organizacional composta de pessoal capacitado, responsável por receber, apurar, solucionar e responder as manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos do manifestante 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."</p>
<p>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,</p>	<p>IX- (...)</p>	<p>- Adequação da numeração do inciso.</p>	<p>Aceita. Devido a inclusão de outras definições a numeração do inciso será adequada.</p>

<p>generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas; e</p>			
<p>VII- Usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços públicos de distribuição de gás canalizado;</p>	<p>X- (...)</p>	<p>- Adequação da numeração do inciso.</p>	<p>Aceita. Devido a inclusão de outras definições a numeração do inciso será adequada.</p>
<p>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.</p>	<p>Art. 3º O Serviço de atendimento primário ao usuário será realizado pela Concessionária conforme termos definidos nos preceitos da Resolução ASPE 005/2007, ou outras que venham a substituí-la, podendo contar com diferentes meios de comunicação a serem disponibilizados aos usuários e demais interessados manifestantes.</p>	<p>- Considerando que a resolução discutida nesta consulta pública tem o objetivo de regular especificamente a ouvidoria da concessionária, foi incluído ao texto a referência a Resolução ASPE 005/2007 que regulamenta o atendimento primário da Concessionária. - Substituição do texto “usuários e demais interessados” por “manifestantes” para adequar o texto do inciso com as modificações solicitadas ao longo do regulamento.</p>	<p>Parcialmente aceita. A contribuição foi acatada, contudo, na redação houve apenas a inclusão do termo “e/ou alterá-la”. Segue nova redação do Art.3º: “Art. 3º O Serviço de atendimento primário ao usuário será realizado pela Concessionária conforme termos definidos nos preceitos da Resolução ASPE 005/2007, ou outras que venham a substituí-la e/ou alterá-la, podendo contar com diferentes meios de comunicação a serem disponibilizados aos manifestantes.”</p>
<p>Art. 4º. Os usuários e demais interessados podem registrar reclamação na ouvidoria da concessionária se:</p>	<p>Art. 4º. Os usuários e demais interessados manifestantes podem registrar reclamação manifestação na ouvidoria da concessionária, com apresentação de protocolo do atendimento primário, se:</p>	<p>- Tendo em vista que o art. 5, §1, II admite a possibilidade de serem encaminhadas sugestões/elogios/denúncias, a substituição do termo reclamação para manifestação fica mais adequado, já que termo aparece no 6, §1º e 8º. - Inclusão de texto solicitando apresentação de protocolo, de forma a garantir a passagem da manifestação pelo atendimento primário. - Substituição do texto “usuários e demais interessados” por “manifestantes” para adequar o texto do inciso com as modificações solicitadas ao longo do regulamento.</p>	<p>Parcialmente aceita. O artigo 4º relaciona as possibilidades quando a manifestação for do tipo “reclamação”. Os demais tipos de manifestação, tais como denúncias, sugestões ou elogios, o manifestante pode procurar a ouvidoria da concessionária diretamente, não necessitando de acionar o atendimento primário. As outras alterações redacionais propostas foram aceitas. Dessa forma, segue nova redação do Art. 4º: “Art. 4º. Os manifestantes podem registrar reclamação na ouvidoria da</p>

			concessionária, com apresentação de protocolo do atendimento primário, se:"
I – Vencido o prazo para o atendimento primário de demanda feita para a concessionária; ou	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
II – Houver discordância em relação às providências adotadas para a solução da demanda, inclusive as demandas esclarecidas durante o atendimento primário.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
CAPÍTULO II – DA OUVIDORIA DA CONCESSIONÁRIA	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
Art. 5º. A implantação da ouvidoria é obrigatória para a concessionária.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
§ 1º: A estrutura de ouvidoria deve:	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
I - Ser adequadamente dimensionada e ser acessível aos usuários e demais interessados da sua área de atuação; e	I - Ser adequadamente dimensionada e ser acessível aos manifestantes usuários e demais interessados da sua área de atuação; e	- Substituição do texto “usuários e demais interessados” por “manifestantes” para adequar o texto do inciso com as modificações solicitadas ao longo do regulamento.	Aceita. Trata-se de uniformização redacional. Dessa forma, segue nova redação do inciso I: “I - Ser adequadamente dimensionada e ser acessível aos manifestantes da sua área de atuação; e”
II - Possibilitar o esclarecimento de dúvidas sobre manifestações realizadas e o encaminhamento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.

<p>§ 2º: A ouvidoria deve estar disponível através dos canais de atendimento devidamente divulgados pela concessionária, em toda área de concessão.</p>	<p>Sem comentários.</p>		<p>Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.</p>
<p>Art. 6º. A ouvidoria da concessionária deve:</p>	<p>Sem comentários.</p>		<p>Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.</p>
<p>I - Apurar a reclamação e demais manifestações recebidas; e</p>	<p>Sem comentários.</p>		<p>Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.</p>
<p>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.</p>	<p>II - Comunicar ao manifestante, caso a manifestação não tenha sido anônima, em até 30 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.</p>	<p>- Inclusão do texto sobre manifestação anônima, pois nesses casos não será possível responder ao manifestante. - Sugerimos alterar o prazo de resposta de 15 para 30 dias, pois entendemos que esse seja o mais adequado para que a concessionária faça uma análise criteriosa e responda aos usuários com a qualidade devida. O prazo proposto está em conformidade com o prazo de resposta praticado pela ouvidoria do Estado do Espírito Santo. - Substituição do texto “usuários e demais interessados” por “manifestantes” para adequar o texto do inciso com as modificações solicitadas ao longo do regulamento.</p>	<p>Parcialmente aceita. Diante do número reduzido de manifestações na ouvidoria da concessionária, entende-se que um prazo de 20 dias seja apropriado para que a concessionária conduza uma análise criteriosa e responda aos manifestantes com a qualidade devida. Ademais, o §2º estabelece a possibilidade de prorrogação do prazo de maneira excepcional, caso haja necessidade. Segue nova redação do inciso II: “II - Comunicar ao manifestante, caso a manifestação não tenha sido anônima, em até 20 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.”</p>
<p>§ 1º: Nos casos previstos no caput, quando o usuário registrar manifestação na ouvidoria da ARSP, deverá apresentar o número de</p>	<p>Sem comentários.</p>		<p>Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.</p>

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.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
§ 3º: Na contagem dos prazos excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
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.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
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.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
Art. 9º. A manifestação na ouvidoria da concessionária deverá ser classificada quanto a sua procedência.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
§ 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.	§ 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, e quando os fundamentos apresentados pelo autor da	- Inclusão do texto em destaque. Como se trata de um conceito de "procedência e improcedência", é importante diferenciar o fato dos fundamentos de direito. Uma reclamação pode apresentar evidências e documentos robustos, porém	Não aceita. Entende-se que não cabe ao manifestante apresentar os fundamentos. Dessa forma, a redação do §1º do artigo 9º será mantida:

	manifestação corroboram com as leis e normas que tratam do assunto.	originar de um entendimento equivocado do Usuário sobre as normas.	“§ 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.	§ 2º: A manifestação deverá ser classificada como improcedente quando há a ausência de fundamentos, previstos no § 1º deste artigo , registros e/ou documentos, ou pela impossibilidade de validação da procedência do chamado por meio de uma visita técnica, e sempre que não seja parte do escopo da ouvidoria.	- Inclusão do texto em destaque. O texto adicionado visa aprimorar a classificação de itens da Ouvidoria, classificando-os como improcedentes quando as manifestações não tenham passado anteriormente pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela concessionária, quando for o caso.	Parcialmente Aceita. A redação do dispositivo foi ajustada de forma a contemplar a justificativa apresentada. Segue nova redação do §2º do artigo 9º: “§ 2º: A manifestação deverá ser classificada como improcedente caso: não esteja em conformidade com as leis e normas que tratam do assunto; haja ausência de registros e documentos, bem como a impossibilidade de validação da procedência do chamado por meio de uma visita técnica; ou quando a manifestação do tipo reclamação não tenha sido submetida aos demais canais de atendimento primários disponibilizados pela concessionária.
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:	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
I - Reclamação: manifestação de desgosto, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da concessionária, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.

II - Denúncia: comunicação realizada por usuário ou demais interessados a respeito de uma irregularidade afeta ao serviço público prestado pela concessionária;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
III - Sugestão: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela concessionária;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
IV - Elogio: comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento pelo serviço público prestado pela concessionária;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
V - Esclarecimento de dúvidas sobre manifestações realizadas: atendimento de demanda em virtude de solicitação de explicação referente à manifestação anteriormente realizada.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
Art. 11. São atribuições da ouvidoria da concessionária, dentre outras:	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
I - Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às manifestações que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela concessionária;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
II - Encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando sua análise;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
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;	III - Prestar esclarecimentos e dar ciência aos manifestantes, quando possível , em caráter objetivo e não protelatório, sobre os prazos e o andamento de suas demandas e as providências adotadas;	- Inclusão do texto em destaque para acomodar a hipótese da manifestação anônima.	Parcialmente aceita. O texto sugerido foi ajustado, considerando a justificativa apresentada.

			<p>Segue nova redação do inciso III:</p> <p>“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, respeitadas as limitações para os casos de manifestações anônimas;”</p>
IV - Fornecer resposta conclusiva para a manifestação, a qual deve ser escrita, sempre que solicitado;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
V - Observar as normas legais e regulamentares dos direitos e deveres dos usuários;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
VI - Exercer a função de representante dos direitos do consumidor e demais usuários junto à concessionária; e	VI - Exercer a função de representante dos direitos do consumidor e demais usuários junto à concessionária; e	<p>Proposta de exclusão do inciso: embora se reconheça a importância estratégica da ouvidoria da concessionária no trato com os manifestantes, ela não pode ser confundida como “representante” dos mesmos. Isto porque não possui legitimidade ou capacidade postulatória para tanto. Inclusive, como contradição a essa definição, lhe é garantida a prerrogativa de classificar como “improcedente” uma manifestação, nos termos do art. 9º, §2º desta Resolução.</p> <p>Proposta subsidiária, caso não seja aceita a proposta de exclusão conforme exposto acima: alteração dos termos do inciso pelo texto: VI - Zelar pelo respeito aos direitos dos manifestantes no endereçamento das manifestações registradas junto à concessionária”.</p> <p>Em complemento às razões trazidas acima, a justificativa pelo termo “manifestantes” se</p>	<p>Aceita.</p> <p>Uma vez que o participante apresentou duas sugestões para o dispositivo, optou - se por aceitar a redação da proposta subsidiária em sua integralidade, sem haver a exclusão do inciso.</p> <p>Segue nova redação do inciso VI:</p> <p>“VI - Zelar pelo respeito aos direitos dos manifestantes no endereçamento das manifestações registradas junto à concessionária.”</p>

		dá pelo fato de que o canal da ouvidoria também é aberto para interessados que não necessariamente se caracterizam como consumidores. Além disso, a ouvidoria somente atuará quando for acionada por uma manifestação para dar o respectivo tratamento/encaminhamento (vide art. 11, I).	
VII - responder às manifestações registradas e encaminhadas à concessionária pela ARSP.	VI. (...)	- Adequação da numeração do inciso.	Não aceita. Não será necessário ajustar a numeração do inciso, uma vez que o inciso VI não foi excluído, vide esclarecimento anterior.
Art. 12. São atribuições da função de ouvidor:	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
I - Exercer suas funções com ética, imparcialidade, justiça, transparência, autonomia, isonomia, eficácia, integridade e cortesia;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
II - Orientar e zelar pelo cumprimento das normas legais e regulamentares dos direitos e deveres dos usuários;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
III - Zelar pela celeridade do trâmite de informações dos processos de ouvidoria;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
IV - Facilitar o acesso dos usuários e demais interessados à ouvidoria, simplificando seus procedimentos;	IV - Facilitar o acesso dos usuários e demais interessados manifestantes à ouvidoria, simplificando seus procedimentos;	- Substituição do texto “usuários e demais interessados” por “manifestantes” para adequar o texto do inciso com as modificações solicitadas ao longo do regulamento.	Aceita. Trata-se de uniformização textual em virtude das demais contribuições acatadas. Dessa forma, segue nova redação do inciso IV:

			“IV - Facilitar o acesso dos manifestantes à ouvidoria, simplificando seus procedimentos;”
V - Agir preventivamente, identificando eventuais pontos de conflitos e oportunidades de melhoria;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
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;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
VII - Resguardar o sigilo das informações e a identidade do manifestante, se solicitado; e	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
VIII - Garantir o direito ao contraditório e à ampla defesa de todas as partes envolvidas nas demandas.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
Art. 13. O atendimento ao usuário deve ser norteado pelos seguintes princípios:	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
I - Transparência nos procedimentos administrativos;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
II - Agilidade no atendimento às demandas;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
III - Sigilo das informações e fatos;	Sem comentários.		

			Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
IV - Imparcialidade no tratamento das demandas; e	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
V - Tratamento isonômico aos usuários.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
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. 14. Quando os manifestantes 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.	- Substituição do texto “usuários e demais interessados” por “manifestantes” para adequar o texto do inciso com as modificações solicitadas ao longo do regulamento.	Aceita. Trata-se de uniformização textual em virtude das demais contribuições acatadas. Dessa forma, segue nova redação do Art. 14. “Art. 14. Quando os manifestantes 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:	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
I - Atuar como representantes da concessionária em processos e procedimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados aos usuários; e	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
II - Exercer a função de atendimento primário aos usuários e demais interessados.	II - Exercer a função de atendente no atendimento primário aos manifestantes usuários e demais interessados	- Adição do termo em destaque, pois é importante deixar claro no regulamento que os integrantes da ouvidoria não façam	Aceita. Trata-se de uniformização textual em virtude das demais contribuições acatadas

		<p>diretamente o atendimento primário, mas possam estar envolvidos no processo de atendimento de forma a otimizar a utilização de recursos da Concessionária.</p> <p>A necessidade de uma estrutura apartada, aumentará a incidência de custos adicionais e impactará na modicidade tarifária.</p> <p>- Substituição do texto “usuários e demais interessados” por “manifestantes” para adequar o texto do inciso com as modificações solicitadas ao longo do regulamento.</p>	<p>e de ajuste redacional em função da justificativa apresentada. Dessa forma, segue nova redação do inciso II.</p> <p>“II - Exercer a função de atendente no atendimento primário aos manifestantes.”</p>
Art. 16. São deveres da concessionária em relação à ouvidoria:	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
I - Criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria e para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
II - Assegurar o recebimento pela ouvidoria, das informações necessárias à elaboração de resposta adequada às manifestações recebidas, no prazo preestabelecido;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
III - Fornecer apoio administrativo, permitindo a requisição de informações e documentos para o exercício de suas atividades;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
IV - Garantir aos integrantes da ouvidoria o exercício de suas funções sem ingerência político-partidária;	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
V - Divulgar a existência da ouvidoria, inclusive em sua página na internet, prestando informações sobre suas finalidades, competências, limites de	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.

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	VI - Garantir o acesso aos manifestantes dos usuários e demais interessados ao atendimento da ouvidoria por meio de canais ágeis e eficazes;	- Substituição do texto “usuários e demais interessados” por “manifestantes” para adequar o texto do inciso com as modificações solicitadas ao longo do regulamento.	Aceita. Trata-se de uniformização textual em virtude das demais contribuições acatadas. Dessa forma, segue nova redação do inciso VI. “VI - Garantir o acesso aos manifestantes ao atendimento da ouvidoria por meio de canais ágeis e eficazes;”
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.	VII - Adotar providências para que todos os integrantes da ouvidoria sejam capacitados a atender adequadamente aos manifestantes 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; d) comunicação.	- Substituição do texto “usuários e demais interessados” por “manifestantes” para adequar o texto do inciso com as modificações solicitadas ao longo do regulamento. - Exclusão do texto tachado. O termo “competencia” carrega avaliação de natureza subjetiva. . Com o intuito de elevar a objetividade na avaliação, propõe-se que os profissionais da ouvidoria sejam treinados/capacitados nos itens listados no inciso. - Exclusão do item “d” “comunicação”. Esse é um tema de escopo amplo e que não está necessariamente dentro das atividades de uma ouvidoria. A manutenção deste item dentro do inciso pode incorrer em interpretações diversas sobre as características do profissional da ouvidoria	Aceita. Em função do apresentado, segue nova redação do inciso VII. “VII - Adotar providências para que todos os integrantes da ouvidoria sejam capacitados a atender adequadamente os manifestantes 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;”
CAPÍTULO III – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
Art. 17. A concessionária apresentará anualmente à ARSP planilha eletrônica com as	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.

<p>manifestações apuradas mensalmente pela ouvidoria da concessionária.</p>			
<p>§ 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).</p>	<p>§ 1º: A planilha eletrônica que trata o caput deste artigo deverá conter, no mínimo e sempre que possível: 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).</p>	<p>- Inclusão do texto em destaque, pois as manifestações anônimas podem não apresentar tantos detalhes como os descritos nesse item.</p>	<p>Parcialmente aceita. O texto foi adaptado incluindo a justificativa apresentada. Segue nova redação do §1º do artigo 17: “§ 1º: Respeitadas as limitações para os casos de manifestações anônimas, a planilha eletrônica que trata o caput deste artigo deverá conter, no mínimo: (...)”</p>
<p>§ 2º: Deve constar na planilha eletrônica análise dos pontos recorrentes e as providências</p>	<p>Sem comentários.</p>		<p>Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.</p>

<p>adotadas ou a serem implementadas pela concessionária.</p>			
<p>§ 3º: A planilha eletrônica deve ser encaminhada a ARSP até o 15º dia de janeiro do ano posterior ao período de apuração de referência.</p>	<p>§ 3º: A planilha eletrônica deve ser encaminhada a ARSP até o último dia útil 15º dia de janeiro do ano posterior ao período de apuração de referência.</p>	<p>- Alterar o prazo para envio das informações. Esta contribuição visa adequar ao prazo previsto no inciso ao Art. 6º, II. Entendemos que o último dia útil do mês de janeiro seja um prazo mais adequado para que a concessionária prepare o relatório com a qualidade devida, inclusive com o tratamento das manifestações abertas no fim do ano de referência (ano anterior), além de adequar o prazo final aos demais prazos previstos nos regulamentos desta ARSP, que em geral prevem o último dia útil do mês subsequente como data de entrega de informações e relatórios.</p>	<p>Aceita. O prazo solicitado foi adequado conforme contribuição apresentada. Dessa forma, segue nova redação do §3º do artigo 17: “§3º: A planilha eletrônica deve ser encaminhada a ARSP até o último dia útil de janeiro do ano posterior ao período de apuração de referência.”</p>
<p>§ 4º: A critério da ARSP poderão ser solicitados itens adicionais aos estabelecidos no § 1º.</p>	<p>§ 4º: A critério da ARSP poderão ser solicitados itens adicionais aos estabelecidos no § 1º, desde que proporcionais e adequados ao fiel cumprimento desta Resolução.</p>	<p>- Inclusão do texto destacado. A inclusão do texto é importante para a limitação do escopo do conteúdo da planilha eletrônica para os fins da resolução e assuntos inerentes à ouvidoria.</p>	<p>Parcialmente aceita. A redação proposta sofreu uma pequena alteração com a exclusão do termo “fiel”. Sendo assim, segue nova redação do §4º do artigo 17: “§ 4º: A critério da ARSP poderão ser solicitados itens adicionais aos estabelecidos no § 1º, desde que proporcionais e adequados ao cumprimento desta Resolução.”</p>
<p>Art. 18. A ARSP poderá requisitar o planejamento de ações associadas à ouvidoria da concessionária quando da implantação da ouvidoria itinerante da ARSP.</p>	<p>Art. 18. A ARSP poderá requisitar o planejamento de ações associadas à ouvidoria da concessionária quando da implantação da ouvidoria itinerante da ARSP, desde de que proporcionais e adequadas ao fiel cumprimento desta Resolução.</p>	<p>- Inclusão do texto destacado. A inclusão do texto é importante para limitação do escopo do conteúdo da planilha eletrônica para os fins da resolução e assuntos inerentes à ouvidoria.</p>	<p>Parcialmente aceita. A redação proposta sofreu uma pequena alteração com a exclusão do termo “fiel” e “de”. Sendo assim, segue nova redação do artigo 18: “Art. 18. A ARSP poderá requisitar o planejamento de ações associadas à</p>

			ouvidoria da concessionária quando da implantação da ouvidoria itinerante da ARSP, desde que proporcionais e adequadas ao cumprimento desta Resolução.”
Art. 19. Os casos omissos nesta Resolução serão submetidos à decisão da Diretoria Colegiada da ARSP.	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
Art. 20. Revoga-se a resolução ASPE Nº 005/2013, de 17 de junho de 2013	Sem comentários.		Não foi apresentada redação para o dispositivo pelo participante.
Art. 21. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.	Art. 21. Esta resolução entra em vigor na data de sua 120 dias após sua publicação.	- Alteração do prazo da entrada em vigor da resolução para permitir a organização dos processos da Concessionaria e o cumprimento das obrigações previstas.	Parcialmente aceita. O texto sugerido foi ajustado considerando a justificativa apresentada. Contudo, o prazo estimado encontra-se demasiado tendo em vista as contribuições acatadas no âmbito desta consulta pública. Sendo assim, entende-se que 60 dias seja razoável para realizar os ajustes necessários para cumprimento dos dispositivos estabelecidos nesta resolução. Segue nova redação para o artigo 21 “Art. 21. Esta resolução entra em vigor 60 dias após a data de sua publicação.”

Vitória, 12 de janeiro de 2024.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ARSP