

## ATA DA 18ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO CONSULTIVO DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Ao segundo dia do mês de outubro do ano de dois mil e dezoito, às 10:02, reuniram-se na sala de reuniões da ARSP para a 18ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo, o Presidente do Conselho, Sr. Antônio Júlio Castiglioni Neto, a Conselheira representante da SEDES, Sra. Cristina Vellozo Santos, o Conselheiro representante da Famopes, Sr. Aluísio Ferro Rocha e a Conselheira representante da SEDURB, Sra. Raphaele Pederzini, secretariados pelo Sr. Verival Rios Pereira, Secretário de Reuniões do Conselho Consultivo.

**Ausências justificadas:** Conselheiro representante do SINDAEMA, Sr. João Batista Ramos e Conselheiro representante da Sedes, Sr. Aloísio da Cunha Ramaldes.

**Ordem inicial do dia: 1 – Processo nº 80990592 – Decisão de admissibilidade de recurso (art. 24, §3 do Regimento Interno); 2 - Processo nº 81068590 – Decisão de admissibilidade de recurso (art. 24, §3 do Regimento Interno); 3 - Processo nº 80978967 – Decisão de admissibilidade de recurso (art. 24, §3 do Regimento Interno).** Constatado quórum, o Presidente do Conselho Consultivo iniciou a reunião agradecendo a presença dos Conselheiros, e em seguida, passou a palavra para o Conselheiro relator das três primeiras pautas. **1 – Processo nº 80990592 – Decisão de admissibilidade de recurso (art. 24, §3 do Regimento Interno).** O Secretário Geral do Conselho apresentou o processo aos presentes, afirmando ser o mesmo caso dos demais itens da pauta. Nesse, a Concessionária Cesan apresenta novo recurso, com base no art. 24 §2 do Regimento Interno, pela admissibilidade de recurso anterior interposto contra penalidade de advertência, que não foi conhecido pelo Secretário Geral em razão da ausência do requisito da obediência ao prazo legal, conforme art. 21, VI, alínea “b” do referido diploma legal. Após a exposição, pediu vistas dos autos a Conselheira da Sedurb, Sra. Raphaele Pederzini. **2 - Processo nº 81068590 – Decisão de admissibilidade de recurso (art. 24, §3 do Regimento Interno).** Após exposição do Secretário Geral do Conselho, pediu vistas dos autos a Conselheira da Sedurb, Sra. Raphaele Pederzini. **3 - Processo nº 80978967 – Decisão de admissibilidade de recurso (art. 24, §3 do Regimento Interno).** Após exposição do Secretário Geral do Conselho, pediu vistas dos autos a Conselheira da Sedurb, Sra. Raphaele Pederzini. **Assuntos Gerais.** O Presidente do Conselho, Sr. Julio Castiglioni, informou aos presentes que o projeto “Ouvidoria Interativa” foi discutido e aprovado pela Diretoria Colegiada, e será implementado após instituído o contrato de terceirização do atendimento do setor de Ouvidoria. A exemplo dos modelos de atendimento existentes nas agências reguladoras federais, a contratação faz parte da Agenda Regulatória da ARSP, e permitirá que a Ouvidora e sua equipe possam se dedicar a atividades fora da sede da Agência, que hoje são impossibilitadas pelo reduzido quadro do setor. A Conselheira da Sedes, Sra. Cristina Vellozo, destacou a importância da modelagem do Termo de Referência, em razão das frequentes dificuldades nos atendimentos do tipo

*call center* e sua integração com as agências. Em resposta, o Presidente do Conselho informou que a modelagem está sendo feita de forma cuidadosa, com sua supervisão, incluindo um acordo de nível de serviço, que estabelece indicadores de qualidade que serão monitorados. Caso esses estejam abaixo dos mínimos definidos pelos critérios de qualidade, a futura contratada sofrerá adequações no pagamento que reduzirão sua remuneração, de modo a promover um desempenho satisfatório na prestação dos serviços. Em relação a promoção de um evento anual sobre regulação, também demanda da 12ª Reunião do Conselho, o Presidente informou que, em razão do calendário eleitoral, o evento será realizado em 2019. Nada mais havendo, o Presidente do Conselho agradeceu a presença de todos, encerrando a reunião às 10:51. Eu, Verival Rios Pereira, designado para assistir as reuniões do Conselho Consultivo, lavrei a presente ata, que vai por mim rubricada \_\_\_\_\_ *VR* \_\_\_\_\_. A presente ata foi encaminhada por meio eletrônico aos conselheiros para apreciação e sua aprovação se dará na forma do artigo 15 § 2º do Regimento Interno vigente do Conselho Consultivo.

*Antônio Júlio Castiglioni*  
**Antônio Júlio Castiglioni Neto**  
Presidente do Conselho Consultivo da ARSP