

RESOLUÇÃO ARSP Nº 063, de 26 de maio de 2023.

Dispõe sobre os indicadores de qualidade do atendimento comercial 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 n°048, 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° 001/2023, que esteve disponível de 04 de abril de 2023 a 26 de abril de 2023, submeteu à apreciação e contribuições da sociedade, a Nota Técnica ARSP/DE/GGN N° 01/2023 e minuta de Resolução;

RESOLVE:

Art.1º. Aprovar na forma do Anexo I, as disposições sobre os indicadores de qualidade do atendimento comercial 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, 26 de maio de 2023.

Marcelo Campos Antunes
Diretor-Presidente

Joana Moraes Resende Magella
Diretora Administrativa e Financeira

Débora Cristina Niero
Diretora de Gás Canalizado e Energia – Respondendo

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 atendimento comercial do serviço público de distribuição de gás canalizado visando medir a capacidade da concessionária em prestar serviço com tempo de resposta adequado às diversas solicitações dos usuários e resolver problemas dos usuários de forma eficiente.

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 atendimento comercial:

- I - Solução da chamada em primeiro nível (SCP); e
- II - Frequência Equivalente de Reclamação (FER).

Capítulo II – Indicador de Solução da Chamada em Primeiro Nível (SCP)

Art. 4º. O indicador SCP é uma métrica que analisa a eficiência do atendimento ao usuário, considerando aqueles chamados que são resolvidos em um único contato efetivo ou nos casos de serviços ou de verificações da equipe técnica, o agendamento já é realizado no primeiro contato.

Art. 5º. Para a apuração do indicador SCP devem ser computadas as manifestações recebidas por todos os meios disponibilizados pela concessionária, tais como central de teleatendimento, postos presenciais de atendimento e canais digitais.

Art. 6º. A concessionária deverá apurar mensalmente o total de manifestações recebidas e aquelas que foram solucionadas no primeiro contato, de modo a calcular o indicador SCP, observada a fórmula abaixo:

$$\text{SCP} = \frac{\text{MSP}}{\text{MAT}} \times 100$$

onde:

SCP: indicador de solução da chamada em primeiro nível (%).

MSP: quantidade de manifestações solucionadas em primeiro nível.

MAT: quantidade de manifestações totais recebidas.

Art. 7º. O valor de referência para o indicador SCP é a apuração de 69,00% (sessenta e nove por cento).

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

Art. 8º. A proporcionalidade e razoabilidade da penalidade de multa pela violação mensal dos valores de referência do indicador SCP terão como parâmetros: a média do tempo da solução da chamada em primeiro contato, excluídos os agendados e a diferença entre o valor de referência e do indicador SCP apurado no mês. Cada parâmetro utilizado terá 5 faixas (baixo, médio-baixo, médio, médio-alto, alto) conforme tabela abaixo:

Tabela 1: Gradação da multa a ser aplicada em caso de ultrapassagem do limite de referência do indicador SCP

			Média do tempo da solução da chamada em primeiro contato, excluídos os agendados.				
			Baixo	Médio-baixo	Médio	Médio-alto	Alto
			00:00:00-00:30:00h	00:30:01-00:45:00h	00:45:01-01:00:00h	01:00:01-01:15:00h	>01:15:00h
Diferença entre o valor de referência e o indicador SCP apurado no mês (REF _{SCP} - SCP)	Baixo	0,00-6,00%	11,11%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%
	Médio-baixo	6,01-12,00%	22,22%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%
	Médio	12,01-18,00%	33,33%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%
	Médio-alto	18,01-24,00%	44,44%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%
	Alto	>24%	55,56%	66,67%	77,78%	88,89%	100,00%

Art. 9º. O valor da multa para o indicador SCP será calculado conforme fórmula abaixo:

$$M_{\text{SCPMÊS}} = \left(\frac{\text{REF}_{\text{SCP}} - \text{SCP}}{\text{REF}_{\text{SCP}}} \right) \times \frac{M_{\text{MAXSCP}}}{12} \times \text{GRADAÇÃO}_{\text{SCPMÊS}}$$

onde:

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

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

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

M_{MAXSCP}: Valor da multa máxima do indicador SCP estabelecida no Art. 19 desta resolução (R\$);

GRADAÇÃO_{SCPMÊS}: Gradação da multa a ser aplicada conforme níveis estabelecidos na tabela 1 (%).

Capítulo III – Indicador de Frequência Equivalente de Reclamação (FER).

Art. 10º. O indicador FER será utilizado para o monitoramento da qualidade do atendimento à reclamação, contabilizando a frequência equivalente das

reclamações, devendo a concessionária observar na solução individual das reclamações, os prazos limites definidos em regulação específica.

Art. 11. A concessionária deverá apurar mensalmente o indicador FER, considerando a quantidade de reclamações procedentes em relação ao total de número de unidades usuárias da concessionária, no final do período de apuração, observada a fórmula abaixo:

$$\text{FER} = \frac{\text{Reclamações Procedentes}}{\text{Nusu}} \times 1000$$

onde:

FER: indicador de frequência equivalente de reclamação.

Reclamações Procedentes: total de reclamações procedentes no período de apuração.

Nusu: número de unidades usuárias da concessionária, no final do período de apuração.

Art. 12. O valor de referência para o indicador FER é a apuração de 2,44 (dois inteiros e quarenta e quatro centésimos) reclamações procedentes a cada mil unidades usuárias.

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

Art. 13. Na avaliação da improcedência da reclamação, a concessionária deve ter fundamentação quanto à legislação, aos direitos e deveres dos usuários e aos contratos a que se sujeitam, apresentando as justificativas.

Art. 14. A proporcionalidade e razoabilidade da penalidade de multa pela violação mensal dos valores de referência do indicador FER terá como parâmetro o valor do indicador no respectivo mês. O parâmetro utilizado terá 5 faixas (baixo, médio-baixo, médio, médio-alto, alto) conforme tabela abaixo:

Tabela 2: Gradação da multa a ser aplicada em caso de ultrapassagem do limite de referência do indicador FER

Valor do Indicador FER no respectivo mês quando maior que a referência	Baixo	Médio-baixo	Médio	Médio-alto	Alto
	2,44-3,66	3,67-4,88	4,89-6,10	6,11-7,32	>7,32
	20,00%	40,00%	60,00%	80,00%	100,00%

Art. 15. O valor da multa para o indicador FER será calculado conforme fórmula abaixo:

$$M_{\text{FERMÊS}} = \left(\frac{(\text{FER} - \text{REF}_{\text{FER}})}{\text{REF}_{\text{FER}}} \times 0,02 + 0,002 \right) \times \frac{M_{\text{MAXFER}}}{12} \times \text{GRADAÇÃO}_{\text{FERMÊS}}$$

onde:

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

FER: Valor do indicador FER do respectivo mês;

REF_{FER} : Valor de referência do indicador FER;

M_{MAXFER} : Valor da multa máxima do indicador FER estabelecida no Art. 19 desta resolução (R\$);

$\text{GRADAÇÃO}_{\text{FERMÊS}}$: Gradação da multa a ser aplicada conforme níveis estabelecidos na tabela 2 (%).

Capítulo VI – Das Disposições Finais

Art. 16. As manifestações que geram os indicadores SCP e FER 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;
- IV- Tempo de cada atendimento (horas/minutos);

- V-** Prazo de Solução da Manifestação;
- VI-** Identificação se a manifestação foi solucionada em primeiro nível ou não;
- VII-** Caso tenha sido solucionada em primeiro nível, deve haver identificação se houve agendamento de serviço no primeiro contato;
- VIII-** Status da manifestação;
- IX-** Motivo da manifestação;
- X-** Tipo da manifestação;
- XI-** Identificação se a manifestação é procedente ou improcedente;
- XII-** Identificação da origem da manifestação (central de teleatendimento, postos presenciais de atendimento, internet, etc.);
- XIII-** Código do usuário;
- XIV-** Segmento do usuário;
- XV-** Caso o segmento seja residencial coletivo, deve haver identificação da quantidade de unidades consumidoras;
- XVI-** Município.

§1º: As manifestações geradas para teste, duplicadas, canceladas, dentre outras similares não deverão ser incluídas nos dados dos indicadores.

§2º: No caso de reiteradas manifestações do mesmo usuário com mesmo objeto antes da solução pela concessionária, apenas a primeira manifestação deve ser considerada para contabilização.

§3º: Na apuração desses indicadores, não devem ser computadas as manifestações realizadas na ouvidoria da concessionária ou da ARSP.

Art. 17. 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. 18. As informações deverão ser registradas de maneira a assegurar a fidelidade, a precisão e a disponibilização das mesmas para consultas e fiscalizações.

Art. 19. A multa máxima de cada um dos indicadores de qualidade do atendimento comercial (SCP e FER) será a metade do valor máximo da multa a ser aplicada na infração descrita no Art. 14, IV, da Resolução ARSP Nº 048/2021 ou outra que vier a substituí-la ou alterá-la.

Art. 20. A inobservância das disposições estabelecidas nesta Resolução implicará aos infratores a imposição das multas e penalidades previstas na legislação e regulamentos.

Art. 21. Os casos omissos nesta Resolução serão submetidos à decisão da Diretoria Colegiada da ARSP.

Art. 22. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Vitória/ES, 26 de maio de 2023.

Marcelo Campos Antunes

Diretor Presidente

Joana Moraes Resende Magella

Diretora Administrativa e Financeira

Débora Cristina Niero

Diretora de Gás Canalizado e Energia – respondendo

Odylea Oliveira de Tassis

Diretora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária – respondendo