

RESOLUÇÃO ARSP Nº 070, de 25 de janeiro de 2024.

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 e suas alterações; 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 21 de dezembro de 2023 a 04 de janeiro de 2024, 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 entra em vigor 60 dias após a data de sua publicação.

Vitória/ES, 25 de janeiro de 2024.

Marcelo Campos Antunes

Diretor-Geral

Alexandre Careta Ventorim

Diretor Setorial Administrativo Financeiro

Jessica Novelli

Diretora Setorial de Saneamento Básico - Respondendo

Débora Cristina Niero

Diretora Setorial de Gás Canalizado e Energia

Tatiana Santos de Oliveira

Diretora Setorial 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-** 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;
- III-** 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;
- IV-** 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;
- V-** Concessionária: sociedade à qual é adjudicada, mediante celebração de contrato de concessão, a prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado;
- VI-** Gás canalizado: é o gás distribuído por meio de gasodutos, através de sistema de distribuição adequado;
- VII-** 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;

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;

IX- 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

X- Usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

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.

Art. 4º. Os manifestantes podem registrar reclamação na ouvidoria da concessionária, com apresentação de protocolo do atendimento primário, 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 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.

§ 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 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.

§ 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 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:

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, respeitadas as limitações para os casos de manifestações anônimas;

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 - Zelar pelo respeito aos direitos dos manifestantes no endereçamento das manifestações registradas 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 manifestantes 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 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:

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

II - Exercer a função de atendente no atendimento primário aos manifestantes.

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 aos manifestantes 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 os manifestantes nos seguintes temas:
 - a)** ouvidoria;
 - b)** ética, mediação e solução de conflitos em ouvidoria; e
 - c)** direitos e defesa dos usuários no âmbito público e privado.

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: Respeitadas as limitações para os casos de manifestações anônimas, 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 último dia útil 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, desde que proporcionais e adequados ao cumprimento desta Resolução.

Art. 18. A ARSP poderá requisitar o planejamento de ações associadas à 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.

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

Art. 21. Esta Resolução entra em vigor 60 dias após a data de sua publicação.

Vitória/ES, 25 de janeiro de 2024.

Marcelo Campos Antunes

Diretor-Geral

Alexandre Careta Ventorim

Diretor Setorial Administrativo Financeiro

Jessica Novelli

Diretora Setorial de Saneamento Básico - Respondendo

Débora Cristina Niero

Diretora Setorial de Gás Canalizado e Energia

Tatiana Santos de Oliveira

Diretora Setorial de Infraestrutura Viária e Mobilidade Urbana