



RESOLUÇÃO Nº 06/2012 – ARSETE

Teresina, 27 de dezembro de 2012.

Estabelece diretrizes, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e gestão da Coordenadoria de Relações com o Usuário, disciplina procedimentos gerais a serem adotados nas reclamações dos usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e dá outras providências.

A Diretoria da ARSETE – Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina, reunida sob a forma de Diretoria Colegiada, no uso de suas atribuições estabelecidas pela Lei nº 3.600/2006 e demais normas pertinentes, aprova a presente Resolução:

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado, na forma do Anexo I, Resolução que Estabelece as diretrizes, objetivos, responsabilidades e procedimentos gerais para o funcionamento e gestão da Coordenadoria de Relação com o Usuário – CRU da Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina - ARSETE.

Art. 2º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Solange R. de S. Almeida
Diretor-Presidente – ARSETE

Baltazar Melo Sobrinho
Diretor-Técnico –ARSETE

Juliana S. F. de Carvalho Lima
Diretor- Adm.- Financ. –ARSETE



ANEXO I

RESOLUÇÃO Nº 06/2012 – ARSETE

ESTABELECE AS DIRETRIZES, OBJETIVOS, RESPONSABILIDADES E PROCEDIMENTOS GERAIS PARA O FUNCIONAMENTO E GESTÃO DA COORDENADORIA DA AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE TERESINA - ARSETE

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1 Esta Resolução estabelece diretrizes, objetivos e responsabilidades, bem como organiza o funcionamento e gestão da GRU da ARSETE.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 2 A CRU é um canal de comunicação direta, responsável por receber, encaminhar e solucionar manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, visando ao aperfeiçoamento institucional e da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único. São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços:

- I - os usuários dos serviços;
- II - o Poder Concedente;
- III - os prestadores de serviços; e
- IV - terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor.

Art. 3 São diretrizes do serviço da CRU da Agência:

- I - assegurar a participação dos agentes envolvidos na prestação e regulação dos serviços, objetivando o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;
- II - garantir aos usuários e aos demais agentes envolvidos resposta às suas solicitações;
- III - atuar na prevenção e solução de conflitos, preferencialmente através da mediação, sempre que o entendimento direto entre usuário e prestador de serviços tenha se tornado impossível;
- IV - reunir e encaminhar informações sobre diversos aspectos das instituições envolvidas na prestação e regulação dos serviços, com o fim de contribuir para a gestão institucional;
- V - zelar pela qualidade dos serviços prestados pelos outorgados.

Seção Única Dos Deveres e Atribuições da CRU

Art. 4 São deveres da CRU:

- I - atender às pessoas com cortesia, urbanidade e respeito, evitando discriminações ou pré-julgamentos de qualquer natureza;
- II - atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e zelo no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania;



- III - resguardar o sigilo das informações pessoais dos usuários e dos prestadores de serviços;
- IV - promover a divulgação do serviço de Relação com o Usuário, dentro do programa de divulgação institucional da ARSETE;
- V - contribuir para a avaliação do desempenho dos prestadores com base na quantidade e especificidade das reclamações dos usuários levadas à ARSETE, provendo subsídios para a fiscalização e outras medidas por parte da Agência;
- VI - contribuir para a difusão dos direitos e deveres dos usuários e dos prestadores de serviços;
- VII - promover o esclarecimento e a orientação adequada ao público em geral, buscando a conscientização e o fortalecimento da cidadania;
- VIII - conduzir de forma imparcial e independente a tarefa de respeitar e fazer respeitar a legislação dos serviços públicos regulados;
- IX - avaliar com base na manifestação dos usuários o desempenho dos prestadores de serviços de forma a subsidiar as equipes de fiscalização nos pontos principais a serem focados; e
- X - promover e incentivar a homogeneização de procedimentos das ouvidorias dos prestadores de serviços visando à viabilidade de solução de conflitos diretamente destas com os seus usuários e prover suporte de orientação a elas.

Art. 5 São atribuições da CRU:

- I – receber, analisar e dar encaminhamento às reclamações e/ou sugestões de usuários dos serviços regulados, concessionários, permissionários e autorizados;
- II – verificar possíveis soluções para as reclamações efetuadas, através de mediação entre as partes;
- III – buscar soluções gerenciais para situações de conflitos entre o Prestador dos Serviços e usuários;
- IV – participar das consultas e audiências públicas comunitárias e institucionais;
- V – elaborar os processos e coordenar as atividades referentes à realização de consultas e audiências públicas promovidas pela ARSETE;
- VI – manter registro em banco de dados de todas as reclamações e sugestões recebidas;
- VII – encaminhar a Diretoria Colegiada, as soluções propostas para as reclamações e as sugestões passíveis de serem implementadas;
- VIII – dar retorno a todas as reclamações ou sugestões recebidas;
- VI – colaborar com sugestões para confecção de material de orientação aos usuários dos serviços públicos regulados;
- X – dar suporte as atividades dos Diretores;
- XI - elaborar e divulgar relatórios sobre o andamento da CRU e das audiências públicas promovidas pela ARSETE.
- XII - executar outras atividades que lhe sejam atribuídas.

Art. 6º A CRU atenderá aos interessados pessoalmente, por telefone, por carta postal ou eletrônica (e-mail), fac-símile, pelo endereço eletrônico (site) da ARSETE na rede mundial de computadores (internet), e de forma coletiva em audiências e consultas públicas.

Parágrafo único. Não serão recebidas solicitações anônimas, exceto nos casos de denúncia, cabendo a Diretoria Colegiada encaminhar ou não a questão.



CAPÍTULO III
DOS PROCEDIMENTOS DE RELAÇÃO COM O USUÁRIO
Seção I
Das Solicitações

Art. 7 As solicitações compreendem reclamações, denúncias, sugestões, consultas, críticas ou elogios formulados pelos usuários, pelos prestadores de serviços e por terceiros interessados.

Art. 8 As solicitações formuladas pelos usuários a CRU da ARSETE, referentes à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário submetido ao controle da Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina – ARSETE serão inicialmente recebidas como Solicitação à CRU.

§ 1º Todas as solicitações à CRU serão documentadas em formulário próprio, devendo constar:

- I - data e hora do recebimento da solicitação;
- II - o nome do solicitante, exceto no caso de denúncia anônima;
- III - o endereço completo, telefone e e-mail (quando possível) do solicitante;
- IV - o número da unidade usuária envolvida;
- V - a forma de contato mantido (pessoal, por telefone, e-mail);
- VI - o tipo da solicitação (reclamação, denúncia, sugestão, consulta ou elogio);
- VII - o número do protocolo do registro de atendimento junto ao prestador de serviços;
- VIII - a situação apresentada;
- IX - as providências adotadas para a solicitação, quando forem cabíveis;
- X - a data e hora da prestação das informações ou dos resultados, quando couber;
- XI - nome do atendente.

§ 2º Os formulários referentes a solicitações e consultas resolvidas no momento do atendimento, com as devidas orientações, poderão ser preenchidos com o nome do solicitante, telefone ou outro meio de contato, assunto e atendente, contendo um breve resumo sobre informação solicitada e a orientação prestada.

§ 3º A CRU atuará quando o usuário, preferencialmente, em primeira instância, já tiver recorrido ao prestador dos serviços e comprove que esta não apresentou solução de sua solicitação.

§ 4º Tratando-se dos meios de atendimento pessoal ou telefone, constatando a CRU que a solicitação apresentada está fora do âmbito de atuação da ARSETE, dará ciência ao solicitante, procurando orientá-lo da melhor forma possível.

§ 5º Com exceção dos meios de atendimentos citados no parágrafo anterior, a CRU fará o Registro de Solicitação do Usuário – RSU, mesmo que a considere fora do âmbito de atuação da ARSETE, caso em que a solicitação será encerrada mediante comunicação ao usuário.

§ 6º Com relação aos §§ 4º e 5º deste artigo, se o solicitante não concordar com as razões colocadas pela CRU, poderá requerer por escrito que a questão seja submetida à Diretoria Colegiada da ARSETE, em procedimento sumário, e, caso o Diretor Relator entenda pelo conhecimento da causa, será dado prosseguimento ao procedimento administrativo devido.

§ 7º As Solicitações de CRU serão registradas e processadas por meio do RSU.



Art. 9º Todos os atos relativos às solicitações deverão ser registrados, visando ao acompanhamento da devida solução.

§ 1º Todas as solicitações deverão ser registradas, exceto aquelas em que o usuário não queira se identificar, respeitado o disposto no artigo 6º, parágrafo único.

§ 2º Deverá ser informado ao usuário o número de registro da solicitação perante ARSETE.

Art. 10º Após o registro da solicitação cabe a CRU verificar:

I - se já existe RSU idêntico da mesma unidade consumidora;

II - se há necessidade de complementação de dados;

§ 1º No caso do inciso I, o RSU mais recente será encerrado e na situação do inciso II, a CRU requererá aos interessados que informem os dados necessários.

§ 2º Se o solicitante não tiver fornecido os dados corretos para possibilitar a efetiva comunicação, tais como, endereço, número de matrícula da unidade consumidora, pretensão delimitada, o RSU será encerrado por impossibilidade de continuação.

Art. 11º A CRU encaminhará para a Diretoria competente da ARSETE, através de Comunicação Interna - CI, cópias dos RSUs em que, mesmo solucionados e encerrados, tenha verificado indícios de irregularidade praticada pelo prestador dos serviços, por inobservância das normas regentes, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização.

Art. 12. Todos os RSUs deverão, quando for o caso, ser respondidos, se não de imediato, dentro de prazos determinados em leis e resoluções, e as respostas deverão ser comunicadas às partes.

Art. 13. A documentação relativa aos RSUs poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito ao artigo 8º, incisos II e III, que possuem caráter sigilosos.

Parágrafo único. A solicitação de acesso aos registros, ou cópia destes, deverá ser formalizada e com antecedência necessária às providências para a disponibilidade dos documentos.

Art. 14. Enquanto não concluída as negociações e encerrado o RSU, os agentes envolvidos conforme descrito no parágrafo único do Artigo 2º, permanecem isentos de quaisquer sanções.

Art. 15. Os RSUs serão encerrados pela CRU:

I - quando decididas as questões formuladas;

II - quando, após três tentativas de contato com o reclamante, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, a CRU não o localizar. Este fato deverá ser registrado no processo;

III - no caso de realização de acordo, inclusive na audiência de mediação, seguidas de "Comunicações de CRU" a serem enviadas as partes acordantes;

IV - quando o solicitante não fornecer documentos e informações nos prazos e nas formas determinados pela CRU.

Seção II

Das Consultas e Reclamações nos Registros de Solicitações dos Usuários



Art. 16º Antes de processar o RSU, a CRU certificar-se-á de que a solicitação já foi levada ao prestador dos serviços e não houve satisfação total do usuário.

§ 1º A CRU da ARSETE poderá, a seu critério, enviar os RSUs à Ouvidoria do prestador dos serviços, que terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para solucionar o problema ou justificar o indeferimento da reclamação.

§ 2º O prazo previsto no § 1º deste artigo poderá ser prorrogado, por no máximo, 10 (dez) dias, a pedido do prestador dos serviços mediante justificativa escrita, ficando a critério da CRU da ARSETE seu deferimento, que terá em vista as circunstâncias de cada caso.

§ 3º O RSU será encerrado se for solucionada após o envio à Ouvidoria do prestador dos serviços.

§ 4º Não sendo o RSU resolvido, a CRU da ARSETE enviará através de CI toda documentação relativa à solicitação à Diretoria competente para análise e pronunciamento.

§ 5º A CRU poderá solicitar informações ou determinar providências ao solicitante ou ao prestador dos serviços, estabelecendo prazos que entender adequados.

§ 6º Diante de alegações incontroversas, assim entendidas as afirmações do solicitante admitidas pelo prestador dos serviços, poderá a CRU determinar o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a pretensão.

§ 7º A CRU encaminhará à Diretoria competente os casos em que não acatar as justificativas apresentadas pelo prestador dos serviços para o não atendimento, nos prazos estabelecidos, das suas solicitações e determinações.

§ 8º Caso o prestador dos serviços não apresente, nos prazos estabelecidos, justificativas para o não atendimento das suas solicitações e determinações, a CRU poderá encaminhar para a Diretoria competente, através de CI, cópias dos RSUs respectivos, objetivando a inclusão em ações de fiscalização.

Art. 17º A Diretoria competente, ao receber o RSU não solucionado na CRU, na forma do art. 16º, § 4º, deverá registrar o recebimento, distribuir ao técnico responsável pela análise que deverá considerar os seguintes aspectos:

I - concessão do prazo de 10 (dez) dias para o prestador dos serviços responder, prestando esclarecimentos;

II - necessidade de pronunciamento de um órgão externo;

III - contato direto com o solicitante e/ou com o prestador dos serviços visando ao esclarecimento ou encerramento da questão;

IV - necessidade de pronunciamento jurídico ou da Gerência Administrativa Financeiro e de Análise e Projeção de Tarifas - GAPT;

V - análise do RSU e emissão de um posicionamento definindo a solução a ser adotada;

§ 1º No caso do inciso I do presente artigo, a Diretoria competente poderá aproveitar o prazo concedido no art. 16º, § 1º, se o contraditório já houver sido estabelecido ou conceder novo prazo para complementação do RSU.

§ 2º No caso do inciso III do presente artigo, se a solicitação for solucionada, a Diretoria competente deverá comunicar à CRU os motivos, registrando todos os procedimentos adotados.

§ 3º No caso do inciso IV do presente artigo, a Diretoria competente enviará através de registro a solicitação de CRU à Assessoria Jurídica ou à GAPT que, após análise, devolverá à Diretoria competente com o respectivo parecer.



§ 4º As Gerências da ARSETE e a Assessoria Jurídica deverão concluir a análise dentro de um prazo de 15 dias. Não sendo possível o cumprimento do prazo, os referidos órgãos poderão apresentar justificativas.

Art. 18º Após análise do RSU e emissão de posicionamento, a Diretoria competente parecer à CRU que formulará Comunicação ao solicitante, com o devido registro.

§ 1º Antes do envio da Comunicação, se o posicionamento a que se refere o *caput* deste artigo for parcial ou totalmente favorável ao solicitante, a Diretoria competente deverá comunicar ao prestador dos serviços as recomendações necessárias à elucidação da solicitação, para manifestação no prazo de 5 (cinco) dias, podendo solicitar prorrogação de prazo à Diretoria competente, que avaliará se concederá ou não.

§ 2º A manifestação do prestador dos serviços referida no parágrafo anterior deverá fazer referência a todos os pontos aludidos pela Diretoria competente, inclusive informando o dia/período exato para o cumprimento da solução da reclamação, sob pena de ferir os dispositivos da presente Resolução.

§ 3º Se o prestador dos serviços não concordar justificadamente com o posicionamento da Diretoria competente, poderá solicitar por escrito a abertura de processo administrativo, cabendo à Diretoria competente enviar o RSU e todos os documentos inerentes para a CRU proceder a abertura do processo administrativo.

§ 4º Diante dos posicionamentos contrários do prestador dos serviços ou do reclamante, a Diretoria competente poderá promover reuniões com as partes interessadas antes da abertura de processo administrativo.

§ 5º Ao receber a solicitação com a Comunicação emitida pela diretoria competente, a CRU encerrará a solicitação e informará ao reclamante, ao prestador dos serviços ou a outro órgão/instituição que a Diretoria competente indicar.

§ 6º Cabe a CRU fazer o controle de envio ao reclamante e recebimento das Comunicações encaminhadas pela Diretoria competente.

§ 7º Se o reclamante não concordar com o posicionamento da ARSETE, poderá solicitar a abertura de processo administrativo.

Art. 19º Enquanto não encerrada o RSU ou o Processo Administrativo, a unidade do reclamante só poderá ter o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário interrompido se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta na ARSETE, bem como, se houver inadimplemento de dívidas não relacionadas com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário da ARSETE, a pedido do prestador dos serviços.

§ 1º Verificada a inobservância da vedação estabelecida no *caput* deste artigo, o Diretor-Presidente, a CRU ou a Diretoria competente poderão determinar que o prestador dos serviços restabeleça o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário ao reclamante.

§ 2º O prestador dos serviços deverá atender à determinação mencionada no parágrafo anterior dentro dos prazos estabelecidos para os casos de religação de urgência, conforme regulamentação da ARSETE, ou apresentar, no mesmo prazo, justificativa que seja aceita pelo Diretor-Presidente, pela CRU ou Diretoria competente quanto ao não restabelecimento.

Seção III **Da Mediação**



Art. 20. Recebida a solicitação, a CRU poderá, a seu critério, convidar o solicitante e o representante do prestador de serviços, com poderes para transigir, a comparecerem à audiência de mediação a ser presidida pelo Coordenador de Relações com o Usuário da ARSETE, ou servidor por este designado.

§ 1º A critério do Coordenador de Relações com o Usuário da ARSETE, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável do conflito, poderão ser realizadas outras audiências incidentais de mediação, presididas pelo próprio Coordenador de Relações com o Usuário da ARSETE, ou, na sua ausência, por servidor por ele designado.

§ 2º Poderão participar da audiência de conciliação servidores da ARSETE e do Poder Concedente, cuja presença seja admitida pelo presidente da audiência.

§ 3º As partes convidadas para a audiência deverão apresentar propostas de acordo a serem discutidas na ocasião.

§ 4º O representante do prestador de serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, disporem quanto à execução de serviços, mudança de titularidade de usuário, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 5º Havendo necessidade, a critério do presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade em data fixada de comum acordo com as partes.

§ 6º Havendo êxito na mediação, o acordo será reduzido a termo e homologado pelo Coordenador de Relações com o Usuário da ARSETE, em documento denominado “Termo de Acordo” ficando encerrada a reclamação.

§ 7º Não obtido acordo, ou na ausência de qualquer das partes, dar-se-á a abertura do Processo Administrativo, que será enviado ao setor de competência da ARSETE a que corresponder o objeto do processo para análise e parecer sobre o assunto.

§ 8º O autor da reclamação poderá, em casos excepcionais, devidamente justificados, se fazer representar por terceiro, mediante procuração por instrumento público ou particular, neste caso com firma reconhecida em cartório.

Seção IV

Do Processo Administrativo

Art. 21. Após o devido registro das solicitações, serão definidos os procedimentos adotados para o encaminhamento de cada caso e, em não sendo possível uma solução pela própria CRU, esta fará a abertura de Processo Administrativo.

Parágrafo único. Quando, pela análise das solicitações formuladas, forem constatados indícios da ocorrência de atos passíveis de punição, a CRU deverá informar o setor competente da ARSETE para a abertura de processo de fiscalização.

Art. 22. O Processo Administrativo deverá iniciar-se, com a notificação do prestador de serviços, por escrito, através de um Termo de Ciência, que trará de forma consubstanciada o conflito constatado.

Parágrafo único. O Termo de Ciência é um documento por escrito ou em meio eletrônico, encaminhado ao prestador de serviços, para que informe e tome as providências requeridas pela CRU para a solução dos conflitos.

Art. 23. O Termo de Ciência deverá conter:



- I - uma via do primeiro atendimento feito pela CRU da ARSETE, na forma que dispõe o § 1º do artigo 8º, desta Resolução;
- II - a identificação do prestador de serviços;
- III - a identificação completa do usuário;
- IV - a descrição pormenorizada do conflito constado;
- V - o dispositivo legal, regulamentar ou contratual incidente, quando for o caso;
- VI - o prazo para esclarecer os elementos levantados pela ARSETE; e
- VII - a critério da CRU, data para audiência de mediação sobre o processo administrativo em tramitação.

Parágrafo único. O Termo de Ciência será expedido também ao usuário e a qualquer outra parte envolvida ou que tenha interesse sobre o objeto, sendo assegurada sua entrega.

Art. 24. Os atos do Processo Administrativo devem ser produzidos em vernáculo e por escrito, em papel, tendo suas páginas numeradas seqüencialmente e rubricadas, ou em meio eletrônico.

Art. 25. Às partes são assegurados os seguintes direitos, sem prejuízo de outros que lhes sejam assegurados no curso do Processo Administrativo:

- I - ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obterem cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas, ressalvados os dados e documentos protegidos por sigilo ou pelo direito à privacidade, à honra e à imagem;
- II - formular alegações e apresentar documentos, que serão objeto de consideração pela CRU, antes do seu parecer final;
- III - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado; e
- IV - contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos inerentes.

Art. 26. São deveres das partes, sem prejuízo de outros previstos em demais atos normativos:

- I - expor os fatos conforme a verdade;
- II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III - não agir de modo temerário;
- IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos, nos prazos estabelecidos; e
- V - assegurar o livre acesso a todas as informações necessárias para a devida apuração da verdade, permitindo vistorias para fiscalizações referentes ao Processo Administrativo.

Art. 27. Concluída a análise do Processo Administrativo, o setor competente decidirá motivadamente.

Art. 28. Da decisão de que trata o artigo 27 caberá recurso no prazo de 10 dias à Diretoria, Colegiada, processada nos próprios autos.

Art. 29. As decisões proferidas nos termos dos artigos 27 e 28 serão encaminhadas ao prestador de serviços, ao usuário e a qualquer outra parte envolvida ou que tenha interesse sobre o objeto, sendo assegurada sua ciência.



CAPÍTULO IV DOS INDICADORES GERENCIAIS DA CRU

Art. 30. A CRU elaborará, anualmente, relatório de indicadores gerenciais a partir das informações de que dispõe, contando com indicadores específicos, tal que permitam subsídio na avaliação da qualidade do serviço prestado pelo prestador dos serviços.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31. A CRU encaminhará à Diretoria competente da ARSETE, bimensalmente, relatório com a listagem das solicitações do período, contendo informações sobre os tipos de ocorrências, tratadas estatisticamente bem como encaminhará relatório anual de todas as suas atividades, acompanhado, se houver, de sugestões para o aprimoramento dos serviços públicos.

Art. 32. A CRU divulgará no sítio mantido na rede mundial de computadores (internet) e no sistema interno de comunicações da ARSETE, o Relatório de Indicadores dos seus serviços, e os Relatórios das Audiências e Consultas Públicas.

Art. 33. A comunicação estabelecida entre a ARSETE e o prestador de serviços, escrita e por meio eletrônico ou sistema compartilhado, deverá obedecer a procedimento específico sobre o assunto.

Art. 34. Na contagem dos prazos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis, considerando-se dias úteis aqueles em que houver expediente integral na sede da ARSETE.

Art. 35. Nos casos em que for omissa a presente Resolução aplicam-se subsidiariamente as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e demais normas pertinentes, no que não forem incompatíveis com esta.

subsequentes com o objetivo de atualizá-lo; II - Alternativas possíveis para alcançar as metas previstas e as soluções operacionais e/ou investimento de capital; III - Mecanismos de avaliação do desempenho físico e financeiro das metas estabelecidas; IV - Metas de serviços a serem alcançadas no período quadrienal correspondente, relativamente às metas alcançadas no período anterior. **CAPÍTULO III DO CONTEÚDO MÍNIMO DO PLANO DE AÇÃO DOS SERVIÇOS** Seção I Da Caracterização dos Sistemas Art. 5. O Plano de Ação dos Serviços - PAS deverá caracterizar cada sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicando entre outras as seguintes informações: I - identificação do sistema; II - descrição do sistema; III - população atendida; IV - índice de cobertura; V - capacidade de atendimento; VI - regime de abastecimento de água, se contínuo (ininterrupto) ou por rodízio; VII - volumes de água produzidos e distribuídos; VIII - volumes de esgotos coletados e tratados; IX - descrição dos serviços de atendimento ao público, horários de funcionamento de lojas e atendimentos, atendimento telefônico de plantão; X - relação dos funcionários administrativos e técnico-operacionais, bem como a descrição do regime de trabalho normal e plantões. Seção II Da Universalização Art. 6. O Plano de Ação dos Serviços - PAS estabelecerá os programas e ações para atingir as metas da universalização estabelecidas no instrumento de delegação e no Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE. Parágrafo Único: Para acompanhar o cumprimento das metas, o prestador de serviços deverá apurar anualmente indicadores relativos à universalização, que deverão ser enviados à ARSETE até o último dia do mês de janeiro do ano subsequente. Seção III Do Controle de Perdas Art. 7. O Plano de Ação dos Serviços - PAS deverá definir as ações de combate à perdas físicas e não físicas. Seção IV Da Operação e Manutenção Art. 8. O Plano de Ação dos Serviços - PAS abordará a operação e manutenção dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com ênfase no planejamento e na execução de programas de manutenção preventiva e corretiva, cujos objetivos serão implementar, substituir ou reabilitar as redes distribuidoras de água e coletoras de esgoto, elevatórias, estações de tratamento e demais componentes do sistema, necessários à eficiente prestação dos serviços. Seção V Da Pressão e Continuidade Art. 9. O prestador de serviços deverá incluir no Plano de Ação dos Serviços - PAS, procedimentos para monitoramento da pressão e da continuidade, indicando o número e localização de pontos, frequências, controles e avaliação dos resultados. Art. 10. O prestador de serviços poderá propor no Plano de Ação dos Serviços - PAS rodízio no abastecimento e/ou fixação de valores de pressão menores que 10 mca (dez metros de coluna de água), em regiões definidas, constatada que a situação é preexistente ao ato de delegação, caso o serviço possa ter fornecimento satisfatório a partir de razões técnicas ou de características peculiares a tais regiões. §1º Nas situações referidas no caput, o prestador de serviços deverá identificar as áreas e a forma de abastecimento, relacionando os dias e horários em que haverá abastecimento e/ou nível de pressão disponível. §2º O prestador de serviços deverá elaborar, para as situações referidas no caput deste artigo, cronograma para adequação do atendimento. **CAPÍTULO IV DA ATUALIZAÇÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO DO PAS** Art. 11. As atualizações do Plano de Ação dos Serviços - PAS deverão conter as obras e ações necessárias para cobrir o balanço entre as metas de serviço previstas e as efetivamente alcançadas, as atualizações correspondentes e as que o prestador de serviços deverá alcançar no período remanescente do Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE. Art. 12. O prestador de serviços apresentará a ARSETE anualmente, até o último dia do mês de janeiro do ano subsequente, relatório do avanço do Plano de Ação dos Serviços - PAS, indicando os desvios verificados entre as previsões e as metas efetivamente alcançadas e os ajustes a serem feitos para alcançar as metas previstas no instrumento de delegação (Contrato de Programa nº 003/2012) e no Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE. Parágrafo Único: O prestador de serviços poderá propor ao Comitê Gestor e a ARSETE mudanças e ajustes no Plano de Ação dos Serviços, com base na experiência de operação dos sistemas e nas tendências verificadas na expansão física e demográfica de sua área de atuação, desde que mantenha as metas estabelecidas no instrumento de delegação (Contrato de Programa nº 003/2012) e no Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE. Art. 13. O prestador de serviços deverá tornar público, anualmente, os indicadores de desempenho que atingiu no ano imediatamente anterior, no tocante às metas e objetivos previstos no Plano de Ação dos Serviços - PAS, em conformidade com critérios, e prazos estabelecidos pela ARSETE. **CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES GERAIS** Art. 14. Os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão dirimidos pela ARSETE. Art. 15. - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação. Teresina, 27 de Dezembro de 2012. Solange R. de S. Almeida

Diretor Presidente- ARSETE Baltazar Melo Sobrinho Diretor Técnico- ARSETE Juliana S. F de C. Lima Diretor Adm. Financeiro-ARSETE

RESOLUÇÃO Nº 06/2012 – ARSETE Teresina, 27 de dezembro de 2012. Estabelece diretrizes, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e gestão da Coordenadoria de Relações com o Usuário, disciplina procedimentos gerais a serem adotados nas reclamações dos usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e dá outras providências. A Diretoria da ARSETE – Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina, reunida sob a forma de Diretoria Colegiada, no uso de suas atribuições estabelecidas pela Lei nº 3.600/2006 e demais normas pertinentes, aprova a presente Resolução: **RESOLVE:** Art. 1º Fica aprovado, na forma do Anexo I, Resolução que Estabelece as diretrizes, objetivos, responsabilidades e procedimentos gerais para o funcionamento e gestão da Coordenadoria de Relação com o Usuário – CRU da Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina - ARSETE. Art. 2º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação. Solange R. de S. Almeida Diretor-Presidente – ARSETE Baltazar Melo Sobrinho Diretor-Técnico –ARSETE Juliana S. F de Carvalho Lima Diretor- Adm.- Financ. –ARSETE

ANEXO I RESOLUÇÃO Nº 06/2012 – ARSETE ESTABELECE AS DIRETRIZES, OBJETIVOS, RESPONSABILIDADES E PROCEDIMENTOS GERAIS PARA O FUNCIONAMENTO E GESTÃO DA COORDENADORIA DA AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE TERESINA - ARSETE **CAPÍTULO I DO OBJETIVO** Art. 1 Esta Resolução estabelece diretrizes, objetivos e responsabilidades, bem como organiza o funcionamento e gestão da GRU da ARSETE. **CAPÍTULO II DA OUVIDORIA** Art. 2 A CRU é um canal de comunicação direta, responsável por receber, encaminhar e solucionar manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, visando ao aperfeiçoamento institucional e da qualidade dos serviços prestados. Parágrafo único. São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços: I - os usuários dos serviços; II - o Poder Concedente; III - os prestadores de serviços; e IV - terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor. Art. 3 São diretrizes do serviço da CRU da Agência: I - assegurar a participação dos agentes envolvidos na prestação e regulação dos serviços, objetivando o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas; II - garantir aos usuários e aos demais agentes envolvidos resposta às suas solicitações; III - atuar na prevenção e solução de conflitos, preferencialmente através da mediação, sempre que o entendimento direto entre usuário e prestador de serviços tenha se tornado impossível; IV - reunir e encaminhar informações sobre diversos aspectos das instituições envolvidas na prestação e regulação dos serviços, com o fim de contribuir para a gestão institucional; V - zelar pela qualidade dos serviços prestados pelos outorgados. Seção Única Dos Deveres e Atribuições da CRU Art. 4 São deveres da CRU: I - atender às pessoas com cortesia, urbanidade e respeito, evitando discriminações ou pré-julgamentos de qualquer natureza; II - atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e zelo no controle da qualidade dos serviços e no exercício da cidadania; III - resguardar o sigilo das informações pessoais dos usuários e dos prestadores de serviços; IV - promover a divulgação do serviço de Relação com o Usuário, dentro do programa de divulgação institucional da ARSETE; V - contribuir para a avaliação do desempenho dos prestadores com base na quantidade e especificidade das reclamações dos usuários levadas à ARSETE, provendo subsídios para a fiscalização e outras medidas por parte da Agência; VI - contribuir para a difusão dos direitos e deveres dos usuários e dos prestadores de serviços; VII - promover o esclarecimento e a orientação adequada ao público em geral, buscando a conscientização e o fortalecimento da cidadania; VIII - conduzir de forma imparcial e independente a tarefa de respeitar e fazer respeitar a legislação dos serviços públicos regulados; IX - avaliar com base na manifestação dos usuários o desempenho dos prestadores de serviços de forma a subsidiar as equipes de fiscalização nos pontos principais a serem focados; e X - promover e incentivar a homogeneização de procedimentos das ouvidorias dos prestadores de serviços visando à viabilidade de solução de conflitos diretamente destas com os seus usuários e prover suporte de orientação a elas. Art. 5 São atribuições da CRU: I - receber, analisar e dar encaminhamento às reclamações e/ou sugestões de usuários dos serviços regulados, concessionários, permissionários e autorizados; II - verificar possíveis soluções para as reclamações efetuadas, através de mediação entre as partes; III - buscar soluções gerenciais para situações de conflitos entre o Prestador dos Serviços e usuários; IV - participar das consultas e audiências públicas comunitárias e institucionais; V - elaborar os processos e coordenar as atividades referentes à realização de consultas e audiências públicas promovidas pela ARSETE; VI - manter registro em banco de

dados de todas as reclamações e sugestões recebidas; VII – encaminhar a Diretoria Colegiada, as soluções propostas para as reclamações e as sugestões passíveis de serem implementadas; VIII – dar retorno a todas as reclamações ou sugestões recebidas; VI – colaborar com sugestões para confecção de material de orientação aos usuários dos serviços públicos regulados; X – dar suporte as atividades dos Diretores; XI - elaborar e divulgar relatórios sobre o andamento da CRU e das audiências públicas promovidas pela ARSETE. XII - executar outras atividades que lhe sejam atribuídas. Art. 6º A CRU atenderá aos interessados pessoalmente, por telefone, por carta postal ou eletrônica (e-mail), fac-símile, pelo endereço eletrônico (site) da ARSETE na rede mundial de computadores (internet), e de forma coletiva em audiências e consultas públicas. Parágrafo único. Não serão recebidas solicitações anônimas, exceto nos casos de denúncia, cabendo a Diretoria Colegiada encaminhar ou não a questão.

CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS DE RELAÇÃO COM O USUÁRIO

Seção I Das Solicitações Art. 7 As solicitações compreendem reclamações, denúncias, sugestões, consultas, críticas ou elogios formulados pelos usuários, pelos prestadores de serviços e por terceiros interessados. Art. 8 As solicitações formuladas pelos usuários a CRU da ARSETE, referentes à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário submetido ao controle da Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina – ARSETE serão inicialmente recebidas como Solicitação à CRU. § 1º Todas as solicitações à CRU serão documentadas em formulário próprio, devendo constar: I - data e hora do recebimento da solicitação; II - o nome do solicitante, exceto no caso de denúncia anônima; III - o endereço completo, telefone e e-mail (quando possível) do solicitante; IV - o número da unidade usuária envolvida; V - a forma de contato mantido (pessoal, por telefone, e-mail); VI - o tipo da solicitação (reclamação, denúncia, sugestão, consulta ou elogio); VII - o número do protocolo do registro de atendimento junto ao prestador de serviços; VIII - a situação apresentada; IX - as providências adotadas para a solicitação, quando forem cabíveis; X - a data e hora da prestação das informações ou dos resultados, quando couber; XI - nome do atendente. § 2º Os formulários referentes a solicitações e consultas resolvidas no momento do atendimento, com as devidas orientações, poderão ser preenchidos com o nome do solicitante, telefone ou outro meio de contrato, assunto e atendente, contendo um breve resumo sobre informação solicitada e a orientação prestada. § 3º A CRU atuará quando o usuário, preferencialmente, em primeira instância, já tiver recorrido ao prestador dos serviços e comprove que esta não apresentou solução de sua solicitação. § 4º Tratando-se dos meios de atendimento pessoal ou telefone, constatando a CRU que a solicitação apresentada está fora do âmbito de atuação da ARSETE, dará ciência ao solicitante, procurando orientá-lo da melhor forma possível. § 5º Com exceção dos meios de atendimentos citados no parágrafo anterior, a CRU fará o Registro de Solicitação do Usuário – RSU, mesmo que a considere fora do âmbito de atuação da ARSETE, caso em que a solicitação será encerrada mediante comunicação ao usuário. § 6º Com relação aos §§ 4º e 5º deste artigo, se o solicitante não concordar com as razões colocadas pela CRU, poderá requerer por escrito que a questão seja submetida à Diretoria Colegiada da ARSETE, em procedimento sumário, e, caso o Diretor Relator entenda pelo conhecimento da causa, será dado prosseguimento ao procedimento administrativo devido. § 7º As Solicitações de CRU serão registradas e processadas por meio do RSU. Art. 9º Todos os atos relativos às solicitações deverão ser registrados, visando ao acompanhamento da devida solução. § 1º Todas as solicitações deverão ser registradas, exceto aquelas em que o usuário não queira se identificar, respeitado o disposto no artigo 6º, parágrafo único. § 2º Deverá ser informado ao usuário o número de registro da solicitação perante ARSETE. Art. 10º Após o registro da solicitação cabe a CRU verificar: I - se já existe RSU idêntico da mesma unidade consumidora; II - se há necessidade de complementação de dados; § 1º No caso do inciso I, o RSU mais recente será encerrado e na situação do inciso II, a CRU requererá aos interessados que informem os dados necessários. § 2º Se o solicitante não tiver fornecido os dados corretos para possibilitar a efetiva comunicação, tais como, endereço, número de matrícula da unidade consumidora, pretensão delimitada, o RSU será encerrado por impossibilidade de continuação. Art. 11º A CRU encaminhará para a Diretoria competente da ARSETE, através de Comunicação Interna - CI, cópias dos RSUs em que, mesmo solucionados e encerrados, tenha verificado indícios de irregularidade praticada pelo prestador dos serviços, por inobservância das normas regentes, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização. Art. 12. Todos os RSUs deverão, quando for o caso, ser respondidos, se não de imediato, dentro de prazos determinados em leis e resoluções, e as respostas deverão ser comunicadas às partes. Art. 13. A documentação relativa aos RSUs poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito ao artigo 8º, incisos II e III, que possuem caráter sigilosos. Parágrafo único. A solicitação de acesso aos registros, ou cópia destes,

deverá ser formalizada e com antecedência necessária às providências para a disponibilidade dos documentos. Art. 14. Enquanto não concluída as negociações e encerrado o RSU, os agentes envolvidos conforme descrito no parágrafo único do Artigo 2º, permanecem isentos de quaisquer sanções. Art. 15. Os RSUs serão encerrados pela CRU: I - quando decididas as questões formuladas; II - quando, após três tentativas de contato com o reclamante, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, a CRU não o localizar. Este fato deverá ser registrado no processo; III - no caso de realização de acordo, inclusive na audiência de mediação, seguidas de “Comunicações de CRU” a serem enviadas as partes acordantes; IV - quando o solicitante não fornecer documentos e informações nos prazos e nas formas determinados pela CRU. Seção II Das Consultas e Reclamações nos Registros de Solicitações dos Usuários Art. 16º Antes de processar o RSU, a CRU certificar-se-á de que a solicitação já foi levada ao prestador dos serviços e não houve satisfação total do usuário. § 1º A CRU da ARSETE poderá, a seu critério, enviar os RSUs à Ouvidoria do prestador dos serviços, que terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para solucionar o problema ou justificar o indeferimento da reclamação. § 2º O prazo previsto no § 1º deste artigo poderá ser prorrogado, por no máximo, 10 (dez) dias, a pedido do prestador dos serviços mediante justificativa escrita, ficando a critério da CRU da ARSETE seu deferimento, que terá em vista as circunstâncias de cada caso. § 3º O RSU será encerrado se for solucionada após o envio à Ouvidoria do prestador dos serviços. § 4º Não sendo o RSU resolvido, a CRU da ARSETE enviará através de CI toda documentação relativa à solicitação à Diretoria competente para análise e pronunciamento. § 5º A CRU poderá solicitar informações ou determinar providências ao solicitante ou ao prestador dos serviços, estabelecendo prazos que entender adequados. § 6º Diante de alegações incontroversas, assim entendidas as afirmações do solicitante admitidas pelo prestador dos serviços, poderá a CRU determinar o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a pretensão. § 7º A CRU encaminhará à Diretoria competente os casos em que não acatar as justificativas apresentadas pelo prestador dos serviços para o não atendimento, nos prazos estabelecidos, das suas solicitações e determinações. § 8º Caso o prestador dos serviços não apresente, nos prazos estabelecidos, justificativas para o não atendimento das suas solicitações e determinações, a CRU poderá encaminhar para a Diretoria competente, através de CI, cópias dos RSUs respectivos, objetivando a inclusão em ações de fiscalização. Art. 17º A Diretoria competente, ao receber o RSU não solucionado na CRU, na forma do art. 16º, § 4º, deverá registrar o recebimento, distribuir ao técnico responsável pela análise que deverá considerar os seguintes aspectos: I - concessão do prazo de 10 (dez) dias para o prestador dos serviços responder, prestando esclarecimentos; II - necessidade de pronunciamento de um órgão externo; III - contato direto com o solicitante e/ou com o prestador dos serviços visando ao esclarecimento ou encerramento da questão; IV - necessidade de pronunciamento jurídico ou da Gerência Administrativa Financeiro e de Análise e Projeção de Tarifas - GAPT; V - análise do RSU e emissão de um posicionamento definindo a solução a ser adotada; § 1º No caso do inciso I do presente artigo, a Diretoria competente poderá aproveitar o prazo concedido no art. 16º, § 1º, se o contraditório já houver sido estabelecido ou conceder novo prazo para complementação do RSU. § 2º No caso do inciso III do presente artigo, se a solicitação for solucionada, a Diretoria competente deverá comunicar à CRU os motivos, registrando todos os procedimentos adotados. § 3º No caso do inciso IV do presente artigo, a Diretoria competente enviará através de registro a solicitação de CRU à Assessoria Jurídica ou à GAPT que, após análise, devolverá à Diretoria competente com o respectivo parecer. § 4º As Gerências da ARSETE e a Assessoria Jurídica deverão concluir a análise dentro de um prazo de 15 dias. Não sendo possível o cumprimento do prazo, os referidos órgãos poderão apresentar justificativas. Art. 18º Após análise do RSU e emissão de posicionamento, a Diretoria competente parecer à CRU que formulará Comunicação ao solicitante, com o devido registro. § 1º Antes do envio da Comunicação, se o posicionamento a que se refere o caput deste artigo for parcial ou totalmente favorável ao solicitante, a Diretoria competente deverá comunicar ao prestador dos serviços as recomendações necessárias à elucidação da solicitação, para manifestação no prazo de 5 (cinco) dias, podendo solicitar prorrogação de prazo à Diretoria competente, que avaliará se concederá ou não. § 2º A manifestação do prestador dos serviços referida no parágrafo anterior deverá fazer referência a todos os pontos aludidos pela Diretoria competente, inclusive informando o dia/período exato para o cumprimento da solução da reclamação, sob pena de ferir os dispositivos da presente Resolução. § 3º Se o prestador dos serviços não concordar justificadamente com o posicionamento da Diretoria competente, poderá solicitar por escrito a abertura de processo administrativo, cabendo à Diretoria competente enviar o RSU e todos os documentos inerentes para a CRU proceder a abertura do processo administrativo. § 4º

Diante dos posicionamentos contrários do prestador dos serviços ou do reclamante, a Diretoria competente poderá promover reuniões com as partes interessadas antes da abertura de processo administrativo. § 5º Ao receber a solicitação com a Comunicação emitida pela diretoria competente, a CRU encerrará a solicitação e informará ao reclamante, ao prestador dos serviços ou a outro órgão/instituição que a Diretoria competente indicar. § 6º Cabe a CRU fazer o controle de envio ao reclamante e recebimento das Comunicações encaminhadas pela Diretoria competente. § 7º Se o reclamante não concordar com o posicionamento da ARSETE, poderá solicitar a abertura de processo administrativo. Art. 19º Enquanto não encerrada o RSU ou o Processo Administrativo, a unidade do reclamante só poderá ter o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário interrompido se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta na ARSETE, bem como, se houver inadimplemento de dívidas não relacionadas com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário da ARSETE, a pedido do prestador dos serviços. § 1º Verificada a inobservância da vedação estabelecida no caput deste artigo, o Diretor-Presidente, a CRU ou a Diretoria competente poderão determinar que o prestador dos serviços restabeleça o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário ao reclamante. § 2º O prestador dos serviços deverá atender à determinação mencionada no parágrafo anterior dentro dos prazos estabelecidos para os casos de religação de urgência, conforme regulamentação da ARSETE, ou apresentar, no mesmo prazo, justificativa que seja aceita pelo Diretor-Presidente, pela CRU ou Diretoria competente quanto ao não restabelecimento. Seção III Da Mediação Art. 20. Recebida a solicitação, a CRU poderá, a seu critério, convidar o solicitante e o representante do prestador de serviços, com poderes para transigir, a comparecerem à audiência de mediação a ser presidida pelo Coordenador de Relações com o Usuário da ARSETE, ou servidor por este designado. § 1º A critério do Coordenador de Relações com o Usuário da ARSETE, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável do conflito, poderão ser realizadas outras audiências incidentais de mediação, presididas pelo próprio Coordenador de Relações com o Usuário da ARSETE, ou, na sua ausência, por servidor por ele designado. § 2º Poderão participar da audiência de conciliação servidores da ARSETE e do Poder Concedente, cuja presença seja admitida pelo presidente da audiência. § 3º As partes convidadas para a audiência deverão apresentar propostas de acordo a serem discutidas na ocasião. § 4º O representante do prestador de serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, dispor quanto à execução de serviços, mudança de titularidade de usuário, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo. § 5º Havendo necessidade, a critério do presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade em data fixada de comum acordo com as partes. § 6º Havendo êxito na mediação, o acordo será reduzido a termo e homologado pelo Coordenador de Relações com o Usuário da ARSETE, em documento denominado “Termo de Acordo” ficando encerrada a reclamação. § 7º Não obtido acordo, ou na ausência de qualquer das partes, dar-se-á a abertura do Processo Administrativo, que será enviado ao setor de competência da ARSETE a que corresponder o objeto do processo para análise e parecer sobre o assunto. § 8º O autor da reclamação poderá, em casos excepcionais, devidamente justificados, se fazer representar por terceiro, mediante procuração por instrumento público ou particular, neste caso com firma reconhecida em cartório. Seção IV Do Processo Administrativo Art. 21. Após o devido registro das solicitações, serão definidos os procedimentos adotados para o encaminhamento de cada caso e, em não sendo possível uma solução pela própria CRU, esta fará a abertura de Processo Administrativo. Parágrafo único. Quando, pela análise das solicitações formuladas, forem constatados indícios da ocorrência de atos passíveis de punição, a CRU deverá informar o setor competente da ARSETE para a abertura de processo de fiscalização. Art. 22. O Processo Administrativo deverá iniciar-se, com a notificação do prestador de serviços, por escrito, através de um Termo de Ciência, que trará de forma consubstanciada o conflito constatado. Parágrafo único. O Termo de Ciência é um documento por escrito ou em meio eletrônico, encaminhado ao prestador de serviços, para que informe e tome as providências requeridas pela CRU para a solução dos conflitos. Art. 23. O Termo de Ciência deverá conter: I - uma via do primeiro atendimento feito pela CRU da ARSETE, na forma que dispõe o § 1º do artigo 8º, desta Resolução; II - a identificação do prestador de serviços; III - a identificação completa do usuário; IV - a descrição pormenorizada do conflito constatado; V - o dispositivo legal, regulamentar ou contratual incidente, quando for o caso; VI - o prazo para esclarecer os elementos levantados pela ARSETE; e VII - a critério da CRU, data para audiência de mediação sobre o processo administrativo em tramitação. Parágrafo único. O Termo de Ciência será expedido também ao usuário e a qualquer outra parte envolvida ou que tenha interesse sobre o objeto, sendo assegurada sua entrega. Art. 24. Os

atos do Processo Administrativo devem ser produzidos em vernáculo e por escrito, em papel, tendo suas páginas numeradas seqüencialmente e rubricadas, ou em meio eletrônico. Art. 25. Às partes são assegurados os seguintes direitos, sem prejuízo de outros que lhes sejam assegurados no curso do Processo Administrativo: I - ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obterem cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas, ressalvados os dados e documentos protegidos por sigilo ou pelo direito à privacidade, à honra e à imagem; II - formular alegações e apresentar documentos, que serão objeto de consideração pela CRU, antes do seu parecer final; III - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado; e IV - contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos inerentes. Art. 26. São deveres das partes, sem prejuízo de outros previstos em demais atos normativos: I - expor os fatos conforme a verdade; II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; III - não agir de modo temerário; IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos, nos prazos estabelecidos; e V - assegurar o livre acesso a todas as informações necessárias para a devida apuração da verdade, permitindo vistorias para fiscalizações referentes ao Processo Administrativo. Art. 27. Concluída a análise do Processo Administrativo, o setor competente decidirá motivadamente. Art. 28. Da decisão de que trata o artigo 27 caberá recurso no prazo de 10 dias à Diretoria, Colegiada, processada nos próprios autos. Art. 29. As decisões proferidas nos termos dos artigos 27 e 28 serão encaminhadas ao prestador de serviços, ao usuário e a qualquer outra parte envolvida ou que tenha interesse sobre o objeto, sendo assegurada sua ciência. CAPÍTULO IV DOS INDICADORES GERENCIAIS DA CRU Art. 30. A CRU elaborará, anualmente, relatório de indicadores gerenciais a partir das informações de que dispõe, contando com indicadores específicos, tal que permitam subsídio na avaliação da qualidade do serviço prestado pelo prestador dos serviços. CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS Art. 31. A CRU encaminhará à Diretoria competente da ARSETE, bimensalmente, relatório com a listagem das solicitações do período, contendo informações sobre os tipos de ocorrências, tratadas estatisticamente bem como encaminhará relatório anual de todas as suas atividades, acompanhado, se houver, de sugestões para o aprimoramento dos serviços públicos. Art. 32. A CRU divulgará no sítio mantido na rede mundial de computadores (internet) e no sistema interno de comunicações da ARSETE, o Relatório de Indicadores dos seus serviços, e os Relatórios das Audiências e Consultas Públicas. Art. 33. A comunicação estabelecida entre a ARSETE e o prestador de serviços, escrita e por meio eletrônico ou sistema compartilhado, deverá obedecer a procedimento específico sobre o assunto. Art. 34. Na contagem dos prazos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis, considerando-se dias úteis aqueles em que houver expediente integral na sede da ARSETE. Art. 35. Nos casos em que for omissa a presente Resolução aplicam-se subsidiariamente as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e demais normas pertinentes, no que não forem incompatíveis com esta.

RESOLUÇÃO Nº 07/2012 - ARSETE Teresina, 27 de dezembro de 2012. Dispõe sobre o processo decisório da ARSETE e os procedimentos relativos à realização de audiências Públicas. A Diretoria da ARSETE – Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina, reunida sob a forma de Diretoria Colegiada, no uso de suas atribuições estabelecidas pela Lei nº 3.600/2006 e demais normas pertinentes; e, CONSIDERANDO que o estabelecimento de regras sob o processo decisório da ARSETE garante maior segurança e transparência às suas decisões; CONSIDERANDO que a existência de um relatório de impactos propicia maior eficiência e garante informação e preparação para tomada de decisão sobre questões de natureza regulatória pela Diretoria Colegiada da ARSETE; CONSIDERANDO a importância e a necessidade de propiciar às partes sob regulação da ARSETE o mais amplo acesso às informações, bem como a oportunidade de manifestação nos procedimentos de competência desta Agência; CONSIDERANDO que as audiências públicas são instrumentos essenciais de participação e controle social, bem como de legitimação das decisões regulatórias; RESOLVE: CAPÍTULO I DO PROCESSO DECISÓRIO Art. 1 - O processo decisório da Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina - ARSETE será orientado pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, ampla publicidade, economia processual e eficiência, assegurados aos interessados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos inerentes. §1º- Compete a Diretoria Colegiada da ARSETE proferir, por maioria simples de seus membros, a decisão final no âmbito da ARSETE, servindo como instância administrativa definitiva nas questões referentes aos serviços públicos sob seu poder regulatório. §2º- As decisões da Diretoria Colegiada da ARSETE deverão ser devidamente fundamentadas e publicadas. Art. 2