

RESOLUÇÃO AGRESPI Nº XX, DE XX DE XXXXX DE 2025

Aprova Manual que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Ouvidoria da AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ - AGRESPI, nas reclamações dos usuários dos Serviços Regulados e dá outras providências.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ - AGRESPI, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Estadual nº 7.049, de 16 de outubro de 2017, alterada pela Lei Estadual nº 7.763, de 30 de março de 2022, e demais disposições de seu Regulamento Interno,

Considerando a necessidade de aprimorar o funcionamento da Ouvidoria da AGRESPI em relação aos procedimentos de consultas e reclamações dos usuários; e

Considerando a deliberação do Conselho Diretor da AGRESPI na reunião realizada no dia XXXXX,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Manual que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Ouvidoria da AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ - AGRESPI, nas reclamações dos usuários dos Serviços Regulados, conforme anexo único desta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor com a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado do Piauí - DOE, sendo disponibilizada, na íntegra no site da Agência.

Art. 3º - Revogam-se as disposições em contrário.

Teresina/PI, XX de XXXXXX de 20XX.

ANEXO ÚNICO

RESOLUÇÃO AGRESPI Nº XX, DE XX DE XXXXX DE 2025

**MANUAL QUE DISCIPLINA OS PROCEDIMENTOS GERAIS A SEREM
ADOTADOS PELA OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULADORA DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ**

CAPÍTULO I

DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA

Seção I

Das Solicitações de Ouvidoria

Art. 1º As demandas encaminhadas pelos usuários à Ouvidoria da Agrespi, referentes à prestação dos serviços públicos concedidos ou permitidos pelo Estado do Piauí e submetidos ao controle da AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ – AGRESPI serão, inicialmente, recebidas como Solicitação de Ouvidoria.

§1º Tratando-se dos meios de atendimento pessoal, telefone ou presencial, constatando a Ouvidoria que a solicitação apresentada está fora do âmbito de atuação da Agrespi, comunicará ao solicitante que não poderá efetuar o registro da reclamação e encaminhá-lo-á ao Órgão/Entidade/Autarquia ao qual fora conferida competência.

§2º Com exceção dos meios de atendimentos citados no parágrafo anterior, a Ouvidoria fará o registro da solicitação no Sistema de Ouvidoria da Agrespi, mesmo que a considere fora do âmbito de atuação da Agência Reguladora, caso em que a solicitação deverá, caso possível, ser encaminhada ao Órgão/Entidade/Autarquia competente e, em caso de inexistência, será encerrada mediante comunicação ao usuário.

§3º As Solicitações de Ouvidoria serão registradas e processadas por meio dos sistemas disponíveis e adequados à cada tipo de solicitação e, quando necessário, via sistema de processos SEI.

Art. 2º As Solicitações de Ouvidoria poderão ser registradas como pedidos de acesso à informação, denúncia, reclamação, solicitação, elogio e sugestão.

Parágrafo único. Se a consulta/manifestação formulada referir-se-á situação concreta com número de protocolo ou registro de atendimento das Concessionárias/Prestadoras, deverá ser recebida como reclamação.

Art. 3º Após o registro da solicitação cabe a Ouvidoria verificar:

I - Se já existe solicitação idêntica da mesma unidade consumidora ou matrícula;

II - Se há necessidade de complementação de dados;

III – Se há necessidade de pedido de autorização para uso de dados sensíveis, nos moldes da Lei 13.709/2028 (LGPD)

§1º Na situação descrita no inciso I, a solicitação mais recente será encerrada;

§ 2º Na situação descrita no inciso II, a Ouvidoria requererá aos interessados que informem os dados necessários para efetivação do registro, quais sejam: nome completo, CPF, e-mail e protocolo de solicitação/reclamação junto à concessionária ou permissionária de serviço público, possuindo o usuário o prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos para complementação, sob pena de arquivamento;

§ 3º Na situação descrita no inciso III caso o usuário autorize a utilização dos dados a solicitação será registrada e processada. Caso não haja autorização esta será registrada com tratamento dos dados sensíveis e arquivada.

Art. 4º A Ouvidoria encaminhará para a Diretoria Técnica, através do SEI, cópias das solicitações em que, mesmo solucionadas e encerradas, tenha verificado indícios de irregularidade praticada pelo prestador dos serviços, por inobservância das normas regentes, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização.

§1º A Ouvidoria encaminhará à Diretoria Técnica para abertura de Ação de Fiscalização, as solicitações em que tenha verificado a inobservância, por parte do prestador dos serviços, de entendimento firmado e aprovado pela Diretora Executiva da Agrespi, e/ou pelo seu Conselho Superior;

§2º A Diretoria Técnica emitirá Nota Técnica ou Relato Técnico sobre a demanda apresentada no prazo de 15 (quinze) dias corridos.

Art. 5º As Solicitações de Ouvidoria serão encerradas:

I - quando solucionadas;

II - após análise da solicitação pela Diretoria Técnica, e emissão de Comunicação de Ouvidoria às partes;

III - após a realização de mediação na qual se obteve solução do conflito, seguida das respectivas emissões de Comunicações de Ouvidoria a serem enviadas às partes acordantes;

IV - quando a Ouvidoria não localizar o solicitante, após três tentativas de contato com o interessado, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, quando disponíveis;

V - quando o solicitante houver registrado a solicitação de forma anônima ou não tiver fornecido meios de contato ou tiverem sido dadas informações incompletas ou erradas de endereços ou números telefônicos;

VI - quando o interessado não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e formas estabelecidos pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Todas as Solicitações deverão ser encerradas pela Ouvidoria nos sistemas por ela utilizados e no sistema de processos SEI.

Seção II

Das Consultas e Reclamações nas Solicitações de Ouvidoria

Art. 6º Antes de processar a Solicitação de Ouvidoria, a Ouvidoria deverá se certificar de que a solicitação já foi efetivada junto aos sistemas de solicitações/reclamações do prestador dos serviços e não houve satisfação total do usuário.

§1º Processada a solicitação, a Ouvidoria encaminhará às Diretorias competentes para que estas peçam solicitem esclarecimentos às concessionárias/delegatárias tendo este o prazo máximo de 10 (dez) dias corridos para solucionar o problema ou justificar o indeferimento da reclamação.

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

§3º A solicitação será encerrada se for solucionada após o envio de Relatório pela Diretoria competente à Ouvidoria atestando que prestador dos serviços atendeu o requerimento do usuário, devendo haver o registro de todos os procedimentos no sistema de processos SEI.

§4º Não sendo a solicitação resolvida e nem justificada, a Ouvidoria da Agrespi enviará através de SEI toda documentação relativa à solicitação à Diretoria Técnica, para análise e pronunciamento.

§5º A Ouvidoria 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 Ouvidoria determinar o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a pretensão.

§7º A Ouvidoria encaminhará à Diretoria Técnica, os casos em que não acatar as justificativas apresentadas pelo prestador dos Estado do Piauí 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 Ouvidoria poderá encaminhar para a Diretoria Técnica, através de SEI, cópias das solicitações respectivas, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização.

Art. 7º A Diretoria Técnica, ao receber a solicitação não solucionada na Ouvidoria, na forma do art. 6º, §4º, deverá registrar o recebimento no SEI e deverá considerar os seguintes aspectos:

I - Concessão do prazo de 15 (quinze) dias corridos para o prestador dos serviços responder, apresentando 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, da Procuradoria da Agrespi;

V - Análise da solicitação e emissão de um posicionamento definindo a solução a ser adotada.

§1º No caso do inciso I, a Diretoria Técnica, poderá aproveitar o prazo concedido no art. 6º, §1º, se o contraditório já houver sido estabelecido ou conceder novo prazo para complementação da solicitação.

§2º No caso do inciso III, se a solicitação for solucionada, a Diretoria Técnica, deverá comunicar à Ouvidoria os motivos, registrando no SEI todos os procedimentos adotados.

§3º No caso do inciso IV, a Diretoria Técnica enviará através do SEI registro a solicitação de Ouvidoria à Procuradoria Jurídica que, após análise, devolverá à Diretoria Técnica, com o respectivo parecer.

§4º A Diretoria Técnica responsável e a Procuradoria Jurídica deverão concluir a análise dentro de um prazo de 10 (dez) dias corridos. Não sendo possível o cumprimento do prazo, os referidos setores poderão apresentar justificativas.

Art. 8º Após análise da solicitação e emissão de posicionamento, a Diretoria Técnica formulará Comunicação de Ouvidoria a ser direcionada ao solicitante, com a assinatura do técnico, e, após registro no SEI, encaminhará para a Ouvidoria.

§1º Antes do envio à Ouvidoria da Comunicação, se o posicionamento a que se refere o *caput* deste artigo for parcial ou totalmente favorável ao reclamante, a Diretoria Técnica deverá comunicar ao prestador dos serviços as recomendações necessárias à elucidação da solicitação, para manifestação no prazo de 15 (quinze) dias corridos, podendo solicitar prorrogação de prazo, pedido que será avaliado pelo setor competente.

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

§3º Se o prestador dos serviços não concordar justificadamente com o posicionamento da Diretoria Técnica, poderá solicitar por escrito a abertura de processo administrativo, cabendo a Ouvidoria proceder a abertura do referido processo.

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

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

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

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

Seção III

Das Mediações nas Solicitações de Ouvidoria

Art. 9º A critério do Diretoria Técnica poderão ser realizadas audiências de mediação, cuja presidência será exercida pelo Procurador-Chefe da Agrespi, ou, na sua ausência, por servidor por ele designado.

§1º Constatada a conveniência de realização de mediação, a Ouvidoria ou a Diretoria Técnica poderão requerer ao solicitante ou seu representante e ao representante do prestador dos serviços, com plenos poderes para transigir, que compareçam a reuniões na Agrespi ou em outro local por ela designado.

§2º Poderá haver realização de mediação nas questões e solicitações que não obtiverem solução técnico-administrativa.

§3º As partes deverão ser intimadas para comparecer à audiência com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da realização do ato, devendo trazer propostas de acordo a serem discutidas.

§4º O representante do prestador dos serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos apresentados nas reuniões, apresentar proposta que viabilize o acordo.

§5º Funcionará como mediador servidor do setor Jurídico ou servidor designado.

§6º Poderão participar das reuniões de mediação servidores da Agrespi cuja presença seja admitida pelo mediador.

§7º Havendo necessidade, a critério do Presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade à mesma em data fixada em comum acordo com as partes.

§9º Havendo êxito na mediação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo.

§10 Não obtido acordo, dar-se-á seguimento ao Processo de Ouvidoria, na forma deste Capítulo.

Seção IV

Dos Processos de Ouvidoria

Art. 10. O Processo de Ouvidoria será instaurado nos seguintes casos:

I - pelo inconformismo de qualquer das partes envolvidas, quando insatisfeitas com as providências ou posicionamento manifestados pela Agrespi nas Solicitações de Ouvidoria;

II - quando verificada a situação prevista no art. 18;

III - quando o Conselho Diretor, Diretora Geral, Ouvidoria, Procuradoria Jurídica da Agrespi entenderem adequado.

§1º Quando houver identidade ou similitude, entre duas ou mais reclamações, que possibilite a análise unificada das mesmas, a Ouvidoria poderá proceder à abertura de um único Processo de Ouvidoria para todas elas.

§2º À Ouvidoria da Agrespi caberá a abertura dos Processos de Ouvidoria, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e autuação.

Art. 11. Os Processos de Ouvidoria serão sempre distribuídos para a Diretoria Técnica da Agrespi.

§1º A Diretoria Técnica poderá solicitar análise e prolação de parecer à Procuradoria Jurídica, bem como diligências complementares, inclusive novas manifestações das partes, a serem oferecidas no prazo que fixar.

§2º Não se manifestando as partes nos termos do requerimento da Diretoria Técnica Competente, no caso do parágrafo anterior:

I - sendo o reclamante, restará extinto o Processo de Ouvidoria;

II - sendo o prestador dos serviços, poderá haver presunção favorável ao reclamante quanto aos fatos objetos do requerimento do Diretor, salvo aqueles cuja prova seja indispensável.

Art. 12. O(a) Diretor(a) da Diretoria Técnica, do Processo de Ouvidoria deverá submeter o caso a análise de seus assessores, em face dos elementos constantes nos autos.

§1º Os fatos afirmados pelo reclamante e não impugnados pelo prestador dos serviços poderão ser admitidos como verdadeiros, salvo aqueles que se mostrem inverossímeis ou cuja prova seja indispensável.

§2º Nos casos em que o prestador dos serviços, mesmo tendo contestado, deixar de prestar informações ou quaisquer esclarecimentos quanto à matéria de fato a ser apreciada pela Diretoria Técnica competente, as alegações do reclamante poderão ser admitidas como verdadeiras, conforme o caso.

§3º O Diretor Técnico responsável apresentará a Nota Técnica para decisão final do Conselho Diretor da Agrespi, acompanhado do seu voto.

Art. 13. Da decisão da Diretoria Técnica, Procuradoria, responsável que julgar os Processos de Ouvidoria, as partes serão intimadas através de carta com Aviso de Recebimento – AR, ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados, como por exemplo whatsapp com confirmação de recebimento.

Art. 14. Todos os Processos de Ouvidoria podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização eventual, do qual, sendo este o caso, a critério do Diretoria

Técnica, Procuradoria Jurídica responsável, serão científicas as partes envolvidas.

Art. 15. Os Processos de Ouvidoria serão arquivados:

I - de ofício, pela Diretoria Técnica, Procurador-Chefe ou pela Ouvidoria, depois de esgotada a via recursal ou quando o reclamante deixar de comparecer, injustificadamente, à audiência de mediação a que se refere à Seção III deste Capítulo;

II - por determinação fundamentada da Diretoria Técnica competente do processo, quando este entender ser o caso;

III - quando verificada a situação prevista art. 11, § 2º, I;

IV - quando gerar Ação de Fiscalização eventual, sendo considerada ineficaz a continuidade do processo originário.

Art. 16. As decisões da Agrespi nos Processos de Ouvidoria deverão ser cumpridas imediatamente, salvo disposição em contrário na própria decisão.

Parágrafo único. Havendo incidente quanto ao cumprimento da decisão, o processo que já houver sido arquivado poderá ser desarquivado pela Ouvidoria para averiguações.

Seção V

Dos Processos de Consulta

Art. 17. Proceder-se-á à abertura de Processo de Consulta quando o consulente não se conformar com a resposta apresentada na Comunicação de Ouvidoria da solicitação registrada como pedido de informações e requerer a abertura de um processo administrativo.

§1º A consulta poderá ser formulada por entidades ou órgãos representativos de grupos, de classes ou da sociedade em geral a respeito da prestação dos serviços públicos submetidos ao controle da Agrespi, de interesse coletivo ou difuso, desde que demonstrem legítimo interesse.

§2º Qualquer pessoa que demonstre legítimo interesse poderá intervir no processo de consulta, que poderá ser submetido à audiência pública sob a forma documental.

§3º A decisão da consulta terá força normativa e efeito vinculante em relação às ações da Agrespi.

§4º Aplicar-se-á, no que for cabível, o disposto na Seção V deste Capítulo ao procedimento relativo às consultas.

CAPÍTULO II

DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO

Seção I

Dos Prazos e Procedimentos

Art. 18. Das decisões do Conselho Diretor da Agrespi, os interessados poderão formular, de forma escrita e fundamentada, pedido de reconsideração, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da ciência da decisão.

Art. 19. Ainda que verificada a intempestividade do pedido de reconsideração, a Ouvidoria intimará a parte adversa para apresentar contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias úteis, ao que, findo o prazo, apresentadas ou não, os autos serão conclusos ao Diretor Responsável, após Parecer da área técnica.

Art. 20. O Conselho Diretor da Agrespi, poderá, após tomar conhecimento do pedido de reconsideração e das contrarrazões eventualmente apresentadas, reconsiderar sua decisão.

§1º O Diretor Responsável deverá elaborar relatório e voto, e encaminhar o pedido de reconsideração para decisão do Conselho Diretor da Agrespi.

§2º Reconsiderada a decisão, os interessados serão intimados, abrindo-se prazo para interposição de novo pedido de reconsideração pelo eventual prejudicado.

§3º Das decisões denegatórias de pedido de reconsideração não caberá recurso.

Seção II

Dos Efeitos

Art. 21. O pedido de reconsideração será recebido somente em seu efeito devolutivo.

Art. 22. O Diretor Responsável poderá, nos casos dos quais possa resultar lesão grave e de difícil reparação, sendo relevante a fundamentação, suspender a execução da decisão recorrida.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho Diretor desta Agência.

Art. 24. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 25. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.