



## RESOLUÇÃO Nº 05/2012 - ARSETE

Teresina, 27 de dezembro de 2012.

**Dispõe sobre mecanismos e procedimentos para execução do Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário- PMAE pelo Prestador de Serviços, relativos aos Serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e verificação do seu cumprimento pela ARSETE.**

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:

### CAPÍTULO I

#### DAS OBRIGAÇÕES

**Art. 1.** Incumbe à ARSETE a verificação do cumprimento do Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE por parte do prestador de serviços, na forma das disposições legais, regulamentares e contratuais.

**Art. 2.** O Prestador de Serviços deverá elaborar o Plano de Ação dos Serviços - PAS de acordo com os objetivos e metas previstos no Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE e encaminhá-lo para a ARSETE, no prazo de 06 (seis) meses a partir da data de publicação desta Resolução.

**§1º.** O Plano de Ação dos Serviços - PAS deverá definir estratégias de operação, previsão das expansões e recursos para investimentos, para o atendimento das metas de cobertura e qualidade dos serviços estabelecidos no Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE.

**§2º.** O Plano de Ação dos Serviços- PAS deverá ter validade de 4 (quatro) anos.

**§3º.** Caberá ao Comitê Gestor e a ARSETE aprovar o Plano de Ação dos Serviços - PAS, no prazo de até 60 (sessenta) após o recebimento da proposta, podendo solicitar ao prestador de serviços as devidas correções e/ou ajustes, caso necessário, no prazo de até 30 (trinta) dias contado a partir do recebimento da comunicação.

### CAPÍTULO II

#### DAS DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DOS SERVIÇOS



**Art. 3.** No Plano de Ação dos Serviços - PAS serão indicados, clara e separadamente, a previsão para os investimentos de capital e os gastos operacionais e administrativos, com justificativa da inclusão de cada obra ou ação.

**Art. 4.** O Plano de Ação dos Serviços - PAS deverá conter no mínimo:

- I - Linhas gerais de obras e ações a realizar nos períodos quadrienais 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	Baltazar Melo Sobrinho	Juliana S. F de C. Lima
Diretor Presidente- ARSETE	Diretor Técnico- ARSETE	Diretor Adm. Financeiro-ARSETE





ESTADO DO PIAUÍ  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE TERESINA**  
 Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina



ANEXO I  
 TERMO DE NOTIFICAÇÃO

1ª VIA	
1. LAVRATURA	T N: Nº
Local:	Data:
2. ENTIDADE REGULADORA	
Nome:	
Endereço:	
3. REPRESENTANTE DA ENTIDADE REGULADORA	
Nome:	
Cargo/Função:	
4. ENTIDADE NOTIFICADA	
Nome:	
Qualificação:	
Endereço:	
5. AREA ALVO DA NOTIFICAÇÃO	
6. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS	
7. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELO NOTIFICADO	
8. ACOLHIMENTO DA MANIFESTAÇÃO	
Prazo e local para acolhimento da defesa.	O notificado terá o prazo de ..... (xxxxx) dias, contado do recebimento deste Termo de Notificação (TN), para se manifestar sobre o assunto nele tratado, oferecendo as informações e os documentos que necessários ou convenientes à fiscalização. A manifestação deverá ser dirigida à Diretoria ..... da ARSETE, indicado no quadro acima, e será recebida na sede da ARSETE, à Rua Firmino Pires nº 379, Edifício Saraiva Center, sala 325, Centro, Teresina-Pi.
9. RESPONSÁVEIS PELA FISCALIZAÇÃO	
Nome:	Matrícula:
Cargo/Função:	
Assinatura:	
Recebi em:	Assinatura:



ESTADO DO PIAUÍ  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE TERESINA**  
 Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina



ANEXO I

TERMO DE NOTIFICAÇÃO Nº	
10. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS E INDICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES, RECOMENDAÇÕES E/OU DETERMINAÇÕES	



ESTADO DO PIAUÍ  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE TERESINA**  
 Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina



ANEXO II  
 TERMO DE INFRAÇÃO

1ª VIA	
1. LAVRATURA	T N: Nº 001/2012
Local:	Data:
2. ENTIDADE REGULADORA	
Nome:	
Endereço:	
3. REPRESENTANTE DA ENTIDADE REGULADORA	
Nome:	
Cargo/Função:	

4. ENTIDADE AUTUADA	
Nome:	
Qualificação:	
Endereço:	

5. ÁREA ALVO DA AUTUAÇÃO	
--------------------------	--

6. ACOLHIMENTO DA DEFESA	
Prazo e local para acolhimento da defesa.	O infrator terá o prazo de ..... (xxxxx) dias, contado do recebimento deste Termo de Infração (TI), para apresentar recurso sobre o assunto nele tratado. O recurso deverá ser dirigido à Diretoria Colegiada da ARSETE, oferecendo as informações e os documentos que necessários ou convenientes e será recebido na sede da ARSETE, à Rua Firmino Pires nº 379, Edifício Saraiva Center, sala 325, Centro, Teresina-Pi.

7. INSTRUÇÕES PARA RECOLHIMENTO DA MULTA	
--	--

8. RESPONSÁVEIS PELA FISCALIZAÇÃO	
Nome:	Matrícula:
Cargo/Função:	
Assinatura:	

Recebi em:	Assinatura:
------------	-------------



ESTADO DO PIAUÍ  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE TERESINA**  
 Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina



ANEXO II

TERMO DE INFRAÇÃO Nº

9. DESCRIÇÃO DO(S) FATO(S) CONSTITUTIVO(S) DA INFRAÇÃO, NORMA(S) INFRINGIDA(S) E PENALIDADES CORRESPONDENTE LEVANTADOS.
---

**RESOLUÇÃO Nº 05/2012 - ARSETE** Teresina, 27 de dezembro de 2012. Dispõe sobre mecanismos e procedimentos para execução do Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário- PMAE pelo Prestador de Serviços, relativos aos Serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e verificação do seu cumprimento pela ARSETE. 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: CAPÍTULO I DAS OBRIGAÇÕES Art. 1. Incumbe à ARSETE a verificação do cumprimento do Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE por parte do prestador de serviços, na forma das disposições legais, regulamentares e contratuais. Art. 2. O Prestador de Serviços deverá elaborar o Plano de Ação dos Serviços - PAS de acordo com os objetivos e metas previstos no Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE e encaminhá-lo para a ARSETE, no prazo de 06 (seis) meses a partir da data de publicação desta Resolução. §1º. O Plano de Ação dos Serviços - PAS deverá definir estratégias de operação, previsão das expansões e recursos para investimentos, para o atendimento das metas de cobertura e qualidade dos serviços estabelecidos no Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE. §2º. O Plano de Ação dos Serviços- PAS deverá ter validade de 4 (quatro) anos. §3º. Caberá ao Comitê Gestor e a ARSETE aprovar o Plano de Ação dos Serviços - PAS, no prazo de até 60 (sessenta) após o recebimento da proposta, podendo solicitar ao prestador de serviços as devidas correções e/ou ajustes, caso necessário, no prazo de até 30 (trinta) dias contado a partir do recebimento da comunicação. CAPÍTULO II DAS DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DOS SERVIÇOS Art. 3. No Plano de Ação dos Serviços - PAS serão indicados, clara e separadamente, a previsão para os investimentos de capital e os gastos operacionais e administrativos, com justificativa da inclusão de cada obra ou ação. Art. 4. O Plano de Ação dos Serviços - PAS deverá conter no mínimo: I - Linhas gerais de obras e ações a realizar nos períodos quadriennais

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