

CARTA DE SERVIÇOS DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - Arpe

Nome do Serviço: **REGISTRAR MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS.**

1. Descrição do Serviço

É um canal de diálogo disponível à sociedade com o objetivo de mediar à comunicação em segunda instância (ou seja, após protocolo aberto na concessionária) entre os usuários de Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco e as concessionárias reguladas pela Arpe.

Através desse serviço a Ouvidoria da Arpe proporciona o exercício da cidadania e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento das manifestações do usuário, visando à melhoria na gestão pública e na qualidade dos serviços prestados.

Exerça sua cidadania.

A Ouvidoria quer ouvir você.

2. Requisitos do Serviço

Quem pode realizar esse serviço:

Qualquer pessoa, empresa, órgãos e entidades públicas, entidade da sociedade civil ou qualquer organização, servidor público e produtor rural pode registrar manifestações de ouvidoria e receber respostas.

Etapas para a realização desse serviço:

Para registrar uma manifestação, seja ela uma solicitação, reclamação, sugestão, elogio e denúncia, você deve seguir os seguintes passos:

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES POR TELEFONE:

1. Ligar no 0800 281 3844 (se o assunto se refere a Compesa e outros serviços);
2. Ligar no 0800 727 0167 (se o assunto se refere a energia elétrica)

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES POR E-MAIL:

1. Enviar e-mail para ouvidoria@arpe.pe.gov.br;

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES DE FORMA PRESENCIAL:

Agência de Regulação de Pernambuco - ARPE

Avenida Conselheiro Rosa e Silva, nº 975 - Aflitos - CEP 52.050-020 - Recife - PE

Teleatendimento: 0800.281.3844 - Telefone: (81) 3182.9759/9761

www.arpe.pe.gov.br - e-mail: ouvidoria@arpe.pe.gov.br - CNPJ: 03.906.407/0001-70

Ir na Av. Conselheiro Rosa e Silva, 975, Graças, Recife, CEP: 52.050-020

Documentação necessária:

Protocolo fornecido pela concessionária no ato do atendimento, o nome do titular da conta, o endereço do imóvel e o número da matrícula ou conta contrato.

É importante que o usuário tenha um relato claro, objetivo e com as informações necessárias para a compreensão da Ouvidoria da Arpe, que responderá a manifestação após retorno da concessionária.

3. Tempo de entrega

De acordo com a Portaria SCGE n.º 60/2016, todas as manifestações devem ser atendidas no prazo de até 20 (vinte) dias.

4. Valor

Serviço gratuito.

5. Tema

Ouvidoria da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - Arpe.

6. Público-alvo

Cidadão
Empresas
Órgãos e Entidades Públicas
Servidor Público
Produtor Rural

7. Responsável pelo serviço

A equipe da Ouvidoria.

8. Contatos do responsável

E-mail: ouvidoria@arpe.pe.gov.br
Telefone: (81) 31829797

9. Canais de prestação do serviço

Endereço: Av. Conselheiro Rosa e Silva, nº 975
Graças/Recife
0800-2813844 / 81-31829797

10. Tipo do canal de prestação do serviço

Presencial
Telefone

11. Horários de funcionamento

Ouvidoria: 8h às 17h.

12. Previsão Espera

De imediato.

13. Duração do atendimento

A depender da especificidade do usuário.

Nome do Serviço: REGISTRAR PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÕES E RECURSOS

1. Descrição do Serviço

Canal criado para a sociedade solicitar informações públicas de interesse particular, coletivo ou geral ou orientação quanto ao acesso à informação.

Através da Secretaria de Controladoria Geral do Estado / Ouvidoria Geral do Estado, o usuário pode realizar a Transparência Passiva, solicitando os Pedidos de Acesso à Informação e Recursos. Pedido de Acesso à Informação é uma solicitação direcionada aos órgãos ou entidades públicas, realizada por qualquer pessoa física ou jurídica (como empresas ou associações civis) que tenha por objeto um dado ou informação pública.

A Ouvidoria também realiza a Transparência Ativa, nas Páginas de Acesso à Informação, que disponibiliza informações referentes a cada órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual.

2. Requisitos do Serviço

Quem pode realizar esse serviço:

Qualquer cidadão, empresa, órgãos e entidades públicas, servidor público e produtor rural pode registrar manifestações de ouvidoria e receber respostas.

Etapas para a realização desse serviço:

O acesso à Transparência Passiva pode ser exercido por meio da solicitação de um Pedido de Acesso à Informação. Neste caso, o cadastro é obrigatório e pode ser feito:

- no site da Ouvidoria-Geral do Estado: www.ouvidoria.pe.gov.br ou
- nas Páginas de Acesso à Informação: www.lai.pe.gov.br - Seção "Serviço de Informação ao Cidadão" ou

Para fazer o cadastro, é preciso informar os seguintes dados:

1. Nome completo;
2. CPF;
3. E-mail;
4. Senha (a sua escolha).

As demais informações tratam-se de dados gerenciais que auxiliam na tomada de decisões e proposições de melhorias, mas não são obrigatórias.

Você poderá fazer um Recurso 1.^a Instância em até 10 (dez) dias, contados:

- 1 - Do recebimento da resposta do Pedido de Acesso à Informação, no caso de negativa, sem justificativa legal.
- 2 - Da ausência de resposta dentro do prazo legal.

Há também a possibilidade de fazer um Recurso de 2.^a Instância (Comitê de Acesso à Informação - CAI) no prazo de 10 (dez) dias, contados:

1 - Do recebimento da resposta do Recurso de 1.^a Instância, no caso de negativa, sem justificativa legal.

O acesso à Transparência Ativa não exige requisitos. Basta acessar as Páginas de Acesso à Informação, no endereço: www.lai.pe.gov.br, presente também, no site de todos os órgãos/entidades.

A forma de atuação das ouvidorias está disponibilizada no Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco, no endereço: www.ouvidoria.pe.gov.br, acessando o menu "Manuais e Cartilhas".

Documentação necessária:

Nenhuma documentação é necessária.

3. Tempo de entrega

De acordo com a Portaria SCGE n.^o 60/2016, todas as manifestações devem ser atendidas no prazo de até 20 (vinte) dias.

4. Valor

Serviço gratuito.

Nome do Serviço: REGISTRAR PEDIDOS RELACIONADOS A DADOS PESSOAIS (PRDP)

1. Descrição do Serviço

Canal para o cidadão registrar pedidos relacionados a dados pessoais (PRDP).

2. Requisitos do Serviço

Quem pode realizar esse serviço:

Qualquer titular de dados pessoais pode registrar pedidos relacionados a dados pessoais (PRDP).

Etapas para a realização desse serviço:

REGISTRO DE PRDP PELA INTERNET:

1. Para garantir a identificação do titular dos dados pessoais, é necessário ainda criar uma conta de acesso ao sistema “gov.br”. Para criar conta, clique no botão “Crie sua conta gov.br”
2. Com a conta de acesso ao “gov.br” já criada, acesse o site da Ouvidoria-Geral do Estado, no endereço: www.ouvidoria.pe.gov.br;
2. Clique no botão “PEDIDOS RELACIONADOS A DADOS PESSOAIS” para ter acesso à aplicação LGPD-PE;
3. Crie uma nova conta de usuário na aplicação ou efetue o login, caso já tenha cadastrado sua conta. Pedidos de acesso a dados pessoais só poderão ser abertos e acompanhados por usuários cadastrados.
4. Com o login efetuado no aplicativo LGPD-PE, registre seu pedido relacionado a dados pessoais, preenchendo os campos do formulário;
5. Com o protocolo e senha disponibilizados no ato do registro, será possível, também, acompanhar a tramitação do Pedido, seguindo o mesmo caminho e clicando em “ACOMPANHAR PEDIDOS E MANIFESTAÇÕES”.

Documentação necessária:

Nenhuma documentação é necessária.

Tipos de PRDP:

- Solicitação de correções de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Solicitação da anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- Solicitação da eliminação ou do apagamento dos dados, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, sendo autorizada a conservação somente nas exceções legais;
- Solicitação da revogação do consentimento a qualquer tempo, mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado e
- Oposição ao tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na LGPD.

3. Tempo de entrega

De acordo com o artigo 18 da Lei estadual n.º 16.420/2018, a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final acerca da manifestação do usuário no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

4. Valor

Serviço gratuito.

5. Canal de Prestação do Serviço (onde o cidadão pode realizar o serviço)

Presencial:

O atendimento presencial é realizado pelo órgão ou entidade a que se refere a manifestação.

Os órgãos e entidades que não possuem ouvidoria terão o atendimento garantido pela OGE - Ouvidoria-geral do Estado. Em virtude da pandemia, no entanto, para o atendimento presencial pela OGE é necessário agendamento prévio.

Ouvidoria-geral do Estado

Rua Santos Elias, 535, Espinheiro, Recife CEP.: 52.020-095

Das 08:00 às 17:00 (mediante agendamento)

(81)3183.0841

ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br