

CARTA DE SERVIÇO

AGÊNCIA REGULADORA
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DELEGADOS
DO ESTADO DO PIAUÍ



CARTA DE SERVIÇO

**AGÊNCIA REGULADORA
DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DELEGADOS
DO ESTADO DO PIAUÍ**

2021/ 1ª Edição

**Agência Reguladora dos Serviços Públicos
Delegados do Estado do Piauí**

Av. João XXIII, 532, Show Auto Mall, Teresina

Governador do Estado

José Wellington Barroso de Araújo Dias

Vice-Governadora do Estado

Maria Regina Sousa

Diretora-Geral da AGRESPI

Anamelka Albuquerque Cadena

Equipe Técnica

Diretores Técnicos

José William Trindade de Carvalho

José Medeiros de Noronha Pessoa

Nubia Bandeira Brito Resende

Ouvidoria-AGRESPI

Antônia Nilza da Silva Melo santos

Assessores Técnicos

Francisco Antônio de Sousa Filho

Tarcísio Augusto Sousa de Barros

Helyomara Roberta da Silva

Coordenação

Giuliany Kelly da Silva

Victória Régia Oliveira de Almeida

Erisvaldo de Oliveira Moura

Servidores a disposição

Juçandra Maria Urtiga de Sá

Jéssica Elayne Menezes Medeiros Silva

Hermannildo Frazão de Araújo Segundo

Quirino Nunes Filho

SUMÁRIO

Apresentação	05
Objetivo	05
Missão	06
Visão.....	06
Valores	06
Linha do tempo	07, 08, 09 e 10
Ouvidoria	10, 11 e 12
Canais de atendimento e informação.....	13 e 14

APRESENTAÇÃO

É uma autarquia sob regime especial, criada pela Lei Estadual n 7.049/2017, em 16 de outubro de 2017, estando vinculada diretamente ao Chefe do Poder Executivo Estadual, dotada de autonomia administrativa e financeira, com sede localizada na capital do Estado

OBJETIVO



A presente carta de serviço, foi desenvolvida objetivando munir o cidadão e a quem interessar, informações que remetam transparência e visibilidade às ações realizadas pela AGRESPI, tal como, o serviço prestado aos usuário.

MISSÃO

Tem a missão de regular e fiscalizar os serviços prestados ao usuário, como, transporte público, saneamento básico e demais serviços prestados, fortalecendo a integração entre a sociedade e a AGRESPI, promovendo transparência e acesso à informação.



VISÃO

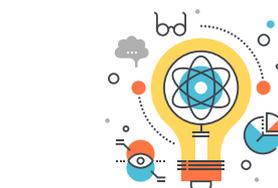
Reconhecimento e valorização das ações realizadas, dando visibilidade e qualidade a prestação dos serviços ofertados pelo Estado.

VALORES



GESTÃO DE QUALIDADE

TRANSPARÊNCIA



IDEIAS INOVADORAS



TRABALHO EM EQUIPE



IMPESSOALIDADE

LINHA DO TEMPO

A AGRESPI tem atuado nos mais diversos grupos técnicos, nos limites da sua competência legal, como a regulação e fiscalização do abastecimento de água e esgoto, nos municípios do Estado do Piauí no setor de transporte público intermunicipal, dentre as atribuições e projetos que foram desenvolvidos no ultimo ano:



Em maio ocorreu uma reunião onde foi pautado o interesse na firmação de um convênio entre AGRESPI, SEFAZ e SSP, com a intenção de que haja melhorias constantes nos serviços no que tange a fiscalização das infrações que prejudiquem o serviço prestado ao consumidor.



Em junho a equipe da AGRESPI, contou com a viabilização de uma nova sede, com melhores instalações para seu funcionamento, o que foi uma grande conquista, pois propiciou uma otimização no fluxo de trabalho além de melhor atendimento aos usuários



LINHA DO TEMPO



Julho foi marcado pela parceria com Aegea, onde foi possível conhecer a estrutura dos laboratórios e formalizar uma parceria, onde haverá disponibilidade dos laboratórios para uso da AGRESPI nas ações desenvolvidas.



Em agosto foi firmado parceria participativa com Agência Nacional de Transporte Terrestre-ANTT, para ações contra irregularidades no setor de transporte, almejando sempre o melhor para a população piauiense.



Equipe da AGRESPI se fez presente em Fortaleza no mês de setembro, visitando as coordenadorias da ARCE, na ocasião também foi assinado um termo de cooperação técnica entre AGRESPI e ARCE para melhorias e eficiência no âmbito regulatório.



LINHA DO TEMPO



Ainda no mês de setembro AGRESPI oficializou sua mudança de sede, marcada por presenças ilustres, onde foi homenageado Sr. Ilidio Santos, Diretor Geral da Show Auto Mall Teresina.



Ao longo do período, AGRESPI firmou parcerias importantes para seu desempenho eficiência com relação aos trabalhos e ações desenvolvidas, dentre elas está a parceria com o Programa Estadual de Proteção de Defesa do Consumidor-PROCON, Ouvidoria Geral do Estado, Associação Piauiense dos Municípios -APPM e Tribunal de Justiça do Piauí-TJ, para fortalecer as ouvidorias e disponibilização de cursos de mediação de conflito pela Escola Superior de Magistratura TJPI



LINHA DO TEMPO



No mês de outubro AGRESPI participou da #OperaçãoCentauro articulada pela Agência Nacional de Transporte Terrestre-ANTT em parceria com órgãos gestores de segurança, fiscalização e regulação, o intuito da operação é combater a clandestinidade no setor de transporte público rodoviário.



OUVIDORIA

A Ouvidoria-AGRESPI é o órgão central da Agência, prevista na Lei Estadual nº 7.049/2017, criada com a missão de ser o canal de comunicação, mediação e resolução pacífica de conflitos entre usuário e a empresa prestadora do serviço.

A Ouvidoria-AGRESPI é um instrumento de aproximação democrática com a sociedade, uma vez que se propõe a receber manifestações que visem aprimorar os serviços públicos.

Equipe da Ouvidoria-AGRESPI



OUVIDORIA

A Ouvidoria tem como competência :



Promover a participação do usuário na AGRESPI, em cooperação com outras entidades de defesa do consumidor;

Acompanhar a prestação dos serviços, objetivando garantir a efetividade;

Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos;

Conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública sem prejuízo de outros órgãos competentes.

DOS PRAZOS

Após o registro da manifestação e notificação da concessionária tem-se um prazo de 10 dias úteis para resposta.

Com o recebimento da resposta AGRESPI verifica a resolução da demanda encaminhando a resposta ao usuário dando um prazo de 30 dias, prorrogável por igual período uma única vez.

OUVIDORIA

Pilares da Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO E INFORMA

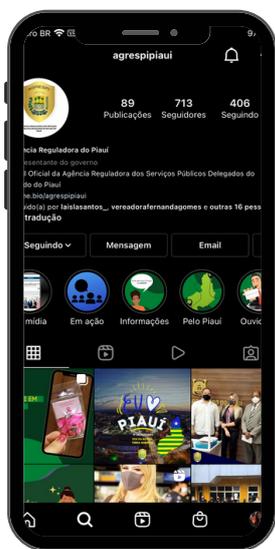
www.agrespi.pi.gov.br

Notícias e informações sobre a AGRESPI



eouv.pi.gov.br

Portal de atendimento para reclamações, elogios, denúncias e solicitações de serviços prestados a população pelo Estado



[@agrespiapiaui](https://www.instagram.com/agrespiapiaui)

Instagram trazendo informações e notícias de forma dinâmica e permitindo interação com o usuário

CANAIS DE ATENDIMENTO E INFORMA

Telefones

(86) 9 9520-4096 
Ouvidoria- AGRESPI
de segunda a sexta (07:30
às 14:00)

Disk Ouvidoria
De segunda a sexta
(08:00 às 20h)

162

Atendimento online

 ouvidoria@agrespi.pi.gov.br

 eouv.pi.gov.br

Atendimento presencial

Av. João XXIII, 5325.
Espaço cidadania
localizado na Show Auto
Mall Teresina.