

R3.CAR.OPE.API.2025/000162
PRT-R3-2025/015970

Teresina/PI, 05 de dezembro de 2025

Para: ALEPI - ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PIAUÍ

REF.: Ofício ALEPI nº 198/2025

LIDO NO EXPEDIENTE

EM 04/02/26

Coordenador de Registro

Prezado(a) Senhor(a),

A **ÁGUAS DO PIAUÍ SPE S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 58.425.324/0001-51, com sede na Avenida Professor Camilo Filho, nº 1960, Sala Rio Parnaíba, bairro de Todos os Santos, Teresina-PI ("Concessionária" ou "API"), concessionária dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios que compõem a **Microrregião de Água e Esgoto do Estado do Piauí ("MRAE")**, vem, em atenção à carta para Águas do Piauí, subscrito(a) por V. Sa, vem, por meio desta informar que

Em atenção ao requerimento encaminhado por meio do Ofício ALEPI nº 198/2025, referente à solicitação de instalação de um posto de atendimento físico e suporte técnico no município de Avelino Lopes/PI, a Águas do Piauí SPE S.A. apresenta, abaixo, os devidos esclarecimentos, com base nas normas contratuais, requisitos regulatórios e estrutura operacional vigente.

1. MEIOS DE ATENDIMENTO À POPULAÇÃO DISPONIBILIZADOS PELA ÁGUAS DO PIAUÍ

A Concessionária mantém à disposição da população uma estrutura completa de atendimento ao consumidor, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, independentemente da localidade, garantindo ampla acessibilidade aos usuários. São disponibilizados os seguintes canais:

- Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 0800 223 2000 – número único para todo o Estado, funcionando ininterruptamente.

O mesmo número também opera via WhatsApp, proporcionando maior praticidade e rapidez no atendimento.

- E-mail institucional: faleconosco@aguasdopiaui.com.br, destinado ao recebimento de solicitações, dúvidas, reclamações e demais manifestações.
- Central Digital de Ajuda Aegea, acessível pelo site, oferecendo serviços, informações, abertura de protocolos, consultas e orientações de forma simples e eficiente.

A Concessionária, portanto, assegura múltiplos canais oficiais, garantindo comunicação efetiva, acessível e em conformidade com as obrigações previstas no Contrato de Concessão.

2. REGULAMENTAÇÃO CONTRATUAL SOBRE O MODELO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

A solicitação para instalação de um posto físico deve ser analisada sob a ótica do Contrato de Concessão nº 648/2024, celebrado entre a MRAE – autarquia intergovernamental competente – e a Águas do Piauí.

Tal contrato estabelece, no Anexo IV – Caderno de Encargos, regras objetivas e diretamente vinculadas ao número de economias ativas de cada município, definindo de forma clara quais localidades devem contar com agência fixa ou atendimento móvel.

Conforme o item 8.3.2 do Caderno de Encargos:

- Municípios com 4.500 ou mais economias ativas → devem possuir Agência de Atendimento Fixa;
- Municípios com 2.000 a 4.499 economias ativas → devem ser atendidos por Agência de Atendimento Móvel, com periodicidade previamente definida.

O objetivo desse modelo é assegurar:

- eficiência operacional,
- sustentabilidade econômico-financeira da concessão,
- atendimento adequado à realidade local,
- cumprimento integral das obrigações regulatórias.

Situação de Avelino Lopes

Avelino Lopes possui 2.505 economias ativas, enquadrando-se, portanto, na modalidade de Atendimento Móvel, não sendo elegível para instalação de agência fixa.

Atendimento Itinerante já realizado no município

Em conformidade com o contrato, a Águas do Piauí realiza atendimento itinerante semanalmente, ocorrendo todas as quartas-feiras, garantindo proximidade com os usuários e atendimento presencial regular. Esse formato cumpre integralmente o modelo previsto pelo Poder Concedente para municípios dessa faixa de economias ativas.



3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto:

1. A estrutura atual de atendimento cumpre totalmente as exigências contratuais, oferecendo canais contínuos, digitais e presenciais itinerantes.
2. O município não atende ao requisito contratual para instalação de agência fixa, conforme Anexo IV – Caderno de Encargos.
3. O atendimento itinerante em Avelino Lopes é prestado semanalmente, sempre às quartas-feiras, garantindo suporte presencial à população.
4. A Concessionária permanece à disposição do Poder Legislativo e da comunidade local, reafirmando seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços.

Sendo o que tínhamos para o momento, aproveitamos para reiterar o nosso compromisso de oferecer à população do Estado do Piauí saúde e qualidade de vida através dos serviços de abastecimento de água tratada e coleta e tratamento de esgotos.

Renovamos, por oportuno, nossos votos de estima e consideração.





ÁGUAS DO PIAUÍ SPE S/A

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: DE329FAE-BA6D-4EB1-9412-9406DB7D255D
Assunto: Complete com o Docusign: R3.CAR.OPE.API.2025000162.pdf
Nº Contrato Sistêmico (SAP):
Nº Contrato Jurídico:
Unidade de Negócio AEGEA:
TE00 - R3/PI
Nome do Fornecedor:
Tipo de documento: Outros documentos
Envelope fonte:
Documentar páginas: 4
Certificar páginas: 2
Assinatura guiada: Ativado
Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado
Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Status: Concluído

Remetente do envelope:
Maria Vitoria de Sousa Santos
Rod. Engenheiro Ermênio de Oliveira Penteado, Km
56,5, sala 602, Tombadouro
Indaiatuba, São Paulo 13340-600
maria.sousa@aegea.com.br
Endereço IP: 200.164.132.34

Rastreamento de registros

Status: Original
17/12/2025 16:33:29

Portador: Maria Vitoria de Sousa Santos
maria.sousa@aegea.com.br

Local: DocuSign

Eventos do signatário

DANILO CEZAR
daniilo.almeida@aegea.com.br
Dir. Executivo
AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A.
Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
(Opcional)

Assinatura


Adoção de assinatura: Desenhado no dispositivo
Usando endereço IP: 200.164.132.34
Assinado com o uso do celular

Registro de hora e data

Enviado: 17/12/2025 16:34:35
Visualizado: 19/12/2025 12:29:06
Assinado: 19/12/2025 12:29:41

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
Não oferecido através da Docusign

Paulo Roberto Sento Se Reis
paulo.reis@aegea.com.br
Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
(Opcional)



Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Usando endereço IP:
2804:14d:7283:8b81:6d6a:b1ec:d7fd:a443

Enviado: 17/12/2025 16:34:35
Visualizado: 26/12/2025 18:16:00
Assinado: 26/12/2025 18:17:24

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
Não oferecido através da Docusign

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data

Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Jurídico API cedoc.api@aegea.com.br Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional) Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Não oferecido através da DocuSign	Copiado	Enviado: 17/12/2025 16:34:35

Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
-------------------------	------------	-------------------------

Eventos do tabellão	Assinatura	Registro de hora e data
---------------------	------------	-------------------------

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	17/12/2025 16:34:35
Entrega certificada	Segurança verificada	26/12/2025 18:16:00
Assinatura concluída	Segurança verificada	26/12/2025 18:17:24
Concluído	Segurança verificada	26/12/2025 18:17:24

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
----------------------	--------	----------------------