PARECER TÉCNICO Nº 11/2023

Prestadora de Serviço: Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO

CPF/CNPJ: 01.616.929/0001-02

Processo: 11461/2023

Análise da Carta de Serviço aos Usuários da prestadora Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO.

O presente Parecer é fruto da análise técnica da Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE, autarquia pública inscrita no CNPJ nº 34.878.985/0001-74, em decorrência das atividades de regulação que lhes foram delegadas, obedecendo as atribuições do art. 4º da Lei Complementar nº 130, de 03 de julho de 2018.

Tal análise foi realizada pela Comissão de Elaboração nomeada pelo Coordenador de Normatização da AMAE e refere-se a Carta de Serviço aos Usuários da prestadora Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO. No dia 02 de fevereiro de 2023, o Presidente da AMAE solicitou por meio do Ofício AMAE nº 23/2023, a manifestação da prestadora acerca do Manual de Prestação de Serviços e Manual de Atendimento ao Usuário.

Em resposta ao ofício desta agência, a diretoria da SANEAGO enviou o Ofício nº 1247/2023 – DIFIR/DIPRE, informando que não existiam manuais específicos para os municípios de Rio Verde e Santo Antônio da Barra e que todas as informações relativas ao atendimento e a prestação de serviços estão contidas na Carta de Serviço aos Usuários, válida para todo Estado de Goiás. Além disso, encaminhou o *link* de acesso à Carta de Serviço aos Usuários, disponível no *site* da SANEAGO.

Em virtude disso, foi enviado o Ofício AMAE nº 54/2023, reiterando a necessidade de a prestadora enviar o documento por e-mail junto ao pedido de homologação, para que a equipe da AMAE iniciasse processo administrativo, e posteriormente, fizesse a análise e aprovação da Carta de Serviço aos Usuários.

A AMAE recebeu a Carta de Serviço aos Usuários para homologação, encaminhada por e-mail junto ao Ofício nº 1696/2023 – DIFIR/DICOM/DIPRE. A carta está atualizada e a última versão refere-se ao mês de janeiro de 2023 (Revisão 04).

O art. 27, inciso III, da Lei nº. 11.445/07, bem como o art. 47, inciso IV, da Lei Estadual nº. 14.939/04, determinam que o **usuário possui direito de acesso ao manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, o qual deve ser elaborado pela prestadora dos serviços e aprovado pela entidade de regulação**. Diante disso, para aprovação da Carta de Serviço aos Usuários, é necessário a análise do documento e parecer desta agência reguladora.

O foco desta análise se dá em verificar a compatibilização das informações presentes no documento com às normas e legislações aplicáveis.

Dito isso, passa-se à análise.

ANÁLISE

O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as diretrizes contidas no art. 5º da Lei nº 13.460/2017. Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestadoas direta ou indiretamente pela administração pública.

De acordo com o art. 7º, § 1º, da Lei nº 13.460/2017, a "Carta de Serviços ao Usuário" tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público". Além disso, deverá trazer informações claras e precisas sobre cada serviço prestado.

A Carta de Serviços aos Usuários da SANEAGO é formada por apresentação, breve histórico, dados gerais, estrutura organizacional e caracterização dos serviços oferecidos.

Os serviços são apresentados na forma de tópicos e subtópicos, e, abrange diferentes assuntos relacionados à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. O conteúdo destes tópicos e subtópicos estão descritos sob o formato de quadros, englobando as descrições e etapas dos serviços oferecidos, respectivamente.

As descrições sobre cada serviço são apresentadas através de 7 (sete) itens, sendo eles: “O que é?”; “Quem pode solicitar?”; Prioridade de Atendimento; Forma de Atendimento; Prazo de Entrega; Taxa e; Área Responsável. Para cada item há explicações, que estão descritas de forma clara, precisa e de fácil compreensão aos usuários.

As etapas dos serviços são divididas da seguinte forma: Nome da Etapa; Descrição; Requisitos/Documentos Necessários; Local e/ou Canal de Atendimento; Forma como o Órgão Contata o Cidadão e; Horário/Dias de Atendimento. As explicações sobre as etapas também estão descritas de forma clara, precisa e de fácil compreensão.

Ante o exposto, o art. 7º, § 2º, da Lei 13.450/2017 ainda estabelece que a Carta de Serviços ao Usuário deve apresentar no mínimo, as informações relacionadas a:

I. serviços oferecidos;

II. requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III. principais etapas para processamento do serviço;

IV. previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V. forma de prestação do serviço; e

VI. locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Nesse sentido, analisando a Carta de Serviço aos Usuários da prestadora SANEAGO, verifica-se que o documento possui todas as informações mínimas estabelecidas pela legislação. Além dessas informações, o documento possui também os aspectos relacionados a prioridade e a forma de atendimento, previsão do tempo médio de espera e mecanismos de comunicação com os usuários.

Diferente dos demais tópicos, os de números 37, 38, 39 e 40 da Carta de Serviço aos Usuários consistem em orientações aos usuários.

O tópico 37 da Carta de Serviço aos Usuários refere-se as orientações sobre o padrão de ligação de água, onde consta no item c, como responsabilidade do cliente, o *kit* cavalete, ao passo que na Deliberação da Diretoria Colegiada n. 255/2021 (Processo n. 7955/2021 - Saneago), atribui ao cliente a instalação apenas da caixa, sendo que os demais itens serão de responsabilidade da Saneago, pois todos os custos relativos a uma ligação de água (material e serviço) estarão contidos na tarifa (exceto a caixa de proteção do hidrômetro).

O tópico 39 traz orientações acerca da leitura da fatura da SANEAGO, contendo a descrição dos itens que a compõe.

O tópico 40 publica informações quanto a conscientização no consumo de água, bem como a disponibilização de um *link* de acesso ao sítio eletrônico da prestadora, que dispõe sobre dicas de consumo consciente.

Embora a análise do conteúdo ser imprescindível, é de suma importância analisar também os meios de divulgação deste documento. O inc. VI do art. 6º da Lei 13.460/2017, consta como direito básico do usuário a "**obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet**, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber as manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado."

Tendo em vista que a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral devem ser promovidas em local de fácil acesso, o § 2º do art. 8º da Lei 12.527/2011 estabelece que "os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, **sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet)**.

Em virtude disso, verificou-se que a Carta de Serviços aos Usuários da SANEAGO está disponível no sítio eletrônico da SANEAGO e pelo Portal Expresso, através dos *links* de acesso (https://www.saneago.com.br/lai/#/) e (https://www.go.gov.br/).

CONCLUSÃO

Portanto, realizada a análise, verifica-se que o documento possui divergência no tópico 37, onde propõe-se a adequação das informações necessárias, atendendo os requisitos e aspectos estabelecidos pela Diretoria Colegiada n° 255/2021 (Processo n° 7955/2021 - Saneago), colaborando com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

O documento está disponível na internet, atendendo as disposições determinadas pela Lei nº 12.527/2011, a qual regula o acesso a informações de interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, sendo necessário sua correção e alinhamento da Carta de Serviço aos Usuários conforme o novo padrão de ligação. Portanto, este parecer é desfavorável, sendo necessário a correção elucidada.

Ressaltamos a importância da prestadora disponibilizar a Carta de Serviço aos Usuários em formato impresso nas unidades de atendimento dos municípios.

Rio Verde – GO, 22 de março de 2023.

EQUIPE RESPONSÁVEL

gov.br Documento assinado digitalmente
THALIS HUMBERTO TIAGO
Data: 13/06/2023 13:41:03-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Thalis Humberto Tiago
Analista de Normatização e Regulação

gov.br Documento assinado digitalmente
WDSON FRANCISCO FARIA GUIMARAES
Data: 13/06/2023 13:24:08-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Wdson Francisco Faria Guimarães
Analista de Normatização e Regulação

gov.br Documento assinado digitalmente
CARLOS HENRIQUE MAIA
Data: 15/06/2023 16:16:03-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Carlos Henrique Maia
Coordenador de Normatização