



PARECER TÉCNICO Nº 18/2023

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

CPF/CNPJ: 01.616.929/0001-02

Processo Administrativo: 11461/2023

1. OBJETIVO

O objetivo do presente Parecer Técnico é realizar a análise da Carta de Serviço aos Usuários, Versão 4 (agosto 2023), elaborada pela Saneamento de Goiás S/A (SANEAGO), que tem o propósito de dar visibilidade e transparência às ações da prestadora, bem como atender aos dispositivos normativos das leis estadual nº 14.936/04 e federal nº 11.445/2007.

2. RELATO

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 3de Atendimento ao Usuário, com base no disposto no Art. 27, Inc. III da Lei Federal nº 11.445/07:

“Art. 27. É assegurado aos usuários de serviços públicos de saneamento básico, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais:

(...)

III – acesso ao manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador pela respectiva entidade de regulação.”

A Lei Estadual nº 14.939/04, define no inciso IV do art. 47 como direito dos usuários o recebimento do manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário:

“Art. 47. Sem prejuízo do disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos dos usuários:

(...)



IV - receber o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela entidade reguladora e fiscalizadora; (...)"

Em resposta ao ofício desta agência, a 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 à prestação de serviços estão contidas na Carta de Serviço aos Usuários, publicada no *site* da prestadora, sendo a mesma válida para todos municípios do Estado de Goiás. Além disso, encaminhou o *link* de acesso à Carta de Serviço aos Usuários.

Em virtude disso, a AMAE enviou o Ofício nº 54/2023, reiterando a necessidade da prestadora de formalizar o envio do documento com o pedido de homologação, para que a agência instaurasse o processo administrativo, e posteriormente, fizesse a análise e a aprovação da Carta de Serviço aos Usuários.

No dia 17 de março de 2023, a AMAE recebeu da prestadora de serviços o Ofício nº 1696/2023 DIFIR/DICOM/DIPRE contendo a Carta de Serviço aos Usuários (Revisão 4 – janeiro 2023) e o pedido de homologação. A Comissão de Elaboração da Coordenação de Normatização, ao analisar o documento, verificou divergência nas informações contidas no tópico 37 - Orientações sobre os padrões de ligação de água e com aquelas descritas na Deliberação da Diretoria Colegiada nº 255/2021 da SANEAGO (Processo nº 7955/2021), que apresenta uma nova diretriz de ligação de água a ser implantada pela prestadora.

Nesse sentido, a AMAE enviou à prestadora o Ofício nº 120/2023 e o Parecer Técnico nº 11/2023, que solicita a correção do documento. Diante disso a prestadora encaminhou o Ofício nº 4962/2023 - DIFIR/DICOM/DIPRE em 20 de setembro de 2023 com a Carta de Serviço aos Usuários (Versão V.4 – agosto/2023), documento que é objeto da análise da agência reguladora.

Dito isso, passa-se à análise.

3. ANÁLISE

3.1. Estrutura

A Carta de Serviço aos Usuários (versão 4) apresentada pela SANEAGO, está estruturada conforme os seguintes tópicos: apresentação, breve histórico, dados gerais, estrutura organizacional e caracterização dos serviços como mostra a Figura 1.

Manual de Atendimento		
Apresentação	Histórico	Dados Gerais
<p>Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às suas ações, a Saneago apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, disponibilizando informações sobre os serviços prestados e os seus padrões de atendimento.</p> <p>O documento cumpre também a determinação da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.</p>	<p>A Saneamento de Goiás S/A (Saneago) foi criada em 13 de setembro de 1967, através da Lei nº 6.680, com a finalidade de promover o saneamento básico em Goiás. O Governo do Estado transformou o extinto Departamento Estadual de Saneamento (DES) em uma empresa de economia mista, que atua hoje em 226 municípios.</p> <p>A atividade fim da Saneago é a prestação de serviços públicos de abastecimento de água, por meio dos processos de produção e distribuição de água tratada, e esgotamento sanitário, através dos processos de coleta, tratamento e disposição final. A Companhia pretende, até 2020, ser referência de gestão na prestação de serviços de saneamento básico no Brasil, promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade.</p>	<p>Saneamento de Goiás S.A - SANEAGO CNPJ: 01.616.929/0001-02</p> <p>Classificação: Entidade Paraestatal/Sociedade de Economia Mista</p> <p>Endereço/Sede: Av. Fued José Sebba nº 1245 – Jardim Goiás 74805-100 – Goiânia-GO.</p> <p>Contato: (62) 3243-3300 Fax: (62) 3243-3550 E-mail: dipre@saneago.com.br Site: www.saneago.com.br</p>

Figura 1 – Detalhe (em vermelho) dos tópicos apresentação, histórico e dados gerais da estrutura da Carta de Serviços ao Usuário, versão 4, elaborada pela SANEAGO.

O tópico “Caracterização dos Serviços” é dividido em 40 (quarenta) subtópicos, que abrangem diferentes assuntos relacionados à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário (Quadro 1).

Quadro 1 – Subtópicos da Caracterização dos Serviços que estão listados na carta de Serviços ao Usuário, versão 4, elaborada pela SANEAGO.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Contestação do valor da fatura 2. Revisão do cadastro da unidade usuária 3. Emissão de guia para lançamento de efluentes provenientes de caminhão limpa-fossa 4. Venda de água em caminhão pipa 5. Corte do fornecimento de água a pedido do usuário 6. Desobstrução/extravasamento de esgoto 7. Reparo em vazamento de água 8. Entrega da fatura em endereço alternativo 9. Emissão de segunda via da fatura 10. Denúncia de irregularidade 11. Ligação de água 12. Ligação de esgoto 13. Ligação de água e/ou esgoto provisória 	<ol style="list-style-type: none"> 24. Reclamação de falta de água 25. Solicitação de emissão de fatura em Braille 26. Reclamação sobre a qualidade da água 27. Comunicado sobre hidrômetro furtado 28. Certidão Negativa de Débito 29. Declaração de quitação anual de débitos 30. Sugestão, reclamação, denúncias e elogios na ouvidoria SANEAGO 31. Reclamação de serviços, executados pela SANEAGO e/ou empresas contratadas 32. Solicitação da AVTO – Atestado de Viabilidade Técnico Operacional 33. Análise de projetos de sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de terceiros
--	--

14. Mudança do local da ligação de esgoto 15. Mudança de local da ligação de água 16. Negociação de débitos tarifários e financiamento de valores 17. Coleta de óleo residual de fritura 18. Reativação da ligação de água suprimida 19. Religação de água 20. Supressão da ligação de água 21. Alteração de titularidade na conta de água 22. Aferição de titularidade na conta de água 23 Alteração do dia do vencimento da fatura	34. Autorização para lançamento de efluentes não domésticos 35. Fornecimento sobre declaração de mananciais 36. Individualização da água 37. Orientações sobre os padrões da ligação de esgoto 38. Orientações sobre os padrões de ligação de água 39. Orientações sobre a leitura da fatura de água (simultânea) 40. Consumo Consciente de água
---	--

Os serviços são descritos por meio de 7 (sete) itens, são eles: “O que é?”; “Quem pode solicitar”; “Prioridade de Atendimento”; “Forma de Atendimento”; “Prazo de Entrega”; e “Taxa e Área Responsável”. A Figura 2 exemplifica esse detalhamento para o subtópico “Contestação do valor da fatura”.

1. Contestação do valor da fatura

O que é?	Questionamento de valores faturados na conta de água e/ou esgoto
Quem Pode Solicitar	Usuário, pessoa física ou representante de pessoa jurídica
Prioridade de Atendimento	Os atendimentos presenciais são por ordem de chegada, com atendimento prioritário para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais, nos termos da Lei nº 10.048/00; No atendimento via call center (0800 645 0115) o TME - Tempo Médio de Espera é de 00:00:06 (seis segundos).
Forma de Atendimento	Presencial, nas agências de atendimento Vapt Vupt ou escritórios locais no interior (endereços e horários de atendimento encontram-se disponíveis no site da Saneago - https://www.saneago.com.br/agencia-virtual); Telefone 0800 645 0115, acessível para telefones fixos ou móveis, 24h por dia; Telefone (62) 3221 2200, para cliente que estejam fora de Goiás ou do Brasil, 24h por dia.
Prazo de Entrega	10 dias
Taxa	Não há cobrança de taxa
Área Responsável	Gerência de Faturamento - (62) 3269-9600 Rua 225, N° 555, Setor Universitário, Goiânia - GO

Figura 2 – Detalhamento dos itens (em vermelho) referentes ao subtópico Contestação do Valor da Fatura da Carta de Serviço, versão 4, elaborado pela SANEAGO.

Na Carta de Usuário, cada subtópico é caracterizado por etapas, que são determinadas por: “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”. A Figura 3 descreve as etapas para o subtópico “Contestação do valor da fatura”.

1.1. Contestação do valor da fatura | Etapas

Nome da Etapa	Descrição	Requisitos/Documents Necessários	Local e/ou canal de Atendimento	Forma como o Órgão Contata o Cidadão	Horário/Dias de Atendimento
Contestação do valor da fatura pelo usuário	O usuário, ao verificar a elevação do valor da fatura, entra em contato para contestar o valor apresentado	Número da conta, endereço completo ou dados do titular (A contestação deve ser feita até 90 dias a partir da data de entrega da fatura)	Presencial, nas unidades Vapt Vupt ou escritórios locais no interior	Via telefone	Variável, de acordo com cada unidade, disponível no site da Saneago - https://www.saneago.com.br/#/atendimentos/atendimento_telefone_estado_goiás Via telefone 0800 645 0115 24h por dia

Figura 3 – Detalhamento (em vermelho) das etapas do subtópico “Contestação do valor da fatura” da Carta de Serviço, versão 4, elaborado pela SANEAGO.

Nesse sentido, a Carta de Serviço aos Usuários (Versão 4) possui as informações sobre os serviços prestados e os padrões de atendimento, além de atender os dispositivos normativos desta agência reguladora, RN 08/2020 e RN 10/2020, e estar em conformidade com o Art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe da seguinte redação:

“Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º 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.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, 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.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal. ”

Alguns pontos da Carta de Serviço aos Usuários (versão 4), no entanto, necessitam de melhorias. Ao longo do documento são apresentados na descrição o “ Prazo de entrega”, em cada subtópico, descrito em dias úteis ou dias corridos, porém em alguns subtópicos as informações não têm a definição da contagem, como demonstrado no Quadro 2.

Quadro 2 – Detalhamento dos prazos de entrega dos subtópicos com divergências entre a Carta de Serviços aos usuários.

Subtópicos	Descrição	Prazo de entrega
1	Contestação do valor da fatura	10 dias
6	Desobstrução/extravasamento de esgoto	1 dia
7	Reparo em vazamentos de água	1 dia
8	Entrega da fatura em endereço alternativo	10 dias antes da data de vencimento
22	Aferição de hidrômetro	10 dias (Goiânia e Aparecida de Goiânia) 15 dias (Cidade do interior)
30	Sugestão, reclamação ou denúncias e elogios na ouvidoria da SANEAGO	30 dias

34	Autorização para lançamento de efluentes	25 à 40 dias
----	--	--------------

Os demais tópicos apresentam orientação sobre o modo de como os prazos devem ser calculados, seja em dias úteis ou corridos. Contudo salientamos que a ausência dessa informação pode causar incerteza aos usuários em relação ao acompanhamento de suas solicitações.

Há divergências no subtópico denominado de “Taxa”, ao compararmos o valor indicado em alguns itens da Carta de Serviço aos Usuários com a Tabela de Preços e Prazos que está atualmente passando por revisão tarifária, podemos constatar divergências nos valores, conforme demonstra na tabela abaixo:

Quadro 3 – Detalhamento dos subtópicos que possuem divergências na descrição nos preços entre a Carta de Serviços aos usuários e a Tabela de Preços e Prazos.

Subtópicos	Descrição	Taxa (CSU ¹)	Taxa (TPP ²) ³
32	Solicitação do AVTO – Atestado de Viabilidade Técnico Operacional	R\$1.401,65	R\$1.713,73
33	Análise de projetos de sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário	R\$526,65 à R\$9.957,45	Valor inicia em R\$596,25
35	Fornecimento sobre declaração de mananciais	R\$59,66	R\$ 69,82

As demais taxas mencionadas na Carta de Serviços aos Usuários são indicadas da seguinte forma: “Valor da taxa disponível para consulta no site da SANEAGO - https://www.saneago.com.br/#/regulacao/precos_prazos”.

As divergências contidas poderão causar transtornos aos usuários, visto que algumas das taxas apresentadas na Carta de Serviços aos Usuários podem ser inferiores às taxas efetivamente cobradas pela prestadora, resultando em uma falta de confiabilidade das informações contidas na Carta de Serviço aos Usuários.

O tópico 37 que trata sobre as “Orientações sobre os padrões de ligação de água”, foi alterado para atendimento ao Parecer Técnico nº 011/2023. No entanto, foi observado que as informações sobre o kit cavalete foram incluídas nesse tópico, que trata de **instalações prediais de água de responsabilidade do cliente**. Vale destacar que o *kit* em questão é de responsabilidade da prestadora

¹ Carta de Serviço aos Usuários;

² Tabela de Preços e Prazos;

³ Valor da nova proposta do reajuste da Tabela de Preços e Prazos;

4. CONSIDERAÇÕES

Considerando que, conforme consta no § 2º do Art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário **deverá trazer informações claras e precisas** em relação a cada um dos serviços prestados e que foram encontradas divergências que poderão gerar incertezas para os usuários, solicitamos que **especifiquem em todos os tópicos à indicação de como os prazos devem ser contabilizados (dias úteis ou corridos), que mantenham atualizados os valores conforme a Tabela de Preços e Prazos ou que seja disponibilizado link direto para consulta da referida tabela atualizada, utilizando o texto: “Valor da taxa disponível para consulta no site da SANEAGO – https://www.saneago.com.br/#/regulacao/precos_prazos”**. Solicitamos também que realizem a **revisão ou reorganização do tópico 37** para garantir a correta atribuição das informações às responsabilidades pertinentes. E que **incluem os contatos da ouvidoria da AMAE no Layout da fatura** nas cidades por ela reguladas.

Desta forma, **encaminhamos este parecer à Diretoria da AMAE para apreciação e decisão.**

Rio Verde – GO, 15 de dezembro de 2023.

Juliete Sousa da Silva
Analista de Normatização e Regulação
Matrícula nº 3010571

Barbara Ribeiro Castadelli
Analista de Normatização e Regulação
Matrícula nº 3011099