

NOTA TÉCNICA

Nota Técnica nº 11, de 22 de novembro de 2016.

I. OBJETO

1- A presente Nota Técnica encaminha à Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG), para homologação, o Manual do Usuário da Prestação de Serviço e Atendimento da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA MG), enviado a esta Agência pelo Prestador em referência, por intermédio da Comunicação Externa nº 382/2016 de 3 de outubro de 2016.

II. FATOS

2- Em 8 de julho de 2014, a COPASA MG encaminhou à ARSAE-MG a Comunicação Externa nº 141/2014 por meio da qual enviou a Minuta do “Manual do Cliente” a fim de ser homologado, em atendimento ao disposto nos arts. 20 e 21 da Resolução nº 40, de 3 de outubro de 2016. Foi ressaltado pelo Prestador que as imagens ilustrativas seriam confeccionadas após a homologação, uma vez que seria necessário contratar uma empresa especializada para realizar tal atividade.

3- O documento ora apresentado, que teve como propósito descrever as características para o atendimento aos usuários ou àqueles que venham a se tornar usuários dos seus serviços públicos, foi analisado pela Gerência de Regulação Operacional (GRO), que verificou inconstância nos tópicos tratados no texto do mencionado Manual, que se encontravam organizados da seguinte forma:

- Apresentação;
- Saneamento;
- Seja Nosso Cliente;
- Classificação do Imóvel;
- Pagamento de Contas;
- Tarifas;
- Recursos Hídricos;
- Acompanhe Seu Consumo;
- Dicas Importantes;
- Canais de Atendimento ao Cliente; e
- Principais Serviços Disponíveis.

4- Deste modo, a ARSAE-MG solicitou à COPASA MG a realização das adequações pertinentes no texto do referido documento, tais como alteração e acréscimo de alguns itens, substituição da titulação para “Manual de Atendimento ao Usuário”, dentre outros, como forma de viabilizar um melhor entendimento do conteúdo constante e manuseio pelo usuário, considerando que os serviços públicos devem ser prestados de forma adequada ao pleno atendimento ao usuário, vislumbrando amparo à tutela dos seus direitos, obedecendo assim, aos princípios da universalidade, generalidade, transparência, regularidade, continuidade, segurança, atualidade e modicidade tarifária.

5- Salientamos que, as sugestões de alterações propostas no texto do citado Manual pela ARSAE-MG foram avaliadas em um processo não sequencial tendo em vista a necessidade da análise do documento pela Coordenadoria Econômica da Agência, principalmente, quanto às informações referentes às tarifas e ao faturamento.

6- Assim, em 7 de julho de 2015, foi realizada reunião com a COPASA MG, nas instalações da ARSAE-MG, a fim de dar continuidade e alinhar os entendimentos referentes ao processo relativo ao Manual do Usuário.

7- Em 10 de julho de 2015, a COPASA MG encaminhou à ARSAE-MG, por meio eletrônico, a minuta do Manual do Usuário, contendo as alterações propostas pela Agência. No entanto, após o exame do referido documento pela GRO, verificou-se incongruências no texto do citado documento quanto às questões explicativas sobre tarifas e faturamento.

8- Desta maneira, por meio da CE nº 225/ 2015 – SPRS, de 21 de agosto de 2015, a COPASA MG enviou o Manual do Usuário contendo as alterações de adequação no texto, apontadas anteriormente pela ARSAE-MG.

9- Neste sentido, a ARSAE-MG, em 18 de setembro de 2015, por meio eletrônico, solicitou à COPASA MG o envio do arquivo digital colorido do Manual do Usuário dispondo de todas as figuras e imagens, a fim de dar seguimento à aprovação do aludido documento, consoante os termos da Resolução ARSAE-MG nº 40, de 2013 e, também, em atendimento ao disposto da Lei nº 11.445, de 2007.

10- Oportunamente, por meio da CE nº 292/ 2015 – SPRS, de 15 de dezembro de 2015 a COPASA MG enviou o novo Manual do Usuário contendo as solicitações feitas pela ARSAE-MG que procedeu a análise do documento em questão.

11- Em continuidade a esse expediente, a ARSAE-MG julgou ser pertinente aguardar a conclusão do processo de Revisão Tarifária dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados pela COPASA MG, visto que alguns itens do Manual poderiam ser alterados em decorrência do mencionado processo.

12- Deste modo, em 31 de maio de 2016, a ARSAE-MG solicitou à COPASA MG o envio formal do Manual do Usuário contendo as informações relativas às tarifas e ao faturamento, bem como ressaltando a importância da permanência da divulgação das Agências de Atendimento Presencial que não tinham sido contempladas ao longo do texto do citado Manual, em cumprimento à Resolução ARSAE-MG nº 40 de 2013, que estabelece em seu art. 18 que **o Prestador adotará estrutura adequada e meios de atendimento ao público e ao usuário, presencial**, sítios eletrônicos e de outros meios que se fizerem necessários que possibilitem o provimento de informações e o recebimento de solicitações e reclamações.

13- Destarte, em 3 de outubro de 2016, a ARSAE-MG recebeu a Comunicação Externa nº 382/2016 – DFI da COPASA MG encaminhando o Manual do Usuário com todas as alterações já propostas, bem como a inserção do tópico das Agências de Atendimento Presencial.

III. ANÁLISE

14- A princípio, cabe enfatizar que a Lei nº 11.445/2007 trata o assunto no seguinte artigo:

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

- I - ...
- II - ...
- III - **acesso a manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação. (Grifo nosso)**
- IV - ...

15- A Resolução Normativa ARSAE-MG nº 40/2013 no inciso IV dos artigos 20 e 21 trata da homologação do referido Manual, retratando a importância da relação do Prestador de Serviços com seus usuários por meio da garantia de seus direitos e obrigações.

Art. 20. O prestador manterá nas unidades de atendimento ao público, em local de fácil visualização e acesso:

- I - ...
- II - ...
- III - ...
- IV - *cópia do manual de Prestação de Serviços e de Atendimento ao Usuário, homologado pela ARSAE-MG;*
- V - ...

Art. 21. O prestador deverá disponibilizar em sítio eletrônico, obrigatoriamente:

- I - ...
- II - ...
- III - ...
- IV - *cópia do Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento ao Usuário homologado pela ARSAE-MG*

16- Sendo assim, foi feita uma análise minuciosa pela Agência de todos os tópicos que compõem o Manual do Usuário, quais sejam: A COPASA; A ARSAE; Saneamento; Classificação do Imóvel; Acompanhe seu Consumo; Tarifas; Faturamento; Conheça sua Conta; Pagamento de Conta; Recursos Hídricos; Dicas Importantes; Canais de Atendimento ao Usuário e Principais serviços disponíveis foi executada com o propósito de garantir e prover o melhor atendimento aos usuários dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário da COPASA MG.

17- Neste sentido, destaca-se o tópico referente à questão das tarifas e faturamento, que são aspectos relacionados à política tarifária da COPASA MG, e que foram discutidos no texto do Manual, conforme o artigo 22, inciso I V, da Lei nº 11.445/2007 que define tarifas que assegurem tanto o alcance e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da prestação eficiente dos serviços, como a modicidade tarifária aos usuários.

Art. 22. São objetivos da regulação:

I - ...;

II - ...;

III - ...;

IV - definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos como a modicidade tarifária, mediante mecanismos que induzam a eficiência e eficácia dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade.

18- Em relação à questão dos canais de comunicação do Prestador de Serviços com os usuários, especificamente, as agências de atendimento, estas são mencionadas ao longo do texto do aludido Manual, visando garantir adequada estrutura de atendimento ao público para que possibilitem o provimento das informações e o recebimento das solicitações e reclamações que se fizerem necessárias.

19- Impende salientar que a existência das Agências de Atendimento Presencial decorre da garantia de que os serviços sejam ofertados adequadamente, com o devido respeito ao direito de informação. As disposições do arts. 6º, § 1º e art. 7º da Lei nº 8.987, de 1995, que discorre sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Público previsto no art. 175 da constituição demonstram a exigência do “serviço adequado”. Acerca da adequação do serviço prestado, já se manifestou o Superior Tribunal de Justiça (STJ) no sentido de que “a utilização exclusiva do sistema de tele-atendimento e internet sugere a prestação de serviço inadequado, por implicar em várias conseqüências prejudiciais ao usuário que se vê completamente lesado no seu direito a um bom e eficiente serviço e impotente no sentido de não ter como buscar a reparação do dano sofrido pela má prestação desse serviço”.

20- Nesse sentido, a nova proposta apresentada pela COPASA MG quanto ao presente Manual foi considerada pertinente, visto que as características do

auxílio que deverá ser prestado ao seu usuário foram apresentadas com clareza e objetividade, cabendo, dessa forma, a ARSAE-MG submeter o Manual do Usuário para homologação, conforme determina a Resolução ARSAE nº 40/2013.

IV. FUNDAMENTOS LEGAIS

A proposta de homologação do Manual do Usuário da Prestação de Serviço e Atendimento da COPASA MG, visa o pleno atendimento aos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do referido Prestador. As fundamentações desta Nota Técnica são suportadas pelas determinações expressas na Lei Federal nº 11.445/2007 e na Resolução Normativa ARSAE-MG nº 40/2013.

V. CONCLUSÃO

A partir da exposição dos motivos ora analisada, conclui-se que todas as proposições de alterações emitidas pela Agência face ao citado Manual foram acatadas pelo Prestador e, atendem a Resolução Normativa ARSAE-MG nº 40/2013 naquilo em que ela regulamenta, igualmente aos requisitos necessários para que o referido documento seja homologado por esta Autarquia.

VI. RECOMENDAÇÃO

Recomenda-se à Diretoria Colegiada da ARSAE-MG a homologação do Manual do Usuário da Prestação de Serviço e Atendimento da COPASA MG, contendo às retificações procedidas por aquela Concessionária frente as orientações emitidas por esta Agência Reguladora.
É a Nota Técnica que submetemos a apreciação superior.

Belo Horizonte, 11 de novembro de 2016.


Patricia Leal

Gerência de Regulação Operacional
Masp: 1.241.101-3


Livia Gamboge

Gerente de Regulação Operacional
Masp: 1.168.683-9

Livia Gamboge
Gerente de Regulação
Técnico-Operacional / ARSAE
MASP: 1.168.683-9