

PARECER N° 03/2025

Manifestação da Entidade Reguladora Quanto à Carta de Serviços do SAAE de Marechal Cândido Rondon

Ente Interessado: SAAE de Marechal Cândido Rondon

1 Introdução

Por meio de solicitação formulada para o Orcispar no Ofício nº 0217/2025, o órgão interessado acima referido solicitou manifestação regulatória quanto à Carta de Serviços – 2025, “diante da aprovação e reestruturação tarifária, bem como a atualização da tabela de preços das tarifas e serviços do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE”.

Em seguida, será promovida a análise.

2 Análise

Inicialmente, cumpre ressaltar que, atualmente, rege a atividade regulatória do Orcispar a Resolução nº 45, de 2024.

Segundo essa resolução, mais especificamente no art. 4º, §1º, XII, constata-se que compete ao Conselho de Regulação e Fiscalização dos Serviços “analisar e aprovar os manuais de serviços e atendimento propostos pelos prestadores de serviços públicos regulados”.

Conforme art. 27, inciso III, da Lei Federal nº 11.445/2007, é assegurado aos usuários de serviços públicos de saneamento básico acesso a manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação.

Verifica-se que, no âmbito da Carta de Serviços – 2025 proposta pelo SAAE, no que tange ao cumprimento da Lei Federal nº 13.460, de 2017:

- 1) há informações relacionadas a serviços oferecidos (art. 7º, §2º, I);
- 2) há informações relacionadas a requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço (art. 7º, §2º, II);
- 3) há informações relacionadas às principais etapas para processamento do serviço (art. 7º, §2º, III);
- 4) há informações relacionadas à previsão do prazo máximo para a prestação do serviço (art. 7º, §2º, IV);
- 5) há informações relacionadas à forma de prestação do serviço (art. 7º, §2º, V);
- 6) há informações relacionadas a locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço (art. 7º, §2º, VI);
- 7) há compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos às prioridades de atendimento (art. 7º, §3º, I);

8) há compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos à previsão de tempo de espera para atendimento (art. 7º, §3º, II);

9) há compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos a mecanismo de comunicação com os usuários (art. 7º, §3º, III);

10) há compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos a procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários (art. 7º, §3º, IV); e

11) há compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos a mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação (art. 7º, §3º, V).

No que tange à tarifa social, verifica-se que o Município de Marechal Cândido Rondon possui a Lei Municipal nº 4.113/2009, a qual institui a tarifa social de água no âmbito local. Referido instrumento normativo revela-se compatível com os objetivos da Lei Federal nº 14.898/2024, sendo possível sua convivência simultânea com esta, desde que respeitados os parâmetros mínimos estabelecidos pela legislação federal.

Cabe ao Município, na condição de ente regulado, a prerrogativa de decidir pela revogação da norma municipal atualmente em vigor, observando unicamente os ditames da Lei nº 14.898/2024, ou, alternativamente, pela manutenção e aplicação conjunta das duas normas, desde que não haja conflito de normas e seja preservada a finalidade social da política tarifária.

Ressalte-se, ainda, que há registro do cumprimento das disposições da Lei nº 14.898/2024 por parte do Município de Marechal Cândido Rondon, conforme se verifica no Protocolo nº 65/2025, encaminhado por meio da plataforma IDoc.

Sendo assim, analisando a Carta de Serviços – 2025 do SAAE de Marechal Cândido Rondon, opina-se pela regularidade, nada impedindo que seja encaminhada ao Conselho de Regulação e Fiscalização dos Serviços para a respectiva manifestação.

Após a manifestação favorável do Conselho, sugere-se a edição de ato normativo local (decreto do Executivo ou portaria do SAAE) homologando o texto da carta, nos termos do §5º do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

3 Conclusão

Isto posto, é o presente parecer para opinar pela regularidade da Carta de Serviços – 2025 do SAAE de Marechal Cândido Rondon, bem como pelas providências acima apontadas.

É o parecer, SM.J.

Maringá, 27 de maio de 2025.

Ana Luiza Baliske de Moraes

Advogada – OAB/PR nº 88.457