

RESOLUÇÃO ORCISPAR Nº 41, DE 18 DE JULHO DE 2026.

Altera a Resolução CRFS nº 04, de 1º de fevereiro de 2023, para incluir as atribuições de pesquisa de satisfação dos usuários e de tratamento sistemático das informações e dos dados coletados pela Ouvidoria do Orcispar, e para ajustar o escopo do seu relatório de gestão.

O CONSELHO DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO (CRF), no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto Social,

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, notadamente quanto às atribuições das ouvidorias e à avaliação dos serviços mediante pesquisa de satisfação;

CONSIDERANDO que o Conselho de Regulação e Fiscalização do Orcispar proferiu decisão favorável a esta alteração em sessão extraordinária realizada em 18 de julho de 2026,

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução altera a Resolução CRF nº 04, de 1º de fevereiro de 2023, acrescentando à regulamentação da Ouvidoria do Orcispar as atribuições de pesquisa de satisfação dos usuários e de tratamento sistemático das informações e dos dados coletados, e ajustando o escopo do seu relatório de gestão.

Art. 2º O art. 4º da Resolução CRFS nº 04/2023 passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos VII e VIII:

"VII – realizar, periodicamente, pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos de saneamento básico regulados;

VIII – proceder ao tratamento sistemático das informações e dos dados coletados no exercício de suas atribuições." (NR)

Art. 3º O inciso V do art. 5º da Resolução CRFS nº 04/2023 passa a vigorar com a seguinte redação:

"V – elaborar, anualmente, relatório de gestão da Ouvidoria, disponibilizado integralmente no portal de transparência do Orcispar e encaminhado ao Conselho de Regulação e Fiscalização, do qual constarão, no mínimo:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) os motivos das manifestações;

- c) a análise dos pontos recorrentes;
- d) as providências adotadas; e
- e) os resultados da pesquisa de satisfação do período." (NR)

Art. 4º A Resolução CRFS nº 04/2023 passa a vigorar acrescida dos Capítulos I-A e I-B e dos artigos a seguir, inseridos após o art. 6º:

"CAPÍTULO I-A — DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 6º-A A Ouvidoria avaliará os serviços públicos de saneamento básico regulados mediante pesquisa de satisfação dos usuários, aferindo, no mínimo:

- I – a satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – a qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – o cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV – a quantidade de manifestações dos usuários; e
- V – as medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º O resultado da pesquisa integra o relatório anual de gestão e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados.

CAPÍTULO I-B — DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES E DOS DADOS COLETADOS

Art. 6º-B Compete à Ouvidoria o tratamento sistemático das informações e dos dados coletados, compreendendo:

- I – o registro padronizado de cada manifestação (tipo, data, município, serviço, prestador e situação de encaminhamento);
- II – a classificação por tema, serviço e prestador, para a identificação de pontos recorrentes;
- III – a consolidação periódica dos dados (volume por tipo e município, prazo médio de resposta e percentual de encerramento no prazo); e
- IV – a análise das informações consolidadas para subsidiar a Diretoria de Regulação e Fiscalização e o Conselho de Regulação e Fiscalização na melhoria da prestação dos serviços.

Parágrafo único. O tratamento de dados pessoais observará a Lei nº 13.709/2018, vedada a divulgação de dados pessoais identificáveis fora das hipóteses legais de tratamento." (NR)

Art. 5º O produto da pesquisa de satisfação de que trata o art. 6º-A da Resolução CRF nº 04/2023 será consolidado e publicado até o dia 30 de janeiro do ano subsequente.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Maringá (PR), 18 de julho de 2026

THIAGO B. MARIN

Presidente do Conselho de Regulação e Fiscalização do Orcispar