



Estado do Rio Grande do Sul
PODER LEGISLATIVO
Câmara Municipal de Uruguaiiana



REUNIÃO COM OUVIDORIA DA AGERGS

Aos vinte e dois dias do mês de setembro de dois mil e vinte dois, às 14h, a Câmara Municipal de Uruguaiiana realizou no Palácio Borges de Medeiros, reunião com Ouvidoria da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul - AGERGS, decorrente de Ofício nº 164/2022-GP-CS, protocolado sob o n.º 828/LEG/2022. A Mesa foi composta da seguinte forma: Ver. **Marcelo Lemos** - 1º Secretário, na condução dos trabalhos, Sr. **Eduardo Mesquita da Costa** - Ouvidor da AGERGS, Vereadores **Celso Hernandez Duarte**, **José Clemente da Silva Correa**, **Adenildo de Jesus Padovan**, **Márcia Pedrazzi Fumagalli** e **Zulma Rodrigues Ancinello**. Após, o Vereador **Marcelo Lemos**, invocando o nome de Deus, declarou instalada a presente reunião, leu o ofício recebido que gerou a presente reunião e registrou a transmissão desta pelas redes sociais desta Casa Legislativa. Ato contínuo, o Sr. Eduardo fez uma saudação inicial e registrou que essa solicitação de visita se deve a uma aproximação da ouvidoria aos serviços prestados pela Câmara de vereadores, considerando o recebimento das demandas encaminhadas pelo Ver. Clemente e aprovadas por esta Casa Legislativa. Após a verª Zulma saudou os presentes e registrou que aguardavam a presença da AGERGS há muito tempo nesta Casa, considerando que existem muitas demandas em relação ao atendimento da empresa no município. Na sequência o ver. Clemente, registrou sua indignação com os serviços prestados pela empresa BRK Ambiental no Município de Uruguaiiana, reiterou a entrega de todas demandas já encaminhadas a Agência reguladora, destacou várias situações reiteradas na conduta da empresa e da realização dos serviços. Explanou sobre as previsões quando da concessão do contrato à empresa o qual foi contra pela enormidade de problemas que são constatados rotineiramente, com exigências não contratuais aos usuários. Lamenta as dificuldades dos usuários em cumprimento e pagamento aos valores absurdos e as exigências efetuadas pela empresa. Reiterou as inúmeras vezes que a AGERGS foi convidada a participar da reunião da Comissão de Serviços Municipais e nunca compareceu. Falou sobre o novo marco regulatório do saneamento básico. Informou que o Executivo tem efetuado multas que se convertem em asfalto, mas que isso não resolve os inúmeros problemas causados a população. Reclamou dos técnicos das AGERGS que deveriam estar aqui, fazendo o seu trabalho e fiscalizar e cobrar o que é devido. Relatou diversas situações e reclamações dos usuários na cidade em relação a empresa. O Ouvidor Eduardo registrou que todos os expedientes foram encaminhados a empresa para realizar manifestação e a área técnica que realizará fiscalização nos locais indicados/reclamados pelo município, mas não sabe precisar quando isto ocorrerá. Explicou o papel da ouvidoria, que é fazer um canal de comunicação entre as partes, para tentar dirimir e resolver os conflitos existentes, para que se resolvam as falhas nos serviços prestados, que a Ouvidoria não tem o condão de multar, mas que é



Estado do Rio Grande do Sul
PODER LEGISLATIVO
Câmara Municipal de Uruguaiiana



um canal de comunicação para resolução das questões. Que todos questionamentos e expedientes recebidos serão respondidos. Falou sobre a cobrança da rede de esgoto, que não pode ser cobrada se não existe rede coletora, mas que a ouvidoria não pode penalizar essas questões, somente realizar papel intermediador, que o acúmulo das demandas enseja atuação posterior da parte técnica, pra que os problemas não persistam. A ver^a Zulma Ancinello, registrou demandas da comunidade, em especial reclamações quanto ao canal de comunicação usado pela empresa, o watsap, que nem todos consumidores/usuários tem telefone, idosos tem dificuldades de uso do celular e não possuem outro canal para atendimento, que os vereadores recebem inúmeras reclamações do péssimo atendimento aos usuários, das condições deixadas pela empresa após realização dos serviços, má qualidade nos acabamentos e estragos causado as calçadas e vias. Registrou também as dificuldades de negociação com exigência do uso de cartão de crédito que nem todos possuem. O ouvidor respondeu que as demandas aqui apresentadas devem ser registradas na AGERGS. O Ver. Celso questionou se a AGERGS tem dados a apresentar sobre a busca e solução de questionamentos da comunidade junto a agência reguladora referente a empresa BRK Ambiental, quais principais reclamações e quais procedimentos adotados pela agência reguladora. O Sr. Eduardo explicou que muitas demandas são tratadas via watsap mas que resulta em dificuldade para registro da solicitação e que os usuários não tem o hábito de registrar suas reclamações e que reconhece que os mesmos tem dificuldade em acessar os sistemas, seja da AGERGS, seja do canal da empresa. A ver^a Márcia colocou a necessidade de resolutividade na solução dos problemas e que um dos mais graves é o corte de água, que água é vida e não pode uma residência ter seu abastecimento interrompido para que se resolvam questões burocráticas, que há uma necessidade de desburocratização, que a agência reguladora, fiscalizadora é quem deve apoiar e proteger o consumidor/usuário e não manter apoio somente a empresa, é necessário a utilização de canais mais facilitados para atendimento pela empresa e pela AGERGS. O Ver. Clemente ressaltou a fragilidade do sistema de fiscalização, que se tornou um repassador de comunicação, que não toma atitudes somente reenvia as respostas dadas pela empresa. Que as pessoas não sabem dos serviços da ouvidoria, porque a AGERGS é ausente no município. Destacou que a comunidade é quem deveria ser convidada para essa conversa, que a empresa 'maquia' os serviços reclamados, que tem-se buscado soluções judiciais pela falta de resolução da empresa, que em Uruguaiiana ocorrerá o que aconteceu em Limeira/SP em relação aos serviços de abastecimento de água. O ouvidor explanou que a ouvidoria tem um prazo para responder e analisar as demandas recebidas. Que as respostas dadas pela empresa podem ser encaminhadas a área jurídica e técnica da agência para melhor análise e posterior resposta ao demandante. Apresentou o relatório das demandas/manifestações recebidas pela Ouvidora da AGERGS de 2020 até a presente data, que são reduzidas comparado ao número de economias atendidas pela empresa no município. Registrou que a



Estado do Rio Grande do Sul
PODER LEGISLATIVO
Câmara Municipal de Uruguai



ouvidoria tem poder de decisão de 1ª instância em algumas situações, que pode ser ingressado processo para não suspensão dos serviços, enquanto se resolve o processo administrativo, em casos de irregularidades que antes eram decididos pelo Conselho, que são os casos em que a empresa aplica multa ao usuário, enquanto ocorrer o processo pode ser suspensa o corte do abastecimento e também casos de inclusão nos cadastros do SERASA. O Ver. Padovan ressaltou que o sistema parece que foi criado para travar, dificultar o acesso ao cidadão, porque o sistema de watsap da BRK não funciona e nunca funcionou, que já utilizou o serviço e não teve retorno por parte da empresa. Falou que Uruguai paga a tarifa mais cara de água e tem uma água de péssima qualidade, evidenciou a negociação que somente pode ser feita através de cartão de crédito, as inúmeras reclamações sobre os problemas deixados nos asfaltos e ruas da cidade. A Verª Márcia questionou o fato do recebimento de parte dos recursos arrecadados da empresa BRK pela AGERGS, 2% do faturamento, o que não deveria ocorrer porque impede a independência da agência. O ouvidor falou que são faixas de faturamento, não sabe precisar este valor. Que isto são cobrados de todos serviços regulados que em parte dá uma blindagem a agência. Porque se a mesma dependesse de recursos públicos para realizar as fiscalizações as dificuldades seriam maiores, que estes recursos atendem as necessidades para realizar os atendimentos aos usuários. Não sabe informar onde a BRK descarta os dejetos, que esta não é uma função da ouvidoria, mas que esteve na empresa que apontou no mapa os serviços, que esta é uma função da equipe de fiscalização. O Ver. Clemente questionou quando estes referidos técnicos estiveram em Uruguai? Que os mesmos foram convidados através da Câmara de vereadores a vir ao município e nunca vieram. Relata que os dejetos são descartados no Rio Uruguai, que isso pode ser constatado *in loco* nos diversos bairros da cidade. O ver. Marcelo realizou a leitura das manifestações e questionamentos recebidos através das redes sociais. O ouvidor informou que a vinda hoje não era um processo de mediação entre BRK, por isso não foram chamados a esta conversa. Solicitou que sejam registrados casos de desabastecimento por ruptura da tubulação de água, que já teve algumas informações e foram feitas aberturas de processo sobre esta demanda. Disponibilizou o nº 08009796600 para que seja divulgado e para utilização de demandas por parte da população ou através do site oficial na aba fale com a AGERGS. Registrou que há uma resolução do Conselho Superior referente aos redutores de pressão. Mostrou que não há uma grande número de acessos na ouvidoria, mas que pretende que com essa visita se expanda o acesso da comunidade, que aumento as reclamações aumenta o retorno a ser dado e resolvido. Que quando área técnica vier ela terá um indicador das questões mais reclamadas pelos usuários. Usou a tribuna o Sr. Elivelton Fructos que questionou o recebimento de recursos da AGERGS sobre o montante dos valores arrecadados pela BRK Ambiental, que empresa fiscaliza e recebe de quem é fiscalizado, se esta seria uma questão ética? O Sr. Eduardo frisou novamente que a taxa de regulação, proporciona a

M

P



Estado do Rio Grande do Sul
PODER LEGISLATIVO
Câmara Municipal de Uruguaiana



independência a agência, evitando a cooptação de recursos do governo. Que se a regulação fosse somente de Uruguaiana, criaria uma dependência, mas não é o caso. Ver. Clemente encerrou dizendo que lamenta que o Poder Legislativo de Uruguaiana não tenha retorno da AGERGS, pelas inúmeras vezes em que foi chamada e buscada a tomar providências, que há 13 anos existe essa concessão e até hoje a equipe técnica nunca esteve no município fazendo fiscalizações, que isso demonstra um desrespeito total da AGERGS com a população de Uruguaiana. O Ouvidor Eduardo agradeceu a oportunidade e o recebimento dos vereadores e que levará sim as reclamações e a angústia da comunidade. *Registra-se que o conteúdo das discussões e pronunciamentos desta reunião, encontra-se arquivado, em áudio, no Departamento de Imprensa desta Casa, estando à disposição de qualquer pessoa e/ou entidade que queira requisitá-lo.* Para constar, eu, Claudia Aires Simas, Auxiliar Técnico Legislativo, lavrei a presente ata. Palácio Borges de Medeiros da Câmara Municipal de Uruguaiana, aos vinte e dois dias do mês de setembro de dois mil e vinte e dois.

#####22.9.2022##cas/cmu#####