

☆ **URUGUAIANA | Resposta ao Ofício nº 1064/2022/DLEG**"Giovana Borges Costa" <[giovanacosta@brkambiental.com.br](mailto:giovanacosta@brkambiental.com.br)>

EMAIL 76

19 de dezembro de 2022 11:49

Para: [protocolo@uruguaiana.rs.leg.br](mailto:protocolo@uruguaiana.rs.leg.br)Cc: "Aurisvan Alves Moreira" <[aamoreira@brkambiental.com.br](mailto:aamoreira@brkambiental.com.br)>

Spam Score:

Tags:

CMU 001258-LEG 19/Dez/2022 12:42

Prezados, bom dia.

Com nossos cordiais cumprimentos, servimo-nos do presente, para enviar o ofício nº OF/BRK/CAM-447/2022 em resposta ao Ofício nº 1064/2022/DLEG.

Sem mais para o momento, permanecemos à disposição.

Por gentileza, acusar o recebimento!

Atenciosamente,

**Giovana Borges Costa**

Adm. Contratual

Uruguaiana



☎ +55 (55) 2102-6335 R 5051-6335

@ [giovanacosta@brkambiental.com.br](mailto:giovanacosta@brkambiental.com.br)**BRK**

CMO 00123-123 2024-01-15

1. Introduction  
This report provides a detailed analysis of the data collected during the investigation.

2. Methodology

The investigation was conducted using a combination of qualitative and quantitative methods.

3. Results

The results of the investigation are as follows:

4. Discussion

5. Conclusion

6. References

7. Appendix

8. Acknowledgements

9. Contact Information

10. Signature



OF/BRK/CAM-447/2022

Uruguaiana, 19 de dezembro de 2022.

EXMO.SR.  
PAULO ROBERTO INDA KLEINUBING  
M.D. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE URUGUAIANA  
Rua Bento Martins, 2619 – Centro, Uruguaiana – Rio Grande do Sul

Ref.: Ofício Div. N° 1064/2022/DLEG

**Assunto: Contrato de Concessão para Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Uruguaiana/RS – Contrato nº 160/2011.**

Prezado Senhor Presidente,

Com nossos cordiais cumprimentos, a BRK Ambiental Uruguaiana S.A. ("BRK Ambiental" ou "Concessionária"), responsável pela Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Uruguaiana, vem, respeitosamente, em resposta ao ofício em epígrafe, expor o que segue.

No dia 14/11/2022, a Câmara Municipal de Uruguaiana direcionou à Concessionária o Ofício Div. N° 1064/2022/DLEG, no qual o Presidente da Casa Legislativa Municipal Vereador Paulo Roberto Inda Kleinubing solicitou que "*seja implantado o atendimento presencial para os Clientes*".

Cumpramos informar que a BRK já dispõe de uma Loja de Atendimento Presencial disponibilizada aos seus Clientes, instalada à Rua Flores da Cunha, nº 1516, Bairro Centro desde o ano de 2013, cujo funcionamento regular ocorre de Segunda a Sexta-feira, das 8:00hs - 12:00hs e de 13:30hs - 17:00hs.

Ressaltamos que o Atendimento Presencial de Clientes é feito de forma personalizada, inicialmente através da triagem, especificando para cada perfil de cliente e acordo com a necessidade evidenciada.

Durante o presente ano, de janeiro a novembro, foram realizados 3.836 atendimentos presenciais na loja, dando uma média de 348 atendimentos mensais. Complementarmente,

---

Rua Flores da Cunha, 1516  
Centro – Uruguaiana - RS  
Brasil | CEP 97501-624

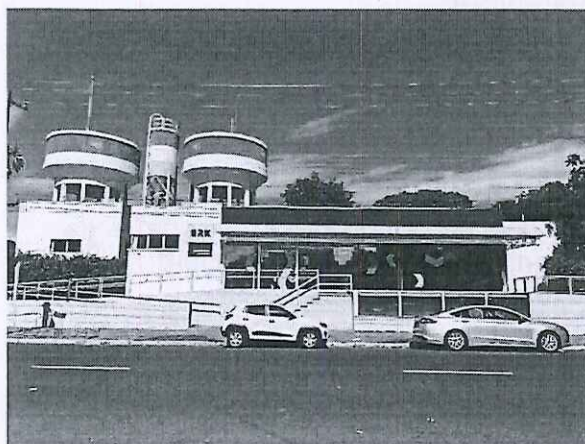
sp





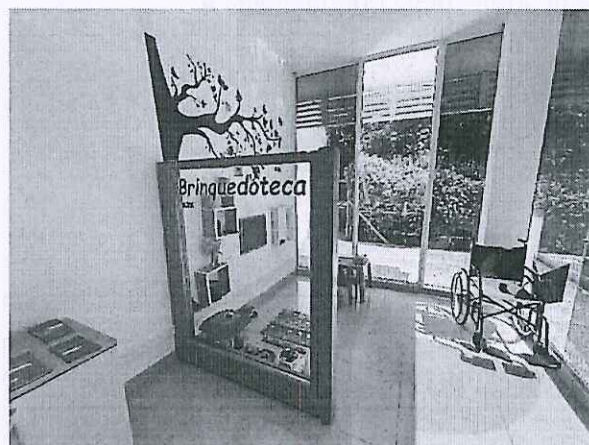
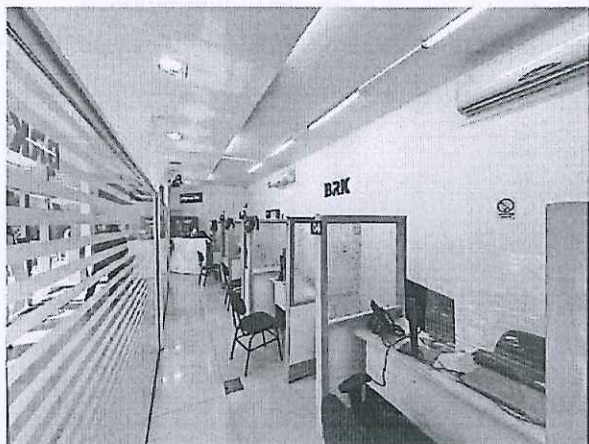
foram também realizados 12.614 atendimentos de forma online, resultando em uma média de 1.146 atendimentos por mês.

As imagens a seguir são da Loja de Atendimento ao Cliente existente, ressaltando inclusive que passou por reforma recente, durante o mês de novembro.2022.



---

Rua Flores da Cunha, 1516  
Centro – Uruguaiiana - RS  
Brasil | CEP 97501-624



De forma complementar, ressaltar-se outros canais de atendimento disponibilizados pela Concessionária, tais como: Telefone 0800-771-0001, WhatsApp (11) 9-9988-0001, Facebook, Instagram, e-mail: [sacuruguaiana@brkambiental.com.br](mailto:sacuruguaiana@brkambiental.com.br) e canal digital disponível em: [www.brkambiental.com.br/uruquaiana](http://www.brkambiental.com.br/uruquaiana).

---

Rua Flores da Cunha, 1516  
Centro – Uruguaiana - RS  
Brasil | CEP 97501-624



Diante do exposto, esperando ter atendido a Vossa solicitação, permanecemos à disposição para demais esclarecimentos, por fim, a Concessionária solicita informações mais detalhadas sobre os casos que originaram tal requerimento, a fim de que a BRK entre em contato diretamente com os Clientes.

Atenciosamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Icaro Mello Dugaich', written over a horizontal line.

Icaro Mello Dugaich  
Operações  
BRK Ambiental Uruguaiana S.A