

AE

BRK URUGUAIANA | Encaminhamento de Ofício - OF/BRK/CMU-187/...

EMAIL 33

De "Ana Elyza Guzi" <anaguzi@brkambiental.com.br>

Para protocolo@uruguaiana.rs.leg.br

Cc "Marcia de Araujo Silva" <msarauje@brkambiental.com.br>

Data 11 de agosto de 2025 às 10:26 (há 46 minutos)

Lixo Eletrônico: Não é Lixo Eletrônico: -4.90 / 8.00

Tamanho: 955 KiB

Tags:

Prezados(as) Senhores(as),

Com nossos cordais cumprimentos, a BRK Ambiental – Uruguaiana S.A. vem por meio deste, encaminhar, para fins de protocolo a via digital do **Ofício OF/BRK/CMU-187/2025**, em resposta ao Ofício Diversos nº 642/2025/DLEG.

Sendo o que nos cumpria para o momento, solicitamos a confirmação do recebimento do presente e-mail e reiteramos protestos da elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Ana Elyza Guzi

Adm. Contratua

 +55 (49) 99200-5277

 anaguzi@brkambiental.com.br

BRK

 @brkambiental



OF/BRK/CMU-187/2025

Uruguaiana, 11 de agosto de 2025.

À

Câmara Municipal de Uruguaiana

At. Ilmo. Presidente – Vereador Joalcei Alves Gonçalves

Uruguaiana – Rio Grande do Sul

Assunto: Resposta ao Ofício Diversos nº 642/2025/DLEG

Ilmo. Sr. Presidente,

BRK AMBIENTAL – URUGUAIANA S.A. ("BRK" ou "Concessionária"), responsável pela Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Uruguaiana ("Município"), nos termos do Contrato de Concessão nº 160/2011 ("Contrato de Concessão"), vem, respeitosamente, expor o que segue.

Em 07 de agosto de 2025, a Concessionária recebeu o Ofício Diversos nº 642/2025/DLEG, por meio do qual a Câmara Municipal de Uruguaiana solicitou informações relativas ao atendimento presencial na sede da BRK Ambiental, situada na Rua Flores da Cunha, nº 1516, bairro Centro, Uruguaiana/RS.

Nesse contexto, a BRK informa que os atendimentos realizados na unidade mencionada apresentam demanda variável, que oscila conforme o dia, o período do mês e a natureza dos serviços procurados. Há dias com maior concentração de atendimentos presenciais, enquanto em outros o fluxo é mais reduzido.

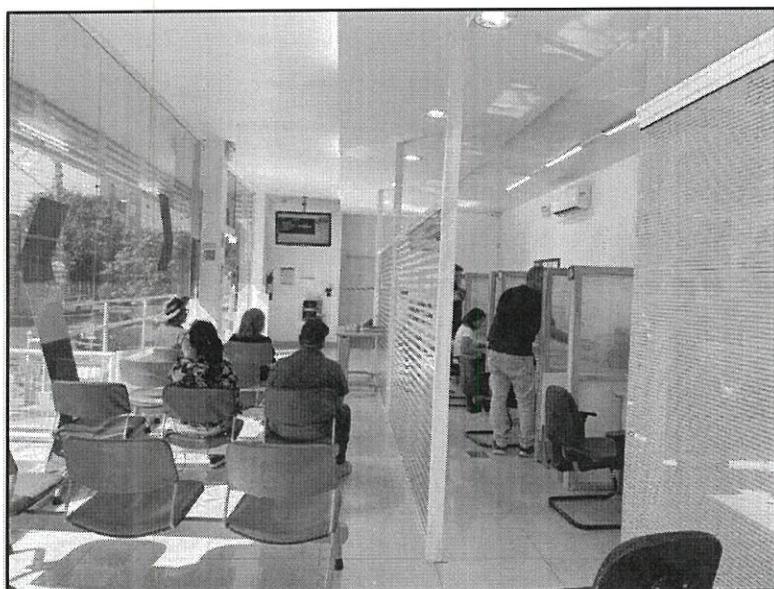


Figura 1: Atendimento comercial BRK Uruguaiana



A estrutura de pessoal da loja está dimensionada de forma a atender, com eficiência e regularidade, a população do Município, tanto nos canais presenciais quanto nos digitais. O número de atendentes contratados considera o volume médio de atendimentos e está adequado às exigências operacionais do serviço.



Figura 2: Atendentes comerciais BRK Uruguaiana.

De todo modo, como forma de reforçar a qualidade do atendimento, a Concessionária tem capacitado colaboradores adicionais para atuação em regime de apoio, em momentos de grande fluxo de trabalho, de modo a garantir a continuidade dos serviços mesmo diante de ausências pontuais de funcionários.

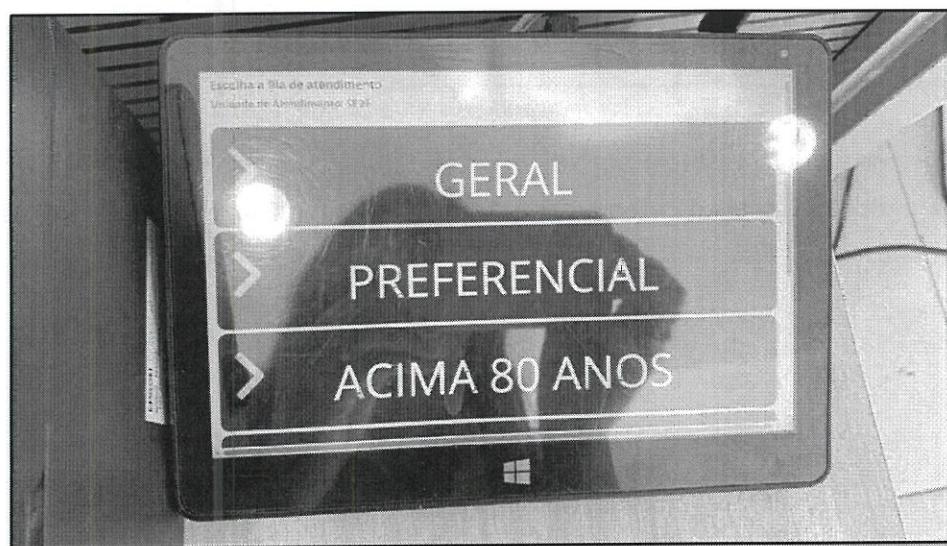
Além disso, como medida adicional mediata, foi promovida a ampliação do horário de atendimento presencial, com a inclusão do intervalo entre 12h e 13h, anteriormente não coberto. Com essa alteração, busca-se oferecer maior flexibilidade e conveniência aos usuários, sobretudo àqueles que dependem do horário de almoço para resolver pendências.

Visando à celeridade no atendimento de solicitações simples – como segunda via de fatura, consulta de débitos e outros serviços –, foi instalado terminal de autoatendimento na unidade, proporcionando maior autonomia e agilidade aos usuários.



Figura 3: Totem instalado e em fase de testes para otimizar o atendimento da Unidade.

Complementarmente, a BRK reitera que possui atendimento em fila (eletrônica) preferencial:



BRK

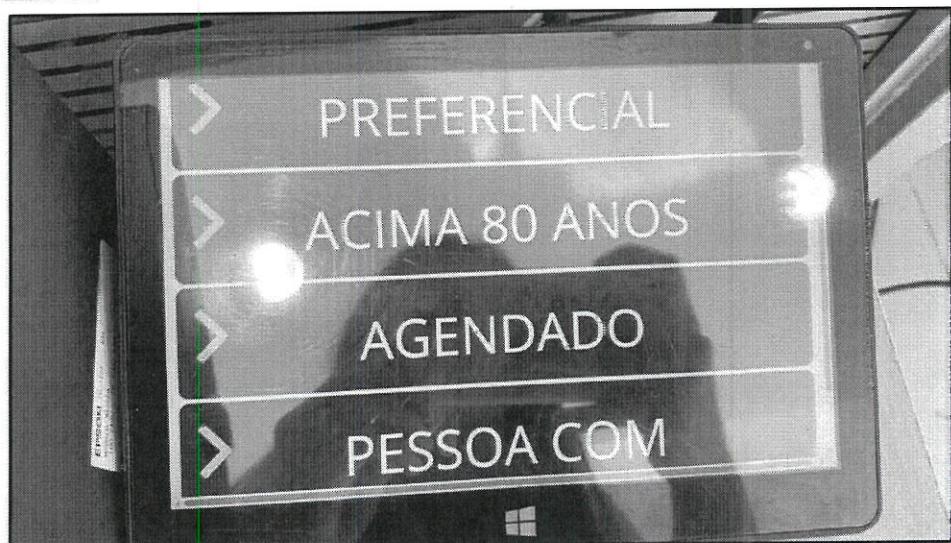


Figura 4 e 5: Sistema para retirada de senha para atendimento.

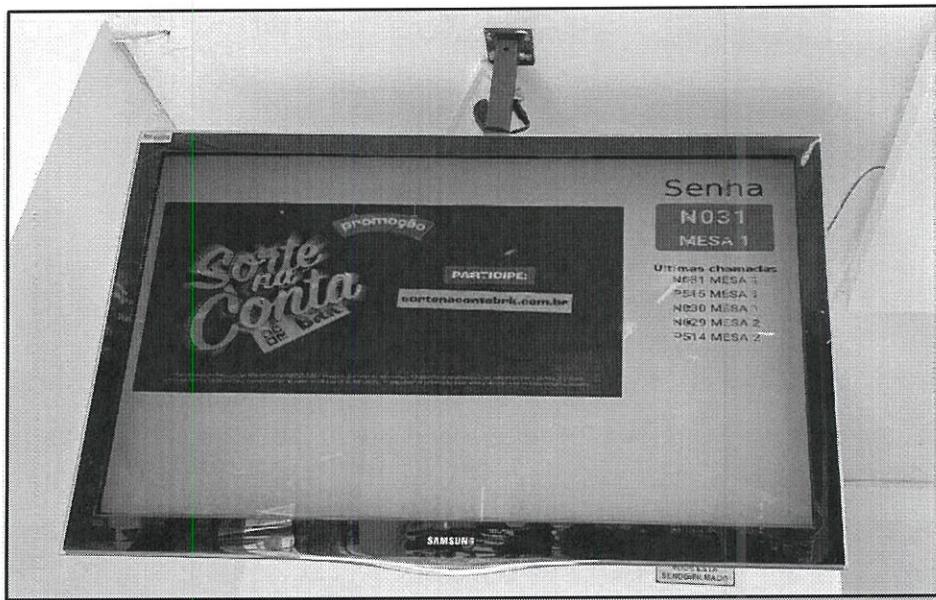


Figura 6: Monitor indicando a senha chamada e a mesa

Importa ainda destacar que, além do atendimento presencial, a BRK | Uruguaiana disponibiliza múltiplos canais de atendimento remoto, que funcionam como alternativa eficaz ao deslocamento até a loja

- Site: www.brkambiental.com.br/uruguaiana
- WhatsApp: (11) 99988-0001
- Telefone: 0800 771 0001 (ligação gratuita)
- E-mail: atendimento.sac@brkambiental.com.br

Tais canais funcionam de maneira integrada e visam ampliar a capilaridade do serviço, promovendo mais comodidade e acesso à população.



Dessa forma, a Concessionária reitera que tem adotado todas as medidas cabíveis para mitigar eventuais episódios de demora no atendimento, reforçando constantemente sua estrutura de pessoal, otimizando processos e ampliando os canais de interação com os usuários. Eventuais atrasos, quando verificados, decorrem de oscilações sazonais na demanda e não de falhas estruturais ou de gestão.

Sendo o que nos cumpria informar até o momento, a BRK | Uruguaiana expressa os votos de elevada estima e apreço e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessário.

Atenciosamente,

DocuSigned by:

Marcia de Araujo Silva
08D097D8C6D148E...
BRK AMBIENTAL – URUGUAIANA S.A

