



661 PROGRAMA DE OUVIDORIA INTEGRADA

Natália Müller Schierholt⁽¹⁾

Graduanda em Gestão ambiental pelo Centro Universitário Leonardo Davinci.

Demétrius Jung Gonzales

Arquiteto e Urbanista pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Mestrado em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Doutor em Planejamento Urbano e Regional pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Vagner Gerhardt Mâncio

Engenheiro de Controle e Automação pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Metre em Engenharia da Produção pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Doutorando em Recursos Hídricos e Saneamento Ambiental.

Emanuele Baifus Manke

Engenheira Hídrica pela Universidade Federal de Pelotas. Mestre em Recursos Hídricos pela Universidade Federal de Pelotas. Doutorado em Manejo e Conservação do Solo e da Água pela Universidade Federal de Pelotas.

Franciele Grings dos Santos

Advogada pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos, pós graduada em Engenharia Ambiental com Ênfase em Saneamento Básico e em Direito administrativo e Gestão Pública no Instituto Líbano. Mestranda em Desenvolvimento Rural - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Endereço⁽¹⁾: **Rua Félix da Cunha, 1009, 802 – Moinhos de Vento – Porto Alegre - RS - CEP: 90550-110 - BR - Tel: +55 (51) 998484604 - e-mail: ouvidoria@agesan-rs.com.br.**

RESUMO

As agências reguladoras de saneamento são o eixo central entre os prestadores de serviços, usuários dos serviços e o poder concedente de cada município regulado, tendo suas ouvidorias como o canal de comunicação entre estes, sendo responsável pela intermediação das relações, promovendo a qualidade da comunicação para uma melhor prestação dos serviços e regulação. As agências reguladoras ainda devem realizar o tratamento das manifestações que chegam as suas ouvidorias de forma ética e transparente, estas manifestações após tratamento, podem ser utilizadas como fontes de informações gerencias, fornecendo dados em forma de relatório mensais a respeito dos atendimentos e processos gerados, evidenciando os reais problemas cotidianos da população atendida, oportunizando desta forma criar melhorias na prestação de serviços, através da identificação de falhas e aplicação de medidas para corrigi-las. Entre os deveres das agências reguladoras de saneamento, tem como objetivo criar, modificar e homologar normas para a prestação de serviços regulados. Desta forma, o presente trabalho vem demonstrar como a agência reguladora de saneamento intermunicipal AGESAN-RS vem utilizando os serviços de ouvidoria através de seu programa de ouvidoria integrada (POI) para identificar problemas recorrente, buscando a solução dos mesmos não apenas de forma pontual, mas de forma contínua através de aperfeiçoamentos em normas e fiscalizações, objetivando a excelência na prestação de serviços e da regulação.

PALAVRAS-CHAVE: ouvidoria, impacto social, regulação de saneamento, prestador de serviços, normatização.

Introdução

A participação da comunidade na formulação, avaliação e fiscalização das políticas públicas no Brasil é uma conquista social, que ao longo dos anos tem se ampliado em concepção e ferramentas que a viabilizem. Dentro das Agências Reguladoras do Saneamento Básico a ouvidoria é o canal de comunicação entre usuário, prestador de serviços e poder concedente, sendo o local onde chegam informações da satisfação ou não dos serviços prestados.



De acordo com o artigo 13 da Lei nº 13.460/2017 (BRASIL, 2017) as ouvidorias devem propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário e ainda elaborar, anualmente, relatório de gestão e, com base nas informações coletadas apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.”

A ouvidoria permite realizar uma avaliação da conduta do sistema de saneamento, possibilitando à gestão repensar suas estratégias e redefinir os caminhos a serem percorridos, “a ouvidoria também serve como fonte de informações gerenciais para a Agência Reguladora, ao lhes possibilitar a utilização dos dados processados pela ouvidoria para nortear suas ações de fiscalização e regulamentação” (ABAR, 2008, P. 230).

Dentro das funções das agências reguladoras se encontra a normatização, “O propósito de se reconhecer o poder normativo às agências reguladoras, com independência decisória, é simples: garantir o equilíbrio de interesses entre todos os atores envolvidos na prestação dos serviços, seja o poder concedente, o concessionário ou os usuários (Oliveira *et al.*, 2016).

Ainda segundo Abar (2008), a normatização é essencial para estabelecer regras, subordinadas a leis, decretos, assim como contratos de concessão ou programa, para a prestação de serviços regulados, estas normas devem apresentar algumas características como, estabilidade, flexibilidade, previsibilidade e eficácia.

Nos sistemas em que vários prestadores realizam atividades interdependentes, a entidade de regulação definirá, pelo menos as normas técnicas relativas à qualidade, a quantidade e a regularidade dos serviços prestados aos usuários e entre os diferentes prestadores envolvidos (ABAR, 2006).

As ouvidorias públicas têm a capacidade de provocar a efetividade dos serviços e ainda tem a oportunidade de contribuir com a criação de políticas públicas, conseguindo identificar necessidades e provocando dentro da própria agência de regulação a necessidade de aperfeiçoamentos em normativas e fiscalizações.

Objetivo(s)

As ouvidorias de agências reguladoras, tem um papel muito importante para garantir o direito dos usuários dos serviços regulados e identificar possíveis melhorias para contribuir no desenvolvimento da prestação dos serviços. O artigo tem como objetivo apresentar os resultados do Programa de Ouvidoria Integrada (POI) desenvolvido pela Agência Reguladora, o qual registra informações a respeito das demandas da população, com finalidade de provocar a criação de ações e normativas para resolubilidade dos problemas recorrentes, gerando uma melhoria nos serviços de saneamento, atendendo melhor a população e aproximando a regulação da comunidade. O trabalho apresentará uma solução encontrada pela Agência Reguladora após a identificação por parte da ouvidoria de um aumento significativo de reclamações de um município específico, o que possibilitou verificar a ineficiência da prestadora e ainda cobranças indevidas em cima da população.

Metodologia Utilizada

Para o presente artigo foi realizado um estudo de caso do desenvolvimento do Programa de Ouvidoria Integrada (POI) desenvolvido pela Agência de Regulação. Para o programa a ouvidoria da Agência Reguladora realizaram-se levantamentos das demandas pelos usuários (reclamações). Os dados coletados se transformam em indicadores, que são tabulados e condensados em gráficos para melhor acompanhamento. Assim, verifica-se a fragilidade e a recorrência de problemas. A ouvidoria da agência junto ao Grupo de Análise de Dados (GAD) analisam e debatem possíveis ações para que haja a solução do problema e normativas preventivas ao vício.



Figura 1 – Fluxograma da metodologia

O fluxograma acima evidencia as etapas, desde o registro das informações que chegam na ouvidoria, passando pelo GAD (Grupo de Análise de Dados) e assim enviar as sugestões para a equipe de normatização, para aperfeiçoamento ou desenvolvimento de normativas.

Resultados Obtidos ou Esperados

Em dezembro de 2023, verificou-se por meio do POI, um aumento significativo de processos abertos do município estudado. Na gráfico abaixo evidencia-se que o município teve 25 processos abertos em um mês, sendo o município com mais processos abertos. Destaca-se que o município estudado não possuía abertura de processos nos 6 meses anteriores à análise.

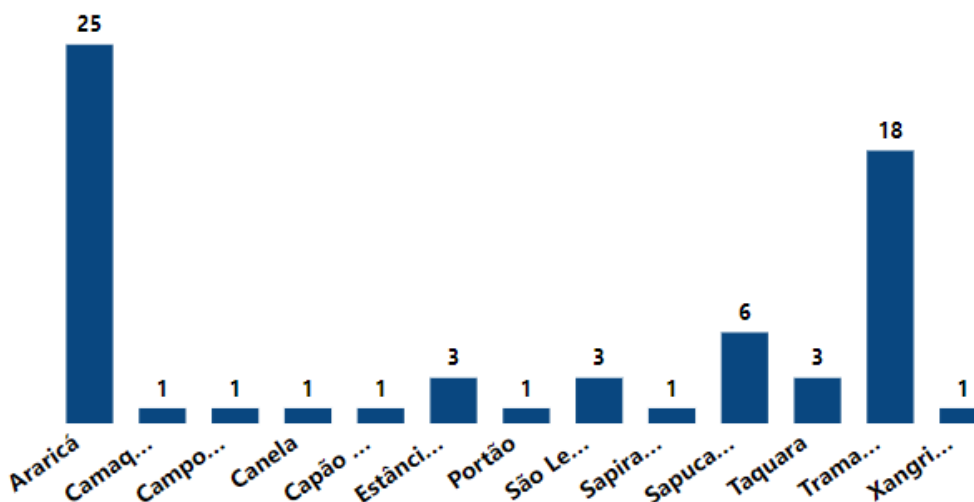


Figura 2: Processos abertos por município em dezembro de 2023

Ao analisar cada reclamação notou-se uma grande reclamação dos assuntos “condições de chegada da água” (56%) e “contestação de cobrança indevida” (32%) como mostrado no gráfico abaixo.

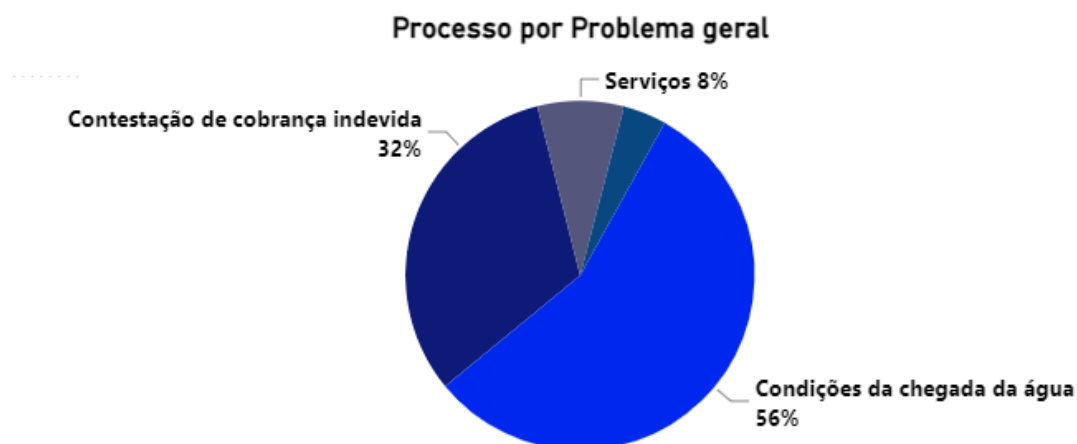


Figura 3: Processos abertos no município estudado por problema geral

Para explorar as maiores reclamações efetuadas pelos usuários foi estratificado cada. Dentro de “condições da chegada da água” foi possível perceber que 85,71% estavam reclamando de falta de água, tendo apenas poucas horas no dia acesso a mesma, além disto nas reclamações de “contestação de cobrança indevida” havia 75% das reclamações referentes a cobrança de esgoto, no qual todos os usuários afirmavam que o esgoto não estava sendo tratado e ainda assim havia cobrança.

Desta forma, ao entender os problemas da população, a ouvidoria demandou para a equipe técnica afim de realizar fiscalizações in loco, para entender melhor a situação. Por meio da fiscalização, verificou-se que a prestadora de serviço estava cobrando a tarifa de água, entretanto só estava fornecendo o serviço cerca de 5 horas por dia. Quanto ao esgoto, foi possível constatar que a prestadora de serviço não possuía licenças operacionais das estações de tratamento de esgoto – ETE e não comprovando a efetividade do tratamento de esgoto, estava cobrando pelo serviço. Também, verificou-se a prestadora de serviço não garantia a conexões dos usuários às redes coletoras de esgoto.

Diante da situação no município, a Ouvidoria realizou uma reunião com o GAD para criação de uma alternativa para a população, que estava tendo cobranças desproporcionais aos serviços prestados, visto que a cobrança da tarifa de disponibilidade do serviço é calculada sobre as 24 horas. Logo, a Agência Reguladora emitiu uma determinação, definindo a cobrança da tarifa proporcional tempo de fornecimento do serviço de água nas 24 horas do dia, até a regularização integral do abastecimento no município. Assim, o valor cobrado ficou proporcional a prestação de serviço. Também, ocorreu a determinação da suspensão imediata da cobrança de esgoto, até que o prestador de serviço comprove o licenciamento das ETE, o efetivo tratamento do esgoto e a comprovação das ligações dos usuários as redes coletoras.

Análise e Discussão dos Resultados

Esta análise revela uma série de problemas significativos no fornecimento de água e tratamento de esgoto no município estudado, bem como uma resposta coordenada para resolver esses problemas, que são:

- Aumento significativo de processos abertos: O aumento repentino nos processos abertos indica um problema sistêmico que afetou um grande número de residentes do município. Este é um sinal de que algo sério estava acontecendo e exigia investigação e ação.



- Reclamações predominantes: As reclamações mais comuns se referiam às condições de chegada da água e à contestação de cobranças indevidas. Isso sugere que as pessoas estavam insatisfeitas com a qualidade ou disponibilidade da água, além de se sentirem injustiçadas pelas cobranças que consideravam indevidas.
- Detalhamento das reclamações: A análise mais aprofundada revelou que a falta de água e a cobrança indevida de tarifas de esgoto eram os principais problemas. Esses detalhes são importantes para entender a natureza precisa das reclamações e orientar ações corretivas.
- Fiscalização e descobertas: A realização de fiscalizações in loco revelou várias irregularidades por parte da prestadora de serviços, incluindo o fornecimento inadequado de água, a falta de licenciamento das estações de tratamento de esgoto e a falta de conexões adequadas às redes coletoras de esgoto. Isso confirma as preocupações levantadas pelas reclamações iniciais e indica a necessidade urgente de intervenção.
- Resposta da Ouvidoria e Agência Reguladora: A ouvidoria agiu de maneira proativa ao buscar uma solução para os problemas enfrentados pela população. A colaboração com a Agência Reguladora resultou na emissão de determinações que exigiam uma cobrança proporcional ao tempo de fornecimento de água e a suspensão imediata da cobrança de esgoto até que os problemas fossem resolvidos pela prestadora de serviços. Essas medidas visavam proteger os interesses dos consumidores e garantir que eles não fossem sobrecarregados financeiramente por serviços inadequados.

A análise dos resultados apresentados destaca uma série de problemas graves no fornecimento de água e tratamento de esgoto no município, juntamente com ações específicas tomadas para abordar esses problemas e proteger os interesses dos consumidores.

Conclusões/Recomendações

A agência de regulação de saneamento, dentre suas atribuições, pode identificar as falhas ou deficiência em certos procedimentos, normas ou resoluções, os quais podem ser aperfeiçoadas seguindo os ritos legais. Assim, possibilita o desenvolvimento de uma normatização mais justa e equidistante para todos estes. Os resultados de ouvidoria refletem a avaliação dos usuários com relação aos serviços prestados e sua satisfação, conseguem capturar o que vai além de indicadores de desempenho. O POI tem o propósito de a partir das manifestações, sugerir e identificar possibilidades de melhorias e inovações para atuar na prevenção de conflitos, objetivando a excelência na prestação de serviços e na regulação e uma paridade entre a prestação de serviços e o investimento da população.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BASTOS, Camila Sanzon Pereira, *et al.* O FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL: ANÁLISE E IMPACTOS PARA A APLICAÇÃO DA LEI 13.460/2017. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**, [S. l.], ano 2, n. 2, p. 31-39, 2019.
2. JUNIOR, Vitor Zanella. OUVIDORIAS PÚBLICAS MUNICIPAIS: INSTRUMENTO DE PARTICIPAÇÃO POPULAR NA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman**, [S. l.], ano 1, n. 1, p. 93-106, 2018.
3. NEGRI, Robson *et al.* OUVIDORIA: PADRÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO E INFO. *In:* ABAR (BR) *et al.* **REGULAÇÃO: NORMATIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO**. Fortaleza: Pouchain Ramos, 2008. cap. 10, p. 225-246.



4. SANTOS, PRISCILLA MARTINS DOS. OUVIDORIA COMO UMA FERRAMENTA DE GESTÃO: análise da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão. **UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**, São Luis, p. 1-44, 10, 2022.
5. TRINDADE, Maria Eugênia Bonomi. A IMPORTÂNCIA DA ESTRUTURA DAS OUVIDORIAS PARA O DESENVOLVIMENTO DA REGULAÇÃO. **Revista Arsesp: 10 anos de regulação**, [s. l.], p. 44-48, 2018.
6. XIMENES, Marfisa Maria de Aguiar Ferreira. A ABAR E A CONSTRUÇÃO DE INSTRUMENTOS PARA A REGULAÇÃO. *In*: **ABAR. REGULAÇÃO**: Indicadores para a prestação de serviços de água e esgoto. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora Ltda, 2006. cap. 1, p. 11-28.