



662 PROPOSTA DE METODOLOGIA DE COMPENSAÇÃO PARA ATENDIMENTOS DOS PRAZOS DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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. Mestre 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 ouvidorias das agências reguladoras de saneamento são um canal de comunicação entre os usuários, prestadores de serviços e o poder concedente de cada município regulado, é o canal responsável pela intermediação das relações entre os três eixos, promovendo a qualidade da comunicação para uma melhor regulação. São responsáveis pelo tratamento das manifestações de forma ética e transparente, podem ainda ser utilizadas como fontes de informações gerenciais, fornecendo dados em forma de relatório mensais a respeito dos atendimentos e processos gerados a fim de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços. É através do tratamento destes dados que a Agência Reguladora tem controle e acesso aos problemas diários da população, sendo estes fiscalizadores indireto dos serviços de saneamento. Sendo assim, o presente trabalho vem apresentar uma metodologia de compensação para atendimento dos prazos dos serviços de água e esgoto, a qual se originou através dos dados coletados na ouvidoria da agência reguladora intermunicipal de saneamento (AGESAN-RS), identificando uma necessidade de compensar o usuário financeiramente por um serviço que o mesmo está pagando e não está recebendo dentro do prazo. Desta forma, a compensação busca solucionar problemas e conflitos existentes, objetivando a excelência na prestação de serviços e da regulação.

PALAVRAS-CHAVE: Ouvidoria, normatização, regulação de saneamento, direitos do cidadão, compensação aos usuários.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria das Agências Reguladoras do Saneamento Básico é o canal de comunicação entre usuário, prestador de serviços e poder concedente. De acordo com ABAR (2008, p. 230) “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.”

O artigo 13 da Lei nº 13.460/2017 (BRASIL, 2017) disciplina *in verbis*: “III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; (...) V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em



observância às determinações desta Lei;” e ainda em Brasil (2017) disciplina *in verbis* “II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.” Sendo assim, necessita-se que a ouvidoria analise as informações recebidas, por meio dos canais de atendimento. Logo, o estudo destes dados possibilita demandas de outros setores da agência de regulação para que haja aperfeiçoamentos na prestação do serviço.

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 políticas públicas, assim como os direitos fundamentais consagrados pela Constituição Federal de 1988. Além disso, tem a oportunidade de contribuir com a criação de políticas públicas (JUNIOR, 2018). Além disso, elas têm um papel muito importante para garantir o direito dos usuários dos serviços regulados e identificar possibilidades e necessidades de melhorias para assim contribuir no desenvolvimento da prestação do serviço regulado.

Dentro do exposto, o presente estudo tem como objetivo apresentar a ouvidoria como um instrumento para a criação ou aperfeiçoamento da normatização do saneamento básico, para atuação equidistante entre os usuários, poder concedente e prestador de serviço.

OBJETIVO(S)

Este artigo propõe uma metodologia para compensar os usuários de serviços de água e esgoto em casos de não cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação desses serviços, assim como compensar financeiramente o prestador de serviço pela redução do tempo de prazo de atendimento com o consentimento do usuário. Nesse contexto, é fundamental estabelecer mecanismos que incentivem as empresas prestadoras de serviços a cumprirem seus compromissos de maneira eficaz.

A metodologia proposta neste artigo baseia-se em uma análise detalhada dos prazos estipulados para a prestação dos serviços, bem como na definição de critérios objetivos para determinar a compensação devida aos usuários em caso de descumprimento desses prazos ou aos prestadores de serviço quanto realizarem os serviços com o tempo do prazo reduzido em consentimento com o usuário. Além disso, são discutidas as formas de implementação e fiscalização dessa metodologia, visando garantir sua eficácia e transparência. Espera-se que essa proposta contribua para a melhoria da qualidade e da eficiência dos serviços de água e esgoto, bem como para a proteção dos direitos dos usuários.

METODOLOGIA UTILIZADA

Para o presente estudo, foi realizada uma análise da metodologia proposta por uma agência de regulação de saneamento, a qual através do Programa de Ouvidoria Integrada (POI) identificou a assiduidade em ocorrências de descumprimento de prazo por parte do prestador, onde o usuário manifestava-se junto a ouvidoria da agência quanto ao descumprimento do prazo para efetuação do serviço, evidenciando descontentamento da população e necessidade de tomada de ação por parte da reguladora.



A metodologia propõe compensar os usuários de serviços de água e esgoto em situações de descumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação desses serviços, bem como compensar financeiramente o prestador de serviço pela redução do tempo de prazo de atendimento através de solicitação do usuário. Considerando a importância de incentivar as empresas prestadoras de serviços a cumprirem seus compromissos de forma eficaz, esta metodologia é desenvolvida com base em uma análise criteriosa dos prazos estipulados, na definição de critérios objetivos para determinar a compensação devida aos usuários ou aos prestadores de serviço, e na discussão sobre as formas de implementação e fiscalização para assegurar sua eficácia e transparência.

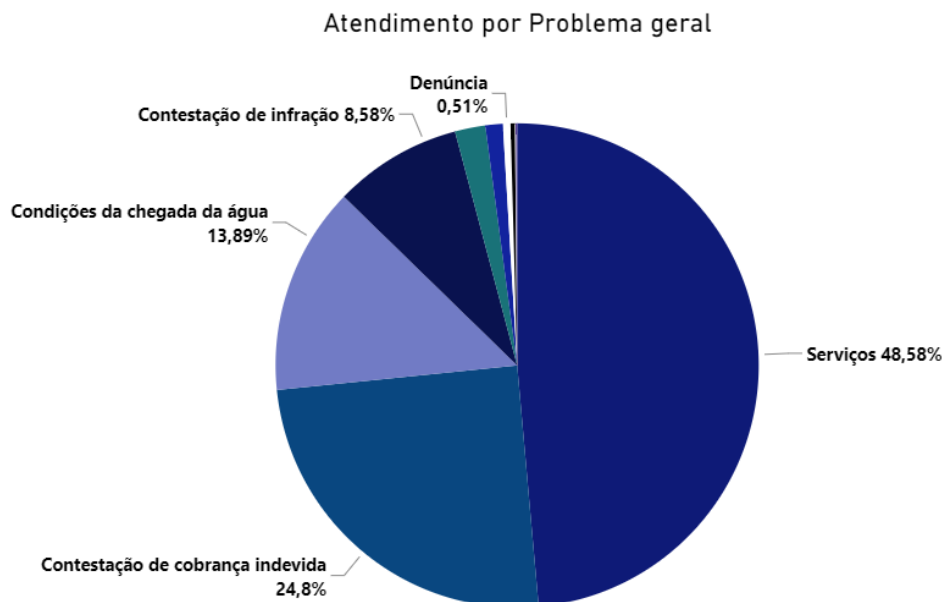
Iniciou-se a metodologia com uma análise detalhada dos prazos definidos para a prestação dos serviços de água e esgoto. Isso envolve a identificação dos prazos específicos estabelecidos pelas regulamentações pertinentes, bem como a avaliação da adequação desses prazos às necessidades dos usuários e às capacidades das empresas prestadoras de serviços.

Com base na análise dos prazos estabelecidos, procedeu-se à definição de critérios objetivos para determinar a compensação devida em caso de descumprimento desses prazos ou quando os serviços são realizados com tempo reduzido mediante consentimento do usuário. Assim, para os atrasos nos prazos de realização dos serviços define-se a desconto do valor percentual do atraso do tempo total previsto. Já para a compensação do prestador de serviço, define-se o acréscimo de 50% do valor do serviço para uma redução de 75% do tempo.

Por fim, garantiu-se a eficácia e transparência da metodologia por meio de mecanismos de auditoria e prestação de contas. Isso inclui a divulgação pública dos resultados das avaliações de desempenho das empresas prestadoras de serviços, bem como a disponibilização de canais de comunicação para que os usuários possam reportar eventuais problemas ou solicitar informações sobre suas compensações.

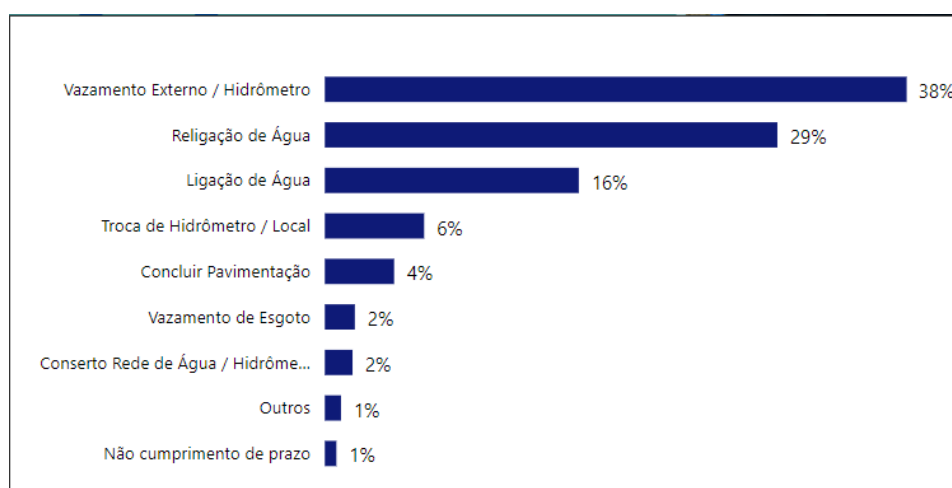
RESULTADOS OBTIDOS OU ESPERADOS

Durante a execução do POI são analisadas mensalmente as demandas de ouvidoria. No mês de dezembro de 2023, identificou-se que no período entre 2022 e 2023 houve um grande número de reclamações referentes aos serviços, sendo o assunto geral com a maior quantidade de reclamações, totalizando 48,58% dos atendimentos, como mostrado no gráfico abaixo.



**Figura 1: Reclamações por assunto geral de 2022 à 2023**

Para que fosse possível ter um entendimento mais específico dos problemas enfrentados pela população, realizou-se a análise dos assuntos específicos dentro do assunto geral “serviços”, onde ficou evidente que a população estava insatisfeita com o atendimento das solicitações dos serviços, que não estavam tendo o cumprimento dos prazos estabelecidos em carta de serviços da prestadora.

**Figura 2: Reclamações por assunto específico de 2022 à 2023**

Ainda, de acordo com a tabela abaixo, foi possível notar que dentre os 5 (cinco) assuntos específicos com maior número de reclamação, 4 destes tinham um custo direto ao usuário, sendo cobrados valores a mais do que as cobranças habituais para que o serviço fosse realizado.

Tabela 1: Custo médio para execução de serviços solicitados pelo usuário

Serviço	Valor
Vazamento externo / Hidrômetro	R\$ 0,00
Religação de água	R\$ 71,69
Ligação de água	De R\$ 392,82 à R\$ 1.311,06
Troca de hidrômetro/ local	De R\$ 88,62 à R\$ 246,97
Concluir pavimentação	De R\$ 26,42 m ² à R\$ 170,42 m ²

Tendo em vista o descontentamento da população assim como a necessidade de a agência de regulação de saneamento tomar uma providência na busca do cumprimento de prazos e sua fiscalização, foi proposta uma metodologia a qual visa compensar financeiramente o usuário quando há atraso do serviço e também compensar a prestadora quando o usuário solicita agilizar a realização do mesmo.

A metodologia propõe neste caso que se o usuário solicitar que o serviço seja adiantado ele pagará um valor a maior referente ao adiantamento e se a prestadora atrasar o desconto será feito repasse na mesma proporção. Portanto, ao se analisar a solicitação de ligação de água (sem pavimento), a qual o Prestador de Serviço tem prazo de 8 dias com o valor de R\$ 392,82 do serviço em específico, reduzindo o tempo de prestação do serviço



em 75% do tempo (atendimento em 2 dias), o usuário deveria pagar 50% a mais, neste caso um valor de R\$ 589,23. No mesmo caso citado acima, se o prestador realizasse o serviço em 12 dias, o usuário seria ressarcido em 50% do valor do serviço, passando o valor para R\$ 196,41.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise detalhada dos resultados obtidos durante a realização do POI em dezembro de 2023, com foco na análise dos processos e atendimentos realizados, destacando as reclamações e problemas identificados nos últimos dois anos (2022 e 2023), destaca-se:

- Identificação de problemas recorrentes: O texto destaca que as reclamações referentes aos serviços representam a maior parte dos atendimentos, totalizando 48,18%, evidenciando a recorrência desses problemas ao longo do período analisado. Além disso, os processos abertos relacionados aos serviços também tiveram destaque, representando 24,89% do total, o que reforça a importância desse tema para os usuários.
- Análise específica dos problemas: Para entender melhor os problemas enfrentados pela população, foi realizada uma análise dos assuntos específicos dentro da categoria geral "serviços". Essa abordagem permite uma compreensão mais detalhada das questões enfrentadas pelos usuários, o que é essencial para propor soluções eficazes.
- Exemplo de metodologia proposta: O texto apresenta um exemplo prático da metodologia proposta, usando como base a Carta de Serviços da prestadora estudada. A metodologia propõe um sistema de compensação em que os usuários têm a opção de adiantar a execução de um serviço mediante pagamento adicional, enquanto a prestadora se compromete a realizar o serviço dentro do prazo estipulado. Essa abordagem busca equilibrar os interesses das partes envolvidas e garantir um serviço de qualidade dentro de prazos razoáveis.
- Aplicação prática do modelo proposto: O exemplo prático fornecido no texto demonstra como a metodologia proposta pode ser aplicada na prática, utilizando um caso específico de solicitação de ligação de água. A abordagem de pagamento adicional pelo adiantamento do serviço e desconto pelo atraso é claramente ilustrada, mostrando como os usuários podem ser incentivados a colaborar para o cumprimento dos prazos e como a prestadora é responsabilizada caso haja atrasos.

CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES

As ouvidorias das agências reguladoras de saneamento podem identificar as falhas ou imprecisões em certos procedimentos, normas ou resoluções. O POI objetiva ter o controle de demandas e análise da mesma para que junto a equipe técnica encontre alternativas que gerem uma regulação mais efetiva, melhor prestação de serviços e ainda garanta os direitos dos usuários. O POI tem o propósito de a partir das manifestações, identificar problemas recorrentes e sugerir melhorias e inovações para atuar na prevenção de conflitos, objetivando a excelência na prestação de serviços e na regulação, sendo assim de extrema importância para o aprimoramento do saneamento e a busca de igualdade social. A metodologia que teve resultado do POI visa garantir que os serviços sejam executados dentro dos prazos estabelecidos, garantindo um serviço eficiente a sociedade ou compensação de alguma forma aos mesmos.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. JUNIOR, V. Z. 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.
2. NEGRI, R. *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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.