



V- 846 – A IMPORTÂNCIA DA RELAÇÃO ENTRE USUÁRIO, OUVIDORIA, E FISCALIZAÇÃO PARA GARANTIR A EFETIVIDADE DO SANEAMENTO

Emanuele Baifus Manke⁽¹⁾

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.

Demétrius Jung Gonzales⁽²⁾

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.

Natália Müller Schierholt⁽³⁾

Graduanda em Gestão Ambiental pela Uniasselvi.

Daniel Luz dos Santos⁽⁴⁾

Licenciado em Geografia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Vagner Gerhardt Mâncio⁽⁵⁾

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.

Endereço⁽¹⁾: Rua Felix da Cunha, 1009 – Moinhos de Vento – Porto Alegre - RS - CEP: 90570-001- Brasil - Tel: (51) 25007235 - e-mail: diretoriaregulacao@agesan-rs.com.br

RESUMO

O objetivo do trabalho foi evidenciar, através de fiscalizações sob demanda oriundas da ouvidoria, o impacto da relação entre usuário, ouvidoria e a fiscalização, para garantir a eficiência na prestação do serviço de saneamento básico. As fiscalizações sob demanda são realizadas a partir de reclamações ou solicitações dos usuários à ouvidoria, do executivo municipal, entre outras. As informações utilizadas neste trabalho são provenientes de fiscalizações sob demanda, as quais foram realizadas, especificamente, a partir de reclamações de usuários quanto ao serviço de esgotamento sanitário. Estas permitiram fazer a caracterização *in loco* das condições do sistema de esgotamento sanitário, de residências de alguns dos municípios regulados, a partir de reclamações dos usuários da impossibilidade de conexão do sistema da propriedade à rede pública coletora do esgoto doméstico. Os relatórios desenvolvidos pela equipe de fiscalização permitiram evidenciar a problemática. Nas fiscalizações sob demanda foi possível identificar que uma porcentagem da população que realizou a solicitação de suspensão da cobrança por soleira negativa não dispunha de fato deste problema, assim, a normativa deixa claro que a cobrança será suspensa apenas em casos comprovados por vistoria do prestador e/ou da agência reguladora. Dentre as reclamações de contestação de cobrança indevida referente à soleira negativa em apenas 16, os usuários optaram por abrir um processo junto à ouvidoria e assim foi realizada a fiscalização sob demanda, sendo que através desta inter-relação entre as partes, foi possível criar uma normativa, a qual atingiu cerca de 1.695.000 usuários. As reclamações dos usuários permitiram que a agência reguladora tivesse uma ouvidoria mais ativa e uma fiscalização mais efetiva, possibilitando identificar mudanças necessárias em rotinas e/ou normativas da prestadora de serviço, buscando proporcionar um serviço de saneamento básico com uma melhor qualidade. Desta forma, ressalta-se a importância da agência reguladora na fiscalização da prestação deste serviço, tendo a ouvidoria como um canal de comunicação na defesa dos direitos dos usuários. Ficou evidente, ademais, a importância da cooperação entre usuários, ouvidoria e fiscalização para que possa haver efetividade no saneamento.



PALAVRAS-CHAVE: fiscalização sob demanda, regulação, esgotamento sanitário

INTRODUÇÃO

As agências reguladoras são entidades responsáveis por regular e fiscalizar os serviços públicos, entre estes está o de saneamento básico. O principal objetivo destas é garantir que os serviços de abastecimento de água, tratamento de esgoto, coleta de resíduos sólidos e drenagem urbana sejam prestados de forma eficiente. A Lei nº 11.445/2007 estabelece as Diretrizes Nacionais para o Saneamento Básico (LDNSB), sendo que no seu Art. 22, define os principais objetivos da regulação, entre os quais está estabelecer padrões e normas para a adequada prestação e a expansão da qualidade destes para a satisfação dos usuários, com a observação das normas de referência editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA.

Uma das formas de controlar a qualidade dos serviços prestados é por meio da satisfação dos usuários. Assim, a ouvidoria da agência reguladora é um canal de comunicação fundamental, pois é por meio desta, que muitas vezes iniciam-se processos provenientes da insatisfação do usuário, quanto a um determinado serviço. De acordo com ABAR (2008, p. 230) “a ouvidoria também serve como fonte de informações gerenciais para a Agência Reguladora, ao lhe possibilitar a utilização dos dados processados pela ouvidoria para nortear suas ações de fiscalização e regulamentação.” Destaca-se que a partir dos processos de ouvidoria oriundos de reclamações dos usuários realizam-se fiscalizações, para verificar de fato a situação e assim garantir a equidade.

O objetivo do trabalho foi evidenciar, através de fiscalizações sob demanda oriundas da ouvidoria, o impacto da relação entre usuário, ouvidoria e fiscalização, para garantir a eficiência na prestação do serviço de saneamento básico.

MATERIAIS E MÉTODOS

O trabalho foi realizado com base nas informações oriundas da ouvidoria e do setor técnico da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul (Agesan-RS). Na Figura 1 é possível visualizar o mapa dos municípios regulados e fiscalizados por esta.

A agência reguladora realiza fiscalizações na modalidade regular e sob demanda. Neste estudo foram utilizados dados obtidos por meio das fiscalizações na modalidade sob demanda realizadas em municípios regulados e fiscalizados por esta. As fiscalizações sob demanda são feitas a partir de reclamações ou solicitações dos usuários à ouvidoria, do executivo municipal, entre outras.

As informações utilizadas neste trabalho são provenientes de fiscalizações sob demanda, as quais foram realizadas, especificamente, a partir de reclamações de usuários quanto ao serviço de esgotamento sanitário. Estas permitiram fazer a caracterização *in loco* das condições do sistema de esgotamento sanitário, nas residências de alguns dos municípios, a partir de reclamações dos usuários da impossibilidade de conexão do sistema da propriedade à rede pública coletora do esgoto doméstico. Os relatórios desenvolvidos pela equipe de fiscalização permitiram evidenciar a problemática, bem como buscar uma solução para esta, conforme consta descrito neste trabalho.

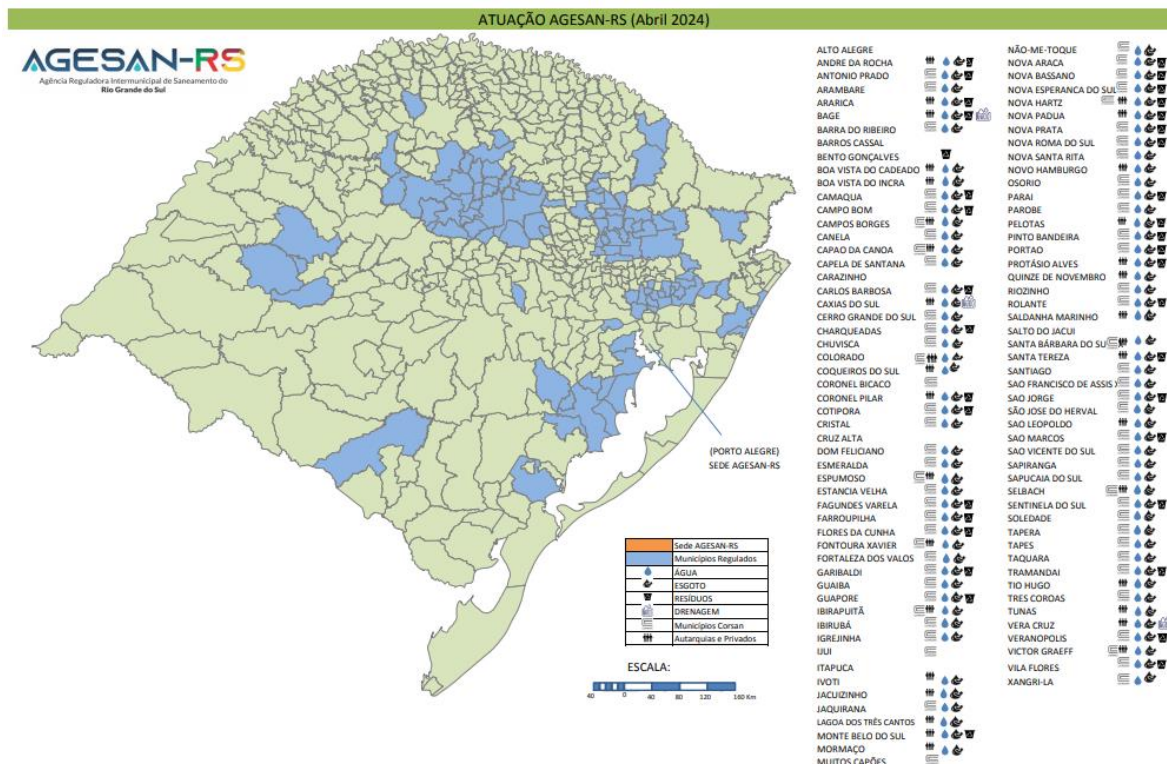


Figura 1: Mapa dos municípios regulados e fiscalizados pela Agesan-RS.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A prestadora do serviço de saneamento básico estadual vem expandindo ao longo do tempo as redes de esgotamento sanitário em diversos municípios do Rio Grande do Sul. Destaca-se que em muitas localidades as áreas já estão habitadas, sendo a ocupação realizada com base em uma divisão dos lotes sem o adequado planejamento urbano, ou seja, de forma desordenada. Além disso, a própria construção das residências foi feita conforme o projeto de cada morador, que possivelmente não levou em conta a necessidade futura conexão da sua residência a outras redes públicas, além da de abastecimento de água.

Essa contextualização visa explicitar que nos locais em que as redes de esgotamento sanitário estão sendo instaladas, são normalmente, áreas de urbanização já consolidadas em que a maioria usuários é de baixa renda. A partir da instalação das redes públicas de esgotamentos sanitários os usuários devem fazer a conexão, se não estando sujeitos à cobrança pela disponibilidade do serviço, a qual tem como principal objetivo incentivar a interligação do esgoto doméstico. Já os usuários que são ligados à rede podem pagar por dois tipos de cobrança, pelo afastamento ou pelo afastamento e tratamento do esgoto doméstico, conforme previsto na estrutura tarifária.

O caso apresentado neste trabalho refere-se a reclamações de usuários pela cobrança da disponibilidade do serviço de esgotamento sanitário, considerada por eles indevida. Após apresentar a reclamatória, estes não conseguiram a resolução do problema junto à prestadora de serviço. Assim, os usuários entraram em contato com a ouvidoria da Agesan-RS afirmando que estavam sendo cobrados de forma irregular, devido ao fato destes estarem impossibilitados por condições do terreno a conectar-se a rede pública.

Dentre as reclamações mais recorrentes à ouvidoria da agência reguladora de janeiro a junho de 2023, estava o assunto “Contestação de cobrança indevida” tendo como assunto específico “soleira negativa”. A soleira



negativa é a situação em que a residência do usuário fica situada em uma cota inferior a do pavimento da via pública, o que torna impossível o escoamento do esgoto doméstico da residência em direção a esta, por meio da ação da gravidade.

Na maioria das vezes, isso decorre do fato de que a residência foi construída antes da instalação da rede de esgotamento sanitário, desta forma não foi prevista a necessidade deste tipo de declividade no projeto de sua residência, conforme mencionado anteriormente. Na Figura 2 é possível visualizar um dos casos de soleira negativa, que foi verificado durante uma das fiscalizações da Agesan-RS.



Figura 2: Mapa ilustrativo de um caso específico de soleira negativa.

No caso apresentado na Figura 1, trata-se uma residência que já estava presente no local antes da instalação da rede pública de esgotamento sanitário. O usuário entrou em contato com a ouvidoria da agência reguladora afirmando que o ponto de saída de esgoto doméstico da residência estava em aclave em relação à via. A equipe fiscalização foi até o local e verificou que o ponto de saída do esgoto doméstico fica situado na parte de trás da residência. Nesta, o usuário havia instalado um sistema de fossa, filtro e sumidouro. No entanto, após a instalação da rede pública de esgotamento sanitário, este deveria obrigatoriamente interligar-se a rede pública. Na Figura 3 é possível visualizar a residência e o ponto de saída do esgoto doméstico.



Figura 3: Localização do ponto de lançamento de esgotamento sanitário na residência.



A fiscalização permitiu concluir que aparentemente a rede de esgotamento sanitário da residência fica em uma cota inferior em relação à caixa de caixa de ligação da rede de esgotamento sanitário localizada na calçada. Constatou-se que realmente havia um desnível natural da área em frente à residência em relação aos fundos do terreno do usuário, o que impedia o fluxo do esgoto da residência por gravidade em direção à caixa coletora presente na calçada, ambos indicados na Figura 3. Desta forma, pode-se concluir a ocorrência de soleira negativa entre o ponto onde é coletado o esgoto na residência e a caixa coletora.

Destaca-se que a prestadora de serviço não estava realizando a identificação deste tipo de situação nas residências, sendo que apenas executava a cobrança pela disponibilidade do serviço. O valor referente a esta cobrança é maior em relação ao cobrado pelo esgoto afastado ou tratado, justamente para incentivar os usuários a realizarem a ligação da sua residência à rede de esgoto doméstico presente na via pública.

Desta forma, diante do exposto, os usuários passaram a encaminhar reclamações à ouvidoria da agência reguladora, pois suas residências ficavam situadas em soleira negativa e não conseguiam fazer o procedimento de ligação na rede de esgotamento sanitário da prestadora de serviço.

A ouvidoria da Agesan-RS fez a abertura de diversos processos, porém para concluir de forma mais precisa solicitou à diretoria de regulação a realização de fiscalização sob demanda de forma presencial em cada uma das residências. A partir destas pode-se determinar se havia irregularidades ou não, para que fosse possível tomar providências necessárias.

Assim, a equipe técnica de fiscalização foi até cada uma das residências, para verificar a existência ou não de soleira negativa nos imóveis. Durante as fiscalizações foi possível evidenciar que dentre as reclamações, 78,57% se enquadravam em soleira negativa, ou seja, mesmo que o usuário conseguisse se conectar a rede, a declividade do terreno da residência não permitiria o escoamento por gravidade do esgoto doméstico. Além disso, ainda havia a possibilidade do esgoto doméstico escoar da via para o sentido da residência. Desta forma, a única forma de transporte do efluente doméstico, seria por meio de uma elevatória de esgoto.

As fiscalizações realizadas para investigar a ocorrência de soleira negativa nas residências comprovaram que os imóveis da maioria dos usuários encontrava-se com a rede doméstica abaixo do nível das redes públicas. Nestas, também foi possível perceber que a maior parte dos usuários afetados estava em condição de baixa renda e não tinham condições de adquirir e/ou instalar os equipamentos necessários, para proporcionar o recalque do esgoto doméstico.

A partir destes resultados a agência reguladora julgou necessário adotar as medidas cabíveis, para minimizar os prejuízos aos usuários, considerando as dificuldades econômicas destes para adequar-se ao solicitado pela prestadora de serviço. No entanto, é evidente que além destes, havia outros usuários em condições semelhantes no município.

Desta forma, tendo em vista o grande número de pessoas possivelmente atingidas e ainda tendo ciência de que apenas uma minoria tinha conhecimento do auxílio junto à ouvidoria da agência reguladora. Esta desenvolveu uma normativa suspendendo a cobrança de disponibilidade de esgoto em casos de usuários que possuem imóvel em soleira negativa.

Nas fiscalizações sob demanda foi possível identificar que uma porcentagem da população que realizou a solicitação de suspensão da cobrança por soleira negativa não dispunha de fato deste problema, assim, a normativa deixa claro que a cobrança será suspensa apenas em casos comprovados por vistoria do prestador e/ou da agência reguladora.

Dentre as reclamações de contestação de cobrança indevida referente à soleira negativa em apenas 16, os usuários optaram por abrir um processo junto à ouvidoria e assim foi realizada a fiscalização sob demanda, e através desta inter-relação entre as partes, foi possível criar uma normativa, a qual atingiu cerca de 1.695.000 usuários.



As reclamações dos usuários permitiram que a agência reguladora tivesse uma ouvidoria mais ativa e uma fiscalização mais efetiva, possibilitando identificar mudanças necessárias em rotinas e/ou normativas da prestadora de serviço, buscando levar saneamento a todos com a melhor qualidade.

CONCLUSÕES

As fiscalizações sob demanda realizadas pela agência reguladora, permitem identificar irregularidades, sejam elas referente a cobranças indevidas, má execução de serviços, entre outras questões. Através destas fiscalizações, oriundas de reclamações de usuários à ouvidoria, pôde-se haver uma fiscalização mais eficiente, localizando os reais e pontuais problemas, permitindo apontar as melhorias necessárias. Desta forma, ressalta-se a importância da agência reguladora na fiscalização da prestação deste serviço, tendo a ouvidoria como um canal de comunicação na defesa dos direitos dos usuários. Ficou evidente, ademais, a importância da cooperação entre usuários, ouvidoria e fiscalização para que possa haver efetividade no saneamento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BARBOSA, Allan Fuezi *et al.* *As funções do regulador de saneamento básico no Brasil. Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, Curitiba, v. 10, ed. 3, p. 127-147, mai- dez. 2019.
2. BRASIL. Lei Nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007. Estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2007.
3. NEGRI, Robson *et al.* *Ouvidoria: Padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação. In: ABAR (BR) et al. Regulação: normatização da prestação de serviços de água e esgoto.* Fortaleza: Pouchain Ramos, 2008. cap. 10, p. 225-246.