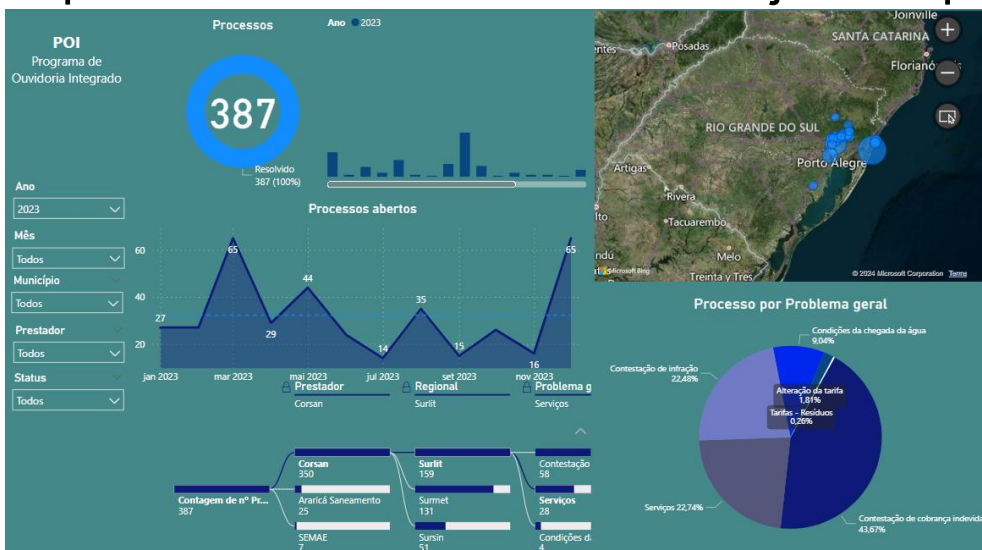


PROGRAMA DE OUVIDORIA INTEGRADA

Natália Müller Schierholt – AGESAN-RS
Demétrius Jung Gonzalez – AGESAN-RS
Vagner Gerhardt Mâncio – AGESAN-RS
Franciele Grings dos Santos – AGESAN-RS
Emanuele Baifus Manke – AGESAN-RS

O presente estudo tem como objetivo apresentar a ouvidoria como um instrumento para a criação ou aperfeiçoamento da normatização do saneamento básico, através do seu Programa de Ouvidoria Integrada. Através do POI, verificou-se um aumento dos processos abertos em um município, sendo o período.



Ao analisar as reclamações notou-se uma assiduidade dos assuntos “condições de chegada da água” (56%) e “contestação de cobrança indevida” (32%), ao analisar as reclamações, notou-se que em “condições da chegada da água” 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.

Após identificar as irregularidades através das reclamações, a AGESAN-RS determinou a cobrança da tarifa proporcional ao tempo de fornecimento do serviço de água nas 24 horas do dia, até a regularização integral do abastecimento, ainda, 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. O POI visa, 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, garantir o direito ao saneamento para todos assim como igualdade social.

