

**XI SILUBESA*****Simpósio Luso-Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental***

28/03 a 02/04/2004 - Natal - Rio Grande do Norte - Brasil

V-004 – TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DOS USUÁRIOS DE ÁGUA E ESGOTO POR UMA AGÊNCIA REGULADORA

Alceu de Castro Galvão Júnior⁽¹⁾

Engenheiro Civil pela Universidade Federal do Ceará. Mestre em Hidráulica e Saneamento pela Escola de Engenharia de São Carlos (EESC/USP). Coordenador de Saneamento Básico da ARCE.

Helga Maria Sabóia Bezerra

Bacharela em Direito pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Psicóloga pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Especialização em Gerenciamento de R.H. pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Ouvidora da ARCE.

Eveline Alves de Queiroz

Engenheira Civil pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Mestre em Hidráulica e Saneamento pela Escola de Engenharia de São Carlos (EESC/USP). Analista de Regulação da ARCE.

Alexandre Caetano da Silva

Engenheiro Civil e Sanitarista pela Escola de Engenharia Mauá (EEM). Mestrando em Saneamento Ambiental pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Analista de Regulação da ARCE.

Geraldo Basílio Sobrinho

Engenheiro Civil pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Analista de Regulação da ARCE.

Endereço⁽¹⁾: Rua Marcos Macedo, 1350/702 - Aldeota - Fortaleza - CE - CEP: 60150-190 – Brasil - Tel: (85) 433-1289

e-mail : alceugalvao@arce.ce.gov.br

RESUMO

A discussão de uma nova política nacional para o setor de saneamento em substituição ao modelo institucional implantado no início da década de 70 transcorreu por toda a década de 90 sem definição, resultando em um vácuo institucional que entra as portas do século 21 com ausência de mecanismos externos de controle social sobre os serviços de água e esgoto. No Estado do Ceará, um novo modelo de controle social dos serviços de água e esgoto desponta, através da atuação de uma agência reguladora fiscalizando os serviços prestados por uma empresa pública. A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE, através de um convênio celebrado com a Secretaria de Infra-estrutura do Estado do Ceará - SEINFRA e a Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE, é responsável pelo julgamento em última instância recursal administrativa de conflitos entre a concessionária e os usuários, como também é sua atribuição proceder à fiscalização direta nos serviços prestados pela concessionária, através de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, tendo como referência as normas editadas pela ARCE. A experiência aqui demonstrada pode ser útil na formulação de novas políticas para o setor de saneamento. A atuação da agência pauta-se nas resoluções emitidas pela própria ARCE para o setor de saneamento quanto à prestação dos serviços e quanto ao tratamento a ser dado às solicitações dos usuários. Dentre os resultados atingidos no período de setembro/2001 a dezembro/2003, destacam-se: foram registradas 17.494 solicitações de usuários da CAGECE na Ouvidoria da ARCE, sendo que, destas, 11.367 (65%) são provenientes de usuários localizados em Fortaleza; foram gerados 577 processos administrativos originados por reclamações de usuários, sendo que 503 já foram encerrados; dos processos encerrados 60,4% foram a favor do usuário, 29,4% a favor da CAGECE, 7,6% foram reclamações procedentes em parte e 2,6% foram arquivados. Quanto às ações de fiscalização direta nos serviços prestados pela CAGECE já foram iniciadas 70 ações, abrangendo o sistema integrado da Região Metropolitana de Fortaleza, o qual envolve 3 municípios, e 51 municípios do interior do Estado, cujos sistemas de água e esgoto são operados pela CAGECE, com atenção especial nas fiscalizações da qualidade e controle da água distribuída à população. Dessa

forma, as ações de fiscalização realizadas até o momento abrangeram 35,5% dos municípios do Estado do Ceará que possuem sistemas operados pela CAGECE.

PALAVRAS-CHAVE: controle social, ouvidoria, regulação, serviços de água e esgoto, fiscalização.

INTRODUÇÃO

Mediante convênio celebrado, no mês de setembro de 2001, entre a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE, a Secretaria de Infra-estrutura do Estado do Ceará - SEINFRA e a Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE, foram transferidas à ARCE as atribuições de fiscalização sobre a CAGECE, conferindo à Agência, entre outras atividades, competência para o julgamento em última instância administrativa de conflitos derivados da prestação do serviço de água e esgoto entre CAGECE e terceiros prejudicados. É importante observar que a CAGECE presta serviços de água e esgoto em 152 dos 184 municípios do Estado do Ceará (82,6% do total).

Dentro do convênio, a CAGECE ficou obrigada a adotar, na prestação dos serviços, as resoluções da ARCE para o setor, quais sejam: Resolução ARCE nº 24/2001 que "disciplina a qualidade da água e de esgoto na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário", Resolução ARCE nº 25/2001 que "estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de fornecimento de água e coleta de esgoto" e Resolução ARCE nº 26/2001 que "disciplina os procedimentos gerais a serem adotados na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário".

Além destas três resoluções que tratam das condições de prestação dos serviços de água e esgoto pela concessionária, outras duas resoluções editadas pela ARCE aplicam-se às atividades do referido convênio, são elas: Resolução ARCE nº 13/2000, que "dispõe sobre o procedimento nas reclamações de usuários de serviços públicos e dá outras providências" e Resolução ARCE nº 30/2002, que "disciplina os procedimentos gerais a serem adotados nas ações de fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário decorrentes do convênio entre a SEINFRA, ARCE e CAGECE nº 20/2001". A primeira é utilizada no tratamento das reclamações recebidas pela ouvidoria da ARCE oriundas de usuários de água e esgoto. Já a Resolução ARCE nº 30/2002 foi elaborada a partir de demanda identificada pela área técnica da ARCE em se padronizar os procedimentos quando da execução de uma ação de fiscalização. Entenda-se por ação de fiscalização as atividades relacionadas às auditorias empreendidas pela ARCE junto à prestação dos serviços de água e esgoto pela CAGECE, a fim de averiguar se a empresa está atuando de acordo com a legislação vigente. Todas as resoluções da ARCE estão disponíveis no site www.arce.ce.gov.br

Este trabalho tem por objetivo apresentar a forma como são tratadas as solicitações dos usuários dos serviços de água e esgoto de uma concessionária pública estadual por uma agência reguladora e os resultados alcançados.

MATERIAIS E MÉTODOS

O primeiro passo, antecedente à assinatura do convênio, foi a elaboração de instrumentos normativos, denominados Resoluções, cujo processo contou com consulta aos atores envolvidos do setor, quais sejam, governo estadual, concessionária e sociedade civil, inclusive com a realização de uma audiência pública e de consultas através do *site* da Agência na *internet*.

Um segundo aspecto importante para a execução das atividades realizadas pela agência foi a contratação de seu quadro efetivo de servidores em março/2001 através de concurso público. O quadro próprio da agência conta com 34 servidores distribuídos nas áreas de ouvidoria, econômico-tarifária, administrativo-financeiro, saneamento básico, gás canalizado, energia elétrica e transportes. A Coordenadoria de Saneamento Básico (CSB) da ARCE conta com 4 engenheiros, sendo 2 mestres, 1 mestrando e 1 especialista, além de uma equipe de apoio (terceirizados) constituída de 6 engenheiros e 2 técnicos em saneamento. É importante salientar que os terceirizados desenvolvem atividades estritamente de apoio, sempre sob comando e orientação dos servidores da ARCE. Além da equipe da CSB, há 1 ouvidora, que juntamente com 2 funcionários no atendimento ao público, 6 teleatendentes (3 por turno) e 3 funcionários de apoio

realizam atendimento aos usuários da CAGECE que se dirigem à ARCE para apresentar suas queixas.

Quando da assinatura do referido convênio de fiscalização da CAGECE, a ouvidoria da Agência já apresentava experiência no atendimento das reclamações dos usuários do serviço público de energia elétrica, prestado pela Companhia Energética do Ceará (COELCE). No entanto, fez-se necessário um treinamento específico, promovido pela Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE, para a ouvidora e atendentes sobre os serviços de água e de esgoto, o que possibilitou um atendimento adequado aos pedidos de informações, bem como às reclamações dos usuários destes serviços.

Desde setembro/2001 a Ouvidoria da ARCE disponibiliza os seguintes canais de comunicação aos usuários da CAGECE: ligação gratuita para o *call center* (0800-853838), atendimento personalizado na própria Ouvidoria da ARCE, *e-mail* (ouvidor@arce.ce.gov.br), correspondência ou fax (85-4336963). Vale ressaltar que o telefone 0800-853838 da ARCE está impresso nas contas de água e esgoto da CAGECE em todo o Estado do Ceará. Conforme observado, dentre as formas disponíveis de atendimento na Ouvidoria da ARCE, o principal canal de comunicação da Agência com o usuário de serviços de água e esgoto é o telefone gratuito, 0800, utilizado por cerca de 95% dos usuários que se dirigem à ARCE. É importante ressaltar que os usuários são orientados a procurarem a ouvidoria da ARCE somente quando já tiverem anteriormente entrado em contato com a CAGECE e não obtiveram êxito.

Todas e quaisquer manifestações dos usuários e pessoas relacionadas direta ou indiretamente com os serviços da CAGECE perante a Agência são denominadas de "solicitações", que podem ser reclamações, pedidos de informações e denúncias que chegam à Agência.

Nas "reclamações", os usuários têm a oportunidade de prestar queixa de ações ou omissões da CAGECE, tanto no que toca à qualidade da prestação dos serviços, inclusive disponibilidade e cortesia no atendimento, como no tocante a pedidos não atendidos ou precariamente solucionados pela prestadora dos serviços públicos de água e esgoto. As reclamações são tratadas através de "pronto atendimento" ou de processos administrativos a serem analisados pelo Conselho Diretor da Agência. O "pronto atendimento" refere-se a solicitações que são atendidas de imediato. Geralmente são aquelas reclamações de caráter urgente em que é dada prioridade para a solução do problema como, por exemplo, vazamentos de água na rede de abastecimento.

As "informações" são todas e quaisquer dúvidas relativas aos serviços de água e esgoto. A maioria das solicitações de informações são solucionadas por meio do "pronto atendimento", mas podem também gerar processo administrativo, de consulta à Agência, respondidas pelo Conselho Diretor. As "denúncias" são acusações relativas aos serviços de água e esgoto contra usuários ou contra a CAGECE apuradas pelo setor competente da Agência, para, se for o caso, serem adotadas as providências cabíveis. São exemplos de denúncias: ligações clandestinas de água e esgoto, desperdícios de água.

O tratamento dado às reclamações de usuários de prestadoras de serviços públicos que chegam à ouvidoria da ARCE segue o estabelecido na Resolução ARCE nº 13/2000 que "dispõe sobre o procedimento nas reclamações de usuários de serviços públicos e dá outras providências".

Recebendo a reclamação do usuário, a Ouvidoria, após identificar que é da sua competência a questão apresentada, procura encontrar os meios para solucioná-la junto à prestadora de serviços. Esta tarefa ficou mais facilitada desde abril de 2003, quando houve a implantação da ouvidoria da CAGECE. Ao receber uma reclamação de usuário da CAGECE, a ouvidoria da ARCE encaminha a reclamação para a ouvidoria da empresa, a qual tem um prazo para resposta de 5 (cinco) dias úteis. Caso não haja manifestação neste período ou se mantenha o impasse entre a Concessionária e o Usuário, será aberto processo administrativo. São emitidos pareceres indicando se o ato praticado pela reclamada fere disposições contratuais ou legais, foi injusto ou discriminatório, contraria a legislação do setor ou foi baseado em erro de fato ou de direito.

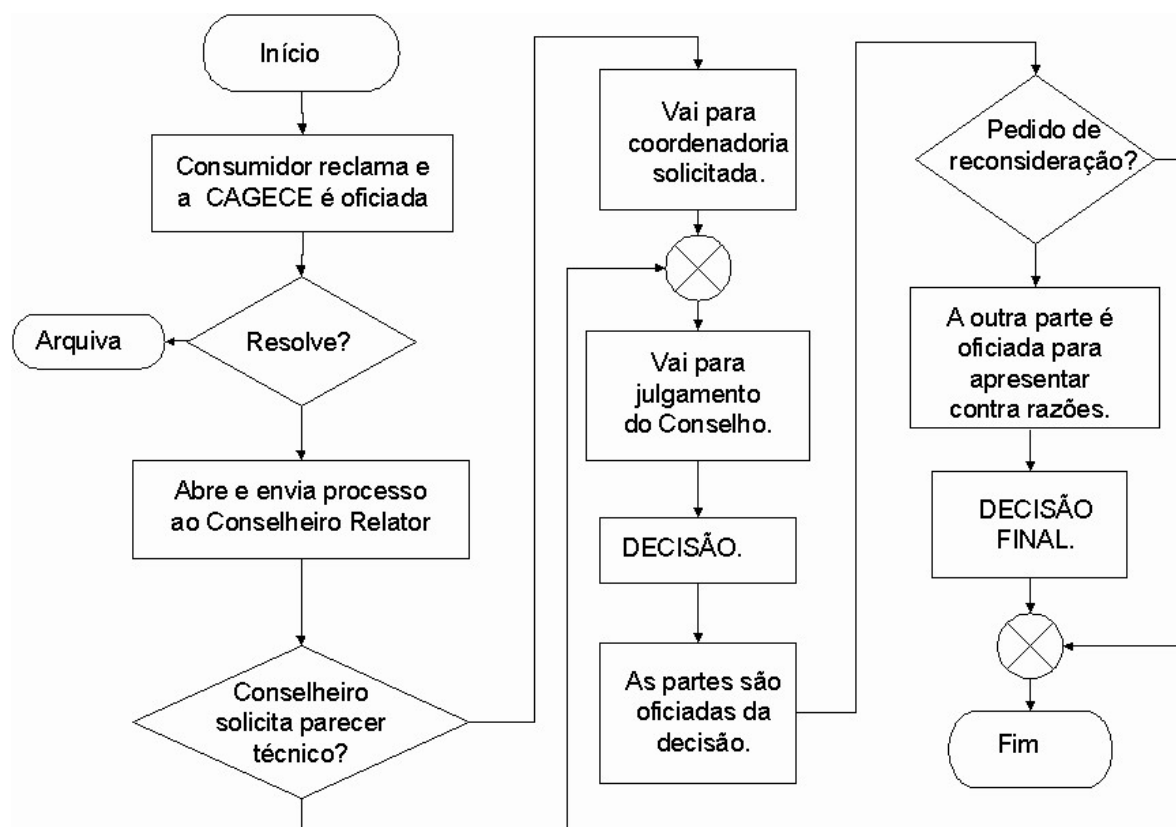
As solicitações que geram processos administrativos são apreciadas pelo Conselho Diretor da ARCE. Uma vez aberto um processo, a CAGECE é oficiada a fim de que se manifeste num prazo de 10 (dez) dias e apresente suas justificativas perante a reclamação do usuário. Caso a CAGECE e o usuário, nesta etapa do processo, entrem em acordo, o processo é encerrado. Não existindo acordo, após a resposta da CAGECE, o processo é enviado ao conselheiro relator que, examinando os autos do mesmo, decidirá sobre a procedência, improcedência ou procedência em parte da reclamação do usuário. Pode ainda o conselheiro relator, antes de tomar sua decisão, pedir pareceres técnicos à coordenadoria de saneamento básico, econômico-tarifária ou procuradoria da ARCE, e ainda pedir maiores esclarecimentos dos fatos à CAGECE ou ao usuário.

Das decisões do Conselho Diretor, caberá pedido de reconsideração à parte sucumbente, com efeito suspensivo, no prazo de 20 (vinte) dias, contados a partir do recebimento do ofício que comunicar a decisão proferida. Da interposição do pedido de reconsideração, será notificada a parte contrária, por ofício com aviso de recebimento ou outro meio que garanta a efetiva ciência da parte interessada, que poderá oferecer contra-razões no prazo de 10 (dez) dias. Os pedidos

de reconsideração e as apresentações de contra-razões serão submetidos ao Conselho Diretor para decisão e encerramento do processo.

O fluxograma do processo de atendimento aos usuários é apresentado na figura 1.

Figura 1: Fluxograma do processo de atendimento na Ouvidoria.



Percebendo, em alguns casos de reclamação de usuários, que a solução do conflito pode dar-se através da facilitação dos entendimentos entre a concessionária e o consumidor através da ARCE, a Ouvidoria da agência sugere às partes que compareçam a uma Audiência de Mediação, onde a prestadora de serviços deve-se fazer presente através de representante com poderes para transigir. A audiência é presidida pela ouvidora da agência, que se faz acompanhar de um membro da Coordenadoria de Saneamento Básico. Havendo acordo entre as partes, o Conselheiro Relator determina o arquivamento do processo.

Algumas solicitações que geram processos administrativos exigem inspeções de campo para se coletar informações e provas que venham a ajudar a tomada de decisão do processo. Para tanto, são conduzidas vistorias e/ou "ações de fiscalização direta" específicas para tais processos pela Coordenadoria de Saneamento Básico da agência.

A atividade de fiscalização da ARCE no setor de saneamento básico é realizada com o objetivo de verificar a qualidade dos serviços de água e esgoto prestados pela CAGECE nos municípios do Estado do Ceará, através de auditorias operacionais e comerciais nas instalações da empresa, denominadas "ações de fiscalização direta", cujos procedimentos para execução estão descritos na Resolução ARCE nº 30/2002. As ações de fiscalização empreendidas pela Coordenadoria de Saneamento Básico originadas por solicitações de usuários são denominadas "pontuais", enquanto que aquelas originadas do planejamento da Coordenadoria são denominadas "regulares". É importante salientar que a decisão de se empreender uma ação de fiscalização num determinado sistema de abastecimento de água ou esgotamento sanitário devido a reclamações de usuários é estritamente técnica, independentemente se a reclamação foi originada a partir de 1 (um) único usuário ou por um grupo de usuários. São exemplos de ações de fiscalização já empreendidas a partir solicitações de usuários da CAGECE na ouvidoria da ARCE: auditoria no serviço de teleatendimento 195 de Fortaleza, fiscalização na amostragem da qualidade da água distribuída do distrito de São Joaquim, município de Umirim e as auditorias nos sistemas de abastecimento de água de Baixo, Barreira, Farias Brito,

Lavras da Mangabeira, Massapê, Parambu e Viçosa do Ceará.

O início de uma ação de fiscalização provoca abertura de processo administrativo na ARCE, o qual será conduzido pela Coordenadoria de Saneamento Básico na investigação dos fatos, juntada de provas, emissão de pareceres técnicos, para então ser encaminhado, por distribuição, ao conselheiro relator, que analisará os autos do processo, realizando os mesmos procedimentos adotados para aqueles processos gerados na Ouvidoria da ARCE.

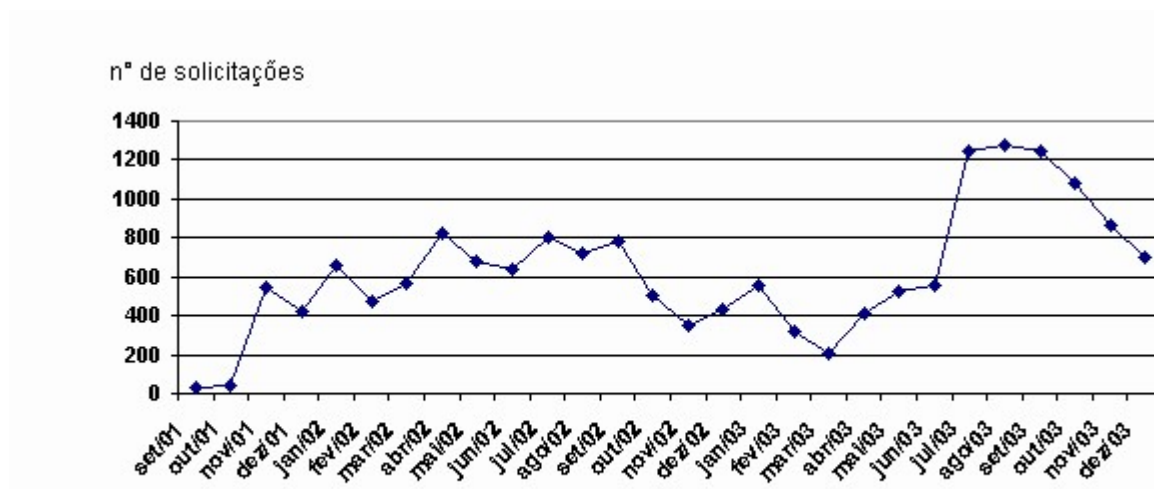
RESULTADOS

São apresentados aqui os principais resultados obtidos das atividades de ouvidoria desenvolvidas pela ARCE no atendimento das solicitações dos usuários da CAGECE durante o período de setembro/2001 a dezembro/2003 e os principais resultados das ações de fiscalização empreendidas pela CSB.

Ao todo já foram registradas 17.494 solicitações de usuários da CAGECE na Ouvidoria da ARCE no período de setembro/2001 a dezembro/2003, sendo que, destas, 11.367 (65,0%) são provenientes de usuários localizados em Fortaleza, 1.192 (6,8%) de usuários de Juazeiro do Norte, município localizado no extremo sul do Estado, e 878 (5,0%) de usuários de Maracanaú (município integrante da Região Metropolitana de Fortaleza - RMF, cujo sistema de abastecimento de água é integrado com o da capital). Ou seja, estes 3 municípios agregam cerca de 77% das solicitações que chegam a Ouvidoria da ARCE, situação que não sofreu variações ao longo do período de setembro/2001 a dezembro/2003.

A figura 2 apresenta a evolução da quantidade de solicitações que chegaram à ouvidoria da ARCE ao longo do período setembro/2001 a dezembro/2003.

Figura 2: Evolução da quantidade de solicitações na Ouvidoria da ARCE dos usuários de água e esgoto no período de setembro/2001 a dezembro/2003.

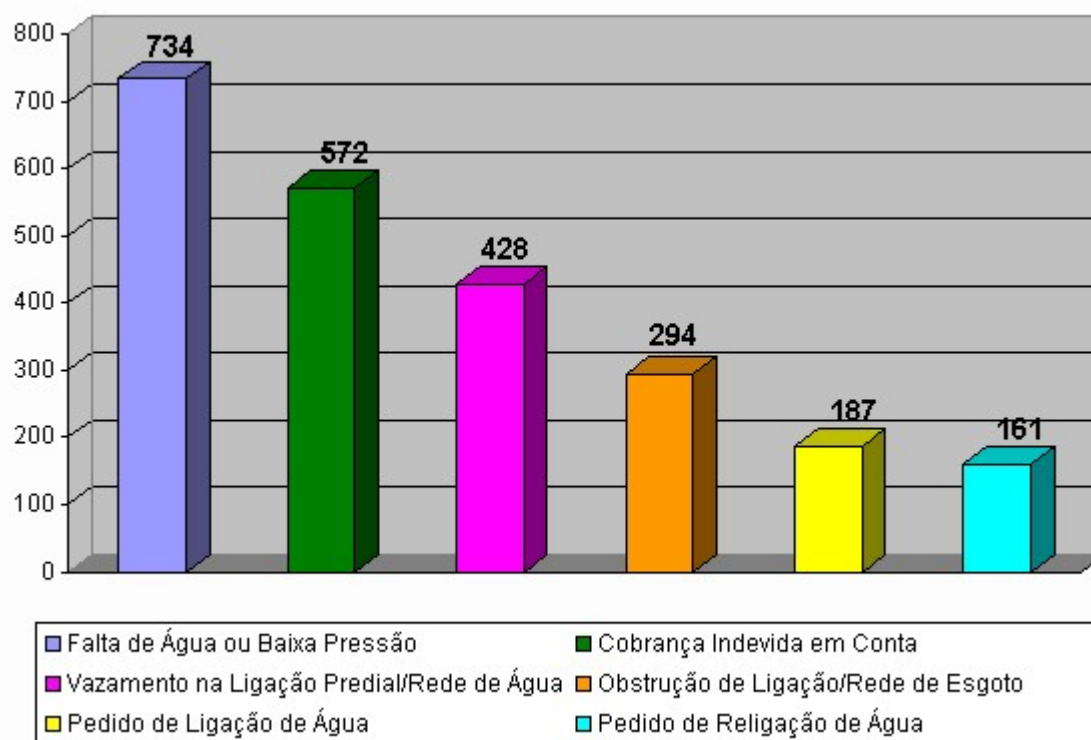


Pela figura 2 percebe-se que nos 2 primeiros meses do convênio, setembro e outubro de 2001, o número de solicitações de usuários da CAGECE recebidas pela ouvidoria da ARCE foram insignificantes. No entanto a partir de novembro de 2001, quando foi divulgado o número 0800 da ARCE no verso das contas de água e esgoto o número de solicitações aumentou significativamente. Ao longo do período observado, foram realizadas três campanhas de rádio abrangendo todo o Estado do Ceará, veiculadas nos meses de maio/2002, novembro/2002 e maio/2003. Pela figura 2 nota-se que nos meses seguintes às duas primeiras campanhas de rádio houve incremento no número de solicitações.

Especificamente com relação às reclamações, estas representam cerca de 25% das solicitações dirigidas à ARCE, destacando-se ocorrências referentes à "falta de água ou baixa pressão". A grande maioria das reclamações deste tipo vêm de usuários da CAGECE de sistemas do interior do Estado do Ceará. Estes resultados são importantes para

nortearem as ações de fiscalização da Coordenadoria de Saneamento Básico. Em geral, pôde ser constatado pelas auditorias realizadas que a falta d'água ou baixa pressão está associada a problemas operacionais e não a questões de disponibilidade de água bruta como era de se esperar no semi-árido cearense. De fato, foi verificado que há alguns sistemas que sofrem com problemas de escassez da fonte hídrica. No entanto, a maioria dos problemas deste tipo está associada, da mesma forma que os problemas de qualidade, a deficiências operacionais e gerenciais da empresa. A figura 3 apresenta os 6 (seis) principais tipos de reclamação que ocorrem na ouvidoria da ARCE com relação aos serviços da CAGECE.

Figura 3: Principais 6 (seis) tipos de reclamações que ocorrem na ouvidoria da ARCE com relação aos serviços de água e esgoto prestados pela CAGECE no Estado do Ceará no período de setembro/2001 a dezembro/2003.



Desde o início da atuação da ARCE como fiscalizadora da CAGECE já foram gerados 577 processos administrativos originados por reclamações de usuários, o que representa 3,3% das 17.494 solicitações recebidas pela Agência referente ao setor de saneamento básico, sendo que 503 processos já foram encerrados.

A tabela 1 oferece uma síntese dos resultados das atividades de ouvidoria na mediação de conflitos entre a CAGECE e seus usuários, discriminando o número de processos julgados procedentes ou improcedentes com relação às pretensões de usuários reclamantes, bem como a conclusão de processos encerrados sem a necessidade de julgamento pelo Conselho Diretor da ARCE, como por exemplo em casos onde há acordo entre a CAGECE e o usuário após providências iniciais da ARCE.

Tabela 1: Resultados dos processos administrativos encerrados na Ouvidoria da ARCE devido a reclamações de usuários da CAGECE no período de setembro/2001 a dezembro/2003.

Forma de Encerramento	Parte Beneficiada	Quantidade	Percentual (%)
Com Julgamento do Conselho Diretor ⁽¹⁾	A favor da CAGECE	98	19,5
	A favor do Usuário	61	12,1
	Reclamação Procedente em Parte	35	7,0
	Arquivado	02	0,4
Sem Julgamento do Conselho Diretor ⁽²⁾	A favor da CAGECE	50	9,9
	A favor do Usuário	243	48,3
	Reclamação Procedente em Parte	03	0,6
	Arquivado	11	2,2
Total		503	100

(1) Processo encerrado com julgamento do Conselho Diretor: o processo é apreciado em reunião do Conselho Diretor da ARCE, sendo realizado julgamento.

(2) Processo encerrado sem julgamento do Conselho Diretor: quando, após decisão singular do Conselheiro Relator, há acordo realizado entre a CAGECE e o usuário, não necessitando que os autos do processo sejam analisados pelo Conselho Diretor da ARCE.

De acordo com a tabela 1 nota-se que cerca de 48,3% dos processos administrativos foram encerrados a favor do usuário e sem julgamento do Conselho Diretor da ARCE. Analisando-se este resultado e de acordo com o que vem sendo observado na condução dos processos de ouvidoria, percebe-se que a maioria das queixas dos usuários são resolvidas através de entendimentos entre a concessionária e o usuário, com mediação da ARCE. Este mesmo número já foi de 60,9% no período de setembro/2001 a maio/2003, no entanto, com a instalação da Ouvidoria da CAGECE em abril de 2003, percebe-se que a tendência é uma diminuição do número de processos administrativos gerados e um aumento na quantidade de acordos entre a empresa e o usuário.

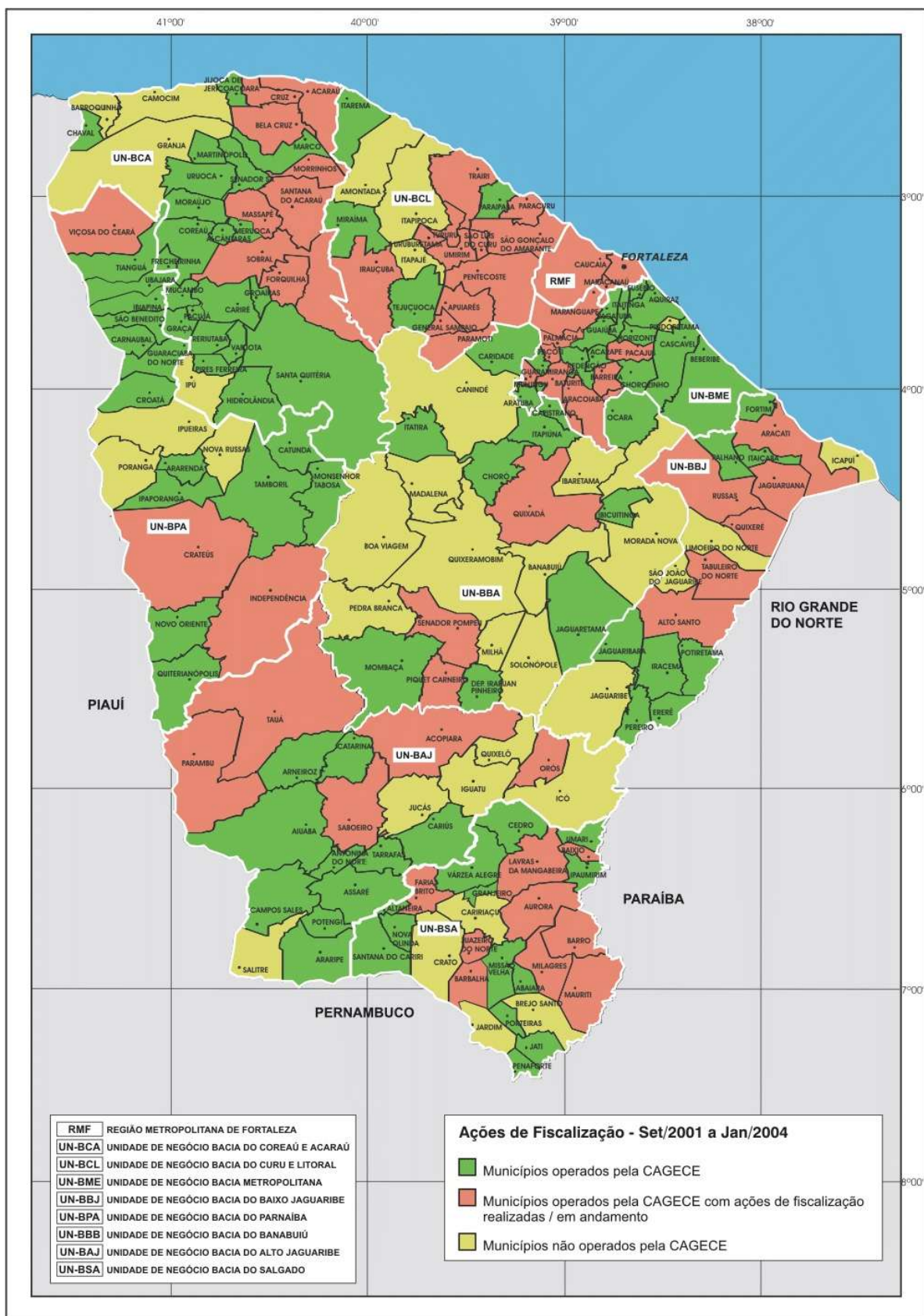
Quanto às atividades de fiscalização, desde a vigência do Convênio SEINFRA/ARCE/CAGECE n.º 20/2001, a ARCE iniciou 70 (setenta) ações de fiscalização direta nos serviços prestados pela CAGECE, sendo 5 (cinco) iniciadas em 2001, no período de setembro a dezembro, 27 (vinte e sete) em 2002 e 38 (trinta e oito) em 2003. Dentre as 70 ações já iniciadas, 10 (dez) foram empreendidas a partir de reclamações de usuários junto à ouvidoria da Agência.

As ações realizadas abrangeram o sistema integrado da Região Metropolitana de Fortaleza (Fortaleza, Caucaia e Maracanaú) e 51 municípios do interior do Estado cujos sistemas de água e esgoto são operados pela CAGECE, com atenção especial nas fiscalizações da qualidade e controle da água distribuída à população. Entre as ações de fiscalização estão: sistema de abastecimento de água; qualidade e controle; centros de reservação; estações de tratamento de esgotos; aplicação da tarifa social; e atendimento aos usuários pela CAGECE. De todas as ações, foram detectadas 556 não-conformidades, sendo efetuadas 316 determinações e 78 recomendações. A partir das constatações da agência durante as ações de fiscalização, a CAGECE tomou várias iniciativas no sentido de rever os procedimentos ou reestruturar setores da empresa com a finalidade de melhorar a prestação dos serviços, especialmente no que se refere ao sistema de controle de qualidade da água.

Na figura 4 podem ser visualizados os municípios do Estado do Ceará onde foram efetuadas ações de fiscalização.

Observa-se ainda pela figura 4 que as ações de fiscalização da ARCE empreendidas até o momento estão presentes em todas as unidades de negócio da CAGECE, ou seja, estão distribuídas espacialmente em todo o território do Estado do Ceará. É importante saber que não houve discriminação quanto ao porte dos sistemas de abastecimento de água para a realização de fiscalizações deste tipo de serviço, ao mesmo tempo também foi dado o mesmo tratamento a ações de fiscalização geradas tanto a partir da reclamação de 1 (um) usuário como por um grupo de usuários. Por exemplo, dentre os municípios que tiveram seus sistemas de abastecimento de água fiscalizados tem-se Aracati (8.938 ligações de água), Crateús (13.671) e Juazeiro do Norte (56.041) – sistemas de médio porte, como também tem-se Cruz (1.613 ligações de água), Lavras da Mangabeira (2.951) e Parambu (3.079) – sistemas de pequeno porte.

Figura 4: Municípios do Estado do Ceará que tiveram algum tipo de ação de fiscalização nos serviços prestados pela CAGECE no período de setembro/2001 a janeiro/2004.



CONCLUSÕES

Os resultados indicam que a maioria das decisões da Agência sobre reclamações de usuários têm sido favoráveis a estes. Deve ser levado em consideração que parte das solicitações formuladas na ouvidoria da ARCE não chegam a se transformar em processos administrativos, sendo solucionadas através de entendimentos entre a concessionária e os usuários com a intervenção da ARCE, através de pronto atendimento ou da Audiência de Mediação. Conclui-se da análise de todos os processos que muitas das reclamações dos usuários poderiam ter sido resolvidas sem que o mesmo tivesse se dirigido à ARCE, necessitando-se apenas de uma análise mais criteriosa da concessionária na ocasião em que o usuário se dirigiu pela primeira vez ao sistema de atendimento ao cliente da empresa.

O trabalho de ouvidoria de uma agência reguladora demonstra ser uma importante ferramenta para o exercício do controle social, promovendo uma melhoria na qualidade da prestação dos serviços de água e esgoto. O usuário, freqüentemente, sente-se impotente para solucionar questões sem a concorrência de um agente externo à relação usuário – prestador de serviço público. O fim maior da relação entre a Agência e os usuários é fortalecer seus direitos e informar os deveres do cidadão, aproximando-o do serviço público, coibindo abusos e estimulando o processo de melhoria contínua da qualidade.

A atuação da Agência na fiscalização da qualidade da prestação dos serviços de água e esgoto tem se dado de forma consistente devido aos instrumentos normativos editados pela agência para a fiscalização da qualidade dos serviços de água e esgoto. No entanto, faz-se necessário avançar neste processo através da obtenção da delegação da regulação destes serviços junto aos poderes concedentes, a fim de se realizar uma regulação plena, em que a sociedade, através da agência reguladora, venha a intervir de forma mais concreta na melhoria operacional, comercial e tarifária da prestação dos serviços de água e esgoto. Caso concreto é o processo que está se iniciando no município de Juazeiro do Norte-CE, onde estão previstos na Lei nº 2761, que dispõe sobre o regime de concessão da prestação dos serviços de água e esgoto, aprovada em 10 de novembro de 2003, a regulação e permanente fiscalização e controle pelo poder público concedente (prefeitura) em conjunto com a ARCE. A mesma lei prevê ainda a formação de conselho municipal popular de usuários, o qual terá função consultiva perante o poder concedente e o ente regulador.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ. Resolução 13, de 22 de março de 2000: Disciplina os procedimentos das reclamações dos usuários dos serviços públicos. Fortaleza: ARCE, 2000.
2. PONTES, A.M. et al. Perspectiva de Ganhos para os Usuários com a Regulação dos Serviços de Água e Esgoto no Estado do Ceará. In: II Congresso Brasileiro de Regulação. Anais... São Paulo: ABAR, 2001. 1CD.
3. LEI MUNICIPAL Nº 2759, de 27 de outubro de 2003: Dispõe sobre o regime de concessão da prestação dos serviços públicos de captação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água e de coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgotos sanitários do município de Juazeiro do Norte e adota outras providências. Juazeiro do Norte, Ceará, 2003.