

XXVII **EXPOSIÇÃO DE** **EXPERIÊNCIAS** **MUNICIPAIS EM** **SANEAMENTO**



Realização:



A IMPORTÂNCIA DA RELAÇÃO ENTRE **USUÁRIO, OUVIDORIA E A FISCALIZAÇÃO** **PARA GARANTIR A EFETIVA PRESTAÇÃO DOS** **SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO**

Emanuele Baifus Manke
Nália Müller Schierholt
Demétrius Jun Gonzalez
Franciele Grings dos Santos
Vagner Gerhardt Mâncio
Daniel Luz dos Santos



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Objetivo

O objetivo do trabalho foi evidenciar o impacto da relação entre o **usuário**, **ouvidoria** e a **fiscalização** para a efetiva prestação dos serviços de saneamento básico e para garantia dos direitos dos usuários.



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

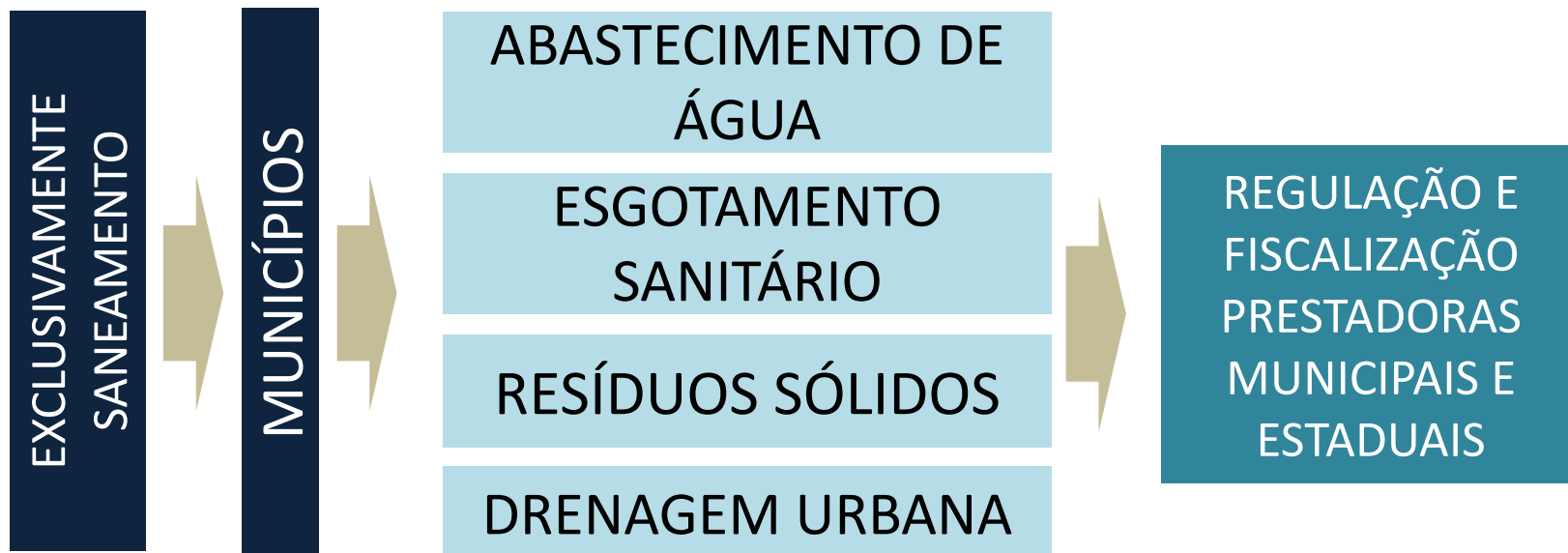


Realização:



AGESAN-RS

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do
Rio Grande do Sul



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

52º CNSA
CONGRESSO NACIONAL DE SANEAMENTO DA ASSEMAE

20 a 24 de Maio de 2024
RIBEIRÃO PRETO - SÃO PAULO

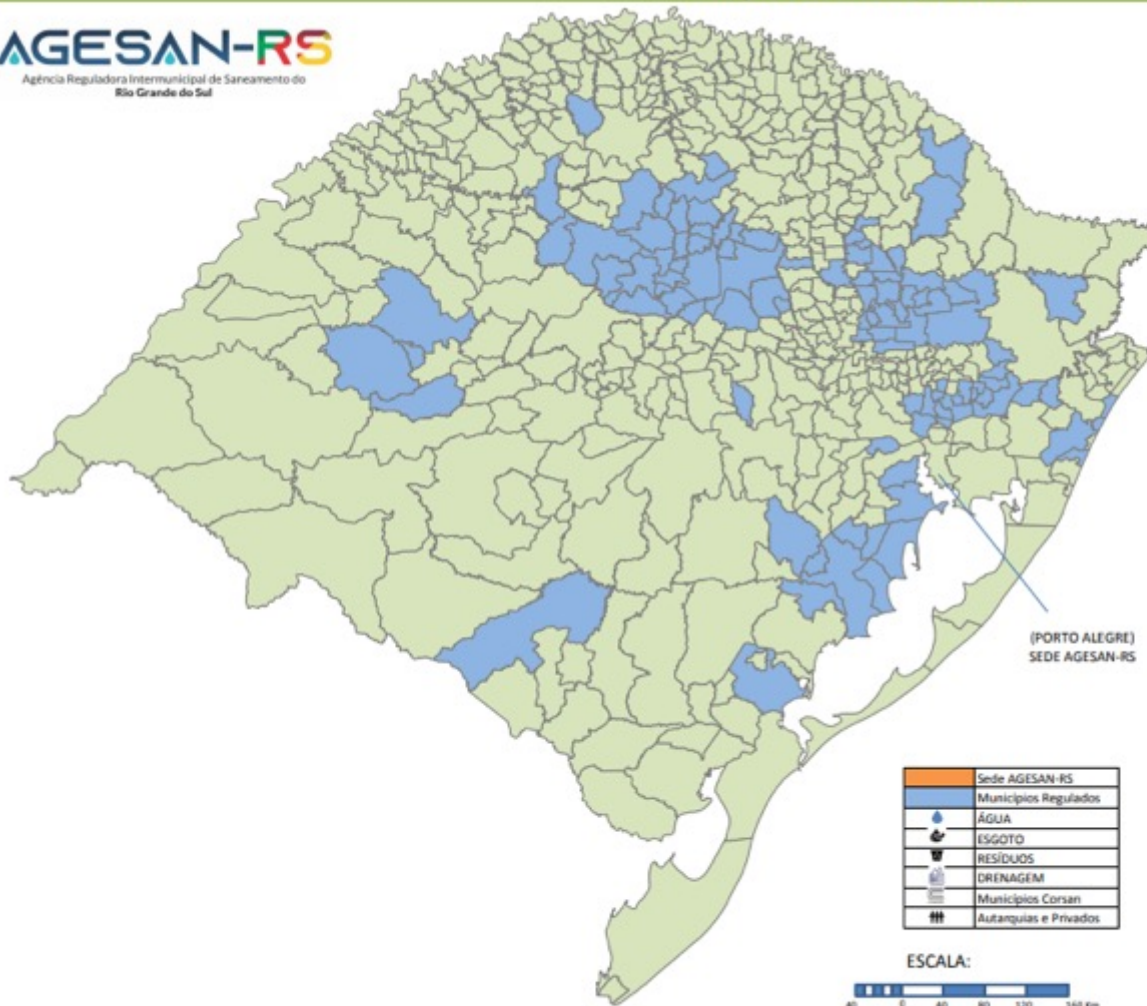
Realização:



Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

ATUAÇÃO AGESAN-RS (Abril 2024)

AGESAN-RS
Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul



ALTO ALEGRE		NÃO-ME-TOQUE	
ANDRE DA ROCHA		NOVA ARACA	
ANTONIO PRADO		NOVA BASSANO	
ARAMBARE		NOVA ESPERANCA DO SUL	
ARARICA		NOVA HARTZ	
BAGE		NOVA PADUA	
BARRO DO RIBEIRO		NOVA PRATA	
BARROS CASSAL		NOVA ROMA DO SUL	
BENTO GONÇALVES		NOVA SANTA RITA	
BOA VISTA DO CADEADO		NOVO HAMBURGO	
BOA VISTA DO INCRA		OSORIO	
CAMAQUA		PARAI	
CAMPO BOM		PAROBE	
CAMPOS BORGES		PELOTAS	
CANELA		PINTO BANDEIRA	
CAPOA DA CANOA		PORTAO	
CAPELA DE SANTANA		PROTÁSIO ALVES	
CARAZINHO		QUINZE DE NOVEMBRO	
CARLOS BARBOSA		RIOZINHO	
CAXIAS DO SUL		ROLANTE	
CERRO GRANDE DO SUL		SALDANHA MARINHO	
CHARQUEADAS		SALTO DO JACUI	
CHUVISCA		SANTA BÁRBARA DO SUL	
COLORADO		SANTA TEREZA	
COQUEIROS DO SUL		SANTIAGO	
CORONEL BICACO		SÃO FRANCISCO DE ASSIS	
CORONEL PILAR		SÃO JORGE	
COTIPORA		SÃO JOSE DO HERVAL	
CRISTAL		SÃO LEOPOLDO	
CRUZ ALTA		SÃO MARCOS	
DOM FELICIANO		SÃO VICENTE DO SUL	
ESMERALDA		SAPIRANGA	
ESPUMOSO		SAPUCAIA DO SUL	
ESTANCIA VELHA		SELBACH	
FAGUNDES VARELA		SENTINELA DO SUL	
FARROUPILHA		SOLEDADE	
FLORES DA CUNHA		TAPERA	
FONTOURA XAVIER		TAPES	
FORTALEZA DOS VALOS		TAQUARA	
GARIBALDI		TRAMANDAI	
GUAIBA		TIO HUGO	
GUAPORE		TRES CORDAS	
IBIRAPUITÃ		TUNAS	
IBIRUBÁ		VERA CRUZ	
IGREJINHA		VERANOPOLIS	
IUI		VICTOR GRAEFF	
ITAPUCA		VILA FLORES	
IVOTI		XANGRI-LA	
JACUIZINHO			
JAQUIRANA			
LAGOA DOS TRÊS CANTOS			
MONTE BELO DO SUL			
MORMAÇO			
MULTOS CAPÕES			

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



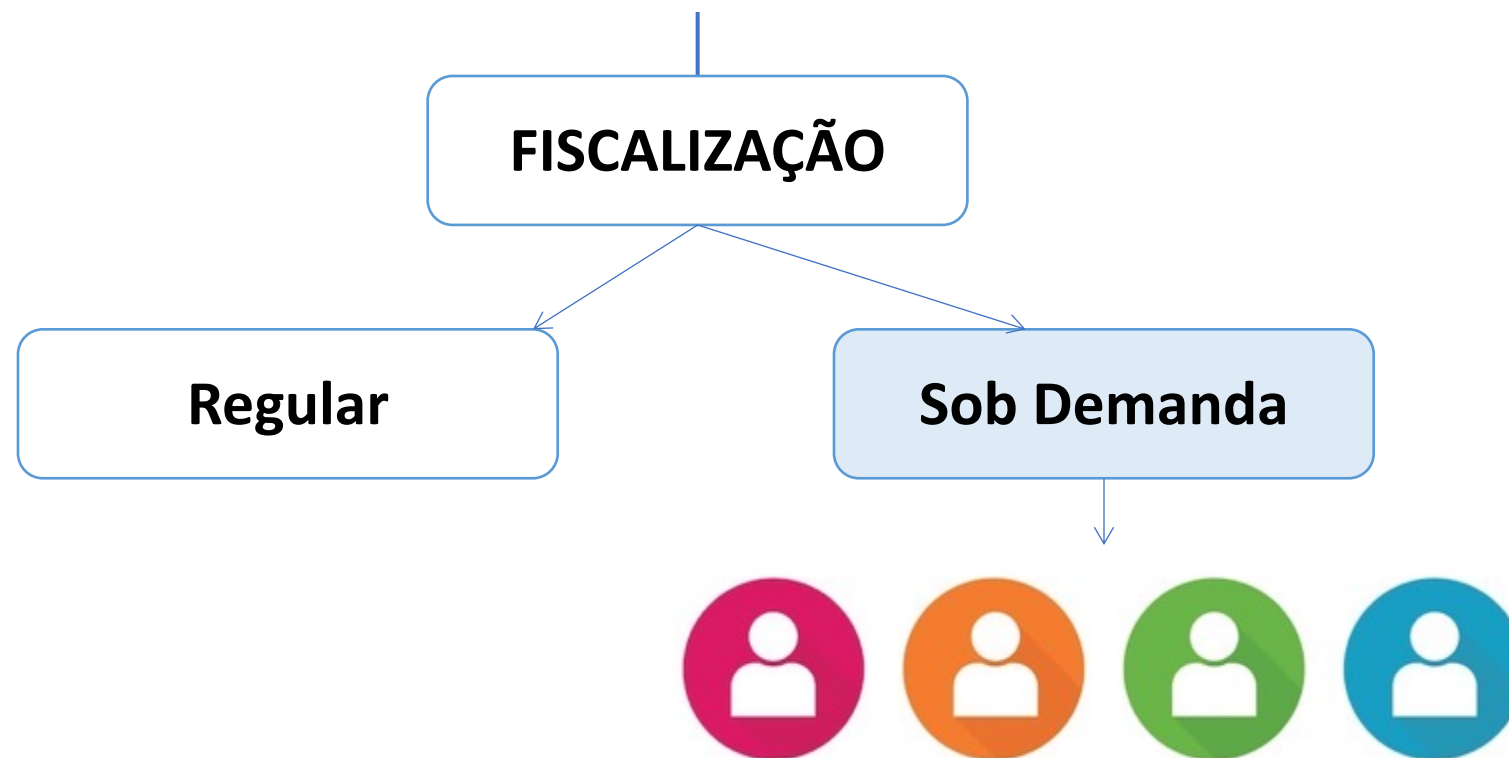
Realização:



Material e métodos

AGESAN-RS

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do
Rio Grande do Sul



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Material e métodos



Usuário



OUVIDORIA



**PRESTADORA
DE SERVIÇO**

“que estava sendo cobrado pelo serviço de tratamento de esgoto, porém seu esgoto estava sendo lançado ao córrego ao lado de sua residência”

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

52º CNSA
CONGRESSO NACIONAL DE SANEAMENTO DA ASSEMAE
20 a 24 de Maio de 2024
RIBEIRÃO PRETO - SÃO PAULO

Realização:



Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

Material e métodos



Usuário



OUVIDORIA



PRESTADORA DE SERVIÇO



NÃO

FISCALIZAÇÃO
SOB DEMANDA



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

52º CNSA
CONGRESSO
NACIONAL DE
SANEAMENTO
DA ASSEMAE
20 a 24 de Maio de 2024
RIBEIRÃO PRETO - SÃO PAULO

Realização:

assemæ 40 anos
Associação Nacional dos Serviços
Municipais de Saneamento

Resultados e discussão



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

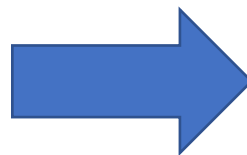
52° CNSA
CONGRESSO
NACIONAL DE
SANEAMENTO
DA ASSEMAE

20 a 24 de Maio de 2024
RIBEIRÃO PRETO - SÃO PAULO

Realização:

assemæ 40 anos
Associação Nacional dos Serviços
Municipais de Saneamento

Resultados e discussão



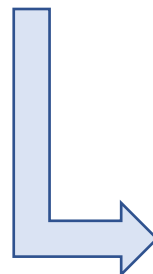
XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

52° CNSA
CONGRESSO NACIONAL DE SANEAMENTO DA ASSEMAE
20 a 24 de Maio de 2024
RIBEIRÃO PRETO - SÃO PAULO

Realização:

assemæ 40 anos
Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

Resultados e discussão



- ✓ Barreira física
- ✓ Excesso de Vegetação
- ✓ Córrego

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

52º CNSA
CONGRESSO
NACIONAL DE
SANEAMENTO
DA ASSEMAE
20 a 24 de Maio de 2024
RIBEIRÃO PRETO - SÃO PAULO

Realização:



Resultados e discussão

EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO



RELATÓRIO SOB DEMANDA
TERMO DE NÃO CONFORMIDADES



PRESTADORA DE SERVIÇO



**RELATÓRIO DE AÇÃO E
AJUSTAMENTO DE CONDUTA**



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO


52º CNSA
CONGRESSO NACIONAL DE SANEAMENTO DA ASSEMAE
20 a 24 de Maio de 2024
RIBEIRÃO PRETO - SÃO PAULO

Realização:


Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

Resultados e discussão

RELATÓRIO DE AÇÃO E AJUSTAMENTO DE CONDUTA

PRESTADORA DE SERVIÇO

EVIDÊNCIAS

PLANO DE AÇÃO



Imagem 4: Teste de corante



Imagem 3: Limpeza para identificação da rede.



Imagem 7: Pedacos de tubo da rede coletora de esgoto cloacal danificada.

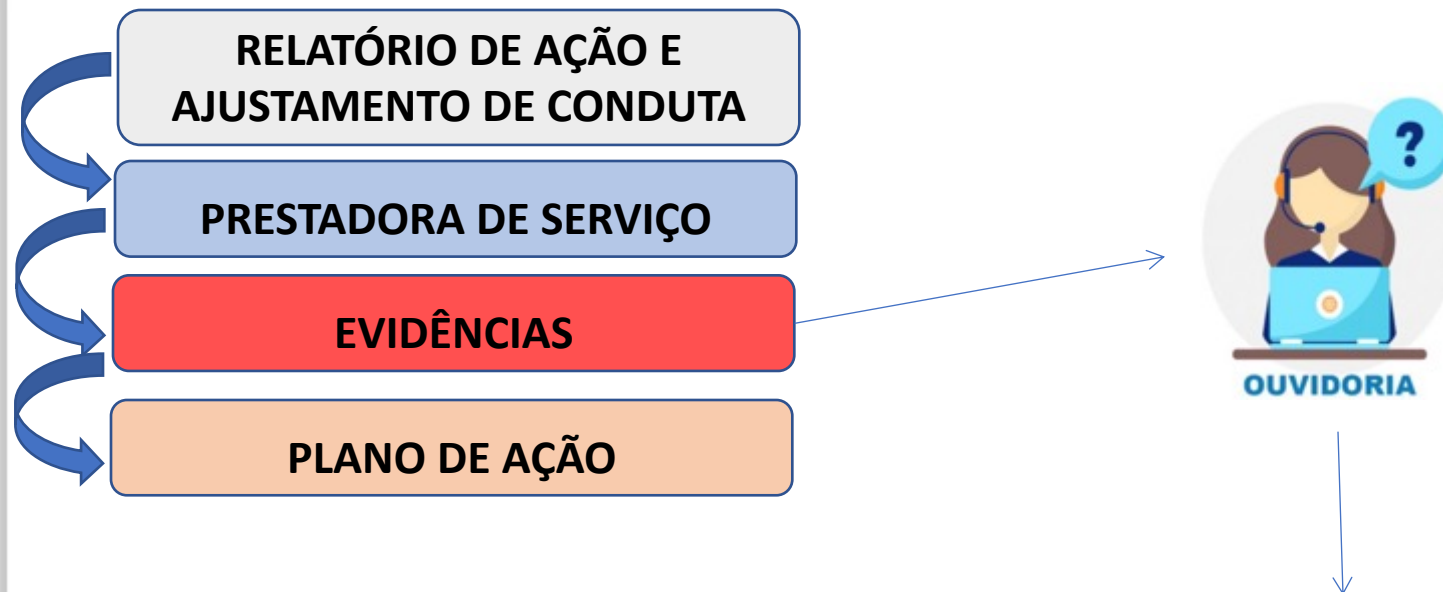
XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Resultados e discussão



- ✓ Determinou o **ressarcimento aos usuários** que estavam sendo cobrados pelo tratamento do esgoto doméstico
- ✓ O esgoto **estava sendo apenas coletado e afastado**

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

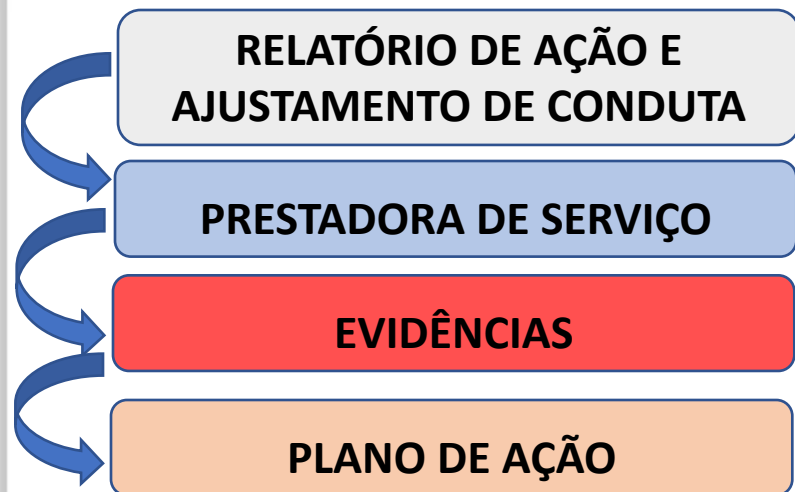


Realização:

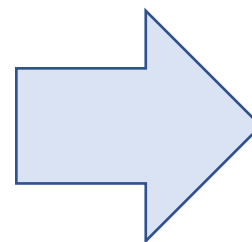


Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

Resultados e discussão



EQUIPE DE
FISCALIZAÇÃO



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

52º CNSA
CONGRESSO NACIONAL DE SANEAMENTO DA ASSEMAE
20 a 24 de Maio de 2024
RIBEIRÃO PRETO - SÃO PAULO

Realização:



Conclusões



- ✓ Verificar a **efetividade em sua prestação**
- ✓ Na **defesa dos direitos dos usuários.**

- ✓ **Irregularidade na cobrança** feita pela prestadora de serviço
- ✓ **Suspensão** desta e o **ressarcimento de todos os usuários**

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



Referências

BARBOSA, Alan Fuezi. As funções do regulador de saneamento básico no Brasil. **REVISTA DE DIREITO ECONÔMICO E SOCIOAMBIENTAL**, Curitiba, v. 10, ed. 3, p. 127-147, dez. 2019.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO




Realização:



OBRIGADA!

Emanuele Baifus Manke

E-mail: diretoriaregulacao@agesan-rs.com.br

 (53) 991070874

 Emanuele Manke



XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



PIX

SOS
RIO GRANDE
DO SUL



Leia o QR Code

Ajude doando qualquer valor

Chave PIX (CNPJ): 92.958.800/0001-38 | Instituição: Banrisul

AGESAN-RS