



Of. 042/2022 – GP

Porto Alegre, 11 de janeiro de 2022.

Ao Sr. Demétrius Jung Gonzalez,
Diretor Geral,
Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – AGESAN-RS,
Canoas/RS.

Assunto: **Recurso ao Parecer sobre Manifestações do Prestador (PMP) de Riozinho, Processo nº 035/2021.**

Senhor Diretor,

Vimos pelo presente, em atenção ao Ofício nº 369/2021-AGESAN, que trata do Parecer sobre as Manifestações do Prestador (PMP) do processo nº 035/2021, referente à fiscalização realizada no Sistema de Saneamento do Município de Riozinho/RS, recorrer da manifestação não acolhida por essa Agência, conforme as considerações da área técnica da CORSAN, que seguem abaixo.

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	Comercial
5	7.17	CONSTATAÇÃO	Não possui unidade de atendimento comercial
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Não disponibilizar aos usuários unidade de atendimento comercial no município
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	-

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN: Iniciamos a presente exposição estabelecendo que, muito embora não exista diferenciação entre indivíduos, enquanto consumidores da Corsan (exceto aquelas definidas pelo regulamento comercial, e que são pautadas pela tecnicidade - jamais pela pessoalidade), cumpre registrar incontinenti que, sabidamente, a gestão de recursos de toda ordem na Corsan - inclusive imobiliários e humanos - deve necessariamente compatibilizar-se com um complexo sistema de equilíbrio econômico-financeiro, pelo que esforços corporativos inseridos num contexto de subsídio cruzado, por vezes, pode fazer parecer a parcelas de nossa comunidade que outrem beneficiam-se ao invés de si. Embora compreensível, a percepção não condiz com os propósitos de capilarizada universalização que pautam a missão da Corsan desde sua fundação. Nem tampouco com suas práticas.

Senão vejamos: se é verdadeiro que cerca de meros 11 quilômetros separam a extremidade ocidental do principal núcleo de adensamento urbano da municipalidade de Riozinho e o escritório da Corsan na localidade de Rolante, um comparativo com municipalidade das mais populosas do estado demonstra a contento que não se pratica diferenciações desprovidas de razoabilidade e critério. A quilometragem supramencionada vem a ser, por exemplo, aproximadamente a mesma distância que deve percorrer um morador do extremo setentrião do município da grandiosa Passo Fundo até a sede comercial da Companhia, no centro urbano, deslocamento agravado pelas agruras da trafegabilidade de uma urbe de grande porte.

Riozinho, sabemos, é cidade definida pelas águas e sede da edênica Cascata do Chuvisqueiro. Mas não por isso, e sim pelo simples fato de ser contratante da Companhia, Riozinho merece tanto respeito quanto qualquer outra das 316 localidades onde prestamos serviços.



COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA
SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO TÉCNICA

Inobstante o exposto, a gestão empresarial, notadamente aquela que cuida da coisa pública, nos remete a incontornáveis deveres perante o princípio da economicidade. O que entendemos promover preservando boas condições aos usuários de serviços, gize-se, pois será explicado adiante. Ainda, na gênese das tomadas de decisão, não se olvida que o planejamento urbano é ciência que leva em consideração o conceito de complementaridade entre os assentamentos humanos. Nem sempre teremos núcleos completos a oferecer todo e qualquer serviço a seus habitantes. A intercambialidade de valências e vocações entre diferentes cidades enriquece as coesões regionais e caracteriza a ocupação do solo em praticamente todo o mundo civilizado. É característica intrínseca ao desenvolvimento racional e sustentável (latu sensu) das regiões povoadas.

No Brasil, do ponto de vista legal, o próprio Estatuto das Cidades estipula como diretriz para políticas a adoção de padrões de produção e consumo de bens e serviços e de expansão urbana compatíveis com os limites da sustentabilidade ambiental, social e econômica do município e do território sob sua área de influência, a justa distribuição dos benefícios e ônus decorrentes do processo de urbanização a adequação dos instrumentos de política econômica, tributária e financeira e dos gastos públicos aos objetivos do desenvolvimento urbano, de modo a privilegiar os investimentos geradores de bem-estar geral e a fruição dos bens pelos diferentes segmentos sociais, ressaltando, ainda, que deve ser dado tratamento prioritário às obras e edificações de infraestrutura de energia, telecomunicações, abastecimento de água e saneamento. As práticas empresariais adotadas pela Corsan observam tais diretrizes, visto que a persecução da modicidade tarifária é propósito basilar de uma empresa prestadora de serviços públicos, mormente o saneamento, atividade fundamental à promoção da saúde e do bem-estar social. Pelo que os critérios de alocação de esforços corporativos devem ser calibrados de acordo com o tamanho de cada desafio imposto pelas circunstâncias, sem demérito a qualquer outro. É o que pretendemos executar.

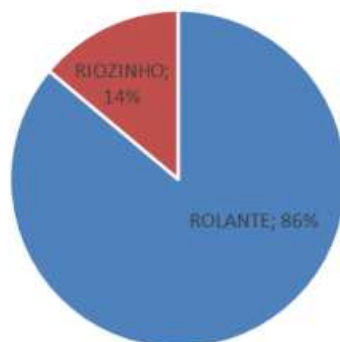
Diante, pois, do arcabouço supra, que reconhecemos eivado de menções conceituais, como pretende então a Corsan aproximar-se efetivamente de seus clientes nas localidades de menor porte, ou mesmo nas periferias das cidades grandes? Deve fazê-lo, entendemos, sem que, necessariamente, sejam canalizados investimentos em benfeitorias de atendimento presencial que, além de constituírem elemento ofensor ao custeio corporativo, drenam também recursos humanos, escassez expressiva num setor econômico de aplicação intensiva de mão de obra como é o saneamento.

A Corsan vem ampliando os canais de relacionamento com o cliente desde o ano de 2010, quando foi criado o teleatendimento de 24 horas. Gratuito e universal. Desta primeira iniciativa, novos progressos foram sendo implantados ao longo do tempo. Desde 2018, por exemplo, qualquer cliente da Companhia é capaz de ser atendido em qualquer escritório. Exemplo: um morador de Bento Gonçalves, hodiernamente, pode ser atendido na Unidade de Saneamento de Arroio do Sal. Em Riozinho, especificamente, é importante termos em mente que está instalado um totem de autoatendimento, situado na Prefeitura Municipal. O equipamento, de utilização intuitiva, permite aos usuários acessar uma grande quantidade de serviços.

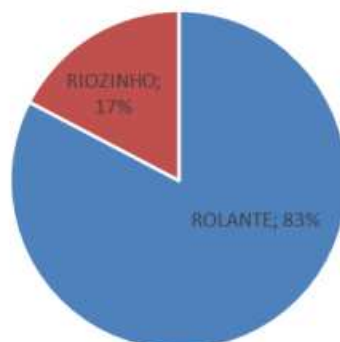
Mas a intenção da Corsan de abraçar o seu usuário vai para além do supramencionado. Em janeiro de 2022, será inaugurada a central omnichannel, englobando todos os canais de relacionamento que a tecnologia contemporânea permite adotar. Sem prejuízo ao atendimento presencial, que não será prejudicado (pelo contrário, em situações pontuais, equipes terceirizadas poderão agregar-se ao time funcional para fazer frente a demandas específicas de relacionamento presencial), um cada vez mais amplo rol de possibilidades será oferecido: aos já consolidados canais (presencial, telefônico (e a espera pelo atendimento, hoje demorada, passará a estar disponível em até 45 segundos), internet, redes sociais e aplicativo), somar-se-ão o Whatsapp e as videochamadas. É que os novos tempos necessariamente nos remetem à compreensão de novos conceitos de disponibilidade, presença e proximidade. Sem inobservar as peculiaridades locais de toda ordem (etárias, socioculturais, geográficas e de mobilidade), a Corsan pretende se consolidar como referencial no relacionamento com clientes. Estar presente, em 2022, não significa mais estar fisicamente constituída, como antanho. Significa, isto sim, oferecer à coletividade os melhores canais para, cada qual, buscar como melhor lhe aprouver, aquilo que deseja, aquilo que precisa.

Do ponto de vista da economicidade, princípio já aqui referido e mandatário para uma organização pública, cumpre trazer a lume muito respeitosamente a proporcionalidade de demandas entre Rolante e Riozinho, cidades componentes da unidade orgânica denominada “Unidade de Saneamento de Rolante”. A fim de que se esclareça a razão precípua pela qual, neste par de cidades, deu-se a escolha por sediar a célula gerencial da Corsan na primeira. Bem como seu atendimento presencial. Abaixo, temos a proporção entre os atendimentos prestados nos últimos três exercícios (dados parciais computados até 21.12.21) e a quantidade de economias de água.

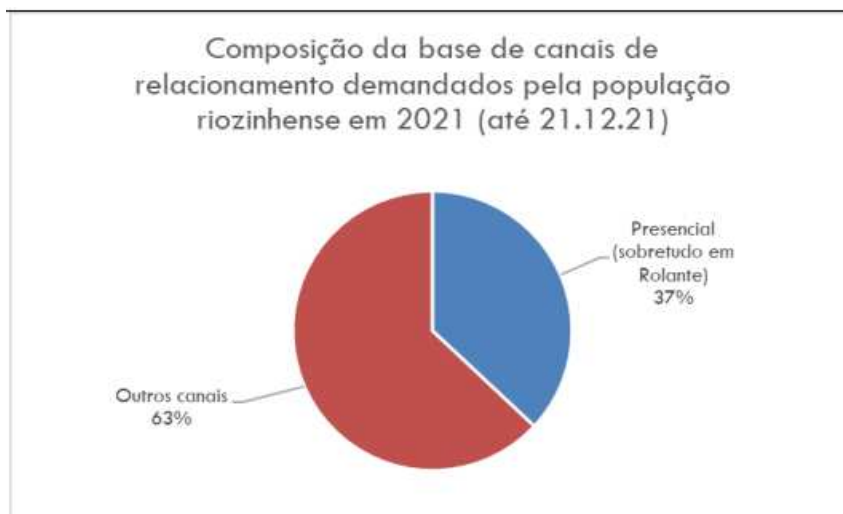
Atendimentos 2019 - 2021



Economias ativas de água - 21.12.21



Um aspecto que deve entrar em análise, entendemos, é que, tal como no resto do Rio Grande do Sul, também na cidade de Riozinho ocorre uma expressiva adesão aos canais digitais e/ou não presenciais (aqui se esclarece que os totens de autoatendimento, embora dispositivo que requer a presença do usuário, estão no cômputo dos 63% mencionados como "outros canais", abaixo). Tendência que só faz aumentar ano após ano. Vale mencionar, ainda, que a Companhia monitora diversos indicadores, dentre eles o de eficiência no tempo de atendimento ao cliente (ETAC). No mês de novembro, o mais recente apurado, Riozinho ficou com ETAC = 97,85%, uma performance superior ao próprio desempenho geral da Corsan, que ficou em 97,70%



Diante do rol de canais de relacionamento oferecidos pela Corsan, a inexistência de posto de atendimento presencial na cidade de Riozinho não fere a Cláusula Vigésima Terceira do Contrato de Programa firmado pelo município com a Companhia, e que dispõe que devemos manter, gratuitamente, serviço de atendimento aos usuários para registro protocolado das suas solicitações, sugestões e reclamações, bem como das soluções e respostas apresentadas, de acordo com os prazos legais e regulamentares, devendo sempre fornecer ao usuário protocolo comprobatório da comunicação, com os correspondentes dia e horário.

Ação	Prazo previsto
Concluído.	Concluído.

Isto posto, reitera-se a conformidade dos itens em comento e, respeitosamente, requer-se a reconsideração do Conselho Superior de Regulação quanto ao recurso interposto pela Companhia, concedendo provimento ao mesmo.

Sendo o que tínhamos para o momento, apresentamos nossas cordiais saudações.

Atenciosamente,

**Eroni de Avila
Ferreira Lago**
Assinado de forma digital
por Eroni de Avila Ferreira
Lago
Dados: 2022.01.11 17:14:53
-03'00'
Eroni de Avila Ferreira Lago,
Chefe de Gabinete da Presidência.