



GABRIELA SILVA AVELAR

**A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE
ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO E SUAS VERTENTES
CONFLITUOSAS DE INTERESSE**

**LAVRAS - MG
2018**

GABRIELA SILVA AVELAR

**A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE
ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO E SUAS VERTENTES
CONFLITUOSAS DE INTERESSE.**

Monografia apresentada à
Universidade Federal de Lavras,
como parte das exigências do
Curso de Administração Pública,
para obtenção do título de
Bacharel.

Prof. Dr. Denis Renato de Oliveira
Orientador

**LAVRAS – MG
2018**

GABRIELA SILVA AVELAR

**A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE
ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO E SUAS VERTENTES
CONFLITUOSAS DE INTERESSE.**

Monografia apresentada à
Universidade Federal de Lavras,
como parte das exigências do
Curso de Administração Pública,
para obtenção do título de
Bacharel.

Aprovada em 29 de Julho de 2018
Dr. Denis Renato de Oliveira
Dr^a. Daniela Meirelles Andrade

UFLA
UFLA

Prof. Dr. Denis Renato de Oliveira
Orientador

**LAVRAS – MG
2018**

“Dedico a Deus por me abastecer de sabedoria e luz divina, aos meus pais que estiveram sempre presentes em minhas batalhas e as tão almejadas vitórias, aos meus irmãos que sempre me apoiaram e depositaram total confiança de que seria capaz de realizar meus sonhos. Aos demais familiares e amigos pelo positivismo a mim depositado”.

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal de Lavras pelos ensinamentos e amadurecimento, por me fazer acreditar que eu seria capaz de finalizar um sonho tão estimado, a graduação.

Aos professores pelos conteúdos teóricos ministrados para enriquecer meu aprendizado, em especial ao meu orientador, Denis Renato de Oliveira, por todo direcionamento e apoio para realizar minha linha de pesquisa.

Aos demais membros do quadro funcional da UFLA.

A todos aqueles que disponibilizaram as informações necessárias para responder meu problema de pesquisa.

Ao PETi Pública por expandir os horizontes para além da sala de aula.

E por fim, aos melhores colegas e amigos que eu pude conhecer e puderam me acompanhar por essa longa jornada de lutas, frustrações e no fim, vitórias.

O meus mais sinceros agradecimentos a todos que puderem crescer junto comigo e me ajudaram a caminhar por todos os percalços que passamos juntos.

RESUMO

O trabalho visa enfatizar as vertentes conflituosas de interesse nas atividades de prestação de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário a partir da análise das reclamações da população sobre as determinações contratuais firmadas entre o poder público e as concessionárias. Utilizando-se da pesquisa exploratória e descritiva, o resultado demonstrou que os conflitos existentes em sua maioria são sobre a assimetria de informações entre agente e principal, cujos interesses podem não ser os mesmos, mas também perpassam pela inobservância de condicionantes na formulação do contrato de concessão e sua respectiva padronização, já que os mesmos apresentam cláusulas únicas para todos os municípios do estado de Minas Gerais, ou seja, não se atentam para as peculiaridades de cada região, como o próprio valor da tarifação do esgotamento sanitário e a qualidade do atendimento quando analisadas as necessidades da localidade; principalmente no que diz respeito ao investimento em infraestrutura apontado pelos representantes da sociedade civil e poder legislativo.

Palavras-chave: Teoria da agência. Água. Esgotamento Sanitário. Poder Público. Concessionárias.

ABSTRACT

The paper aims to emphasize the conflicting aspects of interest in the activities of providing water supply and sewage services based on the analysis of the population's complaints about the contractual determinations signed between the public power and the concessionaires. Using the exploratory and descriptive research, the result showed that the conflicts that exist in the majority are about the asymmetry of information between agent and principal, whose interests may not be the same, but they also go through the nonobservance of constraints in the formulation of the contract of concession and their respective standardization, since they have single clauses for all the municipalities of the state of Minas Gerais, that is, they do not pay attention to the peculiarities of each region, such as the own value of the sanitary sewage tariff and the quality of the service when analyzing the needs of the locality; especially with regard to investment in infrastructure by representatives of civil society and legislative power.

Keywords: Water. Sanitary Sewage. Public Power. Real Estate Agencies

LISTA DE SIGLAS

FUNASA	Fundação Nacional da Saúde
PLANASA	Plano Nacional de Saneamento Básico
CESB	Companhias Estaduais de Saneamento Básico
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
BNH	Banco Nacional de Habitação
ANA	Agência Nacional de Águas
SNS	Secretária Nacional de Saneamento
ETA	Estação de Tratamento de Água
TA	Teoria da Agência
TCT	Teoria dos Custos de Transação
CPI	Comissão Parlamentar de Inquérito
ARSAE	Agência Reguladora de Água e Esgoto de Minas Gerais
PROCON	Programa e Defesa de Proteção ao Consumidor
MP	Ministério Público
BH	Belo Horizonte
SNIS	Sistema de Informações sobre Saneamento
IMRS	Índice Mineiro de Responsabilidade Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
1.1	Objetivo geral	11
1.1.1	Objetivos específicos	11
1.2	Justificativa	11
2	REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1	Marco histórico do saneamento básico	12
2.2	O PLANASA e o abastecimento de água e esgotamento sanitário no Brasil	13
2.3	Teoria da agência	16
2.4	Indícios de conflitos no abastecimento de água e esgotamento sanitário	21
3	METODOLOGIA DE PESQUISA	23
3.1	Classificação da pesquisa	23
3.2	Procedimentos de coleta e análise de dados	23
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	26
4.1	Tipos de reclamações da sociedade	26
4.2	Conflitos presentes na relação entre a concessionária, Estado e sociedade civil	31
4.3	Consolidações de dados sobre investimento, interrupções de água e extravasamento de esgoto	35
4.4	Lei de concessões e prestadoras de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	39
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
6	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
	APÊNDICES	48

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 foi o instrumento normativo-legal responsável por promulgar a dominação pública dos corpos de água; nela a União deteve o domínio de rios e lagos, até mesmo os que fazem fronteira interestadual ou internacional; os Estados obtiveram o domínio das águas superficiais ou subterrâneas, fluentes, emergentes e em depósito; e os municípios foram excluídos da possibilidade de possuir direito sobre as águas, mesmo sendo o saneamento uma questão de interesse local, em que caberia a ele (município) a obrigação de prestar o serviço (MELLO, 2005).

Até a década de 1970, o Saneamento Básico no Brasil era compreendido como um serviço de fundamental importância para a sobrevivência e dignidade humana já que sua ausência poderia ocasionar graves consequências para a saúde pública, meio ambiente e cidadania. Seu fornecimento era responsabilidade dos municípios, coordenados pela Fundação Nacional da Saúde – FUNASA e supervisionados pelo Ministério da Saúde.

Com a criação do Plano Nacional de Saneamento Básico (PLANASA), em 1971, operado de forma centralizada no que tange às decisões políticas e restrição de liberdades individuais e coletivas no plano federal (GALVÃO JUNIOR; MONTEIRO, 2006), os municípios (para participarem deste plano) tiveram que efetuar a transferência do patrimônio e das instalações já existentes de água e esgoto às Companhias Estaduais de Saneamento Básico (CESBs). Criadas como autarquias que obtinham concessões diretamente dos governos municipais, estas seriam responsáveis pelos investimentos e atividades comerciais, sendo o seu financiamento realizado pelo FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço) e regulado pelo Banco Nacional de Habitação (BNH).

Nos estudos realizados por Santana (2015) observa-se que, na década de 80, em aproximadamente 20% dos municípios brasileiros, o serviço era prestado pelas empresas municipais de saneamento, ou então, estavam no cômputo daqueles que não possuíam disponibilidade de água tratada e esgotamento sanitário, ou seja, os 80% dos serviços restantes concentravam-se nas CESBs.

Entretanto, devido à falta de uma regulação precisa e de orçamento disponível, as CESBs não atenderam com presteza uma parte da população que precedia de carência nas áreas urbanas e os centros rurais, regiões diagnosticadas como mais pobres em que se constava um déficit de saneamento. O PLANASA foi extinto no final dos anos 1980, deixando um quadro ainda mais agravante, embora diversas melhorias tenham sido experimentadas com a sua implementação, a destacara diminuição da taxa de mortalidade, a

melhoria das condições de vida e a busca por um meio ambiente mais saudável; ainda que estes não tenham sido efetivos por muito tempo.

Durante os quase vinte anos de centralização de poder devido ao regime militarista e da forte crise macroeconômica que assolava o país, a Política Nacional de Saneamento ficou sem aparato institucional. Eis que surgiu, na década de 1990, uma alternativa de financiamento que seria totalmente viável para a ocasião, as privatizações. A proposta que transitou pelo Senado e Câmara dos Deputados por quatro anos até que fosse sancionada, deu origem a lei nº 8987/1995 (chamada lei de concessões), que permitiu ao setor privado concorrer como prestador de serviços de infraestrutura.

A lei das concessões contemplou normas para participação privada nos projetos de infraestrutura e prestação de serviços de utilidade pública. Outras leis também foram sancionadas, como a lei 9704/95 que estabeleceria normas de outorga e lei 9433/1997 que criou o Sistema Nacional de Recursos Hídricos por Bacias Hidrográficas. Nesse mesmo contexto criou-se em 2000 a Agência Nacional de Águas (ANA); em 2003 o Ministério das Cidades e a Secretária Nacional de Saneamento (SNS); e por fim, em 2007, a lei 11445, que estabeleceu as Diretrizes Nacionais para Saneamento Básico. Todas as ações tinham o propósito de que a área de Saneamento Básico tivesse maior aparato legislativo para que fosse realizado de forma eficiente.

Baseado na existência de um marco regulatório próprio para o processo da prestação de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário por parte das concessionárias merece atenção o estudo da agência, representada pelos conflitos/interesses em jogo, principalmente por se tratar de parcerias realizadas entre organizações de naturezas distintas; já que uma objetiva a promoção do bem-estar social e a outra, lucratividade através das tarifas.

Esses tipos de conflitos não deveriam existir, pois a iniciativa de criar mecanismos de privatização foi idealizada justamente para corrigir os problemas quanto a má qualidade da prestação de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incumbindo as concessionárias de se adequarem/adaptarem a fim de produzir o bem-estar comum.

Portanto, as concessionárias foram tidas, então, como uma alternativa para o oferecimento de melhores serviços, garantindo equidade, seja no abastecimento de água potável como no tratamento de esgoto. Estas organizações possuíam como principal objetivo minimizar a taxa de mortalidade infantil diminuindo o índice de doenças, provendo dignidade social e, conseqüentemente, melhoria da expectativa de vida.

Contudo, convém ainda hoje discutir sobre a atuação das concessionárias, seja a partir da visão dos gestores e/ou da população cabendo questionar **quais e como se manifestam os conflitos de interesse nas atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário**. Os interesses predominantes são sociais e relacionam-se a promoção do bem estar da comunidade ou restringe-se a uma visão meramente econômica, com vistas à garantia de resultados através das tarifações?

1.1 Objetivo geral

Analisar os conflitos de interesse existentes nas atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Minas Gerais.

1.1.1 Objetivos específicos

- Identificar os principais tipos de reclamação sobre as atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de uma concessionária que atua em Minas Gerais.
- Compreender os conflitos de interesse presentes na relação entre a concessionária, o Estado e a sociedade civil a partir do contrato celebrado.

1.2 Justificativa

Sabendo que as concessionárias são empresas privadas e que o Estado concede a elas a possibilidade de prestação de serviços públicos, intencionou descobrir quais são e como se manifestam os conflitos de interesse a partir da identificação dos tipos de reclamações feitos pela sociedade civil no caso de abastecimento de água e esgotamento sanitário. O intuito é fomentar discussões a respeito de como tem sido observado os padrões de qualidade nos serviços prestados pelas concessionárias, como tem sido resguardados os interesses sociais e qual é o papel de monitoramento e fiscalização dessas atividades por parte do Estado.

A coleta de dados aconteceu em dois municípios mineiros que, por meio do poder legislativo, instauraram comissões parlamentares de inquéritos para investigação dos serviços prestados por uma concessionária. Portanto, pretende-se, com a realização deste estudo contribuir de maneira prática, no sentido incitar algumas discussões sobre o modelo de governança atrelado aos contratos de concessões, refletindo sobre o instrumento jurídico que resguarda estas relações colaborativas, firmadas em contratos que devem respeitar as diretrizes da lei 11445/2007 (direitos e deveres das partes); e de forma científica, utilizando-se da Teoria da Agência, compreender os conflitos de interesse existentes entre atores públicos e privados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Marco histórico do saneamento básico

Em busca do entendimento de como surgiu a ideia de Saneamento Básico no Brasil, fez-se nesta pesquisa uma retrospectiva histórica. Sabe-se que, na idade antiga, várias técnicas foram sendo aperfeiçoadas pelos homens para a utilização da água. Naquele momento os homens perceberam que se usassem a água para consumo, dentre outras atividades, sem tratá-la ou deixarem sujeiras acumuladas e espalhadas, disseminaria doenças, para tanto, buscaram meios de solucionar essas eventualidades. Surgiram, portanto, ideias de irrigações, diques, canalização de águas superficiais ou subterrâneas, etc.

Na busca pelo significado da palavra 'sanear', descobre-se que se "trata de um lugar habitável, respirável, com o propósito de tornar-se são". (XIMENES, 2000). Assim, os primeiros relatos de saneamento por meio de redes de esgoto foram em Nippur, na Babilônia. Em seguida, tem-se conhecimento de que foi construído em Roma um sistema de abastecimento com 17 km de extensão, além de reservatórios, banheiros e chafarizes.

Contudo, ao invés de serem desenvolvidas na idade média, todas essas invenções ficaram arquivadas em mosteiros, sendo retomadas apenas em 1425, período no qual o gerenciamento da água passou a ser exclusivo dos cidadãos, ou seja, momento em que as famílias ou passaram a consumir a água por meio da compra de transportadores ou por escavação de poços dentro das suas próprias casas - neste caso, as águas poderiam ser contaminadas pois eram retiradas de locais próximos às fossas, fazendo com que o uso dessa prática tivesse como consequência direta a proliferação de várias doenças como a lepra, a cólera e o tifo. Foram estas doenças que contribuíram para a ocorrência de grandes epidemias.

Somente no início da idade moderna é que a prática de saneamento básico começou a surgir. Barros (2014) afirma que,

[...] o primeiro indício de saneamento no Brasil ocorreu em 1561, quando Estácio de Sá mandou escavar no Rio de Janeiro o primeiro poço para abastecer a cidade. Em 1673, deu-se início do primeiro aqueduto do País, que ficou pronto em 1723, transportando águas do rio Carioca em direção ao Chafariz, atualmente o aqueduto é conhecido como os Arcos da Lapa. Em 1746, foram inauguradas linhas adutoras para os conventos de Santa Tereza, e na Luz, em São Paulo. Na capital paulista, o primeiro chafariz foi construído em 1744 e em 1842, havia cinco chafarizes na cidade. No período colonial, ações de saneamento eram feitas de forma individual, resumindo-se à drenagem de terrenos e instalação de chafarizes. (BARROS, 2014, p.1)

Apesar dessas iniciativas, o setor de saneamento se manteve em condições deficitárias devido à falta de investimento, gestão e planejamento. A ausência de qualidade dos projetos

dificultava financiamentos e licenças para as obras. No final do século XIX, quando ocorreu a entrega dos serviços por meio das concessões às companhias estrangeiras, um passo foi dado na busca pela prestação de serviços em saneamento básico.

Entre 1857 e 1877, por exemplo, no município de São Paulo foi construído o primeiro sistema de abastecimento de água encanada pela empresa Achilles, Martin D'Estudens; em Porto Alegre, o mesmo sistema foi concluído em 1861. Já no Rio de Janeiro, no ano de 1876, foi inaugurado o primeiro sistema em nível mundial de uma Estação de Tratamento de Água (ETA), com seis filtros rápidos de pressão ar/água (BARROS, 2014).

A péssima prestação de serviços oferecidos pelas companhias à época, no entanto, fez com que o Brasil estatizasse o serviço de saneamento logo no início do século XX. A partir de então, em 1940 inicia-se a comercialização dos serviços de abastecimento de água com o surgimento das autarquias e mecanismos de financiamento, como o FUNASA (Fundação Nacional de Saúde), atualmente (BARROS, 2014).

Com o objetivo de sanar os problemas existentes, estas autarquias buscaram criar diretrizes de implementação e apoiar em infraestrutura a prestação de serviços de saneamento básico no Brasil. Nesse ínterim foi formulado o Plano Nacional de Saneamento (PLANASA) em 1971. O tópico seguinte discutirá sobre o funcionamento do PLANASA no Brasil.

2.2 O PLANASA e o abastecimento de água e esgotamento sanitário no Brasil

O início da comercialização dos serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Brasil ocorreu a partir da criação da Fundação Nacional de Saúde e posteriormente, a fim de propor diretrizes para a implementação da prestação dos serviços, criou-se em 1971, o Plano Nacional de Saneamento, que marcou a história do saneamento básico no Brasil.

O intuito do PLANASA, reforçado pela Constituição Federal de 1988, era atender com equidade maior parte da população brasileira, pois o número do consumo de água e esgoto crescia significativamente, enquanto o tratamento diminuía de acordo com o índice crescente de uso. O objetivo era fazer com que o consumo responsável da água e uma posterior diminuição de resíduos gerasse e mantivesse o ambiente saudável.

Sabendo que a constituição reconhece o município como titular e poder concedente dos serviços de interesse local, categoria na qual costumam ser enquadradas as atividades de saneamento básico (VARGAS; GOVELLO, 2011), deve-se destacar que esta política segue um modelo próprio, combinando a centralização do financiamento, do planejamento e da

política tarifária na esfera federal. Sob o comando do Banco Nacional da Habitação (BNH) - com uma gestão descentralizada dos sistemas locais estaduais que assumem as funções executivas e operacionais desta política, as concessionárias de direito privado, administram os serviços municipais.

Os municípios, para terem acesso ao fundo federal (FGTS) regulado pelo BNH, deveriam entregar através de concessões os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. O contrato se tratava de um instrumento formal celebrado na câmara, por meio de uma lei autorizativa, contendo a assinatura do prefeito, que concedia a prestação dos serviços as CESBs – Companhias Estaduais de Saneamento Básico. Caberia a estas companhias utilizar o fundo de investimento para melhorar a infraestrutura e entregar os serviços a população do município.

Sabe-se, então, a partir de Leoneti *et al.* (2011) que

[...] o setor tem recebido maior atenção governamental e existe uma quantidade significativa de recursos a serem investidos. No entanto, esses investimentos devem, além de gerar os benefícios já esperados quanto à melhoria da qualidade da água e dos índices de saúde pública, atender aos padrões mínimos de qualidade, sendo definidos pela legislação específica do setor, com a finalidade de garantir a sustentabilidade dos mesmos. (LEONETI *et al.*, 2011, p. 333).

Entretanto, devido à falta de uma regulação precisa e orçamento disponível, as CESBs não atenderam com presteza parte da população que precedia de carência nas áreas urbanas e rurais (estas últimas diagnosticadas como mais pobres), resultando em um déficit de saneamento. Embora diversas melhorias tenham sido experimentadas com a implementação do plano, como a diminuição da taxa de mortalidade e uma melhor condição de vida para uma parte da população, o PLANASA foi extinto no final dos anos 1980, deixando um quadro ainda mais agravante.

A necessidade de investimento no setor de abastecimento de água e esgotamento sanitário ainda era alvo de análises e estudos, e a busca para solucionar e obter uma prestação de serviço mais equânime e eficiente era extremamente necessária. Diante disso, somado a crise macroeconômica e a falta de diretrizes precisas para o setor fez com que o governo adotasse o modelo de privatizações em 1990, promulgando a Lei de Concessões. Isso também esteve relacionado à busca por um Estado mais enxuto, numa típica visão neoliberal.

No início dos anos 1990, em sintonia com as políticas de ajustamento estrutural impostas pelo Fundo Monetário Internacional aos países em desenvolvimento, cujas economias se encontravam arruinadas pela dívida externa e pela inflação, o Banco Mundial passa a promover modelos de gestão do saneamento baseados no crescente envolvimento do capital e da empresa privada como estratégia privilegiada para obter ganhos de

eficiência, melhorar a qualidade e expandir o acesso da população aos serviços. (VARGAS; GOUELLO, 2011, p. 58).

A lei de concessões veio contemplar normas para participação privada nos projetos de prestação de serviços públicos de infraestrutura, sendo auxiliada por outras leis como a lei 9704/95 que estabeleceria normas de outorga e a lei 9433/1997 que criou o Sistema Nacional de Recursos Hídricos por Bacias Hidrográficas. Também foi criada a Agência Nacional de Águas (ANA) - 2000; o Ministério das Cidades e a Secretária Nacional de Saneamento (SNS) - 2003; e por fim as diretrizes Nacionais para Saneamento Básico - Lei 11445/2007. Todas as ações tinham o propósito de garantir eficiência pela estruturação dos serviços de saneamento básico.

Para Vargas e Gouvello (2011, p.65) “a gestão privada do saneamento continua a se desenvolver no Brasil, [...] por um lado, por meio da abertura de novos mercados regionais e, por outro, mediante a diversificação das modalidades legais de gestão delegada da prestação de serviços públicos neste e noutros setores”. Porém, para Leoneti *et al*, (2011), a realidade é que ainda se tem divergências quanto ao tipo de serviço ofertado: as diretrizes ainda não estão sendo definidas claramente, tampouco as atribuições de cada esfera governamental; já que a União, Estados, Distrito Federal e municípios podem criar ações redundantes em alguns casos ou tornar-se negligentes em outros, permitindo que a responsabilidade caia em apenas um nível federativo. Para tanto, deve-se contemplar as relações entre os agentes para que o planejamento não seja prejudicado, nem a eficácia dos recursos aplicados.

As políticas de saneamento básico, por sua vez, expandindo a prestação para os mercados denotam certa contribuição para, "explicar o malogro de diversos contratos envolvendo os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de grandes cidades no hemisfério sul". (VARGAS; GOUELLO, 2011, p. 59).

Fica evidente que a abertura dos novos mercados regionais, quando o assunto é a atuação das concessionárias e as garantias de direitos e deveres, permite questionar quais e como se manifestam os conflitos de interesse nas atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Os interesses predominantes são sociais e relacionam-se à promoção do bem estar da comunidade ou restringem-se às concessionárias, com vistas à garantia de lucratividade através das tarifações? A seguir apresenta-se a discussão sobre a teoria da agência, que pode ajudar no entendimento desta questão.

2.3 Teoria da agência

A Teoria da Agência pode se caracterizar como uma literatura na economia organizacional que apresenta como objetivo e finalidade compreender as causas e consequências que a discordância de metas pode trazer para as organizações. Para Alchian e Demsetz (1972) ela é fortemente influenciada pela literatura dos direitos de propriedade e, em menor extensão, pelos próprios custos de transação.

Eisenhardt (1989) declara que a teoria da agência parte do pressuposto que os seres humanos possuem um limite de racionalidade, sendo interesseiros e também propensos ao oportunismo. Ela se diferencia da TCT no que se refere à sua ênfase nas atitudes de risco, sejam estas dos proprietários ou dos agentes.

De acordo com as ideias de Jensen e Meckling (1976) a teoria da agência, em seu desenvolvimento original, coloca em prática suas pesquisas tendo como foco a relação existente entre os gestores e os acionistas e que, nesta formatação, a mesma foi utilizada com a finalidade de analisar o controle das corporações, observando, entre outras questões o papel a ser exercido pelo corpo diretivo e as compensações obtidas com a alta gerência. Para Grinblatt e Titman (1987), mais recentemente a mesma tem sido aplicada nas relações estabelecidas entre um maior número de acionistas de uma firma quando se verifica a existência de diferentes gestores em seu contexto, bem como entre empregados e clientes e, conforme Copeland e Weston (1983) também entre empregados e grupos diferentes de acionistas e credores.

Conforme os estudos de Arrow (1985), as relações de agência ocorrem a partir do momento em que um parceiro presente na transação (seja este proprietário ou acionista) delega autoridade a outro (chamado de agente ou gestor), resultando em uma afetação no bem-estar do proprietário, tendo sido a mesma gerada pelas escolhas do agente. De acordo com a perspectiva de Eisenhardt (2015) a teoria da agência:

[...] está preocupada em resolver dois problemas que podem ocorrer nesses relacionamentos. O primeiro é o problema de agência que surge quando os desejos ou objetivos do principal e agente se conflitam e é difícil ou caro para o principal verificar o que o agente está realmente fazendo. O problema aqui é que o principal não pode verificar se o agente tem se comportado de forma adequada. A segunda é o problema de compartilhamento do risco que surge quando principal e agente tem diferentes atitudes em relação ao risco. O problema aqui é que o principal e o agente podem preferir ações diferentes por causa das preferências de risco diferentes. (EISENHARDT, 2015, p. 5).

De acordo com Areco (2017) é fundamental, no atual contexto econômico, que se tenha conhecimento claro sobre as mudanças que ocorrem continuamente na economia e na estrutura e organização das empresas, tendo em vista que é por meio dos mecanismos de atuação utilizados nas e pelas mesmas que se torna possível estabelecer o fundamento de sua existência dentro de um mercado.

Isso se mostra necessário tendo em vista que tanto a estrutura de controle quanto a de gestão das firmas vêm sofrendo alterações significativas devido às mudanças recorrentes na economia, gerando a separação clara entre as funções a serem exercidas por proprietários e por administradores.

Assim, entende-se que, a partir do momento em que se comprova a existência de papéis diferenciados dentro da mesma empresa, podem emergir problemas entre os seus agentes. Na teoria da agência, formalizada por Jensen e Meckling,

[...] a sociedade é concebida como uma rede de contratos, explícitos e implícitos, os quais estabelecem as funções e definem os direitos e deveres de todos os stakeholders (participantes). Dessa relação, surgem as figuras do principal e do agente, sendo que o primeiro se situa no centro das relações de todos os interessados na empresa. Já o segundo, como o próprio nome sugere, é um agente contratado, podendo ser empregados, fornecedores, clientes, concorrentes, acionistas, credores, reguladores e governos (ARECO, 2017, p.02).

Apreende-se, assim, segundo o autor supracitado, que no contexto da relação estabelecida entre principal e agente, há a ocorrência de uma assimetria de informações na qual o agente tem acesso a dados que o principal não tem e este, por sua vez, obtém informações que o primeiro não obtém, o que leva a concluir que, tendo cada pessoa (ator) interesses diferentes entre si, cada uma delas buscará, evidentemente, alcançar ao máximo os seus próprios objetivos. Portanto, para que se torne possível reduzir os chamados conflitos de interesses, se mostra necessária a utilização de mecanismos de governança corporativa.

A Governança Corporativa será o sistema que [...] estabelecerá regras e poderes para conselhos, comitês, diretoria e outros gestores, procurando prevenir abusos de poder e criando instrumentos de fiscalização, princípios e regras que possibilitem uma gestão eficiente e eficaz, reduzindo e minimizando todo e qualquer conflito de agência que podem ser causados pelas stakeholders da empresa dentro do sistema empresarial (ARECO, 2017, p.03).

Trazendo esta discussão para o âmbito das relações de parcerias ou colaborativas que se estabelecem entre a iniciativa privada e o poder público, destacando o papel das concessionárias, o Plano de Saneamento Básico buscou, de certa forma, padronizar as diretrizes a serem implementadas, no que diz respeito à prestação de serviços de

abastecimento de água e esgotamento sanitário, mas por ser uma política *top-down*¹, já que suas diretrizes vêm do plano federal, ao serem regulamentadas e executadas nos estados e municípios, ocorrem certas distorções devido às especificidades de cada localidade, dificultando a discricionariedade no atendimento das demandas. Outro ponto analisado e de extrema relevância é que os mecanismos são falhos e resultam em conflitos devido à falta de canais de participações sociais.

Baseado na existência de um marco regulatório próprio para o processo da prestação de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário por parte das concessionárias, merece atenção o estudo da agência, representada pelos conflitos/interesses em jogo, principalmente por se tratar de organizações de natureza tão distinta; já que uma objetiva a promoção do bem-estar social e a outra, lucratividade através das tarifas.

Ainda para Eisenhardt (2015), o foco da literatura principal-agente está em determinar o contrato ótimo, comportamental *versus* resultados, entre o principal e o agente. Ao se realizar uma análise quanto ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestado, é necessário que os contratos firmados entre as concessionárias e os municípios, atendam igualmente e eficientemente ambos parceiros.

Com a finalidade de se fazer cumprir esta necessidade, Galvão Junior e Monteiro (2006), afirmam que as atividades de regulação e fiscalização dos serviços previstos nos contratos são executadas no âmbito dos municípios por meio dos órgãos de entidades reguladoras ou da administração direta. Na atividade reguladora exercida por órgãos da administração direta, corre-se o risco de não se ter a independência essencial para a regulação, e, portanto, se expor aos riscos de natureza política e conjuntural. Quando a regulação é efetuada por agências reguladoras, assegurada, pelo menos, autonomia financeira, por meio de taxa de regulação, e funcional, tem-se condições efetivas para a estabilidade institucional e política da concessão.

Ainda, tem-se que:

Outra forma de regulação e fiscalização ocorre mediante participação direta e indireta da sociedade e dos usuários dos serviços no controle da concessão. Esta participação, denominada de controle social, se dá de diversas formas, tais como análise de regulamentos, de regras de formação, reajuste e revisão das tarifas e de metas de expansão. De maneira geral, o controle social é operacionalizado por conselhos municipais ou de usuários, sejam de caráter consultivo ou deliberativo. (GALVÃO JUNIOR; MONTEIRO, 2006, p. 358).

¹ A ação governamental de implementação é considerada uma fase do ciclo de políticas públicas (*policy cycle*). Por esta teoria o termo *top-down* compreende a implementação “como um jogo de uma só rodada onde a ação governamental, expressa em programas ou projetos de intervenção, é implementada de cima para baixo”. (SILVA; MELO, 2000, p. 5)

Prosseguindo, Nassif e Souza (2013, p. 2) afirma que “o relacionamento de agência é o relacionamento entre acionistas e administradores. Ocorre que os administradores têm seus interesses e procuram maximizá-los, nesse momento as decisões podem ser contrárias aos interesses dos acionistas e esses são os denominados conflitos de agências”.

Esses tipos de conflitos não deveriam existir neste âmbito organizacional, pois a iniciativa de criar mecanismos de privatização foi feita justamente no sentido de sanar os problemas existentes quanto à má qualidade da prestação de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incumbindo as concessionárias de se adequarem e adaptarem a fim de produzir o bem-estar comum, proporcionando melhorias na estrutura concedida a fim de abastecer toda a população com água potável e coleta e tratamento de esgoto de formas adequadas, principalmente nas áreas periféricas e rurais. A busca por um ambiente saudável, atendendo a estas recomendações, proporcionaria melhores condições e, conseqüentemente melhores índices de desenvolvimento.

Segundo Carvalhal (2002) o modelo empresarial brasileiro transita de um cenário oligopolista, com empresas de controle e administração familiar, com controle acionário definido e altamente concentrado, em que se visualiza acionistas minoritários passivos e conselhos de administração sem poder de decisão e submissos ao controlador; para um novo cenário societal, com maior fragmentação do controle acionário e maior participação dos investidores institucionais, focados na eficiência econômica e na transparência na gestão.

Porém, isso não acontece, de certa forma, na prestação de serviços de saneamento básico, pois as concessionárias celebram contratos com prazo mínimo de 20 a 30 anos, ou seja, tornando os serviços submissos a um mercado oligopolista; muito embora se saiba do alto custo de investimento em infraestrutura que estas empresas possuem. Por outro lado, os processos licitatórios garantem a possibilidade de concorrência, buscando sempre a melhor proposta para a Administração pública e, conseqüentemente, para a sociedade.

Segundo Bianchi (2005):

A mudança do perfil da administração, quanto à sua gestão, é uma resposta da organização para a necessidade de se manter ou se tornar eficaz, robusta, produtiva e suficientemente ágil para enfrentar desafios, consolidar ou ampliar a posição no mercado em que atua. São esses aspectos que tendem a conduzir à mudança de um formato de gestão centralizada e personalizada para um outro no qual as decisões são tomadas por membros organizacionais cujos vínculos com a empresa são predominantemente estimulados pela remuneração paga por suas atividades (BIANCHI, 2005, p.2)

Posto isso, é notório a necessidade de percepção sobre renovação e investimento em melhoria de serviços de saneamento por parte das concessionárias, pois, além dos cidadãos demandarem, as renovações dos contratos dependem dos bons resultados alcançados. Para Galvão Júnior e Monteiro (2006),

[...] as metas de cobertura e de investimentos são um dos aspectos mais relevantes dentro de um contrato de concessão. Por meio da formalização destes compromissos, a concessionária pode planejar suas ações de médio e longo prazo, e os usuários e o poder concedente têm definidos prazos de melhorias e de ampliações dos serviços, além de dispor de um instrumento de cobrança. Da mesma forma, as metas têm repercussão direta nas tarifas cobradas aos usuários dos serviços, pois todos os investimentos executados no contrato serão remunerados ao longo da concessão. (GALVÃO JUNIOR; MONTEIRO, 2006, p. 356).

Por certo, cabe aos cidadãos buscar respaldos legais para que o direito a uma vida mais digna e saudável seja garantido, onde as tarifas cobradas sejam justas e equivalentes ao nível social de cada um; às Agências Reguladoras cabe assegurar que as diretrizes estabelecidas em contrato e o Plano Nacional de Saneamento sejam cumpridos; e o município deve se atentar para as reclamações dos cidadãos, pressionando as concessionárias para atuarem conforme os seus interesses. Afinal, as tarifas cobradas pelo serviço são realizadas para que a concessionária possa investir na infraestrutura da rede, atendendo a todas as camadas sociais e solucionando quaisquer casualidades. Além disso:

Um dos pressupostos básicos para a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário consiste no equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão. Por sua vez, a obtenção de tal equilíbrio passa pela definição de procedimentos de fixação e de alteração de tarifas que reflitam, de modo adequado, todos os reais custos associados à prestação dos serviços ora referidos. (GALVÃO JUNIOR; MONTEIRO, 2006, p. 356).

Sabe-se, entretanto, que muitas concessionárias, principalmente as de economia mista, podem trabalhar com subsídios cruzados, atendendo outras cidades com situação de baixos rendimentos; para tanto, esta alternativa só deveria ser permitida se o município estivesse recebendo de forma efetiva a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, o que não parece evidente devido à existência dos conflitos quanto à prestação deste tipo de serviço no Brasil.

Os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário são de natureza essencial, devem ser prestados de forma adequada aos seus usuários com níveis satisfatórios de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade as tarifas. Por serem estas condições da prestação dos serviços bastante genéricas, é importante especificá-las devidamente nos contratos de concessão, bem como detalhá-las nos regulamentos da prestação dos serviços.(GALVÃO JUNIOR; MONTEIRO, 2006, p. 359).

Por fim, o uso da determinada teoria, norteou os estudos, a fim de averiguar quais interesses na prática realmente predominam, justificando quais e como se manifestam os conflitos nas atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e se através do contrato de concessões, os direitos dos cidadãos têm sido garantidos.

2.4 Índícios de conflitos no abastecimento de água e esgotamento sanitário

Além dos conflitos de interesse existentes entre os gestores, acionistas e os cidadãos quanto a este tipo de prestação de serviço, associada ao fato de as leis e diretrizes serem recentes, não abrangendo as especificidades de cada localidade, muito ainda tem que ser analisado e estudado para que a realização das atividades seja feita de maneira isonômica e melhor.

Para Gavioli (2013) o saneamento básico é um dos mais importantes problemas existentes, principalmente em regiões urbanas bastante povoadas, pois a especulação de imobiliárias consome o espaço natural, acarretando um desmatamento das áreas verdes para dar lugar às novas moradias, o que conseqüentemente aumenta o consumo de água potável para abastecimento e de geração de esgotos, que são na maioria das vezes lançados em corpos d'água e acabam causando poluição em mananciais, dificultando e encarecendo o tratamento.

Tal ideia é corroborada por Freire (2017) que diz:

Outro aspecto que cabe ressaltar é o fato de que à medida que as cidades crescem, torna-se mais complexa a circulação das águas, sejam elas destinadas ao abastecimento da população, à diluição de efluentes e esgotos, ou ainda às dificuldades para o escoamento das águas pluviais, dentre outras situações que envolvem o saneamento básico. Fatores como a demanda crescente para usos diversificados da água, bem como o crescimento da migração campo-cidade, o avanço da urbanização e o conseqüente aumento da área física da cidade, são alguns dos fatores que pressionam cada vez mais a exploração dos mananciais (superficiais e subterrâneos). A exploração demasiada pode ocasionar a degradação e escassez da água, além de tornar oneroso o processo de captação de águas em mananciais cada vez mais distantes - fato cada vez mais comum nas metrópoles brasileiras. (FREIRE, 2017, p.8)

Freire (2017) deixa claro em suas ideias que o intenso processo de urbanização, de forma mais específica o ocorrido no século XX, acabou por afetar de forma bastante significativa os corpos hídricos em praticamente todas as cidades do mundo. Ele acrescenta que, no entanto, as conseqüências ocasionadas por esse processo não se deram de maneira idêntica para toda a população.

Dessa forma, apreende-se que uma parte da população acaba por sentir de maneira mais latente que outras os efeitos e prejuízos trazidos por esse processo de urbanização, bem como por outros elementos como falta de estrutura, de planejamento governamental, dentre outros.

Para Pereira Júnior (2007) os serviços públicos que dizem respeito ao saneamento básico, dentre eles o abastecimento público de água potável nas áreas urbanas, bem como o esgotamento sanitário, são serviços de interesse local, portanto, é responsabilidade do município garantir sua qualidade. Essa competência do município pode ser comprovada no artigo 30 da Constituição Federal. Entende-se, no entanto, que essa prestação de serviços de saneamento básico, entre os quais se incluem coleta, tratamento e disposição final de esgotos sanitários, embora seja de responsabilidade do município, podem ser oferecidas por concessionárias, mediante concessão ou permissão por parte do mesmo.

Por isto, tanto o município quanto as concessionárias por ele estabelecidas e/ou contratadas, devem priorizar sempre a realização plena de suas atividades, realizando ações como o adequado ordenamento territorial através de uma política e estruturação adequada de planejamento e controle do solo urbano, seja em relação ao uso, ao parcelamento ou à ocupação do mesmo.

No entanto, fatores, por vezes inesperados (como acidentes naturais e outros) podem interferir de forma negativa na prestação dos serviços oferecidos pelo município e mesmo pelas concessionárias, provocando uma queda tanto na qualidade como na quantidade dos “produtos” ofertados. Atualmente, vivencia-se uma escassez hídrica e uma queda na qualidade da água (JACOBI, 2006), o que resulta em uma maior pressão sobre as concessionárias, gerando desconforto nas relações entre empresas e sociedade, principalmente, no que tange ao encarecimento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

O que se deve levar em conta, porém, em relação à questão da tarifação é que a mesma se mostra necessária, tendo em vista que, sem recursos financeiros adequados, se torna praticamente impossível, seja para o município, seja para as concessionárias responsáveis, realizar procedimentos de limpeza, conservação e fornecimento de água de maneira adequada e equilibrada.

Da mesma forma, outros fatores podem levar a conflitos, tais como o mau cheiro proveniente dos esgotos, o entupimento dos mesmos e a falta de água em tempos de seca. Na grande maioria das vezes, a população atribui a culpa por esses problemas às concessionárias, sem, contudo, buscar entender o real motivo pelo qual os mesmos ocorrem.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

3.1 Classificação da pesquisa

Esta pesquisa apresenta um caráter exploratório, uma vez que pretende investigar a relação entre a teoria da agência e o fenômeno das concessões. Dessa maneira, como a formulação de preposições é dificultada, se incentiva a busca por um melhor entendimento quanto ao tema: quando se iniciou, qual a importância social e quais os motivos de existirem tantas divergências quanto à prestação do serviço, etc. Segundo Gil (2002), este tipo de pesquisa permite a familiarização com o problema, tornando-o mais explícito. Pode-se dizer que possuem o objetivo principal de aprimorar ideias ou descobrir intuições.

Portanto busca-se identificar os principais tipos de reclamações da sociedade sobre as atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e compreender os conflitos de interesse presentes na relação concessionária x poder público x sociedade. Neste caso a pesquisa se classifica como descritiva, de caráter qualitativo. “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. (GIL, 2002, p. 42).

3.2 Procedimentos de coleta e análise de dados

Quanto ao embasamento, tal estudo é teórico-empírico, uma vez que:

Além de nutrir-se das pesquisas bibliográfica, documental e eletrônica, o pesquisador vai a campo, objetivando levantar informações de agentes (informantes), com o auxílio de instrumentos de coleta de dados, tais como: questionário, formulário, entrevista, observação, dentre outras. (SANTOS, 2005).

Para tanto, utilizou-se de uma amostragem não probabilística por conveniência. Os respondentes do questionário semi-estruturado foram selecionadas de acordo com a função que exerciam/exercem e o grau de envolvimento/relação com a questão. Isso a fim de que pudessem responder, de forma esclarecedora, sobre questões que envolvessem a dinâmica do processo de prestação de serviços e os possíveis conflitos de interesse existentes entre o agente (concessionária) e principal (poder público/sociedade civil).

A coleta de dados aconteceu em dois municípios mineiros (denominados A e B) que tiveram instauradas comissões parlamentares de inquéritos (CPI) para investigação dos

serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados por uma concessionária. Compuseram a amostra, portanto, os dois vereadores responsáveis pelo processo e, ainda, três representantes das unidades desta concessionária nos municípios. Além disso, a pesquisadora participou de reuniões da câmara municipal de um dos municípios, a fim de obter maiores informações sobre as demandas sociais.

Os entrevistados obedeceram ao mesmo critério de classificação e foram nomeados como Gerente A, Analista A e o Vereador A para o município A e, Gerente B e o Vereador B para o município B.

Por meio do sítio de reclamações da concessionária (Reclame Aqui), de livre acesso, foram identificados os principais tipos de reclamações da sociedade sobre as atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Por fim, a fim de compreender os conflitos de interesse foi feita uma análise documental detalhada do contrato de concessões celebrado nestes municípios.

Cabe ressaltar que este estudo também se baseou no método circular de pesquisa.

O pesquisador inicia o trabalho de campo com pressuposições sobre o seu problema de pesquisa, originadas do paradigma técnico que orienta o estudo. Tais pressuposições guiam a coleta inicial de informações obtidas por observações anotadas no diário ou caderno de campo, entrevistas gravadas ou anotadas durante a sua condução e, em seguida, reconstituídas, etc. (ALENCAR, 2000, p.14).

De acordo com Alencar (2000, p.14), depois de realizadas as coletas de dados, o método permite que sejam feitas apreciações, e "a sequência dessas análises parciais (**trabalho de campo – análise – trabalho de campo – análise, etc.**) indica o **caráter interativo** da pesquisa qualitativa, significando que as preposições do pesquisador, ao iniciar o estudo, podem ser modificadas", caso se julgue necessário.

O escopo de "investigar" melhor sobre a questão tem em vista a ideia de que, quando se investiga as informações previamente, obtém-se maior segurança na coleta e análise dos dados obtidos, ou seja, confere-se precisão ao processo.

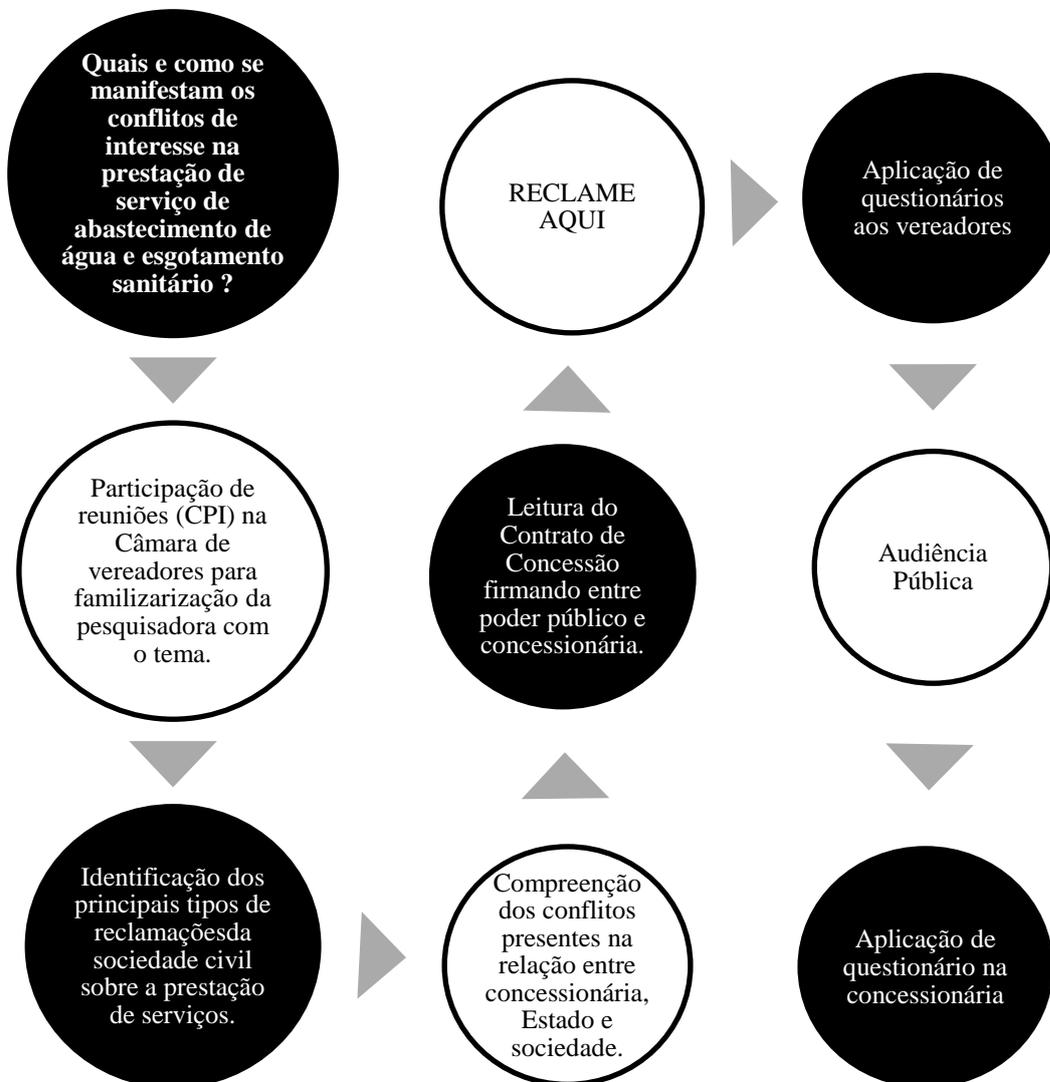
Portanto, após recolhidas todas as informações necessárias, foi criado de forma planejada um questionário semi-estruturado contendo 10 (dez) questões, dentre objetivas e subjetivas. Dos respondentes, os representantes do legislativo foram indagados sobre as reclamações da sociedade civil recolhidas no processo de campo e os representantes sobre a CPI e as reclamações registradas no sítio da empresa. Ainda, utilizou-se das informações de uma audiência pública que foi realizada em um dos municípios, onde vereadores e deputados

(estadual e federal) compartilharam suas experiências e insatisfações quanto aos contratos e ocorrências em seus municípios.

Levou-se em consideração, também, questões sobre a operacionalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, o modelo de contrato celebrado entre a concessionária e o município, etc. Os dados foram coletados e tabulados entre janeiro e maio de 2018 e para sua interpretação foi utilizada a técnica de análise de conteúdo.

A figura 1 mostra, de forma resumida, as etapas e procedimentos adotados para coleta de dados e análise de dados.

Figura 1. Procedimentos de coleta e análise de dados



Fonte: Elaborado pela autora

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Levando em consideração os dados dos processos de ambas as CPIs instauradas nas câmaras de vereadores, os dados do Reclame Aqui, as manifestações sociais em uma audiência pública e, por fim, as cláusulas dos contratos de concessão que são celebrados em cada município, averiguou-se quais e como se manifestam os conflitos de interesse nas atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

4.1 Tipos de reclamações da sociedade

Ao fazer o levantamento das demandas da sociedade civil acerca dos serviços prestados pelas concessionárias, encontrou-se no sítio do Reclame Aqui as seguintes reclamações, que são apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1. Tipos de reclamações sobre as atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de uma concessionária mineira.

Principais reclamações	
Baixa qualidade	Demora na execução
Cobrança indevida	Mau atendimento
Mau atendimento nos serviços prestados	Valor abusivo
Qualidade do serviço prestado	Funcionários despreparados

Fonte: Reclame Aqui (2018)

Após identificar os tipos de reclamações, buscou-se verificar qual era a percepção dos vereadores a respeito da incidência dessas reclamações/problemas em seus municípios. Para tanto, utilizou-se uma escala *likert* de 5 pontos para mensurar a quantidade de reclamações em que 1 representava uma baixíssima quantidade, 2 uma baixa quantidade, 3 uma quantidade moderada, 4 uma alta quantidade e 5 uma altíssima quantidade de reclamações desta natureza.

Antes, contudo, é preciso diferenciar as reclamações do Quadro 1 "*baixa qualidade*" e "*qualidade do serviço prestado*". A primeira sinaliza para a qualidade do produto (águas e efluentes), e a segunda, aos serviços de abastecimento de água (captação e distribuição) e esgotamento sanitário (coleta e tratamento do esgoto). Ainda, julgou-se pertinente para coleta de dados, eliminar a reclamação "*mau atendimento nos serviços prestados*" para aplicação do questionário, pelo fato de a mesma estar em duplicidade ou se referir aos mesmos problemas quando se analisa a reclamação "*mau atendimento*". Os resultados são apresentados pelo Quadro 2.

Quadro 2. Percepção dos vereadores sobre as atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de uma concessionária mineira.

Percepções dos Vereadores nos municípios A e B		
Reclamações	Vereador A	Vereador B
Baixa qualidade	4	5
Cobrança indevida	1	4
Qualidade do serviço prestado	3	4
Demora na execução	3	2
Mau atendimento	4	2
Valor abusivo	1	5
Funcionários despreparados	4	1

Fonte: Dados da pesquisa

A partir dos resultados foi possível constatar que existe proximidade entre as respostas sobre a *baixa qualidade* (produto água e efluentes), ou seja, este tipo de reclamação também é percebido pelos vereadores. No caso, ambos sinalizaram para uma alta quantidade de reclamações desta natureza.

Da mesma forma, faz-se esta análise para as reclamações de *qualidade do serviço prestado*, cuja incidência é média na segundo o vereador A e alta para o vereador B. Isso remete o entendimento de que há discrepâncias no processo de execução/prestação quando se compara os municípios A e B. Percebe-se, também, que há um número alto de reclamações percebidas pelo vereador A para o *mau atendimento*, algo que pode estar diretamente relacionado à questão do despreparo dos funcionários, já que ambas reclamações receberam notas altas (4); ao contrário do que informa o vereador B, já que se nota uma baixa quantidade de reclamações. Por outro lado, a *demora na execução* é pontuada pelo vereador A como um problema de moderada incidência e pelo vereador B como sendo um problema de baixa incidência.

No caso da *cobrança indevida* e *valor abusivo*, percebe-se um distanciamento entre as respostas na percepção dos vereadores, o que sinaliza para uma discrepância nos dois municípios. O vereador A dá nota 1 para ambos os serviços, mas o vereador B atribui notas 4 e 5, ou seja, afirma que reclamações desta natureza são frequentes.

Posteriormente, aplicou-se um questionário similar aos representantes das concessionárias (dois gerentes e um analista administrativo), buscando mensurar a sua percepção sobre a quantidade da incidência das reclamações/problemas em seus municípios. As informações estão disponibilizadas no Quadro 3.

Quadro 3. Percepção dos vereadores sobre as atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de uma concessionária mineira.

Percepção dos Representantes da Concessionária nos municípios A e B						
Reclamações	Gerente A		Analista A		Gerente B	
	H2O	ESG	H2O	ESG	H2O	ESG
Baixa qualidade	1	1	1	1	4	2
Cobrança indevida	1	4	1	4	1	1
Qualidade do serviço prestado	1	3	1	1	3	3
Demora na execução	1	1	1	1	1	1
Mau atendimento	1	1	1	1	2	2
Valor abusivo	1	1	2	4	2	5
Funcionários despreparados	1	1	1	1	1	1

Fonte: Dados da pesquisa

Por meio do uso do método circular de pesquisa é importante notar a partir das respostas desse quadro, que a coleta e análise de dados se subdividiram em (1) serviços de abastecimento de água e (2) serviços de esgotamento sanitário, devido a distinção da natureza entre os tipos de serviços prestados, segundo informações dos representantes das concessionárias quando os questionários foram aplicados.

As informações contidas no quadro acima apresentam que tanto o Gerente A, quanto o Analista A, não possuem em sua central de atendimento, reclamações sobre *baixa qualidade* de água e efluentes (esgoto), porém, o Gerente B apresenta um nível alto de reclamações quanto a água, e afirma que isso se deu em razão “[...] dos arrastes ocorridos em dezembro e janeiro de 2018”. Noutra via, de acordo com o Gerente B, o esgoto mantém um nível baixo de incidências de reclamações.

Na análise sobre a reclamação de *cobrança indevida*, os principais questionamentos acontecem no município A, se relacionam ao esgoto e se dão em razão da discrepância entre o que é oferecido em termos de serviços (coleta e tratamento) e o que é efetivamente pago pela população. No município B não existem reclamações desta natureza, ou são feitas em baixíssimas quantidades.

No que tange a *qualidade do serviço prestado* no município A, os representantes mensuram a nota 1 afirmando que não há reclamações quanto à água, todavia, um deles pontua 3 para os serviços de esgotamento sanitário, alegando haver um nível mediano de reclamações. Já para o Gerente B, existe um nível mediano para ambos os serviços ofertados pela concessionária.

Para estes tipos de reclamação, o Gerente A sinaliza o problema de *recapeamento das ruas*. Para ele, quando há uma intervenção de melhorias na rede é impossível recapear de

maneira perfeita a rua ou avenida e esta sinuosidade do asfalto gera reclamações por parte da população. O gerente alega que isso apenas seria possível caso o recapeamento completo da via fosse feito, não apenas onde houve a intervenção, algo extremamente oneroso e inviável para as concessionárias. Prosseguindo, ao analisar reclamações sobre a *demora na execução dos serviços, mau atendimento e funcionários despreparados*, ambos os municípios possuem baixos ou baixíssimos índices de reclamações.

Por fim, *o valor abusivo* é apresentado pelo Gerente A com nível baixíssimo de reclamações, mas para o Analista A e o Gerente B este tipo de problema é recorrente em suas centrais de atendimento para os serviços de esgotamento sanitário.

Em síntese, a partir da análise dos dados dos quadros 2 e 3, tornou-se perceptível a insatisfação dos vereadores/cidadãos com a *baixa qualidade, cobrança indevida, qualidade do serviço prestado, mau atendimento, valor abusivo e funcionários despreparados* apresentados pelos representantes do legislativo. Em contrapartida, os representantes das concessionárias alegam chegar com maior incidência em sua central de atendimento, reclamações sobre a *baixa qualidade, qualidade do serviço prestado* (sejam estas relacionadas a questões administrativas ou causas naturais), *valor abusivo e cobrança indevida*.

Estas reclamações figuram entre os tópicos que receberam a pior nota (Quadros 2 e 3), principalmente no que se refere ao alto valor pago pela prestação de serviço de coleta e tratamento de esgoto, pois muitos cidadãos desconhecem como é estabelecida a taxa de tarifação e conseqüentemente há um número elevado de reclamações contra a concessionária.

Para esclarecer essas reclamações que se referem sobre as tarifas pagas pelos consumidores/clientes, é necessário fazer uma breve explicação sobre quem de fato estabelece as taxas cobradas pelas Concessionárias que atuam nos dois municípios analisados.

As Companhias que prestam serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Minas Gerais, têm como ente regulador em sua maioria, a ARSAE – órgão do Governo Federal, que atua como fiscalizadora das demais atividades, existindo ainda, outros órgãos auxiliares, como o PROCON, para os consumidores/clientes e o Ministério Público que atua por meio de denúncias.

Destarte, a Agência Reguladora de Água e Esgoto de Minas Gerais atua tanto na regulação dos serviços quanto na definição das tarifas a serem cobradas pelas empresas que prestam o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, seguindo os princípios da Lei Federal 11445/2007 e pela sua própria Lei Estadual 18309/2009 alterada pela Lei Estadual 20822/2013, que busca a universalização do acesso ao serviço, modicidade das tarifas para os clientes/consumidores, viabilização do desenvolvimento social e econômico,

eficiência e sustentabilidade econômico-financeira e por fim, estimular o uso racional dos recursos disponíveis.

Segundo a Lei 11445/20007, ela estabelece as diretrizes para a política federal de saneamento básico, que delimita os princípios essenciais para uma efetiva prestação destes serviços, obrigando ao titular preparar uma política pública local, propor os planos, adotar parâmetros de qualidade, mensurar os direitos e deveres dos usuários, dentre outras diretrizes e, ainda em seu artigo 3º, sabe-se que:

Art. 3º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - saneamento básico: conjunto de serviços, infra-estruturas e instalações operacionais de: a) abastecimento de água potável: constituído pelas atividades, infra-estruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição; b) esgotamento sanitário: constituído pelas atividades, infra-estruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente; [...]. (BRASIL, Lei 11445, online).

Dessa maneira, a concessionária, prestadora de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário padroniza os seus contratos por meio das Leis federais e estaduais e após serem celebrados, disponibiliza-os no site eletrônico da ARSAE para que todos possam ter conhecimento, o que facilita comparar as reclamações existentes e os respaldos legais inseridos nas cláusulas do contrato da concessionária.

Retomando, de acordo com este contexto, o Legislativo a fim de ter poder de polícia ao fiscalizar o Executivo - ente que celebra o contrato de prestação de serviço com as concessionárias - e ainda, ser o representante das demandas da sociedade, apresenta as manifestações recolhidas por eles aos demais entes em reuniões nas câmaras, a fim de criarem Comissões Parlamentares de Inquérito buscando soluções cabíveis às reclamações.

Para tanto, levando em consideração os conflitos existentes quanto à tarifação dos serviços prestados - que se enquadra no quadro 2 e 3 de reclamações como: cobrança indevida ou até mesmo valor abusivo, foram criadas nos dois municípios CPIs para averiguação, porém, o que se verifica é que as concessionárias apenas seguem as diretrizes que a regulamentam quanto a isso, onde a Agência reguladora preza que:

As tabelas tarifárias autorizadas pela **ARSAE-MG** definem os valores máximos a serem cobrados pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Os usuários são divididos em categorias, de acordo com o perfil ou atividade exercida na unidade, podendo ser Social, Residencial, Comercial, Industrial ou Pública (as definições de cada categoria estão descritas no Art. 27 na Resolução 040/2013 da ARSAE-MG). As tarifas são distintas para cada tipo de usuário, com o objetivo de adequar a cobrança ao perfil de consumo de cada um. (ARSAE-MG).

Ainda, sobre sua Resolução Normativa 003/2011:

A metodologia de reajuste tarifário da Arsa-MG foi estabelecida pela Resolução Normativa 003/2011, aprovada em audiência pública. No cálculo, são utilizadas informações contábeis, de mercado e gerenciais para estimar o efeito inflacionário nos custos da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. O objetivo é garantir a sustentabilidade econômico-financeira e a qualidade dos serviços, sem onerar excessivamente os usuários. Além da recomposição da receita real do prestador, também estão previstos mecanismos de incentivo para a ampliação e melhoria dos serviços prestados. (ARSAE-MG).

Portanto, as CPIs acabam não tendo valia e ficam arquivadas no Ministério Público por anos, sem que nenhuma medida seja realizada, pois as concessionárias aos “olhos do governo” seguem as diretrizes que a regulamenta.

Por fim, os serviços de esgotamento sanitário são piores que os serviços de abastecimento de água em ambos os municípios na visão dos representantes das concessionárias. Contudo, deve ser lembrado que à falta de um zoneamento preciso das cidades, resultou em um crescimento desordenado, que segundo o Gerente A: “dificulta alguns imóveis terem condições técnicas para ligarem sua rede de esgoto à rede pública de esgotamento sanitário. Em alguns casos é necessário que o imóvel contenha um bombeamento na sua própria rede, para assim chegar às ligações prediais da Concessionária prestadora do serviço, o que caberia ao município a averiguação e possível solução”.

Na análise do contrato firmado com os executivos locais, contém cláusulas que responsabilizam o município pelo ligamento de todos os imóveis edificados ou ‘a edificar’ à rede pública de esgotamento sanitário. Em caso de descumprimento desta obrigatoriedade o município deve informar o proprietário do imóvel, que está sujeito a pagamento de multa mensal. No prazo superior a três meses, após a notificação, o imóvel será interditado e declarado inadequado para o uso e habitação efetiva. Isso não tem sido feito, ou seja, há uma declarada omissão do poder público que compromete o tratamento de esgoto no município, já que estas redes, consideradas clandestinas, podem despejar efluentes *in natura* em ribeirões, contaminando os rios e, conseqüentemente, produzindo mau cheiro e ocasionando doenças diversas.

4.2 Conflitos presentes na relação entre a concessionária, Estado e sociedade civil

Partindo para a análise dos conflitos existentes nos contratos de concessão e se estes garantem respaldo legal de direitos à sociedade, afim de garantir condições para que a

fiscalização seja realizada e os serviços entregues com qualidade, todos os respondentes afirmaram conhecer integralmente o contrato de concessão no município. As respostas, porém, foram distintas quando os vereadores e representantes da concessionária foram questionados sobre a necessidade de mudanças no conteúdo dos contratos.

De acordo com o Vereador B “o contrato é quase padrão para toda Minas Gerais, quase uma imposição da época. Acredito que cada cidade deveria ter feito seu contrato de acordo com as suas peculiaridades”. Essa ressalva é pertinente e provoca o debate sobre a padronização x universalização política. Quando se leva em consideração políticas do tipo *top-down*, que possuem diretrizes criadas no âmbito federal, ao serem repassadas, regulamentadas e executadas nos estados e municípios, deve-se levar em consideração as distorções que estão às especificidades de cada localidade. Se os contratos são padronizados, não se permite a discricionariedade necessária para se propor ou fazer as adaptações de acordo com a demanda de cada região.

Levando em consideração o respaldo legal contido nos contratos e a atuação da agência reguladora, os vereadores acreditam não haver de forma esclarecedora no contrato cláusulas que abarcam os direitos dos cidadãos, e afirmam que a ARSAE não atua de forma eficiente. O vereador B comenta:

“Sobre esse ponto, o poder do cidadão é muito pequeno. Primeiro que ele não tem informação adequada, depois ele também não sabe quais são seus direitos. A ARSAE que é a agência reguladora está muito longe do cidadão. O município não tem força para mudanças, o que acaba distanciando a vontade da população com a decisão e maneira de prestar o serviço. A maioria das reclamações ‘é’ referente a problema na casa das pessoas. É não problema da comunidade. A tarifa alta que é uma grande reclamação da população não é repassada a ARSAE, que para aumentar a tarifa faz audiência pública pouco divulgada e longe [em BH] da maioria dos municípios que tem o serviço” (Vereador B).

Em contrapartida, os representantes da concessionária afirmam que:

“O contrato de Concessão é firmado entre a Concessionária e o município e que tem poder de fiscalizar e cobrar em todo o momento, então a sociedade civil por meio do executivo, pode cobrar [...] a ARSAE atua de maneira sistemática, vai em várias cidades, olham a parte de água, esgoto e administrativa e em cima destes trabalhos que eles fazem, de fiscalizar de forma efetiva, que eles estabelecem o aumento da tarifa” (Gerente A).

De acordo com o gerente B,

“[...] o contrato de concessão [município B] foi firmado em 2006 e está de acordo com a legislação vigente à época. Atualmente, a Lei Federal 11445/2007 prevê controles sociais diferenciados e na futura renovação da concessão serão incluídos. Ainda assim, como titular da concessão, o poder concedente tem o poder fiscalizatório, a sociedade tem instrumentos para

cobrança de direitos e deveres, PROCON, MP, Vereadores; e os clientes tem a agência estadual [ARSAE-MG] para regular e fiscalizar os serviços de forma independente” (Gerente B).

Por fim, foram realizadas questões que permitiam a opinião dos respondentes para as causas de tantos conflitos entre concessionária, Estado e sociedade civil. Para as concessionárias o mais importante é o benefício próprio? O que poderia ser feito para que não houvesse tantas reclamações e distorções quanto às informações? O quadro 4 faz uma síntese das opiniões dos representantes do legislativo e das concessionárias.

De uma forma geral, embora haja certa diferença quanto aos motivos e justificativas pessoais dos representantes apresentadas no quadro, entende-se que a causa de tantos conflitos seja: a falta de uma estrutura adequada na elaboração dos contratos; a tarifação do esgoto; falhas de comunicação e conscientização dos usuários; falta de transparência e informação e, até mesmo o interesse de outras prestadoras privadas de saneamento e politicagem.

Por conseguinte, há representantes que são mais intensos em suas ponderações quando se trata de possíveis soluções, como a quebra do contrato e mais brando salientando que é necessário maior independência para a empresa e agência reguladora, maiores repasses, divulgações e aproximação dos usuários/clientes.

Quadro 4. Opinião dos representantes do legislativo e representantes da concessionária sobre as atividades de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de uma concessionária mineira.

Opinião dos Representantes					
	Vereador A	Gerente A	Analista A	Vereador B	Gerente B
O que provoca os conflitos entre concessionária, Estado e sociedade?	"Contratos mal elaborados, altamente lesivos aos consumidores e beneficiando a empresa".	"Falando num todo, é o serviço prestado e principalmente no que se refere à tarifa de esgoto. Em relação ao Estado, não vejo conflito, por que é majoritário nas ações".	"Falhas de comunicação; conscientização sobre a importância do serviço em relação ao valor pago para melhoria da qualidade de vida, a falta de divulgação dos trabalhos desenvolvidos, demonstrando sua importância para a sociedade".	"Falta de transparência, falta de informação, uso político da concessionária, dificuldades em corresponder às necessidades da população e a necessidade dos acionistas".	"Atualmente, dois fatores são decisivos para estes conflitos: a pressão de empresas privadas interessadas em assumir os serviços de saneamento em cidades médias e grandes e a política local, onde cidadãos com interesses eleitorais usam eventuais problemas e até falhas de operação para se auto promoverem e/ou atacar seus adversários".
O importante para as concessionárias é o benefício próprio ou o benefício comum?	"Com certeza benefício próprio, caso contrário as tarifas seriam menores".	A concessionária tem por objetivo principal o benefício comum, benefício da sociedade como um todo, mas ela também trabalha com o benefício próprio, por que ela precisa de renda e faturamento para poder investir".	A empresa foi criada para dar soluções em saneamento básico em sua área de atuação. Por isso, entendo que o propósito primordial da empresa é garantir a qualidade de vida à população por ela atendida".	"Esse é o problema, quando existe a concessão com um contrato fraco, que foi replicado por Minas Gerais e onde a agência reguladora não funciona, elas pensam primeiro politicamente e depois como manter as contas aparentemente bem e que consiga repassar dinheiro para os acionistas. Não vejo a Concessionária hoje como uma empresa para mineiros, e sim uma empresa para o Governador e para os acionistas, esses, se investigarem perceberão que a empresa está em cima de areia movediça".	"Por ser uma empresa de economia mista controlada pelo estado com mais de 50 anos de atuação em Minas Gerais, a cultura da Concessionária é pelo interesse comum".
O que poderia ser feito para que não houvesse tantas reclamações, distorções quanto as informações?	"Rescisão de contrato e elaboração de novo contrato".	A solução é simples, teria que partir da Concessionária fazer a divulgação de tudo que ela faz, na cidade, tanto no abastecimento de água quanto no esgotamento sanitário, quais são os benefícios de uma água tratada, benefícios de esgoto tratado e que o não tratamento do esgoto dissemina doenças de vinculação hídrica".	"Melhoria no processo de divulgação de informações pela empresa e maior consciência por parte de alguns formadores de opinião ou de seus representantes no legislativo, que para terem uma imagem boa perante a sociedade, tecem comentários sem conhecimento de causa, criando mais dúvida na população e gerando expectativas que não poderão acontecer".	"Independência para a Empresa e para a Agência Reguladora. É o principal passo rumo a profissionalização e melhor prestação do serviço de Água e Esgoto".	"É fundamental a aproximação da Companhia com os seus clientes, criando meios de comunicação imediatos e digitais que permitam aos mesmos serem atendidos imediatamente ou terem dúvidas esclarecidas rapidamente".

Fonte: Dados da pesquisa.

4.3 Consolidações de dados sobre investimento, interrupções de água e extravasamento de esgoto.

A partir do conteúdo coletado nos relatórios das CPIs instauradas e da audiência pública realizada foi identificada uma grande insatisfação quanto à falta de investimento da concessionária nos municípios. Este debate ocorreu em razão das interrupções de água nos municípios e da consequente criação de ar nos canos e extravasamento do esgoto.

Segundo os dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS, presentes nos quadro 5 e 6, de 1995 a 1999 não consta nenhuma medição a respeito da prestação de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. As primeiras consolidações sobre a água ocorrem no ano 2000, mas somente depois de 9 anos é que são feitas as mensurações sobre esgotamento sanitário no município A. Já no município B, as consolidações sobre esgotamento sanitário se deram 11 anos depois.

Levando em consideração a protestação por falta de investimento da concessionária nos municípios, pode-se constatar que os índices contidos nos quadros apontam para um aumento no número de ligações realizadas, o que de certa forma contraria a percepção sobre falta de investimento na prestação de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

No decorrer dos anos vários loteamentos foram planejados, residências/moradias construídas, o que indica uma necessidade de preparação da concessionária para estas demandas. Segundo IMRS, no município A havia no ano de 2000 uma população total de 78.772 habitantes e pelo IBGE, último censo realizado em 2017, a cidade possuía cerca de 102.124 habitantes. Já no município B em 2000 havia 67.512 habitantes segundo IMRS e em 2017 pelo IBG, possuía aproximadamente 79.878 habitantes.

Quadro 5. Dados sobre abastecimento de água e esgotamento sanitário no município A.

Abastecimento de Água no município A							
Ano	População total atendida	Quantidade de ligações	Extensão (km)	Vol. água produzida e tratada em ETAs (1.000 m³/ano)	Volume Consumido	Quantidade de paralisações no sistema de distribuição de água (Paralisações/ano)	
2016	90.018	36.336	505,79	6.828,92	4.916,94	30	
2015	89.107	35.383	476,31	6.695,69	4.775,02	0	
2014	94.554	34.512	434,17	6.839,23	5.049,38	0	
2013	93.547	33.300	422,49	6.715,95	5.102,62	0	
2012	89.788	32.148	413,96	6.646,73	5.009,57	0	
2011	88.838	31.280	388,46	6.787,19	4.979,03	0	
2010	87.856	29.801	381,43	6.808,55	4.895,73	0	
2009	99.366	28.826	371,86	6.319,14	4.654,54	15	
2008	95.926	27.565	364,46	6.446,54	4.572,19	35	
2007	94.173	26.864	359,07	6.403,54	4.673,87	1	
2006	91.120	25.789	259,6	6.233,80	4.626,40	0	
2005	88.614	25.007	249,77	5.962,74	4.455,40	0	
2004	86.733	24.432	249,22	6.020,01	4.556,85	3	
2003	84.922	23.746	248,54	6.322,45	4.683,46	0	
2002	82.998	23.219	246,7	6.601,50	4.853,40	0	
2001	85.218	22.372	245,63	6.393,00	4.860,00	0	
2000	81.899	21.562	245	6.391,00	5.100,00	0	
1995/1999 não contém dados							
Esgotamento Sanitário no município A							
Ano	População atendida	Quantidade de ligações	Volume coletado	Volume tratado	Extravasamentos por ano	Coleta de esgoto (%)	Tratamento de esgoto (%)
2016	85.937	35.013	3.674,32	3.674,32	1.695	74,73	100
2015	83.895	33.665	3.552,28	3.552,28	1.552	74,39	100
2014	94.554	33.046	3.774,47	3.774,47	1.635	74,75	100
2013	93.547	31.894	3.820,53	3.820,53	1.795	74,87	100
2012	89.788	30.664	3.743,65	3.026,52	1.723	74,73	80,84
2011	88.838	29.799	3.708,22	3.314,99	1.572	74,48	89,4
2010	87.856	28.237	3.589,45	1.274,12	1.659	73,32	35,5
2009	92.138	26.848	3.410,00	1,11	1.563	73,26	0,03

Fonte: Elaborado pelo SNIS (2018)

Quadro 6. Dados sobre abastecimento de água e esgotamento sanitário no município B.

Abastecimento de Água no município B							
Ano	População total atendida	Quantidade de ligações	Extensão (km)	Vol. água produzida e tratada em ETAs (1.000 m ³ /ano)	Volume Consumido	Quantidade de paralisações no sistema de distribuição de água (Paralisações/ano)	
2016	68.609	28.774	312,13	5.291,83	3.260,16	0	
2015	68.221	28.205	312,13	4.957,50	3.276,29	0	
2014	71.153	27.632	311,25	5.289,18	3.468,35	0	
2013	70.655	26.886	311,07	5.206,03	3.388,29	0	
2012	68.104	25.668	308,27	5.245,94	3.378,58	0	
2011	67.850	24.520	307,13	5.242,98	3.265,55	0	
2010	67.382	23.779	305,65	5.304,30	3.195,86	0	
2009	75.292	22.823	302,71	5.253,05	3.063,89	0	
2008	73.155	22.104	300,52	5.203,92	3.068,68	0	
2007	70.565	21.655	293,17	5.217,93	3.094,75	0	
2006	67.851	20.588	290	4.945,40	2.939,70	0	
2005	61.819	18.502	255,46	4.689,33	2.802,29	0	
2004	60.374	17.985	254,38	4.604,93	2.722,02	0	
2003	58.973	17.529	254,26	4.891,06	2.788,33	0	
2002	57.664	17.117	253,9	5.018,90	2.807,20	-	
2001	55.872	16.483	253,69	4.837,00	2.710,00	3	
2000	58.628	15.979	250	4.821,00	2.796,00	22	
1995/1999 não contém dados							
Esgotamento Sanitário no município B							
Ano	População atendida	Quantidade de ligações	Volume coletado	Volume tratado	Extravasamentos por ano	Coleta de esgoto (%)	Tratamento de esgoto (%)
2016	57.577	24.177	2.116,01	2.061,18	1.661	64,91	97,41
2015	55.603	22.984	2.080,42	1.926,53	1.679	63,5	92,6
2014	71.153	22.242	2.191,85	2.079,04	1.575	63,2	94,85
2013	69.377	21.494	2.122,95	1.972,15	1.608	62,66	92,9
2012	65.294	20.359	2.098,98	2.018,03	1.062	62,13	96,14
2011	62.710	19.483	2.034,49	1.145,43	491	62,3	56,3

Fonte: Elaborado a partir dos dados do SNIS (2018)

As manifestações sobre o pagamento indevido nas contas (consideração de que o consumidor ao invés de receber água recebe - por um tempo - ar no hidrômetro) procedem. Quando se tem intermitência no abastecimento, ou seja, descontinuidade no processo de abastecimento, pode haver a presença de ar, entretanto, segundo os dados do Sistema

Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS, de 2010 a 2015 não houve nenhuma interrupção sistemática (Paralisações/ano); apenas em 2016, em que os dados mensuram uma quantidade de 30 interrupções/ano no município A em razão da forte crise hídrica do país. Toda esta discussão motivou a instauração da CPI no município A, que visava cobrar a obrigatoriedade da instalação de eliminadores de ar pela concessionária a custo zero para a população.

No entanto, foi alegado que, em nenhum momento, a concessionária não impediu que os consumidores instalassem o equipamento, se estes desejassem, desde que sua instalação seja feita pela concessionária mediante pagamento do serviço pelo próprio usuário. Embora não houvesse informações quanto a eficiência deste aparelho, foram feitos pedidos de mensuração de resultado pelo poder legislativo a fim de motivar o processo jurídico.

O gerente do município A, ainda afirma que “atualmente existem apenas 12 eliminadores de ar instalados e que não há informações quanto a eficácia deste aparelho, pois quem o utiliza nunca manifestou ou apresentou sua eficiência”.

Posteriormente, divergências relacionadas com a prestação de serviço de coleta e tratamento de esgoto eficiente comparado ao alto valor de tarifação cobrado da população. Os dados mostram, nesse caso, que em 2016 (último índice apresentado), que há o tratamento de 100% do esgoto coletado no município A, sendo acompanhado por um índice de 97,41% no município B, o que justifica a taxa de cobrança pelos serviços prestados.

Por fim, deve salientar ainda, os conflitos existentes quanto ao extravasamento de esgoto. Os dados coletos apresentam o número de incidências em ambos os municípios no decorrer dos anos, e estes são justificados por três motivos:

- quando chove muito e a rede de esgoto não está projetada para receber água pluvial acontece a sobrecarga dos interceptores, gerando extravasamento;
- quando falta energia elétrica, já que o esgoto chega a determinadas localidades por gravidade para depois ser bombeado até o tratamento preliminar, ocorre extravasamento;
- se uma das bombas apresentarem defeito e tiverem que sofrer manutenção, ocorre o extravasamento do esgoto na chegada da elevatória.

4.4 Lei de Concessões e prestadoras de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

Por fim, buscou-se averiguar a existência de conflitos no modelo implantado no Brasil para a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Levando em consideração a perspectiva histórica, questionou-se aos cinco representantes, tanto do poder legislativo quanto das concessionárias se eles concordavam com as concessões, modelo que permitiu ao setor privado concorrer como prestador de serviços de infraestrutura.

E posteriormente, se os respondentes acreditavam que a prestação de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário poderia ser realizada de uma forma melhor, seja por outra empresa, seja pela privatização total do serviço na visão de alguns ou pela estatização, no caso de as prefeituras terem condições de investir e prestar os serviços, a fim de atender de forma isonômica e eficiente as necessidades sociais. As informações coletadas são apresentadas no Quadro 7.

Diante das respostas, ficou evidente que, considerando o contexto econômico da década de 90 e as diversas demandas sociais por melhoria na qualidade de vida, o recurso do financiamento por meio das concessionárias para os serviços de infraestrutura foi uma opção importante, pois a lei das concessões contemplou normas para participação privada nos projetos de infraestrutura e prestação de serviços de utilidade pública, onde as concessionárias foram tidas, então, como uma alternativa para o oferecimento de melhores serviços, garantindo equidade, seja no abastecimento de água potável como no tratamento de esgoto. Estas organizações possuíam como principal objetivo minimizar a taxa de mortalidade infantil diminuindo o índice de doenças, provendo dignidade social e, conseqüentemente, melhoria da expectativa de vida.

Quadro 7. Informações sobre o abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Quanto ao abastecimento de água e esgotamento sanitário	Vereador A	Gerente A	Analista A	Vereador B	Gerente B
Concordam com a privatização no Brasil, concedida na década de 90, que permitiu as concessões?	"Sim, concordo com a privatização, mas não com o modelo de Concessão"	"Sim, quando se fala em concessões, eu concordo por que abre um leque grande e o Estado pode assumir não só as grandes cidades mas também as pequenas, onde os municípios não tem condições de manter o abastecimento de água, mas também o esgotamento sanitário".	"Não, os países desenvolvidos houve todo um planejamento para as privatizações, principalmente, para obrigar as empresas privadas a cumprir as obrigações impostas em contratos, sob pena de multas e rescisões contratuais".	"Sim, concordo com a necessidade de privatização em busca de mais investimentos e mais qualidade no serviço prestado [...]. Mas não concordo com o atual modelo de concessão vigente em Minas Gerais".	"Sim, entendo que o saneamento deve ser tratado como política pública de saúde preventiva e a presença do Estado por meio de empresas estatais ou de economia mista sob controle estatal é imprescindível para fomentar e viabilizar a universalização do saneamento".
A sua cidade conseguiria a prestação de serviço de forma melhor com outra empresa? (VEREADORES). A sua cidade conseguiria a prestação de serviços de uma forma melhor? (REPRESENTANTES DA CONCESSIONÁRIA)	"Sim, necessitamos de contratos mais exigidos, taxas menores e maiores indicadores de qualidade".	"Sempre tem espaço para melhorar a prestação de serviços".	"Sim, deve ocorrer um trabalho conjunto e contínuo entre o município e a concessionária [...]".	"Sim, a empresa pelo menos teria fiscalização direta do município, podendo definir a tarifa com mais clareza".	"Não. Acredito que os serviços são prestados adequadamente".
A prefeitura da cidade teria estrutura suficiente para investimento na prestação do serviço?	"Sim, desde que o sistema seja devolvido ao município".	"Não, até por que não é uma atividade fim da prefeitura, a prefeitura já tem muito serviço que se refere a água pluvial, limpeza dos bueiros, limpeza dos ribeirões, que nem sempre é feito".	"Não, [...] o município teria vários problemas quanto à sustentabilidade econômico-financeira, por muito das vezes misturar questões eleitorais às obrigações a serem cumpridas pela autarquia".	"Não, sozinha não. Mas com apoio ou mesmo nova concessão, temos condições perfeitas de investir o suficiente para termos um serviço de qualidade".	"Não, estruturar uma empresa ou departamento municipal para cuidar do saneamento básico exige uma expertise própria e uma continuidade de médio e longo prazo".

Fonte: Dados da pesquisa.

Portanto, por mais que existam conflitos quanto a avaliação do papel das concessionárias, privatizar sem a intervenção do Estado não seria a maneira adequada de solucionar os problemas, pois no início do século XX, por exemplo, o Brasil estatiza o serviço de saneamento básico devido à ineficiência da gestão das companhias estrangeiras da época.

Para Castro (2018) este tipo de gestão não atenderia as grandes necessidades das populações, em especial os mais pobres e reforça que:

“O regime privatista de provisão da água era excludente, era só para quem podia comprar o serviço, e por isso e outras razões finalmente o Estado teve que assumir o controle para garantir a universalização do acesso. No caso dos serviços de esgotamento sanitário e drenagem, aí foi diretamente o Estado que teve que assumir desde o início, pois as empresas privadas não se interessavam, a “água suja” não era considerada um bom negócio”. CASTRO, 2018)

Para tanto, a privatização deste setor é formemente criticada:

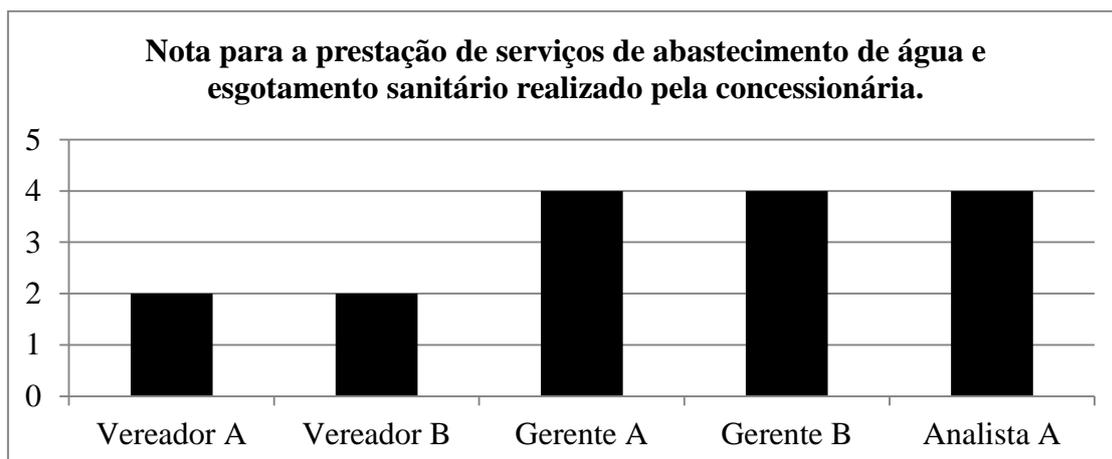
A prestação privada dos serviços como padrão predominante não será capaz de trazer os avanços necessários ao setor de saneamento e de incluir os 800 milhões de pessoas ainda sem acesso à água e os 1,1 bilhão sem acesso aos serviços de esgotos, segundo estimativas conservadoras da ONU. E reforça essa constatação os rotundos fracassos de experiências de privatização no setor. (CASTRO; HELLER, 2015).

Levando em consideração à quebra de contrato para que outra empresa assuma o serviço, esta medida se torna inviável devido ao fato de toda a infraestrutura estar vinculada ao patrimônio da concessionária e precisa ser ressarcida mediante pagamento pela prefeitura de valor acordado conforme a avaliação técnica procedida e aceita pelas partes. Esta indenização sofre os ajustes das benfeitorias realizadas pela concessionária. Neste caso, deve-se considerar a situação financeira deficitárias dos municípios brasileiros, que não disponibilizam de tal valor, além das condições técnicas para a realização da prestação do serviço de forma permanente ou, ao menos, até conseguir outra prestadora deste serviço.

Prosseguindo, outro ponto mencionado no questionário foi o estabelecimento de uma nota para a atuação da empresa prestadora de serviços de água e esgotamento sanitário na cidade de origem do respondente, sendo 1 totalmente ineficiente, 2 ineficiente, 3 aceitável, 4 eficiente e 5 totalmente eficiente.

As notas atribuídas pelos representantes seguem no Quadro 8.

Quadro 8. Nota para a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.



Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se, através dos dados, a insatisfação dos representantes legislativos em relação aos serviços prestados pela empresa em questão. Os mesmos justificam as notas dadas de forma semelhante ao concordar com a ideia de que a empresa, embora preste serviços bons à

população, deixam a desejar em quesitos importantes como, por exemplo, a eficiência do tratamento do esgoto e suas elevadas taxas, dentre outros.

Diferentemente, os representantes da concessionária afirmam nível ótimo de eficiência quanto ao abastecimento de água. A nota 4 está relacionada, porém, a necessidade de melhorar os investimentos e implementar um programa/projeto de “conscientização para usuários”, não só sobre a importância do tratamento de esgoto, mas também com referência ao uso correto do sistema de esgotamento sanitário, de acordo com o que expõe o analista A.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se diante da análise da pesquisa, que a Lei de Concessões permitiu que o Brasil tivesse uma forma de financiamento para a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, tida como uma alternativa interessante diante da situação totalmente deficitária da época, dos altos índices de doenças e um menor desenvolvimento do país.

Por meio das concessões, o saneamento básico melhorou muito a partir da década de 1990, pois se buscou de forma efetiva atender e levar água e tratamento de esgoto para toda população. Mas devido há alguns empecilhos como a falta de um zoneamento urbano preciso por parte das prefeituras, a prestação de serviço de esgotamento sanitário ainda se matem deficitário; alguns imóveis não têm condições técnicas para ligarem as suas redes ao sistema público e seus resíduos são lançados diretamente em ribeirões, produzindo contaminação nos rios e gerando doenças e mau cheiro.

Muito deve ser investido para que haja uma melhor logística de atuação por parte das concessionárias e é responsabilidade das prefeituras participar de forma direta deste processo, seja por meio da sua função de fiscalização/regularização destes imóveis ou regulação dos próprios serviços prestados por meio da observância dos direitos sociais na elaboração dos contratos e criação de mecanismos de controle para regulação dos serviços prestados.

Outra medida necessária quanto aos contratos celebrados entre as concessionárias e o Executivo é a consideração das condições e particularidades locais, vinculadas ao perfil do município (de sua população e demandas). Ainda, recomenda-se um melhor acompanhamento dos trabalhos realizados pelas agências reguladoras, como no caso da ARSAE. Recomenda-se a realização de audiências públicas nos respectivos municípios, dotando de transparência e mecanismos de controle social sua gestão, no sentido de melhor definir as políticas de tarifação. Toda melhoria nas informações permitiria alcançar maior credibilidade resultando em menor incidência de conflitos e uma maior confiança dos seus clientes/consumidores.

Para tanto acredita-se que o poder Legislativo deve permanecer recolhendo as demandas e buscar sempre solucioná-las, mas precavendo-se sempre no sentido de buscar respaldo técnico antes do processo de tomada de decisão. A autopromoção, vinculada a politicagem, deve ser evitada e novos caminhos devem ser construídos baseado no diálogo e transparência. Outro ponto que vale destaque é o foco na finalidade da política pública no momento de análise, cobrando mais prudência na execução dos contratos e vinculação de indicadores que permitam controle social.

Fica evidente, pelos resultados mostrados, os conflitos existentes e os interesses de cada ente no processo, seja por parte do proprietário (Estado e seus representantes – legislativo e sociedade) ou agentes (representantes da concessionária). Estes conflitos por sua vez, devem ser analisados de maneira imparcial, principalmente se levarmos em consideração os traços patrimonialistas/clientelistas ainda presentes na gestão pública brasileira e que, de alguma maneira, permeiam esta discussão.

Assim, toda prestação de serviço à sociedade, independente de qual seja, deve ter sempre a efetiva participação dos cidadãos, seja acompanhando, investigando ou solicitando informações. São as pessoas que recebem o produto final, e nada mais justo, é seu direito receber de forma eficiente, eficaz e efetiva todos os serviços essenciais.

Por fim, a prestação de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário e suas vertentes conflituosas de interesse, contem poucos estudos e análises realizadas, principalmente no que diz respeito a implantação adequada da Lei 11445/2007 na prática, por ser diretrizes criadas recentemente e os contratos de concessão terem sido celebrados antes. Além disso, considera-se que a pesquisa pode dar aos “representantes do povo” melhores conhecimentos e conseqüentemente melhores indagações aos representantes das concessionárias ao renovarem suas concessões e ainda base para novos estudos àqueles interessados na área de saneamento básico.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agência Reguladora Água e Esgoto – ARSAE-MG. Disponível em: <<http://www.arsae.mg.gov.br/>>. Acesso em: 20 mai. 2018.

Alencar, E. **Métodos de pesquisa nas organizações**/Edgar Alencar. Lavras: UFLA/FAEPE, 2000. 109 p.: il. – Curso de Pós-Graduação “Lato Sensu” (Especialização) a Distância: Gestão Agroindustrial.

ARECO, Y. **Teoria da Agência**: a evidenciação dos conflitos dentro do ambiente empresarial. Disponível em: <http://www.blbbrasil.com.br/artigos/teoria-da-agencia/>. Acesso em: 20 nov. 2017.

BARROS, R. **A história do saneamento básico no Brasil**. Artigo publicado em 3 dez. 2014. Disponível em: <http://www.rodoinside.com.br/a-historia-do-saneamento-basico-no-brasil/>. Acesso em: 20 nov. 2017.

BARNEY, J. B; HESTERLY, W. **Economia das organizações: entendendo a relação entre as organizações e a análise econômica**. In S. R. Clegg, C. Hardy & W. R. Nord (Eds.), Handbook de estudos organizacionais: ação e análise organizacionais (vol. 3). São Paulo: Atlas.

BIANCHI, M. **A controladoria como um mecanismo interno de governança corporativa e de redução dos conflitos de interesse entre principal e agente**. In. IX Congresso Internacional de Custos – Florianópolis, SC, Brasil, 28 a 30 de novembro de 2005.

BRASIL. **Lei Nº 11445**, de 5 de janeiro de 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2007/lei/11445.htm. Acesso em: 20 mai. 2018.

CARVALHAL, S. da. **A influência da estrutura de controle e propriedade no valor de mercado, estrutura de capital e política de dividendos das empresas brasileiras de capital aberto**. 2002. Tese (Doutorado em Administração de Empresas). Instituto Coppead de Administração/ Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro.

CASTRO, J. E; HELLER, L. **A participação privada em saneamento e seus sofismas**. Disponível em: <<http://www.assemae.org.br/artigos/item/85-a-participacao-privada-em-saneamento-e-seus-sofismas>>. Acesso em: 30 abr. 2018.

CASTRO, J. E. **Privatizar serviço de saneamento não resolve os problemas do setor**. Jornal Contratempo. 18 de Janeiro de 2018. Ourinhos – SP. Disponível em: <<http://contratempo.info/cidade/privatizar-servico-de-saneamento-nao-resolve-os-problemas-do-setor-diz-pesquisador-de-oxford/>>. Acesso em: 30 abr. 2018.

EISENHARDT, K. M. **Teoria da Agência**: Uma Avaliação e Revisão. **Revista de Governança Corporativa**. RGC, São Paulo, v. 2, n.1, p. 1-36, abr. 2015.

FREIRE, E. H. **Direito à água**: conflitos e disputas na Região do Leste Metropolitano do Rio de Janeiro. 20 p. Doutorando do programa de Pós-graduação em Arquitetura e Urbanismo

(PPGAU/UFF), eloisafreire.uff@gmail.com. SESSÃO TEMÁTICA 4: MEIO AMBIENTE E POLÍTICAS PÚBLICAS. XVII ENANPUR. São Paulo, 2017.

GALVÃO JUNIOR, A. C. de; MONTEIRO, M. A. P, **Análise de contratos de concessão para a prestação de serviços de água e esgoto no Brasil**, Ceara, v. 11, n. 4, p. 353- 361, out./dez. 2006.

GAVIOLLI, J. **Abastecimento público de água na Região Metropolitana de São Paulo: escassez, demanda e aspectos de saúde pública**. 150 p. Dissertação (Pós-Graduação em Saúde Pública) – Faculdade de Saúde Pública, São Paulo, 2013.

GIL, A. S. **Como elaborar projetos de pesquisa** -4. ed. Editora Atlas S. A, São Paulo, p. 1-176, 2002.

ÍNDICE MINEIRO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL – IMRS. Disponível em: <http://imrs.fjp.mg.gov.br/>. Acesso: 17 jun. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 17 jun. 2018.

JACOBI, P. **Cidade e Meio Ambiente**. 2ª edição. São Paulo: Annablume, 2006.

JENSEN, M. C. & MECKLING, W. H. **Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure**. Journal of Financial Economics, 1976.

LEONETI, A. B et al. **Saneamento básico no Brasil: considerações sobre investimentos e sustentabilidade para o século XXI***, rap — Rio de Janeiro 45(2), p. 331-48, mar./abr. 2011.

MELLO, M. F. **Privatização do Setor de Saneamento no Brasil: Quatro experiências e muitas lições**. Econ. Aplic., 9(3): 495-517, jul-set 2005.

NASSIFF, E; SOUZA, C. L. **Conflitos de Agência E Governança Corporativa**. Caderno de Administração. Revista do Departamento de Administração da FEA ISSN 1414-7394 Pontifícia Universidade Católica de São Paulo 1, São Paulo, CAD. v. 7, n.1, p. 01-20, Jan - Dez. 2013.

PEREIRA JÚNIOR, J. S. de. **Tarifas dos serviços públicos de Água e Esgotos no Brasil**. Biblioteca Digital Câmara dos Deputados. Centro de Documentação e Informação Coordenação de Biblioteca <http://bd.camara.gov.br>. 2007.

RECLAME AQUI. Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/indices/lista_reclamacoes/?id=1519&problemType=0000000000164>. Acesso em: 13mar. 2018

SANTANA, F. B. **Privatização do Saneamento Básico no Brasil: um estudo de caso da cidade de Limeira – SP**, Limeira, 2015.

SANTOS, L. C. **Tipologias de Pesquisa Aplicáveis à Contabilidade**. Disponível em: www.lcsantos.pro.br>. Acesso em: 13 dez. 2017.

SILVA, P.; MELO, M. **O processo de implementação de políticas públicas no Brasil:** Característica e determinantes da avaliação de programas e projetos. Campinas: UNICAMP, Núcleo de estudos de políticas públicas: NEPP, caderno 48, 2000.

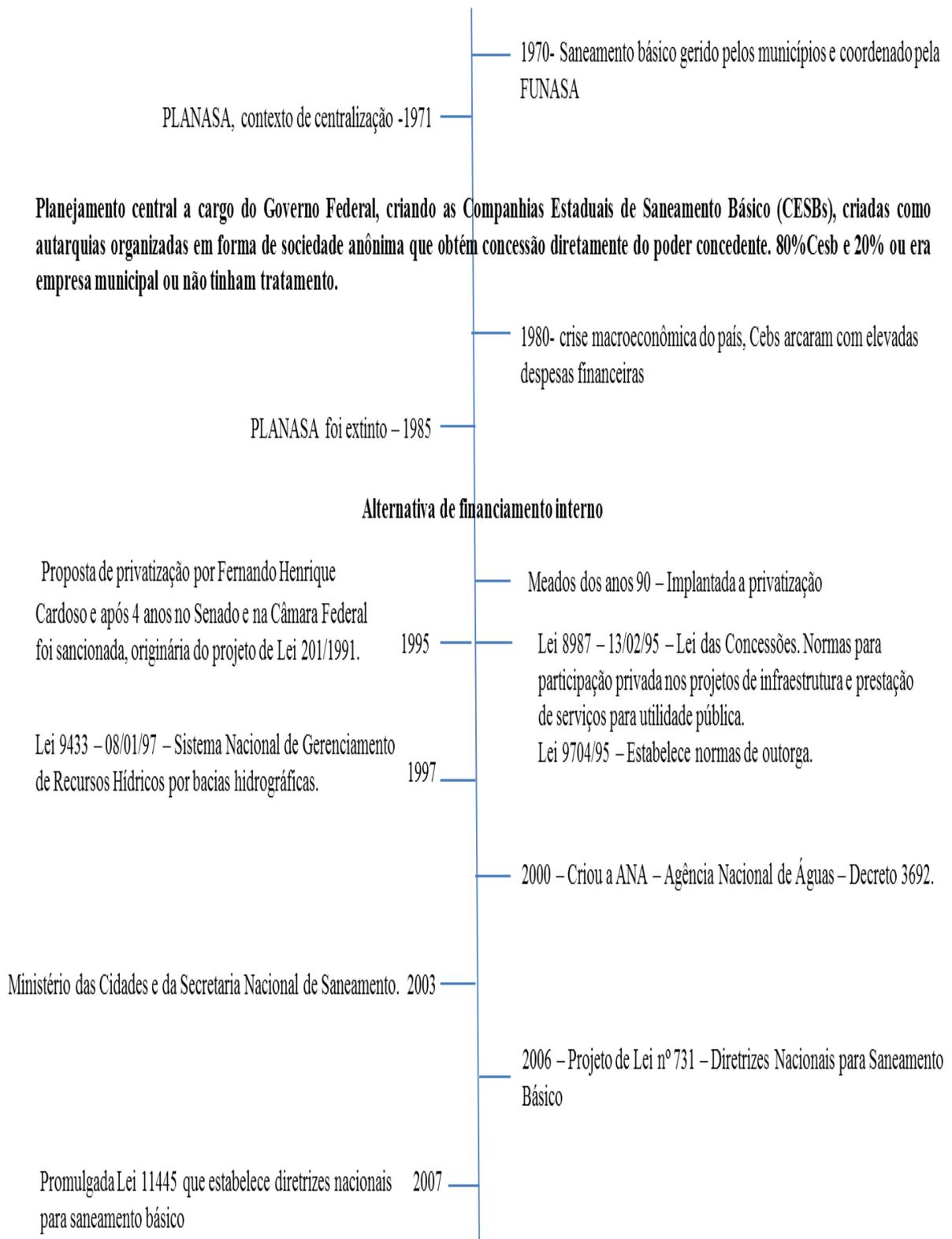
Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento - SNIS. Ministério das cidades. Disponível em: <<http://www.snis.gov.br/>>. Acesso em: 03 mai.2018.

VARGAS, M. C; GOUVELLO, B. de. **Trajetória e perspectivas da gestão privada do saneamento na América Latina:** contrastes e aproximações entre Brasil e Argentina. Desenvolvimento e Meio Ambiente, n. 24, p. 57-70, jul./dez. 2011. Editora UFPR.

XIMENES, S. Minidicionário da Língua portuguesa/ Sérgio Ximenes. 2ª ed. reform. – São Paulo: Ediouro, 2000.

APÊNDICES

LINHA DO TEMPO



QUESTIONÁRIO 1.

REPRESENTANTES DO LEGISLATIVO

Nome: _____ **Sexo:** _____ **Idade:** _____ **Representante:** _____

1- Na década de 90, o Brasil vivia uma época de crise, buscou-se, portanto, como alternativa de financiamento em serviços de infraestrutura, principalmente no que diz respeito à Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, a Lei que permitiu as Concessões. Pois era necessário maiores cuidados a prestação destes serviços, devido a epidemias, diminuição do índice de desenvolvimento, dentre outras.

Com base nesta informação você concorda com a privatização desta empresa de infraestrutura?

Sim Não

Justifique: _____

2- A empresa que atua na sua cidade atende com presteza a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário? Que nota atribui a esta prestação de serviço? Em uma nota de 1 a 5, onde 1 é totalmente ineficiente, 2 baixa ineficiência, 3 aceitável, 4 baixa eficiência e 5 totalmente eficiente, que nota atribui?

1 2 3 4 5

Justifique: _____

3- Acredita que poderiam conseguir a prestação de serviço de uma forma melhor com outra empresa?

Sim Não

Justifique: _____

4- A prefeitura de sua cidade teria estrutura suficiente para investimento na prestação deste serviço de forma equânime e continua?

Sim Não

Justifique: _____

5- Dentre os conflitos e as reclamações existentes entre o AGENTE (Concessionária) e o PRINCIPAL (Estado e Sociedade Civil) atribua uma nota de 1 a 5 de acordo com as manifestações recebidas. Em que 1 representa uma baixíssima quantidade, 2 uma baixa quantidade, 3 uma quantidade moderada, 4 uma alta quantidade e 5 uma altíssima quantidade de reclamações desta natureza

CONFLITOS	1	2	3	4	5
Baixa Qualidade					
Cobrança Indevida					
Mau atendimento nos serviços prestados					
Qualidade do Serviço Prestado					
Demora na execução					
Mau atendimento					
Valor Abusivo					
Funcionários despreparados					

6- Conhece na íntegra o contrato de Concessão da sua cidade? Mudaria algo?

Sim Não

Justifique: _____

7- No contrato constam cláusulas que dê respaldo legal aos cidadãos, ou seja, se há cláusulas que dê direitos aos cidadãos?

Sim Não

Justifique: _____

8- Qual a Agência Reguladora que atua na sua cidade? _____

9- A Agência Reguladora lhe permite contribuir quanto à cobranças e fiscalizações, de forma efetiva quanto à prestação de serviço de abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário?

Sim Não

Justifique: _____

10- Na sua opinião:

a) O que provoca tantos conflitos entre a Concessionária, Estado e Sociedade Civil?

b) O importante para as Concessionárias é o benefício próprio ou o benefício comum?
Justifique

c) O que poderia ser feito para que não houvesse tantas reclamações, distorções quanto às informações, dentre outras?

Mau atendimento										
Valor Abusivo										
Funcionários despreparados										

Além das reclamações na central de atendimento, existe alguma outra que foi realizada pelo PROCON ou outro órgão? Se sim, qual? É fácil de ser solucionada?

6- Na sua opinião, o Contrato de Concessão, abrange todos os quesitos para garantir legalidade ao Executivo e a Sociedade Civil? Permite a sociedade civil, nas suas cláusulas de direitos e deveres, algum respaldo legal? Acredita que possa ser mudado algo?

Sim Não

Justifique: _____

7- Qual a Agência Reguladora que atua na sua empresa? A Agência Reguladora contribui, de acordo com a sua função de cobrar e fiscalizar, de forma efetiva? Como é feita a cobrança e a fiscalização?

Sim Não

Justifique: _____

8- O Ministério Público atua de forma punitiva, se assim for necessário, contra a Empresa? Como funciona o método de fiscalização do Órgão?

Sim Não

Justifique: _____

9- Na sua opinião:

a) O que provoca tantos conflitos entre a Concessionária, Estado e Sociedade Civil?

b) O importante para as Concessionárias é o benefício próprio ou o benefício comum?
Justifique

c) O que poderia ser feito para que não houvesse tantas reclamações, distorções quanto às informações, dentre outras?

10- Diante das sentenças, o que pode nos dizer a respeito: (Sentenças selecionadas de acordo com as reclamações existentes dentro do município).
