CNPJ: 19.670.696/001-91

ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA

Aos 07 dias do mês de junho do ano de 2022, na Agência Reguladora do Município de Belém, localizada à Rua Curuçá nº 555, Bairro do Telégrafo sem fio, às 10 horas. Estiveram presentes os membros da Diretoria Colegiada e o Ouvidor da ARBEL para tratar dos seguintes assuntos:

I- **PROC. 251/2022 – NOTIFICAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA**
II- **PROC. 220/2022 – REFERENTE À SOLICITAÇÃO DA ADIC**
III- **AVALIAÇÃO DAS DIRETRIZES E CUMPRIMENTO DA AGENDA REGULATÓRIA EM CONSONÂNCIA COM O PLANO DE AÇÕES BIÊNIO 2021-2022**
IV- **DEMAIS QUESTÕES DE GESTÃO E ADMINISTRATIVAS QUE SE FIZERAM NECESSÁRIAS**

A abertura da reunião aconteceu às 10h horas, com a presença dos seguintes representantes da Agência: Dra. Eliana Uchôa – Diretora-Presidente, os Diretores Autárquicos: Dra. Paloma Lins e Dr. Sérgio Menezes, o Ouvidor – Dr. Ruy Frazão.

Iniciou-se o debate com a palavra da Diretora-Presidente - Dra. Eliana Uchôa, resumindo a pauta da reunião.

I - PROC. 251/2022 – NOTIFICAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA

Com a palavra, a Diretora-Presidente - Dra. Eliana Uchôa consignou sobre a reunião realizada no dia 13 de maio do corrente ano onde entregou pessoalmente Oficio nº 119/2022 GAB/ARBEL que respondia o Oficio nº 54/NUDESCON – GAB/DPPA, que possui assunto a "cobrança em desconformidade com a Lei dos Serviços Públicos sob concessão, Código de Defesa do Consumidor e Constituição Federal/1988", na reunião foram realizados questionamentos sobre Tarifa Social, Tarifa para economia Mista e Tarifa por Estimativa, considerando que alguns destes pontos estão contidos na Agenda Regulatória, constante da Portaria nº 150/2021, 25 de agosto de 2021,

A Diretora Autárquica - Dra. Paloma Lins, acrescentou que a ARBEL se antecipou e apresentou à Defensoria Pública todas as medidas que estavam sendo feitas. Informou que houve uma reunião bastante esclarecedora, entre a ARBEL e a Defensoria Pública, visando o bem comum e a máxima prestação de informações. Sugeriu que seja encaminhado ofício com a Agenda Regulatória (completa) em anexo, informando quais os pontos já estão sendo objeto de tratativa ou possibilidade de inclusão, tendo em vista que a Agenda pode passar por revisões. Dra. Eliana foi de acordo, inclusive propôs que fosse encaminhado com a máxima urgência, frisando os pontos que foram discutidos, informando que a Agência Reguladora já estava tomando as devidas providências. Solicitou que os Coordenadores Autárquicos providenciassem as informações necessárias imediatamente, para dar andamento. O Diretor Autárquico - Dr. Sérgio Menezes, foi favorável e acrescentou que toda a alteração que fosse feita na Agenda Regulatória, fosse encaminhada à Defensoria Pública para ciência. A Diretora-Presidente informou que a Defensoria requereu que fosse agendada uma reunião entre a ARBEL, COSANPA e Defensoria Pública para resolução de algumas questões. Em atendimento ao pedido da Defensoria Pública, solicitou que fosse agendada a referida reunião para intermediação entre a Defensoria Pública e a COSANPA, através da ARBEL. Ficando aprovado, por unanimidade, todas as proposições dos integrantes da Diretoria Colegiada.

II - PROC. 220/2022 – REFERENTE À SOLICITAÇÃO DA ADIC

Com a palavra a Diretora Autárquica – Dra. Paloma, pontuou a dificuldade que agência enfrenta com questões referente à cessão de servidor, mesmo a Agência sendo uma autarquia. Achou necessário o envio da solicitação da Agência Distrital de Icoaraci ao Gabinete do Prefeito para que seja feita uma análise sistêmica, incluindo também outras demandas da ARBEL que necessitavam da apreciação do Chefe do Executivo. Propôs a criação de uma Nota técnica, fazendo análise de todos os pontos de competência da ARBEL. O Diretor Autárquico – Dr Sérgio Menezes, foi de acordo, sugerindo também o agendamento de reunião. A Diretora Presidente – Dra. Eliana, solicitou o encaminhamento, primeiramente, à Procuradoria Jurídica, para parecer, e, em seguida, a criação de ofício requerendo o agendamento da reunião. Ficando

deliberado, por unanimidade, a criação de Nota Técnica abrangendo todos os pontos no que tange à autonomia da ARBEL, encaminhamento ao jurídico para parecer e encaminhamento de ofício ao Gabinete do Prefeito solicitando reunião.

III - AVALIAÇÃO DAS DIRETRIZES E CUMPRIMENTO DA AGENDA REGULATÓRIA EM CONSONÂNCIA COM O PLANO DE AÇÕES - BIÊNIO 2021-2022

Com a palavra a Diretora Autárquica Dra. Paloma explanou acerca da pauta e propôs, em concordância com o Diretor Autárquico – Sérgio Menezes, a realização de reuniões com as coordenadorias para que as mesmas apresentassem, à Diretoria Colegiada, os pontos da Agenda Regulatória que estavam sendo cumpridos e se estava havendo alguma dificuldade na realização de algum deles. A Diretora Presidente – Dra. Eliana, esclareceu a importância da realização da referida reunião e opinou que a mesma acontecesse uma vez ao mês, no mínimo. Ficando deliberado, por unanimidade, o encaminhamento de ofício interno às coordenações, solicitando informações acerca do cumprimento da Agenda Regulatória, bem como eventual dificuldade, e, concomitantemente, a marcação de reunião com os coordenadores envolvidos, para melhor definição.

IV - DEMAIS QUESTÕES DE GESTÃO E ADMINISTRATIVAS QUE SE FIZERAM NECESSÁRIAS

IV - I – ACESSO DO USUÁRIO AO SITE DA COSANPA

Tendo em vista algumas reclamações de usuários da COSANPA, foi acrescentado como pauta da reunião a dificuldade de acesso dos consumidores para com a central de atendimento da Companhia de Saneamento do Pará, tanto via internet quanto contato telefônico. Na oportunidade, o Ouvidor Autárquico – Dr Rui Frazão, juntamente com Diretoria Colegiada da Agência, fizeram o teste e análise minuciosa no site da COSANPA e detectaram que é possível que o consumidor faça reclamações/ elogios/ tire dúvidas através de e-mail informado no sitio da Companhia ou mesmo por meio de aba disponível, criada para este fim. Entretanto, ao fazerem a verificação, constataram que a forma como está disponível no sistema não abrange todos os usuários, tendo em vista que parte da população é limitada e leiga na área de informática, pontuando a necessidade de uma linguagem mais acessível, com mais informações, sugerindo, inclusive

vídeos explicativos. Foi discutido também acerca do 0800 que é informado na fatura de água, o mesmo só pode ser realizado através de telefones fixos, estes que estão em desuso pela grande maioria da população, foi pontuado que já houveram expedientes para COSANPA sobre a impossibilidade da ligação de celular para o 0800, tendo sido deliberado que fosse realizado o levantamento deste expedientes e diligências sobre o 0800, o Ouvidor sugeriu o encaminhamento de ofício à COSANPA solicitando providências, no sentido de adequação no canal de atendimento do 0800, no que tange ao recebimento de ligações através de telefones celulares, considerando que a maior parte dos usuários não possui telefone convencional. Ficando deliberado, por unanimidade o levantamento dos expedientes e diligencias sobre o 0800 e o envio de ofício ao Presidente da Companhia, pontuando as questões referente ao 0800, bem como às dificuldades de acesso ao site para alguns usuários.

Sem mais pautas ou outros assuntos.

A reunião foi encerrada às 10h40, pois nada havia mais a ser tratado no momento. Eu, Rayan Gonçalves, secretariei os trabalhos nessa reunião e lavrei a presente ata assinada por mim e pelos presentes.

Belém, 07 de junho de 2022.

Eliana Uchôa
Diretora Presidente - ARBEL

Paloma Maciel Lins
Diretora Autárquica - ARBEL

Sérgio Menezes
Diretor Autárquico - ARBEL