INDICAÇÃO N° 16, DE 20 DE ABRIL DE 2026.

ROSSINI MACHADO DO ROSÁRIO, vereador integrante da atual legislatura da Câmara Municipal de Vereadores de Independência/RS, com base no art. 39 II, da Lei Orgânica e no art.206, I e art.243 do Regimento Interno desta Casa, requer, após a devida tramitação em plenário, que seja encaminhada ao Poder Executivo Municipal a seguinte:

INDICAÇÃO:

INDICA AO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL A CRIAÇÃO DE UM CANAL DE ATENDIMENTO E APOIO AO MUNÍCIPE (PRESENCIAL E ON-LINE) PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, CONTESTAÇÃO DE FATURAS E AUXÍLIO NA COMUNICAÇÃO COM A CONCESSIONÁRIA CORSAN/AEGEA.

Prezados,

O Poder Executivo Municipal, por meio da Secretaria competente ou setor de fiscalização, institua um Canal de Atendimento e Apoio ao Munícipe, com modalidades presenciais (balcão de atendimento na Prefeitura ou anexo) e on-line, destinado especificamente a:

1. Receber e registrar reclamações de munícipes sobre divergências exorbitantes nos valores das faturas de água e esgoto;

2. Auxiliar na abertura de protocolos de contestação junto à CORSAN/Aegea para aqueles que encontram dificuldades nos canais oficiais da concessionária;

3. Mediar a comunicação entre o cidadão e a empresa, garantindo que as demandas locais recebam a devida atenção institucional;

4. Compilar dados estatísticos sobre as falhas no serviço para subsidiar ações de fiscalização direta do contrato de concessão pelo Município.

A presente indicação fundamenta-se no crescente volume de queixas apresentadas pela comunidade em relação aos serviços prestados pela CORSAN/Aegea. Nas últimas semanas, diversos munícipes têm relatado divergências significativas nos valores das faturas, com aumentos que não condizem com o histórico de consumo das residências e comércios locais.

Soado a isso, a população enfrenta severas dificuldades de comunicação com a concessionária. Os canais de atendimento remoto, muitas vezes apresentam demora excessiva ou respostas genéricas que não resolvem o problema do cidadão, gerando um sentimento de desamparo e injustiça.

Câmara de Vereadores de Independência
Protocolo nº 349/2026
Recebido em 20 / 04 / 2026
Às 14 h 02 min. Func. 3053

Como vereador, entendo que é dever do Município, na condição de Poder Concedente e Fiscalizador, intervir em defesa do consumidor local. A criação deste canal municipal não visa substituir o atendimento da CORSAN, mas sim oferecer um suporte institucional que:

- Humanize o atendimento: Muitos idosos e pessoas com dificuldade de acesso tecnológico não conseguem resolver seus problemas via aplicativo;
- Fortaleça a Fiscalização: Com os dados centralizados na Prefeitura, o Executivo terá provas concretas para cobrar melhorias e, se necessário, aplicar as sanções previstas no contrato de concessão;
- Garanta a Transparência: O cidadão sentirá que o Governo Municipal está atento e agindo para proteger o orçamento das famílias contra cobranças indevidas.

A base legal para tal medida encontra amparo na Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público) e no Código de Defesa do Consumidor, que estabelecem o direito à informação e à prestação de serviços públicos adequados e eficientes.

Pela relevância do tema e pelo impacto direto no bem-estar de nossa população, contamos com a sensibilidade e a agilidade do Poder Executivo no acolhimento desta proposta.

Independência/RS, 20 de abril de 2026.

Ver. Rossini Machado do Rosário