



008ª CEDECONDH 18MAR2025

Pauta: Contas do DMAE com valores exorbitantes pós-enchente e erros de leitura em toda a cidade.

PRESIDENTE ERICK DÊNIL (PCdoB): (18h54min) Estão abertos os trabalhos da presente reunião da Comissão de Defesa do Consumidor, Direitos Humanos e Segurança Urbana – CEDECONDH. Boa noite a todos e a todas; boa noite, comunidade; boa noite, Ver. Pedro Ruas, vice-presidente da CEDECONDH; Ver. Marcelo Bernardi, proponente do encontro, da reunião de hoje; colega Carlo Carotenuto, vereador que faz parte também da Câmara de Vereadores. Cumprimento a comunidade da vila Farrapos, Navegantes; cumprimento todos e todas. Sei que a pauta é muito importante, a pauta de hoje trata, inclusive, do acesso à água, acesso à água potável, os problemas que estão surgindo na comunidade. Hoje é dia 18 de março de 2025; agora são 18 horas e 54 minutos. De imediato, antecipo que me coloco à disposição, junto à Comissão de Defesa do Consumidor, Direitos Humanos e Segurança Urbana, para que a gente possa, Ver. Marcelo, procurar essa mediação com o poder público, com a Prefeitura, com o DMAE, para que, de fato, seja solucionado o problema da comunidade. De antemão, também, expresso, antes de passar para o Ver. Pedro Ruas, para saudar também a nossa reunião de hoje.. Eu, assim que abri aqui a reunião,

justifico a minha ausência, sairei daqui, irei para o Sarandi, onde está ocorrendo uma ordem de despejo dos moradores da Rua Aderbal. Então, é uma questão imediata, vou ter que me deslocar para lá para poder dar suporte para a comunidade e defender a moradia. Lá também o tema, vereador, trata do DMAE, porque a obra que está acontecendo é uma obra do DMAE. Também reforço aqui o nosso compromisso, pelo menos uma opinião pessoal, enquanto vereador, da defesa do DMAE público, uma empresa que presta um serviço há décadas para a cidade de Porto Alegre, mas, como toda empresa, precisa melhorar, precisa ser aprimorada. Registro aqui que eu acho que o DMAE deve permanecer como uma empresa pública, como uma empresa que presta serviço para a sociedade de Porto Alegre, mas acho que é papel e dever nosso, enquanto vereador, dever moral, dever ético, cobrar as melhorias adequadas para o DMAE e estar ao lado da comunidade. De antemão, agradeço pela oportunidade de abrir a reunião, terei que me ausentar da reunião por conta dessa ordem de despejo no Sarandi, mas o Ver. Marcelo Bernardi, que foi o proponente do nosso encontro de hoje. Registro aqui a minha disposição para se somar nas medidas cabidas da CEDECONDH, da Prefeitura, para que a gente possa, junto ao Ver. Pedro Ruas, procurar essas soluções imediatas para a comunidade aqui da vila Farrapos e todas as comunidades que rodeiam aqui, que devem, infelizmente, sofrer com o mesmo problema da falta de água, da conta de água cara. Infelizmente, eu não tenho dúvida, Ver. Marcelo, que isso tem sido a realidade de toda Porto Alegre – por onde a gente anda tem muito erro, muito problema. Eu não tenho dúvida de que o desfecho dessa reunião pode ser que seja, inclusive, um exemplo para outros bairros, que a gente possa tratar desse tema tão importante, que é o acesso à água potável, a conta de água de maneira correta, com preço justo, sem erro de digitação, sem erro de cálculo. E, ao mesmo tempo, o serviço público prestado tem que ser de qualidade para a comunidade. Então, obrigado pela oportunidade. Passo aqui ao Ver. Pedro Ruas para fazer as saudações também, justificando a minha ausência. Parabenizo o Ver. Marcelo Bernardi por ser o propulsor desse encontro de hoje, que deu escolha para vir a Câmara até a comunidade, porque,

geralmente, a gente faz as reuniões da comissão dentro da Câmara de Vereadores. Eu acho muito importante, vereador, quando tem essa ação, de chamar a comunidade para participar. Então, parabéns pela proposição, pela iniciativa dessa reunião. Passo para o Ver. Pedro Ruas aqui e uma ótima reunião a todos e todas. Obrigado.

VEREADOR PEDRO RUAS (PSOL): Muito obrigado, Presidente Erick Dênil, presidente da nossa comissão; de fato, o Ver. Erick Dênil tem uma característica, o Marcelo Bernardi já acompanhou isso, também presidiu a comissão, que é de passar a condução dos trabalhos para quem propõe o tema. Então, Ver. Carlo Carotenuto, que nos honra com a sua presença aqui, o Ver. Marcelo Bernardi, como presidente, o Ver. Erick Dênil é o atual presidente e tem a mesma prática, tanto que quem conduzirá hoje a reunião será o Ver. Marcelo Bernardi. Eu quero saudar os representantes do Município, porque, sem vocês, a reunião fica sem sentido, também do Procon, porque nós precisamos saber como resolver. É uma questão complexa, nós sabemos, mas quando há boa vontade, e, em boa vontade, o Ver. Marcelo Bernardi é um especialista, quando há boa vontade de dois lados, por maior que seja a dificuldade, mesmo que não se consiga o ideal, se consegue próximo dele, próximo dele! Há problemas seríssimos aqui do valor das contas, eu sei, e isso tem que ser resolvido de alguma forma, de alguma maneira. Não é justo! Aliás, esse local aqui sequer existia até um tempo atrás, porque foi tomado pelas águas, não é, Ver. Carlos, durante o período das enchentes. Mas eu quero, como o Ver. Erick Dênil fez, parabenizar também o Ver. Marcelo Bernardi e pedir desculpas pela ausência que tenho que fazer. promover também da minha parte, por quê? Porque tenho compromisso com a Faced, Faculdade de Educação da UFRGS, nesse mesmo horário das 19h, mas eu jamais deixaria de vir aqui, porque há uma questão que vocês têm que considerar, e o Ver. Marcelo Bernardi cuidou desse detalhe, isso é muito importante. Uma reunião oficial da comissão, de qualquer comissão permanente da Câmara, como é esta, as comissões que representam a Câmara – aqui está a Câmara Municipal hoje, porque é uma comissão permanente, não é temporária

– para haver uma reunião oficial, com resultados oficiais, precisa haver um número mínimo de vereadores da comissão. O Ver. Carlo Carotenuto não é da comissão e nos dá alegria da presença, mas não supriria o quórum, e o nosso quórum são três, porque nós temos cinco vereadores. O Ver. Marcelo, com responsabilidade em relação a vocês, tratou de que nós estivéssemos aqui, mesmo com problemas de horário – o Ver. Erick Dênil tem um problema no bairro Sarandi, eu tenho que estar na Universidade Federal – para abertura. Se pudermos, voltaremos aqui, porque eventualmente dá uma situação melhor ali no Sarandi, eventualmente tem uma situação mais rápida do que imagino na Universidade Federal, e podemos voltar e seguir no trabalho, mas desde que haja quórum para o começo da reunião, e temos, e a condução dos trabalhos por parte de um dos membros da reunião, no caso, o Presidente. Eu fico por aqui, só quero saudar a Vania; sempre que vejo a Vania, eu fico muito alegre. A Vania fez aniversário agora, fez 49 anos; então é importante, Vania Fabian, 49, é importante que receba aqui o nosso abraço. A diretora Rosane também, que eu não via há bastante tempo, há muito tempo mesmo, aos servidores da Câmara, que nos dão a alegria e o suporte para esse trabalho, e a comunidade, que é, de fato, quem é interessada e é para quem nós devemos o nosso trabalho. Um abraço a todas e a todos, muito boa noite e peço licença para me retirar. Muito obrigado e passo a palavra para o Ver. Marcelo Bernardi.

(O Ver. Marcelo Bernardi assume a presidência dos trabalhos.)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Boa noite a todos aqui presentes. Antes de começar a minha fala, eu já quero citar aqui na mesa, agradeço a fala do nosso presidente Erick, do nosso sempre decano, Ver. Pedro Ruas, onde eu tive a oportunidade de presidir essa Comissão, trabalhar ao lado do Pedro, onde aprendi muito, inclusive, de passar para o proponente os trabalhos de uma reunião. Então, com certeza, teremos uma reunião muito produtiva, porque o nosso papel enquanto vereadores é estar aqui para dar resposta para vocês. O papel do vereador é de ser o fiscalizador do Executivo.

Então, o nosso papel é fundamental para que a gente seja a voz da comunidade, independentemente de sermos de partidos diferentes, mas todos no mesmo sentido, trazer respostas e, principalmente, para que vocês saiam daqui com encaminhamentos feitos já dessas situações que chegam todos os dias no nosso gabinete. Eu já quero citar aqui na mesa, já o diretor comercial do DMAE, agradecer. Fizemos o convite, é muito importante a gente também agradecer a sua presença aqui, porque, com certeza, será fundamental para os nossos trabalhos, diretor, Wilibaldo Josué Grüner Scherer. Também aqui presente a Sra. Aline Borges da Silva, representando o Procon, muito obrigado pela sua presença. Representando o gabinete do prefeito aqui, o Sr. Gelson Guarda, muito obrigado, Gelson, por estar aqui também representando. Ao meu lado aqui, o Ver. Carlo, nosso colega da Câmara de Vereadores, e também representando o gabinete lá do diretor do DMAE, o Rodney Junior.

Dando início, então, aos trabalhos dessa noite, eu digo que nós vereadores somos um termômetro do que está acontecendo na comunidade, porque são nos gabinetes dos vereadores que chegam as demandas que têm problemas da comunidade. Convido para compor a mesa o Sr. Hamilton Mancuso Junior, representando a Associação de Moradores do bairro Anchieta, o Sr. Ademir, também representando o bairro Anchieta. Essa é uma pauta que chega todos os dias no nosso gabinete. Nós fomos aqui muito atingidos, 100% atingidos pela enchente, não só aqui, mas o Estado do Rio Grande do Sul, o Brasil vem passando por uma realidade dessas. E depois dessa enchente, onde todos conseguiram, com muita dificuldade, alguns ainda estão com dificuldades, estão recebendo contas exorbitantes, com valores muito altos, que muitas pessoas estão assustadas, estão preocupadas, porque são pessoas honestas, pessoas trabalhadoras, e quando chega uma conta desse tamanho, eu digo desse tamanho, porque é uma conta de R\$ 4 mil, R\$ 7 mil, R\$ 37 mil, R\$ 50 mil. Então muitas pessoas, preocupadas, perdem muitas noites de sono pensando como irão pagar essas contas. E nós temos recebido muitas demandas todos os dias, muitas famílias, pessoas nos procurando para tratar desse tema. Tem que recorrer, às vezes quando recorre, não tem um retorno rápido, fica, infelizmente

no ar sobre essa situação. O Procon também tem recebido inúmeras situações como essas. Mas aqui eu gostaria de esclarecer nessa noite, para que todos que estão aqui saiam com respostas, porque vocês precisam resolver essa situação. Acredito que o DMAE já tenha a solução, porque isso aí não está acontecendo só aqui na nossa região e sim em toda a cidade de Porto Alegre tem acontecido isso.

Esta reunião de hoje poderia ter sido dentro da Câmara de Vereadores, na sala das Comissões, mas nós temos a opção também, enquanto vereadores, de trazer essas Comissões para dentro das comunidades, para a comunidade, principalmente na parte da tarde, da noite, para que as pessoas possam sair do trabalho e, de fato, poderem vir e também trazer as solicitações. Aqui tem muitas pessoas, inclusive com contas, que depois vão ter a oportunidade de usar a palavra. Temos aqui muitas famílias que trouxeram as contas aqui, até ADABA aqui, o Sr. Hamilton, inclusive já trouxe algumas contas aqui, nesse sentido, para que a gente consiga, sim, ter respostas concretas, porque vocês não podem ficar sem respostas, porque esse é o nosso papel, e além das respostas tem que ser resolvidas as situações. Muitas famílias aqui que eu estou vendo que já entraram em contato com o nosso gabinete, falando dessa situação. Está aqui o síndico do Croma também, presente, é muito importante quando tem os síndicos que representam uma quantidade gigantesca de moradores, também com problemas com o DMAE, que já conversamos, mas depois pontualmente vão poder conversar.

Eu faço uma proposta de que todos que estão com os problemas aqui e queiram falar, que façam suas inscrições, e vamos estabelecer um tempo de 2 ou 3 minutos para que todos possam falar. É importante também vocês falarem se já procuraram algum setor do DMAE, porque muitas vezes quando chegam no DMAE, acabam saindo sem respostas de lá, e aí fica no limbo. Então hoje é o momento de nós estabelecermos esse caminho para que de fato vocês consigam, sim, resolver essa situação – vocês aqui estão representando todos os moradores aqui da região que também estão com o mesmo problema.

Eu já tenho a inscrição da Sra. Dariane da Silva Martins. Só vou pedir que a pessoa que for falar diga seu nome completo e a comunidade que representa, porque esta reunião está sendo gravada e depois, se qualquer um precisar da ata da reunião, poderá obter, e aí já com os registros que as pessoas tiveram aqui de fato fazendo essa reunião para que a gente consiga, posteriormente, para a questão de cobrança. Então eu vou passar, tem outro microfone aí, gente? A Sra. Dariane ali, então. Vou passar, porque depois que eles, o DMAE e a Prefeitura escutarem, aí sim, porque vão ser várias situações, eles já vão pautando, já vão escutando, e aí depois eles vão poder responder para vocês. Por favor, Sra. Dariane.

SRA. DARIANE DA SILVA MARTINS: Eu me chamo Dariane e sou da Vila Farrapos, em frente ao Sesi. Bom, eu já procurei o DMAE, procurei o Procon e nada, na verdade, foi resolvido, né? E, por último, agora, eu, na verdade, fui agendar uma consultoria na Defesa Civil, na Defensoria Pública, e já está agendado para o mês seis. Eu queria só uma solução e resolver o problema, né, porque a conta que me veio foi muito alta.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Quem mais? A Luciane? Pode ser?

SRA. LUCIANE DEWES BRUM: Boa noite, meu nome é Luciane Dewes Brum, eu sou moradora do bairro Farrapos, Vila Farrapos, nasci no bairro há mais de 50 anos e fui profundamente afetada pela enchente de maio. A minha casa, um sobrado, teve toda a parte inferior com água de quase 4 metros de altura. A parte inferior ficou totalmente submersa. Quando eu retornei para casa, os meus encanamentos, principalmente do banheiro, estavam totalmente estourados. Eu acredito que, pelo retorno da água, depois do restabelecimento da água, tenha ocasionado algum tipo de pressão nos encanamentos. Enfim, torneiras, caixa de descarga do vaso sanitário, tudo estourado e com água jorrando, água que batia no teto. Isso depois de decorridos em torno de, eu acredito, uns 28 dias, porque

foi, em média, o tempo que nós levamos para conseguir retornar para casa, pós-enchente. Enfim, apesar de, nos meios de comunicação, o ex-diretor do DEMA, o Sr. Maurício Loss, prometer que as pessoas que foram afetadas pela enchente não seriam penalizadas, apesar de ele dizer isso nos meios de comunicação, na verdade, o que percebemos foi que, na prática, isso não está acontecendo. Eu estou sendo penalizada, sim. Eu fui premiada com uma conta de valor original de R\$ 9.354,52, cujos juros já beiram em torno de R\$ 500,00. Então nós estamos falando de uma conta de quase R\$ 10 mil. Enfim, eu não dei causa a essa demanda, eu sou uma vítima da enchente, assim como várias outras pessoas aqui. Eu acho que nós estamos falando de uma questão de justiça e uma questão de palavra, porque, pós-enchente, na TV, nos meios de comunicação, inúmeras vezes nós vimos o ex-diretor, o Sr. Maurício Loss, nós vimos o Sr. Prefeito também, empenhando a palavra que as pessoas não seriam penalizadas, porque já bastava o sofrimento de terem perdido tudo, como eu efetivamente perdi todos os móveis da parte terra da minha residência. Então eu peço ajuda no sentido de resolver essa questão da conta da água, porque, afinal de contas, nós estamos falando de uma catástrofe, de um evento de força maior, ou seja, nós não temos culpa. E eu peço justiça e peço ajuda. Eu acho que esgotou o meu tempo.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Obrigado, Luciane.

SR. HUMBERTO CARVALHO DE VIERA: Boa noite, meu nome é Humberto, também sou morador da Vila Farrapos. Humberto Viera é o meu nome. Antes de mais nada, eu precisava saber o seguinte, existe aqui algum representante do MP? Do Ministério Público? Tem representante do Ministério Público?

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Não, nós convidamos, eles deram retorno que é só por videoconferência.

SR. HUMBERTO CARVALHO DE VIERA: Eles lavaram as mãos, na verdade, né? Lavaram as mãos, tá. Eu vou ser muito breve, eu não sou muito bom orador, mas eu queria perguntar o seguinte, haveria necessidade dessa reunião? Eu acho que não. Se tivesse um pouquinho só de bom senso do DMAE para avaliar contas de água absurdas, R\$ 37 mil, R\$ 50 mil, R\$ 10 mil de água, é coisa que não se gasta em um ano. Então, faltou sensibilidade, por parte do DMAE, de avaliar esse tipo de acontecimento. A Prefeitura também poderia se manifestar no sentido de cobrar do DMAE, porque é um órgão vinculado à Prefeitura, para que tomassem alguma atitude em relação a todos os prejuízos, e não foram duas ou três pessoas, foram centenas de pessoas prejudicadas.

Aproveitando a fala do teu colega que estava do teu lado, quando disse que quer o DMAE público; eu quero o DMAE privatizado, eu quero tudo privatizado, porque isso é cabide de emprego, ninguém trabalha, ninguém quer nada com nada, vereador, infelizmente. A CEEE Equatorial é um exemplo de que deu errado, porque as condições dadas a eles lá, as cobranças foram deste tamanho em relação ao investimento que eles fizeram. Agora, eu, o próximo vereador que quiser o meu voto, privatiza o DMAE. Muito obrigado.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Muito obrigado, Humberto. Só para deixar dito para vocês que hoje de manhã também eu estive na Equatorial em uma reunião, e essa mesma reunião que nós estamos tendo aqui, nós também estaremos tendo com a Equatorial, para resolver os mesmos problemas. Eles têm que dar respostas, porque é inadmissível também pessoas, famílias com dois bicos de luz e uma geladeira em casa pagando R\$ 700, R\$ 800, R\$ 900 de contas mensais. Isso não tem como admitir mais. Então, já deixei praticamente alinhado com eles, que nós passaremos a data, vou passar a data para a comunidade, para que a gente tenha essa mesma cobrança, trazendo-os também, trazendo o Procon novamente, serão convidados, para que a gente possa também estar fazendo esse trabalho de poder levar resposta para vocês. Então, D. Vera, a senhora tem a palavra.

SRA. VERA SOARES DA SILVA: Eu me chamo Vera, tenho um ateliê de costura, onde eu não gasto água para outras coisas, me veio uma conta de R\$ 36.588 mil, no outro mês me veio uma de R\$ 206, depois agora veio uma de R\$ 349, sendo que o meu custo de água é R\$ 40. E não foi gasto água após a enchente, porque o morador de baixo foi embora e deixou tudo jogado lá. Então, não teria como ter essa água aqui. O dono da casa onde eu alugo já foi no DEMAÉ e ainda não foi resolvido. Então, eu queria saber qual é a solução. Obrigada.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Obrigado, D. Vera. Quem é, agora, o próximo inscrito? O senhor? Por favor, o senhor diga seu nome.

SR. JÚLIO LORENZONI: Eu sou Júlio Lorenzoni, da Vila dos Ferroviários. A minha conta veio de R\$ 2.825,60. Eu até acho, porque quando o rapaz foi lá tirar a contagem, eu disse: “Cara, eu nunca te vejo aqui”. “Não, é que eu não tinha, não dava tempo, eu não vinha para esse lado aqui tirar a contagem.” Aí me cobravam, um mês cobraram quatro metros, outro mês cobraram sete, eu até acho que eu gastei mais do que foi cobrado, porque começa pelo seguinte: nós ficamos 28 dias com a casa cheia d'água, olha o que nós gastamos de água. Eu contratei uma empresa para poder limpar a minha casa. Eu já sou de idade, a minha esposa também, nós temos filhos, mas eles têm compromisso, eles nos ajudaram no que puderam, mas eles têm os compromissos deles. E as empresas não querem saber se o teu pai, a casa foi invadida pela água, eles têm os compromissos deles. Eu tenho aqui, eu até procurei aqui, tem um colega meu na Vila dos Ferroviários, R\$ 299.780,00; o outro, que eu sei R\$ 22.364,00 com uns centavos também. Eu até acho que eu gastei mais do que foi cobrado, mas a Prefeitura e o DMAE têm que entender o que nós gastamos de água para limpar nossas casas. Eu fiquei 48 dias fora de casa até conseguir arrumar a casa, ajeitar, para poder ir morar. Compramos um colchão e fomos dormindo no chão, que eu ia terminando de ajeitar. Agora chega aqui e me apresenta uma nota de

R\$ 3 mil, cara. Eu até concordo que algum pouquinho a mais eu até tenho que pagar, mas não é uma exorbitância dessa. Muito obrigado.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Obrigado, Seu Júlio. Agora inscrita a Sra. Lirian.

SRA. LIRIAN WAGNER DA SILVEIRA: Boa noite. Eu paguei R\$ 411,00 de água. Para mim, antes vinha R\$ 35,00 e agora eu paguei R\$ 411,00. Estou com a conta aqui. Boa noite.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Obrigado, Lirian. Sra. Tatiana Martins.

SRA. TATIANA SANTOS DA SILVA MARTINS: Boa noite. Eu sou Tatiana Santos da Silva Martins. A conta da minha casa veio R\$ 9.390,45. Na realidade, eu pago R\$ 100,00 por mês. Eu gostaria de uma solução, porque eu não vou pagar esse valor. Quando eu voltei para casa da enchente, eu vou pagar R\$ 9.000? Eu não gastei isso. Não tem um cano estourado na minha casa para dar todo esse valor. Deem um jeito. Eu sou justa. Eu trabalho todos os dias. Eu saí do meu serviço e vim para cá, para resolver esse problema. Eu pago o justo. Obrigada. Uma boa noite.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Obrigado, Tatiana. Pois não, Seu Júlio.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível.)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): A questão do prazo que estão dando de resposta para vocês? Até junho.

SRA. TATIANA SANTOS DA SILVA MARTINS: Para mim deram até agora, até março.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Inclusive, eu quero deixar registrado aqui para o governo que muitas pessoas, quando chegam lá, do mau atendimento, e muitos profissionais que estão lá dizem: “Ninguém mandou vocês votarem no chapéu de palha”. Essa é a resposta que estão tendo. Então, já começa errado, porque parece que estão descontando no contribuinte essa situação. Isso não é uma e nem duas, são várias pessoas falando a mesma situação, do mau atendimento e da forma que atendem lá. “Viu? Votaram no chapéu de palha, agora paguem”. Então, deixo aqui publicamente essa situação, para que seja revista, com certeza. Depois, até a minha equipe pode passar mais informações para vocês. Sra. Marisa.

SRA. MARISA MELLO: Boa noite. Eu sou a Marisa, da Coronel Luiz Riviello, nº 14, Vila Farrapos. Eu recebi essa conta de água aqui, para mim é um absurdo, porque eu não ganho nem a terça, nem o mínimo disso aqui, e eu não tenho como pagar. Uma conta de, bem dizer, R\$ 12 mil, outra de 600, as outras duas, cada uma de 300 e pouco, eu não gasto isso. Muito antes bem da enchente, a minha conta de água era de, máximo, R\$ 50,00, o máximo. Eu não gasto isso. E mais, eu nem lavei a minha casa ali debaixo depois da enchente. Não lavei, porque não tive condições ainda, porque eu não posso fazer sozinha, tenho que pagar alguém, eu não tenho. E aí me vem esse absurdo. Já trocaram lá, andaram lá trocando os relógios duas vezes. Para quê? Eu não entendi essa. Aí, eu olho o meu relógio lá, está sempre rodando, devagar, mas está rodando, e aí? Mesmo não tendo torneira aberta.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): E as torneiras fechadas? E ele sempre...

SRA. MARISA MELLO: Então, eu acho que eles têm que olhar para a gente, não é possível.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Mas a nossa intenção hoje aqui, gente, porque todas as falas é a mesma história: pagar o justo. Porque não tem, tem pessoas que eu conheço que perderam noites e noites de sono, preocupadas como vão pagar essas contas, porque são pessoas honestas, são pessoas trabalhadoras, pessoas que cumprem e procuram sempre honrar com seus compromissos.

SRA. MARISA MELLO: E eu nunca deixei atrasar minhas contas, agora essas aqui eu não tenho condição de pagar e não vou pagar, porque eu não gastei isso aqui.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): E é essa a intenção de nós podermos ter um canal direto para resolver essas situações que aqui estão chegando, porque vão chegar mais situações depois dessa reunião e nós vamos, ter que, sim, sair daqui hoje com respostas, para que vocês tenham um canal direto com o DMAE para poder resolver essas situações, porque a conta está lá.

SRA. MARISA MELLO: É, isso é que acontece, né? Aí quanto mais demora, o que eles vão dizer? “Não, tem que pagar, porque a senhora está usando, pouco ou muito, a senhora está usando.” E a gente sem água já não pode ficar, né? Eu acho que é um absurdo. Obrigada.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Obrigado, Dona Marisa, pela sua contribuição. Luciane.

SRA. LUCIANE DEWES BRUM: Eu gostaria de perguntar, não sei se é possível, ao senhor diretor do DMAE, por que motivo as contas de água têm sido tiradas pela média de consumo? Veja bem, uma média de consumo não corresponde,

não reflete a realidade, porque ela pode estar sendo tirada, sendo na média, refletindo um consumo maior ou menor. De qualquer forma, maior ou menor não é o correto, não é a realidade. Por que isso está acontecendo? É falta de profissional qualificado, é um erro, é um descaso do DMAE, o que está acontecendo? Porque eu gostaria de receber a minha conta de água com o consumo correto, seja maior, seja menor, mas o que é justo, o valor correto. O senhor poderia explicar o porquê das contas pela média, o que justifica isso?

PRESIDENTE MARCELO BERNANRDI (PSDB): Obrigado, Lu, já fica registrada uma das perguntas, então já para respostas. O Sr. Hamilton está com a palavra.

HAMILTON MANCUSO JÚNIOR: Boa noite, meu nome é Hamilton, conforme o Marcelo já falou, eu sou da Associação dos Empresários do bairro Anchieta. Todos nós estamos aqui para reclamar o absurdo do valor das contas do DMAE que nós estamos recebendo. Eu, por exemplo, não sei qual foi o critério dessas contas enviadas para nós, para colocar esses valores. Eu recebo num mês R\$ 34,99, beleza, no outro mês, nove mil novecentos e não sei quanto. O Frasson, que está aqui do meu lado, pagava R\$ 400,00, veio uma conta de R\$ 78 mil. Então nós precisamos, tem uma equipe excelente aqui do DMAE, nós precisamos que o DMAE explique para nós como foi feito isso, para que nós possamos então conversar melhor, porque a gente só reclamar, nós temos que ter um retorno nisso. É esse o meu interesse. Obrigado.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Obrigado. E vocês viram que todos com a mesma história. Tem uma história aqui diferente. Gostaria de passar para o Rogério, porque a história dele me chamou atenção. Cadê o microfone? Por favor. Rogério, por favor, o senhor tem a palavra.

SR. ROGÉRIO MACIEL: Boa noite, tudo bem? Sou Rogério Maciel, sou síndico do condomínio Croma, aqui na Av. José Aloísio Filho. De outubro para cá, ao

contrário de muitos de vocês, a minha reclamação é que estou pagando metade da minha conta. Certo? Nós tínhamos um histórico de mais de cinco anos, pagando uma média de R\$ 45 mil, R\$ 47 mil. E o DMAE substituiu o meu relógio e a minha conta caiu simplesmente pela metade. Que bom, né? Não, eu tenho o mesmo número de pessoas, a mesma quantidade de água sendo consumida. Por quê? Porque eu tenho a leitura interna de todos os relógios. A gente tem água individualizada. Então a minha água continua tendo o mesmo consumo. Eu continuo gastando a mesma quantidade de água, e o DMAE não me cobra isso. Eu já entrei com protocolo, já mandei planilhas, pois eu controlo diariamente a entrada de água do condomínio. E exatamente na data que foi substituído o relógio, o hidrômetro, a água simplesmente passou pela metade. Então o DMAE já me indeferiu um pedido, inclusive, mesmo com tudo isso, dizendo que o relógio está em perfeitas condições e que a leitura está correta. Então hoje, eu conversei com o Marcelo e eu venho aqui porque eu sei que essa conta vai vir. Certo? Hoje, para vocês entenderem, eu tenho que devolver dinheiro para os moradores porque eu não posso ficar com algo que não é meu. E a mesma coisa, a minha conta tem que ser aquele valor. Porque 379 unidades não podem estar erradas, os relógios. Certo? Então, me compadeço com todos vocês, entendo as situações, mas da mesma maneira que o Marcelo falou, eu quero pagar o justo. E o justo não é metade.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Obrigado, Rogério. Vocês vejam, brigar para pagar o correto. Está discutindo para pagar o correto. Então, eu acho que, inclusive, já levamos, o Rogério já levou para o nosso gabinete essa situação, já levamos ao conhecimento do DMAE. Acredito que vai ser resolvido o mais rápido possível. O Sr. Ademir Frasson está com a palavra.

SR. ADEMIR FRASSON: Boa noite, eu sou Ademir Frasson, morador e empresário do Bairro Anchieta, presidente da Associação dos Moradores do Bairro Anchieta. Eu gostaria de saber, com o DMAE, porque nas mensagens na conta da água vem: conta emitida pela média do consumo devido às condições

de leitura do hidrômetro. Eu estou há 40 anos nesse mesmo endereço, nunca passei de R\$ 400,00 da conta. Então, agora eu vou mostrar a minha conta de trás para frente. Dia 1º/04, eu teria que pagar R\$ 4.353,00. Dia 1º/03, eu teria que pagar R\$ 4.349,00. E agora vem a campeã, que eu acho que não tem ninguém maior que o meu aqui, R\$ 79.258,00. Eu queria saber qual é a média. Qual é a média? Será que o cara que digitou isso aqui tinha condições de estar ali digitando? Será que ele não viu que R\$ 79 mil... Média. Então, se eles viram a média, não podia ser R\$ 79 mil. Se é uma média de R\$ 400,0 no máximo, teria que ser R\$ 350,00 e não R\$ 79 mil. Eu gostaria que o DMAE falasse, esclarecesse isso aí, porque eu não sei se nós vamos ficar hoje só nessa conta-história ou se nós vamos fazer algum protocolo. Eu reclamei para o 156 e eles vão lá no hidrômetro. O hidrômetro eu já reclamei para eles, para o 156, que ele está quebrado, porque nós ficamos 35 dias com 2,5 metros d'água dentro da empresa. Então, não tinha nem como ir lá e dizer assim: "Ah, vocês têm vazamento", porque eles não foram nem olhar e nenhum vazamento eu tinha. Então, eu gostaria de saber qual é a média, de onde eles se baseiam nessa média. Obrigado.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): A Sra. Andréa está com a palavra.

SRA. ANDRÉA S. MACHADO: Boa noite, tudo bom? Eu sou síndica do condomínio Jardim Lírios, aqui na Av. José Aloísio Filho. Depois da enchente, as nossas contas foram entre R\$ 20 e 21 mil. Nossa média era R\$ 14, 15 mil. Aí já fui no DMAE duas vezes, hoje foi a segunda, hoje à tarde, e eles me disseram que vão me dar a resposta só lá em junho. Eu vim aqui hoje para ver se não é possível de eles analisarem isso antes, de tanto tempo. Eu já estou esperando já há um bom tempo e queria ver uma análise das contas. Porque antes da enchente eram outros valores a conta. Obrigada.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Muito obrigado, Andréa. É importante vocês estarem representando. Quantas unidades tem lá?

SRA. ANDRÉA S. MACHADO: São 150 casas.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Cento e cinquenta moradores a senhora está representando aqui. E o Rogério, 379 moradores. Vamos lá. Daqui a pouco vamos começar a ter as respostas. A Sra. Nara está com a palavra.

SRA. NARA T. SILVA SANTOS: Boa noite, gente. Eu, graças a Deus, a minha conta está certa. Eu gasto de oitenta e poucos a cento e poucos reais. Moro sozinha, né, coisa assim. Mas eu represento aqui, eu, o Luiz e o Júlio lá, nós somos do quadro dos ferroviários, e a gente tem muita gente com problema de conta lá. Um dos exemplos é o meu vizinho, que está aqui do meu lado, que está com a conta na mão, onze mil e poucos de água, sabe? Então, a gente tem muita reclamação lá no quadro ferroviário também, muita gente com conta totalmente absurda. Eu vim representando o quadro, o Marcelo sabe que eu gosto de ser presente nas reuniões, que eu acho que quem não é visto não é lembrado, como diz o outro, né? Então, estou fazendo essa reclamação, que a gente também está no meio dessa função. Boa noite e obrigada.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Muito obrigado, Nara, representando, junto com o seu Júlio ali, os ferroviários, que têm inúmeras demandas, chegam diariamente no nosso gabinete também. Eu falei, no início, que o nosso gabinete acaba sendo um termômetro. Por isso a importância dessa pauta que nós chamamos aqui. São duas pautas importantes, que é o DMAE e é a Equatorial, que será uma próxima rodada também dessas questões, porque, na Equatorial, geralmente, mandam falar com robô, né? Robô, WhatsApp, enfim. E muitas pessoas, muitos moradores já são pessoas idosas, pessoas que muitas vezes não têm essa facilidade de acessar as redes sociais, acessar a internet, enfim, apertar em *link*, WhatsApp. A nossa briga é ter esse contato mais

humanizado com a comunidade, para que as pessoas possam ter mais agilidade e respeito no atendimento, e cada caso é um caso. O mau atendimento já foi falado aqui, eles anotaram aqui, principalmente lá na ponta onde vocês vão. Que o pessoal lá parece que está atendendo com má vontade, principalmente trabalhando contra o governo, dizendo que é... Enfim, mas isso o pessoal já escutou aqui. Tem mais algum inscrito para nós começarmos a escutar o DMAE e depois o Procon? (Pausa.) A senhora então; Leco, por favor, ali. Sempre o nomezinho, por favor, para ficar registrado nas notas taquigráficas da Câmara de Vereadores.

SRA. MARIA DE FÁTIMA CORREA OZORIO: Maria de Fátima Correa Ozorio. A minha conta veio R\$ 4.109,74. Aí eu estive lá dia 18/12/2024, para reclamar. lam me dar uma posição até 23/1/2025, e continua na mesma. Eu já compareci lá no Procon, ali no camelódromo, umas três vezes, e nada resolvido. Queria deixar registrado.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Muito obrigado. Importante também, o Procon está escutando. Dona Marilise.

SRA. MARILISE SOUZA OGLIARI: Boa noite. Meu nome é Marilise, sou moradora aqui da Vila Farrapos. Sempre paguei a minha conta do DMAE, da Equatorial, seja a conta que seja. Eu pago até adiantado, porque eu acabo me esquecendo, às vezes, das datas, então, procuro já pagar adiantado. Para minha surpresa, nunca deixei de pagar a minha conta da água. Estive no DMAE uma outra ocasião, para saber a respeito, me disseram que lá não tinha, não existia conta atrasada. Agora me veio R\$ 3,7 mil para pagar, isso depois da enchente. Mas as minhas contas sempre foram pagas, e agora me apareceu esses três mil e poucos. Outra coisa que eu quero perguntar: se o pessoal aqui está com o mesmo problema que eu. Eu não consigo tomar a água do DMAE, dar para o meu neto tomar, nem cozinhar com a água que está vindo agora. Se o DMAE tem ciência do que a gente está passando por não poder estar tomando essa

água e poder cozinhar com a água. Gastando, comprando bombona d'água, comprando garrafinha d'água, para poder tomar e tendo que pagar água do DMAE todos os meses, sendo que não tiram as nossas leituras. Seria isso. Obrigada.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Obrigado, Marilise.

SRA. GESSI PIRES MARTINS: Boa noite. Meu nome é Gessi Pires Martins, eu moro na Vila Farrapos, e o que eu queria falar é sobre a água também. Ela falou do cheiro, do mau gosto e é verdade, eu até botei um purificador por isso, por causa desse gosto ruim que tem na água. E a minha conta em janeiro veio setecentos e poucos, coisa que eu não gastei, né? A gente é cento e poucos, que a gente pagava nossa conta. Aí um familiar meu foi lá no DMAE, reclamou, e eles parcelaram. Aí está vindo a parcela na conta, que agora está vindo duzentos e cinquenta e poucos. Ainda é alta, né? Porque é só nós três, nós moramos três na casa só. Claro, a casa é de dois andares, dois pisos, mas é só três pessoas idosas que moram lá. Então a gente não tem como gastar tudo isso. Muito obrigada.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Muito obrigado. Inclusive, eu já quero fazer essa pergunta para as pessoas que pagaram. Algumas pessoas devem ter pagado esses valores exorbitantes. Entrando com a solicitação depois, eles têm como ser ressarcidos ou até poder abater nas futuras contas? Isso é importante também, né? Para poder ter essa resposta, porque muitas pessoas, apavoradas, devem ter pago as contas. Então, mas...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Lembrando que o valor pago de forma indevida tem que ser ressarcido em dobro, né?

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Está aqui o Procon depois para responder. Vamos começar a ouvir o DMAE, gente? Estávamos atentos a todas

as perguntas que chegaram, e agora vamos ouvir o diretor comercial, que é o responsável por esse setor. O Sr. Wilibaldo está com a palavra.

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRÜNER SCHERER: Tem algum tempo?

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): O tempo é do senhor

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRÜNER SCHERER: Obrigado. Gente, boa noite. Primeiro, quero agradecer a vinda de todos vocês. Eu acho que é um momento muito oportuno que a gente pode sentar, conversar, ouvir e entender as preocupações que estão atreladas por trás. Agradeço o espaço trazido pela Câmara de Vereadores, a presença do Gerson também, que representa o gabinete do prefeito; a presença do Procon, é um grande apoio e ajuda bastante. O que é que acontece? É uma situação extremamente complexa, e é exatamente por se tratar de uma situação extremamente complexa que o próprio governo identificou isso. Decorrente disso, está sendo alterada uma parte dentro da estrutura, dentro do departamento. Eu assumi a função de diretor financeiro, que está atrelada, antes dessa alteração da estrutura, à diretoria de relacionamento com o cliente. Faz, mais ou menos, 10 para 15 dias que eu assumi essa função, e o número de demandas que estão ali represadas é um número extremamente significativo. É exatamente com base nisso que a gente está tentando identificar as situações, melhorar a questão do canal de atendimento para vocês, poder aprimorar, melhorar e tentar tratar essa situação toda complexa da forma mais transparente, mais verdadeira possível. A gente tem total confiança, entende perfeitamente o quanto todo mundo aqui é honesto, é verdadeiro, o que é a questão da informação justa, transparente, ser cobrado da forma correta. O departamento tem a importância de fazer a parte da leitura de forma correta, onde o usuário, dentro daquele seu ramal, a cobrança da sua conta venha exatamente no montante em que chegou o valor da conta. Para vocês terem uma ideia, aqui é uma região que foi altamente impactada pela questão da calamidade pública. A gente sabe a dificuldade que aqui foi vivenciada no mês

de maio, no mês de junho, as questões que foram afetadas, a limpeza das casas, quem utilizou elas, realmente tem um volume representativo de água que foi utilizada em julho. Independente de todo esse processo, e até foi mencionado aqui a questão da presença ou não do Ministério Público, e pelo que eu entendi, o Ministério Público foi convidado para estar aqui presente dentro dessa reunião. A gente tomou, por vontade própria do Departamento e com o apoio do governo, lá em maio, um acordo com o MP, e o acordo com o MP fez um benefício à região que foi alagada pela enchente, que foi inicialmente de dois meses de isenção da tarifa de água, e ela foi ampliada para três meses, que é o período da conta de maio, de junho e de julho do ano passado. Quem tem tarifa social, que é aquele consumidor que tem um benefício dentro dele, teve um benefício por seis meses sobre as contas de maio, junho, julho, agosto e setembro, com a isenção da tarifa de água. O que acontece? Passado esse tempo, muitas vezes existiu uma retomada do processo de leitura, porque a leitura não estava sendo desempenhada pelo Departamento, e essa leitura inicia dentro de um processo, com a contratação de uma empresa nova, que presta esse serviço a partir de novembro do ano passado, e ela vai crescendo com os primeiros valores de leitura a partir do mês de dezembro. Para se ter uma leitura precisa dessa informação, precisa ir duas vezes dentro da residência do consumidor. Então eles foram lá a primeira vez em dezembro, e a segunda vez a partir de janeiro. Então, muitas vezes, pode ter sido identificado sobressaltos de consumo, porque havia cobrança por média até ter aquela leitura precisa do consumidor, e este aumento é decorrente do quê? Do fato de não ter tido a leitura e a leitura estar por média, quando há leitura sendo feita, essa leitura está identificando um consumo que está decorrente de todo um período em que não houve leitura. O que eu trago para vocês? A gente tem marcado uma reunião amanhã, novamente, com o Ministério Público, que a gente sabe dessa situação que ela não é restrita aqui à região da Farrapos, e é decorrente disso que eu assumi o desafio de ir até a Diretoria de Relacionamento com o Cliente, com apoio, para tentar achar uma solução para toda a cidade de Porto Alegre, da melhor forma possível, está? E eu peço total compreensão de vocês, porque o volume de

demandas que estão atreladas a isso justifica, talvez, vocês irem para uma área de atendimento lá e sinalizarem para vocês que tem um resultado de junho, julho, com uma previsão de retorno. Porém, se vocês olharem, tem muitos usuários que já tem demandas anteriores, que são decorrentes desde o período lá de maio, que não tiveram nem sequer retorno delas. Em alguns casos, aqui até foi mencionado por duas pessoas antes.

O que a gente vai fazer, então? Na data de amanhã, a gente vai conversar com o Ministério Público, porque o que acontece? No momento em que é retomada a leitura, existe toda a diferença daquele período em que não houve a leitura. Então, o que houve? No momento em que foi retomada a leitura no mês de novembro, e vocês tinham um benefício lá que estava com base na média de consumo naqueles três ou seis meses que ficaram com benefício da enchente, a leitura acaba sendo distribuída desde aquele período e isso traz dentro da questão da exponencialidade, um aumento de conta. E é decorrente disso que existem contas que fogem de qualquer padrão que qualquer pessoa, dentro da sua realidade, tivesse sendo plausível dentro de seu consumo. Imagina um usuário com uma conta de R\$ 150,00, R\$ 160,00, recebendo uma conta aqui de R\$ 4 mil, R\$ 5 mil. E essa conta, por mais que a medição dela estivesse correta, porque, na verdade, a leitura final menos a leitura inicial correspondesse a uma metragem de metros cúbicos, não é justo, do ponto de vista social, pagar uma conta por essa, porque vocês estavam realmente dentro de uma situação de enchente, de calamidade. Então o que a gente vai propor e conversar com o Ministério Público amanhã, para tornar mais preciso a questão que está atrelada deste acordo que foi firmado lá em maio, que é expandir este benefício não somente para o período dos três meses ou dos seis meses, mas que a primeira conta pós-retomada de leitura fosse suprimido o excedente de consumo, que é uma coisa que não constou no acordo com o Ministério Público, em um primeiro momento. Isso traria um benefício real e direto para vocês, que vocês não teriam essa cobrança desse sobressalto. Isso também vai precisar ser negociado amanhã com o Ministério Público e vai, tendo o *ok* do MP, ser plausível do encaminhamento por parte do governo de um projeto de lei, que vai ser tramitado

lá dentro da Câmara de Vereadores, e vai permitir o quê? Como se fosse um jogo de futebol, recolocar uma bola ao centro e ter uma retomada justa para dentro do usuário.

Então eu estou há 15 dias como diretor de Relacionamento com Cliente, estou aqui de cara limpa com vocês, tentando pegar todas as situações possíveis. Nós temos um colega aqui que está anotando o número dos ramais de cada um de vocês, pegando o número de telefone. A gente vai tentar pegar mais informações possíveis para entender que competências são essas, mas, pelo que eu vi do histórico aqui, a maioria dos casos se repetem. Os casos se tratam de aumentos exponenciais de leitura decorrentes, principalmente, de um período que está próximo da retomada de leitura pós-enchente, onde o pessoal tinha benefícios e os benefícios foram suspensos, porque eles tinham data de início e data final. E a retomada da leitura fez com que o hidrômetro medisse consumos por eles, fazendo essas diferenças. Provavelmente, no caso específico daquele condomínio, vai precisar de uma análise mais aprofundada, mas pode ser que a média tivesse sido maior do que o consumo identificado nesse hidrômetro, mas isso vamos levar para análise.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível.)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Gente, todos têm direito à fala aqui. Vamos então estabelecer uma ordem, para que todos possam escutar, como agora. O diretor disse da forma, vocês disseram que não está sendo feito dessa forma. Então, acredito que todos aqui têm a mesma opinião, têm a mesma situação. E uma das coisas, diretor, também já quero perguntar aqui, porque também é uma pergunta de todos. E essas contas exorbitantes? Porque muitas pessoas estão preocupadas com as contas, se vão ser cortadas. Essas pessoas que não pagaram essas contas de R\$ 4 mil, R\$ 5 mil, R\$ 70 mil, se vão ter os cortes feitos nas suas residências, nas suas empresas. Então, eu acho importante também o senhor colocar que até que seja feita, de repente, então, essa nova reunião com o Ministério Público, para que se estabeleça, ou que diga

para a comunidade: “Olha, até lá, até se resolver essa situação, vocês não vão ter o corte”. Porque uma das coisas que nos informaram antes, é que não era para pagar essa conta alta e ir pagando as demais contas dos outros meses. Essa era a informação que tinha do DMAE, para que se fizesse isso. Porque essa estava sendo discutida, esses valores que vieram, infelizmente, altos, mas que pagassem as outras. Só que as outras também, há vários casos, que R\$ 150,00, passaram a vir nos valores de R\$ 400,00, R\$ 500,00, com o mesmo consumo, com a mesma situação. Então, isso também é preocupante, eu acho importante, daqui a pouco, é que nem cada caso é um caso, daqui a pouco tem algum problema na residência, tem algum problema, como eu fui no Beco X essa semana fazer uma visita lá, o senhor nos chamou e mostrou, todas as torneiras desligadas, chuveiro desligado e o relógio rodando. Então, acredito, que possa ser ar na tubulação, porque lá foi uma rede nova que colocaram da água aquela sustentável, para a comunidade ali. Acredito que todos aqui estão ansiosos para saber qual o próximo passo, no caso. Então, o senhor está dizendo, vamos ter uma reunião com o Ministério Público para decidir que vai passar pela Câmara de Vereadores para isentar essas contas que passaram, que tiveram esses erros, vamos botar a bola no jogo, vamos zerar e vamos começar de novo. Então, é isso que a comunidade está aqui hoje para saber, se de fato, realmente, eles não pagando, eles vão ter o corte e se vão ser tirados do cálculo esses valores exorbitantes. Porque vocês têm plena consciência de que não tem como a pessoa gastar um valor desses. Isso é fato.

(Manifestação fora do microfone.)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Sim, uma pessoa que mora sozinha. Então, são vários casos que acho que tem que ter um canal direto, diretor, para que as pessoas possam.... “Opa, ali tem um problema, a média dela era tanto, começou a pagar tanto”. Entendeu? Então, dito que essa seja a resposta que vocês, acredito que vieram aqui para buscar. Desculpa ter interrompido o senhor, mas é que daí, como a gente já está com as demandas

que chegam para nós, então, é importante até para contribuir para o senhor. O senhor tem a palavra, diretor.

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRÜNER SCHERER: Obrigado. Assim, qualquer demanda é uma demanda importante. Todo mundo tem o direito de ser ouvido, todo mundo tem o direito de passar a sua opinião e, por mais complexa que seja esta situação, a gente sempre vai tentar aprimorar, melhorar ela. Como eu passei para vocês, eu estou aqui de cara limpa, eu estou há 15 dias na função de diretor de Relacionamento com Cliente, ouvindo, indo atrás, entendendo a complexidade da demanda que tem. São 80 mil demandas que estão ali presentes, represadas, com pedidos de análise. E o que acontece? Este conjunto de informações, cada uma é uma situação diferente da outra. Tem, às vezes, um morador que pode ter um vazamento interno, pode ter tido um vazamento e consertado o vazamento, que gerou um consumo e depois não tem. Tem gente que, às vezes, tem um vazamento... O caso da minha sogra é um que tinha um vazamento, ela não tinha percebido, estava com a conta por média, e aí retomou a leitura, veio um valor alto, veio um segundo mês com valor alto, que estava atrelada com um vazamento não aparente. Existe um benefício, um benefício que qualquer usuário pode requerer, para até três contas, que é o benefício do vazamento não aparente, que pode fazer o requerimento dele, pedir uma revisão de contas, e aquelas três contas são baixadas até o nível da média. É uma previsão legal, está na Lei nº 170, e muitas vezes pode ser decorrente disso. Outra coisa, existe sim um consumo altamente representativo durante o período da enchente e pós-enchente. O consumo de água de uma torneira aberta, de toda ela, é um volume altamente representativo e tem um impacto muito grande. Porém, a gente entende que essa questão, que é da própria composição da tarifa do departamento, que está lá com a exponencialidade dela, que tem um salto muito significativo, faz surgir, quando tem um consumo maior, essa exponencialidade. Ela não é somada, como se fosse uma diferença de conta. Então, quando existe um processo de um desdobre, de dividir aquela conta maior, alterando-a, recompondo-a no período em que não houve medição,

por mais que a metragem cúbica seja a mesma, ela faz o valor da conta diminuir e trazer para uma realidade mais próxima. Existe uma possibilidade também, que é o parcelamento. Quando teve essas contas mais altas, parcelar em 12 vezes, 6 vezes, beneficiar isso também dentro dela.

(Manifestações fora do microfone. Inaudível.)

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRÜNER SCHERER: Outra proposição que vai ser levada para a Câmara dos Vereadores...

(Manifestações paralelas e fora do microfone.)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Por favor... Só um pouquinho, Lu, deixa, porque está... Precisa do microfone, gente, porque está sendo gravado, tá? Alguém leva o microfone para a Lu, por favor?

SRA. LUCIANE DEWES BRUM: Senhor diretor, veja bem, na minha casa não existe, nunca existiu qualquer tipo de vazamento oculto. Minha irmã, inclusive, trabalha no setor do DMAE, tá? Na minha casa nunca houve nenhum vazamento oculto, e, nesse momento não há nenhum vazamento oculto, tá? Volto a enfatizar e reiterar quanto à pressão da água: quando houve o retorno do fornecimento da mesma estourou os encanamentos. Isso se trata de uma catástrofe, motivo de força maior que o consumidor não deu causa à demanda, por esse motivo não deve ser penalizado. O justo é a isenção partir do zero de forma correta. E não há que se falar em diferenças de consumo de conta tirada pela média, porque a obrigação, o dever do DMAE é tirar a conta da forma correta. Nós não temos culpa disso. Se o DMAE não tem profissional para tirar a conta da forma correta ou se o funcionário errou a leitura, que culpa temos nós, consumidores? Nós não podemos arcar com esse prejuízo, arcar com essa conta. O DMAE sim, porque os subordinados, os funcionários... Enfim, vocês são responsáveis por essas contas tiradas erradas, não nós, consumidores. Então, o justo é a isenção

partir do zero daqui para frente e não há que se falar em diferenças a cobrar. Lembra o que eu falei? Quando se tira uma conta pela média, a gente pode estar tirando com um valor a menor ou um valor a maior; seja uma, seja outra, não é o valor correto. E como é que agora, decorrido tanto tempo, a gente vai saber o que seria o correto? Nunca vai estar correto. Portanto, a isenção é medida de justiça, que se tenta, que se pede. (Palmas.)

SR. LUCIANO PINHEIRO OSÓRIO: Meu nome é Luciano Pinheiro, eu estive na linha de frente aqui no bairro, na enchente, e eu notei muito que, com a enchente que deu, muitas torneiras se abriram sozinhas, e as pessoas não podiam voltar para casa para desligar a sua torneira. A gente mesmo ia nas casas e desligava. E como é que fica isso?

Outra coisa, aqui só tem 5% das pessoas do bairro todo que queriam estar aqui para também reivindicar a água delas, que veio alta. Tem outros bairros também, fora daqui, como o Sarandi, um monte de lugar. E como é que fica isso daí, se nós temos que parcelar tudo? Isso não tem cabimento. É uma lógica que tem que ser revista.

SR. JÚLIO LORENZONI: Diretor, é o seguinte: o senhor disse que maio, junho e julho foram isentos, não foi cobrado, bom, para mim foi cobrada a média. Segundo, não foi cobrado, mas o contador continuou girando. O poder público tem que se sensibilizar, pois nós tivemos uma enchente e gastamos água para poder limpar nossas casas. E depois, claro, quando foi fazer a leitura, estourou. Tem que estourar mesmo. Por quê? Porque não cobraram, mas o contador continuou girando, não parou de girar. É lógico que depois, quando foram tirar a contagem agora, apareceu toda essa diferença. Só que eu acho que a prefeitura o poder público tinha que se sensibilizar no sentido de que os caras gastaram um montão de água mesmo para poder limpar as casas. Esse que é o problema. Aí o senhor diz que vão parcelar. Vou parcelar uma conta que eu não devo, ou até posso dever, mas tinha que ter uma reciprocidade do poder de nós não

pagarmos para poder limpar nossas casas. É lógico, eu devo ter gastado uma jamanta de água lá para limpar. Esse que é o problema.

SR. HUMBERTO CARVALHO DE VIERA: A questão é a seguinte: eu até me compadeço, diretor, da sua desgraça, porque entrar e, em 15 dias, enfrentar um problema desses é complicado, né? “Tipo, eu entrei de gaiato no navio”. Acontece o seguinte: vamos falar de matemática. É muito mais simples. Ao invés de complicar a solução, vamos simplificar. Olha só: anula toda a conta que exorbite, toda conta que estiver exorbitando deve ser anulada. Pega a média dos últimos 12 meses anteriores à enchente, soma, divide por 12 e aplica como valor da conta d'água mensal. É muito simples. Exceto, é claro, se houve algum problema no meio, entre esses 12 meses, se houve algum problema de excesso de água, coisa e tal, que se tire esse excesso de água e se coloque no mês anterior ainda, no 13º mês. É muito simples. O compromisso do DMAE tem que ser esse. Não pode prejudicar... Parcelamento, nem pensar, é um absurdo. Absurdo. Para este momento, não se pode aplicar o termo parcelamento. Impossível. Obrigado, Marcelo. Desculpe o tempo que tomei.

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRUNER SCHERER: Pessoal, cada caso é um caso diferente, tá? Existe aquele pessoal que...

(Manifestação fora do microfone. Inaudível.)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Ninguém aqui vai pagar essas contas altas.

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRUNER SCHERER: Pessoal, cada caso é um caso diferente, tá? O que acontece? A gente tem total compreensão da necessidade da correção, das informações, das ações que precisam ser tomadas, essa bola de neve que se criou sobre isso. E é decorrente disso que eu estou vindo aqui para tentar passar para vocês qual foi a fotografia que foi identificada dentro dela

e as ações que podem ser feitas, tá? O que a gente vai fazer? Amanhã a gente vai sentar com o Ministério Público para tentar fazer com que eles revisem o acordo que havia sido feito, para que a gente consiga incluir nisso um benefício a mais, que é o excedente decorrente da primeira leitura pós-retomada da cobrança. Isso vai fazer com que não haja esse sobressalto desta conta. Tendo esse acordo firmado com o MP... Porque foi feito esse acordo lá com o MP, em maio, com a antiga gestão, então, vamos levar isso para a Câmara de Vereadores para que a Câmara de Vereadores possa, simultaneamente com isso, fazer um projeto de lei para ratificar essa questão da renúncia decorrente da receita – como é um erário público, tem uma responsabilidade perante isso – , e, aí, com isso, conceder, além do benefício que foi disponibilizado para o pessoal nos três meses ou nos seis meses, também essa conta no sobressalto dela, que faria com que toda necessidade, todo uso de água que foi necessário, situações que nem foram mencionadas aqui. A situação de um estouro de cano que também fez um dispêndio de água decorrente disso naquele mês, independente se o uso foi para uma lavagem de casa ou para uma situação pontual de uma necessidade maior que foi decorrente desse período que foi identificado com ele, ou porque existia um vazamento, ou não, ou então porque a pessoa precisou daquela água por um período e não foi feito, permitindo que nessa primeira conta pós-retomada dela não seja cobrada. E essa conta que é com valor mais alto, mais impactando, retorne ao valor da média, e depois disso, tendo duas, três contas com leituras reais, se retoma a cobrança corretamente, conforme é a conta de cada um dos usuários.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível.)

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRÜNER SCHERER: Vamos lá, a empresa retomou a leitura no mês de novembro, ela foi contratada no mês de novembro. O que que acontece? Existiu, no mês de janeiro, ou seja, precisa ter dois meses reais para se ter a informação de quantos ramais foram lidos com aquela informação. No município de Porto Alegre são 150 mil ramais que em janeiro têm a leitura

real medida no hidrômetro atestado no mês de janeiro. Fevereiro, com as ações que foram, porque até dezembro não se tinha leitura real com informação dela, aumentou isso fortemente para 196 mil. Então, com as ações que estão sendo tomadas, já se conseguiu melhorar 40 mil pontos de leitura para a retomada nesses 15 dias pós-março, mais ou menos para vocês terem uma ideia de tamanho.

Além disso, foi ampliada para 5 mil trocas de ramais, porque existem relógios que estão danificados com problemas de leitura para se ter uma leitura real. Então, 5 mil relógios/mês, no município de Porto Alegre, priorizando muito a parte do Humaitá, a parte aqui do Navegantes, Vila Farrapos, que são onde foi mais impactado pela enchente do mês de maio. Então, isso tudo está sendo organizado, sendo pontuado, é um desafio muito grande e a gente conta aqui com o apoio da Câmara de Vereadores e do governo para isso.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Diretor, também eu quero aqui passar a palavra para a Aline do Procon. Importante depois aqui, como representante do governo, está aqui o Gelson, representando o gabinete do prefeito, porque lá atrás foi selado que haveria isenções pelo próprio prefeito. E palavra se cumpre, e o prefeito acredito que seja um homem de palavra. Então, diretor, vamos, sim, dependemos muito dessa reunião que ocorrerá com o Ministério Público e posteriormente também acredito que o Gelson irá levar para o prefeito, porque há pouco eu perguntei para o senhor, o senhor está há 10, 15 dias, é a sua primeira reunião aqui envolvendo esse tema. E louvável o senhor já estar aqui, ouvindo as demandas e o senhor viu que as pessoas aqui estão cansadas de tanta desinformação. Então, é isso que as pessoas precisam saber porque esse parcelamento ninguém tem que pagar. Não tem que pagar parcelamento de R\$ 70 mil, de R\$ 4 mil, de R\$ 10 mil, isso aí não existe. Isso aí já foi firmado lá atrás pelo prefeito Melo, que essas isenções seriam feitas, porque o pessoal perdeu muito, perdeu tudo. Não foi uma enchente recorrente aqui que a água vem um pouquinho baixa, não. Foi uma enchente que ficou 28 dias, e eu digo para nós que ficamos aqui os 28 dias trabalhando aqui nessa

região nos resgates e depois no pós-resgates. Foram cenas que nós não esqueceremos nunca mais. Você imagina você botar, chegar na sua casa e botar toda a sua vida fora. Que não foi uma geladeira, não foi um fogão, foram todos os seus pertences fora. Imagina a pessoa já perdeu os pertences, já perdeu o eletrodoméstico, perdeu tudo, e já vem a questão: “Não, meu Deus, agora a conta da água”. Então, eu acredito que o senhor, como diretor agora, está nessa frente aí, com certeza o senhor ouvindo essas reais situações dessas famílias, que puderam trazer essas situações para o senhor sim levar para o diretor Bruno, que, com certeza acredito, que vai também ser favorável a essa situação. Então, não acabamos aqui ainda, nós vamos ter uma resposta, estaremos cobrando sim. E quando chegar essa situação na Câmara de Vereadores, porque vai chegar lá para poder votar, isso aí pode ser um projeto do Executivo, partir do Executivo e não do Legislativo. Os vereadores, com certeza... Já temos um voto aqui do Ver. Carlo, então aqui já tem dois votos, agora nós vamos atrás do resto. E com certeza acredito que nós vamos sim ter essa isenção, conforme a palavra do diretor, botar a bola no centro do jogo e começar o jogo do zero. O que a comunidade quer? Fazer a leitura: “Ah, mas essa família aqui, no passado, pagava tanto a leitura real e continuar pagando o mesmo”. Se for pagar, se vier alguma coisa a mais, alguma coisa porque ela usou, isso é natural, mas que seja à parte, não pelo consumo alto ou médio. Quem é que faz a leitura hoje dos hidrômetros?

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRÜNER SCHERER: Hoje é uma empresa terceirizada chamada Atlantis.

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Porque há dois anos, com a antiga empresa, nós tivemos muitos problemas com diversas situações também de contas que vieram de valores assim de R\$ 40 mil, R\$ 50 mil. Não sei se o senhor lembra disso, Gelson. Então acredito que vamos avançar, vamos escutar o Procon, que o Procon...

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRÜNER SCHERER: Só aproveitando aqui os minutos finais e aproveitando que o vereador trouxe essa informação. Eu fui atrás de todo o histórico, então de forma bem transparente para vocês. Existe uma empresa de leitura que se chamava Fimm, que é a que está mencionada ali pelo vereador, que ela prestou serviço no departamento até mais ou menos o período de maio de 2023, junho de 2023. E ela ocasionou diversos problemas de leitura decorrentes de leitura errada. E essa leitura errada impactou diretamente cada um de nós usuários. E o que acontecia? Uma informação de uma leitura errada prejudicava muito mais do que simplesmente não ter uma leitura. E isso saiu fortemente na imprensa, foi altamente divulgado. O departamento agiu lá em 2023, encerrando, suspendendo o contrato, fazendo com que não fosse cobrada a leitura daquele período, alterando a cobrança pela média. Entrou uma empresa nova, que tinha toda boa vontade naquele momento, que era uma empresa chamada Conceito. Era uma empresa de terceirização de serviço, lá em fevereiro de 2024. Ela estava iniciando um trabalho lá por fevereiro, com as primeiras leituras sendo retomadas lá em março de 2024, abril de 2024. Veio a enchente, a enchente causou todos esses prejuízos, que a gente sabe aqui as dificuldades do processo de leitura, lá em maio de 2024. Ao acontecer isso, lá em maio de 2024. Ao acontecer isso, lá em maio de 2024, a própria empresa Conceito sofreu problemas, os próprios funcionários dela, muitos deles daqui da região, também perderam tudo. Eles não conseguiram continuar, a empresa acabou sendo também prejudicada e não pôde dar continuidade ao processo de leitura, pedindo a rescisão do contrato lá em junho de 2024. O DMAE seguiu sem o processo de leitura efetivamente até novembro de 2024. Então, tudo aquilo que estava ocasionando problemas culminou no aumento do número de requisições, de demandas, e eu identifiquei e verifiquei que elas não estavam sendo ouvidas de forma correta, e é por isso que o governo está aqui presente. Eu aceitei a função de diretor de relacionamento com o cliente para bater de frente, entender o problema e pensar numa solução para ele. Acontece que hoje a gente tem limitações legais, e vejo que a Câmara de Vereadores está totalmente disposta a colaborar, contribuir

quanto a isso. Existem questões que foram atreladas a um acordo firmado com o Ministério Público, que delimitou um benefício de três meses para a área da enchente, como mencionei antes, e seis meses para a área da enchente e é tarifa social, porém, ela não contemplava esse sobressalto da exponencialidade do consumo. E, ao incluir isso como um benefício a mais, que é o que a gente vai tentar propor com o Ministério Público, estaremos, como DMAE, levando e tentando beneficiar, brigando também pelo usuário, porque, querendo ou não, também somos um serviço público. A gente entende as dificuldades que estão ali presentes e, se a gente conseguir incluir isso junto com o MP e com o projeto de lei que talvez seja projetado para dentro do Executivo, a gente consegue alterar essa primeira conta de leitura mais alta da retomada da leitura para, efetivamente, a média, e, após isso, sim, o consumo real dentro do processo de leitura.

Eu agradeço muito vocês terem vindo. Para mim, foi importantíssimo ouvi-los, porque eu peguei cada uma dessas situações e, nesses poucos 15 dias que eu tenho, posso voltar lá nas minhas três gerências, que compõem a área de relacionamento com cliente, que é a parte de atendimento, a parte das contas, a parte relacionada à arrecadação e a parte financeira. E aí, poderei conversar com cada uma das pessoas, cobrar delas uma melhor qualidade dentro do atendimento, as partes das dificuldades que estão aqui e melhorar a questão do processo de leitura, porque é através da estabilização do processo de leitura que a gente vai ter uma leitura correta e certa. Até então, ela não estava ocorrendo, e é por isso que estou entrando nessa função, que é, exatamente a partir de agora, melhorar o processo de leitura para que se tenha um processo de leitura justo e correto para todo mundo. Agradeço, obrigado e uma boa noite para vocês. (Palmas.)

(Manifestação fora do microfone. Inaudível.)

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRÜNER SCHERER: A Corsan tem um processo de leitura que é feito por funcionários próprios, e eles têm as características deles

dentro de uma empresa que também possui uma facilidade para contratar, demitir pessoas dentro da estrutura privada, a Aegea, que tem a gestão diretamente disso. Nós, como serviço público, temos uma dificuldade para contratar uma empresa, depender de uma prestação de serviço e dar um entorno dessa solução para a população. A Fimm, que era a empresa que prestava o serviço até 2023, cometeu uma infinidade de erros que prejudicaram o processo da leitura.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível.)

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRÜNER SCHERER: Eu faço questão de responder isso para o senhor. O que acontece? Até 2024, no mês de novembro, não havia uma leitura por parte do departamento, e se fazia uma cobrança por média, certo?

(Manifestação fora do microfone. Inaudível.)

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRÜNER SCHERER: Olha só, só para concluir para vocês. O que acontece? O processo de leitura foi retomado a partir de novembro para alguns ramais, e depois em dezembro, janeiro, fevereiro. E aí tem um volume de consumo que não estava sendo apurado até então, o que gerou um volume maior de conta. A forma que a tarifa do departamento é composta pela exponencialidade, cada metro cúbico a mais cresce aquela tarifa. Então, o que é necessário? Esse acordo com o Ministério Público contemplou apenas as contas das competências daqueles três meses ou seis meses. Então, a exponencialidade da conta não estava prevista dentro do acordo com o Ministério Público. Por que vai ser sentado de novo com o Ministério Público? Porque foi um acordo legal, formal e tem validade, e a gente precisa incluir um benefício a mais para poder tirar isso na conta. Senão é o quê? É uma questão de cobrança do erário, proteção da parte da defesa da receita, diferente de uma empresa privada. Então, existe uma questão de tarifa dentro dele, e a Câmara

de Vereadores tem a função de fiscalizar e cobrar aquilo que é dentro da parte legal.

Quanto à questão de dúvida sobre a média, a lei da tarifa do departamento está na [Lei Complementar nº 170/87](#), e dentro dela se fala e tem a previsão legal de cobrança de média. Então, existe essa previsão legal. Na verdade, qualquer tipo de benefício precisa estar validado, e validado por quem? Pela Câmara de Vereadores, que é quem faz os ajustes dentro da lei. Tá? Agradeço a vocês.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível.)

SR. WILIBALDO JOSUÉ GRÜNER SCHERER: Todo mundo quer pagar um valor justo, correto e exatamente como é o consumo.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível.)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Agora, gente, acho que todas essas perguntas a Aline, que está aqui representando o Procon, poderá responder muitas coisas, né, Aline? A senhora está com a palavra, por favor.

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: Boa noite a todos, meu nome é Aline e, nesta noite, eu represento o Procon. Infelizmente, o diretor Wambert não pôde se fazer presente, pois a gente está com um seminário a respeito da Semana do Consumidor na Câmara. Eu também, assim como o colega, entrei no Procon faz 15 dias, mas, de qualquer modo, a gente está aqui à disposição para poder ouvi-los e poder auxiliar no que for preciso.

O Procon vai aguardar essa reunião que vai ser realizada com o Ministério Público e também em relação a essa legislação que precisa ser feita. E também, nós iremos notificar o DMAE, justamente para que a gente possa ter esclarecimentos a respeito desses fatos, para que a gente possa também entender como funciona esse procedimento, para que a gente possa tomar as medidas legais cabíveis. O Procon, então, se põe à disposição, inclusive, quem

já procurou o Procon, se vocês quiserem, ao final, entrar em contato comigo, para que a gente possa anotar o protocolo de vocês e a gente possa verificar, porque cada caso é um caso. Então, cada situação aqui a gente vai ter que verificar de forma individual, assim como tem cidadãos que estão levantando questão de que o valor está a menor, outros a maior, cada um tem uma situação peculiar, então, o Procon de Porto Alegre se põe à disposição para poder auxiliar no que for possível. A gente também demanda de maiores esclarecimentos, a gente vai fazer essa notificação para o DMAE, para que a gente possa poder auxiliar vocês da melhor forma possível. Quem é que não sabe onde fica o Procon? Ele fica na Rua Sete de Setembro, nº 723, onde tem lá um colega do DMAE, que vocês podem tentar solucionar diretamente com ele. Caso essa solução não seja realizada, vocês podem também continuar com o protocolo, onde daí, sim, vai para a fiscalização, vai para o jurídico, depois vai para o diretor, para poder, eventualmente, se for o caso, ter alguma atuação.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: Justamente nesse sentido...

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: O que acontece? Certo, o que acontece? A gente faz a fiscalização...

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Tem uma estimativa, Aline, de quantas demandas já chegaram no Procon sobre essa situação?

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: O que acontece? Nós temos o gerenciador de demandas...

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: Sim. A gente tem um gerenciador onde entram as demandas. Cada uma tem a sua solução, a gente analisa individual cada uma. O setor de fiscalização vai até o local, a gente manda e-mail para o cidadão, para verificar. O que acontece? Entra a solicitação, depois que entra a solicitação, a gente encaminha para o setor, ou seja, a gente vai encaminhar para o DMAE, para que o DMAE se manifeste a respeito da situação específica do João, aí o DMAE vai nos dar um...

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: Não, Não.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: O que acontece? O que eu acredito que seja importante: quando o cidadão abre a demanda no Procon, é importante que ele especifique exatamente tudo isso, explique toda a situação...

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: Mas o cidadão... Quando...

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: Não, o que acontece? O senhor vai abrir a demanda no Procon, vai explicar exatamente tudo isso. O senhor pode fazer inclusive virtual, onde o senhor pode descrever todos os fatos. Depois, se o senhor quiser me passar o protocolo... Eu também, comecei faz 15 dias, mas eu

me disponibilizo a analisar o seu caso e analisar o caso de cada um que esteja aqui, que queira alguma informação mais contundente a respeito do seu processo.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: Exatamente. Então, é importante que vocês descrevam exatamente qual é a situação de cada um nesse protocolo. Quanto mais informações, melhor. Para justamente a gente poder ter essa individualidade.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: Não. Não, eu super entendo e a nossa intenção é justamente de buscar essa solução para vocês.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Vamos, gente, vamos objetivar, então, até para a gente poder... O pessoal está aqui. Aline, dá continuidade, por favor, para que a gente consiga objetivar. Já está se esvaziando, então temos que escutar o governo, a representante do governo. Por favor, Aline.

SRA. ALINE BORGES DA SILVA: Então, o que eu oriento vocês? Quando for procurar o Procon, que vocês deem o maior número de informações para que a gente possa, de fato, auxiliar. Se vocês fizerem uma reclamação genérica, talvez seja analisada de uma forma genérica. Então, se for colocado lá que a torneira estourou, que o encanamento estava vazando, a gente consegue ter uma análise melhor. De qualquer forma, o Procon sempre entra em contato com o consumidor, ou seja, o consumidor faz a reclamação no Procon, o Procon notifica o fornecedor, o fornecedor vai dar a resposta, após a resposta do fornecedor,

nós entramos em contato novamente com o consumidor. E, nesse momento, o consumidor pode nos dizer que a demanda dele não foi atendida, não foi isso que ele solicitou, a situação dele é diferente, e a gente pode fazer a análise. Novamente volta para o Procon, o jurídico vai fazer a análise, vai fazer a análise pelo diretor, e o diretor vai fazer depois, se for o caso, caso não seja resolvido, se não tiver analisado a questão de forma legal, pode ser autuado, inclusive, para poder ter alguma cobrança. O Procon tem essa particularidade de fiscalização, mas ele não tem como fazer com que vocês recebam o valor. Essa questão seria judicial, então, essa questão o Procon não tem competência. Mas eu me coloco à disposição de vocês ao final, quem aqui já tem o protocolo com o Procon, para que a gente possa analisar, e eu me responsabilizo a dar um retorno para vocês a respeito do protocolo de vocês.

(Manifestação fora do microfone. Inaudível)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Mas agora eu digo para vocês, está aqui o Ver. Carlo, vocês vão ter resposta sim. É o nosso trabalho, é o nosso papel, porque nós não estamos aqui para proteger governo nenhum. Nós estamos aqui sendo a voz de vocês. A gente tem um diálogo muito respeitoso com o governo, sempre nos escutaram, sempre estiveram atentos, e, com certeza, acredito, na pessoa do novo diretor aqui, que essas situações que o senhor está ouvindo aqui, porque as pessoas, todas as falas são – estamos cansados, a gente vai no Procon, a gente vai no DMAE, a gente vai na Defensoria Pública, e nada é resolvido. As pessoas são simples. A senhora não tomava medicação, passou a tomar medicação, por quê? Porque a senhora está preocupada em quitar as suas contas, uma conta que não é sua, e essa é a realidade de todos que estão aqui, de várias outras situações, Aline, para que a gente consiga dar uma resposta. E eu sei que nós estamos aqui representando a população da cidade de Porto Alegre, que também está passando pela mesma situação. Então, nós vamos voltar a conversar de novo, porque nós vamos dar resposta a partir dessa reunião que nós tivemos aqui, nós vamos aguardar a

reunião que vai ter amanhã lá no Ministério Público com o DMAE e com o governo, para que a gente possa, sim, fazer com que a palavra que foi dada lá atrás pelo prefeito Sebastião Melo, ela seja cumprida.

O Sr. Gelson Guarda, representante do governo, está com a palavra.

SR. GELSON GUARDA: Pessoal, boa noite. Eu olho para cada rostinho de vocês e, evidentemente, ninguém se coloca na situação de vocês, porque a gente passou na enchente de barco, passamos fazendo patrulhamento, passamos recolhendo pessoas, recolhendo animais, salvando vidas. E eu acho que já está na hora, o sofrimento da enchente tem que passar. E isso que vocês estão sofrendo é humanamente impossível alguém em sã consciência dizer que vocês vão pagar R\$ 12/ 15/ 90 mil. O que está ocorrendo é a falta de sensibilidade para que a coisa ande rápido. No mês passado, estive ali, no 4º Distrito, uma equipe que veio para orientar as pessoas sobre os procedimentos com relação a algumas decorrências da enchente. Só que eu acho que o prefeito também esteve aqui e o prefeito prometeu, e eu confio no meu prefeito, eu tenho certeza e corroboro tudo o que ele disse. Nós temos aqui vereadores que são parceiros e que estão nas comunidades, assim como nós, do governo, estamos. Nós constatamos coisas que a gente vê que é impossível não ter solução, e esse problema da água é um. Por mais que eu seja do governo, eu sou secretário adjunto da Secretaria-Geral de Governo, para quem não tem que conhecer, é uma Casa Civil do governo municipal. E os problemas passam por ali, e nós temos que dar solução, porque nós somos funcionários públicos e ao público nós temos que servir. Prometer, eu sou brigadiano e eu não venho de promessas, eu venho do fio do bigode. Minha escola é lá da Academia de Polícia, atendendo comunidades, salvando vidas, Defesa Civil. E a gente vê coisas que a gente olha para trás depois e não acredita que elas acontecem. A enchente foi uma. Agora, pagar esse valor... Eu sou do governo e eu vou dizer para vocês, pode ser que amanhã eu não esteja mais ali, mas é humanamente impossível. Porque, se você paga, e eu estou falando aqui, e aqui o diretor está vindo com toda a transparência dizer como é que funcionam as coisas. Eu digo assim, amanhã

tem essa reunião e o DMAE precisa de autorização para dizer assim, vamos isentar. É isso. Esse é o resumo. Ele não pode aqui hoje chegar e dizer assim, nós vamos isentar todo mundo. Até mesmo porque tem isso aqui que o senhor fala. Como bom brasileiro, tem o bom e o mau. Nós somos muito gremistas, ou colorados, maragatos ou chimangos. A gente se divide e a gente esquece um pouco do vizinho que sofre. Só porque ele é colorado e eu sou gremista. Da vizinha, da mulher que sofre muito mais que o homem, e é um dos maiores problemas que a gente enfrenta não só em Porto Alegre, mas no País inteiro, é a agressão contra a mulher. Então, eu vou amanhã, sou parceiro, vereadores, de ir no prefeito, e eu tenho quase certeza que nós nem vamos precisar ir porque ele é gente do povo. Ele esteve aqui e viu os problemas. E se ele prometeu, é porque ele tem conhecimento. E eu tenho certeza, como já ocorreu com a questão de luz, que cobravam demais de quem não poderia pagar e que subiu os valores demais, e ele moveu a ação contra a Equatorial. O DMAE se é privado, se é público, qualquer organização, não me interessa, o que eu quero é ter água na minha casa, eu quero ter luz, eu quero ter esgoto, não me interessa de onde que venha, eu quero um bom serviço. Um bom serviço justo, sim, um bom serviço é quando eu possa desfrutar dele e pagar aquilo que está dentro do meu bolso. Então, volto a dizer, humanamente impossível aquele que, se tem alguma pessoa que vai falar e dizer que não tenha... E isso é palavra minha, é opinião minha dessa reunião. Eu acho que tem que partir de um zero e partir de uma data, e aí tu pagas aquilo que tu gastaste. Se o problema é no registro, o problema é do DMAE. Se o meu registro está errado e eu estou pagando pouco, o problema é do DMAE. O problema é nosso, o problema é do prefeito. Nós temos que dar uma solução que atenda, não só esses aqui, porque atrás de vocês têm muita gente que está sofrendo com esse problema. E não é só com esse problema, está sofrendo porque não tem mais nada. Eu tenho um cunhado também que a casa dele cobriu. Tem empresas, e eu nem falo das empresas grandes; tem aquele proprietário da padaria, do barzinho, que não tem mais nada. Ele não voltou. No 4º Distrito, nós fizemos agora um evento e nós passamos 20 dias antes olhando: tampa de bueiro, fio, poda, luz. O que tem de

empresa que não voltou, é brincadeira. E uma empresa que não volta, falta emprego, comida no prato do trabalhador. E isso tudo é responsabilidade de quem administra. E eu acho que nós temos um excepcional administrador, se não, vocês não votariam nele. Porque, inclusive, nas áreas de enchente, ele foi bem votado, porque vocês o viram na rua, vocês o viram dentro d'água, no Sarandi, no Humaitá. Vocês lembram quando lá no Sarandi disseram que estourou o dique? Vocês lembram? Sabe onde é que eu estava? No meio da água, eu e o Marcos Felipi. Para quem não sabe, estourou um transformador, estourou alguma coisa e deu um barulho. Nós estávamos lá no meio da água. Estourou e alguém gritou: “Estourou o dique.” A polícia, a Defesa Civil, as ambulâncias, todo mundo saindo da água a mil. E foi um caos. Contramão. Eu estava com um carro, e quando eu parei o carro, eu olhei para trás e vi que tinha cachorro, colete. Eu pensei: de onde que saiu isso? Eles botaram ali. É que a gente estava controlando, a gente viu que tinha helicópteros ali, fazendo averiguação, e seguiu, porque não foi... Nós estávamos ali, junto com aquele povo, e sentindo a solidariedade daqueles que estavam sofrendo também, mas estavam ali ajudando as pessoas. Voltando à água, porque senão nós vamos... Vocês têm que descansar, e mais uma vez, aqui vai o meu elogio a todos que permanecem aqui, dizer que vão, sim, levar ao prefeito municipal. A minha opinião, e eu tenho certeza vocês só vão descansar quando disserem: “Não precisa pagar.” Mas eu vou te dizer, meu amigo, descansa, porque tu não vais pagar, tu não tens condições de pagar R\$ 90 mil. (Palmas.)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Obrigado, Gelson. Gelson foi secretário de segurança do Município de Porto Alegre, nos ajudou muito aqui na região, então entende o problema, entende a situação, viveu junto com a gente aqui nos resgates, no dia a dia, então compreende e sabe muito bem do que estamos falando. Com certeza, eu sei que hoje mesmo ele já vai mandar uma mensagem para o prefeito; eu te conheço, tu já vais fazer isso.

Para a gente encaminhar, eu quero passar a palavra antes de nós encerrarmos aqui para o colega Ver. Carlo, agradecer por estar aqui presente nesse tema. E

dizer ao diretor aqui, que essa vai ser a primeira de muitas, porque vão chegar muitas solicitações como essas, de pessoas, de famílias, famílias simples, verdadeiras, que não dormem mais à noite, preocupadas com a situação, porque são honestas. Então, eu peço essa gentileza de, inclusive, levar amanhã ao Ministério Público, que o senhor esteve presente aqui na reunião da CEDECONDH – Comissão de Defesa do Consumidor, Direitos Humanos e Segurança Urbana da Câmara de Vereadores, com essa pauta. E dizer que a comunidade não quer pagar, ela quer, conforme o senhor disse, botar a bola no centro e começar de novo, para fazer o justo, para eles pagarem o que sempre pagaram, o que sempre conseguiram cumprir com essas obrigações, os pagadores de impostos que estão aqui, para que eles tenham a certeza de que vão, sim, ser atendidos pelo prefeito Sebastião Melo, que lá atrás deu a sua palavra e, com certeza, acredito que ele vai cumprir. Eu vou passar a palavra para o colega Carlo e depois a gente dá o encerramento, para poder dar o retorno para vocês depois dessa audiência que vai ter.

VEREADOR CARLO CAROTENUTO (REPUBLICANOS): Boa noite, pessoal. Eu não tenho nem muito o que falar. É como o representante do governo já falou. O Melo cumpriu com o palavra, eu creio que ele vai continuar cumprindo, e não tem nem como pagar uma dívida de R\$ 72 mil, como eu vi aqui, eu tirei a foto. Então, tanto eu, quanto Marcelo, os vereadores, nós vamos estar à frente dessa batalha, porque vocês merecem. Eu fiquei abismado, Rogério, de ouvir você falar: “Poxa, a minha conta vinha X, hoje está vindo menos.” Então dá para ver que o pessoal é honesto, só quer pagar o que é de direito. Só isso. Você vê, você está preocupado com uma conta que veio menos. Sabendo que se amanhã depois você não reclamar, essa conta pode dobrar. Então é importante o que você fez. E o pessoal do Procon está aí, analisou a lisura do povo. Então, nós, como vereadores, estamos do lado de vocês. Não é justo, o justo é pagar o que vocês sempre pagaram. Boa noite a todos. (Palmas.)

PRESIDENTE MARCELO BERNARDI (PSDB): Muito obrigado pela presença de todos. Acho que essa reunião vocês vão multiplicar, vão passar, porque tem muitas mais famílias que estão pela situação. Vocês vão falar depois com o Procon, né? Tem alguma demanda para ver com a Aline, já pega o contato, aproveita, ficaram aqui. Eu acho importante os vereadores estarem dentro da comunidade, porque lugar de vereador é dentro da comunidade. É com o pé na merda, é com o pé no barro, é com o pé dentro da comunidade, ouvindo e entendendo vocês. É por isso que nós estamos aqui, para que a gente consiga, sim, fazer com que vocês tenham voz e tenham vez. E esse é o nosso compromisso, de falar a verdade para vocês. Porque vocês poderiam, já estão acostumados, acredito, com muitas mentiras. (Problemas técnicos no som.) E é o que vocês querem saber, e é o que vocês querem pagar, o justo, é o que vocês vieram aqui buscar. E, com certeza, acredito que este governo vai, sim, fazer da forma correta, porque vocês merecem a forma correta.

Então, agradeço a presença de todos: a presença do DMAE; do Procon; do centro de governo aqui, na pessoa do Gelson; da chefia de gabinete lá do setor; das meninas da comissão CEDECONDH; de todos os profissionais da TVCâmara. Só para vocês entenderem, depois vai passar na TVCâmara toda essa noite de reunião que nós tivemos aqui. A TVCâmara está aqui, através dos profissionais, gravando, para depois ser transmitido pela TVCâmara, pelo YouTube também, e vocês vão poder usar também essa reunião, até para poder repassar para os demais amigos que estão com problemas. E a gente vai continuar informando vocês. Nada mais havendo a tratar, encerro os trabalhos da presente reunião.

(Encerra-se a reunião às 21h.)