



PREFEITURA DE
CÂMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ

Protocolo Geral nº 15129/2025 Data 01/12/2025 Hora 11:48
Autoria: ANDRÉ F. PEREIRA SECRETARIO DE GOVERNO
Resposta Nº 2 ao Requerimento Nº 197/2025
Assunto: Resposta ao Requerimento Nº 197/2025 Solicita informações sobre a redução de postos de atendimento presencial da Concessionária de Serviços de Água e Esgoto de Sumaré.

Ofício SMGPC nº 2169/2025

Assunto: Resposta ao Ofício Nº 120/2025 – Requerimento Nº 197/2025

Excelentíssimo Vereador

Sirvo-me do presente para encaminhar as informações da, Secretaria Municipal de Planejamento, Desenvolvimento e Gestão Estratégica, em resposta ao Ofício citado acima, como segue em anexo.

Coloco-me à disposição para maiores esclarecimentos que se fizerem necessários, renovando votos de respeito e apreço.

Atenciosamente,

Sumaré, 01 de dezembro de 2025.



ANDRÉ FERNANDES PEREIRA
Secretário Municipal de Governo e
Participação Cidadã

À

Câmara Municipal de Sumaré
Vereador Hélio Silva
Presidente

Secretaria Municipal de Governo e Participação Cidadã
Rua Dom Barreto, 1303 – Centro – Sumaré-SP – CEP 13.170-001
Tel. 19.3399.5153 – www.sumare.sp.gov.br
Facebook.com/prefeituramunicipaldesumare

Sumaré, 25 de novembro de 2025.

De: Secretaria Municipal de Planejamento, Desenvolvimento e Gestão Estratégica
Sr. Secretário Fernando Luis Pereira

Para: Secretaria de Governo e Participação Cidadã
Sr. Secretário André Fernandes Pereira

Resposta referente: Ofício 120/2025 – Helio Silva Presidente – Requerimento 197/2025 Vereador Wellington Souza

Em atenção aos ofícios em referência, no qual os nobres vereadores solicitam informações sobre a redução dos postos de atendimento presenciais da Concessionária de Serviços de Água e Esgoto de Sumaré, encaminhamos em anexo o Ofício 282/2025 com a resposta da Concessionária BRK Ambiental a respeito do assunto.

Sem mais para o momento, desde já nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,



FERNANDO LUIS PEREIRA
Secretário Municipal de Planejamento,
Desenvolvimento e Gestão Estratégica



OF-282-25

RB

Sumaré, 24 de novembro de 2025

À

PREFEITURA MUNICIPAL DE SUMARÉ

Secretaria Municipal de Planejamento, Desenvolvimento e Gestão Estratégica

Ilmo. Secretário Sr. Fernando Luís Pereira

planejamento@sumare.sp.gov.brfernando.pereira@sumare.sp.gov.br**Referência:****Ofício nº 082/2025 SMPDGE****Requerimento nº 197/2025 Câmara Municipal**

Prezado Sr. Secretário,

A **BRK Ambiental - Sumaré S.A.** ("Concessionária" ou "BRK"), concessionária dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Sumaré, em atendimento ao Ofício nº 082/2025, que encaminha o Requerimento nº 197/2025 de autoria do Nobre Vereador Wellington Souza, vem, muito respeitosamente, apresentar os esclarecimentos que se seguem.

O fechamento de X pontos de atendimento presencial da Concessionária foi realizado com objetivo de garantir a agilidade e centralização na prestação de atendimento à população Sumareense. O fechamento das lojas foi realizado com base em um contínuo estudo de demanda realizado pela BRK, principalmente considerando a mudança de hábito dos clientes, conforme será demonstrado.

Preliminarmente, a BRK destaca que o fechamento das lojas não implica quaisquer prejuízos à prestação dos serviços, de modo que o atendimento presencial continua sendo prestado regularmente por meio da loja localizada na Rua Emílio Leão Brambila, nº 300, Vila Menuzzo, Sumaré/SP, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h.

Além disso, o Contrato de Concessão dos Serviços Públicos de Água e Esgoto do Município de Sumaré, bem como quaisquer outras normas regulamentares correlatas não contêm previsões específicas sobre a disponibilização desta modalidade de atendimento ao cliente – tal como a eventual obrigatoriedade sobre a manutenção de mais de um ponto de atendimento presencial, existindo somente regras gerais, quais foram inteiramente observadas pela BRK¹. Portanto, inexiste qualquer irregularidade na ação realizada pela BRK, que zela pelo cumprimento das obrigações contratuais e pela adequada prestação dos serviços.

Sobre a referida mudança de hábito dos clientes Sumareenses, cumpre esclarecer que conforme acompanhamento das demandas recebidas pela BRK, houve

¹ RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 50, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2014 CAPÍTULO IX - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS [...] Art. 40. O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações. Art. 41. O prestador de serviços deve possuir em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação

BRK AMBIENTAL SUMARÉ S.A.

Rua Emílio Leão Brambila, 300, Vila Menuzzo | Sumaré - SP - CEP 13.171-480

0800 771 0001

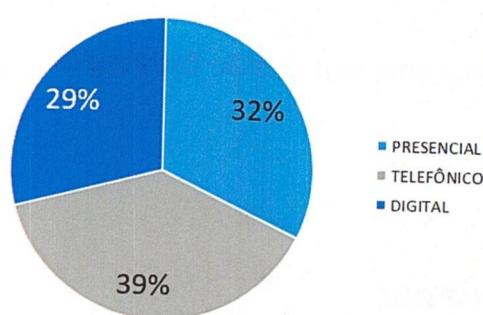
@brkambiental





um expressivo crescimento da demanda ao atendimento digital, que passou de 29% em 2018 para 85% em 2024, evidenciando a modernização e respectiva adesão dos usuários aos canais digitais disponibilizados pela Concessionária.

Atendimento - Canais de Atendimento 2018



Atendimento - Canais de Atendimento 2024

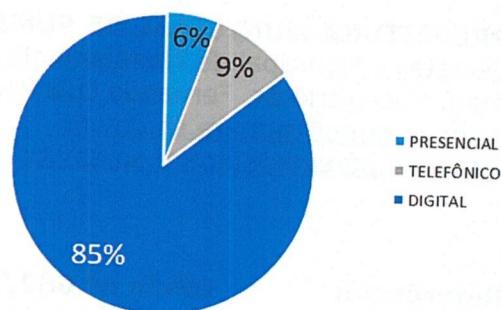


Gráfico – Comparativo das demandas recebidas pela BRK em Sumaré.

Conforme demonstrado acima, 94% dos acionamentos dos consumidores ocorrem por meio digital, modalidade amplamente oferecida pela BRK visando agilidade, maior alcance, acessibilidade – inclusive a pessoas com necessidades especiais e disponibilidade do serviço de atendimento ao cliente, parte essencial da prestação dos serviços de saneamento. Para isso, a BRK oferece a seus clientes os seguintes canais digitais:

- Aplicativo e site Minha BRK;
- Atendimento telefônico pelo telefone 0800 771 0001 (24 horas por dia, todos os dias da semana);
- Atendimento via WhatsApp, no número (11) 99988-0001 (de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados, das 8h às 14h).

A Concessionária reforça que por meio da centralização do atendimento presencial, organização e integração dos serviços, o atendimento aos usuários continuará sendo prestado com qualidade e agilidade.

Diante de todo o exposto, a BRK espera ter sanado os questionamentos apresentados no Requerimento do Nobre Vereador e de V.Sa. e, contando com a compreensão de V.Sas. permanece à disposição para prestar todos os esclarecimentos necessários.

Ao ensejo renova-se os protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Assinado por:

Mariana Sanches Lira
617070ADC449460...

BRK Ambiental – Sumaré S.A.

Assinado por:

Rogerio Lima
6D27BFD9572F439...

PROTOCOLO

Secretaria Municipal de
Planejamento Desenvolvimento
e Gestão Estratégica

Prot. Nº 370

26 / 11 / 25

Larissa

Assinatura do Servidor

BRK AMBIENTAL SUMARÉ S.A.
Rua Emílio Leão Brambila, 300, Vila Menuzzo | Sumaré - SP - CEP 13.171-480

0800 771 0001

@brkambiental