

**AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA
VIÁRIA – ARSI
DIRETORIA TÉCNICA – DT
GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DO SANEAMENTO BÁSICO – DT/GRS**

PARECER TÉCNICO – PT/DT/GRS Nº 013/2012

ASSUNTO: Nova Análise do atendimento das Recomendações do Termo de Notificação – TN/DT/GRS 001/2012.

1. DOS FATOS

Entre os dias 06/03/2012 e 09/03/2012 a Gerência de Regulação do Saneamento (GRS) fiscalizou os escritórios de atendimento presencial da CESAN. A ação ocorreu nos municípios da Grande Vitória (Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Fundão, Viana, Guarapari), Venda Nova do Imigrante e Nova Venécia.

Os resultados da fiscalização foram apresentados no Relatório de Fiscalização Específica RFE/DT/GRS 001/2012, que gerou o Termo de Notificação TN/DT/GRS 001/2012. Estes foram enviados à CESAN, no dia 09/05/2012, através do Ofício OF/ARSI/DG 057/2012.

A CESAN enviou resposta às recomendações contidas no Termo de Notificação, no dia 24/05/2012, através do ofício D-RC – 042.001.2012, cuja análise é apresentada no Parecer Técnico PT/DT/GRS 010/2012.

Complementações foram solicitadas através dos ofícios OF/ARSI/DT 019/2012 e OF/ARSI/DT 031/2012, e respondidas por meio dos ofícios D-RC – 042.002.2012 e PR – 010/013/2012.

2. DA ANÁLISE

Face às informações e evidências enviadas pela CESAN, apresento minha avaliação do atendimento das recomendações do Termo de Notificação TN/DT/GRS 001/2012.

2.1 Recomendação 1: elaborar, no prazo de 60 dias, procedimento que possibilite o fornecimento de número de protocolo aos usuários que se manifestam por escrito, conforme preconiza o inciso IV do artigo 112 da Resolução ARSI 008, e informar a ARSI quando da sua implantação

Conforme análise apresentada no Parecer Técnico PT/DT/GRS 010/2012, recomendação foi atendida.

2.2 Recomendação 2: nos cartazes com informações de contato da Agência, atualizar o telefone da ouvidoria (0800 280 8080)

Conforme análise apresentada no Parecer Técnico PT/DT/GRS 010/2012, recomendação foi atendida.

2.3 Recomendação 3: assegurar que os regulamentos exigidos no artigo 112 da Resolução ARSI 008 estejam sempre disponíveis para consulta e atualizados

Conforme análise apresentada no Parecer Técnico PT/DT/GRS 010/2012, recomendação foi atendida.

2.4 Recomendação 4: avaliar as ocasiões em que o tempo individual de espera exorbita 30 (trinta) minutos, tomando as medidas necessárias para evitá-las

A CESAN justificou que o aumento no tempo de espera no mês de fevereiro, no escritório de Cariacica, se deu em função da ausência de dois atendentes por questões de saúde. Já no escritório de Serra, a razão apontada é a menor experiência dos atendentes ali lotados, em função da renovação do quadro de atendentes ocorrida em setembro de 2011.

Foi informado que, no intuito de evitar situações de tempo de espera elevado, o escritório de Cariacica passou a contar com mais um atendente comercial, e o escritório de Serra com mais um guichê de atendimento. A CESAN informou também que em casos pontuais de maior demanda, um atendente do escritório de Vitória é movido para o atendimento em Serra.

A fim de confirmar o atendimento da recomendação, foi feita a solicitação de dados do atendimento dos meses de abril e maio para os escritórios de Cariacica e Serra através do Ofício OF/ARSI/DT 019/2012, respondido por meio do ofício D-RC – 042.002.2012.

Observou-se que nos referidos meses, novamente houve dias em que o tempo de espera foi elevado. Uma reunião foi realizada com a CESAN, em 25/07/2012 para tratar da questão.

Através do Ofício PR – 010/013/2012 a CESAN enviou dados do atendimento nos escritórios de Cariacica e Serra, nos meses de junho e julho, bem como informou as medidas tomadas para a redução do tempo de espera.

Em Cariacica, foram destacadas as ações de treinamento dos pré-atendentes e da nova escala do intervalo de almoço. A melhora pode ser observada a partir do mês de junho.

Em Serra, o elevado tempo de espera em junho foi justificado pela ausência de atendentes por motivos médicos, manifestações sindicais e férias. No dia 06 de julho foi implantada a estratificação de guichês por assunto. Tal medida reduziu o tempo de espera satisfatoriamente no escritório.

Por fim, em relatório parcial do mês de agosto, apresentado no Quadro 1, é possível confirmar a redução do tempo de espera no escritório.

Quadro 1: Indicadores de Desempenho Diário - Escritório de Atendimento de Serra - AGOSTO

Data	Cientes Atendidos	Tempo Médio de Espera	Tempo Médio Atendimento	Tempo Médio Ocioso	Tempo Médio Total	Cientes Atendidos Acumulados	Total Atendentes
1/8	183	3,00	7,93	10,14	10,93	183	8
2/8	186	7,53	7,97	9,51	15,51	369	8
3/8	205	3,14	7,8	7,94	10,95	574	8
6/8	288	12,16	7,55	4,51	19,71	862	7
7/8	283	4,51	7,03	6,00	11,54	1145	7
8/8	244	12,46	6,51	5,95	18,97	1389	5
9/8	219	17,40	7,08	5,65	24,48	1608	5
10/8	183	9,99	7,32	6,63	17,31	1791	5

Desta forma, a recomendação foi atendida.

2.5 Recomendação 5: levantar, nos momentos de maior demanda, o tempo gasto pelos usuários no pré-atendimento do escritório de Cariacica, avaliando se é necessária a implantação de medida que proporcione maior comodidade ou reduza a formação de fila

Conforme análise apresentada no Parecer Técnico PT/DT/GRS 010/2012, recomendação foi atendida.

2.6 Recomendação 6: observar o prazo de manutenção dos extintores de incêndio dos escritórios de atendimento, garantindo aos colaboradores e usuários condições adequadas de segurança

Conforme análise apresentada no Parecer Técnico PT/DT/GRS 010/2012, recomendação foi atendida.

3. CONCLUSÃO

Consoante ao apresentado no Quadro 2, todas as recomendações apresentadas pelo Termo de Notificação TN/DT/GRS 001/2012 foram atendidas .

Quadro 2: Recomendações do Termo de Notificação TN/DT/GRS 001/2012

RECOMENDAÇÕES DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO	PENDÊNCIA
R1. Elaborar, no prazo de 60 dias, procedimento que possibilite o fornecimento de número de protocolo aos usuários que se manifestam por escrito, conforme preconiza o inciso IV do artigo 112 da Resolução ARSI 008, e informar a ARSI quando da sua implantação	✓ A recomendação foi atendida.
R2. Nos cartazes com informações de contato da Agência, atualizar o telefone da ouvidoria (0800 280 8080)	✓ A recomendação foi atendida.
R3. Assegurar que os regulamentos exigidos no artigo 112 da Resolução ARSI 008 estejam sempre disponíveis para consulta e atualizados	✓ A recomendação foi atendida.
R4. Avaliar as ocasiões em que o tempo individual de espera exorbita 30 (trinta) minutos, tomando as medidas necessárias para evitá-las	✓ A recomendação foi atendida.
R5. Levantar, nos momentos de maior demanda, o tempo gasto pelos usuários no pré-atendimento do escritório de Cariacica, avaliando se é necessária a implantação de medida que proporcione maior comodidade ou reduza a formação de fila	✓ A recomendação foi atendida.
R6. Observar o prazo de manutenção dos extintores de incêndio dos escritórios de atendimento, garantindo aos colaboradores e usuários condições adequadas de segurança	✓ A recomendação foi atendida.

Vitória - ES, 14 de agosto de 2012.

Tiago Gollner Perovano
Especialista em Regulação e Fiscalização em Saneamento

SÍNTESE DO PARECER TÉCNICO – PT/DT/GRS Nº 013/2012

ASSUNTO: Análise do atendimento das recomendações do Termo de Notificação – TN/DT/GRS 001/2012.

1. DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Entre os dias 06/03/2012 e 09/03/2012 a Gerência de Regulação do Saneamento (GRS) fiscalizou os escritórios de atendimento presencial da CESAN. A ação ocorreu nos municípios da Grande Vitória (Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Fundão, Viana, Guarapari), Venda Nova do Imigrante e Nova Venécia.

2. DA ANÁLISE DOS FATOS

Os resultados da fiscalização foram apresentados no Relatório de Fiscalização Específica RFE/DT/GRS 001/2012, que gerou o Termo de Notificação TN/DT/GRS 001/2012. Estes foram enviados à CESAN, no dia 09/05/2012, através do Ofício OF/ARSI/DG 057/2012.

A CESAN enviou resposta às recomendações contidas no Termo de Notificação, no dia 24/05/2012, através do ofício D-RC – 042.001.2012, além de complementações, por meio dos ofícios D-RC – 042.002.2012, de 03/07/2012, e PR – 010/013/2012, de 09/08/2012.

3. PARECER

ITEM	DESCRIÇÃO TN/DT/GRS 001/2012	SITUAÇÃO EM 14/08/2012	
		ATENDIDO	PENDENTE
R1	Elaborar, no prazo de 60 dias, procedimento que possibilite o fornecimento de número de protocolo aos usuários que se manifestam por escrito, conforme preconiza o inciso IV do artigo 112 da Resolução ARSI 008, e informar a ARSI quando da sua implantação	Sim	-
R2	Nos cartazes com informações de contato da Agência, atualizar o telefone da ouvidoria	Sim	-
R3	Assegurar que os regulamentos exigidos no artigo 112 da Resolução ARSI 008 estejam sempre disponíveis para consulta e atualizados	Sim	-
R4	Avaliar as ocasiões em que o tempo individual de espera exorbita 30 minutos, tomando as medidas necessárias para evitá-las	Sim	-
R5	Levantar, nos momentos de maior demanda, o tempo gasto pelos usuários no pré-atendimento do escritório de Cariacica, avaliando se é necessária a implantação de medida que proporcione maior comodidade ou reduza a formação de fila	Sim	-
R6	Observar o prazo de manutenção dos extintores de incêndio dos escritórios de atendimento, garantindo aos colaboradores e usuários condições adequadas de segurança	Sim	-

4. CONCLUSÃO

Todas as recomendações apresentadas à CESAN pelo Termo de Notificação TN/DT/GRS 001/2012 foram atendidas.

Vitória - ES, 14 de agosto de 2012.

Tiago Gollner Perovano
Especialista em Regulação e Fiscalização em Saneamento