

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

TN/DT/GRS Nº 001/2012

Nome:

ARSI - Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do ES

Endereço:

Av. Vitória. 2045. Ed. Cohab. 2º andar. Nazareth. Vitória - ES. CEP: 29.041-230

2. AGENTE NOTIFICADO

Nome:

Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN

Endereço:

Av. Governador Bley. 186. Edifício Bemge. 3º andar. Centro. Vitória - ES

3. RESUMO DOS FATOS APURADOS:

Na ação de fiscalização dos escritórios de atendimento presencial da CESAN nos municípios da Grande Vitória (Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Fundão, Viana, Guarapari), Venda Nova do Imigrante e Nova Venécia, foram encontrados itens passíveis de melhoria e procedimentos que não estão em conformidade com a Resolução ARSI 008. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da ARSI, através da Gerência de Regulação do Saneamento Básico, estão detalhados no **Anexo I**.

4. AÇÕES A SEREM REALIZADAS PELA NOTIFICADA:

Regularizar as não conformidades apuradas e cumprir as determinações e recomendações, conforme exposto no **Anexo II**.

5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR:

Nome:

Luiz Paulo de Figueiredo

Matrícula

3.054.780

Carro:

Diretor Técnico

Vitória (ES), 09 / 05 / 2012

Assinatura:

RECEBI EM ____ / ____ / ____

ASSINATURA E CARIMBO

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS CORRIDOS, CONTADOS DA DATA DO RECEBIMENTO DESTA TN PARA APRESENTAR DEFESA SOBRE O OBJETO DO MESMO, PODENDO INCLUSIVE JUNTAR OS COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

ANEXO I

DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS:

TN/DT/GRS Nº 001/2012

Diante da análise das informações levantadas nos escritórios de atendimento presencial da CESAN, no período de 06/03/2012 a 09/03/2012, a equipe técnica da ARSI aponta as seguintes constatações (C):

C1. O usuário tem a possibilidade de manifestar-se por escrito nos escritórios de atendimento vistoriados, porém não lhe é fornecido um número de protocolo nos casos de registros efetuados no computador com acesso ao Fale Conosco da CESAN.

Não-Conformidade: O inciso IV do artigo 112 da Resolução ARSI 008 não está sendo cumprido.

C2. Os cartazes que informam o número do telefone da ouvidoria da ARSI estão desatualizados. O número informado não condiz com o utilizado atualmente pela agência, tampouco com o da ouvidoria.

C3. O escritório de atendimento de Cariacica não possuía à disposição dos usuários o Código de Defesa do Consumidor e a Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre o padrão de potabilidade. No escritório de Fundão não foi encontrado o Código de Defesa do Consumidor. Excetuando-se o escritório de Venda Nova do Imigrante, a Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre o padrão de potabilidade (Portaria MS 2.914/2011) estava desatualizada.

Não-Conformidade: O inciso I do artigo 112 da Resolução ARSI 008 não está sendo cumprido pelo escritório de Fundão, e os incisos I e II do artigo 112 da Resolução ARSI 008 não estão sendo cumpridos pelo escritório de Cariacica.

C4. O Tempo Médio de Espera nos escritórios de Cariacica e Serra foi superior a 19 minutos no mês de fevereiro, o que se considera elevado.

C5. Durante a fiscalização do escritório de Cariacica, usuários em pé formavam a fila do pré-atendimento, ao passo que vários assentos encontravam-se disponíveis para os atendimentos em espera.

C6. O prazo de manutenção dos extintores de incêndio do escritório de Vila Velha foi ultrapassado.

Não-Conformidade: O artigo 110 da Resolução ARSI 008 não está sendo plenamente cumprido.

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

ANEXO II

AÇÕES A SEREM REALIZADAS:

TN/DT/GRS Nº 001/2012

Diante das constatações apontadas no **ANEXO I**, são propostas as seguintes recomendações (R) para a prestadora de serviços, CESAN:

- 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.
- R2.** Nos cartazes com informações de contato da Agência, atualizar o telefone da ouvidoria (0800 280 8080).
- R3.** Assegurar que os regulamentos exigidos no artigo 112 da Resolução ARSI 008 estejam sempre disponíveis para consulta e atualizados.
- R4.** Avaliar as ocasiões em que o tempo de espera exorbita 30 (trinta) minutos, tomando as medidas necessárias para evitá-las.
- R5.** Levantar, nos momentos de maior demanda, o tempo gasto pelos usuários no pré-atendimento do escritório de Cariacica, avaliando a necessidade de implantação de medida que proporcione maior comodidade ou reduza a formação de fila.
- R6.** Observar o prazo de manutenção dos extintores de incêndio dos escritórios de atendimento, garantindo aos colaboradores e usuários condições adequadas de segurança.