

**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 003/2014**

**Processo:** 64315762

**ASSUNTO:** Análise do atendimento do Plano de Ação apresentado em função da Determinação do TN/DT/GRS/006/2013.

### **1. DOS FATOS**

Por intermédio da Ouvidoria da ARSI, a Gerência de Regulação de Saneamento Básico (GRS) tomou conhecimento das frequentes reclamações de usuários da Cesan referente ao crescimento vegetativo e ao descumprimento do prazo de ligação de água e esgoto nos municípios da Grande Vitória, o que motivou a GRS a realizar uma fiscalização específica sobre esses prazos.

Os resultados da fiscalização foram apresentados no Relatório de Fiscalização Específica RFE/DT/GRS/003/2013, que gerou o Termo de Notificação TN/DT/GRS/006/2013.

### **2. DA ANÁLISE**

A Cesan apresentou no dia 11/11/2013 o Plano de Ação, em função do TN/DT/GRS/006/2013, dividido em três itens: Ações para Vistoria das solicitações de nova ligação; Ações para execução das ligações de água e ações para execução das ligações de esgoto. Segue análise do mesmo.

### **3. PARECER**

| <b>ITENS DO PLANO DE AÇÃO</b>  | <b>STATUS</b>   |
|--|---|
| <b>VISTORIA</b>  |   |
| <b>1. Elaborar instruções de trabalho para padronizar a forma de atuação dos profissionais de todos os Escritórios de Atendimento.</b> | - Em aberto: necessita-se de evidências das normas e procedimentos alterados e envio dos documentos à ARSI.                   |
| <b>2. Definir e acompanhar os indicadores para os tempos de atendimento das vistorias de campo.</b>                                    | - Em aberto: necessário o envio da descrição detalhada dos indicadores que estão sendo monitorados pelo prestador de serviços |
| <b>3. Monitorar o índice de reclamações relacionadas às atividades de vistoria.</b>  | Acompanhamento contínuo.  |
| <b>4. Desenvolvimento de sistemas para monitoramento dos tempos de atendimento dos serviços solicitados pelos clientes.</b>            | - Em aberto: Há previsão de contratação de novo programa, sendo a conclusão do serviço para junho de 2015.                    |

|  |   |
|--|---|
| 5. Controlar os prazos de execução das Solicitações de Serviço.  | - Acompanhamento contínuo.  |
| 6. Adequar o layout do escritório de atendimento (Serra, Vila Velha, Cariacica/Viana, Vitória).  | - Em aberto: Término previsto para Abril de 2014..  |
| 7. Ampliar Equipe de Cadastros dos Escritórios.  | - Em aberto: Está prevista contratação para Vitória e Vila Velha em dezembro 2014..                               |
| 8. Criar vagas de estagiário nível pós-médio, na área de Estradas ou Edificações, para o setor de cadastro.                                      | - Em aberto: A atividade de Cariacica/Viana ocorrerá posteriormente.  |
| <b>LIGAÇÃO DE ÁGUA</b>   |   |
| <b>STATUS</b>  |   |
| 1. Distribuição das solicitações de serviço pendentes por bairro.  | - Cumprido, entretanto recomenda-se expandir a divisão para o município da Serra.                                 |
| 2. Estabelecer prazo para atendimento de todas as solicitações de serviço atrasadas.   | - Não Cumprido.   |
| 3. Repassar para os canais de atendimento ao cliente a programação de execução das solicitações de serviço atrasadas.                            | - Em aberto: existem ligações fora do prazo e que não foram comunicadas ao cliente quanto à previsão de execução. |
| 4. Acompanhamento semanal das SS's.  | - Acompanhamento contínuo.  |
| 5. Gestão da Programação com equipe própria.   | - Acompanhamento contínuo.  |
| 6. Reuniões semanais de acompanhamento com equipe interna.   | - Acompanhamento contínuo.  |
| 7. Reuniões quinzenais com equipe.   | - Acompanhamento contínuo.  |
| 8. Redesenhar a capacidade de produção da equipe.  | - Não cumprido.   |
| 9. Contratação de novas equipes.   | - Não cumprido.   |
| 10. Elaboração de edital para novo contrato para o crescimento vegetativo com melhor estrutura.  | - Não cumprido.   |
| <b>LIGAÇÃO DE ESGOTO</b>   |   |
| <b>STATUS</b>  |   |
| 1. Promover a substituição do contrato para ligações domiciliares em Vila Velha.   | - Parcialmente cumprido: Faltam comprovações.   |
| 2. Repassar a programação de execução das solicitações de serviço atrasadas para os canais de atendimento ao cliente.                            | - Não cumprido.   |
| 3. Realizar o acompanhamento diário das SS's.  | - Não cumprido.   |
| 4. Prestar informações aos clientes com solicitações pendentes em razão de licenças municipais em aberto.  | - Acompanhamento contínuo.  |
| 5. Promover a mobilização de técnicos de fiscalização para atuação em situações de dificuldade.  | - Não cumprido.   |
| 6. Realizar reuniões mensais com as empreiteiras.  | - Acompanhamento contínuo.  |
| 7. Elaborar o redesenho de logística de atuação das empresas contratadas.  | - Acompanhamento contínuo.  |
| 8. Aumentar a fiscalização dos contratos de ligação de esgoto com ampliação rigorosa das normas contratuais em caso de descumprimento de prazos. | - Acompanhamento contínuo.  |

#### **4. CONCLUSÃO**

A CESAN apresentou Plano de Ação para as constatações do Termo de Notificação TN/DT/GRS/006/2013. Constatou-se que nenhum item do Plano de Ação apresenta-se completamente cumprido. Na maioria dos casos não foram apresentadas comprovações e evidências do cumprimento dos itens. As ações de acompanhamento contínuo serão monitoradas pela Agência até que os prazos de execução se normalizem.

Vitória - ES, 6 de maio de 2014.

**Lorenza Uliana Zandonadi**  
Especialista em Regulação e Fiscalização em Saneamento