

## TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

### 1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

TN/DT/GRS Nº 003/2014

Nome:

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

Endereço:

Av. Ns. dos Navegantes, 955, Enseada do Suá - Vitória - ES. CEP 29050-335

### 2. AGENTE NOTIFICADO

Nome:

Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN

Endereço:

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

### 3. RESUMO DOS FATOS APURADOS:

Na ação de fiscalização do escritório de atendimento presencial da CESAN no município da Serra 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:

Fernando Elias Miguel Assad

Matrícula

3.078.388

Cargo:

Diretor Técnico

Vitória (ES),

/ /

Assinatura:

RECEBI EM \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

ASSINATURA E CARIMBO

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS CORRIDOS, CONTADOS DA DATA DO RECEBIMENTO DESTA DOCUMENTO 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 003/2014**

Diante da análise das informações levantadas nas instalações da CESAN no Escritório de Atendimento Presencial da Serra durante a fiscalização realizada em 02/12/2014 e nos dados enviados através do ofício nº PR/017/020/2014, a equipe técnica da ARSI aponta as seguintes constatações (C):

- C1.** O Tempo Médio de Espera é elevado no escritório de atendimento da Serra e apresenta tendência de crescimento.
- C2.** O escritório de atendimento da Serra não se encontra bem dimensionado, pois a quantidade de atendimentos está aumentando e o número atendentes está diminuindo. Com isso, o tempo médio de espera atinge valores muito elevados, com certa frequência.
- C3.** O escritório de atendimento da Serra realiza a estratificação do serviço solicitado presencialmente, entretanto, as categorias de classificações apresentam duplicidade e inconsistências nas definições, dificultado a gestão da prestação dos serviços.

## TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

### ANEXO II

**AÇÕES A SEREM REALIZADAS:**

**TN/DT/GRS Nº 003/2014**

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

**D1.** O prestador de serviços deverá enviar à ARSI, em até 45 (quarenta e cinco) dias, Plano de Ação para solução de todas as constatações apontadas na seção anterior. Tal prazo refere-se exclusivamente ao envio do Plano de Ação e, portanto, não prejudica o prazo de defesa previsto pelo Artigo 43 da Resolução ARSI 001/2009:

“Art. 43 A aplicação de penalidades observará as seguintes regras:

I. A lavratura de auto de infração será precedida por expedição de Termo de Notificação, que indicará as não conformidades verificadas e abrirá prazo para manifestação do regulado;

II. O prazo para a defesa do autuado será de 15 (quinze) dias corridos”.