

AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA DO
ESPÍRITO SANTO – ARSI

DIRETORIA TÉCNICA - DT

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DO SANEAMENTO BÁSICO – GRS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ESPECÍFICA

RFE/DT/GRS/001/2012



*Agência Reguladora de Saneamento Básico
e Infraestrutura Viária do Espírito Santo*

ASSUNTO: Fiscalização da conformidade dos escritórios de atendimento presencial

PRESTADOR DE SERVIÇOS: Companhia Espírito Santense de Saneamento – CESAN

DATA DA FISCALIZAÇÃO: De 06 a 09 de março de 2012

PROCESSO: 57337950

MARÇO/2012

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETIVO	3
3. RELATÓRIO	3
3.1. METODOLOGIA DE FISCALIZAÇÃO	3
3.2. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO	4
4. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES.....	10
5. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES AO PRESTADOR DE SEVIÇOS	11
6. CONCLUSÃO	11
7. EQUIPE TÉCNICA.....	12



*Agência Reguladora de Saneamento Básico
e Infraestrutura Viária do Espírito Santo*

1. INTRODUÇÃO

Conforme a Lei Complementar 477, de 30 de dezembro de 2008, a ARSI tem como competência regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços de saneamento básico de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de interesse comum e interesse local, delegados ao Governo do Estado, em conjunto com os serviços estaduais de infraestrutura viária com pedágio.

2. OBJETIVO

Este relatório tem por objetivo apresentar a fiscalização específica realizada pela ARSI para apurar a conformidade dos escritórios de atendimento presencial da CESAN nos municípios regulados.

3. RELATÓRIO

3.1. Metodologia 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 regulados pela Agência, cujo rol é composto pelos municípios da Grande Vitória (Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Fundão, Viana, Guarapari), Venda Nova do Imigrante e Nova Venécia.

O município de Vila Valério também é regulado pela ARSI, contudo o escritório de atendimento local não foi fiscalizado em razão do mesmo encontrar-se em fase de implementação.

Nos escritórios foram avaliados itens necessários ao atendimento da Resolução ARSI 008, tais como: estrutura adequada às necessidades de seu mercado, realização de atendimento por pessoal identificado e capacitado, fornecimento de número de protocolo em todas as solicitações/reclamações, registro das solicitações/reclamações dos usuários dos últimos 5 anos, dentre outros.

Também foram avaliados itens de qualidade do atendimento: informação do horário de atendimento em local visível, estado das instalações, aspectos estéticos e

funcionais, conforto térmico, assentos para usuários em espera, cálculo de média diária e mensal de atendimento, e outros.

3.2. Resultados da Fiscalização

O início da fiscalização se deu no dia 06/03/2012, nas unidades de Vitória, Vila Velha e Cariacica/Viana (o mesmo escritório atende aos dois municípios). Em 07/03/2012 fiscalizou-se os municípios de Venda Nova do Imigrante e Guarapari. No dia 08/03/2012 foram fiscalizadas as unidades de Serra e Fundão e, por fim, o último dia de fiscalização ocorreu no escritório do município de Nova Venécia.

Todos os escritórios se encontram bem localizados, com sinalização indicativa de que ali funciona um posto de atendimento da CESAN e com fácil acesso (Figuras 1, 2, 3 e 4).



Figura 1: Escritório de atendimento de Guarapari



Figura 2: Escritório de atendimento de Serra



Figura 3: Escritório de atendimento de Venda Nova do Imigrante



Figura 4: Escritório de atendimento de Nova Venécia

Também foi observada em todos os escritórios a indicação do horário de funcionamento (Figura 5 e Figura 6). Ressalta-se que o escritório de Cariacica, por fazer

parte da Central Faça Fácil, tem funcionamento de 8 às 17 horas, e de 8 às 13 horas aos sábados. Os escritórios de Vitória, Vila Velha, Serra e Guarapari funcionam de 8 às 16 horas. Por sua vez, os escritórios de Fundão, Venda Nova do Imigrante e Nova Venécia operam de 12 às 17 horas, principalmente em função da baixa demanda destes municípios.

Em Guarapari, exclusivamente nos meses de Janeiro e Fevereiro, houve o “Plantão de Verão”, que disponibilizou a realização de atendimentos também aos sábados, de 8 às 16 horas.



Figura 5: Indicação do horário de funcionamento (Vila Velha)



Figura 6: Indicação do horário de funcionamento (Fundão)

Itens estruturais como instalações em bom estado, aspectos estéticos e funcionais (layout, pintura, etc.), conforto térmico, informatização, assentos para usuário em espera, disponibilização de água e banheiros em boas condições, são encontrados em todos os escritórios (Figura 7 e Figura 8). Em Guarapari, Venda Nova, Fundão e Nova Venécia, por questões de arranjo físico, os banheiros encontram-se na parte interior dos escritórios, mas são disponibilizados aos usuários, se solicitado. Convém ressaltar que o escritório de Cariacica faz parte da Central Faça Fácil e, em decorrência, a CESAN não é responsável por alguns itens estruturais como banheiros e conforto térmico.

Quanto aos extintores de incêndio, todos os escritórios estavam em conformidade com as boas práticas de segurança, excetuando-se os extintores do escritório de Vila Velha que, apesar de presentes (Figura 9), haviam ultrapassado o prazo de manutenção (prevista para novembro de 2011).



Figura 7: Escritório de atendimento de Vitória



Figura 8: Escritório de atendimento de Vila Velha



Figura 9: Extintor do escritório de Vila Velha

A distribuição de senhas não é feita nos escritórios de Fundão, Venda Nova do Imigrante e Nova Venécia. Contudo, observa-se que não é necessária a implantação da medida no momento, dado o reduzido número de atendimentos.

Verificou-se também que todos os escritórios atendem ao artigo 111 da Resolução ARSI 008:

- Há pessoal exclusivo para o atendimento dos usuários, devidamente identificado;

- Os atendentes, segundo foi informado, passam por treinamento sempre que necessário e, quando questionados sobre os regulamentos pertinentes, todos demonstraram conhecimento das Resoluções ARSI;
 - Os atendentes do escritório de Cariacica têm treinamento adicional para atuação na Central Faça Fácil;
- Há fornecimento de número de protocolo para todas as solicitações e/ou reclamações;
- Há registro atualizado das solicitações/reclamações dos usuários, com anotação da data e do motivo;
- Os registros permanecem no sistema por tempo superior a 5 anos (tempo mínimo exigido pela Resolução).

No momento da fiscalização, os regulamentos exigidos pela Resolução ARSI 008 (artigo 112) e o modelo de padrão de ligação (artigo 14, § 4º) encontravam-se disponíveis para consulta em todos os escritórios, à exceção do escritório de Fundão, que não possuía o Código de Defesa do Consumidor (Figura 10), e do escritório de Cariacica, que não possuía o Código de Defesa do Consumidor e a Portaria de potabilidade da água do Ministério da Saúde. Em ambos os casos foi informado que, ocasionalmente, usuários retiram e levam consigo os regulamentos do escritório, e esta seria a causa da ausência dos regulamentos apontados.

Destaca-se que o escritório de Venda Nova do Imigrante foi o único a dispor da recente atualização da Portaria MS 518/2004: a Portaria MS 2.914/2011 (Figura 11).

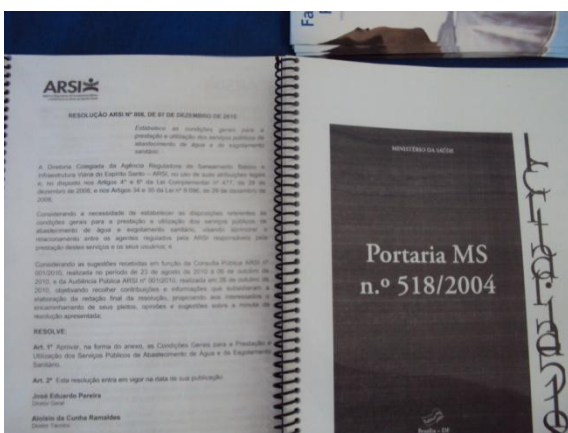


Figura 10: Regulamentos disponíveis no escritório de Fundão

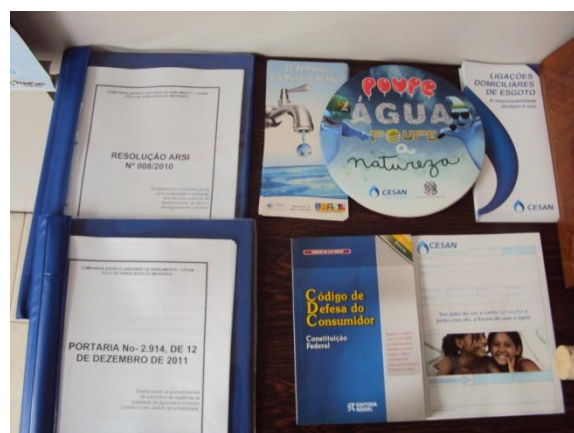


Figura 11: Regulamentos disponíveis no escritório de Venda Nova do Imigrante

Todos os atendimentos são registrados, inclusive informações. Dados do quantitativo total, as médias diária e mensal e o tempo médio dos atendimentos são armazenados e tratados, permitindo um diagnóstico do escritório e a busca por eventuais melhorias.

Observou-se que o levantamento do tempo de espera e do tempo de atendimento ocorre nos escritórios com distribuição de senhas e certificados pela ISO 9001. Trata-se dos escritórios de Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica e Guarapari. À luz da reduzida demanda nos demais escritórios no momento, é concebível que este procedimento seja aplicado apenas nos municípios mencionados. A Tabela 1 apresenta os dados do atendimento nos escritórios fiscalizados no mês de fevereiro.

Em todos os escritórios foi verificada a realização de pós-atendimento através de formulário, permitindo ao usuário expressar sua opinião sobre o serviço ali prestado.

Tabela 1: Dados do atendimento nos escritórios fiscalizados no mês de fevereiro

Escritório	Atendimentos	Nº de atendentes	Espera (Tempo Médio em minutos)	Atendimento (Tempo Médio em minutos)	Tempo Médio Total	Tempo Médio Ocioso
Vitória	2819	6	2,56	6,27	8,93	7,59
Vila Velha	3401	6	9,90	6,25	16,52	5,97
Cariacica/Viana	3671	7	19,58	6,38	25,03	7,92
Serra	4939	8	20,27	7,50	28,02	6,06
Guarapari	1900	5	3,54	6,25	10,05	7,05
Fundão	352	1	-	-	-	-
Nova Venécia	736	2	-	-	-	-
Venda Nova do Imigrante	211	1	-	-	-	-

Os escritórios de atendimento mostraram-se, em geral, bem dimensionados. Entretanto, o tempo médio de espera nos escritórios de Cariacica e Serra, no mês de fevereiro, foi superior a 19 minutos, o que indica a ocorrência eventual de tempos de espera individuais superiores a 30 minutos.

Convém mencionar também que, no momento da fiscalização em Cariacica, foi observado que existiam vários assentos disponíveis para os atendimentos em espera e, em contraste, alguns usuários formavam de pé a fila do pré-atendimento (Figura 12).

Sabe-se que o pré-atendimento é realizado rapidamente, contudo, caso esta situação mostre-se recorrente e verifique-se insatisfação por parte dos usuários atendidos, é

recomendável a disponibilização para o pré-atendimento de alguns dos assentos disponíveis, ou outra medida que atenuie a situação.

Outro ponto observado é que nas reclamações feitas por escrito não é fornecido número de protocolo. O procedimento adotado pela CESAN nestes casos é a abertura de processo, que pode ser rastreado através de seu número, e encaminhamento deste ao setor responsável. Em alguns dos escritórios também é disponibilizado computador com acesso ao Fale Conosco da CESAN (Figura 13), possibilitando a manifestação por escrito, porém, novamente, sem fornecimento de número de protocolo.



Figura 12: Fila do pré-atendimento em Cariacica

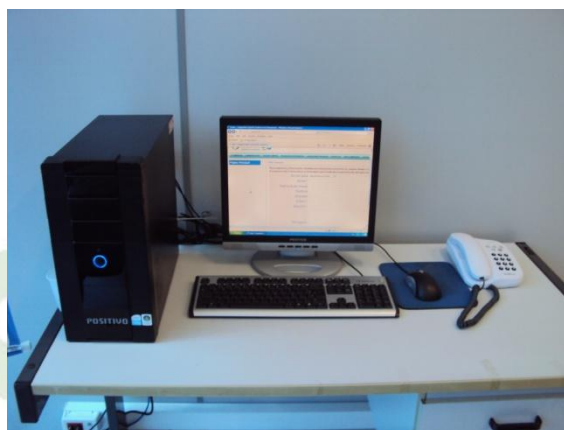


Figura 13: Computador com acesso ao Fale Conosco

Por fim, foi observada a presença de cartazes com a Tabela de Preços dos Serviços Cobráveis (Figura 14), nos escritórios de Vitória, Vila Velha e Serra, além das informações de contato da Agência Reguladora, em todos os escritórios. Tal medida é importante para que o usuário tenha fácil acesso a conteúdos relevantes, sem a necessidade de solicitá-los. Contudo, o telefone da Agência informado estava desatualizado (Figura 15).



Figura 14: Usuário observando a Tabela de Preços de Serviços Cobráveis



Figura 15: Informações de contato da ARSI

4. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES

Face aos resultados da fiscalização apresentados, exprimem-se 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.

5. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES AO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Diante das constatações apontadas, são tecidas 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 individual 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 se é necessária a 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.

6. CONCLUSÃO

Este relatório apresenta as constatações, não conformidades e recomendações levantadas na fiscalização dos escritórios de atendimento da CESAN, localizados nos municípios da Grande Vitória, Venda Nova do Imigrante e Nova Venécia, a fim de avaliar os requisitos estabelecidos na Resolução ARSI Nº 008 e a qualidade de atendimento. Sugere-se à Diretoria da ARSI que a prestadora de serviços, CESAN, seja notificada destas.

7. EQUIPE TÉCNICA

- Elaboração:

Tiago Gollner Perovano – Especialista em Regulação e Fiscalização – DT/GRS

- Apoio:

André Martins de Aragão – Especialista em Regulação e Fiscalização – DT/GRS

- Coordenação:

Kátia Muniz Côco - Gerente de Regulação do Saneamento Básico – DT/GRS



*Agência Reguladora de Saneamento Básico
e Infraestrutura Viária do Espírito Santo*