


D-RC - 042.001.2012

À DT/ENI  
Para o Gerente de Regulação,  
e Provedores, Manifestação  
em 28/05/2012  
  
LUIZ PAULO DE AGUIAR  
Diretor Técnico  
ARSI

ARSI
Processo nº
5333 1950
Folha Nº
41
Rubrica
JCS

Vitória, 24 de Maio de 2012

Ref. Ofício ARSI/DG Nº 057/2012

Senhora Diretora Presidente,

À Especialista Tiago Perceval  
Para avaliação e manifestação  
Técnica.  
Em 28/05/12  
Kátia Muniz Côco  
Gerente de Regulação do  
Serviços de Saneamento Básico  
ARSI

Em resposta ao Ofício *supra*, a COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN destaca abaixo as justificativas e ações adotadas para as não conformidades encontradas nos escritórios de atendimento presencial.

Diante das recomendações e determinações segue resposta:

**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.**

No prazo de até 30 dias, um livro ATA será disponibilizado para registro de manifestações dos clientes. Desta forma o cliente terá acesso ao protocolo de registro de acordo com o número do livro e página, observando assim o disposto no inciso IV do artigo 112 da Resolução ARSI 008.

Além disso, a CESAN, para melhor comodidade, no prazo de até 12 (doze) meses reformulará o canal para manifestação dos clientes via Fale Conosco. Com a reformulação os clientes poderão acompanhar o andamento de suas solicitações ou a solução de suas reclamações através de consulta à Agência Virtual, aos escritórios ou ao próprio Call Center.

Com isso, além do formulário (livro ATA), o canal eletrônico também estará de acordo com o disposto no inciso IV do artigo 112 da Resolução ARSI 008.

À  
Senhora Isabela Finamore Ferraz - Diretora Geral  
ARSI – Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Es.  
Av. Vitória nº 2045, 2º Andar, Bairro Nazareth, Vitória-ES, CEP: 29040-333

1

Registramos que a CESAN está se empenhando ao máximo para reformular essa ferramenta. Contudo, é necessário o prazo de 12 meses para a sua implantação pois implica em análise e adequação do Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento (SICAT) e Implantação do novo site já integrado ao SICAT.

As alterações no SICAT ocorrerão no módulo de Atendimento do sistema, uma vez que a concepção do mesmo não contempla registro, direcionamento e acompanhamento de atendimentos da natureza do Fale Conosco. Considerando que se trata de um sistema integrado, será necessária uma análise minuciosa dos impactos dessas alterações nos demais módulos do Sistema, evitando assim efeitos colaterais indesejados.

Ao mesmo tempo será implementado o novo site, uma vez que o atual não suporta modificações no módulo de Fale Conosco (produto de terceiros, sem suporte). O projeto de desenvolvimento do novo site encontra-se na fase de validação de requisitos com o usuário a ser seguida pelas etapas: Proposta do Fornecedor, Desenvolvimento, Homologação e Implantação. Em paralelo, existem processos em andamento da área de infra estrutura para aquisição, através de processo licitatório, de equipamento de storage e licenças do gerenciador de conteúdo (MS Share Point) sobre o qual será desenvolvido o Site.

Dessa forma considerando a complexidade das atividades técnicas envolvidas e os prazos administrativos e legais de um processo licitatório, estimamos que em 12 meses essa ferramenta estará reformulada e disponível aos clientes da CESAN.

Registramos, por fim, que a CESAN já disponibiliza aos seus clientes, a funcionalidade de acompanhamento das solicitações de serviços, diretamente no site da empresa.

**R2- Nos Cartazes com informações de contato da Agência, atualizar o telefone da Ouvidoria (0800 280 8080).**

A não conformidade foi corrigida conforme recomendado, portanto solicitamos a Agência Reguladora que informe a esta instituição quando houver atualização dos contatos. Segue anexo evidência.

**R3- Assegurar que os regulamentos exigidos no artigo 112 da Resolução ARSI 008 estejam sempre disponíveis para consulta e atualizados.**

Foi sanada a não conformidade apontada (conforme anexo). Destaca-se que até o dia 30 de maio os regulamentos serão fixados de forma que iniba a



retirada por parte dos usuários. Ressalva-se que assim como Venda Nova do Imigrante os Escritórios de Atendimento de Serra e Vitória, a portaria MS 2.914/2011 já estava disponível para os clientes no período da fiscalização.

**R4- Avaliar as ocasiões em que o tempo de individual de espera exorbita 30 (trinta) minutos, tomando as medidas necessárias para evitá-las.**

Foram identificadas situações pontuais no Escritório de Cariacica que culminaram no aumento do tempo de espera no mês de fevereiro, visto que houve ausência de dois atendentes, sendo um com auxílio doença e outro com atestado médico com prazo de 8 dias. Já o aumento no tempo de espera do Escritório de Atendimento de Serra ocorreu devido à renovação do quadro de atendentes a partir de setembro/11 com a substituição de cinco atendentes, que apesar de já terem sido treinados no período de experiência, ainda se encontram em fase de aprendizado no que tange aos procedimentos operacionais e regulamentos.

Com o objetivo de evitar tais ocorrências, o Escritório de Atendimento de Cariacica, passou a contar a partir de março com mais um atendente comercial e o Escritório de Serra conta com mais um guichê de atendimento, onde a vaga será preenchida por chamada de concurso público. Entretanto, em períodos que há aumento do número de clientes no Escritório é solicitado ao Escritório de Vitória um atendente para suprir a demanda pontual.

Na busca pela melhoria contínua a CESAN possui um programa de treinamentos voltada para capacitação de atendentes. O próximo será realizado no dia 19/05/2012 (Sábado) com carga horária de 8 horas.

**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 formação de fila no pré-atendimento ocorre de forma pontual quando o cliente não apresenta a matrícula e nem o nome do titular da conta, ocasionando necessidade de pesquisa por logradouro no sistema.

Foi realizado um treinamento com a equipe de pré-atendimento, com objetivo de agilizar as pesquisas no sistema. O processo está sendo acompanhado pelo gestor para análise da eficácia.

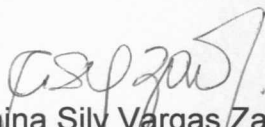
ARSI
Processo nº
57337950
Folha Nº
44
Rubrica
JRS

**R6- Observar o prazo de manutenção dos extintores de incêndio dos escritórios de atendimento, garantindo aos colaboradores e usuários condições adequadas de segurança.**

A não conformidade foi regularizada no dia 07/03/2012. Evidência em anexo.

Como ação preventiva, foi implantada metodologia para verificação mensal do estado dos extintores.

Atenciosamente,

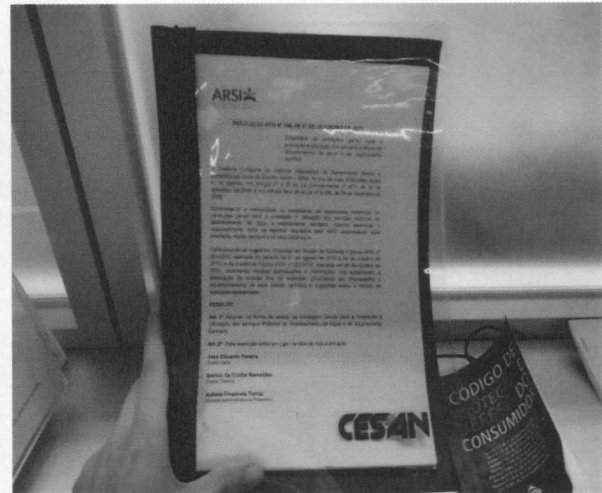
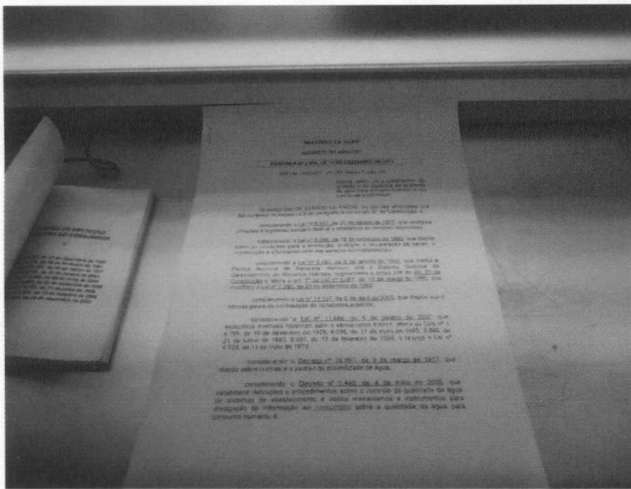
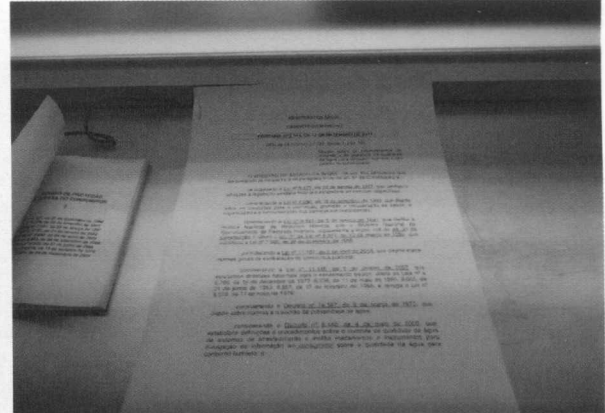


Antonina Sily Vargas Zardo  
Diretora de Relações com o Cliente da CESAN  
[antonina.sily@cesan.com.br](mailto:antonina.sily@cesan.com.br)

ARSI	
Processo nº	
57.3379.50	
Folha Nº:	45
Revista:	JCS

**ANEXOS**

**Escritório de Atendimento Cariacica**



Título do Documento		Código		Página																																																																																																	
FORMULÁRIO DA QUALIDADE		FMS-GRHQP-001		1 de 1																																																																																																	
Título do Documento		Aprovação		Revisão																																																																																																	
FREQÜÊNCIA - T & D		21/05/2011		01																																																																																																	
<b>EVENTO</b> Pré Atendimento - Nosso Sucesso Começa Aqui																																																																																																					
<b>DATA</b> 12.08.2012																																																																																																					
<b>TURNO</b> Manhã																																																																																																					
<b>LOCAL</b> Central Faça Fácil																																																																																																					
<b>ENTIDADE EXECUTORA</b> Faça Fácil e Cesan																																																																																																					
<b>INSTRUTOR</b> Gudson e Fabiane																																																																																																					
<b>RESPONSÁVEL</b> Gudson e Fabiane																																																																																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome</th> <th>Matrícula</th> <th>Área</th> <th>Assinatura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. <i>Angela Gomes Brandão</i></td> <td></td> <td></td> <td><i>[Assinatura]</i></td> </tr> <tr> <td>2. <i>Angela Gomes Brandão</i></td> <td></td> <td></td> <td><i>[Assinatura]</i></td> </tr> <tr> <td>3. <i>Angela Gomes Brandão</i></td> <td></td> <td></td> <td><i>[Assinatura]</i></td> </tr> <tr> <td>4. <i>Angela Gomes Brandão</i></td> <td></td> <td></td> <td><i>[Assinatura]</i></td> </tr> <tr> <td>5. <i>Angela Gomes Brandão</i></td> <td></td> <td></td> <td><i>[Assinatura]</i></td> </tr> <tr> <td>6. <i>Angela Gomes Brandão</i></td> <td></td> <td></td> <td><i>[Assinatura]</i></td> </tr> <tr> <td>7. <i>Angela Gomes Brandão</i></td> <td></td> <td></td> <td><i>[Assinatura]</i></td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>13.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>14.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>15.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>16.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>17.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>18.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>19.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>20.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>21.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>22.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>23.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Nome	Matrícula	Área	Assinatura	1. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>	2. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>	3. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>	4. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>	5. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>	6. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>	7. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>	8.				9.				10.				11.				12.				13.				14.				15.				16.				17.				18.				19.				20.				21.				22.				23.			
Nome	Matrícula	Área	Assinatura																																																																																																		
1. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>																																																																																																		
2. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>																																																																																																		
3. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>																																																																																																		
4. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>																																																																																																		
5. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>																																																																																																		
6. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>																																																																																																		
7. <i>Angela Gomes Brandão</i>			<i>[Assinatura]</i>																																																																																																		
8.																																																																																																					
9.																																																																																																					
10.																																																																																																					
11.																																																																																																					
12.																																																																																																					
13.																																																																																																					
14.																																																																																																					
15.																																																																																																					
16.																																																																																																					
17.																																																																																																					
18.																																																																																																					
19.																																																																																																					
20.																																																																																																					
21.																																																																																																					
22.																																																																																																					
23.																																																																																																					

**Conteúdo do Treinamento**  
**Pré-Atendimento - O Nosso Sucesso Começa Aqui**

O Que é Pré-Atendimento?  
 Então Qual é a Função do Pré Atendimento?  
 Onde fica o Pré-Atendimento em um Mapa de Processo?  
 Documentos que devem ser entregues no pré Atendimento  
 Orientações Gerais  
 O Pré-atendente realiza algum atendimento?  
 Perguntas dos Pré Atendentes?  
 Política da Qualidade

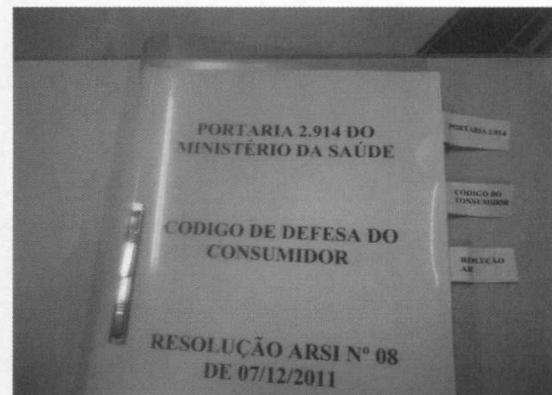
ARSI  
Processo nº  
57337950  
Folha Nº 46  
Rubrica JCS

Escritório de Atendimento de Vila Velha

**Órgão Regulador**  
ARSI – Agência Reguladora de Saneamento Básico e Estrutura Viária do Espírito Santo

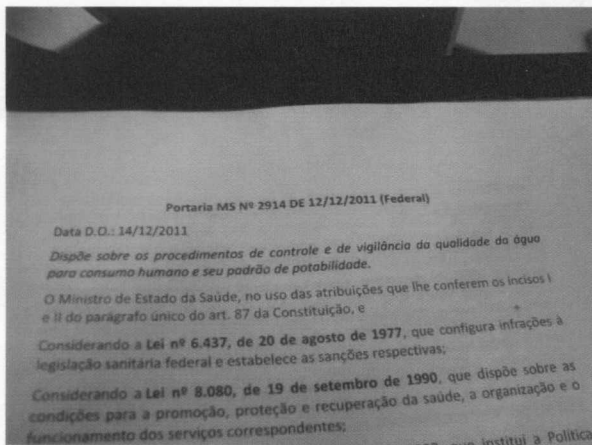
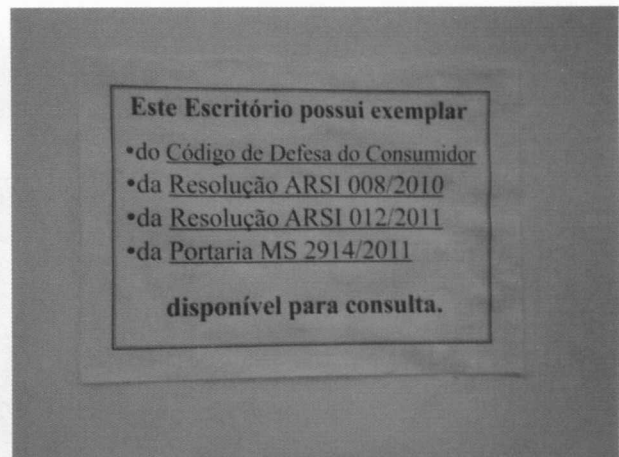
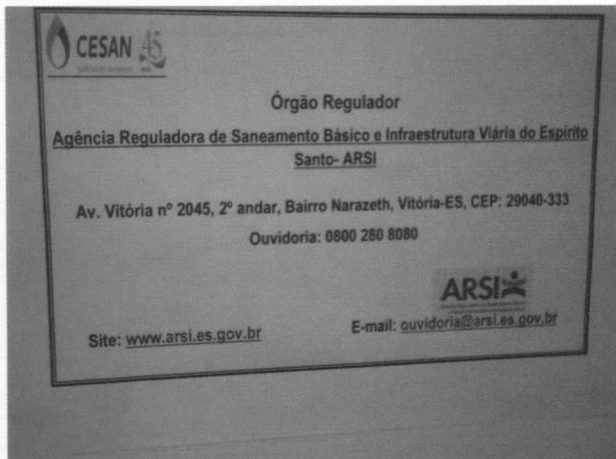
Site: [www.arsi.es.gov.br](http://www.arsi.es.gov.br)  
Endereço: Av. Vitória, nº 2045, 2º Andar, Bairro Nazareth, Vitória-ES, CEP: 29040-333

Ouvidoria Arsi  
Telefone: 0800-280-8080  
E-mail: [ouvidoria@arsi.es.gov.br](mailto:ouvidoria@arsi.es.gov.br)



ARSI
Processo nº
89337950
Folha Nº: 27
Rubrica: JCS

### Escritório de Atendimento de Serra



27