

**AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA  
VIÁRIA – ARSI  
DIRETORIA TÉCNICA – DT  
GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DO SANEAMENTO BÁSICO – DT/GRS**

**SÍNTESE DO PARECER TÉCNICO – PT/DT/GRS Nº 010/2012**

**ASSUNTO:** Análise do atendimento das recomendações do Termo de Notificação – TN/DT/GRS 001/2012.

**1. DA AÇÃO 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 da Grande Vitória (Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Fundão, Viana, Guarapari), Venda Nova do Imigrante e Nova Venécia.

**2. DA ANÁLISE DOS FATOS**

Os resultados da fiscalização foram apresentados no Relatório de Fiscalização Específica RFE/DT/GRS 001/2012, que gerou o Termo de Notificação TN/DT/GRS 001/2012. Estes foram enviados à CESAN, no dia 09/05/2012, através do Ofício OF/ARSI/DG 057/2012.

A CESAN enviou resposta às recomendações contidas no Termo de Notificação, no dia 24/05/2012, através do ofício D-RC – 042.001.2012

**3. PARECER**

ITEM	DESCRIÇÃO TN/DT/GRS 001/2012	SITUAÇÃO EM 24/05/2012	
		ATENDIDO	PENDENTE
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	Sim	-
R2	Nos cartazes com informações de contato da Agência, atualizar o telefone da ouvidoria	Sim	-
R3	Assegurar que os regulamentos exigidos no artigo 112 da Resolução ARSI 008 estejam sempre disponíveis para consulta e atualizados	Sim	-
R4	Avaliar as ocasiões em que o tempo individual de espera exorbita 30 minutos, tomando as medidas necessárias para evitá-las	Parcial	Dados de atendimento dos meses de abril e maio para os escritórios de Cariacica e Serra
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	Sim	-
R6	Observar o prazo de manutenção dos extintores de incêndio dos escritórios de atendimento, garantindo aos colaboradores e usuários condições adequadas de segurança	Sim	-

#### **4. CONCLUSÃO**

As recomendações foram atendidas, excetuando-se a Recomendação 4. Para esta, resta a avaliação de novos dados do atendimento presencial em Cariacica e Serra. Neste sentido, será solicitado ao prestador de serviços os dados dos meses de abril e maio dos referidos escritórios.

Vitória - ES, 28 de maio de 2012.

**Tiago Gollner Perovano**  
Especialista em Regulação e Fiscalização em Saneamento