

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/003/2014



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

ASSUNTO: Fiscalização da conformidade do escritório de atendimento presencial do município da Serra

PRESTADOR DE SERVIÇOS: Companhia Espírito Santense de Saneamento – CESAN

DATA DA FISCALIZAÇÃO: 02 de dezembro de 2014

PROCESSO: 67862039

DEZEMBRO/2014

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETIVO	3
3. RELATÓRIO	4
3.1. METODOLOGIA DE FISCALIZAÇÃO	4
3.2. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO	4
4. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES.....	16
5. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES AO PRESTADOR DE SERVIÇOS	17
6. CONCLUSÃO	17
7. EQUIPE TÉCNICA.....	17



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

1. INTRODUÇÃO

Conforme a Lei Complementar nº 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.

Segundo esta mesma Lei Complementar, que criou a Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo – ARSI, autarquia de regime especial, a ARSI deve proteger o consumidor, no que diz respeito a preços, continuidade e qualidade da prestação dos serviços públicos concedidos, e assegurar o cumprimento das normas legais, regulamentares e contratuais, o atendimento do interesse público e o respeito aos direitos dos usuários.

Neste sentido, as fiscalizações realizadas têm o intuito de verificar o cumprimento das Resoluções ARSI, Contratos de Programa e Planos Municipais de Saneamento Básico, além de atestar a qualidade dos serviços prestados.

Em especial, a fiscalização específica é o tipo de fiscalização que tem por objetivo verificar se o prestador de serviços está atendendo a determinado requisito e é decorrente de uma demanda não programada, isto é, denúncias, informações da mídia, eventos inesperados, dentre outros.

2. OBJETIVO

Este relatório tem por objetivo apurar a denúncia acerca do tempo de espera no Escritório de Atendimento Presencial do município da Serra, realizada pelo Conselho Consultivo da ARSI, e apresentar os resultados da fiscalização específica realizada pela equipe técnica da ARSI no que diz respeito aos aspectos previstos no Manual de Fiscalização e demais Resoluções da Agência.

3. RELATÓRIO

3.1. Metodologia de Fiscalização

No dia 02 de dezembro de 2014 a Gerência de Regulação do Saneamento (GRS) fiscalizou o escritório de atendimento presencial da CESAN do município da Serra. A motivação para tal fiscalização foi uma denúncia realizada pelo representante do FAMOPES no Conselho Consultivo da ARSI, durante a realização da 16ª Reunião Ordinária ocorrida no dia 10 de setembro de 2014. Na ocasião, o representante do SINDAEMA/ES solicitou acompanhar a equipe da ARSI na fiscalização.

No escritório 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.

Além dos itens constantes no Manual de Fiscalização, foi solicitado para Cesan através do ofício OF/ARSI/DT Nº 056/2014 dados do atendimento realizado no escritório, como número de atendimentos realizados, número de atendentes, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, tempo médio total e tempo médio ocioso dos atendentes por dia, durante o período correspondente a janeiro de 2013 a setembro de 2014. A Companhia encaminhou os dados solicitados através do ofício nº PR/017/020/2014, os quais também foram analisados neste Relatório de Fiscalização Específica.

3.2. Resultados da Fiscalização

A fiscalização se deu no dia 02/12/2014, no Escritório de Atendimento Presencial da Serra, localizado na Primeira Avenida, 170, Parque Residencial Laranjeiras. O mesmo se encontra bem localizado, com sinalização indicativa de que ali funciona um posto de atendimento da CESAN e com fácil acesso, conforme Figura 1.



Figura 1 - Fachada do Escritório de Atendimento da Serra.

Também foi observada no escritório a indicação do horário de funcionamento, sendo este de 8 às 16 horas. Foi observado que o adesivo indicativo do horário encontra-se com falhas, conforme observado na Figura 2.



Figura 2 - Indicação do horário de funcionamento do Escritório da Serra.

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 foram observados no Escritório (Figura 3, Figura 4, Figura 5 e Figura 6).



Figura 3 - Assento para usuários em espera.



Figura 4 - Disponibilidade de sanitários para usuários, adaptados para portadores de deficiência.



Figura 5 - Disponibilidade de água para usuários.



Figura 6 - Panorama dos postos de atendimento.

Agência Reguladora de Saneamento Básico

Os extintores de incêndio estavam em conformidade com as boas práticas de segurança, dentro do prazo de validade e em local de fácil acesso (Figura 7 e Figura 8).



Figura 7 - Extintor de incêndio do Escritório.



Figura 8 - Segundo extintor de incêndio.

Quando o usuário chega ao Escritório, se direciona ao pré-atendimento onde é realizada a distribuição das senhas.

Verificou-se também que o escritório atende ao artigo 111 da Resolução ARSI 008:

- Há pessoal exclusivo para o atendimento dos usuários, devidamente identificado;
- Os atendentes, segundo foi informado, passam periodicamente por treinamento, sendo que a cada bimestre todos estes profissionais passam por capacitação de 4 horas. Durante o treinamento o escritório de atendimento permanece fechado para atendimento ao público.
- 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. Estes dados são estratificados por tipo de serviço, conforme documento presente no Anexo I;
- 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) encontravam-se disponíveis para consulta no escritório, sendo estes a Portaria MS 2.914/2011, Resolução ARSI nº 008/2010, Tabela de Preços, Tarifas e Serviços e Código de Defesa do Consumidor (Figura 9, Figura 10, Figura 11 e Figura 12).

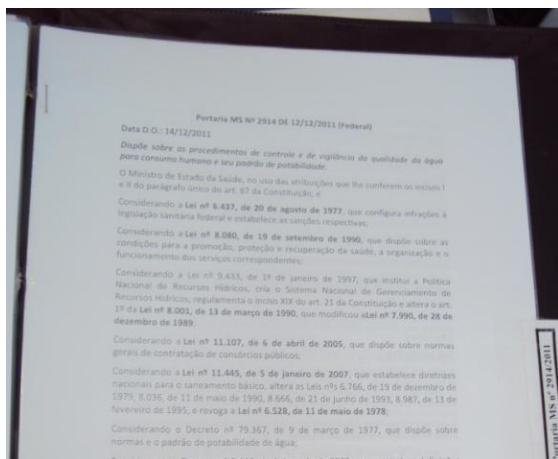


Figura 9 - Cópia da Portaria MS 2914/2011.

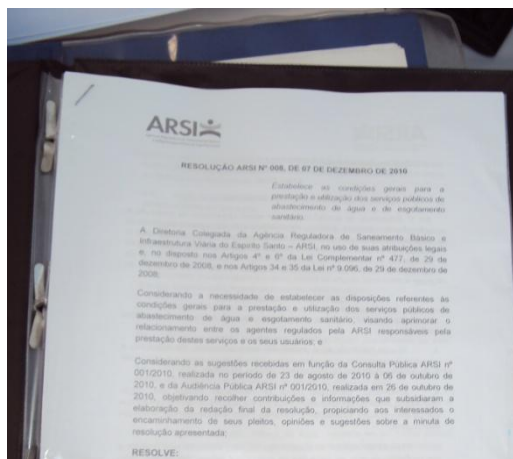


Figura 10: Regulamentos da ARSI disponíveis no escritório da Serra.



Figura 11 - Tabela de Serviços e Tarifas da Cesan.

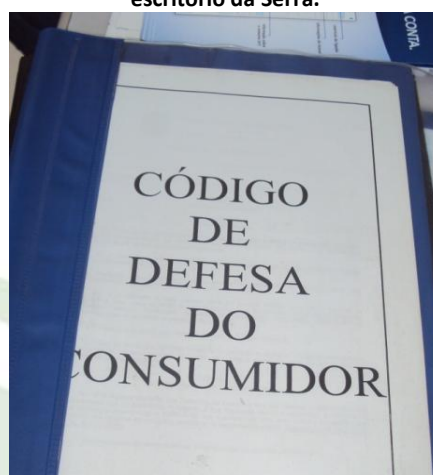


Figura 12 - Cópia do Código de Defesa do Consumidor.

Todos os atendimentos são registrados, inclusive informações. Há um Livro de Registro disponível (Figura 13) para os usuários se manifestarem. Quando o mesmo informa os dados para contato, a reclamação/sugestão é averiguada pela Cesan e o manifestante tem um retorno. O resultado da análise da Cesan e o Feed Back dado ao usuário também constam no Livro de Registros (Anexo II).



Figura 13 - Livro de Registro disponível ao usuário para manifestação.

Também foi observada a presença de cartazes contendo o contato da Agência Reguladora e outras informações. Tal medida é importante para que o usuário tenha fácil acesso a conteúdos relevantes, sem a necessidade de solicitá-los. (Figura 14 e Figura 15).



Figura 14: Informações importantes ao usuário, incluindo o contato da Agência Reguladora.



Figura 15 - Detalhe do contato da Agência Reguladora.

No escritório também foi verificada a realização de pós-atendimento através de formulário, permitindo ao usuário expressar sua opinião sobre o serviço ali prestado. O modelo do formulário encontra-se no Anexo III.

Convém mencionar também que, no momento da fiscalização, foi observado que existiam 24 (vinte e quatro) assentos disponíveis para os atendimentos em espera e, em contraste, alguns usuários formavam de pé a fila do pré-atendimento.

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 atenua a situação. Recomenda-se ainda avaliar se os assentos disponíveis para os usuários em espera atendem a demanda nos horários de maior movimentação.

Dados do quantitativo total de atendimentos, as médias diárias e mensais do tempo de espera e dos atendimentos são armazenados e tratados, permitindo um diagnóstico do escritório e a busca por eventuais melhorias.

Entretanto, após análise dos dados encaminhados pela Cesan para o período de janeiro de 2013 a setembro de 2014 observou-se que o tempo médio de espera apresentou dados bem elevados, tendo dias em que o mesmo foi superior a 55 minutos.

A partir da série de dados enviada pela Cesan, foi estimada uma linha de tendência para analisar o histórico e a convergência dos indicadores de atendimento do escritório. Pode-se observar que em relação ao número de atendimentos o mesmo está aumentando ao longo do tempo, conforme observado na Figura 16.

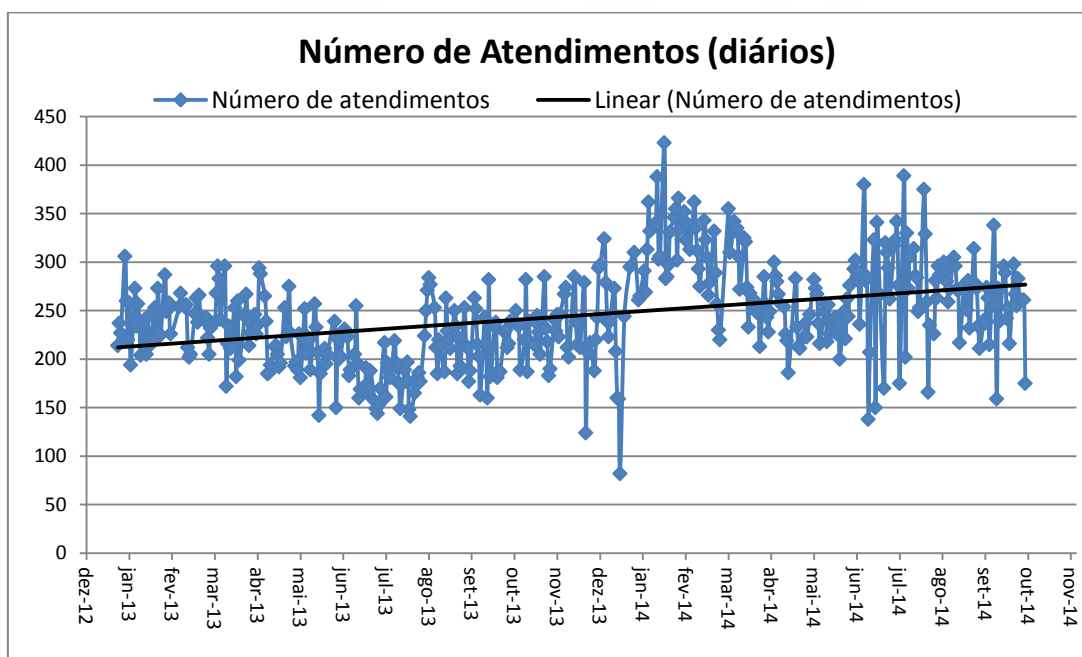


Figura 16 - Número de atendimentos realizados no escritório da Serra no período analisado, com linha de tendência.

Este dado se comprova quando comparamos o número de atendimentos totais realizados mês a mês, para cada ano, conforme apresentado na Figura 17. Nota-se que com exceção do

mês de abril de 2014, em todos os outros meses a demanda no ano de 2014 foi maior do que em 2013.

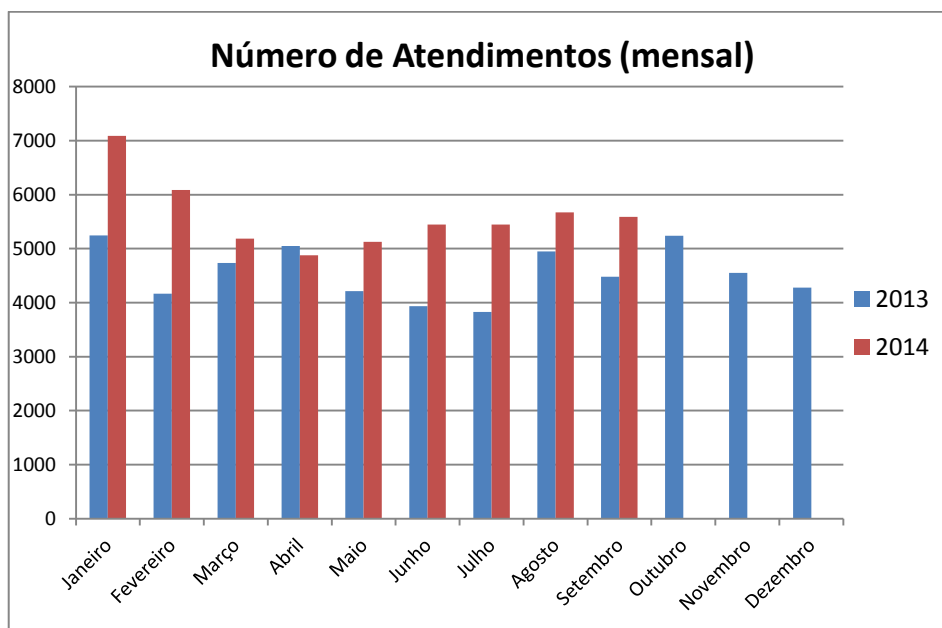


Figura 17 - Número de atendimentos realizados por mês em cada ano.

Da mesma forma, o tempo médio de espera está aumentando ao longo do tempo como pode ser observado na Figura 18. Além disso, pode-se notar a ocorrência de valores extremos, como os registrados entre fevereiro e abril de 2013, cujos tempo de espera atingiram picos de 55 minutos, e os de março e maio de 2014 que chegaram a mais de 40 minutos. Cabe lembrar que esses valores de pico representam a média diária. Logo, o tempo de espera de alguns atendimentos foi muito além destes valores extremos.

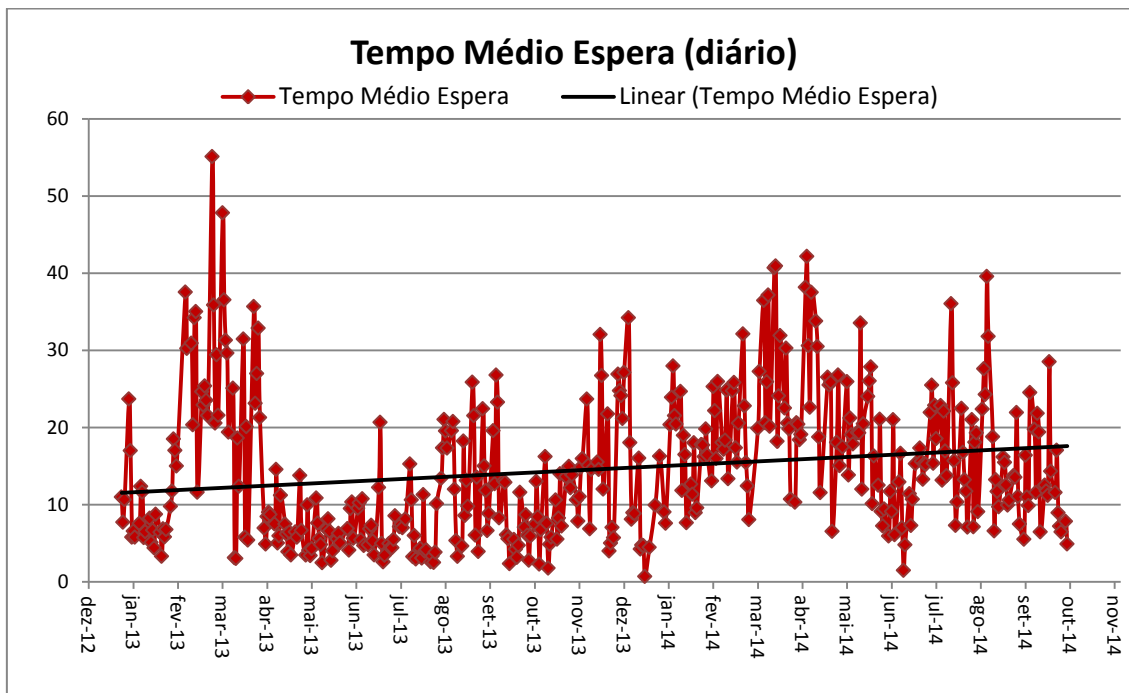


Figura 18 – Tempo médio de espera no escritório da Serra no período analisado, com linha de tendência.

Isto pode ser evidenciado também quando se compara o tempo médio de espera mês a mês, para cada ano, conforme apresentado na Figura 19. Nota-se que com exceção dos meses de fevereiro e março de 2014, em todos os outros meses, a espera pelo atendimento no ano de 2014 foi maior do que em 2013.

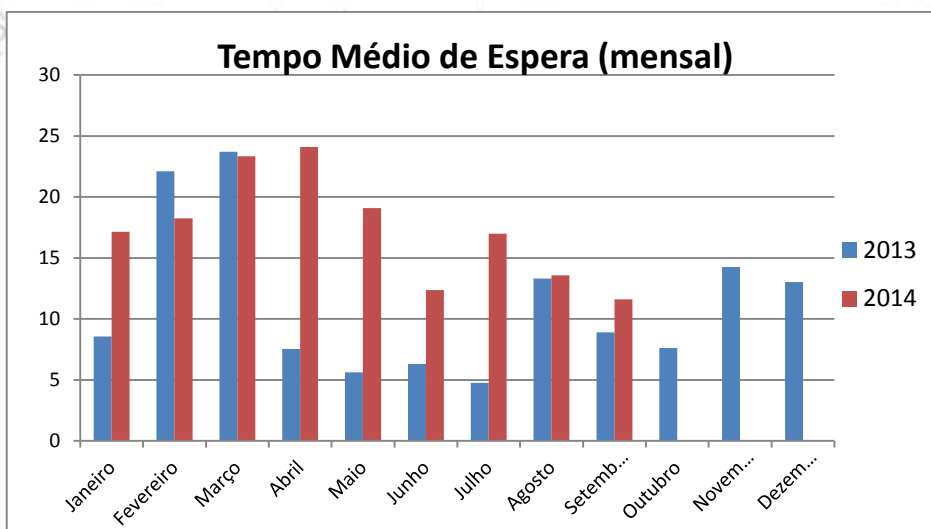


Figura 19 – Tempo médio de espera por mês em cada ano.

Por outro lado, observou-se que o tempo médio do atendimento está reduzindo, conforme observado na Figura 20. Isso pode ser atribuído ao treinamento realizado periodicamente com os atendentes.

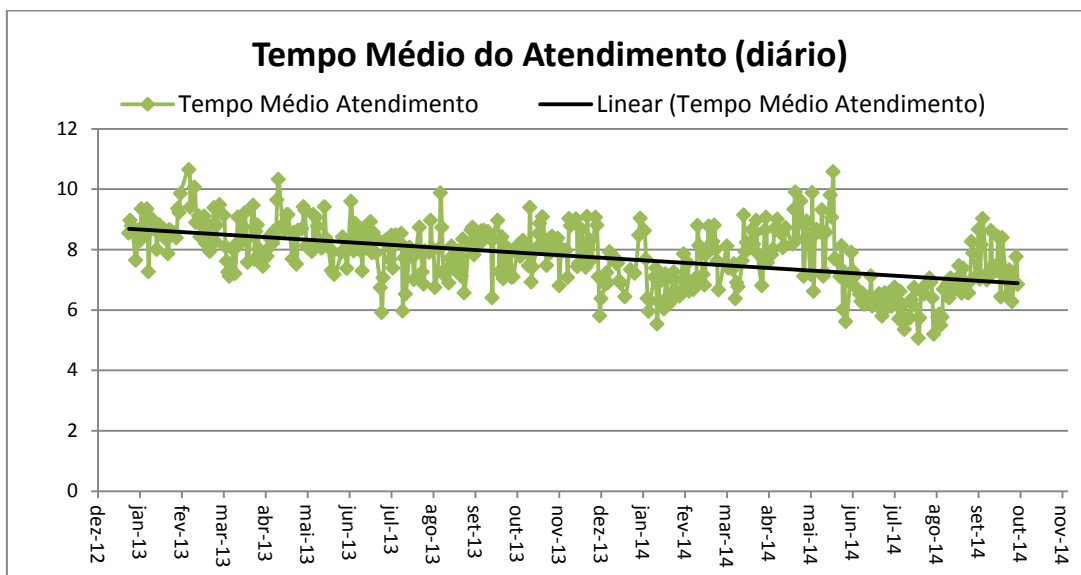


Figura 20 - Tempo médio de atendimento no escritório da Serra no período analisado, com linha de tendência.

Quando se compara o tempo médio de atendimento mês a mês, para cada ano, conforme apresentado na Figura 21, verifica-se em todos os meses que o tempo gasto no atendimento no ano de 2014 foi menor do que em 2013.

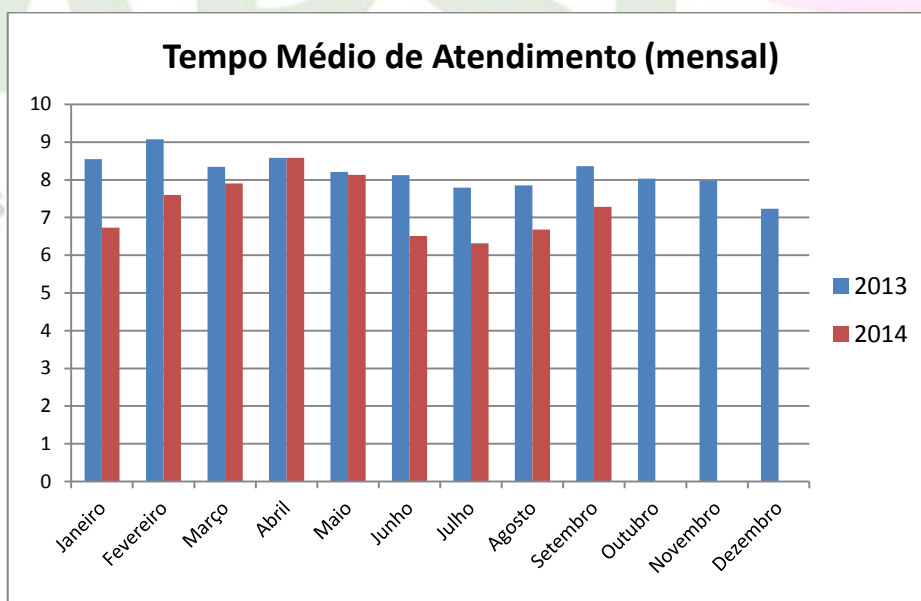


Figura 21 - Tempo médio de atendimento por mês em cada ano.

Entretanto, mesmo com o tempo de atendimento reduzido, o tempo total (tempo de espera somado ao tempo de atendimento) está aumentando, conforme observado na Figura 22. Considerando que o tempo médio de atendimento não possui grande variação ao longo dos meses, o tempo médio total é influenciado principalmente pelo tempo médio de espera.

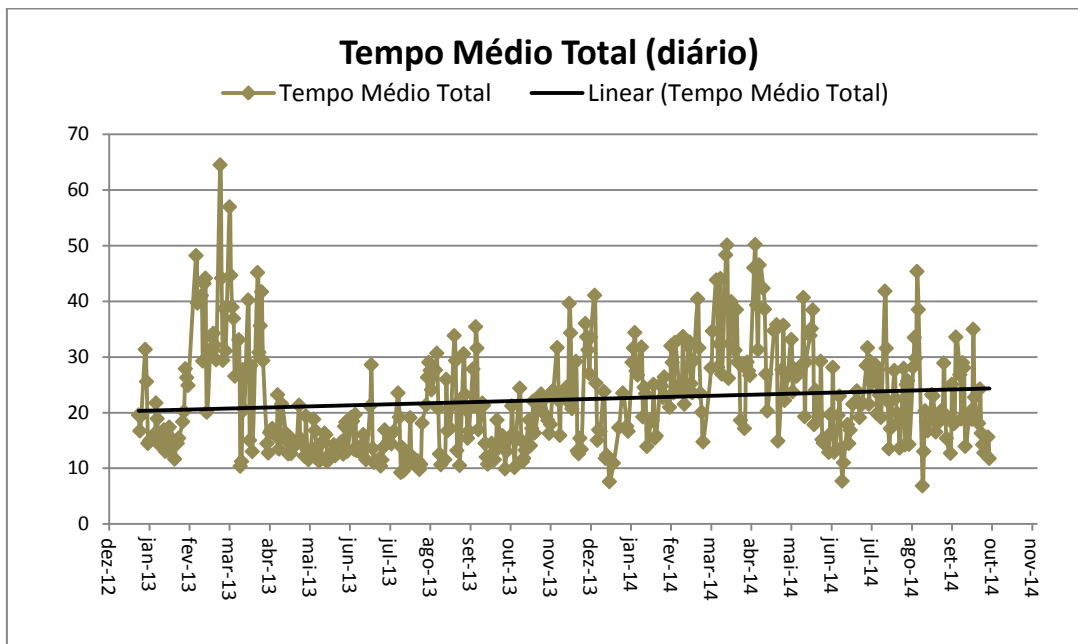


Figura 22 - Tempo médio de atendimento no escritório da Serra no período analisado, com linha de tendência.

Fato este que também pode ser observado quando se compara o tempo de espera total (tempo de espera somado ao tempo de atendimento) realizados mês a mês, para cada ano, conforme apresentado na Figura 23. Nota-se que com exceção dos meses de fevereiro, março e agosto de 2014, em todos os outros meses o tempo de espera total no ano de 2014 foi maior do que em 2013.

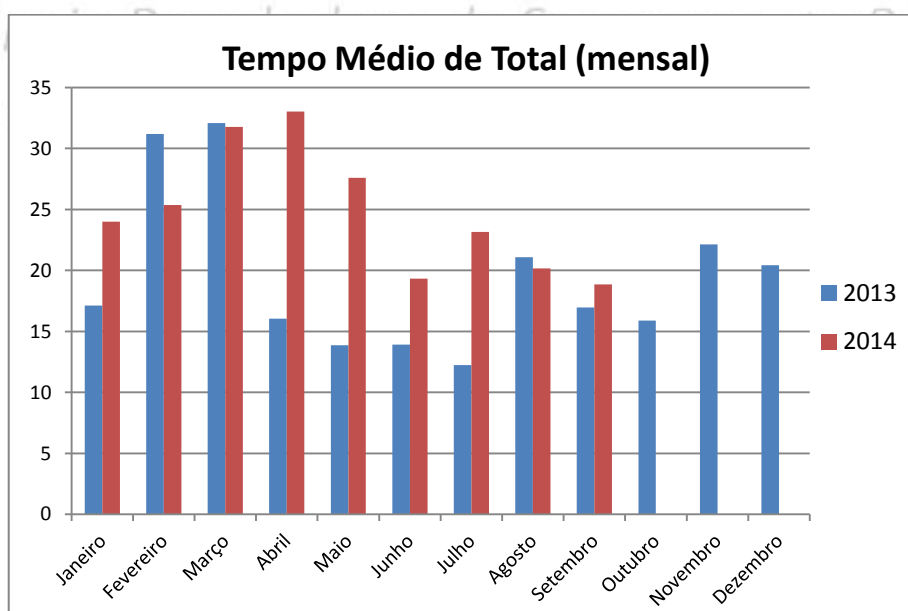


Figura 23 - Tempo médio total por mês em cada ano.

Observou-se também que o número médio de atendentes diminuiu ao longo do tempo, conforme mostrado na Figura 24.

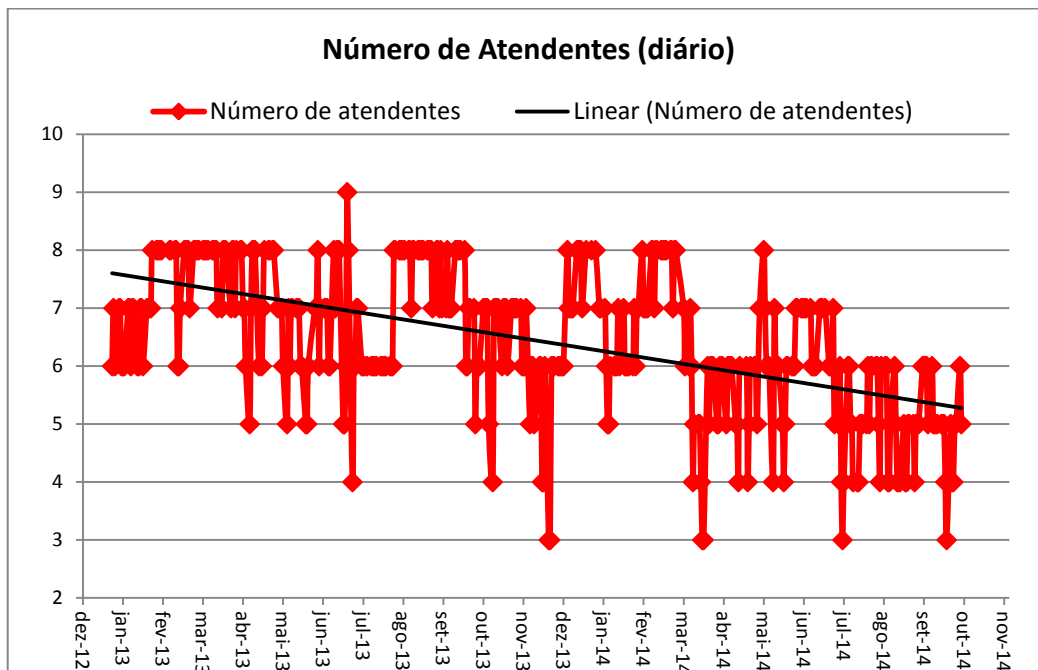


Figura 24 – Número de atendentes no escritório da Serra no período analisado, com linha de tendência.

A redução do número de atendentes pode ser demonstrada quando se compara o número médio mês a mês para cada ano, conforme Figura 25. Observa-se que, com exceção do mês de fevereiro, em todos os outros meses havia mais atendentes no escritório no ano de 2013 do que em 2014.

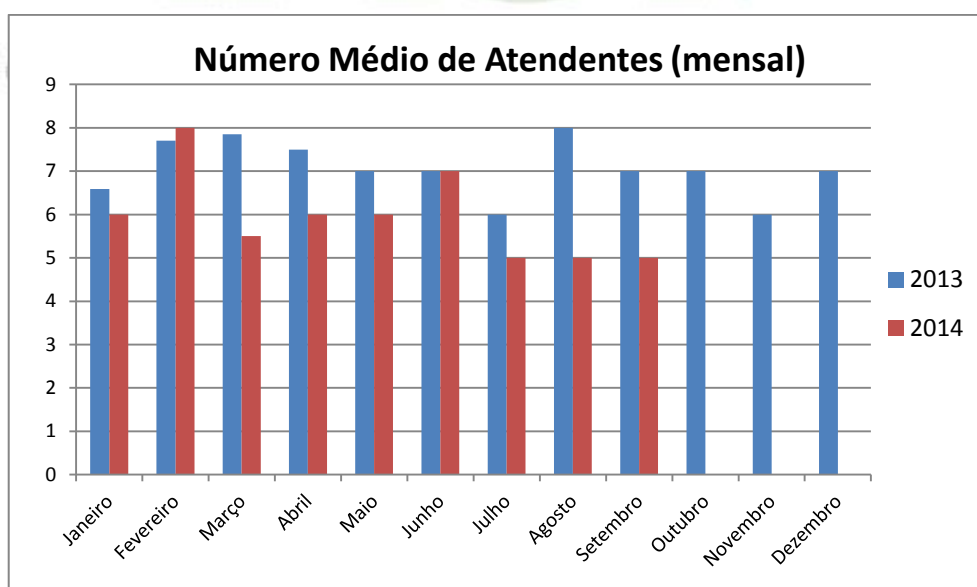


Figura 25 – Número médio de atendentes por mês no Escritório de atendimento da Serra.

Foi possível concluir também que o número de atendimentos por atendente também aumentou ao longo do tempo (Figura 26), comprovando que o atendimento presencial no escritório da Serra não vem se mostrando bem dimensionada.

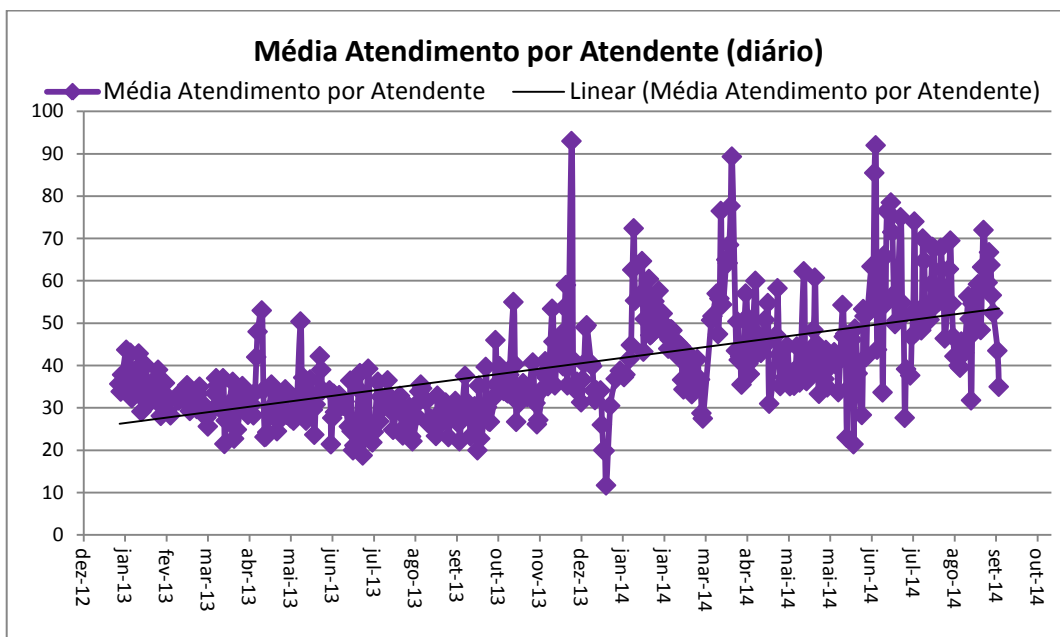


Figura 26 – Média diária de atendimentos realizados por cada atendente no período analisado.

Apesar do Escritório de atendimento da Serra realizar a estratificação do serviço solicitado no atendimento, conforme apresentado no Anexo I, observa-se que o número de classificações em que um serviço pode ser enquadrado é muito elevado, sendo que algumas categorias se encontram repetidas, como por exemplo, “reclamação de leituras erradas”, “reclamação não recebimento de fatura” e “alteração endereço do imóvel” que ocorrem duas vezes. Em outros casos, serviços relacionados apareceram em itens diferentes, como “ligação água/esgoto”, “ligação esgoto”, “serviços ligação água”, “serviços de ligação de esgoto”; “reparo ligação de esgoto”, entre outros. Isto dificulta a identificação das demandas prioritárias, a otimização e evolução do atendimento e a gestão da prestação desses serviços.

4. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES

Face aos resultados da fiscalização apresentados, exprimem-se 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.

5. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES AO PRESTADOR DE SERVIÇOS

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”.*

6. CONCLUSÃO

Este relatório apresenta as constatações, não conformidades e determinações levantadas na fiscalização do escritório de atendimento da CESAN no município da Serra, com intuito de atender à denúncia realizada pelo Conselho Consultivo da ARSI e também 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:

Lorenza Uliana Zandonadi – Especialista em Regulação e Fiscalização – DT/GRS

- Coordenação:

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

ANEXO I

Estratificação dos serviços demandados no escritório de atendimento da Serra no mês de outubro e novembro de 2014, conforme apresentado pela Cesan.

SERVIÇO	OUTUBRO/14	NOVEMBRO/14
Informações diversas	1050	974
Alteração outros dados cliente	639	692
Serviços atendimento	384	356
Incluir faturamento	392	293
Reclamação consumo excessivo	295	276
Segunda via de conta	391	263
Alteração de nome	205	216
Ligação água/esgoto	246	210
Parcelamento	169	196
Alteração cliente responsável	204	195
Informação débito/impontualidade	94	101
Informação de ligação de água	116	101
Alteração endereço imóvel	105	90
Alteração leitura/consumo	69	89
Acerto fatura	115	84
Serviços ramal ligação de água	79	77
Informação/Reclamação cobrança	93	76
Suspensão cobrança	78	75
Serviços diversas manutenções água	65	70
Serviços no cavalete	60	67
Alteração dia do vencimento - Ligação	13	56
Tarifa social	27	54
Desistência de atendimento	40	51
Alteração vencimento	35	50
Serviços ligação água	68	49
Serviços separação ligação água	42	49
Incluir faturamento avulso	39	37
Alteração cadastral	21	35
Reclamação de leitura errada	24	32
Serviço pavimentação asfalto ligação	54	31
Alteração de endereço do imóvel	28	29
Separação ligação	19	28
Informação sobre SS	46	28
Informação de processo	17	24
Vistoria adesão	79	24
Informação de ligação esgoto	17	23
Serviços hidrometria	39	22
Revisão Cadastral	38	20
Serviços complementares	9	17
Reclamações diversas	28	16
Reclamações operacionais	13	15

Serviço de ligação de esgoto	28	15
Serviços no ramal de esgoto	6	15
Cancelamento faturamento	12	12
Religação/Fornecimento água	28	12
Serviços complementares	10	12
Informação tarifa transição	13	11
Serviços na rede de esgoto	4	11
Serviços no ramal de água	6	10
Escritório	13	9
Reclamação não recebimento fatura	14	9
Quitação parcelamento	7	9
Ligação esgoto	10	9
Instalação	2	8
Serviços na rede de água	8	8
Aferição hd/ Informação/Reclamação	19	7
Cliente/Proprietário	6	5
Cancelamento fatura	15	5
Ligação muda/Desligada	0	5
Regularização de ligação	4	5
Verificação de abastecimento	9	5
Informação tipos de faturamento	12	4
Incluir endereço alternativo	5	3
Concessão de crédito	10	3
Reclamação contas pagas não baixas	2	3
Serviços pavimentação primar pend ligação água	0	3
Retirar tarifa de esgoto	16	3
Serviços diversos manutenção esgoto	0	3
Denuncia de fraude (by-pass)	6	2
Reclamações comerciais - Outra	2	2
Falta de água	1	2
Serviços executados via processo	3	2
Serviços de pavimentação asfáltica	2	2
Construção de rede - Negociação	1	1
Cadastrar cliente	4	1
Alteração endereço alternativo	2	1
Remanejamento de endereço	1	1
Concessão prazo de pagamento	0	1
Reclamação ocorrência indevida	0	1
Inclusão débito conta corrente	3	1
Alteração débito conta corrente	0	1
Denúcia roubo de hidrômetro	0	1
Serviços vazamentos ligação água	2	1
Serviços pavimentação asfalto pendente ligação água	29	1
Verificação de turbidez	1	1
Serviço movimentação ramal esgoto	2	1
Reparo na ligação de esgoto	2	1

Reclamação não recebimento faturas	6	1
Reclamação de leitura errada	2	1
Substituição corretiva hidrômetro	1	0
Lacração de hidrômetro	1	0
Outros serviços hidômetro	1	0
Outras denúncias de fraude	1	0
Informação débito automático	2	0
Solicitação de instalação de hidrante	1	0
Emissão de nada consta	4	0
Recebimento em duplicidade	1	0
Diversos	1	0
Ligação esgoto demanda interna	6	0
Implantar tarifa esgoto	20	0
Reparo ligação intradomiciliar	1	0
Reclamação faturamento	2	0
TOTAL	5.915	5.120



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

ANEXO II

Exemplo de reclamação registrada no Livro de Registros.

33

Prezado(a) Cliente

Para podermos informá-lo(a) do andamento da sua sugestão/reclamação ou dúvidas e das providências tomadas, solicitamos a gentileza de preencher os dados abaixo:

DATA: 21 / 10 / 2014 MATRÍCULA DO IMÓVEL:

NOME: Jonathan Stark von Bongel

ENDEREÇO COMPLETO: Rua Alipira 3
Mercado de Baramizinho

CEP: 29166 - 853 TEL: 27 99992-0636

ENCAMINHAMENTO		
DATA		
ITEMS/PROTÓCOLO		

Costava de reclamação pelo mau atendimento prestado, profissionais lentos, não resolvem o problema e além disso gostava de saber o porque de um caso exclusivo para outra preferência quando a mesma é possível.

Jonathan Stark - fone: 99992-0636

RESPOSTA =

FOI REALIZADO CONTATO TELEFÔNICO COM O CLIENTE EM 13-11-14 AS 12:15 HS E INFORMADO E ESCLARECIDO QUANTO AO MAL ATENDIMENTO REFERENTE AO CANCELAMENTO DE SEVAS PREFERÊNCIAS, NO DE GUICHÊS ATENDENDO NO HORÁRIO DE ALMOÇO, ATENDENTES AZARADOS NO DIA 21-10-2014 POR ATENDIMENTO MÉDICOS (DOIS).

ASSUNTO DO CLIENTE RESOLVIDO DA CONTA ELETRÔNICA E FOI PRESTADO ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS.

QUANTO A LENTIDÃO DO ATENDIMENTO, FOI ESCLARECIDO QUE CADA SITUAÇÃO OU RECLAMAÇÃO DEMANDA UM TEMPO DE ATENDIMENTO ESPECÍFICO DE ACORDO TAMBÉM COM A COMPLEXIDADE DO CASO.


13-11-14

Adm. Adalberto Eijgem.
Chefe do Escritório de Atendimento da Serra.
CESAN - Matr: 2964-7

ANEXO III




Formulário de pós-atendimento aplicado no Escritório de atendimento da Serra.

Nº: _____

	TIPO DE DOCUMENTO: FORMULÁRIO DA QUALIDADE	CÓDIGO: FM-RGRC/AC-001	PÁGINA: 1 de 1
	TÍTULO DO DOCUMENTO: AValiação DE ATENDIMENTO	APROVAÇÃO: 15/09/2014	REVISÃO: 02

Data: 02, DEZ, 2014

Avalie nosso Atendimento marcando um **X** na opção desejada:

ITEM	Grau de Satisfação		
	 Muito Satisfeito	 Satisfeito	 Insatisfeito
Instalações do Escritório			
Educação e Cordialidade do Atendente			
Capacidade do atendente de informar/responder dúvidas			
Tempo do atendimento recebido			

Comentários:

Use este espaço para expressar sua opinião.

Identificação (opcional)

Nome: _____ Tel.: (____) _____

Matrícula do Imóvel (Opcional): _____

A CESAN agradece pela colaboração