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

PARECER TÉCNICO – PT/DT/GRS Nº 02/2015

ASSUNTO: Complementação da fiscalização realizada no escritório de atendimento presencial do município da Serra.

PROCESSO: 67862039

1. DOS FATOS:

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.

Para realização da fiscalização, além dos itens constantes no Manual de Fiscalização da ARSI, foi solicitado para Cesan dados do atendimento realizado no escritório, como número de atendimentos, 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.

Após análise dos dados enviados e da fiscalização realizada, foi emitido pela ARSI o Relatório de Fiscalização Específica RFE/DT/GRS/003/2014 juntamente com o Termo de Notificação TN/DT/GRS/003/2014.

O representante do SINDAEMA/ES no Conselho Consultivo da ARSI entrou em contato com a Agência e solicitou uma apresentação dos resultados da fiscalização realizada no escritório de atendimento, a qual foi realizada no dia 12/1/2015. Durante a reunião, houve nova denúncia dos representantes, que relataram que o tempo de espera no escritório se agravou no mês de janeiro e na ocasião, foi questionado se a ARSI poderia tomar alguma providência para tentar amenizar a situação.

Com isso, a fim de apurar a nova denúncia realizada, foram solicitados para a Cesan os mesmos dados acima citados referentes ao atendimento realizado no escritório,

para o período de Outubro de 2014 a 13 de Janeiro de 2015. Também foi realizada uma visita ao Escritório a fim de verificar a situação do atendimento.

Dessa forma, este Parecer Técnico visa apurar a denúncia realizada pelos representantes do SINDAEMA/ES e sugerir medidas imediatas que possam ser tomadas a fim de reduzir o tempo de atendimento no Escritório de Atendimento da Serra.

2. DA ANÁLISE:

Durante a visita realizada ao Escritório de Atendimento no dia 21/01/2014 às 14:30 horas, observou-se que o mesmo encontrava-se com número significativo de pessoas aguardando atendimento, conforme pode ser observado na Figura 1.



Figura 1 – Usuários em espera durante visita realizada no escritório e atendimento da Serra no dia 21/01/2015.

No momento da visita só haviam 5 atendentes, sendo que existe capacidade para 7, conforme pode ser observado na figura a seguir:



Figura 2 – Cabines de atendimento no escritório de atendimento da Serra (em sequencia).



Figura 3 - Vista parcial das cabines de atendimento.

Dos dados encaminhados pela companhia, pode-se observar que, principalmente no mês de janeiro de 2015, houve significativo aumento no número de atendimentos e conseqüentemente no tempo de espera, conforme pode ser observado na Figura 4 e Figura 5.

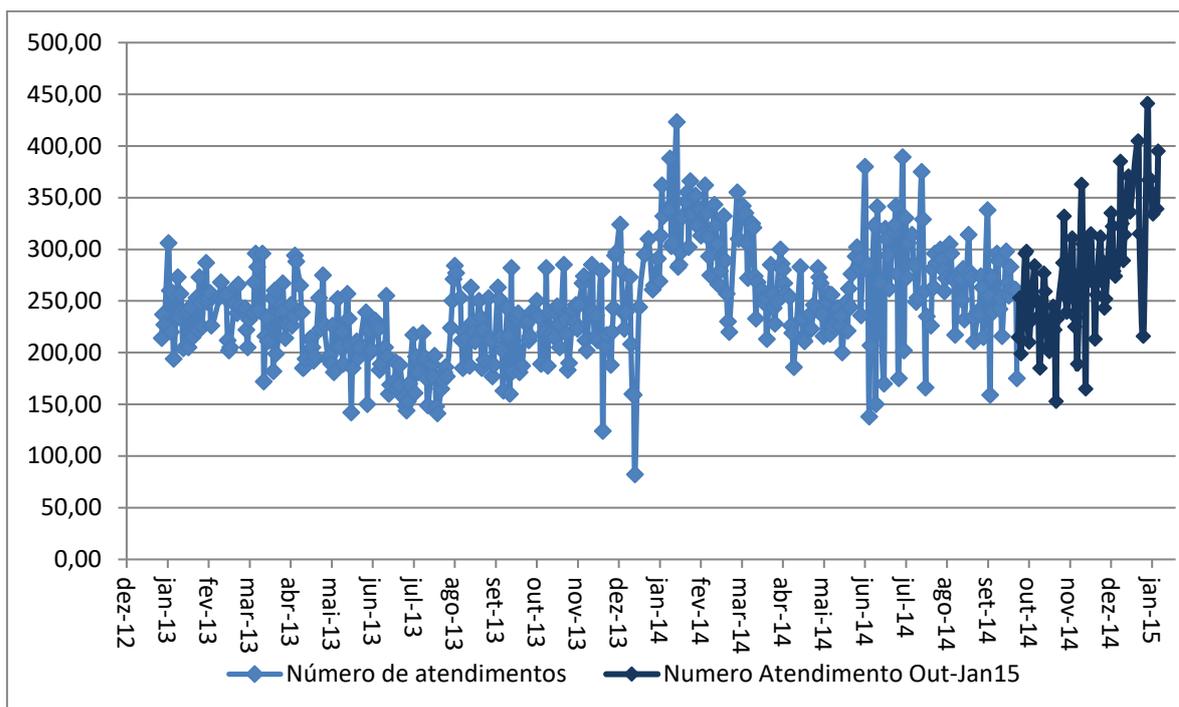


Figura 4 - Número de atendimentos diários realizados no escritório da Serra no período de janeiro de 2013 a janeiro de 2015.

A série destacada em azul escuro na Figura 4 representam os dados de outubro de 2014 a 13 de janeiro de 2015. Verifica-se que nesse período ocorreu um aumento no número de usuários que procuram o atendimento presencial na Serra. Pode-se observar ainda uma variação cíclica com picos de atendimento no período de verão. Os picos diários de atendimentos ocorreram nos dias 29/12/2014, em que ocorreram 409 atendimentos e nos dias 05 e 13/01/2015 que foram realizados 441 e 395 atendimentos, respectivamente.

Em relação ao tempo médio de espera, notam-se também picos elevados nos meses de dezembro e janeiro, que ultrapassam os 20 minutos de espera (Figura 5). No mês de janeiro, com exceção do dia 02/01/2015, todos os dias apresentaram tempo médio de espera superior a 25 minutos com pico de 42 minutos no dia 05/01/2015. Além disso, ao se analisar o tempo médio de espera de 42 minutos, conclui-se que o tempo de espera individual ultrapassou uma hora na maioria dos atendimentos.

Ademais, nota-se que com o aumento do número de atendimentos que periodicamente ocorre nos meses de dezembro, janeiro e fevereiro todos os anos, os tempos médios de espera também aumentam. Isso comprova que a Companhia não possui planejamento para atender o aumento da demanda nos meses de verão.

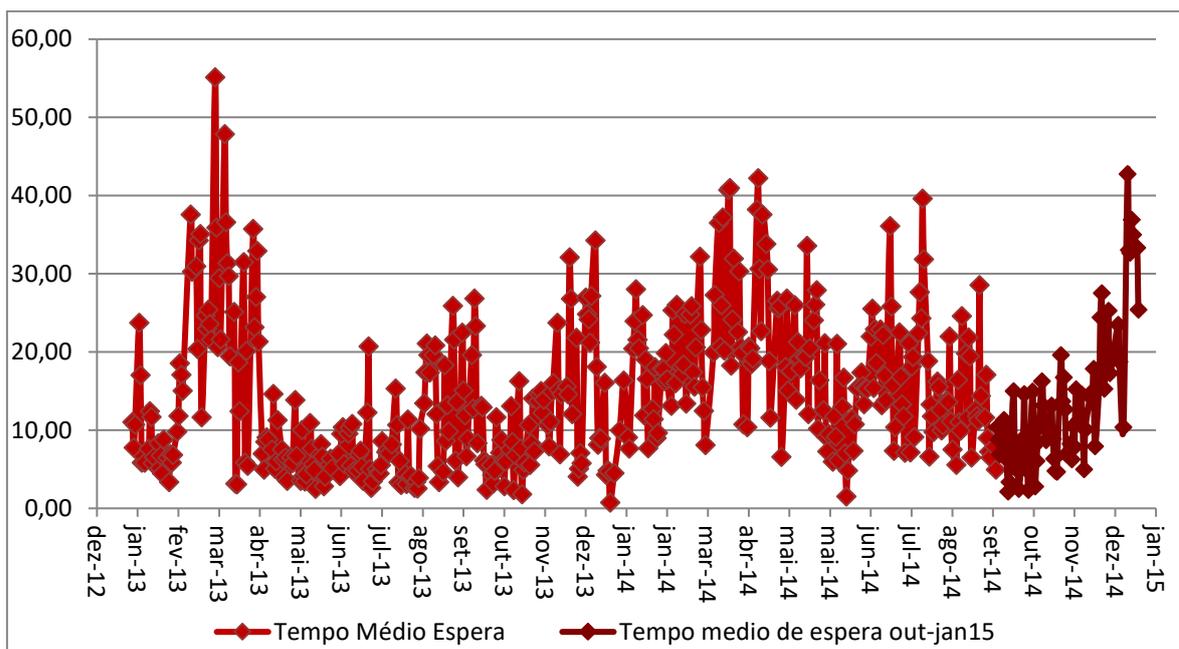


Figura 5 - Tempo médio de espera diário no escritório da Serra no período de janeiro de 2013 a janeiro de 2015.

Observou-se também que, de forma geral, o tempo médio de espera vem aumentando significativamente em relação ao ano de 2013, conforme observado na Figura 6. É importante destacar que os dados médios de janeiro de 2015 utilizados neste parecer são correspondentes ao período do dia 01 ao dia 13. Entretanto, já demonstram significativa piora na qualidade do serviço prestado e a necessidade de se adotar medidas emergenciais por parte da Cesan, uma vez que os tempos de espera estão expressivamente elevados em alguns dias e sua elevação pode ser notada desde o mês de dezembro de 2014.

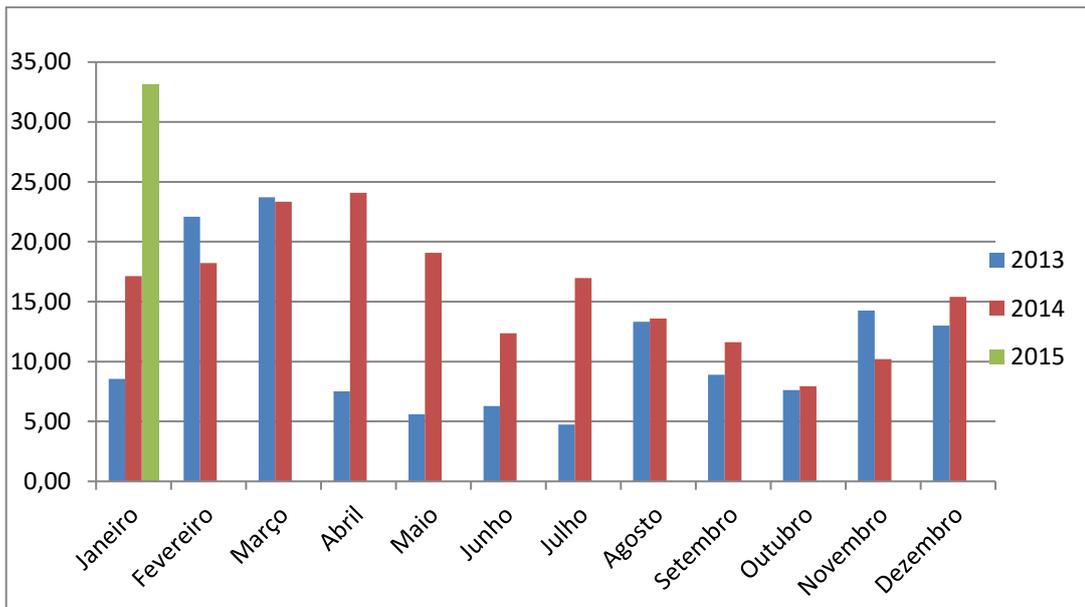


Figura 6 - Tempo médio de espera por mês em cada ano, no período de 2013 a janeiro de 2015.

Ao analisarmos o quantitativo de atendentes entre os meses de outubro de 2014 a janeiro de 2015, o mesmo não foi aumentado para suprir a demanda. A capacidade física de atendentes no escritório é de 7 atendentes, entretanto, observa-se que ocorreram dias em que o atendimento foi realizado somente por 4 atendentes, conforme observado na Figura 7.

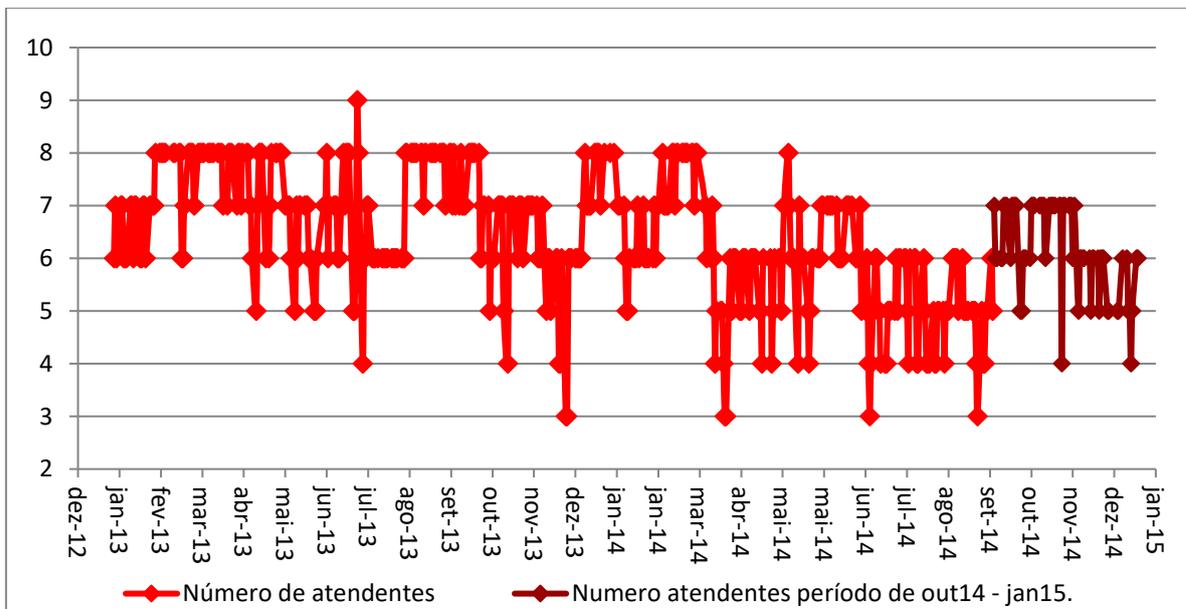


Figura 7 – Número de atendentes diários no escritório da Serra no período de janeiro de 2013 a janeiro de 2015.

Já sabendo do aumento da demanda de usuários que procuram o atendimento presencial na Serra neste período, recomendamos que a Cesan elabore um programa para atender esta demanda, de forma que o número de atendentes seja maior nestes períodos de elevada procura, evitando que a qualidade do serviço prestado seja prejudicada pelo aumento do tempo de espera, ou através de outros meios de atendimento.

Além do impacto sobre o serviço prestado, outra consequência do mau dimensionamento do escritório de atendimento é o aumento do número de atendimentos realizado por cada atendente, que também demonstrou que vem crescendo nos últimos meses, conforme observado na Figura 8.

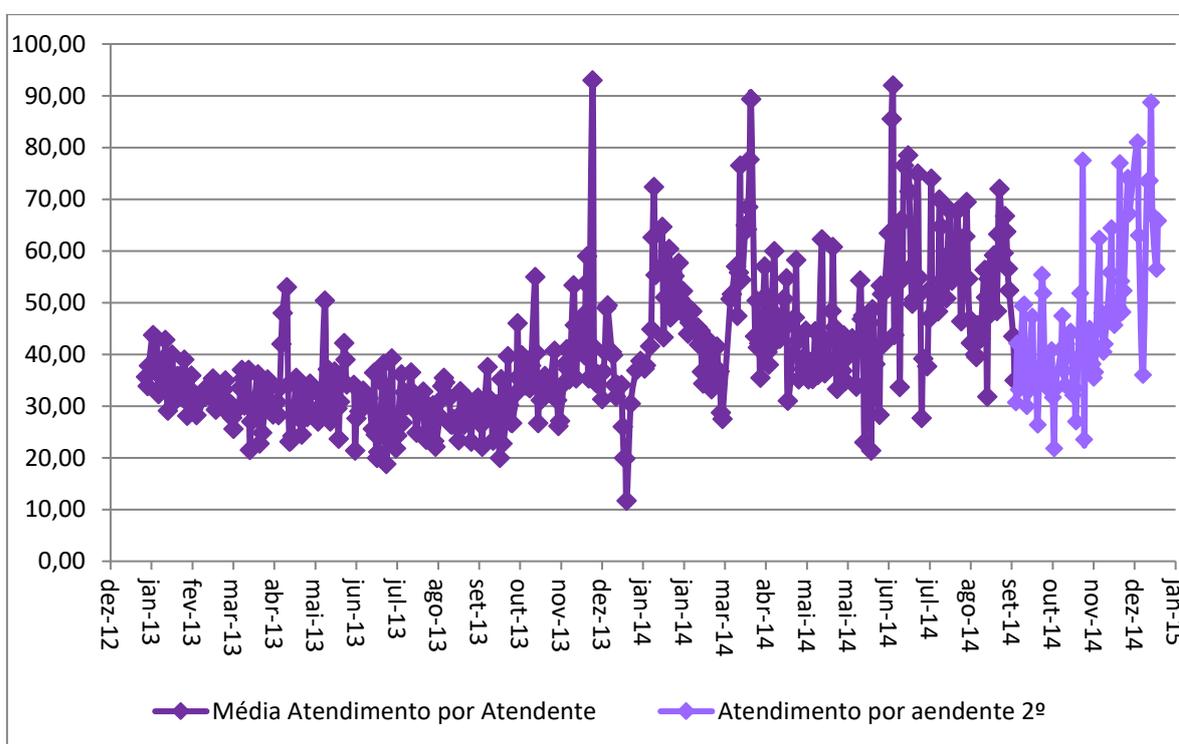


Figura 8 - Média diária de atendimentos realizados por cada atendente no período de janeiro de 2013 a janeiro de 2015.

3. DA CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Conclui-se, desta maneira, que houve uma piora significativa na qualidade da prestação dos serviços no Escritório de Atendimento da Serra a partir da segunda quinzena de dezembro de 2015 se agravando ainda mais no mês de janeiro. Apesar de ainda haver prazo para a Cesan apresentar o Plano de Ação para correção das constatações apontadas no Relatório de Fiscalização REF/DT/GRS/003/2014, conforme determinação constante no Termo de notificação TN/DT/GRS/003/2014, sugere-se que as novas constatações apontadas neste Parecer Técnico sejam tratadas de forma paralela e emergencial pela Cesan. Dessa forma recomenda-se à

Diretoria da ARSI que envie ofício à Cesan solicitando que tome medidas de caráter emergencial para redução do tempo de espera para atendimento no escritório da Serra. Segue em anexo minuta de ofício a ser encaminhada à Companhia.

Além da solicitação a ser feita à Companhia, a GRS continuará a realizar o acompanhamento dos indicadores de atendimento executados no Escritório de Atendimento da Serra e, para isto, solicitará a Cesan o envio semanal de relatório contendo os seguintes dados: Número de atendimentos; tempo meio de atendimento; tempo médio de espera; tempo médio de atendimento e número e atendentes.

Busca-se, desta forma, a melhoria dos serviços prestados aos usuários em relação ao atendimento presencial neste escritório.

Vitória (ES), 23 de janeiro de 2015.

Lorenza Uliana Zandonadi

Especialista em Regulação e Fiscalização em Saneamento

ANEXO I

Minuta de ofício a ser encaminhada a Cesan.