

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

SÍNTESE PARECER TÉCNICO – PT/DT/GRS Nº 010/2015

PROCESSO: 67862039.

ASSUNTO: Análise do atendimento das constatações do Termo de notificação TN/DT/GRS Nº003/2014.

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. Estes foram enviados à CESAN, no dia 06/01/2015, através do Ofício OF/ARSI/DG 001/2015.

Após a conclusão do Relatório de Fiscalização, 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. Os dados desta apuração foram apresentados no Parecer Técnico PT/DT/GRS Nº 002/2015, sendo emitido o ofício OF/ARSI/DT nº014/2015 o qual solicitou da Cesan que tomasse medidas de caráter emergencial para redução do tempo de espera e, para acompanhamento do tempo de espera, solicitou o envio semanal dos indicadores de atendimento do escritório da Serra.

A CESAN enviou Defesa às constatações contidas no Termo de Notificação no dia 21/01/2015 e apresentou Plano de Ação no dia 19/02/2015, através do ofício nº PR/027/002/2015.

2. DA ANÁLISE

Face às informações e evidências enviadas pela Cesan no ofício nº PR/027/002/2015, será apresentada avaliação da solução das constatações relatadas no RFE/DT/GRS/003/2014:

3. PARECER

ITEM	CONSTATAÇÕES	SITUAÇÃO EM 22/06/2015	
		STATUS	PENDENTE
C1	O Tempo médio de espera é elevado no escritório de atendimento da Serra e apresenta tendência de crescimento.	Monitoramento contínuo.	Estudo de viabilidade de instituir Unidade de Atendimento adicional do município da Serra (janeiro 2016).
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.	Monitoramento contínuo.	Transferência do atendimento presencial da Cesan para a Central Faça Fácil da Serra (Outubro 2015).
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.	Monitoramento contínuo	Apresentação das evidências da formação do grupo de Trabalho.

4. CONCLUSÃO

Após análise das evidências enviadas pela Cesan esta agência continuará a monitorar os indicadores de atendimento do Escritório da Serra até a conclusão do

prazo de execução das ações do Plano de Ação proposto, de forma a verificar o atendimento das Constatações C1, C2 e C3 elencadas no RFE/DT/GRS/003/2014.

Sugere-se que o acompanhamento dos dados de atendimento presencial da Serra continue até que as ações pendentes do Plano de Ação apresentado sejam finalizadas, mas que a periodicidade de envio seja alterada para mensal.

Vitória - ES, 24 de junho de 2015.

Lorenza Uliana Zandonadi

Especialista em Regulação e Fiscalização em Saneamento