

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

PARECER TÉCNICO – PT/DT/GSI/SAN Nº 015/2016

ASSUNTO: Análise do atendimento das constatações do Termo de notificação TN/DT/GRS Nº003/2014 e atualização dos dados de indicadores do escritório de atendimento da Serra.

PROCESSO: 67862039.

1. DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO:

No dia 02 de dezembro de 2014 a equipe técnica da ARSI fiscalizou o escritório de atendimento presencial da CESAN do município da Serra. A motivação para tal 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, tais 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.

2. DOS FATOS

Após análise dos dados enviados e da fiscalização realizada, foi emitido 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 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, foram solicitados para 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 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 mesmo, solicitou-se 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. O mesmo foi analisado no parecer técnico PT/DT/GRS Nº010/2015, onde se constatou que os indicadores apresentaram melhorias desde o início da fiscalização, indicando que o Plano de Ação estava sendo efetivo para solucionar as constatações do Termo de Notificação. Além disso, solicitou-se que o envio dos indicadores deveria permanecer para fins de acompanhamento da equipe técnica até a conclusão dos prazos do Plano de Ação.

A conclusão do parecer foi apresentado na reunião da Diretoria Colegiada, a qual decidiu que o andamento do processo aguardasse a conclusão final do grupo de trabalho que analisou a extensão do poder sancionatório da ARSI, registrado no processo 65116089.

Desta forma, após o término deste estudo, este parecer visa atualizar os dados dos indicadores de atendimento do escritório presencial da Serra e avaliar o cumprimento do Plano de Ação apresentado frente ao Termo de Notificação TN/DT/GRS/003/2014.

3. PARECER

Em 22/01/2016 foi encaminhada a Solicitação nº 173 à Cesan solicitando evidências do cumprimento das ações propostas no Plano de Ação apresentado, a qual foi respondida em 05/02/2016. O conteúdo completo da resposta encontra-se no Anexo II deste parecer. Abaixo, será apresentada avaliação da solução das constatações relatadas no RFE/DT/GRS/003/2014 e a avaliação dos indicadores encaminhados semanalmente à ARSI para o período de 22/06/2015 a 29/02/2016.

Em relação a estes indicadores, os mesmos foram tabulados e analisados juntamente com a série de dados encaminhados anteriormente. Foi estimada nova

linha de tendência para verificar a convergência dos mesmos e avaliar se as ações propostas no Plano de Ação foram suficientes para reduzir o tempo de espera no Escritório de Atendimento da Serra. Os dados encaminhados se encontram no Anexo I deste Parecer Técnico.

C1. O Tempo Médio de Espera é elevado no escritório de atendimento da Serra e apresenta tendência de crescimento.

Para a constatação C1, a prestadora indicou no Plano de Ação a atividade de Estudar a viabilidade de instituir Unidade de Atendimento adicional no município da Serra. O prazo apresentado para conclusão desta ação foi de janeiro de 2016. Na resposta à solicitação nº 173, a mesma justificou que devido a atual conjuntura econômica e a necessária política de redução de gastos da CESAN, não há condições de execução de novo projeto próprio. A prestadora aguarda implantação da Central Faça Fácil, com horários diferenciados e maior número de postos para controle da demanda (Item 8 do Plano de Ação apresentado). Para comprovação, a Cesan encaminhou a Resolução Cesan nº 5730/2015 que disciplina a contenção de gastos na companhia e o Decreto 3922-R do Governo do Estado que estabelece as diretrizes e providências para contenção e qualificação dos gastos do Poder Executivo Estadual. Desta forma, considera-se este item do plano de ação cumprido, visto que houve o estudo sobre a viabilidade de novo posto de atendimento, mas o mesmo não se mostrou viável.

Em relação aos indicadores, a Figura 1 a seguir, apresenta a série histórica do tempo médio de espera no escritório de atendimento da Serra.

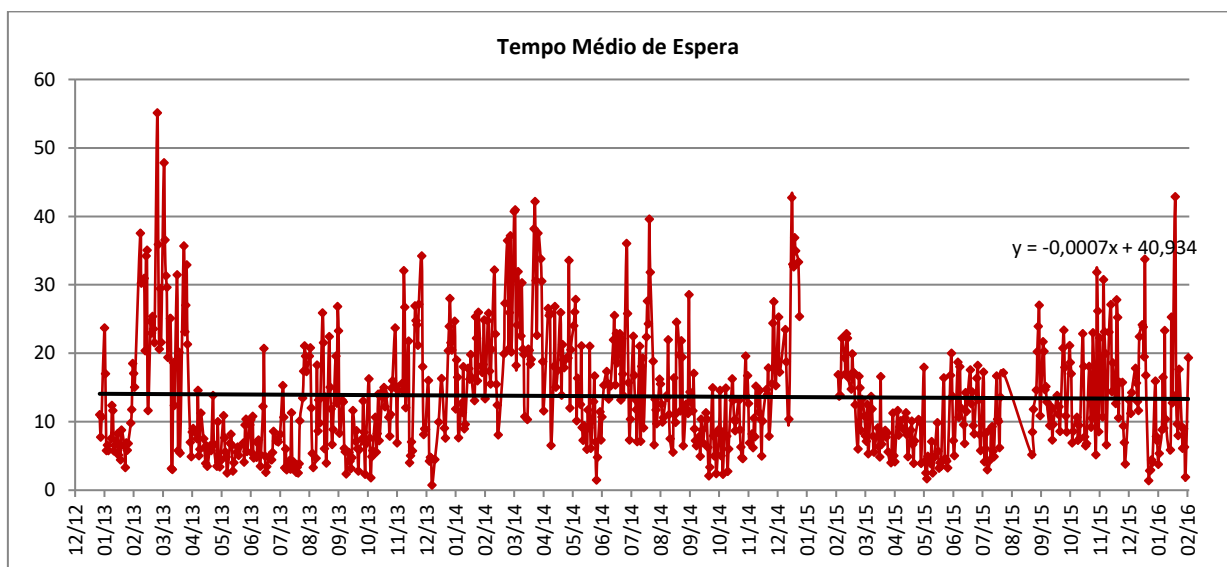


Figura 1 - Tempo médio de espera diário no escritório de Atendimento da Serra no período de Janeiro de 2013 a fevereiro de 2016

Observa-se que os dados apresentam tendência de redução (confirmado pelo coeficiente negativo da equação que representa a linha de tendência), entretanto ainda existem dias em que o tempo médio de espera é elevado, sendo registrados, por exemplo, 42 minutos médios de espera em 15/02/2016; 33,8 min. em 14/01/2015; 31,9 min. em 24/11/2015, etc.

Desta forma, conclui-se a constatação foi parcialmente cumprida, visto que o tempo de espera já apresenta tendência de redução, entretanto, há ocorrências de picos de tempo de espera.

C2. O escritório de atendimento da Serra não se encontra bem dimensionado, pois a quantidade de atendimentos está aumentando e o número de atendentes está diminuindo. Com isso, o tempo médio de espera atinge valores muito elevados, com certa frequência.

Para a constatação C2 a prestadora indicou 07 ações no Plano de Ação. As mesmas se encontram no quadro abaixo (Tabela 1), com os respectivos prazos, status, observações da Cesan e a análise da ARSI.

Tabela 1 - Ações propostas no Plano de Ação apresentado pela Cesan para solucionar a **Constatação 02.**

Ações	Prazo	Status	Observações Cesan	Observações ARSI
Contratar dois novos estagiários de nível superior para apoiar o pré-atendimento e realização de atendimentos de maior complexidade;	Fevereiro 2015	Concluído	Uma vaga de estágio teve início com as atividades em 06/01/2015 e outra, em 06/02/2015 e mantêm-se ocupadas deste então.	Aceito. A prestadora apresentou 4 Termos de Compromisso de Estágio.
Transferir internamente empregada do interior para o escritório de Atendimento da Serra;	Fevereiro 2015	Concluído	A empregada foi transferida em 19/01/2015, foi treinada e integrada à área (atualmente este afastada por motivos médicos).	Aceito. A Cesan apresentou a Instrução de serviços nº 026/2015-PR contendo a transferência da funcionária para o escritório da Serra.
Intensificar o reforço do atendimento de Serra em dias/horários críticos, através da transferência temporária de atendentes de outras unidades;	Contínuo	-	Prática mantida. No momento há reforço com uma empregada temporariamente realocada de Vitória	Aceito. A ARSI continuará a acompanhar esta ação através dos indicadores encaminhados.
Realizar levantamento junto à Gerência de Recursos Humanos da existência de empregados de outras unidades para atuar temporariamente nas atividades de BackOffice	Março 2015	Concluído	Procedimentos de ajustes a serem analisados/implementados em conjunto com a readequação da estrutura organizacional (item 7)	Aceito, a prestadora apresentou a Resolução Cesan nº 5700/2014.

dos escritórios;				
Acompanhamento médico de dois atendentes lotados no Escritório de Atendimento da Serra que estão afastados de sua função regular, com vistas a seu retorno ou substituição definitiva.	Abril 2015	Concluído	Um atendente está atuando no apoio do escritório de atendimento da Serra. A outra atendente se encontra afastada, com acompanhamento médico e avaliação de alternativas para substituição/reposição da vaga no caso de permanência do afastamento.	Aceito. A prestadora apresentou o Laudo médico ocupacional de um dos funcionários.
Levantar as necessidades da Cesan para reformulação/adequação da estrutura orgânica e dimensionamento de pessoal, por meio de mapeamento de processo e proposição à Diretoria.	Mai 2015	Concluído	Trabalho de readequação da estrutura em análise a alta administração da empresa, considerando a finalização dos estudos e a proposta. (anexada cópia do trâmite do processo interno relativo à Resolução 5.700/2014).	Aceito. Foi apresentada a Resolução CESAN nº 5700/2014
Transferência do atendimento presencial da Cesan para a Central Faça Fácil da Serra.	Outubro 2015	Em andamento	Considerando a atual conjuntura econômica há informações de que a instalação da Central Faça Fácil de Serra foi suspensa ou sofrerá atrasos, sendo que a Cesan está acompanhando a evolução do assunto junto à SEGER.	Aceito. A Cesan apresentou uma notícia sobre o adiamento da construção do Faça Fácil na Serra.

Considera-se, desta forma, que os itens do Plano de Ação foram cumpridos. Em relação aos indicadores, a Figura 2 apresenta o histórico de número de atendimentos realizados no município da Serra, enquanto a Figura 3 apresenta a série histórica do número de atendentes em cada dia.

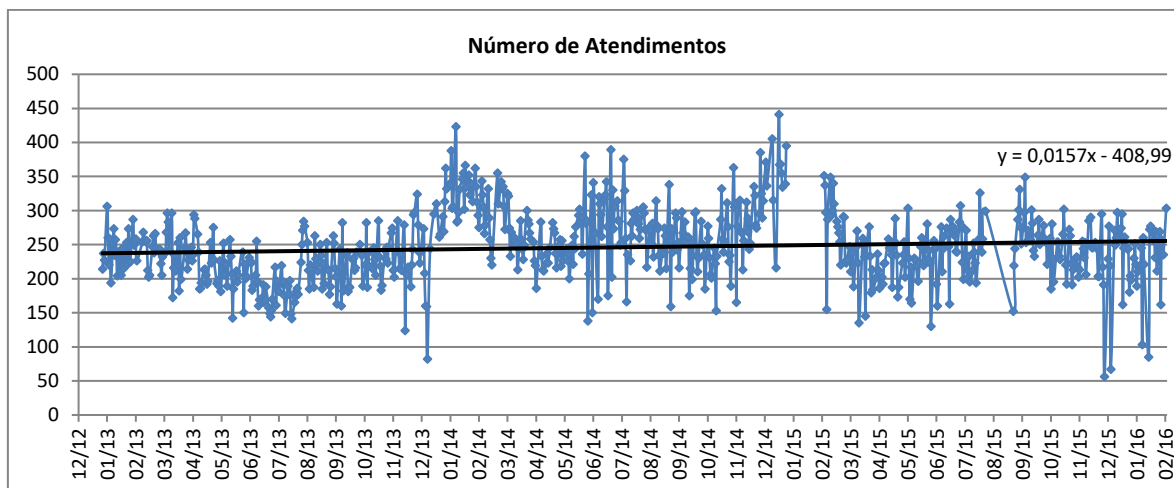


Figura 2 - Número de atendimentos diários realizados no Escritório de Atendimento da Serra no período de janeiro de 2013 a fevereiro de 2016.

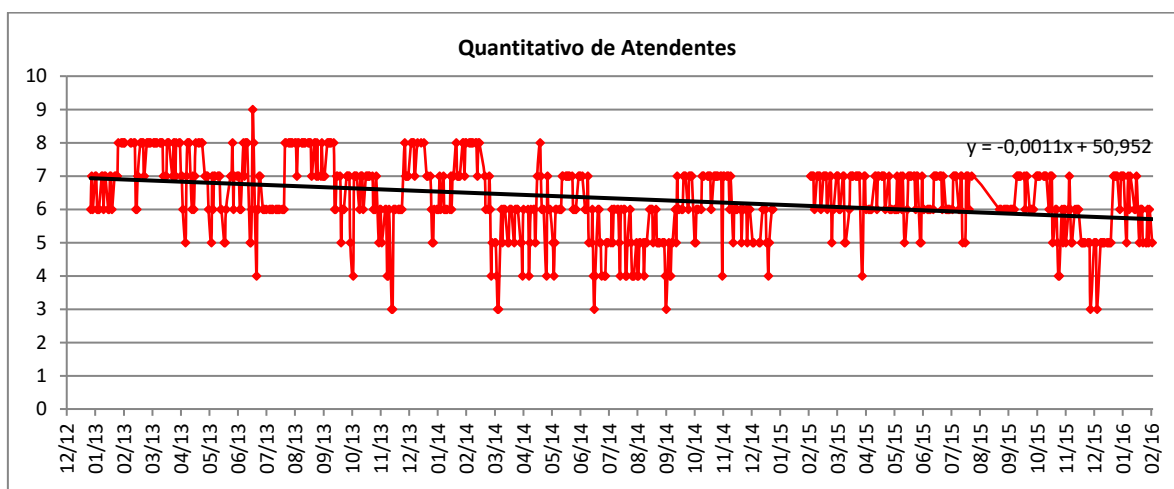


Figura 3 – Quantitativo de atendentes diários realizados no Escritório de Atendimento da Serra no período de janeiro de 2013 a fevereiro de 2016.

Observa-se que o número de atendimentos realizados no escritório ainda se encontra com tendência de crescimento, entretanto, menor, quando comparados à análise do Parecer Técnico anterior (coeficiente 0,0487 da linha de tendência no PT/DT/GRS N°010/2015). Ainda, é importante mencionar que nos meses de agosto e setembro de 2015, os funcionários da Cesan entraram de greve, e, por isso não encaminharam os dados deste período.

Por sua vez, o número de atendentes ainda apresenta tendência de redução, sendo esta maior, quando comparada ao Parecer Técnico Anterior (coeficiente -0,0008 da linha de tendência no PT/DT/GRS N°010/2015), indicando que em média, o número de atendentes está cada vez menor. Nota-se, por exemplo, que em alguns dias apenas 3 funcionários estavam trabalhando no período analisado.

Conclui-se, desta forma, que apesar das ações do Plano de Ação estarem concluídas, a constatação identificada na ação de fiscalização não foi eliminada.

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.

No Plano de Ação apresentado a Cesan apresentou como ação criar um grupo de trabalho multidisciplinar envolvendo as áreas de atendimento, comercial, operacional e tecnologia da informação com o objetivo de analisar, especificar e adequar todos os itens de serviço apurados no sistema. O prazo estabelecido pela Cesan para conclusão desta atividade foi abril de 2015.

Na resposta à Solicitação nº 173, a Cesan informou que a avaliação de características do sistema para melhor adequação dos serviços é feita de forma continuada. Também que esta ação está vinculada à reavaliação de atividades decorrentes da alteração de estrutura organizacional. Informou, ainda, que no ano de 2016 foram retomados os trabalhos para licitação do novo sistema Comercial da Cesan conforme projeto com o BIRD. No final de 2015 foi lançada ferramenta de facilitação de atendimentos por meio de dispositivos móveis (site *mobile*).

Para comprovação, a Cesan encaminhou um *print-screen* do site *mobile* e também a Resolução Cesan nº 5700/2014 que criou o Grupo Técnico de Trabalho para levantar as necessidades da prestadora para reformulação/adequação da estrutura orgânica e dimensionamento de pessoal, por meio do mapeamento de processos e proposição à diretoria, composta pelos empregados.

Como não foi apresentada nenhuma proposta de gestão adequada dos serviços solicitados pelos usuários, que incluía a estratificação em categorias de classificação pré-estabelecidas, entende-se que a constatação não foi atendida. Aliado a isto, os indicadores de tempo de espera ainda apresentam valores elevados. Assim, a Agência continuará a acompanhar os indicadores de forma a verificar se a ação proposta, de prazo contínuo, será suficiente para redução do tempo de espera no escritório através do envio mensal dos indicadores de atendimento da Serra.

Em relação aos demais indicadores encaminhados pela Cesan, observa-se, a partir da Figura 4 que o tempo médio de atendimento ainda permanece com tendência de redução, sendo esta menor que a do Parecer Técnico anterior (coeficiente -0,0011 da linha de tendência no PT/DT/GRS Nº010/2015), indicando que os atendimentos estão mais longos.

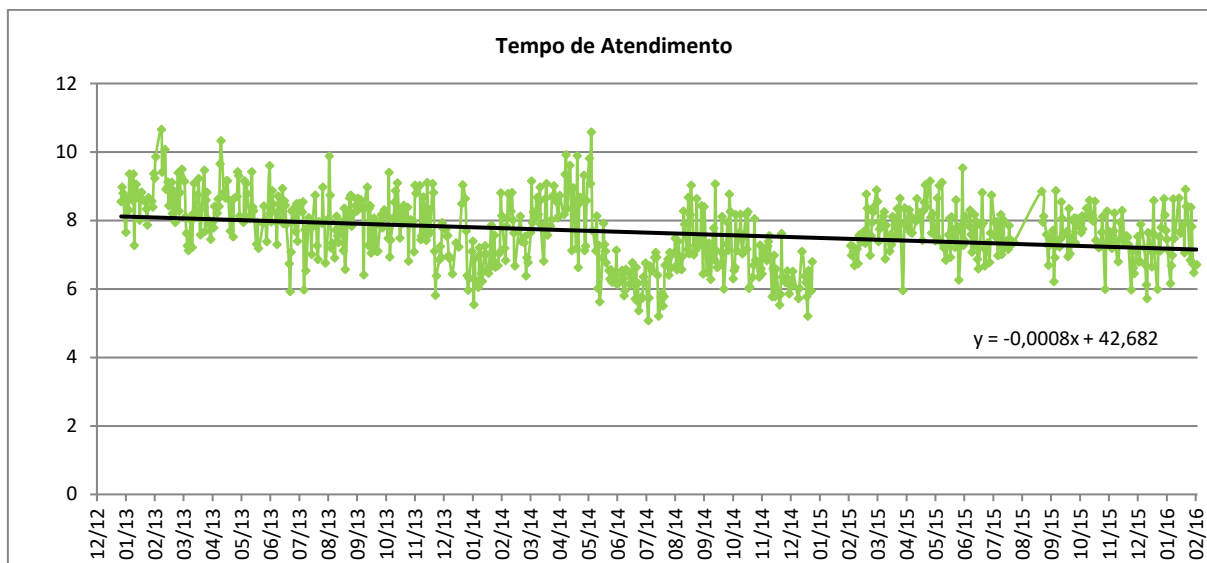


Figura 4 - Tempo médio de atendimento no Escritório da Serra no período de Janeiro de 2013 a fevereiro de 2016.

Por sua vez, a tendência do Tempo Total (tempo de espera mais tempo de atendimento) também é de redução, comprovado pelo coeficiente negativo da equação representativa da linha de tendência (Figura 5). Entretanto, quando comparado ao parecer técnico anterior, esta redução é menor (coeficiente -0,0024 da linha de tendência no PT/DT/GRS N°010/2015).

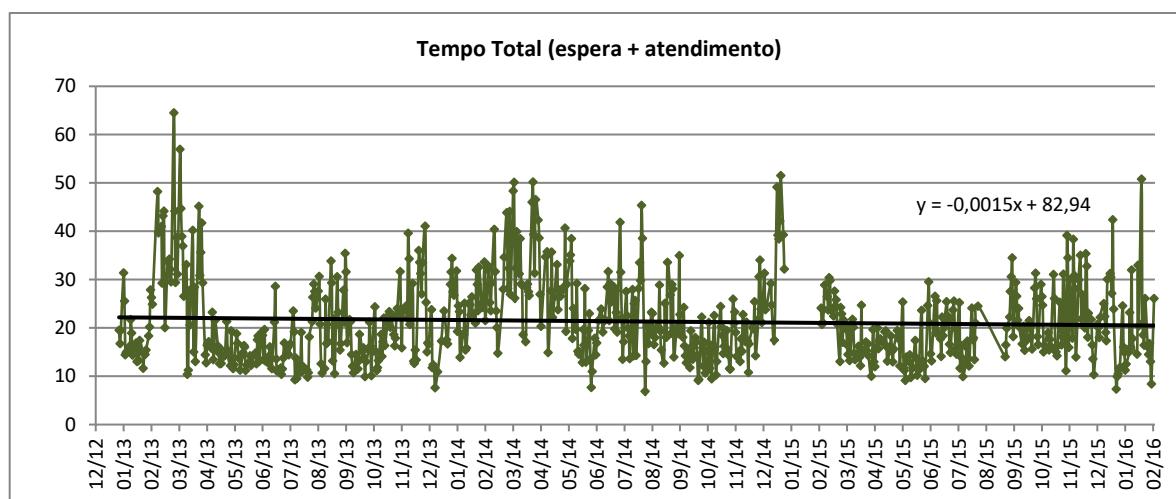


Figura 5 - Tempo médio total no Escritório da Serra no período de Janeiro de 2013 a fevereiro de 2016.

Assim, pode-se considerar que o Plano de Ação apresentado pela Cesan está concluído. Entretanto, diferente do que foi observado no Parecer Técnico anterior, o mesmo não foi suficiente para eliminar as Constatações elencadas no Termo de Notificação TN/DT/GRS/003/2014, e os indicadores de acompanhamento apresentaram certa piora quando comparados ao Parecer Técnico anterior (PT/DT/GRS N°010/2015).

4. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Considerando a análise realizada, conclui-se que o Plano de Ação apresentado pela Cesan está concluído. Entretanto, o mesmo não foi suficiente para eliminar as Constatções elencadas no Termo de Notificação TN/DT/GRS/003/2014.

Em relação aos indicadores do Escritório de Atendimento da Serra, conclui-se que, apesar da tendência do tempo de espera ser de redução, ainda há registros de picos de tempo de espera elevados. Além disso, com os indicadores de “Número de Atendimentos” e “Número de Atendentes” foi possível observar que o escritório não está bem dimensionado, pois o quantitativo de atendimentos ainda se encontra com tendência de crescimento e o número de atendentes, com tendência de redução.

Apesar disto, não existe lei e/ou regulamento e/ou norma técnica que estabeleça os níveis ideais ou aceitáveis para este serviço prestado, podendo dificultar a aplicação da penalidade de advertência à prestadora. Sugere-se, portanto, que seja feita consulta ao jurídico sobre a possibilidade de aplicação de Auto de Infração à Cesan pelo não cumprimento das constatações do Termo de Notificação TN/DT/GRS/003/2014.

Posteriormente, sugere-se, também, que seja solicitado à mesma um Plano de Ação complementar com ações que visem evitar a ocorrência de tempo de espera elevado.

Por fim, recomenda-se que os indicadores de atendimento continuem sendo encaminhados à ARSI, com periodicidade mensal, contendo os dados diários, de forma que a agência continue a acompanhar os tempos executados no Escritório. Os dados podem ser enviados até o 5º dia útil do mês subsequente.

Este é o parecer, s. m. j.

Vitória (ES), 08 de março de 2016.

Lorenza Uliana Zandonadi
Especialista em Regulação e Fiscalização em Saneamento

Anexo I

Indicadores de acompanhamento do Escritório de Atendimento presencial da Serra encaminhados pela Cesan durante o período de 22/06/2015 a 29/02/2016.

ANEXO II – Resposta da Cesan à Solicitação nº 173.