

Companhia Espírito Santense de Saneamento  
Diretoria da Presidência - PR  
Coordenadoria de Riscos e Conformidade

# **RELATÓRIO DE GESTÃO 2018**

## **OUVIDORIA DA CESAN**

Relatório produzido em conformidade com a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Vitória  
Dezembro/2019

**Elaboração:**

Fábio Ferreira da Costa  
Analista de Suporte ao Negócio  
Coordenadoria de Riscos e Conformidade

Janine Barbatto de Novaes  
Técnica de Saneamento e Gestão  
Coordenadoria de Riscos e Conformidade

**Validação:**

Aline Fardim Borelli  
Coordenadora de Riscos e Conformidade

# Sumário

<b>Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Panorama geral de demandas de Ouvidoria.....</b>	<b>6</b>
1.1. Número de manifestações recebidas em 2018.....	6
1.2. Tipo de manifestação.....	6
1.3. Motivo das manifestações.....	7
1.4. Análise dos pontos recorrentes .....	7
1.5. Providências adotadas pela Cesan nas soluções apresentadas .....	9
<b>Considerações e recomendações .....</b>	<b>12</b>

## Introdução

A Ouvidoria da Cesan é “uma atividade institucional de representação autônoma e independente, de caráter conciliatório, pedagógico, instrumental e estratégico, que acolhe as manifestações dos cidadãos, analisa e fornece informações aos gestores, visando a promoção da melhoria contínua e a busca de soluções efetivas” (Guia de Ouvidorias do Brasil. São Paulo: Padrão Editorial, 2011. Pg 19). Auxilia o cliente-cidadão no relacionamento com a empresa e sua atuação contribui para melhoria contínua dos processos, produtos e dos serviços prestados.

Conforme previsão da Lei 13.460/2017, as ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

O aprimoramento dos serviços prestados deve ser contínuo e a Ouvidoria passa a ser a porta de entrada, absorvendo uma gama imensurável de informações do público externo que, se devidamente delineadas, permitirá adequar os serviços prestados as reais necessidades dos usuários. Teremos assim, a plena efetividade de um serviço de qualidade.

Além de gerir as manifestações registradas no Portal da Ouvidoria no site da empresa, a Ouvidoria da Cesan atua na interlocução com outras Ouvidorias Públicas, recebendo e respondendo as demandas através de sistema informatizado de Ouvidoria e Transparência, denominado e-Ouv, após parecer das diversas unidades internas.

Atua também na gestão dos pedidos de acesso à informação, sob o amparo da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei Estadual 9.871, de 09 de julho de 2012 e Decreto Estadual nº 3152-R, de 26 de novembro de 2012.

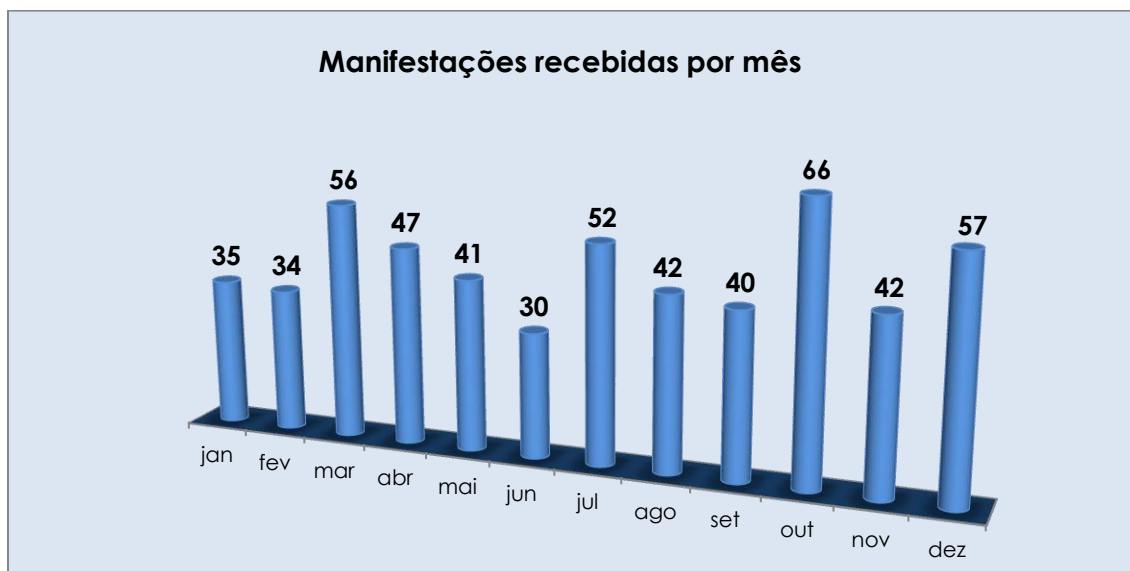
O relatório anual foi elaborado objetivando demonstrar as atividades desempenhadas em 2018 relacionadas às atividades de Ouvidoria, transformando dados em informações capazes de gerar melhorias nos diversos processos organizacionais.

Objetiva também a conformidade com a Lei 13.460/2017, denominada Lei do usuário do serviço público, indicando o número de manifestações recebidas, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Cesan nas soluções apresentadas. Este relatório foi ratificado pela Diretoria da Companhia e disponibilizado integralmente na internet.

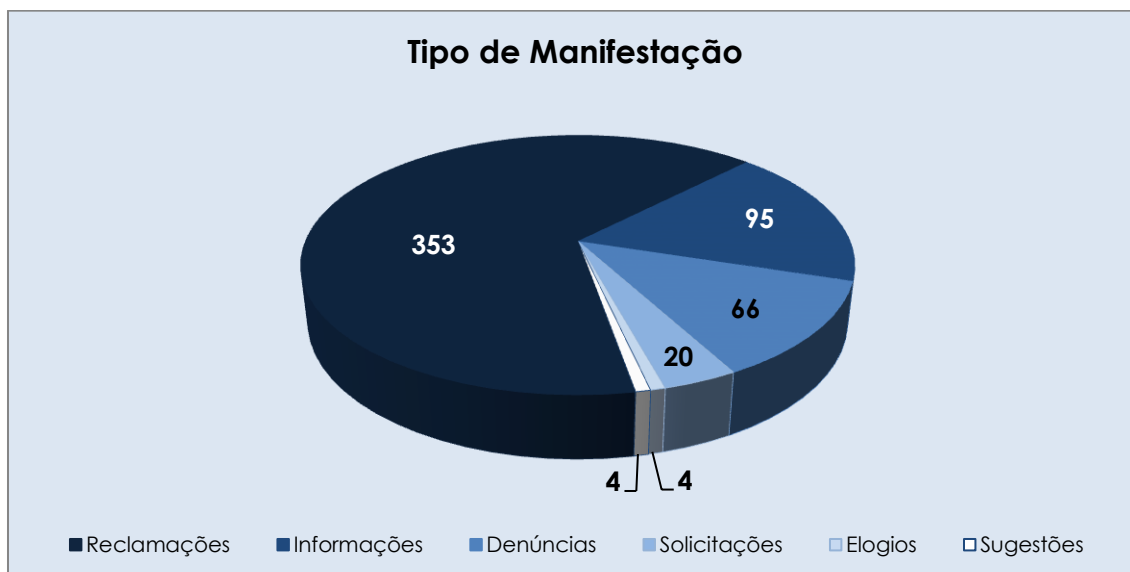
## 1. PANORAMA GERAL DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

### 1.1. Número de manifestações recebidas em 2018

A seguir os quantitativos de demandas recebidas pela Ouvidoria da Cesan em 2018.



### 1.2. Tipo de manifestação



Como se observa, a reclamação é o tipo de manifestação mais prevalente em 2018, seguida de informações, denúncias e solicitações.

### 1.3. Motivo das manifestações

Em atendimento ao inciso II, art. 15, da Lei 13.460/2017, identificou-se os motivos expressos nas manifestações recebidas e atendidas pela ouvidoria da Cesan. Os motivos, no âmbito da Companhia, receberam uma padronização visando um melhor diagnóstico.

A seguir o ranqueamento dos motivos das manifestações recebidas na Ouvidoria em 2018.

RANKING	MOTIVOS	2018
1º	Água - falta d'água	76
2º	Esgoto - vazamento / obstrução de	49
3º	Informação	40
4º	Cobrança - indevida ou abusiva	37
4º	Informação - recursos humanos	37
6º	Denúncia - de empregado	32
7º	Água - consumo excessivo	31
8º	Outros	25
8º	Cobrança - religação de água	21
10º	Indenização / Restituição	20
11º	Água - pavimentação ruim ou não realizada	19
11º	Água - atraso de ligação	18
13º	Esgoto - atraso de ligação	17
13º	Licitações / Contratos - informações	17
15º	Hidrômetro - instalação / substituição de	14
	Demais Reclamações	219
	TOTAL	672

### 1.4. Análise dos pontos recorrentes

A partir dos motivos evidenciados nas manifestações recebidas pela ouvidoria em 2018, buscou-se identificar em cada manifestação, independente de sua tipificação (reclamação, solicitação, informação, sugestão ou elogio), os pontos recorrentes e comum. De forma a esclarecer a metodologia utilizada, abaixo seguem 3 exemplos, hipotéticos, do motivo da manifestação e o ponto comum recorrente.

**Exemplo 1:** Meu esgoto está vazamento e transbordando em toda a calçada, já liguei diversas vezes para o telefone 115, atendimento ao cliente da Cesan, e não recebo qualquer informação sobre o serviço e nem de seu andamento.

**Exemplo 2:** Já liguei 5 vezes para o atendimento da Cesan no número 115 para reclamar da falta de água na minha residência. Vejo pessoas uniformizadas em frente a minha casa, olham e vão embora, mas não recebo nenhum contato a respeito da causa do problema.

**Exemplo 3:** Minha conta de água chegou com um valor exorbitante já avisei a Cesan que o hidrômetro está com problemas, mas não recebo nenhum retorno do que está acontecendo. Falam que tenho vazamento interno, mas não me esclarecem nada a respeito.

<b>Exemplo</b>	<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Motivo da manifestação</b>	<b>Ponto recorrente</b>
1	Reclamação	Vazamento de esgoto	Informação (ausência de)
2	Reclamação	Falta d'água	Informação (ausência de)
3	Reclamação	Aumento no consumo	Informação (ausência de)

Percebe-se que os motivos das manifestações são diversos como vazamento de esgoto, falta d'água e aumento no consumo, mas em todos o ponto recorrente e comum foi a ausência de informação da Cesan ao consumidor.

Procedeu-se com essa metodologia em cada manifestação recebida em 2018 e o ponto comum foi a necessidade de melhorar a comunicação e o retorno ao cliente. Identificou-se falhas na comunicação da Companhia para com o cliente. Na maioria das vezes seu pleito era atendido, mas o próprio cliente não sabia que o fora.

Diante dessa identificação, foram realizadas diversas reuniões a fim de apresentar as oportunidades de melhorias identificadas no retorno ao cliente, na ausência de informação ao cliente. Em seguida, sugeriu-se a revisão dos procedimentos, dos meios, forma e comunicação junto aos clientes, definindo sistemáticas para comunicar melhor, no tempo oportuno, com canais adequados, menor custo e benefício e priorizando, sobretudo, a necessidade do cliente.



Sugeriu-se, ainda, avaliar a adoção de novas formas de comunicação adequadas a necessidade de cada grupo de clientes. Cita-se as soluções: mensagens instantâneas, correio eletrônico e serviços online, tanto para desktop, quanto para celular e tablet, visando sobretudo estreitar o relacionamento e melhorar a comunicação entre a Cesan e o cliente.

É fundamental adotar novos métodos observando os recursos tecnológicos atuais e alinhada à expectativa e a forma de interação preferível dos clientes. Por óbvio, anterior a definição dessa sistemática, deve-se pesquisar e entender os clientes para apresentar-lhes as melhores soluções de acordo com o seu perfil.

### **1.5. Providências adotadas pela Cesan nas soluções apresentadas**

A partir dessa análise os clientes da Cesan passaram a ser informados por SMS sobre as intervenções que necessitem de interrupção no fornecimento de água.

**SMS** é a sigla de Short Message Service, que em português significa serviço de mensagens curtas e geralmente enviadas e recebidas por meio de telefones celulares.

A mensagem SMS com informações sobre início e término das intervenções no abastecimento será enviada para os clientes que se encontram dentro da abrangência das paralisações programadas nos sistemas de abastecimento de água.

No que se refere a interrupção do fornecimento de água gerada por atraso no pagamento, o serviço de restabelecimento da água após a suspensão do serviço era realizado por meio do Call Center e Escritório de atendimento presencial.

Para comprovar a quitação dos débitos que causaram a suspensão do fornecimento, o cliente apresentava o comprovante de pagamento e aguardava a compensação bancária. Com a nova solução, em caso de solicitação de religação por telefone, o

cliente deve enviar o comprovante de pagamento para o e-mail [contapaga@cesan.com.br](mailto:contapaga@cesan.com.br).


O retorno ao cliente é dado pelo e-mail, ex.: protocolo, confirmação do recebimento do comprovante, baixa no sistema e confirmação da religação da água. Com isso, o cliente não precisa realizar nova ligação para o telefone 115 ou se dirigir ao escritório presencial.

Houve vários pontos positivos para a Cesan e cliente:

- Mais uma forma de atendimento e retorno ao cliente;
- Facilidade no requerimento da religação antes do prazo de compensação bancária, anexando comprovante de pagamento na solicitação de serviço;
- Atendimento e retorno por e-mail;
- Redução de despesa com conta telefônica;
- Redução do tempo médio de atendimento;
- Aumento do nível de serviço;
- Maior segurança e rastreabilidade dos serviços solicitados.

Outro ponto de melhoria foi a notificação ao cliente nos casos de acréscimo de consumo em determinada fatura. No momento em que se realiza a leitura é feito contato com o cliente buscando não somente entregar a fatura, mas dirimir eventuais dúvidas, conversar a respeito do consumo anormal no período.

Geralmente conversando com o cliente, este acaba se lembrando de algum fato que pode ter afetado o consumo como: correção de vazamento interno, troca de água da piscina, limpeza de caixa d'água, entre outros. A fatura é então emitida juntamente com a notificação de aumento de consumo, conforme modelo de notificação abaixo.

Classificação Imobiliária <b>RESIDENCIAL</b> Economias: 1		Critério de Faturamento	
<p><b>Prezado cliente,</b></p> <p>Identificamos que houve um consumo de água acima da média mensal desta ligação. Caso no último mês tenha havido um aumento no número de pessoas no imóvel, a troca de água da piscina, a troca de água do reservatório de água ou mesmo um eventual consumo elevado de água, segue em anexo a fatura para pagamento. Caso tenha havido algum vazamento interno, orientamos que faça o teste de vazamento conforme indicado no site <a href="http://www.cesan.com.br">www.cesan.com.br</a>.</p>			
<p>Se corrigido o vazamento no imóvel, dirigir-se ao escritório de atendimento com o presente laudo de bombeiro hidráulico para análise de sua fatura e consequente postergação do vencimento.</p>			
		<b>**/**/****</b>	<b>TOTAL A PAGAR R\$</b> <b>*****</b>
<b>COMUNICADO SEM VALOR FISCAL</b>			
Atendimento ao Cliente			

Se não se identifica a causa que levou o aumento no consumo, seja visual ou conversando com o cliente, a conta é retida, momento em que é entregue a notificação com a informação do aumento no consumo. Em seguida, é enviado um vistoriante ao local para confirmação de informações e identificação de possíveis anormalidades, a fatura é analisada, emitida e entregue ao cliente.

Importante frisar que a mensagem SMS não se restringiu aos serviços de religação e nos casos de falta d'água, mas em diversos serviços e informações solicitadas pelos clientes, tanto na Grande Vitória quanto em unidades do interior do estado.

## **Considerações e recomendações**

Uma das principais responsabilidades da Ouvidoria é fornecer à Empresa informações sobre as necessidades dos clientes em relação aos produtos e serviços prestados de forma a melhorar continuamente seus processos.

Com esse entendimento, o presente relatório de gestão 2018 da Ouvidoria da Cesan foi elaborado com objetivo de fornecer insumos capazes de gerar melhoria nos diversos processos, além de atender aos requisitos da Lei 13.460/2017.

A Ouvidoria, como agente de transformação, atua com soluções junto às áreas da Cesan sensibilizando os dirigentes, recomendando melhorias nos processos, influenciando e subsidiando os gestores no processo decisório.

As práticas adotadas pela Ouvidoria na relação com o cidadão fortalece a imagem da organização junto à sociedade, porque faz ecoar a voz do usuário no ambiente interno da Companhia, representando-o perante a organização, materializando, pois, o controle social.

A comunicação com o cliente pode ser melhorada continuamente e em todos os canais que tenham interação com o público externo, cliente ou não cliente, e em estrita conformidade com sua escolha e necessidade, ganha-se em tempo, agilidade e transparência.