

Companhia Espírito Santense de Saneamento
Presidência - PR
Coordenadoria de Riscos e Conformidade – P-CRC

RELATÓRIO DE GESTÃO 2019

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
Outubro/2020

Elaboração:

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

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

Revisão:

Ana Maria Gusmão Lyra Silveira
Coordenadora de Riscos e Conformidade - interina

Sumário

| | |
|--|-----------|
| Introdução..... | 4 |
| 1 - PANORAMA GERAL DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA..... | 6 |
| 1.1 - Número de manifestações recebidas em 2019..... | 6 |
| 1.2 - Tipo de manifestação..... | 6 |
| 1.3 - Motivo das manifestações..... | 7 |
| 1.4 - Análise dos pontos recorrentes, sugestões e providências adotadas..... | 8 |
| 2 - RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA..... | 11 |

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 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 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 da Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da 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 público 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.

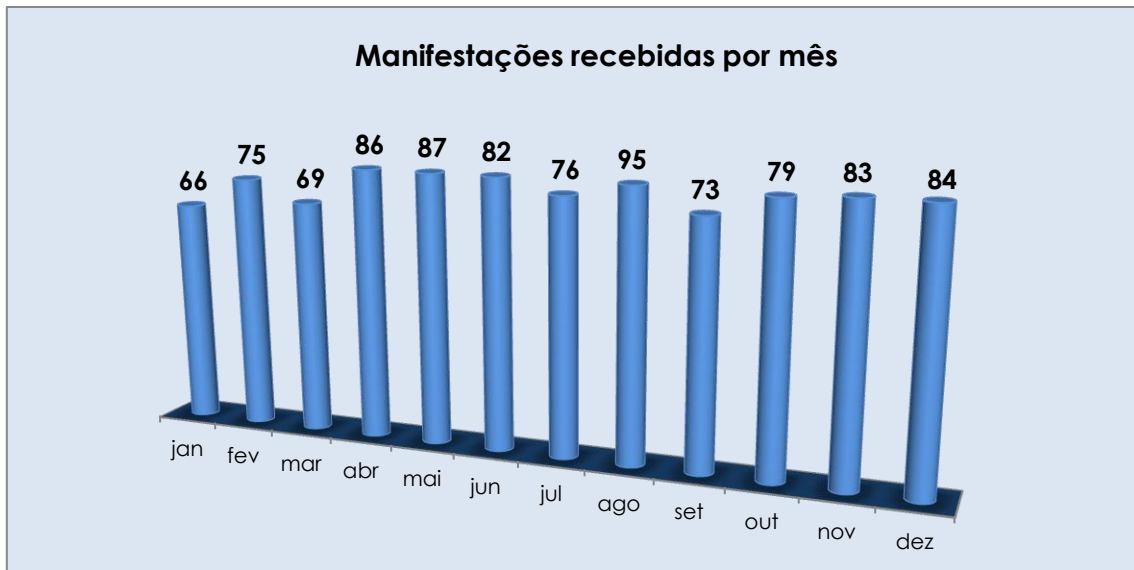
O relatório anual foi elaborado objetivando demonstrar as atividades desempenhadas em 2019 relacionadas às atividades da Ouvidoria da Cesan, transformando dados em informações capazes de gerar melhorias nos diversos processos organizacionais da Companhia.

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 na internet.

1- PANORAMA GERAL DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

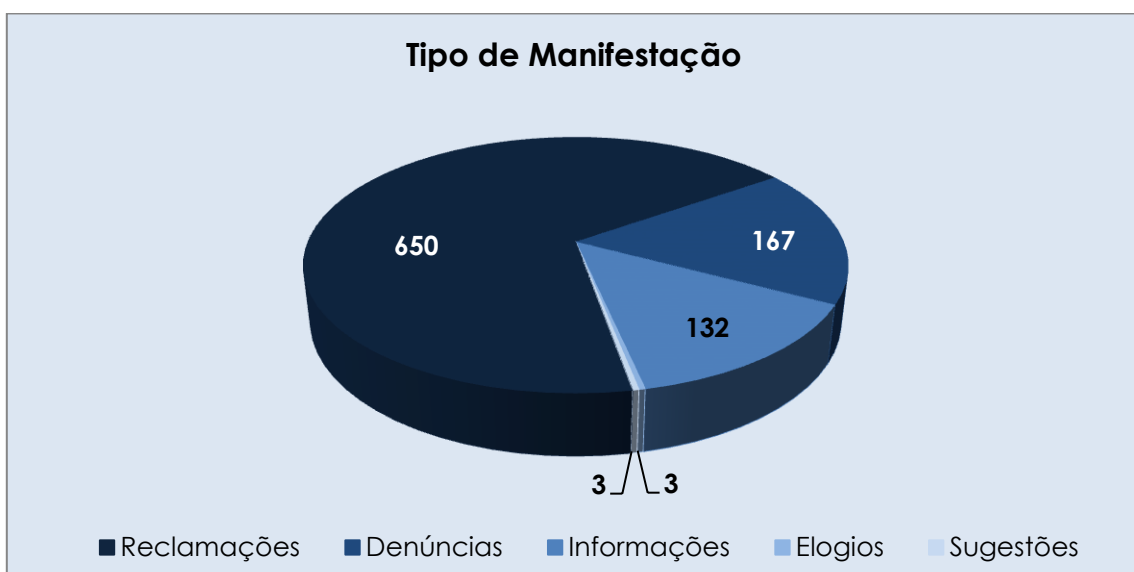
1.1- Número de manifestações recebidas em 2019

A seguir os quantitativos de demandas recebidas pela Ouvidoria da Cesan em 2019.



Total de manifestações recebidas em 2019: 955

1.2- Tipo de manifestação



Como se observa, a reclamação é o tipo de manifestação mais prevalente em 2019, seguida de denúncias e informações.

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 2019.

| RANKING | MOTIVOS | 2019 |
|---------|---|-------|
| 1º | Água - falta d'água | 140 |
| 2º | Esgoto - vazamento / obstrução de | 79 |
| 3º | Água - consumo excessivo | 61 |
| 4º | Informação | 59 |
| 5º | Denúncia - de empregado | 51 |
| 6º | Cobrança - fraude / irregularidade | 45 |
| 6º | Outros | 45 |
| 8º | Cobrança - indevida ou abusiva | 41 |
| 9º | Cobrança - religação de água | 38 |
| 10º | Informação - recursos humanos | 36 |
| 11º | Licitações / Contratos - informações | 33 |
| 12º | Esgoto - atraso de ligação de | 28 |
| 13º | Obras - reclamação de | 24 |
| 14º | Cobrança - ligação clandestina | 22 |
| 14º | Hidrômetro - instalação / substituição de | 22 |
| 16º | Água - atraso de ligação de | 21 |
| | Demais Reclamações | 350 |
| | TOTAL | 1.095 |

Observação: A soma de demandas por assunto reclamado é maior que a quantidade de manifestações, pois em algumas delas existem 02 (dois) ou mais motivos reclamados.

1.4- Análise dos pontos recorrentes, sugestões e providências adotadas

A partir dos motivos evidenciados nas manifestações recebidas pela ouvidoria em 2019, buscou-se identificar em cada uma delas, independentemente de sua tipificação, ou seja, se reclamação, solicitação, informação, sugestão ou elogio, os pontos recorrentes. Percebe-se que os motivos das manifestações podem ser diversos como vazamento de esgoto, falta d'água e aumento no consumo, mas que podem ter pontos em comum, ou seja, recorrentes.

Procedeu-se com essa metodologia em cada manifestação recebida em 2019, considerando os dois assuntos mais reclamados que foram falta d'água e aumento injustificável no consumo de água - cobrança indevida/abusiva.

As reclamações recebidas por falta d'água são advindas de vários municípios onde a Cesan atua, não restrita a determinada localidade. Portanto, as providências a serem adotadas considerou todos os municípios de atuação da Companhia.

Os pontos que se repetem nas manifestações recebidas em relação à **falta d'água, pontos recorrentes**, são:

- Ausência de comunicação ou comunicação parcial e insuficiente sobre a falta d'água e o retorno do abastecimento. Falta de aviso prévio;
- Resposta insatisfatória principalmente quanto ao retorno do abastecimento;
- Não se obtém informações precisas nos canais de atendimento ao cliente acerca do abastecimento;
- Ausência e inadequação da quantidade do fornecimento de água, ou seja, abastecimento deficiente, descontinuado e ineficaz;
- Equipamentos inoperantes para bombeamento nas partes mais altas;

Destacam-se as **sugestões** abaixo visando a melhoria nos serviços prestados pela Cesan em relação à **falta d'água**:

- Nos casos de paralisação programada, o 115 deve repassar informações reais e precisas quando demandados, para isso deve ser informado com exatidão as paralisações programadas ou emergenciais;
- Disponibilizar informações sobre o desabastecimento em tempo real no site da Cesan;
- Criar listas contendo entidades diversas como escolas, condomínios, associações, administradoras de condomínios, órgãos públicos, hospitais, etc, a fim de receberem informações prévias sobre as paralisações;
- Clientes que possuem e-mail cadastrado receberem os informativos sobre as paralisações;
- Verificação e check-list de operação e vida útil dos equipamentos operacionais e sua substituição;
- Teste de eficiência dos equipamentos operacionais das estações de bombeamento para áreas de maior altitude.

Providências adotadas pela Cesan após análise das soluções propostas em relação as manifestações recorrentes de **falta d'água**:

- Com a implantação de novo sistema comercial, o cliente depois de abrir uma solicitação de serviço será informado via e-mail, whatsapp, de toda alteração de sua solicitação de serviço com acompanhamento do atendimento on-line;
- Implantação de válvulas inteligentes nas redes que liberam mais água a partir dos pontos de monitoramento instalados nas redes;
- Foi iniciado um estudo para que a partir da previsão de consumo do dia e histórico de consumo definir os ajustes necessários com antecedência na rede de distribuição;
- Setorização dos municípios para melhor distribuição dos volumes produzidos de água;

- Monitoramento diário das reclamações de falta d'água sucedido de análise e ajustes no sistema de distribuição;
- Os clientes cadastrados recebem os avisos de paralisação com 3 (três) dias úteis de antecedência;
- Estabelecido cronograma de treinamento de técnicas de atendimento e relacionamento com o cliente para as contratadas;
- Utilização de robôs para atendimento ao público em relação a falta d'água;
- Verificação e check-list de operação e vida útil dos equipamentos operacionais.

Os pontos que se repetem nas manifestações recebidas em relação ao **aumento desproporcional no consumo médio**, logo, pontos **recorrentes**, são:

- Falha na orientação ao cliente sobre verificação e testes para identificação de vazamentos internos;
- Informações equivocadas sobre as responsabilidades Cesan e do cliente;
- Falta de retorno ao cliente;
- Falta de esclarecimento sobre o motivo para as exigências prévias para posterior análise de fatura e seu prazo de atendimento.

Destaca-se algumas **sugestões** propostas por esta ouvidoria visando melhorias dos serviços prestados pela Companhia em relação ao **aumento desproporcional no consumo médio**:

1. Manter contato com o cliente pré e pós-execução dos serviços;
2. Redução de burocracia para análise de fatura. Se houver conserto de vazamento, basta a própria Cesan verificar se o consumo retornou ao normal mediante apresentação da leitura do hidrômetro;
3. Suspensão automática das ações de cobrança durante o processo de análise de fatura;
4. Nas visitas e contatos para atendimento de consumo excessivo conversar com cliente, sobretudo orientar sobre os testes de vazamento, vistorias e demais informações;

5. Treinamentos periódicos e de interação correta com o cliente, além de conhecimento técnico do tema “consumo excessivo”.

Providências adotadas pela Cesan após análise das soluções propostas em relação as manifestações recorrentes de **aumento desproporcional no consumo médio**:

- O novo Contact Center (atendimento telefônico 115), contrato já iniciado, possibilitará melhorar o cenário atual com o envio de SMS aos usuários dos atendimentos e serviços prestados (retorno ao cliente);
- Nas leituras realizadas o cliente recebe o comunicado de retenção da fatura, emitida pelo Leiturista, todas as vezes em que o sistema aponta consumo fora do padrão habitual do cliente, com alerta sobre a necessidade de verificação das instalações internas e possibilidade da existência de vazamento interno;
- Nos atendimentos e visitas o cliente é orientado, sobretudo sobre os testes de vazamentos internos e demais informações pertinentes;
- Estabelecido cronograma de treinamento de técnicas de atendimento e relacionamento com o cliente para as contratadas da CESAN.

2- RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei n. 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, mais especificamente em seu art. 15, buscou-se evidenciar as expectativas e insatisfações dos clientes por meio de algumas manifestações colacionadas, para em seguida propor soluções visando corrigir eventuais falhas no processo e promoção da satisfação do cliente. Foi analisada uma amostra de 100 manifestações e de cada ponto recorrente, isto é, falta d'água e aumento desproporcional do consumo médio.

As manifestações dos clientes juntamente com as proposições de melhorias foram encaminhadas para as unidades mais reclamadas com a finalidade de analisarem os pontos recorrentes, as medidas saneadoras ou soluções propostas pela Ouvidoria, e adoção das providências cabíveis. A Lei 13.460/17 estabelece que o relatório anual deve

indicar as providências adotadas pela Cesan diante dos pontos recorrentes mapeados e das soluções apresentadas.

A Lei define que o objetivo do relatório é apontar as falhas e apresentar as soluções, sim, mas entende-se que o verdadeiro objetivo é trazer um momento de reflexão, não só das áreas envolvidas neste relatório e sim de toda a organização, a fim de solidificar o olhar para o cliente como fator essencial para a perenidade do negócio, seja o cliente comercial, os clientes internos, o cliente “Município” por meio das concessões. O resultado desse exercício é a materialização da melhor prática, a melhor equipe, devidamente treinada e motivada, o melhor atendimento, o melhor serviço, o melhor. Espera-se por consequência, a efetiva satisfação dos clientes, a prestação de um serviço de qualidade, a manutenção das concessões, o comprometimento, a confiança e o respeito mútuo, ética, responsabilidade e segurança, e que esses valores sejam percebidos pela sociedade capixaba.