

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

# **RELATÓRIO DE GESTÃO 2020**

## **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  
Maio/2021

**Elaboração:**

**Aline Fardim Borelli**

Coordenadora de Riscos e Conformidade

**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

**Ratificação:**

**Carlos Aurelio Linhalis**

Diretor Presidente

**Weydson Ferreira do Nascimento**

Diretoria Administrativa e Comercial

**Pablo Ferraço Andreão**

Diretoria de Engenharia e Meio Ambiente

**Rodolpho Gomes Có**

Diretoria Operacional

## 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 2020.....	6
1.2. Tipo de manifestação.....	6
1.3. Motivo das manifestações .....	7
<b>2. Análise dos pontos recorrentes.....</b>	<b>8</b>
2.1. Recorrências de falta d'água .....	8
2.2. Recorrências de extravasamento de esgoto.....	9
2.3. Recorrências de aumento desproporcional no consumo médio .....	9
<b>3. Providências adotadas pela CESAN.....</b>	<b>10</b>
3.1. Providências acerca de falta d'água .....	10
3.3. Providências acerca de extravasamento de esgoto.....	11
3.4. Providências acerca de aumento do consumo médio.....	11
<b>4. Recomendações da Ouvidoria .....</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 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 permite conhecer as reais necessidades dos usuários e readequar os serviços a essas expectativas. 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.

Conforme preceitua a Lei 13.460/17, inciso II do art. 14 e combinado com art. 15, o relatório anual foi elaborado objetivando, a partir das manifestações recebidas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos e, sobretudo, indicar:

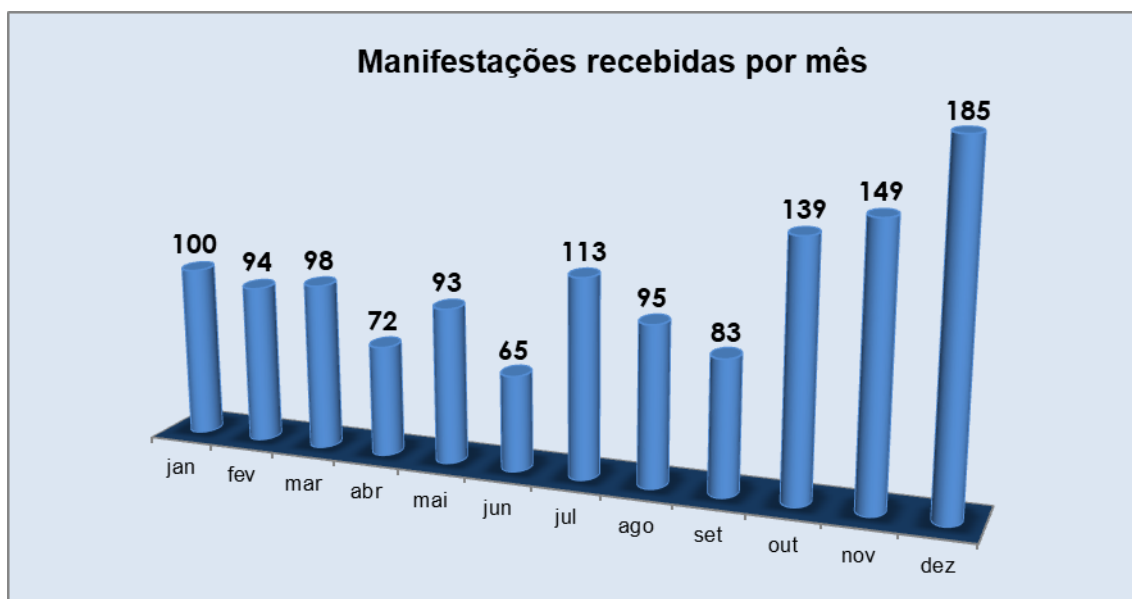
- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Este relatório foi encaminhado para o Diretor Presidente e posteriormente ratificado pela Diretoria Colegiada da CESAN.

## 1. PANORAMA GERAL DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

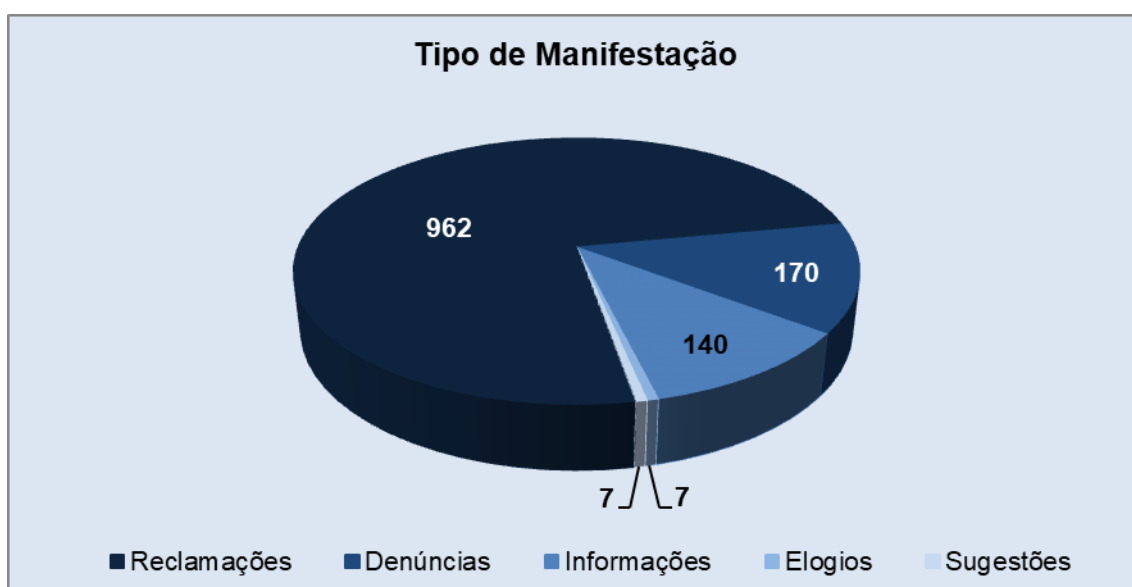
### 1.1. Número de manifestações recebidas em 2020

A seguir os quantitativos de demandas recebidas pela Ouvidoria da CESAN em 2020.



Total de manifestações recebidas em 2020: 1.286

### 1.2. Tipo de manifestação



Como se observa, a reclamação é o tipo de manifestação mais prevalente em 2020, seguida de denúncias e informações.

### 1.3. Motivo das manifestações

Em atendimento ao inciso II do art. 15, da Lei 13.460/2017, identificou-se os motivos expressos nas manifestações recebidas e atendidas pela Ouvidoria da CESAN.

A seguir o ranqueamento dos motivos das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2020, são elas:

RANKING	MOTIVOS	2020
1º	Água - falta d'água	254
2º	Esgoto - vazamento / obstrução de	122
3º	Água - consumo excessivo	103
4º	Água - vazamento de	69
5º	Atendimento - Call Center	66
6º	Informação	55
6º	Informação - recursos humanos	55
8º	Água - atraso de ligação de	54
9º	Cobrança - fraude / irregularidade	41
10º	Esgoto - atraso de ligação de	36
11º	Cadastro - alteração de titularidade / propriedade	33
12º	Denúncia - de empregado	32
13º	Cobrança - indevida ou abusiva	31
14º	Outros	30
15º	Água - pedido de ligação de	28
16º	Cobrança - religação de água	27
17º	Água - solicitação de serviço de	26
18º	Hidrômetro - instalação / substituição de	22
19º	Água - pavimentação ruim ou não realizada	21
20º	Esgoto - solicitação de serviço de	20
	Demais Reclamações	364
	TOTAL	1.489*

*\*Obs.: o número de motivos identificados é maior do que o número de manifestações recebidas, pois apenas uma manifestação pode conter um ou mais motivos reclamados.*

## 2. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A partir dos motivos evidenciados nas manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2020, buscou-se identificar em cada uma delas, independentemente de sua tipificação (reclamação, informação, denúncia ou elogio), os pontos recorrentes.

Procedeu-se com essa metodologia em cada manifestação recebida em 2020 que permitiu quantificar, qualificar e ranquear, conforme item 1.3. A partir de então, buscou-se definir as unidades responsáveis pelos 3 (três) temas mais recorrentes que foram:

RANKING	MOTIVOS	ÁREA
1º	Água - falta d'água	O-DCV / O-DVV <sup>1</sup>
2º	Esgoto - vazamento / obstrução de	O-UGP <sup>2</sup>
3º	Água - consumo excessivo	A-DDE <sup>3</sup>

<sup>1</sup> O-DCV - Divisão de operação e manutenção de Cariacia e Viana; O-DVV – Divisão de operação e manutenção de Vila Velha

<sup>2</sup> O-UGP - Unidade de gerenciamento de PPP

<sup>3</sup> A-DDE - Divisão de demandas comerciais

A Ouvidoria realizou reuniões com as unidades supra, a fim de apresentar as recorrências inerentes aos serviços prestados e demonstrar a origem do descontentamento a partir da perspectiva do usuário. Além disso, buscou-se dialogar e refletir com as referidas unidades acerca das possíveis soluções.

### 2.1 Recorrências de falta d'água

As unidades mais demandadas pelos usuários quando o assunto é falta d'água foram a Divisão de Operação e Manutenção de Cariacica e Viana e a Divisão de Operação e Manutenção de Vila Velha (falta d'água em Ponta da Fruta). Embora as demais unidades operacionais também tiveram registros de falta d'água, não se



chegou a um nível considerado como desvio padrão. As recorrências identificadas nas manifestações de falta d'água foram:

- falta de comunicação tempestiva aos afetados pela falta d'água;
- o abastecimento não é regular por causas diversas, gerando total insatisfação do cliente;
- Falta de retorno ao usuário.

## **2.2 Recorrências de extravasamento de esgoto**

Os pontos recorrentes dentre outros os mais relevantes:

- falta de comunicação tempestiva aos afetados;
- o vazamento de esgoto retorna logo após o reparo;
- Ausência de retorno ao usuário.

## **2.3 Recorrências de aumento desproporcional no consumo médio (consumo excessivo)**

Os pontos recorrentes de 2020, entre outros, seguem os mais relevantes:

- Dificuldades no repasse de orientações ao cliente sobre o aumento desproporcional do consumo médio, verificação e testes para identificação de vazamento interno, ou porque a explicação é técnica ou porque o cliente não entende que o vazamento pode ser oculto e mesmo sem mudar seus hábitos de consumo pode afetar o volume faturado por ocasião do vazamento interno;
- O prazo de atendimento para análise de fatura é excessivo: 60 dias;
- O cliente informa que não tem condições técnicas para realizar as verificações de vazamento interno e não encontra apoio da CESAN para solucionar o problema;
- Necessário responder ou atender resolutivamente no primeiro contato com cliente.

### **3. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA CESAN**

#### **3.1 Providências acerca de falta d'água**

Com relação a falta d'água no município de Cariacica por desabastecimento, a CESAN tipifica essa ocorrência em áreas de intermitência de abastecimento, onde já existe uma certa convivência do cliente com o abastecimento em determinados horários. O abastecimento ocorre prioritariamente no período noturno. O cliente que possui reserva adequada considerando o número de pessoas e a capacidade da caixa d'água para atender a 24 horas de consumo, não sente os reflexos.

Já em relação a falta d'água por interrupção de fornecimento, a CESAN tipifica essa ocorrência em falta d'água pontual, ou seja, um imóvel, ou setor, que não sofre com o desabastecimento ou intermitência no abastecimento, sendo uma falta d'água causada por vazamentos, manobra de rede, furtos em elevatórias, baixa produção de água nas Estações de Tratamento, manutenções programadas ou emergenciais.

No que se refere a falta d'água por desabastecimento, estão sendo executadas obras estruturantes na rede de distribuição por setores, garantindo uma vazão e pressão suficiente para atender aos clientes, de forma a minimizar a intermitência no abastecimento. Ex: Adutora do Setor São Francisco para o Setor Areinha, rede de reforço de abastecimento em Prolar, rede de reforço de abastecimento em Porto Novo.

Outra ação eficaz no combate a intermitência é o controle operacional na distribuição de água pelos diversos setores, garantindo uma pressão e vazão adequada, por meio da operação de elevatórias de bombeamento, controle de níveis de reservatórios, manutenção e operação de dispositivos de controle de distribuição, como válvulas de redução de pressão (VRP).

No que se refere a falta d'água por interrupção de fornecimento, há em curso um plano de substituição de rede antigas e/ou fora de padrão, substituição de ramais antigos e/ou fora de padrões. Elaboração contínua de melhorias contratuais na

prestação de serviço de correção de vazamentos, diminuindo o tempo de atendimento a serviços de vazamentos, desde seu registro até à sua efetiva correção. Criação de um Centro de Controle de Distribuição de Água, onde um de seus objetivos é manter e monitorar as pressões de distribuição dentro dos padrões aceitáveis, visando diminuir a quantidade de vazamentos por variações de pressão. Interações entres outros agentes, que também executam serviços nos municípios, os quais por vezes danificam as redes de distribuição da CESAN quando da execução de seus serviços.

Em Vila Velha, especificamente em Ponta da Fruta, foram realizadas diversas ações em relação à falta de água, tais como: regulagem das VRP's (válvulas redutoras de pressão); melhoria no funcionamento das elevatórias, melhoria no tempo de atendimento para atendimento aos vazamentos em menor tempo possível.

### **3.2 Providências acerca de extravasamento de esgoto**

A fim de mitigar os extravasamentos de esgoto no município de Serra, consideradas como recorrências, foram adotadas diversas providências, entre elas: Monitoramento do tempo de atendimento; monitoramento de reincidências; atuação em casos de reincidência com a aplicação de preventiva no trecho de rede com problema de extravasamento recorrente; mapeamento de trechos de rede com problemas recorrentes; aumento no número de manutenções preventivas visando a redução de extravasamentos; treinamento periódico de equipes visando a excelência no serviço prestado; utilização de equipamentos sempre atualizados para a prestação de serviço; conscientização da população no uso correto da rede de esgoto, com reuniões junto às comunidades;

### **3.3 Providências acerca do aumento desproporcional do consumo médio**

Visando aprimorar os processos internos, as equipes de atendimento atua balizados na melhoria contínua e novas ações foram adotados, dentre outras: ampliação do escopo inicial do canal Fale Conosco, agregando o recebimento de

praticamente todos os serviços constantes na Carta de serviços da CESAN, inclusive análise de faturas em função de consumo excessivo; criação de procedimento que assegura a uniformidade da atuação e celeridade no processo de aprovação e retorno ao cliente; atendimento a demandas por meio de mídias sociais; estudo e proposta para utilização do Whatsapp como canal de relacionamento; inclusão no procedimento de análise de faturas a obrigatoriedade do retorno aos clientes em todas as solicitações demandadas.

#### **4. 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, o presente relatório foi encaminhado ao Diretor-Presidente da CESAN, autoridade a que pertence a Ouvidoria, e foi ratificado tanto pelo Diretor-Presidente quanto pela Diretoria da Companhia, após, disponibilizado na internet.

Buscou-se evidenciar as expectativas e insatisfações dos clientes, para em seguida propor soluções visando corrigir eventuais falhas no processo e promoção da satisfação do cliente.

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.

Com o novo marco regulatório trata-se de imperiosa e imediata mudança. O resultado desse exercício é a materialização da melhor prática, a melhor equipe, devidamente treinada e motivada, o melhor atendimento. Espera-se por consequência, a efetiva satisfação dos clientes, a prestação de um serviço de qualidade, o comprometimento, a confiança e o respeito mútuo, ética, responsabilidade e segurança, e que esses valores sejam percebidos pela sociedade capixaba.