

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

RELATÓRIO DE GESTÃO 2021

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.



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

Aprovação:

Aline Fardim Borelli
Coordenadora de Riscos e Conformidade

Sumário

Introdução	4
1. A Ouvidoria em números.....	6
1.1. Número de manifestações recebidas em 2021.....	6
1.2. Tipo de manifestação acolhidas e tratadas pela Ouvidoria	7
1.3. Motivo das manifestações.....	7
2. PONTOS RECORRENTES.....	8
2.1. Recorrências de falta d'água	8
2.2. Recorrências de extravasamentos de esgoto	9
2.3. Recorrências de consumo excessivo.....	9
2.4. Recorrências de atraso de ligação de água	9
3. SUGESTÕES DE MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS	10
3.1. Providências em relação à falta d'água.....	10
3.2. Providências em relação a extravasamentos de esgoto.....	10
3.3. Providências em relação a consumo excessivo	11
3.4. Providências em relação ao atraso de ligação de água.....	12
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

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.

A Ouvidoria na Cesan iniciou suas atividades em 2013 por meio da Deliberação nº 3973/2013 que transformou a Assessoria de Auditoria Interna (P-AUD) em Coordenadoria, agregando nessa unidade organizacional às atividades referentes ao controle, transparência e ouvidoria, criada para resolver, em última instância, as solicitações e as reclamações recebidas dos clientes. Com a reformulação da estrutura orgânica da Cesan em 2017 com vigência a partir de 2018, o processo de Ouvidoria passou a fazer parte do escopo da Coordenadoria de Riscos e Conformidade.

De acordo com o Manual de Organização, compete a Ouvidoria fazer cumprir a Lei de Acesso à Informação e a Lei 13.460/17 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos. Representar a Cesan junto à Ouvidoria Geral do Estado e demais ouvidorias. Todas as atribuições da Ouvidoria estão dispostas no Manual de Organização e Lei 13.460/2017, especificamente no art. 13 e seus incisos.

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.

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:

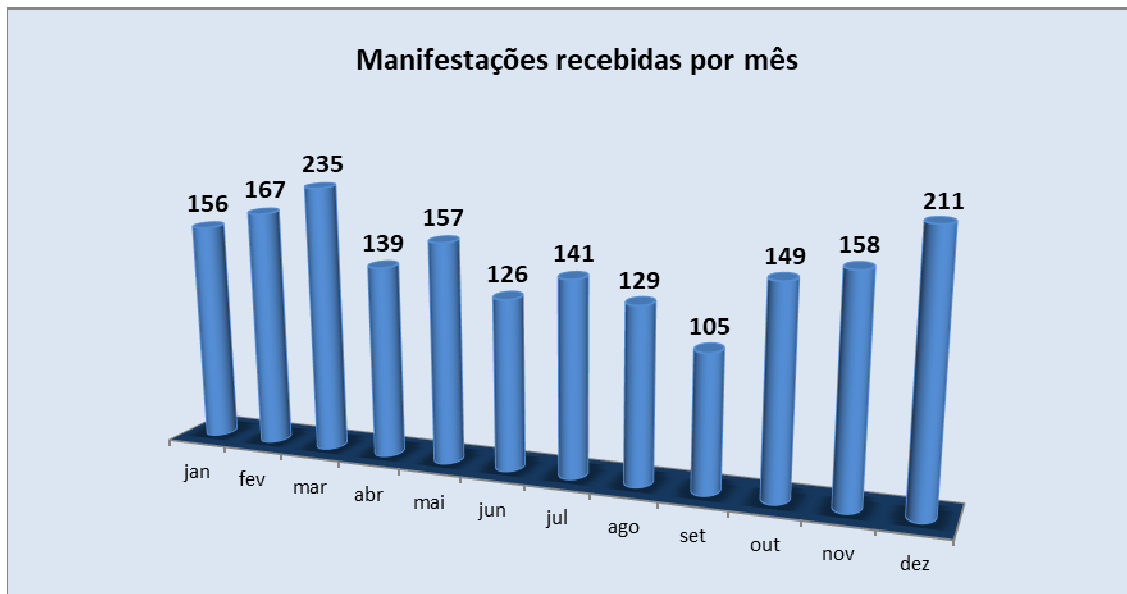
- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Este relatório foi encaminhado ao Diretor Presidente e posteriormente ratificado pela Diretoria Colegiada da Cesan.

1 A OUVIDORIA EM NÚMEROS

1.1 Número de manifestações recebidas em 2021

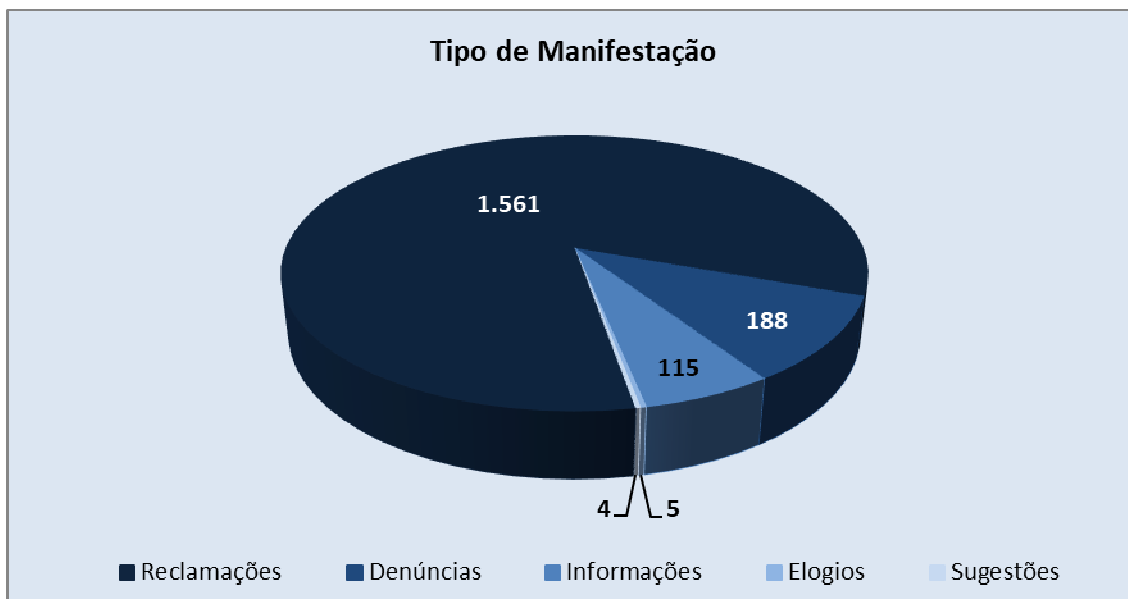
A seguir os quantitativos de demandas recebidas pela Ouvidoria da Cesan em 2021.



Ao longo de 2021, a Ouvidoria recebeu 1.873 manifestações. Se comparado a 2020, quando recebemos 1.286 manifestações, houve um incremento correspondente a 45,64%, ou seja, um aumento de 587 manifestações.

Importante ressaltar que as manifestações recebidas da Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo - OGE, da Ouvidoria do Ministério Público e da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Espírito Santo - ARSP compõem o total das manifestações registradas pela Ouvidoria da Cesan.

1.2 Tipo de manifestação acolhidas e tratadas pela Ouvidoria



Como se observa, foram 1.561 reclamações em 2021 com prevalência em relação aos demais tipos. Seguido de denúncias (188) como o segundo tipo mais demandado, e pedido de acesso à informação (115) como terceiro.

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.

Importante observação é que o número de motivos identificados é maior do que o número de manifestações recebidas, pois apenas uma manifestação pode gerar um ou mais motivos reclamados.

Abaixo o ranqueamento dos motivos das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2021, são elas:

Ranking	Motivos reclamados	Quant.	% em relação ao total de assuntos registrados
1º	Falta d'água	392	19%
2º	Vazamento de esgoto	264	13%
3º	Consumo excessivo	206	10%
4º	Atraso na ligação de água	184	9%
5º	Vazamento de água	124	6%
6º	Condução	95	5%
7º	Cadastro	92	4%
8º	Atendimento 115	89	4%
9º	Corte	85	4%
10º	Serviços no hidrômetro	78	4%
11º	Lei de acesso à informação	73	4%
12º	Atraso na ligação de esgoto	71	3%
13º	Problema de pavimentação - água	70	3%
14º	Restituição / renegociação	61	3%
15º	Ligação irregular	49	2%
16º	Problema de pavimentação - esgoto	36	2%
17º	Reclamação de obras	32	2%
18º	Qualidade da água	23	1%
19º	Denúncias	21	1%
Total		2045	100%

2 PONTOS RECORRENTES

2.1 Recorrências de falta d'água

As reclamações decorrentes de problemas de abastecimento relacionam-se com tempo de retorno do abastecimento, falta de informação sobre paralisações e respostas nos canais de atendimento.

2.2 Recorrências de extravasamentos de esgoto

Os pontos de recorrências em relação ao extravasamento de esgoto são relacionados ao prazo para a prestação efetiva do serviço.

2.3 Recorrências de consumo excessivo

As recorrências referentes ao consumo excessivo foram se referem a ausência de vistoria técnica realizada pela CESAN dentro do imóvel e repasse de informações técnicas.

2.4 Recorrências de atraso na ligação de água

Entre outros alguns pontos recorrentes dos usuários estão a execução da ligação fora do prazo, ausência de retorno ao usuário, falhas na comunicação.

3 SUGESTÕES DE MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS

Conforme preceitua a Lei 13.460/17, arts. 14 e 15, o relatório de gestão deve ser publicado na internet, apontar as falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos. O presente relatório compõe as recorrências identificadas pela Ouvidoria, a partir das manifestações recebidas e do ponto de vista dos usuários, seguida da proposição de melhoria e providências adotadas pela Companhia.

3.1 Providências em relação a falta d'água

Com relação às reclamações relativas ao abastecimento, informamos que está em elaboração na Companhia uma atualização do contrato de manutenção de água, que irá contemplar as melhores práticas do mercado, gerando reflexos positivos na distribuição de água.

Nos últimos anos, a CESAN vem expandindo a sua cobertura de água com implantação de novas tubulações, novos equipamentos de bombeamento e

realizando substituições de redes, melhorando assim as condições de todos os sistemas de abastecimento de água.

3.2 Providências em relação a extravasamentos de esgoto

Em relação às reclamações relativas a extravasamento de esgoto, a CESAN iniciou um novo contrato de manutenção de esgoto, que possui um conjunto de ações preventivas com foco na redução do tempo de atendimento das demandas gerando melhor prestação dos serviços e por consequência uma redução do número de reclamações.

Atualmente os municípios da Grande Vitória que ainda não atingiram cobertura de esgoto acima de 90% estão com obras em andamento com o objetivo de ampliar a prestação de serviços.

3.3 Providências em relação ao consumo excessivo

Em relação ao consumo excessivo, esclarecemos inicialmente que a Resolução 008/2010 da Agência Reguladora - ARSP dispõe que as instalações de água a jusante do ponto de entrega devem ser efetuadas a expensas do usuário titular, bem como sua conservação, e que é de responsabilidade do usuário titular os consumos de água excessivos, mesmo os provenientes de instalações internas defeituosas.

Apesar da referida resolução deixar claro que a responsabilidade pelas instalações internas é do cliente, a CESAN adota procedimentos para auxiliar os usuários nesse processo, de acordo com normativos internos, inclusive concedendo desconto nas faturas.

Em nossa agência virtual e nos nossos canais de atendimento os clientes são orientados sobre procedimentos básicos para identificar possíveis vazamentos: <https://www.cesan.com.br/informacoes-uteis-devazamento>. Também são orientados de que, dependendo da complexidade, devem procurar auxílio de um profissional habilitado para fazer as correções.

3.4 Providências em relação ao atraso na ligação de água

A execução dos serviços de ligação de água é uma atividade que envolve fatores e dificuldades diversas que por muitas vezes extrapolam as competências técnicas, tais como a necessidade de licenças nas Prefeituras, condições climáticas e os acessos desimpedidos para o assentamento de ligações de água.

Esclarecemos que a CESAN tem buscado incessantemente alternativas para a redução no tempo de atendimento, visando a prestação dos serviços dentro do prazo da Carta de Serviços.

No caso de serviço não atendido dentro do prazo, a CESAN passou a adotar o seguinte procedimento: a demanda é registrada no sistema comercial e comunicada ao cliente através dos escritórios de atendimento.

De fato, houve aumento considerável de serviços na Grande Vitória. Diante disso, a CESAN redimensionou as equipes junto à empresa contratada para atendimento das demandas, além de aumentar o efetivo técnico e operacional para atendimento das demandas, após devida notificação pela fiscalização dos contratos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 a Presidência da CESAN, autoridade hierarquicamente superior à Ouvidoria, e foi ratificado pela Diretoria.

Buscou-se evidenciar as expectativas 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 na busca da melhoria contínua dos serviços.

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.