

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

## 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

**Aprovação:**

Aline Fardim Borelli  
Coordenadora de Riscos e Conformidade

# Índice

<b>Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>1. A Ouvidoria em Números.....</b>	<b>5</b>
1.1 Número de manifestações recebidas em 2022.....	5
1.2 Tipo de manifestação acolhidas e tratadas pela Ouvidoria.....	6
1.3 Motivo das manifestações.....	6
<b>2. Pontos Recorrentes.....</b>	<b>8</b>
2.1 Recorrências de falta d'água.....	8
2.2 Recorrências de extravasamentos de esgoto.....	8
2.3 Recorrências por atraso na ligação de água.....	8
2.4 Recorrências de vazamento de água.....	9
2.5 Recorrências de consumo excessivo.....	9
<b>3. Sugestões de Melhorias e Providências .....</b>	<b>10</b>
3.1 Providências em relação a falta d'água.....	10
3.2 Providências em relação a extravasamentos de esgoto e vazamentos de água.....	10
3.3 Providências em relação ao atraso nas ligações de água e de esgoto.....	11
<b>4. Considerações Finais.....</b>	<b>12</b>



# Introdução

A Ouvidoria auxilia o cliente-cidadão no relacionamento com a Cesan e sua atuação contribui para melhoria contínua dos processos e dos serviços prestados.

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).

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.

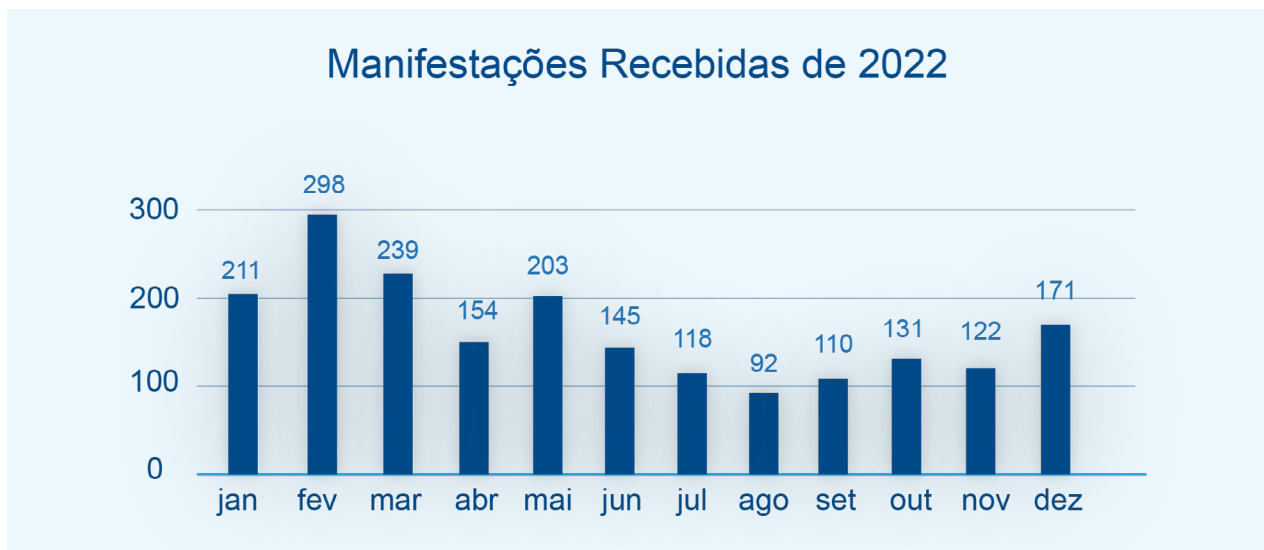
De acordo com o Manual de Organização da Cesan, compete a Ouvidoria fazer cumprir a Lei de Acesso à Informação e a Lei 13.460/17 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos. Representar a Cesan junto à Ouvidoria Geral do Estado e demais ouvidorias. Todas as atribuições da Ouvidoria estão dispostas no Manual de Organização da Companhia, no Manual dos Procedimentos da Ouvidoria (Resolução INS.029.00.2022) e na Lei federal n. 13.460/2017.

Este relatório foi elaborado em atendimento aos requisitos da Lei federal 13.460/2017 e encaminhado ao Diretor Presidente, posteriormente ratificado pela Diretoria Colegiada da Cesan.

# 1. A Ouvidoria em Números

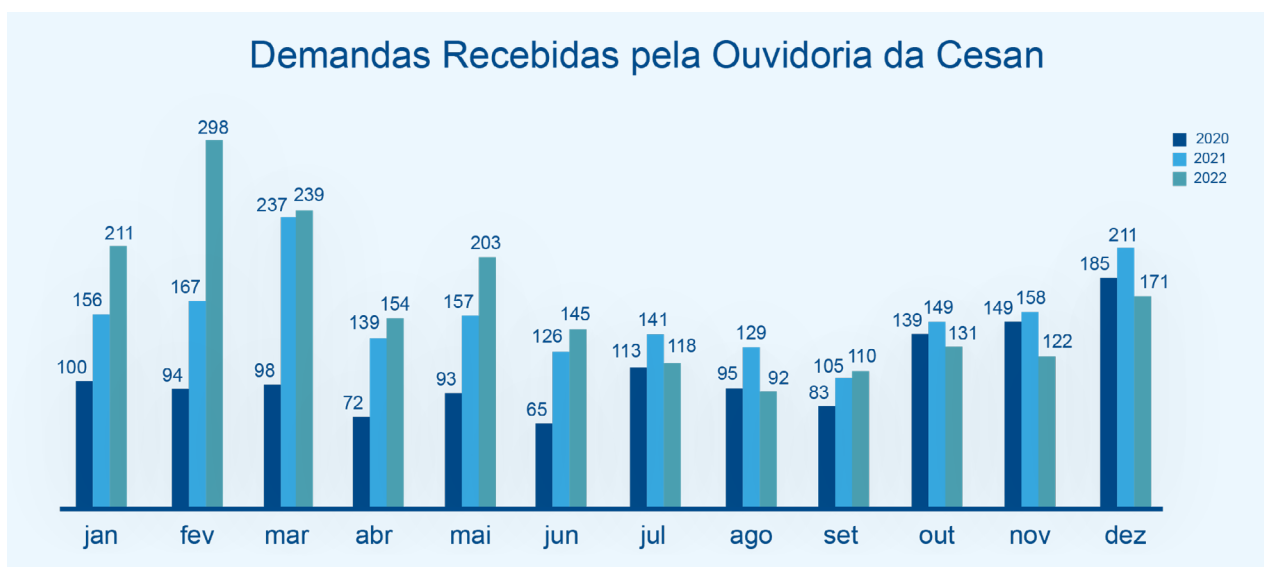
## 1.1 Número de manifestações recebidas em 2022

A seguir os quantitativos de demandas recebidas pela Ouvidoria da Cesan em 2022.

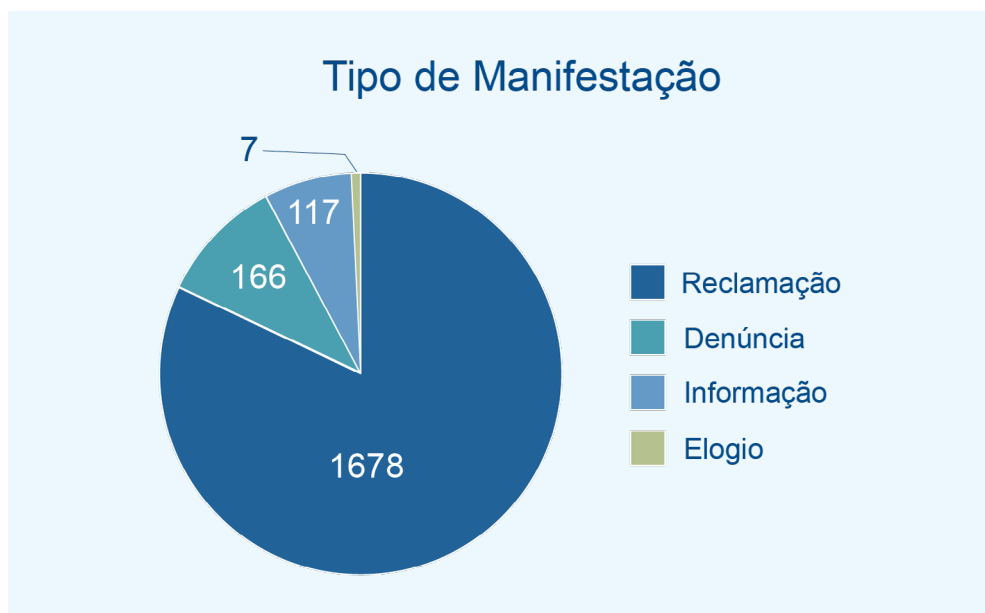


Ao longo de 2022 a Ouvidoria recebeu 1.994 manifestações. Houve um incremento de 121 manifestações se comparado a 2021 quando foram registradas 1.873 manifestações.

Abaixo o histórico das demandas recebidas dos últimos 3 (três anos).



## 1.2 Tipo de manifestação acolhidas e tratadas pela Ouvidoria



Como se observa, foram 1.678 reclamações em 2022, demanda mais prevalente, além de 166 denúncias, 117 pedidos de acesso à informação e 7 elogios.

## 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 uma manifestação pode gerar mais de um motivo reclamado. Exemplo, em uma única manifestação o (a) usuário (a) pode reclamar de não entrega de sua fatura (1º motivo), contestar cobrança indevida (2º motivo) na fatura, e falta d'água (3º motivo).

Abaixo o ranqueamento dos motivos reclamados das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2022:

2022			
Ranking	Motivos reclamados	Quant.	%
1º	Falta d'água	305	22%
2º	Vazamento de esgoto	240	17%
3º	Atraso na ligação de água	196	14%
4º	Vazamento de água	176	13%
5º	Esgoto - atraso de ligação de	63	5%
6º	Hidrômetro - instalação / substituição	54	4%
7º	Água - pavimentação ruim	46	3%
8º	Cobrança indevida ou abusiva	39	3%
9º	Consumo excessivo	38	3%
10º	Cadastro - alteração titularidade	27	2%
11º	Hidrômetro - deslocamento	27	2%
12º	Esgoto - pavimentação ruim	26	2%
13º	Água - pedido de ligação de	24	2%
14º	Cobrança - religação de água	24	2%
15º	Cobrança - corte de água	23	2%
16º	Fatura - análise de	23	2%
17º	Obras - reclamação de obras	23	2%
18º	Atendimento - mau	21	2%
19º	Água - suja / barrenta	20	1%
Total		1395	100%

E os cinco motivos mais reclamados, comparado a 2021:

2021				2022			
Ranking	Motivos reclamados	Quant.	%	Ranking	Motivos reclamados	Quant.	%
1º	Falta d'água	392	19%	1º	Falta d'água	305	22%
2º	Vazamento de esgoto	264	13%	2º	Vazamento de esgoto	240	17%
3º	Consumo excessivo	206	10%	3º	Atraso na ligação de água	196	14%
4º	Atraso na ligação de água	184	9%	4º	Vazamento de água	176	13%
5º	Vazamento de água	124	6%	5º	Esgoto - atraso de ligação de	63	5%

## 2. Pontos Recorrentes

### 2.1 Recorrências de falta d'água

O assunto mais reclamado em 2022 foi “falta d'água”, se mantendo entre os assuntos mais demandados e a ser solucionado pela Companhia.

O indicador “falta d'água” da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), impõe o atendimento ao requisito “continuidade dos serviços prestados”, que é definido pelo - índice de continuidade do abastecimento - ICA.

Esse índice estabelece um parâmetro objetivo de verificação do nível de prestação dos serviços quanto à falta d'água (continuidade do fornecimento de água aos usuários), ou seja, consiste em quantificar se o tempo em que o abastecimento é disponibilizado pode ser considerado normal.

Nota-se que o desafio é grande e requer investimentos estruturantes no sistema de abastecimento, novos modelos de gestão, estrutura interna, processos e pessoas.

### 2.2 Recorrências de extravasamentos de esgoto

Em sua maioria, os problemas apontados nas manifestações com relação ao extravasamento de esgoto se referem a capacidade do sistema de esgotamento sanitário para atender ao número de usuários de determinada localidade; serviço prestado somente após abertura de diversas solicitações de serviço no 115 ou Fale Conosco; demora na prestação efetiva do serviço; ausência de retorno ao usuário.

### 2.3 Recorrências por atraso na ligação de água

Em 2022 houve um sensível incremento do número de reclamações por atraso nas ligações de água, comparado a 2021. Entre outros pontos recorrentes estão: execução da ligação fora do prazo regulamentar; ausência de respostas e retorno ao usuário; falhas na comunicação; processo demorado.



## 2.4 Recorrências de vazamento de água

Conforme apurado pela Ouvidoria, a partir das manifestações recebidas, percebe-se grande quantitativo de correções de vazamento de água que extrapolam o prazo regulamentar de 24 horas.

## 2.5 Recorrências de consumo excessivo

Nota-se que consumo excessivo saiu do ranking de assuntos mais reclamados, saindo da 3ª (terceira) posição para 9ª (nona) posição. Em 2021 ocorreram 206 registros de consumo excessivo, ao passo que em 2022 foram apenas 38 registros. Restou demonstrado que as medidas corretivas adotadas em 2022 pela Gerência Comercial, reflexo das manifestações registradas em 2021, surtiram efeitos positivos junto aos clientes-usuários. Embora ainda existam reclamações sobre o assunto, os clientes receberam retorno adequado e informação assertiva.

## 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 melhorias e providências adotadas pela Companhia.

### 3.1 Providências em relação a falta d'água

Há melhoria contínua de todo o sistema de distribuição com implantação de novas tubulações, novos equipamentos de bombeamento, substituições de redes, estudos para setorização com foco em redução de perdas e combate a clandestinos.

Em destaque para o ano de 2022 foram realizadas as seguintes ações para redução de ocorrências operacionais que impactam no abastecimento: ampliação da telemetria em reservatórios visando o monitoramento dos níveis em tempo real, permitindo resposta mais rápida a ocorrências operacionais; reforma de reservatórios; pesquisa de vazamentos não visíveis; perfuração de poços, principalmente em sistemas do interior.

### 3.2 Providências em relação a extravasamentos de esgoto e vazamentos de água

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.

O início de um novo contrato reduziu os tempos de atendimento as ocorrências de extravasamento e desobstrução de redes.

Foi iniciada a reforma de diversas elevatórias e implantação de um cronograma de manutenção preventiva nos locais de maior recorrência, reduzindo desta forma as ocorrências de extravasamento.

No interior foram intensificados os serviços de limpeza e desobstrução de redes de esgoto com o novo contrato de Caminhão Jato-Vácuo com empresa especializada e contrato específi-

co para tal fim.

Em relação ao vazamento de água, a CESAN tem atuado na estratégia de substituição de redes, bem como na varredura de diversas regiões de Vitória em busca de vazamentos não visíveis. Os tempos de atendimento também foram reduzidos através de gestão e fiscalização.

Para o ano de 2023 foi assinado um contrato de performance para os municípios de Guarapari, Viana e Vitória com o objetivo de reduzir as perdas na distribuição de água, assim como nas ocorrências de vazamento, que são correlacionadas.

Os contratos de execução do serviço de eliminação de vazamentos estão sendo revisados para possibilitar o alcance de tempos de atendimento menores.

### 3.3 Providências em relação ao atraso nas ligações de água e de esgoto

A execução dos serviços de ligação de água e esgoto são atividade que envolvem fatores e dificuldades diversas que por muitas vezes extrapolam as competências técnicas, tais como a necessidade de licenças de trânsito e alvarás de obras nas Prefeituras, condições climáticas e os acessos desimpedidos para o assentamento das ligações.

Para reduzir o tempo de atendimento e melhorar a performance, os contratos de prestação desses serviços nos municípios do interior do Estado estão sendo readequados. Além disso, em 2022 foram realizadas reuniões com as Prefeituras da Grande Vitória a fim de agilizar as licenças de trânsito, necessárias para a realização dos serviços.

## 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 à Presidência da CESAN, autoridade a que pertence a Ouvidoria, e foi ratificado tanto pelo Diretor-Presidente quanto pela Diretoria, após, disponibilizado no site da Companhia.

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 na busca da melhoria contínua dos serviços.

Espera-se por consequência o cumprimento do novo marco regulatório, 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.