

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OUVIDORIA DA CESAN

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

Elaboração:

Fábio Ferreira da Costa
Administrador / Ouvidor
Coordenadoria de Riscos e Conformidade

Janine Barbatto de Novaes
Téc. Edificações B - Téc. Saneamento e Gestão
Coordenadoria de Riscos e Conformidade

Aprovação:

Aline Fardim Borelli
Economista / Coordenadora
Coordenadoria de Riscos e Conformidade



CESAN

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Índice

Introdução	5
1. A Ouvidoria em Números.....	6
1.1 Número de manifestações recebidas em 2023.....	6
1.2 Tipo de manifestação	6
1.3 Motivo das manifestações.	7
2. Pontos Recorrentes.....	8
2.1 Recorrências de falta d'água.	8
2.2 Recorrências de extravasamentos de esgotos.....	9
2.3 Recorrências de consumo excessivo.....	9
2.4 Pedidos de acesso à informação.....	9
2.5 Recorrências de vazamento de água.....	9
3. Providências	10
3.1 Providências em relação à falta d'água.....	10
3.2 Providências em relação a extravasamentos de esgotos.....	10
3.3 Providências em relação a consumo excessivo.....	10
3.4 Providências em relação à Lei de acesso à informação.....	11
3.5 Providências em relação a vazamento de água.....	11
4. Considerações Finais.....	12



Introdução

A Ouvidoria representa o usuário-cidadão junto à Cesan e, em função dessa interação, por vezes são geradas melhorias nos processos internos. Essa representação é autônoma e tem caráter conciliatório, pedagógico, instrumental e estratégico.

A Ouvidoria da Cesan iniciou suas atividades em 2013, formalmente instituída por meio da Deliberação n. 3973/2013, e desde então desenvolve um papel fundamental de promoção, participação, proteção e defesa do (a) usuário (a) dos serviços públicos. Todas as atribuições da Ouvidoria estão dispostas no Manual de Organização da Companhia, Manual de Procedimentos da Ouvidoria e Lei federal n. 13.460/2017.

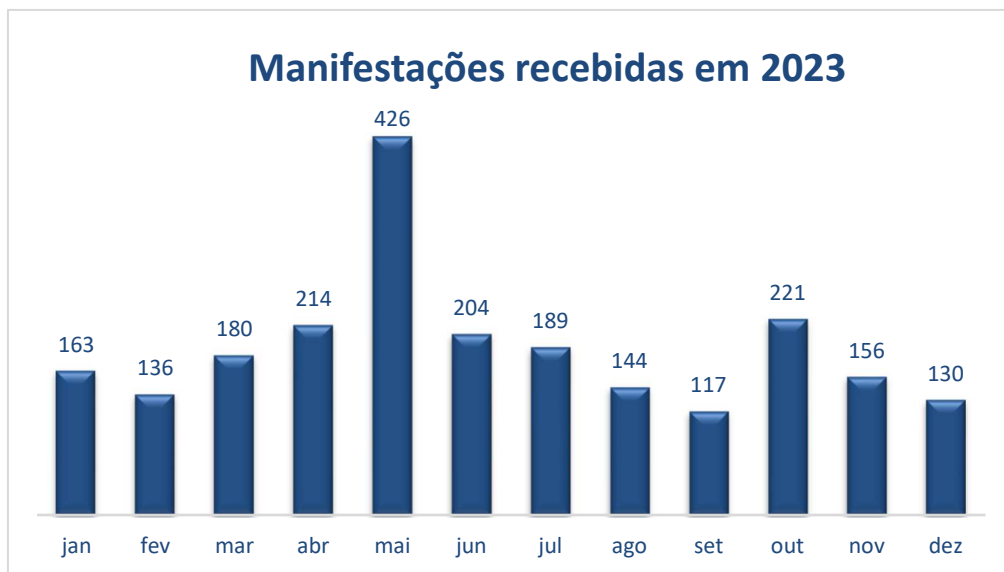
Este relatório foi elaborado em atendimento aos requisitos da Lei federal 13.460/2017 e encaminhado ao Diretor Presidente da Cesan.



1. A Ouvidoria em Números

1.1 Número de manifestações recebidas em 2023

A seguir os quantitativos de demandas recebidas pela Ouvidoria da Cesan em 2023. Ao todo foram recebidas 2.280 manifestações.



1.2 Tipo de manifestação acolhidas e tratadas pela Ouvidoria



Como se observa, foram 1.846 reclamações recebidas em 2023, demanda mais prevalente, além de 262 denúncias, 164 pedidos de acesso à informação, 8 elogios e 3 sugestões.

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 única manifestação pode gerar mais de um motivo reclamado. Abaixo o ranqueamento dos 20 (vinte) motivos mais reclamados em 2023:

2023			
Ranking	Motivos reclamados	Quant	%
1	Água - falta d'água	309	17%
2	Esgoto - vazamento / obstrução de	284	16%
3	Água - consumo excessivo / análise de fatura	161	9%
4	Pedidos de acesso à informação	153	8%
5	Água - vazamento de	149	8%
6	Água - atraso de ligação de	111	6%
7	Esgoto - atraso de ligação de / ligação de	89	5%
8	Hidrômetro - instalação / substituição de / deslocamento de / aferição / ar	66	4%
9	Cobrança - indevida ou abusiva	60	3%
10	Cobrança - fraude / irregularidade	49	3%
11	Água - pavimentação ruim ou não realizada	48	3%
12	Denúncia - de empregado	45	2%
13	Cobrança - religação de água	42	2%
14	Atendimento - Call Center - agência virtual	49	3%
15	Indenização / Restituição	36	2%
16	Faturamento - 2ª via - não entrega - leitura errada - alteração vencimento	34	2%
17	Cadastro - atualização titularidade / propriedade	56	3%
18	Débitos - parcelamento/negociação	24	1%
19	Esgoto - solicitação de serviço de	24	1%
20	Esgoto - pavimentação ruim ou não realizada	22	1%
Total		1811	100%

2. Pontos Recorrentes

Considerou-se para efeito de análise de recorrências, os 5 (cinco) assuntos mais demandados, que são: falta d'água (1º), vazamento de esgoto (2º), consumo excessivo (3º), pedidos de acesso à informação (4º) e vazamento de água (5º). A partir das manifestações recebidas e identificação das respectivas recorrências, sequenciou-se para as unidades responsáveis adotar providências para cada assunto classificado como recorrente.

2.1 Recorrências de falta d'água

No ranking, a partir das manifestações recebidas, “falta d'água” mostrou-se o tema mais demandado pela(o)s usuária(o)s entre todos os assuntos classificados.

O indicador “falta d'água” da Agência Nacional de 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. Este, estabelece um parâmetro objetivo de verificação do nível de prestação dos serviços quanto à falta d'água. O índice consiste em quantificar o tempo em que o abastecimento disponibilizado pode ser considerado normal. O serviço considerado adequado é aquele cuja média aritmética do ICA, calculados mês a mês, for superior a 98% (noventa e oito por cento), não podendo ser inferior a 95% (noventa e cinco por cento). O indicador I04 - índice de continuidade do serviço de abastecimento de água se manteve ao longo de 2023 dentro da meta em todos os municípios onde a Cesan atua. A seguir os municípios mais demandados com a sua respectiva divisão e gerência:

Nº	Município	Divisão / Gerência	% reclamações
1º	Cariacica	O-DCV / O-GMS	32%
2º	Serra	O-DLN / O-GMN	17%
3º	Vila Velha	O-DVV / O-GMS	13%
4º	Vitória	O-DVT / O-GMN	12%
5º	Guarapari	O-DLS / O-GMS	6%

2.2 Recorrências de extravasamentos de esgotos

Em sua maioria, os problemas apontados nas manifestações com relação ao tema mencionam a demora na prestação do serviço, pois consideram que o atendimento deve ser imediato por se tratar de situação de saúde pública; e ausência de contato com a (o) usuária (o) quando da correção do vazamento.

2.3 Recorrências por consumo excessivo

Tratam-se de reclamações de aumento desproporcional do consumo, sem motivo aparente. Estatisticamente, verifica-se que a grande maioria dos casos são inerentes ao hábito de consumo ou a vazamento interno, especialmente vazamentos ocultos. Como a Cesan não atua na área interna do imóvel, a(o)s usuária(o)s-cidadã(o)s reclamam da não comprovação por parte da Companhia do vazamento oculto, pois se limita verificar a regularidade do fornecimento até o hidrômetro. O que de fato prevê a Resolução n. 008/2010 da Agência Reguladora, Arsp, que estabelece que a atuação da Cesan se limita ao padrão da ligação de água e esgoto, ou seja, no ambiente externo ao imóvel.

2.4 Pedidos de acesso à informação

Trata-se de pedidos amparados pela Lei estadual n. 9.871/2012 que regulamentou o acesso a informações previsto no inciso II do §4º do art. 32 da Constituição do Estado do Espírito Santo. Foram registrados 153 pedidos de acesso em 2023, adentrando nos 5 (cinco) assuntos mais demandados.

2.5 Recorrências de vazamento de água

As recorrências apontaram especialmente: demora na correção do vazamento e falta de retorno a(o) usuária (o).

3. Providências

Conforme preceitua a Lei federal n. 13.460/2017, arts. 14 e 15, o relatório de gestão deve apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos, e ser publicado integralmente na internet. A partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria, o presente relatório apresenta as principais recorrências identificadas, seguida de proposição de melhorias e de providências adotadas pela Companhia.

3.1 Providências em relação a falta d'água

A fim de minimizar os impactos de falta d'água, a Cesan implantou novas tubulações, equipamentos de bombeamento, substituições de redes, redução de perdas e regularização de ligações clandestinas. Além disso, ampliou os serviços de telemetria objetivando monitorar os níveis dos reservatórios em tempo real, resultando em respostas ágeis nas tratativas de ocorrências operacionais; reforma e construção de reservatórios; pesquisas de vazamentos não visíveis; perfurações de poços, especialmente em sistemas do interior do estado.

3.2 Providências em relação a extravasamentos de esgoto

A Companhia tem ampliado a cobertura dos serviços de esgotamento sanitário nos municípios onde atua, em busca da universalização dos serviços de coleta e tratamento de esgoto. Em função da remodelagem de contratação, houve redução do tempo de atendimento das ocorrências de extravasamento e desobstrução de redes de esgoto. Diversas reformas de elevatórias e a implantação de um cronograma de manutenção preventiva nos locais de maior recorrência, reduzindo os extravasamentos.

3.3 Providências em relação a consumo excessivo

A Diretoria Administrativa e Comercial tem o compromisso com a satisfação dos clientes, sendo uma diretriz a otimização dos processos administrativos e comerciais, de forma a dar maior celeridade, capilaridade e segurança as informações prestadas.

Entre as ações desenvolvidas em 2023, destacamos o projeto “Solicita Já” realizado mediante convênio com o Findeslab, que tem como objetivo automatizar o fluxo de atendimento, passando todas as inserções manuais de dados para o formato digital, produzindo relatórios e demais documentos para abertura dos pedidos dos clientes.

Com sua implementação, muitas atividades manuais que compõe o processo de análise de faturas serão produzidas automaticamente, permitindo que os funcionários tenham acesso rápido às informações necessárias e reunidas em um único sistema. Em conjunto, no novo contrato de atendimento presencial foram incluídas algumas atividades que também irão promover maior celeridade ao processo de Análise de Faturas.

Deste modo, com um atendimento mais ágil e eficiente, pretendemos diminuir o tempo médio de resposta das solicitações de análise de fatura aumentando a satisfação junto à Cesan.

3.4 Providências Lei de Acesso à Informação

Dos 153 pedidos de acesso registrados em 2023, 53 pedidos foram efetuados pelo mesmo requerente. Neste caso, o cidadão requereu o acesso aos planos de saneamento de todos os municípios onde a Cesan atua, bem como os investimentos planejados com o intuito de universalizar a cobertura de água e de esgoto. Portanto, foi um aumento quantitativo eventual e que não expressa recorrências dos atendimentos prestados pela Ouvidoria.

3.5 Providências em relação a vazamento de água

A Cesan tem atuado na estratégia de substituição de redes, bem como na varredura de diversas regiões da grande Vitória em busca de vazamentos não visíveis. Os tempos de atendimento também foram reduzidos em razão da gestão e fiscalização contratual. Em 2023 o contrato de performance para os municípios de Guarapari, Viana e Vitória, tem como objetivo principal a redução de 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.

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, 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.