

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 OUVIDORIA DA CESAN

Relatório produzido em conformidade com a Lei Federal nº. 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

Elaboração:

Janaina de Freitas Moraes
Ouvidora
Coordenadoria de Riscos e Conformidade

Aprovação:

Jordany da Cunha Thomé de Faria
Coordenadora
Coordenadoria de Riscos e Conformidade



CESAN

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Índice

Introdução	4
1. A Ouvidoria em Números.....	5
1.1 Número de manifestações recebidas em 2024.....	5
1.2 Tipo de manifestação	5
1.3 Motivo das manifestações.....	6
2. Pontos Recorrentes	7
2.1 Recorrências de vazamentos de água e/ou esgoto.....	7
2.2 Recorrências de falta d'água.....	8
2.3 Recorrências de ligação/separação de água.....	9
2.4 Pedidos de análise de fatura.....	9
2.5 Recorrências de lig./movimentação ramal esgoto.....	9
3. Sugestões de Melhorias e Providências.....	11
3.1 Providências em relação a extravasamentos de esgoto.....	11
3.2 Providências em relação a falta d'água.....	11
3.3 Providências em relação a ligação/separação de água.....	12
3.4 Providências em relação a análise de fatura.....	12
3.5 Providências em relação a lig./movimentação ramal esgoto.....	13
4. Considerações Finais.....	14

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.

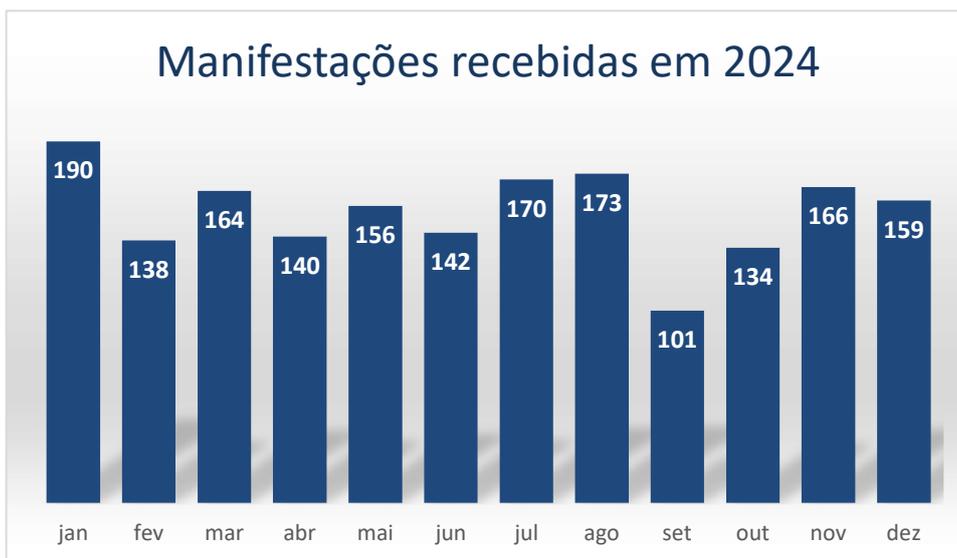
A Ouvidoria da Cesan iniciou suas atividades em 2013, formalmente instituída por meio da Deliberação nº 3973/2013 e, desde então, desenvolve um papel fundamental de promoção, participação, proteção e defesa do(a) usuário(a) dos serviços públicos. Todas as atribuições da Ouvidoria estão dispostas no Manual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

Este relatório foi elaborado em atendimento aos requisitos da Lei Federal nº 13.460/2017 e encaminhado ao Diretor Presidente da Cesan.

1. A Ouvidoria em Números

1.1 Número de manifestações recebidas em 2024

No decorrer do ano de 2024, o canal de Ouvidoria da CESAN, recebeu 1.833 manifestações.



1.2 Tipos de manifestações acolhidas e tratadas pela Ouvidoria



Como se observa, das 1.833 manifestações, 1.473 foram reclamações, demanda mais prevalente, além de 240 denúncias, 109 pedidos de acesso à informação, 8 elogios e 3 sugestões.

1.3 Motivo das manifestações

Em atendimento ao que versa o inciso II do art. 15, da Lei Federal nº 13.460/2017, foi possível identificar os motivos expressos nas manifestações recebidas e atendidas pela Ouvidoria da Cesan.

No quadro abaixo, é possível verificar o ranqueamento dos 20 (vinte) motivos mais questionados em 2024. Observa-se que o número de motivos identificados é maior do que o número de manifestações recebidas. Isso se dá pois, uma única manifestação, pode gerar mais de um motivo questionado.

2024			
Ranking	Motivos	Quant	%
1	Vazamento água e/ou esgoto	376	19,08%
2	Falta d'água	263	13,34%
3	Ligação/separação água	252	12,79%
4	Análise de fatura	168	8,52%
5	Ligação/movimentação ramal esgoto	149	7,56%
6	Pavimentação	132	6,70%
7	Pedido de acesso à informação	109	5,53%
8	Denúncia de empregada/contratado	79	4,01%
9	Cadastro comercial	71	3,60%
10	Cobrança - fraude/clandestino	53	2,69%
11	2ª via de fatura/alt. vencimento	47	2,38%
12	Outros	45	2,28%
13	Qualidade da água	43	2,18%
14	HD – Instalação/substituição	38	1,93%
15	Atendimento – agência virtual	34	1,73%
16	Estrutura tarifária	29	1,47%
17	Cobrança – corte/religação	29	1,47%
18	Débitos – parcelamento/negociação	20	1,01%
19	Atendimento presencial	20	1,01%
20	SS não atendida	14	0,71%
Total		1.971	100%

2. Pontos Recorrentes

Considerou-se para efeito de análise de recorrências, os 5 (cinco) assuntos mais demandados, que foram: vazamento de água e/ou esgoto (1º), falta d'água (2º), pedido de ligação/separação de água (3º), análise de fatura (4º) e pedido de ligação/movimentação de ramal de esgoto (5º). A partir das manifestações recebidas e identificação das respectivas recorrências, sequenciou-se para as unidades responsáveis adotarem providências para cada assunto classificado como recorrente.

2.1 Recorrências de vazamentos de água e/ou esgoto

No ranking de 2024, a partir das manifestações recebidas, o tema “vazamentos” mostrou-se o mais demandado pelo(a)s usuário(a)s dentre todos os assuntos classificados, totalizando 398 manifestações. Dessas, 98 registros foram de vazamento de água, 11 para água e esgoto e 289 para os extravasamentos de esgoto, sendo este último, muito superior.

Neste sentido, foi observado que os problemas apontados nas manifestações relacionadas ao tema vazamento de esgoto, mencionam, em sua maioria, questões referentes à demora no atendimento das solicitações e qualidade na execução do reparo, que não é definitiva, pois logo após a desobstrução da rede, ocorrem novos transbordos. É possível observar tais questões como no texto da manifestação nº 2024102167, a seguir:

O atendimento da Cesan para com os moradores de Colina de Laranjeiras, mais especificamente da Rua Monte Moríá esta péssimo. A rede de esgoto não esta suportando mais; todo mês, o esgoto vaza na rua. Tenho dezenas de protocolo reclamando. O que é feito é o paliativo, resolvem na hora mas depois volta a vazar tudo de novo. A rua esta parecendo local que não tem rede de esgoto, diversas vezes pra entrar em casa tem que passar com o carro no meio da água sujo. É preciso urgente resolver de forma definitiva.

A manifestação acima gerou o nº de SS (Solicitação de Serviço) nº 11/24 027525-01. No entanto, solicitações anteriores já haviam sido feitas pelo cliente, indicando recorrência do tema reclamado, como é possível observar no quadro abaixo, referente ao registro de solicitações de serviço registradas para a mesma matrícula:

11/24-027525-01	4980 - RECLAMACAO MANUT ESGOTO	4983 - RECLAM MANUTENÇÃO PROCEDENTE	11/11/2024 10:00:32
10/24-089939-01	4400 - SERVIÇOS NA REDE DE ESGOTO	4401 - VERIF. VAZ. REDE ESGOTO	29/10/2024 21:08:27
10/24-041410-01	4980 - RECLAMACAO MANUT ESGOTO	38 - DUPLICIDADE PÓS RECEPÇÃO	15/10/2024 09:48:28
10/24-038637-01	4400 - SERVIÇOS NA REDE DE ESGOTO	4309 - DESOBSTRUCAO RAMAL DE ESGOTO	14/10/2024 13:18:53
10/24-036058-01	4400 - SERVIÇOS NA REDE DE ESGOTO	4401 - VERIF. VAZ. REDE ESGOTO	13/10/2024 11:15:37
09/24-079739-01	4400 - SERVIÇOS NA REDE DE ESGOTO	4450 - DESOBSTRUCAO DE REDE	27/09/2024 14:32:17

A seguir, apresentamos os municípios mais demandados, que representam 75% dos registros de manifestações por extravasamentos de esgoto:

Nº	Município	Divisão / Gerência	% reclamações
1º	Vila Velha	O-UGP	20%
2º	Serra	O-UGP	19%
3º	Vitória	O-DVT / O-GMN	15%
4º	Cariacica	O-UGP	14%
5º	Guarapari	O-DLS / O-GMS	7%

2.2 Recorrências de falta d'água

Diferente do ano anterior (2023), “falta d'água” deixou de ser o tema mais demandado pelo(a)s usuário(a)s, no entanto, ocupa o segundo lugar dentre os assuntos mais demandados na Ouvidoria da Cesan.

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. 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, calculada mês a mês, for superior a 98% (noventa e oito) por cento, não podendo ser inferior a 95% (noventa e cinco) por cento.

Nota-se que o desafio ainda é grande e requer investimentos estruturantes no sistema de abastecimento, novos modelos de gestão, estrutura interna, processos e pessoas. A seguir, os municípios mais demandados com a sua respectiva divisão e gerência:

Nº	Município	Divisão / Gerência	% reclamações
1º	Cariacica	O-DCV / O-GMS	27,64%
2º	Serra	O-DLN / O-GMN	21,76%
3º	Vila Velha	O-DVV / O-GMS	12,35%
4º	Vitória	O-DVT / O-GMN	10,58%
5º	Guarapari	O-DLS / O-GMS	8,82%

2.3 Recorrências de ligação/separação de água

As recorrências apontaram, especialmente, a demora na execução da ligação de água, elevando o tempo de atendimento acima do prazo de 15 (quinze) dias – conforme versa o art.15 da Resolução ARSI nº 008/2010, para ligações que não necessitam de extensão de rede.

2.4 Recorrências de análise de fatura

São reclamações que ditam sobre o aumento do consumo desproporcional, para maior, sem motivo aparente, segundo a percepção do(a) usuário(a), impactando no valor da fatura. Estatisticamente, verifica-se que a origem da grande maioria são inerentes ao hábito de consumo ou vazamento interno, especialmente, vazamentos ocultos.

2.5 Recorrências de ligação/ movimentação de ramal de esgoto

As recorrências apontaram, especialmente, para o atraso no atendimento das Solicitações de Serviço (SS) de “ligação de esgoto” que é, em grande maioria, a instalação do Poço de Inspeção (PI) pela Cesan, para que o usuário possa interligar seu imóvel ao ramal de esgoto, a correção do vazamento e, a falta de retorno a(o) usuária (o).

A seguir, segue exemplo de manifestação nº 2024011158, referente ao tema acima e as datas de registro, andamento e encerramento da SS (figura), evidenciando um tempo de atendimento de quase 60 (sessenta) dias:

Boa noite! Solicitei ligação do meu esgoto no dia 06/12/2023, a atendente me direcionou pra uma vistoria que demora mais de 30 dias. No dia 07/01/2024 liguei novamente me pediram mais 10 dias, hoje são 17/01/2024 e ninguém veio fazer nada, além disso já cansei de ligar e reclamar, ninguém da retorno, já abri 3 reclamações no reclame aqui, ninguém nem responde(...) Fico no aguardo de um retorno. Alice Pautz Ferreira 27 99278-6080.

7 Ocorrências da Solicitação de Serviço		6 Ocorrências da Solicitação de Serviço	
Eventos	Data e Hora	Eventos	Data e Hora
Abertura SS	05/12/2023 11:33	Abertura SS	10/01/2024 21:06
Recepção da SS	05/12/2023 11:33	Recepção da SS	10/01/2024 21:06
Encaminhada para contratada	05/12/2023 11:33	Encaminhada para contratada	10/01/2024 21:06
Recepcionada pela contratada	10/01/2024 10:59	Recepcionada pela contratada	11/01/2024 13:26
Encerrada pela contratada	10/01/2024 21:05	Encerrada pela contratada	31/01/2024 11:03
Encerrada	10/01/2024 21:05	Encerrada	01/02/2024 09:26
Registrada SS Compl.	10/01/2024 21:06		

3. Providências

Conforme preceitua a Lei Federal nº 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 extravasamentos de esgoto

Para lidar com os extravasamentos de esgoto, a Companhia adotou diversas providências. Primeiro, houve uma remodelagem na contratação dos serviços de manutenção de esgoto, o que resultou na redução do tempo de atendimento das ocorrências de extravasamento e desobstrução de redes de esgoto, especialmente, nos municípios do interior. Posterior, foi realizado um planejamento e cronograma para reformas de elevatórias e manutenção preventiva nos locais de maior recorrência, o que contribuiu para a redução dos extravasamentos.

É importante citar, também, que a Cesan 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. Estão em estudo novos projetos que visam o aprimoramento na prestação dos serviços de esgotamento sanitário, destacando a Parceria Público Privada (PPP), prevista para abarcar 43 municípios.

3.2 Providências em relação a falta d'água

A fim de minimizar os impactos de falta d'água, a Cesan implementou várias medidas como a instalação de novas tubulações e equipamentos de bombeamento para reforçar o abastecimento de água em diversas regiões. Além disso, realizou substituição de redes, regularização de ligações clandestinas e renovação de ativos através de Metodologias Não Destrutivas (MND). A Companhia também ampliou os serviços de telemetria para monitorar os níveis dos reservatórios, em tempo real, permitindo respostas ágeis às ocorrências operacionais. Outras ações incluem a reforma e

construção de reservatórios, pesquisas de vazamentos não visíveis e perfurações de poços, especialmente, em sistemas do interior do estado. Para respostas imediatas a eventos pontuais, a Cesan dispõe de contrato de carros-pipa, garantindo o abastecimento em unidades prestadoras de serviços essenciais e para clientes que demandam a Companhia.

3.3 Providências em relação a ligação/separação de água

Fruto dos investimentos realizados na expansão dos sistemas, bem como a incorporação de novos loteamentos, o número de solicitações de ligação de água vem crescendo. Desta forma, para atendimento às demandas dos clientes, a Companhia tem aprimorado os processos de contratações de prestadores de serviço, através de licitação. A qualificação das empresas contratadas é fundamental para aumentar a eficiência e a qualidade dos serviços. Além disso, a modelagem dos novos contratos é realizada de forma a dimensionar os serviços de acordo com a demanda, garantindo um atendimento mais eficaz.

3.4 Providências em relação a análise de fatura

Considerando que o aumento desproporcional do consumo de água, sem motivo aparente, é uma das principais reclamações registradas pelos usuários, e que, estatísticas apontam que a grande maioria desses casos está relacionada a hábitos de consumo ou vazamentos internos, a Cesan, por meio da Gerência Comercial, estabeleceu procedimentos e orientações para os clientes em seus canais de atendimentos. O objetivo é aprimorar a comunicação e facilitar o entendimento sobre a realização de testes nas instalações hidráulicas e os documentos necessários para solicitação de análise de fatura referente ao tema. Dessa forma, reduzindo as inconsistências nas solicitações, e conseqüentemente, o indeferimento do pedido e insatisfação dos clientes. Tais procedimentos passam por constantes revisões e melhorias com o objetivo de aperfeiçoar a relação com os clientes, nesse processo.

Além disso, para garantir maior precisão e transparência, em casos onde há um consumo muito acima da média habitual do imóvel, entra em ação a crítica de faturamento da Divisão de Faturamento e Cobrança da Cesan, por meio de verificação técnica no local, avaliando o funcionamento do hidrômetro e notificação ao cliente sobre a necessidade de revisão das instalações internas do imóvel.

Portanto, enquanto a Companhia mantém sua responsabilidade até o ponto de entrega, em conformidade com a Agencia Reguladora de Serviços Públicos do Espírito Santo – ARSP, medidas adicionais são adotadas para orientar os clientes sobre como prevenir desperdícios e solucionar possíveis problemas internos. Essa abordagem educativa e preventiva contribui para o uso racional da água e para evitar surpresas na conta, promovendo uma relação mais

transparente e colaborativa entre o prestador de serviço e o cliente.

3.5 Providências em relação à ligação/movimentação de ramal de esgoto

A Companhia tem aprimorado as contratações de prestadores de serviço através de processos licitatórios para atender às solicitações de ligação e movimentação de ramal de esgoto. A qualificação das empresas contratadas é fundamental para o aumento da eficiência e e qualidade dos serviços. A modelagem dos novos contratos é realizada de forma a dimensionar os serviços de acordo com a demanda, garantindo um atendimento mais eficaz. Ademais, está em estudo o projeto de Parceria Público Privada (PPP) para os Serviços de Esgotamento Sanitário, previsto para abarcar 43 municípios, que poderá aperfeiçoar os processos de novas ligações e movimentação de ramais de esgoto.

4. Considerações Finais

Em conformidade com a Lei Federal nº 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.

A Ouvidoria buscou evidenciar as expectativas e insatisfações dos clientes, para em seguida, abrir um espaço de diálogo com as áreas envolvidas, que propuseram soluções e informaram medidas já implantadas para correção de eventuais falhas no processo, visando promover a satisfação do cliente. A Lei define que o objetivo do relatório é apontar as falhas e apresentar as soluções, porém, entende-se que vai além disso, permitindo um momento de reflexão, não só das áreas envolvidas neste relatório mas em 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 por toda sociedade capixaba.

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

JANAINA DE FREITAS MORAES

OUVIDOR

P-CRC - CESAN - GOVES

assinado em 31/03/2025 13:08:36 -03:00

JORDANY DA CUNHA THOME DE FARIA

COORDENADOR

P-CRC - CESAN - GOVES

assinado em 31/03/2025 13:45:07 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 31/03/2025 13:45:07 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por JANAINA DE FREITAS MORAES (OUVIDOR - P-CRC - CESAN - GOVES)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-4JC1SV>