

## REGULAÇÃO - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO N. 179/2020

Fiscalização na Superintendência de  
Relacionamento ao Cliente (SURC) da  
Corsan, em Porto Alegre/RS.

### 1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Um objetivo primordial da atividade regulatória constitui-se o exercício da fiscalização, promovendo a mesma no âmbito dos serviços públicos de saneamento básico, compreendidos como serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, nos termos da Lei Federal n. 11.445/07, prestados por qualquer tipo de prestador de serviços delegados.

Para tanto, no dia 23 de setembro de 2020, realizou-se fiscalização na Superintendência de Relacionamento com o Cliente (SURC) da Corsan, localizada em Porto Alegre-RS. A fiscalização teve como objetivo verificar se os procedimentos estão de acordo com a Resolução Normativa AGE n. 006/2019 desta agência reguladora, item 2.2.4 do Manual de Fiscalização, em especial para:

- 1) Aferir informações previamente recebidas;
- 2) Conhecer os procedimentos e relacionamentos das áreas normativas e executoras;
- 3) Verificar a adequação e coerência com os procedimentos especificados pelas áreas normativas; e
- 4) Verificar o cumprimento da legislação em vigor, em especial o(s) contrato(s) firmado(s) entre o prestador e o(s) município(s), caso existentes, o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN - RSAE, o contrato de fornecimento dos serviços, e o(s) Plano(s) Municipal(is) e Estadual de Saneamento, quando for o caso.

### 2. A FISCALIZAÇÃO

A Superintendência de Relacionamento com o Cliente (SURC) da Corsan fica localizada na Rua Sete de Setembro, n. 641, no Centro Histórico de Porto Alegre. Participaram da ação de fiscalização: Felipe da Silva Malta, responsável pela SURC; Marcos Jung, responsável pelo Departamento de Padronização e Controle do Atendimento (DEPAC) e Daniela Silva Carvalho, responsável pelo Departamento de Gestão dos Canais de Relacionamento (DECRE) (figura 1).

Figura 1: Fiscalização na Superintendência de Relacionamento com o Cliente da Corsan.



Conforme relatado pelo Superintendente Felipe Malta, o serviço de teleatendimento da Corsan é realizado pela empresa Explorer Call Center, com encerramento do contrato em junho de 2021. Para o próximo contrato está previsto que os atendentes não trabalhem dentro das dependências da Corsan, a fim de aumentar a concorrência entre empresas interessadas durante a licitação. Ainda, para o próximo contrato, a Corsan não definirá o número de atendentes, sendo de responsabilidade das empresas interessadas o estabelecimento de pessoal para atender as demandas atuais e futuras. Atualmente realizam o teleatendimento da Corsan mais de 100 atendentes divididos em diferentes turnos. Em cada turno trabalham até 40 atendentes, sendo que nos horários de pico realizam a prestação do serviço no máximo 45 atendentes (teto máximo estabelecido no contrato atual). No momento, o tempo médio de espera de atendimento em uma ligação é de 1 min e 40 segundos (setembro/2020).

Atualmente, além da sala de atendimento do call center, os funcionários contratados contam ainda com uma sala de desconpressão, que é um espaço oferecido para que eles possam promover um tempo de relaxamento antes que voltem às suas atividades, durante os intervalos ao longo do turno de trabalho (figura 2).

Figura 2: Call center e sala de desconpressão.



Durante a pandemia por COVID-19, o teleatendimento está funcionando também por home office, a fim de diminuir a quantidade de pessoas no mesmo ambiente e permitir que funcionários em quarentena possam exercer suas atividades. Para garantir a qualidade do atendimento, a coordenadora Márcia faz também à distância o monitoramento do serviço prestado.

Todos os atendimentos são gravados, sendo que, por contrato, a empresa precisa armazenar as ligações por pelo menos 90 dias. Entretanto, de acordo com o superintendente, todas as ligações realizadas desde 2010 estão armazenadas. O armazenamento é realizado exclusivamente para segurança, tanto da Corsan quanto do usuário solicitante.

Logo no início de cada atendimento informações são solicitadas para conferência do cadastro do usuário, como CPF e código do imóvel. Caso os dados não sejam informados ou confirmados, o atendimento é encerrado. Se as informações estão corretas e o usuário completa a solicitação, ao final do atendimento é informado sobre o prazo para resolução do problema.

O Departamento de Padronização e Controle do Atendimento possui mais de 500 diferentes tipos de roteiros para guiar os atendimentos. Esses roteiros, em formato digital, são testados e conferidos por diferentes setores antes da efetivação. A equipe treina o coordenador da empresa terceirizada e também os atendentes das unidades comerciais, pois para os atendimentos presenciais

os mesmos roteiros devem ser seguidos. Os atendentes do call center são treinados diretamente pela empresa terceirizada. Caso os atendentes não sigam os roteiros estabelecidos, podem receber suspensão ou desligamento.

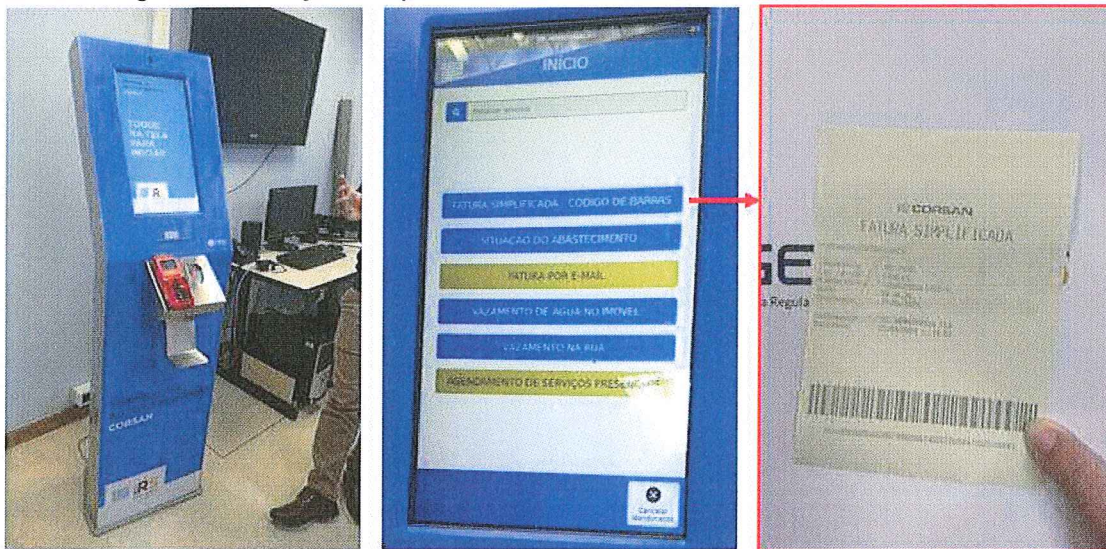
Foi verificado que a Corsan possui a lista de agências reguladoras atualizada no cadastro de informações dos atendentes e na ocasião aproveitou-se para atualizar as cidades reguladas pela AGESAN-RS, além da atualização do novo número da ouvidoria que deve ser informado aos usuários, quando solicitado.

Além do serviço de teleatendimento, a Corsan possui ainda atendimento ao usuário por site e aplicativo para celular, através do serviço prestado pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS). Também são oferecidas notícias, esclarecimentos e informações pelas redes sociais Facebook e Twitter, por funcionários da Corsan alocados no Departamento de Gestão dos Canais de Relacionamento (DECRE).

Quanto à acessibilidade dos canais de atendimento, de acordo com o superintendente, a utilização do chat no site é inclusiva. Destaca-se que a Corsan não possui ouvidoria, sendo necessário que os usuários façam suas sugestões e reclamações de atendimento na Ouvidoria Geral do Estado do Rio Grande do Sul.

Na oportunidade foi apresentado à AGESAN-RS o novo terminal de autoatendimento, que será distribuído nas unidades comerciais da Corsan. Por meio do terminal de autoatendimento é possível que o usuário emita fatura simplificada, envie fatura por e-mail, verifique a situação de abastecimento, informe vazamento de água no imóvel ou na rua e realize agendamento de serviços presenciais (figura 3). Destaca-se que a informação inicial é de que os atendimentos presenciais nas unidades comerciais passarão a ser somente por agendamento, conforme tem sido realizado durante a pandemia por COVID-19.

Figura 3: Fiscalização na Superintendência de Relacionamento com o Cliente da Corsan.



A fim de uma melhor compreensão dos serviços de atendimento da SURC, a AGESAN-RS solicitou através de uma lista de pendências, documentos que devem ser enviados para a agência reguladora para encerramento do processo de fiscalização na Superintendência de Relacionamento ao Cliente. A lista inclui os seguintes documentos:

- Lista de todos os serviços disponíveis pelos canais de atendimento;
- Indicadores diários de tempo médio de espera nas ligações referente a 2019 em diante;


- Histórico de atendimentos de 2019 em diante (porcentagem de atendimentos por falta de água, vazamentos, etc);
- Indicadores diários de não comparecimento do usuário em horários agendados durante a pandemia por COVID-19, por cidade regulada pela AGESAN-RS;
- Histórico da pesquisa de satisfação do atendimento referente a 2019 em diante.

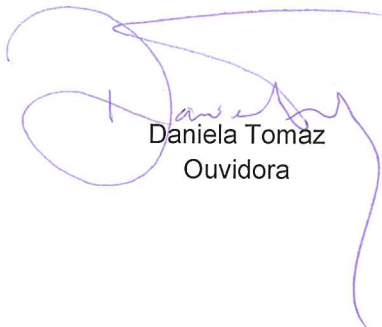
### 3. ENCERRAMENTO

Estes signatários apresentam o presente trabalho concluído, constando de 04 (quatro) folhas digitadas apenas de um lado, rubricadas, exceto esta última que segue devidamente datada e assinada, colocando-se à disposição para esclarecimentos.

Canoas, 15 de outubro de 2020.

  
Mayara Oliveira dos Santos  
Agente de Fiscalização

  
Daniel Luz dos Santos  
Assessor de Fiscalização

  
Daniela Tomaz  
Ouidora

  
Demétrius Jungo Gonzales  
Diretor Geral  
AGESAN-RS

## 1. Identificação da reunião

Data da reunião	Horário			Local	Coordenador da reunião
23/09/2020	Início: 09:00 h	Término: 12:00		Rua Sete de Setembro, 641 6º Andar Porto Alegre/RS	Fiscalização AGESAN

## 2. Objetivo

Promover fiscalização no Sistema de Teleatendimento da Corsan.

## 3. Participantes

Nome	Instituição	Telefone	Email
1. Daniel Luz dos Santos	AGESAN	3075-9576	fiscalizacao@agesan-rs.com.br
2. Mayara Santos	AGESAN	3075-9576	fiscalizacao@agesan-rs.com.br
3. Demétrius Gonzalez	AGESAN	3075-9576	diretoriageral@agesan-rs.com.br
4. Felipe Malta	CORSAN	32159491	felipe.malta@corsan.com.br
5. MARIOS JUNK	CORSAN	998684809	MARIOS.JUNK@CORSAN.COM.BR
6. DANIELA CARVALHO	CORSAN	98269.2549	daniela.carvalho@corsan.com.br
7. —	—	—	—
8. —	—	—	—

## 4. Discussão da pauta

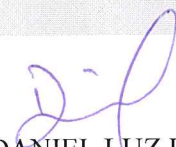
Decisão	Responsável	Data limite
a) Fiscalização do Atendimento ao Cliente.	Felipe	23/09/2020
b) Fiscalização do ambiente de atendimento.	Felipe	23/09/2020
c) Fiscalização na plataforma de atendimento.	Felipe	23/09/2020

## 5. Pendência identificada *Ver lista em Anexo...*

Decisão	Responsável	Data limite
a) —	—	—
b) —	—	—
c) —	—	—

## 6. Outros assuntos (em anexo, se necessário)

## 7. Fechamento da ata

Data da ata	Assinatura do relator
Em 23/09/2020	 DANIEL LUZ DOS SANTOS Assessor de Fiscalização AGESAN-RS

## ANEXOS:

1- Lista de Pendências.

AGESAN – RS

CNPJ: 32.466.876/0001-14

Avenida Guilherme Schell, 5626 – Sala 201, Centro - Canoas/RS – CEP: 92310-000

e-mail: agesan.rs@gmail.com

Teleatendimento SURC  
Processo 179

Item	Pendências	Responsável	Data limite
1	Enviar para AGESAN-RS a Lista de todos os serviços disponíveis pelos canais de atendimento.	Felipe	15/10/2020
2	Enviar para a AGESAN-RS os Indicadores diários de tempo médio de espera nas ligações referente aos anos de 2019 em diante.	Felipe	15/10/2020
3	Enviar para a AGESAN-RS o Histórico de atendimentos referente ao ano de 2019 em diante (porcentagem de atendimentos por falta de água, vazamentos, etc).	Felipe	15/10/2020
4	Enviar para a AGESAN-RS os Indicadores diários de não comparecimento do usuário em horários agendados durante pandemia, por cidade regulada AGESAN-RS.	Felipe	15/10/2020
5	Enviar para a AGESAN-RS o Histórico da pesquisa de satisfação do atendimento referente ao ano de 2019 em diante.	Felipe	15/10/2020