

REGULAÇÃO - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO N. 78/2021

Fiscalização Sob Demanda de Reclamação Via
Ouvidoria de demora no atendimento 0800 na
Superintendência de Relacionamento com o
Cliente - SURC.

1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Um objetivo primordial da atividade regulatória, constitui o exercício da fiscalização, promovendo a mesma no âmbito dos serviços públicos de saneamento básico, compreendido como os 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, prestado por qualquer prestador de serviços. Para tanto, no dia 03 de junho de 2021, realizou-se fiscalização no teleatendimento (0800) da Corsan em Porto Alegre. A fiscalização, observando o disposto na Resolução Normativa AGO n. 003/2020 desta agência reguladora, item 2.2.4 do Manual de Fiscalização, tem o objetivo de:

- 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

O planejamento da Fiscalização iniciou-se com a solicitação da Ouvidoria da Agesan-RS para a Fiscalização Direta, através da Diretoria de Regulação. A Ouvidoria baseou-se nas constantes reclamações de usuários, referente aos grandes tempos de espera no teleatendimento da Corsan. Dentro do exposto, a Fiscalização presencial evidenciou situações que se enquadraram neste contexto, sendo:

a) Em reunião com o Marco Jung (responsável pelo Departamento de Padronização e Controle do Atendimento) e Daniela Silva Carvalho (responsável pelo Departamento de Gestão dos Canais de Relacionamento), junto com Dario Silveira (Ouvidor da Agesan-RS), Luiz Dahlem (Coordenador de Normatização e Fiscalização da Agesan-RS), Daniel Luz (Assessor de Fiscalização da Agesan-RS) e Vagner Gerhardt Mâncio (Agente de Fiscalização da Agesan-RS), evidenciou-se os seguintes fatos:

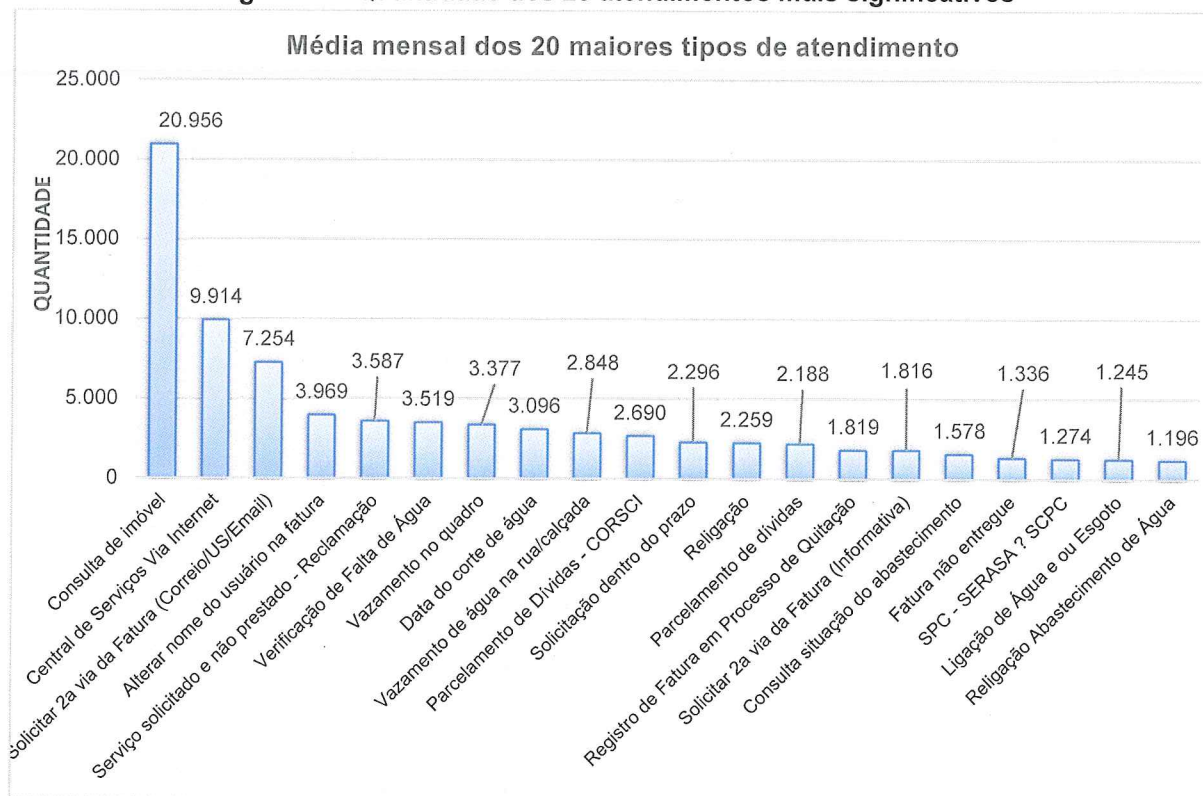
• As medidas de prevenção à saúde dos funcionários adotadas pela Corsan, devido ao Sistema de Restrições estabelecidos pelo Governo do Estado do Rio Grande do Sul para controlar contágios por Covid-19, fez com que os leituristas não registrassem os consumos dos hidrômetros e conseqüentemente não gerando a fatura instantânea para o usuário. Logo a Corsan optou neste

realizar os consumos pelas médias históricas e enviar as faturas pelo correio, ocasionando um atraso anormal desta entrega, contribuindo para uma demanda acima do normal (a partir de março de 2021), principalmente com relação às faturas dos usuários;

- A demanda extra gerada ocasionou um “congestionamento” no teleatendimento, aumentando o tempo de espera dos usuários;
- A Corsan já realizou todos os aditivos contratuais para aumento do quadro de funcionários do teleatendimento;
- A Corsan está providenciando um novo edital que suprimirá a nova demanda no teleatendimento;
- As demais informações geradas com a reunião foram solicitadas por ofício n. 110/2021 pela Agesan-RS, na qual foram respondidas pela Corsan por meio do Ofício n. 1.116/2021– GP.

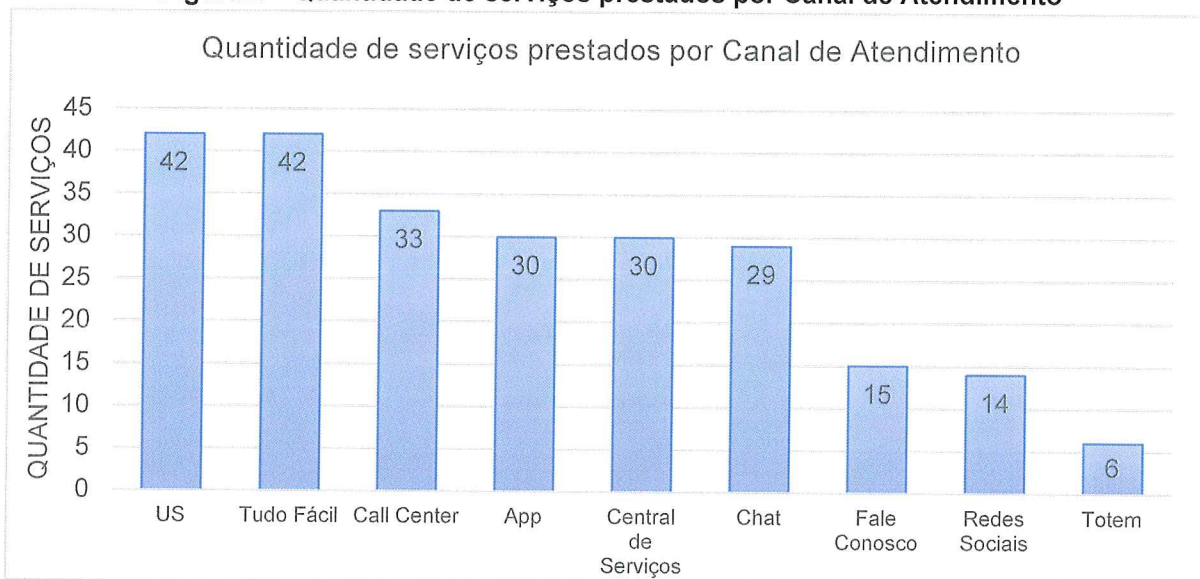
b) No acumulado de atendimentos nos últimos 12 meses (junho/20 a maio/21), verificou-se uma média de atendimentos de 99.883 por mês (dados no anexo I), num total de 1.198.598 atendimentos. Na figura 1 apresenta os 20 maiores tipos de atendimentos realizados, representando 78,3% do total de atendimentos, entre eles 20.956 Consultas de Imóvel, que consiste em torno de 20% dos atendimentos;

Figura 1 – Quantidade dos 20 atendimentos mais significativos



c) A Superintendência Comercial (Surc), possui 42 tipos de atendimentos realizados em seus canais, conforme apresentado no anexo II. Percebe-se que apenas dois canais de atendimentos realizam todos os tipos de serviços prestados, como apresenta a figura 2.

Figura 2 – Quantidade de serviços prestados por Canal de Atendimento



d) Os serviços prestados pela Corsan, assim como seus respectivos prazos e canais de atendimentos podem ser conferidos na Carta de Serviços presente em seu site. Disponível em: <www.corsan.com.br/upload/arquivos/202101/06131129-carta-de-servicos-jan-2021-publicada.pdf>. Os prazos apresentados estão adequados para os respectivos serviços.

e) A Surc apresentou 243 procedimentos (anexo III) para o atendimento, demonstrando um grande acervo de processos definidos. Como forma de avaliação selecionou-se 5 procedimentos (listados abaixo), entre os 20 serviços mais solicitados, na qual estes procedimentos apresentaram clareza, sequência lógica para as atividades e informações a ser entregues aos usuários.

- RT012 - Alterar nome do usuário na fatura;
- RT025 - Central de Serviços via internet – Agendamento;
- RT208 - Serviço solicitado e não prestado – Reclamação;
- RT213 - Solicitar 2ª via da Fatura;
- RT244 - Verificação de Falta de Água.

f) Em análise ao Termo de Contrato para Prestação de Serviços n. 143/16 – Departamento de Gestão de Contratos (Degec) / Superintendência de Licitações e Contratos (Sulic) (Anexo IV), verificou-se:

- Cláusula Primeira - O presente contrato tem por objetivo a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de planejamento, implantação, operação e gerenciamento de centro de atendimento ao cliente da Corsan, de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, que serão prestado na condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

- Cláusula Décima-quinta (15.3) – As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

- Na planilha de orçamento básico, apresentada pela empresa vencedora Explorer, está o total de 22.200 horas por mês contratadas;

g) Em análise ao Termo Aditivo Contratual n. 186/19 – Degec/Sulic (Anexo V), verificou-se:

- Cláusula Segunda – Constitui objeto do Termo Aditivo a renovação integral do contrato, pelo período de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, a contar de 13/07/2019, bem como o acréscimo de quantitativos previstos originalmente, no percentual de 24% (vinte e quatro por cento) do valor inicialmente contratado, tudo de conformidade com o constante nos documentos citados na Cláusula Primeira, acima, o quais passam a fazer parte integrante deste documento;

- No formulário de alterações contratuais está demonstrado um aumento de 5.328 horas/mês no contrato, totalizando 27.528 horas/mês.

- No formulário de alterações contratuais está previsto renovação do contrato por mais 1 (um) ano ou até que a nova licitação seja realizada.

h) Em análise ao Termo Aditivo Contratual n. 129/20 – Degec/Sulic (Anexo VI), verificou-se na Cláusula Segunda o seguinte: "Das considerações gerais contendo a seguinte redação: será contratada a prestação dos serviços no formato de teletrabalho e home office de seus colaboradores, sem alteração dos custos e tampouco nos Acordos de Níveis de Serviços (SLA) previstos no presente contrato, bem como a renovação integral do contrato pelo período de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, a contar de 25/07/2020, ou até que se ultime novo processo licitatório para o mesmo objeto, o que ocorrer primeiro, tudo de conformidade com o constate nos documentos citados na Cláusula Primeira, acima os quais passam a fazer parte integrante deste instrumento.

i) Analisando os resultados operacionais da empresa Explorer dos últimos 12 meses (anexo VII), na qual apresenta-se resumido na tabela 1, verificou-se o seguinte:

- Para o total de atendimento de 1.198.598 no tempo total de 113.026 horas, verifica-se com as devidas conversões que o tempo médio de atendimento para os 12 últimos meses foi de 5,5 minutos por atendimento;

- A partir de março ocorreu um aumento na demanda do teleatendimento, gerada pelas restrições de trabalho da Corsan, principalmente os leituristas que não foram a campo realizar suas atividades, conseqüentemente ocasionou um demanda excessiva sobre as faturas dos usuários;

- Observa-se na tabela 1 que o tempo total de atendimento o comportamento que mais sofreu alterações expressivas a partir de março;

- A produtividade média do teleatendimento, considerando um total de 110 atendentes, 147,33 horas trabalhadas por atendente, 10 horas de absenteísmo por atendente, 9.418 de total de horas trabalhadas (média dos últimos 12 meses), é de aproximadamente 62%. Sabe-se que em momentos de demanda alta a produtividade aumenta;

- Em março de 2021, ocorreu uma variação anormal da quantidade de desistência das chamadas, possivelmente pelo aumento do tempo de espera. No momento da fiscalização relatou-se

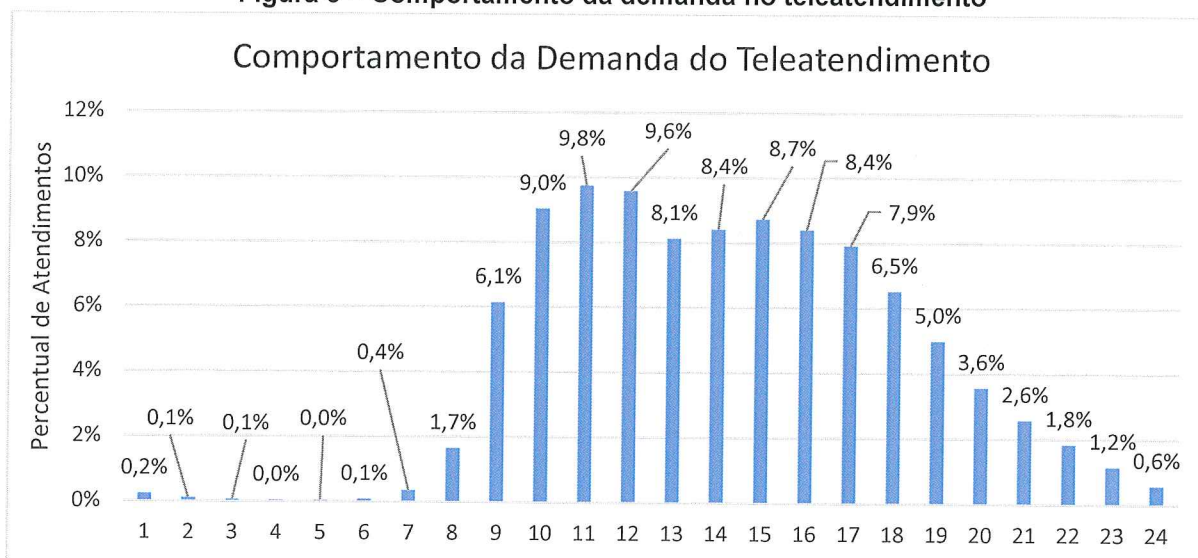
que existem informações que são passadas enquanto o usuário espera ao atendimento, levando a entender, que em algumas desistências ocorrem devido aos usuários ficaram satisfeitos com as informações recebidas.

Tabela 1 – Resumo dos resultados operacionais da empresa Explorer nos últimos 12 meses

Mês/Ano	Valores Médios no período	Valor individuais por mês		
	jun/20 a fev/21	mar/21	abr/21	mai/21
Total atendentes	110	106	103	111
Quantidade de horas trabalhadas por atendente	147,33	147,33	147,33	147,33
Quantidade de horas extras trabalhadas por atendente	0	0	0	26,03
Quantidade de horas de absenteísmo por atendente	9,7	9	8,9	14,7
Tempo total dos atendimentos em horas	9277	10309	9568	9653
Quantidade de desistência dos atendimentos (Abandono com mais de 90s)	4460	6285	4666	4615
Quantidade de horas ociosas durante o período de trabalho (horas)	5	5	5	5

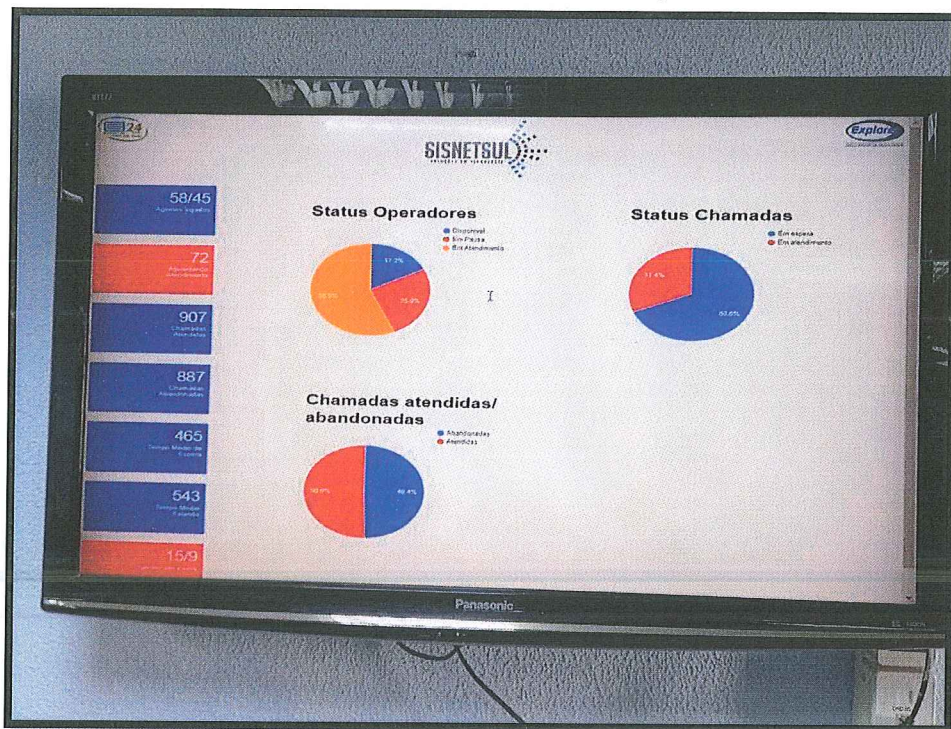
h) O comportamento da demanda do teleatendimento (anexo VIII) está apresentada na figura 3, justificando a ação da Surc em eliminar o teleatendimento no período das 0 h às 5 h;

Figura 3 – Comportamento da demanda no teleatendimento



j) No momento da fiscalização foi realizado o registro fotográfico do monitor que apresenta o desempenho atual do teleatendimento;

Figura 4 – Registro fotográfico do monitor de desempenho do teleatendimento



3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Agesan-RS diante de inúmeras reclamações referente ao tempo de espera excessivo do teleatendimento da Corsan, solicitou a equipe fiscalização direta, através da Diretoria de Regulação, uma fiscalização sob demanda nas dependências do teleatendimento. Em reunião com os gestores da Surc, verificaram-se principalmente problema de demanda versus capacidade de atendimento e limitações contratuais para executar ações de resultado imediato para redução do tempo de espera. Os principais pontos verificados estão apresentados abaixo:

- A partir de março de 2021, com as determinações do Governo Estadual sobre o controle exigido pela "Bandeira Preta", a Corsan restringiu seu trabalho de campo, fazendo com que os leituristas não realizassem suas atividades, consequentemente as faturas não foram disponibilizadas aos usuários no fluxo normal;
- Entre as 20 maiores solicitações ao teleatendimento, 5 estão relacionadas diretamente com a fatura, representando em torno de 16% do total de solicitações realizadas nos últimos 12 meses, indicando possibilidade de melhoria para este item;
- A Corsan disponibiliza 9 alternativas de canais para os usuários solicitarem suas demandas, contudo apenas 2 canais atendem 100% dos serviços disponibilizados. Portanto, esse fator pode ser influente para acúmulo de demanda no teleatendimento;
- A carta de serviços apresenta claramente as formas de solicitação do serviço, assim como os prazos existentes, sendo de fácil acesso ao site da Corsan;

- A Surc possui um grande rol de procedimentos, induzindo pensar que não existem dificuldades crônicas por falta de treinamento. Os procedimentos verificados estão bem organizados e de fácil interpretação, existindo destaques em pontos importantes, que possivelmente resultará na agilidade de consultas;
- O Termo de Contrato n. 143/16 inicial com a empresa Explorer previa um total de 22.000 horas por mês (2016), conforme previsto neste próprio contrato um aditivo de até 25% de acréscimo nos serviços prestados. O Termo Aditivo n. 186/19 realizou em aditivo em 24% nas horas contratuais, aumentando 5.328 horas por mês, totalizando 27.538 horas por mês. Percebe-se que estes valores de adição suprimiram demandas do crescimento do canal de teleatendimento, porém não atendeu as novas demandas surgidas devido as restrições do Covid-19;
- O Termo Aditivo n. 129/20 permitiu que ocorressem atendimentos do teleatendimento em Home Office, sendo muito importante para manter a capacidade de atendimento e cumprir os decretos relacionados ao Covid-19;
- Os resultados operacionais da Explorer se demonstraram praticamente constantes, desde junho/20 a fevereiro/21, havendo pequenas variações. Contudo, em março/20 (momento de maiores restrições ao Covid19) ocorreu um acréscimo considerável de horas do total de tempo de atendimento, conseqüentemente aumento do número de desistência das chamadas;
- A demanda do teleatendimento concentra-se principalmente do horário das 9 h as 19 horas, acumulando mais de 85% dos atendimentos. A produtividade média horária de aproximadamente 62% é adequada considerando as variações de demanda e os contratos trabalhistas existentes, porém pode haver melhorias com a realocação de horários dos atendentes. A ação de não realizar atendimento das 0 h às 5 h (total de 0,57% dos atendimentos) pode ter sido eficiente considerando que houve maior aumento da capacidade de atendimento durante o período de maior demanda, porém se aplicada de forma equivocada pode tornar o sistema menos eficiente porque está removendo as solicitações da noite e as acrescentando durante o dia.

Dentro do contexto analisado e tendo em vista colaborar com a gestão do teleatendimento, a Agesan-RS sugere algumas ações a serem adotadas:

- A exploração da disponibilização dos serviços dos demais canais é uma alternativa para redução das grandes demandas do teleatendimento, principalmente em solicitações de serviços relacionados a fatura;
- Pode-se investir em uma maior divulgação junto aos usuários para que eleve o conhecimento de alternativas de canais para os serviços solicitados, tendo em vista que o canal 0800 é um acesso amplamente divulgado e de conhecimento do usuário. Uma sugestão seria os "torpedos" disponíveis para informar os usuários pelos celulares;
- Sugere-se que a Explorer tenha indicadores de benchmarking relacionados a produtividade, tempo médio de atendimento, quantidade de desistência, entre outros. Assim desenvolvendo, indicadores internos que contribuam para uma maior eficiência;
- Para os próximos editais sugere-se que considerem essa demanda pontual como extraordinária, não incorporando esses valores como normais para o teleatendimento. Desenvolvendo em paralelo novos estudos para suprimir demandas pontuais.

ENCERRAMENTO

Estes signatários apresentam o presente trabalho concluído, constando de 8 (oito) folhas digitadas apenas de um lado, rubricadas, exceto esta última que segue devidamente datada e assinada, colocando-se à disposição para esclarecimentos.

Canoas, 16 de junho de 2021.



Daniel Luz dos Santos
Assessor de Fiscalização



Dario Francisco da Silveira
Ouvidor



Luis Dahlem
Coordenador de Normatização e Fiscalização



Wagner Gerhardt Mâncio
Agente de Fiscalização

De acordo,



Dr. Eng. Civil Tiago Luis Gomes
CREA RS 112109
Diretor de Regulação

ANEXO (S)

Anexo I – Quantidade e motivos das solicitações ao teleatendimento

Anexo II – Canais de atendimento versus serviços prestados pelo Corsan

Anexo III – Lista de procedimentos existentes para o teleatendimento

Anexo IV - Termo de Contrato para Prestação de Serviços n. 143/16 – Degec/Sulic

Anexo V - Termo Aditivo Contratual n. 186/19 – Degec/Sulic

Anexo VI - Termo Aditivo Contratual n. 129/20 – Degec/Sulic

Anexo VII – Desempenho operacionais da empresa Explorer

Anexo VIII – Comportamentos de demanda do teleatendimento

ANEXO I

Tabela 1 – Quantidade e assuntos das ligações realizadas para o teleatendimento

RECEPTIVO Call center			
Total de atendimentos		1.198.598	
Quantidade por tipo	Total	Quantidade por tipo	Total
Consulta de imóvel	251.473	Exponencial - Informações	324
Central de Serviços Via Internet	118.964	Denúncia de desperdício de água	310
Solicitar 2a via da Fatura (Correio/US/Email)	87.049	Cliente avisa que abriu a vala	306
Alterar nome do usuário na fatura	47.623	Gravação de voz	304
Serviço solicitado e não prestado - Reclamação	43.047	Categoria de uso	299
Verificação de Falta de Água	42.229	Inclusão de número de celular das listas de envio de mensagens	292
Vazamento no quadro	40.523	Dano patrimonial por ação/omissão da CORSAN - Ressarcimento	290
Data do corte de água	37.149	Desconto por interrupção dos serviços ? informações	275
Vazamento de água na rua/calçada	34.174	Exclusão de número de celular das listas de envio de mensagens	266
Parcelamento de Dívidas - CORSCI	32.279	Limpeza e Remoção de Entulho na Via Pública	244
Solicitação dentro do prazo	27.549	Mudança do local do quadro - interesse CORSAN	237
Religação	27.113	Fonte alternativa de abastecimento	234
Parcelamento de dívidas	26.254	Hidrômetro embaçado	234
Registro de Fatura em Processo de Quitação	21.832	Pouca Pressão - Ocorrência já conhecida	220
Solicitar 2a via da Fatura (Informativa)	21.793	Certidão negativa de débito	216
Consulta situação do abastecimento	18.941	Contato Cobrança Positivo	198
Fatura não entregue	16.026	Padronização de quadro	186
SPC - SERASA ? SPCP	15.286	Ampliação de rede de água / esgoto	177
Ligação de Água e ou Esgoto	14.938	Caminhão-Pipa	168
Religação Abastecimento de Água	14.351	Enchimento de piscina	156
Reaviso de débito	13.155	Vazamento em hidrante	153
Envio/Cancelamento de Fatura por E-mail	11.116	Aplicativo Móvel Corsan	151
Encerramento da relação contratual entre CORSAN e o USUÁRIO	10.852	Certidão de quitação anual de débitos	150
Outros	10.431	Venda de água	146
Pagamento de faturas - Informações	9.320	Alterar dia de vencimento da fatura - CASO ESPECÍFICO	140
Resultado da vistoria para ligação nova	9.026	Mudança do local do ramal	131
Aferição de Hidrômetro - Informações	8.406	Limpeza de Fossa Séptica	127
Vazamento interno	7.428	Consumo Estimado - Informações	117
Confirmação de leitura	7.174	Solicitação de instalação de hidrante	115
Pouca pressão - reclamação	6.479	Elogio / Sugestão	113
Solicitar nova ligação de água - Informações	6.068	Filtro eliminador de ar	107
Contato Cobrança Positivo Com Informação de Pagamento	6.047	Reclamação - Cliente procurou atendimento presencial, mas escritório local estava fechado	107
Ajuste de consumo na fatura	5.933	Corte indevido	106
Desobstrução de Esgoto (Rede/Ramal)	5.873	Contraditório / Defesa de infração	101
Contato Cobrança Negativo	5.555	Alterar endereço de entrega da fatura - INVIÁVEL POR FALTA DE CEP	95
Registro do quadro - problemas	5.405	COMUNICAÇÃO DE CONCLUSÃO DE OBRA	91
Pagamento em duplicidade	5.381	Rateio no valor da fatura	86
Cobrança da fatura pela média mensal	5.201	Apontamento interno	79
Desconto Social	5.010	Reclamação de mau cheiro (cheiro de esgoto)	77
Informar Código do Imóvel	4.990	Violação do lacre nas conexões do quadro	75
Mudança do local do quadro - interesse cliente	4.863	De olho nas obras	72
Conta alta / Consumo acima da média	4.746	Hidrômetro virado	72
Religação fora do prazo	4.702	Limpeza e desinfecção do reservatório	72
Redução de valores	4.469	Água de cor branca	61
Vazamento de Esgoto na Rua/Calçada	4.261	Laudo de qualidade da água	61
Corte a pedido do cliente	4.023	Comunicado - Conexão de rede de esgoto	59
Ligação Individual de Água - Informações	3.890	Funcionários avisam ocorrências de rede	56
Atualização da Base Cliente ? Usuário	3.569	Comunicado de ocorrências	53
Ligação de Esgoto	3.409	Contato de instituições que representem os consumidores	52
Cadastro do Vencimento Alternativo	3.135	Rompimento de Rede/Ramal Esgoto (FUNCIONÁRIO)	49
Atualização da Base Cliente Para Fins de Religação	2.929	Ampliação de Rede de Água	45
Vistoriar Buraco na Rua / calçada ou Sem Sinalização	2.901	Consultar indicadores de qualidade da água	45

Débito automático em conta corrente	2.674	Cadeado-padrão	41
Informar Código de Barras das Faturas	2.647	Serviços no Ramal Esgoto	38
Comunicado - Solicitação de providências	2.494	Torpedo Corsan	38
Revisão cadastral	2.455	Comunicado - Ocorrência de esgoto	36
Vistoria nas Instalações na ETA/ETE/EBE/EBA (FUNCIONÁRIO)	2.312	Acidente em Vala da CORSAN	35
Cadastro de Endereço Alternativo	2.266	Conserto e/ou Manutenção de Chuveiro Público	34
Ligação nova de esgoto ? Informações	2.197	Fusão / Unificação de economias	34
Reclamações genéricas	2.073	Substituição dos lacres do quadro/hidrômetro em função de desgaste	32
Esgoto - Cobrança pela Disponibilidade	1.844	Óleo de cozinha - INFORMAÇÕES SOBRE DESCARTE	30
Unidade de Saneamento não atende o telefone	1.764	Vistoria de vazamento interno	29
Substituição de Hidrômetros ? Esclarecimentos	1.710	Cobrança de indenização do hidrômetro	28
Horário de atendimento das Unidades de Saneamento	1.632	Recuperação de Consumo	26
Rompimento de rede/adutora/ramal (FUNCIONÁRIO)	1.566	Análise da água ? informações	24
Denúncias	1.495	Papel Higiênico	23
Água de Cor Suja	1.477	Contato da imprensa com a Corsan	21
Informação de Protocolo	1.475	Fornecimento de água para eventos temporários	21
Cancelamento / Alteração de valores na fatura	1.358	Desconto para entidades filantrópicas	20
Falta d'água programada - informações prévias	1.305	Agendamento de Serviço	19
Hidrômetro quebrado / violado	1.273	Condomínios Terra Nova ? Alvorada	18
Cancelamento de Solicitação	1.219	Contato de Fornecedor	16
Serviço básico - informações	1.177	Contrato de adesão da Corsan	14
Notificação - Infração	1.085	Demonstrativo em braille da fatura	14
Tarifa por categoria	974	Descarte de efluentes líquidos	14
Notificação - Alteração cadastral	952	Violação dos lacres do hidrômetro	14
Ouvidoria	935	Visitas da CORSAN ao imóvel do cliente	14
Hidrômetro parado	888	Imóveis de temporada (sazonais)	13
Levantar quadro de água	837	Informação sobre cidade não atendida pela CORSAN	13
Central de serviços de informática para funcionários CORSAN	748	Concurso público	12
Ligação de água e/ou esgoto para imóvel em condomínio	729	Reclamação - Restos de materiais/Entulho/Sujeira deixados após execução de serviço.	12
Código de barras (2ª VIA DA FATURA)	728	Tudo Fácil	12
Suspensão do abastecimento	721	Suspensão violada	10
Serviços em Caixa de Inspeção de Esgoto	673	Cliente danifica rede da Corsan ao abrir vala para ligação nova	9
Comunicado - Resultado de processo de infração	596	Copos de água da CORSAN - Solicitação	8
Denúncia e/ou Reclamação contra funcionário e/ou terceirizadas da CORSAN	592	Imóveis em Construção (Obras)	8
Comunicado de Hidrômetro Furtado	586	Manutenção e/ou Serviços em PV e PI	8
Verificação da Qualidade da Água	569	Chuveiro público ? solicitação de análise para fins de instalação de nova unidade	7
Agências Reguladoras	565	Instalação de Hidrômetro	6
Comunicado - Resultado de alteração cadastral	543	DEMONSTRATIVO EM BRAILLE DA FATURA ? CANCELAMENTO	4
Relação de faturas	476	Lotéricas	4
Telefone Fixo das Unidades de Saneamento	470	Superintendências Regionais	3
Fatura Eventual	455	Visita de estudantes/pesquisadores às dependências da CORSAN	3
Transbordamento de reservatório e/ou vazamento em estações de tratamento da Corsan	441	Código de defesa do consumidor	2
Caixa receptora de correspondências	395	Lei de Acesso à Informação	2
Água com Gosto e/ou Cheiro	393	Obras do PAC	2
Hidrômetro com vazamento	383	Programa Nota Fiscal Gaúcha	2
Religação após corte a pedido	379	Trabalho Técnico Social	2
Atualização da base cliente - Solicitação recusada pelo cliente	361	Cancelar Agendamento de Serviço	1
Muita pressão	349	Nova Hartz	1
Ar na rede	344	TELEMETRIA - Informações	1

ANEXO II

Quadro 1 – Relação de serviços prestados

Serviços	Call Center	Chat	US	App	Tudo Fácil	Central de Serviços	Totem	Fale Conosco	Redes Sociais
Apresentar contraditório / Defesa contra auto de constatação de irregularidade			X		X				
Cadastrar e-mail para envio da fatura	X	X	X	X	X	X	X	PJ	PJ
Conserto e/ou manutenção de chuveiro público	X	X	X	X	X	X			
Informar Hidrômetro com vazamento	X	X	X	X	X	X		PJ	PJ
Informar Hidrômetro embaçado	X	X	X	X	X	X		PJ	PJ
Informar Hidrômetro parado/violado/quebrado/virado	X	X	X	X	X	X		PJ	PJ
Informar Hidrômetro furtado	X	X	X		X			X	X
Informar Vazamento de água na rua/calçada	X	X	X	X	X	X	X		
Informar Vazamento de esgoto na rua/calçada	X	X	X	X	X	X	X		
Informar Vazamento em hidrante	X	X	X	X	X	X			
Informar Vazamento no quadro	X	X	X	X	X	X	X		
Informar buraco na via pública	X	X	X	X	X	X			
Reclamar Água com gosto, cheiro ou suja	X	X	X	X	X	X		PJ	PJ
Reclamar de Falta de água	X	X	X	X	X	X			
Reclamar de Muita pressão	X	X	X	X	X	X		PJ	PJ
Reclamar de Pouca pressão	X	X	X	X	X	X		PJ	PJ
Registro do quadro com problemas	X	X	X	X	X	X		PJ	PJ
Solicitar 2ª via da fatura	X	X BOT	X	X	X	X		CD	CD
Solicitar fatura simplificada (código de barras)	X	X BOT	X	X	X	X	X		
Solicitar a Suspensão do abastecimento (a pedido do usuário)			X		X				
Solicitar Aferição do hidrômetro			X		X				
Solicitar alteração do endereço de entrega da fatura	X	X	X	X	X	X		PJ	PJ
Solicitar alteração dia de vencimento da fatura	X	X	X	X	X	X		PJ	PJ
Solicitar atualização da base			X	X	X	X			
Solicitar Confirmação de leitura	X		X		X			X	X
Solicitar conserto de caixa de inspeção de esgoto	X		X	X	X	X			
Solicitar demonstrativo da fatura em Braille	X	X	X	X	X	X			
Solicitar desconto Social (Tarifa Social)			X		X				
Solicitar encerramento da relação contratual entre Corsan e o usuário do imóvel		X	X	X	X	X			
Solicitar ligação nova de água e/ou esgoto	X		X		X				
Solicitar limpeza de fossa séptica	X		X		X				
Solicitar limpeza e remoção de entulho na via pública	X	X	X	X	X	X			
Solicitar mudança local do ramal ou quadro			X		X				
Solicitar parcelamento de dívida	X	X	X	X	X	X			
Solicitar redução de valores por vazamento invisível			X		X				
Solicitar religação abastecimento de água	X		X		X				
Solicitar repavimentação de rua/calçada	X	X	X	X	X	X			
Solicitar revisão cadastral	X		X		X			X	X
Solicitar troca de titularidade / Alteração do usuário		X	X	X	X	X			
Solicitar/Imprimir certidão negativa de débito	X	X	X	X	X	X			
Solicitar/Imprimir laudo de qualidade da água	X	X	X	X	X	X		X	
Verificar a situação do abastecimento	X	X BOT	X	X	X	X	X		

PJ = pessoa jurídica; CD = cadastro desatualizado (envio da 2ª via após confirmação dos dados)

Pelo Fale Conosco e pelas Redes Sociais, podem ser solicitados serviços para imóveis de pessoa jurídica (não disponíveis na Central de Serviços e App)

ANEXO III

Tabela 1 – Lista de procedimentos do teleatendimento

ITEM	PROCEDIMENTO
1	RT-001-3-AbastecimentoSuprimido.doc1
2	RT-002-12-AferiçãoodoHidrômetro.doc
3	RT-003-11-AgênciasReguladoras.doc
4	RT-004-4-Águacomgosto,cheiroousuja.doc
5	RT-005-2-Aguadecorbranca.doc
6	RT-006-3-Ajustedeconsumonafatura.doc
7	RT-008-4-Alterardiadevencimentodafatura.doc
8	RT-009-4-Alterardiadevencimentodafatura-CASOESPECÍ FICO.doc
9	RT-010-8-Alterarendereçodeentregadafatura.doc
10	RT-011-6-Alterarendereçodeentregadafatura-INVIÁVELPORFALTADECEP.doc
11	RT-012-23-Alterarnomedousuáriorafatura.doc
12	RT-014-1-Amaragi(balneÁjrioceÁñnicodomunicÁpiodeTerradeAreia).doc
13	RT-015-3-AmpliaçãoderededeÁgua_esgoto.doc
14	RT-017-4-Análisedaágua-informações.doc
15	RT-018-6-AplicativoCorsan.doc
16	RT-019-2-Apontamentointerno.doc
17	RT-020-3-Arnarede.doc
18	RT-021-12-Atualizaçãodabase-Usuário.doc
19	RT-024-12-ATUALIZAÇÃOODATABASECLIENTEPARAFINSDERELIGAÇÃO.doc
20	RT-025-8-CentraldeServiçosviainternet-Agendamento.doc
21	RT-026-1-Bagé.doc
22	RT-027-9-VistoriarBuraconaruacalçadousemsinalização.doc
23	RT-028-2-Cadeado-padrão.doc
24	RT-029-2-Caixa receptoradecorrespondências.doc
25	RT-030-4-Caminhão-pipa.doc
26	RT-032-3-Cancelamento_Alteraçãodevaloresnafatura.doc
27	RT-033-6-CancelamentodeSolicitação.doc
28	RT-034-4-Categoriadeuso.doc
29	RT-035-4-CentraldeserviçosdeinformáticaparafuncionáriosCORSAN.doc
30	RT-036-3-Certidãodequitaaçãoanualdedébitos.doc
31	RT-037-3-Certidãoonegativadedébito.doc
32	RT-038-3-Chuveiropúblico-solicitaçãoodeanáliseparafinsdeinstalaçãoodenova
33	RT-039-3-Clienteavisaqueabriuavala.doc
34	RT-040-2-ClientedanificarededaCorsanaoabrirvalaparaligaçãonova.doc
35	RT-041-5-Cobrançadafaturapelamédiamental.doc
36	RT-042-4-Cobrançadeindenizaçãoodohidrômetro.doc
37	RT-043-2-Códigodedefesadoconsumidor.doc
38	RT-044-4-Comunicaçãoodeacidenteemvala.doc
39	RT-045-3-Comunicaçãoodeconclusãodeobra.doc
40	RT-046-4-Comunicado-Conexãoderededeesgoto.doc
41	RT-047-2-Comunicado-Ocorrênciadeesgoto.doc
42	RT-048-3-Comunicado-Resultadoalteraçãocadastral.doc
43	RT-049-3-Comunicado-Resultadodeprocessodeinfração.doc
44	RT-050-4-Comunicado-Solicitaçãodeprovidências.doc
45	RT-051-8-Hidrômetrofurtado.doc
46	RT-053-3-Concursopúblico.doc
47	RT-054-2-CondomÁniosdeSantaMaria.doc
48	RT-056-16-Confirmaçãodeleitura.doc
49	RT-057-5-ConsertodecaixainspeÁsÁ£odeesgoto.doc
50	RT-058-2-Consertoe_oumanutenÁsÁ£odechuveiropÁblico.doc
51	RT-059-2-ConsumoEstimado-InformaÁsÁ£es.doc
52	RT-060-7-Contaalta_Consumoacimadamédia.doc
53	RT-061-2-Contagemdeprazoparaareligação.doc
54	RT-062-2-ContatodaimpressacomCorsan.doc
55	RT-063-2-Contatodefornecedor.doc
56	RT-064-5-Contatodeinstituiçõesquerepresentamosconsumidores.doc
57	RT-065-4-Contraditório_Defesadeinfração.doc
58	RT-066-1-ContratodeadesÁ£odaCorsan.doc
59	RT-067-1-CoposdeÁjguadaCORSAN-SolicitaÁsÁ£o.doc
60	RT-068-22-Corteapedidodocliente.doc
61	RT-069-4-Corteindevido.doc
62	RT-070-4-Danopatrimonialporação_omissãoodaCORSAN-Ressarcimento.doc
63	RT-071-8-Datadocortedeágua.doc

-
- 64 RT-073-11-Débitoautomáticoemcontacorrente.doc
 - 65 RT-075-2-Demonstrativoembrilledafatura.doc
 - 66 RT-076-2-Demonstrativoembrilledafatura-Cancelamento.doc
 - 67 RT-077-2-Denúnciadedesperdíciodeágua.doc
 - 68 RT-078-7-Denúnciae_oureclamaçãocontrafuncionárioe_outerceirizadasdaCORSAN.doc
 - 69 RT-079-2-Denúncias.doc
 - 70 RT-080-2-Descartedeefluenteslãquidos.doc
 - 71 RT-081-3-Descontoparaentidadesfilantrãpicas.doc
 - 72 RT-082-5-Descontoporinterrupçãodosserviços-Infomações.doc
 - 73 RT-083-11-DescontoSocial.doc
 - 74 RT-084-14-Desobstruçãodeesgoto(rede_ramal).doc
 - 75 RT-085-1-Devoluãõemdinheiro.doc
 - 76 RT-086-0-DilermandodeAguiar.doc
 - 77 RT-087-1-Economiaxlmãvel.doc
 - 78 RT-088-4-Elogio_Sugestãõ.doc
 - 79 RT-089-2-Emissãõeduasfaturasnomesmomãs.doc
 - 80 RT-090-13-EncerramentodarelaçãocontratualentreCORSANeotitulardoimóvel.doc
 - 81 RT-091-4-EnchimentodePiscina.doc
 - 82 RT-093-12-Envio_CancelamentodeFaturaporE-mail.doc
 - 83 RT-095-10-Esgoto-Cobrançapeladisponibilidade.doc
 - 84 RT-096-1-Exclusãõedenãmerodecelularnaslistasdeenviodesmensagens.doc
 - 85 RT-097-2-Exponencial-Infomaãmes.doc
 - 86 RT-098-1-Faltadããiguaprogramada-infomaãmesprãvias.doc
 - 87 RT-099-4-Faturaeventual.doc
 - 88 RT-100-5-Faturaçãoentregue.doc
 - 89 RT-101-2-Feridosfixos(nacionaiseestaduais).doc
 - 90 RT-102-4-Filtroeliminadordear.doc
 - 91 RT-103-5-Fontealternativadeabastecimento.doc
 - 92 RT-104-3-Fornecimentodeãiguaparaeventostemporãrios.doc
 - 93 RT-105-13-Limpezadefossa.doc
 - 94 RT-106-3-Funcionãriosavisamocorrãncia(BOR-faltadãigua).doc
 - 95 RT-107-2-Fusãõ_Unificaãõedeconomias.doc
 - 96 RT-108-3-Gravaãõedevoz.doc
 - 97 RT-109-2-GravataãMoradasParquedoLago.doc
 - 98 RT-110-1-GrevedosCorreiose_ouBancos-Infomaãmes.doc
 - 99 RT-111-4-Hidrãmetrocomvazamento.doc
 - 100 RT-112-2-Hidrãmetroembaãdado.doc
 - 101 RT-113-2-Hidrãmetroparado.doc
 - 102 RT-114-4-Hidrãmetroquebrado_violado.doc
 - 103 RT-115-2-Hidrãmetrovirado.doc
 - 104 RT-117-1-Ibicuã(balneãrioceãnicodomunicãpiodeTerradeAreia).doc
 - 105 RT-119-4-Imóveisdetemporada(sazonais).doc
 - 106 RT-120-2-Imãveisemconstruãõ(obras).doc
 - 107 RT-121-3-Inclusãõedenãmerodecelularnaslistasdeenviodesmensagens.doc
 - 108 RT-122-3-Infomaãõedeprotocolo.doc
 - 109 RT-123-3-Infomar12ãltimasfaturasdoimãvel.doc
 - 110 RT-124-3-Infomar12ãltimasLeituras_Consumosdolmãvel.doc
 - 111 RT-125-5-Infomar12ãltimoserviãosdoimãvel.doc
 - 112 RT-126-4-InfomarcãdigodeBarrasdasFaturas.doc
 - 113 RT-127-4-Infomarcãdigodolmãvel.doc
 - 114 RT-128-3-Instalaãõedehidrãmetro.doc
 - 115 RT-129-3-Laudodequalidadedaágua.doc
 - 116 RT-130-1-LeideAcessoãInfomaãõ.doc
 - 117 RT-131-2-Levantarquadrodeãgua.doc
 - 118 RT-132-22-Ligaçãodeáguaeouesgoto.doc
 - 119 RT-133-4-Ligaçãodeáguae_ouesgotoparaímóvelemcondomínio.doc
 - 120 RT-134-2-Ligaãõedeãguae_ouesgotoparaNOVOCONDOMãNIO.doc
 - 121 RT-135-17-Ligaçãoindividualdeágua-infomações.doc
 - 122 RT-136-9-Ligaçãonovadeesgoto-infomações.doc
 - 123 RT-137-2-Limpezaedesinfecãõodeservatãrio.doc
 - 124 RT-138-1-Limpezaeremoãõedeentulhonaviãpãblica.doc
 - 125 RT-139-1-Lotãricas.doc
 - 126 Manobradebombeamentoparasucãõedeãguaeemcasodeenchentes.doc10/06/20210,7256944444444445
 - 127 RT-142-1-Miramar(balneãrioceãnicodomunicãpiodeTerradeAreia).doc
 - 128 RT-144-6-Mudançadolocaldacaixacoletoradeesgoto.doc
 - 129 RT-145-5-Mudançadolocaldoquadro-interessecliente.doc
 - 130 RT-146-2-Mudanãõadolocaldoquadro-interesseCORSAN.doc
 - 131 RT-148-2-MuitaPressãõ.doc
-

132	RT-149-2-Municípios não atendidos pela Corsan.doc
133	RT-150-3-Notificação de Alteração Cadastral.doc
134	RT-151-3-Notificação de Infração.doc
135	RT-152-0-Nova Hartz.doc
136	RT-153-1-Nova Miramar (balneário oceânico do município de Terra de Areia).doc
137	RT-154-1-Nova Santa Rita de Cássia (balneário oceânico de Terra de Areia).doc
138	RT-155-1-Novo Curumim (balneário oceânico do município de Terra de Areia).doc
139	RT-156-0-Novo Hamburgo.doc
140	RT-157-1-Atividade de Cozinha - INFORMAÇÃO SOBRE DESCARTE.doc
141	RT-158-2-Outros.doc
142	RT-159-5-Ouvidoria.doc
143	RT-160-4-Padronização de quadro.doc
144	RT-163-10-Pagamento de faturas - Informações.doc
145	RT-164-5-Pagamento em duplicidade.doc
146	RT-165-1-Papel higiênico.doc
147	RT-166-10-Parcelamento de dívida.doc
148	RT-167-1-PASTA DE APOIOSURC.doc
149	RT-168-0-Pelotas.doc
150	RT-170-1-Porto Alegre.doc
151	RT-171-10-Pouca pressão - reclamação.doc
152	RT-172-1-PPP-Parceria Público-Privada Corsan.doc
153	RT-174-1-Prescrição de dívida.doc
154	RT-175-1-Programa Nota Fiscal Gaúcha.doc
155	RT-178-2-Rateio do valor da fatura.doc
156	RT-179-9-Revisão de débito.doc
157	RT-180-1-Reclamação - Cliente procurou atender presencialmente no escritório local e estava fechado.doc
158	RT-181-2-Reclamação de instalação de novo aligamento de água sem hidrômetro.doc
159	RT-182-1-Reclamação de mau cheiro (cheiro de esgoto).doc
160	RT-183-2-Reclamações genéricas.doc
161	RT-184-6-Consultas situação do abastecimento.doc
162	RT-185-2-Recuperação de consumo.doc
163	RT-186-1-Rede.doc
164	RT-187-5-Redução de valores.doc
165	RT-188-3-Registro do quadro - problemas.doc
166	RT-190-6-Relação de faturas.doc
167	RT-191-17-Religação.doc
168	RT-192-11-Religação após corte pedido.doc
169	RT-193-2-Religação após supressão.doc
170	RT-195-11-Resultado da história para religação nova.doc
171	RT-196-4-Revisão Cadastral.doc
172	RT-197-1-Rompimento de rede_ adutora_ ramal (FUNÇÃO RIO).doc
173	RT-198-1-Rompimento de rede_ Ramal Esgoto (FUNÇÃO RIO).doc
174	RT-199-1-Rota.doc
175	RT-201-1-Santa Rita de Cássia (balneário oceânico do município de Terra de Areia).doc
176	RT-202-0-Santa Rita do Sul.doc
177	RT-203-0-Santanado Livramento.doc
178	RT-204-0-São Leopoldo.doc
179	RT-205-1-São Salvador (balneário oceânico do município de Terra de Areia).doc
180	RT-206-4-SCRIPT DE SAUDAÇÃO INICIAL.doc
181	RT-207-2-Serviço físico - informação.doc
182	RT-208-10-Serviço solicitado não prestado - Reclamação.doc
183	RT-209-2-Solicitação de instalação de hidrante.doc
184	RT-210-1-Solicitação de outro hidrômetro.doc
185	RT-212-2-Solicitação dentro do prazo.doc
186	RT-213-15-Solicitar 2ª via da fatura.doc
187	RT-215-12-SPC - SERASA - SCPC.doc
188	RT-216-1-Substituição de hidrômetro - esclarecimento.doc
189	RT-217-3-Substituição_ Instalação dos lacres do quadro_ hidrômetro.doc
190	RT-218-1-Superintendências Regionais.doc
191	RT-219-4-Suspensão do abastecimento.doc
192	RT-220-3-Suspensão violada.doc
193	RT-221-1-Tabela de Receitas Indiretas (de 01_07_2016 a 30_06_2017).doc
194	RT-222-1-Tabela de Receitas Indiretas (entre 17/2015 e 30/6/2016).doc
195	RT-223-1-Tabela de Receitas Indiretas (entre 01_07_2014 e 30_06_2015).doc
196	RT-224-3-Tarifas por categoria.doc
197	RT-225-2-Telefone fixo das unidades de saneamento.doc
198	RT-226-1-TELEMETRIA - Informação.doc
199	RT-227-0-Teutônia - Informação sobre os serviços prestados pela Corsan.doc
200	RT-228-1-Torpedo Corsan.doc

201	RT-229-1-Transbordamentodereservatóriou vazamentoem estaçãodetratamentoda Corsan.doc
202	RT-230-4-TudoFãcil.doc
203	RT-231-4-Unidadenãotendeotelefone.doc
204	RT-233-0-Uruguaiana,Sãogabrieloulvoti.doc
205	RT-234-6-Vazamentodeáguanarua_calçada(imóvel).doc
206	RT-235-9-Vazamentodeáguanarua_calçada(logradouro).doc
207	RT-237-6-Vazamentodeesgotonarua_calçada.doc
208	RT-238-1-Vazamentoemhidrante.doc
209	RT-239-4-Vazamentoemimóveldeterceiro.doc
210	RT-240-6-Vazamentointerno.doc
211	RT-241-1-Vazamentointerno-CLIENTEALEGASEREMREDEDACORSAN.doc
212	RT-242-5-Vazamentonoquadro.doc
213	RT-243-3-VendadeÁgua.doc
214	RT-244-13-VerificaçãodeFaltadeÁgua.doc
215	RT-245-4-Violaçãodolacrenasconexõesdoquadro.doc
216	RT-246-4-Violaçãodoslacsdohidrômetro.doc
217	RT-247-4-Visitadeestudantes_pesquisadoresãdependãnciasdaCORSAN.doc
218	RT-248-2-VisitasdaCorsanoimóveldocliente.doc
219	RT-250-1-VistorianasInstalaãmesnaETA_ETE_EBE_EBA(FUNCIÓN RIO).doc
220	RT-251-2-Solicitaãmesqueretornamaocliente.doc
221	RT-253-3-ÁguadeCorSuja.doc
222	RT-254-4-Religaçãoforadoprazo.doc
223	RT-256-0-TabeladeReceitasindiretas(de1072018a30062019).doc
224	RT-257-4-Cartãodecrédito.doc
225	RT-258-0-CópiadoChat.doc
226	RT-260-0-TrabalhoTécnicSocial.doc
227	RT-261-0-PoucaPressão-Ocorrênciajáconhecida.doc
228	RT-263-2-SISTEMAINDISPONÍVEL_INOPERANTE.doc
229	RT-264-0-Cadastropositivo.doc
230	RT-265-1-Esgoto-Usuárioavisaqueseconectou.doc
231	RT-267-0-ComunicadoTrocadoGrupodeFaturamento.doc
232	RT-269-0-OperaçãoVerão.doc
233	RT-270-8-ParcelamentodedívidasviaCALLCENTER.doc
234	RT-271-0-CobrançaAtiva.doc
235	RT-272-0-Ativo-Segundaviaporemil.doc
236	RT-273-0-Ativo-Parcelamentodedívidas.doc
237	RT-274-3-Mudançalocalderamal.doc
238	RT-275-0-Ativo-GravaçãodeVoz.doc
239	RT-276-0-CobrançaativaviaTRANSBORDO.doc
240	RT-277-0-CobrançaativaviaCALLBACK.doc
241	RT-278-2-ReligaçãoviaCallCenter.doc
242	RT-279-1-AgendamentodeVistoriaouLimpezadeFossa.doc
243	RT-280-0-VerificaçãodaQualidadedaÁgua.doc

ANEXO VII

Quadro 1 – Desempenhos apresentados pela empresa Explorer

Mês/Ano	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20
Período	01 a 30/06	01 a 31/07	01 a 31/08	01 a 30/09	01 a 31/10	01 a 30/11
Quantidade de atendentes em home office e presencial	Presenciais: 3 Home Office: 107	Presenciais: 3 Home Office: 104	Presenciais: 4 Home Office: 109	Presenciais:10 Home Office: 100	Presenciais:10 Home Office: 97	Presenciais:10 Home Office: 105
Quantidade de horas trabalhadas por atendente	147:20:00	147:20:00	147:20:00	147:20:00	147:20:00	147:20:00
Quantidade de horas extras trabalhadas por atendente	0	0	0	0	0	0
Quantidade de horas de absenteísmo por atendente	10,4	7,3	8,7	7,9	8,4	7,8
Tempo total dos atendimentos Dados em hh:mm:ss	9221:16:30	9558:12:37	9190:57:32	8913:05:38	10550:11:48	9978:24:22
Quantidade de desistência dos atendimentos *Abandono com mais de 90s:	1599	3640	4599	4285	5495	5116
Quantidade de horas ociosas durante o período de trabalho	5h Das 00:00 às 05:00	5h Das 00:00 às 05:00	5h Das 00:00 às 05:00	5h Das 00:00 às 05:00	5h Das 00:00 às 05:00	5h Das 00:00 às 05:00

Mês/Ano	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21
Período	01 a 31/12	01 a 31/01	01 a 28/02	01 a 31/03	01 a 30/04	01 a 31/05
Quantidade de atendentes em home office e presencial	Presenciais:10 Home Office: 105	Presenciais:10 Home Office: 99	Presenciais:10 Home Office: 96	Presenciais:10 Home Office: 96	Presenciais:10 Home Office: 93	Presenciais:10 Home Office: 101
Quantidade de horas trabalhadas por atendente	147:20:00	147:20:00	130:00:00	147:20:00	147:20:00	147:20:00
Quantidade de horas extras trabalhadas por atendente	0	0	0	0	0	26:02:04
Quantidade de horas de absenteísmo por atendente	9,8	15	12,1	9	8,9	14,7
Tempo total dos atendimentos Dados em hh:mm:ss	9214:04:49	8907:01:34	7911:57:04	10309:55:24	9568:14:58	9653:42:31
Quantidade de desistência dos atendimentos *Abandono com mais de 90s:	5083	5255	5066	6285	4666	4615
Quantidade de horas ociosas durante o período de trabalho	5h Das 00:00 às 05:00	5h Das 00:00 às 05:00	5h Das 00:00 às 05:00	5h Das 00:00 às 05:00	5h Das 00:00 às 05:00	5h Das 00:00 às 05:00

Considerações: 1.Quanto ao atendimento presencial, no período de junho a agosto de 2020, a operação esteve no máximo 4 operadores, a partir de setembro de 2020 a operação comportou uma média de 10 operadores presenciais e em home office o número médio de todo o período é de 101 operadores; 2. Houveram horas extras somente em maio/2021, sendo 8 operadores, com média de 26h02m04s trabalhadas; 3. Considerou-se horas ociosas durante o período de trabalho de 5 horas, sendo das 0h às 5h, em virtude da pandemia houve aumento considerável na demanda de atendimento impactando maior gama de horários durante o período do dia , o horário informado foi o de menor fluxo de ligações.

ANEXO VIII

Tabela 1 - Teleatendimento receptivo humano

Horário	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Média mensal	Maior N. Atendimentos
00:00	435	396	356	263	254	224	247	435	239	317	435
01:00	236	215	152	104	118	91	99	214	114	149	236
02:00	112	111	68	67	65	64	51	111	52	78	112
03:00	62	87	69	48	60	32	39	62	35	55	87
04:00	74	68	49	45	55	36	30	59	41	51	74
05:00	119	108	100	70	90	72	81	156	139	104	156
06:00	631	377	333	259	270	252	357	983	751	468	983
07:00	2.769	2.132	1.760	1.219	1.317	1.618	1.844	4.326	2.706	2.188	4.326
08:00	8.775	8.790	7.540	6.076	6.287	7.004	6.170	13.993	8.615	8.139	13.993
09:00	11.019	10.927	10.200	9.559	12.034	13.690	12.224	16.005	12.008	11.963	16.005
10:00	11.018	10.991	10.697	9.820	14.059	16.092	15.016	15.466	13.079	12.915	16.092
11:00	10.012	10.297	10.247	9.750	13.953	15.911	15.151	15.769	13.117	12.690	15.911
12:00	8.001	9.866	10.048	9.435	12.558	12.295	8.607	14.856	11.253	10.769	14.856
13:00	8.290	9.980	9.922	9.545	13.171	13.075	10.014	14.846	11.445	11.143	14.846
14:00	9.309	9.656	9.152	8.889	13.583	14.156	12.779	14.964	11.580	11.563	14.964
15:00	9.020	9.433	8.787	8.035	12.948	13.344	12.556	14.374	11.713	11.134	14.374
16:00	8.071	9.054	8.699	8.251	12.339	12.187	10.938	14.395	10.511	10.494	14.395
17:00	7.164	8.767	8.219	7.394	9.269	8.277	6.914	12.823	8.954	8.642	12.823
18:00	6.166	8.378	7.102	5.729	6.278	5.022	4.637	10.393	5.936	6.627	10.393
19:00	4.731	5.938	5.215	4.109	4.863	3.467	3.702	6.925	3.680	4.737	6.925
20:00	3.716	4.025	3.289	3.029	3.495	2.770	3.136	4.527	2.711	3.411	4.527
21:00	2.507	2.622	2.110	1.950	2.422	2.282	2.384	3.428	2.289	2.444	3.428
22:00	1.719	1.832	1.548	1.371	1.280	1.086	1.363	2.150	1.356	1.523	2.150
23:00	947	1.055	947	664	588	521	666	891	507	754	1.055
Total	114.903	125.105	116.609	105.681	141.356	143.568	129.005	182.151	132.831	132.357	183.146

Fonte: Termo de referência – Especificações técnicas da Surc

Obs.: Os valores informados no quadro acima são baseadas nos relatórios referentes aos meses de março a novembro de 2020. Para dimensionamento em feriados, sábados e domingos, deve-se considerar os seguintes percentuais em relação à tabela acima.

Tabela 2 - Teleatendimento receptivo Dias não úteis

Dia não útil	Percentual a considerar
Feriado	43%
Sábado	41%
Domingo	27%