

RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO N. 44/2021 – RTF

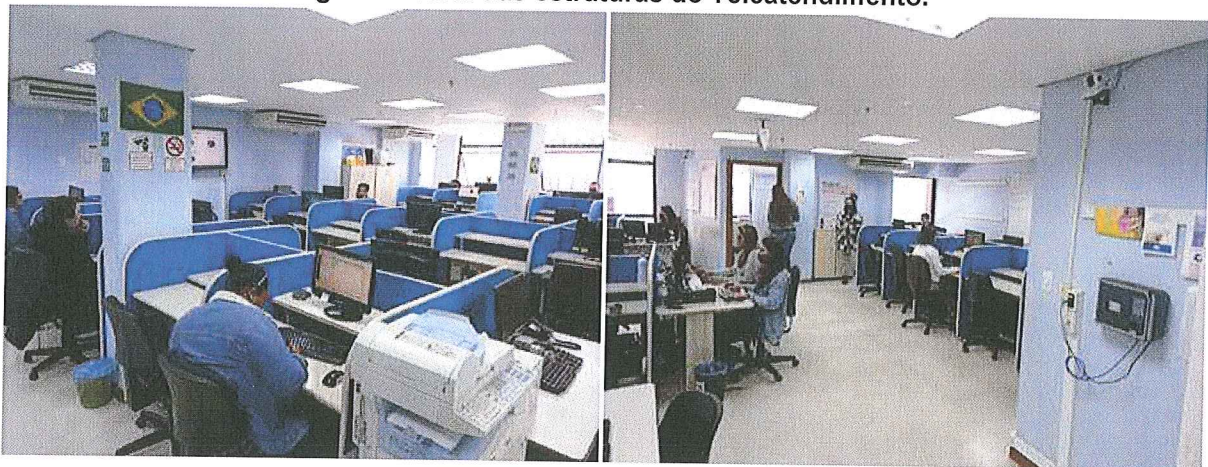
Fiscalização Regular na Superintendência
de Relacionamento com o Cliente - SURC.

1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Uma premissa 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 9 de setembro de 2021, realizou-se fiscalização na Teleatendimento da SURC em Porto Alegre/RS. O Teleatendimento está localizado na Av. Sete de Setembro, n. 641, 4º andar, em Porto Alegre/RS. Junto ao Teleatendimento está instalada a Surc, que realiza o gerenciamento das atividades do Teleatendimento. Na figura 1 estão vistas das estruturas do Teleatendimento.

Figura 1: Vista das estruturas do Teleatendimento.



2. A FISCALIZAÇÃO

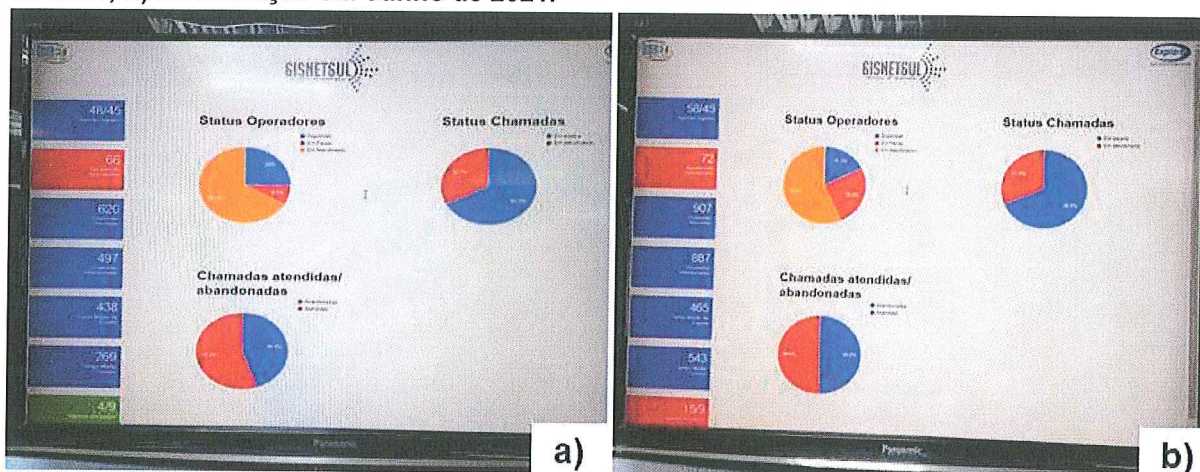
A fiscalização no Teleatendimento da Corsan foi da modalidade direta, do tipo regular. A fiscalização foi planejada para uma manhã, havendo uma reunião com os gestores, marcando o início das atividades, na qual a equipe da Agesan-RS relatou as responsabilidades de seus membros para Corsan, apresentado o cronograma de atividades (conforme registrado em Ata de Reunião de Abertura). Com todos cientes do planejamento, a fiscalização foi executada e encerrou-se após a verificação e coleta de dados propostos.

Os principais pontos abordados na fiscalização tiveram origem do Processo n. 078/2021, na qual foi realizada fiscalização sob demanda ao Teletendimento. Naquele momento existiam reclamações na Ouvidoria da Agesan-RS quanto à demora no atendimento. Verificou-se com aquela fiscalização sob demanda que a maior demanda no Teletendimento eram solicitações de serviços relacionados as faturas, que aumentaram com a suspensão das atividades das leituras devido ao período crítico da pandemia de Covid-19 em março de 2021, havendo um agravante que a Surc não podia (ainda não pode) aumentar sua capacidade de atendimento por limitações de contratos.

A ampliação da capacidade está em processo de elaboração de licitação, na qual existe uma previsão que execução do edital até do final de outubro de 2021. Desta forma, pretende-se tornar mais ágil os atendimentos realizados. Em contra partido, a Surc está realizando ações para oferecer alternativas aos usuários, como a instalação de Totens em mais pontos, aumentando a quantidade de serviços disponíveis no *Toten*, disponibilizando mais serviços através da *internet* e aplicativos.

A figura 2 apresenta um comparativo da situação momentânea das fiscalizações realizadas em junho de 2021 e setembro de 2021. Verificou-se que a quantidade de operadores logados é a mesma de 45, ocorreu uma leve diferença entre pessoas aguardando para o atendimento de 72 para 66, as chamadas atendidas ocorreu um diferença expressiva de 907 para 620, as chamadas abandonadas ocorreu uma diferença expressiva de 887 para 497, o tempo médio de espera e o tempo médio falando com diferença pequenas. Esses dados são insuficientes para ter alguma conclusão, mas de forma superficial destacou-se uma redução nas quantidades de atendimento e de abandonos dos atendimentos.

Figura 2 – Vistas do monitor de desempenho do Teletendimento. a) Fiscalização em Setembro de 2021; b) Fiscalização em Junho de 2021.



A seguir apresentaremos dados solicitados à Corsan, através do Ofício n. 283/2021, que foram respondidos à Agesan-RS através do Ofício n. 1471/2021 – GP. No quadro 1 está apresentado a quantidade de serviço fornecidos pela Surc, organizados na forma de atendimento que é disponibilizado.

Handwritten signature

Quadro 1 – Forma que o serviço é disponibilizado ao usuário

Serviços	Call Center	Chat	US	App	Tudo Fácil	Central de Serviços	Totem	Fale Conosco	Redes Sociais
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	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			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		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	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

Handwritten signature and scribbles in purple ink.

O quadro 2 apresenta os serviços oferecidos pelo Surc e os prazos para a cumprimento da solicitações.

Quadro 2 – Serviços e prazos disponibilizados pela Surc

Serviços	Prazo
Solicitar Aferição do hidrômetro	30 dias
Reclamar Água com gosto, cheiro ou suja	48 horas
Solicitar alteração do endereço de entrega	24 horas
Solicitar/Imprimir Certidão negativa de débito	24 horas
Solicitar Desconto Social (Tarifa Social)	20 dias
Solicitar Confirmação de leitura	5 dias
Conserto e/ou manutenção de chuveiro público	24 horas
Verificar a Situação do abastecimento	24 horas
Apresentar contraditório / Defesa contra auto de constatação de irregularidade	30 dias
Solicitar Demonstrativo da fatura em Braille	24 horas
Solicitar Encerramento da relação contratual entre Corsan e o usuário do imóvel	24 horas
Cadastrar e-mail para envio da fatura	24 horas
Informar Hidrômetro com vazamento	24 horas
Informar Hidrômetro embaçado	10 dias
Informar Hidrômetro furtado/parado/violado/quebrado/virado	10 dias
Solicitar/Imprimir Laudo de qualidade da água	24 horas
Solicitar Limpeza de fossa séptica	10 dias
Solicitar Limpeza e remoção de entulho na via pública	10 dias
Solicitar Mudança local do ramal ou quadro	17 dias (10 dias vistoria + 7 para execução)
Reclamar de Muita pressão	48 horas
Solicitar Parcelamento de dívida	3 dias
Reclamar de Pouca pressão	24 horas
Registro do quadro com problemas	24 horas
Solicitar Religação abastecimento de água	48 horas
Solicitar Repavimentação de rua/calçada	24 horas
Solicitar Revisão cadastral	10 dias
Solicitar 2ª via da fatura	24 horas
Solicitar a Suspensão do abastecimento (a pedido do usuário)	5 dias para vistoria + 7 dias para execução
Solicitar Troca de titularidade / Alteração do usuário	24 horas
Informar Vazamento de água na rua/calçada	24 horas
Informar Vazamento de esgoto na rua/calçada	48 horas
Informar Vazamento em hidrante	24 horas
Informar Vazamento no quadro	24 horas
Reclamar de Falta de água	24 horas
Atualização da base	24 horas
Solicitar alteração dia de vencimento da fatura	24 horas
Solicitar conserto de caixa de inspeção de esgoto	48 horas
Solicitar Ligação nova de água e/ou esgoto	10 dias para vistoria + 7 para ligação, após apresentação da documentação
Solicitar redução de valores por vazamento invisível	30 dias

Handwritten signature

A tabela 1 apresenta os 15 serviços com maiores ocorrências de atendimentos realizados pela Surc no período de julho/21 à setembro/21, organizados por municípios regulados pela Agesan-RS e apresentado o total geral. Destaca-se que a solicitação da segunda via da fatura é a principal ocorrência em todos municípios. A solicitação do código de barras da fatura apresenta como a segunda maior ocorrência entre todos os municípios. A consulta da situação do abastecimento, a terceira maior ocorrência no total geral.

Tabela 1 – Atendimentos realizados pela Surc.

Serviços	Canela	Campo Bom	Canoas	Capela de Santana	Estância Velha	Esteio	Igrejinha	Nova Santa Rita
Solicitar 2a via da Fatura (Correio/US/Email)	21.355	29.824	215.097	1.921	29.547	54.200	9.949	17.417
Código de barras (2ª VIA DA FATURA)	3.614	3.996	28.883	408	4.858	8.357	2.116	3.163
Consulta situação do abastecimento	1.237	6.447	43.538	771	2.814	16.349	1.353	1.035
Consulta de imóvel	869	1.323	10.565	155	1.271	3.075	669	684
Verificação de Falta de Água	550	1.967	4.104	218	789	1.973	552	246
Central de Serviços Via Internet	338	501	5.205	25	505	1.781	341	438
Troca de titularidade	572	638	2.917	40	737	1.192	547	328
Parcelamento de Dívidas - CORSCI	349	412	2.645	32	433	1.081	322	344
Registro de Fatura em Processo de Quitação	610	1.000	420	56	791	377	971	293
Vazamento no quadro	296	485	2.349	35	426	641	277	192
Alterar nome do usuário na fatura	135	202	2.652	34	230	682	132	187
Religação Abastecimento de Água	348	859	297	39	626	314	802	202
Vazamento de água na rua/calçada	222	485	1.383	42	412	721	219	109
Envio/Cancelamento de Fatura por E-mail	278	353	1.696	11	278	474	240	117
Ligação de Água e ou Esgoto	214	161	1.521	23	356	376	190	311

Serviços	Parobé	Portão	Riozinho	Rolante	Sapiranga	Sapucaia do Sul	Três Coroas	Total
Solicitar 2a via da Fatura (Correio/US/Email)	15.983	9.184	928	4.465	22.832	106.603	7.548	546.853
Código de barras (2ª VIA DA FATURA)	5.701	1.372	108	558	4.801	22.239	2.431	92.605
Consulta situação do abastecimento	1.226	1.466	115	207	5.020	6.776	339	88.693
Consulta de imóvel	1.009	464	22	97	1.666	4.382	193	26.444
Verificação de Falta de Água	498	420	33	41	1.837	2.005	98	15.331
Central de Serviços Via Internet	550	192	5	19	746	1.820	43	12.509
Troca de titularidade	586	336	81	348	848	1.597	358	11.125
Parcelamento de Dívidas - CORSCI	375	205	9	132	451	1.310	169	8.269
Registro de Fatura em Processo de Quitação	541	221	15	310	1.178	156	533	7.472
Vazamento no quadro	338	145	25	82	491	1.017	159	6.958
Alterar nome do usuário na fatura	192	118	4	15	317	1.185	44	6.129
Religação Abastecimento de Água	397	159	12	210	979	107	378	5.729
Vazamento de água na rua/calçada	209	122	11	24	526	841	51	5.377
Envio/Cancelamento de Fatura por E-mail	270	128	3	72	294	817	80	5.111
Ligação de Água e ou Esgoto	305	204	25	74	321	331	73	4.485

J. P. Wagner

A tabela 2 apresenta os 15 serviços com maiores ocorrências de atendimentos realizados pela Surc no 0800, no período de julho/21 à setembro/21, organizados por municípios regulados pela Agesan-RS e apresentado o total geral. Destaca-se que a consulta do imóvel é a principal ocorrência em todos municípios. A solicitação da segunda via da fatura apresenta-se como a segunda maior ocorrência entre todos os municípios. A consulta da central de serviços via *Internet*, a terceira maior ocorrência no total geral.

Tabela 2 – Atendimento realizados pela Surc no 0800.

Serviços 0800	Canela	Campo Bom	Canoas	Capela de Santana	Estância Velha	Esteio	Igrejinha	Nova Santa Rita
Consulta de imóvel	860	1.311	10.506	154	1.258	3.049	664	677
Solicitar 2a via da Fatura (Correio/US/Email)	282	484	5.578	73	489	1.327	154	248
Central de Serviços Via Internet	292	423	4.596	19	442	1.626	315	404
Alterar nome do usuário na fatura	121	188	2.485	33	215	647	127	171
Serviço solicitado e não prestado - Reclamação	147	158	1.776	27	301	607	14	178
Data do corte de água	118	183	1.372	22	131	389	87	93
Verificação de Falta de Água	129	401	820	42	160	409	123	43
Religação	140	358	459	30	369	422	182	178
Solicitação dentro do prazo	98	237	1.209	21	134	445	69	67
Vazamento no quadro	143	174	1.175	22	168	271	131	78
Fatura não entregue	34	124	1.394	17	96	322	51	36
Parcelamento de Dívidas - CORSCI	63	83	1.244	10	110	318	58	145
Vazamento de água na rua/calçada	117	283	781	19	186	369	99	56
Solicitar 2a via da Fatura (Informativa)	66	132	1.117	28	108	323	61	43
Parcelamento de dívidas	71	87	1.295	14	99	285	53	98

Serviços 0800	Parobé	Portão	Riozinho	Rolante	Sapiranga	Sapucaia do Sul	Três Coroas	Total
Consulta de imóvel	1.000	463	22	97	1.654	4.353	193	26.261
Solicitar 2a via da Fatura (Correio/US/Email)	300	123	3	28	472	2.719	68	12.348
Central de Serviços Via Internet	521	174	4	17	681	1.609	41	11.164
Alterar nome do usuário na fatura	183	113	3	15	300	1.118	37	5.756
Serviço solicitado e não prestado - Reclamação	132	109	2		272	605	14	4.342
Data do corte de água	122	50	1	8	208	568	41	3.393
Verificação de Falta de Água	110	105	14	10	495	418	18	3.297
Religação	237	136	2	19	555	146	44	3.277
Solicitação dentro do prazo	127	74		6	276	382	18	3.163
Vazamento no quadro	157	72	18	24	186	445	66	3.130
Fatura não entregue	78	27	6	11	88	703	28	3.015
Parcelamento de Dívidas - CORSCI	106	66	1	18	199	472	24	2.917
Vazamento de água na rua/calçada	114	61	7	13	271	434	26	2.836
Solicitar 2a via da Fatura (Informativa)	107	41	4	7	159	589	21	2.806
Parcelamento de dívidas	110	54	1	8	162	437	14	2.788

[Handwritten signature]

A tabela 3 apresenta os 15 serviços com maiores ocorrências atendimentos realizados pela Surc na *Internet* e Aplicativo, no período de julho/21 à setembro/21, organizados por municípios regulados pela Agesan-RS e apresentado o total geral. Destaca-se que a solicitação de segunda via da fatura é a principal ocorrência em todos municípios. A solicitação da troca de titularidade apresenta-se como a segunda maior ocorrência entre todos os municípios. O registro de fatura em processo de quitação, a terceira maior ocorrência no total geral.

Tabela 3 – Atendimentos realizados pela Surc na *Internet* e aplicativo

Serviços da Internet e Aplicativo	Canela	Campo Bom	Canoas	Capela de Santana	Estância Velha	Esteio	Igrejinha	Nova Santa Rita
Solicitar 2a via da Fatura (Correio/US/Email)	1.442	4.176	8.379	155	2.063	4.618	1.127	894
Troca de titularidade	539	606	2.439	37	692	1.098	514	304
Registro de Fatura em Processo de Quitação	488	734	163	31	467	131	747	137
Religação Abastecimento de Água	285	670	177	26	389	123	635	121
Ligação de Água e ou Esgoto	172	116	579	16	247	180	155	164
Parcelamento de Dívidas - CORSCI	198	209	375	11	147	373	192	70
Encerramento Contrato	53	133	209	5	187	152	78	77
Substituição de Fatura por Acerto de Leitura	51	134	269	1	63	434	14	25
Envio/Cancelamento de Fatura por E-mail	139	120	173	1	71	38	131	7
Ligação de Esgoto	2		316			723		
Substituição de Fatura Por Redução Autorizada	91	77	229		53	109	24	22
Vazamento no quadro	20	130	79	1	70	83	51	40
Pagamento via Cartão	33	127	219	1	57	109	32	12
Serviços no Quadro	10	97	134		41	49	20	51
Serviços de Cadastro/Imóvel		12	126			48	89	1

Serviços da Internet e Aplicativo	Parobé	Portão	Riozinho	Rolante	Sapiranga	Sapucaia do Sul	Três Coroas	Total
Solicitar 2a via da Fatura (Correio/US/Email)	852	751	403	1.396	1.696	5.383	689	34.024
Troca de titularidade	569	328	81	345	789	1.412	351	10.104
Registro de Fatura em Processo de Quitação	307	115	11	290	514	89	495	4.719
Religação Abastecimento de Água	248	82	9	195	495	80	352	3.887
Ligação de Água e ou Esgoto	205	145	25	70	161	164	68	2.467
Parcelamento de Dívidas - CORSCI	147	63	5	106	111	227	98	2.332
Encerramento Contrato	112	63	9	110	118	254	54	1.614
Substituição de Fatura por Acerto de Leitura	19	3	1		71	272	38	1.395
Envio/Cancelamento de Fatura por E-mail	121	46	3	48	110	69	31	1.108
Ligação de Esgoto								1.041
Substituição de Fatura Por Redução Autorizada	28	15		6	50	107	26	837
Vazamento no quadro	41	16	6	43	102	77	51	810
Pagamento via Cartão	6	3		1	62	114	2	778
Serviços no Quadro	51	30	4	12	4	91	38	632
Serviços de Cadastro/Imóvel	11				65	221	20	593

Handwritten signature and initials in blue ink.

A tabela 4 apresenta os atendimentos realizados pela Surc no *Toten*, no período de julho/21 à setembro/21, organizados por municípios regulados pela Agesan-RS e apresentado o total geral. Destaca-se que a solicitação de código de barras da fatura é a principal ocorrência em todos municípios. A consulta da situação do abastecimento destaca-se como a segunda maior ocorrência entre todos os municípios. O pagamento via cartão, a terceira maior ocorrência no total geral.

Tabela 4 – Atendimentos realizados pela Surc no *Toten*.

Serviços dos Totens	Canela	Campo Bom	Canoas	Capela de Santana	Estância Velha	Esteio	Igrejinha	Nova Santa Rita
Código de barras (2ª VIA DA FATURA)	1.121	217	1.365	22	742	946	532	613
Consulta situação do abastecimento	12	6	84		19	15	7	4
Pagamento via Cartão	1	2	30		12	7		3
Vazamento no quadro	4		11		10	2	3	2
Vazamento de água na rua/calçada	2	2	3		4	2		2
Envio/Cancelamento de Fatura por E-mail	1	1			6	1	1	
Verificação de Falta de Água			1		1	1		

Serviços dos Totens	Parobé	Portão	Riozinho	Rolante	Sapiranga	Sapucaia do Sul	Três Coroas	Total
Código de barras (2ª VIA DA FATURA)	2.268	110	6	29	1.115	5.525	1.545	16.156
Consulta situação do abastecimento	34	9	2	3	6	11	5	217
Pagamento via Cartão	3	5		4	17	6	2	92
Vazamento no quadro	32	1	1		13	1		80
Vazamento de água na rua/calçada	11				2	4		32
Envio/Cancelamento de Fatura por E-mail	15	1			3	3		32
Verificação de Falta de Água	1				1			5

Na tabela 5 apresentam-se os resultados dos desempenhos operacionais do Teleatendimentos no período de julho/21 à setembro/21 (até o dia 14). Os dados são insuficientes para gerar uma comparação com a Fiscalização sob demanda do Processo n. 078/2021. Contudo, serviram para o histórico de acompanhamento dos desempenhos.

Tabela 5 – Desempenhos do Teleatendimento.

PERÍODO/MÊS	Julho		Agosto		Setembro (Até dia 14)	
	Presencial	Home Office	Presencial	Home Office	Presencial	Home Office
Quantidade de atendentes em home office e presencial (na sede da CORSAN)	15	102	18	104	16	106
Quantidade de horas trabalhadas por atendente (hh:mm:ss)	147:20:00		147:20:00		68:00:00	
Quantidade de horas extras trabalhadas por atendente	0		0		0	
Quantidade de horas de absenteísmo por atendente (hh:mm:ss)	13:42:24		10:04:45		4:05:54	
Quantidade de ligações recebidas	92.101		88.860		34.980	
Tempo total dos atendimentos (hh:mm:ss)	9414:57:46		9270:58:05		4010:51:30	
Quantidade de desistência dos atendimentos	4.734		4.727		2.222	
*Abandono com mais de 90s:	4.734		4.727		2.222	
Quantidade de horas ociosas durante o período de trabalho	5h		5h		5h	
	Das 00:00 às 05:00		Das 00:00 às 05:00		Das 00:00 às 05:00	

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da fiscalização executada percebeu-se que existiram melhoras no desempenho do atendimento, sendo o período crítico ocorrido em março de 2021, decorrente da suspensão de atividades de leituras em campo. A Ouvidoria da Agesan-RS percebeu uma diminuição nas reclamações do Teleatendimento, manifestando que a partir das 18 horas os serviços não apresentam nenhum problema de espera. Os dados do Teleatendimento passados à Agesan-RS servirão de base de estudos do acompanhamento da evolução dos resultados, podendo futuramente servirem como referências as normativas. A migração para atendimentos virtuais é uma tendência da Surc, porém pretende-se ampliar a capacidade do Teleatendimento com o edital que está em desenvolvimento.

ENCERRAMENTO

Estes signatários apresentam o presente trabalho concluído, constando de 9 (nove) folhas digitadas apenas de um lado, rubricadas, exceto esta última que segue devidamente datada e assinada, colocando-se à disposição para esclarecimentos.

Canoas, 29 de setembro de 2021.



Daniel Luz dos Santos
Assessor de Fiscalização



Wagner Gerhardt Mâncio
Agente de Fiscalização

De acordo,



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



Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do
Rio Grande do Sul

ANEXO (S)

Ofício de Aviso de Fiscalização

Ata de Abertura

Ofício n. 283/2021 da Agesan-RS – solicitação de informações

Ofício n. 1471/2021 – GP – resposta a informações

Ofício de Aviso de Fiscalização

Ofício N.º 243/2021

Canoas, 12 de agosto de 2021.

Assunto: Fiscalização Técnica

Prezado Senhor,

Por meio deste, informamos a Vossa Senhoria que realizaremos fiscalização na área de tele atendimento comercial (SURC) desse prestador, no dia **09 de setembro de 2021**.

Para tanto, solicitamos a colaboração de Vossa Senhoria no sentido de que sejam disponibilizadas aos técnicos deste ente regulador, quando do início da fiscalização, as seguintes condições:

- 1) sala privativa para acomodar 3 pessoas;
- 2) livre acesso às dependências desse prestador, além de liberdade para contato com as pessoas representantes das áreas a serem fiscalizadas; e
- 3) fornecimento de todas as informações e documentos solicitados pelos técnicos, durante a ação fiscalizadora.

Solicitamos informar os nomes dos representantes desse prestador para os contatos e apoios requeridos. Informamos que a reunião de abertura dos trabalhos será realizada no dia **09 de setembro de 2020 às 09:30 h**, na sede da Superintendência de Relacionamento com o cliente da Corsan, situada na rua Sete de Setembro, 641, 6º andar, Porto Alegre - RS.

Nessa oportunidade, será apresentada a nossa equipe de fiscalização, e o detalhamento das atividades a serem executadas.

Ressaltamos a necessidade de que sejam notificados os representantes desse prestador, principalmente aqueles diretamente envolvidos com os assuntos relacionados com a ação fiscalizadora, para que estejam disponíveis no período da fiscalização.

Colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, o que poderá ser feito pelos seguintes meios de contato: e-mail: fiscalizacao@agesan-rs.com.br ou pelo telefone (51) 3075-9576.

Atenciosamente,



Demétrius Jung Gonzalez
Diretor Geral
AGESAN-RS

1. Identificação da reunião

Data da reunião	Horário			Local	Coordenador da reunião
09/09/2021	Início:	09:30 h	Término: 10:30	Rua Sete de Setembro, 641 4º Andar Porto Alegre/RS	Fiscalização AGESAN

2. Objetivo

Promover fiscalização na SURC, 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. Vagner Mâncio	AGESAN	3075-9576	fiscalizacao@agesan-rs.com.br
3. ANELIZE BÉLLIO TEIXEIRA	CORSAN	3215-5491	ANELIZE.TEIXEIRA@CORSAN.COM.BR
4. DANIELA SILVA DE CARVALHO	CORSAN	3215-5491	daniela.carvalho@corsan.com.br
5. GUILHERME MORGAMI ESBOGNI	CORSAN	R. 4071	guilherme.esbogni@corsan.com.br
6. —	—	—	—
7. —	—	—	—
8. —	—	—	—

4. Discussão da pauta

Decisão	Responsável	Data limite
a) Fiscalização do Atendimento ao Cliente.	Daniela	09/09/2021
b) Fiscalização do ambiente de atendimento.	Daniela	09/09/2021
c) Fiscalização na plataforma de atendimento.	Daniela	09/09/2021

5. Pendência identificada

Decisão	Responsável	Data limite
a) Foi enviado uma lista de documentos através do	Deret	15/09/2021
b) Ofício 283/2021	Deret	15/09/2021
c) —	—	—

6. Outros assuntos (em anexo, se necessário)

7. Fechamento da ata

Data da ata	Assinatura do relator
-------------	-----------------------

Em 09/09/2021


DANIEL LUZ DOS SANTOS
Assessor de Fiscalização AGESAN-RS

ANEXOS:

Não há anexos.

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

Ofício 283/2021

Canoas, 09 de setembro de 2021.

À

Sr.^a Eryln de Moura Costa
Gestora de Departamento
DERET/SUPRIN/DP CORSAN

Assunto: Solicitação de informações complementares referente à fiscalização regular realizada no teleatendimento da SURC Corsan.

Processo AGESAN número: 044/2021.

Prezados,

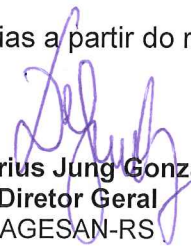
Conforme combinado na reunião inicial da fiscalização regular realizada no teleatendimento da SURC Corsan no dia 09 de setembro de 2021, solicitamos o envio dos itens listados abaixo:

- 1- Novo termo de referência da licitação para o novo contrato do serviço de teleatendimento (0800).
- 2- Relação atualizada de serviços realizados na SURC, discriminado por canal (0800, site, etc.).
- 3- Tabela atualizada de prazos dos serviços prestados pela Corsan.
- 4- Procedimentos/roteiros atualizados de atendimento no 0800;
- 5- Quantidade de atendentes em *home office* e presencial (na sede da SURC);
- 6- Quantidade de horas trabalhada por atendente (julho, agosto e setembro de 2021);
- 7- Quantidade de horas extras trabalhadas por atendente (julho, agosto e setembro de 2021);
- 8- Quantidade de horas de absenteísmo por atendente (julho, agosto e setembro de 2021);
- 9- Quantidade de ligações recebidas (julho, agosto e setembro de 2021);
- 10- Tempo total dos atendimentos (julho, agosto e setembro de 2021);
- 11- Quantidade de desistências dos atendimentos (julho, agosto e setembro de 2021);
- 12- Assunto do atendimento do serviço (estratificado por assunto ou relação total);
- 13- Quantidade de horas ociosas durante o período de trabalho (julho, agosto e setembro de 2021);

Caso haja dúvida, favor entrar em contato através do e-mail da fiscalização (fiscalizacao@agesan-rs.com.br) ou pelo telefone: 3075-9576.

Solicitamos os dados num prazo de 05 dias a partir do recebimento deste ofício.

Atenciosamente,


Demétrius Jung Gonzalez
Diretor Geral
AGESAN-RS



COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA
SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO TÉCNICA

Of. 1471/2021 – GP

Porto Alegre, 21 de setembro de 2021.

Ao Sr. Demétrius Jung Gonzalez,
Diretor Geral,
Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – AGESAN-RS,
Canoas/RS.

Assunto: Ofício Nº 283/2021.

Senhor Diretor,

Vimos pelo presente, em atenção ao Ofício nº 283/2021 dessa AGESAN, que trata de solicitação de informações complementares referentes a fiscalização regular realizada no tele atendimento da SURC, encaminhar em anexo as informações solicitadas.

No que se refere ao item 4 do referido ofício, roteiros de tele atendimento, informo que os mesmos se encontram disponíveis no link abaixo:

- https://drive.google.com/drive/folders/1DICdh2dPSBh_MyK700qg4q8v81cG_0VH?usp=sharing.

Sendo o que tínhamos para o momento, apresentamos nossas cordiais saudações.

Atenciosamente,

Eroni de
Avila Ferreira
Lago
Eroni de Avila Ferreira Lago,
Chefe de Gabinete da Presidência.

Assinado de forma
digital por Eroni de
Avila Ferreira Lago
Dados: 2021.09.21
17:34:19 -03'00'