

RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO N. 073/2022 – RTF

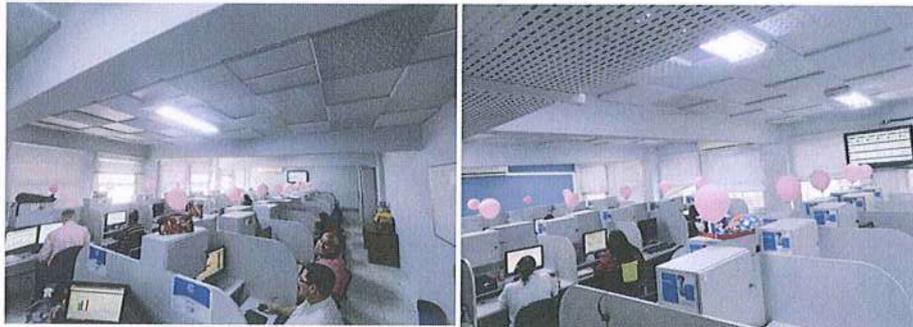
Fiscalização Regular na Superintendência
de Relacionamento com o Cliente - Surc.

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 13 de outubro de 2022, realizou-se fiscalização no Teleatendimento da Surc. O Teleatendimento está localizado na Travessa Leonardo Truda, n. 98, 5º andar, em Porto Alegre/RS. A Surc é o setor da Corsan responsável pelo gerenciamento das atividades do Teleatendimento, esta fica localizada na Av. Sete de Setembro, n. 641, 4º andar, em Porto Alegre/RS. Na figura 1 estão os registros fotográficos 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 reponsabilidades 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.

A fiscalização de acompanhamento verificou a situação de alguns pontos, que foram abordados na fiscalização referente ao Processo n. 044/2021. Entre estes, estava a demora no atendimento dos usuários por meio do serviço de Teleatendimento, conforme reclamações Ouvidoria da Agesan-RS, que resultaram na fiscalização sob demanda Processo n. 078/2021. Na fiscalização realizada em 2021, havia sido informado que haveria ampliação na prestação do serviço.

A equipe de fiscalização constatou que o Teleatendimento Receptivo está ocupando um novo espaço, o qual comporta um número maior de atendentes. Desta forma, foi possível aumentar o quadro

de colaboradores, o que proporcionou uma redução no tempo de espera dos usuários, permitindo uma maior agilidade no atendimento.

Um outro ponto abordado no Processo n. 44/2021 foi a previsão de instalação de *Totens* nas Unidades de Atendimento da Corsan. Esta melhoria também foi executada, sendo que durante as fiscalizações nos municípios, verificou-se a presença de *Totens*, bem como a concessionária disponibiliza um aplicativo para o agendamento de atendimento.

O Teleatendimento Receptivo ou Unidade de Resposta Audível (URA) é composto por uma equipe que presta informações aos usuários via telefone, com base em roteiros desenvolvidos pela Corsan. Os usuários solicitam diferentes tipos de serviços relacionados a água e esgoto, sendo a demanda inserida no sistema e repassada ao setor da Corsan responsável por sua execução.

O Teleatendimento Receptivo é realizado pela empresa terceirizada "Explorer Call Center e Serviços Temporários LTDA" por meio de contrato de prestação de serviço. Esta é responsável pela contratação e capacitação da equipe que atua na URA.

A equipe de fiscalização acompanhou o Teleatendimento de um dos colaboradores da empresa terceirizada. O usuário solicitou uma demanda ao atendente. Este observou o descrito no roteiro, sendo que como era um serviço que já havia sido requerido, o mesmo pesquisou no sistema e por meio do histórico esclareceu as dúvidas do usuário.

O treinamento dos colaboradores é realizado pela empresa terceirizada na modalidade presencial e a distância, sendo que a carga horária total é de 50h. A capacitação aborda sobre: aspectos comportamentais, conceitos técnicos referentes aos serviços prestados pela Corsan e também quanto ao uso do sistema de cadastro de solicitações de usuários. Esta também possui uma etapa de operação assistida, em que a equipe de treinamento acompanha o atendimento do novo colaborador para sanar dúvidas e auxiliá-lo.

A equipe responsável pelo curso de capacitação pertencente à empresa terceirizada. Esta foi capacitada pela Corsan, para realizar o treinamento de novos colaboradores. O controle da empresa, quanto aos que fizeram o treinamento, é por meio de ata de presença e documento contendo o conteúdo programático, porém não é emitida certificação. Desta forma, durante a fiscalização, a equipe da Agesan-RS recomendou que fossem fornecidos certificados para os alunos que concluíram o curso, visto que este serve como documento comprobatório de sua capacitação. A equipe da empresa "Explorer" que realiza o treinamento dos novos colaboradores também deve possuir certificado de capacitação emitido pela Corsan.

A Agesan-RS solicitou à Surc que fossem encaminhados os documentos comprobatórios de que os colaboradores da URA estão devidamente treinados. Em resposta ao Ofício n. 466/2022, a Surc forneceu via correio eletrônico alguns certificados de colaboradores que receberam treinamento no início de outubro, conforme figura 2. Desta forma, a empresa terceirizada já está executando o que foi solicitado pela Agesan-RS.

Figura 2 – Certificado de treinamento do colaborador do Teleatendimento Receptivo.



Os colabores que fizeram a capacitação, caso necessário devem realizar curso de reciclagem ou treinamento de qualificação. A URA possui um sistema de monitoramento de chamadas e gravação dos atendimentos. A equipe de treinamento faz a escuta dos atendimentos e verifica se estão de acordo com o estabelecido nos roteiros disponibilizados pela Corsan. Desta forma, é avaliada a eficiência na prestação do serviço de teleatendimento e também a necessidade da realização de curso de reciclagem. O treinamento de qualificação ocorre, normalmente, aos fins de semana, com base na análise das chamadas telefônicas. Além disso, existem outras situações, em que são realizados treinamentos extras.

A avaliação quanto à qualidade da prestação do serviço de teleatendimento também é realizada pelo Departamento de Padronização e Controle do Atendimento (Depac) da Corsan. Este é o setor da Corsan responsável por repassar todas as atualizações de normas ou alterações nos procedimentos dos serviços prestados. Além disso, tem a função de disponibilizar os roteiros e as atualizações destes. Este indica à URA a necessidade da realização de treinamento de qualificação. De acordo com a empresa terceirizada, estas informações são repassadas via correio eletrônico.

Um relatório de atendimento é emitido pela empresa terceirizada e encaminhado à Corsan. Esta analisa e faz as recomendações de melhorias, caso seja necessário. Os fiscais da Corsan realizam o controle da qualidade do atendimento por meio de indicadores, os quais são baseados no tempo de espera por atendimento, no cumprimento do estabelecido nos roteiros, entre outros fatores.

Destaca-se que uma parcela da equipe do teleatendimento também é responsável pela cobrança das faturas de água e esgoto que estão em atraso. O colaborador faz a cobrança da fatura por teleatendimento, sendo que por meio deste, procura fazer a negociação com o usuário estabelecendo um prazo para pagamento, apresentando formas de parcelamento, entre outras possibilidades. Contudo, se as informações constantes no sistema estiverem equivocadas e o número de telefone não corresponder ao usuário, são feitas as atualizações cadastrais do contato, endereço, entre outras.

A Corsan encaminha à URA diariamente uma lista contendo os usuários, os quais estão com as faturas em atraso. No final do dia, a URA repassa à Corsan um relatório atualizado com o detalhamento das negociações realizadas, bem como informando sobre as situações, em que não foi possível entrar em contato com o usuário, entre outras observações. Um dos objetivos da Corsan é implementar uma espécie de relatório monetário, no qual seja possível mensurar a eficiência das cobranças da fatura por telefone. No caso de cobranças encaminhadas via correio e que não correspondem ao usuário, este deve entrar em contato por telefone para atualizar o cadastro ou solicitar o cancelamento da cobrança. Os colaboradores do setor de cobrança são treinados pela mesma equipe responsável pela capacitação, porém estes também não recebem certificação. No entanto, após a fiscalização realizada pela Agesan-RS estes passaram a ser emitidos.

Os colaboradores que atuam nas unidades de atendimento também pertencem à empresa terceirizada "Explorer Call Center e Serviços Temporários LTDA". Esta contrata os novos funcionários e realiza o treinamento destes. A avaliação da eficiência do atendimento presencial em cada município é feita com base nas ligações recebidas pelo Teleatendimento. As dúvidas frequentes, que são constatadas pela URA quanto a um determinado município, são utilizadas como base para identificar lacunas no atendimento presencial e também para o planejamento de reciclagens da equipe das unidades. Todas as unidades também possuem um gestor, o qual é denominado de retaguarda. Este fica à disposição da equipe para sanar possíveis dúvidas, bem como para avaliar a necessidade de realização de curso de reciclagem. Caso haja necessidade de treinamento de qualificação, este comunica a equipe de capacitação via correio eletrônico. A "Explorer" está em processo de elaboração de um formulário para avaliação dos gestores das equipes de atendimento.

A empresa terceirizada gerencia os colaboradores do Teleatendimento Receptivo e das Unidades de Atendimento, desta forma estes são responsáveis pela atualização de suas fichas funcionais e também por manter em dia as obrigações legais trabalhistas. De acordo com esta, o número de colaboradores no teleatendimento varia de acordo com a demanda. No panorama atual, em uma parcela da equipe é composta de novos colaboradores, porém a rotatividade está relacionada,

principalmente, a questões pessoais dos mesmo, do que ao perfil de trabalho destes. Já o atendimento presencial apresenta uma rotatividade de colaboradores bastante inferior.

Em relação à Surc, durante a fiscalização, foi informado que esta passou a utilizar uma nova forma de comunicação com o usuário via multimeios, que se trata do uso do *WhatsApp*. De acordo com esta, o usuário pode utilizar o aplicativo para solicitar a segunda via das faturas. No entanto, o atendimento é realizado somente por meio de inteligência artificial e não é possível conversar com um atendente do Teleatendimento. Os usuários já estão utilizando o aplicativo, sendo que o número de acessos a essa nova forma de comunicação é grande, embora sua implantação seja recente, conforme a quantificação feita pela Surc, cerca de 1.700 faturas foram emitidas em um único dia.

A seguir estão dispostas algumas informações que foram solicitadas à Surc, por meio do Ofício n. 528/2022, quanto aos serviços prestados. No quadro 1, é possível visualizar o número total de colaboradores que estão trabalhando na modalidade presencial e home office no ano de 2022.

Quadro 1 – Total de colaboradores trabalhando na modalidade presencial e home office no ano de 2022.

Operadores Callcenter	
Home Office	132
Presencial	35

No quadro 2, é possível observar o número total de colaboradores que prestam serviço por meio de empresas terceirizadas nas unidades comerciais da Corsan, as quais são reguladas e fiscalizadas pela Agesan-RS.

Quadro 2 – Total de colaboradores de atendentes terceirizados nas unidades comerciais.

Localidade	Quantidade de Atendentes terceirizados
Campo Bom	1
Canela	2
Charqueadas	1
Erechim	2
Estância Velha	2
Guaíba	4
Sapiranga	1
Sapucaia do Sul	5
Taquara	1
Tramandaí	3
Xangri-lá	2

No quadro 3, estão descritos o número total mensal de ligações recebidas pelo teleatendimento e também ad quantidade de desistências na espera do atendimento.

Quadro 3 – Informações sobre o número total de ligações recebidas e número de desistências

2022	Quantidade de ligações	Quantidade de desistências
Janeiro	89.023	-
Fevereiro	75.526	-
Março	81.415	2.454
Abril	94.471	18.993
Maiο	104.962	26.732
Junho	106.810	5.891
Julho	113.024	7.864
Agosto	121.617	8.262
Setembro	113.592	8.532
Outubro	119.482	9.290
Novembro	19.823	290
Dezembro	-	-

No quadro 4, estão descritos o número total mensal de ligações recebidas pelo teleatendimento e também as quantidades de desistências na espera do atendimento.

Quadro 4 – Informações gerais sobre os atendimentos dos colaboradores

Mês	Hora trabalhada (h)	Tempo Ocioso (h)	Horas Extras (h)	Absenteísmo (h)	Tempo Total de Atendimento (h)
Janeiro	-	-	14:30:00	1323:40:00	8523:12:15
Fevereiro	2021:23:03	285:09:48	11:05:00	1842:16:00	5776:34:10
Março	15213:43:55	2987:20:55	00:00:00	1121:20:00	8663:55:58
Abril	19690:30:18	3571:17:55	18:00:00	766:56:00	11189:27:20
Mai	21026:42:56	3151:48:58	07:05:00	1113:16:00	11985:09:26
Junho	24713:58:05	5161:22:49	12:45:00	712:32:00	11997:28:56
Julho	23637:11:15	5394:13:28	07:00:00	764:20:00	11212:32:30
Agosto	20543:32:08	4876:21:50	00:00:00	669:20:00	11901:36:38
Setembro	23089:37:02	5405:20:01	20:00:00	515:20:00	10650:01:50
Outubro	22634:19:54	4958:19:10	04:48:00	511:56:00	10694:22:34
Novembro	6228:10:17	1583:53:45	00:00:00	534:20:00	1730:59:05
Dezembro	-	-	-	-	-

A seguir estão dispostas algumas informações que foram solicitadas à Surc, por meio do Ofício n. 466/2022, quanto aos serviços prestados e as formas de atendimento. No quadro 5, estão dispostas as formas de atendimento oferecidas pela Corsan e os tipos de serviços que podem ser solicitados em cada uma das modalidades. Os serviços marcados são aqueles que podem ser solicitados conforme os tipos disponíveis de atendimento, sendo que as formas de contato com a Corsan são: Call Center Ativo (CA), Call Center Receptivo (CCR), Unidade de Saneamento (US), Vídeo Chamada (VC), Tudo Fácil (TF), *WhatsApp* (W), Atendimento On-line/Chat (AO), Aplicativo (App), Unidade de Atendimento Virtual (UAV), Totem de Autoatendimento (TA), Fale Conosco (FC), Face/Twitter (F/T), Canal de Denúncias (CD).

Quadro 1 – Forma que o serviço é disponibilizado ao usuário

N	Serviços	CC	CCR	US	VC	TF	W	AO	APP	UAV	TA	FC	F/T	CD
1	Aferição de hidrômetro			X	X	X			X	X				
2	Agendamento/Cancelamento de atendimento		X		X		X	X	X	X	X			
3	Agendamento de serviços		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
4	Água com muita pressão		X	X	X	X	X	X	X	X		PJ		
5	Água com pouca pressão		X	X	X	X	X	X	X	X		PJ		
6	Alteração de vencimento da fatura		X	X	X	X	X	X	X	X		PJ		
7	Alteração do endereço de entrega da fatura		X	X	X	X	X	X	X	X		PJ		
8	Ampliação de rede de água			X										
9	Apresentar contraditório/defesa de infração			X	X	X								
10	Atualização cadastral			X	X	X	X	X	X	X				
11	Buraco na via pública		X	X	X	X	X	X	X	X				
12	Certidão negativa de débito			X	X	X	X	X	X	X				
13	Concessão de tarifa social			X	X	X	X	X	X	X				
14	Confirmação de leitura		X	X	X	X	X	X	X	X		PJ		
15	Conserto de caixa de inspeção de esgoto		X	X	X	X	X	X	X	X		PJ		
16	Conserto de chuveiro público		X	X	X	X	X	X	X	X				
17	Consulta de solicitação/protocolo		X	X	X	X	X	X	X	X				
18	Demonstrativo em Braille da fatura		X	X	X	X	X	X	X	X		X		
19	Denúncia contra funcionários ou terceirizados													
20	Denúncia de irregularidade no imóvel		X	X	X	X	X	X	X	X		X		
21	Desconto para entidades filantrópicas			X	X	X	X	X	X	X				
22	Desobstrução de esgoto		X	X	X	X	X	X	X	X		PJ		
23	Encerramento de contrato			X	X	X	X	X	X	X				
24	Extrato e 2ª via da fatura		X	X	X	X	X	X	X	X				
25	Falta de água - Situação do abastecimento		X	X	X	X	X	X	X	X	X		BOT FACEBOOK	

N	Serviços	CC	CCR	US	VC	TF	W	AO	APP	AUV	TAU	FC	F/T	CD
26	Falta de água no imóvel		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
27	Fatura por e-mail		X	X	X	X	X	X	X	X	X	PJ	PJ	
28	Fatura simplificada - código de barras		X				X	X	X	X	X		BOT FACEBOOK	
29	Fonte alternativa (inclusão/exclusão no cadastro)													
30	Fonte alternativa (inclusão/exclusão - vistoria)			X	X	X		X				X	PJ	
31	Gravação de atendimento		X	X	X	X		X				X	X	
32	Hidrômetro com vazamento		X	X	X	X		X	X	X		PJ	PJ	
33	Hidrômetro embaçado		X	X	X	X		X	X	X		PJ	PJ	
34	Hidrômetro furtado		X	X	X	X		X	X	X		X	PJ	
35	Hidrômetro parado/violado/quebrado/virado		X	X	X	X		X	X	X		PJ	PJ	
36	Histórico de consumo			X	X	X		X	X	X				
37	Inclusão/exclusão de lista de envio de mensagens		X	X	X	X		X				X	X	
38	Indicadores de qualidade da água (cidade)			X	X	X		X	X	X				
39	Informar pagamento da fatura			X	X	X			X	X				
40	Instalação de hidrômetro			X	X	X								
41	Lacramento fonte alternativa			X	X	X								
42	Laudo de qualidade da água (imóvel)			X	X	X			X	X		X	PJ	
43	Levantar/padronizar quadro			X	X	X								
44	Ligação nova de água e/ou esgoto - assinatura contrato			X	X	X								
45	Ligação nova de água e/ou esgoto - solicitação de vistoria		X	X	X	X		X	X	X				
46	Ligação nova de esgoto		X	X	X	X		X	X	X				

N	Serviços	CC	CCR	US	VC	TF	W	AO	APP	AUV	TAU	FC	F/T	CD
47	Limpeza de fossa séptica sob demanda		X	X	X	X		X	X	X				
48	Limpeza de fossa séptica programada - Solutrat		X	X	X	X		X	X	X				
49	Limpeza de via pública		X	X	X	X		X	X	X				
50	Mudança do local do quadro ou ramal			X	X	X			X	X				
51	Pagamento/parcelamento de faturas e dívidas no cartão de crédito			X	X	X			X	X				
52	Pagamento/parcelamento de faturas e dívidas no cartão de débito			ALGUMAS					X	X	X			
53	Parcelamento de dívidas	X	X	X	X	X	X		X	X				
54	Problemas no registro do quadro		X	X	X	X		X	X	X		PJ	PJ	
55	Redução de valores por consumo excessivo			X	X	X			X	X				
56	Religação do abastecimento de água		X	X	X	X		X	X	X				
57	Revisão cadastral		X	X	X	X		X	X	X		X	PJ	
58	Solicitação de instalação de hidrante			X	X	X		X						
59	Suspensão a pedido do usuário			X	X	X			X	X				
60	Troca de titularidade			X	X	X			X	X				
61	Vazamento de água na rua/calçada		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
62	Vazamento de esgoto na rua/calçada		X	X	X	X	X	X	X	X	X			
63	Vazamento em hidrante		X	X	X	X		X	X	X				
64	Vazamento no quadro/hidrômetro		X	X	X	X		X	X	X				
65	Venda de água			X										
66	Verificação de qualidade da água		X	X	X	X		X	X	X		PJ	PJ	

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

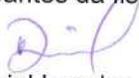
A partir da fiscalização executada percebeu-se que existiram melhoras no desempenho do atendimento. Os dados do Teleatendimento servirão de base de estudos do acompanhamento da evolução dos resultados, podendo futuramente servirem como referências as normativas.

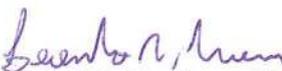
ENCERRAMENTO

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.

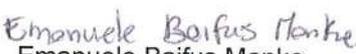
Porto Alegre, 01 de dezembro de 2022.

Participantes da fiscalização:


Daniel Luz dos Santos
Assessor de Fiscalização


Leonardo Rodrigues Moreira
Agente de Fiscalização

Participante e responsável pela elaboração:


Emanuele Baifus Manke
Agente de Fiscalização

De acordo,


Dênis José Silvestre Costa
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. 528/2022 da Agesan-RS – solicitação de informações complementares

Ofício n. 1027/2022 – GP – resposta a informações

Agesan – RS

CNPJ: 32.466.876/0001-14

Rua Félix da Cunha, n. 1.009 – Sala 802, Moinhos de Vento – Porto Alegre/RS – CEP: 90570-001

e-mail: fiscalizacao@agesan-rs.com.br

ANEXO I**TERMO DE NÃO CONFORMIDADE (TNC)**

TNC N.: 073/2022

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

RAZÃO SOCIAL: Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul (AGESAN-RS)
ENDEREÇO: Rua Felix da Cunha, n. 1.009 – Sala 802, Moinhos de Vento - Porto Alegre/RS
TELEFONE E EMAIL: (51) 25200-7235; fiscalizacao@agesan-rs.com.br

2. CONCESSIONÁRIA

RAZÃO SOCIAL: Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan)
ENDEREÇO: Rua Caldas Jr., n. 120, 18º andar, Centro Histórico, Porto Alegre/RS
TELEFONE E EMAIL: (51) 3215-5400; deret@corsan.com.br

3. RESUMO DO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE

Na ação de fiscalização, sobre as condições técnico-operacionais e comerciais para verificação da qualidade de atendimento da Superintendência de Relacionamento com o Cliente (Surc) em Porto Alegre, bem como sobre as demais obrigações do prestador junto aos usuários e à Agesan-RS, foram constatados procedimentos que devem estar de acordo com os regulamentos da Agesan-RS, com o instrumento contratual e com a Legislação em vigor. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da Agesan-RS, no ato realizado no dia 13 de outubro de 2022 estão detalhados no Anexo I e as ações a serem implantadas pela concessionária, bem como seus prazos, são descritos no Anexo II. Conforme Resolução AGO 002/2020, a não correção da transgressão no prazo estabelecido pela Agência Reguladora poderá resultar na aplicação da multa diária.

4. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

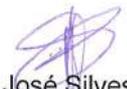
NOME: Daniel Luz dos Santos	CARGO: Assessor de Fiscalização
TELEFONE: (51) 25007235	EMAIL: fiscalizacao@agesan-rs.com.br
NOME: Emanuele Baifus Manke	CARGO: Agente de Fiscalização
TELEFONE: (51) 25007235	EMAIL: fiscalizacao@agesan-rs.com.br
NOME: Leonardo Rodrigues Moreira	CARGO: Agente de Fiscalização
TELEFONE: (51) 25007235	EMAIL: fiscalizacao@agesan-rs.com.br

5. RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO DO TNC

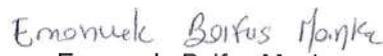
NOME: Emanuele Baifus Manke	CARGO: Agente de Fiscalização
TELEFONE: (51) 25007235	EMAIL: fiscalizacao@agesan-rs.com.br

Porto Alegre, 05 de dezembro de 2022.

De acordo,



Dênis José Silvestre da Costa
Diretor de Regulação



Emanuele Baifus Manke
Agente de Fiscalização

ANEXOS I e II - 73/2022 - TNC

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	Superintendência de Relacionamento com o Cliente (Surc)
1	-	CONSTATAÇÃO	Não apresentar evidências de que o multiplicador foi treinado pela Corsan.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	

Ofício de Aviso de Fiscalização

Ofício N.º 388/2022

Canoas, 16 de setembro de 2022.

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 **13 de outubro de 2022**.

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 **13 de outubro 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) 2500-7235.

Atenciosamente,

Demétrius Jung Gonzalez
Diretor Geral
AGESAN-RS

1. Identificação da reunião

Data da reunião	Horário			Local	Coordenador da reunião
13/09/2022	Início:	09:30 h	Término: 12:00	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	2500-7235	fiscalizacao@agesan-rs.com.br
2. Emanuele Manke	AGESAN	2500-7235	fiscalizacao@agesan-rs.com.br
3. Leonardo Rodrigues	AGESAN	2500-7235	fiscalizacao@agesan-rs.com.br
4. DANIELA SILVA DE CARVALHO	CORSAN	98169.2549	daniela.carvalho@corsan.com.br
5. MARCOS JUNGA	CORSAN	513215-5491	marcos.junga@corsan.com.br
6. LILIANE GONCALVES VICENTE	EXPLORER	51 998716916	liliane.vicente@explorercolcenter.com.br
7. RAISA GOMBAUSKI FERREIRA	EXPLORER	51985522023	raisa.ferreira@explorercolcenter.com.br
8. ROBERTA VARGAS MACHADO	EXPLORER	51996232008	roberta.machado@explorercolcenter.com.br
9. LUANA ALONSO MARTINHAO	EXPLORER	5198625463	luana.martinhao@explorer.com.br

4. Discussão da pauta

Decisão	Responsável	Data limite
a) Fiscalização do Atendimento ao Cliente.	Marcos	13/09
b) Fiscalização do ambiente de atendimento.	Marcos	13/09
c) Fiscalização na plataforma de atendimento.	Marcos	13/09

5. Pendência identificada

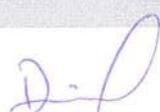
Decisão	Responsável	Data limite
a) Ofício Agesan-RS 528/2022	SURC	21/11/2022
b) -	-	-
c) -	-	-

6. Outros assuntos (em anexo, se necessário)

7. Fechamento da ata

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

Em 13/09/2022


DANIEL LUZ DOS SANTOS
Assessor de Fiscalização AGESAN-RS

ANEXOS:

Ofício 528/2022

Porto Alegre, 01 de novembro de 2022.

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: 073/2022.

Prezados,

Em fiscalização, na SURC, foram anotadas as seguintes pendências, conforme abaixo:

- 1 - Tabela atualizada de prazos dos serviços prestados pela Corsan;
- 2 - Quantidade de atendentes em *home office* e presencial (na sede da SURC);
- 3 - Quantidade de atendentes terceirizados das unidades comerciais da Corsan;
- 4 - Quantidade de ligações recebidas discretizadas por mês e por município (janeiro a novembro de 2022);
- 5 - Quantidade de horas trabalhada por atendente (janeiro a novembro de 2022);
- 6 - Quantidade de horas extras trabalhadas por atendente (janeiro a novembro de 2022);
- 7 - Quantidade de horas de absenteísmo por atendente (janeiro a novembro de 2022);
- 8 - Tempo total dos atendimentos (janeiro a novembro de 2022);
- 9 - Quantidade de desistências dos atendimentos (janeiro a novembro de 2022);
- 10- Assunto do atendimento discretizada por serviço, mês e município (janeiro a novembro de 2022);
- 11- Quantidade de horas ociosas durante o período de trabalho (janeiro a novembro de 2022);

Caso haja dúvida, favor entrar em contato através do e-mail da fiscalização (fiscalizacao@agesan-rs.com.br) ou pelo telefone: 2500-7235.

Solicitamos os dados num prazo de 10 dias a partir do recebimento deste ofício.

Atenciosamente,

Emanuele Baifus Manke
Emanuele Baifus Manke
Agente de Fiscalização
AGESAN-RS



**COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA
SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

Of. nº 1027/2022 – SUPRIN/DP

Porto Alegre, 21 de novembro de 2022.

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

Assunto: informações referentes ao teleatendimento realizado pela SURC.

Senhor Diretor,

Em atenção ao Ofício nº 528/2022-Agesan, que trata da solicitação de informações complementares para o processo de Fiscalização Regular na Superintendência de Relacionamento com o Cliente (SURC), Processo 073/2022, informamos que os dados solicitados foram disponibilizados no link abaixo.

<https://cloud.corsan.com.br/index.php/s/ww9nHxJysZAAKDa>

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

Atenciosamente,

SAMANTA
POPOW
TAKIMI
Samanta Popow Takimi,
Superintendente de Relações Institucionais

Assinado de forma digital por SAMANTA
POPOW TAKIMI
Dados: 2022.11.21
12:37:45 -03'00'