

|  |
| --- |
| **RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO** |



**FISCALIZAÇÃO DA LOJA DE ATENDIMENTO DE {{Municipio}} – PRESTADOR DE SERVIÇO: COMPESA**

**{{Analista 1}}**

**{{Mês}} {{Ano}}**

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO PROC ADM CS {{N° Processo}}**

**SEI {{N° SEI}}**

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**SUMÁRIO**

1 – INTRODUÇÃO

2 – OBJETIVOS

3 – INFORMAÇÕES GERAIS

4 - METODOLOGIA

5 - FISCALIZAÇÃO

5.1 – Preparação e Planejamento

5.2 – Execução da Fiscalização

5.3 – Monitoramento e Avaliação

6 – DETERMINAÇÕES GERAIS

7 – RECOMENDAÇÕES

8 – CONCLUSÕES

APÊNDICE 1 - NÃO CONFORMIDADES

1. **INTRODUÇÃO**

As prestações dos serviços públicos de saneamento são essenciais para a saúde pública e a qualidade de vida dos usuários. Atualmente, no Estado de Pernambuco, a Companhia Pernambucana de Saneamento – Compesa realiza a prestação dos serviços de saneamento em 172 (cento e setenta e dois) municípios e no distrito de Fernando de Noronha. Considerando o contexto das transformações regulatórias, desafios operacionais e o cenário hídrico do Estado de Pernambuco associado à escassez de água em muitas regiões, remete-se a importância do envolvimento dos diversos atores do setor de saneamento para solucionarem as suas diversas demandas.

Nesse sentido, a Coordenadoria de Saneamento da Arpe (CSAN) desempenha um papel fundamental, através de ações regulatórias e de fiscalização, estrategicamente alinhadas à sua Agenda Regulatória, com ações voltadas à fiscalização e avaliação do cumprimento das normas estabelecidas no Capítulo XXIV da Resolução nº 85/2019 – ARPE, que trata do atendimento aos usuários, entre outras normas correlatas como a NBR (Normas Brasileiras) nº 9050 como por exemplo. As atividades envolvem a verificação da existência e efetividade dos canais de atendimento, da qualidade das informações prestadas, do respeito aos prazos regulamentares e da adoção de práticas que promovam a transparência, a acessibilidade, a cordialidade e a resolutividade no relacionamento com os clientes.

Portanto, este relatório apresenta os resultados da mais recente fiscalização *in loco* realizada no município de {{Municipio}}, refletindo o compromisso da ARPE com a proteção dos direitos dos usuários, a melhoria contínua dos serviços prestados e o fortalecimento dos mecanismos de escuta e resposta às demandas da população. As determinações e recomendações contidas neste documento visam promover avanços concretos na qualidade do atendimento e alinhar a atuação da prestadora às diretrizes regulatórias vigentes.

1. **OBJETIVOS**

A fiscalização direta a loja de atendimento do município de {{Municipio}}, tem por objetivo verificar o grau de conformidade da prestação dos serviços de saneamento básico com os dispositivos previstos no capitulo XXIV da Resolução nº 85/2019 da ARPE, que regulam o atendimento aos usuários/clientes, com foco na qualidade, acessibilidade, resolutividade e transparência dos serviços prestados ao cidadão. Os objetivos específicos são:

1. **Conformidade Regulatória no Atendimento:** Verificar se a prestadora está cumprindo as obrigações legais e normativas referentes aos canais e formas de atendimento ao usuário, incluindo atendimento presencial, telefônico, eletrônico e por aplicativo, conforme os requisitos estabelecidos pela ARPE.
2. **Acessibilidade e Disponibilidade:** Avaliar se os canais de atendimento estão acessíveis à população, com funcionamento adequado, abrangência compatível com a área de atuação da prestadora e cumprimento de horários e prazos previstos na regulamentação.
3. **Gestão de Reclamações, Solicitações e Demandas:** Verificar a existência e funcionamento de sistemas de registro, acompanhamento e resolução de reclamações, sugestões e solicitações dos usuários, bem como o cumprimento dos prazos máximos para resposta, conforme previsto nos artigos 122 a 126 da resolução nº 85 da ARPE.
4. **Transparência e Direito à Informação**: Examinar se a prestadora divulga, de forma clara e acessível, os dados relativos à prestação dos serviços, tarifas, indicadores de desempenho, canais de atendimento e demais informações de interesse público.
5. **Campanhas educativas e orientações quanto a prestação do serviço**: Avaliar as ações desenvolvidas para informar o usuário/cliente a cerca do seus direitos e deveres, bem como uso da água e demais instalações sanitárias, conforme preconiza o artigo 127 da resolução ARPE nº 85, como ferramenta para a melhoria contínua da prestação dos serviços.
6. **Integração com a Ouvidoria da Prestadora e com a ARPE**: Verificar a efetividade dos fluxos de encaminhamento de demandas não resolvidas aos canais de segunda instância (ouvidoria da prestadora) e à ARPE, quando necessário, assegurando a proteção dos direitos do usuário.

**3. INFORMAÇÕES GERAIS**

**4. METODOLOGIA**

A fiscalização direta e periódica da loja de atendimento do município de {{Municipio}} realizada por analistas da Coordenadoria de Saneamento da Arpe é submetida a uma metodologia que promova a qualidade e eficiência dos serviços prestados. Ela é organizada em três etapas: **Preparação e Planejamento, Execução da Fiscalização e Monitoramento e Avaliação**.

1. **Preparação e Planejamento -** compreende a organização e estruturação das atividades preliminares a execução da fiscalização. A etapa contou com a montagem da fiscalização com base na legislação vigente e na elaboração de os instrumentos de verificação e checklists baseadas na Resolução nº 85/2019.
2. **Execução da Fiscalização -** Durante a execução in loco, a equipe técnica realizou entrevistas com usuários, testou os canais de atendimento disponíveis (presencial, telefônico, eletrônico e aplicativo), verificou a existência e o funcionamento de sistemas de registro e resposta às demandas dos usuários, e avaliou a conformidade dos pontos físicos de atendimento quanto à acessibilidade, horários de funcionamento e qualidade do atendimento prestado.
3. **Monitoramento e Avaliação** - após a execução da fiscalização, seguem os trâmites pertinentes as Resoluções Arpe. Esta etapa é fundamental para garantir a eficácia das ações corretivas e a melhoria contínua dos serviços prestados. Os principais pontos do Monitoramento e Avaliação são: Termo de Notificação e Relatório de Fiscalização, Plano de Ação e Análise de Indicadores e Relatórios de Acompanhamento e Avaliação Final.

**5. FISCALIZAÇÃO**

O processo de fiscalização pela Coordenadoria de Saneamento da Arpe é detalhado e sistemático, e neste item estão consolidadas as principais informações do processo, abordando os seguintes subitens: Preparação e Planejamento, Execução da Fiscalização e Monitoramento e Avaliação.

**5.1 Preparação e Planejamento**

Conforme destacado no **Item 4**, esta é uma etapa preliminar da execução da fiscalização, onde foram desenvolvidas as seguintes ações: Análise dos tópicos referendados pela legislação e montagem de um checklist on-line em forma de pesquisa. Considerando que o aviso prévio poderia permitir alteração na rotina de atendimento para aparentar maior conformidade e esconder eventuais irregularidades no atendimento ao público, não houve a Solicitação de Documentação Prévia.

**5.2 Execução da Fiscalização**

No período de {{Período da Fiscalização}}, o analista {{Analista 1}}, executou a fiscalização periódica direta na loja de atendimento no município de {{Municipio}}. As Não Conformidades constatadas in loco estão relacionadas na Tabela 1 e os seus registros fotográficos estão no Apêndice 1.

**Tabela 1** - Lista de NCs da Loja de atendimento {{Municipio}}.

a) Dimensionamento da Equipe e Tempos de Atendimento

Durante o mês de maio de 2025, foram registrados {{Quantidade total de atendimentos}} atendimentos na loja da Compesa em {{Municipio}} (Doc. SEI nº 68926695). Desse total, {{Quantidade fora do prazo}} atendimentos ({{% fora do prazo}}%) foram concluídos fora do prazo regulamentar, conforme demonstrado na tabela 2 abaixo:

**Tabela 2** - Quantidade de atendimentos

Essa proporção significativa de atendimentos fora do prazo pode indicar falhas no planejamento operacional ou subdimensionamento do quadro de pessoal alocado à unidade.

b) **Principais Causas do Descumprimento de Prazos**

Entre os atendimentos classificados como "fora do prazo", os principais motivos de encerramento registrados foram:

**Tabela 3** - Motivo do encerramento

A presença de causas genéricas ou não especificadas em grande parte dos registros dificulta a identificação precisa de gargalos operacionais, sendo recomendável o aprimoramento do registro e categorização dos atendimentos.

c) **Tempos Médios de Espera e Atendimento**

Com base na análise do relatório extraído do sistema de atendimento, foram identificadas situações críticas:

**Tempo de espera elevado:** verificou-se que, em diversos dias do mês de maio de 2025, o tempo de espera médio para atendimento superou os 60 minutos, chegando a ultrapassar 90 minutos em horários de pico. Tal tempo extrapola os padrões aceitáveis de atendimento ao público e pode ser interpretado como um indicativo de ineficiência operacional ou falhas no gerenciamento de fluxo de usuários.

**Alta variabilidade no tempo de atendimento**: a duração média do atendimento apresentou ampla variação, com registros que vão desde menos de 1 minuto (o que pode sinalizar atendimento superficial ou encerramento automático do chamado) até mais de 28 minutos, revelando uma grande heterogeneidade na complexidade dos serviços e na capacidade de resposta dos atendentes. Essa disparidade também pode indicar a ausência de protocolos padronizados de triagem e atendimento.

**Concentração de atendimentos por atendente:** foram detectados dias específicos em que um único atendente concentrou um número elevado de atendimentos, sugerindo sobrecarga individual e possível subdimensionamento da equipe. Essa prática pode afetar negativamente tanto a qualidade da interação quanto a saúde ocupacional do servidor, além de contribuir para o aumento do tempo de espera para os demais usuários.

Essas evidências corroboram a hipótese de que o quadro de atendentes pode estar subdimensionado, especialmente em horários de pico, o que afeta negativamente a qualidade do serviço prestado.

**5.3 Monitoramento e Avaliação**

Após a execução da fiscalização in loco, seguem os trâmites pertinentes as Resoluções Arpe nº 85/2019 e nº 83/2013. Esta etapa é fundamental para garantir a eficácia das ações corretivas e a melhoria contínua dos serviços prestados. Os principais pontos do Monitoramento e Avaliação são: Determinações, Recomendações, Termo de Notificação e Relatório de Fiscalização, Plano de Ação e Análise de Indicadores e Relatórios de Acompanhamento e Avaliação Final.

**6. DETERMINAÇÕES GERAIS**

Considerando os dispositivos legais pertinentes, especialmente a Resolução ARPE nº 85/2019, e as normas regulatórias aplicáveis ao setor de saneamento básico, com o objetivo de assegurar a qualidade, a continuidade, a eficiência e a regularidade dos serviços prestados à população, determina-se que a prestadora de serviços elabore e execute um Plano de Ação, contendo, no mínimo, as seguintes medidas:

1. **Correções Imediatas das Não Conformidades:** Adotar providências imediatas para correção das {{Total NCS Atual}} ({{Total NCS Atual (palavra)}}) Não Conformidades constatadas na unidade de atendimento de {{Municipio}}, conforme discriminadas na Tabela 1, com ênfase na adequação das instalações à legislação vigente, acessibilidade, disponibilização de informações obrigatórias ao público e dimensionamento adequado de recursos humanos e materiais.
2. **Acessibilidade e Atendimento ao Público:** Implementar as adequações necessárias nas instalações físicas da loja de atendimento, garantindo plena acessibilidade para pessoas com deficiência, conforme as normas técnicas e regulatórias aplicáveis, incluindo sinalização tátil e em Braille, conforme previsto na NBR 9050.
3. **Transparência e Direito à Informação:** Providenciar a fixação, em local de fácil visualização pelo público, de: Legislação vigente relacionada aos serviços prestados; Livro de manifestações dos usuários, conforme regulamentação vigente.

**7. RECOMENDAÇÕES**

* Considerando as definições e a legislação em vigor, seguem algumas recomendações para a melhoria da prestação dos serviços na loja de atendimento:
* Capacitação contínua dos atendentes sobre direitos dos usuários, normas regulatórias e fluxos de atendimento, garantindo eficiência, urbanidade e resolutividade nas demandas apresentadas pela população.
* Disponibilização de canais acessíveis de atendimento, incluindo meios físicos (livro de manifestações) e digitais (telefone, e-mail, aplicativo), respeitando os princípios da continuidade e cortesia no atendimento.
* Adoção de mecanismos de controle de qualidade no atendimento, com registro, monitoramento e análise periódica dos indicadores de desempenho da loja.
* Dimensionar adequadamente o número de atendentes e os equipamentos necessários para garantir a eficiência e agilidade no atendimento aos usuários, com base no fluxo de demanda observado e em metas de desempenho.
* Revisão periódica dos fluxos de atendimento, assegurando clareza nas informações prestadas, celeridade no tratamento das solicitações e resposta formal no prazo regulamentar.

**8. CONCLUSÕES**

A análise da situação da loja da Compesa no município de {{Municipio}} após a fiscalização realizada pela Arpe pode ser destacada nos seguintes pontos:

* A unidade apresenta não conformidades relacionadas à acessibilidade, com ausência de piso tátil e sinalização em Braille, comprometendo o atendimento inclusivo e o pleno acesso dos usuários com deficiência.
* Constatou-se a ausência de afixação da legislação vigente na loja, impedindo que os usuários tenham acesso às normas que regulam os serviços de saneamento, conforme exigência legal.
* Não foi identificado livro de manifestações do usuário no ambiente de atendimento, contrariando o direito à manifestação e à participação do cidadão na melhoria dos serviços públicos.
* Observou-se inadequação no dimensionamento da equipe de atendimento e da infraestrutura disponível, resultando em potenciais prejuízos à qualidade, agilidade e efetividade no atendimento ao público.
* As condições físicas da loja de atendimento carecem de melhorias estruturais e organizacionais, com necessidade de revisão dos fluxos de atendimento, melhor sinalização e maior conforto para os usuários.
* A falta de instrumentos de controle e monitoramento da qualidade do atendimento, como relatórios gerenciais ou indicadores de desempenho, dificulta a mensuração e correção de falhas operacionais.
* Apesar das limitações identificadas, a equipe da loja demonstrou disposição em colaborar com o processo de fiscalização e reconheceu a importância das adequações solicitadas pela ARPE.

Diante do exposto, recomenda-se que a Prestadora de Serviços elabore e implemente um Plano de Ação com medidas corretivas e preventivas, conforme as determinações descritas na Tabela 1 deste relatório, visando à adequação da unidade aos parâmetros regulatórios e à melhoria contínua na prestação dos serviços à população.

**APÊNDICE 1 - NÃO CONFORMIDADES**

Recife, data da assinatura eletrônica.

André Luiz Borges Almeida

Analista de Regulação

Matrícula 3361586/02