

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2025

---

OUVIDORIA DA CESAN



---

*Vitória – ES*

*Março / 2026*

---

*Companhia Espírito Santense de Saneamento*

*Presidência*

---

*Coordenadoria de Riscos e Conformidade*

---

**Elaboração:**

Janaina de Freitas Moraes  
Ouvidora  
Coordenadoria de Riscos e Conformidade

**Aprovação:**

Jordany da Cunha Thomé de Faria  
Coordenadora  
Coordenadoria de Riscos e Conformidade

---

# Índice

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introdução .....</b>                                              | <b>4</b>  |
| <b>1. A Ouvidoria em Números.....</b>                                | <b>5</b>  |
| 1.1 Número de manifestações recebidas em 2025.....                   | 5         |
| 1.2 Tipo de manifestação .....                                       | 5         |
| 1.3 Motivo das manifestações. ....                                   | 6         |
| <b>2. Pontos Recorrentes.....</b>                                    | <b>7</b>  |
| 2.1 Recorrências de vazamentos de água.....                          | 7         |
| 2.2 Recorrências de ligação/separação de água .....                  | 8         |
| 2.3 Recorrências de falta d'água.....                                | 8         |
| 2.4 Recorrências de extravasamentos de esgoto.....                   | 9         |
| 2.5 Recorrências de ligação/movimentação ramal esgoto.....           | 9         |
| <b>3. Providências .....</b>                                         | <b>11</b> |
| 3.1 Providências em relação a vazamentos de água.....                | 11        |
| 3.2 Providências em relação a ligação/separação de água .....        | 11        |
| 3.3 Providências em relação a falta d'água.....                      | 12        |
| 3.4 Providências em extravasamentos de esgoto.....                   | 12        |
| 3.5 Providências em relação a ligação/movimentação ramal esgoto..... | 13        |
| <b>4. Considerações Finais.....</b>                                  | <b>14</b> |



# Introdução

A Ouvidoria representa o usuário-cidadão junto à Cesan e, em função dessa interação, por vezes são geradas melhorias nos processos internos. Essa representação é autônoma e tem caráter conciliatório, pedagógico, instrumental e estratégico.

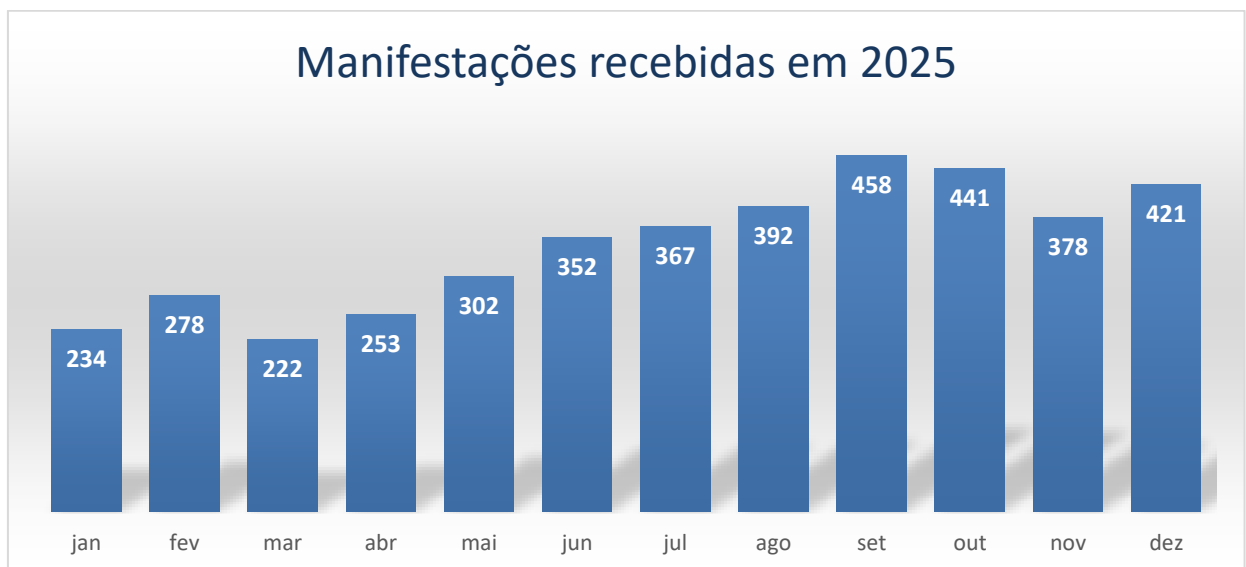
A Ouvidoria da Cesan iniciou suas atividades em 2013, formalmente instituída por meio da Deliberação nº 3973/2013, e desde então, desenvolve um papel fundamental de promoção, participação, proteção e defesa do (a) usuário (a) dos serviços públicos. Todas as atribuições da Ouvidoria estão dispostas no Manual de Organização da Companhia, Manual de Procedimentos da Ouvidoria e Lei Federal nº 13.460/2017.

Este relatório foi elaborado em atendimento aos requisitos da Lei Federal nº 13.460/2017 e encaminhado ao Diretor Presidente da Cesan.

# 1. A Ouvidoria em Números

## 1.1 Número de manifestações recebidas em 2025

A seguir, os quantitativos de demandas recebidas pela Ouvidoria da Cesan em 2025. Ao todo, foram recebidas 4.098 manifestações.



## 1.2 Tipo de manifestações acolhidas e tratadas



Como se observa, foram 3.768 reclamações recebidas em 2025, demanda mais prevalente, além de 194 denúncias, 120 pedidos de acesso à informação, 10 elogios

e 6 sugestões.

## 1.3 Motivo das manifestações

Em atendimento ao inciso II do art. 15 da Lei nº 13.460/2017, foram identificados os motivos expressos nas manifestações recebidas e atendidas pela Ouvidoria da Cesan.

É importante observar que o número de motivos identificados é maior do que o número de manifestações recebidas, pois uma única manifestação pode conter mais de um motivo reclamado. Abaixo, o ranqueamento dos 20 motivos mais reclamados em 2025:

| 2025    |                                    |       |        |
|---------|------------------------------------|-------|--------|
| Ranking | Motivos reclamados                 | Quant | %      |
| 1       | Vazamento de água                  | 1.045 | 23,77% |
| 2       | Ligação/ separação água            | 1039  | 23,63% |
| 3       | Falta d'água/ carro pipa           | 527   | 11,99% |
| 4       | Vazamento de esgoto                | 460   | 10,46% |
| 5       | Ligação/ movimentação ramal esgoto | 239   | 5,44%  |
| 6       | Análise de fatura/ restituição     | 216   | 4,91%  |
| 7       | Pavimentação                       | 196   | 4,46%  |
| 8       | Pedido de acesso à informação      | 119   | 2,71%  |
| 9       | Denúncia de empregada/ contratado  | 90    | 2,05%  |
| 10      | Cobrança – corte/ religação        | 86    | 1,96%  |
| 11      | Cobrança - Fraude/ Clandestino     | 79    | 1,80%  |
| 12      | Cadastro comercial                 | 53    | 1,21%  |
| 13      | SS não atendida                    | 48    | 1,09%  |
| 14      | Atendimento – agência virtual      | 40    | 0,91%  |
| 15      | HD – Instalação/ substituição      | 40    | 0,91%  |
| 16      | Qualidade da água                  | 37    | 0,84%  |
| 17      | Outros                             | 34    | 0,77%  |
| 18      | Estrutura tarifária                | 18    | 0,41%  |
| 19      | Atendimento presencial             | 16    | 0,36%  |
| 20      | Obras                              | 15    | 0,34%  |
| Total   |                                    | 4.397 | 100%   |



## 2. Pontos Recorrentes

A Ouvidoria considerou, para efeito de análise de recorrências, os 5 assuntos mais demandados, que foram: vazamento de água (1º), pedido de ligação/separação de água (2º), falta d'água (3º), vazamento de esgoto (4º) e pedido de ligação/movimentação de ramal de esgoto (5º). A partir das manifestações recebidas e da identificação das respectivas recorrências, encaminhou-se às unidades responsáveis para as tratativas necessárias.

### 2.1 Recorrências de vazamentos de água

Em 2025, o tema vazamento de água ficou em primeiro lugar no ranking de motivos reclamados, diferentemente de 2024, que apresentou maior registro para vazamento de esgoto.

Observou-se que os problemas apontados nas manifestações relacionadas ao tema vazamento de água mencionam, em sua maioria, questões referentes ao tempo de atendimento para a eliminação do vazamento, como é possível observar no texto da manifestação nº 2025041722, a seguir:

Há quase duas semanas abri um chamado pra Cesan sobre um vazamento de água em frente a minha casa no cano principal da Cesan. Este vazamento foi depois que Instalaram novo hidrometro. Já tenho 3 protocolos e até o presente momento ninguém da Cesan veio atender, desperdiçando água e ferindo o meio ambiente.

Neste caso, o prazo informado inicialmente ao usuário foi extrapolado, o que o levou a registrar a manifestação na Ouvidoria da Cesan. Após isso, a equipe de manutenção realizou o atendimento, eliminando o vazamento de água solicitado no protocolo nº 04/25-028026-01.

A seguir os municípios mais demandados, que representam cerca de 89% dos

registros de manifestações por vazamento de água:

| Nº | Município  | Divisão / Gerência | % Reclamações |
|----|------------|--------------------|---------------|
| 1º | Vila Velha | O-DVV/ O-GMS       | 30%           |
| 2º | Cariacica  | O-DCV/ O-GMS       | 22%           |
| 3º | Serra      | O-DLN/ O-GMN       | 19%           |
| 4º | Vitória    | O-DVT/ O-GMN       | 12%           |
| 5º | Guarapari  | O-DLS / O-GMS      | 6%            |

## 2.2 Recorrências de ligação/separação de água

O Art. 15 da Resolução ARSP nº 008/2010, estabelece que, quando se tratar de abastecimento de água em rede pública de distribuição existente, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 15 dias úteis. As recorrências apontaram, especificamente, para o atraso na execução da ligação de água, elevando o tempo de atendimento acima do prazo legal. Ademais, em 2025, foram 1.039 manifestações, contra 252 em 2024, evidenciando um aumento expressivo de reclamações referentes ao tema.

## 2.3 Recorrências de falta d'água

Diferentemente dos anos anteriores (2023 e 2024), o tema “falta d'água” deixou de ser o tema mais demandado pelos usuários. Essa mudança reflete os avanços na continuidade dos serviços prestados, fruto de investimentos que possibilitaram melhorias nos sistemas de abastecimento dos municípios atendidos, de forma a suprir continuamente a população, em consonância com os órgãos de controle e fiscalização. No entanto, ainda existem desafios a serem superados; por isso, o tema ocupa o terceiro lugar entre os assuntos mais reclamados na Ouvidoria.

A seguir, os municípios mais demandados, que representam 86% dos registros de manifestações de falta d'água.

| Nº | Município  | Divisão / Gerência | % reclamações |
|----|------------|--------------------|---------------|
| 1º | Vila Velha | O-DCV / O-GMS      | 34%           |
| 2º | Cariacica  | O-DLN / O-GMN      | 28%           |



|    |         |               |     |
|----|---------|---------------|-----|
| 3º | Serra   | O-DVV / O-GMS | 12% |
| 4º | Vitória | O-DVT / O-GMN | 7%  |
| 5º | Viana   | O-DCV / O-GMS | 5%  |

## 2.4 Recorrências de extravasamentos de esgoto

São reclamações referentes a vazamentos de esgoto que, em sua maioria, mencionam questões relacionadas ao atraso no atendimento das solicitações e a qualidade da execução do reparo, que não é definitiva, pois, logo após a desobstrução da rede, ocorrem novos transbordos.

A seguir, exemplo da manifestação nº 2025042080 referente ao tema:

Gostaria de registrar uma reclamação sobre o vazamento de esgoto que ocorre frequentemente em frente ao empreendimento onde atuo como supervisora. O mau cheiro e a sujeira têm prejudicado o funcionamento dos estabelecimentos inseridos no complexo. Solicito uma solução urgente, visto que os protocolos anteriores foram encerrados sem a devida resolução do problema.

Neste caso, a manifestante relata que o vazamento é frequente, evidenciando que a solução, por vezes, não é efetiva. Ainda assim, é possível observar avanços, uma vez que, em 2024, o tema ficou em primeiro lugar no ranking dos registros na Ouvidoria, caindo para o quarto lugar em 2025.

## 2.5 Recorrências de ligação/movimentação de ramal de esgoto

As recorrências apontaram, especificamente, para o atraso no atendimento das Solicitações de Serviço (SS) de “ligação de esgoto”, que consistem, em sua maioria, na instalação do Poço de Inspeção (PI) pela Cesan, o que permite ao usuário interligar seu imóvel à rede de esgoto da Companhia.

A seguir, exemplo da manifestação nº 2025092770 referente ao tema:

Estou na quarta tentativa de ligar meu esgoto. A falta de respeito com consumidor é enorme. Voce liga para 115 eles falam em 10 dias úteis, só que eu já abri 4x! Tem 6 meses que estou tentando ligar o esgoto e a incompetência desse serviços não o faz!

Neste caso específico, para a execução da ligação, foi necessária a mobilização de equipe operacional maior. Mesmo assim, o tempo de atendimento ficou elevado, ultrapassando os prazos previstos na Carta de Serviços da Cesan.



**CESAN**

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



## 3. Providências

Conforme preceitua a Lei Federal nº 13.460/2017, arts. 14 e 15, o Relatório de Gestão deve apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos, e ser publicado, integralmente, na internet. A partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria, o presente relatório apresenta as principais recorrências identificadas, seguida de proposição de melhorias e providências adotadas pela Companhia.

### 3.1 Providências em relação a vazamentos de água

No ano de 2025, o elevado quantitativo de vazamentos e o longo tempo de atendimento ocorreram em função de dificuldades contratuais com a empresa detentora de todos os contratos de manutenção, que paralisou suas atividades no início de abril de 2025. Apesar da aplicação de penalidades em decorrência da paralisação, ocorreu acúmulo de solicitações pendentes de execução. Diante desse cenário, foram realizadas contratações emergenciais para manter o mínimo de serviços e licitados novos contratos por meio da LCE nº 020/2025.

Essa nova contratação passou por uma revisão em relação aos modelos anteriores para adequação à demanda e inclusão de novos serviços, visando um melhor atendimento aos clientes. Os novos contratos de manutenção iniciaram suas atividades entre agosto e outubro de 2025.

### 3.2 Providências em relação a lig./separação de água

Fruto dos investimentos realizados na expansão dos sistemas, bem como da incorporação de novos loteamentos, o número de solicitações de ligação de água vem crescendo.

O ano de 2025 marcou o encerramento dos contratos de crescimento vegetativo vigentes por cinco anos; portanto, foi necessária uma relicitação dos serviços. Novos

contratos foram iniciados com a expectativa de redução no tempo de atendimento para o serviço de ligação.

A Companhia tem aprimorado os processos de contratação de prestadores de serviço por meio de licitação. A qualificação das empresas contratadas é fundamental para aumentar a eficiência e a qualidade dos serviços. Além disso, a modelagem dos novos contratos é realizada de forma a dimensionar os serviços de acordo com a demanda, garantindo um atendimento mais eficaz.

### 3.3 Providências em relação a falta d'água

A fim de minimizar os impactos da falta d'água, a Cesan implementou medidas como a instalação de novas tubulações e equipamentos de bombeamento para reforçar o abastecimento em diversas regiões. Além disso, efetuou estudos para a repotencialização de importantes unidades de abastecimento e realizou a substituição de redes, a regularização de ligações clandestinas e a renovação de ativos por meio de Metodologias Não Destrutivas (MND).

Para oferecer respostas imediatas a eventos pontuais, a Companhia ampliou o dimensionamento do contrato de carros-pipa, garantindo o atendimento a unidades prestadoras de serviços essenciais e a clientes que demandam suporte. Instituiu, ainda, o 'Comitê Verão' para otimizar o atendimento nos períodos de temperaturas mais elevadas e de maior movimentação na região litorânea Sul.

### 3.4 Providências em relação a extravasamento de esgoto

Para lidar com os extravasamentos de esgoto, a Companhia intensificou a fiscalização dos contratos de PPP em Serra, Vila Velha e Cariacica, o que resultou em um menor número de reclamações. Também foram realizadas manutenções preventivas nos locais de maior recorrência, contribuindo para a redução dessas ocorrências.

É importante citar, que a Cesan tem ampliado a cobertura dos serviços de esgotamento sanitário nos municípios onde atua, em busca da universalização da



coleta e do tratamento de esgoto. Foram licitados dois novos contratos de PPP, com previsão de início até maio de 2026, que visam ao aprimoramento da prestação dos serviços nos outros 43 municípios atendidos pela Companhia.

### 3.5 Providências em relação a ligação/ movimentação de ramal de esgoto

A partir de 2026 todos os municípios atendidos pela CESAN serão atendidos por contratos de Parceria Público-Privada (PPP), visando acelerar os investimentos na ampliação do esgotamento sanitário e com isso, reduzir o tempo de atendimento de novas ligações.



## 4. Considerações Finais

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, mais especificamente em seu art. 15, o presente relatório foi encaminhado à Presidência da Cesan e, posteriormente, disponibilizado no site da Companhia.

A Ouvidoria buscou evidenciar as expectativas e insatisfações dos clientes para, em seguida, abrir espaço de diálogo com as áreas envolvidas, que propuseram soluções e informaram medidas já implantadas para a correção de eventuais falhas no processo, visando promover a satisfação do cliente. A Lei define que o objetivo do relatório é apontar falhas e apresentar soluções; contudo, entende-se que vai além disso, permitindo um momento de reflexão não apenas das áreas envolvidas neste relatório, mas de toda a organização, na busca da melhoria contínua dos serviços.

Espera-se, por consequência, o cumprimento do novo marco regulatório, a efetiva satisfação dos clientes, a prestação de um serviço de qualidade, o comprometimento, a confiança, o respeito mútuo, a ética, a responsabilidade e a segurança, bem como que esses valores sejam percebidos por toda a sociedade capixaba.

