1º RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA ARSAE-MG

2015

Diretoria Colegiada

Antônio A. Caram Filho
Diretor-Geral

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso
Diretor

Hubert Brant de Moraes
Diretor

Equipe da Ouvidoria

Aguinaldo Campos da Costa
Ouvidor

Evandro Brazil
Assessor da Ouvidoria

Magnus Gusman
Analista da Ouvidoria

Diana Manrique
Katherynne Rodrigues
Nathália Silveira
Gestoras de Regulação

Aline Souza
Assistente de Ouvidoria

José Cordeiro
Pedro Costa
Priscilla Duarte
Estagiários

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO 2
2 DADOS ESTATÍSTICOS 3
2.1 Natureza das demandas 3
2.2 Canal de atendimento 4
2.3 Detalhamento das manifestações 5
2.4 Demandas por prestadora de serviços 6
2.5 Distribuição geográfica das manifestações 7
2.6 Demandas recepcionadas por mês 9
2.7 Manifestações com resposta imediata 9
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS 10
ANEXO 1- ASSINATURAS AUTORIZADAS 11
ANEXO 2- CONTROLE DE ABERTURA E FECHAMENTO DAS DEMANDAS 12
ANEXO 3- CÁLCULO ANUAL DO INDICADOR 23

1 APRESENTAÇÃO

O presente trabalho objetiva a apresentação, aos interessados, dos resultados obtidos pela Equipe de Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG, depois de decorrido o primeiro semestre do ano de 2015.

Nesse interstício de tempo a Ouvidoria recebeu um total de 4.124 ligações das quais 454 foram acolhidas como demandas, sendo que todas já se encontravam devidamente encerradas na data de elaboração deste. Visando o aprofundamento nas questões formuladas pela sociedade e a resolução das manifestações mais complexas, 22 processos foram abertos dos quais 19 foram concluídos.

O relatório expõe as estatísticas e o perfil dos atendimentos realizados pela Equipe da Ouvidoria nesse período. Objetivamos ainda fornecer informações e subsídios que permitam à Diretoria Colegiada aferir o desempenho dos agentes regulados com relação à prestação adequada dos serviços.

Os diversos gráficos e tabelas apresentados têm como escopo possibilitar uma análise detalhada sobre os principais aspectos e características das manifestações que chegam à Ouvidoria, tais como: natureza das demandas, canais de entrada, detalhamento das solicitações, prestadores envolvidos, local de origem e tempo de resposta.

Esse período foi marcado também pela consolidação da estruturação setorial iniciada nos primeiros meses do ano e que resultou, em abril, no estabelecimento de 9 Procedimentos Operacionais Padronizados (Pop's) que, baseados na Resolução Normativa nº 39/2013 (Regimento Interno), orientam as rotinas da equipe.

Destacamos ainda o fato do término, em 2 de maio do presente ano, do mandato do Ouvidor Aguinaldo Campos da Costa que ocupou a função desde 2013.

Esse registro ratifica o comprometimento da equipe em cumprimento ao disposto no art. 15 do Decreto nº 45.871/2011 e em prol da universalização do acesso da sociedade à administração pública e pluralização dos resultados e benefícios advindos do controle social exercido pela população. Serão abordados aspectos sobre indicadores do nível e da qualidade dos serviços prestados.

De extrema relevância no atual contexto administrativo mineiro, no qual se insere como a primeira Ouvidoria de Órgão Regulador Estadual, se propõe a realizar, como parte articuladora, ações que se traduzam na excelência em atendimento aos interessados. Assim, a Ouvidoria da ARSAE-MG, procura aprimorar-se no atendimento às partes interessadas.

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre os usuários e os prestadores de serviços, dentro do objetivo precípuo da Agência em zelar, com seriedade e transparência, pela qualidade das atividades e serviços prestados aos usuários no âmbito do Estado de Minas Gerais.

2 DADOS ESTATÍSTICOS

2.1 Natureza das demandas

Conforme previsto no regimento interno da ARSAE, a Ouvidoria acolhe solicitações que compreendem reclamações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios, encaminhados pelos usuários e demais pessoas interessadas nos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

No que tange as mensagens recebidas e devidamente respondidas, a Ouvidoria registrou, no decorrer do 1º semestre de 2015, 454 demandas. As reclamações foram responsáveis por 74,01% desses registros, além de ter figurado em 1º lugar em todos os meses apurados, conforme expostos no Gráfico e na Tabela 1.

As reclamações expressaram o protesto ou descontentamento sobre a prestação de serviços regulados decorrentes de ação e/ou omissão dos prestadores. Já as denúncias, com 22,25%, relacionaram-se com solicitações que objetivaram resolver um problema cuja solução pode ou não apresentar benefício direto ao solicitante.

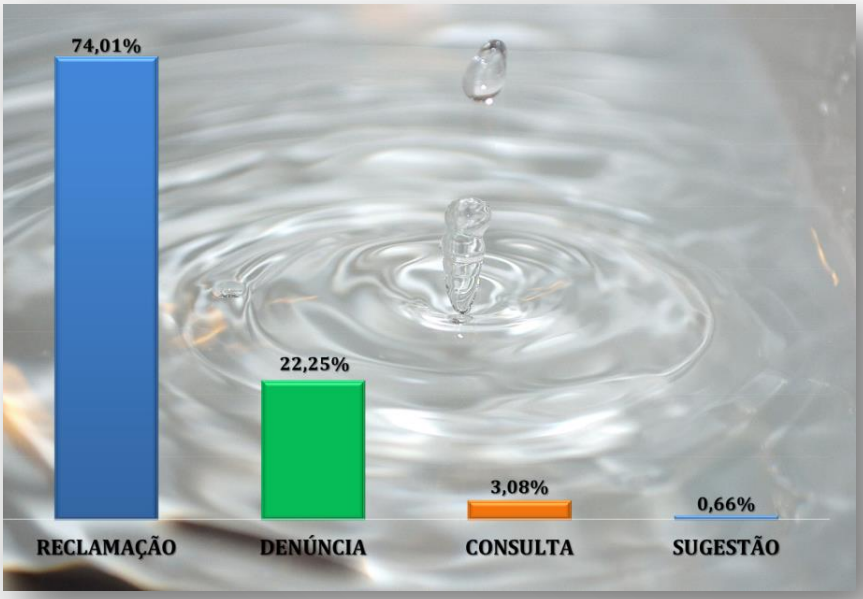


Gráfico 1 – Manifestações por natureza – valores percentuais.

NATUREZA	MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS						TOTAL GERAL
	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.	
RECLAMAÇÃO	132	49	54	29	33	39	**336**
DENÚNCIA	24	19	24	12	14	8	**101**
CONSULTA	1	1	4	6	0	2	**14**
SUGESTÃO	1	1	1	0	0	0	**3**
TOTAL	**158**	**70**	**83**	**47**	**47**	**49**	**454**

Tabela 1 – Manifestações mensais por natureza – valores absolutos.

2.2 Canal de atendimento

A Ouvidoria disponibiliza várias formas de contato entre a ARSAE e a sociedade: formulário eletrônico, e-mail, central de atendimento telefônico, carta, TAG (Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública da Ouvidoria Geral do Estado - OGE) e ofício. No compilado semestral, a forma de atendimento telefônico foi a preferida em 66,74% das manifestações.

Essa tendência dos usuários optarem pelo telefone é observada nos seis primeiros meses de 2015. Nesse período o uso do telefone foi superior, seguido pelas interações via internet.

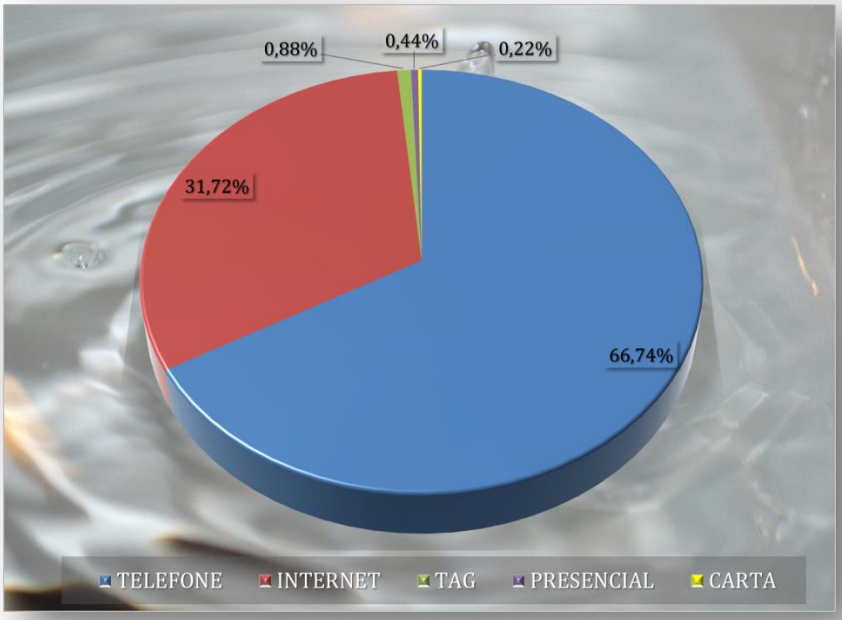


Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL	MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS						TOTAL GERAL
	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.	
TELEFONE	132	32	56	30	30	23	303
INTERNET	25	37	26	17	16	23	144
TAG	1	1	0	0	0	2	4
PRESENCIAL	0	0	0	0	1	1	2
CARTA	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	158	70	83	47	47	49	454

Tabela 2 – Manifestações mensais por canal de atendimento – valores absolutos.

2.3 Detalhamento das manifestações

Nota-se que é elevado o total de manifestações recebidas no 1º semestre do ano corrente relacionados à falta de água ou de baixa pressão. É notório que o Estado de Minas Gerais enfrenta problemas com recursos hídricos e isso reflete no trabalho da Ouvidoria, aumentando os registros relacionados a esse fato. Para melhor visualização, foram excluídas do gráfico as demandas que representaram menos de 1% do total, contudo elas estão relacionadas na tabela 3.

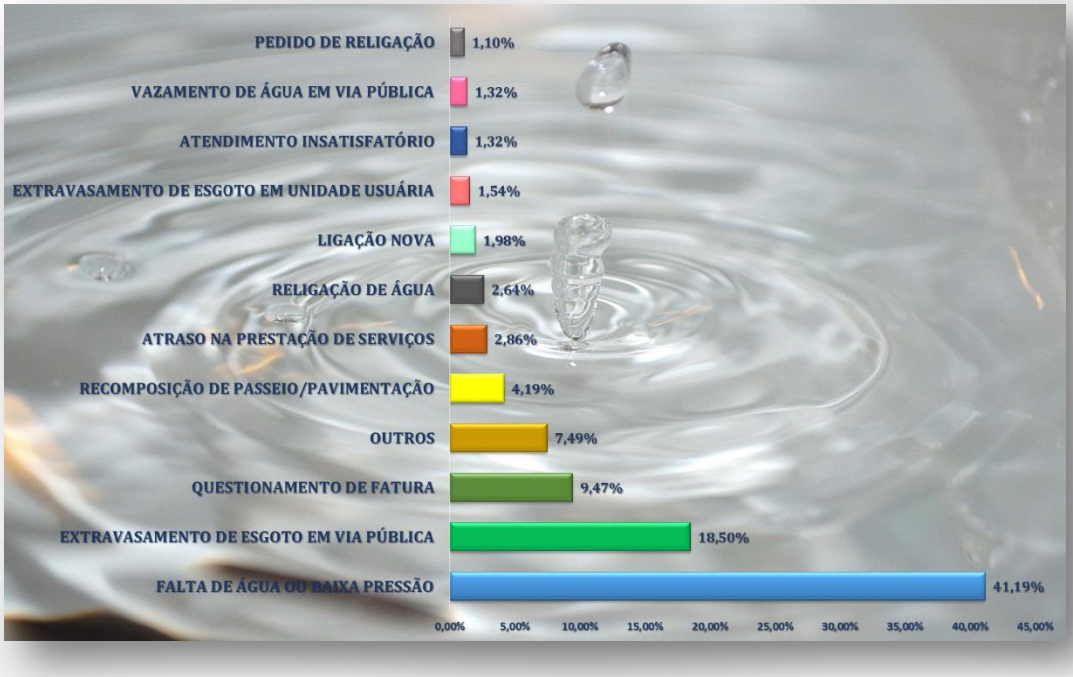


Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE	DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	187	ESGOTAMENTO SANITÁRIO	3
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	84	CORTE INDEVIDO	2
QUESTIONAMENTO DE FATURA	43	FATURAMENTO	2
OUTROS	34	PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	2
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	19	PROBLEMAS COM FATURAMENTO	2
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	13	QUALIDADE DA ÁGUA	2
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	12	VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA	2
LIGAÇÃO NOVA	9	LEGISLAÇÃO	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	7	LIGAÇÃO CLANDESTINA	1
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	6	MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	6	NÃO RECEBIMENTO DE FATURA	1
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	5	PROBLEMAS COM HIDROMETRO	1
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	4		
QUALIDADE DA ÁGUA	4	**TOTAL**	454

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.

2.4 Demandas por prestadora de serviços

A partir dos registros pode ser realizada uma adequada sistematização dos dados referentes à procedência das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Nesse período, a maioria absoluta das demandas originaram-se de usuários da COPASA, fato esse que se repetiu, mês a mês, conforme evidenciado pelo gráfico 4[1].

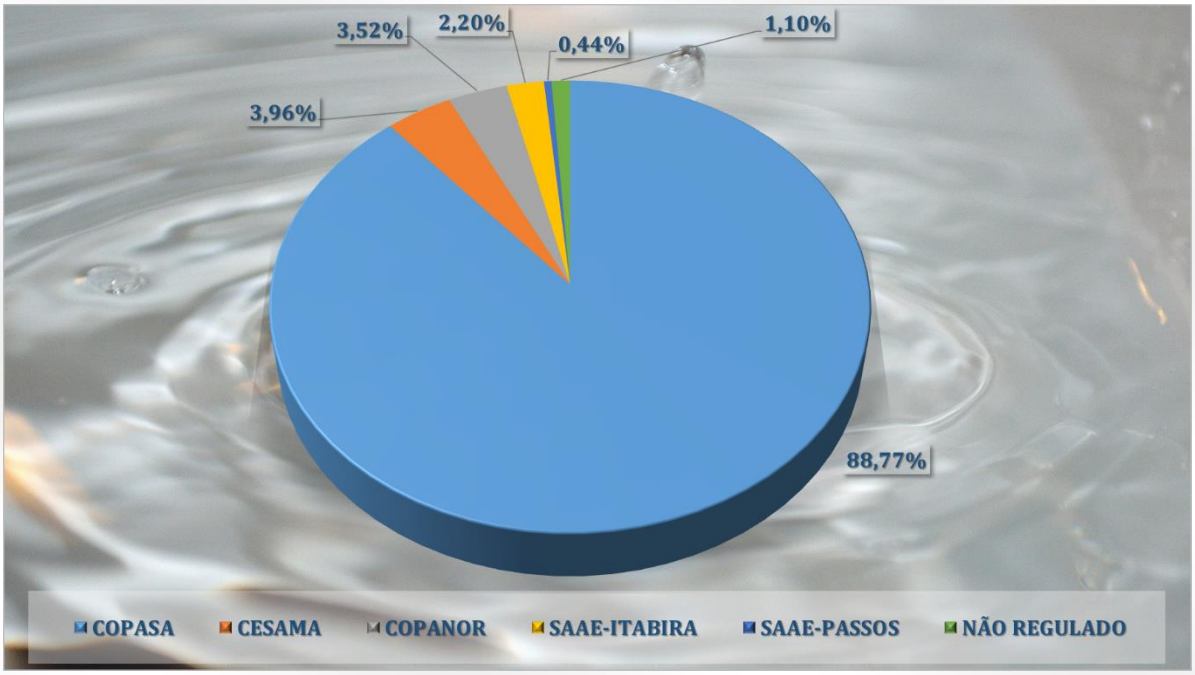


Gráfico 4 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

NATUREZA	MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS						TOTAL GERAL
	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.	
COPASA	141	64	67	47	39	45	403
CESAMA	6	2	5	0	4	1	18
COPANOR	7	1	7	0	1	0	16
SAAE-ITABIRA	3	0	3	0	1	3	10
SAAE-PASSOS	1	0	0	0	1	0	2
NÃO REGULADO	0	3	1	0	1	0	5
TOTAL	158	70	83	47	47	49	454

Tabela 4 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

[1] O registro de demandas provenientes de prestadores não regulados se deve ao fato de atendermos, por meio da central de atendimento telefônico gratuito, todo o Estado de Minas Gerais sem restrição da origem municipal. Tal fato se deve à prestação de orientação a todos os interessados em obter informações técnicas sobre as condições dos serviços. Não são registradas reclamações provenientes de municípios não regulados.

2.5 Distribuição geográfica das manifestações

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	MUNICÍPIO	QUANTIDADE
BELO HORIZONTE	81	SARZEDO	2
RIBEIRÃO DAS NEVES	30	ALFENAS	1
CONTAGEM	27	ALPERCATA	1
UBÁ	21	BARÃO DE COCAIS	1
BETIM	17	BUENO BRANDÃO	1
JUIZ DE FORA	17	CABO VERDE	1
IPATINGA	10	CAMANDUCAIA	1
ITABIRA	10	CAMPANHA	1
POUSO ALEGRE	9	CARATINGA	1
TIMÓTEO	9	CATAGUASES	1
IBIRITÉ	8	CAXAMBU	1
LAGOA SANTA	8	CONCEIÇÃO DO RIO VERDE	1
TEÓFILO OTONI	8	CONFINS	1
ESMERALDAS	7	CONSELHEIRO PENA	1
NOVA LIMA	7	CORREGO DO OURO	1
SANTANA DO PARAÍSO	7	CRUZILIA	1
VISCONDE DO RIO BRANCO	7	SERRO	1
CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	6	ESPERA FELIZ	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	6	EUGENOPÓLIS	1
SABARÁ	6	FARIA LEMOS	1
CORONEL FABRICIANO	5	FLORESTAL	1
MEDINA	5	FRUTAL	1
NÃO INFORMADO	5	IPABA	1
SANTA LUZIA	5	ITAITAIUÇU	1
BARBACENA	4	ITAMARANDIBA	1
DIAMANTINA	5	ITURAMA	1
VARGINHA	4	JEQUITINHONHA	1
VESPASIANO	4	JOÃO PINHEIRO	1
DIVINÓPOLIS	3	JUATUBA	1
EXTREMA	3	LEOPOLDINA	1
IGARAPÉ	3	LUZ	1
ITAJUBÁ	3	MAR DE ESPANHA	1
ITAOBIM	3	MÁRIO CAMPOS	1
MATOZINHOS	3	MILHO VERDE	1
PATOS DE MINAS	3	MINAS NOVAS	1
PEDRO LEOPOLDO	3	MONTES CLAROS	1
RESPLENDOR	3	MUTUM	1
SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	3	PARACATU	1
SÃO GOTARDO	3	PASSOS	1
ALÉM PARAÍBA	2	PEDRA AZUL	1
BICAS	2	PIRANGUÇU	1
CARLOS CHAGAS	2	PONTO DOS VOLANTES	1
CURVELO	2	PRESIDENTE OLEGÁRIO	1
NOVA ERA	2	SALINAS	1
FRONTEIRA	2	SANTA JULIANA	1
INHAÍ	2	SANTANA DO DESERTO	1
ITAPECERICA	2	SÃO DOMINGOS DO PRATA	1
NOVO ORIENTE DE MINAS	2	SÃO GONÇALO DO RIO PRETO	1
PRUDENTE DE MORAES	2	SÃO JOÃO NEPOMUCENO	1
RIO PARDO DE MINAS	2	SÃO MIGUEL DO ANTA	1
SANTOS DUMONT	2	SÃO ROQUE DE MINAS	1
SÃO JOÃO DEL REY	2	SERRANIA	1
SÃO JOAQUIM DE BICAS	2	TRÊS CORAÇÕES	1
SÃO JOSÉ DA LAPA	2	TOTAL	454

Tabela 5 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

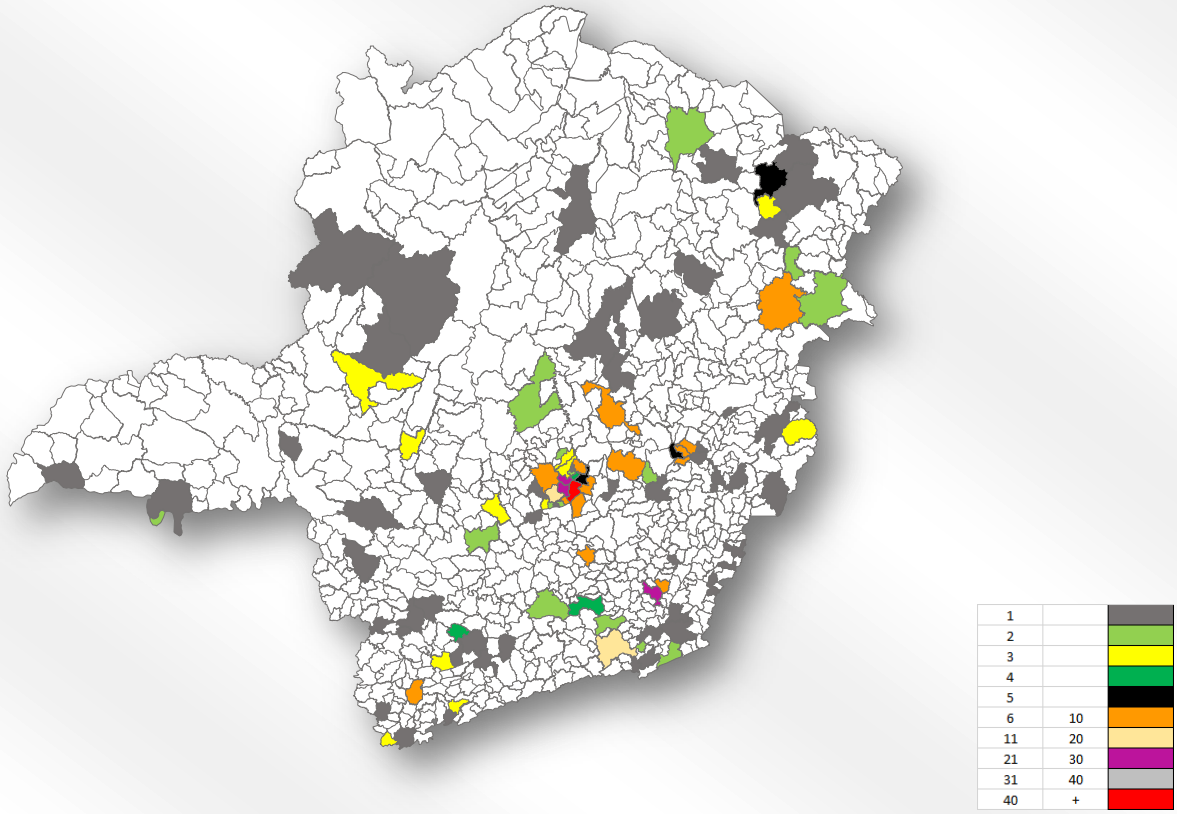


Figura 1 – Distribuição geográfica das manifestações.

A Capital e a Região Metropolitana concentram, desde o início dos registros dessa Ouvidoria, a maioria das reclamações apresentadas pelos usuários. A região foi foco de diversas fiscalizações técnico-operacionais provocadas pela Ouvidoria.

Os municípios de Ubá e Juiz de Fora, ambos em condição de escassez de recursos hídricos, representam parcela significativa dos atendimentos prestados e denotam o empenho da equipe na identificação pontual da sua atuação. Em virtude das similaridades entre os casos apresentados pelos usuários, foram instaurados processos de monitoramento da evolução das reclamações apresentadas.

Atuando frente ao cenário hídrico, a ARSAE-MG publicou a Resolução Normativa 68/2015, que estabelece as diretrizes gerais para a adoção de medidas de racionamento do abastecimento público de água potável e o conteúdo mínimo do Plano de Racionamento a serem observados pelos prestadores de Serviços regulados pela Agência.

A Ouvidoria, atenta aos interesses da população, procurou atuar de maneira pró-ativa, acompanhando e empenhando esforços no sentido de verificar as ações dos prestadores em relação à transparência e divulgação de informações à sociedade abrangida.

2.6 Demandas recepcionadas por mês

No período abordado neste relatório, verifica-se uma diminuição do número de registros mais acentuada a partir de março, conforme observado no Gráfico 5.

Esse fato ocorreu principalmente pelo fato de a Ouvidoria da ARSAE ter passado a acolher demandas relativas à "falta de água ou baixa pressão" em 2ª instância. Dessa forma, para que o usuário consiga registrar sua queixa nessa Ouvidoria, ele precisa fornecer o número de protocolo da 1ª instância, mostrando que o prestador já está ciente do problema. O detalhamento "falta de água ou baixa pressão" representa um percentual expressivo no número de demandas registradas, e isso influenciou a queda dos registros.

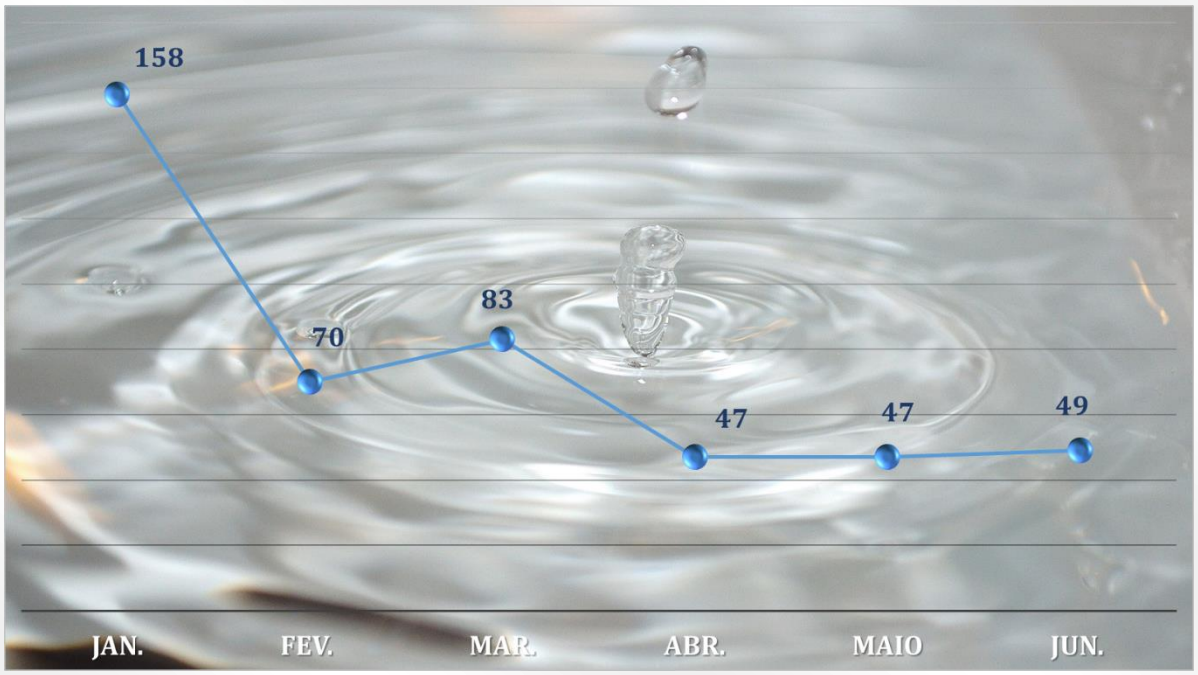


Gráfico 5 – Demandas recepcionadas por mês – valores absolutos.

2.7 Manifestações com resposta imediata

Além da recepção e acolhimento das demandas, a Ouvidoria também trabalha na organização, registro, armazenamento e encaminhamento de demandas e respectivas respostas. Nem todas as ligações atendidas na Ouvidoria geram demandas, em casos específicos, a Ouvidoria orienta o usuário a entrar em contato diretamente com as concessionárias, para que essas possam analisar a situação em 1ª e 2ª instâncias. Um exemplo desse tipo de atendimento é quando o usuário liga para questionar sua fatura sem antes ter comparecido pessoalmente à agência.

Nos dados compilados dos seis primeiros meses de 2015 foram registradas 1849 ligações. Dessas, 92,91% foram de usuários do serviço da COPASA. As informações mais solicitadas estiveram relacionadas com "vazamento de água em via pública", "falta de água ou baixa pressão" e pedidos do "número de telefone das concessionárias".

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As estatísticas registradas na Ouvidoria no 1º semestre de 2015 apontaram que o órgão trabalha em atendimento prioritário às reclamações e denúncias dos usuários, servindo como canal de mediação entre prestadores de serviços e seus usuários.

A Ouvidoria atendeu 88,77% das demandas dentro do prazo acordado de 10 dias. A média de encerramento das demandas no período foi de 5 dias.

No primeiro semestre foram registrados 22 processos, que necessitaram de mais análises internas. Desses, 3 ainda permanecem em processo de apuração.

ANEXO 1- ASSINATURAS AUTORIZADAS

CARGO	NOME	ASSINATURA
Analista da Ouvidoria	Magnus Gusman	
Assessor da Ouvidoria	Evandro Brazil	
Gestora de Regulação	Diana Manrique	
Gestora de Regulação	Katherynne Rodrigues	
Gestora de Regulação	Nathália Silveira	
Assistente de Ouvidoria	Aline Souza	
Estagiário	José Cordeiro	
Estagiário	Pedro Costa	
Estagiária	Priscilla Duarte	

ANEXO 2- CONTROLE DE ABERTURA E FECHAMENTO DAS DEMANDAS

CANAL	DATA	MUNICÍPIO	ENCERRADA	PRAZO
TELEFONE	02/01/2015	PRUDENTE DE MORAES	07/01/2015	5
TELEFONE	02/01/2015	ESPERA FELIZ	07/01/2015	5
TELEFONE	02/01/2015	EXTREMA	07/01/2015	5
INTERNET	02/01/2015	SÃO JOSÉ DA LAPA	09/01/2015	7
TELEFONE	02/01/2015	BICAS	08/01/2015	6
INTERNET	05/01/2015	CONTAGEM	14/01/2015	9
TELEFONE	05/01/2015	SÃO MIGUEL DO ANTA	09/01/2015	4
TELEFONE	05/01/2015	INHAI	08/01/2015	3
TELEFONE	05/01/2015	JUIZ DE FORA	08/01/2015	3
TELEFONE	05/01/2015	INHAI	08/01/2015	3
INTERNET	06/01/2015	IBIRITÉ	08/01/2015	2
TELEFONE	06/01/2015	ITAOBIM	14/01/2015	8
TELEFONE	06/01/2015	ESMERALDAS	14/01/2015	8
TELEFONE	06/01/2015	VARGINHA	08/01/2015	2
TELEFONE	07/01/2015	DIAMANTINA	09/01/2015	2
TELEFONE	07/01/2015	TIMÓTEO	14/01/2015	7
TELEFONE	07/01/2015	ALFENAS	09/01/2015	2
TELEFONE	07/01/2015	ITABIRA	14/01/2015	7
TELEFONE	07/01/2015	MAR DE ESPANHA	14/01/2015	7
TELEFONE	08/01/2015	JUIZ DE FORA	14/01/2015	6
TELEFONE	08/01/2015	MÁRIO CAMPOS	14/01/2015	6
TELEFONE	08/01/2015	JUIZ DE FORA	14/01/2015	6
TELEFONE	08/01/2015	IBIRITÉ	15/01/2015	7
TELEFONE	08/01/2015	DIAMANTINA	09/01/2015	1
INTERNET	09/01/2015	VISCONDE DO RIO BRANCO	14/01/2015	5
TELEFONE	09/01/2015	BELO HORIZONTE	16/01/2015	7
TELEFONE	09/01/2015	MINAS NOVAS	14/01/2015	5
TELEFONE	09/01/2015	ITAOBIM	14/01/2015	5
TELEFONE	09/01/2015	SABARÁ	14/01/2015	5
TELEFONE	09/01/2015	VISCONDE DO RIO BRANCO	14/01/2015	5
TELEFONE	09/01/2015	NOVO ORIENTE	14/01/2015	5
TELEFONE	09/01/2015	POUSO ALEGRE	14/01/2015	5
TELEFONE	12/01/2015	POUSO ALEGRE	14/01/2015	2
INTERNET	12/01/2015	VESPASIANO	14/01/2015	2
INTERNET	12/01/2015	CABO VERDE	15/01/2015	3
TELEFONE	12/01/2015	FARIA LEMOS	14/01/2015	2
INTERNET	12/01/2015	POUSO ALEGRE	15/01/2015	3
TELEFONE	12/01/2015	BELO HORIZONTE	20/01/2015	8
TELEFONE	12/01/2015	ITAJUBÁ	15/01/2015	3
TELEFONE	12/01/2015	ALPERCATA	14/01/2015	2
TELEFONE	12/01/2015	DIAMANTINA	14/01/2015	2
INTERNET	13/01/2015	BELO HORIZONTE	14/01/2015	1

TELEFONE	13/01/2015	BELO HORIZONTE	15/01/2015	2
TELEFONE	13/01/2015	UBÁ	16/01/2015	3
INTERNET	13/01/2015	CORONEL FABRICIANO	20/01/2015	7
TELEFONE	13/01/2015	UBÁ	16/01/2015	3
TELEFONE	13/01/2015	EXTREMA	20/01/2015	7
TELEFONE	13/01/2015	UBÁ	21/01/2015	8
TELEFONE	13/01/2015	UBÁ	16/01/2015	3
TELEFONE	13/01/2015	EXTREMA	16/01/2015	3
TELEFONE	13/01/2015	CRUZILIA	15/01/2015	2
TELEFONE	13/01/2015	NOVA LIMA	21/01/2015	8
TELEFONE	13/01/2015	ITAJUBÁ	21/01/2015	8
TELEFONE	13/01/2015	UBÁ	16/01/2015	3
TELEFONE	13/01/2015	DIVINÓPOLIS	15/01/2015	2
TELEFONE	13/01/2015	UBÁ	15/01/2015	2
INTERNET	13/01/2015	BELO HORIZONTE	15/01/2015	2
TELEFONE	13/01/2015	VARGINHA	15/01/2015	2
TELEFONE	13/01/2015	VARGINHA	15/01/2015	2
INTERNET	13/01/2015	CONFINS	16/01/2015	3
INTERNET	14/01/2015	MONTES CLAROS	21/01/2015	7
TELEFONE	14/01/2015	NOVO ORIENTE DE MINAS	21/01/2015	7
TELEFONE	14/01/2015	BELO HORIZONTE	15/01/2015	1
TELEFONE	14/01/2015	ALÉM PARAÍBA	21/01/2015	7
TELEFONE	14/01/2015	VARGINHA	16/01/2015	2
TELEFONE	14/01/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	15/01/2015	1
TELEFONE	14/01/2015	UBÁ	14/01/2015	0
TELEFONE	14/01/2015	SANTANA DO DESERTO	15/01/2015	1
TELEFONE	14/01/2015	CONTAGEM	21/01/2015	7
TELEFONE	14/01/2015	BELO HORIZONTE	15/01/2015	1
TELEFONE	15/01/2015	UBÁ	15/01/2015	0
TELEFONE	15/01/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	26/01/2015	11
TELEFONE	15/01/2015	JUIZ DE FORA	26/01/2015	11
TELEFONE	16/01/2015	SANTA LUZIA	21/01/2015	5
TELEFONE	16/01/2015	PATOS DE MINAS	21/01/2015	5
TELEFONE	16/01/2015	BELO HORIZONTE	22/01/2015	6
TELEFONE	16/01/2015	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	21/01/2015	5
TELEFONE	16/01/2015	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	21/01/2015	5
TELEFONE	16/01/2015	UBÁ	21/01/2015	5
TELEFONE	16/01/2015	UBÁ	21/01/2015	5
TELEFONE	16/01/2015	UBÁ	21/01/2015	5
TELEFONE	16/01/2015	UBÁ	21/01/2015	5
TELEFONE	16/01/2015	RESPLENDOR	21/01/2015	5
TELEFONE	16/01/2015	VESPASIANO	21/01/2015	5
INTERNET	19/01/2015	ESMERALDAS	21/01/2015	2
INTERNET	19/01/2015	JUIZ DE FORA	26/01/2015	7
TELEFONE	19/01/2015	TEÓFILO OTONI	21/01/2015	2

TELEFONE	19/01/2015	UBÁ	21/01/2015	2
TELEFONE	19/01/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	21/01/2015	2
TELEFONE	19/01/2015	BARBACENA	21/01/2015	2
TELEFONE	19/01/2015	TEÓFILO OTONI	22/01/2015	3
TELEFONE	19/01/2015	BARBACENA	21/01/2015	2
TELEFONE	19/01/2015	IBIRITÉ	21/01/2015	2
TELEFONE	19/01/2015	IPATINGA	21/01/2015	2
TELEFONE	19/01/2015	SABARÁ	10/02/2015	22
INTERNET	19/01/2015	SÃO JOAQUIM DE BICAS	23/01/2015	4
TELEFONE	19/01/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	22/01/2015	3
TELEFONE	20/01/2015	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	23/01/2015	3
TELEFONE	20/01/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	21/01/2015	1
INTERNET	20/01/2015	ITAPECERICA	22/01/2015	2
INTERNET	20/01/2015	NOVA LIMA	20/01/2015	0
TELEFONE	20/01/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	22/01/2015	2
TELEFONE	20/01/2015	VISCONDE DO RIO BRANCO	22/01/2015	2
TELEFONE	20/01/2015	SÃO JOAQUIM DE BICAS	22/01/2015	2
TELEFONE	20/01/2015	CAMPANHA	21/01/2015	1
TELEFONE	20/01/2015	PRUDENTE DE MORAES	26/01/2015	6
TELEFONE	20/01/2015	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	22/01/2015	2
TELEFONE	20/01/2015	VISCONDE DO RIO BRANCO	22/01/2015	2
TELEFONE	20/01/2015	CONTAGEM	23/01/2015	3
TELEFONE	20/01/2015	TEÓFILO OTONI	22/01/2015	2
TELEFONE	20/01/2015	UBÁ	22/01/2015	2
TELEFONE	20/01/2015	ITAPECERICA	22/01/2015	2
TELEFONE	20/01/2015	PATOS DE MINAS	26/01/2015	6
TELEFONE	20/01/2015	VISCONDE DO RIO BRANCO	22/01/2015	2
TELEFONE	20/01/2015	IBIRITÉ	22/01/2015	2
TELEFONE	20/01/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	22/01/2015	2
TELEFONE	21/01/2015	NOVA LIMA	26/01/2015	5
TELEFONE	21/01/2015	BARBACENA	22/01/2015	1
TELEFONE	21/01/2015	BELO HORIZONTE	26/01/2015	5
TELEFONE	21/01/2015	VISCONDE DO RIO BRANCO	23/01/2015	2
TELEFONE	21/01/2015	BARBACENA	21/01/2015	0
TELEFONE	21/01/2015	BELO HORIZONTE	22/01/2015	1
TELEFONE	21/01/2015	PIRANGUÇU	22/01/2015	1
INTERNET	21/01/2015	BETIM	21/01/2015	0
TELEFONE	21/01/2015	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	23/01/2015	2
TELEFONE	22/01/2015	PEDRO LEOPOLDO	26/01/2015	4
TELEFONE	22/01/2015	ITABIRA	26/01/2015	4
TELEFONE	22/01/2015	ITABIRA	26/01/2015	4
TELEFONE	22/01/2015	BELO HORIZONTE	05/02/2015	14
TELEFONE	22/01/2015	UBÁ	26/01/2015	4
TELEFONE	23/01/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	26/01/2015	3
INTERNET	23/01/2015	BELO HORIZONTE	26/01/2015	3

TELEFONE	23/01/2015	BELO HORIZONTE	26/01/2015	3
INTERNET	23/01/2015	POUSO ALEGRE	26/01/2015	3
TELEFONE	23/01/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	26/01/2015	3
INTERNET	26/01/2015	BELO HORIZONTE	28/01/2015	2
INTERNET	26/01/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	26/01/2015	0
INTERNET	26/01/2015	JUIZ DE FORA	26/01/2015	0
INTERNET	26/01/2015	SANTANA DO PARAÍSO	26/01/2015	0
TELEFONE	26/01/2015	BELO HORIZONTE	27/01/2015	1
TELEFONE	26/01/2015	LAGOA SANTA	27/01/2015	1
TELEFONE	26/01/2015	BELO HORIZONTE	27/01/2015	1
TELEFONE	26/01/2015	BELO HORIZONTE	27/01/2015	1
TELEFONE	26/01/2015	SÃO GOTARDO	03/02/2015	8
TELEFONE	27/01/2015	VISCONDE DO RIO BRANCO	27/01/2015	0
TELEFONE	27/01/2015	CONTAGEM	11/02/2015	15
TELEFONE	27/01/2015	PASSOS	02/03/2015	34
TELEFONE	27/01/2015	BELO HORIZONTE	03/02/2015	7
TELEFONE	28/01/2015	IPABA	30/01/2015	2
TELEFONE	28/01/2015	ESMERALDAS	24/02/2015	27
TELEFONE	28/01/2015	ESMERALDAS	26/02/2015	29
TELEFONE	29/01/2015	ITAJUBÁ	05/02/2015	7
TELEFONE	29/01/2015	UBÁ	09/02/2015	11
INTERNET	30/01/2015	SÃO JOÃO NEPOMUCENO	30/01/2015	0
TAG	30/01/2015	BELO HORIZONTE	10/02/2015	11
TELEFONE	30/01/2015	SANTOS DUMONT	12/02/2015	13
TELEFONE	30/01/2015	POUSO ALEGRE	10/02/2015	11
TELEFONE	30/01/2015	IBIRITÉ	05/03/2015	34
INTERNET	02/02/2015	NIHIL	02/02/2015	0
INTERNET	02/02/2015	BETIM	03/02/2015	1
INTERNET	02/02/2015	CONTAGEM	02/02/2015	0
TELEFONE	02/02/2015	BELO HORIZONTE	06/02/2015	4
TELEFONE	02/02/2015	UBÁ	09/02/2015	7
INTERNET	02/02/2015	SÃO DOMINGOS DO PRATA	24/02/2015	22
TELEFONE	02/02/2015	TEÓFILO OTONI	09/02/2015	7
TELEFONE	02/02/2015	BELO HORIZONTE	13/02/2015	11
INTERNET	03/02/2015	NOVA LIMA	03/02/2015	0
TELEFONE	03/02/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	09/02/2015	6
INTERNET	03/02/2015	CONTAGEM	23/02/2015	20
INTERNET	03/02/2015	BUENO BRANDÃO	05/02/2015	2
INTERNET	05/02/2015	BICAS	06/02/2015	1
INTERNET	06/02/2015	SANTA LUZIA	06/02/2015	0
INTERNET	09/02/2015	VESPASIANO	09/02/2015	0
INTERNET	09/02/2015	CONSELHEIRO LAFAIETE	09/02/2015	0
INTERNET	10/02/2015	PARACATU	10/02/2015	0
INTERNET	11/02/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	05/03/2015	22
TELEFONE	11/02/2015	BELO HORIZONTE	26/02/2015	15

INTERNET	12/02/2015	NIHIL	19/02/2015	7
INTERNET	19/02/2015	SANTOS DUMONT	26/02/2015	7
TELEFONE	19/02/2015	CONSELHEIRO LAFAIETE	03/03/2015	12
INTERNET	19/02/2015	BELO HORIZONTE	19/02/2015	0
INTERNET	19/02/2015	SARZEDO	19/02/2015	0
INTERNET	19/02/2015	BELO HORIZONTE	19/02/2015	0
INTERNET	19/02/2015	SÃO JOÃO DEL-REI	19/02/2015	0
INTERNET	19/02/2015	LAGOA SANTA	23/02/2015	4
INTERNET	19/02/2015	BETIM	19/02/2015	0
INTERNET	19/02/2015	BELO HORIZONTE	06/03/2015	15
TELEFONE	19/02/2015	SANTANA DO PARAÍSO	26/02/2015	7
TELEFONE	20/02/2015	IPATINGA	23/02/2015	3
TELEFONE	20/02/2015	FRUTAL	24/02/2015	4
TAG	20/02/2015	BELO HORIZONTE	24/02/2015	4
INTERNET	23/02/2015	PONTO DOS VOLANTES	02/03/2015	7
TELEFONE	23/02/2015	BELO HORIZONTE	24/02/2015	1
INTERNET	23/02/2015	BETIM	05/03/2015	10
INTERNET	23/02/2015	BELO HORIZONTE	23/02/2015	0
TELEFONE	23/02/2015	BELO HORIZONTE	26/02/2015	3
INTERNET	23/02/2015	BELO HORIZONTE	23/02/2015	0
TELEFONE	23/02/2015	BELO HORIZONTE	26/02/2015	3
TELEFONE	24/02/2015	JUIZ DE FORA	03/03/2015	7
TELEFONE	24/02/2015	TIMÓTEO	02/03/2015	6
INTERNET	25/02/2015	BELO HORIZONTE	25/02/2015	0
INTERNET	25/02/2015	BELO HORIZONTE	25/02/2015	0
INTERNET	25/02/2015	BELO HORIZONTE	25/02/2015	0
INTERNET	25/02/2015	CONTAGEM	25/02/2015	0
INTERNET	25/02/2015	BELO HORIZONTE	27/02/2015	2
TELEFONE	25/02/2015	BELO HORIZONTE	02/03/2015	5
TELEFONE	25/02/2015	BETIM	03/03/2015	6
TELEFONE	25/02/2015	CONTAGEM	10/03/2015	13
TELEFONE	25/02/2015	BELO HORIZONTE	02/03/2015	5
INTERNET	25/02/2015	IGARAPÉ	25/02/2015	0
TELEFONE	25/02/2015	CORONEL FABRICIANO	16/03/2015	19
TELEFONE	26/02/2015	JUIZ DE FORA	02/03/2015	4
TELEFONE	26/02/2015	CONTAGEM	26/02/2015	0
TELEFONE	26/02/2015	UBÁ	02/03/2015	4
TELEFONE	26/02/2015	RESPLENDOR	05/03/2015	7
TELEFONE	27/02/2015	DIVINÓPOLIS	02/03/2015	3
TELEFONE	27/02/2015	SABARÁ	02/03/2015	3
TELEFONE	27/02/2015	IPATINGA	05/03/2015	6
TELEFONE	27/02/2015	MEDINA	02/03/2015	3
TELEFONE	27/02/2015	CONTAGEM	17/03/2015	18
TELEFONE	27/02/2015	JUATUBA	02/03/2015	3
TELEFONE	27/02/2015	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	02/03/2015	3

INTERNET	27/02/2015	SANTA LUZIA	02/03/2015	3
INTERNET	27/02/2015	LAGOA SANTA	02/03/2015	3
INTERNET	27/02/2015	TEÓFILO OTONI	02/03/2015	3
INTERNET	27/02/2015	ESMERALDAS	02/03/2015	3
TELEFONE	27/02/2015	POUSO ALEGRE	10/03/2015	11
INTERNET	27/02/2015	NOVA LIMA	17/03/2015	18
INTERNET	02/03/2015	UBÁ	02/03/2015	0
INTERNET	02/03/2015	BELO HORIZONTE	02/03/2015	0
INTERNET	02/03/2015	NIHIL	02/03/2015	0
TELEFONE	02/03/2015	CATAGUASES	11/03/2015	9
TELEFONE	02/03/2015	CARLOS CHAGAS	06/03/2015	4
TELEFONE	02/03/2015	CARLOS CHAGAS	06/03/2015	4
TELEFONE	02/03/2015	JOÃO PINHEIRO	04/03/2015	2
TELEFONE	02/03/2015	BELO HORIZONTE	11/03/2015	9
TELEFONE	02/03/2015	ITABIRA	06/03/2015	4
TELEFONE	03/03/2015	MATOZINHOS	11/03/2015	8
TELEFONE	04/03/2015	ESMERALDAS	12/03/2015	8
TELEFONE	04/03/2015	IPATINGA	12/03/2015	8
TELEFONE	04/03/2015	BELO HORIZONTE	05/03/2015	1
INTERNET	04/03/2015	FLORESTAL	04/03/2015	0
TELEFONE	04/03/2015	UBÁ	12/03/2015	8
TELEFONE	04/03/2015	PEDRO LEOPOLDO	19/03/2015	15
TELEFONE	05/03/2015	JUIZ DE FORA	09/03/2015	4
TELEFONE	06/03/2015	UBÁ	12/03/2015	6
CARTA	06/03/2015	JUIZ DE FORA	06/03/2015	0
INTERNET	09/03/2015	BELO HORIZONTE	09/03/2015	0
TELEFONE	09/03/2015	CONTAGEM	26/03/2015	17
INTERNET	09/03/2015	ITAITAIUÇU	17/03/2015	8
TELEFONE	09/03/2015	BELO HORIZONTE	26/03/2015	17
TELEFONE	09/03/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	12/03/2015	3
INTERNET	09/03/2015	SÃO GONÇALO DO RIO PRETO	10/03/2015	1
TELEFONE	09/03/2015	CORONEL FABRÍCIANO	12/03/2015	3
INTERNET	09/03/2015	BELO HORIZONTE	09/03/2015	0
TELEFONE	09/03/2015	FRONTEIRA	13/03/2015	4
INTERNET	10/03/2015	BELO HORIZONTE	10/03/2015	0
INTERNET	10/03/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	18/03/2015	8
TELEFONE	10/03/2015	IGARAPÉ	12/03/2015	2
TELEFONE	11/03/2015	SÃO ROQUE DE MINAS	27/03/2015	16
INTERNET	11/03/2015	BELO HORIZONTE	11/03/2015	0
TELEFONE	11/03/2015	ALÉM PARAÍBA	13/03/2015	2
TELEFONE	12/03/2015	ITABIRA	09/04/2015	28
TELEFONE	12/03/2015	ITAOBIM	19/03/2015	7
INTERNET	13/03/2015	SALINAS	13/03/2015	0
INTERNET	16/03/2015	BELO HORIZONTE	16/03/2015	0
TELEFONE	16/03/2015	CURVELO	26/03/2015	10

TELEFONE	16/03/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	25/03/2015	9
TELEFONE	16/03/2015	POUSO ALEGRE	16/03/2015	0
TELEFONE	16/03/2015	BELO HORIZONTE	25/03/2015	9
TELEFONE	17/03/2015	BELO HORIZONTE	22/04/2015	36
TELEFONE	17/03/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	25/03/2015	8
TELEFONE	17/03/2015	CONTAGEM	31/03/2015	14
INTERNET	17/03/2015	IPATINGA	17/03/2015	0
INTERNET	18/03/2015	JUIZ DE FORA	01/04/2015	14
INTERNET	18/03/2015	BELO HORIZONTE	18/03/2015	0
TELEFONE	18/03/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	19/03/2015	1
INTERNET	19/03/2015	CONTAGEM	19/03/2015	0
TELEFONE	19/03/2015	SÃO JOSÉ DA LAPA	31/03/2015	12
TELEFONE	19/03/2015	BELO HORIZONTE	27/03/2015	8
TELEFONE	20/03/2015	CONTAGEM	31/03/2015	11
TELEFONE	20/03/2015	IPATINGA	25/03/2015	5
INTERNET	20/03/2015	BETIM	23/03/2015	3
TELEFONE	20/03/2015	LEOPOLDINA	20/03/2015	0
INTERNET	20/03/2015	BETIM	23/03/2015	3
TELEFONE	20/03/2015	MATOZINHOS	25/03/2015	5
INTERNET	23/03/2015	BELO HORIZONTE	23/03/2015	0
TELEFONE	23/03/2015	JUIZ DE FORA	08/04/2015	16
INTERNET	23/03/2015	BELO HORIZONTE	23/03/2015	0
TELEFONE	23/03/2015	BELO HORIZONTE	27/03/2015	4
TELEFONE	23/03/2015	ITAMARANDIBA	30/03/2015	7
TELEFONE	23/03/2015	JEQUITINHONHA	27/03/2015	4
TELEFONE	23/03/2015	SERRANIA	30/03/2015	7
TELEFONE	23/03/2015	SABARÁ	13/04/2015	21
TELEFONE	24/03/2015	ITABIRA	26/03/2015	2
TELEFONE	24/03/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	31/03/2015	7
TELEFONE	24/03/2015	SABARÁ	30/03/2015	6
INTERNET	24/03/2015	BELO HORIZONTE	31/03/2015	7
INTERNET	25/03/2015	LAGOA SANTA	25/03/2015	0
INTERNET	25/03/2015	SANTA LUZIA	27/03/2015	2
TELEFONE	25/03/2015	BELO HORIZONTE	30/03/2015	5
TELEFONE	26/03/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	27/03/2015	1
TELEFONE	30/03/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	09/04/2015	10
TELEFONE	30/03/2015	TIMÓTEO	08/04/2015	9
TELEFONE	30/03/2015	BETIM	31/03/2015	1
TELEFONE	30/03/2015	TEÓFILO OTONI	08/04/2015	9
INTERNET	30/03/2015	CONTAGEM	31/03/2015	1
INTERNET	31/03/2015	CONTAGEM	31/03/2015	0
TELEFONE	31/03/2015	IBIRITÉ	01/04/2015	1
TELEFONE	31/03/2015	JUIZ DE FORA	01/04/2015	1
TELEFONE	31/03/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	08/04/2015	8
TELEFONE	01/04/2015	BETIM	13/04/2015	12

TELEFONE	01/04/2015	PEDRO LEOPOLDO	01/04/2015	0
TELEFONE	01/04/2015	FRONTEIRA	06/04/2015	5
INTERNET	06/04/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	07/04/2015	1
INTERNET	06/04/2015	SANTA JULIANA	09/04/2015	3
TELEFONE	06/04/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	10/04/2015	4
TELEFONE	06/04/2015	BETIM	08/04/2015	2
TELEFONE	07/04/2015	DIAMANTINA	13/04/2015	6
INTERNET	07/04/2015	PATOS DE MINAS	07/04/2015	0
TELEFONE	07/04/2015	POUSO DE ALEGRE	28/04/2015	21
TELEFONE	08/04/2015	BELO HORIZONTE	14/04/2015	6
INTERNET	09/04/2015	TEÓFILO OTONI	09/04/2015	0
INTERNET	09/04/2015	CONTAGEM	10/04/2015	1
INTERNET	10/04/2015	RESPLENDOR	13/04/2015	3
TELEFONE	10/04/2015	SANTANA DO PARAÍSO	16/04/2015	6
TELEFONE	10/04/2015	PEDRA AZUL	17/04/2015	7
TELEFONE	10/04/2015	MUTUM	14/04/2015	4
TELEFONE	10/04/2015	BETIM	24/04/2015	14
INTERNET	13/04/2015	CONTAGEM	23/04/2015	10
TELEFONE	13/04/2015	TRÊS CORAÇÕES	22/04/2015	9
TELEFONE	13/04/2015	SARZEDO	15/04/2015	2
TELEFONE	14/04/2015	BELO HORIZONTE	15/04/2015	1
TELEFONE	14/04/2015	CONTAGEM	23/04/2015	9
TELEFONE	15/04/2015	IBIRITÉ	23/04/2015	8
INTERNET	16/04/2015	POUSO ALEGRE	16/04/2015	0
TELEFONE	16/04/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	22/04/2015	6
TELEFONE	16/04/2015	ESMERALDAS	28/04/2015	12
INTERNET	16/04/2015	NIHIL	17/04/2015	1
TELEFONE	17/04/2015	CONSELHEIRO PENA	30/04/2015	13
INTERNET	22/04/2015	BELO HORIZONTE	24/04/2015	2
TELEFONE	24/04/2015	BETIM	27/04/2015	3
TELEFONE	24/04/2015	IPATINGA	24/04/2015	0
TELEFONE	27/04/2015	NOVA ERA	30/04/2015	3
INTERNET	27/04/2015	SANTA LUZIA	27/04/2015	0
TELEFONE	27/04/2015	TIMÓTEO	30/04/2015	3
TELEFONE	27/04/2015	SANTANA DO PARAÍSO	29/04/2015	2
TELEFONE	27/04/2015	CORONEL FABRICIANO	30/04/2015	3
INTERNET	27/04/2015	NOVA LIMA	06/05/2015	9
TELEFONE	28/04/2015	CONTAGEM	04/05/2015	6
INTERNET	28/04/2015	MEDINA	28/04/2015	0
INTERNET	29/04/2015	MEDINA	14/05/2015	15
TELEFONE	29/04/2015	BETIM	04/05/2015	5
INTERNET	29/04/2015	BELO HORIZONTE	29/04/2015	0
TELEFONE	29/04/2015	NOVA ERA	06/05/2015	7
TELEFONE	30/04/2015	IBIRITÉ	04/05/2015	4
INTERNET	29/04/2015	CONTAGEM	06/05/2015	7

INTERNET	30/04/2015	BELO HORIZONTE	04/05/2015	4
INTERNET	04/05/2015	TIMÓTEO	04/05/2015	0
INTERNET	04/05/2015	BELO HORIZONTE	07/05/2015	3
TELEFONE	04/05/2015	CONSELHEIRO LAFAIETE	06/05/2015	2
TELEFONE	04/05/2015	CONSELHEIRO LAFAIETE	05/05/2015	1
TELEFONE	04/05/2015	RIO PARDO DE MINAS	06/05/2015	2
TELEFONE	04/05/2015	ITURAMA	07/05/2015	3
TELEFONE	04/05/2015	EUGENOPOLIS	11/05/2015	7
INTERNET	04/05/2015	BELO HORIZONTE	04/05/2015	0
INTERNET	05/05/2015	NOVA LIMA	05/05/2015	0
INTERNET	05/05/2015	BELO HORIZONTE	12/05/2015	7
TELEFONE	05/05/2015	BELO HORIZONTE	08/05/2015	3
TELEFONE	06/05/2015	CAMANDUCAIA	08/05/2015	2
INTERNET	06/05/2015	JUIZ DE FORA	07/05/2015	1
TELEFONE	07/05/2015	PRESIDENTE OLEGÁRIO	12/05/2015	5
INTERNET	08/05/2015	BELO HORIZONTE	11/05/2015	3
INTERNET	11/05/2015	LUZ	11/05/2015	0
TELEFONE	11/05/2015	IPATINGA	11/05/2015	0
TELEFONE	11/05/2015	BELO HORIZONTE	22/05/2015	11
TELEFONE	11/05/2015	BELO HORIZONTE	14/05/2015	3
TELEFONE	11/05/2015	BELO HORIZONTE	14/05/2015	3
TELEFONE	12/05/2015	SANTANA DO PARAÍSO	19/05/2015	7
INTERNET	13/05/2015	DIAMANTINA	13/05/2015	0
PRESENCIAL	13/05/2015	CONTAGEM	25/05/2015	12
TELEFONE	13/05/2015	BELO HORIZONTE	18/05/2015	5
TELEFONE	15/05/2015	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	20/05/2015	5
TELEFONE	15/05/2015	ITABIRA	20/05/2015	5
INTERNET	15/05/2015	CONCEIÇÃO DO RIO VERDE	21/05/2015	6
TELEFONE	15/05/2015	CORONEL FABRICIANO	20/05/2015	5
INTERNET	18/05/2015	SABARÁ	18/05/2015	0
INTERNET	18/05/2015	BELO HORIZONTE	18/05/2015	0
TELEFONE	18/05/2015	JUIZ DE FORA	19/05/2015	1
TELEFONE	19/05/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	20/05/2015	1
TELEFONE	19/05/2015	SERRO	11/06/2015	23
INTERNET	20/05/2015	IPATINGA	27/05/2015	7
TELEFONE	20/05/2015	LAGOA SANTA	01/06/2015	12
TELEFONE	21/05/2015	TIMOTEO	22/05/2015	1
INTERNET	21/05/2015	VESPASIANO	09/06/2015	19
INTERNET	22/05/2015	TIMOTEO	22/05/2015	0
TELEFONE	22/05/2015	BELO HORIZONTE	26/05/2015	4
TELEFONE	25/05/2015	CAXAMBU	27/05/2015	2
TELEFONE	25/05/2015	BELO HORIZONTE	28/05/2015	3
INTERNET	26/05/2015	BETIM	26/05/2015	0
TELEFONE	26/05/2015	IGARAPÉ	01/06/2015	6
TELEFONE	27/05/2015	CONTAGEM	28/05/2015	1

TELEFONE	28/05/2015	JUIZ DE FORA	03/06/2015	6
TELEFONE	29/05/2015	CONTAGEM	29/05/2015	0
TELEFONE	29/05/2015	CONTAGEM	02/06/2015	4
TELEFONE	01/06/2015	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	09/06/2015	8
TELEFONE	01/06/2015	MEDINA	08/06/2015	7
INTERNET	01/06/2015	LAGOA SANTA	09/06/2015	8
INTERNET	02/06/2015	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	10/06/2015	8
INTERNET	02/06/2015	CONTAGEM	02/06/2015	0
INTERNET	02/06/2015	SÃO GOTARDO	02/06/2015	0
TELEFONE	03/06/2015	MEDINA	08/06/2015	5
TELEFONE	08/06/2015	SÃO JOÃO DEL REY	03/07/2015	25
TELEFONE	08/06/2015	ITABIRA	17/06/2015	9
INTERNET	08/06/2015	BELO HORIZONTE	09/06/2015	1
INTERNET	09/06/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	09/06/2015	0
INTERNET	09/06/2015	CARATINGA	29/06/2015	20
TELEFONE	09/06/2015	TEÓFILO OTONI	17/06/2015	8
TELEFONE	10/06/2015	TIMÓTEO	11/06/2015	1
TELEFONE	11/06/2015	SANTANA DO PARAÍSO	18/06/2015	7
TELEFONE	11/06/2015	BELO HORIZONTE	24/06/2015	13
TELEFONE	12/06/2015	SANTANA DO PARAÍSO	17/06/2015	5
INTERNET	15/06/2015	CURVELO	15/06/2015	0
INTERNET	15/06/2015	BELO HORIZONTE	15/06/2015	0
TELEFONE	15/06/2015	BELO HORIZONTE	15/06/2015	0
TELEFONE	16/06/2015	CONTAGEM	26/06/2015	10
INTERNET	16/06/2015	LAGOA SANTA	24/06/2015	8
TELEFONE	16/06/2015	BELO HORIZONTE	18/06/2015	2
INTERNET	17/06/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	19/06/2015	2
INTERNET	17/06/2015	IPATINGA	17/06/2015	0
TAG	17/06/2015	CONSELHEIRO LAFAIETE	24/06/2015	7
PRESENCIAL	18/06/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	26/06/2015	8
INTERNET	19/06/2015	BETIM	19/06/2015	0
TELEFONE	19/06/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	29/06/2015	10
TAG	19/06/2015	RIO PARDO DE MINAS	25/06/2015	6
INTERNET	19/06/2015	BARÃO DE COCAIS	19/06/2015	0
INTERNET	22/06/2015	BELO HORIZONTE	29/06/2015	7
INTERNET	23/06/2015	LAGOA SANTA	23/06/2015	0
INTERNET	23/06/2015	ITABIRA	29/06/2015	6
TELEFONE	23/06/2015	JUIZ DE FORA	26/06/2015	3
TELEFONE	23/06/2015	BETIM	24/06/2015	1
INTERNET	24/06/2015	TIMÓTEO	24/06/2015	0
TELEFONE	24/06/2015	BELO HORIZONTE	01/07/2015	7
TELEFONE	24/06/2015	ITABIRA	26/06/2015	2
TELEFONE	24/06/2015	RIBEIRÃO DAS NEVES	01/07/2015	7
TELEFONE	24/06/2015	MATOZINHOS	29/06/2015	5
INTERNET	25/06/2015	CONSELHEIRO LAFAIETE	01/07/2015	6

INTERNET	25/06/2015	BETIM	26/06/2015	1
INTERNET	25/06/2015	DIVINÓPOLIS	25/06/2015	0
INTERNET	26/06/2015	NIHIL	26/06/2015	0
TELEFONE	26/06/2015	BELO HORIZONTE	06/07/2015	10
TELEFONE	26/06/2015	BELO HORIZONTE	02/07/2015	6
INTERNET	29/06/2015	SÃO GOTARDO	29/06/2015	0
TELEFONE	30/06/2015	CORREGO DO OURO	02/07/2015	2

ANEXO 3- CÁLCULO ANUAL DO INDICADOR

Cálculo do desempenho: $Nota = \left(\frac{Valor\ Apurado}{Valor\ da\ meta}\right) * 100$

Valor apurado =

$$\left(\frac{\sum manifestação\ encerrada\ em\ até\ 10\ dias\ corridos\ após\ seu\ recebimento\ no\ exercício\ corrente}{\sum das\ manifestações\ encerradas\ no\ exercício\ corrente}\right) * 100$$

Valor apurado = 403/454 x 100

Valor apurado = 88,77

Nota = (88,77/60) x 100

Nota = 1,4795 x 100

Nota = 147,95%

RESULTADO FINAL PARCIAL = 147,95%