



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º TRIMESTRE DE 2018

Ouvidoria
Julho de 2018

ANÁLISE QUANTITATIVA

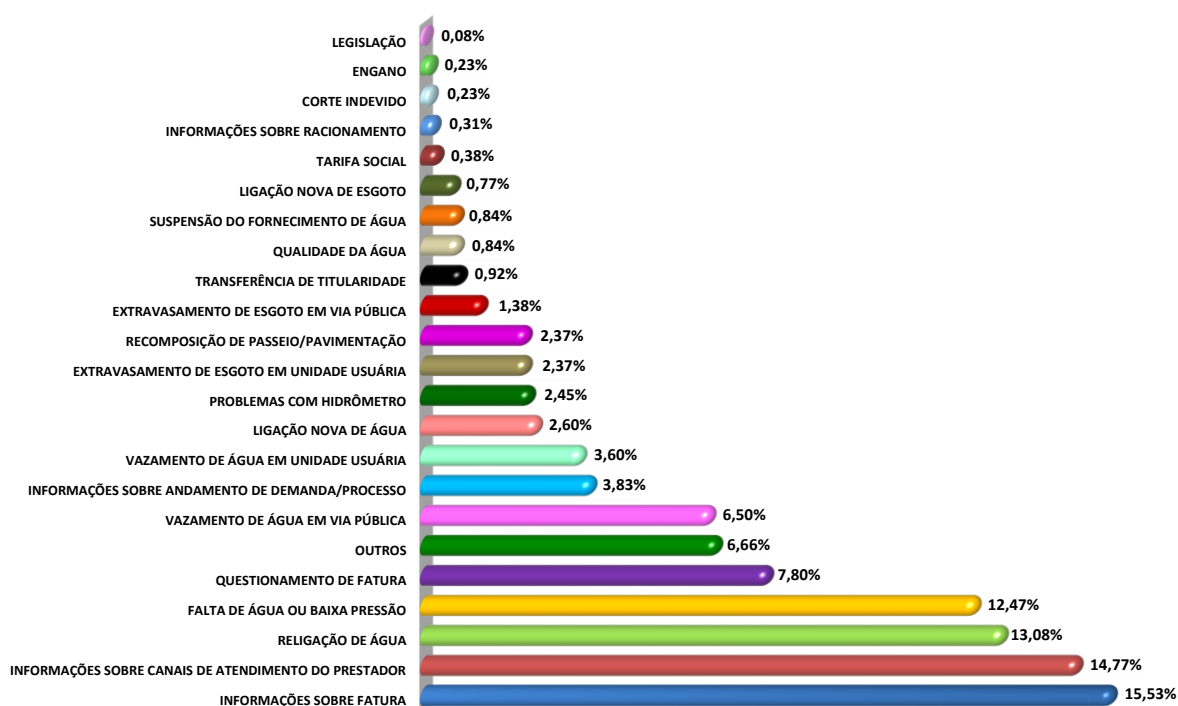
1307 (85,20%) DEMANDAS ATENDIDAS

227 (14,80%) DEMANDAS ANALISADAS

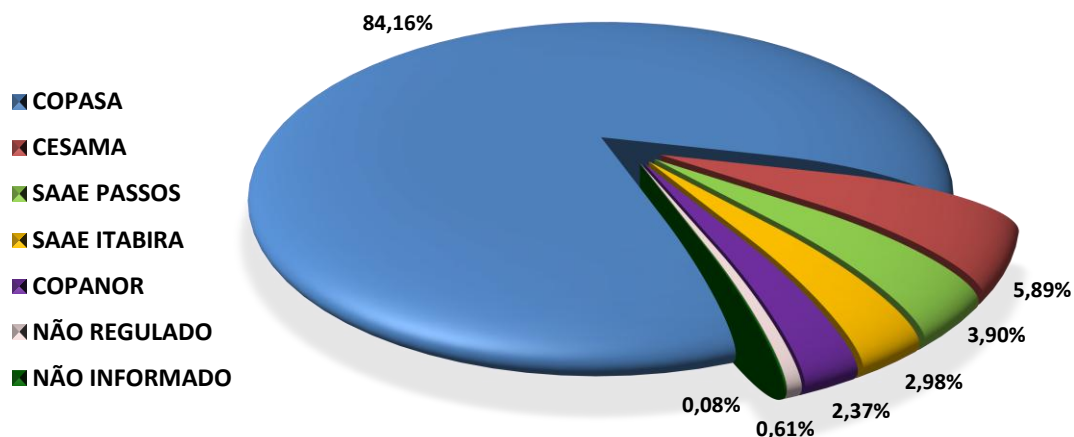
**TOTAL
1534
ATENDIMENTOS**

DETALHAMENTO DAS 1307 DEMANDAS ATENDIDAS - CONSULTA VIA TELEFONE

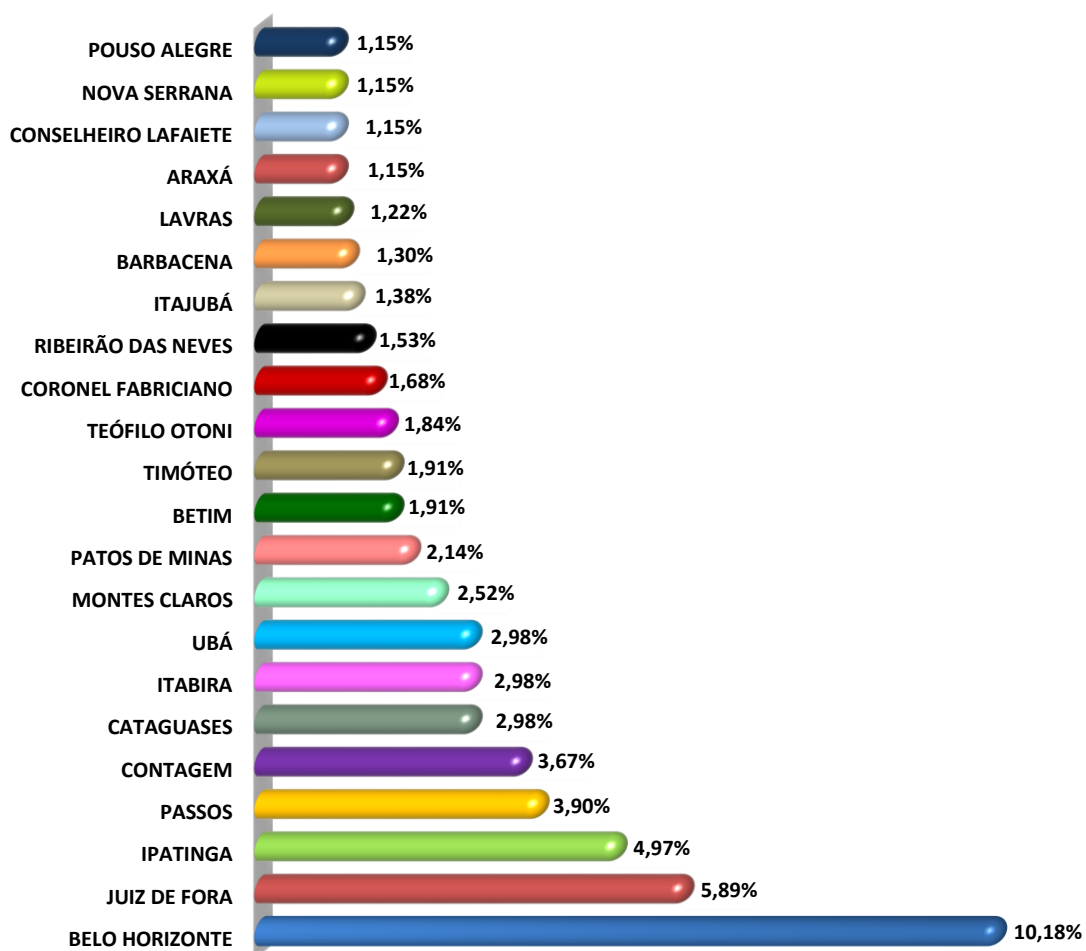
ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES POR PRESTADOR



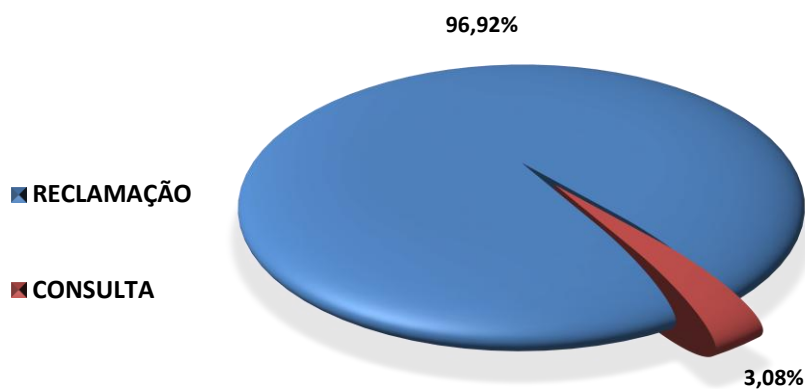
MUNICÍPIOS



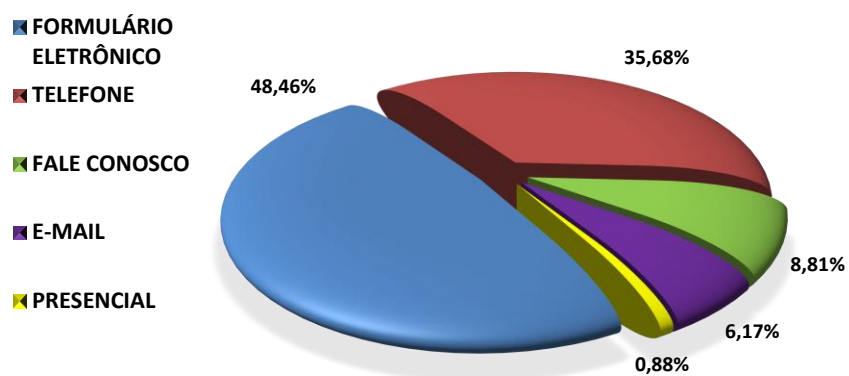
* Para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico.

DETALHAMENTO DAS 227 DEMANDAS ANALISADAS

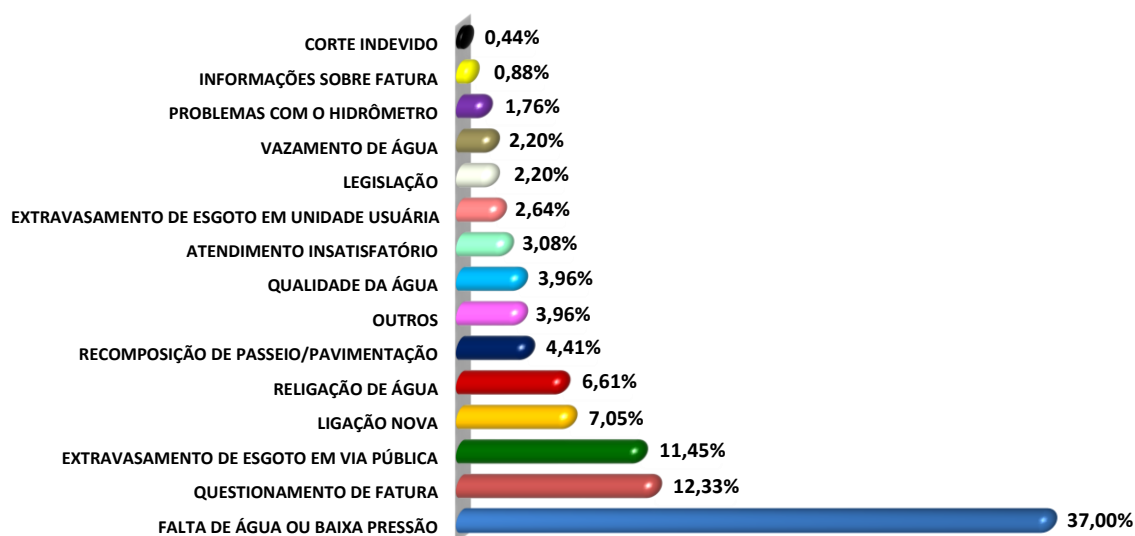
NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



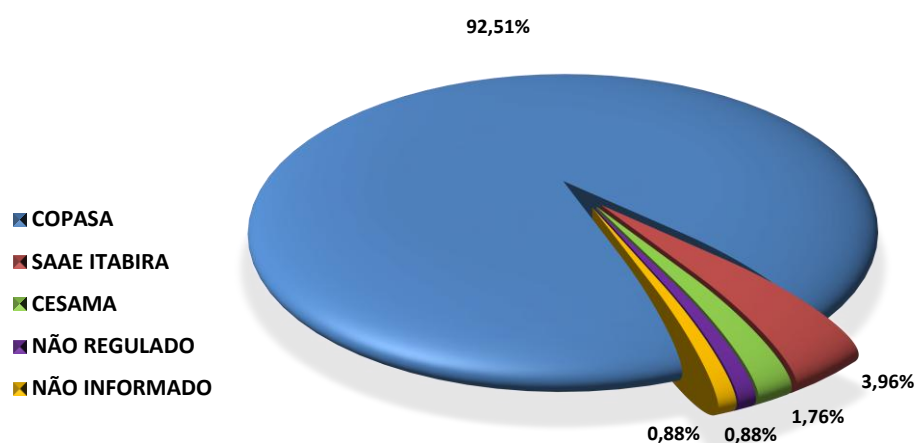
CANAL DE ATENDIMENTO



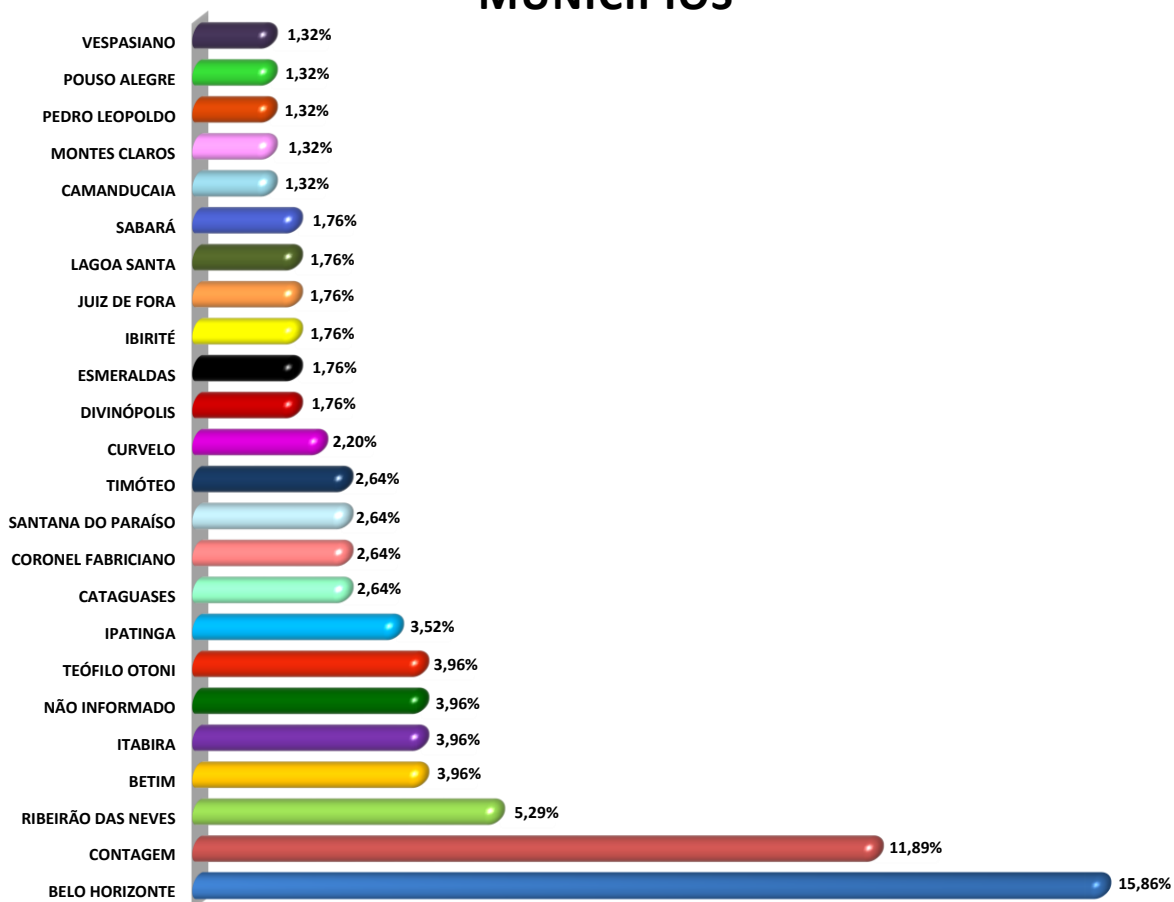
ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES POR PRESTADOR

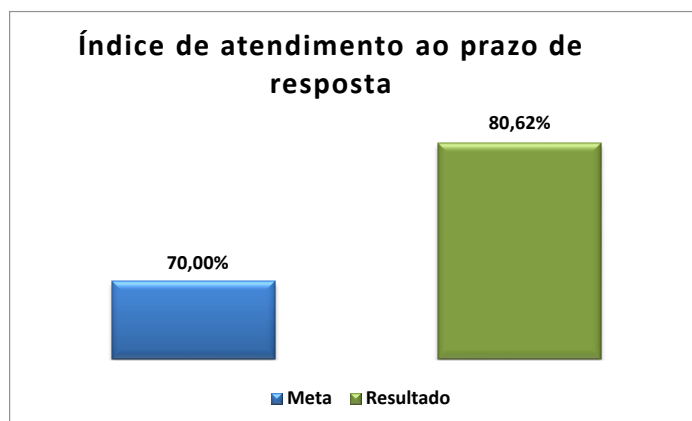


MUNICÍPIOS

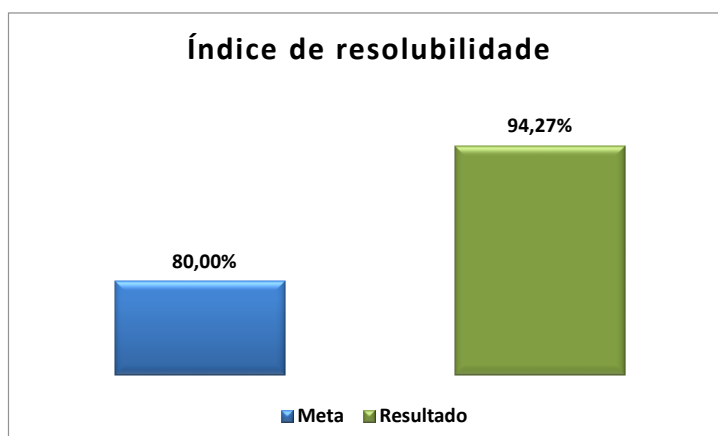


* Para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico.

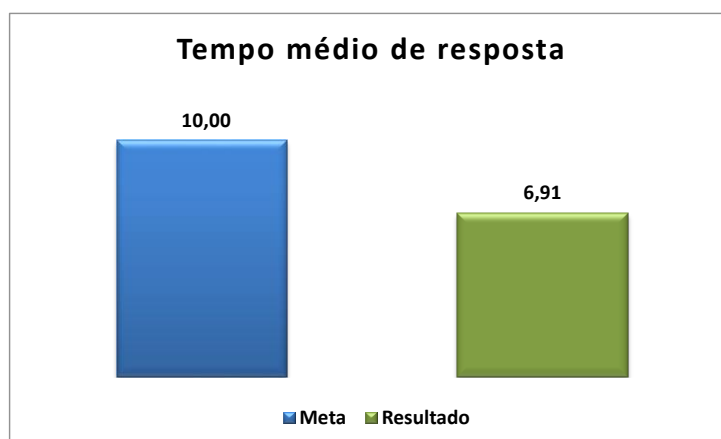
ANÁLISE DE INDICADORES



O Índice de atendimento ao prazo de resposta representa a quantidade de respostas, encaminhadas pela Ouvidoria ao usuário, dentro do prazo de 10 dias. No 1º trimestre de 2018 a Ouvidoria superou a meta. Das 227 manifestações recebidas, 183 foram encerradas em até 10 dias corridos.



O Índice de resolubilidade mensura o percentual de manifestações resolvidas com a intervenção da Ouvidoria. No 1º trimestre, das 227 manifestações recebidas, 214 foram encerradas no próprio trimestre.



O tempo médio de resposta representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da manifestação. Nos 3 primeiros meses de 2018, as manifestações foram encerradas em aproximadamente 7 dias, um resultado melhor do que o proposto.

ANÁLISE QUALITATIVA

CASOS DE DESTAQUE:

- **Copasa – Município de Contagem**

Foram acolhidas, pela Ouvidoria da ARSAE-MG, no mês de março de 2018, três manifestações de usuários da Copasa no Município de Contagem que, salvo melhor juízo, apresentaram indícios de inconformidades no que tange ao cumprimento de prazos para a realização de manutenções corretivas em extravasamentos de esgoto, tanto em via pública quanto em relação ao refluxo em unidades usuárias.

É condição expressa na Resolução ARSAE-MG nº 40/2013, que o prestador, quando for informado da ocorrência de vazamentos nas redes de abastecimento de água ou de extravasamentos de esgoto sanitário, adotar medidas imediatas e manterá registros com as providências adotadas.

Diante de tal fundamentação, procurou-se verificar junto às bases de dados disponíveis, nos anos de 2016 até março de 2018, as análises quantitativa e qualitativa que pudessem sinalizar qualquer indício de inconformidade operacional. Observa-se que, gradativamente, vem aumentando o número de reclamações e, nos períodos em referência, foram registrados incidentes acima da linha de tendência. Esse quadro foi igualmente visualizado na análise do avanço percentual de reclamações sobre vazamentos de esgoto registradas no Município de Contagem. Em relação ao atendimento de ordens de serviço no prazo, nota-se a tendência de diminuição percentual, o que denotou relativa piora na execução de manutenções corretivas.

Tem-se o entendimento que a correção dos problemas referentes aos vazamentos de esgoto vem perdendo a eficácia ao longo dos últimos dois anos e sinalizam para o agravamento do quadro.

Dessa forma, com base no disposto no §1º do artigo 8º da Resolução ARSAE-MG nº 39/2013, submeteu-se à apreciação da Diretoria Colegiada e Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços breve relato da situação preliminarmente apurada para que seja avaliada a pertinência para os devidos esclarecimentos e providências cabíveis.

- **SAAE Itabira**

Tomando por base a documentação disponível na Ouvidoria da ARSAE-MG, constatamos a insatisfação dos usuários com relação aos resultados de questionamentos de faturas. Foi identificada uma série de problemas que demonstraram a baixa tecnicidade do SAAE Itabira na realização de procedimentos que envolvem o faturamento das unidades usuárias.

Dessa forma, fundamentados no disposto no §1º do artigo 8º da Resolução ARSAE-MG nº 39/2013, submetemos, à apreciação dos setores competentes, cópias do processo OVDR. nº 04/2018 registrado junto à Ouvidoria da ARSAE-MG para os devidos esclarecimentos e providências cabíveis.

A Diretoria Colegiada submeteu a questão à apreciação da Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira e da Procuradoria da Agência que convergiram ao entendimento e

fundamentaram a decisão da Diretoria na deliberação pela cessação das ações de cobrança, extinção das sanções pecuniárias e supressão da coação em proceder a suspensão do abastecimento de água.

- **SAAE Passos**

Durante o primeiro trimestre de 2018, a central de atendimento identificou que diversos usuários não estavam conseguindo contato com o SAAE Passos, pois o telefone informado na fatura estava desatualizado. Ao saber do ocorrido, a Ouvidoria comunicou à diretoria do SAAE Passos e solicitou que os números fossem corrigidos na próxima fatura.

- **Cesama – Município de Juiz de Fora**

A Ouvidoria recebeu uma manifestação de insatisfação, que chamou a atenção, quanto à classificação de imóveis nos casos de ligações temporárias. Tal registro, apesar de único, pode representar um interesse coletivo quanto a procedimentos adotados pelos prestadores de serviços.

No caso em questão, as atitudes do prestador não contrariaram atos normativos ou legislação aplicável, mas o fato é relevante e merece o aprofundamento na abordagem, com finalidade de aprimoramento na orientação da prestação dos serviços. A manifestação resultou no encaminhamento, ao setor competente da Agência, de uma sugestão com alteração normativa para aprimorar a forma de classificação de imóveis, nos casos relacionados à inclusão de ligações temporárias para construção de edificações na categoria industrial.