

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º TRIMESTRE DE 2019

Ouvidoria
Maio de 2019

ANÁLISE QUANTITATIVA

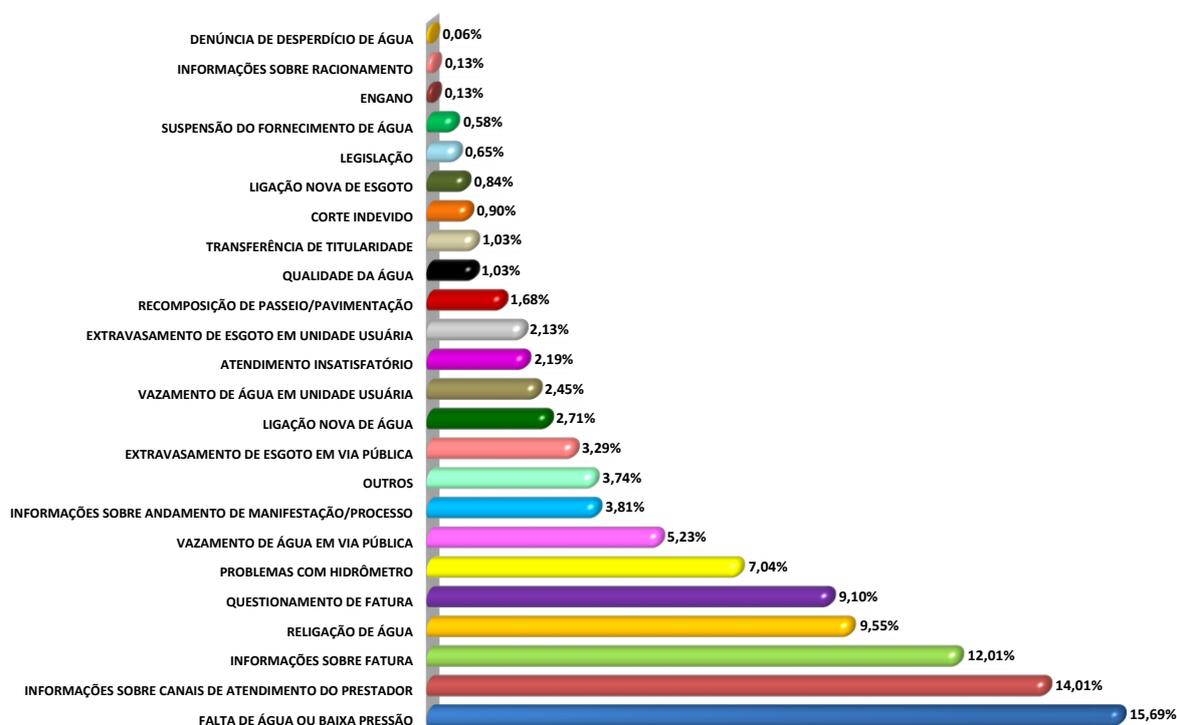
1549 (82,44%) MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

330 (17,56%) MANIFESTAÇÕES ANALISADAS

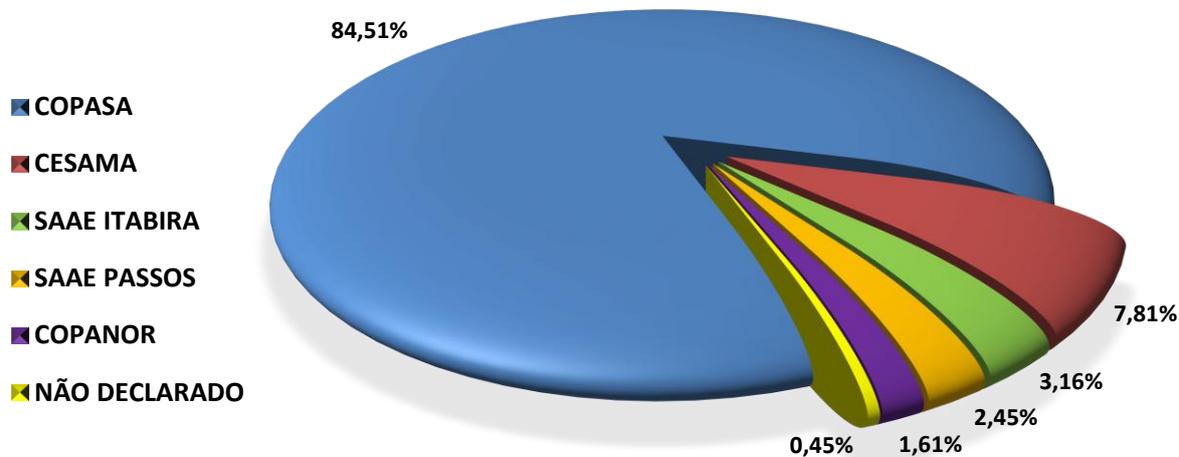
TOTAL
1879
ATENDIMENTOS

DETALHAMENTO DAS 1549 MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS - CONSULTA VIA TELEFONE

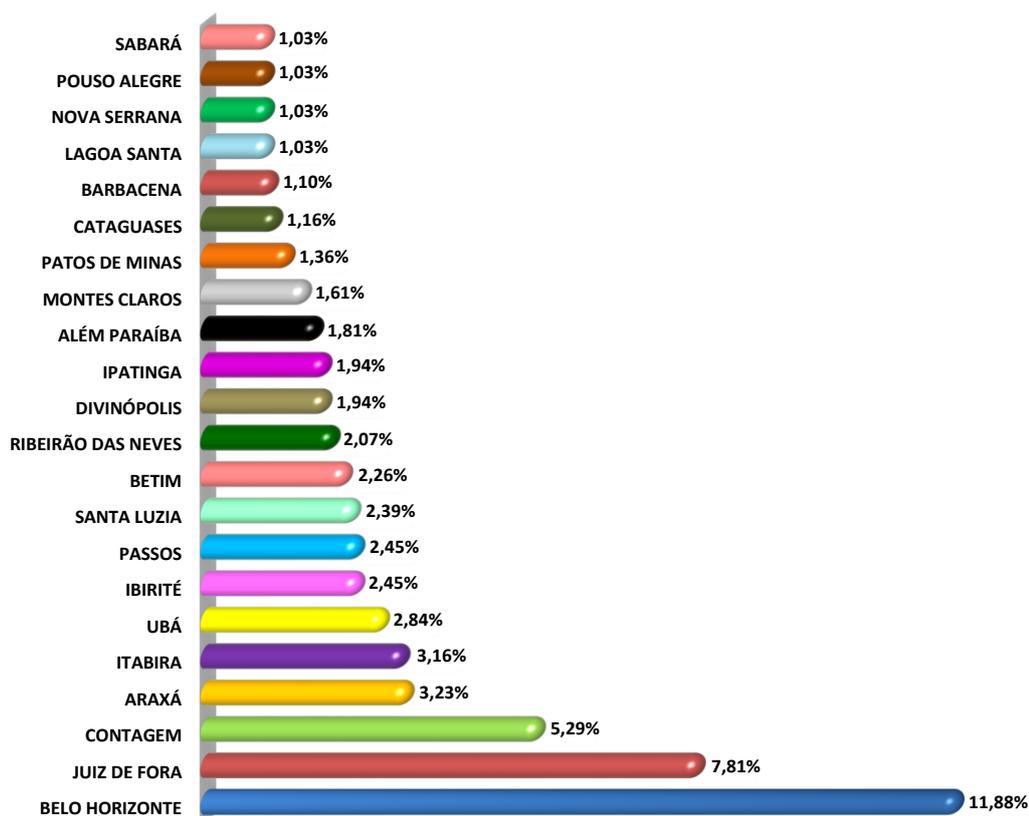
ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES POR PRESTADOR



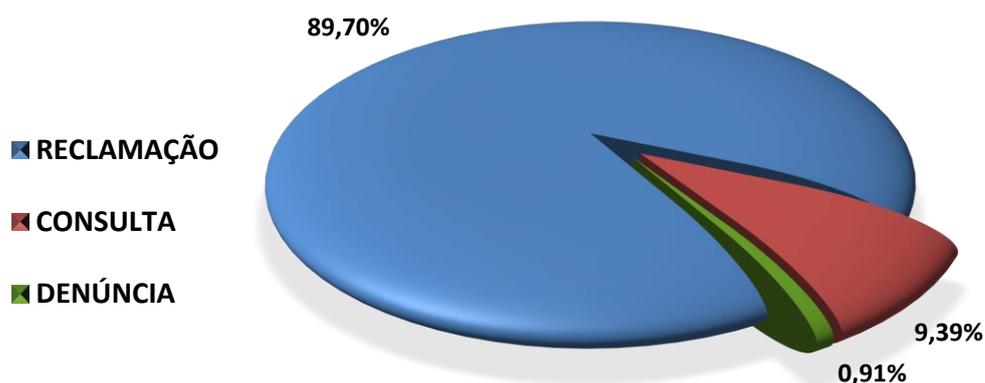
MUNICÍPIOS



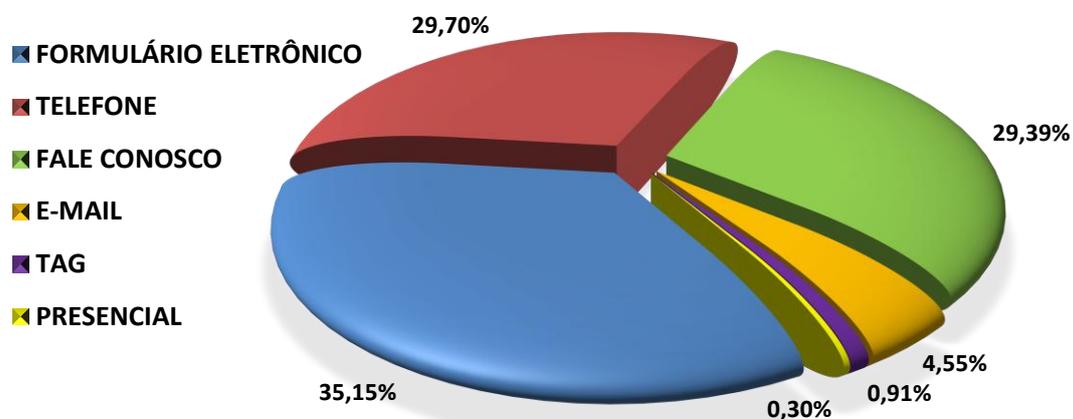
* Para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico.

DETALHAMENTO DAS 330 MANIFESTAÇÕES ANALISADAS

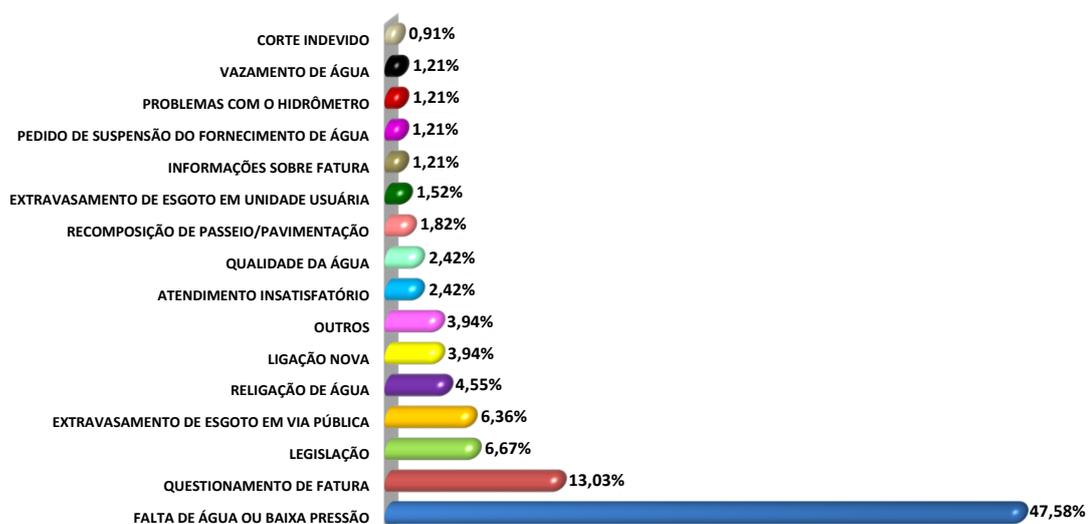
NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



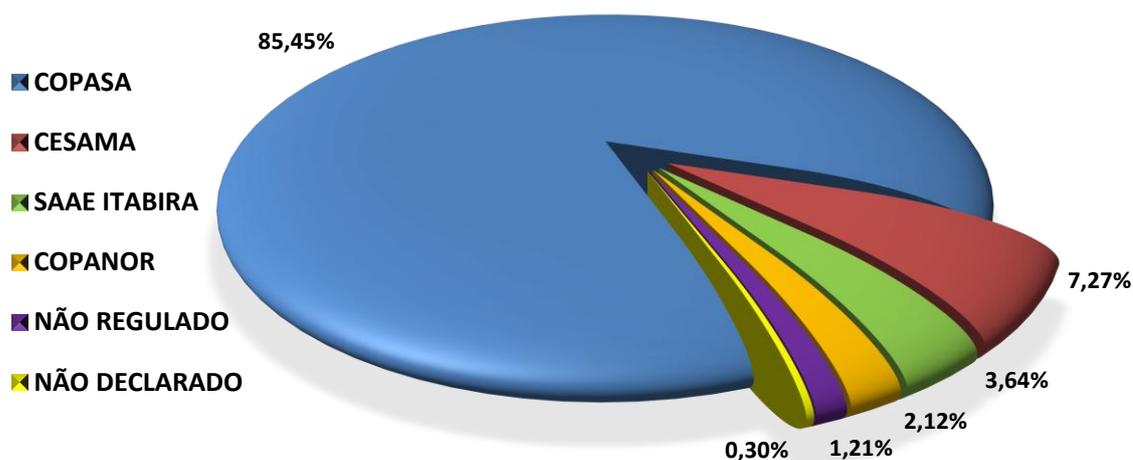
CANAL DE ATENDIMENTO



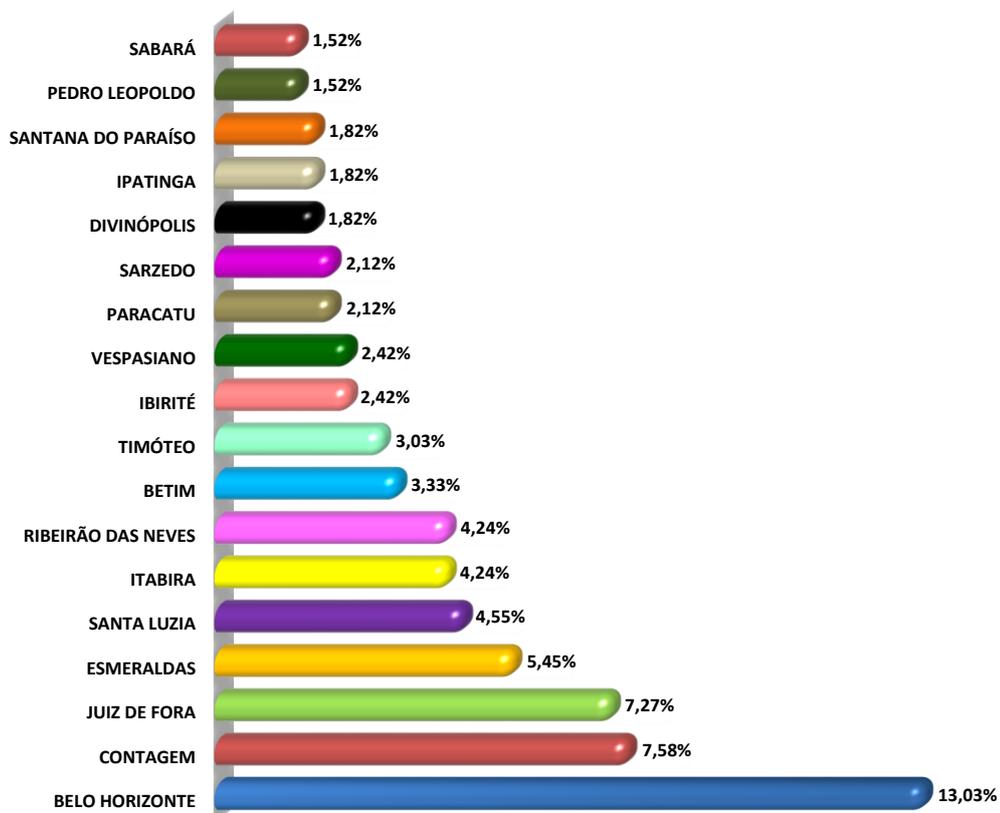
ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES POR PRESTADOR

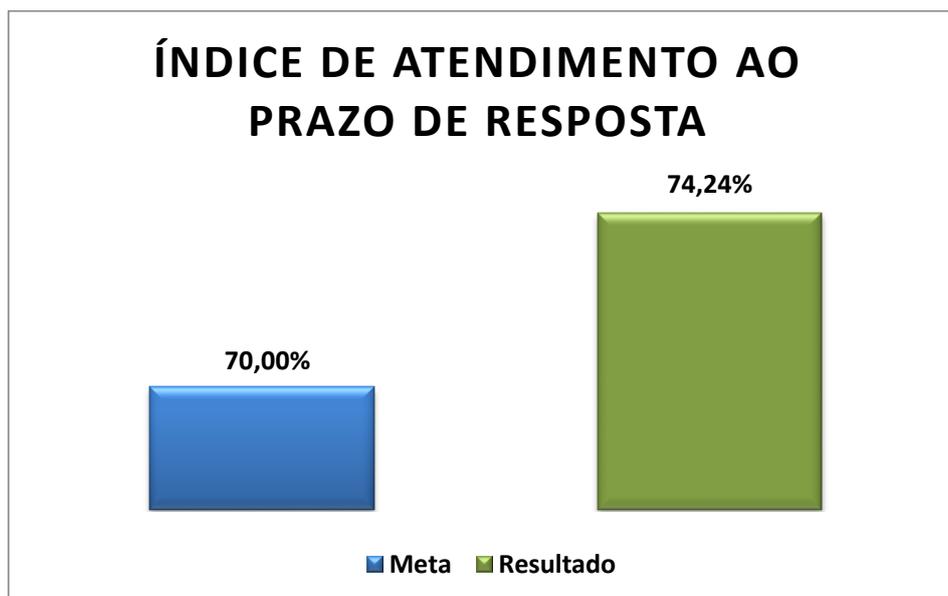


MUNICÍPIOS

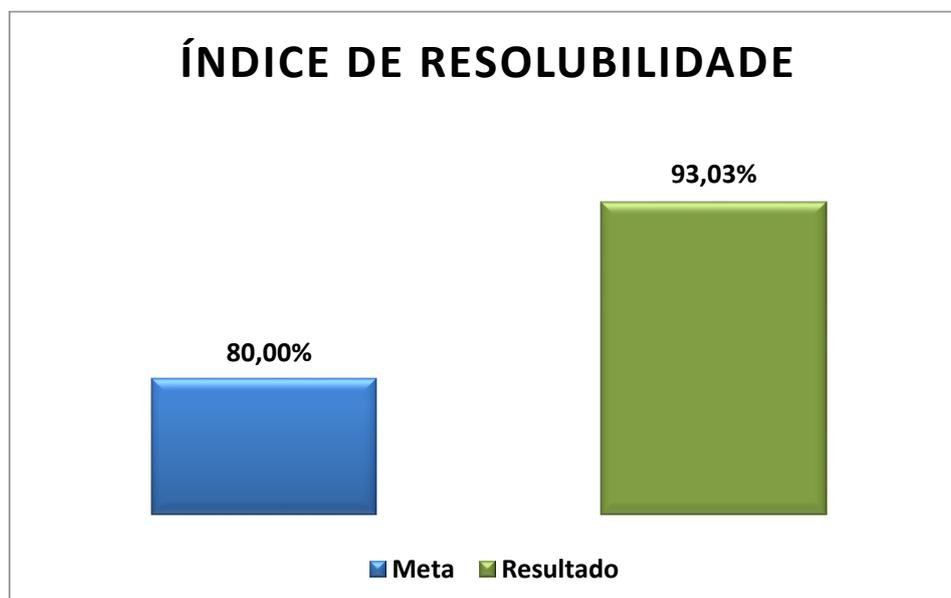


* Para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico.

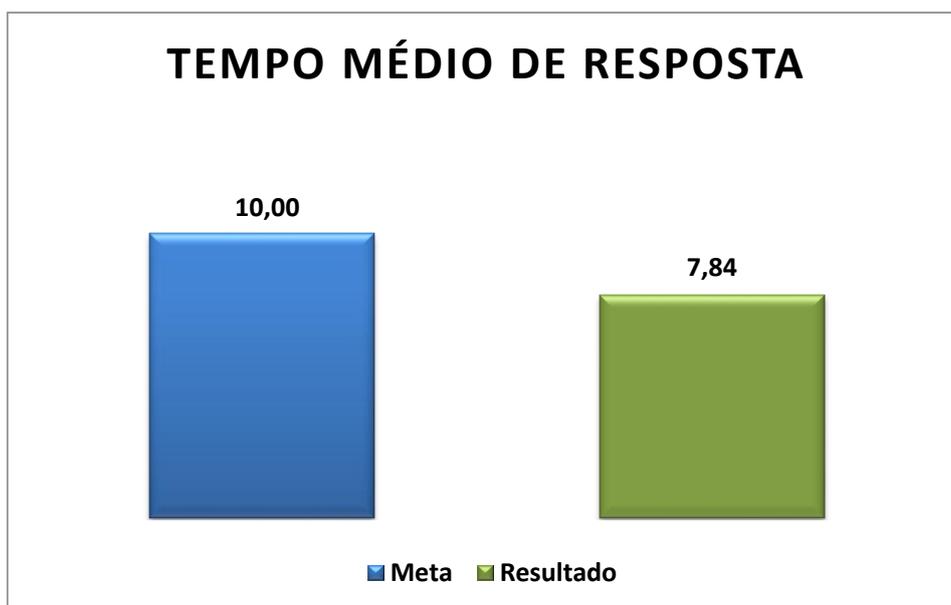
ANÁLISE DE INDICADORES



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 primeiro trimestre de 2019, a Ouvidoria superou a meta estipulada. Das 330 manifestações recebidas, 245 foram encerradas em até 10 dias.



O Índice de resolubilidade se refere ao percentual de manifestações resolvidas, dentro do mesmo período, com a intervenção da Ouvidoria. Esse indicador demonstrou que das 330 manifestações recebidas, 307 foram encerradas no próprio trimestre.



O Tempo médio de resposta representa o tempo médio que a Ouvidoria gasta para encaminhar as respostas ao usuário, a partir do recebimento da manifestação. No primeiro trimestre de 2019, as manifestações foram encerradas em menos de 8 dias em média.

ANÁLISE QUALITATIVA

CASOS DE DESTAQUE:

O primeiro trimestre do ano de 2019 foi marcado pela transição de Governo no Estado de Minas Gerais. Dia 1º de janeiro foi publicada a exoneração dos dois servidores dedicados à análise das manifestações no âmbito da Ouvidoria da Agência. A situação foi reavaliada e, depois de decorrida a primeira quinzena do mês de janeiro, houve a anulação do ato de um deles.

Nesse período, observa-se que o número de manifestações analisadas (330) representou um aumento significativo de 45,37%, quando comparado ao número de manifestações registradas no mesmo período do ano passado (227). Da mesma forma, se comparado ao quantitativo registrado no quarto trimestre de 2018 (223), o número de manifestações analisadas aumentou 47,98%.

A Ouvidoria da Agência, rotineiramente, encaminha solicitações de informações aos prestadores regulados e fixa o prazo de resposta em 10 dias. Os prazos de encerramento de manifestações da Ouvidoria da Arsae-MG foram ampliados em razão de constantes atrasos na emissão de resposta, por parte dos prestadores.

Observa-se que as manifestações de usuários da Cesama demoraram 23 dias, em média, para ter a conclusão da análise. De usuários da Copanor, foram em média 16 dias. Já de usuários do SAAE Itabira, em média 12 dias. O destaque positivo se deu para a Copasa-MG, que respondeu, em média, em 6 dias.

Dentre os municípios cujos usuários mais acionaram a Ouvidoria da Arsae-MG, destacamos 4 cidades:

- **Município de Belo Horizonte:**

Em Belo Horizonte, problemas relacionados à falta de água e questionamento de faturas foram os principais motivadores de contato, respondendo cada um por 27,91% das manifestações apresentadas pelos usuários. Historicamente, usuários da capital do Estado são os que mais demandam pelos serviços da Ouvidoria da Agência, no entanto, não foi possível estabelecer nexo causal entre os problemas apresentados e a falta de solução que aponte indícios de inconformidades na prestação de serviços. A falta de similitude entre as manifestações apresentadas à Ouvidoria e distribuídas pelo corte temporal dessa análise não indicaram necessidades específicas de regiões, sendo tratadas caso a caso.

- **Município de Contagem:**

Foram acolhidas, pela Ouvidoria da Arsae-MG, 25 manifestações de usuários da Copasa-MG no Município de Contagem. Problemas relacionados ao extravasamento de esgoto em via pública foram causa em 20% dos casos, representando a maioria das manifestações do Município.

Em março, foram identificadas, pelo atendimento telefônico da Agência, reclamações de usuários que estavam com atrasos na execução de ligações de água e estavam sendo orientados, pelo teleatendimento da Copasa-MG, a entrar em contato direto com a Ouvidoria da Arsae-MG para apresentar suas reclamações. A situação foi apontada pela Ouvidora da Agência, ao Gerente da Ouvidoria da Copasa-MG e as providências corretivas foram adotadas, normalizando a situação.

- **Município de Esmeraldas:**

Esmeraldas apresentou um expressivo número de acionamentos referentes a problemas de abastecimento, que, historicamente, é a principal reclamação da população.

No dia 19 de fevereiro, a Arsae-MG promoveu uma reunião de mediação com representantes de Esmeraldas e da Copasa-MG para discutir os problemas frequentes de abastecimento de água e de coleta de esgotos enfrentados no Município.

O Diretor-Geral da Arsae-MG destacou a necessidade de uma atuação conjunta da Copasa-MG e do Ministério Público no Município, para resolver os problemas de abastecimento de água, principalmente no combate às ligações clandestinas. Propôs que a Copasa-MG divulgue o plano de ação para resolver a situação, sugerindo então a assinatura de um novo contrato prevendo metas claras de expansão e qualidade dos serviços com base no Plano Municipal de Saneamento Básico, que está em andamento.

- **Município de Juiz de Fora:**

No mês de janeiro, observou-se uma situação em Juiz de Fora que acarretou em problemas de abastecimento em extensa área do Município. Segundo o prestador, a Cesama verificou um crescente aumento no consumo de água, inicialmente compatível com o aumento da temperatura média, decorrente da falta de chuvas no mês de janeiro, o que não é comum para o período. Do total de 295 milímetros previstos para o mês, choveu apenas 29%, segundo dados do Instituto Nacional de Meteorologia (Inmet).

Segundo a Diretoria de Desenvolvimento e Expansão da Cesama, os números apontam para um acréscimo de 26% na produção, entretanto, o rompimento de redes em alguns pontos da Região Leste da cidade e de uma importante tubulação na Avenida Brasil, responsável pelo abastecimento de uma área significativa do município, acarretaram os problemas.

Conforme relatado, a Cesama priorizou o atendimento de unidades de saúde e similares através de caminhão-pipa.

PROCESSOS DA OUVIDORIA DA ARSAE-MG:

No primeiro trimestre de 2019 foram abertos 13 processos na Ouvidoria, sendo que 2 deles encontram-se sem decisão conclusiva.

Um dos processos é referente a usuários da Copanor que reclamaram sobre problemas relacionados ao abastecimento de água no Município de Jenipapo de Minas. Entende-se haver indícios de inconformidades e a resposta emitida pelo prestador foi enviada à Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços – CTROFS da Agência, entretanto, considerando o teor da informação gerada pelo prestador de serviços, o caso está sendo tratado diretamente pela Diretoria Colegiada da Arsae-MG. Atualmente, a Diretoria emitiu ofício para as presidências da Copasa-MG e da Copanor concluindo a avaliação do ocorrido e exigindo providências.

O outro processo em aberto é relacionado à qualidade da água utilizada para abastecimento no Município de São Gotardo e está em fiscalização junto à CTROFS.