# 2º RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA ARSAE-MG

**2015**

**Diretoria Colegiada**

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso
**Diretor-Geral**

Gustavo Cunha Gibson
**Diretor**

Hubert Brant de Moraes
**Diretor**

**Equipe da Ouvidoria**

Evandro Brazil
**Assessor da Ouvidoria**

Adenilson Miranda
Magnus Gusman
**Analistas da Ouvidoria**

Diana Manrique
Katherynne Rodrigues
Nathália Silveira
**Gestoras de Regulação**

Aline Souza
**Assistente de Ouvidoria**

José Cordeiro
**Estagiário**

# 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
2.8 Síntese anual - 2015 ..... 10
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS ..... 13
ANEXO 1- ASSINATURAS AUTORIZADAS ..... 14
ANEXO 2 - CÁLCULO SEMESTRAL DO INDICADOR ..... 15

# 1 APRESENTAÇÃO

O presente trabalho objetiva a apresentação, aos interessados, dos resultados obtidos pela equipe da 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 segundo semestre do ano de 2015.

Nesse interstício de tempo a Ouvidoria recebeu um total de 3.814 ligações das quais 538 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, 39 processos foram abertos em 2015, dos quais 34 foram concluídos.

Esse período foi marcado também por um aumento significativo da temperatura e consequente agravo da seca e da falta de água. De todos os municípios onde os serviços são regulados pela Agência, foi decretado o racionamento em 51 cidades e 29 tiveram o abastecimento de água comprometido. Os gráficos a serem analisados vão demonstrar essa situação, pois comparado ao primeiro semestre tivemos um aumento do número de demandas acolhidas e também de processos abertos.

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 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.

## 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 2º semestre de 2015, 538 demandas. As reclamações foram responsáveis por 72,86% 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 22,12%, relacionaram-se com solicitações que objetivaram resolver um problema cuja solução pode ou não apresentar benefício direto ao solicitante.

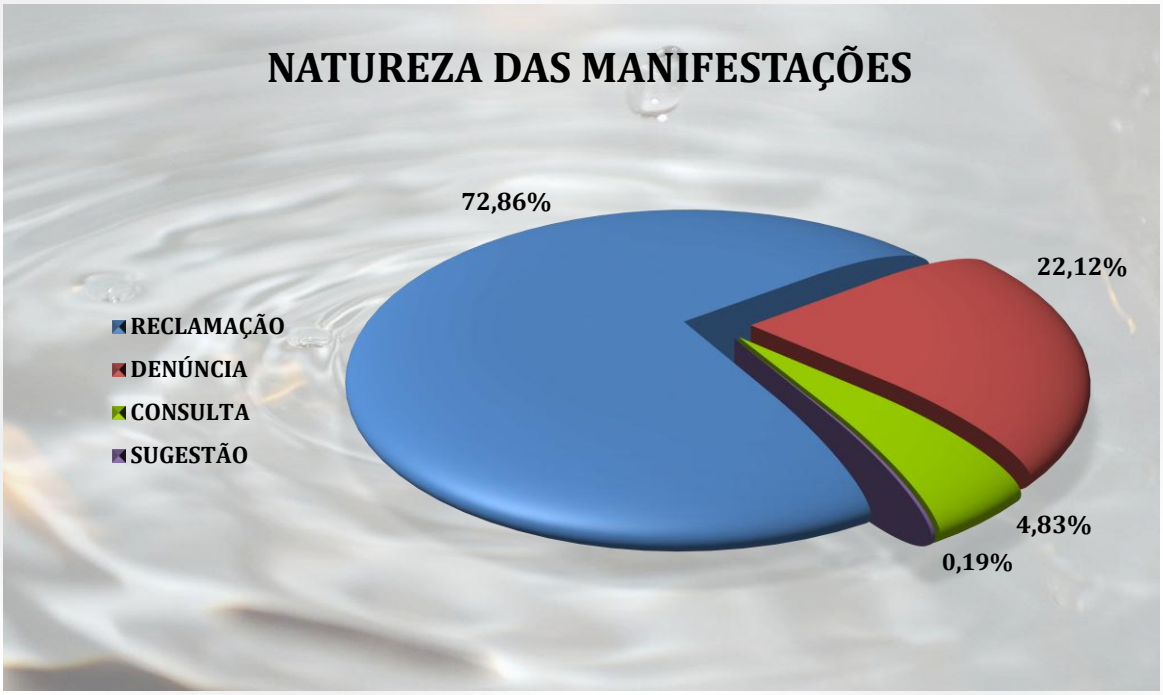



**Gráfico 1 – Manifestações por natureza – valores percentuais.**

| NATUREZA | MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS | | | | | | TOTAL GERAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | JUL. | AGO. | SET. | OUT. | NOV. | DEZ. | |
| RECLAMAÇÃO | 43 | 54 | 71 | 119 | 59 | 46 | 392 |
| DENÚNCIA | 22 | 11 | 15 | 19 | 27 | 25 | 119 |
| CONSULTA | 4 | 5 | 5 | 4 | 7 | 1 | 26 |
| SUGESTÃO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 70 | 70 | 91 | 142 | 93 | 72 | 538 |

**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 71,38% das manifestações.

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

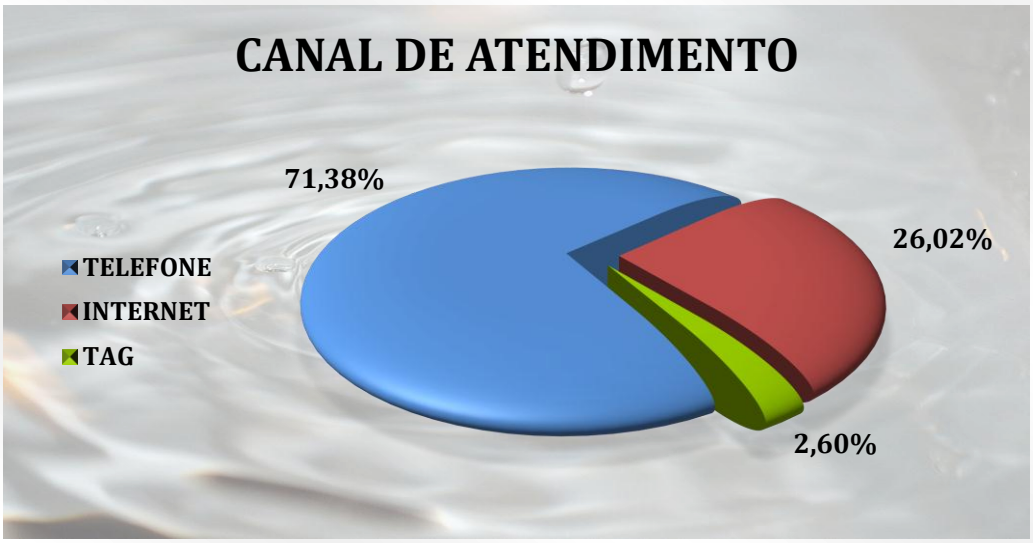



**Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.**

| CANAL | MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS | | | | | | TOTAL GERAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | JUL. | AGO. | SET. | OUT. | NOV. | DEZ. | |
| TELEFONE | 49 | 47 | 63 | 98 | 73 | 54 | 384 |
| INTERNET | 21 | 23 | 28 | 35 | 15 | 18 | 140 |
| TAG | 0 | 0 | 0 | 9 | 5 | 0 | 14 |
| TOTAL | 70 | 70 | 91 | 142 | 93 | 72 | 538 |

**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 2º 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.




**Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais.**

| DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---|---|
| FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO | 265 |
| EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA | 103 |
| OUTROS | 43 |
| QUESTIONAMENTO DE FATURA | 38 |
| LIGAÇÃO NOVA | 27 |
| ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS | 18 |
| RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO | 9 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA | 6 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 6 |
| QUALIDADE DA ÁGUA | 5 |
| RELIGAÇÃO DE ÁGUA | 5 |
| EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA | 3 |
| LEGISLAÇÃO | 3 |
| CORTE INDEVIDO | 2 |
| ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO | 2 |
| PRAZO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS | 1 |
| SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO | 1 |
| MUDANÇA DE HIDRÔMETRO | 1 |
| TOTAL | 538 |

**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 pela tabela 4[1].




**Gráfico 4 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.**

| NATUREZA | MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS | | | | | | TOTAL GERAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | JUL. | AGO. | SET. | OUT. | NOV. | DEZ. | |
| COPASA | 54 | 61 | 86 | 126 | 81 | 60 | 468 |
| CESAMA | 11 | 2 | 0 | 2 | 3 | 2 | 20 |
| COPANOR | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 6 | 19 |
| SAAE-ITABIRA | 3 | 2 | 2 | 13 | 5 | 4 | 29 |
| NÃO REGULADO | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 70 | 70 | 91 | 142 | 93 | 72 | 538 |

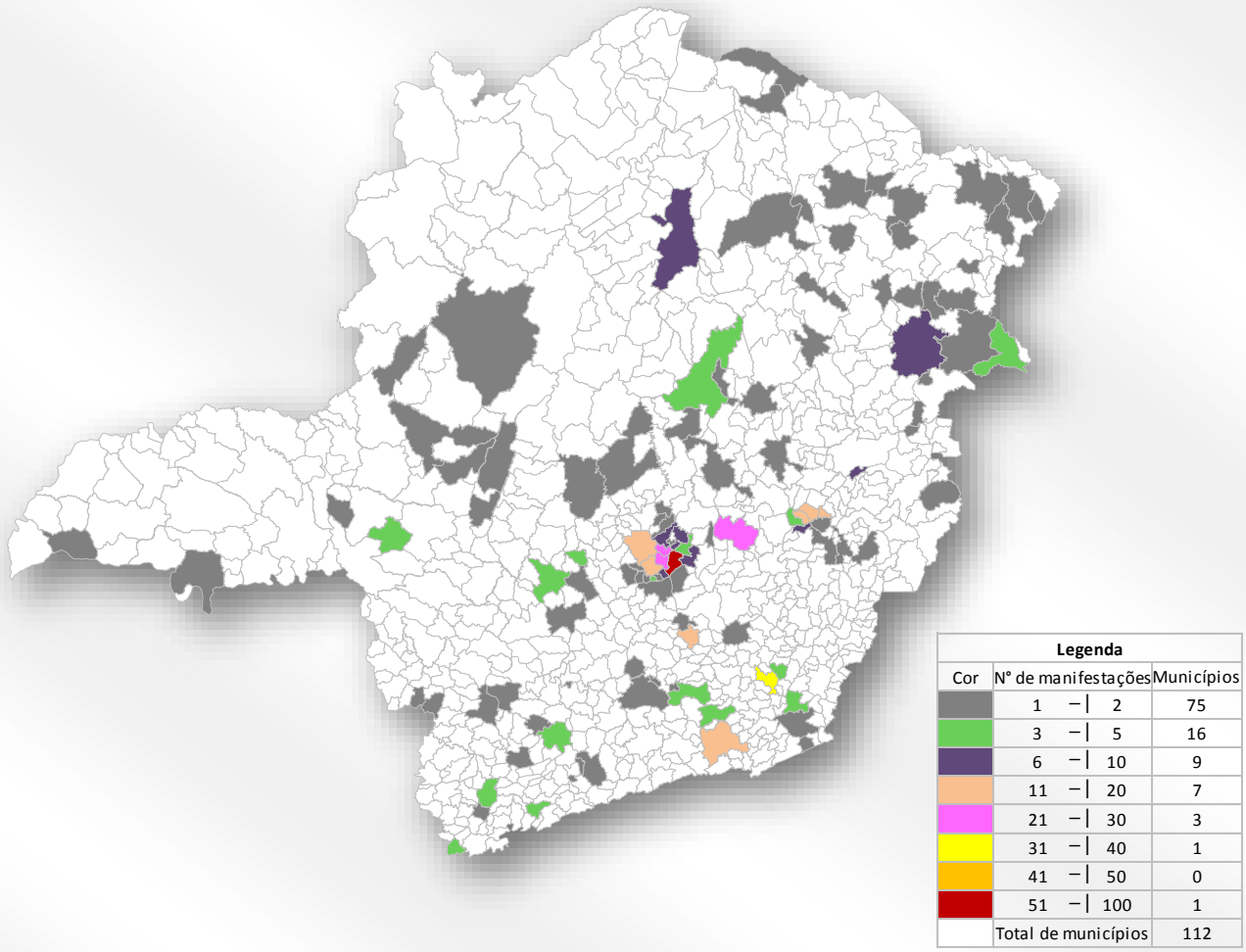
**Tabela 4 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.**

[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 | CARATINGA | 1 |
| UBÁ | 40 | CARLOS CHAGAS | 1 |
| ITABIRA | 29 | CARMO DO PARANAÍBA | 1 |
| CONTAGEM | 28 | CAXAMBU | 1 |
| RIBEIRÃO DAS NEVES | 28 | CHAPADA DO NORTE | 1 |
| ESMERALDAS | 20 | CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO | 1 |
| JUIZ DE FORA | 20 | CONGONHAS | 1 |
| BETIM | 19 | CORONEL MURTA | 1 |
| IPATINGA | 17 | COUTO DE MAGALHÃES DE MINAS | 1 |
| SANTANA DO PARAÍSO | 16 | CRISÓLITA | 1 |
| IPABA | 12 | DIVINÓPOLIS | 1 |
| CONSELHEIRO LAFAIETE | 11 | ESPINOSA | 1 |
| MONTES CLAROS | 10 | ESTIVA | 1 |
| ALPERCATA | 8 | FRONTEIRA DOS VALES | 1 |
| TEÓFILO OTONI | 8 | FRUTAL | 1 |
| IBIRITÉ | 7 | GOUVEIA | 1 |
| PEDRO LEOPOLDO | 7 | GRÃO MOGOL | 1 |
| SABARÁ | 7 | GUANHÃES | 1 |
| TIMÓTEO | 7 | IGARAPÉ | 1 |
| VESPASIANO | 7 | ITAOBIM | 1 |
| LAGOA SANTA | 6 | ITAPECERICA | 1 |
| BARBACENA | 5 | ITURAMA | 1 |
| CORONEL FABRICIANO | 5 | JACINTO | 1 |
| ITAJUBÁ | 5 | JOÃO PINHEIRO | 1 |
| SANTA LUZIA | 5 | MATEUS LEME | 1 |
| DIAMANTINA | 4 | MATOZINHOS | 1 |
| MÁRIO CAMPOS | 4 | MEDINA | 1 |
| NOVA SERRANA | 4 | MONTE AZUL | 1 |
| POUSO ALEGRE | 4 | MUZAMBINHO | 1 |
| ARAXÁ | 3 | NOVA LIMA | 1 |
| CATAGUASES | 3 | NOVA UNIÃO | 1 |
| EXTREMA | 3 | OURO VERDE DE MINAS | 1 |
| NANUQUE | 3 | PADRE CARVALHO | 1 |
| NIHIL | 3 | PIRANGA | 1 |
| SANTO ANTÔNIO DO MONTE | 3 | POMPÉU | 1 |
| SANTOS DUMONT | 3 | RESPLENDOR | 1 |
| TRÊS CORAÇÕES | 3 | RIBEIRÃO VERMELHO | 1 |
| VISCONDE DO RIO BRANCO | 3 | RIO VERMELHO | 1 |
| BARROSO | 2 | RITÁPOLIS | 1 |
| BOM JESUS DO GALHO | 2 | RUBIM | 1 |
| CURVELO | 2 | SALINAS | 1 |
| FUNILÂNDIA | 2 | SANTA CRUZ DE SALINAS | 1 |
| GUAXUPÉ | 2 | SANTA JULIANA | 1 |
| JUATUBA | 2 | SANTA MARIA DO SALTO | 1 |
| LEOPOLDINA | 2 | SÃO FÉLIX DE MINAS | 1 |
| NOVO ORIENTE DE MINAS | 2 | SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ | 1 |
| PATOS DE MINAS | 2 | SÃO JOÃO DEL REI | 1 |
| PRUDENTE DE MORAIS | 2 | SÃO JOSÉ DA LAPA | 1 |
| SÃO GOTARDO | 2 | SÃO JOSÉ DO DIVINO | 1 |
| SÃO JOAQUIM DE BICAS | 2 | SÃO LOURENÇO | 1 |
| ALFENAS | 1 | SARZEDO | 1 |
| ALMENARA | 1 | TIRADENTES | 1 |
| BAEPENDI | 1 | TIROS | 1 |
| BRUMADINHO | 1 | VARGINHA | 1 |
| CAMPOS GERAIS | 1 | VAZANTE | 1 |
| CAPELINHA | 1 | VOLTA GRANDE | 1 |
| CARAÍ | 1 | **TOTAL** | **538** |

**Tabela 5 – Manifestações por municípios – valores absolutos.**



| Legenda | | |
|---|---|---|
| Cor | N° de manifestações | Municípios |
| | 1 – 2 | 75 |
| | 3 – 5 | 16 |
| | 6 – 10 | 9 |
| | 11 – 20 | 7 |
| | 21 – 30 | 3 |
| | 31 – 40 | 1 |
| | 41 – 50 | 0 |
| | 51 – 100 | 1 |
| | Total de municípios | 112 |

**Figura 1 – Distribuição geográfica das manifestações**.

Dos 853 municípios mineiros, a Ouvidoria acolheu manifestações de 112 no 2º semestre de 2015. Figuraram nos primeiros lugares, com maior número de demandas, Belo Horizonte, Ubá e Itabira, respectivamente.

A capital do Estado, historicamente, agrega maior número de manifestações, no entanto se manteve linear em comparação ao comportamento observado em anos anteriores e não foi identificada a necessidade de intervenções em decorrência de manifestações similares.

O município de Ubá passou por um severo racionamento que culminou na intervenção do Ministério Público, determinando que a COPASA garantisse o abastecimento da população. Para acompanhamento da situação, instaurou-se processo (nº 34) e foi constatado que o prestador estava atendendo ao Ministério.

Grande parte das reclamações apresentadas pelos usuários do SAAE de Itabira se referiram ao não cumprimento dos prazos para execução de ligações de água. A questão foi apresentada ao prestador e discutida entre a equipe da Ouvidoria, a Diretoria Colegiada e as Coordenadorias da Agência. Em 10 de novembro foi realizada reunião com o presidente e diretoria do SAAE de Itabira para discussão da questão junto ao prestador e fixação de ações para garantir o cumprimento dos prazos.

## 2.6 Demandas recepcionadas por mês

O ano de 2015 iniciou-se com os reservatórios de água em menos de 50% das capacidades. Normalmente o primeiro trimestre do ano é o mais chuvoso, mas a estiagem fez com que até este esperado período fosse de seca. Assim, os reservatórios já defasados enfrentaram dificuldades para abastecer a população de Minas Gerais. O segundo e terceiro trimestres são conhecidamente os menos chuvosos e foram enfrentados com o racionamento e com a conscientização da população. O mês de outubro foi marcado por recordes de calor, umidade do ar inferior ao esperado e chuvas abaixo da média histórica. De acordo com o Instituto Nacional de Meteorologia (Inmet), o volume de chuva em outubro de 2015 foi o mais baixo desde 2013. As chuvas mais significativas só ocorreram no fim do mês, o que explica um maior número de demandas registradas nesta Ouvidoria.

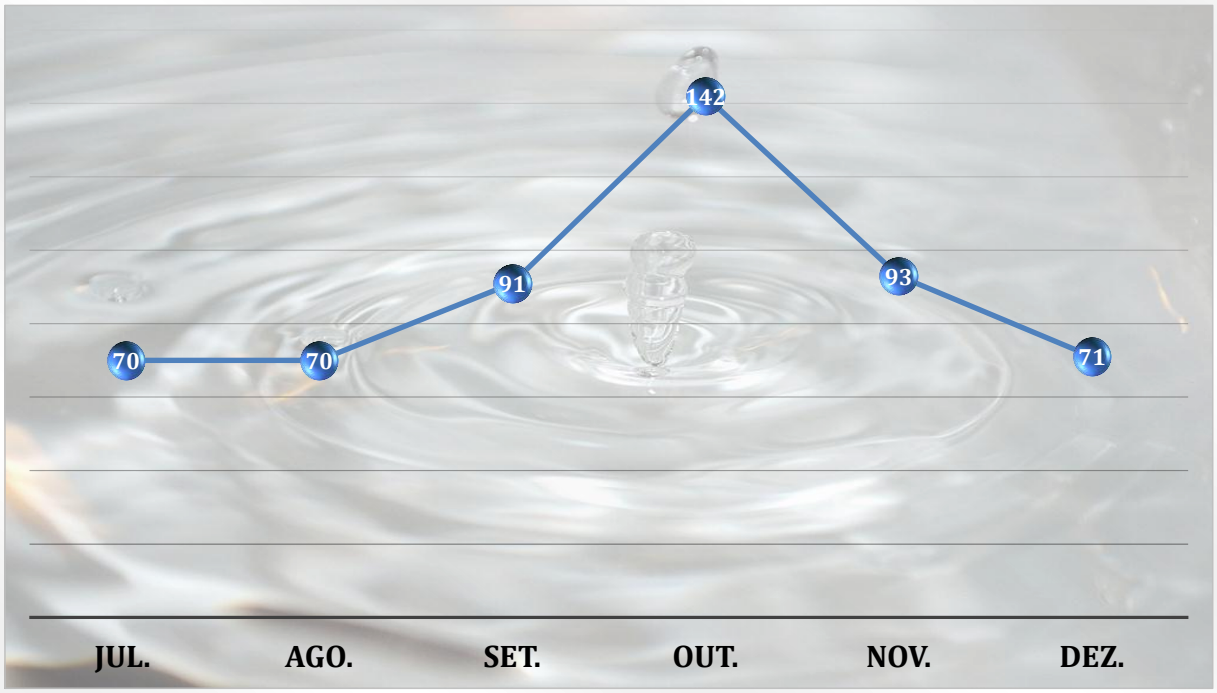



**Gráfico 5 – Demandas recepcionadas por mês – valores absolutos.**

A média mensal de registros acolhidos foi de 89,5 demandas.

## 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 últimos seis meses de 2015 foram registradas 3.814 ligações. Dessas, 83,98% foram de usuários do serviço da COPASA. As informações mais solicitadas estiveram relacionadas com "falta de água ou baixa pressão", "consulta do número de telefone das concessionárias" e "pedido de religação de água".

## 2.8 Síntese anual - 2015

No ano de 2015, a Ouvidoria da ARSAE-MG acolheu 992 demandas. Destas, 64,52 % foram relativas a reclamações e 19,56% denúncias. Os usuários da COPASA figuraram no primeiro lugar no total de atendimento, com 87,80% das manifestações, seguidos pelo SAAE de Itabira e CESAMA.

| PRESTADORA | MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS | | | | | TOTAL GERAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | RECLAMAÇÃO | DENÚNCIA | CONSULTA | SUGESTÃO | SOLICITAÇÃO | |
| COPASA | 640 | 194 | 35 | 0 | 2 | 871 |
| SAAE-ITABIRA | 37 | 2 | 0 | 0 | 0 | 39 |
| CESAMA | 26 | 10 | 1 | 1 | 0 | 38 |
| COPANOR | 22 | 12 | 1 | 0 | 0 | 35 |
| SAAE-PASSOS | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| NÃO FORNECIDO | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| NÃO REGULADO | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| TOTAL | 728 | 220 | 40 | 1 | 3 | 992 |

**Tabela 6 – Manifestações anual por prestadoras – valores absolutos**.

O tempo médio anual de resposta foi de 5,48 dias. Das 992 manifestações, 862 foram encerradas em até 10 dias corridos, o que representa 86,89% do total.

Durante todo o ano de 2015, a Ouvidoria recebeu 5.663 pedidos de informação, os quais foram acolhidos, tratados e solucionados no decorrer do atendimento.

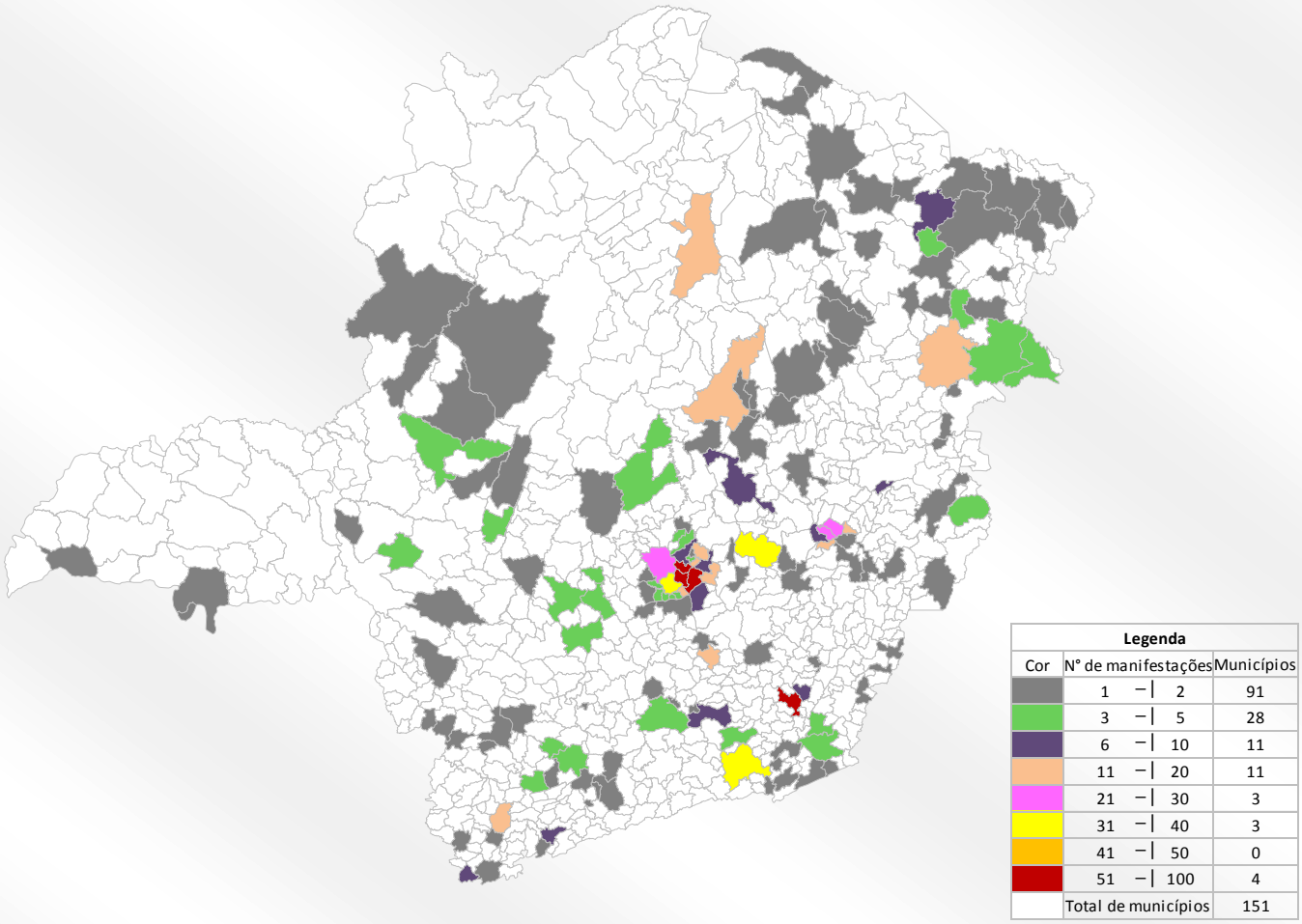



**Figura 2 – Distribuição geográfica anual das manifestações**.

A equipe da Ouvidoria se fez presente no 9º Congresso Brasileiro de Regulação, ocorrido entre os dias 17 e 20 de agosto, em Brasília. Foi realizada apresentação oral de trabalho técnico no qual o assessor Evandro Brazil falou sobre a importância das ouvidorias em Agências Reguladoras como instrumento de aprimoramento da gestão dos serviços públicos. "O objetivo é expor como a atuação das Ouvidorias em ambientes regulatórios se faz necessária, demonstrando a sua aplicação como instrumento de controle social e aprimoramento de gestão aplicáveis no contexto dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário".

No começo de setembro com o objetivo de avaliar paradas de sistemas operados pela COPASA, a Ouvidoria e a Gerência de Fiscalização Operacional da agência realizaram duas fiscalizações de emergência. No dia 03 de setembro, em visita à Prudente de Morais, constatou-se a necessidade de parada do sistema para manutenção de uma bomba de captação e a aplicação de medidas mitigadoras dos impactos de desabastecimento adotadas pelo prestador, como por exemplo, a utilização de caminhões pipa. Um data logger foi instalado pela equipe da ARSAE-MG para acompanhar as pressões dinâmicas e avaliar se o reestabelecimento do abastecimento se daria conforme previsto pelo prestador.

Ainda em setembro, após notícia veiculada no jornal da TV Alterosa sobre uma usuária de Ribeirão das Neves ter recebido uma fatura de conta de água da COPASA com valor superior a R$ 10 mil, a Coordenadoria Econômica da ARSAE-MG solicitou a intervenção da equipe da Ouvidoria. De acordo com a informação divulgada, a moradora do bairro Jardim Colonial já havia recorrido ao

prestador para tentar solucionar o problema, mas não obteve o retorno esperado. A equipe identificou a usuária e a orientou sobre o direito de questionar a fatura, a possibilidade de averiguação do hidrômetro e sobre como proceder para resolver a questão em todas as instâncias de atendimento da COPASA. Depois de realizar novo contato com a empresa, foi constatado o mau funcionamento do medidor. Segundo a usuária, na agência de atendimento, o gerente providenciou o cancelamento da fatura questionada e emitiu uma nova com valor de R$ 97,00 com base no consumo médio dos últimos 12 meses. O hidrômetro foi trocado para evitar novas ocorrências do problema.

Em dezembro a Ouvidoria, em auxílio à Assessoria de Comunicação Social, participou de um processo de ausculta à sociedade em Audiência Pública promovidas pela Agência. A Audiência Pública 08/2015 se destinou a recolher contribuições e informações que subsidiaram a deliberação da Diretoria Colegiada da ARSAE-MG sobre a Minuta de Resolução que estabelece os resultados do cálculo da Revisão Tarifária Periódica de 2016 do SAAE de Passos pela Agência. Pela primeira vez foi utilizada uma aplicação de internet desenvolvida pela equipe da Ouvidoria e aplicada na etapa do intercâmbio documental de contribuições, que traz mais transparência aos procedimentos. Em 12 de janeiro de 2016, houve participação também da fase presencial da Audiência, ocorrida na cidade de Passos.

O município de Itabira foi visitado no dia 13 de outubro de 2015, em virtude das medidas de racionamento de água que estão sendo adotadas. A visita foi uma atuação conjunta entre os servidores da Ouvidoria e da Gerência de Regulação Operacional que se deu em decorrência de um expressivo número de reclamações recebidas pela Ouvidoria e para verificar como as informações vêm sendo prestadas à população afetada pelo racionamento do município.

Devido ao empenho das equipes da Ouvidoria e da Gerência de Planejamento Gestão e Finanças na discussão e viabilização da solução junto à Intendência e à SEPLAG, no ano de 2015, iniciou-se as gravações de chamadas recebidas. Trata-se da solução de uma antiga necessidade do setor com relação aos atendimentos telefônicos, que foi apresentada através dos responsáveis pela telefonia da Cidade Administrativa de Minas Gerais, permitindo além da gravação das chamadas, a geração de dados gerenciais precisos e a supervisão, em tempo real, dos atendimentos realizados pela equipe da Ouvidoria. O sistema também inclui a Unidade de Resposta Audível (URA) para as quais a equipe criou uma série de scripts - mensagens para os finais de semana, chamadas em espera, informações sobre o nosso horário de atendimento, entre outras. A Ouvidoria da ARSAE-MG é o primeiro setor que conta com a disponibilidade dessa tecnologia nas dependências da Cidade Administrativa. A próxima etapa é a discussão sobre os melhoramentos a serem realizados.

## 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As estatísticas registradas na Ouvidoria no 2º 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 85,50% das demandas dentro do prazo acordado de 10 dias. A média de encerramento das demandas no período foi de 5,88 dias.

No segundo semestre foram registrados 22 processos, que necessitaram de mais análises internas. Desses, 4 ainda permanecem em processo de apuração.

## ANEXO 1- ASSINATURAS AUTORIZADAS

| CARGO | NOME | ASSINATURA |
|---|---|---|
| **Analista da Ouvidoria** | Adenilson Miranda | |
| **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 | |

## ANEXO 2 - CÁLCULO SEMESTRAL 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 =** 460/538 x 100

**Valor apurado =** 85,50

**Nota =** (85,50/60) x 100

**Nota =** 1,4250 x 100

**Nota =** 142,50%

**RESULTADO FINAL PARCIAL =** 142,50%