



RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2º TRIMESTRE DE 2018

Ouvidoria
Julho de 2018

ANÁLISE QUANTITATIVA

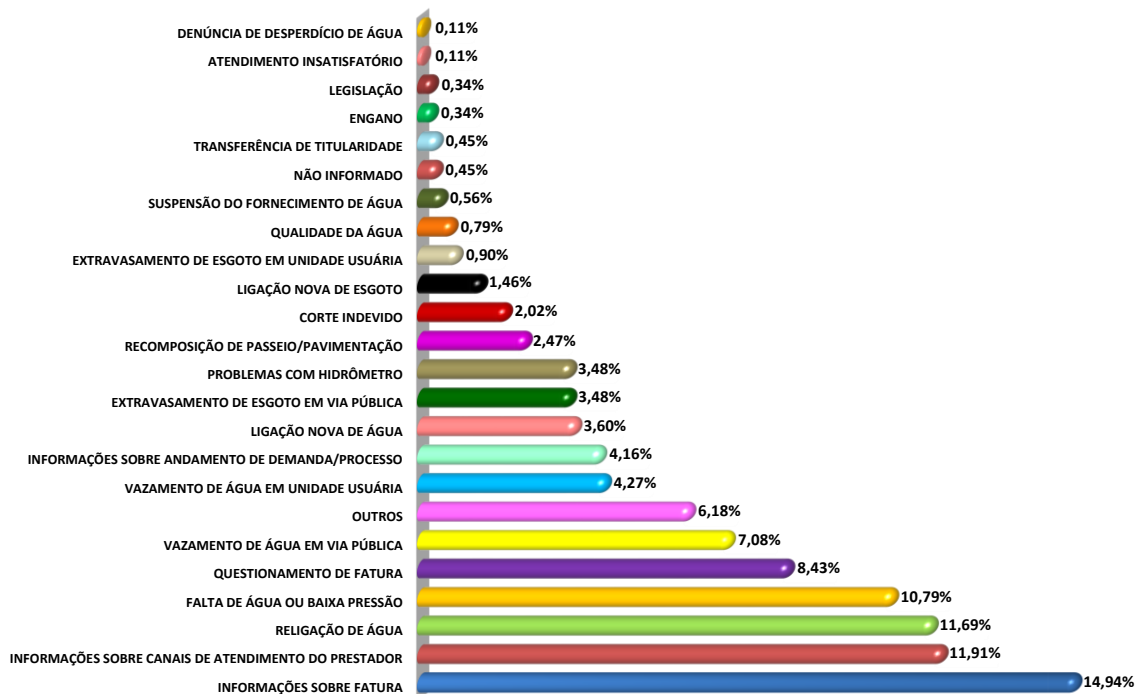
890 (84,68%) DEMANDAS ATENDIDAS

161 (15,32%) DEMANDAS ANALISADAS

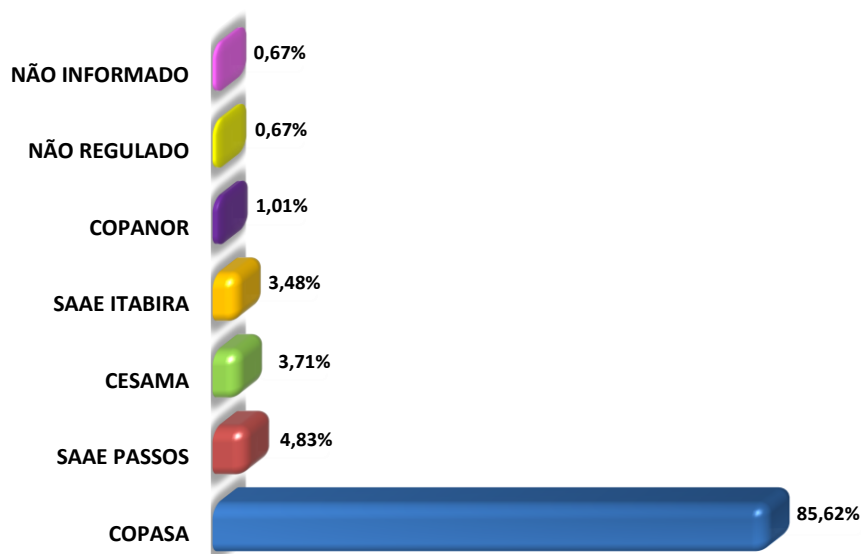
**TOTAL
1051
ATENDIMENTOS**

DETALHAMENTO DAS 890 DEMANDAS ATENDIDAS - CONSULTA VIA TELEFONE

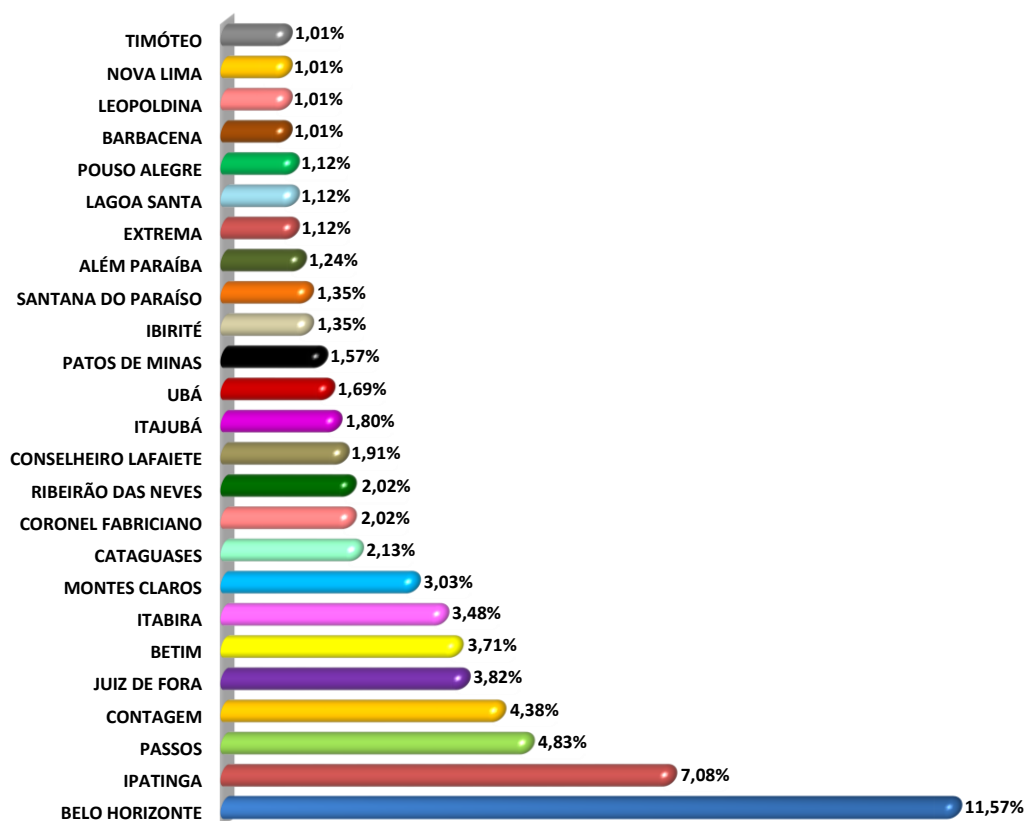
ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES POR PRESTADOR



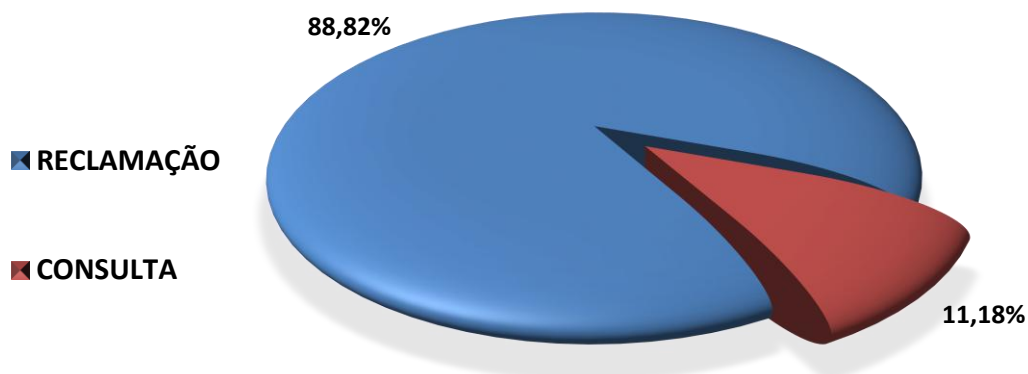
MUNICÍPIOS



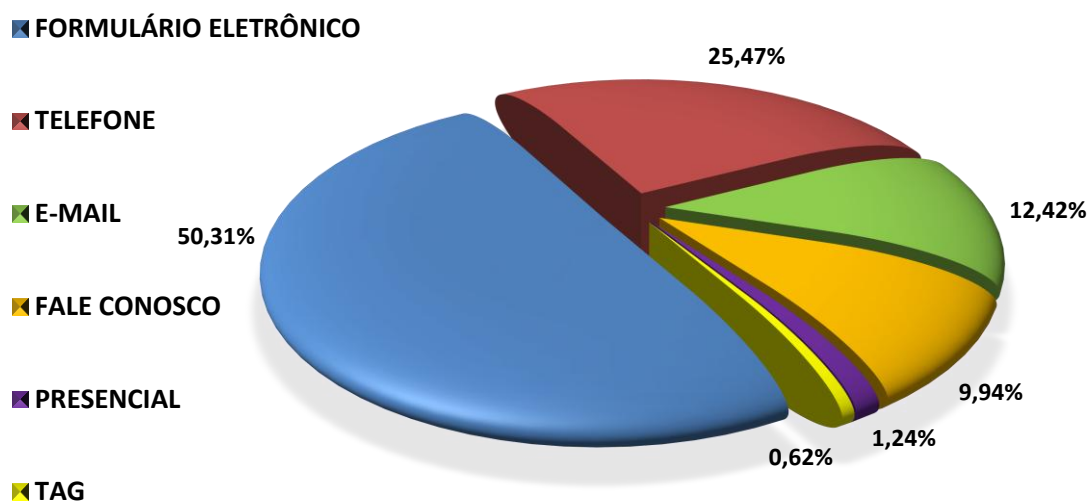
* Para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico.

DETALHAMENTO DAS 161 DEMANDAS ANALISADAS

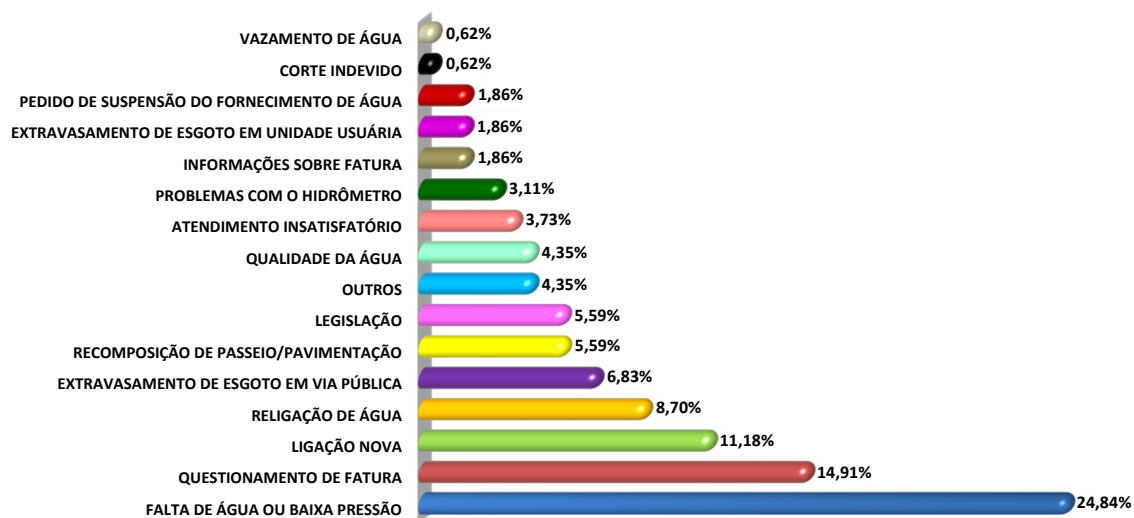
NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



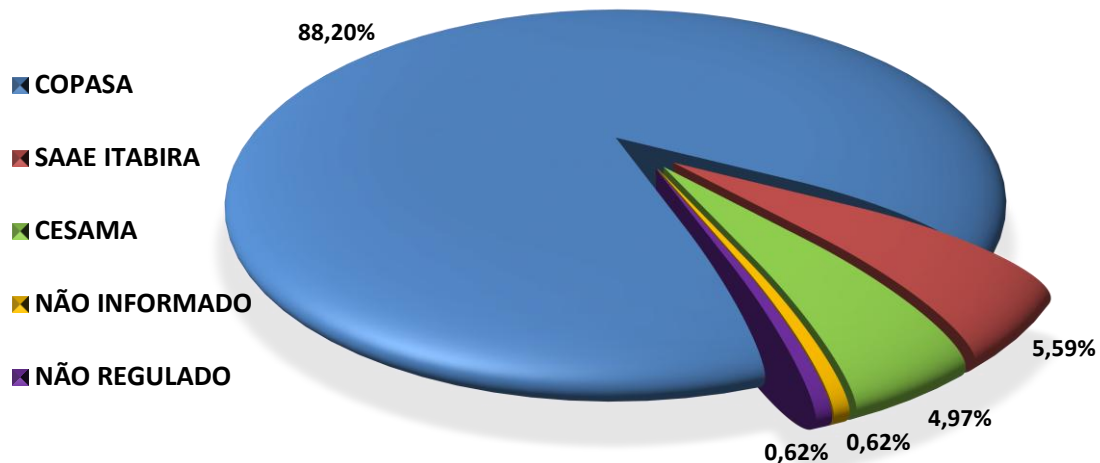
CANAL DE ATENDIMENTO



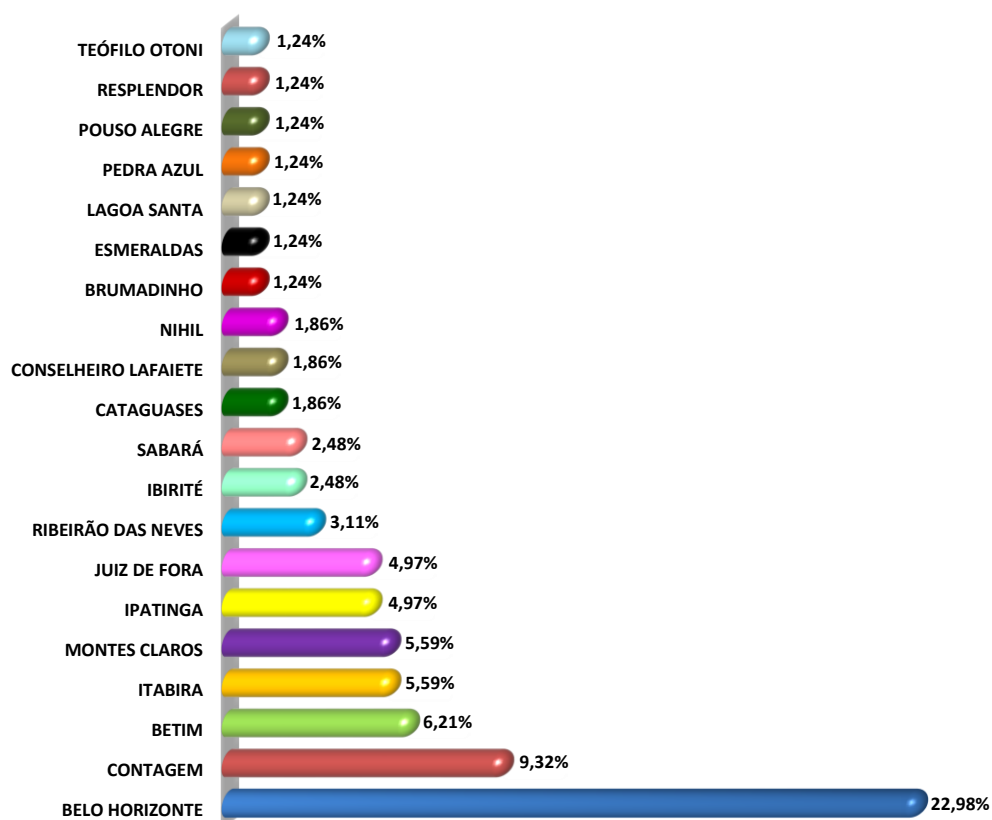
ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES POR PRESTADOR

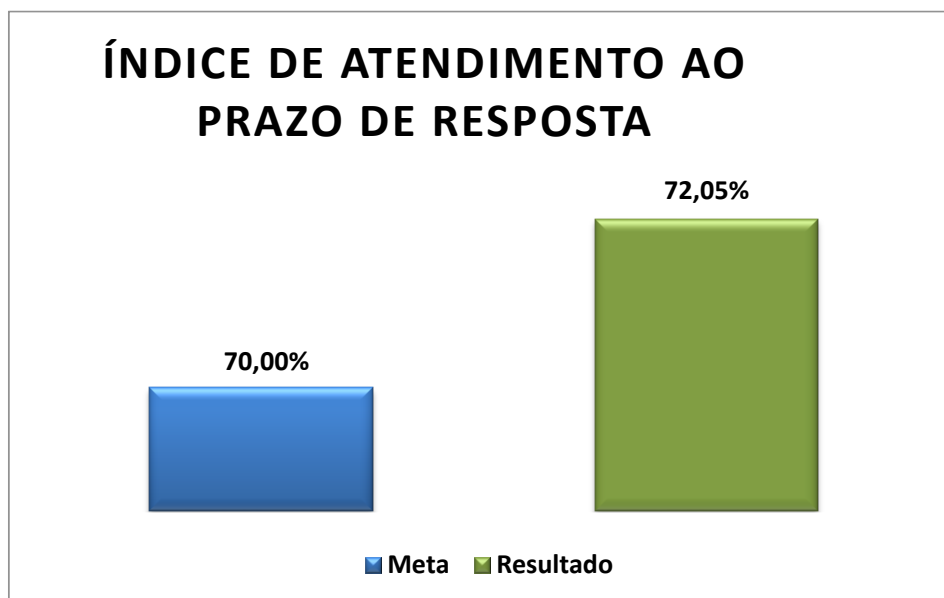


MUNICÍPIOS

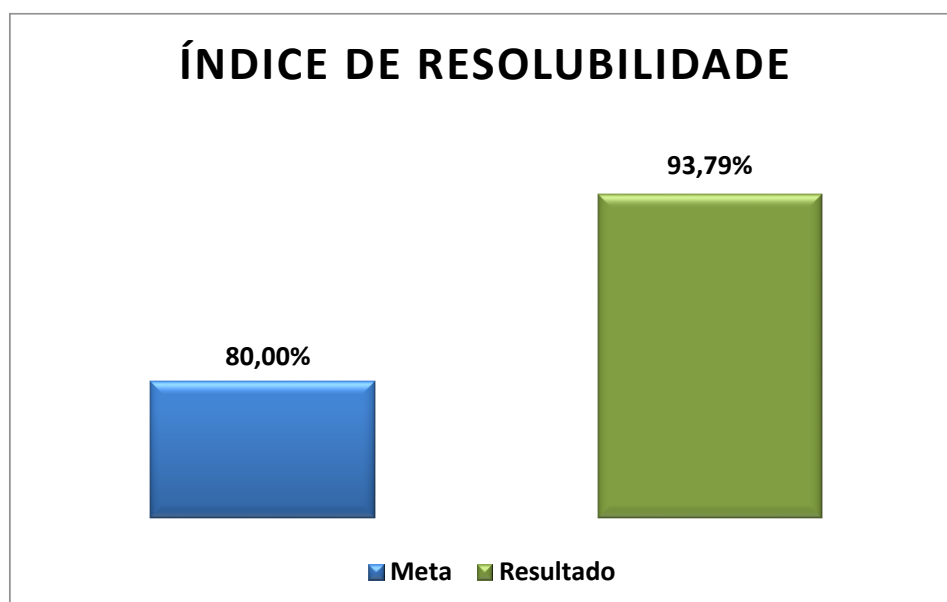


* Para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico.

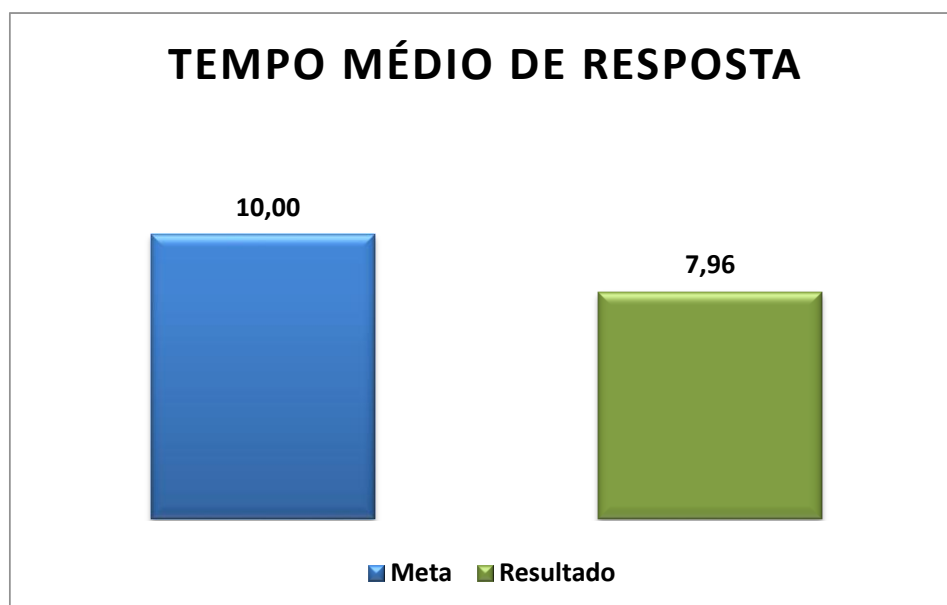
ANÁLISE DE INDICADORES



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 segundo trimestre de 2018, a Ouvidoria superou a meta estipulada, sendo que, das 161 manifestações recebidas, 116 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. Este indicador demonstrou que 93,79% das manifestações foram encerradas no próprio trimestre. Ou seja, de 161 manifestações recebidas, apenas 9 ficaram pendentes de solução para o próximo 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 segundo trimestre de 2018, as manifestações foram encerradas em menos de 8 dias em média, um resultado melhor do que a meta proposta.

ANÁLISE QUALITATIVA

CASOS DE DESTAQUE:

- **Copasa**

No segundo trimestre de 2018, foram abertos 3 processos na Ouvidoria referentes a manifestações de usuários da Copasa que necessitaram de mais análises internas, sendo que, 2 são do Município de Belo Horizonte e 1 do Município de Contagem. Desses, 1 permanece em processo de apuração e refere-se a questionamento de fatura, os ofícios foram encaminhados ao prestador, via Diretoria Colegiada, e aguardamos retorno.

Outra questão apontada, é que o prestador suspende a cobrança da fatura apenas se a Ouvidoria enviar ofício solicitando o procedimento, apesar de constar no artigo 86 da Resolução 40/2013 que “quando o usuário formalizar questionamento acerca dos valores faturados em local de atendimento presencial e o objeto de reclamação não puder ser apurado imediatamente, a cobrança da fatura ficará suspensa até a solução da reclamação”. Nesse trimestre, isso ocorreu em 2 manifestações.

- **Município de Montes Claros:**

Foram acolhidas, pela Ouvidoria, no segundo trimestre de 2018, 7 manifestações de usuários da Copasa no Município de Montes Claros que, salvo melhor juízo, apresentaram indícios de inconformidades no que tange ao cumprimento dos prazos para a realização de ligações de água em unidades usuárias.

De acordo com o artigo 65 da Resolução 40/2013, após a realização da vistoria, se houver aprovação das instalações, a execução da ligação deve se dar, em área urbana no prazo de 7 dias úteis, e em área rural em até 10 dias úteis. O parágrafo segundo do artigo mencionado informa ainda que a vistoria deverá ocorrer no prazo de até 3 dias úteis em áreas urbanas e até 5 dias úteis em áreas rurais. Caso a vistoria indique inadequação das instalações prediais, o prestador deve informar, de forma detalhada e por escrito, as medidas corretivas necessárias. Ou seja, desde a solicitação e a execução, não havendo problemas técnicos, o prazo máximo em áreas urbanas é de 10 dias úteis e em áreas rurais de 15 dias úteis.

Identificamos algumas ocorrências de reclamações e, em maio, foi realizado contato junto ao gerente do Distrito Regional de Montes Claros. Na oportunidade, nos foi relatado que há um problema administrativo referente à execução das ligações, decorrente da troca de prestador de serviços terceirizado da Companhia e que o processo licitatório apresentou muitos recursos de interessados na fase de habilitação e conclusão.

Segundo as informações prestadas, o caso teve intervenção do Ministério Público. A Copasa anunciou que o consórcio Sesan/CSB, vencedor da licitação, começaria a fazer as ligações das manifestações reprimidas, que estavam sendo realizadas, de forma provisória, pela equipe da Copasa.

- **Coponor**

Os usuários da Coponor acionaram a Ouvidoria em apenas 9 oportunidades, no último trimestre, e todas puderam ser concluídas durante o atendimento. Nesses casos, foram fornecidas as informações

sobre as instâncias anteriores e os canais de atendimento adequados ao tratamento das manifestações.

- **SAAE Passos**

Durante o segundo trimestre de 2018, não foram analisadas manifestações de usuários do SAAE Passos. As 43 ligações recebidas de usuários puderam ser concluídas com o apontamento dos canais de atendimento disponibilizados pelo prestador.

- **Prestadores em geral**

No mês de maio, houve alteração do prestador de serviços de telefonia gratuita, disponibilizados pela Arsae-MG, e observou-se uma expressiva redução na procura pelos serviços telefônicos da Ouvidoria em relação ao mesmo período no ano passado. A Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais - Prodemge e a Intendência da Cidade Administrativa, responsáveis pela configuração da URA da Arsae-MG, não identificaram problemas na telefonia e nenhuma causa aparente. A Ouvidoria está avaliando com o novo prestador de telefonia outras possibilidades técnicas que podem ter provocado a redução dos atendimentos.