

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 3º TRIMESTRE DE 2018

Ouvidoria
Novembro de 2018

ANÁLISE QUANTITATIVA

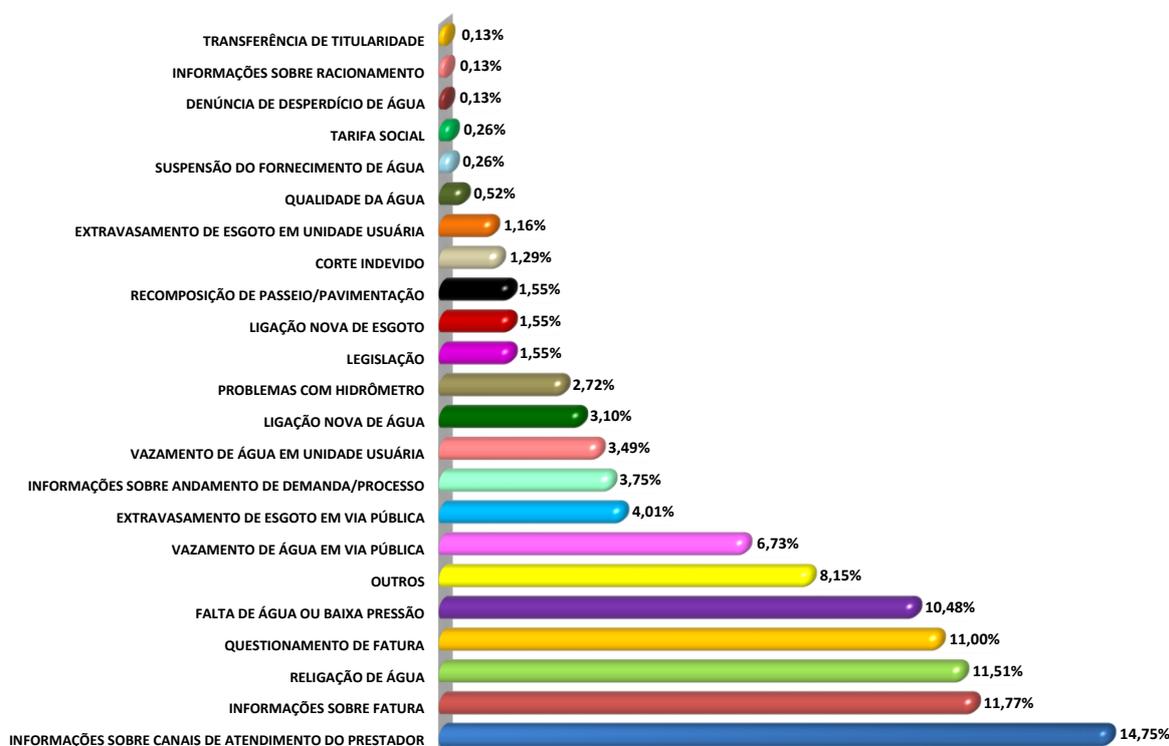
773 (80,10%) MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

192 (19,90%) MANIFESTAÇÕES ANALISADAS

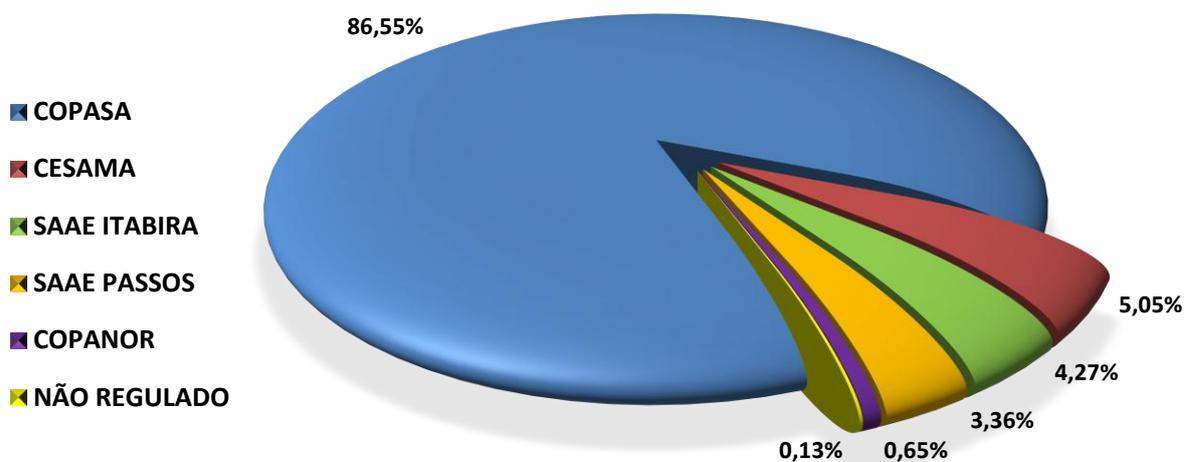
**TOTAL
965
ATENDIMENTOS**

DETALHAMENTO DAS 773 MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS - CONSULTA VIA TELEFONE

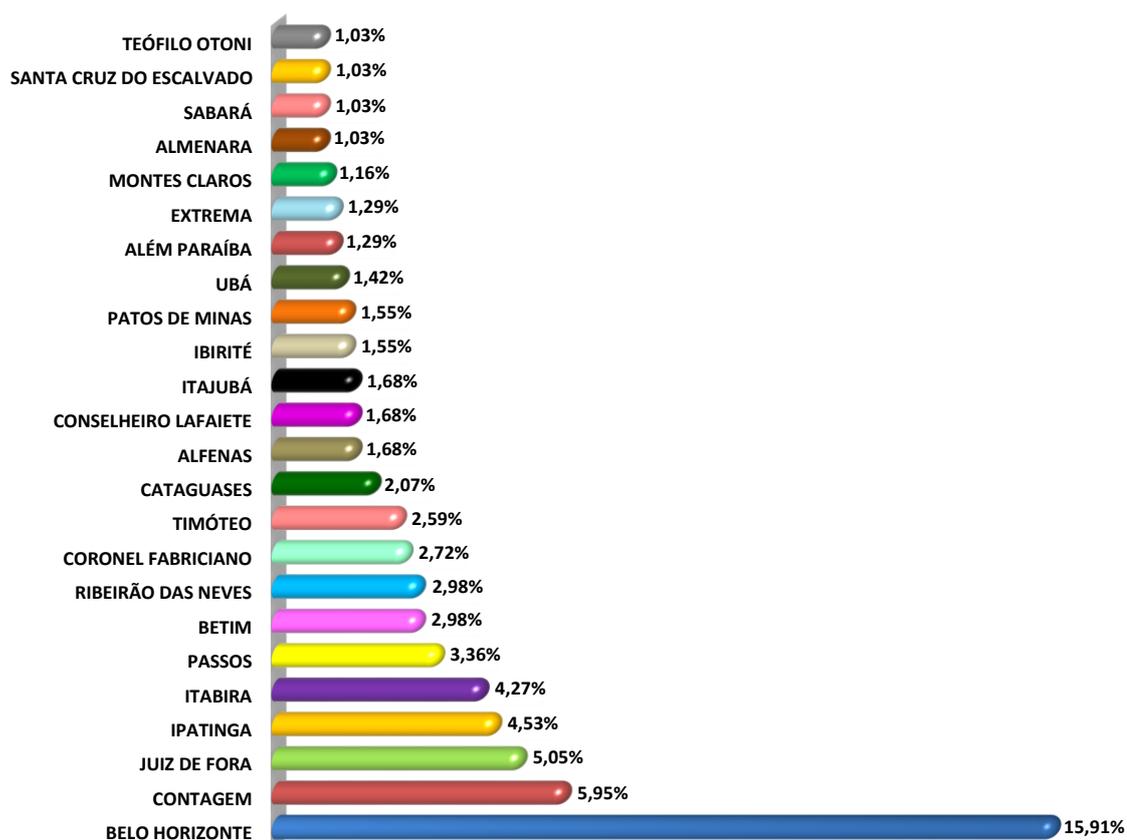
ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES POR PRESTADOR



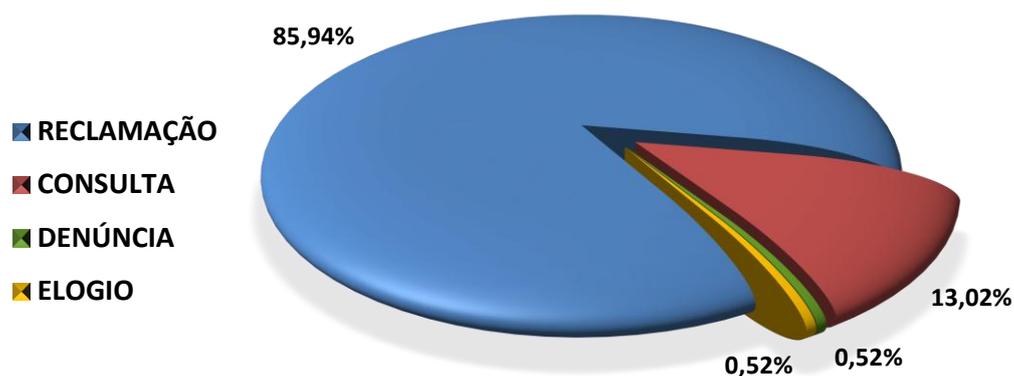
MUNICÍPIOS



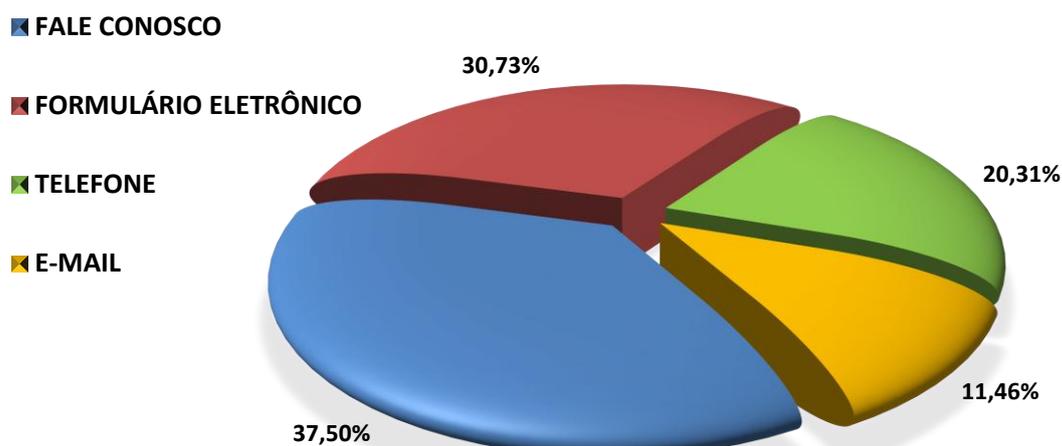
* Para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico.

DETALHAMENTO DAS 192 MANIFESTAÇÕES ANALISADAS

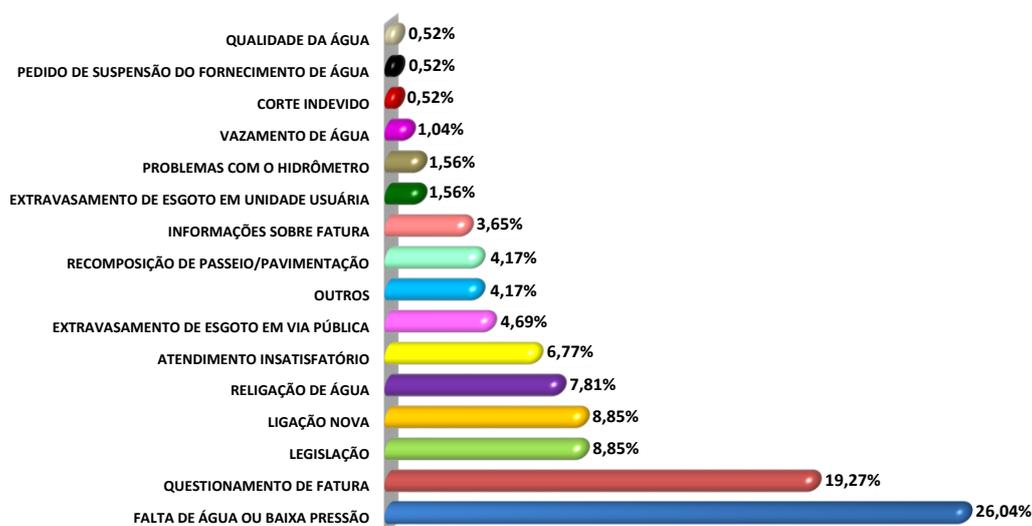
NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



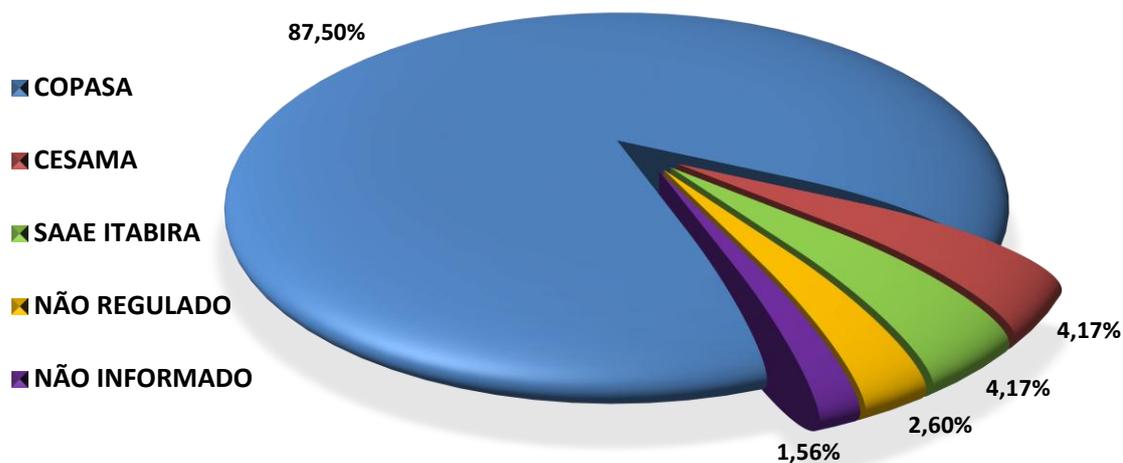
CANAL DE ATENDIMENTO



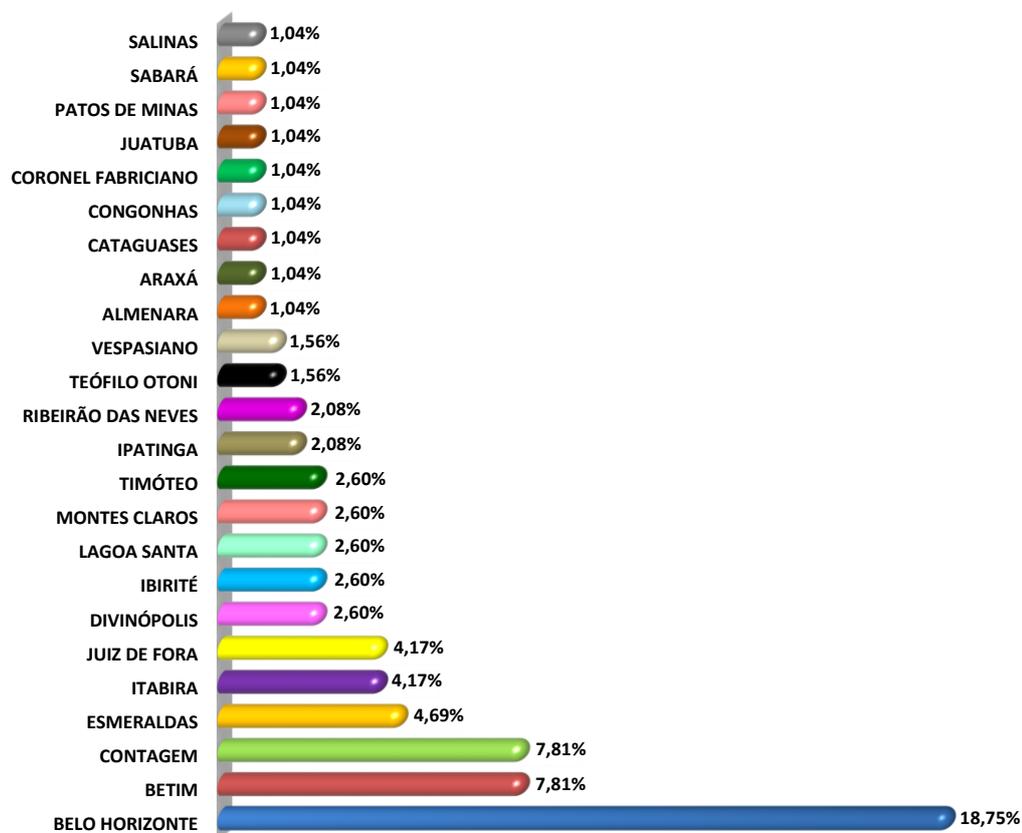
ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES POR PRESTADOR

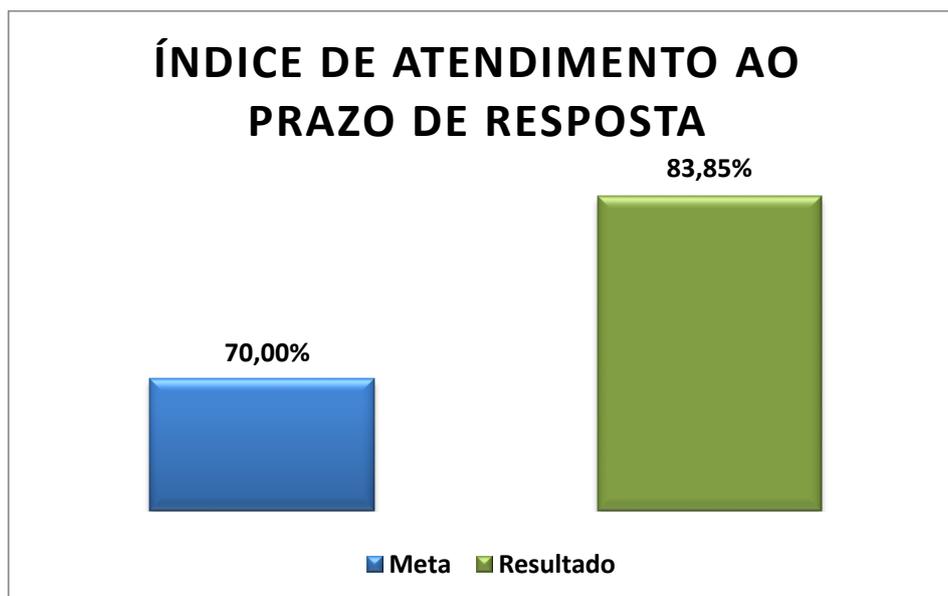


MUNICÍPIOS

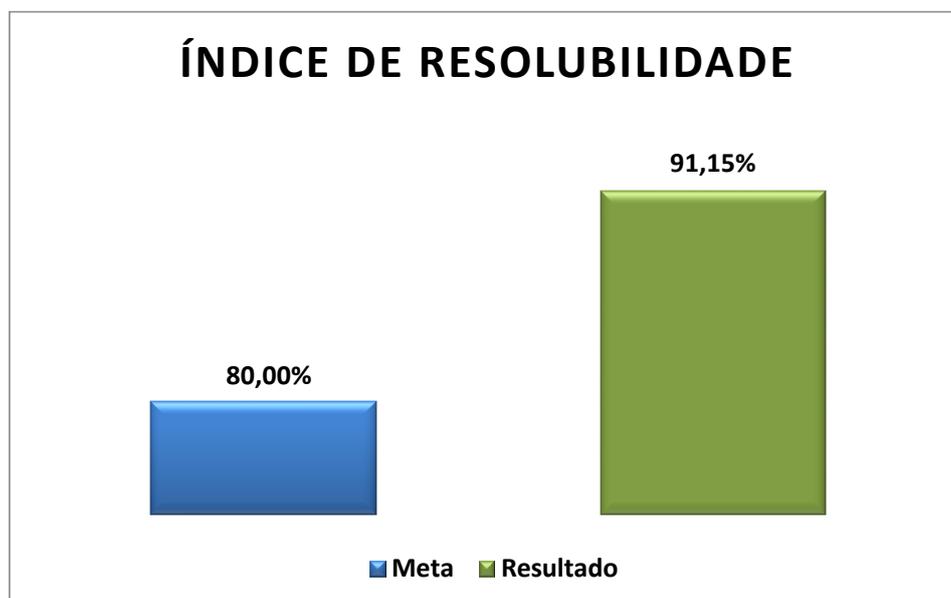


* Para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico.

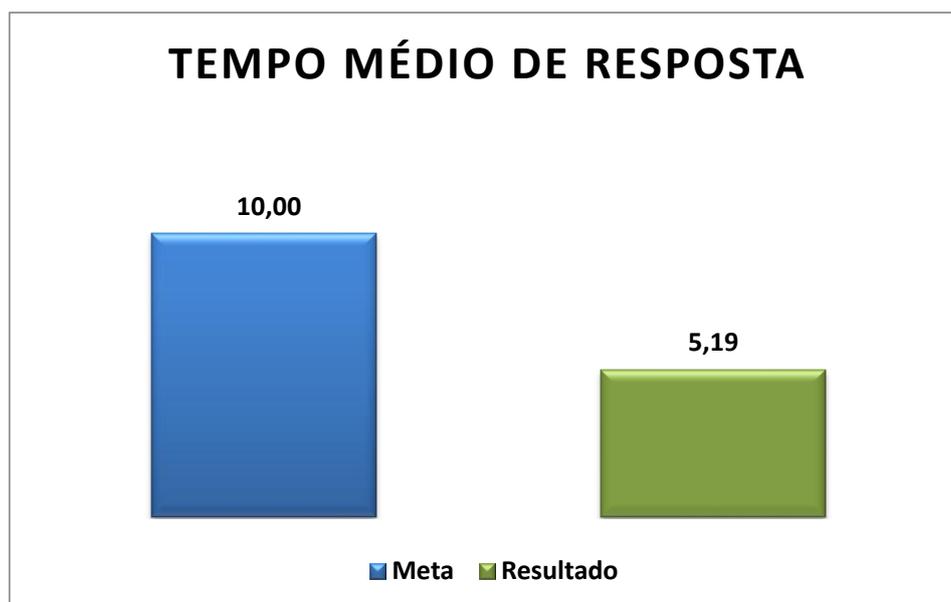
ANÁLISE DE INDICADORES



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 terceiro trimestre de 2018, a Ouvidoria superou a meta estipulada. Das 192 manifestações recebidas, 161 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 192 manifestações recebidas, 175 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 terceiro trimestre de 2018, as manifestações foram encerradas em menos de 6 dias em média, um resultado melhor do que os dois trimestres anteriores.

ANÁLISE QUALITATIVA

CASOS DE DESTAQUE:

- **Copasa**

- **Município de Betim:**

Foi acolhida manifestação de usuária da Copasa no Município de Betim que, salvo melhor juízo, apresentou indícios de inconformidade na prestação de serviços. A partir da documentação, foi identificado um atraso superior a dois meses na execução de ligação de água e o prestador informou que a conclusão do serviço após a data limite de atendimento ocorreu por falta de material para montagem de padrões múltiplos.

O artigo 69 da Resolução 40/2013 estabelece que a indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo prestador para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

Desta forma, com base no disposto no §1º do artigo 8º da Resolução 39/2013, a questão foi submetida à apreciação da Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços.

- **Cesama**

Foi acolhida manifestação originada no Município de Juiz de Fora na qual o usuário se mostrou interessado em informações sobre a aplicação do Termo de Ocorrência de Infração por parte da Cesama.

A situação foi verificada junto ao prestador e identificou-se que o documento vem sendo utilizado sem a homologação da Arsae-MG.

O caso foi levado ao conhecimento da Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira para as providências cabíveis.

- **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 do 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 avaliou com o novo prestador de telefonia outras possibilidades técnicas que podem ter provocado a redução dos atendimentos e, apesar do prestador não ter formalizado alguma solução para o problema, o número de atendimentos telefônicos voltou à normalidade.