

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 4º TRIMESTRE DE 2018

Ouvidoria
Fevereiro de 2019

ANÁLISE QUANTITATIVA

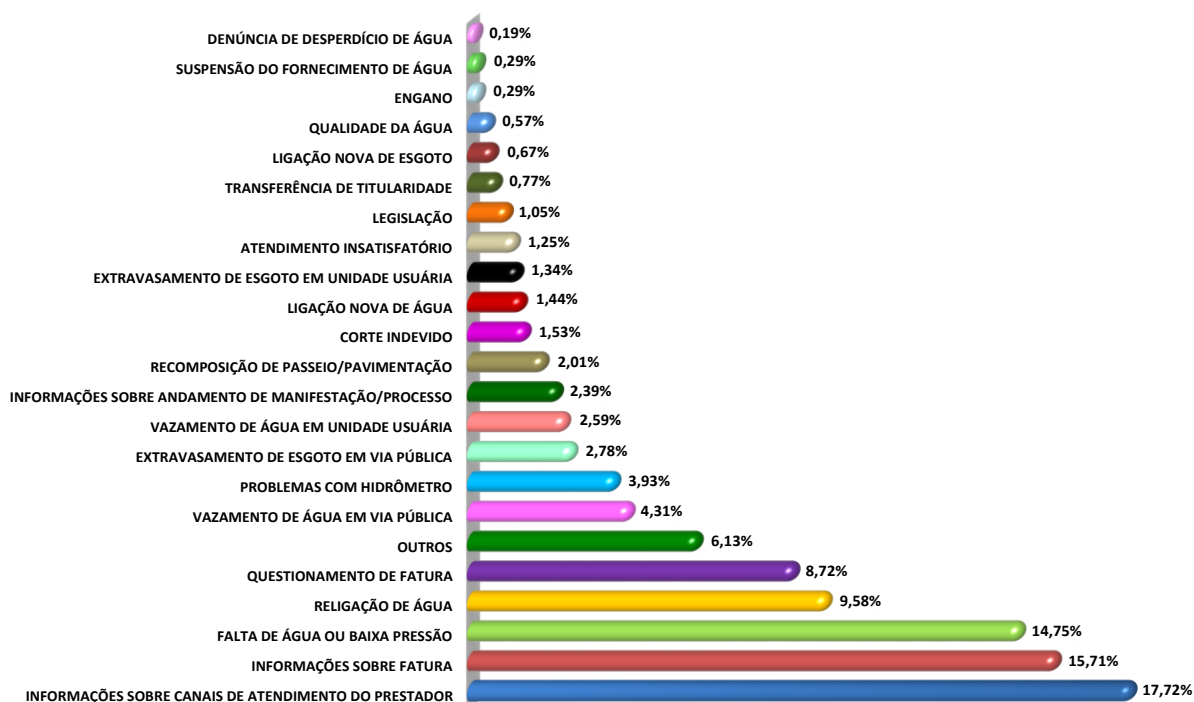
1044 (82,40%) DEMANDAS ATENDIDAS

223 (17,60%) DEMANDAS ANALISADAS

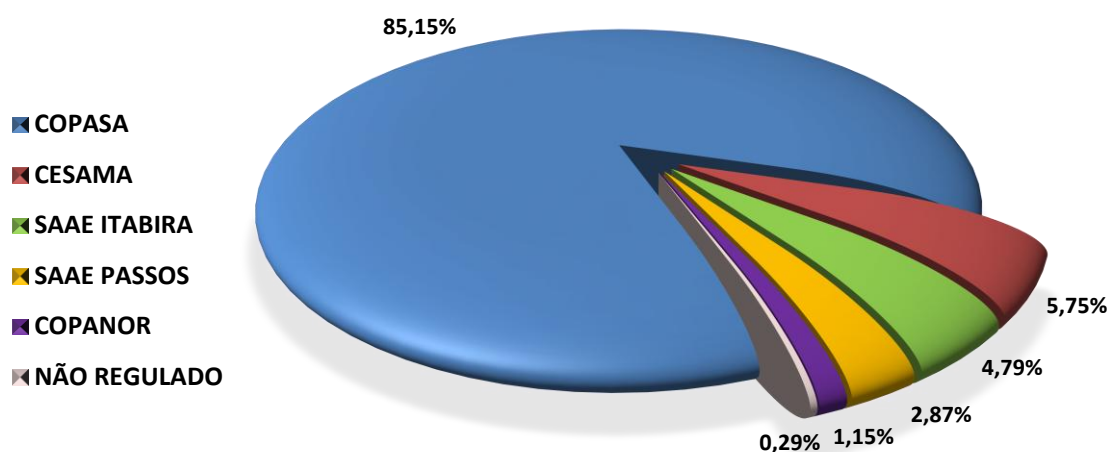
**TOTAL
1267
ATENDIMENTOS**

DETALHAMENTO DAS 1044 DEMANDAS ATENDIDAS - CONSULTA VIA TELEFONE

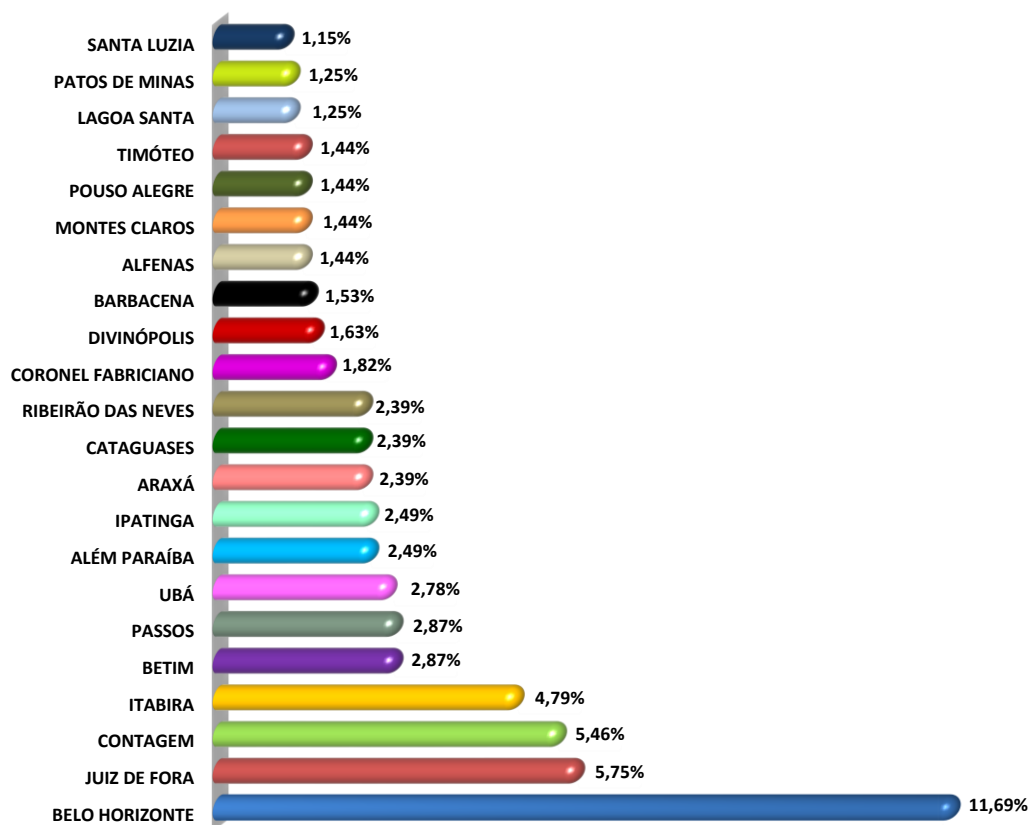
ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES POR PRESTADOR



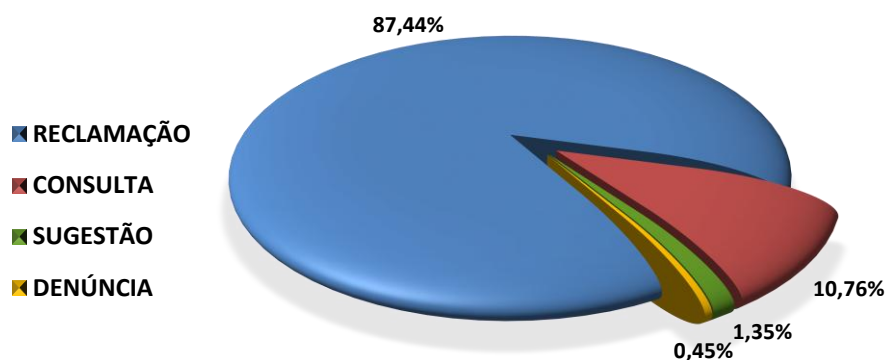
MUNICÍPIOS



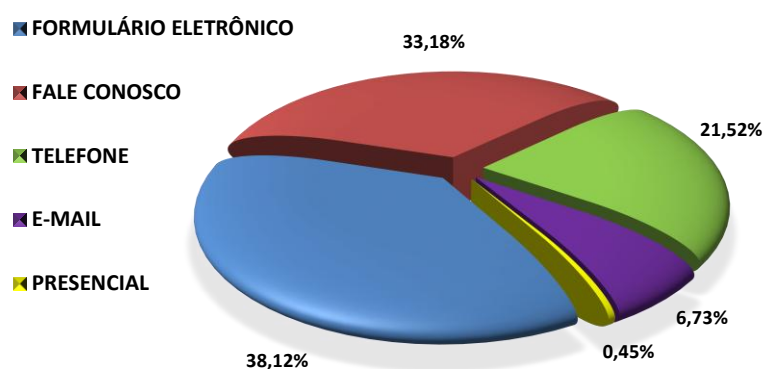
* Para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico.

DETALHAMENTO DAS 223 DEMANDAS ANALISADAS

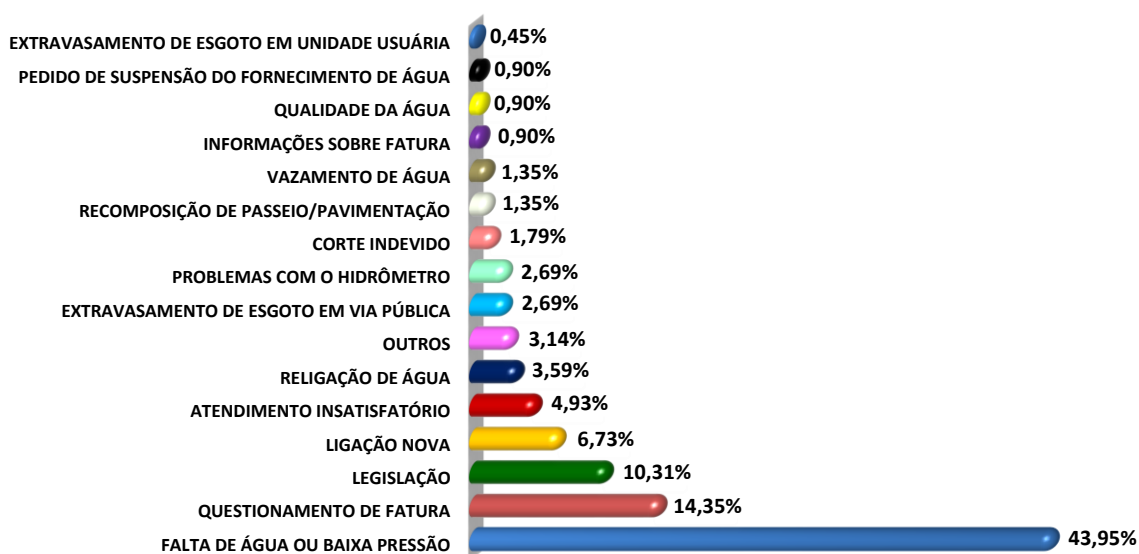
NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



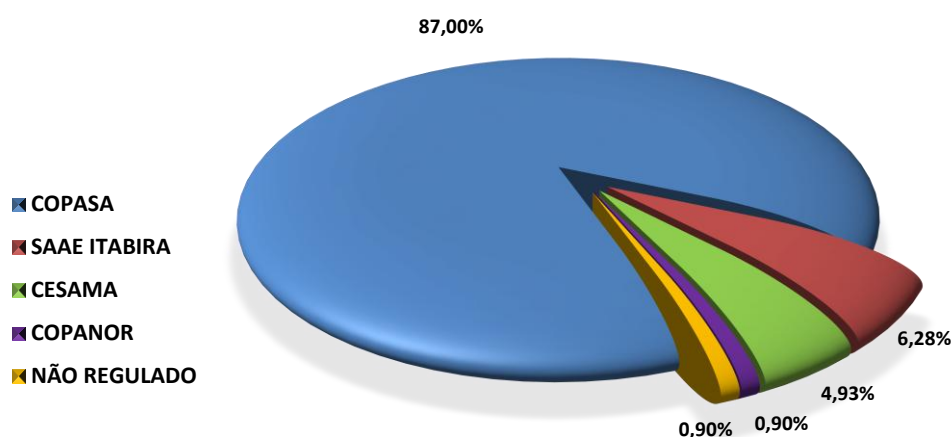
CANAL DE ATENDIMENTO



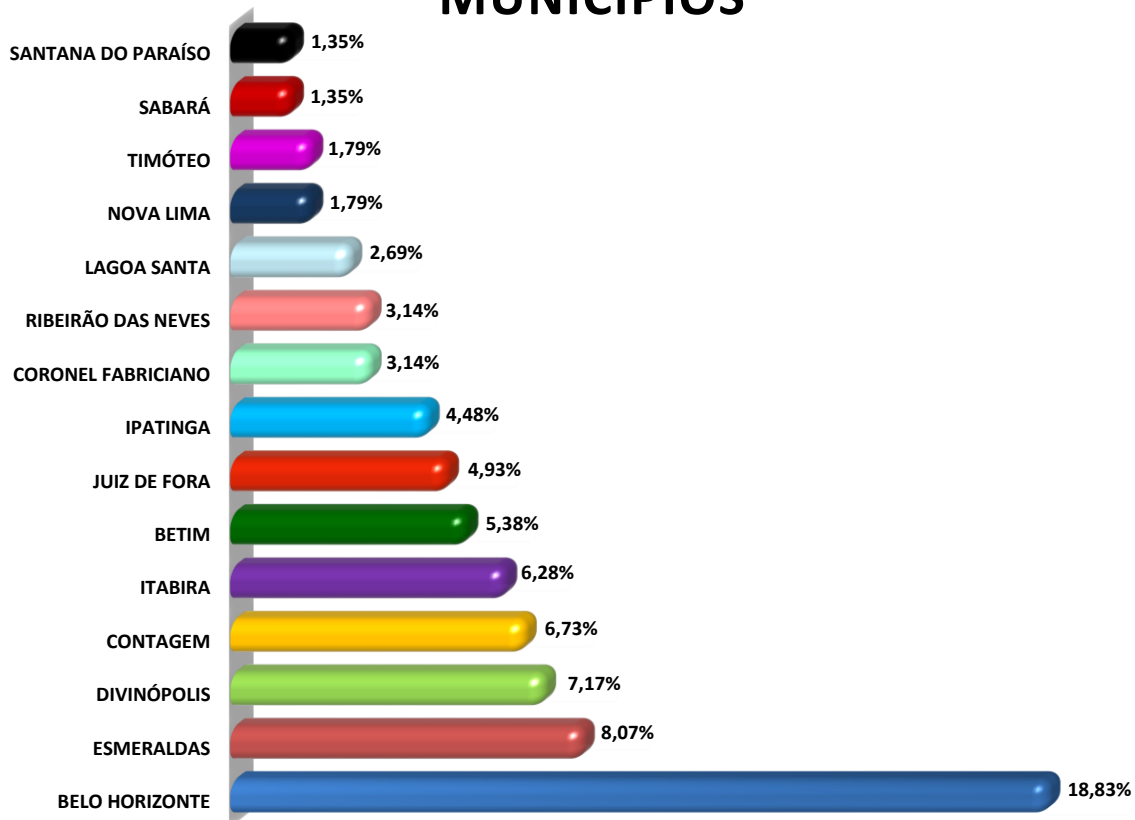
ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES POR PRESTADOR

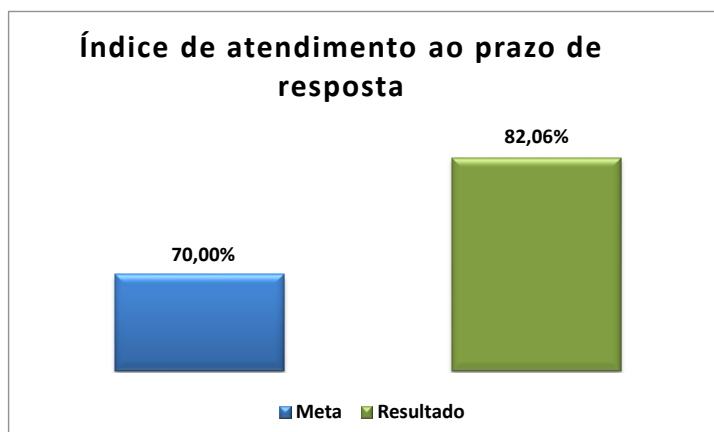


MUNICÍPIOS

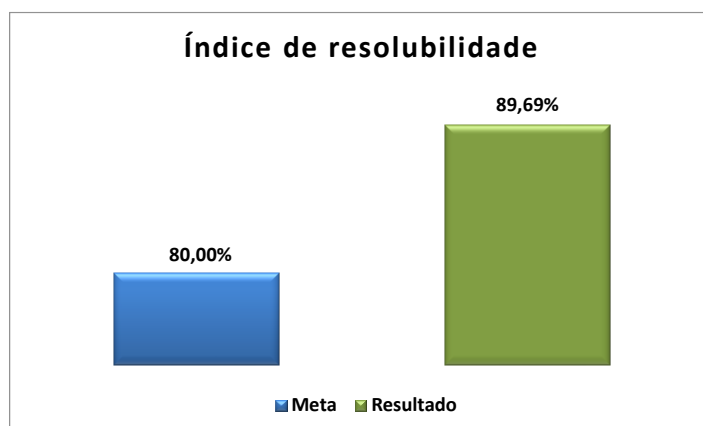


* Para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico.

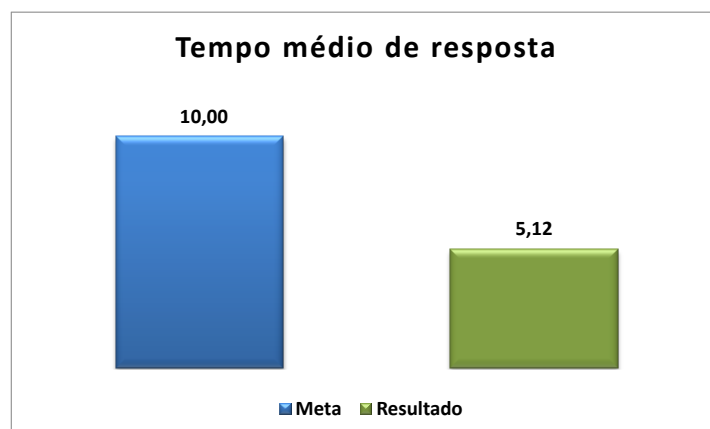
ANÁLISE DE INDICADORES



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 4º trimestre de 2018 a Ouvidoria superou a meta. Das 223 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 223 manifestações recebidas, 200 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 últimos meses de 2018, as manifestações foram encerradas em aproximadamente 5 dias, quase a metade do tempo proposto.

ANÁLISE QUALITATIVA

CASOS DE DESTAQUE:

- **Manifestações de consulta**

Foram acolhidas na Ouvidoria 24 manifestações de consulta, fato considerado positivo pela equipe, pois demonstra que os usuários estão recorrendo à Arsae-MG para esclarecer suas dúvidas sobre a prestação de serviços.

No último trimestre, 14 das 24 manifestações foram apresentadas via Fale Conosco (sítio eletrônico da Arsae-MG), canal que facilita ao usuário expressar suas dúvidas por escrito de forma direta e menos burocrática. O principal teor das solicitações foi a legislação aplicável ao setor, tendo como assunto principal ou secundário a legalidade e as formas de cobrança pelos serviços prestados. A maioria foi apresentada por usuários de Belo Horizonte.

- **Falta de água ou baixa pressão**

As reclamações de falta de água quase dobraram do 3º para o 4º trimestre. As principais respostas emitidas aos usuários pelos prestadores de serviços relataram motivos como o aumento do consumo registrado após a elevação da temperatura (típicas do período), o aumento de ligações clandestinas em áreas próximas às regiões afetadas e a execução de manutenções emergenciais e programadas. Nota-se também que houve uma concentração de reclamações em datas próximas aos feriados de final de ano.

- **Copasa**

Os Municípios de Esmeraldas e Divinópolis apresentaram, após a Capital, os maiores números de manifestações e figuraram em 2º e 3º, respectivamente, nesta análise.

Das 18 reclamações recebidas em Esmeraldas durante o 4º trimestre, 16 se referiam a problemas de abastecimento e, devido ao número crescente dos acionamentos à Ouvidoria da Arsae-MG, foi iniciada uma pesquisa junto às bases de dados do prestador e da Arsae-MG. Foi emitido o alerta à Diretoria Colegiada e à Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços (CRO) para inclusão em pauta de reunião da Diretoria Colegiada com o prestador de serviços e rotina de fiscalização da Coordenadoria.

Em relação à Divinópolis, percebeu-se que a grande maioria de reclamações de usuários da Copasa foi provocada pela falta de água. Segundo a Copasa, o desabastecimento ocorreu em virtude de problemas relacionados à falta de energia elétrica nas estações de tratamento de água ocorridas nos dias 22, 23 e 24 de dezembro, com restabelecimento a partir do dia 25. Tais situações foram informadas à população em boletins operacionais.

Destaca-se também os Municípios do Vale do Aço - Ipatinga, Timóteo e Coronel Fabriciano - que passaram por desabastecimento maior que uma semana, em dezembro. Somadas, as reclamações

sobre falta de água ou baixa pressão nessas cidades, representaram 9,41% do total de manifestações no período.

As respostas emitidas pelo prestador às reclamações registradas no Município de Timóteo foram contestadas pelos usuários, o que ensejou a abertura de um processo na Ouvidoria, posteriormente encaminhado à CRO para as providências cabíveis.

- **Processos**

No último trimestre de 2018 foram abertos 4 processos pela Ouvidoria, sendo que 3 deles encontram-se concluídos.

Um dos processos, originado de uma manifestação de usuário de Belo Horizonte que foi analisada conjuntamente pelas Coordenadorias Técnicas da Arsae-MG, amparou decisão da Diretoria Colegiada sobre mudança de critérios para realização de leitura em condomínios verticais com mais de 10 andares.

Outro processo, que envolvia a transferência de titularidade de usuário da Copasa, em Contagem, foi encaminhado à apreciação da Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira e à Procuradoria. A questão foi decidida pela Diretoria Colegiada e houve determinação de devolução dos valores pagos com juros e correção, no entanto, o usuário abriu mão da solução e optou pelo acionamento da Copasa na justiça.

Devido ao processo do Município de Itabira, a CRO fiscalizará a prestação dos serviços para apuração de responsabilidade do SAAE Itabira, na realização de correção do extravasamento de esgoto.

O processo que ainda se encontra em análise é referente a um erro de faturamento no Município de Ipatinga, que está tramitando entre Diretoria Colegiada e Copasa para a retificação dos valores.