Relatório Anual



ARSAE-MG

Período: Dezembro / 2009
Dezembro / 2010

Praça da Liberdade, s/n. Prédio Verde, 3° andar - Funcionários - Belo Horizonte / MG - CEP 30.140-010

Ouvidoria

ARSAE-MG

Equipe da Ouvidoria

Aloísio Andrade

Ouvidor

Grupo de Trabalho

Evandro Brazil

Assessor da Ouvidoria

Nilda Ribeiro

Secretária da Ouvidoria

Diretoria Colegiada

Antônio A. Caram Filho
Diretor Geral

Antonio Maurício Fortini
Diretor

Teodoro Alves Lamounier
Diretor

Setores

Aloísio Andrade
Ouvidoria

Xênia M. Lança de Q. Casséte
Assessoria de Comunicação Social

Larissa Oliveira Mello
Assessoria de Apoio Administrativo

Bruno Aguiar Carrara de Melo
Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira

Francisco José de Oliveira
Chefia de Gabinete

Hubert Brant Moraes
Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços

Monique Chateaubriand Domingues Barbosa
Procuradoria

Thaís de Castro e Silva
Auditoria Seccional

Equipe da Ouvidoria

Aloísio Andrade
Ouvidor

Grupo de Trabalho

Evandro Antônio Brazil Filho
Assessor da Ouvidoria

Nilda Rita Ribeiro dos Santos
Secretária da Ouvidoria

A Ouvidoria pede a palavra

O presente trabalho objetiva a apresentação, aos interessados, acerca dos resultados obtidos depois de decorrido o primeiro ano de prestação de serviços pela Ouvidoria da **ARSAE-MG.**

Como o presente documento é o primeiro registro desta Ouvidoria com esta natureza, tentamos enriquecer o conteúdo com definições e citações que julgamos interessantes à interpretação do papel da Ouvidoria neste momento ímpar da história da **ARSAE-MG**.

Ao desenvolver este projeto, focamos a orientação de nossos objetivos em prol da universalização do acesso da sociedade à administração pública e pluralização dos resultados e benefícios advindos através de instituição de ouvidorias públicas**.**

Por meio desta Ouvidoria, a Agência compromete-se a exercer um papel comprometido socialmente com os objetivos do Governo do Estado de Minas Gerais de transparência e compromisso com o cidadão.

De extrema relevância no atual contexto administrativo mineiro, no qual se insere como a primeira Ouvidoria de Órgão Regulador Estadual que se propõe a realizar, como parte atuante e integrante de um processo orientado, tanto em relação aos objetivos da Agência, quanto em ações que traduzam excelência em atendimento aos interessados, a Ouvidoria da **ARSAE-MG**, procura, incessantemente, aprimorar-se no atendimento às partes interessadas.

Assim, evitaremos que nossa ouvidoria se torne num instrumento de gestão inerte, destinado somente a receber denúncias e reclamações, permitindo que as demandas dos interessados não sejam atendidas plenamente, deixando que as soluções se percam em processos administrativos, transmitindo às pessoas a falsa idéia que sua demanda está sendo atendida.

E, acreditando estarmos no bom caminho em relação à proposição de reais contribuições à sociedade, oferecemos nossos melhores préstimos**,** nas funções de ouvir, traduzir e transformar os anseios da sociedade em realidade.

Acolhemos as manifestações dentro do princípio de que a participação da sociedade é imprescindível na identificação das necessidades dos cidadãos e fundamental para a melhora na prestação de serviços.

Atenciosamente,

EQUIPE DE OUVIDORIA

Introdução

> *"A nova governança significa uma forma cooperativa de governar, diferente dos antigos modelos hierárquicos, nos quais as autoridades estatais exerciam controle soberano sobre os grupos e cidadãos que compõem a sociedade civil."*
> *...*
> *A condição mais geral para o desenvolvimento da nova governança é que o poder deve estar disperso na sociedade, mas não fragmentado e ineficaz. As autoridades políticas devem ter poder, mas não devem ser onipotentes. Elas precisam ser o reflexo dos interesses de todos os grupos importantes dentro da sociedade, guardiãs do bem estar público. Por outro lado, é preciso haver uma sociedade civil forte, funcionalmente diferenciada e bem organizada. Sociedade civil entendida como uma comunidade de cidadãos com identidade comum, de indivíduos que desfrutam de equidade legal e de um conjunto de direitos fundamentais e cuja liberdade de buscar objetivos particulares só é restringida pelo mesmo direito dos demais e pelos deveres com a coisa pública que decorre da cidadania.* (MAYNTZ, Renate. The State and civil society in modern governance. Revista Del Clad Reforms y Democracia. Caracas, nº 21, out. /mar.2001)

Conforme Mayntz, tanto o Estado quanto a sociedade, estão passando por mudanças que refletem as novas posturas assumidas em decorrência de novo modelo de estrutura administrativa assumido que prevê uma relação contínua de interatividade entre as partes envolvidas em função de uma melhoria significativa na qualidade de prestação dos serviços oferecidos ao cidadão.

Este novo modelo de Gestão Pública tem no Estado, o defensor da equidade social. Um Estado comprometido com os interesses sociais, disposto a escutar os anseios dos cidadãos e sujeito às suas avaliações. Transparente e voltado à prestação de contas à sociedade, faz uso do diálogo contínuo com os cidadãos, e, mediante a qualificação dos processos de Gestão das Informações e Procedimentos de Avaliação, demonstra o comprometimento do Estado em relação às necessidades apresentadas pela população.

No início da década de 80 iniciou-se um processo de discussão sobre a reforma do Estado em esfera mundial. Especificamente no Brasil, os reflexos desses debates deram-se apenas no decorrer da década seguinte, quando o Estado começou a apresentar um movimento de reforma administrativa e de modernização da administração pública, que preconizava mudanças estruturais nos moldes de atuação governamental, transformando-o de Estado Executor para a figura de um Estado Gestor, orientado para eficiência, eficácia e qualidade na prestação de serviços à sociedade.

O Estado veio ao longo dos anos se alterando estruturalmente para adequar-se às atuais exigências da sociedade e, para tanto, assumiu novos papéis com características administrativas que primam por trazer aos cidadãos serviços com maior qualidade e com a otimização dos custos.

No caso de Minas Gerais, pontualmente, nas Gestões de Aécio Neves e, seqüencialmente, com o Governo de Antônio A. Anastasia, o Estado, desde 2003, passa por um processo de Choque de Gestão, que leva a uma maior eficiência administrativa, caracterizadas, não só pela construção de uma sede administrativa única (Cidade Administrativa) como pela louvável criação de novos órgãos que primam pela excelência na prestação de serviços e pela regulação dos serviços prestados aos cidadãos.

Neste contexto, em 04 de agosto de 2.009 foi criada através da lei nº **18.309/09** a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - **ARSAE-MG** -, autarquia especial vinculada à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana – **SEDRU,** que é caracterizada pela autonomia administrativa, financeira, técnica e patrimonial e pela estabilidade parcial dos mandatos de seus dirigentes.

A **ARSAE-MG** tem por finalidade fiscalizar e orientar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como editar normas técnicas, econômicas e sociais para a sua regulação, e sua competência se dá de modo a supervisionar, controlar e avaliar as ações e atividades decorrentes do cumprimento da legislação específica relativa ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário no Estado de Minas Gerais.

Relato sobre Ouvidorias

Quando designamos ao ouvidor as atribuições de controlar e fiscalizar as atividades do Estado, identificamos várias menções em diversas sociedades antigas. Desde tempos remotos da sociedade podemos observar a necessidade da fiscalização da Prestação de serviços da Administração Pública.

Em Esparta e Atenas já existiam os "Eflore" e os "Euthynai", que se dedicavam a controlar as atividades dos funcionários públicos e governos locais. Na China, na dinastia Han, havia um funcionário do Imperador, o Yan, que supervisionava a administração imperial e os funcionários públicos e recebia as petições da população contra as injustiças administrativas. Ciro, na Pérsia, atribuiu ao cargo de "Olho do Rei" o controle das atividades dos funcionários. No século XV, em Veneza, O conselho dos Dez controlava os excessos burocráticos na cidade.

O procedimento "Euthynai", em Atenas, no período clássico, era norteado com foco nos procedimentos de modo que esses assegurassem a auditabilidade do mundo grego. Destacava-se no interesse pelos métodos utilizados ao regular as ações do Estado para que fosse possível a obtenção da transparência das finanças públicas e controle de condutas impróprias pelos seus representantes.

Segundo o geógrafo e historiador grego Heródoto (em grego, Ἡρόδοτος), nascido no século V a.C. (485? –420 a.C.) em Halicarnasso (hoje Bodrum, na Turquia) relata:

> ***"O procedimento é um dos elementos chave que distinguem a Democracia da Tirania."***

Registramos a existência de autores que citam mais de uma localidade onde provavelmente houve a primeira instituição do Ombudsman/Ouvidor no mundo, podendo ter sido na Turquia, em 1709, ou na Suécia, em 1713.

Rodrigues (2006) afirma que:

> ***"Mas foi, de fato, na Suécia que a figura do Ombudsman, nos moldes em que hoje a conhecemos, surgiu graças à desdita- infelicidade- de um rei que foi forçado ao exílio. Carlos II da Suécia tinha dificuldade em controlar o seu reino e impor a sua autoridade. Era forçado, muitas vezes, a fazer concessões à nobreza, igreja e aos próprios habitantes do burgo, que procuravam impor limites e restrições à sua autoridade através de uma Assembléia Representativa (Riksdag). Para além destes problemas internos, foi ainda confrontado com a derrota que lhe foi infligida pela Rússia e que o obrigou a fugir para a Turquia em 1709. Foi na Turquia que ele veio a tomar conhecimento da existência de um Gabinete de Justiça suprema encarregada de supervisionar e garantir que a Lei Islâmica fosse respeitada e seguida por todos os funcionários públicos. De imediato lhe surgiu a idéia de criar, em 1713, no seu próprio país, um gabinete semelhante que garantisse a obediência à lei, por parte dos funcionários públicos, gabinete esse, que só deveria ser chefiado por um procurador geral de elevada estatura intelectual e moral. A sua morte em 1719, marcou o fim do absolutismo na Suécia e o seu declínio como grande potência, mas não foi suficiente para apagar das mentes dos suecos a figura do Ombdusman da qual Carlos II foi o mentor. O Supremo Representante do Rei passou a chamar-se Chanceles da Justiça (justitiekansler), contudo a mudança de nome não alterou suas atribuições."***
>
> ***O modelo moderno de escuta ao cidadão se inicia na Suécia, em 1809, com a instituição do Justitie Ombudsman ou Ombudsman Parlamentar, fruto de uma disputa entre a monarquia e o Parlamento. Quando surgiu a monarquia Parlamentar, substituindo a monarquia absoluta, foram delimitadas as funções dos três poderes e foi criada a figura do***

Ombudsman. Com o caráter de representante comissionado do Poder Legislativo, sua função é de guardião dos interesses do cidadão, assegurando que todas as instâncias do governo apliquem corretamente a legislação e os estatutos a que estão obrigadas. O significado aproximado do termo é o de representante autorizado do cidadão, que busca resolver os problemas deste, junto ao governo e às autoridades. (VISMONA, Edson Luiz. Ouvidoria: canal direto entre o cidadão e o governo, 2000 p.14)

Segundo o International Ombudsman Institute o *ombudsman* é o ocupante de cargo comissionado, que foi indicado ou eleito por um ato legal e que tem incumbência de investigar e apurar as reclamações originadas por pessoas ou grupos contra decisões, recomendações ou omissões de funcionários de uma organização.

A Partir da década de 60 o modelo sueco foi amplamente difundido e foi adotado em diversas esferas da sociedade: Judiciais, Administrativas, Imprensa, Órgãos de atendimento aos consumidores entre outras.

A Finlândia foi dominada durante vários séculos pela Suécia até o ano 1809. Após esta data passou para o domínio russo por quem foi subjugada até 1919, quando foi validada a Constituição Republicana Finlandesa. Nela foram instituídas duas conotações, o *ombudsman* que se caracterizou como defensor dos direitos do indivíduo finlandês e, o Chanceler de Justiça, que, conforme o modelo sueco tinha sua principal atribuição ser um conselheiro jurídico do Governo. Com 110 anos de diferença, a Finlândia foi o segundo país a ter instituída a figura do *ombudsman*.

Seqüencialmente, a Escandinávia foi a próxima região a adotar este padrão tendo, em 1952, na Noruega a criação do *ombudsman* militar prontamente influenciando, a Dinamarca que em 1954 também criou o seu representante.

> ***"Uma nova reforma em 1967, que entrou em vigor em 1968, unificou o Ombudsman e o Ombudsman Militar, ficando suas funções a cargo de três Ombudsman, todos sob a mesma denominação original, Justitieombudsman. O exercício destas funções foram distribuídos de acordo com a matéria. O primeiro, ficou com as atribuições referentes ao bem-estar social, tais como previdência social, assistência social e habitação. Ao segundo foi atribuído o sistema judiciário e assuntos militares. E ao último coube as queixas referentes a quaisquer repartições civis não compreendidas na jurisdição do primeiro. Atualmente existem quatro Ombudsman no Parlamento sueco: sendo dois dirigidos a matérias militares e dois dirigidos a matérias civis. (****BASTOS, Marco Aurélio. - A Ouvidoria Pública no Paraná, 2006 p. 11,12****)"***

Além da responsabilidade de fazer recomendações para ações corretivas, cabia ao *ombudsman* atuar de forma independente e apartidária proporcionando a conciliação entre os interesses públicos e privados atuando como educador, facilitador de serviços e consultor de boas práticas administrativas.

Este instrumento de gestão se for adequadamente utilizado, proporcionará a modernização da administração, que, de certa forma, irá partir do próprio cidadão. Aqueles preceitos de uma democracia participativa, de um Estado moderno, da necessária transparência da administração pública, poderão ser incentivados com o trabalho institucional do ouvidor público.

A seguir temos uma tabela ilustrativa com as diversas denominações atribuídas ao Ouvidor/*Ombudsman* em várias partes do mundo

Denominações do Ouvidor

País	*Denominação*
Alemanha	Bundestag Petitions Commitee
Argentina	Defensor del Pueblo de Argentina
Áustria	Volkssanwaltschaft
Brasil	Ouvidor, Ombudsman
Canadá	Protecteur du Citoyen
Costa Rica	Defensor de los Habitantes
Espanha	Defensor del Puebloo
França	Médiateur de la République
Ghana	Comissioner of human rights and administrative Justice
Guatemala	de los Derechos Humanos
Hong Kong	Comiissioner for administrative Complaints
Hungria	High Commissioner for Human rights
Índia	Lok Ayutka
Itália	Difensore Cívico
Lituânia	Seimas Ombudsman
Nova Zelândia	Kaitiaki Mana Tangala
Paquistão	Wafaqi Molitsasib
Polônia	Comissioner of Civil Rights Protection
Portugal	Provedor de Justiça
Reino Unido	Parlamentary Comissioner for administration
Romênia	Avocatul Poporului
Rússia	High Commissioner for Human rights
Taiwan	Control Yuan

Ouvidorias na América Latina

Desde o Império Inca existem registros de antecedentes dos atuais Ouvidores/Ombudsman e era denominado "Trucuyricuy" (o que tudo vê) que tinha em suas atribuições vigiar a rotina do Conselho Imperial. Posteriormente, com o processo de colonização da América Latina foi criada também a figura do "Protetor dos Índios" que tinha o papel de comunicar aos monarcas as imprudências, abusos e injustiças cometidas pelos seus representantes.

A implantação dos sistemas de escuta ao cidadão latino-americano teve início recentemente (1966) na Guiana e foi estabelecido que sua orientação fosse proteger os indivíduos contra os abusos de poder impostos pela burocracia.

Pouco tempo depois (1976) e com sua existência prevista pela constituição, surge em Trinidad e Tobago o Ombudsman, com atribuições um pouco diferentes de seus antecessores. Eram indivíduos que se prestavam a investigar as reclamações da população de forma independente e reportando-se diretamente ao Parlamento.

Em razão de nosso processo de colonização, herdamos também os modelos de ouvidoria usados em Portugal e Espanha que eram norteados para a defesa dos direitos humanos e para questões mais abrangentes no tocante à cidadania. Na maioria dos Países Latinos (Língua Espanhola) adotam-se os termos Defensor e Procurador em detrimento à expressão *Ombudsman*.

Em seguida foram sendo criadas e regulamentadas pelas respectivas constituições dos diversos países integrantes da América Latina.

No início dos anos 80 a América Latina passava por um processo de democratização e no ano de 1983, na cidade venezuelana de Caracas, aconteceu o primeiro encontro internacional "Ombudsman para La América Latina", cujo objetivo era discutir a implantação do Ombudsman na América.

Hoje em dia, a maioria dos países latino-americanos possui instituída, ouvidorias que possuem aspectos em comum como ser, basicamente, um instrumento de defesa e luta pelos direitos dos frágeis cidadãos contra a forte administração.

Ouvidorias no Brasil

No Brasil, a terminologia mais utilizada para o *ombudsman* público é a de Ouvidor e é utilizada desde sua instituição ainda nos tempos coloniais. Nesta época os Governos Gerais possuíam ouvidores que eram indicados pela Coroa Portuguesa e tinham função de atuar como comissários de justiça, ouvindo reclamações da sociedade em relação à improbidade e desmandos dos servidores do Governo lavrando e promulgando leis e assumindo caráter político, estabelecendo Câmaras de Vereadores.

Conforme Roldão **"constata-se (...) ainda que possível e provavelmente com outro enfoque, o ouvidor faz parte de nossa história, pelo menos desde 1534** (ROLDÃO, 1999 p.23)"

Segundo a ABO – Associação Brasileira de Ombudsman/Ouvidores, o primeiro registro da figura do ouvidor no Brasil se deu somente no ano de 1538, quando foi nomeado o capitão-mor Antonio de Oliveira para assumir o cargo de Ouvidor da Capitania de São Vicente.

Na hierarquia das Capitanias Hereditárias o ouvidor tinha *status* de segunda autoridade do Governo, porém até o ano de 1700 não existiam ouvidores específicos para cada Capitania. Entre os anos de 1700 e 1749 houve um desmembramento de diversas capitanias e a criação de várias ouvidorias para as muitas, recém-criadas regiões brasileiras.

Foram várias as tentativas de instituir, através de leis, o ouvidor no Brasil e, no ano de 1823, o Deputado José de Souza Mello propôs a criação de um Juízo do Povo. Em 1961 houve uma nova tentativa por meio de um decreto implantando sub-gabinetes da Presidência da República que tinha atribuições semelhantes às das atuais ouvidorias (auscultar a sociedade), porém foi quase que imediatamente editado e revogado e, em 1977, a Comissão de Valores Mobiliários do Ministério da Fazenda criou o cargo de ouvidor que nunca foi preenchido.

Muitas outras experiências de implantação de ouvidorias públicas foram, por falta de interesse político, deixadas de lado como o caso do Projeto de Emenda Constitucional proposto pelo Deputado Mendonça Neto que em 1982 viu sua proposta de Criação de uma Procuradoria Geral do Povo ser arquivada por decurso de prazo.

Algum tempo depois e, em decorrência da influência das discussões em todo o mundo sobre a instituição de ouvidorias, o Brasil assume um papel mais participativo e, apesar de não fazer menção ao ouvidor em sua Constituição Federal (1988), há no capítulo voltado para a Administração Pública, previsões de que as reclamações relativas à prestação de serviços públicos sejam tratadas por Lei ordinária. (art.37 § 3º).

A Constituição brasileira objetivava instituir um Estado Democrático no qual fosse possível assegurar o exercício dos direitos individuais, sociais e difusos de modo a garantir a liberdade, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e mais alguns valores. Foram criados mecanismos para tornar possível a materialização destes direitos entre os quais se destacam as ouvidorias e os ouvidores.

No ano de 1993, foi criada a Ouvidoria Geral da República que, apesar de não substituir os mecanismos oficiais de controle do Estado, fundava um canal direto de participação da sociedade com o governo federal, destinado a promover a melhoria na qualidade dos serviços prestados pela administração pública.

Entretanto, somente em 2002, pelo Decreto nº 4.177, a Controladoria Geral da União assumiu a competência da Ouvidoria Geral com aspectos semelhantes aos praticados atualmente em todas as esferas administrativas.

Em Minas Gerais, em 06/08/2004 a Lei 15.289 foi publicada e através dela foi criada a Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais, órgão autônomo, vinculado diretamente ao Governador do Estado, auxiliar do Poder Executivo na fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e atividades públicos.

A maioria das ouvidorias estaduais tem semelhanças no que diz respeito às atribuições da Ouvidoria onde destacamos a orientação à transparência na prestação dos serviços públicos, solicitando documentos e informações, providenciando investigações, analisando fatos e propondo soluções.

Diferenças entre as Ouvidorias

Ao desenvolver este trabalho pudemos notar que existem algumas diferenças entre as ouvidorias distribuídas pelo mundo principalmente se as compararmos com o modelo nacional.
Na Europa e na América Hispânica os ombudsman/Ouvidores são eleitos pelo Parlamento apesar de não estarem ligados ao Poder Executivo eles têm instituídos pelas diversas Constituições dos diversos países, um caráter mais orientado à defesa dos direitos humanos e sua atuação se dá numa esfera mais ampla e mais institucional.
Já no Brasil, os ouvidores não têm sua competência estabelecida pela Constituição, mas, em contrapartida, ele se encontra dentro da Administração Pública e pode atender com maior eficiência e eficácia aos anseios da sociedade que demanda por serviços prestados com maior objetividade, focados, também em questões específicas e de grande importância para os cidadãos.

Ouvidoria ARSAE-MG

A instituição de ouvidorias demonstra a vontade dos organismos públicos de se modernizarem e agirem com eficiência contra ações da má administração. Os estímulos à transparência e à melhoria da qualidade do atendimento são os principais objetivos a serem alcançados. Isto mostra ao cidadão sua importante influência nas decisões do Estado.

A Ouvidoria da **ARSAE-MG** tem como finalidade atuar na defesa e proteção dos direitos dos demais agentes envolvidos na prestação dos serviços regulados (Poder Concedente, os Prestadores e Usuários dos serviços, e os demais interessados, inclusive os órgãos e Entidades Públicas e organizações de Defesa do Consumidor), competindo-lhe:

- proceder ao atendimento, registro e encaminhamento de reclamações, denúncias dos usuários e demais agentes envolvidos na prestação de serviços regulados, bem como de sugestões e esclarecimentos sobre seus direitos e deveres;
-promover ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, solicitando as providências necessárias ao equacionamento das questões apresentadas;
-elaborar estatísticas, análises e relatórios mensais que permitam à Diretoria Colegiada aferir o desempenho dos agentes regulados com relação à prestação adequada dos serviços;
-produzir, semestralmente, relatório circunstanciado de suas atividades, e encaminhá-lo à Diretoria Colegiada, ao Conselho Consultivo de Regulação e à SEDRU;
-dar ciência ao Diretor-Geral de reclamações relativas à atuação de seus agentes para as providências administrativas cabíveis;
-realizar, em articulação com a Assessoria de Comunicação, consultas e audiências públicas sobre temas relevantes como a revisão de tarifas e a edição de normas sobre a concessão de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
-gerir as atividades de atendimento telefônico ao público, de que trata o inciso XII do art.6º da Lei nº 18.309, de 2009; e
-instruir, de ofício ou por motivação, processo de arbitramento em casos emergenciais ou de conflitos entre agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados.

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre os cidadãos e as concessionárias de abastecimento de água e esgotamento sanitário, dentro do objetivo da agência de zelar, com seriedade e transparência, pela qualidade das atividades e serviços prestados aos usuários no âmbito do Estado de Minas Gerais.

O objetivo do presente relatório é apresentar o perfil dos atendimentos prestados nos primeiros meses de atuação da **ARSAE - MG** para formar uma base de informações que esclarecedora sobre as reais necessidades dos clientes/cidadãos.

Atividades da Ouvidoria

Atendendo ao disposto no Decreto 45.226 de 01 de Dezembro de 2009 em sua Seção II, onde são determinadas as atribuições da Ouvidoria, informamos quais ações estão sendo realizadas para atender às suas exigências.

Buscando incessantemente a melhoria na prestação de serviços e interagindo com os demais setores da Agência, procuramos, de maneira ética e com lisura, atender às demandas da sociedade.

Em nossa rotina diária de atividades procedemos ao atendimento, registro e encaminhamento das reclamações, denúncias dos usuários envolvidos na prestação dos serviços regulados e esclarecendo sobre seus direitos e deveres.

Realizamos reuniões e contatos junto às Ouvidorias diversas que nos permitiram conhecer suas rotinas administrativas, sempre com o objetivo de melhor nos posicionarmos em relação ao cliente/cidadão.

Na intenção de promover ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, solicitamos esclarecimentos referentes às demandas, de modo a proporcionar o melhor equacionamento das questões apresentadas.

Atualmente, cabe a esta Ouvidoria, além das atribuições descritas acima, o atendimento e controle das atividades de atendimento telefônico ao público por meio do telefone 0800 031 9293 e através do "**Fale Conosco**" e da "**Ouvidoria**" no sítio eletrônico da **ARSAE - MG**.

Demandas da Ouvidoria

As demandas da Ouvidoria da **ARSAE – MG** são decorrentes de manifestações, através de mecanismos individuais ou coletivos de recebimento, que nos são encaminhadas pelos clientes/cidadãos, pelo Poder Concedente e pelas demais partes interessadas na prestação de serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.

Atualmente a ouvidoria da **ARSAE-MG** é um setor que atua acolhendo todos os tipos de manifestações e procura, de maneira transparente e objetiva, registrar e corresponder aos anseios dos interessados.

A Ouvidoria da **ARSAE-MG** deverá ser procurada sempre que:

-O usuário dos serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário necessite de orientação quanto à legislação, serviços e procedimentos;

-O consumidor registrar uma reclamação no serviço de atendimento das concessionárias e não for atendido;

-O consumidor obtiver uma resposta precária ou não satisfatória por parte da concessionária;

-A concessionária não solucionar o problema registrado.

COMO FUNCIONA?

O funcionamento da Ouvidoria da **ARSAE-MG** se dá de modo a proporcionar, com o máximo de excelência e de forma definitiva, o atendimento de todos os interessados que queiram registrar suas manifestações, sejam elas reclamações, sugestões, críticas, elogios ou orientações.

Tipos de mensagens atendidas

Reclamação

A **reclamação** representa indício de descumprimento de obrigações e deveres por parte da concessionária ou insatisfação individual ou coletiva (mesmo que não fundamentada) quanto a procedimentos adotados pela mesma, que, mesmo não contrariando dispositivos legais, merecem levantamento das razões que os motivaram a fim de aprimorar a orientação da prestação dos serviços.

Consideramos como reclamação a manifestação de descontentamento ou o protesto sobre a prestação de serviços, ação ou omissão da administração e/ou do prestador de serviços e a existência ou ausência de norma reguladora. A Ouvidoria trata sua manifestação com ciência que esta natureza exige um fluxo de trabalho mais complexo e elaborado de tratamento.

Registramos a queixa do manifestante uma vez que é necessário o registro estatístico em benefício do trabalho da Ouvidoria e do órgão ou instituição e, se o mesmo não possuir um protocolo de registro junto à concessionária, o instruímos a primeiramente procurar a empresa prestadora do serviço que tem a obrigação de solucionar as divergências.

Após procurarem a solução de seus problemas pelos canais convencionais de atendimento e posteriormente as ouvidorias das instituições prestadoras dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do município de suas residências, nos procuram como última instância administrativa a qual podem recorrer.

Sugestão

As **sugestões** são propostas apresentadas pelos interessados para aperfeiçoar políticas e normas e melhorar ou alterar procedimentos da **ARSAE - MG.**

A Ouvidoria, ao recebê-las, avalia a sua pertinência e envia para a apreciação do responsável. O tratamento destinado às sugestões não necessariamente necessitam do cumprimento completo do fluxo e dos critérios adotados para o processamento de uma reclamação.

Consulta

As **consultas** representam demandas que solicitam dados (endereço, local e horário de atendimento das unidades administrativas, etc.), informações e esclarecimentos de matérias relativas à prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário (endereço, local e horário de atendimento das unidades administrativas, etc.).

Elogio

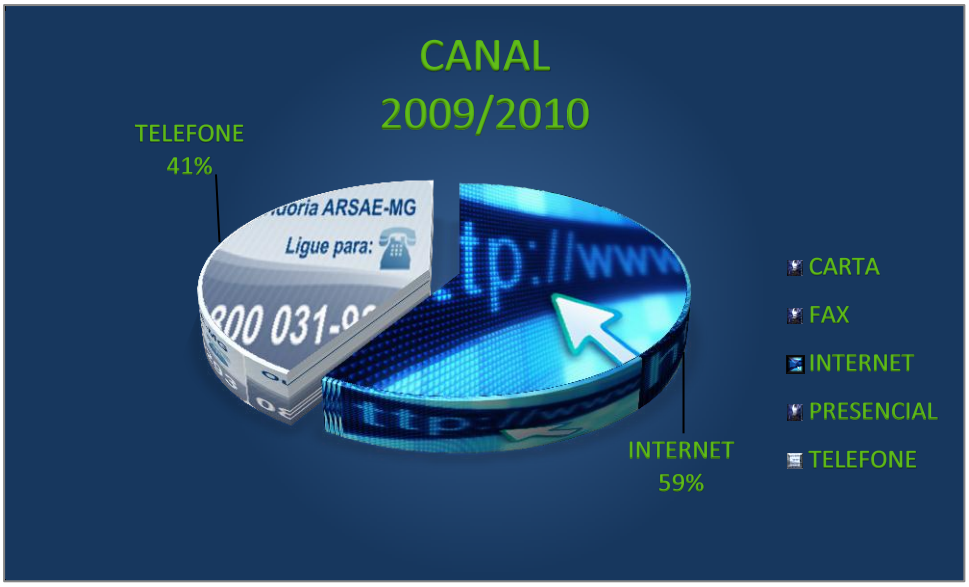
O **elogio** especifica todas as demandas que trouxerem manifestação de satisfação, aprovação ou louvor para decisões, procedimentos e desempenho da Agência.

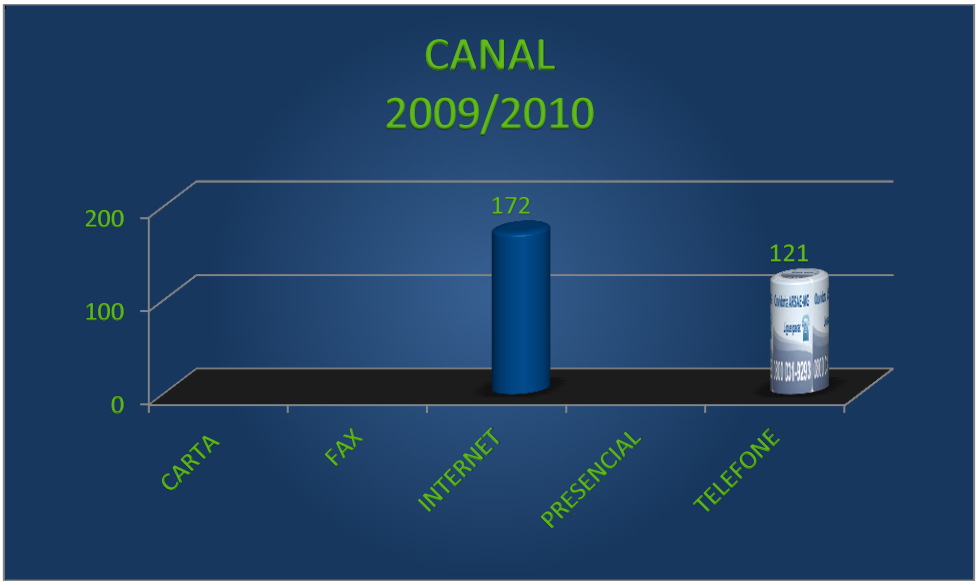
Entenda-se por elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido. O seu tratamento também deve ser simplificado como na sugestão, todavia, é fundamental retorno ao usuário e encaminhamento do elogio ao seu destinatário interno.

Denúncia

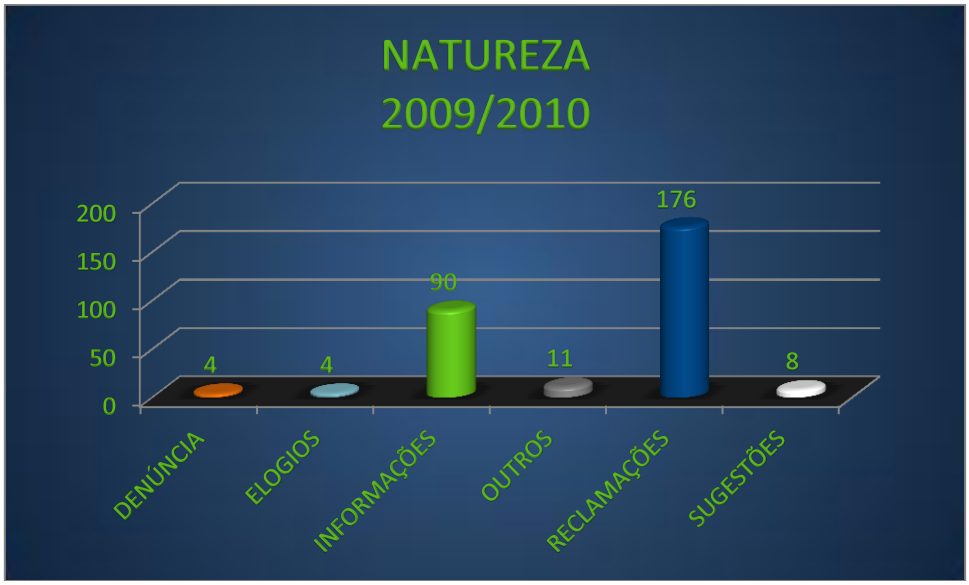
Considera-se denúncia a informação, a acusação contra ato, pessoa ou órgão que descumpre ou não observa a norma jurídica ou o devido procedimento legal que deveria seguir ou que causa prejuízo ou dano ao patrimônio público.

Canal de Atendimento



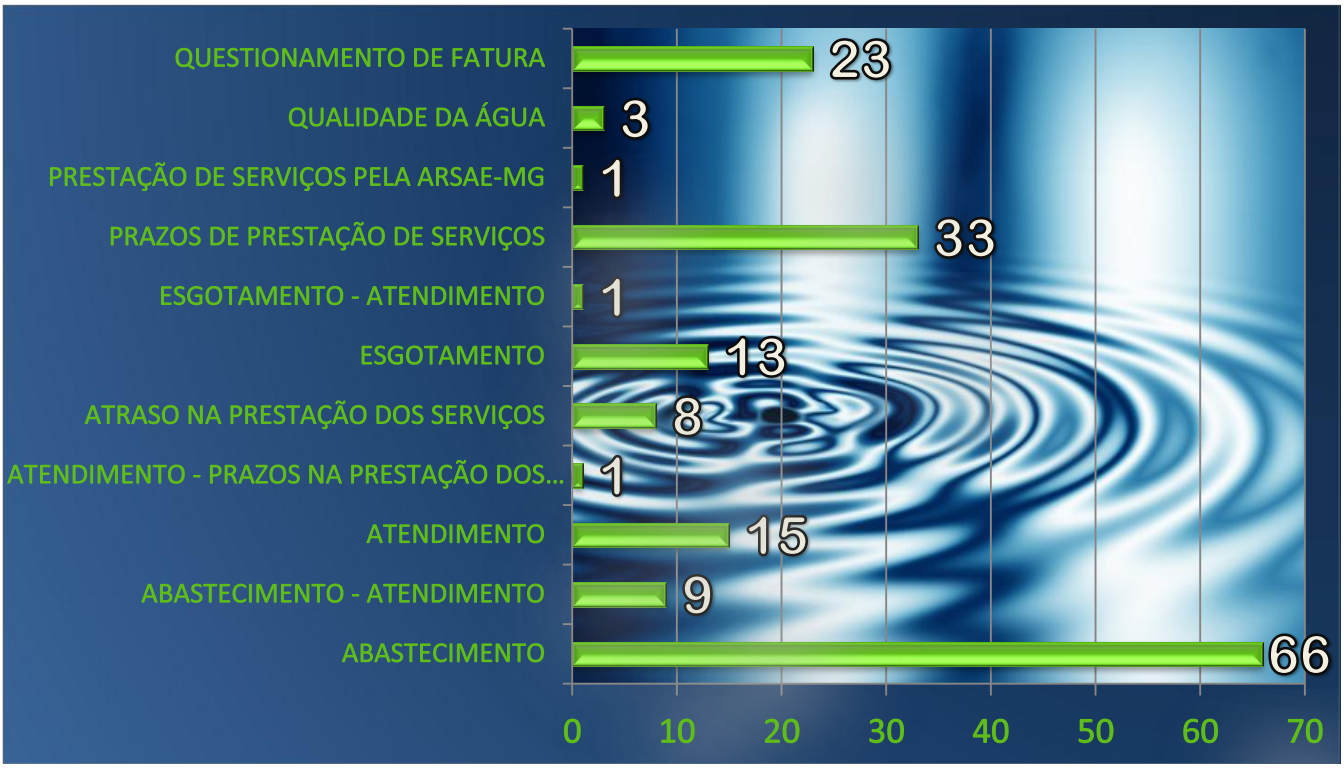


Natureza das Demandas

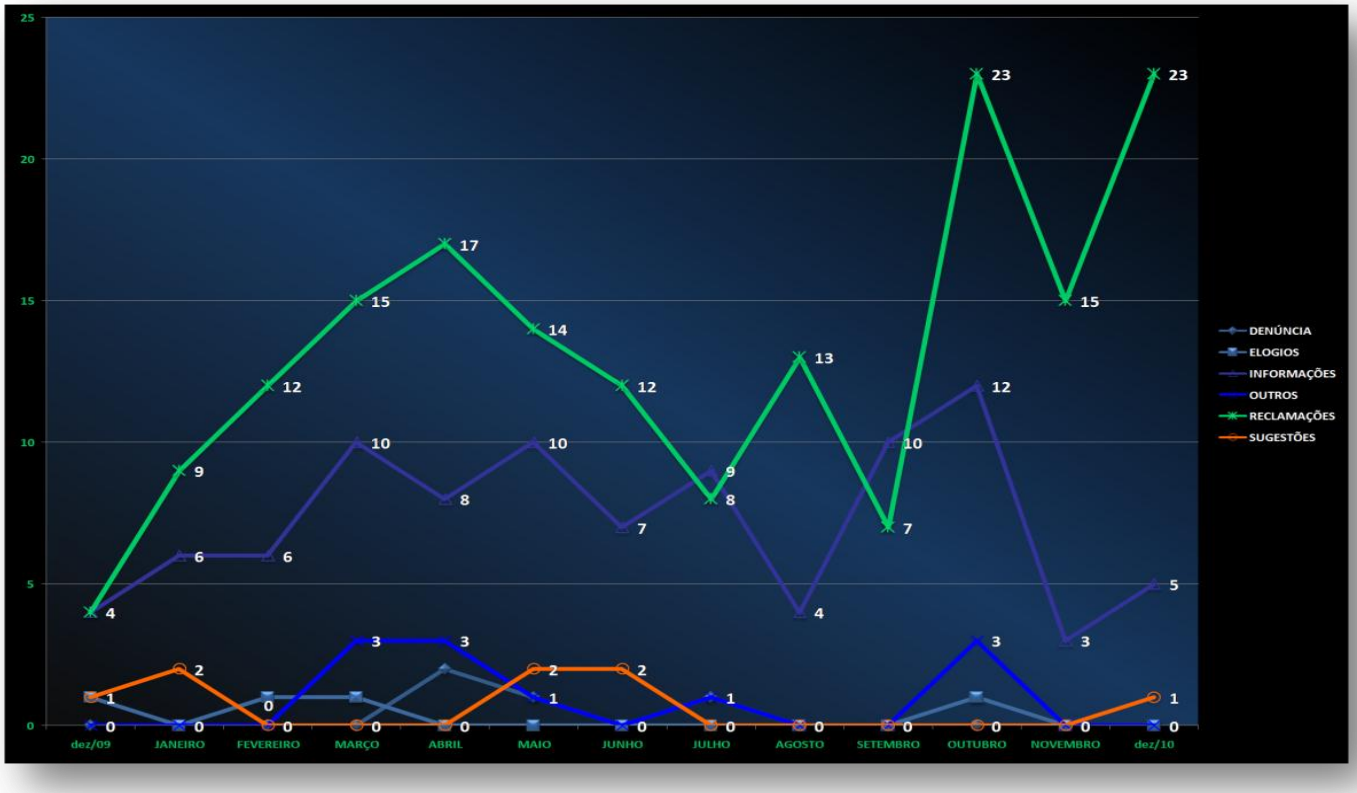




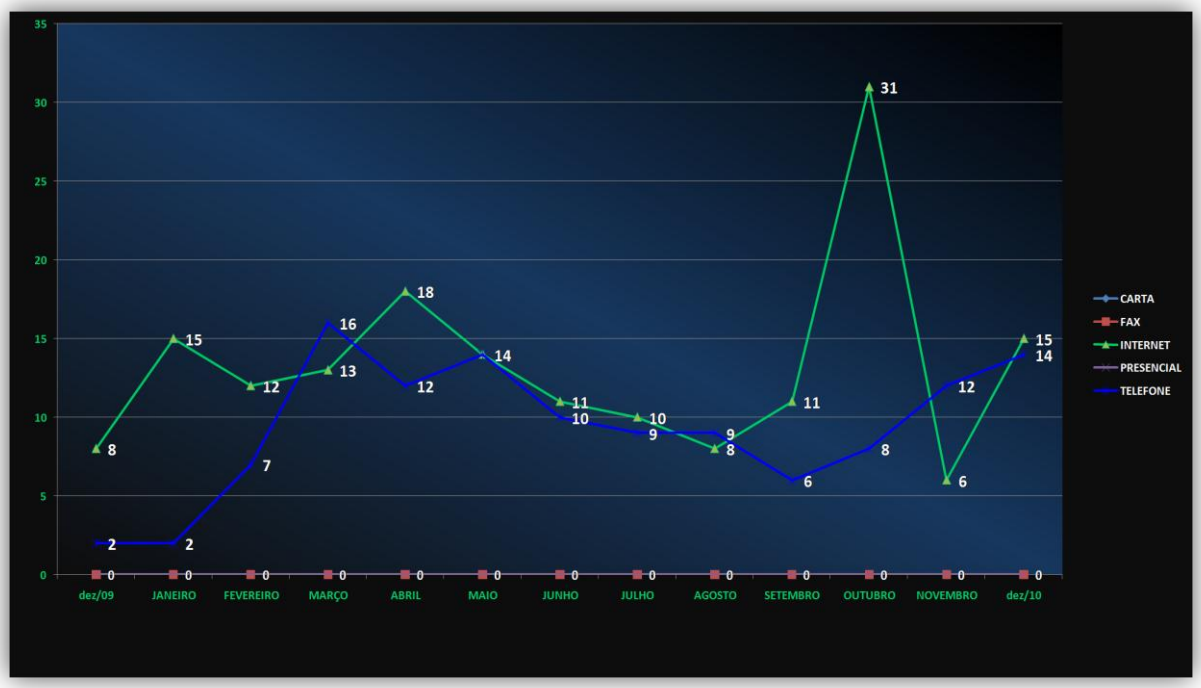
Detalhamento das Reclamações



Evolução Temporal
Natureza

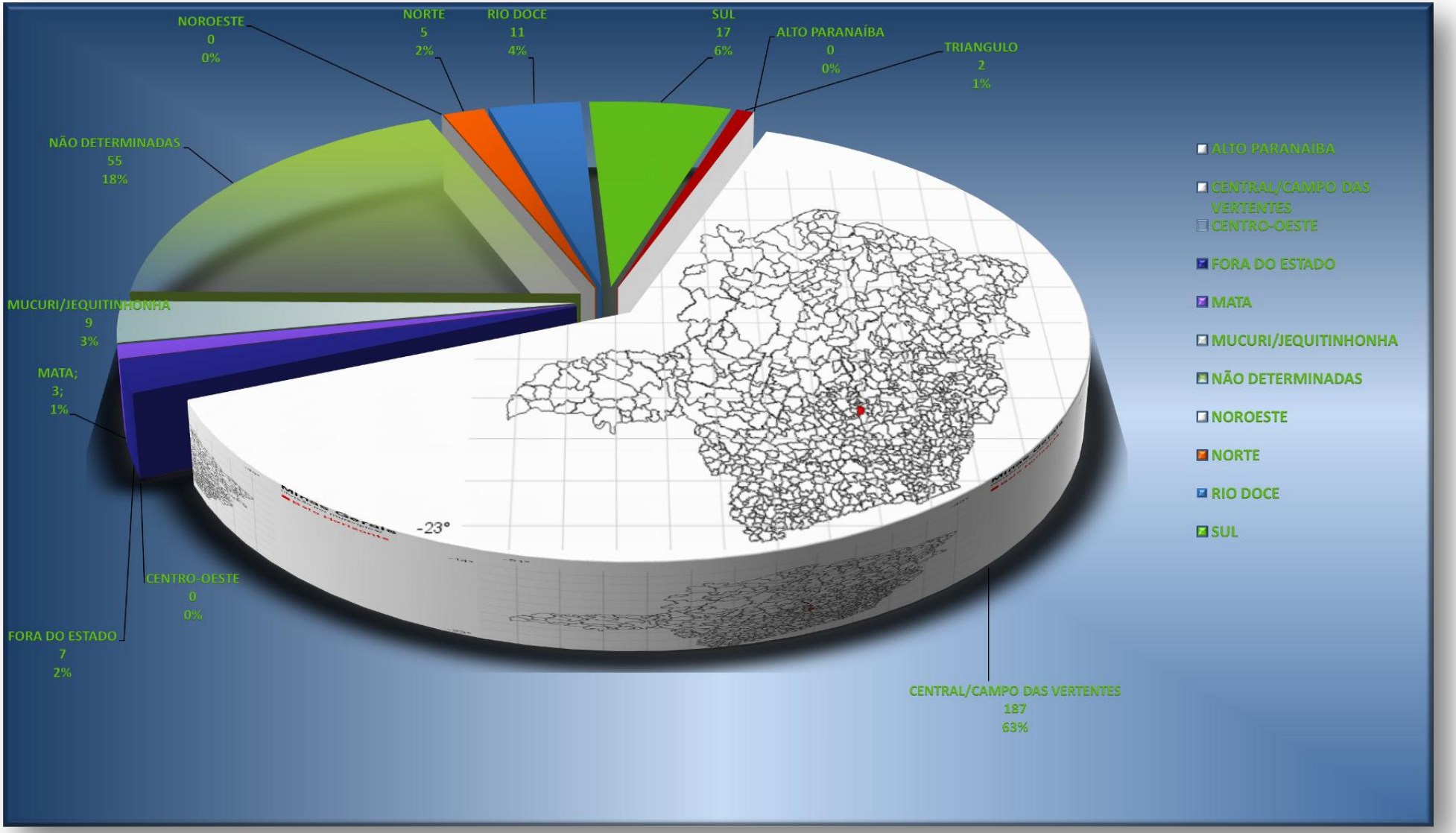


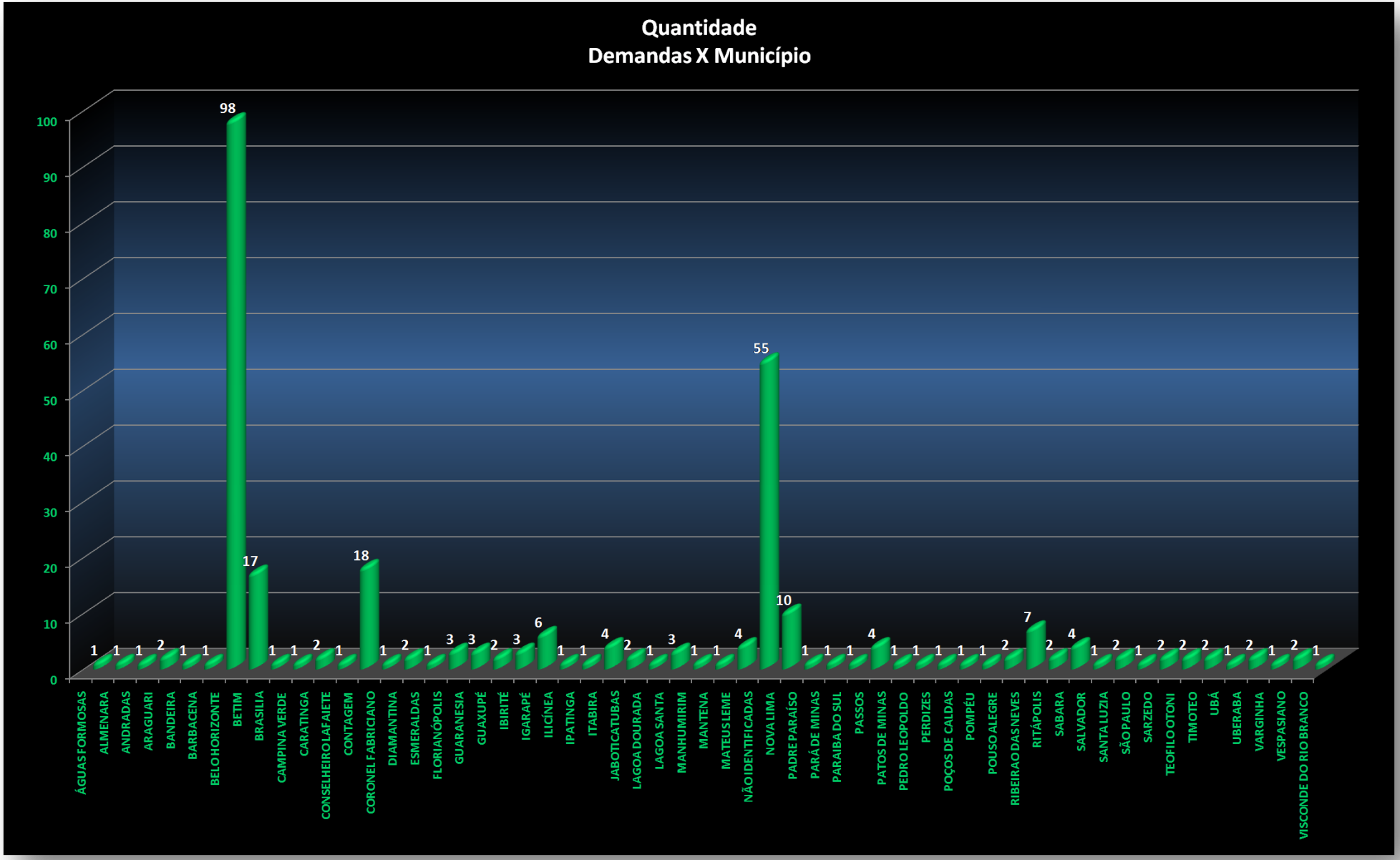
Evolução Temporal
Canal



Distribuição Geográfica

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
ÁGUAS FORMOSAS	1	MANTENA	1
ALMENARA	1	MATEUS LEME	4
ANDRADAS	1	NÃO IDENTIFICADAS	55
ARAGUARI	2	NOVA LIMA	10
BANDEIRA	1	PADRE PARAÍSO	1
BARBACENA	1	PARÁ DE MINAS	1
BELO HORIZONTE	98	PARAIBA DO SUL	1
BETIM	17	PASSOS	4
BRASILIA	1	PATOS DE MINAS	1
CAMPINA VERDE	1	PEDRO LEOPOLDO	1
CARATINGA	2	PERDIZES	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	1	POÇOS DE CALDAS	1
CONTAGEM	18	POMPÉU	1
CORONEL FABRICIANO	1	POUSO ALEGRE	2
DIAMANTINA	2	RIBEIRAO DAS NEVES	7
ESMERALDAS	1	RITÁPOLIS	2
FLORIANÓPOLIS	3	SABARA	4
GUARANESIA	3	SALVADOR	1
GUAXUPÉ	2	SANTA LUZIA	2
IBIRITÉ	3	SÃO PAULO	1
IGARAPÉ	6	SARZEDO	2
ILICÍNEA	1	TEOFILO OTONI	2
IPATINGA	1	TIMOTEO	2
ITABIRA	4	UBÁ	1
JABOTICATUBAS	2	UBERABA	2
LAGOA DOURADA	1	VARGINHA	1
LAGOA SANTA	3	VESPASIANO	2
MANHUMIRIM	1	VISCONDE DO RIO BRANCO	1
		TOTAL	293


NOROESTE
0
0%
NORTE
5
2%
RIO DOCE
11
4%
SUL
17
6%
ALTO PARANAÍBA
0
0%
TRIANGULO
2
1%
NÃO DETERMINADAS
55
18%
MUCURI/JEQUITINHONHA
9
3%
MATA;
3;
1%
CENTRO-OESTE
0
0%
FORA DO ESTADO
7
2%
CENTRAL/CAMPO DAS VERTENTES
187
63%
-23°
ALTO PARANAÍBA
CENTRAL/CAMPO DAS VERTENTES
CENTRO-OESTE
FORA DO ESTADO
MATA
MUCURI/JEQUITINHONHA
NÃO DETERMINADAS
NOROESTE
NORTE
RIO DOCE
SUL


Quantidade
Demandas X Município
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
ÁGUAS FORMOSAS 1
ALMENARA 1
ANDRADAS 1
ARAGUARI 2
BANDEIRA 1
BARBACENA 1
BELO HORIZONTE 98
BETIM 17
BRASILIA 1
CAMPINA VERDE 1
CARATINGA 2
CONSELHEIRO LAFAIETE 1
CONTAGEM 18
CORONEL FABRICIANO 1
DIAMANTINA 2
ESMERALDAS 1
FLORIANÓPOLIS 3
GUARANESIA 3
GUAXUPÉ 2
IBIRITÉ 3
IGARAPÉ 6
ILICÍNEA 1
IPATINGA 1
ITABIRA 4
JABOTICATUBAS 2
LAGOA DOURADA 1
LAGOA SANTA 3
MANHUMIRIM 1
MANTENA 1
MATEUS LEME 4
NÃO IDENTIFICADAS 55
NOVA LIMA 10
PADRE PARAÍSO 1
PARÁ DE MINAS 1
PARAIBA DO SUL 1
PASSOS 4
PATOS DE MINAS 1
PEDRO LEOPOLDO 1
PERDIZES 1
POÇOS DE CALDAS 1
POMPÉU 1
POUSO ALEGRE 2
RIBEIRAO DAS NEVES 7
RITÁPOLIS 2
SABARA 4
SALVADOR 1
SANTA LUZIA 2
SÃO PAULO 1
SARZEDO 2
TEOFILO OTONI 2
TIMOTEO 2
UBÁ 1
UBERABA 2
VARGINHA 1
VESPASIANO 2
VISCONDE DO RIO BRANCO 1

Consultas Públicas

As Consultas Públicas são um instrumento destinado a apoiar o processo de concepção de atos regulatórios, com o objetivo de colher subsídios e contribuições junto à sociedade mineira, e em especial, dos usuários e das prestadoras dos serviços, para atos normativos que ainda se encontram em fase de formulação.

As Consultas Públicas são, em virtude de seus objetivos, realizadas, em geral, por intercâmbio documental, processo que consiste no recebimento de contribuições por escrito, por meio do sítio eletrônico e, em alguns casos, pode ser realizada uma fase presencial, com a Agência também realizando uma sessão pública para permitir a manifestação oral dos interessados.







	Manifestações
Consulta Pública 001/2010	2
Consulta Pública 002/2010	2
Consulta Pública 003/2010	1
Total	5

Audiências Públicas

As Audiências Públicas promovidas pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG destinam-se a permitir à sociedade mineira, e em especial, os usuários e as prestadoras dos serviços, contribuirem para o aperfeiçoamento de normas e procedimentos concebidos e propostos pela Agência.

A Audiência Pública é um instrumento de apoio ao processo decisório da Agência, que faculta, também, aos interessados a oportunidade de encaminhar pleitos e opiniões relativos ao conteúdo das regulações propostas pela ARSAE-MG.

As Audiências Públicas são de dois tipos:

a) Presencial, na qual, além de receber contribuições e sugestões enviadas por escrito, procede-se à realização de sessão pública, em que há manifestação oral dos interessados;

b) por Intercâmbio Documental, destinada ao recebimento de contribuições e sugestões somente por escrito e/ou pelo sítio eletrônico da Agência Reguladora.

	Manifestações
Audiência Pública 001/2010	570
Audiência Pública 002/2010	9
Audiência Pública 003/2010	2
Audiência Pública 004/2010	50
Total	631



ARSAE-MG recebe 570 sugestões sobre reajuste tarifário de água e esgoto
"Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (**ARSAE-MG**) recebeu 570 sugestões para aprimoramento da proposta de reajuste tarifário a vigorar na área de atuação da Companhia de Saneamento de Minas Gerais S/A (COPASA).

O processo de audiência pública, realizado entre os dias 7 e 18 de janeiro de 2010 pela **ARSAE-MG**, teve como objetivo tornar transparente o processo de reajuste e, ao mesmo tempo, possibilitar a participação da comunidade diretamente envolvida na questão.

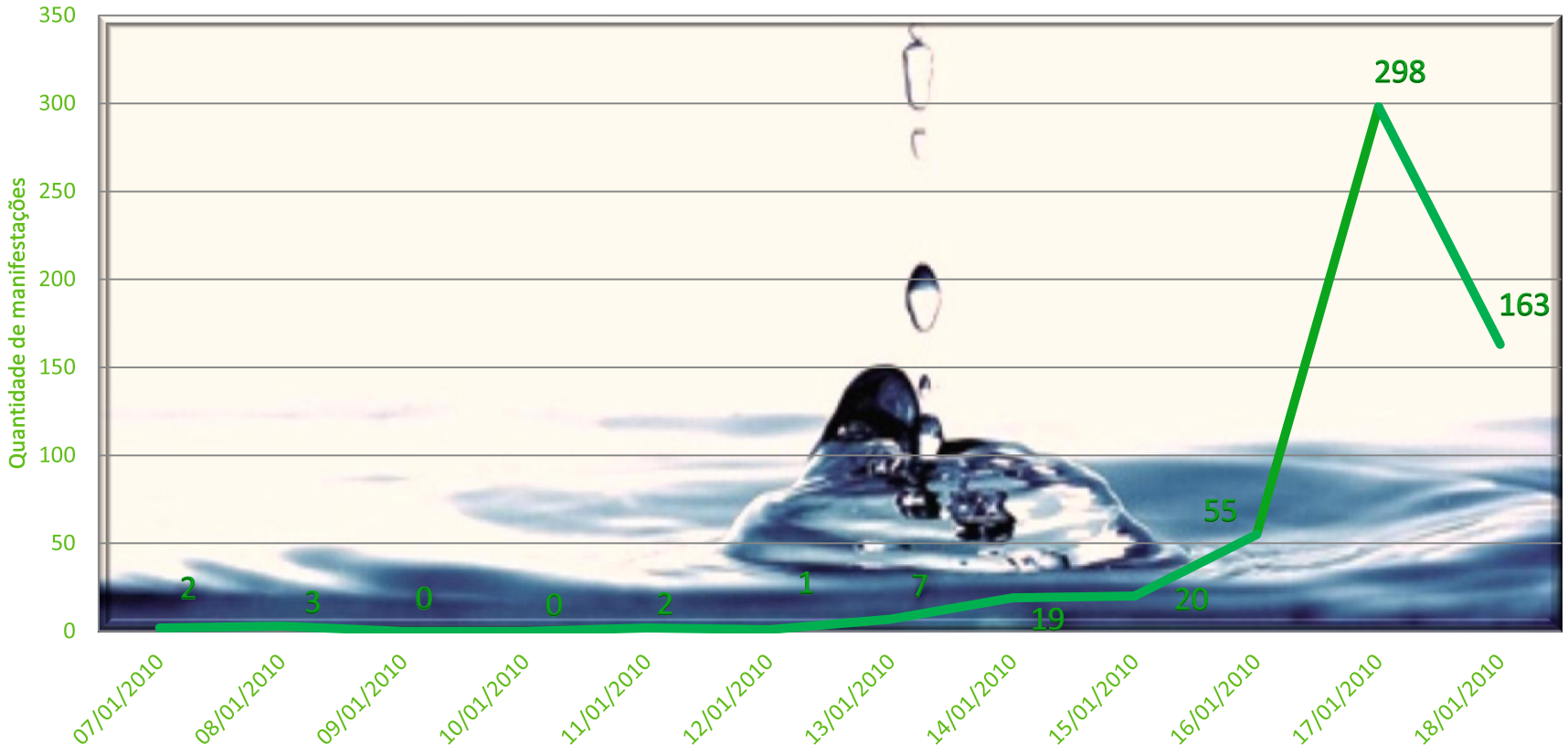
A partir desta terça-feira, dia 19/01, a direção da **ARSAE-MG** começa a análise de todas as sugestões recebidas. Aquelas contribuições que propiciarem aperfeiçoamento à resolução que definirá os índices de reajuste serão incorporadas. Todas as sugestões serão analisadas e, justificadamente, aceitas ou rejeitadas.

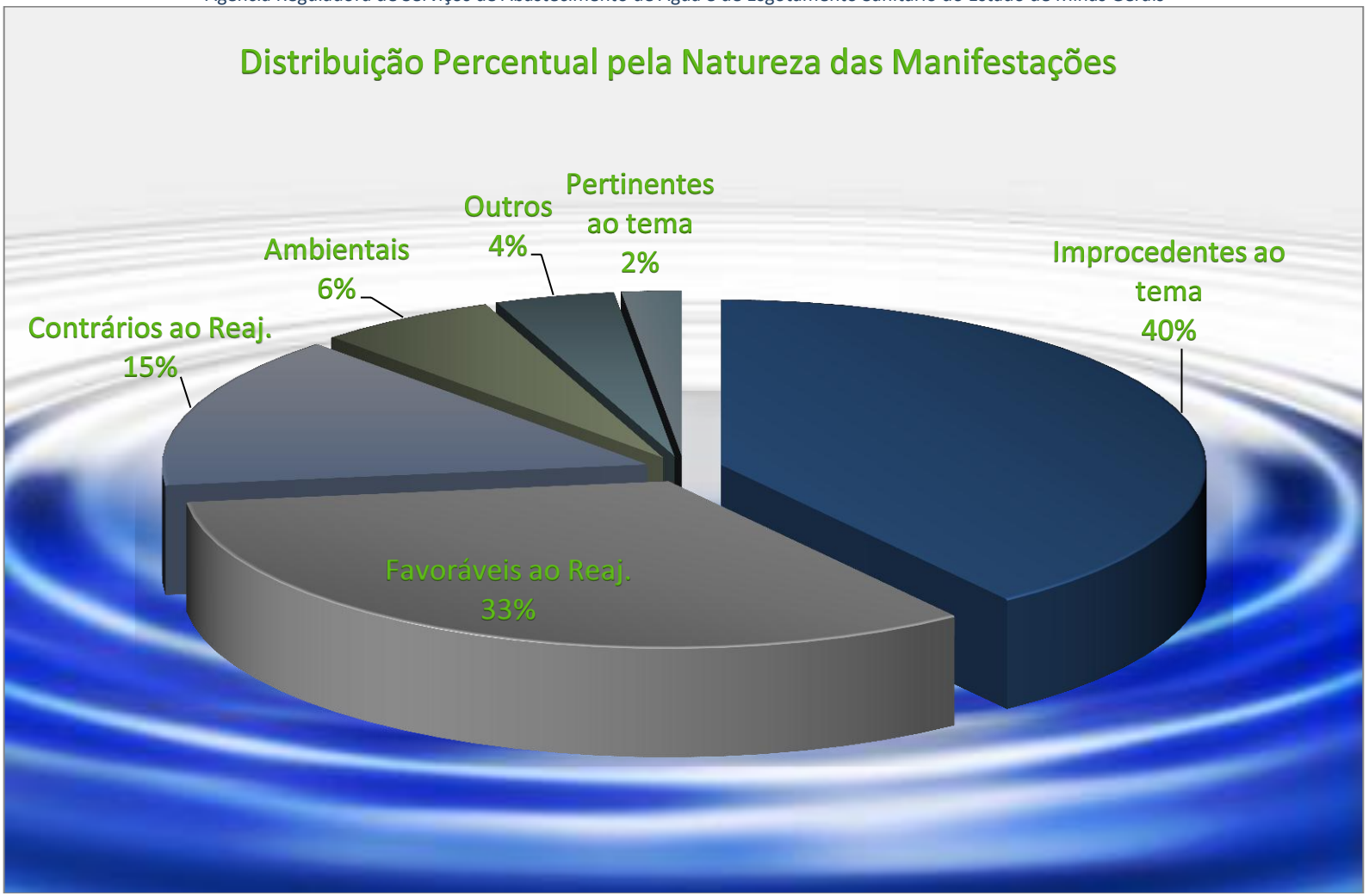
O índice de reajuste será divulgado até o próximo dia 28 de janeiro, conforme determina a legislação, para.a entrada em vigor das novas tarifas em 01/03/2010, ou seja, 30 dias depois.

Para não prejudicar o processo, a diretoria da **ARSAE-MG** somente se manifestará após a conclusão da análise de todas as sugestões.
"Assessoria de Comunicação da **ARSAE-MG**."

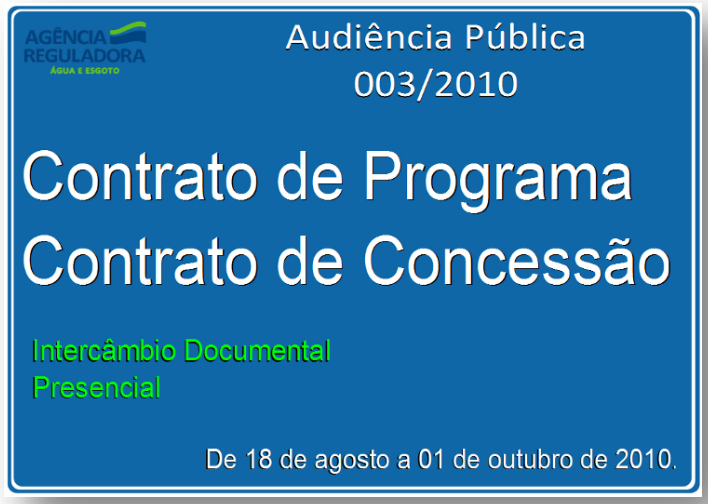
Publicação no sítio eletrônico **ARSAE-MG** disponível no endereço: http://www.arsae.mg.gov.br/noticias/13-arsae-mg-recebe-570-sugestoes-sobre-reajuste-tarifario-de-agua-e-esgoto

Evolução Temporal de manifestações




Distribuição Percentual pela Natureza das Manifestações
Pertinentes ao tema 2%
Outros 4%
Ambientais 6%
Contrários ao Reaj. 15%
Improcedentes ao tema 40%
Favoráveis ao Reaj. 33%


AGÊNCIA REGULADORA
ÁGUA E ESGOTO
Audiência Pública
002-2010
26 de Abril a 26 de maio de 2010
Intercâmbio Documental
Presencial
Condições Gerais da Prestação e da Utilização de
Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário


AGÊNCIA REGULADORA
ÁGUA E ESGOTO
Audiência Pública
003/2010
Contrato de Programa
Contrato de Concessão
Intercâmbio Documental
Presencial
De 18 de agosto a 01 de outubro de 2010.


AUDIÊNCIA PÚBLICA
004/2010
REAJUSTE TARIFÁRIO
SAAE - ITABIRA

Elaboraçã