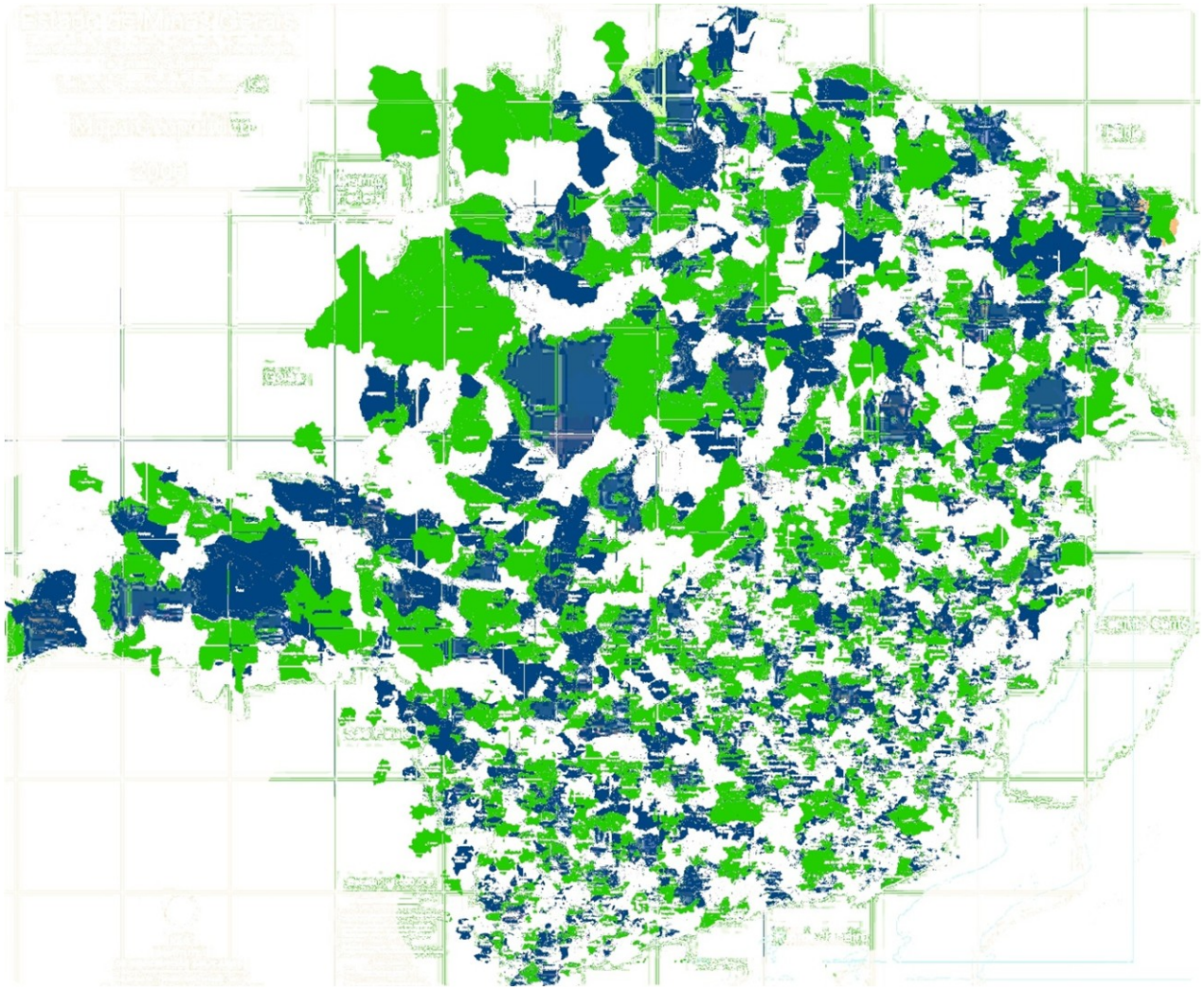
ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

RELATÓRIO ANUAL

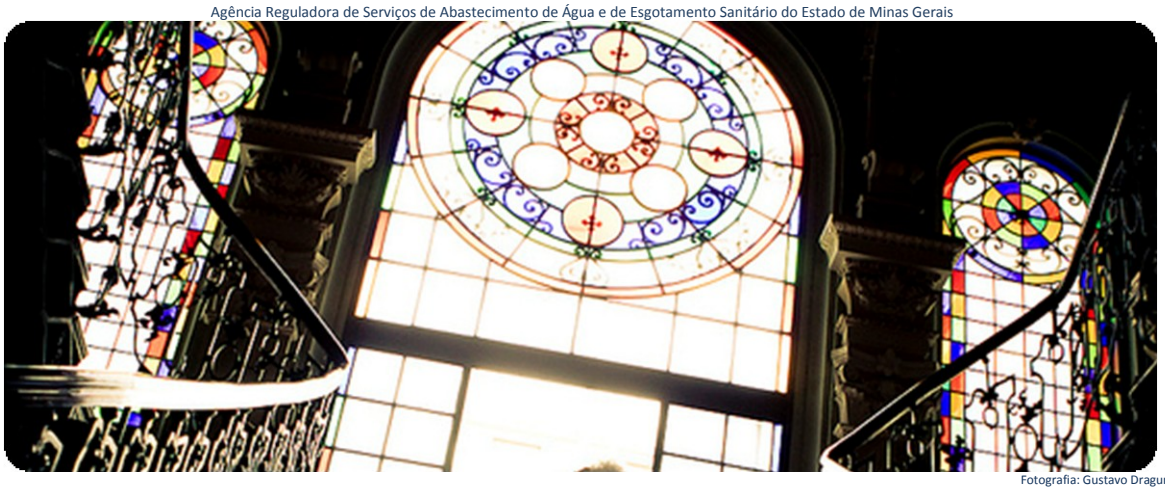


OUVIDORIA

2011

ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais



Fotografia: Gustavo Dragunkis

ARSAE-MG

PERÍODO JANEIRO /2011
DEZEMBRO / 2011

ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

OUVIDORIA

ARSAE-MG

Equipe da Ouvidoria

Aloísio Andrade
Ouvidor

Grupo de Trabalho

Evandro Brazil
Assessor da Ouvidoria

Leandro Lentz
Assessor da Ouvidoria

Nilda Ribeiro
Secretária da Ouvidoria

ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

Diretoria Colegiada

Antônio A. Caram Filho
Diretor-Geral

Antonio Maurício Fortini
Diretor

Teodoro Alves Lamounier
Diretor

Setores

Aloísio Andrade
Ouvidoria

Francisco José de Oliveira
Assessoria de Regulação

Marcos Nogueira da Gama
Assessoria de Fiscalização Técnico-Operacional

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

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

Monique Chateaubriand Domingues Barbosa
Procuradoria

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

Thaís de Castro e Silva
Auditoria Seccional

Hiram Edmílson Ferreira
Gerência de Planejamento, Gestão e Finanças

Equipe da Ouvidoria

Aloísio Andrade
Ouvidor

Grupo de Trabalho

Evandro Antônio Brazil Filho
Assessor da Ouvidoria

Leandro Lentz
Assessor da Ouvidoria

Nilda Rita Ribeiro dos Santos
Secretária da Ouvidoria

APRESENTAÇÃO

Geralmente, a escutarmos a palavra Ouvidoria, somos levados a pensar em um setor unicamente dedicado a receber reclamações. No entanto, ao nos aprofundamos no assunto, identificamos um conjunto de características bastante singulares e ímpares nas estruturas administrativas as quais se inserem.

As Ouvidorias são mecanismos de grande importância em ambientes da Regulação de Serviços, na medida em que, além de proporcionar um atendimento direto aos interesses dos usuários, promove indicadores gerenciais relevantes que subsidiam o norteamento das ações da Agência junto às concessionárias.

Não há um formato ideal e simplificado que seja aplicável a diversas instituições, tendo em vista, principalmente, as peculiaridades das realidades dos meios aos quais se inserem. As Instaladas em ambientes regulatórios pautam-se pela eficiência e são caracterizadas por se situarem fora das áreas de seu foco.

As Ouvidorias são espaços legitimados da participação cidadã em estruturas públicas. Vivemos hoje, um momento histórico no qual é resgatado o papel protagonista dos cidadãos na consolidação de uma sociedade mais democrática e menos desigual, voltado prioritariamente aos interesses de classes sociais menos favorecidas.

O reconhecimento do instituto da Ouvidoria é a consolidação dos instrumentos que viabilizam a democracia participativa. Diretamente ligado aos reais interesses dos cidadãos, representam grande avanço no sentido de providenciar resultados e soluções às diversas demandas apresentadas pela população promovendo avanços de natureza social possibilitada pela participação dos interessados.

Alguns fatos são dignos de nota e relevantes em aspectos do reconhecimento e consolidação da Ouvidoria da Agência.

Foi publicada a Lei Delegada Nº 182 em 21 de janeiro de 2011 que dispõe sobre os Grupos de Direção e Assessoramento do Quadro Geral de cargos de provimento em comissão e as funções gratificadas da Administração direta e da Administração autárquica e fundacional do Poder Executivo e traz a seguinte redação sobre a instituição de mandato ao cargo de Ouvidor da **ARSAE-MG**:

> "Art. 42 Fica criado, no Quadro Geral de Cargos de Provimento em Comissão, a que se refere o caput do art. 1º da Lei Delegada nº 175, de 26 de janeiro de 2007, um cargo de Ouvidor e dois cargos de Coordenador Técnico, destinados à ARSAE-MG.
>
> § 1º Os cargos criados neste artigo são de livre nomeação e exoneração do Governador.
>
> § 2º O Ouvidor será indicado e nomeado pelo Governador;
>
> § 3º O mandato do Ouvidor será de dois anos, permitida uma única recondução.
>
> § 4º É vedada a nomeação para o cargo de Ouvidor de pessoa que tenha exercido, por qualquer período, nos doze meses anteriores, cargo, emprego ou função em entidade sujeita à regulação e à fiscalização da ARSAE-MG.
>
> § 5º Os cargos de que trata o caput deste artigo passam a integrar o Anexo V da Lei Delegada nº 175, de 2007, substituído pelo Anexo VI desta Lei Delegada.
>
> Art. 43 A exoneração imotivada do Ouvidor somente poderá ocorrer nos quatro meses iniciais de seu mandato.
>
> § 1º Após o prazo a que se refere o caput, o Ouvidor somente perderá o mandato em decorrência de renúncia, de condenação judicial transitada em julgado, de decisão definitiva em processo administrativo disciplinar ou de descumprimento injustificado de Acordo de Resultados da autarquia.
>
> § 2º Instaurado procedimento administrativo para apuração de irregularidades, poderá o Governador, no interesse da administração, afastar o Ouvidor até a sua conclusão, sem que o afastamento implique prorrogação do mandato ou extensão do prazo inicialmente previsto para seu término."

Em 29 de junho de 2011 a Ouvidoria, atendendo ao pactuado no Termo de Compromisso Nº. 48/2011 assinado entre a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - **ARSAE-MG** e Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais – **OGE – MG** disponibiliza mais um canal de acesso via internet por meio da adoção das medidas necessárias para o acesso dos Servidores ao Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública TAG Versão. 2 de forma a permitir o acompanhamento, as providências e a qualificação das manifestações geradas pelos cidadãos e encaminhadas, *on line,* agilizando o fluxo das manifestações de interesse comum, facilitando assim a comunicação entre as partes, a segurança da informação e o fortalecimento da interface virtual.

Decorrido o primeiro ano de atuação, pudemos observar que, com uma maior consolidação da Agência e conseqüente maior exposição de seus canais de atendimento, houve um significativo aumento no número de demandas. Proporções superiores a cento e trinta por cento em relação ao ano anterior foram observadas ao passarmos de 183 (2010) para 427 atendimentos registrados (2011).

Neste exercício foi identificada a necessidade de empenharmos no sentido de adequar, não só a Ouvidoria aos padrões baseados nas melhores práticas existentes, bem como rever os processos de classificação de demandas e proporcionar uma base de dados mais adequada aos interesses da **ARSAE-MG**.

Muito ainda há o que o que aprender sobre as necessidades dos usuários de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Estado de Minas Gerais e envidamos nossos melhores esforços para poder traduzir em resultados o seu anseio, sempre focados em oferecer, com elevado padrão de excelência, atendimento real ao usuário dos serviços.

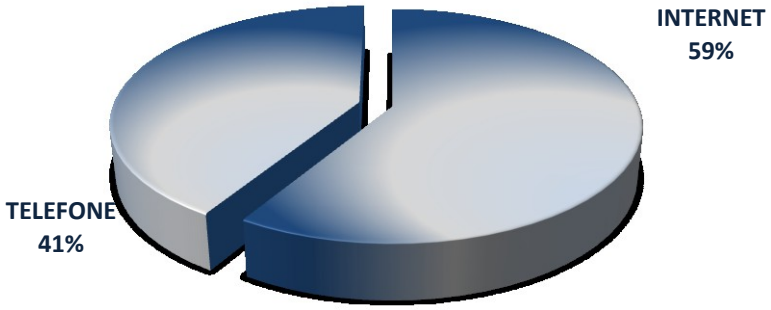
O presente relatório aborda as principais atividades inerentes ao processo de relacionamento com o cidadão e a apresentação, aos interessados, acerca dos resultados obtidos nos atendimentos acolhidos pela Ouvidoria da **ARSAE-MG** no ano de 2011.

CANAL DE ATENDIMENTO

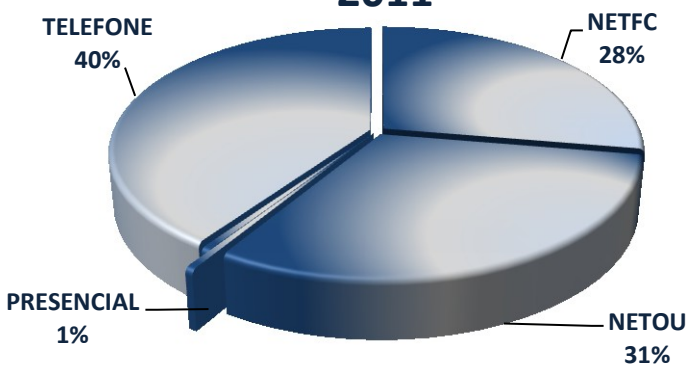
São colocados à disposição dos interessados para que possam realizar os contatos com a **ARSAE-MG** os canais para atendimento presencial, telefônico (0800) e, através da Internet, por meio dos formulários da Ouvidoria e Fale Conosco disponíveis em sítio eletrônico da **ARSAE-MG.** Também é oferecido mais um canal eletrônico em parceria com a Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais.

As entradas através da Internet perfazem um total de **59**% do total de demandas aqui subdivididos em entradas via formulários do Fale Conosco e de Ouvidoria. Este quadro praticamente não se alterou em relação ao observado no ano anterior. Destacamos o início dos atendimentos presenciais.

CANAL 2010



CANAL 2011



Legenda: T0800=Telefone 0800 **NETOU**=formulário da OUVIDORIA e e-mail **NETFC**= formulário FALE CONOSCO
PRESENCIAL= Atendimentos presenciais

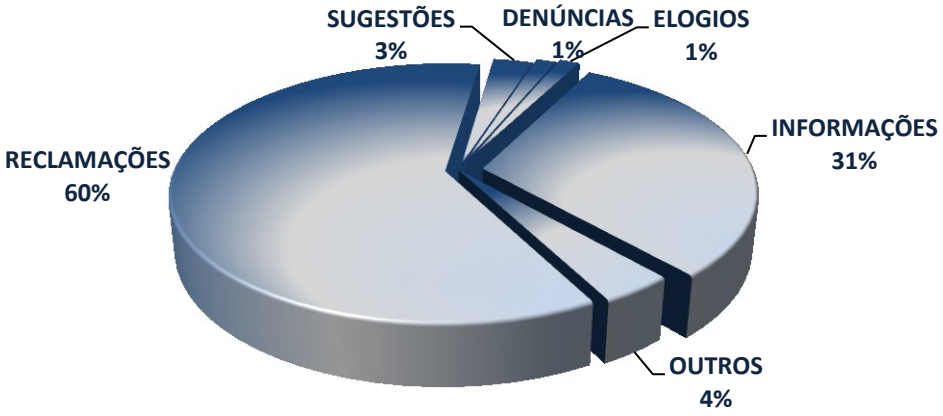
NETFC	NETOU	PRESENCIAL	T0800	TOTAL
118	133	4	172	427

ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

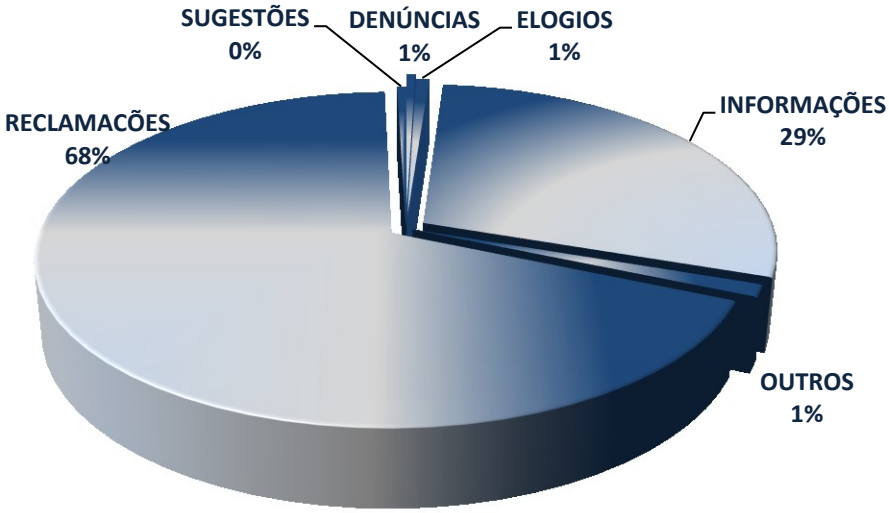
NATUREZA DAS DEMANDAS

2010



DENÚNCIAS	ELOGIOS	INFORMAÇÕES	OUTROS	RECLAMAÇÕES	SUGESTÕES	TOTAL
4	3	85	11	173	7	183

2011



DENÚNCIAS	ELOGIOS	INFORMAÇÕES	OUTROS	RECLAMAÇÕES	SUGESTÕES	TOTAL
2	3	124	5	291	2	427

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

No decorrer de nossas atividades identificamos a necessidade de proporcionar uma classificassão mais apurada dos conteúdos contidos nas demandas que nos foram enviadas de forma a obter um melhor posicionamento sobre as necessidades dos usuários e que permitam , à Diretoria Colegiada, aferir o desempenho dos agentes regulados com relação à prestação adequada dos serviços.

Na intenção de realizar a análise das manifestações e uma proporcionar sua reclassificação de forma mais detalhada e agrupada por assuntos mais específicos, traçamos um painel sobre o perfil da utilização dos serviços regulados pela agência e suas fragilidades. Para tanto, realizamos uma pesquisa junto a diversas Ouvidorias de Concesionárias e Agências Reguladoras, todas ligadas a área de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

As demandas foram agrupadas por similaridades em seus conteúdos para possibilitar sua interpretação, independentemente da natureza de seu contato. A composição é exposta no quadro a seguir:

ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

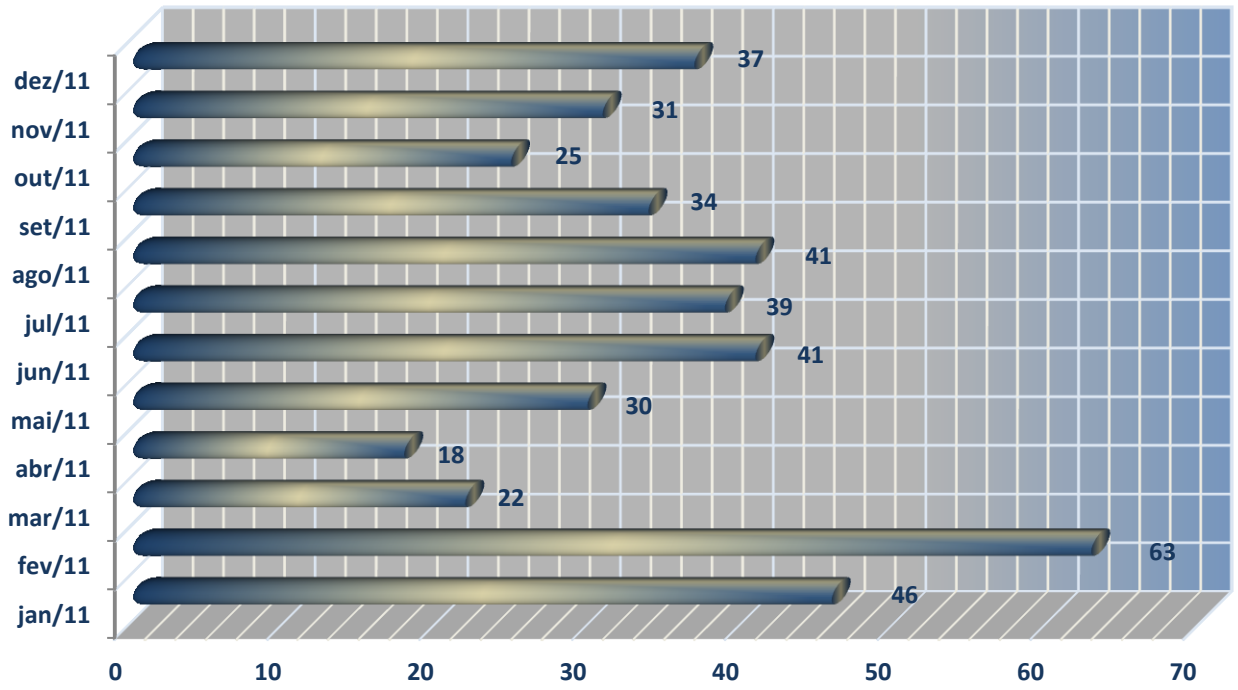
DETALHAMENTO	DENÚNCIAS	ELOGIOS	INFORMAÇÕES	OUTROS	RECLAMAÇÕES	SUGESTÕES	TOTAL
ATENDIMENTO		2	1				3
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO			3		10		13
ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVICOS			2		81		83
AUDIÊNCIAS PÚBLICAS			2				2
CONCESSIONÁRIA			3				3
CONSULTA PÚBLICA			1				1
CONTRATAÇÕES			16				16
CONVÊNIO			3				3
DESLOCAMENTO DE HIDRÔMETRO	1				1		2
EQUÍVOCO			3	1	1		5
ESGOTAMENTO SANITÁRIO			5		19		24
ESTRUTURA TARIFÁRIA			1				1
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO			3		97		100
FATURAMENTO			8		1		9
FUGA/EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA					1		1
LEGISLAÇÃO			36		2	2	40
MEIO AMBIENTE			1				1
OUTROS		1	5	4	1		11
PADRÃO / HIDRÔMETRO					2		2
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA					2		2
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO					1		1
PEDIDO DE RELIGAÇÃO DE ÁGUA	1				2		3
PENALIDADES APLICADAS					1		1
PESQUISAS			1				1
PRECEND			2				2
QUALIDADE DA ÁGUA					12		12
QUESTIONAMENTO DE FATURA			10		42		52
REAJUSTE TARIFÁRIO			12				12
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTO					11		11
SÍTIO ELETRÔNICO			1				1
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO					1		1
TARIFA SOCIAL			2				2
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE			3		2		5
VAZAMENTO NA LIGAÇÃO PREDIAL/REDE DE ÁGUA					1		1
TOTAL GERAL	2	3	124	5	291	2	427

ARSAE-MG

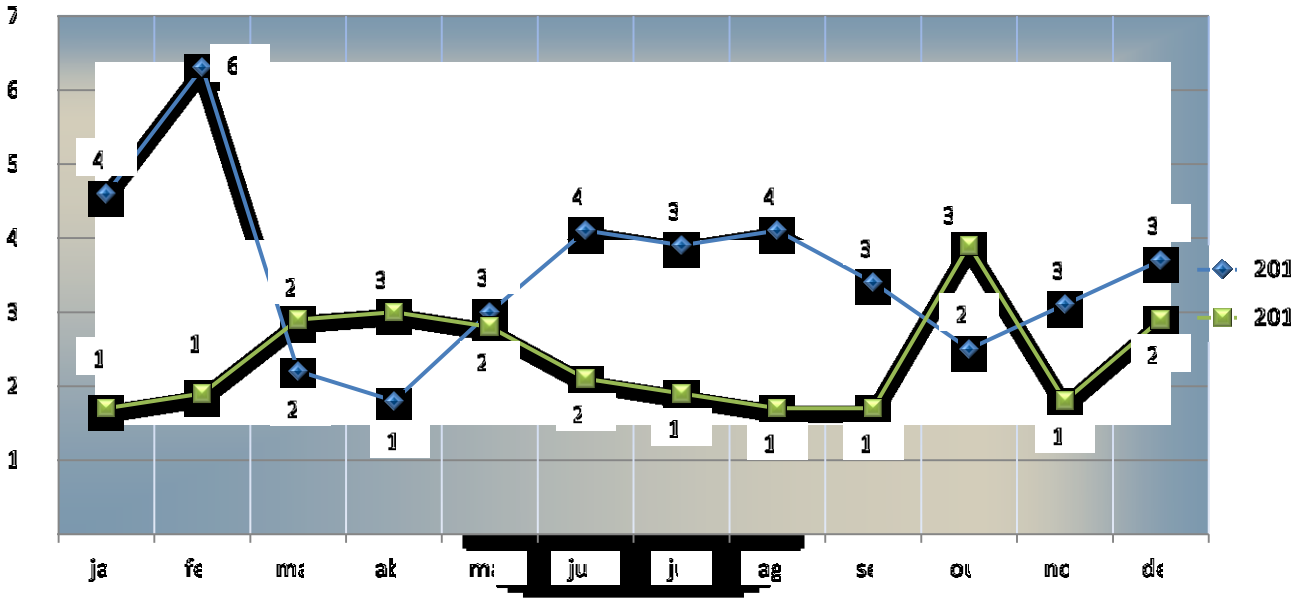
Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

EVOLUÇÃO TEMPORAL

O quadro abaixo representa o quantitativo de demandas registradas pela Ouvidoria da **ARSAE-MG** no ano de 2011 e sua respectiva evolução temporal.



Ao compararmos estas informações com as geradas no ano anterior temos a seguinte composição:



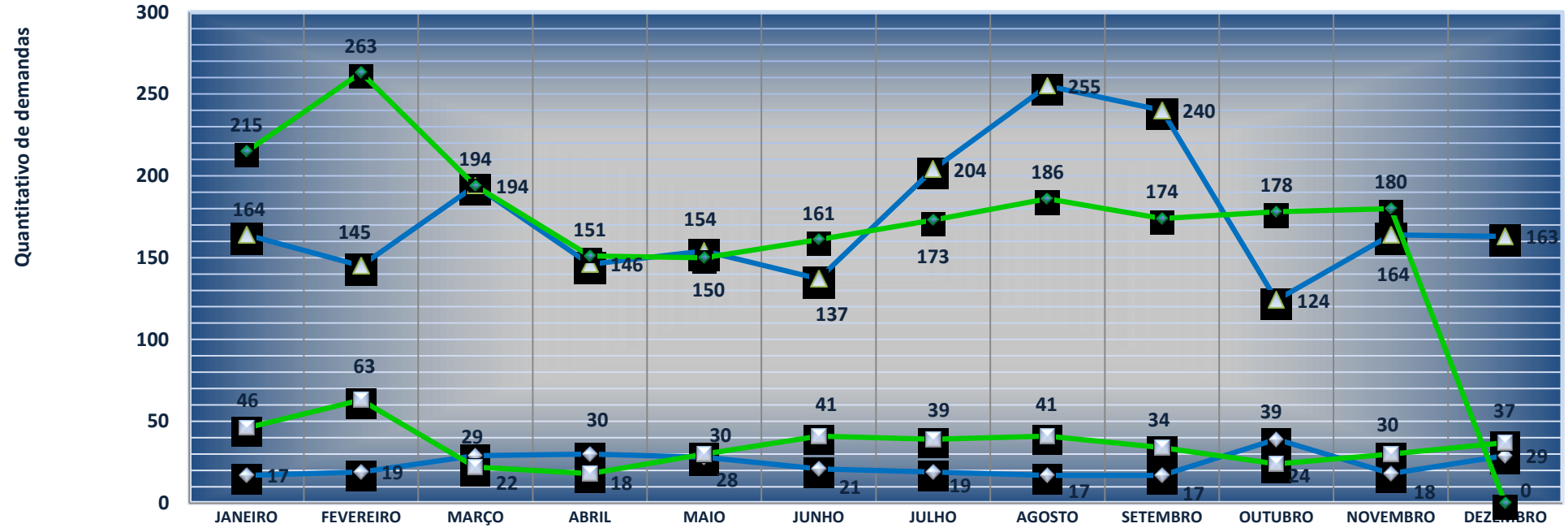
Não é possível a determinação de nenhum padrão comportamental em função da evolução mensal de atendimentos prestados pela Ouvidoria da **ARSAE-MG**.

Ao realizarmos uma comparação com a evolução das solicitações registradas pela Ouvidoria da COPASA-MG observamos o seguinte padrão.

ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

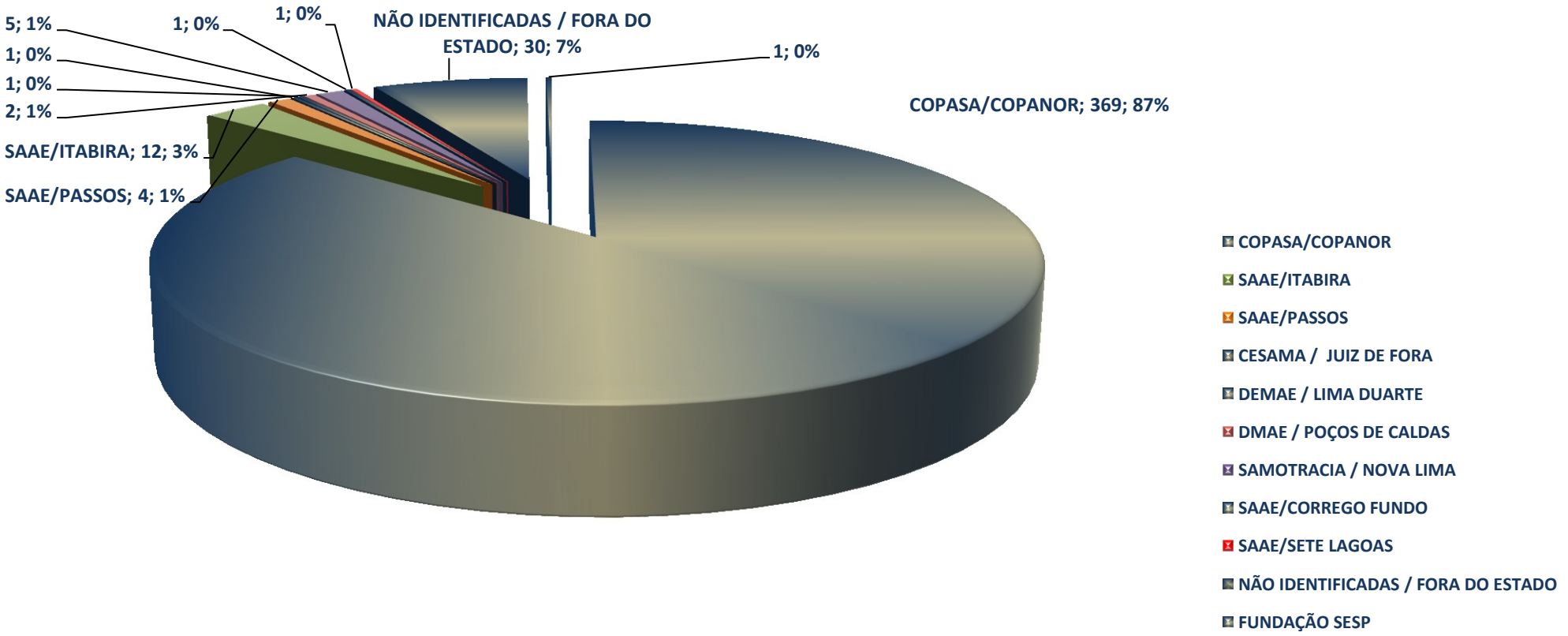
EVOLUÇÃO COMPARATIVA
ARSAE-MG E COPASA-MG



	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
ARSAE-MG 2010	17	19	29	30	28	21	19	17	17	39	18	29
ARSAE-MG 2011	46	63	22	18	30	41	39	41	34	24	30	37
COPASA-MG 2010	164	145	194	146	154	137	204	255	240	124	164	163
COPASA-MG 2011	215	263	194	151	150	161	173	186	174	178	180	0

DISTRIBUIÇÃO POR CONCESSIONÁRIA

No próximo grafico temos a distribuição quantitativa dos atendimento em razão da concessionária. Destacadas estão as concessionárias sob Regulação da Agência (COPASA-MG, COPANOR, SAAE/Itabira e SAAE/Passos), seguidas das não reguladas pertencentes ao Estado de Minas Gerais. Por último, mas, não menos importantes, temos os atendimentos prestados onde não foi possível a identificação dos demandantes ou os mesmos eram provenientes de outros estados.



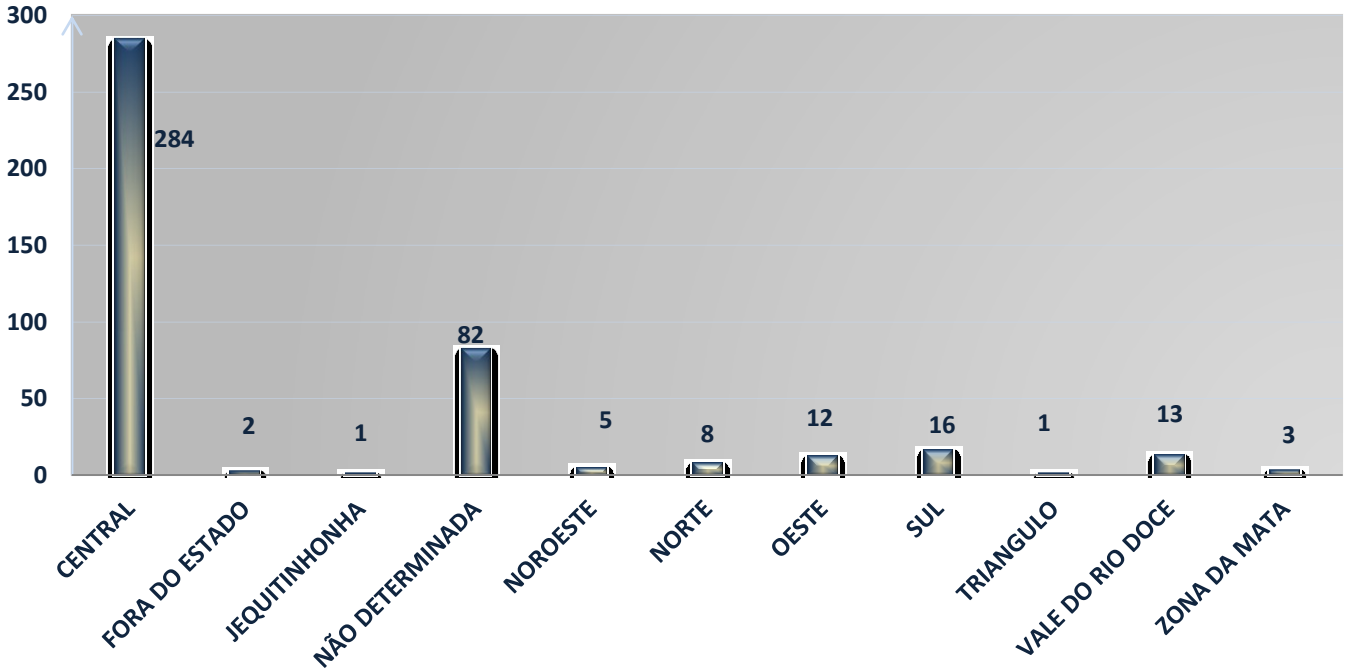
A tabela seguinte traz o quantitativo de demandas por municípios:

ALFENAS	1	LAGOA SANTA	4
ALMENARA	1	LIMA DUARTE	1
ALPINÓPOLIS	1	MARIA DA FÉ	1
BARRA VELHA S/C	1	MONTES CLAROS	5
BELO HORIZONTE	122	NÃO DETERMINADAS	80
BETIM	44	NOVA ERA	3
BRUMADINHO	2	NOVA LIMA	10
BURITIS	2	NOVA SERRANA	5
CARATINGA	1	PARACATU	2
CASA BRANCA	1	PASSOS	4
CASA VERDE	1	PEDRO LEOPOLDO	1
CATAGUASES	1	POCOS DE CALDAS	2
CONGONHAL	1	POMPÉU	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	1	PORTEIRINHA	1
CONTAGEM	46	POUSO ALEGRE	1
CORONEL FABRICIANO	3	PRESIDENTE JUSCELINO	1
CORREGO FUNDO	1	QUARTEL GERAL	1
COUTO DE MAGALHÃES DE MINAS	1	RIBEIRÃO DAS NEVES	9
CURVELO	2	RIO PRIRACICABA	1
DIVINÓPOLIS	3	SABARÁ	2
ESMERALDAS	4	SANTA LUZIA	5
FRONTEIRA	1	SANTOS / SP	1
GOVERNADOR VALADARES	1	SÃO JOSÉ DA LAPA	1
IBIRITÉ	4	SÃO ROQUE DE MINAS	2
IGARAPÉ	3	SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO	2
IPATINGA	5	SETE LAGOAS	1
ITABIRA	12	TAIOBEIRAS	1
ITABIRINHA	1	TRÊS CORACÕES	1
ITAÚNA	1	VARGINHA	2
JOÃO PINHEIRO	1	VESPASIANO	6
JUIZ DE FORA	1	TOTAL GERAL	427

ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO



CENTRAL	284
FORA DO ESTADO	2
JEQUITINHONHA	1
NÃO DETERMINADAS	82
NOROESTE	5
NORTE	8
OESTE	12
SUL	16
TRIÂNGULO	1
VALE DO RIO DOCE	13
ZONA DA MATA	3

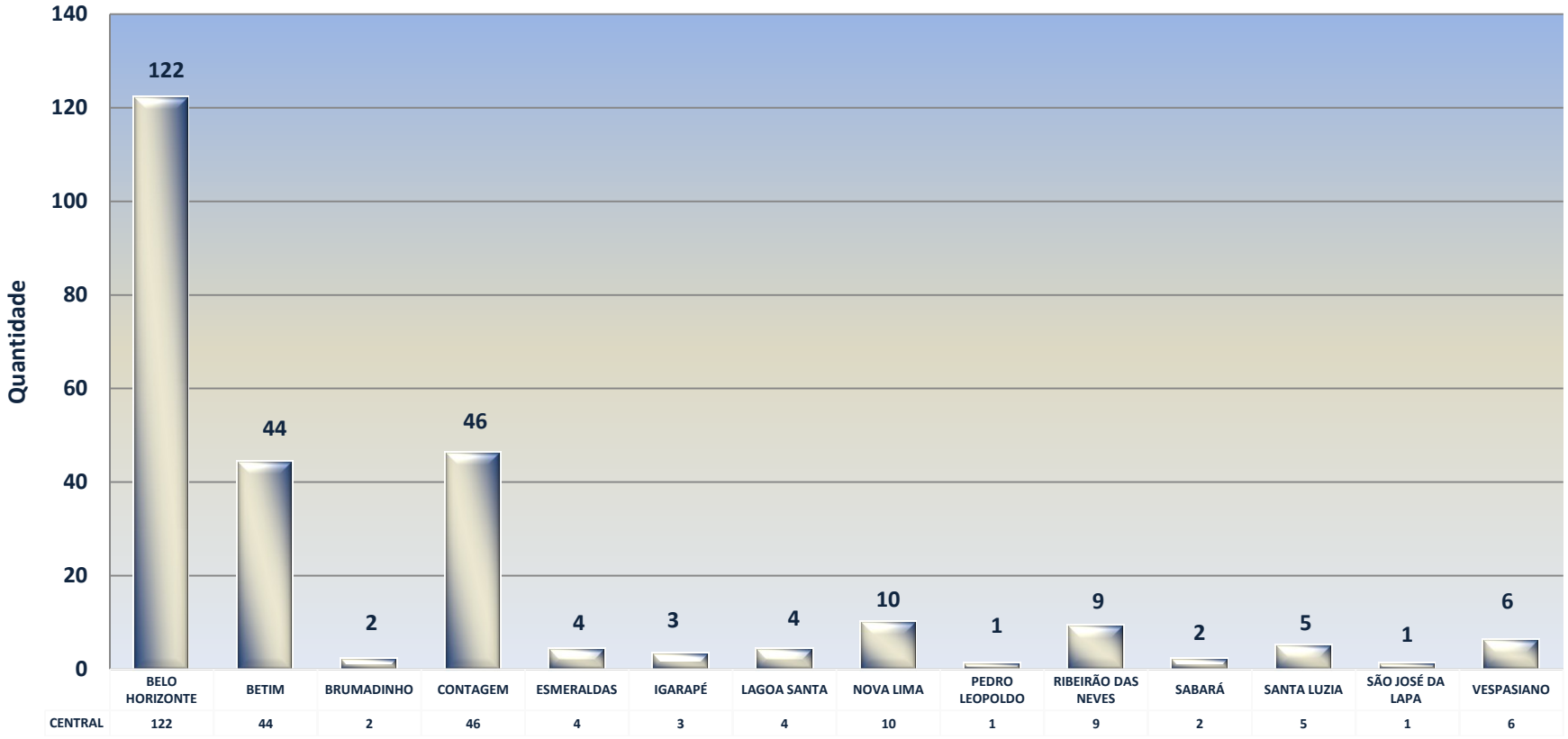
ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

RMBH

Dos 284 atendimentos prestados aos usuários da Região Central detectamos que 259 foram originados na Região Metropolitana de Belo Horizonte.

REGIÃO METROPOLITANA DE BELO HORIZONOTE



ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

CONSULTAS PÚBLICAS



	Manifestações
Consulta Pública 04/2011	**0**
Total	**0**

ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS





	Manifestações
Audiência Pública 01/2011	**1**
Audiência Pública 002/2011	**3**
Total	**4**

Elaboração, distribuição e informações:
Ouvidoria-ARSAE-MG – Governo do Estado de Minas Gerais.
Rod. Prefeito Américo Gianetti, s/n - Serra Verde - Ed. Gerais/12° andar - BH / MG – CEP 31630-901
Telefones: (31) 3915-8115 / (31) 3915-8113
Fax: (31) 3915-2061
ouvidoria@arsae.mg.gov.br / www.arsae.mg.gov.br/ouvidoria
É permitida a reprodução total ou parcial desta publicação desde que citada a fonte.