ARSAE-MG

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

RelatórioAnual



Ouvidoria ARSAE-MG

Período: 2013

Ouvidoria

ARSAE-MG

Equipe da Ouvidoria

Aguinaldo Campos da Costa
Ouvidor

Grupo de Trabalho

Evandro Brazil
Assessor da Ouvidoria

Magnus Gusman
Analista da Ouvidoria

Narjara Arantes
Assistente da Ouvidoria

Estagiários
Bruno Ferrari
Cristiane Saraiva
Graziana Ramos

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

Hubert Brant de Moraes
Diretor

Setores

Aguinaldo Campos da Costa
Ouvidoria

Francisco José de Oliveira
Assessor de Regulação

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

Érica Patrícia Villalaz Oliveira
Assessora Operacional técnica de Fiscalização de Serviços

Rodrigo Bicalho Polizzi
Coordenadoria Técnico Operacional de Regulação Operacional e Fiscalização

Fernanda Paiva Carvalho
Procuradoria

Thaís de Castro e Silva
Auditoria Seccional

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

Ana Paula de Miranda Maia
Gerência de Planejamento, Gestão e Finanças

Introdução

Conforme estabelecido no Decreto **45.871** de 31 de de 2011, que contém o Regulamento da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – **ARSAE-MG** observa-se a definição para a Ouvidoria das suas atribuições setoriais e finalidades organizacionais.

A Ouvidoria tem como objeto atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários e dos demais agentes envolvidos na prestação dos serviços regulados competindo-lhe:

I - proceder ao atendimento, registro e encaminhamento de solicitações dos usuários e demais agentes envolvidos na prestação de serviços regulados, bem como de sugestões e esclarecimentos sobre seus direitos e deveres;

II - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das solicitações, tomando as providências necessárias ao equacionamento das questões apresentadas;

III - elaborar estatísticas, análises e relatórios mensais que permitam à Diretoria Colegiada aferir o desempenho dos agentes regulados com relação à prestação adequada dos serviços, provendo subsídios para a fiscalização e outras medidas por parte da Agência;

IV - dirimir dúvidas sobre as políticas praticadas pela ARSAE-MG ou pelos prestadores sob sua Regulação.

V - dar ciência ao Diretor-Geral de reclamações relativas à atuação de seus agentes para as providências administrativas cabíveis;

VI - gerir as atividades de atendimento telefônico ao público, de que trata o inciso XII do art. 6º da Lei nº 18.309, de 2009;

VII - propor a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação dos serviços regulados;

VIII - contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;

IX - requisitar ao prestador de serviços, submetido à regulação da ARSAE-MG e aos setores internos da Agência as informações e os documentos necessários às atividades da Ouvidoria da ARSAE-MG;

X - sugerir ações necessárias para evitar a repetição das irregularidades constatadas;

XI - instruir processo de arbitramento em casos emergenciais ou de conflitos entre agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados.

XII – garantir a universalidade e qualidade dos serviços prestados ao cidadão, viabilizando o acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria da ARSAE-MG nas diversas regiões do Estado, resguardando o sigilo das informações pessoais dos usuários e dos prestadores de serviços.

Em 02 de maio do corrente ano foi nomeado o senhor **Aguinaldo Campos da Costa** para assumir o cargo de Ouvidor da Agência Reguladora para o período de 2 anos. O Ouvidor da **ARSAE-MG,** responsável por coordenar a Ouvidoria, atua com independência, sendo subordinado hierarquicamente à Diretoria Colegiada, entretanto o cargo de Ouvidor é de livre nomeação e exoneração do Governador. Dotado de mandato e estabilidade, prontamente assumiu as suas atribuições e proporcionou ao setor de uma dinâmica mais aprimorada focada na Gestão por resultados.

Até agosto foram registradas demandas sem número de protocolo registrado junto à Prestadora. A partir de setembro de 2013, com a publicação da Resolução **ARSAE-MG** nº 39 que aprovou o regimento interno da Agência e estabeleceu, dentre outras definições, os procedimentos para a realização de audiências e consultas públicas e para o atendimento às reclamações de usuários. A partir deste momento, a Ouvidoria da **ARSAE-MG** em atendimento ao disposto no referido instrumento, para iniciar um processo de apuração e registrar uma **Reclamação**, certifica-se de que a solicitação já foi levada à Ouvidoria do prestador, mediante fornecimento do número de protocolo de atendimento, sendo este o momento em que a Ouvidoria da ARSAE-MG registra a ocorrência.

No mês de dezembro foi adotado novo procedimento para apuração da veracidade das informações relatadas devido à ocorrência de problemas que comprometem o adequado funcionamento das redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e qualidade da água.

Foram realizadas pesquisas por meio de contatos telefônicos com usuários das imediações dos endereços dos manifestantes visando a constatação dos problemas apontados nas demandas em diversos municípios, principalmente relacionados à falta dágua..

Ainda no decorrer do ano foi publicada pela Agência a Resolução 40/2013 que estabelece as condições Gerais da Prestação de Serviços de Abastecimento de água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais. Dentre as muitas alterações trazidas pela norma, foi incluída a obrigatoriedade da publicação dos números de atendimento telefônico da Ouvidoria da **ARSAE-MG** em todas as faturas emitidas pelos Prestadores de serviços sob regulação.

O presente trabalho objetiva a apresentação, aos interessados, acerca dos resultados obtidos pela Ouvidoria da **ARSAE-MG** no ano de 2013.

Cordialmente,

EQUIPE DE OUVIDORIA

Sumário

Introdução 4
1 - Manifestações 7
1.1 Canal de atendimento 7
1.2 Natureza das demanda 8
1.3 Detalhamento das Reclamações 10
1.4 Demandas por Prestadora de Serviço 11
1.5 Evolução das manifestações (COPASA) 12
1.6 Detalhamento das reclamações da Ouvidoria COPASA 14
2 - Audiência e Consulta Pública 18
3 - Atividades da Equipe de Ouvidoria 19

1 - Manifestações

1.1 Canal de atendimento

As demandas apresentadas à Ouvidoria da ARSAE-MG foram, em sua maioria, registradas por meio do atendimento telefônico gratuito da agência o que representou um total de 53% dos atendimentos realizados no ano. Posteriormente, representando 43% figuram os atendimentos prestados por meio dos canais eletrônicos colocados à disposição dos interessados (formulário eletrônico disponível em sítio institucional e o endereço de e-mail setorial). Ambas somadas perfazem um total de 96% de todas as manifestações apresentadas.

As contribuições da audiência são as que foram encaminhadas após 2 dias do encerramento e não contribuíram aos temas propostos.

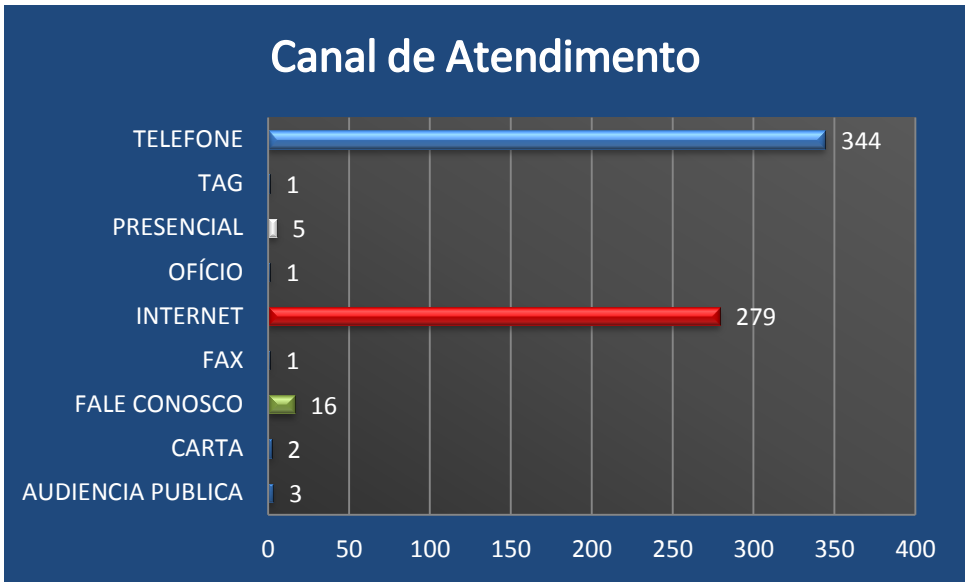


Gráfico 1 – Manifestações por canal de Atendimento.

CANAL DE ATENDIMENTO	QTDE.
AUDIENCIA PUBLICA	3
CARTA	2
FALE CONOSCO	16
FAX	1
INTERNET	279
OFÍCIO	1
PRESENCIAL	5
TAG	1
TELEFONIA 0800	344
TOTAL	**652**

Tabela 1 – Manifestações por canal de Atendimento.

1.2 Natureza das demanda

A reclamação representa um indício sobre o descumprimento de deveres por parte da prestadora ou alguma insatisfação individual ou coletiva, ainda que não fundamentada, quanto a procedimentos adotados pela prestadora, que, ainda que suas ações não contrariem os atos normativos ou a legislação aplicável, merecem levantamento de informações e esclarecimentos acerca de suas razões, sempre com finalidade intrínseca de aprimoramento na orientação da prestação dos serviços.

É considerada reclamação toda manifestação em que se proteste ou exprima descontentamento sobre a prestação de serviços, ação ou omissão da Prestadora e a não existência de norma reguladora aplicável. A Ouvidoria trata a questão com ciência que esta natureza exige um fluxo de trabalho mais complexo e elaborado em seu tratamento.

São registradas as queixas do manifestante, pois é necessária a memória estatística em benefício do trabalho da Ouvidoria e do atendimento ao cidadão e, quando o mesmo não possui um protocolo prévio deste registro junto à Prestadora, são instruídos a, primeiramente, procurar pela mesma, pois é ela quem de deve solucionar as divergências.

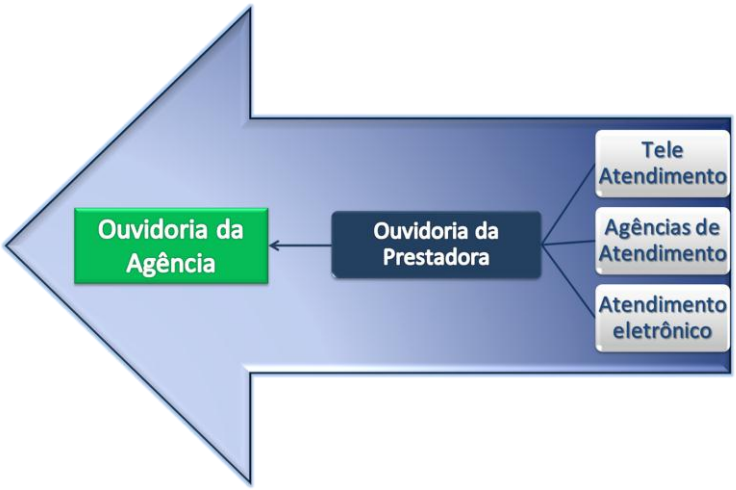


Figura 1 – Instâncias de Atendimento de manifestações.

Após procurarem pela solução de seus problemas através de seus canais convencionais de atendimento disponibilizados pelas Prestadoras de Serviços (agências de atendimento, tele atendimento, atendimento eletrônico e quaisquer outros que a prestadora disponha) e, posteriormente ao recurso interposto às - quando existentes - Ouvidorias das Prestadoras, as Ouvidorias das Agências Reguladoras iniciam seus processos de apuração.

Mediante solicitação formal de esclarecimentos, todos os registros destes atendimentos e soluções adotadas são criteriosamente analisados antes de uma decisão final sobre as questões apresentadas. De forma a subsidiar o empreendimento da solução que se fizer necessária, são realizadas pesquisas na legislação aplicável e realizadas, consultas sobre o assunto e levantadas as medidas cabíveis a serem aplicadas. Cabe salientar que, apesar de as Ouvidorias de Agências Reguladoras sugerirem a aplicação das ações necessárias, cabe ao nível hierárquico mais alto da Agência, a determinação sobre qual medida será adotada.

As manifestações recebidas em 2013 foram assim classificadas em função da natureza de seu conteúdo.

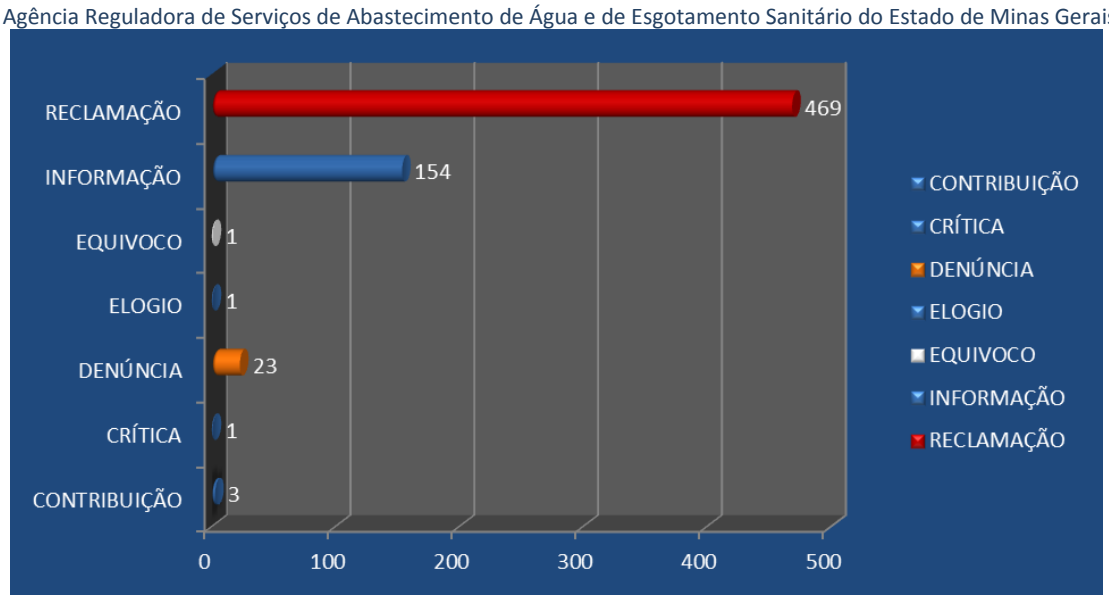


Gráfico 2 – Manifestações por Natureza – valores absolutos.

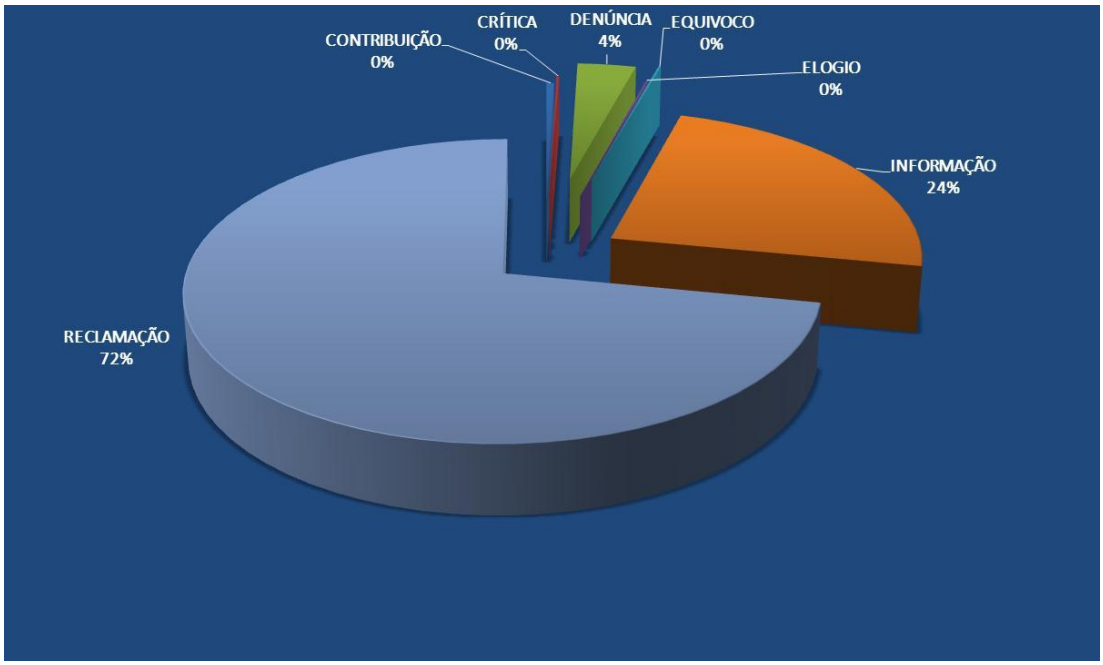


Gráfico 3 – Manifestações por Natureza – Valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
CONTRIBUIÇÃO	3
CRÍTICA	1
DENÚNCIA	23
ELOGIO	1
EQUIVOCO	1
INFORMAÇÃO	154
RECLAMAÇÃO	469
TOTAL	**652**

Tabela 2 – Manifestações por canal de Atendimento.

1.3 Detalhamento das Reclamações

Para que seja possível a concepção de um panorama mais assertivo sobre a prestação dos serviços regulados pela **ARSAE-MG** e sobre os possíveis pontos de estrangulamento da administração das Prestadoras, foi desenvolvido um rol de detalhamentos que representa a maior incidência das demandas apresentadas à Ouvidoria da ARSAE-MG.

Alterar a tabela para classificá-los em função da quantidade de ocorrências.

DETALHAMENTO MANIFESTAÇÃO	QTDE.
FALTA DE ÁGUA/BAIXA PRESSAO	191
QUESTIONAMENTO DE FATURA	100
ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	58
ATENDIMENTO INSATISFATORIO	31
QUALIDADE DA ÁGUA	28
FATURAMENTO	27
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	25
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	23
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA	18
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	18
VAZAMENTO DE ÁGUA	12
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	11
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADES USUARIAS	10
TARIFA SOCIAL	9
REAJUSTE TARIFÁRIO	9
LEGISLAÇÃO	9
PADRÃO/HIDRÔMETRO	8
OUTROS	8
CONTRATAÇÕES	8
ATENDIMENTO	8
EQUIVOCO	7
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	6
PESQUISAS	5
AUDIENCIA PUBLICA	5
MEIO AMBIENTE	4
TRANSFERENCIA DE TITULARIDADE	3
QUESTIONAMENTO DE TARIFAS	3
ESTRUTURA TARIFARIA	2
VAZAMENTO DE ESGOTO	1
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1
SITIO ELETRONICO	1
PENALIDADES	1
CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	1
CELEBRAÇÃO DE CONVÊNIO	1
TOTAL	**652**

Tabela 3 – Detalhamento das manifestações.

1.4 Demandas por Prestadora de Serviço

Encontram-se hoje sob a regulação da **ARSAE-MG** a Companhia de Saneamento Municipal de Juiz de Fora – **CESAMA**, Companhia de Saneamento de Minas Gerais - **COPASA-MG**, Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A – **COPANOR**, Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itabira- **SAAE/ITABIRA** e o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Passos- **SAAE/PASSOS**.

O artigo 25 da Resolução Normativa 40/2013 trouxe em seu conteúdo a necessidade de criação de Ouvidorias ao Prestador regional que atue em municípios com população superior à cem mil usuários. Enquadram-se nesta categoria os Serviços Autônomos de Água e Esgoto de Itabira, de Passos e a CESAMA de Juiz de Fora. Sobre este último relatamos que a Ouvidoria foi instituída no decorrer do último ano, entretanto, ainda se encontra em estruturação. As demais ainda não dispõem do setor.

Destacamos a participação de usuários da **COPASA-MG** que representam um percentual de **88%** de todas as demandas da Ouvidoria da **ARSAE-MG**. Tendo em vista a relevância destes atendimentos para os números totais acolhidos pela Ouvidoria da ARSAE-MG e o estágio de maturidade do relacionamento Agência e Prestadora, é fundamental que estabeleçamos um paralelo entre ambas as instituições.

O registro de demandas proveniente de municípios e prestadoras não discriminadas acima se deve ao fato de atendermos um sistema de telefonia gratuita que abrange todo o Estado de Minas Gerais sem restrição da origem municipal.

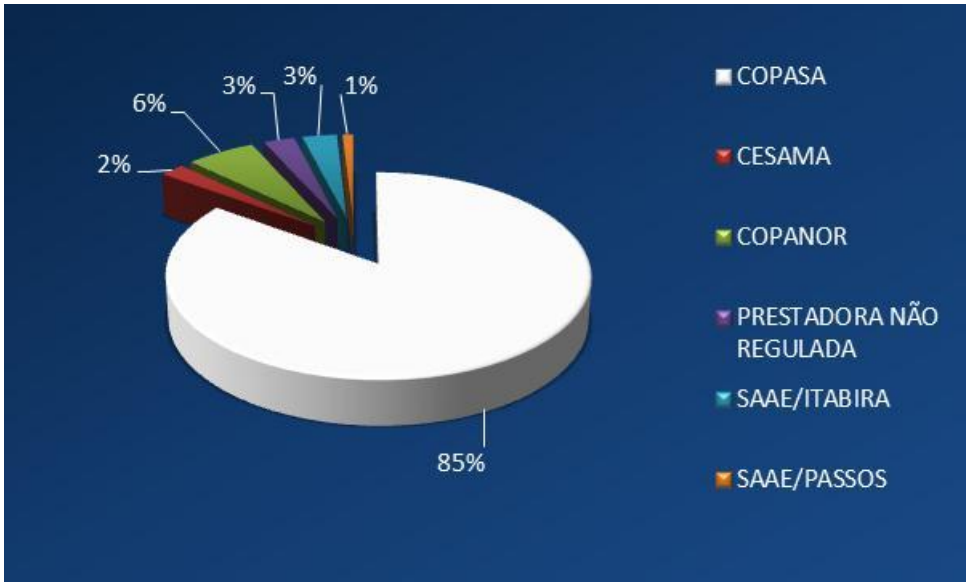


Gráfico 4 – Manifestações por Prestadora – Valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
CESAMA	14
COPANOR	40
COPASA	554
PRESTADORA NÃO REGULADA	18
SAAE/ITABIRA	20
SAAE/PASSOS	6
TOTAL	**652**

Tabela 4 –Manifestações por Prestadora – Valores absolutos.

1.5 Evolução das manifestações (COPASA)

O quadro abaixo elucida a evolução temporal das manifestações recebidas pela COPASA MG através dos canais de atendimento em primeira instância (tele atendimento, Agência de atendimento e via internet). Eles nos são encaminhados com base trimestral.

DESCRICAO DO SERVICO	1 TRI	2 TRI	3 TRI	4 TRI
VAZAMENTO DE AGUA	105541	105892	101028	94203
VAZAMENTO DE AGUA NO PADRAO	38796	42407	43347	35957
FALTA DE AGUA	62161	56047	72988	75204
QUALIDADE DA AGUA	3216	1790	1751	2724
CAIXA PADRAO NO PASSEIO ENTULHADA	51	45	42	36
VAZAMENTO DE ESGOTO	39542	36140	36054	46022
REFLUXO DE ESGOTO NO INTERIOR DO IMOVEL	12248	9395	8057	10836
ERRO DE LEITURA	3226	3477	3572	3192
ERRO DE CLASSIFICACAO DE ECONOMIA/CATEGORIA	2473	2303	2438	2252
CADASTRO LOGRADOURO/BAIRRO INCORRETO	31	24	22	36
NAO RECEBIMENTO DA FATURA	106	120	97	110
CORTE INDEVIDO	62	47	49	23
PRAZOS DE EXECUCAO DE SERVICOS VENCIDOS	12303	9044	6085	4984
RECLAMACOES SOBRE SERVICOS DE EMPREITEIRAS	234	255	352	272
RECLAMACOES SOBRE EMPREGADOS DA COPASA	1423	1467	1435	1128
RECLAMACAO SOBRE TARIFA DE AGUA	215	200	167	177
RECLAMACAO SOBRE TARIFA DE ESGOTO	241	127	40	31
VARIACAO DE CONSUMO	3066	2232	1218	1314
COBRANCA INDEVIDA DE TARIFAS E SERVICOS	34	56	44	61
FALTA PLACA/SINALIZACAO	12	12	15	9
RECLAM.CLIENTE SOBREATENDENTE DE AGENCIA	86	80	92	78
RECLAM.CLIENTE SOBREATENDIM.TELEFONICO	104	46	145	125
RECLAM.CLIENTE SOBREEMP.AREA OPERACIONAL	249	216	319	186
TOTAL	**285420**	**271422**	**279357**	**278960**
TOTAL GERAL	1.115.159			

Tabela 5 –Evolução de reclamações COPASA MG

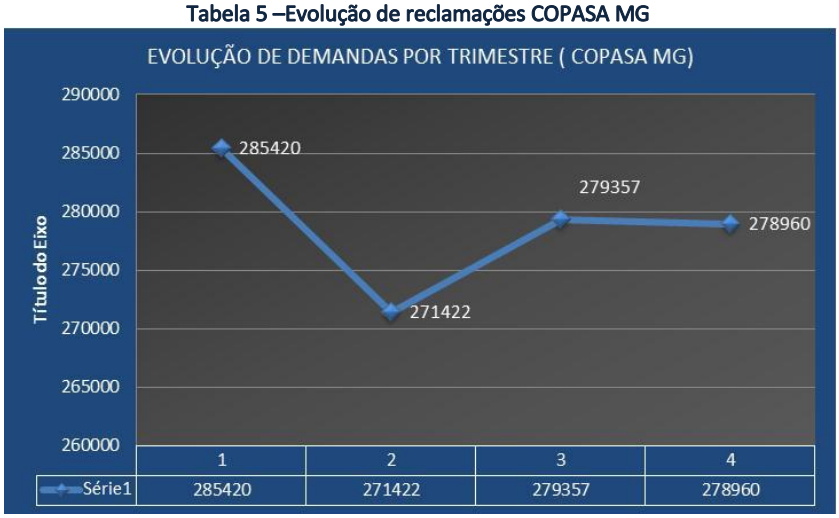
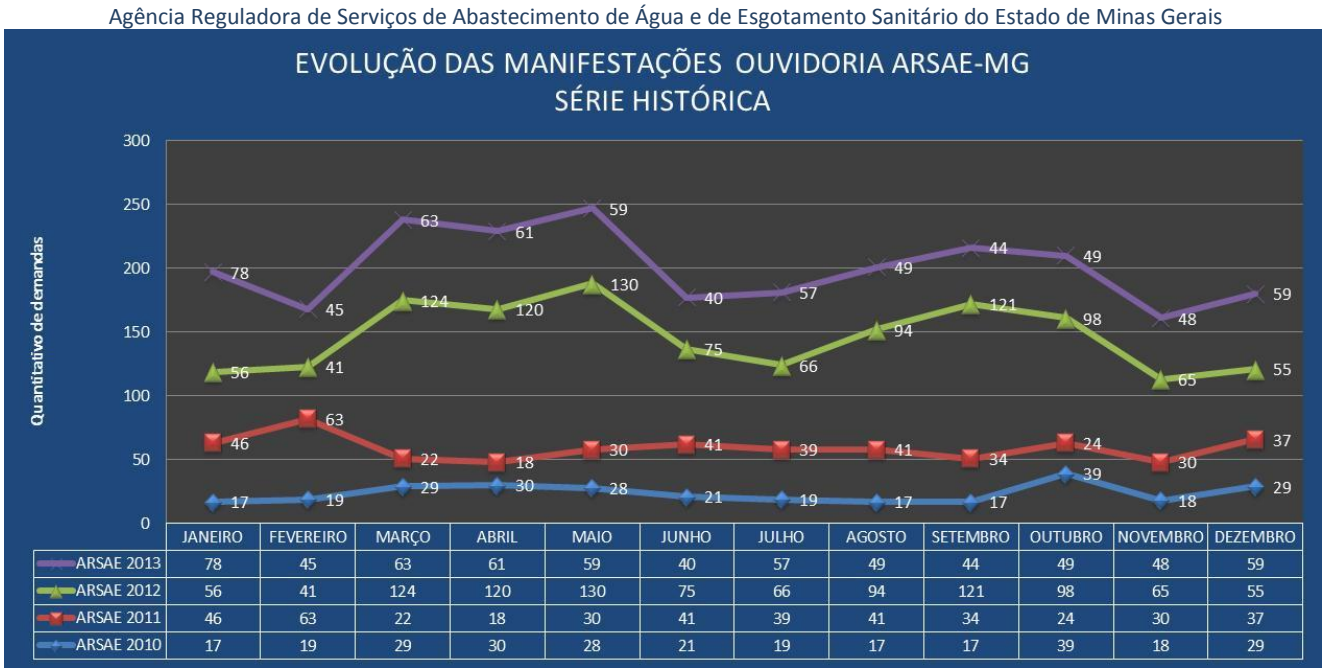
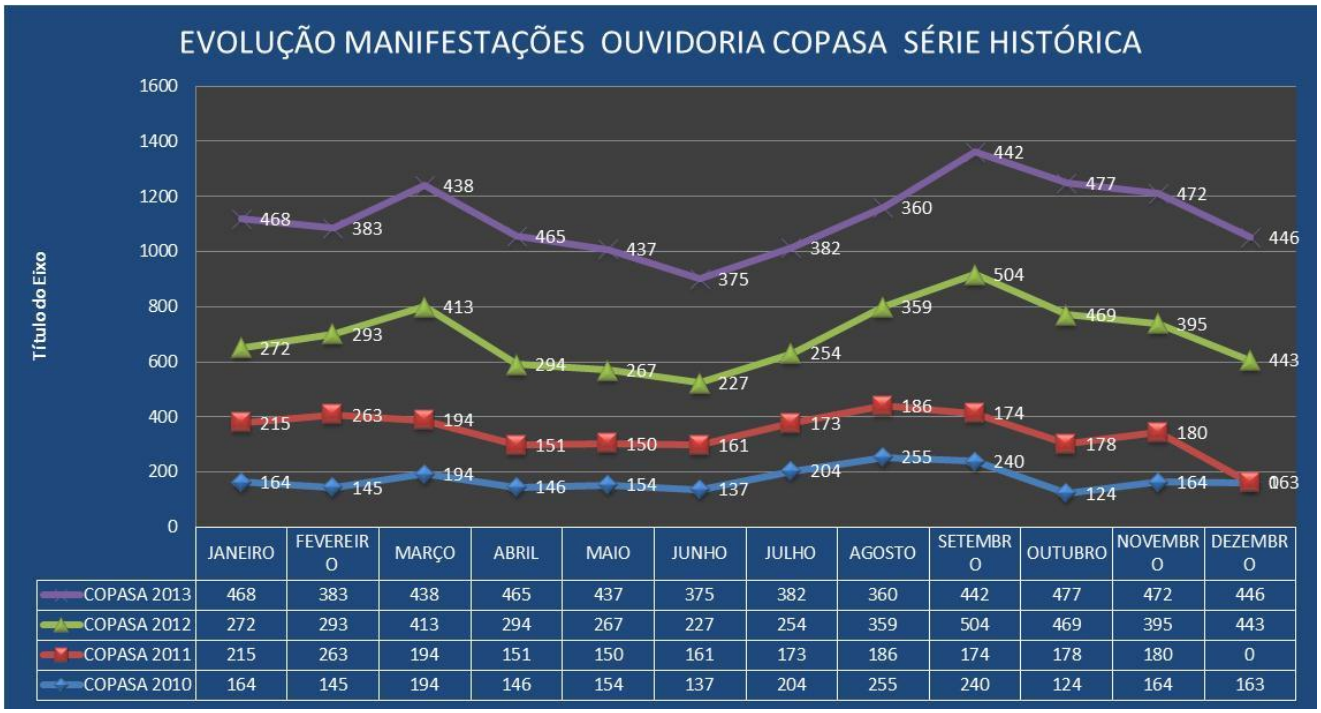


Gráfico 5 – Evolução Trimestral de reclamações COPASA MG



	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
ARSAE 2013	78	45	63	61	59	40	57	49	44	49	48	59
ARSAE 2012	56	41	124	120	130	75	66	94	121	98	65	55
ARSAE 2011	46	63	22	18	30	41	39	41	34	24	30	37
ARSAE 2010	17	19	29	30	28	21	19	17	17	39	18	29

Gráfico 6 – Evolução das manifestações Ouvidoria ARSAE-MG - 2010 A 2013



	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
COPASA 2013	468	383	438	465	437	375	382	360	442	477	472	446
COPASA 2012	272	293	413	294	267	227	254	359	504	469	395	443
COPASA 2011	215	263	194	151	150	161	173	186	174	178	180	0
COPASA 2010	164	145	194	146	154	137	204	255	240	124	164	163

Gráfico 7 – Evolução das manifestações Ouvidoria COPASA MG - 2010 A 2013

1.6 Detalhamento das reclamações da Ouvidoria COPASA

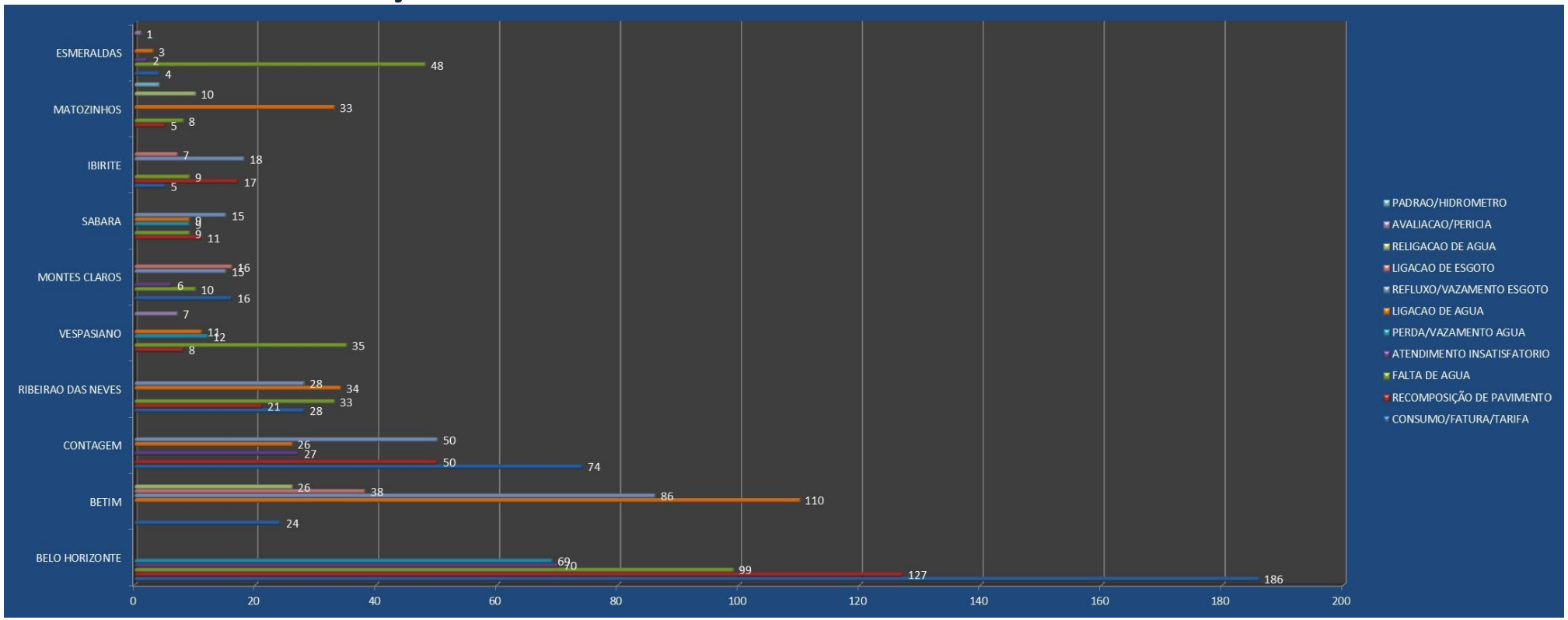


Gráfico 8 – Detalhamento das Manifestações por Município – Ouvidoria da COPASA MG.

DETALHAMENTO	BELO HORIZONTE	BETIM	CONTAGEM	RIBEIRAO DAS NEVES	VESPASIANO	MONTES CLAROS	SABARA	IBIRITE	MATOZINHOS	ESMERALDAS
CONSUMO/FATURA/TARIFA	186	24	74	28		16		5		4
RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTO	127		50	21	8		11	17	5	
FALTA DE AGUA	99			33	35	10	9	9	8	48
ATENDIMENTO INSATISFATORIO	70		27			6				2
PERDA/VAZAMENTO AGUA	69				12		9			
LIGACAO DE AGUA		110	26	34	11		9		33	3
REFLUXO/VAZAMENTO ESGOTO		86	50	28		15	15	18		
LIGACAO DE ESGOTO		38				16		7		
RELIGACAO DE AGUA		26							10	
AVALIACAO/PERICIA					7					1
PADRAO/HIDROMETRO									4	

Tabela 6 – Detalhamento das Manifestações por Município – Ouvidoria da COPASA MG.

1.7 Distribuição Geográfica

Município	Qtde.	Município	Qtde.	Município	Qtde.	Município	Qtde.	Município	Qtde.	Município	Qtde.
ALVORADA DE MINAS	1	CARATINGA	4	FORTALEZA	1	MANHUMIRIM	1	POÇO FUNDO	2	SÃO JOAQUIM DE BICAS	2
ARAÇUAÍ	1	CARLOS CHAGAS	1	FRUTAL	1	MARILAC	1	POÇOS DE CALDAS	1	SAO ROQUE DE MINAS	1
ARAXA	5	CARMO DO PARANAÍBA	1	GOVERNADOR VALADARES	2	MATEUS LEME	1	PONTO DOS VOLANTES	7	SARDOÁ	1
ARCOS	1	CARMO DO RIO CLARO	8	GUARACIABA	1	MATOZINHOS	3	PORTEIRINHA	1	SERRO	2
ASTOLFO DUTRA	1	CARMOPÓLIS DE MINAS	1	GUAXUPÉ	2	MENDES PIMENTEL	4	POUSO ALEGRE	7	SETE LAGOAS	3
BALDIM	1	CATAGUASES	1	IBIRITÉ	8	MIRADOURO	1	PRUDENTE DE MORAIS	3	TABULEIRO	1
BANDEIRA	1	CATUJI	1	IGARAPÉ	9	MONTE SANTO DE MINAS	1	RIBEIRÃO DAS NEVES	29	TEOFILO OTONI	16
BARÃO DE COCAIS	2	CLAUDIO	1	IPANEMA	3	MONTE SIÃO	1	RIO MANSO	1	TIMÓTEO	6
BARUERI	1	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	2	IPATINGA	21	MONTES CLAROS	10	RIO PARANAÍBA	1	TIRADENTES	1
BELA VISTA DE MINAS	1	CONGONHAL	1	ITABIRA	17	NOVA LIMA	10	RITAPOLIS	1	TOLEDO	1
BELMIRO BRAGA	1	CONGONHAS	2	ITABIRITO	1	NOVA SERRANA	1	SABARA	3	TRÊS MARIAS	2
BELO HORIZONTE	111	CONSELHEIRO LAFAIETE	5	ITAJUBÁ	2	NOVA UNIÃO	1	SALINAS	1	TURMALINA	2
BELO VALE	1	CONTAGEM	54	ITAOBIM	1	NOVO CRUZEIRO	1	SANTA BARBARA	1	UBÁ	6
BERTÓPOLIS	1	CORINTO	1	ITAPECERICA	1	OURO BRANCO	1	SANTA BÁRBARA DO TUGÚRIO	2	UNAI	1
BETIM	33	CORONEL FABRICIANO	4	ITINGA	5	PADRE PARAÍSO	1	SANTA LUZIA	5	VARGINHA	4
BOA ESPERANÇA	1	CRISTIANO OTONI	1	ITUMIRIM	1	PARÁ DE MINAS	4	SANTANA DO PARAÍSO	3	VESPASIANO	24
BOM DESPACHO	1	CRUZILIA	1	ITURAMA	4	PARACATÚ	1	SANTO ANTÔNIO DOS CAMPOS	2	VISCONDE DO RIO BRANCO	1
BOTUMIRIM	1	CURVELO	2	JAÍBA	1	PASSOS	6	SÃO FRANCISCO DE SALES	1	**TOTAL**	652
BRUMADINHO	4	DADOS NÃO FORNECIDOS	10	JOÃO MONLEVADE	1	PATOS DE MINAS	6	SÃO GONÇALO DO RIO PRETO	7		
CAMANDUCAIA	3	DIAMANTINA	6	JOÃO PINHEIRO	1	PATROCINIO DO MURIAE	1	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	3		
CAMPESTRE	1	DIVINÓPOLIS	10	JOSÉ GONÇALVES DE MINAS	1	PEDRO LEOPOLDO	2	SÃO GOTARDO	1		
CANA VERDE	1	ESMERALDAS	11	JUIZ DE FORA	14	PERDÕES	1	SÃO JOÃO DEL REY	3		
CAPELINHA	1	ESPINOSA	1	LAGOA SANTA	12	PESCADOR	1	SÃO JOÃO DO PARAÍSO	2		
CARAÍ	1	EXTREMA	1	LAVRAS	3	PIRAÚBA	1	SÃO JOÃO EVANGELISTA	1		
CARANDAI	1	FELISBURGO	1	LEOPOLDINA	1	PLANURA	1	SAO JOAO NEPOMUCENO	1		

Tabela 7 – Quantitativo das Manifestações por Município – Ouvidoria ARSAE-MG.

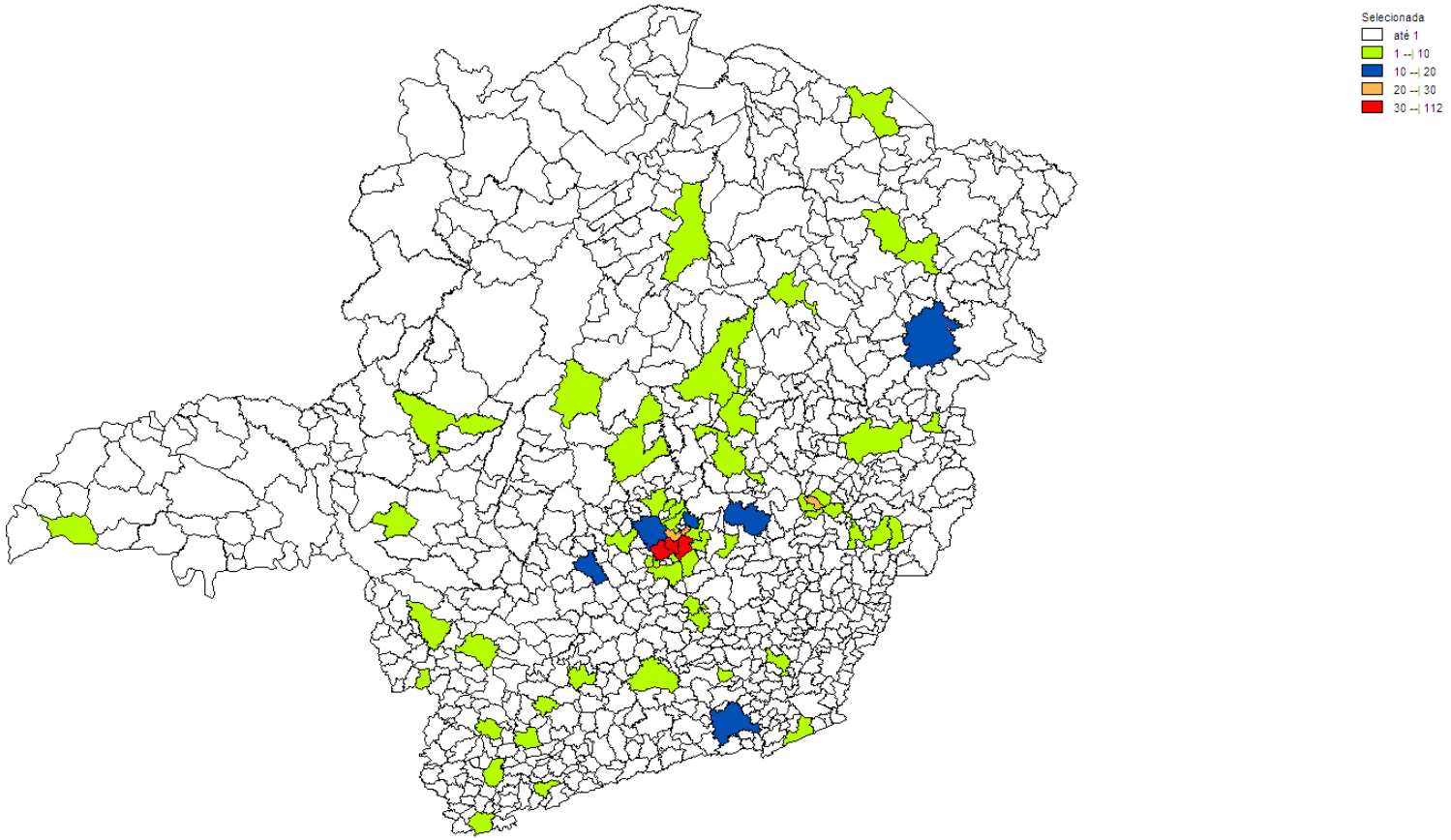


Figura 2 – Distribuição espacial de Manifestações da Ouvidoria das ARSAE-MG.

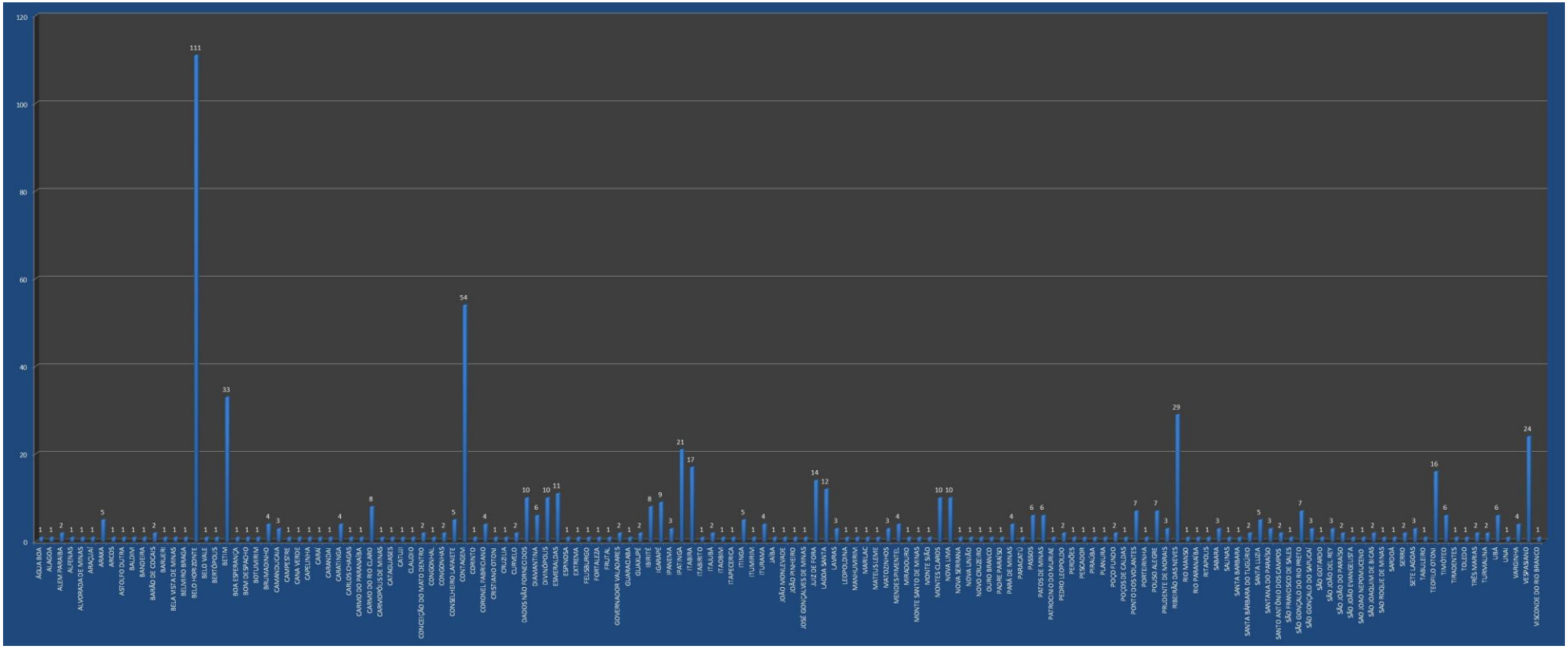
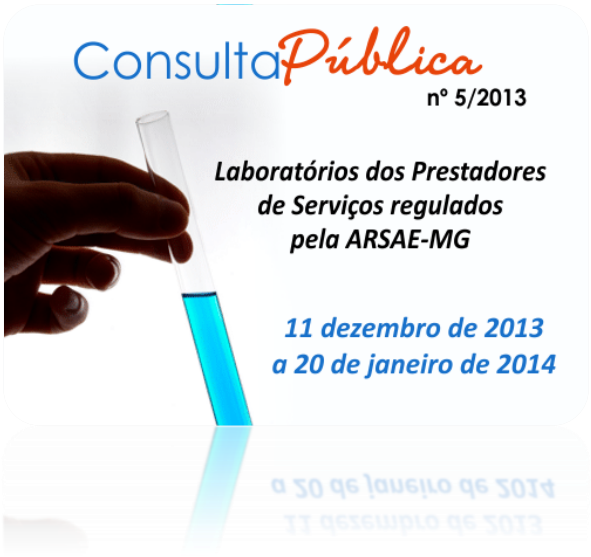


Gráfico 9 – Distribuição geográfica de demandas – Ouvidoria ARSAE-MG

2 - Audiência e Consulta Pública





A Ouvidoria em prol do desenvolvimento das atividades da Agência participou da audiência Pública 06/2013 que colocou à apreciação dos interessados a minuta de Resolução Normativa para o estabelecimento das Condições Gerais da Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Estado de Minas Gerais, cabendo-lhe:

I – o acompanhamento e encaminhamento das manifestações recebidas aos setores competentes;

II – a publicidade e publicações em sítio institucional das informações pertinentes;

III – o apoio administrativo durante a sessão presencial; e

IV – o atendimento telefônico para fins de prestação de informações sobre o processo em curso.

3 - Atividades da Equipe de Ouvidoria

Com o objetivo de capacitar a equipe da Ouvidoria e proporcionar ao setor um alinhamento estrutural atento às melhores práticas observadas nas Ouvidorias das Agências Reguladoras, iniciamos a realização de visitas às instalações de atendimento e participação em reuniões junto às diversas Agências de Regulação ampliando assim a ótica técnica acerca da atuação das Ouvidorias.

Para definição sobre quais seriam as Agências visitadas, utilizamos como base os relatórios da Associação Brasileira de Agências Reguladoras – ABAR do ano de 2012, onde identificamos características interessantes para a concepção de modelo de estruturação da Ouvidoria da **ARSAE-MG**. Definimos como destino a Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Estado de Santa Catarina - AGESAN e a Agência Reguladora de Serviços Delegados do Estado do Ceará – ARCE.

As visitas foram realizadas nos meses de junho e julho de 2013 e, em ambos os casos as reuniões, se consistiram em discussões sobre a implementação de sistema de Ouvidoria, concepção sobre como se dá a atuação das Ouvidorias dentro das Agências e similaridades comuns aos setores tais como como prazos de atendimentos, formulário de preenchimento, registro de protocolo, comunicados de problemas e prazo da solução entre concessionária e Agência Reguladora.

A importância desta reunião foi trocar experiências para que possa chegar numa melhor forma de atendimento aos usuários e municípios e a possibilidade da proposição da contratação de empresa especializada no desenvolvimento de sistema para a gestão eletrônica de demandas.

Curso de capacitação e certificação em Ouvidorias

Houve a participação do Ouvidor, do Assessor e do analista da Ouvidoria em cursos de capacitação e certificação em Ouvidorias, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores - Secção Santa Catarina - em parceria com a empresa OMD Soluções para Ouvidorias.

Congresso da ABAR

A Ouvidoria da **ARSAE-MG** se fez presente no VIII Congresso Brasileiro de Regulação promovido pela Associação Brasileira de Agências Reguladoras – ABAR entre os dias de 19 a 22 de agosto de 2013 com a apresentação do trabalho técnico desenvolvido pelo Assessor da Ouvidoria, Evandro Brazil.

O trabalho intitulado "**OUVIR, TRADUZIR E TRANSFORMAR. O PAPEL DAS OUVIDORIAS EM AMBIENTES REGULATÓRIOS**" foi apresentado na modalidade de Pôster e objetiva a exposição sobre quão representativa configura-se a atuação das Ouvidorias em ambientes regulatórios, sua aplicação como instrumento de aprimoramento de gestão, transparência e controle social aplicáveis no âmbito dos Planos Municipais de Saneamento Básico e sobre como contribuem para a melhoria da qualidade de vida e dignidade da sociedade.

Elaboração, distribuição e informações:

Ouvidoria-ARSAE-MG

Rodovia Prefeito Américo Gianetti, s/nº -Serra Verde - Belo Horizonte / MG
Cidade Administrativa do Estado de Minas Gerais - CEP - Belo Horizonte - MG
Telefones: (31) 3915-8113 / 8114 / 8115 / 8124 / 8125 / 0800 031 92 93
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.