Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Janeiro de 2014

AGÊNCIA REGULADORA
ÁGUA E ESGOTO
ARSAE - MG

Ouvidoria

ARSAE-MG

"A Ouvidoria não determina, sugere."

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

Bruno Ferrari
Cristiane Saraiva
Graziana Ramos
Estagiários

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 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

Sumário

1.1 Introdução 6
2.1 Classificação das demandas 7
2.1.1 Natureza da demanda 7
2.1.2 Canal de atendimento 8
2.1.3 Detalhamento das Manifestações 9
2.1.4 Demandas por Prestadora de Serviço 11
2.1.5 Distribuição Geográfica 12
2.1.6 Prazos e Processos 13
3.1 Conclusão 15

1.1 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.

Até agosto foram registradas demandas sem número de protocolo registrado junto à Prestadora. A partir de setembro de 2013, a Ouvidoria da ARSAE-MG, para iniciar um processo de apuração e registrar uma **Reclamação**, certifica-se de que a solicitação já foi levada à Ouvidoria do prestador, mediante número de protocolo de atendimento, sendo este o momento em que a Ouvidoria da ARSAE-MG registra a ocorrência.

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

2.1 Classificação das demandas

2.1.1 Natureza da demanda

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.

A partir de setembro de 2013, a Ouvidoria da ARSAE-MG, para iniciar um processo de apuração e registrar uma **reclamação**, certifica-se de que a solicitação já foi levada à Ouvidoria do prestador, mediante número de protocolo de atendimento, sendo este o momento em que a Ouvidoria da ARSAE-MG registra a ocorrência.

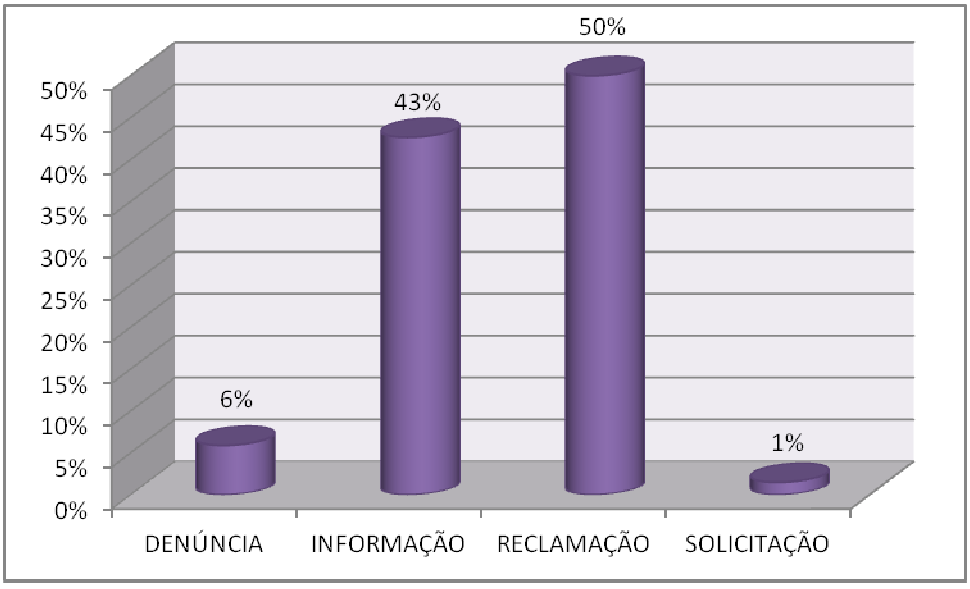

Gráfico 1 – Manifestações por Natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
DENÚNCIA	4
INFORMAÇÃO	29
RECLAMAÇÃO	34
SOLICITAÇÃO	1
TOTAL	**68**

Tabela 1 – Manifestações por Natureza – valores absolutos.

2.1.2 Canal de atendimento

As demandas apresentadas à Ouvidoria da ARSAE-MG foram, em sua maioria, registradas pelos atendimentos via sistema telefônico gratuito. Em segundo lugar figuram os atendimentos prestados por meio dos canais eletrônicos (formulário disponível em sítio institucional e e-mail setorial).

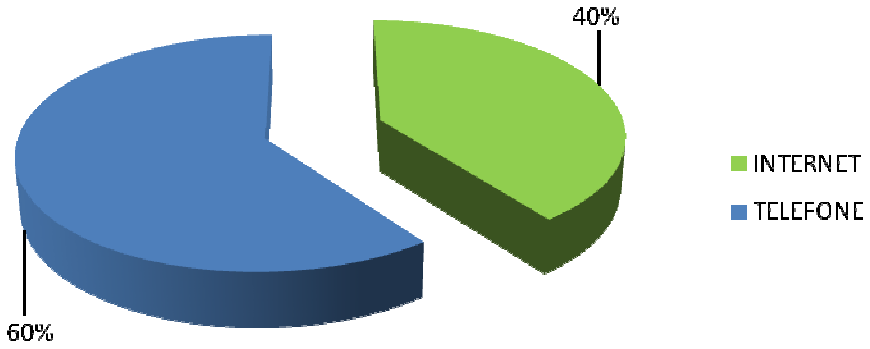

Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL DE ATENDIMENTO	QTDE.
INTERNET	27
TELEFONIA 0800	41
TOTAL	**68**

Tabela 2 – Manifestações por canal de Atendimento – valores absolutos.

2.1.3 Detalhamento das Manifestações

Para que se tenha um panorama mais adequado 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 temas que apresentam maior detalhamento sobre as demandas apresentadas à Ouvidoria da ARSAE-MG no período.

Atendimento insatisfatório

Entende-se como atendimento insatisfatório, a manifestação onde é explicitado o descontentamento com o atendimento da Prestadora em suas diversas áreas (Agência de Atendimento, Tele atendimento, Equipes técnicas e Ouvidoria).

Atendimento

O atendimento é atrelado à Natureza **INFORMAÇÃO** e deve ser assim classificado quando o cerne do atendimento forem questões referentes às instâncias de atendimento do Prestador (Tele atendimento, presencial, via meios eletrônicos, Ouvidoria) tais como número de contato, endereço de agências, sobre qual canal de atendimento procurar para obter determinado serviço. São também os atendimentos nos quais se identifica que o usuário intencionava o contato direto com a Prestadora;

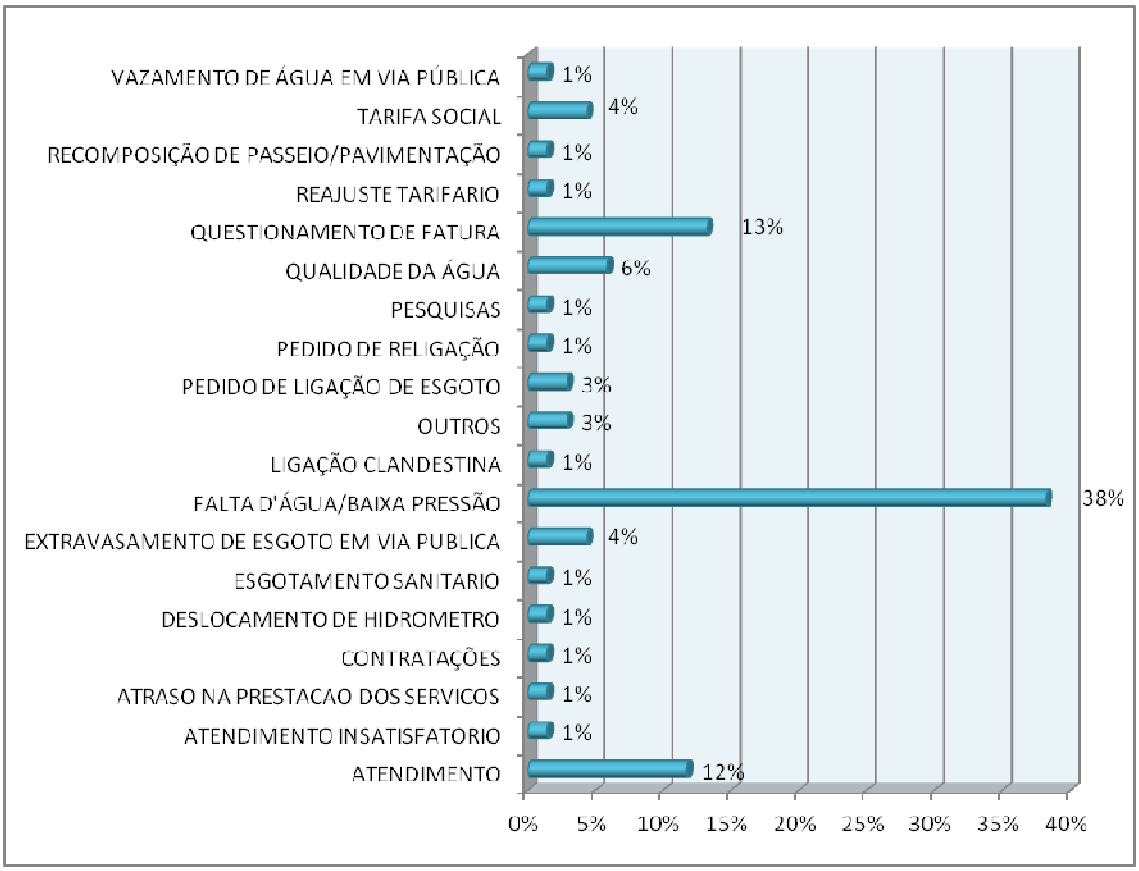

Gráfico 3 – Manifestações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO MANIFESTAÇÃO	QTDE.
ATENDIMENTO	8
ATENDIMENTO INSATISFATORIO	1
ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	1
CONTRATAÇÕES	1
DESLOCAMENTO DE HIDRÔMETRO	1
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA	3
FALTA DE ÁGUA/BAIXA PRESSAO	26
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1
OUTROS	2
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	2
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	1
PESQUISAS	1
QUALIDADE DA ÁGUA	4
QUESTIONAMENTO DE FATURA	9
REAJUSTE TARIFÁRIO	1
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	1
TARIFA SOCIAL	3
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	1
TOTAL	**68**

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.

2.1.4 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 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.

Destacamos a participação de usuários da **COPASA-MG** que representam um percentual de **87%** de todas as demandas da Ouvidoria da **ARSAE-MG**. O detalhamento das demandas apresentadas será tratado separadamente.

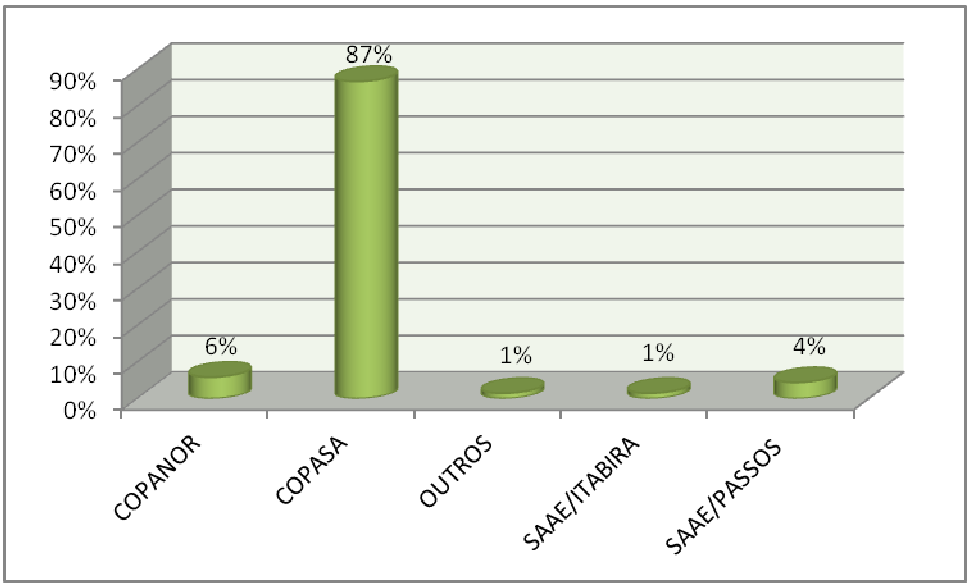

Gráfico 4 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
COPANOR	4
COPASA	59
OUTROS	1
SAAE/ITABIRA	1
SAAE/PASSOS	3
TOTAL	**68**

Tabela 4 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.1.5 Distribuição Geográfica

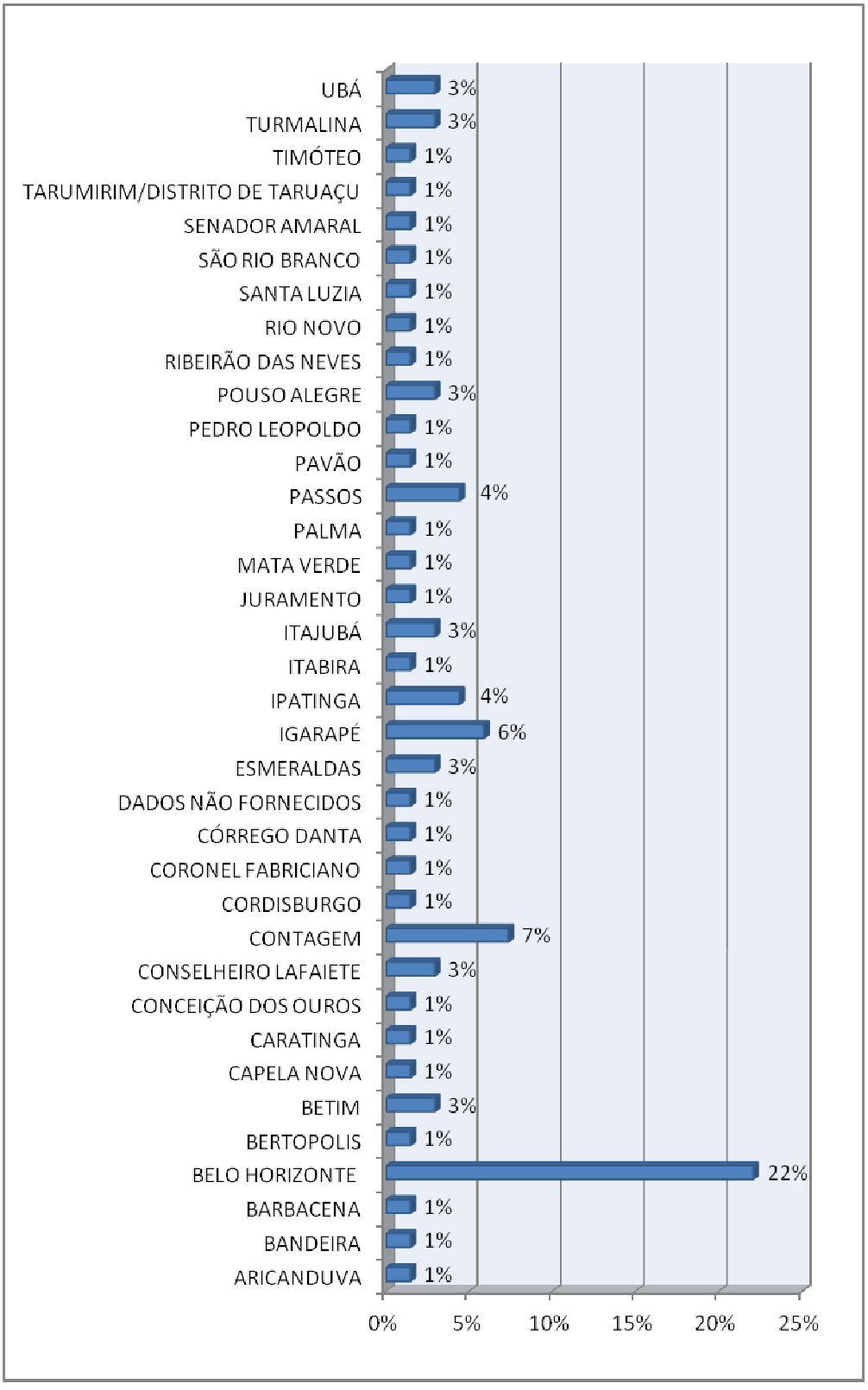

Gráfico 5 – Manifestações por municípios – valores percentuais.

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
ARICANDUVA	1	ITABIRA	1
BANDEIRA	1	ITAJUBÁ	2
BARBACENA	1	JURAMENTO	1
BELO HORIZONTE	15	MATA VERDE	1
BERTÓPOLIS	1	PALMA	1
BETIM	2	PASSOS	3
CAPELA NOVA	1	PAVÃO	1
CARATINGA	1	PEDRO LEOPOLDO	1
CONCEIÇÃO DOS OUROS	1	POUSO ALEGRE	2
CONSELHEIRO LAFAIETE	2	RIBEIRÃO DAS NEVES	1
CONTAGEM	5	RIO NOVO	1
CORDISBURGO	1	SANTA LUZIA	1
CORONEL FABRICIANO	1	SÃO RIO BRANCO*	1
CÓRREGO DANTA	1	SENADOR AMARAL	1
DADOS NÃO FORNECIDOS	1	TARUMIRIM	1
ESMERALDAS	2	TIMÓTEO	1
IGARAPÉ	4	TURMALINA	2
IPATINGA	3	UBÁ	2
TOTAL	**68**		

Tabela 5 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

2.1.6 Prazos e Processos

A grande maioria das demandas pode ser solucionada imediatamente, entretanto, para algumas manifestações de descontentamento, foram gerados processos de análise. Estes, em função da necessidade de tramitação interna e junto às Concessionárias, demandam mais tempo para a sua solução.

Foram abertos 6 processos, do qual 3 se encontram em aberto, pela Ouvidoria da Agência no mês de janeiro sendo resolvidos em média em 7,6 dias.

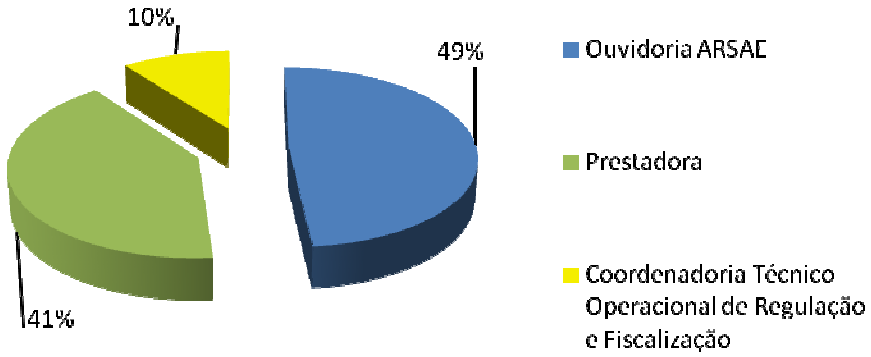

Gráfico 6 – Tempo de conclusão de processos – valores percentuais.

3.1 Conclusão

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 50%** das manifestações**, 43%** como **informação** e **6%** como **denúncias**. No mês de dezembro de 2013 foi registrado um total de **36%** de **informações** e **59%** representavam as **reclamações.** O detalhamento das **reclamações** demonstra que a maioria das demandas trata de problemas relacionados à **falta d'água ou baixa pressão (71%),** seguida do **questionamento de fatura (6%), qualidade da água (6%), e pedido de ligação de esgoto (6%)**, representando **18%** das demandas registradas.

Nos canais de atendimento tivemos um maior número de demandas recebidas via canal telefônico gratuito como principal meio de comunicação do usuário com a Ouvidoria com **60%** e o atendimento com o canal eletrônico via internet **40%**.

Foi observado que **15%** das demandas relacionadas à **falta d'água ou baixa pressão** no referido mês foram originadas do município de Igarapé. Uma equipe técnica foi enviada ao local para aferição sendo constatado problema de baixa pressão na rede dentre outras não conformidades. Uma resposta da prestadora é aguardada sobre o relatório de fiscalização ocorrido no município e que fora repassado a concessionária no final do ano passado.

Ainda se encontram em aberto 6 demandas recebidas por esta Ouvidoria no referente mês.

Fatos notáveis

Foi publicada pela Agência a Resolução 040/2013 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.

No mês de janeiro houve um significativo aumento no número de manifestantes que entraram em contato telefônico com a Ouvidoria sem que antes tenham contatadas as primeiras instâncias de atendimento da prestadora (agências de atendimento, tele atendimento, atendimento eletrônico e quaisquer outros que a prestadora disponha).
Neste primeiro momento observamos que os usuários entraram em contato com a intenção de solicitar serviços que deveriam ser requeridos junto às primeiras instâncias de atendimento das prestadoras, muitos acreditando que os atendimentos telefônicos continuam sendo tarifados. Até 2011, o serviço de atendimento telefônico da COPASA limitava-se a poucos municípios e era o usuário quem pagava a ligação. A ARSAE-MG estabeleceu a obrigatoriedade de a COPASA possuir, em toda sua área de atuação, atendimento telefônico gratuito aos usuários durante 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

Devido à falta de conhecimento do usuário sobre o papel da agência e o modo de funcionamento do atendimento desta Ouvidoria recebemos um numero crescente destas solicitações.

EQUIPE DE OUVIDORIA