Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Janeiro de 2015

Equipe da Ouvidoria

Aguinaldo Campos da Costa
Ouvidor

Grupo de Trabalho

Evandro Brazil
Assessor da Ouvidoria

Magnus Gusman
Analista da Ouvidoria

Diana Saliba
Katherynne Rodrigues
Nathália Silveira
Gestoras de Regulação

Aline Souza
Assistente de Ouvidoria

José Cordeiro
Pedro Costa
Estagiários

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 4
2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS 5
2.1 Natureza das demandas 5
2.2 Canal de atendimento 6
2.3 Detalhamento das manifestações 7
2.5 Demandas por prestadora de serviço 9
2.6 Distribuição geográfica 10
2.7 Acolhimento das demandas 11
3 CONCLUSÃO 13
ANEXO - ASSINATURAS AUTORIZADAS 14

1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento estratégico de gestão cada vez mais valioso. É um mecanismo de impacto social amplo e significativo, pois o cidadão passa a fornecer informações quanto às condições da prestação dos serviços, a apontar falhas, a identificar necessidades, a propor alternativas, além de validar as boas práticas implementadas pela instituição.

É uma fonte de oportunidades, que permite à instituição identificar pontos de estrangulamento da atuação dos serviços regulados, tais como procedimentos inadequados, corrigindo-os a fim de que os serviços sejam aperfeiçoados.

O presente trabalho apresenta os resultados obtidos pela Ouvidoria da **ARSAE-MG** no mês de **janeiro de 2015**.

2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

2.1 Natureza das demandas

Reclamação – Relaciona-se com toda manifestação de protesto ou descontentamento sobre a prestação de serviços, decorrente de ação e/ou omissão do prestador e a existência ou não de norma reguladora aplicável.

Consulta – Toda manifestação em que o usuário necessite de orientação para resolver um problema junto à prestadora.

Denúncia – A denúncia relaciona-se com toda solicitação que objetive resolver um problema cuja solução poderá ou não apresentar benefício direto ao solicitante.

Sugestão – Toda manifestação que o usuário proponha uma ação considerada útil nas melhorias dos serviços públicos prestados.

Solicitação – Toda manifestação que, ainda que não indique insatisfação necessariamente, conterá um requerimento de atendimento ou acesso a informação das ações da prestadora.

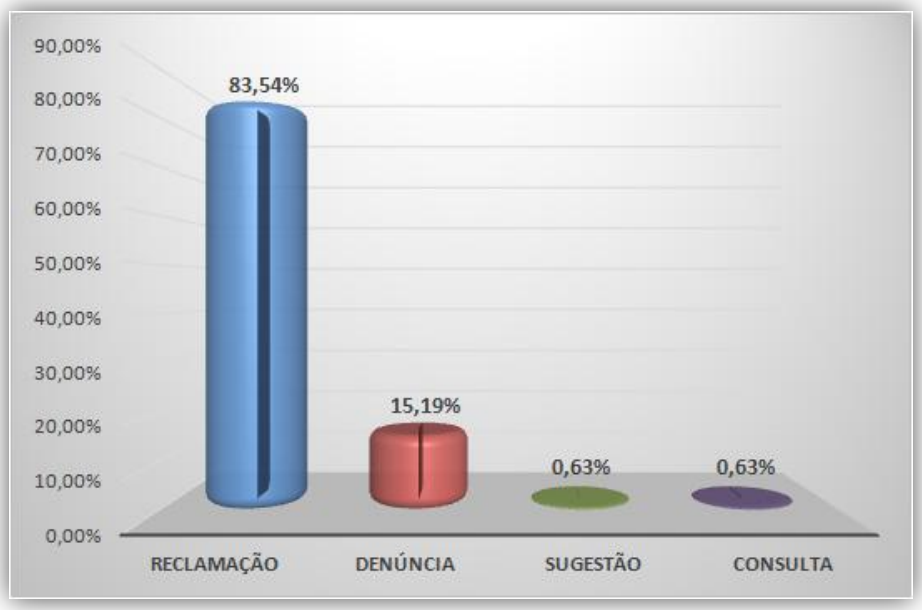


Gráfico 1 – Manifestações por natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
RECLAMAÇÃO	132
DENÚNCIA	24
SUGESTÃO	1
CONSULTA	1
TOTAL	**158**

Tabela 1 – Manifestações por natureza – valores absolutos.

2.2 Canal de atendimento

A Ouvidoria disponibiliza várias formas de contato entre a ARSAE e a sociedade: formulário eletrônico, e-mail, Central de Atendimento Telefônico, carta, TAG (Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública), e ofício.

A forma mais utilizada pelo público no mês de janeiro foi o telefônico gratuito, totalizando um percentual de **83,55%** do total de demandas apresentadas.

Foi considerável também a quantidade de e-mails recebidos, **15,82%.** Já o TAG forneceu apenas **0,63%** das demandas.

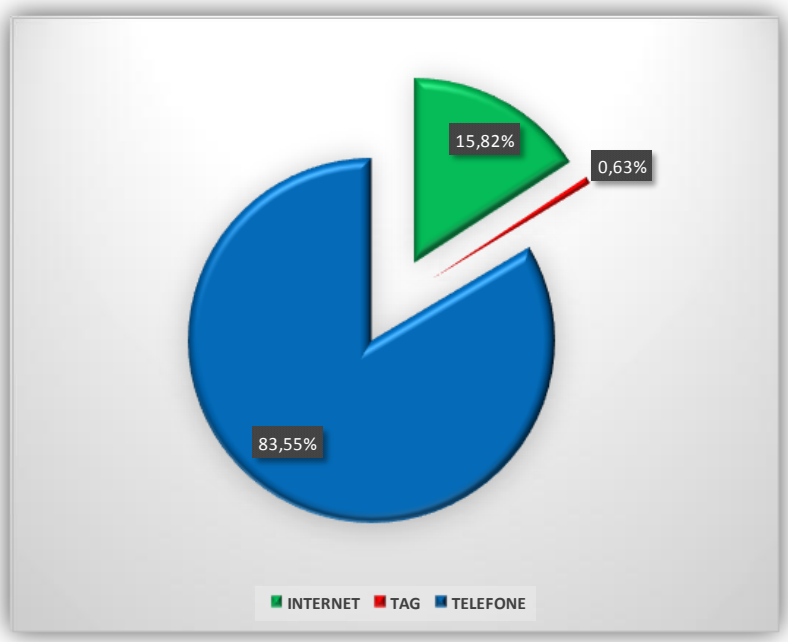


Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL	QTDE.
TELEFONE	132
INTERNET	25
TAG	1
TOTAL	**158**

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

2.3 Detalhamento das manifestações

No mês anterior (dezembro/2014) a ouvidoria acolheu 140 demandas, e neste mês esse número teve um acréscimo de 12%. Para melhor visualização foram excluídas do gráfico as demandas que representaram menos de 1% do total, contudo elas estão relacionadas na tabela 3.

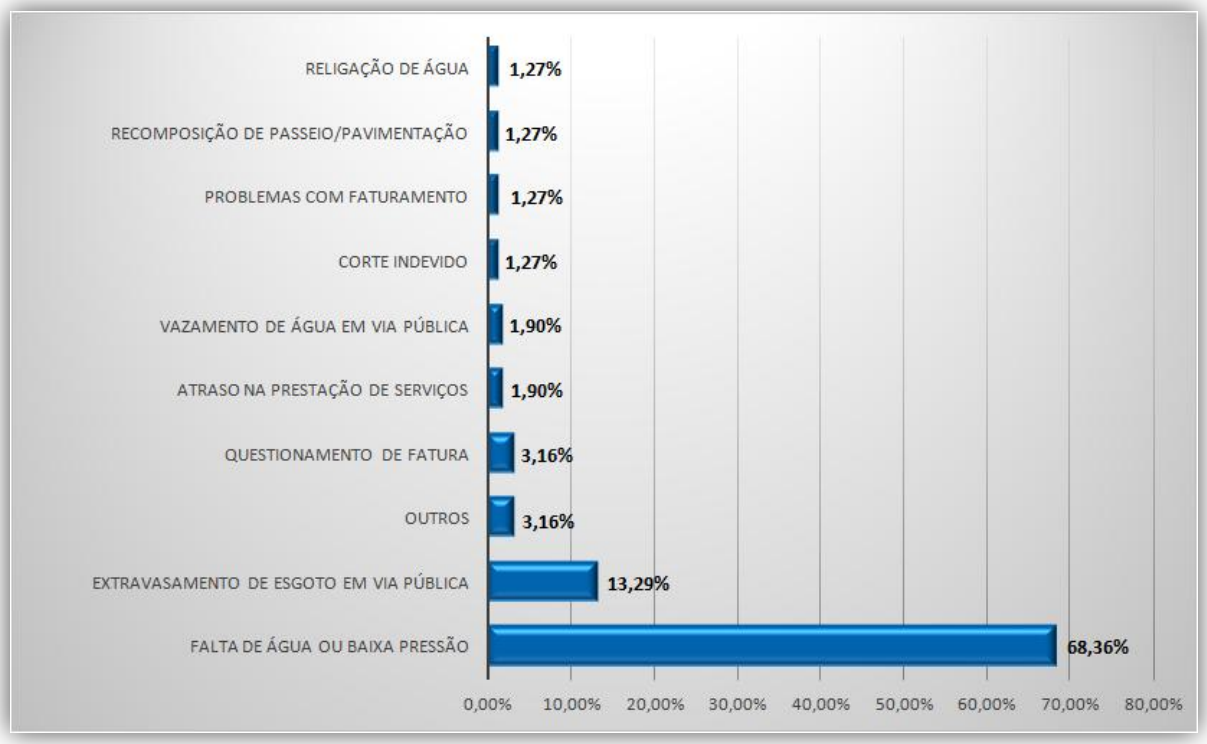


Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QTDE.
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	3
CORTE INDEVIDO	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	21
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	108
FATURAMENTO	1
OUTROS	5
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	1
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	1
PROBLEMAS COM FATURAMENTO	2
QUESTIONAMENTO DE FATURA	5
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	3
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	2
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	3
TOTAL	**158**

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.

2.4 Detalhamento das reclamações

Das 158 demandas registradas pela Ouvidoria, **83,54%** foram classificadas como reclamações.

Quanto aos serviços sujeitos à regulação da agência, a **"falta de água ou baixa pressão"** e o **"questionamento de fatura"** foram os problemas mais reclamados pelos usuários, com **85,61%** do total. Para melhor visualização foram excluídas do gráfico as demandas que representaram menos de 1% do total, contudo elas estão relacionadas na tabela 4.

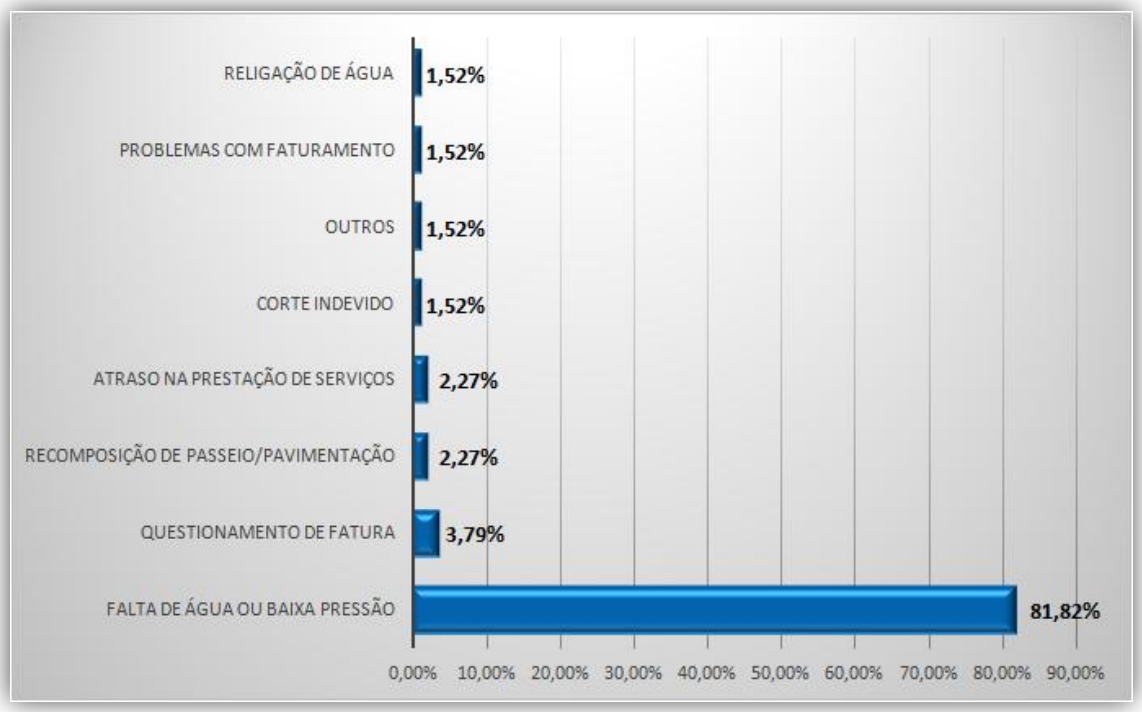


Gráfico 4 – Reclamações por detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES	QTDE.
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	3
CORTE INDEVIDO	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	1
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	108
FATURAMENTO	1
OUTROS	2
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	1
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	1
PROBLEMAS COM FATURAMENTO	2
QUESTIONAMENTO DE FATURA	5
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	3
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	2
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	1
TOTAL	**132**

Tabela 4 – Reclamações por detalhamento – valores absolutos.

2.5 Demandas por prestadora de serviço

Concessionárias reguladas:

COPASA COPANOR CESAMA

SAAE-ITABIRA SAAE-PASSOS SAE-ITUITABA

O gráfico 5 apresenta o percentual de demandas recebidas por prestadora de serviço. É interessante observar que **89,24%** das demandas estão concentradas na COPASA. Esse fato se justifica por ser a COPASA a prestadora com o maior número de contratos em Minas Gerais.

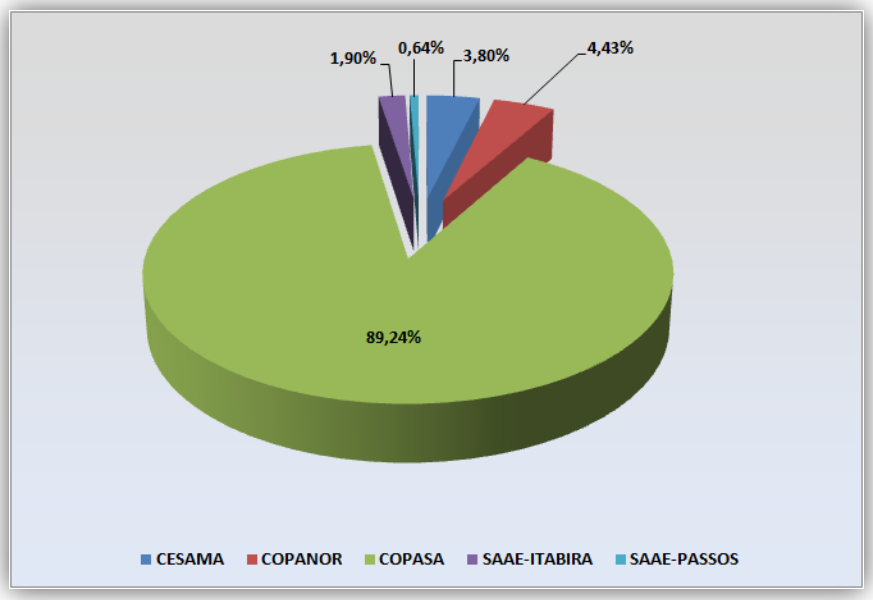


Gráfico 5 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
COPASA	141
COPANOR	7
SAAE-ITABIRA	3
CESAMA	6
SAAE-PASSOS	1
TOTAL	**158**

Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.6 Distribuição geográfica

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
ALÉM PARAÍBA	1	MONTES CLAROS	1
ALFENAS	1	NOVA LIMA	3
ALPERCATA	1	NOVO ORIENTE DE MINAS	1
BARBACENA	4	NOVO ORIENTE	1
BELO HORIZONTE	19	PATOS DE MINAS	2
BETIM	1	POUSO ALEGRE	5
BICAS	1	PRUDENTE DE MORAES	2
CABO VERDE	1	RESPLENDOR	1
CAMPANHA	1	RIBEIRÃO DAS NEVES	10
CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	2	SABARÁ	2
CONFINS	1	SANTA LUZIA	1
CONTAGEM	4	SANTANA DO DESERTO	1
CORONEL FABRICIANO	1	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	3
CRUZILIA	1	SÃO JOAQUIM DE BICAS	2
DESEMBARGADOR	1	SÃO JOSÉ DA LAPA	1
DIAMANTINA	2	SÃO MIGUEL DO ANTA	1
DIVINÓPOLIS	1	TEÓFILO OTONI	3
ESMERALDAS	4	TIMÓTEO	1
ESPERA FELIZ	1	UBÁ	16
EXTREMA	3	VARGINHA	4
FARIA LEMOS	1	VESPASIANO	2
IBIRITÉ	5	VISCONDE DO RIO BRANCO	7
INHAI	2	PIRANGUÇU	1
IPATINGA	1	PEDRO LEOPOLDO	1
ITABIRA	3	SANTANA DO PARAÍSO	1
ITAJUBÁ	3	LAGOA SANTA	1
ITAOBIM	2	SÃO GOTARDO	1
ITAPECERICA	2	PASSOS	1
JUIZ DE FORA	6	IPABA	1
MAR DE ESPANHA	1	SÃO JOÃO NEPOMUCENO	1
MÁRIO CAMPOS	1	SANTOS DUMONT	1
MINAS NOVAS	1	**TOTAL**	**158**

Tabela 6 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

2.7 Acolhimento das demandas

Além da recepção e acolhimento das demandas, a Ouvidoria também trabalha na organização, registro, armazenamento e encaminhamento de demandas e respectivas respostas. Nem todas as ligações que são atendidas na Ouvidoria geram demandas. Na maioria das vezes o usuário liga querendo uma informação, ou por desconhecer que a ARSAE é a 3ª instância e, portanto, ele deveria passar primeiramente pelo tele atendimento e Ouvidoria de sua prestadora.

A Ouvidoria da ARSAE conta atualmente com três teleatendentes e uma supervisora de atendimento, responsável pela chamada Caixa de Entrada. Os atendentes são orientados a registrar os seguintes dados dos usuários que buscam informações: nome, cidade, prestadora, telefone e o tipo de informação.

No mês de janeiro, foram registrados **480 pedidos de informação**. As cidades com maiores números de pedido de informação foram, Belo Horizonte, Juiz de Fora e Ubá, com 36, 29 e 29 registros respectivamente.

Conforme evidenciado no gráfico 7, os usuários da COPASA foram responsáveis por 91,46% das ligações.



Gráfico 7 - Ligações por prestadora – valores percentuais.

O gráfico 8 demonstra o que foi tratado pela Ouvidoria dessa Agência e o que foi destinado diretamente ao prestador de serviço, sendo registrado apenas como pedido de informação.



Gráfico 8- Destinos das demandas acolhidas na ouvidoria – valores percentuais.

Cerca de 25% (158) do total registrado no sistema da Ouvidoria da ARSAE foram direcionados para os analistas, sendo acolhidas com número de protocolo e seguindo os trâmites internos visando fornecer a solução aos usuários. Os outros 75% (480) foram registradas como informação e encerradas no mesmo instante.

3 CONCLUSÃO

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 83,54%** das manifestações e **15,19%** como **denúncia.**

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (**158**) foram resolvidas em média em **3,66 dias,** contabilizadas da data do contato dos usuários até a resposta final emitida.

Das **158** manifestações, **93,67% (148)** foram encerradas, restando ainda em processo de análise 10 demandas.

EQUIPE DE OUVIDORIA

ANEXO - ASSINATURAS AUTORIZADAS

CARGO	NOME	ASSINATURA
Ouvidor	Aguinaldo Campos	
Assessor da Ouvidoria	Evandro Brazil	
Gestora de Regulação	Diana Manrique Saliba	
Gestora de Regulação	Katherynne Rodrigues	
Assistente de Ouvidoria	Aline Souza	
Estagiário	José Cordeiro	
Estagiário	Pedro Costa	