Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Fevereiro 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
Gestoras de Regulação

Aline Souza
Assistente de Ouvidoria

José Cordeiro
Pedro Costa
Priscilla Duarte
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 8
2.6 Distribuição geográfica 9
2.7 Acolhimento das demandas 10
3 CONCLUSÃO 11
ANEXO - ASSINATURAS AUTORIZADAS 12

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 **fevereiro 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.

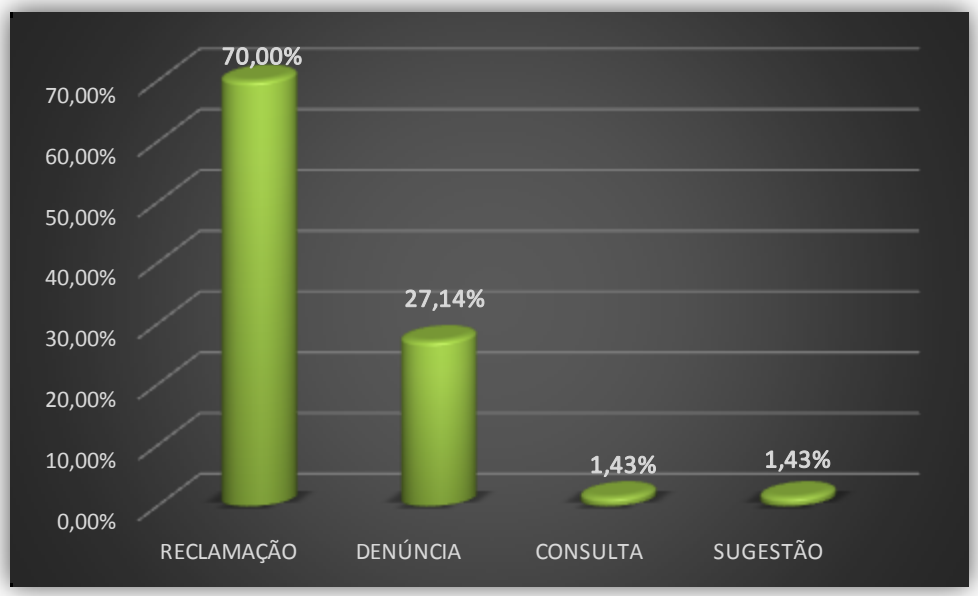


Gráfico 1 – Manifestações por natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
RECLAMAÇÃO	49
DENÚNCIA	19
SUGESTÃO	1
CONSULTA	1
TOTAL	**70**

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 fevereiro foi para contato foi a internet. Esse contato que pode ser feito através do formulário do site, ou por envio de e-mail diretamente a Ouvidoria, totalizou um percentual de **52,86%** das demandas apresentadas.

Foi considerável também a quantidade de demandas recebidas via atendimento telefônico, **45,71%.** Já o TAG forneceu apenas **1,43%** das demandas.

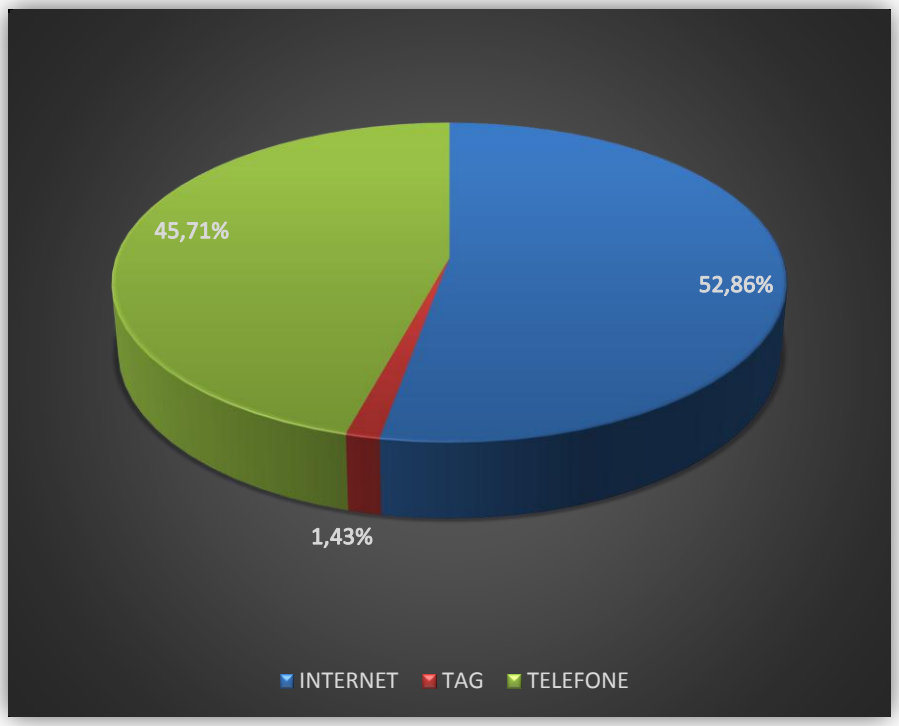


Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL	QTDE.
INTERNET	37
TELEFONE	32
TAG	1
TOTAL	**70**

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

2.3 Detalhamento das manifestações

No mês anterior (janeiro/2015) a ouvidoria acolheu 140 demandas. Em fevereiro foram registradas 70 demandas.

O número de demandas acolhidas em fevereiro apresentou queda, devido a uma mudança de postura adotada em relação à falta de água ou baixa pressão. Com a situação da crise hídrica os usuários estavam acionando a ARSAE-MG em 1ª instância, antes mesmo de entrar em contato com o prestador e/ou sem esperar o prazo devido. Dessa forma, foi acordado que, a partir de fevereiro, a Ouvidoria da ARSAE-MG só iria tramitar como demanda os casos em o que o usuário apresentasse o número do primeiro atendimento no prestador, evitando a duplicidade de informações. As outras interações são registradas como pedido de informação e os manifestantes estão sendo orientados sobre a forma correta de proceder.

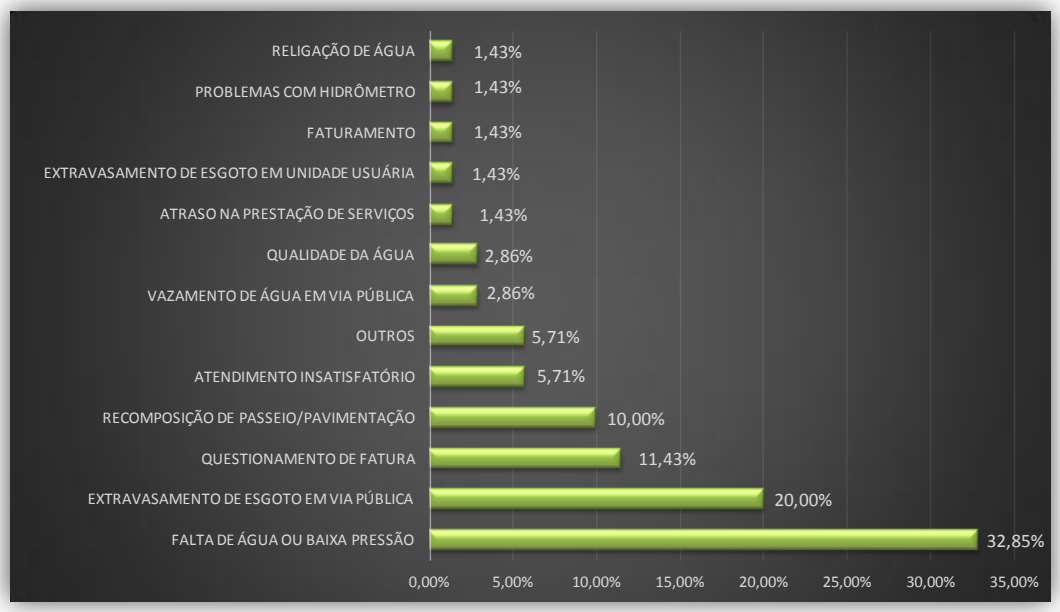


Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QTDE.
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	4
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	14
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	23
FATURAMENTO	1
OUTROS	4
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	1
QUALIDADE DA ÁGUA	2
QUESTIONAMENTO DE FATURA	8
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	7
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	2
TOTAL	**70**

Tabela 3 – Manifestações 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 **91,43%** 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	64
CESAMA	2
COPANOR	1
PRESTADORES NÃO REGULADOS	3
TOTAL	**70**

Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.6 Distribuição geográfica

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
BELO HORIZONTE	18	NOVA LIMA	2
BETIM	4	PARACATU	1
BICAS	1	PONTO DOS VOLANTES	1
BUENO BRANDÃO	1	POUSO ALEGRE	1
CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	1	RESPLENDOR	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	2	RIBEIRÃO DAS NEVES	2
CONTAGEM	6	SABARÁ	1
CORONEL FABRICIANO	1	SANTA LUZIA	2
DIVINÓPOLIS	1	SANTANA DO PARAÍSO	1
ESMERALDAS	1	SANTOS DUMONT	1
FRUTAL	1	SÃO DOMINGOS DO PRATA	1
IGARAPÉ	1	SÃO JOÃO DEL-REI	1
IPATINGA	2	SARZEDO	1
JUATUBA	1	TEÓFILO OTONI	2
JUIZ DE FORA	2	TIMÓTEO	1
LAGOA SANTA	2	UBÁ	2
MEDINA	1	VESPASIANO	1
NÃO INFORMADO	2	**TOTAL**	**70**

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 fevereiro, foram registrados **207 pedidos de informação**. As cidades com maiores números de pedido de informação foram, Belo Horizonte, Juiz de Fora e Ipatinga, com 19, 14 e 9 registros respectivamente.

Conforme evidenciado na tabela 7, os usuários da COPASA foram os maiores responsáveis pelas ligações, totalizando **92,00%** dos atendimentos.

PRESTADORA	QTDE.
COPASA	191
CESAMA	14
COPANOR	1
SAAE PASSOS	1
TOTAL	**207**

Tabela 7 - Ligações por prestadora – valores absolutos.

Os itens correspondentes aos 10 maiores detalhamentos estão listados na tabela 8. Por meio dela, evidencia-se que os pedidos de informação sobre como denunciar o vazamento de água foi responsável pelo maior número de ligações atendidas.

MANIFESTAÇÃO	QTDE.
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	30
PEDIDO DE RELIGAÇÃO DE ÁGUA	24
CONSULTA DO NÚMERO DE TELEFONE DA PRESTADORA	23
QUESTIONAMENTO DE FATURA	15
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	13
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	12
PROBLEMAS COM FATURAMENTO	10
PROBLEMAS COM O TELEFONE DA PRESTADORA	10
OUTROS	9
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	9

Tabela 8 – Detalhamento das manifestações – valores absolutos.

3 CONCLUSÃO

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 70%** das manifestações e **27,14%** como **denúncia.**

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (**70**) foram resolvidas em média em **4,23 dias,** contabilizadas da data do contato dos usuários até a resposta final emitida.

Das **70** manifestações, **92,86% (65)** foram encerradas, restando ainda em processo de análise 5 demandas.

EQUIPE DE OUVIDORIA

ANEXO - ASSINATURAS AUTORIZADAS

CARGO	NOME	ASSINATURA
Ouvidor	Aguinaldo Campos	
Analista	Magnus Gusman	
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	
Estagiária	Priscilla Duarte	