Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Março de 2014

Equipe da Ouvidoria

Aguinaldo Campos da Costa
Ouvidor

Grupo de Trabalho

Evandro Brazil
Analista da Ouvidoria

Magnus Gusman
Analista da Ouvidoria

Narjara Arantes
Assistente da Ouvidoria

Bruno Ferrari
Cristiane Saraiva
Graziana Ramos
Estagiários

Sumário

1.1 Introdução..... 4
2.1 Classificação das demandas..... 5
2.1.1 Natureza da demanda..... 5
2.1.2 Canal de atendimento..... 6
2.1.3 Detalhamento das Manifestações..... 7
2.1.4 Demandas por Prestadora de Serviço..... 8
2.1.5 Distribuição Geográfica..... 9
3.1 Conclusão..... 10

1.1 Introdução

A Ouvidoria consiste em um instrumento estratégico de gestão cada vez mais valioso. É um mecanismo de impacto social amplo e significativo, 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, visto que permite à instituição identificar pontos de estrangulamento da atuação, assim como procedimentos inadequados, corrigindo-os a fim de que os serviços sejam aperfeiçoados.

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

2.1 Classificação das demandas

2.1.1 Natureza da demanda

Reclamação – É considerada reclamação toda manifestação em que se proteste ou exprima descontentamento sobre a prestação de serviços, ação ou omissão da Prestadora.

Informação – É caracterizada como informação toda manifestação em que o usuário necessite de orientação para resolver um problema junto à prestadora.

Denuncia – Toda manifestação que o usuário exponha um fato em desacordo com as normas de prestação.

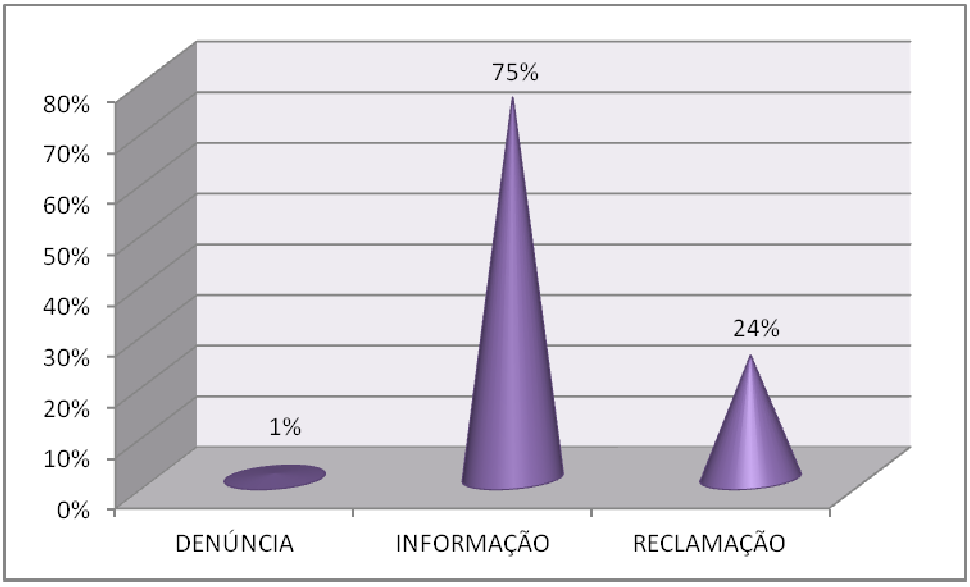

Gráfico 1 – Manifestações por Natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
DENÚNCIA	2
INFORMAÇÃO	162
RECLAMAÇÃO	52
TOTAL	**216**

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).

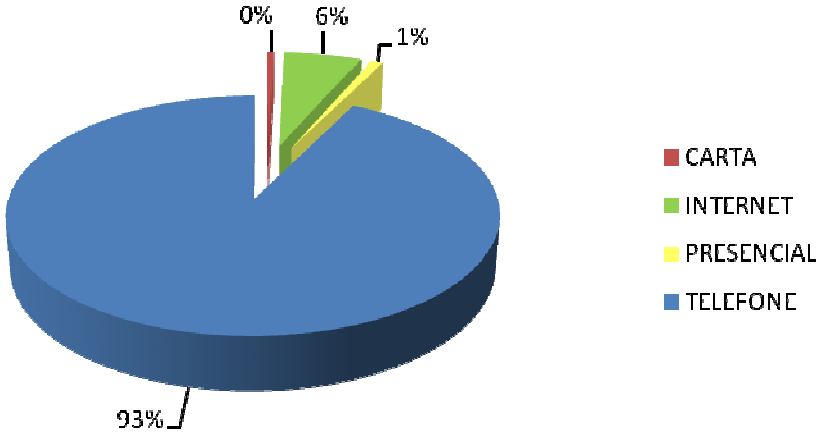

Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL DE ATENDIMENTO	QTDE.
CARTA	1
INTERNET	13
PRESENCIAL	2
TELEFONIA 0800	200
TOTAL	**216**

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

2.1.3 Detalhamento das Manifestações

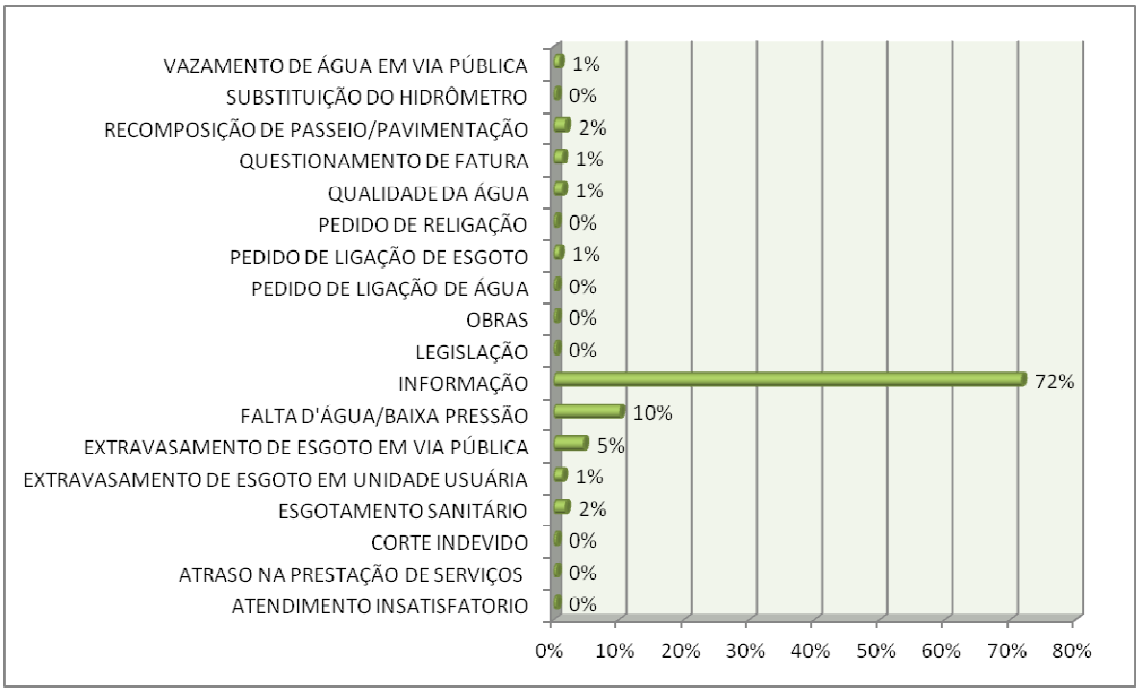

Gráfico 3 – Manifestações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO MANIFESTAÇÃO	QTDE.
ATENDIMENTO INSATISFATORIO	1
ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	1
CORTE INDEVIDO	1
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	4
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUARIA	3
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA	10
FALTA DE ÁGUA/BAIXA PRESSAO	22
INFORMAÇÃO	155
LEGISLAÇÃO	1
OBRAS	1
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	1
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	2
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	1
QUALIDADE DA ÁGUA	3
QUESTIONAMENTO DE FATURA	3
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	4
SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	2
TOTAL	**216**

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.

O detalhamento das **reclamações** demonstra que a maioria das demandas trata de problemas relacionados à **falta d'água ou baixa pressão (42%),** seguida do **extravasamento de esgoto em via pública (19%), recomposição de passeio ou pavimentação (8%)** e **esgotamento sanitário (8%).**

2.1.4 Demandas por Prestadora de Serviço

Concessionárias Reguladas:

CESAMA; COPASA-MG; COPANOR; SAAE/ITABIRA; SAAE/PASSOS.

Destacamos a participação de usuários da **COPASA-MG** que representam um percentual de **94%** de todas as demandas da Ouvidoria da **ARSAE-MG**.

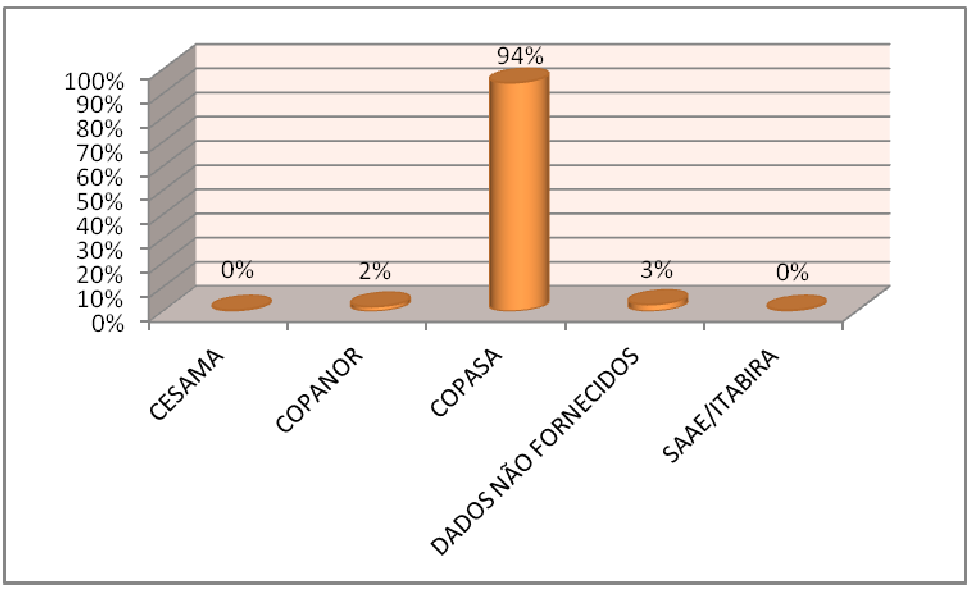

Gráfico 4 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
CESAMA	1
COPANOR	4
COPASA	204
DADOS NÃO FORNECIDOS	6
SAAE/ITABIRA	1
TOTAL	**216**

Tabela 4 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.1.5 Distribuição Geográfica

Foram atendidas um total de 216 demandas no mês de Março, enquanto no mês de Fevereiro foram recebidas 171.

20 cidades com maior número de demandas no referido mês:

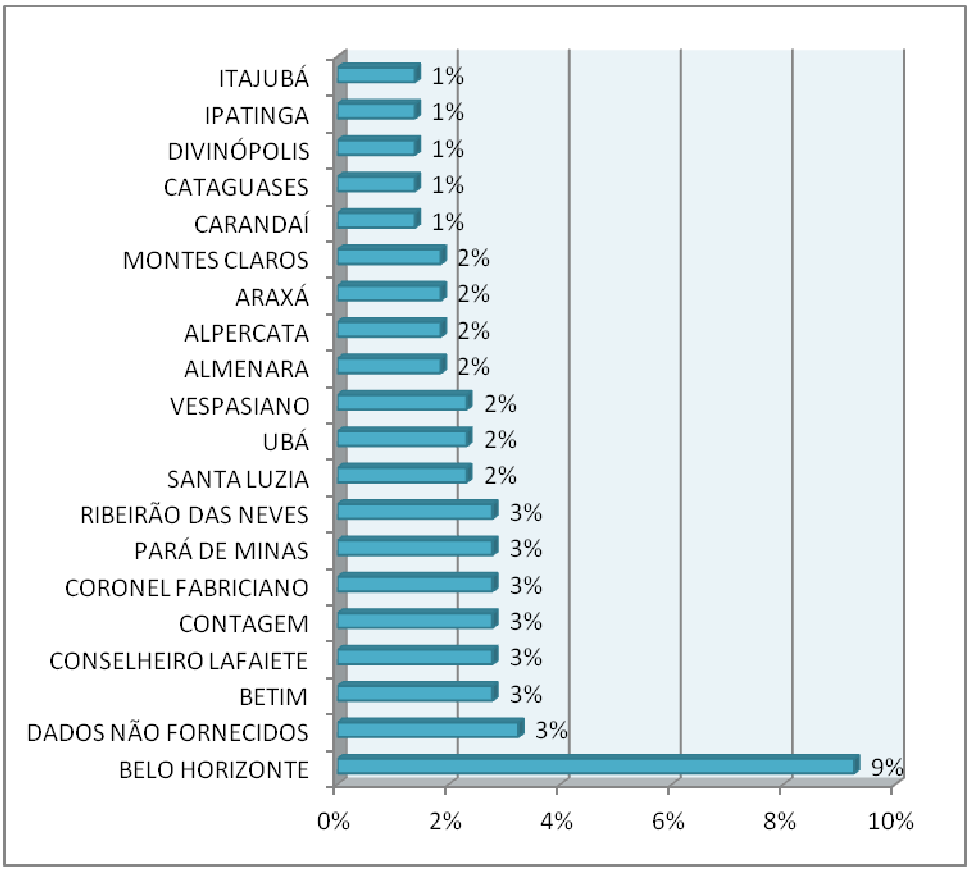

Gráfico 5 – Manifestações por municípios – valores percentuais.

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
BELO HORIZONTE	20	VESPASIANO	5
DADOS NÃO FORNECIDOS	7	ALMENARA	4
BETIM	6	ALPERCATA	4
CONSELHEIRO LAFAIETE	6	ARAXÁ	4
CONTAGEM	6	MONTES CLAROS	4
CORONEL FABRICIANO	6	CARANDAÍ	3
PARÁ DE MINAS	6	CATAGUASES	3
RIBEIRÃO DAS NEVES	6	DIVINÓPOLIS	3
SANTA LUZIA	5	IPATINGA	3
UBÁ	5	ITAJUBÁ	3

Tabela 5 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

3.1 Conclusão

Examinando o número total de demandas, registramos como **informação 75%** das manifestações**, 24%** como **reclamação** e **1%** como **denúncias**. No mês de fevereiro de 2014 foi registrado um total de **75%** de **informações** e **23%** representavam as **reclamações.**

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria no referente mês foram resolvidas em média de 5,3 dias, sendo todas já concluídas.

Não foram abertos processos administrativos por esta Ouvidoria no referente mês.

EQUIPE DE OUVIDORIA