Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Março de 2015

Equipe da Ouvidoria

Aguinaldo Campos da Costa
Ouvidor

Grupo de Trabalho

Evandro Brazil
Magnus Gusman
Analistas 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 **março 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.

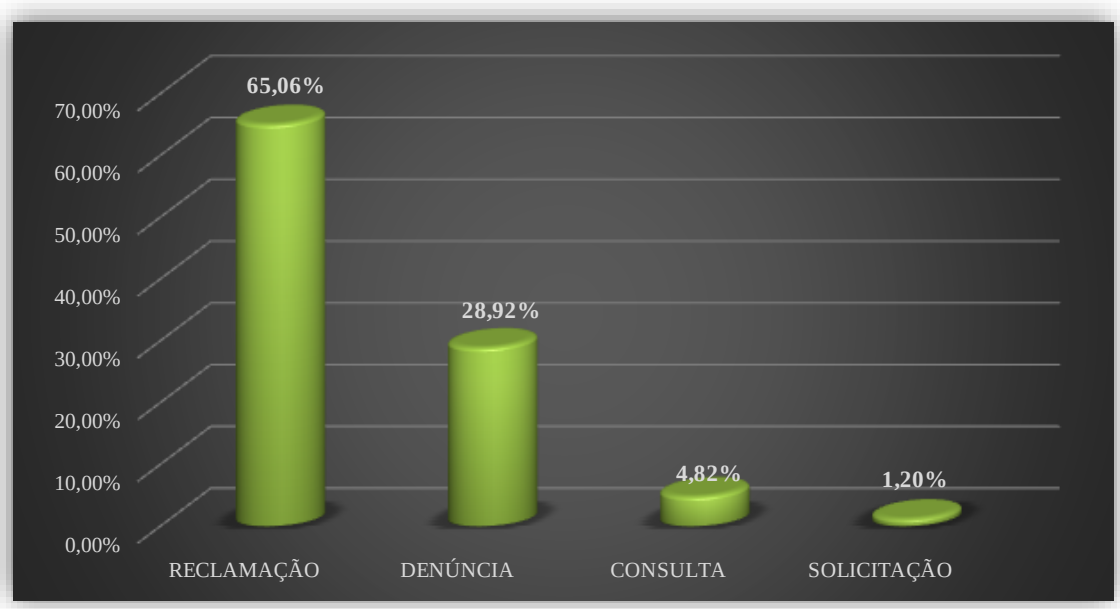


Gráfico 1 – Manifestações por natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
RECLAMAÇÃO	54
DENÚNCIA	24
CONSULTA	4
SOLICITAÇÃO	1
TOTAL	**83**

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 março foi o telefônico gratuito, totalizando um percentual de **67,47%** do total de demandas apresentadas. Foi considerável também a quantidade de demandas recebidas via formulário eletrônico no site e e-mail da ouvidoria, **31,33%.**

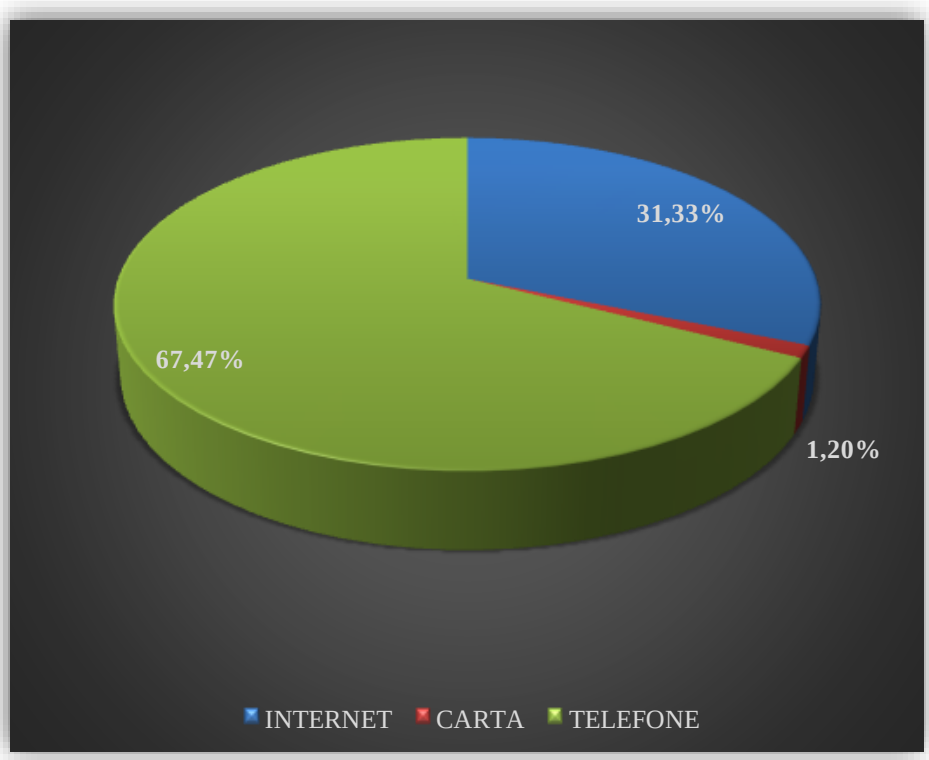


Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL	QTDE.
TELEFONE	56
INTERNET	26
CARTA	1
TOTAL	**83**

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

2.3 Detalhamento das manifestações

No mês anterior (fevereiro/2015) a ouvidoria acolheu 70 demandas. Em março foram registradas 83 demandas.

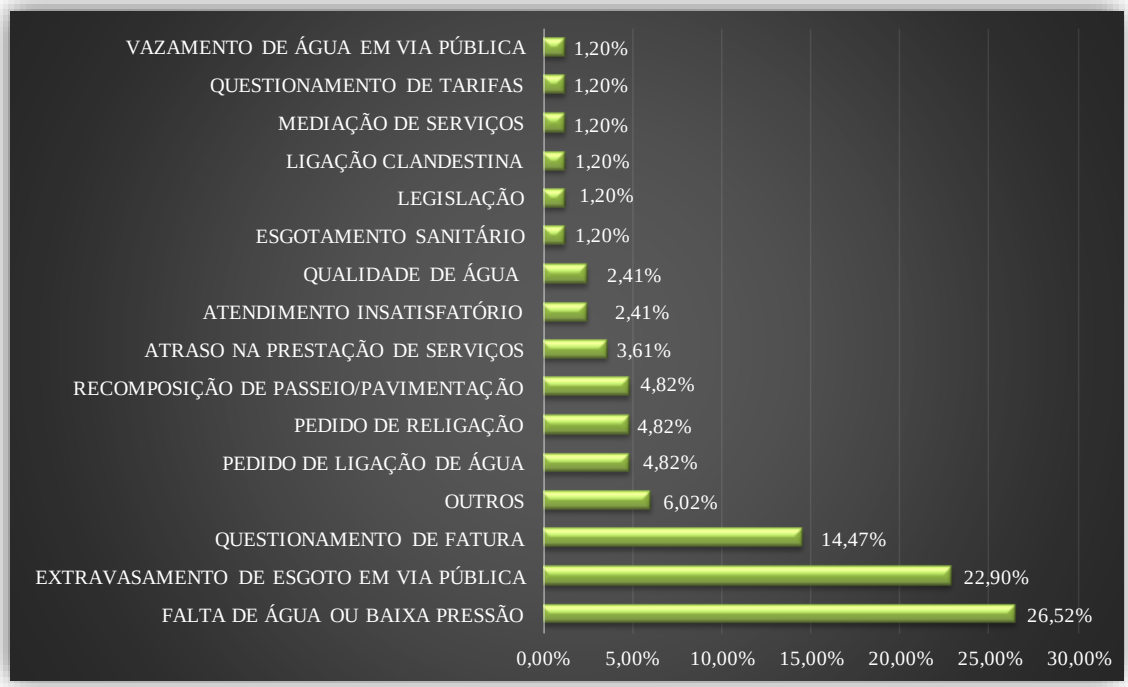


Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QTDE.
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	22
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	19
QUESTIONAMENTO DE FATURA	12
OUTROS	5
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	4
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	4
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	4
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	3
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	2
QUALIDADE DE ÁGUA	2
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	1
LEGISLAÇÃO	1
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1
MEDIAÇÃO DE SERVIÇOS	1
QUESTIONAMENTO DE TARIFAS	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	1
TOTAL	**83**

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 **80,72%** 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.

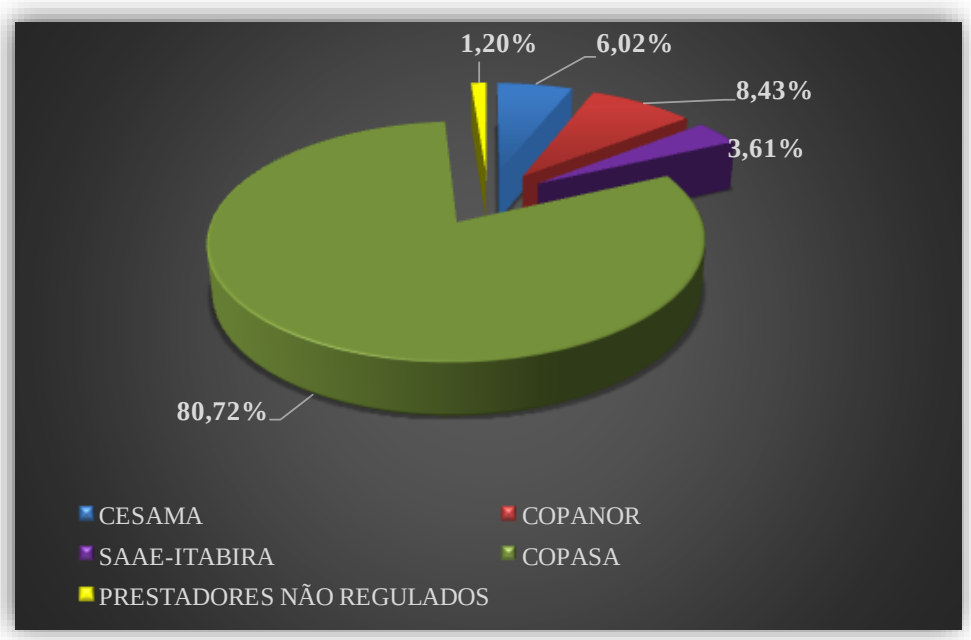


Gráfico 5 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
COPASA	67
COPANOR	7
CESAMA	5
SAAE-ITABIRA	3
PRESTADORES NÃO REGULADOS	1
TOTAL	**83**

Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.6 Distribuição geográfica

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
BELO HORIZONTE	18	ITAITAIUÇU	1
RIBEIRÃO DAS NEVES	9	ITAMARANDIBA	1
CONTAGEM	6	ITAOBIM	1
JUIZ DE FORA	5	JEQUITINHONHA	1
BETIM	3	JOÃO PINHEIRO	1
IPATINGA	3	LAGOA SANTA	1
ITABIRA	3	LEOPOLDINA	1
UBÁ	3	NIHIL	1
CARLOS CHAGAS	2	PEDRO LEOPOLDO	1
MATOZINHOS	2	POUSO ALEGRE	1
SABARÁ	2	SALINAS	1
ALÉM PARAÍBA	1	SANTA LUZIA	1
CATAGUASES	1	SÃO GONÇALO DO RIO PRETO	1
CORONEL FABRÍCIANO	1	SÃO JOSÉ DA LAPA	1
CURVELO	1	SÃO ROQUE DE MINAS	1
ESMERALDAS	1	SERRARIA	1
FLORESTAL	1	TEÓFILO OTONI	1
FRONTEIRA	1	TIMÓTEO	1
IBIRITÉ	1		
IGARAPÉ	1	**TOTAL**	**83**

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 março, foram registrados **395 pedidos de informação**. As cidades com maiores números de pedido de informação foram, Belo Horizonte, Juiz de Fora e Contagem, com 35, 18 e 15 registros respectivamente.

Conforme evidenciado na tabela 7, os usuários da COPASA foram os maiores responsáveis pelas ligações, totalizando **92,40%** dos atendimentos.

PRESTADORA	QTDE.
COPASA	365
CESAMA	17
COPANOR	13
TOTAL	395

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.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QTDE.
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	50
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	47
OUTROS	36
CONSULTA DO NÚMERO DE TELEFONE DA PRESTADORA	31
QUESTIONAMENTO DE FATURA	30
INFORMAÇÕES SOBRE DÉBITO NA CONTA	26
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	17
VAZAMENTO DE AGUA EM UNIDADE USUÁRIA	16
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	14
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	14

Tabela 8 – Detalhamento das manifestações – valores absolutos.

3 CONCLUSÃO

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 65,06%** das manifestações e **28,92%** como **denúncia.**

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (**83**) foram resolvidas em média em **4,67 dias,** contabilizadas da data do contato dos usuários até a resposta final emitida.

Das **83** manifestações, **90,36% (75)** foram encerradas, restando ainda em processo de análise 8 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	