Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Abril 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
2.1.3.1 Detalhamento das Reclamações 8
2.1.4 Demandas por Prestadora de Serviço 9
2.1.5 Distribuição Geográfica 10
3.1 Conclusão 11

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 abril.

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.

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

Elogio – Toda manifestação que o usuário exponha contentamento com o serviço prestado.

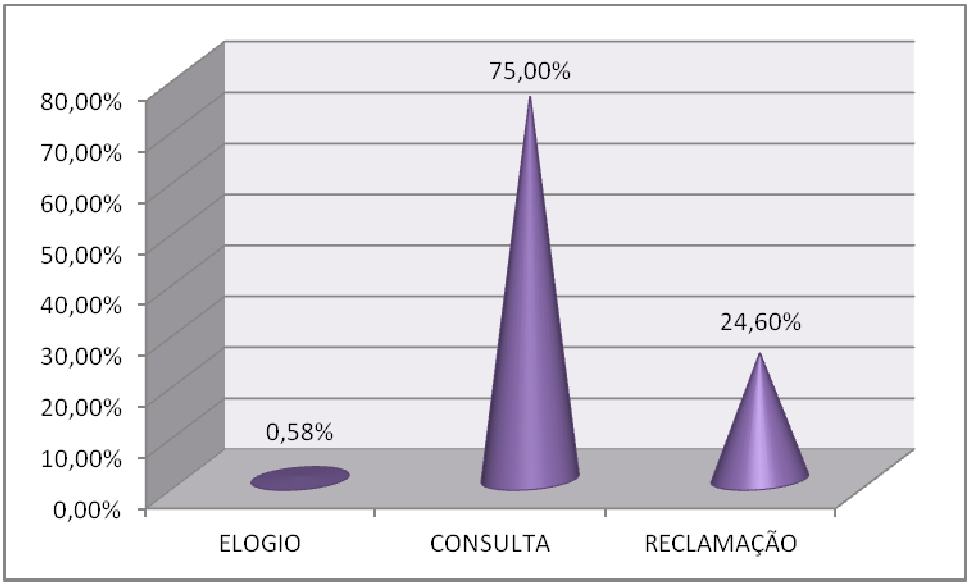

Gráfico 1 – Manifestações por Natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
CONSULTA	128
ELOGIO	1
RECLAMAÇÃO	42
TOTAL	**171**

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).

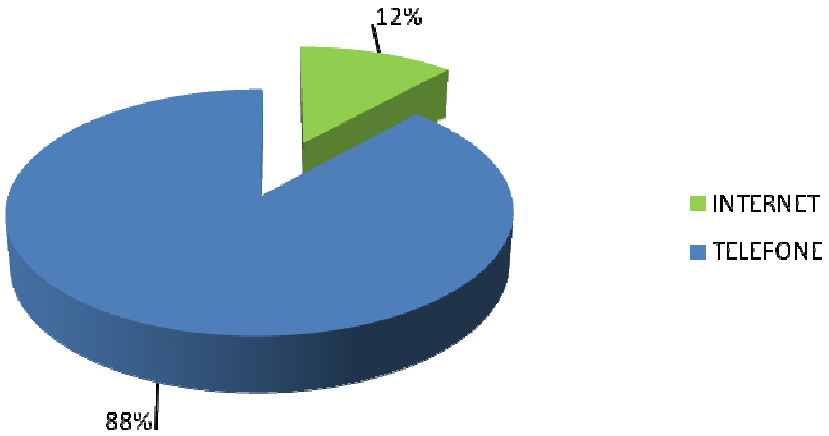

Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL DE ATENDIMENTO	QTDE.
INTERNET	20
TELEFONIA 0800	151
TOTAL	**171**

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

2.1.3 Detalhamento das Manifestações

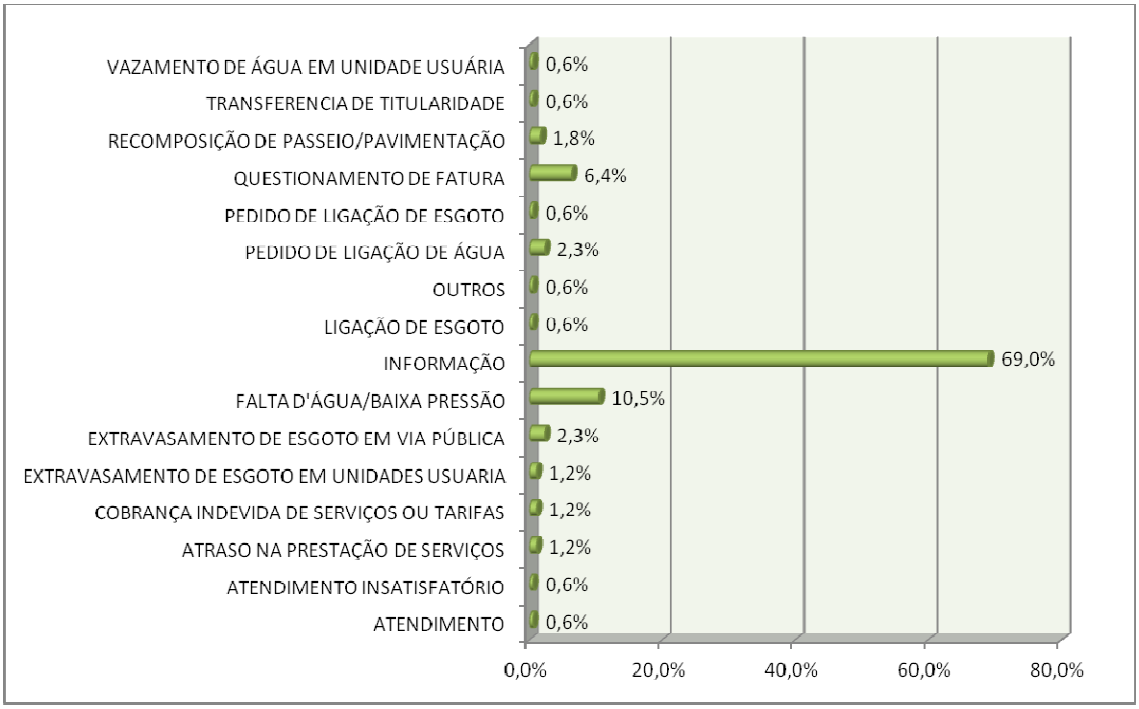

Gráfico 3 – Manifestações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO MANIFESTAÇÃO	QTDE.
ATENDIMENTO	1
ATENDIMENTO INSATISFATORIO	1
ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	2
COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇOS OU TARIFAS	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUARIA	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA	4
FALTA DE ÁGUA/BAIXA PRESSAO	18
INFORMAÇÃO	118
LIGAÇÃO DE ESGOTO	1
OUTROS	1
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	4
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	1
QUESTIONAMENTO DE FATURA	11
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	3
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUARIA	1
TOTAL	**171**

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.

2.1.3.1 Detalhamento das Reclamações

O detalhamento das **reclamações** demonstra que a maioria das demandas trata de problemas relacionados à **falta d'água ou baixa pressão (42,86%),** seguida do **extravasamento de esgoto em via pública (9,52%), questionamento de fatura (9,52%) e pedido de ligação de água (7,14%).**

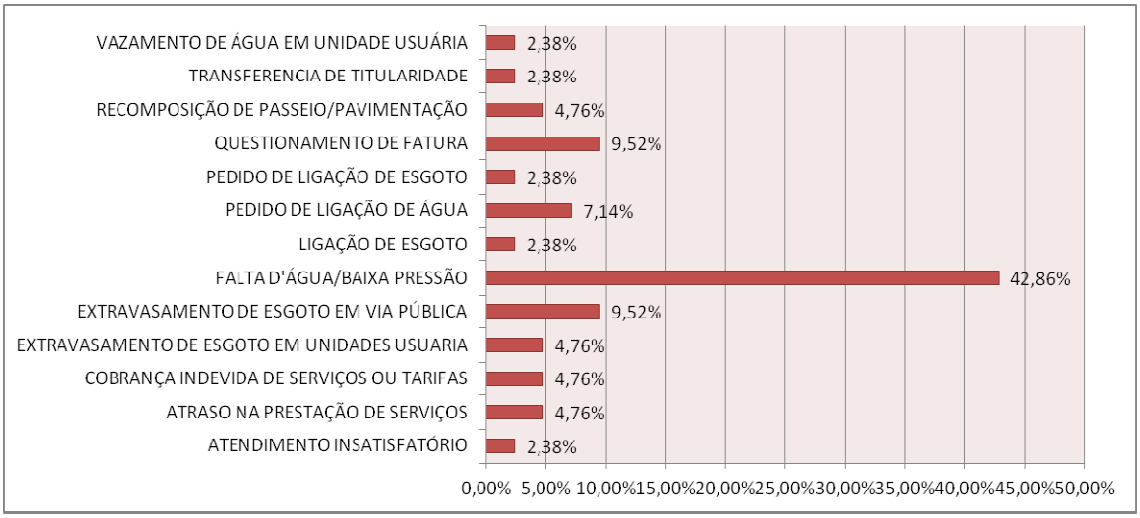

Gráfico 4 – Reclamações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO RECLAMAÇÕES	QTDE.
ATENDIMENTO INSATISFATORIO	1
ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	2
COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇOS OU TARIFAS	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUARIA	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA	4
FALTA DE ÁGUA/BAIXA PRESSAO	18
LIGAÇÃO DE ESGOTO	1
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	3
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	1
QUESTIONAMENTO DE FATURA	4
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	2
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUARIA	1
TOTAL	**42**

Tabela 4 – Reclamações por Detalhamento – valores absolutos.

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 **94,7%** de todas as demandas da Ouvidoria da **ARSAE-MG**.

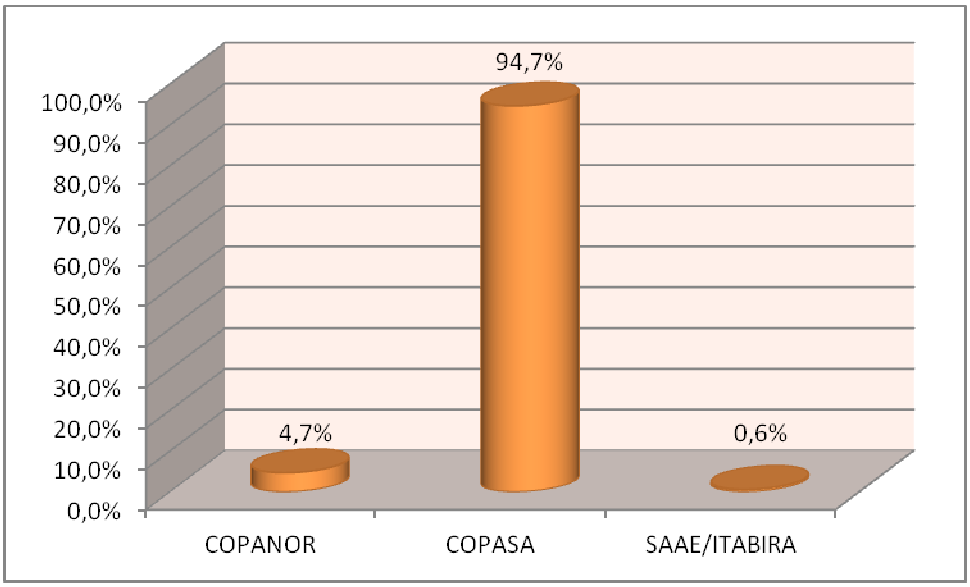

Gráfico 5 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
COPANOR	8
COPASA	162
SAAE/ITABIRA	1
TOTAL	**171**

Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.1.5 Distribuição Geográfica

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

20 cidades com maior número de demandas no referido mês:

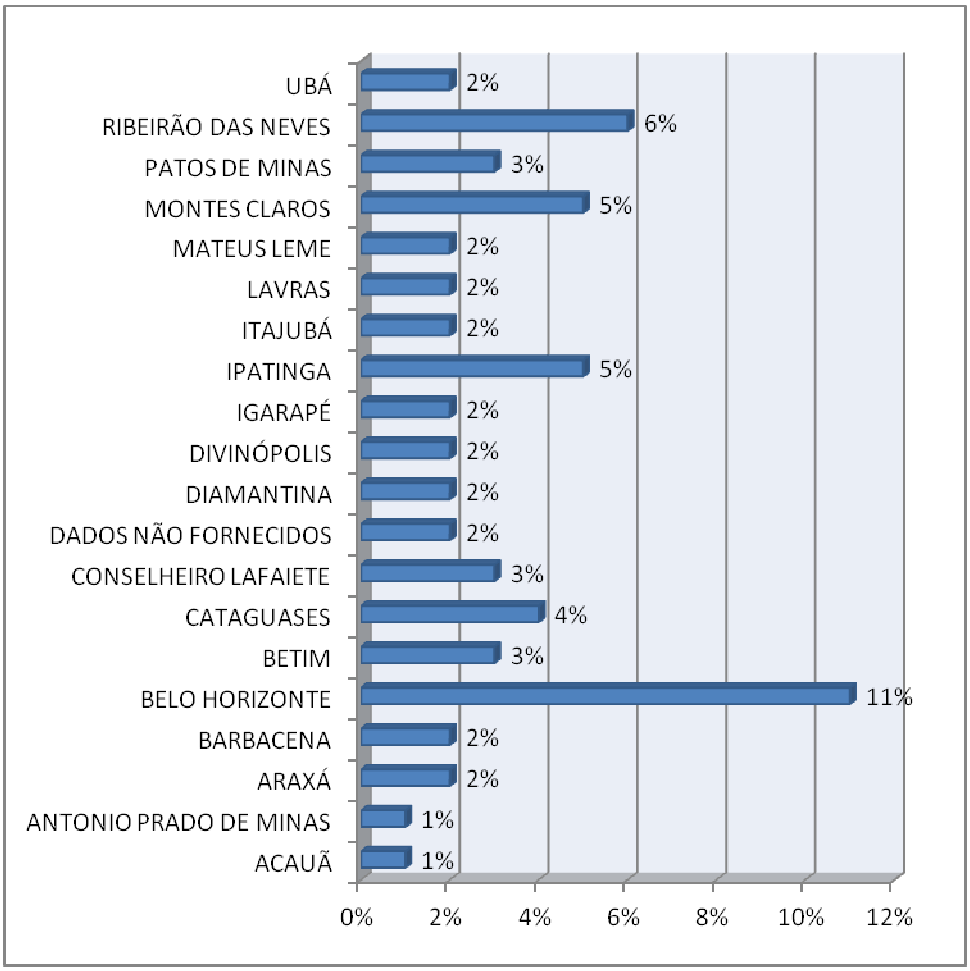

Gráfico 6 – Manifestações por municípios – valores percentuais.

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
ACAUÃ	1	DIVINÓPOLIS	3
ANTONIO PRADO DE MINAS	1	IGARAPÉ	3
ARAXÁ	3	IPATINGA	8
BARBACENA	3	ITAJUBÁ	4
BELO HORIZONTE	18	LAVRAS	3
BETIM	5	MATEUS LEME	3
CATAGUASES	6	MONTES CLAROS	8
CONSELHEIRO LAFAIETE	5	PATOS DE MINAS	5
DADOS NÃO FORNECIDOS	3	RIBEIRÃO DAS NEVES	11
DIAMANTINA	3	UBÁ	4

Tabela 6 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

3.1 Conclusão

Examinando o número total de demandas, registramos como **consulta 75%** das manifestações**, 24,6%** como **reclamação** e **0,58%** como **elogio**. No mês de março de 2014 foi registrado um total de **75%** de **consultas** e **24%** representavam as **reclamações.**

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria no referente mês foram resolvidas em média de 5,1 dias, estando em processo de analise 1 demanda.

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

EQUIPE DE OUVIDORIA