# Relatório Ouvidoria

# ARSAE-MG

## Período: Abril de 2015

# Equipe da Ouvidoria

## 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 ..... 8
2.7 Acolhimento das demandas ..... 9
3 CONCLUSÃO ..... 10
ANEXO - ASSINATURAS AUTORIZADAS ..... 11

# 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 **abril 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 | QUANTIDADE |
|---|---|
| RECLAMAÇÃO | 29 |
| DENÚNCIA | 12 |
| CONSULTA | 6 |
| **TOTAL** | **47** |

**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 abril foi o telefônico gratuito, totalizando um percentual de 63,83% do total de demandas apresentadas.

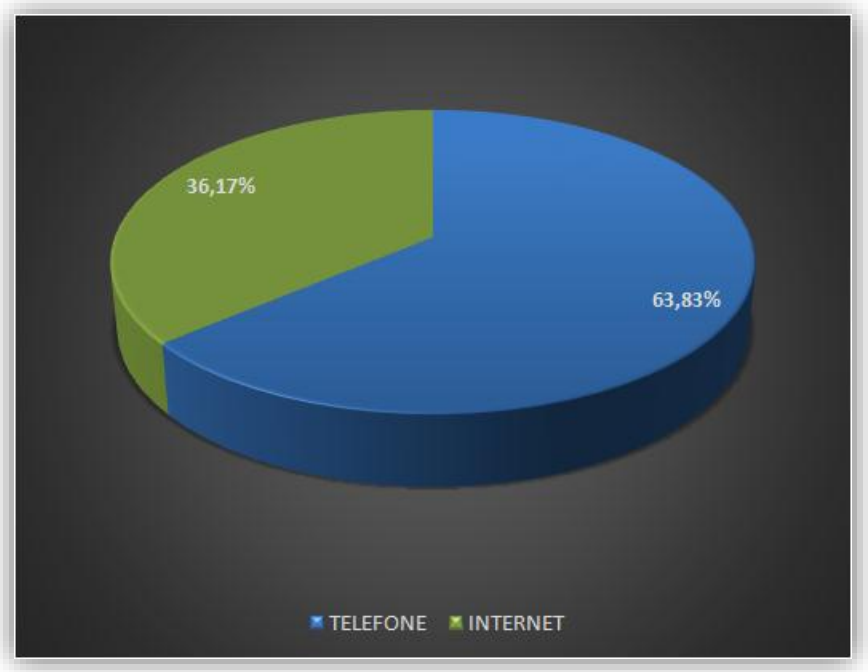



**Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.**

| CANAL | QUANTIDADE |
|---|---|
| TELEFONE | 30 |
| INTERNET | 17 |
| **TOTAL** | **47** |

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

## 2.3 Detalhamento das manifestações

No mês anterior (março/2015) a ouvidoria acolheu 83 demandas. Em abril foram registradas 47 demandas.




**Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais.**

| DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---|---|
| FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO | 14 |
| EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA | 11 |
| OUTROS | 9 |
| QUESTIONAMENTO DE FATURA | 4 |
| RELIGAÇÃO DE ÁGUA | 3 |
| ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS | 2 |
| ESGOTAMENTO SANITÁRIO | 1 |
| EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA | 1 |
| LIGAÇÃO NOVA | 1 |
| PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO | 1 |
| **TOTAL** | **47** |

**Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.**

## 2.5 Demandas por prestadora de serviço

No mês de abril todas as demandas registradas foram dos usuários da COPASA.

## 2.6 Distribuição geográfica

| MUNICÍPIO | QUANTIDADE | MUNICÍPIO | QUANTIDADE |
|---|---|---|---|
| BELO HORIZONTE | 5 | PEDRA AZUL | 1 |
| BETIM | 5 | PEDRO LEOPOLDO | 1 |
| CONSELHEIRO PENA | 1 | POUSO ALEGRE | 1 |
| CONTAGEM | 4 | POUSO DE ALEGRE | 1 |
| CONTAGEM | 1 | PRESTADOR NÃO INFORMADO | 1 |
| CORONEL FABRICIANO | 1 | RESPLENDOR | 1 |
| DIAMANTINA | 1 | RIBEIRÃO DAS NEVES | 3 |
| ERA NOVA | 2 | SANTA JULIANA | 1 |
| ESMERALDAS | 1 | SANTA LUZIA | 1 |
| FRONTEIRA | 1 | SANTANA DO PARAÍSO | 2 |
| IBIRITÉ | 2 | SARZEDO | 1 |
| IPATINGA | 1 | TEÓFILO OTONI | 1 |
| MEDINA | 2 | TIMÓTEO | 1 |
| MUTUM | 1 | TRÊS CORAÇÕES | 1 |
| NOVA LIMA | 1 | **TOTAL** | **47** |
| PATOS DE MINAS | 1 | | |

**Tabela 4 – Manifestações por municípios – valores absolutos**.

## 2.7 Acolhimento das demandas

No mês de abril, foram registrados 314 pedidos de informação. As cidades com maiores números de pedido de informação foram, Belo Horizonte, Ipatinga e Montes claros, com 28, 17 e 16 registros respectivamente.

Conforme evidenciado na tabela 5, os usuários da COPASA foram os maiores responsáveis pelas ligações, totalizando **95,54%** dos atendimentos.

| PRESTADORA | QUANTIDADE |
|---|---|
| COPASA | 300 |
| CESAMA | 12 |
| COPANOR | 2 |
| **TOTAL** | **314** |

**Tabela 5 - Ligações por prestadora – valores absolutos.**

Os itens correspondentes aos 10 maiores detalhamentos estão listados na tabela 6. Por meio dela, evidencia-se que os pedidos de informação sobre o telefone da prestadora foi responsável pelo maior número de ligações atendidas.

| DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---|---|
| CONSULTA DO TELEFONE DA PRESTADORA | 52 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA | 35 |
| PEDIDO DE RELIGAÇÃO | 33 |
| FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO | 32 |
| OUTROS | 26 |
| QUESTIONAMENTO DE FATURA | 22 |
| PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA | 17 |
| INFORMAÇÕES SOBRE FATURA | 13 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA | 10 |
| PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO | 8 |

**Tabela 6 – Detalhamento das manifestações – valores absolutos.**

## 3 CONCLUSÃO

Examinando o número total de demandas, registramos como reclamação 61,70% das manifestações e 25,53% como denúncia.

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

Das 47 manifestações, 91,49% (43) foram encerradas, restando ainda em processo de análise 4 demandas.

## EQUIPE DE OUVIDORIA

## ANEXO - ASSINATURAS AUTORIZADAS

| CARGO | NOME | ASSINATURA |
|---|---|---|
| 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 | |