# Relatório Ouvidoria

# ARSAE-MG

## Período: Maio 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 maio.

# 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.

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

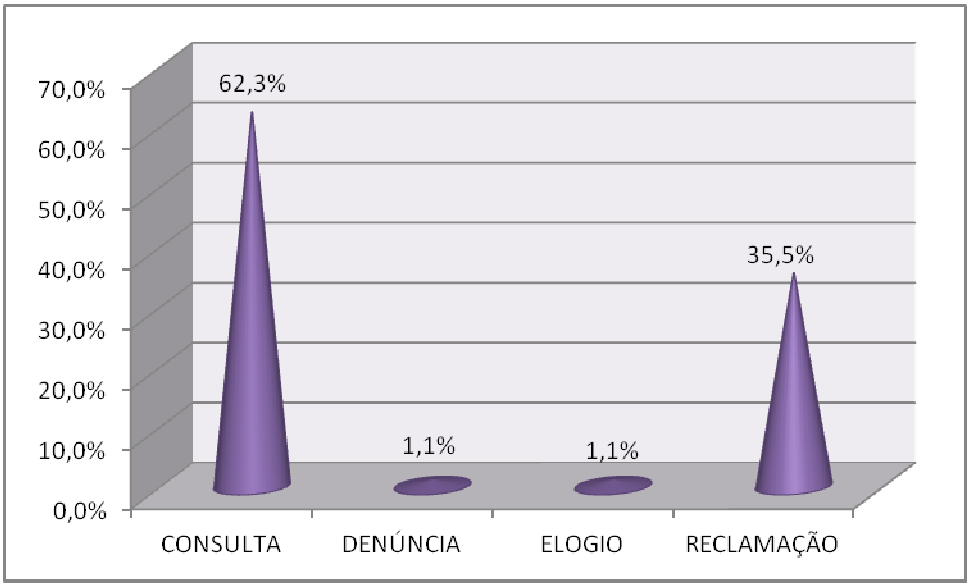


**Gráfico 1 – Manifestações por Natureza – valores percentuais.**

| NATUREZA | QTDE. |
|---|---|
| CONSULTA | 114 |
| DENÚNCIA | 2 |
| ELOGIO | 2 |
| RECLAMAÇÃO | 65 |
| **TOTAL** | **183** |

**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).

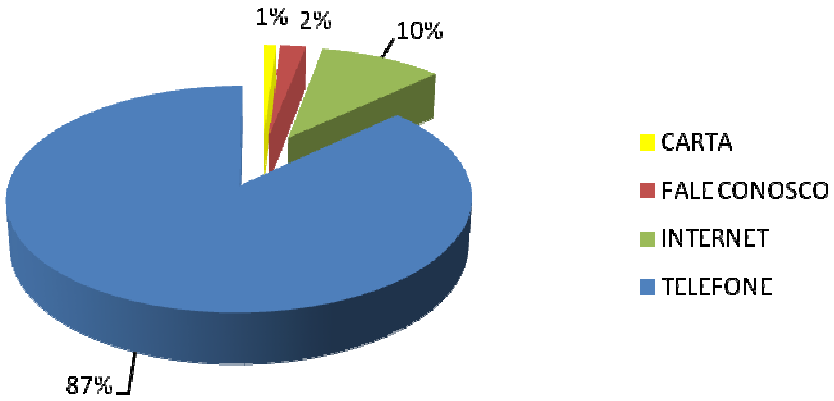


**Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.**

| CANAL DE ATENDIMENTO | QTDE. |
|---|---|
| CARTA | 1 |
| FALE CONOSCO | 3 |
| INTERNET | 19 |
| TELEFONIA 0800 | 160 |
| **TOTAL** | **183** |

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

## 2.1.3 Detalhamento das Manifestações

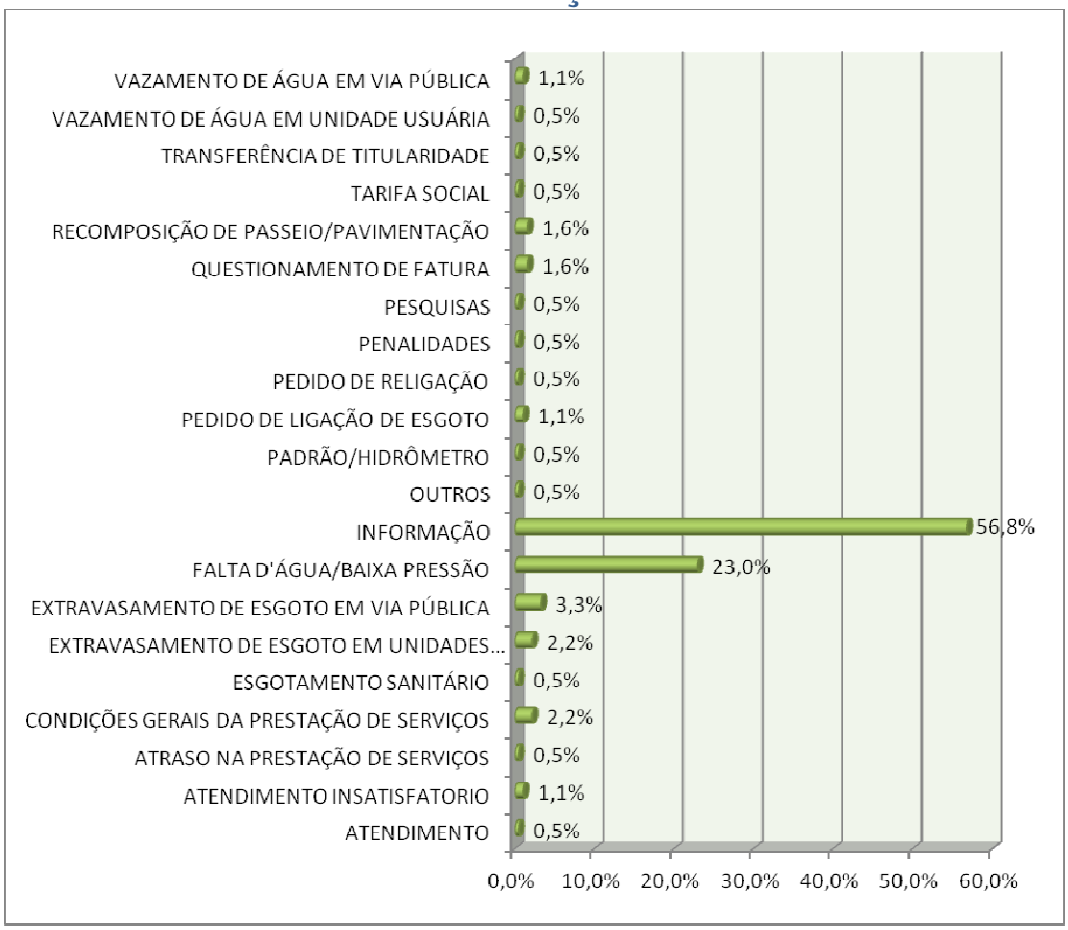


**Gráfico 3 – Manifestações por Detalhamento – valores percentuais.**

| DETALHAMENTO MANIFESTAÇÃO | QTDE. |
|---|---|
| ATENDIMENTO | 1 |
| ATENDIMENTO INSATISFATORIO | 2 |
| ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS | 1 |
| CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS | 4 |
| ESGOTAMENTO SANITÁRIO | 1 |
| EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUARIA | 4 |
| EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA | 6 |
| FALTA DE ÁGUA/BAIXA PRESSAO | 42 |
| INFORMAÇÃO | 104 |
| OUTROS | 1 |
| PADRÃO/HIDRÔMETRO | 1 |
| PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO | 2 |
| PEDIDO DE RELIGAÇÃO | 1 |
| PENALIDADES | 1 |
| PESQUISAS | 1 |
| QUESTIONAMENTO DE FATURA | 3 |
| RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO | 3 |
| TARIFA SOCIAL | 1 |
| TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE | 1 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUARIA | 1 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA | 2 |
| **TOTAL** | **183** |

**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 (64,6%),** seguida do **extravasamento de esgoto em via pública (9,2%)** e **extravasamento de esgoto em unidades usuárias (4,6%).**

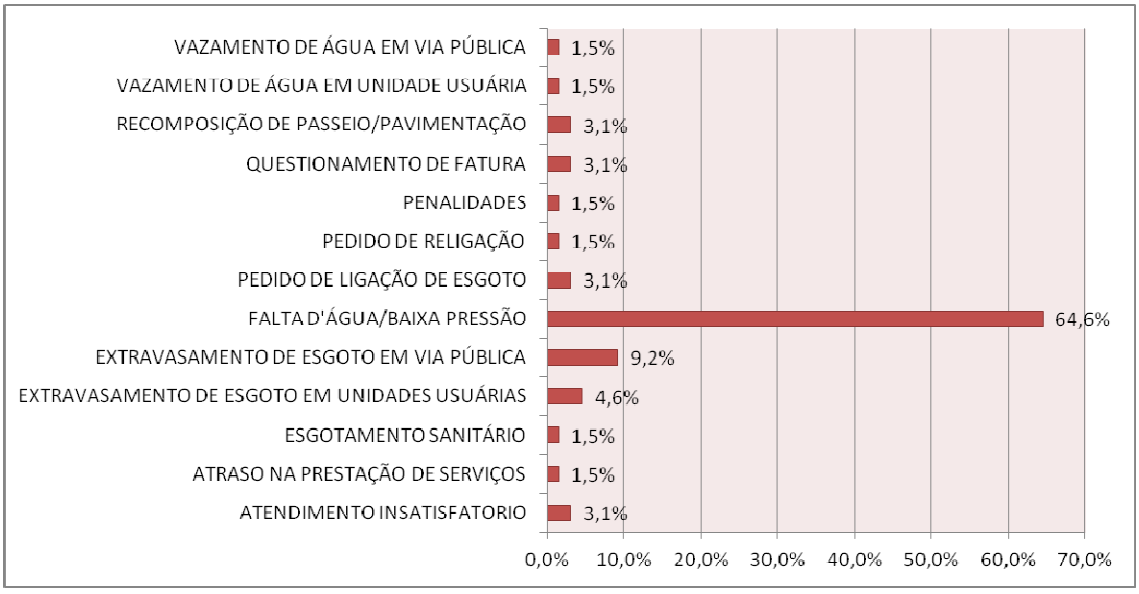


**Gráfico 4 – Reclamações por Detalhamento – valores percentuais.**

| DETALHAMENTO RECLAMAÇÕES | QTDE. |
|---|---|
| ATENDIMENTO INSATISFATORIO | 2 |
| ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS | 1 |
| ESGOTAMENTO SANITÁRIO | 1 |
| EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUARIA | 3 |
| EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA | 6 |
| FALTA DE ÁGUA/BAIXA PRESSAO | 42 |
| PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO | 2 |
| PEDIDO DE RELIGAÇÃO | 1 |
| PENALIDADES | 1 |
| QUESTIONAMENTO DE FATURA | 2 |
| RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO | 2 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUARIA | 1 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA | 1 |
| **TOTAL** | **65** |

**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 **92,9%** de todas as demandas da Ouvidoria da **ARSAE-MG**.

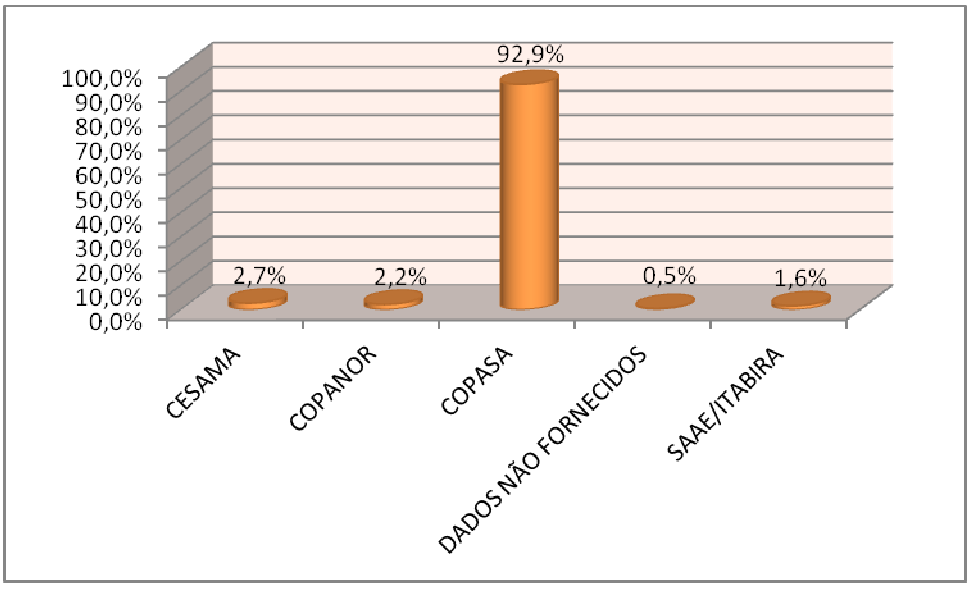


**Gráfico 5 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.**

| PRESTADORA | QTDE. |
|---|---|
| CESAMA | 5 |
| COPANOR | 4 |
| COPASA | 170 |
| DADOS NÃO FORNECIDOS | 1 |
| SAAE/ITABIRA | 3 |
| **TOTAL** | **183** |

**Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.**

## 2.1.5 Distribuição Geográfica

Foram atendidas um total de 183 demandas no mês de Maio, enquanto no mês de Abril foram recebidas 171.

### 20 cidades com maior número de demandas no referido mês:

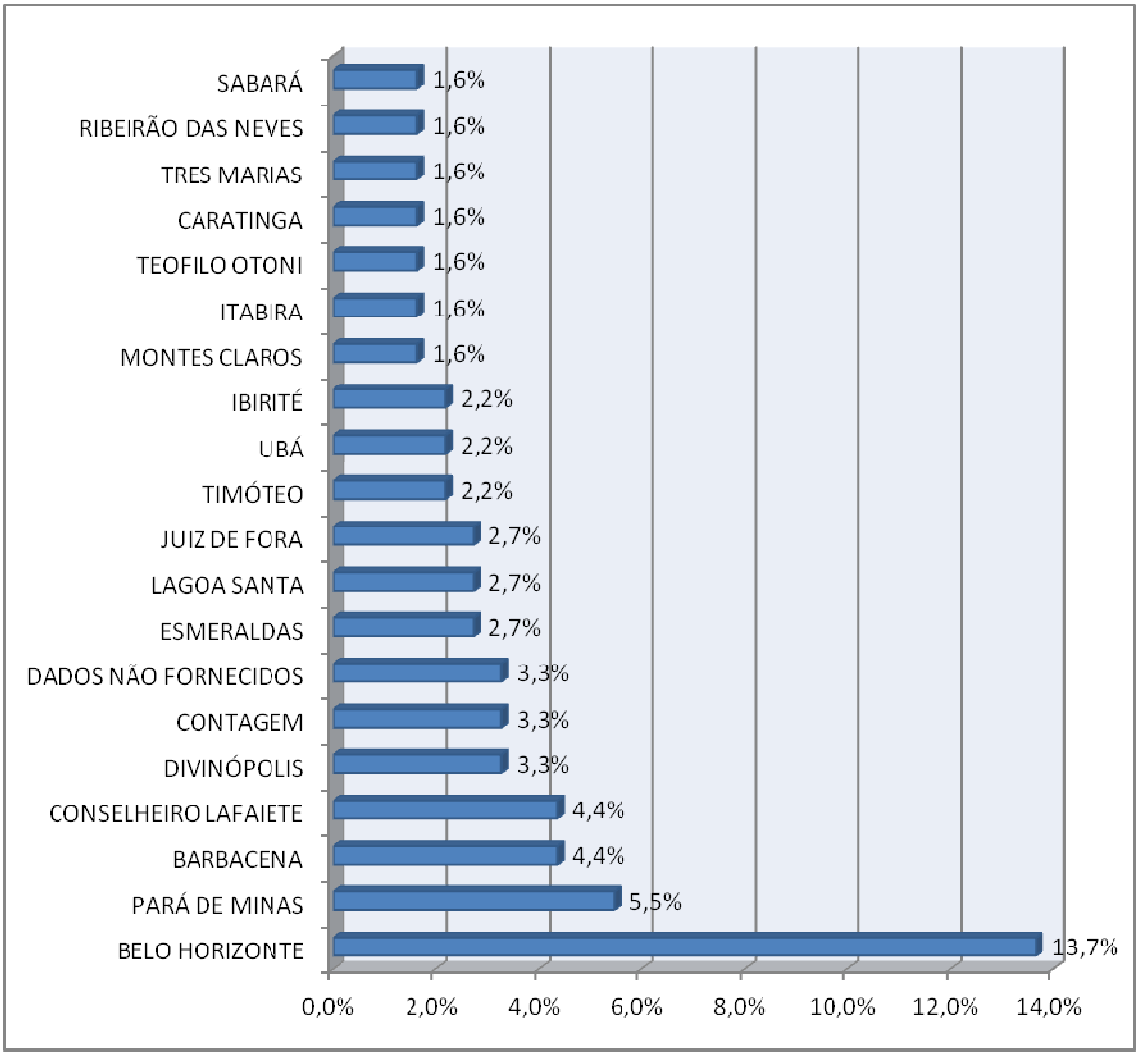


**Gráfico 6 – Manifestações por municípios – valores percentuais.**

| MUNICÍPIO | QTDE. | MUNICÍPIO | QTDE. |
|---|---|---|---|
| BELO HORIZONTE | 25 | TIMÓTEO | 4 |
| PARÁ DE MINAS | 10 | UBÁ | 4 |
| BARBACENA | 8 | IBIRITÉ | 4 |
| CONSELHEIRO LAFAIETE | 8 | MONTES CLAROS | 3 |
| DIVINÓPOLIS | 6 | ITABIRA | 3 |
| CONTAGEM | 6 | TEOFILO OTONI | 3 |
| DADOS NÃO FORNECIDOS | 6 | CARATINGA | 3 |
| ESMERALDAS | 5 | TRES MARIAS | 3 |
| LAGOA SANTA | 5 | RIBEIRÃO DAS NEVES | 3 |
| JUIZ DE FORA | 5 | SABARÁ | 3 |

**Tabela 6 – Manifestações por municípios – valores absolutos.**

# 3.1 Conclusão

Examinando o número total de demandas, registramos como **consulta 61,7%** das manifestações e **35,5%** como **reclamação**. No mês de abril de 2014 foi registrado um total de **75%** de **consultas** e **24,6%** representavam as **reclamações**.
O aumento de **reclamações** se deve ao elevado numero de demandas sobre falta d'água proveniente do município de Pará de Minas, onde foi decretada calamidade publica no dia 8 de maio de 2014, decorrente indefinição quanto ao contrato de prestação de serviços, que se encontra em aberto desde 2009. A situação foi encaminhada a Diretoria Colegiada da agência.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria no referente mês foram resolvidas em média de 3.8 dias, estando ainda em processo de analise 2 demandas.

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

**EQUIPE DE OUVIDORIA**