Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Maio 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 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 **maio 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	33
DENÚNCIA	14
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 maio foi o telefônico gratuito, totalizando um percentual de 62,50% do total de demandas apresentadas.

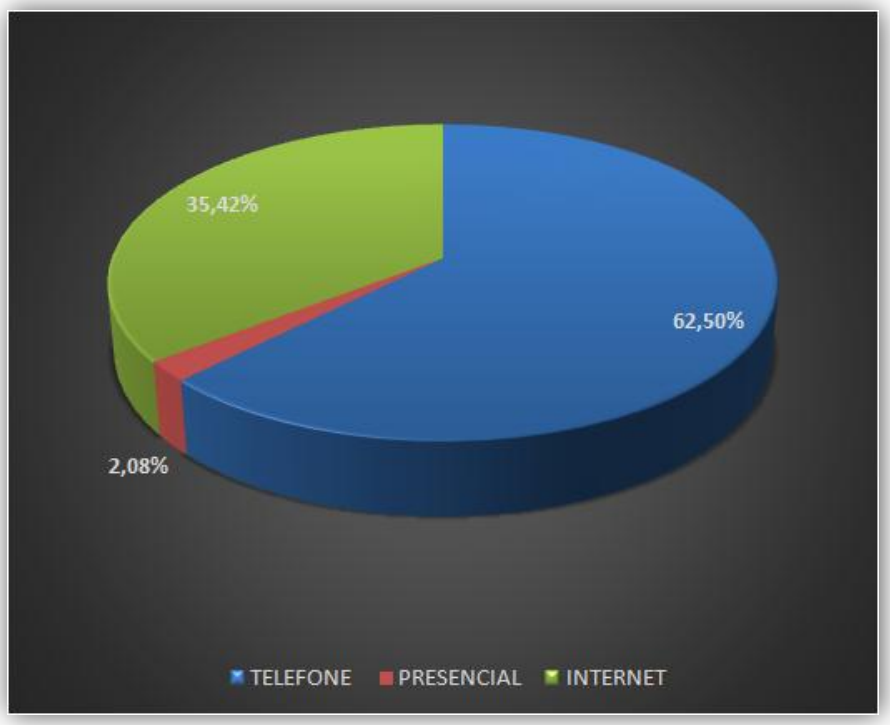


Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL	QUANTIDADE
TELEFONE	30
INTERNET	16
PRESENCIAL	1
TOTAL	**47**

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

2.3 Detalhamento das manifestações

No mês anterior (abril/2015) a ouvidoria acolheu 47 demandas. Em maio o número de demandas se repetiu.

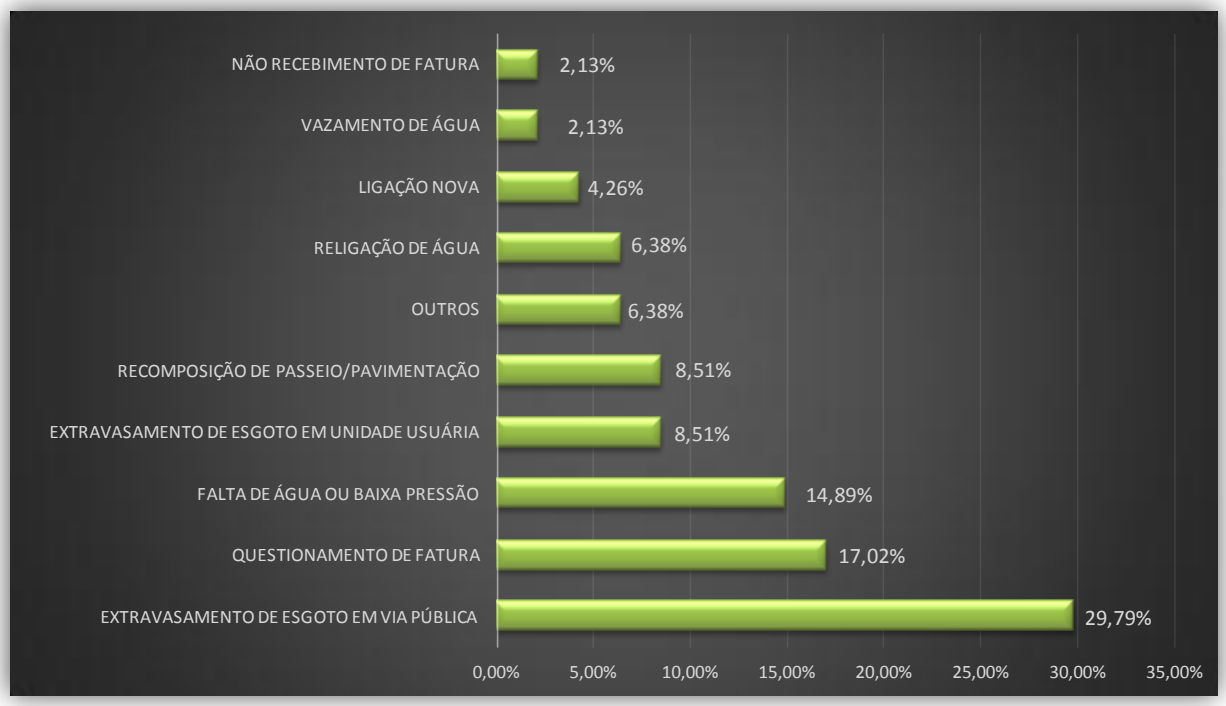


Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	14
QUESTIONAMENTO DE FATURA	8
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	7
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	4
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	4
OUTROS	3
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	3
LIGAÇÃO NOVA	2
VAZAMENTO DE ÁGUA	1
NÃO RECEBIMENTO DE FATURA	1
TOTAL	**47**

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.

2.5 Demandas por prestadora de serviço

O gráfico 4 apresenta o percentual de demandas recebidas por prestadora de serviço. É interessante observar que 82,98% 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.

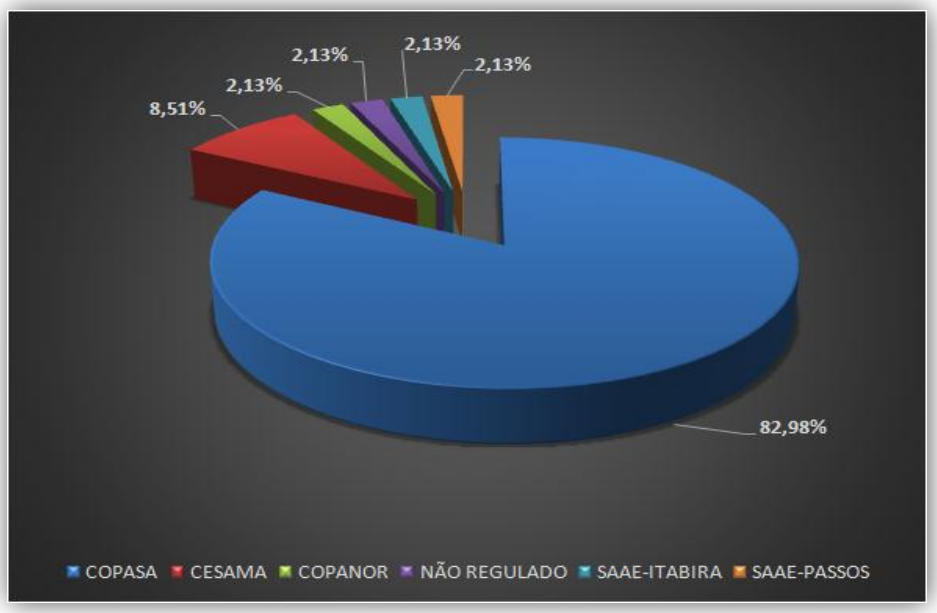


Gráfico 4 - Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
COPASA	39
CESAMA	4
COPANOR	1
NÃO REGULADO	1
SAAE-ITABIRA	1
SAAE-PASSOS	1
TOTAL	**47**

Tabela 4 - Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.6 Distribuição geográfica

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	MUNICÍPIO	QUANTIDADE
BELO HORIZONTE	12	IGARAPÉ	1
CONTAGEM	4	ITABIRA	1
JUIZ DE FORA	3	ITURAMA	1
TIMÓTEO	3	LAGOA SANTA	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	2	LUZ	1
IPATINGA	2	MILHO VERDE	1
BETIM	1	NOVA LIMA	1
CAMANDUCAIA	1	PRESIDENTE OLEGÁRIO	1
CAXAMBU	1	RIBEIRÃO DAS NEVES	1
CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	1	RIO PARDO DE MINAS	1
CONCEIÇÃO DO RIO VERDE	1	SABARÁ	1
CORONEL FABRICIANO	1	SANTANA DO PARAÍSO	1
DIAMANTINA	1	VESPASIANO	1
EUGENOPOLIS	1	**TOTAL**	**47**

Tabela 5 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

2.7 Acolhimento das demandas

No mês de maio, foram registrados 230 pedidos de informação. As cidades com maiores números de pedido de informação foram, Belo Horizonte, Juiz de Fora e Cataguases, com 16, 10 e 8 registros respectivamente.

Conforme evidenciado na tabela 6, os usuários da COPASA foram os maiores responsáveis pelas ligações, totalizando 92,61% dos atendimentos.

PRESTADORA	QUANTIDADE
COPASA	213
CESAMA	9
COPANOR	6
SAAE-ITABIRA	2
TOTAL	**230**

Tabela 6 - Ligações por prestadora – valores absolutos.

Os itens correspondentes aos 10 maiores detalhamentos estão listados na tabela 7. 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 NÚMERO DE TELEFONE DA PRESTADORA	32
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	32
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	21
OUTROS	20
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	19
INFORMAÇÕES SOBRE FATURA	13
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	10
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA	10
PROBLEMAS COM FATURAMENTO	8
QUESTIONAMENTO DE FATURA	8

Tabela 7 – Detalhamento das manifestações – valores absolutos.

3 CONCLUSÃO

Examinando o número total de demandas, registramos como reclamação 70,21% das manifestações e 29,76% como denúncia.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês foram resolvidas em média em 3,43 dias**,** contabilizadas da data do contato dos usuários até a resposta final emitida.

Das 47 manifestações, 97,87% (46) foram encerradas, restando ainda em processo de análise 1 demanda. Essa demanda refere-se a uma não execução de ligações de água e esgoto em residência localizada em área com restrição de ocupação, e que aguarda o envio de documentação pelo manifestante.

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	