Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Junho 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 junho.

2.1 Classificação das demandas

2.1.1 Natureza da demanda

Reclamação – Toda manifestação em que se proteste ou exprima descontentamento sobre a prestação de serviços, ação ou omissão da Prestadora.

Consulta – Toda manifestação em que o usuário necessite de orientação para resolver um problema junto à prestadora.

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

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.

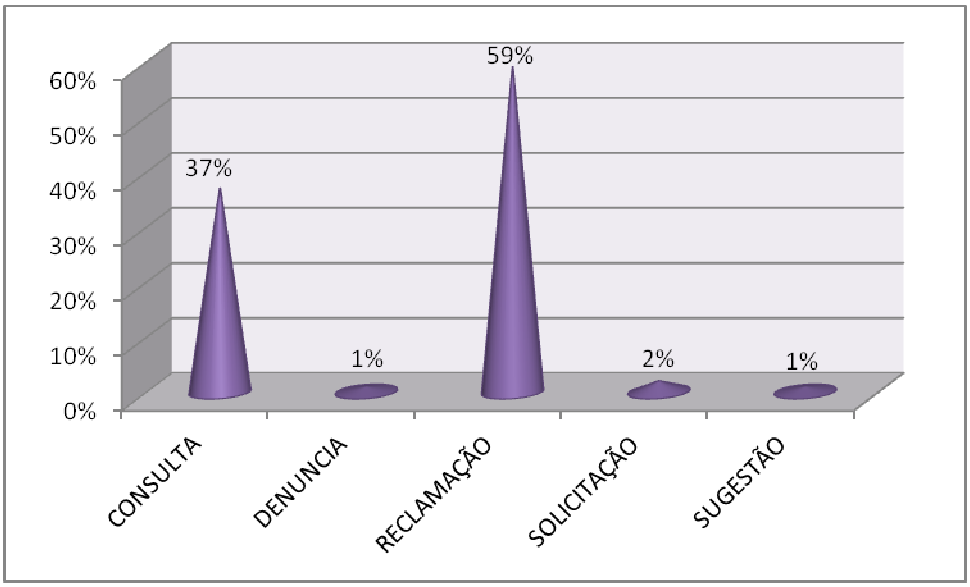

Gráfico 1 – Manifestações por Natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
CONSULTA	41
DENÚNCIA	1
RECLAMAÇÃO	66
SOLICITAÇÃO	2
SUGESTÃO	1
TOTAL	**111**

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).

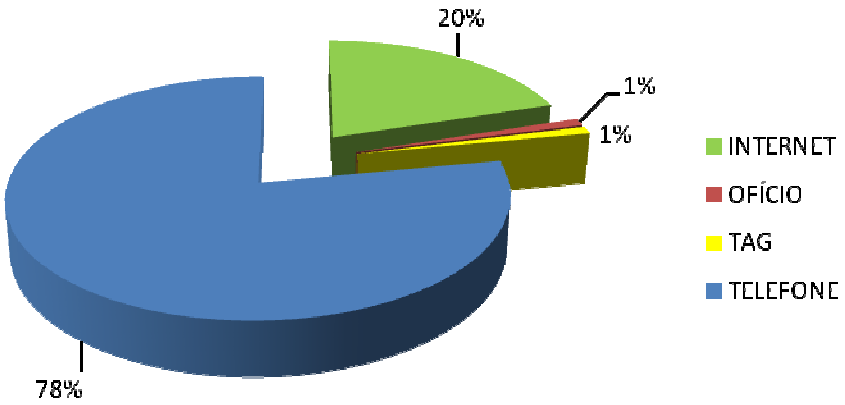

Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL DE ATENDIMENTO	QTDE.
INTERNET	22
OFICIO	1
TAG	1
TELEFONIA 0800	87
TOTAL	**111**

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

2.1.3 Detalhamento das Manifestações

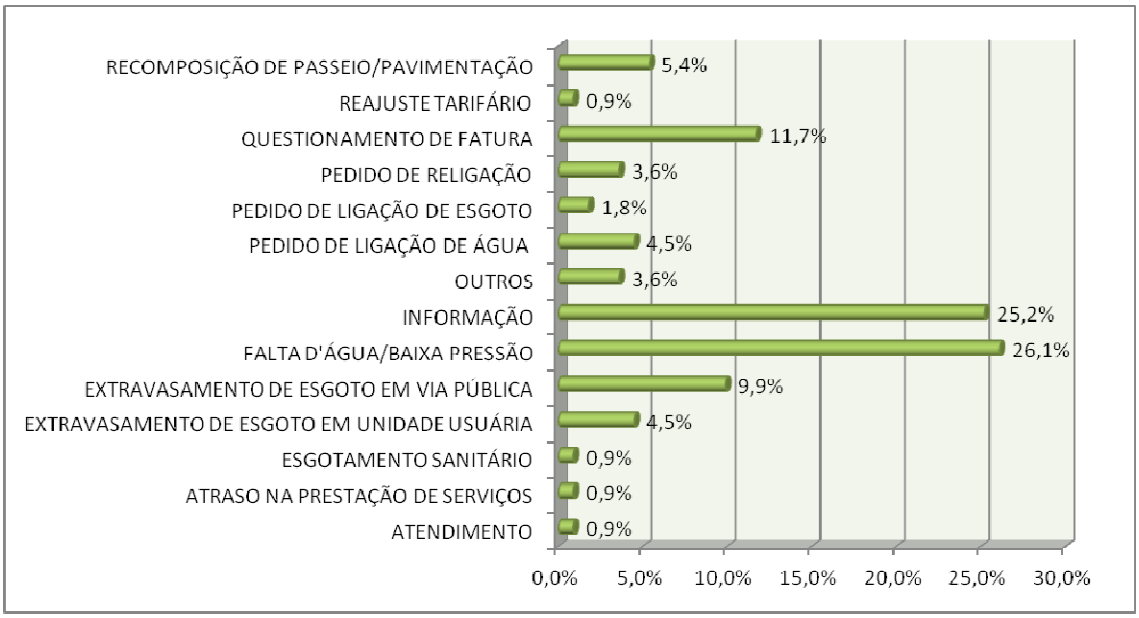

Gráfico 3 – Manifestações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO MANIFESTAÇÃO	QTDE.
ATENDIMENTO	1
ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	1
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUARIA	5
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA	11
FALTA DE ÁGUA/BAIXA PRESSAO	29
INFORMAÇÃO	28
OUTROS	4
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	5
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	2
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	4
QUESTIONAMENTO DE FATURA	13
REAJUSTE TARIFÁRIO	1
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	6
TOTAL	**111**

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 (43,9%),** seguida do **extravasamento de esgoto em via pública (16,7%)** e **questionamento de fatura (10,6%).**

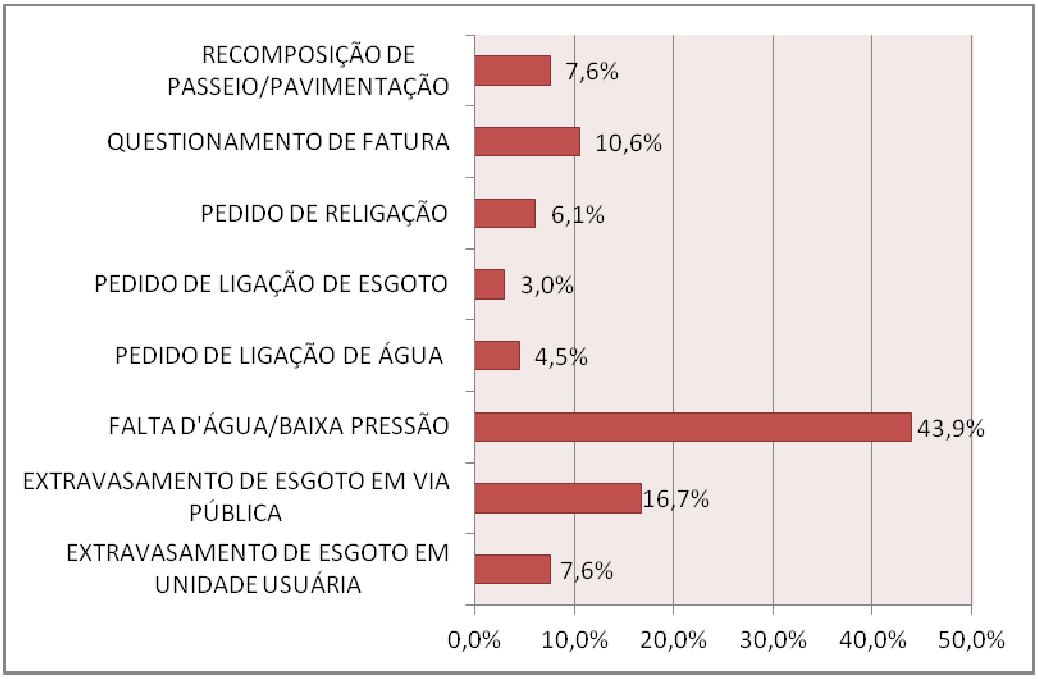

Gráfico 4 – Reclamações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO RECLAMAÇÕES	QTDE.
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUARIA	5
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA	11
FALTA DE ÁGUA/BAIXA PRESSAO	29
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	3
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	2
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	4
QUESTIONAMENTO DE FATURA	7
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	5
TOTAL	**66**

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 **89,2%** de todas as demandas da Ouvidoria da **ARSAE-MG**.

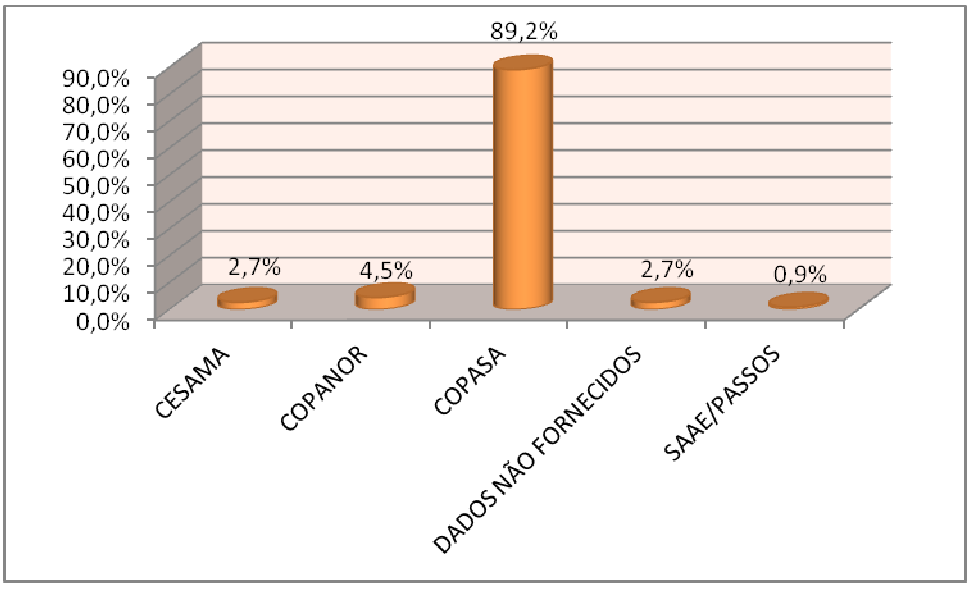

Gráfico 5 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
CESAMA	3
COPANOR	5
COPASA	99
DADOS NÃO FORNECIDOS	3
SAAE/PASSOS	1
TOTAL	**111**

Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.1.5 Distribuição Geográfica

Foram atendidas um total de 111 demandas no mês de Junho, enquanto no mês de Maio foram recebidas 183.

20 cidades com maior número de demandas no referido mês:

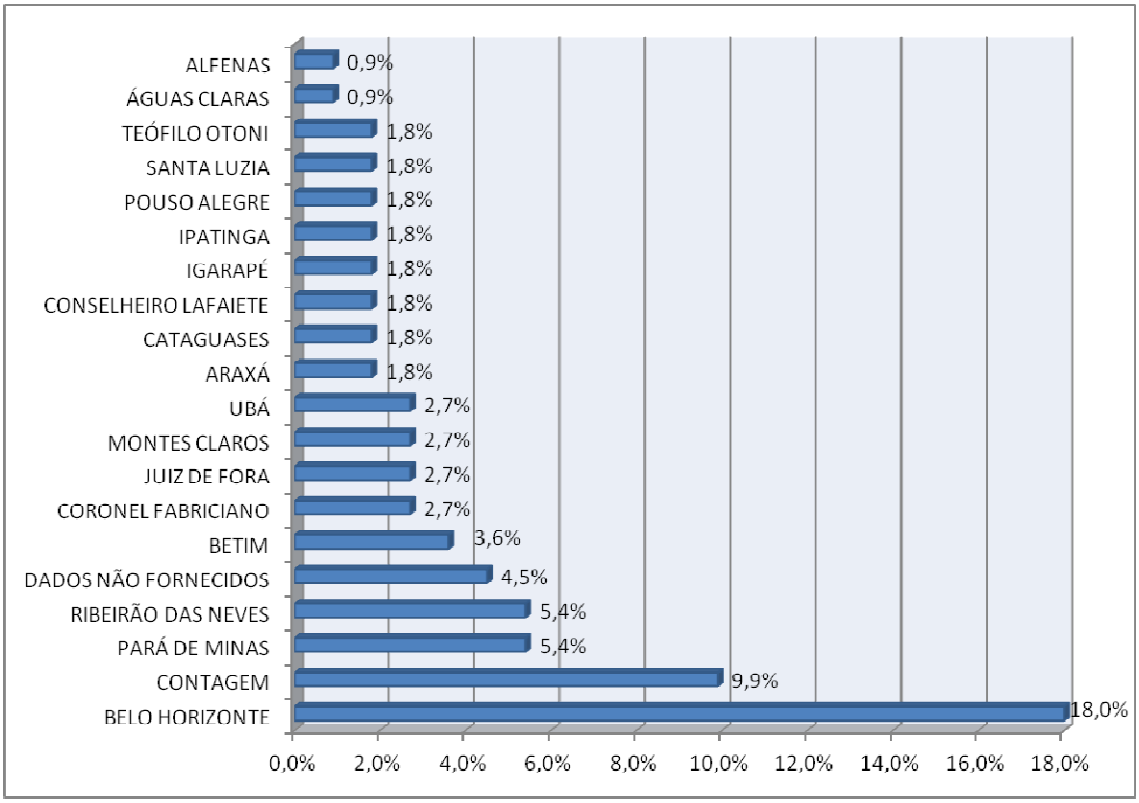

Gráfico 6 – Manifestações por municípios – valores percentuais.

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
BELO HORIZONTE	20	ARAXÁ	2
CONTAGEM	11	CATAGUASES	2
PARÁ DE MINAS	6	CONSELHEIRO LAFAIETE	2
RIBEIRÃO DAS NEVES	6	IGARAPÉ	2
DADOS NÃO FORNECIDOS	5	IPATINGA	2
BETIM	4	POUSO ALEGRE	2
CORONEL FABRICIANO	3	SANTA LUZIA	2
JUIZ DE FORA	3	TEÓFILO OTONI	2
MONTES CLAROS	3	ÁGUAS CLARAS	1
UBÁ	3	ALFENAS	1

Tabela 6 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

3.1 Conclusão

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 59%** das manifestações e **37%** como **consulta**. No mês de abril de 2014 foi registrado um total de **61,7%** de **consultas** e **35,5%** representavam as **reclamações**.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria no referente mês foram resolvidas em média de 3.9 dias, estando ainda em processo de analise 6 demandas.

Foram abertos 2 processos administrativos por esta Ouvidoria no referente mês.

EQUIPE DE OUVIDORIA