Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Junho de 2015

Equipe da Ouvidoria

Grupo de Trabalho

Evandro Brazil
Assessor da Ouvidoria

Magnus Gusman
Analista 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
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 **junho 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.

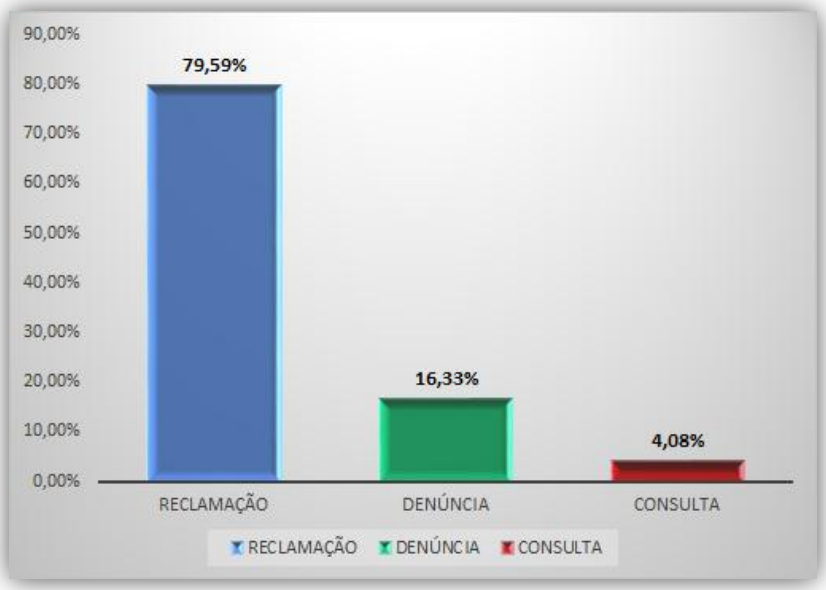


Gráfico 1 – Manifestações por natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	39
DENÚNCIA	8
CONSULTA	2
TOTAL	**49**

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.

Em junho, os canais de atendimento telefônico e internet receberam exatamente o mesmo número de demandas, ficando empatados.

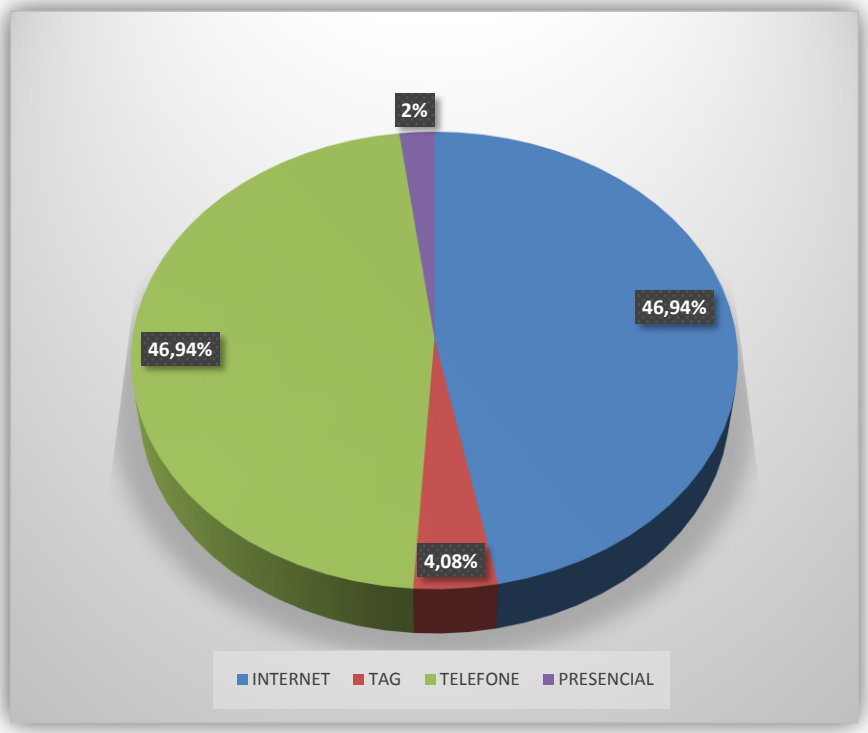


Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL	QUANTIDADE
INTERNET	23
TELEFONE	23
TAG	2
PRESENCIAL	1
TOTAL	**49**

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

2.3 Detalhamento das manifestações

No mês anterior (maio/2015) a ouvidoria acolheu 47 demandas. Nesse mês foram registradas 49 demandas.

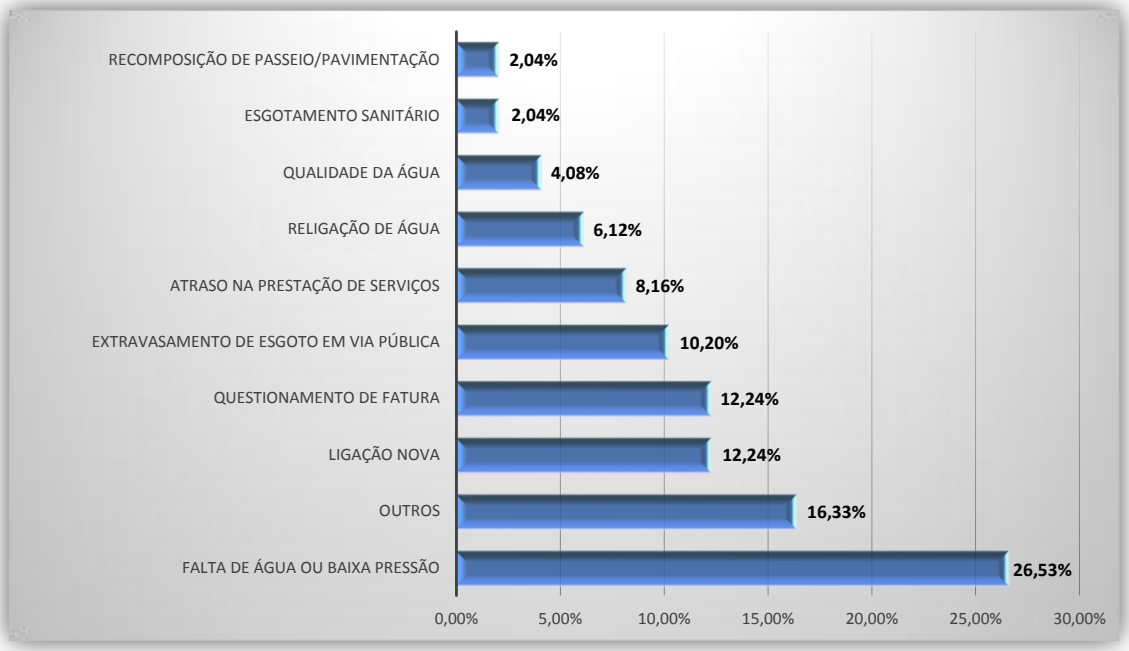


Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	4
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	5
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	13
LIGAÇÃO NOVA	6
OUTROS	8
QUALIDADE DA ÁGUA	2
QUESTIONAMENTO DE FATURA	6
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	1
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	3
TOTAL	**49**

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.

2.5 Demandas por prestadora de serviço

Concessionárias reguladas:

COPASA COPANOR CESAMA

SAAE-ITABIRA SAAE-PASSOS SAE-ITUITABA

O gráfico 4 apresenta o percentual de demandas recebidas por prestadora de serviço. É interessante observar que **91,84%** 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.

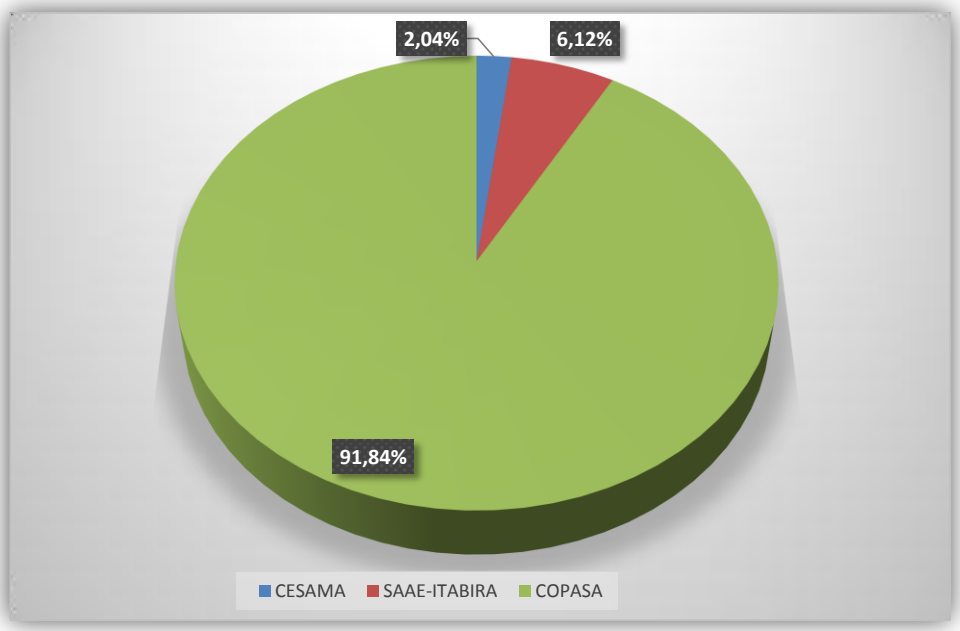


Gráfico 4 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QUANTIDADE
COPASA	45
CESAMA	1
SAAE-ITABIRA	3
TOTAL	**49**

Tabela 4 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.6 Distribuição geográfica

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	MUNICÍPIO	QUANTIDADE
BELO HORIZONTE	9	CARATINGA	1
RIBEIRÃO DAS NEVES	5	CORREGO DO OURO	1
BETIM	3	CURVELO	1
ITABIRA	3	DIVINÓPOLIS	1
LAGOA SANTA	3	IPATINGA	1
CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	2	JUIZ DE FORA	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	2	MATOZINHOS	1
CONTAGEM	2	NIHIL	1
MEDINA	2	RIO PARDO DE MINAS	1
SANTANA DO PARAÍSO	2	SÃO JOÃO DEL REY	1
SÃO GOTARDO	2	TEÓFILO OTONI	1
TIMÓTEO	2		
BARÃO DE COCAIS	1	**TOTAL**	**49**

Tabela 5 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

3 CONCLUSÃO

Examinando o número total de demandas, registramos como reclamação 79,59% das manifestações e 16,33% como denúncia.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (49) foram resolvidas em média em 5,02 dias, contabilizadas da data do contato dos usuários até a resposta final emitida.

Das 49 manifestações, todas foram encerradas até a data de fechamento desse relatório, não restando nenhuma demanda em aberto.

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	