Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Julho de 2014

Equipe da Ouvidoria

Aguinaldo Campos da Costa
Ouvidor

Grupo de Trabalho

Evandro Brazil
Assessor 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 se 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 **julho de 2014**.

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.

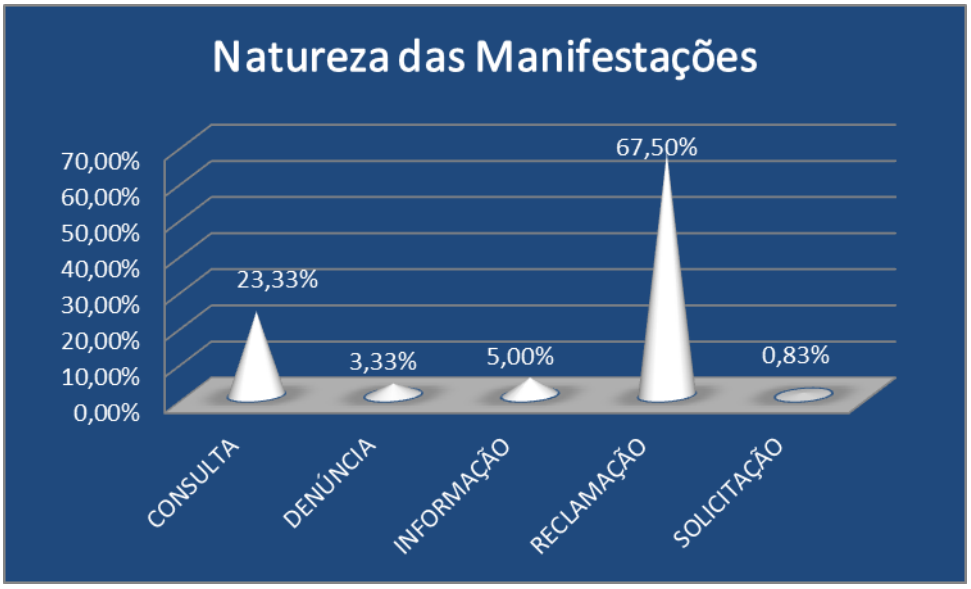

Gráfico 1 – Manifestações por Natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
CONSULTA	28
DENÚNCIA	4
RECLAMAÇÃO	81
SOLICITAÇÃO	1
INFORMAÇÃO	6
TOTAL	**120**

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).

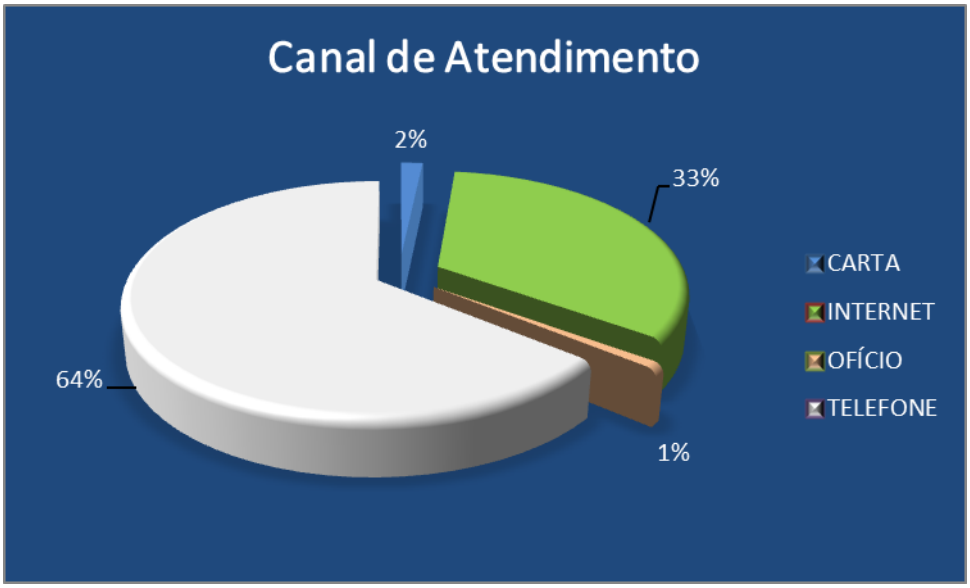

Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL DE ATENDIMENTO	QTDE.
INTERNET	40
OFICIO	1
CARTA	2
TELEFONIA 0800	77
TOTAL	**120**

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

2.1.3 Detalhamento das Manifestações

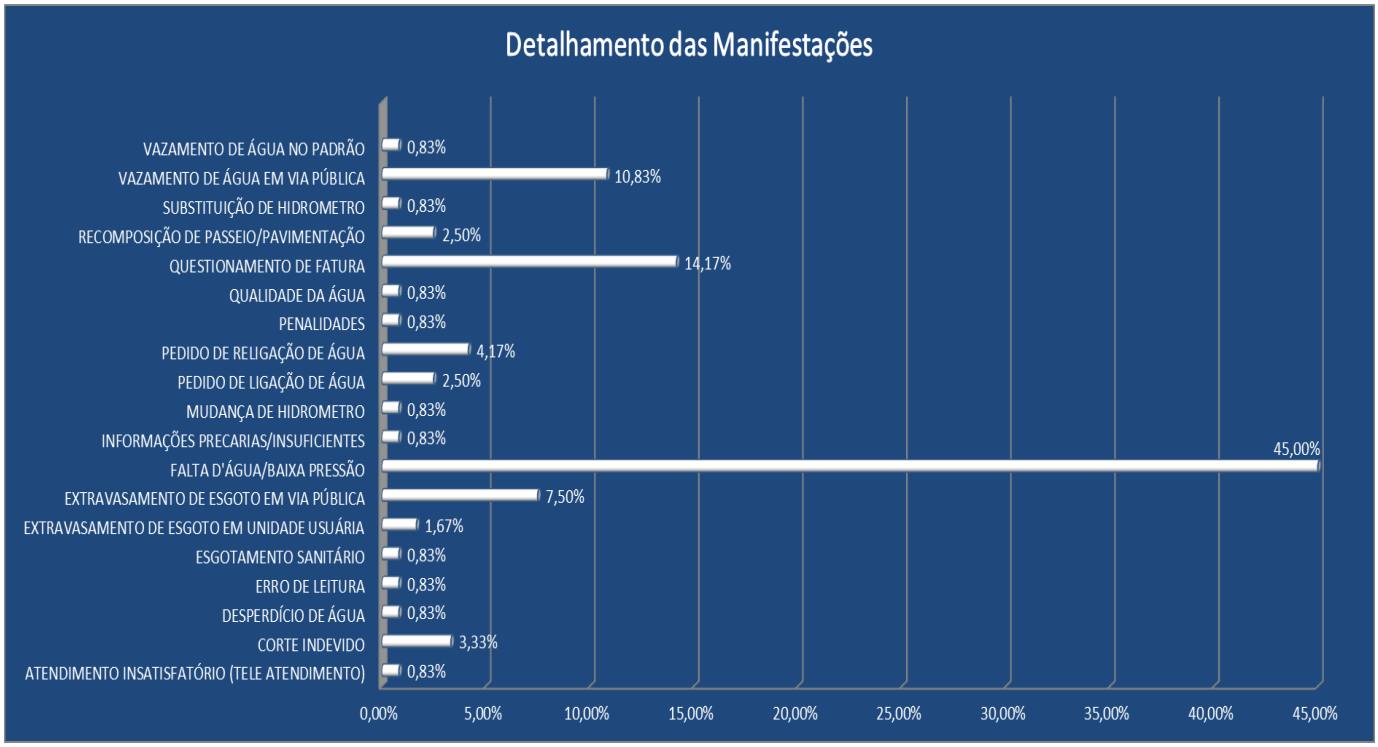

Gráfico 3 – Manifestações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO MANIFESTAÇÃO	QTDE.
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO (TELEATENDIMENTO)	1
CORTE INDEVIDO	4
DESPERDÍCIO DE ÁGUA	1
ERRO DE LEITURA	1
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	**9**
FALTA D'ÁGUA/BAIXA PRESSÃO	**54**
INFORMAÇÕES PRECARIAS/INSUFICIENTES	1
MUDANÇA DE HIDROMETRO	1
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	3
PEDIDO DE RELIGAÇÃO DE ÁGUA	**5**
PENALIDADES	1
QUALIDADE DA ÁGUA	1
QUESTIONAMENTO DE FATURA	**17**
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	3
SUBSTITUIÇÃO DE HIDROMETRO	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	**13**
VAZAMENTO DE ÁGUA NO PADRÃO	1
TOTAL	**120**

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 (66,67%),** seguida do **extravasamento de esgoto em via pública (11,11%)** e **questionamento de fatura (7,41%).**

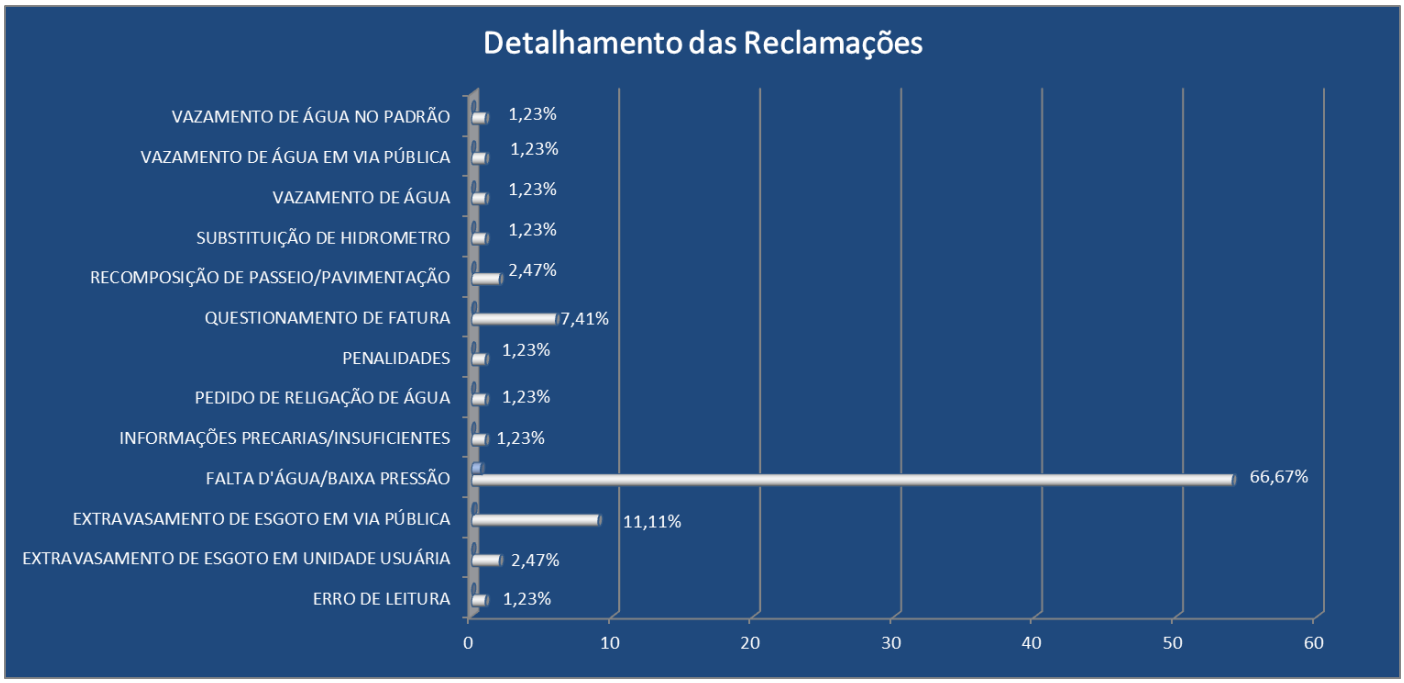

Gráfico 4 – Reclamações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO RECLAMAÇÕES	QTDE.
ERRO DE LEITURA	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	9
FALTA D'ÁGUA/BAIXA PRESSÃO	54
INFORMAÇÕES PRECARIAS/INSUFICIENTES	1
PEDIDO DE RELIGAÇÃO DE ÁGUA	1
PENALIDADES	1
QUESTIONAMENTO DE FATURA	6
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	2
SUBSTITUIÇÃO DE HIDROMETRO	1
VAZAMENTO DE ÁGUA	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	1
VAZAMENTO DE ÁGUA NO PADRÃO	1
TOTAL	81

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 SAE DE ITUIUTABA.

Destacamos a participação de usuários da **COPASA-MG** que representam um percentual de **95,00%** de todas as demandas acolhidas pela Ouvidoria da **ARSAE-MG**.

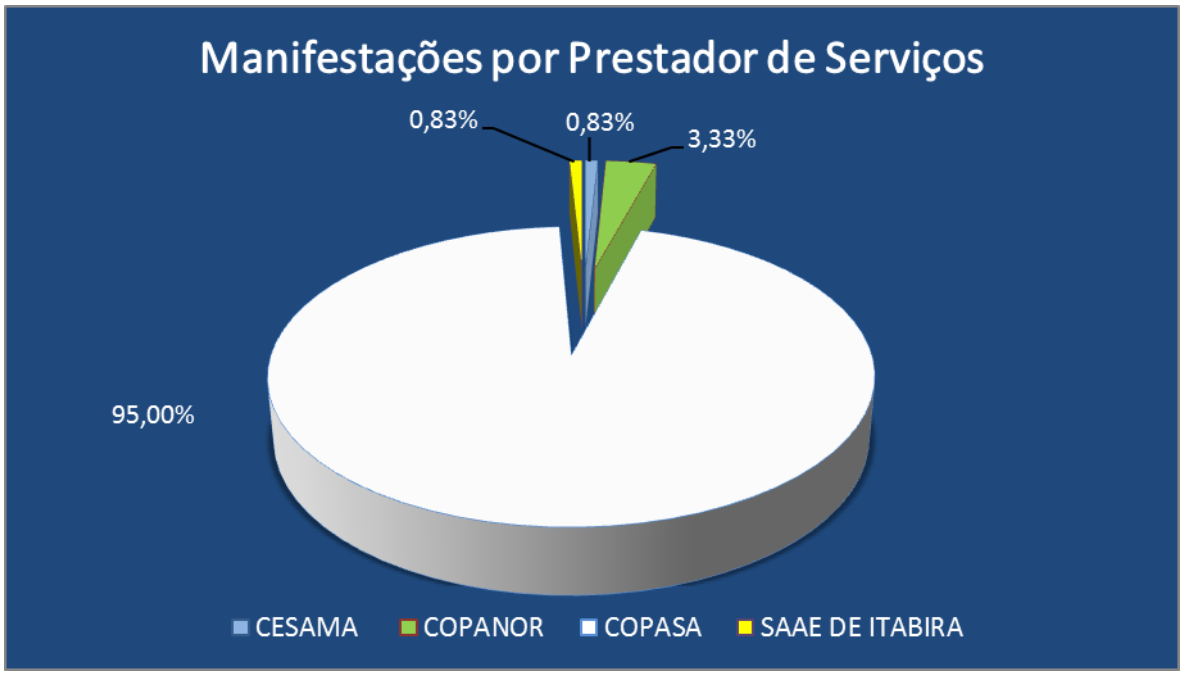

Gráfico 5 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
CESAMA	1
COPANOR	4
COPASA	114
SAAE/ITABIRA	1
TOTAL	**120**

Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.1.5 Distribuição Geográfica

Foram atendidas um total de 120 demandas no mês de julho, enquanto no mês de junho foram recebidas 111.

14 cidades com maior número de demandas no referido mês:

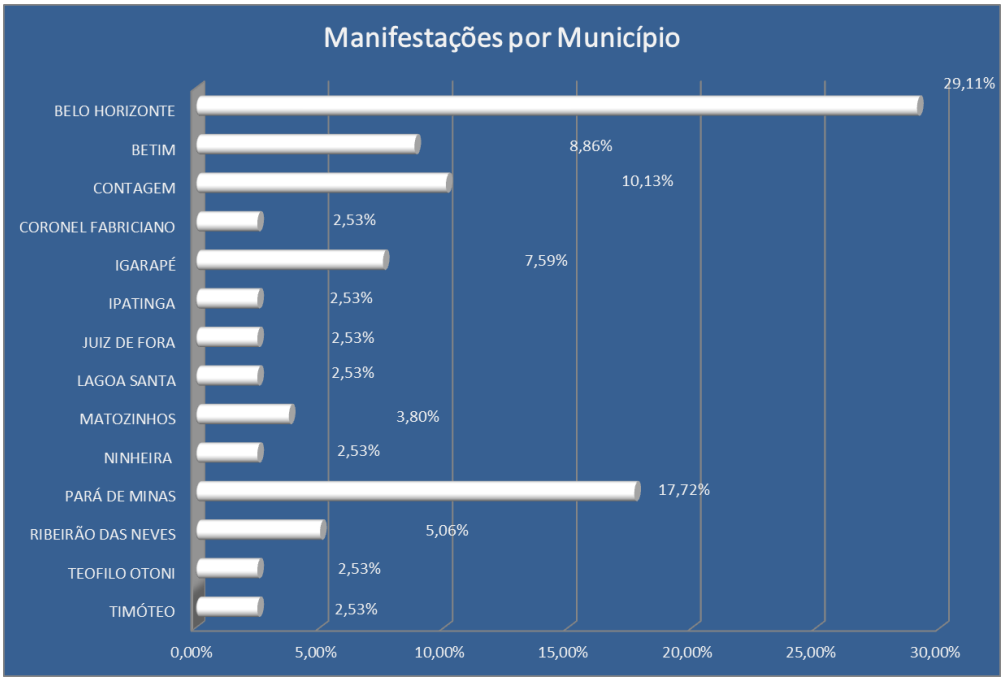

Gráfico 6 – Manifestações por municípios – valores percentuais.

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
BELO HORIZONTE	23	PITANGUI	1
PARÁ DE MINAS	14	NOVO CRUZEIRO	1
CONTAGEM	8	NOVA SERRANA	1
BETIM	7	MONTES CLAROS	1
IGARAPÉ	6	MINAS NOVAS	1
RIBEIRÃO DAS NEVES	4	MATO VERDE	1
MATOZINHOS	3	LAFAIETE	1
TIMÓTEO	2	LADAINHA/MG	1
TEOFILO OTONI	2	JUATUBA	1
NINHEIRA	2	ITAUÍ	1
LAGOA SANTA	2	ITABIRA	1
JUIZ DE FORA	2	IBIRITÉ	1
IPATINGA	2	FELISLÂNDIA	1
CORONEL FABRICIANO	2	ESMERALDAS	1
CATAGUASES	2	DIVINÓPOLIS	1
VISCONDE DO RIO BRANCO	1	CORINTO	1
VESPASIANO	1	CONSELHEIRO LAFAIETE	1
VARZELÂNDIA	1	CONFINS	1
SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	1	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	1
SÃO FÉLIX DE MINAS	1	CARMO DO PARANAÍBA	1
SANTO ANTONIO DO MONTE	1	BOM JARDIM DE MINAS	1
SANTA RITA DO SAPUCAÍ	1	BARBACENA	1
SANTA LUZIA	1	ARCOS	1
RUBELITA	1	AMPARO DA SERRA	1
RESPLENDOR	1	ALMERANA	1
POÇOS DE CALDAS	1	LEOPOLDINA	1

Tabela 6 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

3.1 Conclusão

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 67,50%** das manifestações e **23,33%** como **consulta**. No mês de junho de 2014 foi registrado um total de **37%** de **consultas** e **59%**representavam as **reclamações**.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria no referente mês foram resolvidas em média de. **2,9** dias, estando ainda em processo de análise 7demandas.

Foi aberto apenas 1 processo por esta Ouvidoria no referente mês.

EQUIPE DE OUVIDORIA