Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Julho de 2015

Equipe da Ouvidoria

Grupo de Trabalho

Evandro Brazil
Assessor da Ouvidoria

Magnus Gusman
Analista da Ouvidoria

Diana Saliba
Katherynne Rodrigues
Nathália Silveira
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
2.4 Demandas por prestadora de serviços 8
2.5 Distribuição geográfica 9
2.6 Acolhimento das demandas 9
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS 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 **julho 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 DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	43
DENÚNCIA	22
CONSULTA	4
SUGESTÃO	1
TOTAL	**70**

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 julho foi a telefônica, totalizando um percentual de 70% do total de demandas apresentadas.

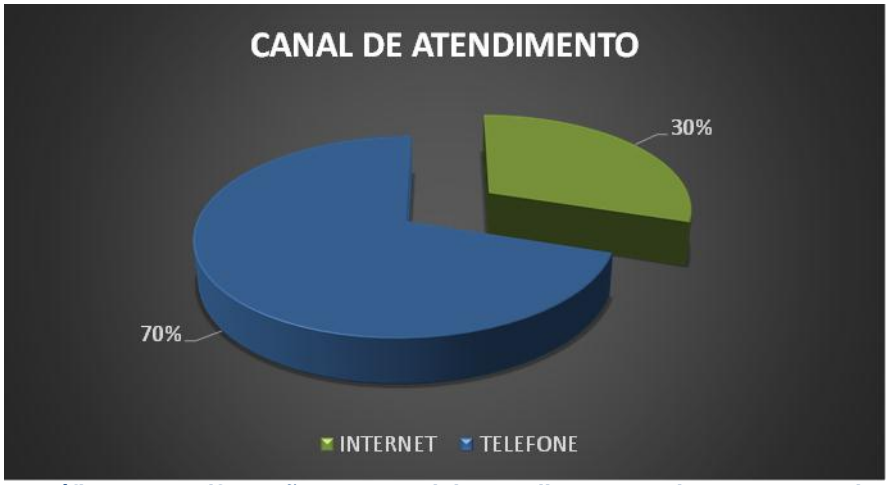


Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
INTERNET	21
TELEFONE	49
TOTAL	**70**

Tabela 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores absolutos

2.3 Detalhamento das manifestações

No mês anterior (junho/2015) a ouvidoria acolheu 49 demandas. Nesse mês foram registradas 70 demandas.



Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	23
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	15
OUTROS	7
QUESTIONAMENTO DE FATURA	6
LIGAÇÃO NOVA	5
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	4
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	4
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	1
LEGISLAÇÃO	1
PRAZO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS	1
QUALIDADE DA ÁGUA	1
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	1
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	1
TOTAL	**70**

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos

2.4 Demandas por prestadora de serviços

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 **77,14%** 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 DE SERVIÇOS	QUANTIDADE
COPASA	54
CESAMA	11
SAAE-ITABIRA	3
COPANOR	2
TOTAL	**70**

Tabela 4 – Manifestações por prestadora – valores absolutos

2.5 Distribuição geográfica

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	MUNICÍPIO	QUANTIDADE
BELO HORIZONTE	11	BARROSO	1
JUIZ DE FORA	11	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	1
CONTAGEM	9	CORONEL FABRICIANO	1
BETIM	4	CÓRREGO DO OURO	1
ESMERALDAS	4	DIAMANTINA	1
ITABIRA	3	FERREIRÓPOLIS	1
RIBEIRÃO DAS NEVES	3	GUAXUPÉ	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	2	IGARAPÉ	1
IBIRITÉ	2	JUATUBA	1
IPATINGA	2	NÃO INFORMADO	1
SANTANA DO PARAÍSO	2	SANTOS DUMONT	1
UBÁ	2	TEÓFILO OTONI	1
ALMENARA	1	TRÊS CORAÇÕES	1
ALPERCATA	1	**TOTAL**	**70**

Tabela 5 – Manifestações por municípios – valores absolutos

2.6 Acolhimento das demandas

No mês de julho, foram registrados 665 pedidos de informação. Conforme evidenciado na tabela 6, os usuários da COPASA foram os maiores responsáveis pelas ligações, totalizando 82,71% dos atendimentos.

PRESTADORA DE SERVIÇOS	QUANTIDADE
COPASA	550
CESAMA	86
COPANOR	9
SAAE-ITABIRA	8
NÃO REGULADO	6
SAAE-PASSOS	6
TOTAL	**665**

Tabela 6 - Ligações por prestadora – valores absolutos

O gráfico 5 demonstra o que foi tratado pela Ouvidoria dessa Agência e o que foi destinado diretamente ao prestador de serviço, sendo registrado apenas como pedido de informações.



Gráfico 5 – Destinos das demandas acolhidas na ouvidoria – valores percentuais

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Examinando o número total de demandas, registramos como reclamação 61,43% das manifestações e 31,43% como denúncia.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (70) foram resolvidas em média em 4,29 dias, contabilizadas da data do contato dos usuários até a resposta final emitida.

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	
Gestora de Regulação	Nathália Silveira	
Assistente de Ouvidoria	Aline Souza	
Estagiário	José Cordeiro	
Estagiário	Pedro Costa	
Estagiária	Priscilla Duarte	