Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Agosto 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
2.1.6 EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS 11
3.1 Conclusão 12

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 dos serviços regulados, 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 **Agosto 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.

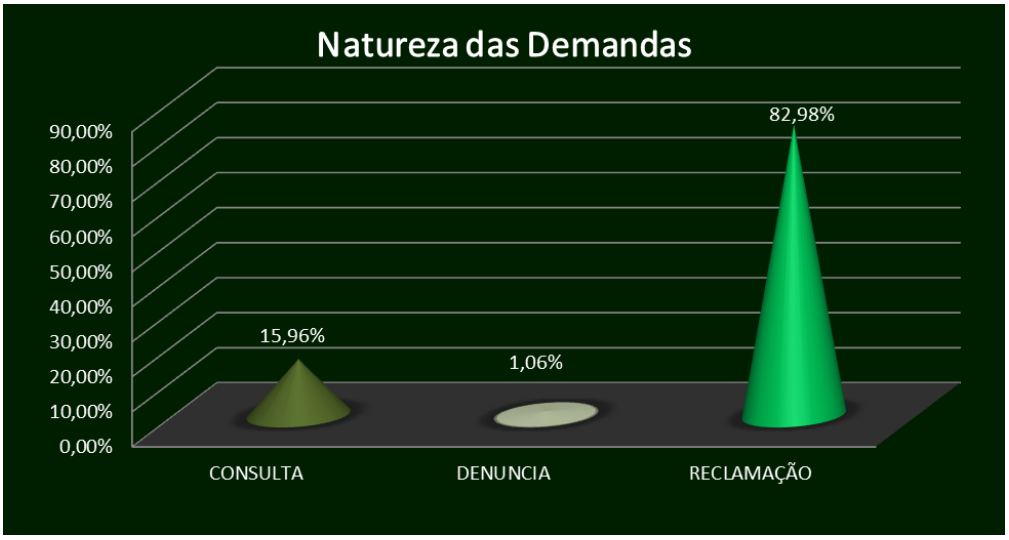


Gráfico 1 – Manifestações por Natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
CONSULTA	15
DENÚNCIA	1
RECLAMAÇÃO	87
TOTAL	**94**

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, totalindo um percentual de 64% do total de demandas apresentadas. Em segundo lugar, representando um percentual de 35%, figuram os atendimentos prestados por meio dos canais eletrônicos (formulário disponível em sítio institucional e e-mail setorial).

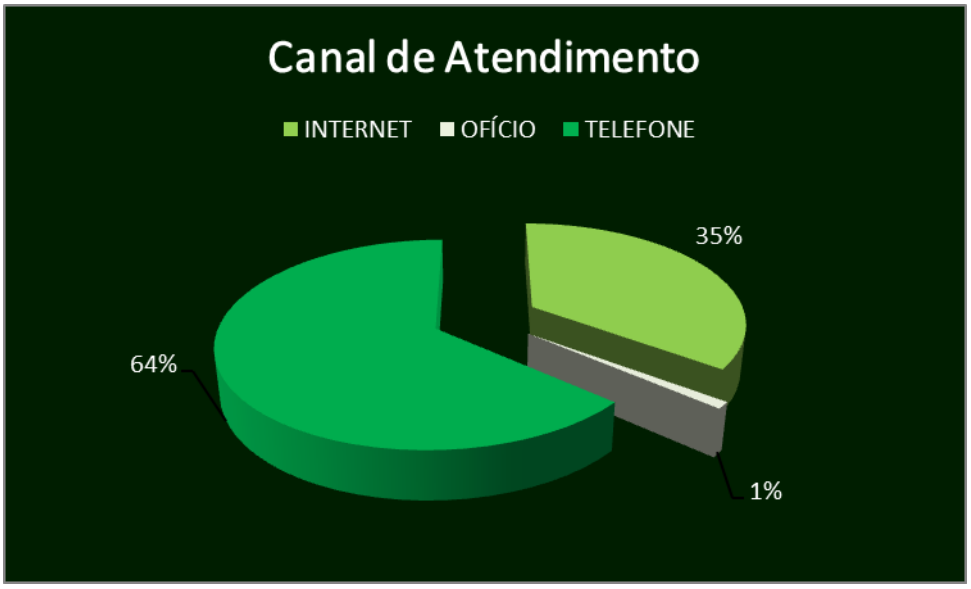


Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL DE ATENDIMENTO	QTDE.
INTERNET	33
OFICIO	1
TELEFONIA 0800	60
TOTAL	**94**

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

2.1.3 Detalhamento das Manifestações

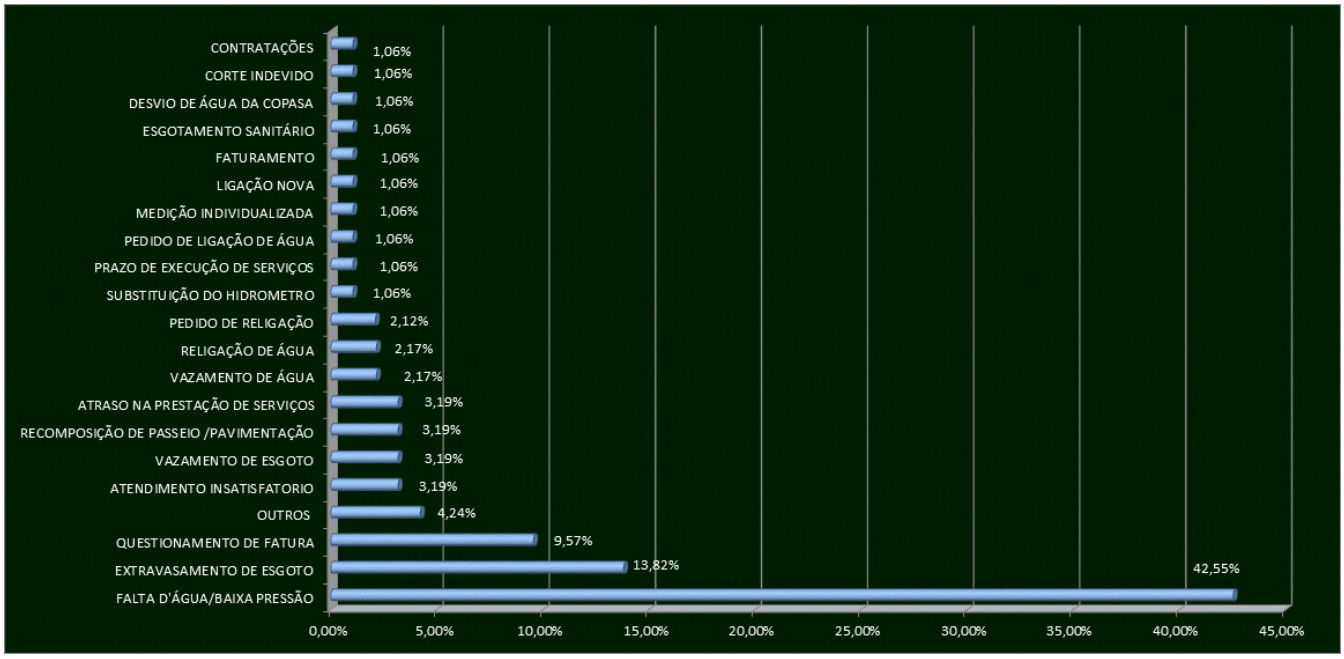


Gráfico 3 – Manifestações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO MANIFESTAÇÃO	QTDE.
FALTA D'ÁGUA/BAIXA PRESSÃO	40
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO	13
QUESTIONAMENTO DE FATURA	9
OUTROS	4
ATENDIMENTO INSATISFATORIO	3
VAZAMENTO DE ESGOTO	3
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO /PAVIMENTAÇÃO	3
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	3
VAZAMENTO DE ÁGUA	2
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	2
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	2
SUBSTITUIÇÃO DO HIDROMETRO	1
PRAZO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS	1
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	1
MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA	1
LIGAÇÃO NOVA	1
FATURAMENTO	1
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	1
DESVIO DE ÁGUA DA COPASA	1
CORTE INDEVIDO	1
CONTRATAÇÕES	1
Total Geral	**94**

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 (51,28%),** seguida do **extravasamento de esgoto em via pública (10,25%)** e **questionamento de fatura (6,41%).**

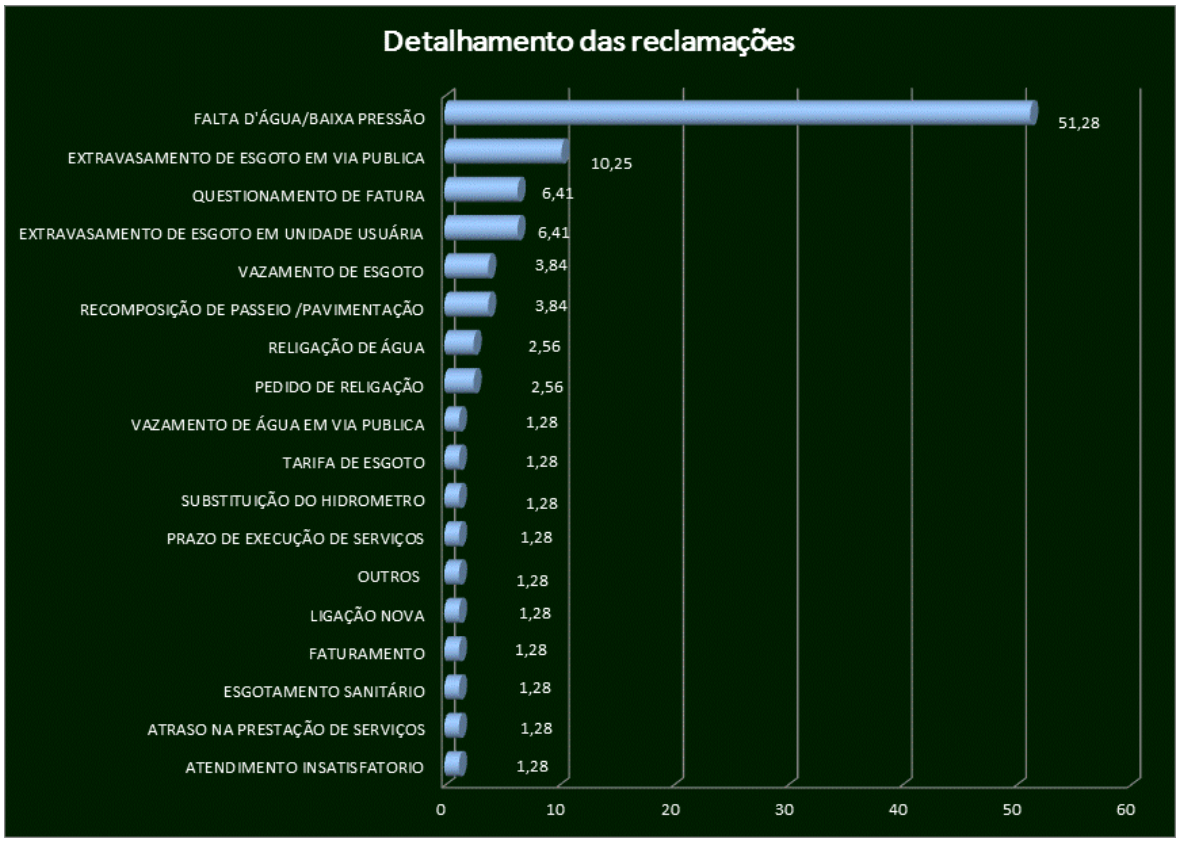


Gráfico 4 – Reclamações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO RECLAMAÇÕES	QTDE.
ATENDIMENTO INSATISFATORIO	1
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	1
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	1
FATURAMENTO	1
LIGAÇÃO NOVA	1
OUTROS	1
PRAZO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS	1
SUBSTITUIÇÃO DO HIDROMETRO	1
TARIFA DE ESGOTO	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PUBLICA	1
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	2
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	2
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO /PAVIMENTAÇÃO	3
VAZAMENTO DE ESGOTO	3
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	5
QUESTIONAMENTO DE FATURA	5
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA	8
FALTA D'ÁGUA/BAIXA PRESSÃO	40
TOTAL	**78**

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 **92,55%** de todas as demandas acolhidas pela Ouvidoria da **ARSAE-MG**.

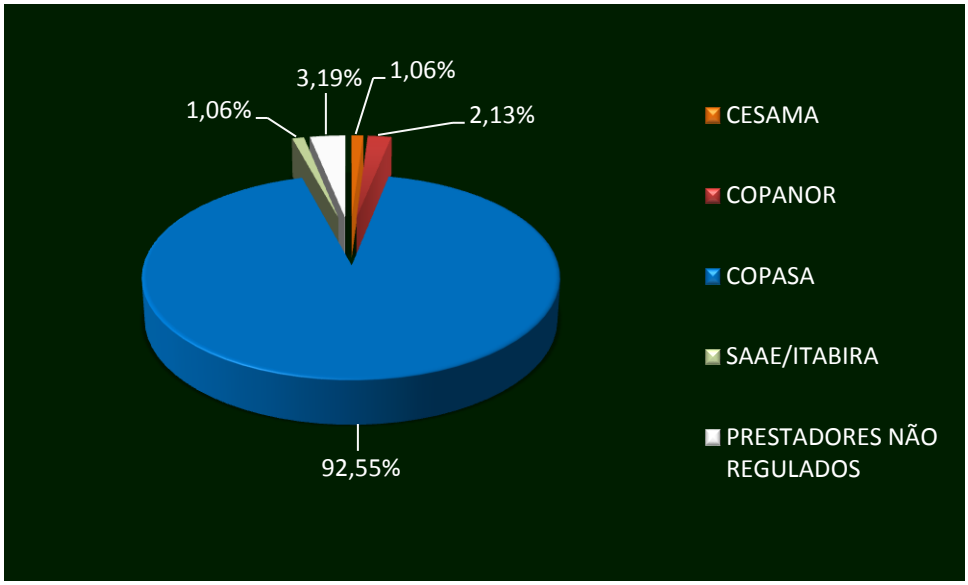


Gráfico 5 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
CESAMA	1
COPANOR	2
COPASA	87
SAAE/ITABIRA	1
PRESTADORES NÃO REGULADOS	3
TOTAL	**94**

Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.1.5 Distribuição Geográfica

Foram atendidas um total de 94 demandas no mês de agosto, enquanto no mês de julho foram recebidas 120.

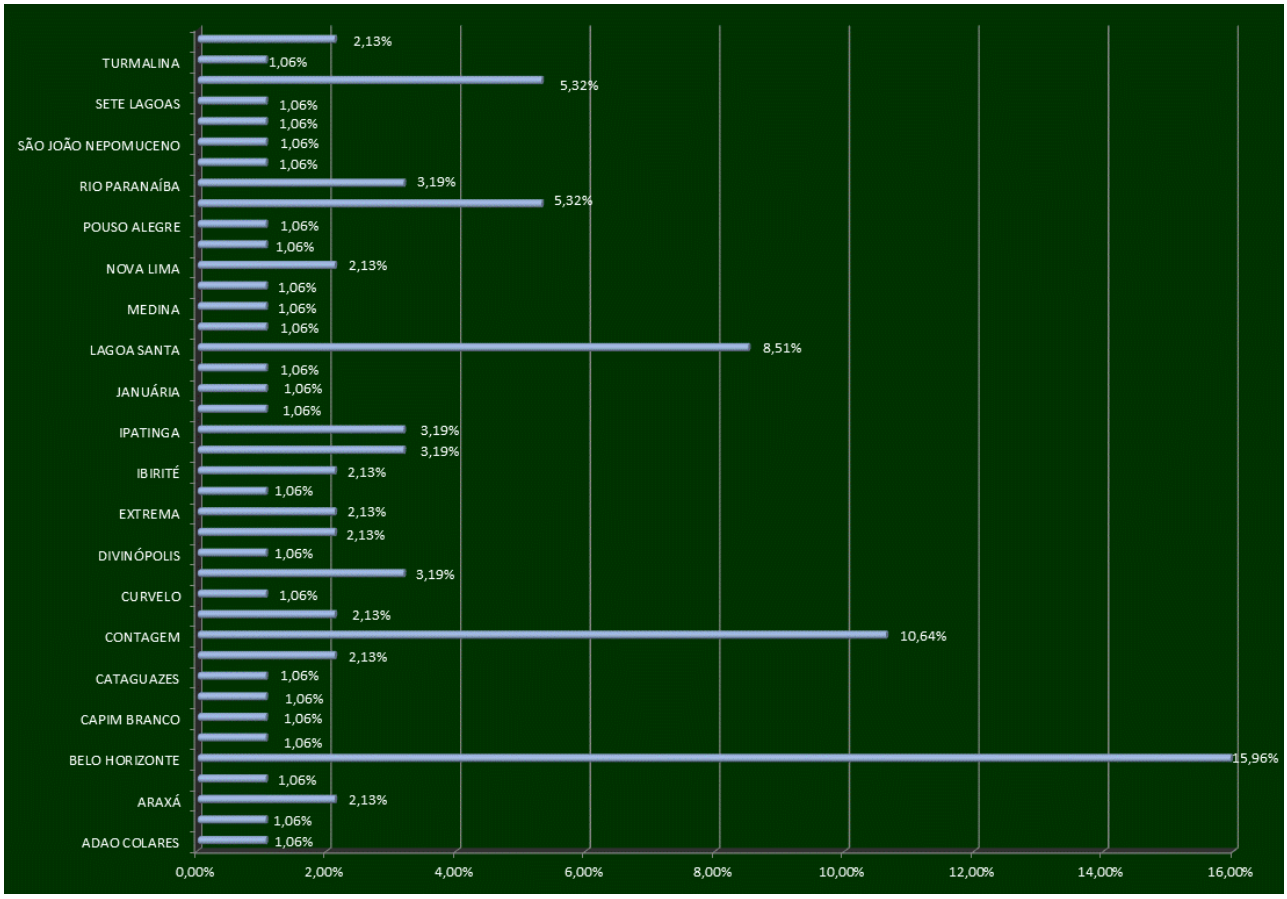


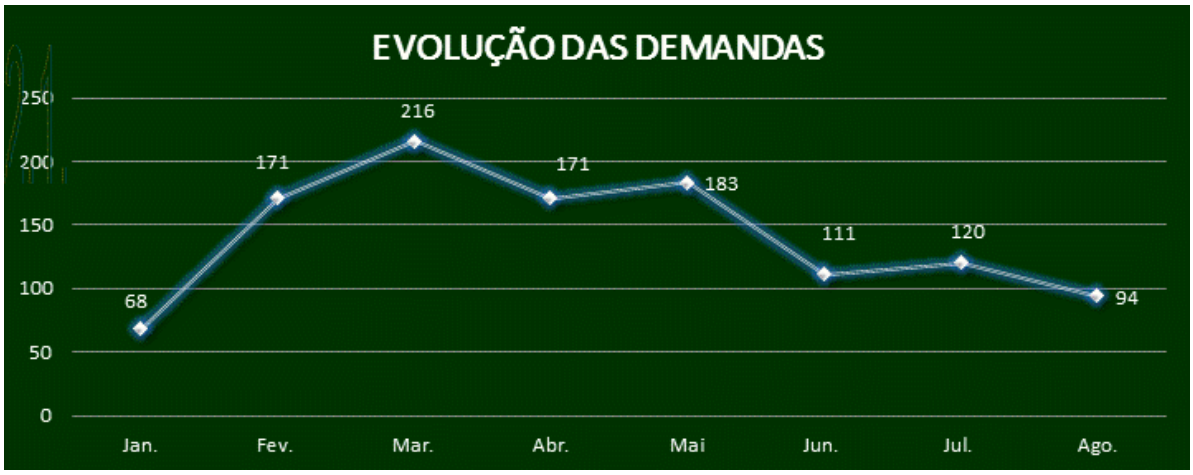
Gráfico 6 – Manifestações por municípios – valores percentuais.

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
BELO HORIZONTE	15	CAMANDUCAIA	1
CONTAGEM	10	CAPIM BRANCO	1
LAGOA SANTA	8	CARLOS CHAGAS	1
RIBEIRÃO DAS NEVES	5	CATAGUAZES	1
TIMÓTEO	5	CURVELO	1
DADOS NÃO FORNECIDOS	3	DIVINÓPOLIS	1
IGARAPÉ	3	FREI GASPAR	1
IPATINGA	3	ITABIRA	1
RIO PARANAÍBA	3	JANUÁRIA	1
ARAXÁ	2	JUIZ DE FORA	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	2	LAVRAS	1
CORONEL FABRICIANO	2	MEDINA	1
ESMERALDAS	2	MONTES CLAROS	1
EXTREMA	2	PARÁ DE MINAS	1
IBIRITÉ	2	POUSO ALEGRE	1
NOVA LIMA	2	SÃO GOTARDO	1
UBÁ	2	SÃO JOÃO NEPOMUCENO	1
ADAO COLARES	1	SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSOSETE LAGOAS	1
ARAÇUAÍ	1	SETE LAGOAS	1
BARBACENA	1	TURMALINA	1
		TOTAL	94

Tabela 6 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

2.1.6 EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS

O quadro abaixo elucida a evolução temporal das manifestações recebidas pela Ouvidoria da ARSAE-MG no ano de 2014.



3.1 Conclusão

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 82,98%** das manifestações e **15,96%** como **consulta**. No mês anterior foi registrado um total de **23,33% consultas** e **67,50%** representavam as **reclamações**.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria no referente mês (94) foram resolvidas em média em **3,15 dias,** contabilizados da data do contato dos usuários e a resposta final emitida aos mesmos.

Das 94 manifestações **98,93%** (93) foram encerradas, restando ainda em processo de análise apenas 1 demanda.

EQUIPE DE OUVIDORIA