Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Agosto de 2015

Equipe da Ouvidoria

Grupo de Trabalho

Evandro Brazil
Assessor da Ouvidoria

Magnus Gusman
Analista da Ouvidoria

Diana Manrique
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 11
ANEXO - ASSINATURAS AUTORIZADAS 12

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 **agosto 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.

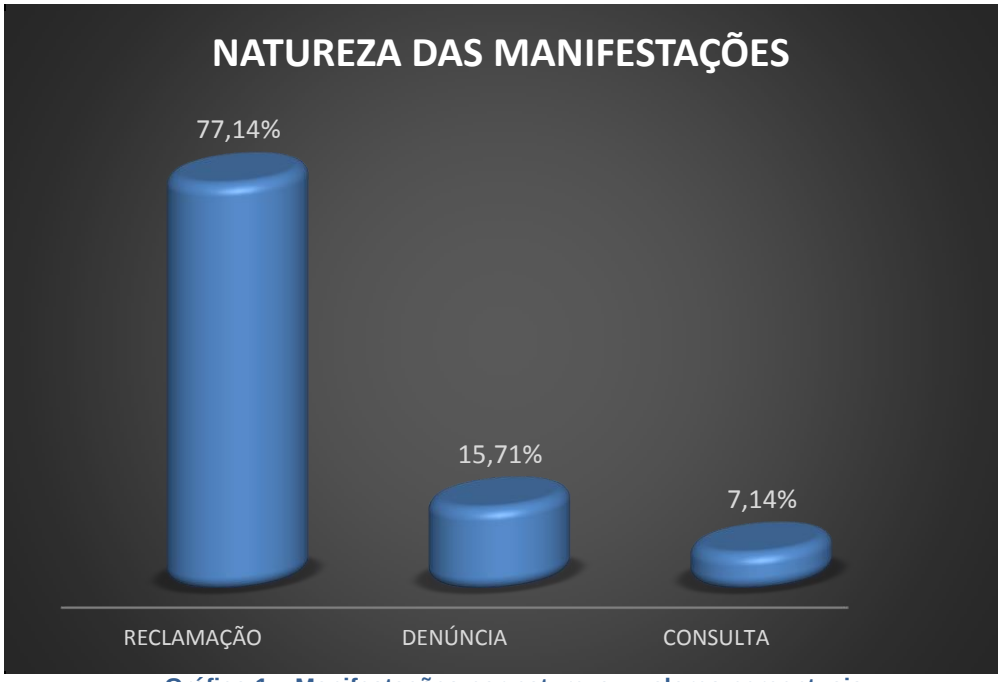


Gráfico 1 – Manifestações por natureza – valores percentuais

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	54
DENÚNCIA	11
CONSULTA	5
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 agosto foi a telefônica, totalizando um percentual de 67,14% do total de demandas apresentadas.

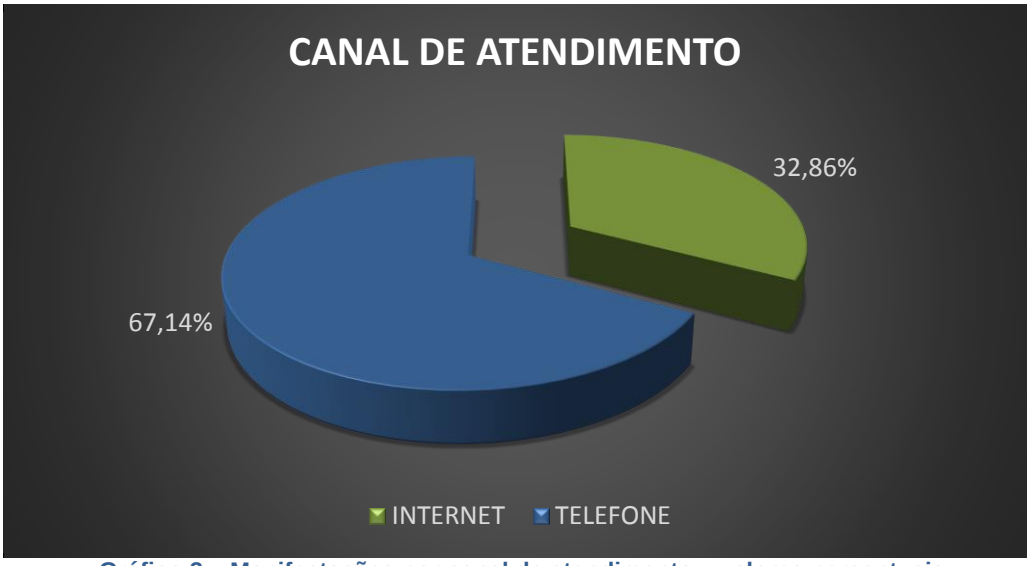


Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
TELEFONE	47
INTERNET	23
TOTAL	**70**

Tabela 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores absolutos

2.3 Detalhamento das manifestações

No mês anterior (julho/2015) a ouvidoria acolheu 70 demandas, coincidindo com a quantidade registrada nesse mês (agosto/2015).



Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	31
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	10
QUESTIONAMENTO DE FATURA	7
LIGAÇÃO NOVA	6
OUTROS	6
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	3
VAZAMENTO DE ÁGUA	3
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	1
SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO	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 **87,14%** 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	61
COPANOR	4
CESAMA	2
SAAE-ITABIRA	2
NÃO REGULADA	1
TOTAL	**70**

Tabela 4 – Manifestações por prestadora – valores absolutos

2.5 Distribuição geográfica

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	MUNICÍPIO	QUANTIDADE
UBÁ	14	CORONEL MURTA	1
BELO HORIZONTE	9	DIAMANTINA	1
RIBEIRÃO DAS NEVES	5	GUANHÃES	1
ESMERALDAS	3	GUAXUPÉ	1
MONTES CLAROS	3	ITAJUBÁ	1
SANTANA DO PARAÍSO	3	LAGOA SANTA	1
CONTAGEM	2	NANUQUE	1
FUNILÂNDIA	2	NOVO ORIENTE DE MINAS	1
IPATINGA	2	POUSO ALEGRE	1
ITABIRA	2	RIBEIRÃO VERMELHO	1
JUIZ DE FORA	2	SABARÁ	1
TEÓFILO OTONI	2	SÃO FÉLIX DE MINAS	1
BETIM	1	SÃO GOTARDO	1
CARATINGA	1	SÃO JOAQUIM DE BICAS	1
CATAGUASES	1	TIMÓTEO	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	1	VARGINHA	1
CORONEL FABRICIANO	1	**TOTAL**	**70**

Tabela 5 – Manifestações por municípios – valores absolutos

2.6 Acolhimento das demandas

No mês de agosto, foram registrados 574 pedidos de informação. As cidades com maiores números de manifestações foram, Ubá, Belo Horizonte e Ipatinga, com 39, 30 e 22 registros respectivamente.

Conforme evidenciado na tabela 6, os usuários da COPASA foram os maiores responsáveis pelas ligações, totalizando 90,59% dos atendimentos.

PRESTADORA DE SERVIÇOS	QUANTIDADE
COPASA	520
CESAMA	22
COPANOR	15
SAAE-ITABIRA	6
NÃO REGULADA	5
SAAE-PASSOS	4
NÃO INFORMADA	2
TOTAL	**574**

Tabela 6 - Ligações por prestadora – valores absolutos.

Os itens correspondentes aos detalhamentos estão listados na tabela 7. Por meio dela, evidencia-se que os pedidos de informação sobre o telefone da prestadora foi responsável pelo maior número de ligações recebidas.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
CONSULTA DO TELEFONE DA PRESTADORA	91
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	78
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	54
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	45
PROBLEMAS COM O TELEFONE DA PRESTADORA	37
INFORMAÇÕES SOBRE FATURA	35
QUESTIONAMENTO DE FATURA	34
OUTROS	32
PROBLEMAS COM FATURAMENTO	29
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	23
TRANSFERÊNCIA DE TIULARIDADE	16
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	10
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	10
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	9
NÃO RECEBIMENTO DA FATURA	9
CORTE INDEVIDO	6
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	6
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	6
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA	6
TARIFA SOCIAL	5
ERRO DE LEITURA	4
SEGUNDA VIA DE CONTA	4
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	3
LEITURA NÃO REALIZADA	3
LIGAÇÃO CLANDESTINA	3
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE REPARO	3
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	2
OBRAS	2
PEDIDO DE SUSPENSÃO	2
QUALIDADE DA ÁGUA	2
ENGANO	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	1
INFORMAÇÕES SOBRE RACIONAMENTO	1
LEGISLAÇÃO	1
QUESTIONAMENTO DE TARIFAS	1
TOTAL	**574**

Tabela 7 – Detalhamento das manifestações – valores absolutos.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Examinando o número total de demandas, registramos como reclamação 77,14% das manifestações e 15,71% como denúncia.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (70) foram resolvidas em média em 4,18 dias, contabilizadas da data do contato dos usuários até a resposta final emitida.

Das 70 manifestações, 94,28% (66) foram encerradas, restando ainda em processo de análise 4 demandas.

EQUIPE DE OUVIDORIA

ANEXO - ASSINATURAS AUTORIZADAS

CARGO	NOME	ASSINATURA
Analista	Magnus Gusman	
Assessor da Ouvidoria	Evandro Brazil	
Gestora de Regulação	Diana Manrique	
Gestora de Regulação	Katherynne Rodrigues	
Gestora de Regulação	Nathália Silveira	
Assistente de Ouvidoria	Aline Souza	
Estagiário	José Cordeiro	
Estagiário	Pedro Costa	
Estagiária	Priscilla Duarte	