Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Setembro de 2014

Equipe da Ouvidoria

Aguinaldo Campos da Costa
Ouvidor

Grupo de Trabalho

Diana Saliba
Katherynne Rodrigues
Gestoras da Ouvidoria

Evandro Brazil
Assessor da Ouvidoria

Magnus Gusman
Analista da Ouvidoria

Narjara Arantes
Assistente da Ouvidoria

Cristiane Saraiva
Graziana Ramos
Estagiárias

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
2.1.6 EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS 11

1.1 Introdução

A Ouvidoria é em 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 **setembro de 2014**.

2.1 Classificação das demandas

2.1.1 Natureza da demanda

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.

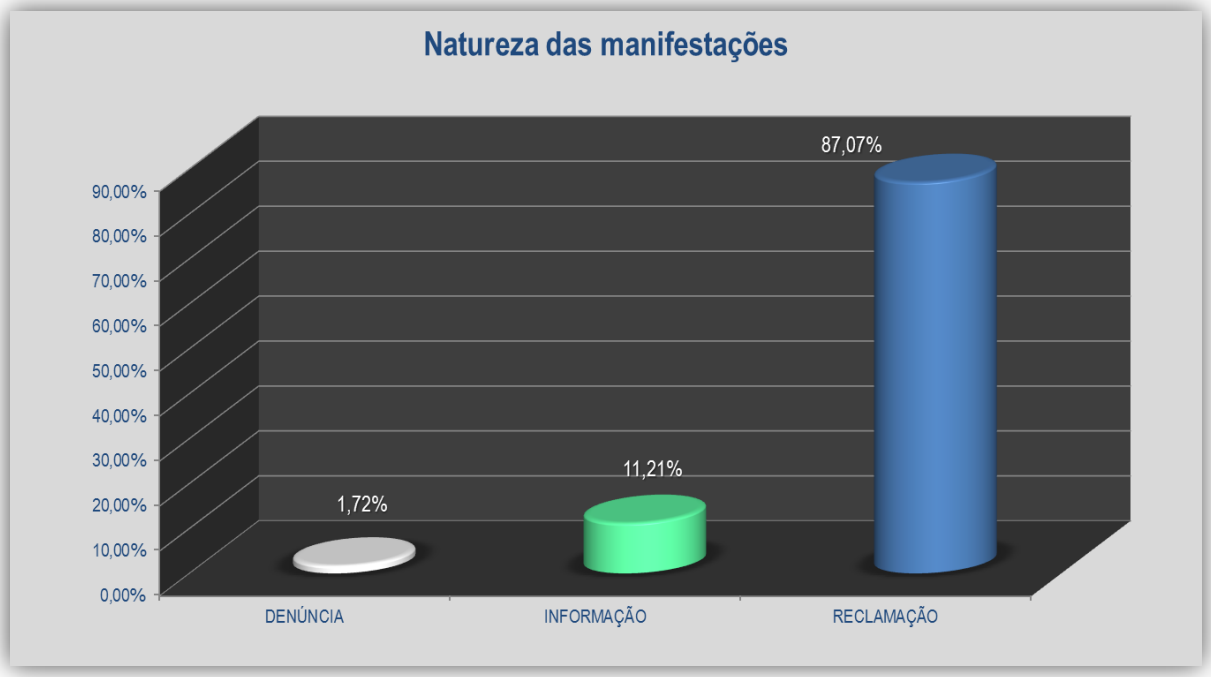

Gráfico 1 – Manifestações por Natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
DENÚNCIA	2
INFORMAÇÃO	13
RECLAMAÇÃO	101
TOTAL	116

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, totalizando 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).

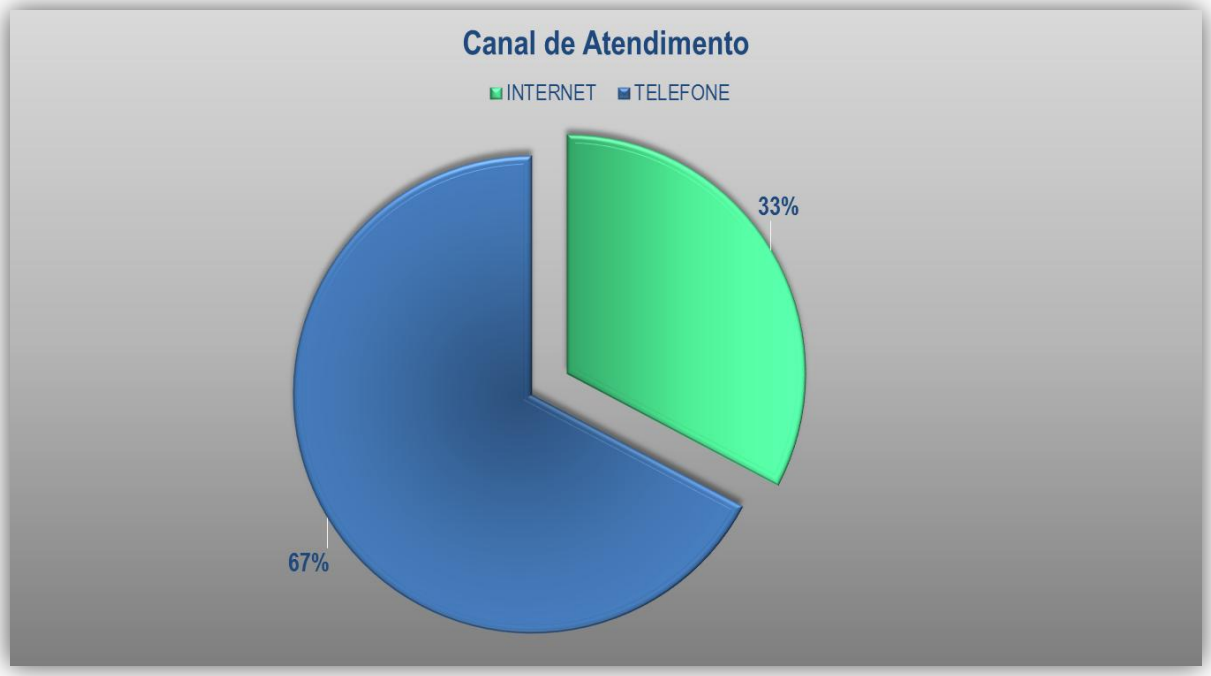

Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL	QTDE.
INTERNET	38
TELEFONE	78
TOTAL	116

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

2.1.3 Detalhamento das Manifestações

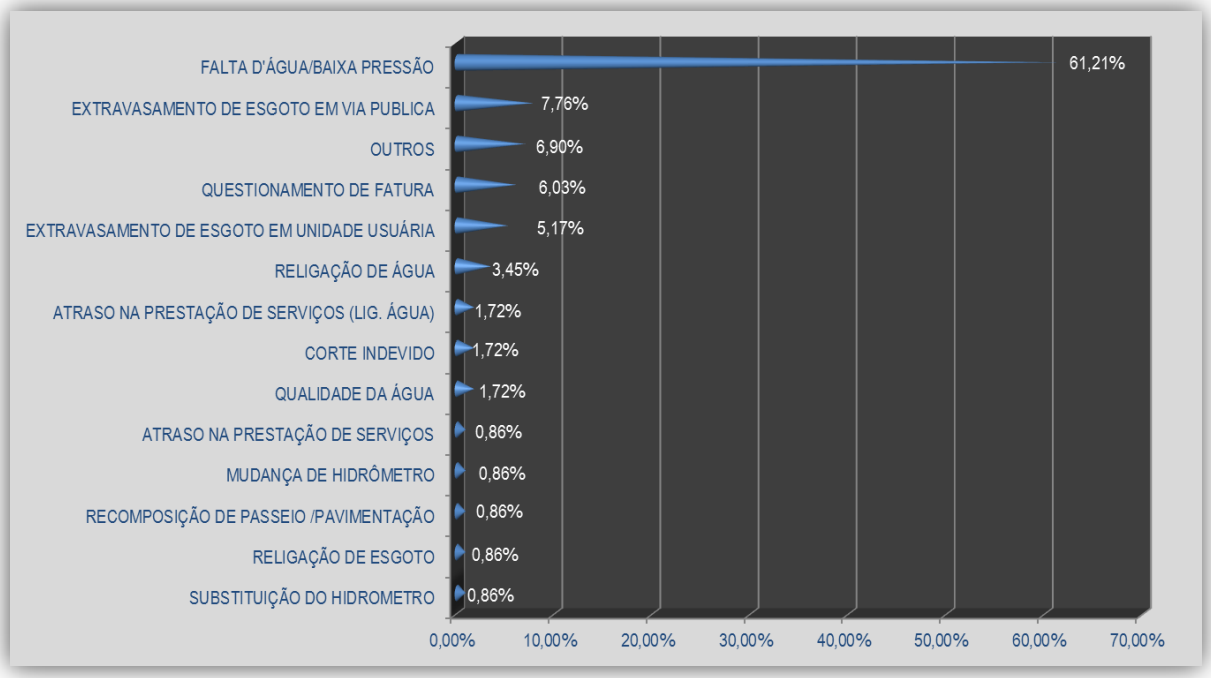

Gráfico 3 – Manifestações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO MANIFESTAÇÃO	QTDE.
FALTA D'ÁGUA/BAIXA PRESSÃO	71
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA	9
OUTROS	8
QUESTIONAMENTO DE FATURA	7
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	6
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	4
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (LIG. ÁGUA)	2
CORTE INDEVIDO	2
QUALIDADE DA ÁGUA	2
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	1
MUDANÇA DE HIDRÔMETRO	1
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO /PAVIMENTAÇÃO	1
RELIGAÇÃO DE ESGOTO	1
SUBSTITUIÇÃO DO HIDROMETRO	1
TOTAL	116

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.

2.1.3.1 Detalhamento das Reclamações

Das **116** demandas registradas pela Ouvidoria, **101** foram classificadas como reclamações.

O detalhamento das **reclamações** demonstra que a maioria das demandas trata de problemas relacionados à **falta d'água ou baixa pressão (69,31%),** seguida do **extravasamento de esgoto em via pública (8,91%)** e **extravasamento de esgoto em unidade usuária (5,94%).**

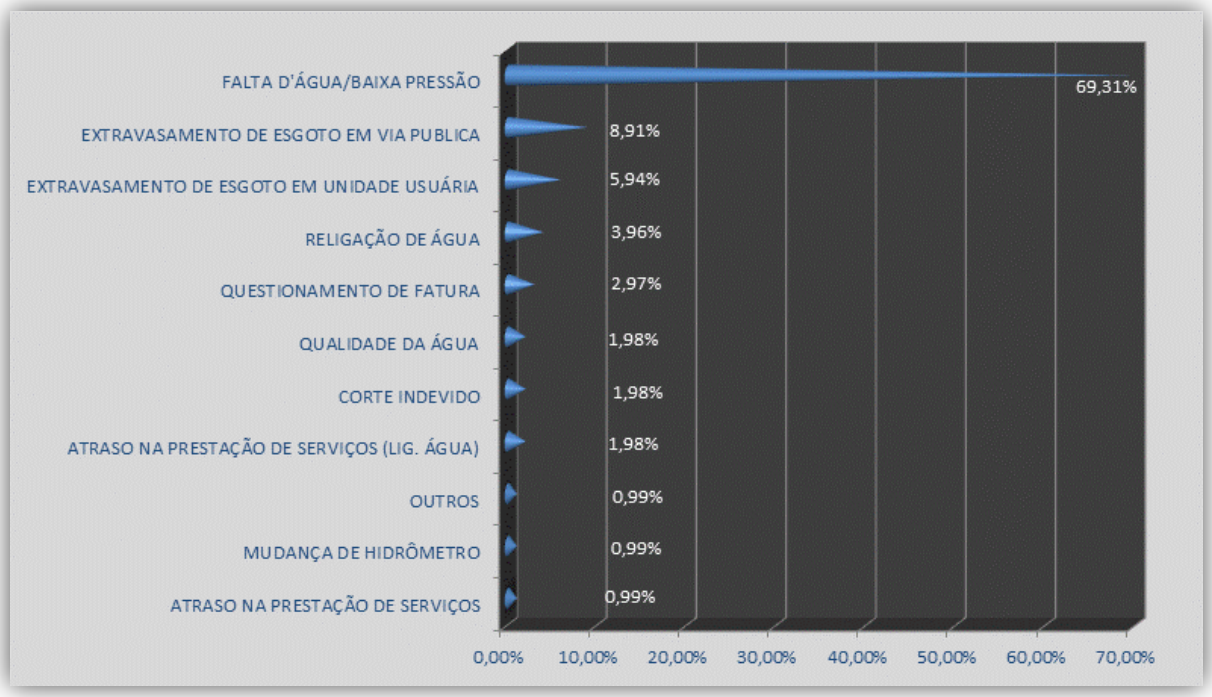

Gráfico 4 – Reclamações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO	QTDE.
FALTA D'ÁGUA/BAIXA PRESSÃO	70
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PUBLICA	9
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	6
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	4
QUESTIONAMENTO DE FATURA	3
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (LIG. ÁGUA)	2
CORTE INDEVIDO	2
QUALIDADE DA ÁGUA	2
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	1
MUDANÇA DE HIDRÔMETRO	1
OUTROS	1
TOTAL	101

Tabela 4 – Reclamações por Detalhamento – valores absolutos.

2.1.4 Demandas por Prestadora de Serviço

Concessionárias Reguladas:

- **CESAMA/JUIZ DE FORA**
- **COPASA-MG**
- **COPANOR**
- **SAAE/ITABIRA**
- **SAAE/PASSOS**
- **SAE DE ITUIUTABA**.

Destacamos a participação de usuários da **COPASA-MG** que representam um percentual de **85,00%** de todas as demandas acolhidas pela Ouvidoria da **ARSAE-MG**.



Gráfico 5 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
COPASA	99
SAAE ITABIRA	6
CESAMA	5
PREST. NÃO REGULADOS	3
COPANOR	2
SAAE PASSOS	1
TOTAL	116

Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.1.5 Distribuição Geográfica

Foram atendidas **116** demandas no mês de setembro, enquanto no mês de agosto foram recebidas **94**.

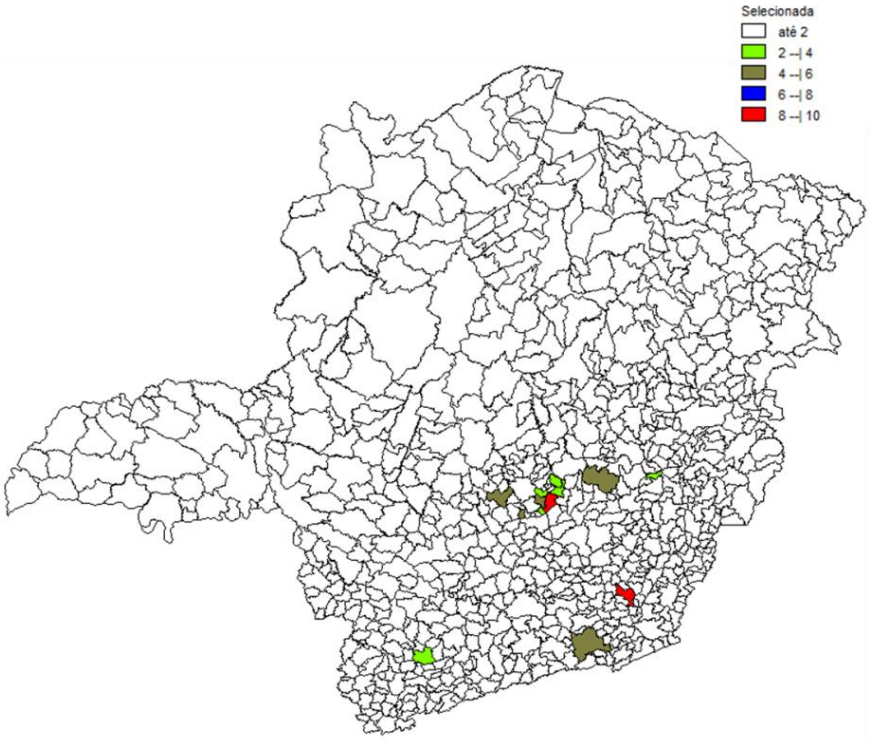

Gráfico 6 – Distribuição Geográfica.

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
BELO HORIZONTE	10	TRÊS CORAÇÕES	1
UBÁ	9	SANTO ANTÔNIO DO MONTE	1
ITABIRA	6	SANTANA DO PARAÍSO	1
IGARAPÉ	6	SABARÁ	1
PARÁ DE MINAS	5	RESPLENDOR	1
NIHIL	5	PATOS DE MINAS	1
JUIZ DE FORA	5	PASSOS	1
CONTAGEM	5	NOVA LIMA	1
SANTA LUZIA	4	MONTES CLAROS	1
TIMÓTEO	3	LEOPOLDINA	1
SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	3	JABOTICATUBAS	1
RIBEIRÃO DAS NEVES	3	ITAJUBÁ	1
LAGOA SANTA	3	IPABA	1
IBIRITÉ	3	GUARANÉSIA	1
TEOLILO OTONI	2	GRÃO MOGOL	1
SETE LAGOAS	2	ESMERALDAS	1
RIO POMBA	2	CORONEL FABRICIANO	1
PRUDENTE DE MORAIS	2	CONGONHAS	1
PARACATÚ	2	CONCEIÇÃO DO PARÁ	1
LEME DO PRADO	2	CARLOS CHAGAS	1
ITACARAMBI	2	CARATINGA	1
DIVINÓPOLIS	2	CAMPO FLORIDO	1
BARBACENA	2	BIAS FORTES	1
VISCONDE DO RIO BRANCO	1	BETIM	1
VARGINHA	1	BARÃO DE COCAIS	1
URUCÂNIA	1	TOTAL	116

Tabela 6 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

2.1.6 EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS

O quadro abaixo traça a evolução temporal das manifestações recebidas pela Ouvidoria da ARSAE-MG em 2014. Até agora foram recebidas **1.250** manifestações.



Gráfico 7 - Evolução temporal das manifestações.

O aumento do número de manifestações relacionadas à falta de água, ocorreu em razão do longo período de estiagem e consequente redução no nível dos reservatórios. Em decorrência deste fato a COPASA iniciou em vários municípios, o sistema de abastecimento através de rodízio, entretanto ainda não há, segundo a Prestadora, o risco de racionamento.

Situações similares foram observadas nos Municípios de Itabira e Juiz de Fora e os Prestadores vem realizando manobras que garantem o abastecimento de água aos usuários.

Tal fato resultou no aumento do número de reclamações apresentadas à Ouvidoria da Agência sobre a falta ou intermitência de abastecimento. O quadro abaixo representa a evolução dessas demandas.

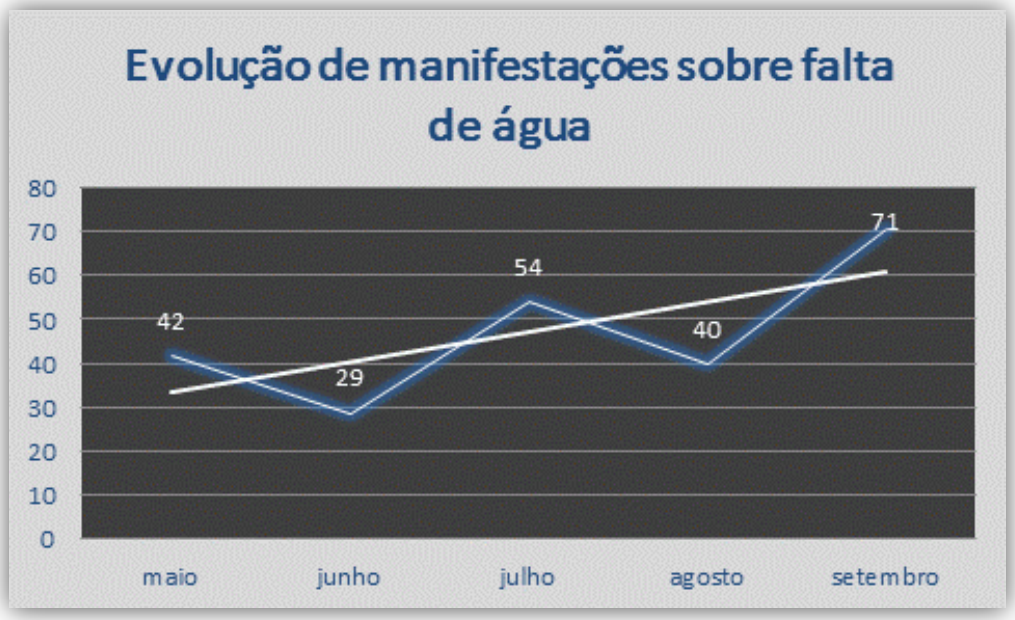

Gráfico 8 - Evolução temporal das manifestações sobre falta de água.

3.1 Conclusão

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 87,07%** das manifestações e **11,21%** como **consulta**. No mês anterior foi registrado um total de **15,96% consultas** e **82,98%** representavam as **reclamações**.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (116) foram resolvidas em média em **3,11 dias,** contabilizados da data do contato dos usuários e a resposta final emitida aos mesmos.

Das **116** manifestações **97,41%** (**113**) foram encerradas, restando ainda em processo de análise apenas 3 demandas.

EQUIPE DE OUVIDORIA