Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Setembro 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 **setembro 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	71
DENÚNCIA	15
CONSULTA	5
TOTAL	**91**

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 setembro foi a telefônica, totalizando um percentual de 69,23% do total de demandas apresentadas.

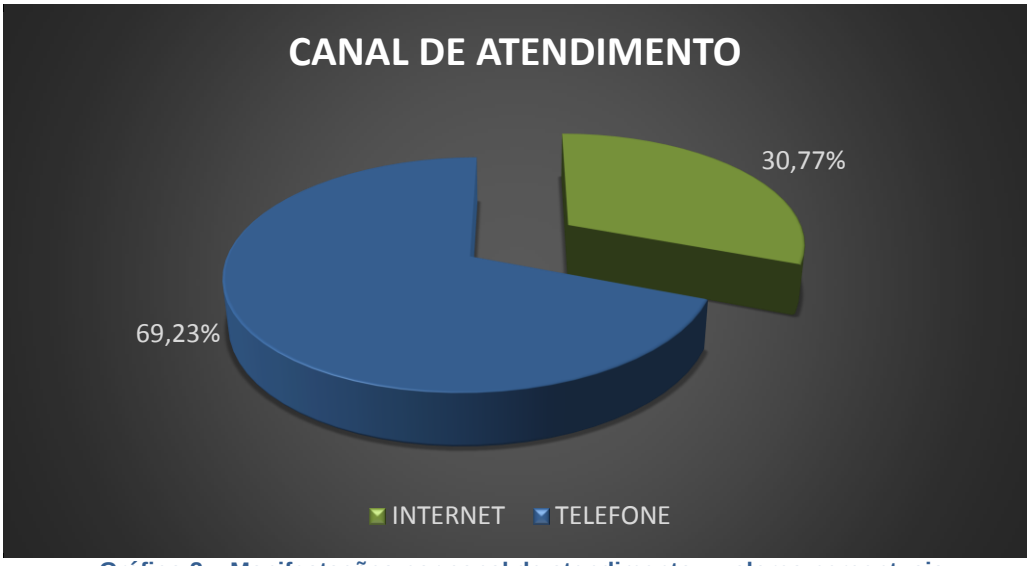


Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
TELEFONE	63
INTERNET	28
TOTAL	**91**

Tabela 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores absolutos

2.3 Detalhamento das manifestações

No mês anterior (agosto/2015) a ouvidoria acolheu 70 demandas. Nesse mês foram registradas 91 demandas.

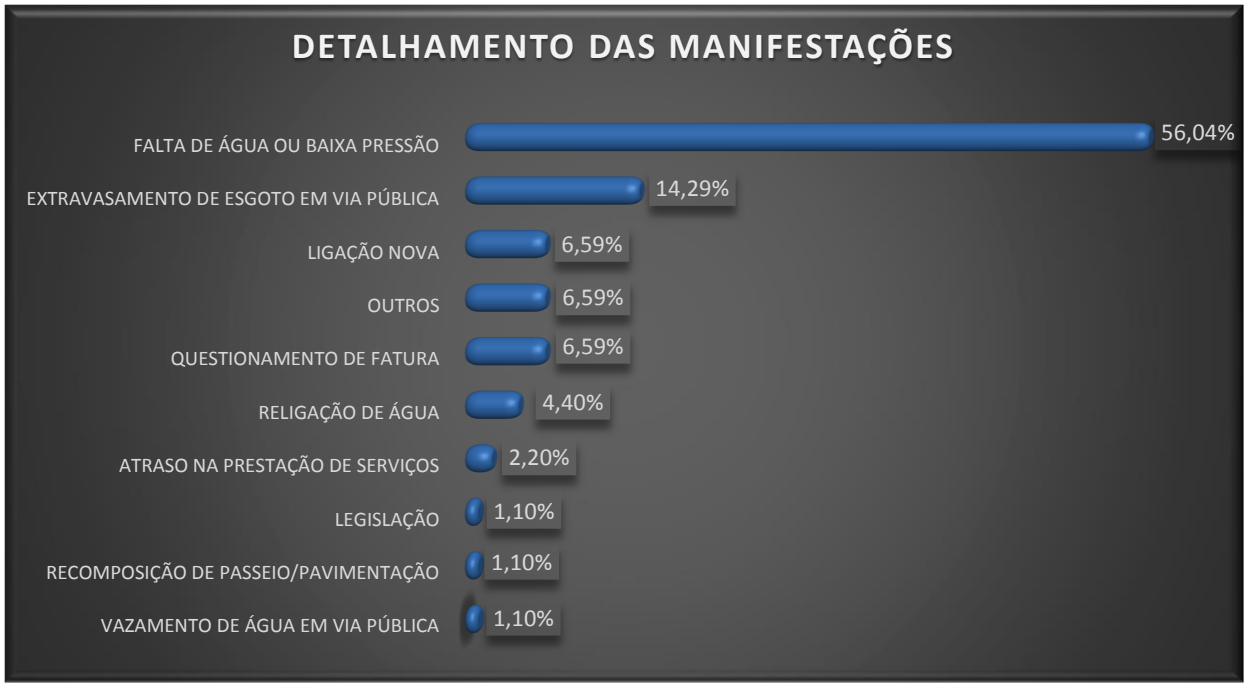


Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	51
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	13
LIGAÇÃO NOVA	6
OUTROS	6
QUESTIONAMENTO DE FATURA	6
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	4
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	2
LEGISLAÇÃO	1
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	1
TOTAL	**91**

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 94,51% 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	86
COPANOR	2
SAAE-ITABIRA	2
NÃO REGULADA	1
TOTAL	**91**

Tabela 4 – Manifestações por prestadora – valores absolutos

2.5 Distribuição geográfica

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	MUNICÍPIO	QUANTIDADE
IPABA	8	GOUVEIA	1
BETIM	7	GRÃO MOGOL	1
BELO HORIZONTE	5	IBIRITÉ	1
IPATINGA	5	ITURAMA	1
SANTANA DO PARAÍSO	5	LAGOA SANTA	1
CONTAGEM	4	LEOPOLDINA	1
MONTES CLAROS	4	MÁRIO CAMPOS	1
RIBEIRÃO DAS NEVES	4	MATEUS LEME	1
VESPASIANO	4	MUZAMBINHO	1
ALPERCATA	3	NOVA LIMA	1
NOVA SERRANA	3	PADRE CARVALHO	1
SANTA LUZIA	3	PRUDENTE DE MORAIS	1
UBÁ	3	RITÁPOLIS	1
ESMERALDAS	2	SANTA JULIANA	1
ITABIRA	2	SÃO JOSÉ DA LAPA	1
SANTOS DUMONT	2	SÃO JOSÉ DO DIVINO	1
ARAXÁ	1	SÃO LOURENÇO	1
CAPELINHA	1	TIMÓTEO	1
CAXAMBU	1	TIROS	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	1	TRÊS CORAÇÕES	1
CORONEL FABRICIANO	1	VAZANTE	1
CURVELO	1	**TOTAL**	**91**

Tabela 5 – Manifestações por municípios – valores absolutos

2.6 Acolhimento das demandas

No mês de setembro, foram registrados 641 pedidos de informação. As cidades com maiores números de manifestações foram, Ipatinga, Juiz de Fora e Belo Horizonte, com 46, 45 e 26 registros respectivamente.

Conforme evidenciado na tabela 6, os usuários da COPASA foram os maiores responsáveis pelas ligações, totalizando 83,15% dos atendimentos.

PRESTADORA DE SERVIÇOS	QUANTIDADE
COPASA	533
CESAMA	39
NÃO INFORMADA	38
COPANOR	15
SAAE-ITABIRA	8
NÃO REGULADA	5
SAAE-PASSOS	3
TOTAL	**641**

Tabela 6 - Ligações por prestadora – valores absolutos.

Os itens correspondentes aos detalhamentos estão listados na tabela 7. Por meio dela, evidencia-se que a "falta de água ou baixa pressão" foi responsável pelo maior número de ligações recebidas.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	101
CONSULTA DO TELEFONE DA PRESTADORA	76
ENGANO	46
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	45
INFORMAÇÕES SOBRE FATURA	43
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	41
QUESTIONAMENTO DE FATURA	32
PROBLEMAS COM O TELEFONE DA PRESTADORA	31
OUTROS	30
PROBLEMAS COM FATURAMENTO	24
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	18
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	17
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA	16
SEGUNDA VIA DE CONTA	12
INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE PROCESSO	11
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	11
TARIFA SOCIAL	10
PEDIDO DE SUSPENSÃO	7
INFORMAÇÕES SOBRE RACIONAMENTO	6
LEITURA NÃO REALIZADA	6
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	6
QUALIDADE DA ÁGUA	6
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	5
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	5
CORTE INDEVIDO	5
NÃO RECEBIMENTO DA FATURA	5
DENÚNCIA DE DESPERDÍCIO DE ÁGUA	4
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	4
LIGAÇÃO CLANDESTINA	4
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	4
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	4
QUESTIONAMENTO DE TARIFAS	3
MEIO AMBIENTE	1
OBRAS	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE REPARO	1
TOTAL	**641**

Tabela 7 – Detalhamento das manifestações – valores absolutos.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Examinando o número total de demandas, registramos como reclamação 78,02% das manifestações e 16,48% como denúncia.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (91) foram resolvidas em média em 4,69 dias, contabilizadas da data do contato dos usuários até a resposta final emitida.

Das 91 manifestações, 92,31% (84) foram encerradas, restando ainda em processo de análise 7 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	