Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Outubro de 2013

Ouvidoria

ARSAE-MG

"A Ouvidoria não determina, sugere."

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

Diretoria Colegiada

Antônio A. Caram Filho
Diretor-Geral

Antonio Maurício Fortini
Diretor

Hubert Brant de Moraes
Diretor

Setores

Aguinaldo Campos da Costa
Ouvidoria

Francisco José de Oliveira
Assessor de Regulação

Bruno Aguiar Carrara de Melo
Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira

Érica Patrícia Villalaz Oliveira
Assessora Operacional técnica de Fiscalização de Serviços

Rodrigo Bicalho Polizzi
Coordenadoria Técnico Operacional de Regulação Operacional e Fiscalização

Fernanda Paiva Carvalho
Procuradoria

Thaís de Castro e Silva
Auditoria Seccional

Xênia M. Lança de Q. Casséte
Assessoria de Comunicação Social

Ana Paula de Miranda Maia
Gerência de Planejamento, Gestão e Finanças

Sumário

1.1 Introdução 6
2.1 Classificação das demandas 7
2.1.1 Natureza da demanda 7
2.1.2 Canal de atendimento 8
2.1.3 Detalhamento das Reclamações 9
2.1.4 Demandas por Prestadora de Serviço 11
2.1.5 Distribuição Geográfica (COPASA MG) 12
2.1.6 Prazos e Processos 13
3.1 Conclusão 14

1.1 Introdução

Conforme estabelecido no Decreto 45.871 de 31 de de 2011, que contém o Regulamento da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG observa-se a definição para a Ouvidoria das suas atribuições setoriais e finalidades organizacionais.

A Ouvidoria tem como objeto atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários e dos demais agentes envolvidos na prestação dos serviços regulados competindo-lhe:

I - proceder ao atendimento, registro e encaminhamento de solicitações dos usuários e demais agentes envolvidos na prestação de serviços regulados, bem como de sugestões e esclarecimentos sobre seus direitos e deveres;
II - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das solicitações, tomando as providências necessárias ao equacionamento das questões apresentadas;
III - elaborar estatísticas, análises e relatórios mensais que permitam à Diretoria Colegiada aferir o desempenho dos agentes regulados com relação à prestação adequada dos serviços, provendo subsídios para a fiscalização e outras medidas por parte da Agência;
IV - dirimir dúvidas sobre as políticas praticadas pela ARSAE-MG ou pelos prestadores sob sua Regulação.
V - dar ciência ao Diretor-Geral de reclamações relativas à atuação de seus agentes para as providências administrativas cabíveis;
VI - gerir as atividades de atendimento telefônico ao público, de que trata o inciso XII do art. 6º da Lei nº 18.309, de 2009;
VII - propor a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação dos serviços regulados;
VIII - contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;
IX - requisitar ao prestador de serviços, submetido à regulação da ARSAE-MG e aos setores internos da Agência as informações e os documentos necessários às atividades da Ouvidoria da ARSAE-MG;
X - sugerir ações necessárias para evitar a repetição das irregularidades constatadas;
XI - instruir processo de arbitramento em casos emergenciais ou de conflitos entre agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados.
XII – garantir a universalidade e qualidade dos serviços prestados ao cidadão, viabilizando o acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria da ARSAE-MG nas diversas regiões do Estado, resguardando o sigilo das informações pessoais dos usuários e dos prestadores de serviços.

Até agosto foram registradas demandas sem número de protocolo registrado junto à Prestadora. A partir de setembro de 2013, a Ouvidoria da ARSAE-MG, para iniciar um processo de apuração e registrar uma **Reclamação**, certifica-se de que a solicitação já foi levada à Ouvidoria do prestador, mediante número de protocolo de atendimento, sendo este o momento em que a Ouvidoria da ARSAE-MG registra a ocorrência.

O presente trabalho objetiva a apresentação, aos interessados, acerca dos resultados obtidos pela Ouvidoria da ARSAE-MG no mês de outubro.

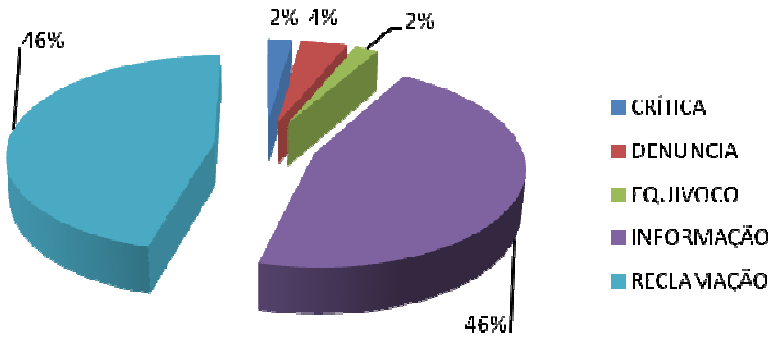
2.1 Classificação das demandas

2.1.1 Natureza da demanda

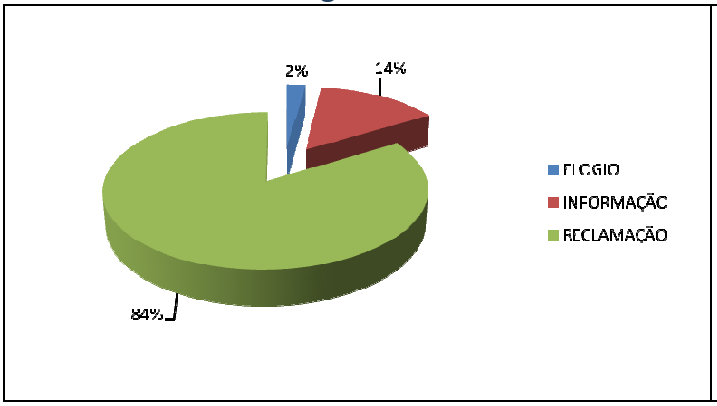
É considerada reclamação toda manifestação em que se proteste ou exprima descontentamento sobre a prestação de serviços, ação ou omissão da Prestadora e a não existência de norma reguladora aplicável. A Ouvidoria trata a questão com ciência que esta natureza exige um fluxo de trabalho mais complexo e elaborado em seu tratamento.

A partir de setembro de 2013, a Ouvidoria da ARSAE-MG, para iniciar um processo de apuração e registrar uma **Reclamação**, certifica-se de que a solicitação já foi levada à Ouvidoria do prestador, mediante número de protocolo de atendimento, sendo este o momento em que a Ouvidoria da ARSAE-MG registra a ocorrência.

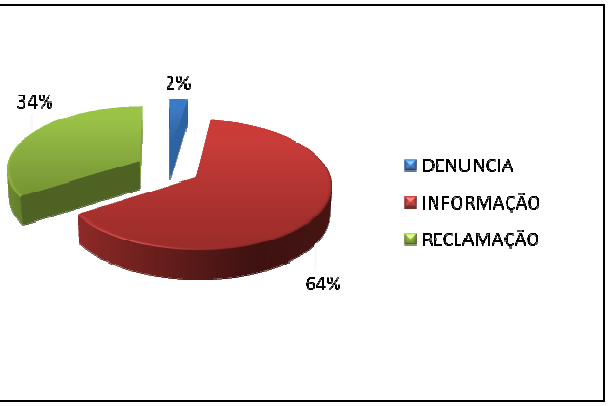
Outubro



Agosto



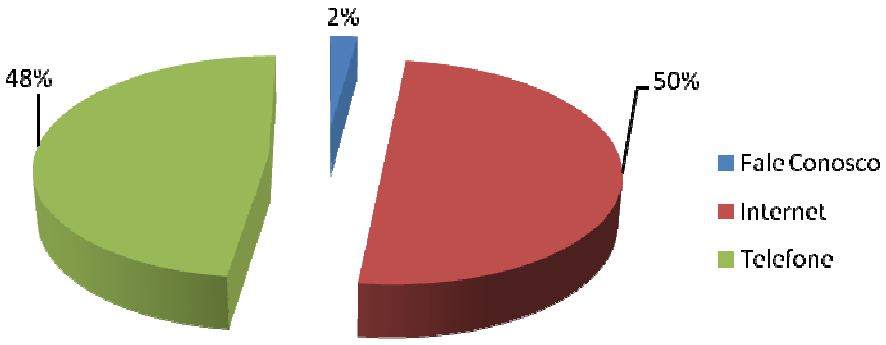
Setembro



NATUREZA	QTDE.
DENÚNCIA	1
INFORMAÇÃO	22
RECLAMAÇÃO	22
CRITICA	1
EQUIVOCO	2
TOTAL	**48**

2.1.2 Canal de atendimento

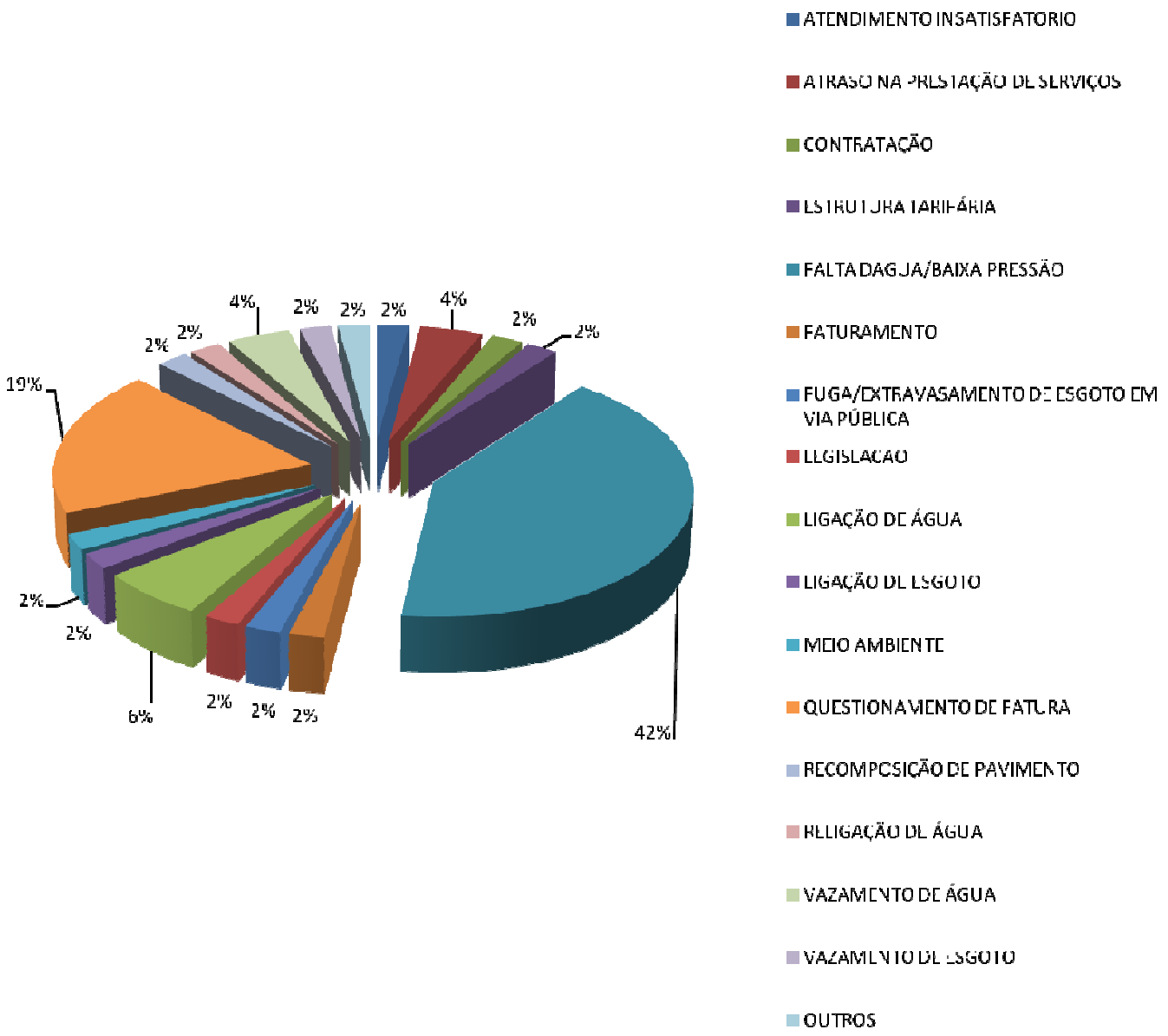
As demandas apresentadas à Ouvidoria da ARSAE-MG foram, em sua maioria, registradas pelos atendimentos prestados por meio dos canais eletrônicos (formulário disponível em sítio institucional e e-mail setorial). Em segundo lugar figuram os atendimentos via sistema telefônico gratuito. Ambas somadas perfazem um total de **98%** das solicitações**.**



CANAL DE ATENDIMENTO	QTDE.
INTERNET	24
FALE CONOSCO	1
TELEFONIA 0800	23
TOTAL	**48**

2.1.3 Detalhamento das Reclamações

Para que se tenha um panorama mais adequado sobre a prestação dos serviços regulados pela ARSAE-MG e sobre os possíveis pontos de estrangulamento da administração das Prestadoras, foi desenvolvido um rol de temas que apresentam maior detalhamento sobre as demandas apresentadas à Ouvidoria da ARSAE-MG no período.



DETALHAMENTO RECLAMAÇÃO	QTDE.
ATENDIMENTO INSATISFATORIO	1
ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	2
CONTRATAÇÃO	1
ESTRUTURA TARIFÁRIA	1
FALTA DE ÁGUA/BAIXA PRESSAO	20
FATURAMENTO	1
FUGA/EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	1
LEGISLAÇÃO	1
LIGAÇÃO DE ÁGUA	3
LIGAÇÃO DE ESGOTO	1
MEIO AMBIENTE	1
QUESTIONAMENTO DE FATURA	9
RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTO	1
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	1
VAZAMENTO DE ÁGUA	2
VAZAMENTO DE ESGOTO	1
TOTAL	**48**

Atendimento insatisfatório

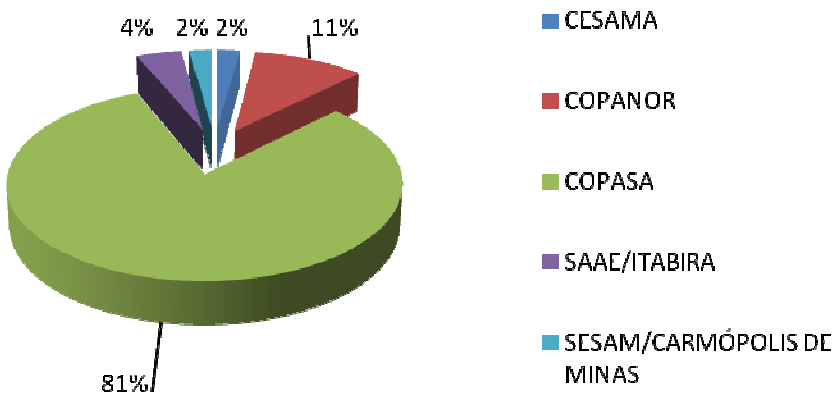
Entende-se como atendimento insatisfatório, a manifestação onde é explicitado o descontentamento com o atendimento da Prestadora em suas diversas áreas (Agência de Atendimento, Tele atendimento, Equipes técnicas e Ouvidoria).

2.1.4 Demandas por Prestadora de Serviço

Encontram-se hoje sob a regulação da **ARSAE-MG** a Companhia de Saneamento Municipal de Juiz de Fora – **CESAMA**, Companhia de Saneamento de Minas Gerais - **COPASA-MG**, Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A – **COPANOR**, Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itabira- **SAAE/ITABIRA** e o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Passos- **SAAE/PASSOS**.

O registro de demandas proveniente de municípios e prestadoras não discriminadas acima se deve ao fato de atendermos um sistema de telefonia gratuita que abrange todo o Estado de Minas Gerais.

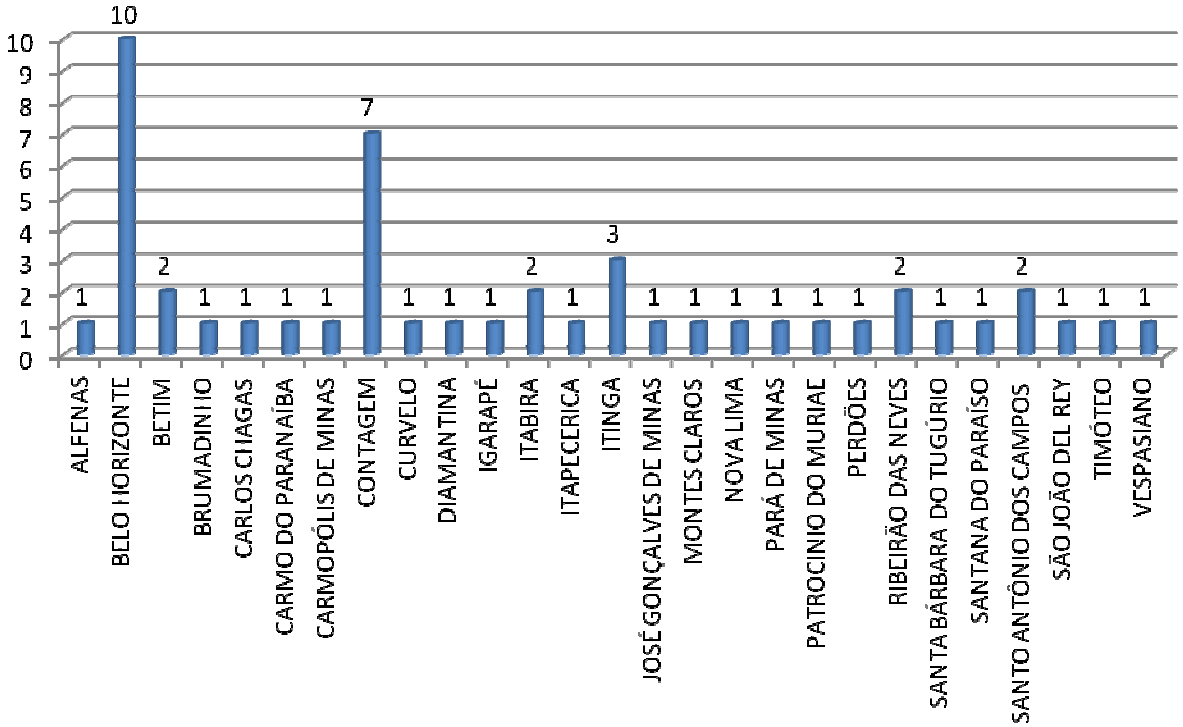
Destacamos a participação de usuários da **COPASA-MG** que representam um percentual de **81%** de todas as demandas da Ouvidoria da **ARSAE-MG**. O detalhamento das demandas apresentadas será tratado separadamente.



PRESTADORA	QTDE.
COPANOR	5*
COPASA	39
SAAE / ITABIRA	2
SESAM / CARMÓPOLIS DE MINAS	1
CESAMA	1
TOTAL	**48**

*3 demandas do município de Itinga

2.1.5 Distribuição Geográfica (COPASA MG)

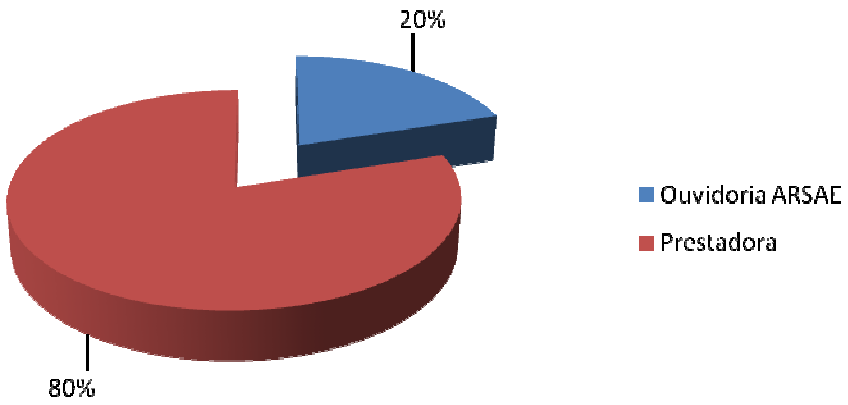


PRESTADORA (COPASA)	QTDE.	PRESTADORA (COPASA)	QTDE.
ALFENAS	1	JOSÉ GONÇALVES DE MINAS	1
BELO HORIZONTE	10	MONTES CLAROS	1
BETIM	2	NOVA LIMA	1
BRUMADINHO	1	PARÁ DE MINAS	1
CARLOS CHAGAS	1	PATROCÍNIO DE MURIAÉ	1
CARMO DO PARANAÍBA	1	PERDÕES	1
CARMÓPOLIS DE MINAS	1	RIBEIRÃO DAS NEVES	2
CONTAGEM	7	SANTA BÁRBARA DO TUGÚRIO	1
CURVELO	1	SANTANA DO PARAÍSO	1
DIAMANTINA	1	SANTO ANTÔNIO DOS CAMPOS	2
IGARAPÉ	1	SÃO JOÃO DEL REY	1
ITABIRA	2	TIMÓTEO	1
ITAPECERICA	1	VESPASIANO	1
ITINGA	3		
		TOTAL GERAL	**48**

2.1.6 Prazos e Processos

A grande maioria das demandas pode ser solucionada imediatamente, entretanto, para algumas manifestações de descontentamento, foram gerados processos de análise. Estes, em função da necessidade de tramitação interna e junto às Concessionárias, demandam mais tempo para a sua solução.

Foi aberto 1 processo pela Ouvidoria da Agência no mês de outubro sendo resolvido em 15 dias.



3.1 Conclusão

Examinando o número total de demandas, registramos como **Informações 46%** das manifestações**, 46% como Reclamação** e **4%** como **Denúncias**. No mês de setembro do corrente ano foi registrado um total de **64%** de **Informações** e **34%** representavam as **Reclamações.** O detalhamento das reclamações demonstra que a maioria das demandas tratam de problemas relacionados à **falta d'água ou baixa pressão (42%)** seguido do **questionamento de fatura**, que representa **19%** das demandas registradas.

Pode-se observar um equilíbrio no número de **Reclamações** e **Informações**, onde no mês de Agosto o número de **Reclamações (84%)** era maior, no mês de Setembro, devido à mudança de filosofia da Ouvidoria teve o número de **Informações (64%)** superior, alcançando estabilidade no presente mês.

Nos canais de atendimento tivemos um maior número de demandas recebidas por meio eletrônico via internet como principal meio de comunicação do usuário com a Ouvidoria com **50%** e o atendimento com o canal telefônico 0800 **48%**.

Ainda se encontram em aberto 6 demandas recebidas por esta Ouvidoria.

Devido à ocorrência de fortes chuvas no município de Itinga foram recebidas demandas de usuários da COPANOR causadas por assoreamentos por areia e entulhos na captação e no canal adutor. Para sanar essa situação a COPANOR providenciou a retirada da areia do canal de adução de água bruta, varetação da adutora de água bruta, descargas nas caixas de passagem, manobras nas redes de distribuição de água tratada e manobras nos reservatórios.

EQUIPE DE OUVIDORIA