Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Outubro de 2014

Equipe da Ouvidoria

Aguinaldo Campos da Costa
Ouvidor

Grupo de Trabalho

Evandro Brazil
Assessor da Ouvidoria

Magnus Gusman
Analista da Ouvidoria

Diana Saliba
Katherynne Rodrigues
Nathália Silveira
Gestoras de Regulação

Cristiane Saraiva
Pedro Costa
Estagiários

Sumário

1 INTRODUÇÃO 4
2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS 5
2.1 Natureza da demanda 5
2.2 Canal de atendimento 6
2.3 Detalhamento das Manifestações 7
2.4 Detalhamento das Reclamações 8
2.5 Demandas por Prestadora de Serviço 9
2.6 Distribuição Geográfica 10
2.8 Evolução das Demandas Relacionadas à Falta de Água 12
3 ATIVIDADES DA OUVIDORIA 13
3.1 Visita ao SAAE de Passos 13
3.2 Curso de Gestão e Prática em Ouvidoria 14
3.3 Consulta Pública 15
4 CONCLUSÃO 16
ANEXO 1 - ACORDO DE RESULTADOS 17
ANEXO 2 - CONTROLE DE ABERTURA E FECHAMENTO DAS DEMANDAS 18
ANEXO 3 - ACOMPANHAMENTO ANUAL DO INDICADOR 22

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 **outubro de 2014**.

2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

2.1 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.

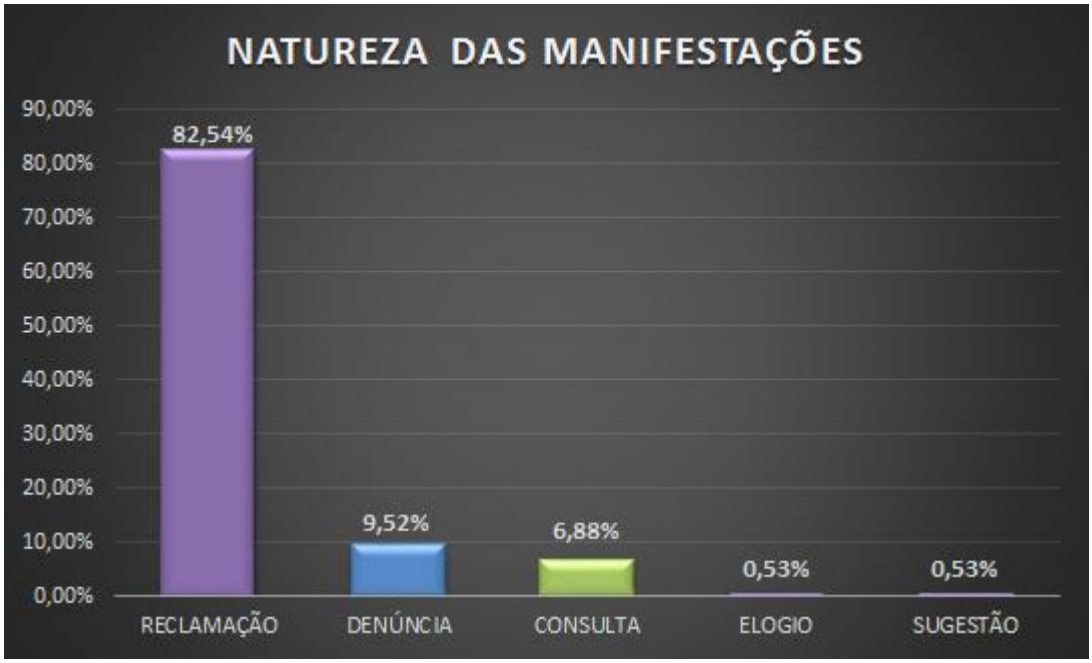

Gráfico 1 – Manifestações por Natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
RECLAMAÇÃO	156
DENÚNCIA	18
INFORMAÇÃO	13
ELOGIO	1
SUGESTÃO	1
TOTAL	**189**

Tabela 1 – Manifestações por Natureza – valores absolutos.

2.2 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 **67%** do total de demandas apresentadas. Em segundo lugar, representando um percentual de **32%**, figuram os atendimentos prestados por meio dos canais eletrônicos (formulário disponível em sítio institucional e e-mail setorial). Menos de **1%** das demandas foi recebido por carta.

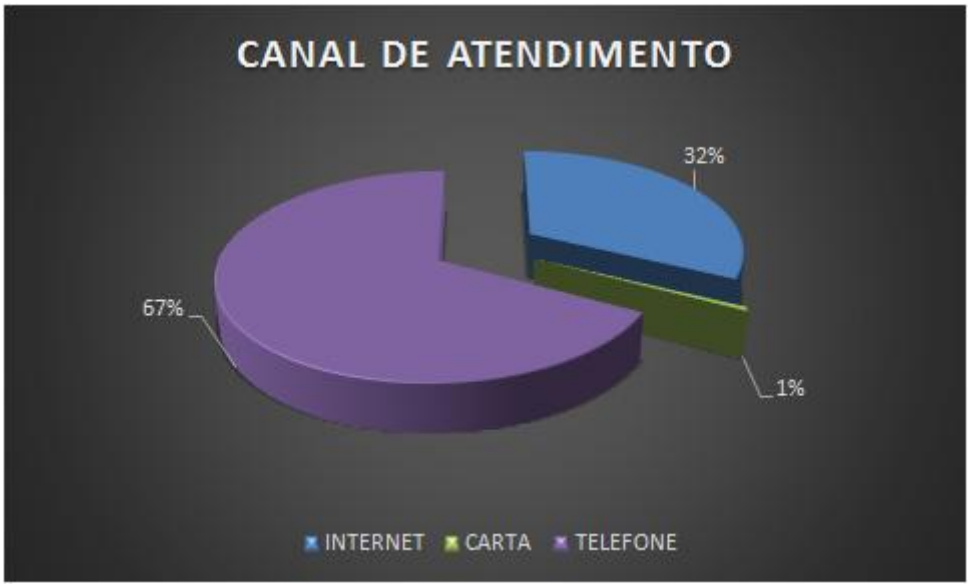

Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL	QTDE.
INTERNET	61
CARTA	1
TELEFONE	127
TOTAL	**189**

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

2.3 Detalhamento das Manifestações

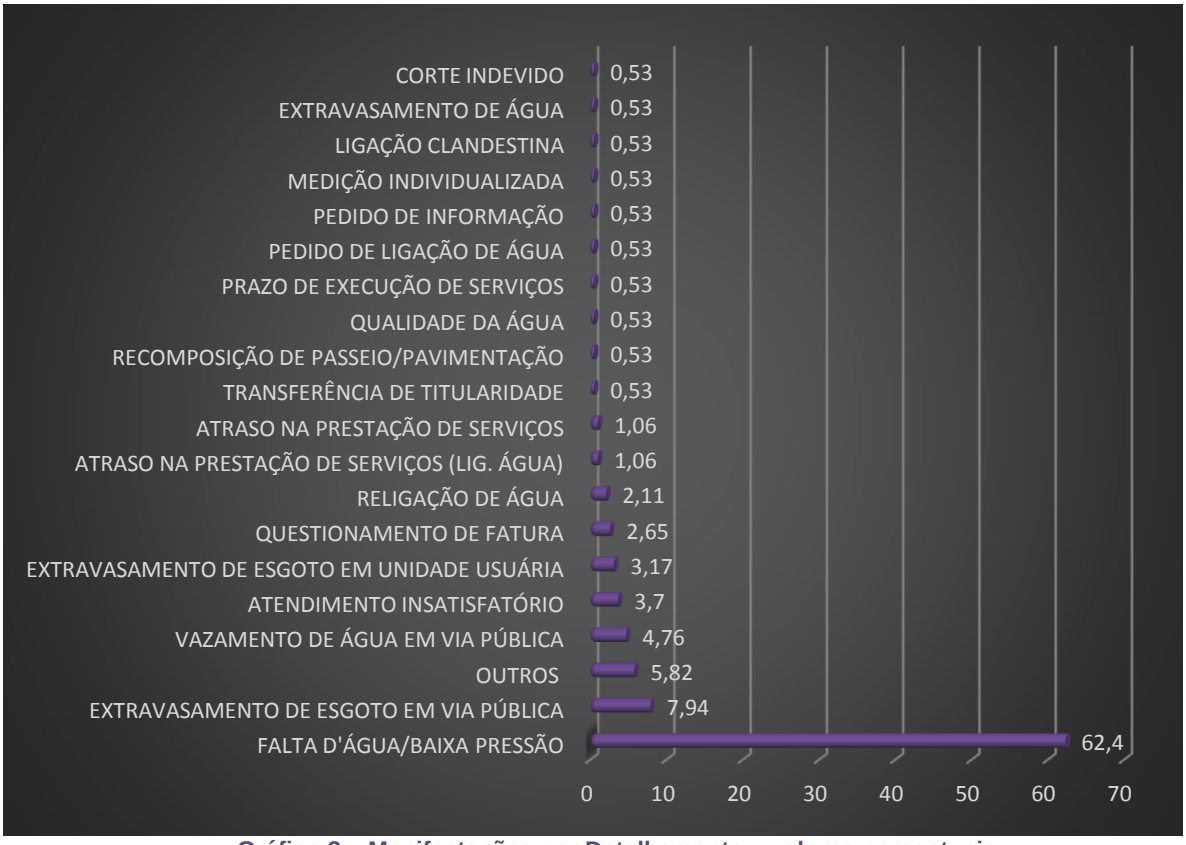

Gráfico 3 – Manifestações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTODAS MANIFESTAÇÕES	QTDE.
FALTA D'ÁGUA/BAIXA PRESSÃO	118
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	15
OUTROS	11
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	9
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	7
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	6
QUESTIONAMENTO DE FATURA	5
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	4
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	2
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (LIG. ÁGUA)	2
CORTE INDEVIDO	1
EXTRAVASAMENTO DE ÁGUA	1
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1
MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA	1
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	1
PRAZO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS	1
QUALIDADE DA ÁGUA	1
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	1
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	1
TOTAL	**189**

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.

2.4 Detalhamento das Reclamações

Das **189** demandas registradas pela Ouvidoria, **156** 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 (75,00%),** seguida do **extravasamento de esgoto em via pública (5,77%)** e **atendimento insatisfatório (4,78%).**



Gráfico 4 – Reclamações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES	QTDE.
FALTA D'ÁGUA/BAIXA PRESSÃO	117
EXTRAVAZAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	16
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	7
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	5
QUESTIONAMENTO DE FATURA	4
OUTROS	3
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	2
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	2
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	2
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	1
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	1
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	1
CORTE INDEVIDO	1
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (LIG. ÁGUA)	1
TOTAL	**156**

Tabela 4 – Reclamações por Detalhamento – valores absolutos.

2.5 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 **88,36%** de todas as demandas acolhidas pela Ouvidoria da **ARSAE-MG.**

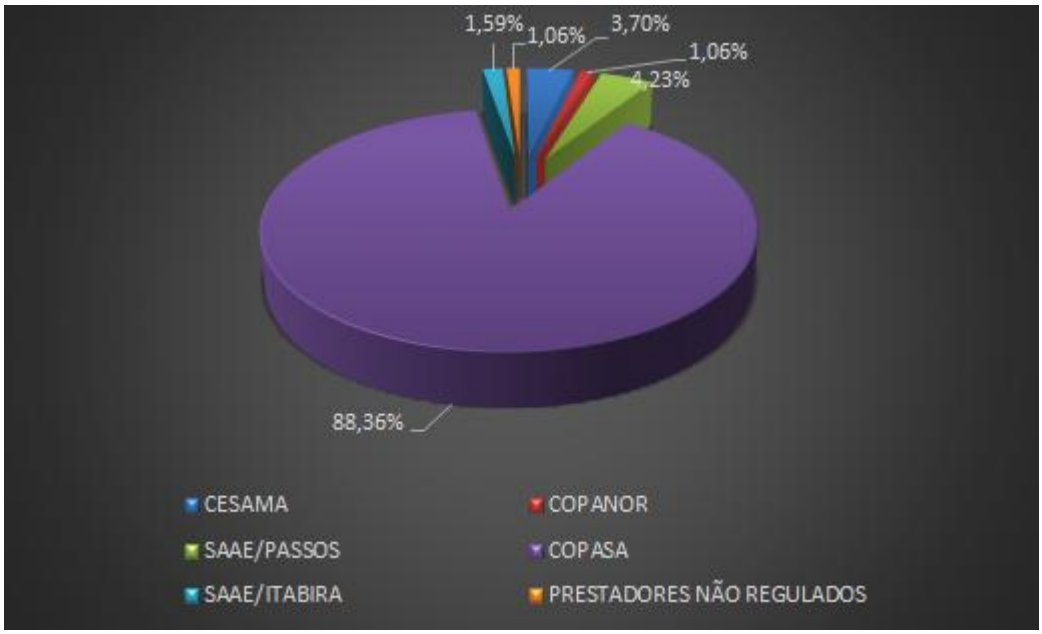

Gráfico 5 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
COPASA	167
SAAE/PASSOS	8
CESAMA	7
SAAE/ITABIRA	3
COPANOR	2
PRESTADORES NÃO REGULADOS	2
TOTAL	**189**

Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.6 Distribuição Geográfica

Foram atendidas **189** demandas no mês de outubro, enquanto no mês de setembro foram recebidas **116.**

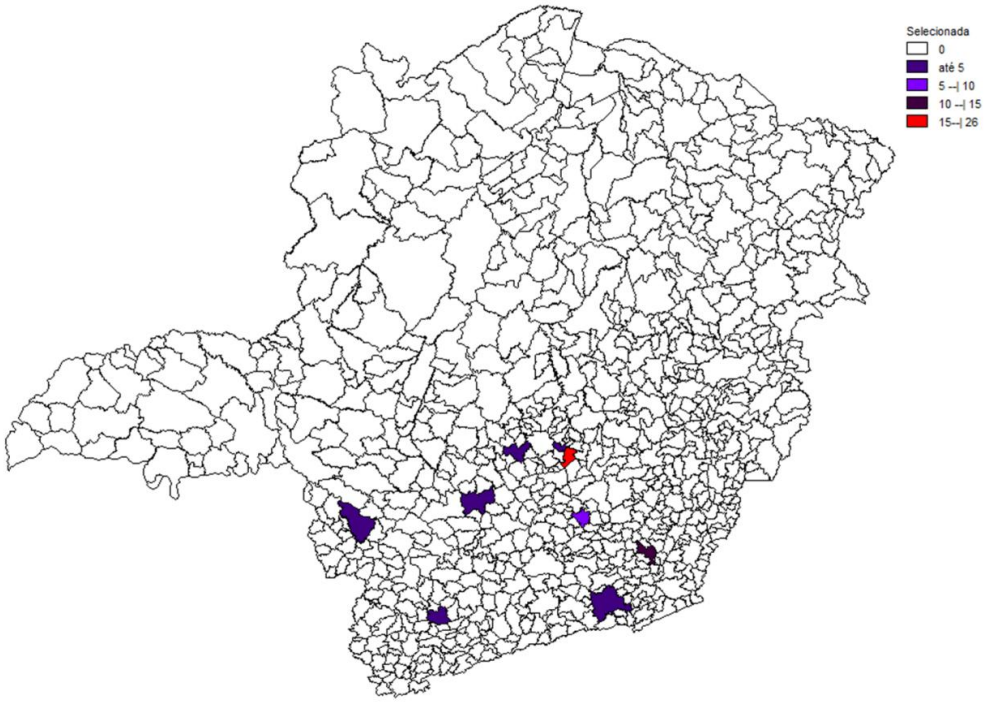

Gráfico 6 – Distribuição Geográfica.

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
ALMENARA	1	LAGOA SANTA	4
ARAXÁ	1	MATIPÓ	1
BARBACENA	5	MEDINA	1
BARROSO	1	MONTES CLAROS	2
BELA VISTA DE MINAS	1	NIHIL	6
BELO HORIZONTE	26	PARÁ DE MINAS	8
BERILO	1	PARACATÚ	2
BETIM	5	PASSOS	8
BOTUMIRIM	1	PATOS DE MINAS	1
CARAÍ	1	PEDRO LEOPOLDO	1
CÁSSIA	1	PIRAPETINGA	1
CATAGUASES	2	POUSO ALEGRE	2
CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	5	RIBEIRÃO DAS NEVES	8
CONSELHEIRO LAFAIETE	13	SABARÁ	1
CONTAGEM	5	SANTA LUZIA	3
CORONEL FABRICIANO	1	SANTANA DO PARAÍSO	1
DIAMANTINA	1	SANTO ANTONIO DO MONTE	1
DIVINÓPOLIS	2	SÃO FRANCISCO	1
ESMERALDAS	1	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	7
EXTREMA	3	SÃO GOTARDO	1
GUAXUPÉ	1	SETE LAGOAS	1
IPATINGA	1	TEÓFILO OTONI	1
ITABIRA	3	TIMÓTEO	5
ITAJUBÁ	1	UBÁ	16
ITAPECERICA	7	URUCÂNIA	1
JARDIM DAS OLIVEIRAS	1	VESPASIANO	2
JEQUITINHONHA	1	VISCONDE DO RIO BRANCO	4
JUIZ DE FORA	7	**TOTAL**	**189**

Tabela 6 – Manifestações por municípios – valores absolutos.

2.7 Evolução das Demandas

O quadro abaixo traça a evolução temporal das manifestações recebidas pela Ouvidoria da ARSAE-MG em 2014. Até agora foram recebidas **1.439** manifestações.

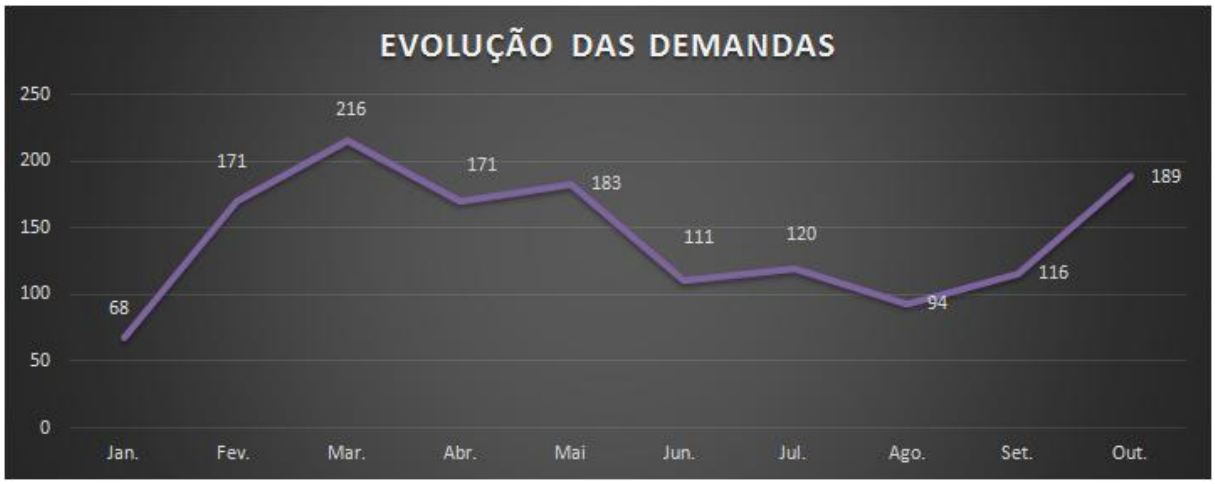

Gráfico 7 - Evolução temporal das manifestações.

2.8 Evolução das Demandas Relacionadas à Falta de Água

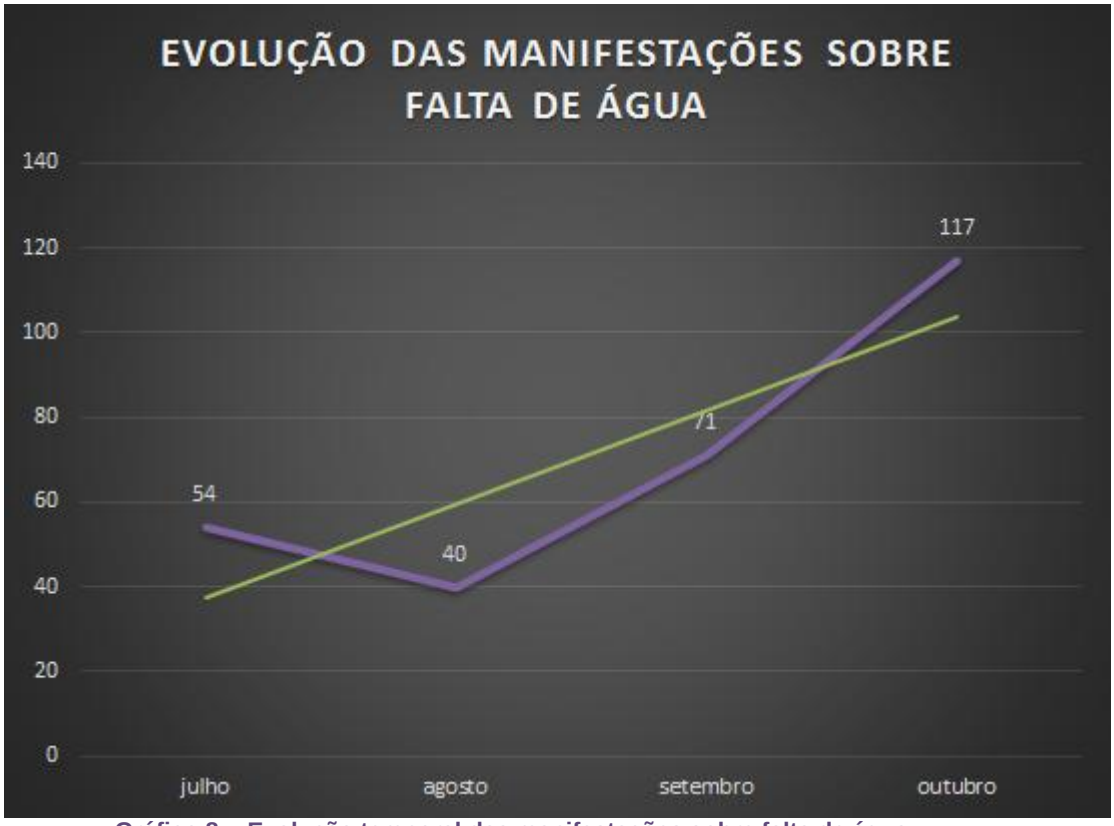

Gráfico 8 - Evolução temporal das manifestações sobre falta de água.

As reclamações referentes à falta de água e/ou baixa pressão tem sido expressivas ao longo dos meses, sendo que, desde agosto, o número de reclamações dessa natureza vem aumentando significativamente. O gráfico acima representa a evolução dessas demandas.

Esta situação é decorrente das altas temperaturas e ao longo período de estiagem que assola o país, incluindo o estado de Minas Gerais. Observa-se que o nível dos rios e reservatórios vem reduzindo nos últimos meses e provocando intermitências no abastecimento de água de alguns municípios. Com isso muitas regiões estão recorrendo a rodízios e manobras de abastecimento, para que a situação não se agrave mais no futuro.

Os SAAES de Itabira e Passos Informaram à ARSAE-MG sobre o racionamento e a CESAMA de Juiz de Fora não fez notificação formal, mas a própria prestadora confirmou um rodízio previsto até o dia 24/10. A COPASA informa que há somente o Município de Pará de Minas tem o racionamento.

3 ATIVIDADES DA OUVIDORIA

3.1 Visita ao SAAE de Passos

Em 17 de outubro de 2014, a Ouvidoria, representada pelo Assessor Evandro Brazil em conjunto a Coordenadoria Técnico Operacional de Regulação e Fiscalização, realizou uma visita técnica ao SAAE de Passos/MG. A pauta da reunião foi a situação de abastecimento do município devido a estiagem atípica e sobre como o prestador estava se relacionando com a população. Na ocasião foi detectado pela Agência que o telefone gratuito da Ouvidoria não foi divulgado.

Tendo em vista a dificuldade de contato da população através dos canais telefônicos do Prestador, tivemos como reflexo, um significativo aumento no número de reclamações registradas na Ouvidoria da ARSAE.

Na oportunidade foi exposta aos diretores do SAAE a necessidade a adoção de medidas para promoção de atendimentos mais eficientes, tais como receber as reclamações e fazer a divulgação das informações no sítio eletrônico do SAAE e promover a correção das informações constantes nas faturas emitidas.

Após a reunião e até a data de fechamento desse relatório (05/11/2014), não foram registradas pela Ouvidoria da ARSAE-MG, novas manifestações provenientes do Município de Passos/MG.

3.2 Curso de Gestão e Prática em Ouvidoria

O servidor Magnus Antônio Gusman participou do “Curso de Gestão e Prática em Ouvidoria”, promovido pela Controladoria Geral da União entre os dias 13/10/2014 e 15/10/2014 em Goiânia. Informou que atingiu seus objetivos de permitir a troca de experiências entre ouvidores de outras instâncias e levando mais qualidade ao atendimento do cidadão nas rotinas da ARSAE. O curso visa aprimorar o tratamento e o fluxo de atendimento das manifestações e contribui ao aprimoramento dos aspectos de gestão aplicados às ouvidorias.

3.3 Consulta Pública

Cabe à Ouvidoria auxiliar nas audiências e consultas públicas instituídas no âmbito da ARSAE-MG, competindo-lhe o acompanhamento e encaminhamento das manifestações recebidas aos setores competentes e o atendimento telefônico para fins de prestação de informações sobre o processo em curso.

Temos em curso a Consulta Pública nº 8/2014 sobre “Contrato de Adesão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário”. Até a presente data recebemos duas contribuições.

4 CONCLUSÃO

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 82,54%** das manifestações e **6,88%** como **consulta.** No mês anterior foi registrado um total de **11,21% consultas** e **87,07%** representavam as **reclamações.**

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (**189**) foram resolvidas em média em **2,9 dias,** contabilizados da data do contato dos usuários e a resposta final emitida aos mesmos.

Das **189** manifestações, **97,35% (184)** foram encerradas, restando ainda em processo de análise apenas 5 demandas.

Sendo o que cumpria informar, despedimo-nos.

Cordialmente,

EQUIPE DE OUVIDORIA

ANEXO 1 - ACORDO DE RESULTADOS

INDICADOR DA OUVIDORIA DA ARSAE

1. Percentual de manifestações encerradas em até 10 dias corridos

Equipe Responsável: Ouvidoria ARSAE

Descrição: O indicador mensura o percentual de manifestações encerradas em até 10 dias após seu recebimento. As manifestações recebidas são encaminhadas aos analistas da Ouvidoria que analisam os processos. Após apuração é gerada uma resposta ao usuário, a não ser que seja considerado insatisfatório, o que gera um novo encaminhamento. Critérios de encerramento: Manifestações que podem ser encerradas por serem consideradas irrelevantes ou não devidamente instruídas. Após o resultado da apuração, sendo considerado satisfatório, encerra-se o processo, gerando resposta definitiva ao usuário.

Limite: As manifestações passíveis de verificação por meio desse indicador são todas as encerradas durante o ano de 2014, independentemente da data de registro na ARSAE.

Fórmula:

$$\left(\frac{\sum manifestação\ encerrada\ em\ até\ 10\ dias\ corridos\ após\ seu\ recebimento\ no\ exercício\ corrente}{\sum das\ manifestações\ encerradas\ no\ exercício\ corrente}\right) * 100$$

Unidade de medida: %

Meta: 60%

Polaridade: Maior Melhor

Fonte de dados: Ouvidoria ARSAE

Fonte de comprovação: Relatório assinado e datado com dados consolidados das manifestações recebidas pela ARSAE, registradas em arquivos de atendimento emitidos pela Ouvidoria.

Periodicidade de avaliação: Anual

Periodicidade de monitoramento: Mensal

Cálculo do desempenho: $Nota = \left(\frac{Valor\ Apurado}{Valor\ da\ meta}\right) * 100$

ANEXO 2 - CONTROLE DE ABERTURA E FECHAMENTO DAS DEMANDAS

DATA DO FECHAMENTO: 05/11/2014

SITUAÇÃO	PROTOCOLO	CANAL	DATA	MUNICÍPIO	ENCERRADA	PRAZO
FECHADA	1410011254TR	TELEFONE	01/10/2014	PARÁ DE MINAS	01/10/2014	0
FECHADA	1410011257TR	TELEFONE	01/10/2014	EXTREMA	01/10/2014	0
FECHADA	1410011259TR	TELEFONE	01/10/2014	UBÁ	02/10/2014	1
FECHADA	1410021261TR	TELEFONE	02/10/2014	SÃO GOTARDO	02/10/2014	0
FECHADA	1410021263TR	TELEFONE	02/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	02/10/2014	0
FECHADA	1410021265IR	INTERNET	02/10/2014	ITAPECERICA	07/10/2014	5
FECHADA	1410021267II	TELEFONE	02/10/2014	NIHIL	06/10/2014	4
FECHADA	1410031269TR	TELEFONE	03/10/2014	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	20/10/2014	17
FECHADA	1410031271II	INTERNET	03/10/2014	NIHIL	06/10/2014	3
FECHADA	1410071273TR	TELEFONE	07/10/2014	BELA VISTA DE MINAS	07/10/2014	0
FECHADA	1410081275TR	TELEFONE	08/10/2014	TIMÓTEO	09/10/2014	1
FECHADA	1410081277IR	INTERNET	08/10/2014	ITAPECERICA	24/10/2014	16
FECHADA	1410081279TI	TELEFONE	08/10/2014	SETE LAGOAS	08/10/2014	0
FECHADA	1410081281TI	TELEFONE	08/10/2014	MONTES CLAROS	08/10/2014	0
FECHADA	1410081283TI	TELEFONE	08/10/2014	BELO HORIZONTE	08/10/2014	0
FECHADA	1410091285TI	TELEFONE	09/10/2014	EXTREMA	09/10/2014	0
FECHADA	1410081287TI	TELEFONE	08/10/2014	JARDIM DAS OLIVEIRAS	08/10/2014	0
FECHADA	1410091289TR	TELEFONE	09/10/2014	ITAPECERICA	14/10/2014	5
FECHADA	1410081291IR	INTERNET	08/10/2014	TIMÓTEO	09/10/2014	1
FECHADA	1410091293TI	TELEFONE	09/10/2014	SANTA LUZIA	09/10/2014	0
FECHADA	1410091295IR	INTERNET	10/10/2014	BELO HORIZONTE	12/10/2014	2
FECHADA	1410101296IR	INTERNET	10/10/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	12/10/2014	2
FECHADA	1410111297IR	INTERNET	11/10/2014	BELO HORIZONTE	13/10/2014	2
FECHADA	1410111298IR	INTERNET	11/10/2014	BELO HORIZONTE	20/10/2014	9
FECHADA	1410111299IR	INTERNET	11/10/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	13/10/2014	2
FECHADA	1410121300ID	INTERNET	12/10/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	12/10/2014	0
FECHADA	1410121301IR	INTERNET	12/10/2014	PASSOS	12/10/2014	0
FECHADA	1410121302IR	INTERNET	12/10/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	14/10/2014	2
FECHADA	1410131303TR	TELEFONE	13/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	15/10/2014	2
FECHADA	1410131304TR	TELEFONE	13/10/2014	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	13/10/2014	0
FECHADA	1410131305TR	TELEFONE	13/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	14/10/2014	1
FECHADA	1410131306IR	INTERNET	13/10/2014	BELO HORIZONTE	15/10/2014	2
FECHADA	1410131307TI	TELEFONE	13/10/2014	PARACATÚ	13/10/2014	0
FECHADA	1410131308TR	TELEFONE	13/10/2014	BELO HORIZONTE	15/10/2014	2
FECHADA	1410141309IR	INTERNET	13/10/2014	BELO HORIZONTE	17/10/2014	4
FECHADA	1410141310IR	INTERNET	13/10/2014	ITAPECERICA	16/10/2014	3
FECHADA	1410141311IR	INTERNET	13/10/2014	BELO HORIZONTE	17/10/2014	4
FECHADA	1410141312TR	TELEFONE	10/10/2014	BELO HORIZONTE	14/10/2014	4
FECHADA	1410141313IR	INTERNET	13/10/2014	BELO HORIZONTE	17/10/2014	4
FECHADA	1410141314IR	INTERNET	13/10/2014	BELO HORIZONTE	17/10/2014	4
FECHADA	1410141315IR	INTERNET	13/10/2014	BELO HORIZONTE	17/10/2014	4
FECHADA	1410141316IR	INTERNET	13/10/2014	BELO HORIZONTE	17/10/2014	4
FECHADA	1410141317IR	INTERNET	13/10/2014	BELO HORIZONTE	17/10/2014	4
FECHADA	1410141318IR	INTERNET	13/10/2014	BELO HORIZONTE	17/10/2014	4
FECHADA	1410141319II	INTERNET	13/10/2014	JEQUITINHONHA	17/10/2014	3
FECHADA	1410141320IR	INTERNET	14/10/2014	IPATINGA	17/10/2014	1
FECHADA	1410141321TR	TELEFONE	14/10/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	21/10/2014	7
FECHADA	1410141322TR	TELEFONE	14/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	15/10/2014	1
FECHADA	1410141323TR	TELEFONE	14/10/2014	BARBACENA	15/10/2014	1
FECHADA	1410141324TR	TELEFONE	14/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	14/10/2014	0
FECHADA	1410141325TR	TELEFONE	14/10/2014	UBÁ	15/10/2014	1
FECHADA	1410141326IR	INTERNET	14/10/2014	BELO HORIZONTE	17/10/2014	3

FECHADA	1410141327TR	TELEFONE	14/10/2014	LAGOA SANTA	21/10/2014	7
FECHADA	1410151328TR	TELEFONE	14/10/2014	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	22/10/2014	8
FECHADA	1410151329TR	TELEFONE	15/10/2014	BELO HORIZONTE	22/10/2014	7
FECHADA	1410151330TR	TELEFONE	15/10/2014	VESPASIANO	15/10/2014	0
FECHADA	1410151331IR	TELEFONE	14/10/2014	BELO HORIZONTE	17/10/2014	3
FECHADA	1410151332IR	TELEFONE	14/10/2014	BELO HORIZONTE	20/10/2014	6
FECHADA	1410151333TI	TELEFONE	15/10/2014	EXTREMA	15/10/2014	0
FECHADA	1410151334TR	TELEFONE	15/10/2014	PASSOS	22/10/2014	7
FECHADA	1410151335TR	TELEFONE	15/10/2014	BELO HORIZONTE	16/10/2014	1
FECHADA	1410151336TR	TELEFONE	15/10/2014	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	17/10/2014	2
FECHADA	1410151337TR	TELEFONE	15/10/2014	UBÁ	24/10/2014	9
FECHADA	1410151338TR	TELEFONE	15/10/2014	GUAXUPÉ	17/10/2014	2
FECHADA	1410151339TR	TELEFONE	15/10/2014	PASSOS	22/10/2014	7
FECHADA	1410151340TR	TELEFONE	15/10/2014	ITAPECERICA	22/10/2014	7
FECHADA	1410151341TR	TELEFONE	15/10/2014	ITAPECERICA	22/10/2014	7
FECHADA	1410151342TR	TELEFONE	15/10/2014	TIMÓTEO	15/10/2014	0
FECHADA	1410151343IR	INTERNET	14/10/2014	SANTA LUZIA	22/10/2014	8
ABERTA	1410151344IR	INTERNET	15/10/2014	CONTAGEM		
FECHADA	1410151345TR	TELEFONE	15/10/2014	PARÁ DE MINAS	22/10/2014	7
FECHADA	1410151346TR	TELEFONE	15/10/2014	LAGOA SANTA	17/10/2014	2
FECHADA	1410151347IR	INTERNET	15/10/2014	LAGOA SANTA	17/10/2014	2
FECHADA	1410151348IR	INTERNET	15/10/2014	LAGOA SANTA	17/10/2014	2
FECHADA	1410151349TD	TELEFONE	15/10/2014	CÁSSIA	17/10/2014	2
FECHADA	1410151350IR	INTERNET	15/10/2014	BELO HORIZONTE	22/10/2014	7
FECHADA	1410161351TR	TELEFONE	16/10/2014	VESPASIANO	16/10/2014	0
FECHADA	1410161352TR	TELEFONE	16/10/2014	JUIZ DE FORA	22/10/2014	6
FECHADA	1410161353TR	TELEFONE	16/10/2014	PASSOS	17/10/2014	1
FECHADA	1410161354TR	TELEFONE	16/10/2014	UBÁ	16/10/2014	0
FECHADA	1410161355IR	INTERNET	16/10/2014	PASSOS	22/10/2014	6
FECHADA	1410161356TR	TELEFONE	16/10/2014	PASSOS	17/10/2014	1
FECHADA	1410161357TR	TELEFONE	16/10/2014	JUIZ DE FORA	16/10/2014	0
FECHADA	1410161358TR	TELEFONE	16/10/2014	BARBACENA	19/10/2014	3
FECHADA	1410161359TR	TELEFONE	16/10/2014	JUIZ DE FORA	23/10/2014	7
FECHADA	1410161360IR	INTERNET	16/10/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	16/10/2014	0
ABERTA	1410161361IR	INTERNET	16/10/2014	ITABIRA		
FECHADA	1410161362IR	INTERNET	16/10/2014	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	17/10/2014	1
FECHADA	1410171363IR	INTERNET	17/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	21/10/2014	4
FECHADA	1410171364TR	TELEFONE	17/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	17/10/2014	0
FECHADA	1410171365TR	TELEFONE	17/10/2014	PASSOS	21/10/2014	4
FECHADA	1410171366TR	TELEFONE	17/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	23/10/2014	6
FECHADA	1410171367TR	TELEFONE	17/10/2014	BARBACENA	21/10/2014	4
FECHADA	1410171368TR	TELEFONE	17/10/2014	SANTO ANTONIO DO MONTE	22/10/2014	5
FECHADA	1410171369TD	TELEFONE	17/10/2014	SABARÁ	23/10/2014	6
FECHADA	1410171370TR	TELEFONE	17/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	21/10/2014	4
FECHADA	1410171371TR	TELEFONE	17/10/2014	BARBACENA	29/10/2014	12
FECHADA	1410171372TR	TELEFONE	17/10/2014	BERILO	23/10/2014	6
FECHADA	1410171373II	INTERNET	17/10/2014	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	20/10/2014	3
FECHADA	1410171374TR	TELEFONE	17/10/2014	PASSOS	22/10/2014	5
FECHADA	1410171375TR	TELEFONE	17/10/2014	ITAPECERICA	22/10/2014	5
FECHADA	1410231411TR	TELEFONE	23/10/2014	UBÁ	24/10/2014	1
FECHADA	1410231414ID	INTERNET	16/10/2014	MEDINA	16/10/2014	0
FECHADA	1410231413TR	TELEFONE	23/10/2014	UBÁ	28/10/2014	5
FECHADA	1410231415IS	INTERNET	23/10/2014	CONTAGEM	27/10/2014	4
FECHADA	1410241417TD	TELEFONE	24/10/2014	PATOS DE MINAS	29/10/2014	5
FECHADA	1410241419TD	TELEFONE	24/10/2014	ALMENARA	27/10/2014	3
FECHADA	1410271421TR	TELEFONE	27/10/2014	DIVINÓPOLIS	28/10/2014	1
FECHADA	1410271423TD	TELEFONE	27/10/2014	NIHIL	27/10/2014	0
FECHADA	1410281425IR	INTERNET	28/10/2014	BARBACENA	29/10/2014	1
FECHADA	1410281427IR	INTERNET	28/10/2014	PARÁ DE MINAS	30/10/2014	2
FECHADA	1410281429CR	CARTA	27/10/2014	PEDRO LEOPOLDO	06/11/2014	10

FECHADA	1410281431TR	TELEFONE	28/10/2014	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	30/10/2014	2
FECHADA	1410291433TR	TELEFONE	29/10/2014	BELO HORIZONTE	29/10/2014	0
FECHADA	1410291435TR	TELEFONE	29/10/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	31/10/2014	2
FECHADA	1410291437TR	TELEFONE	29/10/2014	DIAMANTINA	31/10/2014	2
FECHADA	1410301439TD	TELEFONE	30/10/2014	CONTAGEM	31/10/2014	
FECHADA	1410211440IE	INTERNET	21/10/2014	CONTAGEM	21/10/2014	0
FECHADA	1410301441ID	INTERNET	30/10/2014	ITABIRA	31/10/2014	1
FECHADA	1411031442IR	INTERNET	31/10/2014	TEÓFILO OTONI	04/11/2014	4
FECHADA	1410011256TR	TELEFONE	01/10/2014	SANTANA DO PARAÍSO	02/10/2014	1
FECHADA	1410011258TR	TELEFONE	01/10/2014	JUIZ DE FORA	02/10/2014	1
FECHADA	1410011260TR	TELEFONE	01/10/2014	URUCÂNIA	03/10/2014	2
FECHADA	1410021262TR	TELEFONE	02/10/2014	TIMÓTEO	03/10/2014	1
FECHADA	1410021264TR	TELEFONE	02/10/2014	TIMÓTEO	03/10/2014	1
FECHADA	1410031266IR	INTERNET	03/10/2014	PARÁ DE MINAS	08/10/2014	5
FECHADA	1410031268TR	TELEFONE	03/10/2014	PARACATÚ	08/10/2014	5
FECHADA	1410031270TR	TELEFONE	03/10/2014	PARÁ DE MINAS	08/10/2014	5
FECHADA	1410061272II	INTERNET	06/10/2014	CONTAGEM	14/10/2014	8
FECHADA	1410071274IR	INTERNET	07/10/2014	BOTUMIRIM	08/10/2014	1
FECHADA	1410081277TI	TELEFONE	08/10/2014	UBÁ	08/10/2014	0
FECHADA	1410201379TR	TELEFONE	20/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	22/10/2014	2
FECHADA	1410081278TR	TELEFONE	08/10/2014	JUÍZ DE FORA	08/10/2014	0
FECHADA	1410081280TR	TELEFONE	08/10/2014	SÃO FRANCISCO	10/10/2014	2
FECHADA	1410081282TR	TELEFONE	08/10/2014	ITABIRA	13/10/2014	5
FECHADA	1410091284TR	TELEFONE	09/10/2014	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	10/10/2014	1
FECHADA	1410091286IR	INTERNET	09/10/2014	BELO HORIZONTE	20/10/2014	11
FECHADA	1410091288IR	INTERNET	09/10/2014	NIHIL	10/10/2014	1
FECHADA	1410091290IR	INTERNET	09/10/2014	BELO HORIZONTE	17/10/2014	8
FECHADA	1410091292IR	INTERNET	09/10/2014	BETIM	10/10/2014	1
FECHADA	1410091294II	INTERNET	09/10/2014	NIHIL	10/10/2014	1
FECHADA	1410201376IR	INTERNET	17/10/2014	MONTES CLAROS	27/10/2014	10
FECHADA	1410201377IR	INTERNET	20/10/2014	BETIM	24/10/2014	4
FECHADA	1410201378TR	TELEFONE	20/10/2014	ESMERALDAS	22/10/2014	2
FECHADA	1410201379TR	TELEFONE	20/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	22/10/2014	2
FECHADA	1410211380TR	TELEFONE	20/10/2014	BARROSO	22/10/2014	2
FECHADA	1410211381IR	INTERNET	20/10/2014	BETIM	28/10/2014	8
FECHADA	1410211382IR	INTERNET	20/10/2014	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	20/10/2014	0
FECHADA	1410211383TR	TELEFONE	20/10/2014	UBÁ	22/10/2014	2
FECHADA	1410211384TD	TELEFONE	20/10/2014	CARAÍ	24/10/2014	4
FECHADA	1410211385TR	TELEFONE	20/10/2014	VISCONDE DO RIO BRANCO	21/10/2014	1
FECHADA	1410211386TR	TELEFONE	20/10/2014	CORONEL FABRICIANO	22/10/2014	2
FECHADA	1410211387IR	INTERNET	20/10/2014	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	22/10/2014	2
FECHADA	1410211388IR	INTERNET	20/10/2014	DIVINÓPOLIS	28/10/2014	8
FECHADA	1410211389IR	INTERNET	20/10/2014	NIHIL	20/10/2014	0
FECHADA	1410211390TR	TELEFONE	21/10/2014	VISCONDE DO RIO BRANCO	22/10/2014	1
FECHADA	1410211391TR	TELEFONE	21/10/2014	UBÁ	22/10/2014	1
FECHADA	1410211392TR	TELEFONE	21/10/2014	UBÁ	22/10/2014	1
FECHADA	1410211393TR	TELEFONE	21/10/2014	VISCONDE DO RIO BRANCO	22/10/2014	1
FECHADA	1410211394TR	TELEFONE	21/10/2014	UBÁ	22/10/2014	1
FECHADA	1410211395TR	TELEFONE	21/10/2014	UBÁ	21/10/2014	0
FECHADA	1410211396TR	TELEFONE	21/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	22/10/2014	1
FECHADA	1410211397TD	TELEFONE	21/10/2014	CATAGUASES	24/10/2014	3
FECHADA	1410211398TR	TELEFONE	21/10/2014	ARAXÁ	22/10/2014	1
FECHADA	1410211399TR	TELEFONE	21/10/2014	PARÁ DE MINAS	22/10/2014	1
FECHADA	1410211400TR	TELEFONE	21/10/2014	VISCONDE DO RIO BRANCO	22/10/2014	1
FECHADA	1410211401IR	INTERNET	21/10/2014	UBÁ	22/10/2014	1
ABERTA	1410221402IR	INTERNET	21/10/2014	BELO HORIZONTE		
FECHADA	1410221403TR	TELEFONE	21/10/2014	BELO HORIZONTE	22/10/2014	1
FECHADA	1410221404TR	TELEFONE	22/10/2014	CATAGUASES	24/10/2014	2
FECHADA	1410221405TD	TELEFONE	22/10/2014	JUIZ DE FORA	24/10/2014	2
FECHADA	1410221406TR	TELEFONE	22/10/2014	POUSO ALEGRE	23/10/2014	1

FECHADA	1410221407TR	TELEFONE	22/10/2014	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	23/10/2014	1
FECHADA	1410221408TR	TELEFONE	22/10/2014	UBÁ	23/10/2014	1
FECHADA	1410221409TR	TELEFONE	22/10/2014	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	23/10/2014	1
ABERTA	1410231410TR	TELEFONE	22/10/2014	UBÁ		
FECHADA	1410231412TR	TELEFONE	23/10/2014	POUSO ALEGRE	28/10/2014	5
FECHADA	1410231416TR	TELEFONE	23/10/2014	PARÁ DE MINAS	24/10/2014	1
FECHADA	1410241418TR	TELEFONE	24/10/2014	UBÁ	28/10/2014	5
FECHADA	1410271420TR	TELEFONE	27/10/2014	PARÁ DE MINAS	28/10/2014	1
FECHADA	1410271422TD	TELEFONE	27/10/2014	ITAJUBÁ	28/10/2014	1
FECHADA	1410271424TR	TELEFONE	27/10/2014	PIRAPETINGA	28/10/2014	1
FECHADA	1410281426TR	TELEFONE	28/10/2014	BETIM	04/11/2014	7
FECHADA	1410281428ID	INTERNET	27/10/2014	BETIM	03/11/2014	7
FECHADA	1410281430TR	TELEFONE	28/10/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	29/10/2014	1
FECHADA	1410281432TD	TELEFONE	28/10/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	28/10/2014	0
FECHADA	1410291434TR	TELEFONE	29/10/2014	MATIPÓ	29/10/2014	0
FECHADA	1410291436TR	TELEFONE	29/10/2014	JUIZ DE FORA	29/10/2014	0
ABERTA	1410291438TD	TELEFONE	23/10/2014	SANTA LUZIA		
					MÉDIA DO TEMPO DE RESPOSTA	**2,896174863**

DEMANDAS	
TOTAL	189
FECHADAS FORA DO PRAZO/ABERTAS	10
FECHADAS DENTRO DO PRAZO	179
RESULTADO FINAL	**94,708995**

ANEXO 3 - ACOMPANHAMENTO ANUAL DO INDICADOR

Percentual de Manifestações Encerradas em até 10 dias corridos

MÊS	DESEMPENHO
Janeiro	67,64705882
Fevereiro	91,22807018
Março	94,444444
Abril	95,90643275
Maio	97,81420765
Junho	90,99099099
Julho	91,66666667
Agosto	96,80851064
Setembro	95,68965517
Outubro	94,70899471
Total	**91,69050316**

Resultado Percentual Parcial do Acordo de Resultados

APURADO	META	DESEMPENHO FINAL PARCIAL
91,69050316	**60**	**152,8175053**