Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Outubro 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
Estagiário

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 **outubro 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.

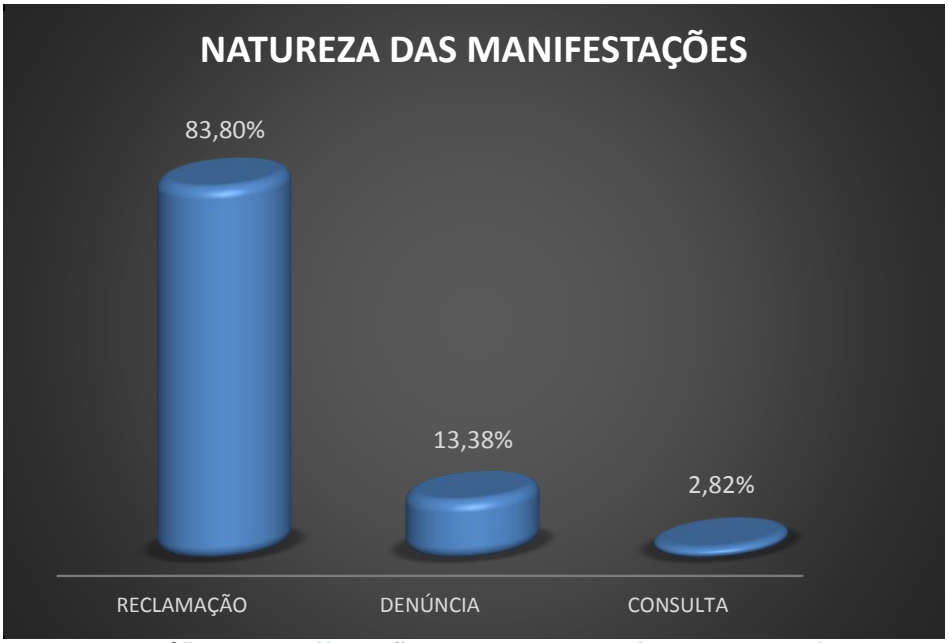


Gráfico 1 – Manifestações por natureza – valores percentuais

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	119
DENÚNCIA	19
CONSULTA	4
TOTAL	**142**

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 outubro foi a telefônica, totalizando um percentual de 69,01% do total de demandas apresentadas.

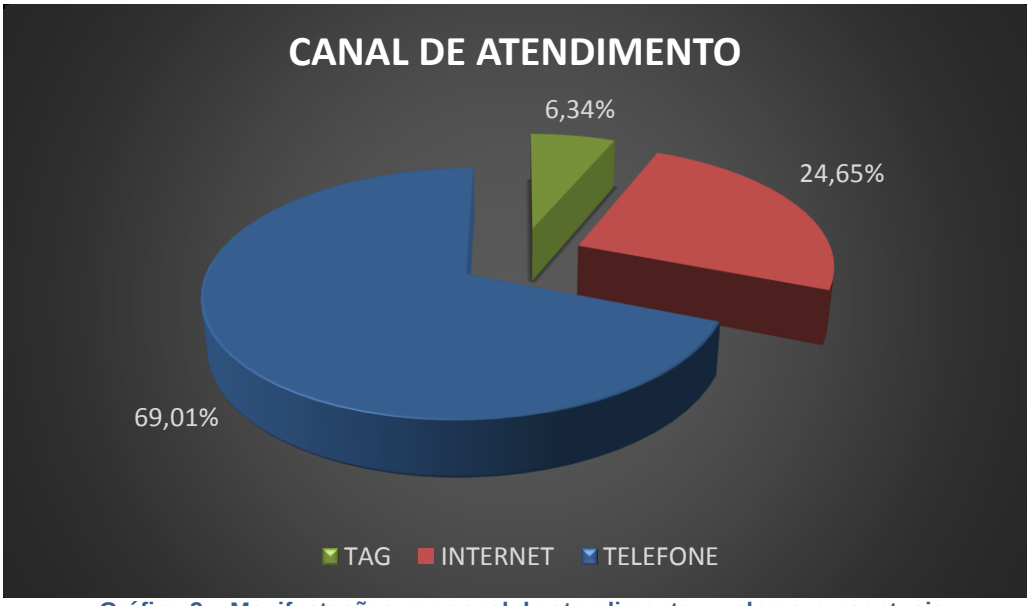


Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
TELEFONE	98
INTERNET	35
TAG	9
TOTAL	**142**

Tabela 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores absolutos

2.3 Detalhamento das manifestações

No mês anterior (setembro/2015) a ouvidoria acolheu 91 demandas. Nesse mês foram registradas 142 demandas.



Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	92
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	19
OUTROS	10
QUESTIONAMENTO DE FATURA	9
LIGAÇÃO NOVA	5
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	3
CORTE INDEVIDO	1
MUDANÇA DE HIDRÔMETRO	1
QUALIDADE DA ÁGUA	1
VAZAMENTO DE ÁGUA	1
TOTAL	**142**

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos

2.4 Demandas por prestadora de serviços

Prestadoras de serviços reguladas:

COPASA COPANOR CESAMA

SAAE ITABIRA SAAE PASSOS SAE ITUIUTABA

O gráfico 4 apresenta o percentual de demandas recebidas por prestadora de serviço. É interessante observar que 88,73% 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	126
SAAE-ITABIRA	13
CESAMA	2
COPANOR	1
TOTAL	**142**

Tabela 4 – Manifestações por prestadora – valores absolutos

2.5 Distribuição geográfica

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	MUNICÍPIO	QUANTIDADE
BELO HORIZONTE	25	VESPASIANO	2
UBÁ	19	ARAXÁ	1
ITABIRA	13	BAEPENDI	1
ESMERALDAS	8	CARAÍ	1
BARBACENA	5	CATAGUASES	1
RIBEIRÃO DAS NEVES	5	CURVELO	1
TEÓFILO OTONI	4	ESPINOSA	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	3	ESTIVA	1
CONTAGEM	3	ITAJUBÁ	1
IBIRITÉ	3	ITAPECERICA	1
LAGOA SANTA	3	JOÃO PINHEIRO	1
MÁRIO CAMPOS	3	JUATUBA	1
POUSO ALEGRE	3	MONTE AZUL	1
SABARÁ	3	NOVA SERRANA	1
VISCONDE DO RIO BRANC	3	NOVA UNIÃO	1
ALPERCATA	2	NOVO ORIENTE DE MINAS	1
BETIM	2	PEDRO LEOPOLDO	1
BOM JESUS DO GALHO	2	POMPÉU	1
EXTREMA	2	RUBIM	1
IPABA	2	SANTANA DO PARAÍSO	1
IPATINGA	2	SÃO GOTARDO	1
JUIZ DE FORA	2	TRÊS CORAÇÕES	1
MONTES CLAROS	2	**TOTAL**	**142**

Tabela 5 – Manifestações por municípios – valores absolutos

2.6 Acolhimento das demandas

No mês de outubro, foram registrados 810 pedidos de informação. As cidades com maiores números de manifestações foram, Ubá, Juiz de Fora e Belo Horizonte, com 96, 49 e 37 registros respectivamente.

Conforme evidenciado na tabela 6, os usuários da COPASA foram os maiores responsáveis pelas ligações, totalizando 84,81% dos atendimentos.

PRESTADORA DE SERVIÇOS	QUANTIDADE
COPASA	687
CESAMA	49
NÃO INFORMADA	29
COPANOR	20
SAAE-ITABIRA	18
NÃO REGULADA	4
SAAE-PASSOS	3
TOTAL	**810**

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	240
INFORMAÇÕES SOBRE FATURA	59
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	55
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	51
QUESTIONAMENTO DE FATURA	48
CONSULTA DO TELEFONE DA PRESTADORA	45
OUTROS	43
ENGANO	40
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	23
INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE PROCESSO	22
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA	19
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	14
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	13
PROBLEMAS COM FATURAMENTO	13
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	13
NÃO RECEBIMENTO DA FATURA	12
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	10
SEGUNDA VIA DE CONTA	9
CORTE INDEVIDO	8
PEDIDO DE SUSPENSÃO	8
INFORMAÇÕES SOBRE RACIONAMENTO	5
LEITURA NÃO REALIZADA	5
OBRAS	5
PROBLEMAS COM O TELEFONE DA PRESTADORA	5
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	4
DENÚNCIA DE DESPERDÍCIO DE ÁGUA	4
LEGISLAÇÃO	4
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	4
QUALIDADE DA ÁGUA	4
ANDAMENTO DE PROCESSO	3
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	3
LIGAÇÃO CLANDESTINA	3
QUESTIONAMENTO DE TARIFAS	3
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	2
PRAZO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS	2
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE REPARO	2
TARIFA SOCIAL	2
ENDEREÇO/HORÁRIO DAS AGÊNCIAS	1
ERRO DE LEITURA	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	1
LIGAÇÃO IRREGULAR	1
MEIO AMBIENTE	1
TOTAL	**810**

Tabela 7 – Detalhamento das manifestações – valores absolutos

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Examinando o número total de demandas, registramos como reclamação 83,80% das manifestações e 13,38% como denúncia.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (142) foram resolvidas em média em 5,17 dias, contabilizadas da data do contato dos usuários até a resposta final emitida. Ressalta-se que o prazo é contado em dias corridos, incluindo sábados, domingos e feriados.

Das 142 manifestações, 95,07% (135) 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	