Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Novembro 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 Manifestações 9
2.1.4 Demandas por Prestadora de Serviço 11
2.1.5 Distribuição Geográfica 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.

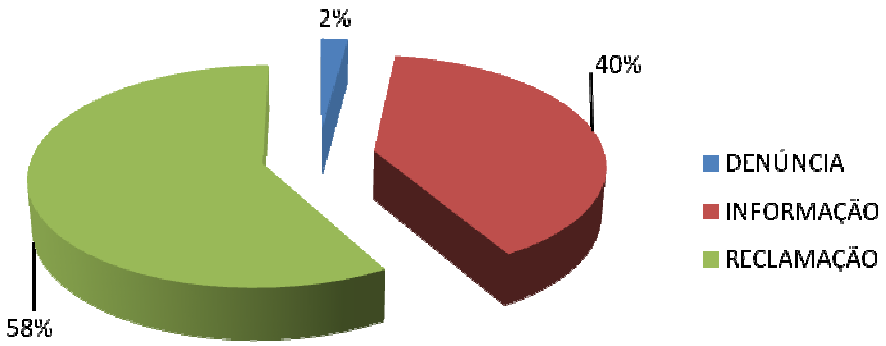
O presente trabalho objetiva a apresentação, aos interessados, acerca dos resultados obtidos pela Ouvidoria da ARSAE-MG no mês de novembro.

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.

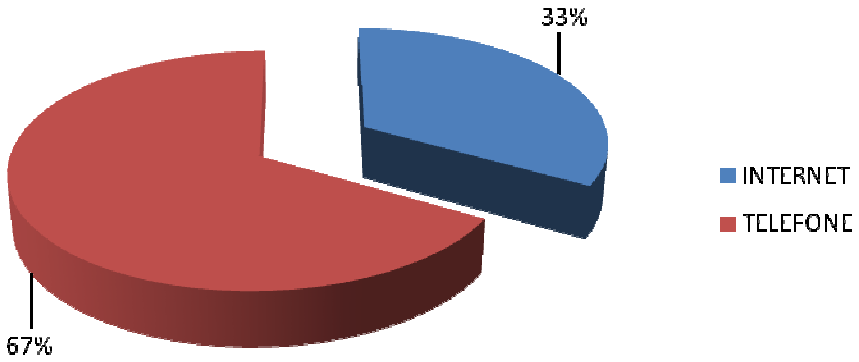
A partir de setembro de 2013, a Ouvidoria da ARSAE-MG, para iniciar um processo de apuração e registrar uma **reclamação**, certifica-se de que a solicitação já foi levada à Ouvidoria do prestador, mediante número de protocolo de atendimento, sendo este o momento em que a Ouvidoria da ARSAE-MG registra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



NATUREZA	QTDE.
DENÚNCIA	1
INFORMAÇÃO	19
RECLAMAÇÃO	28
TOTAL	**48**

2.1.2 Canal de atendimento

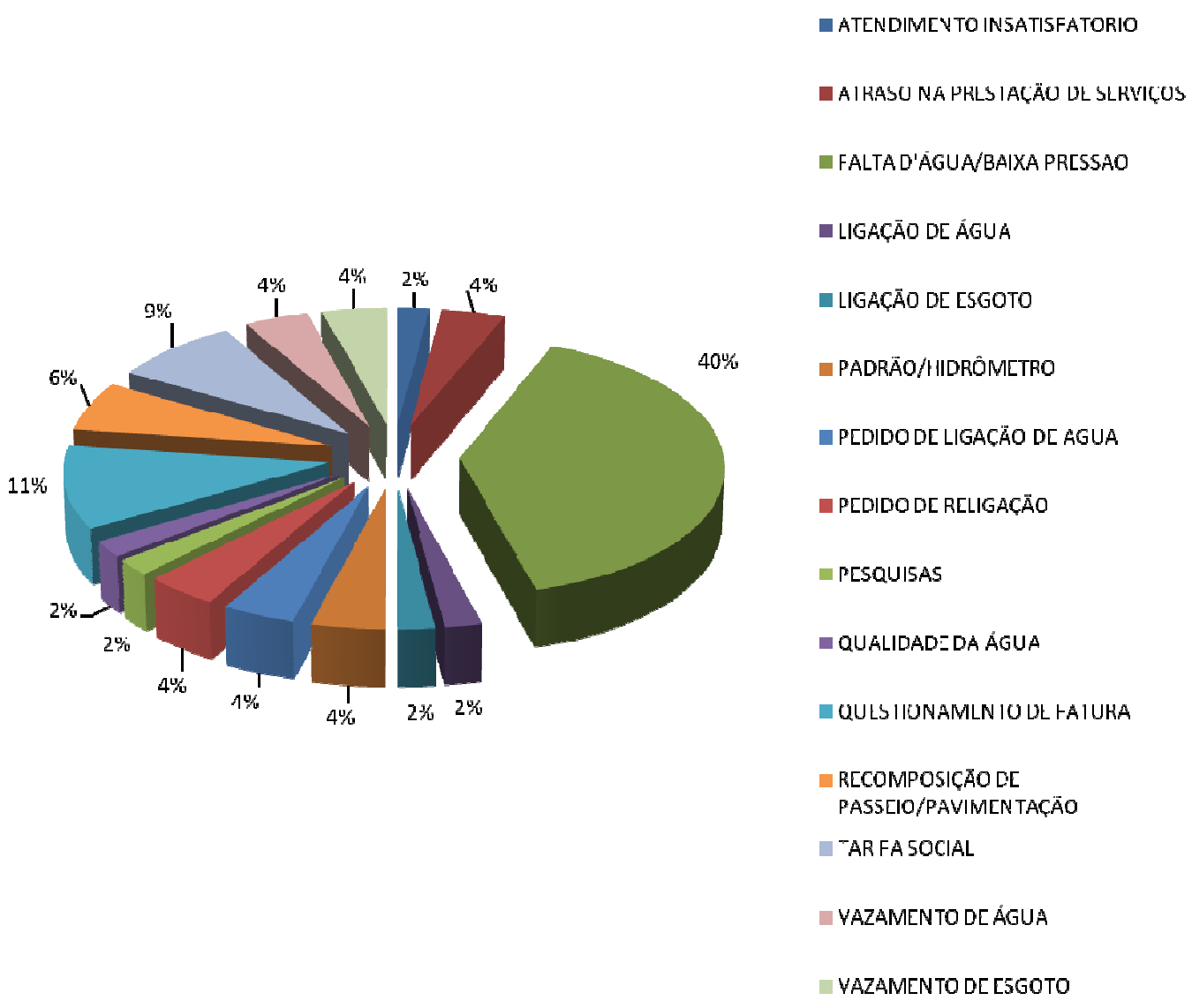
As demandas apresentadas à Ouvidoria da ARSAE-MG foram, em sua maioria, registradas pelos atendimentos via sistema telefônico gratuito. Em segundo lugar figuram os atendimentos prestados por meio dos canais eletrônicos (formulário disponível em sítio institucional e e-mail setorial).



CANAL DE ATENDIMENTO	QTDE.
INTERNET	16
TELEFONIA 0800	32
TOTAL	**48**

2.1.3 Detalhamento das Manifestações

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 MANIFESTAÇÃO	QTDE.
ATENDIMENTO INSATISFATORIO	1
ATRASO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	2
FALTA DE ÁGUA/BAIXA PRESSAO	19
LIGAÇÃO DE ÁGUA	1
LIGAÇÃO DE ESGOTO	1
PADRÃO/HIDRÔMETRO	2
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	2
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	2
PESQUISAS	1
QUALIDADE DA ÁGUA	1
QUESTIONAMENTO DE FATURA	5
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	3
TARIFA SOCIAL	4
VAZAMENTO DE ÁGUA	2
VAZAMENTO DE ESGOTO	2
TOTAL	**48**

Atendimento insatisfatório

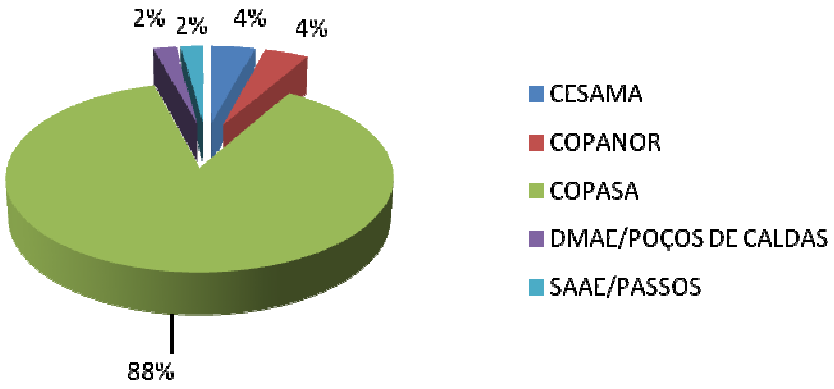
Entende-se como atendimento insatisfatório, a manifestação onde é explicitado o descontentamento com o atendimento da Prestadora em suas diversas áreas (Agência de Atendimento, Tele atendimento, Equipes técnicas e Ouvidoria).

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**.

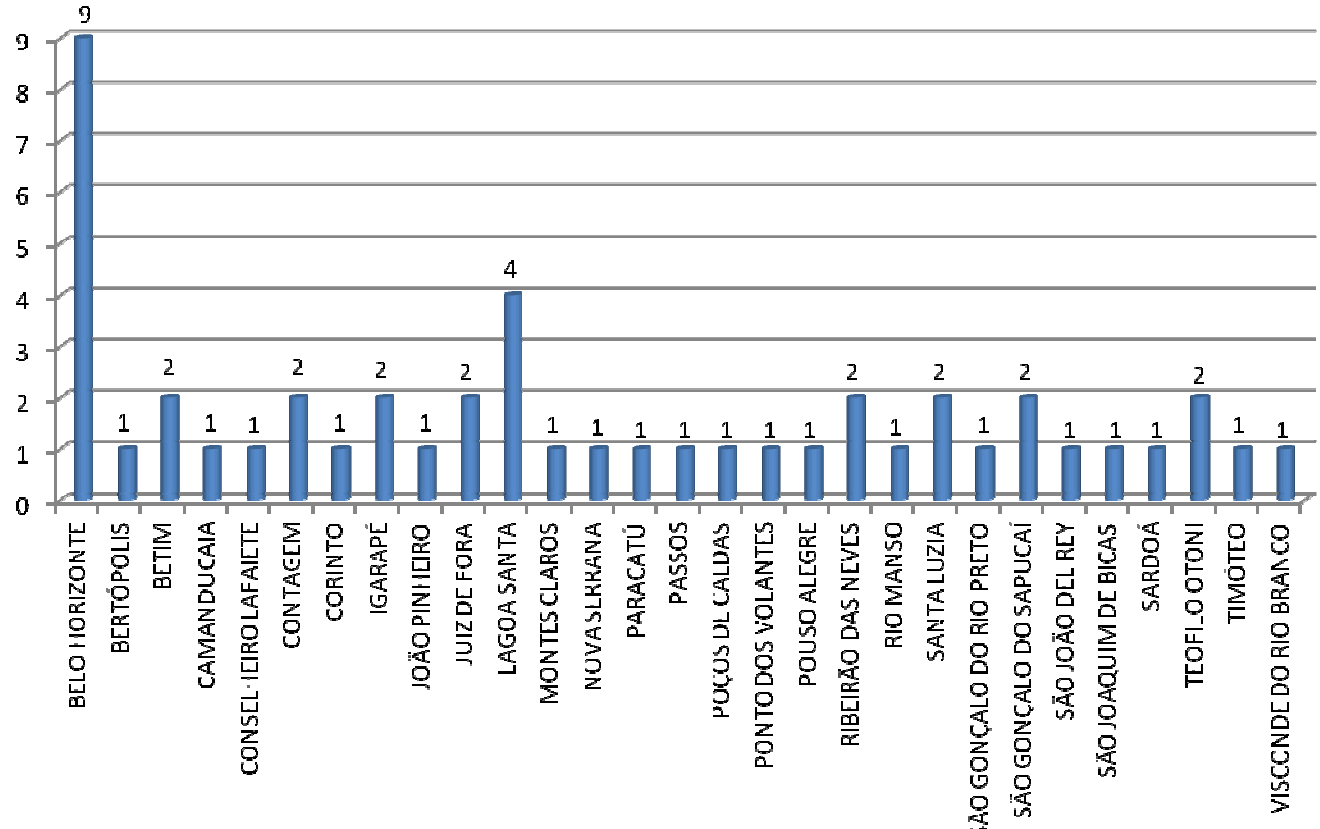
O registro de demandas proveniente de municípios e prestadoras não discriminadas acima se deve ao fato de atendermos um sistema de telefonia gratuita que abrange todo o Estado de Minas Gerais.

Destacamos a participação de usuários da **COPASA-MG** que representam um percentual de **88%** de todas as demandas da Ouvidoria da **ARSAE-MG**. O detalhamento das demandas apresentadas será tratado separadamente.



PRESTADORA	QTDE.
CESAMA	2
COPANOR	2
COPASA	42
DMAE/POÇOS DE CALDAS	1
SAAE/PASSOS	1
TOTAL	**48**

2.1.5 Distribuição Geográfica

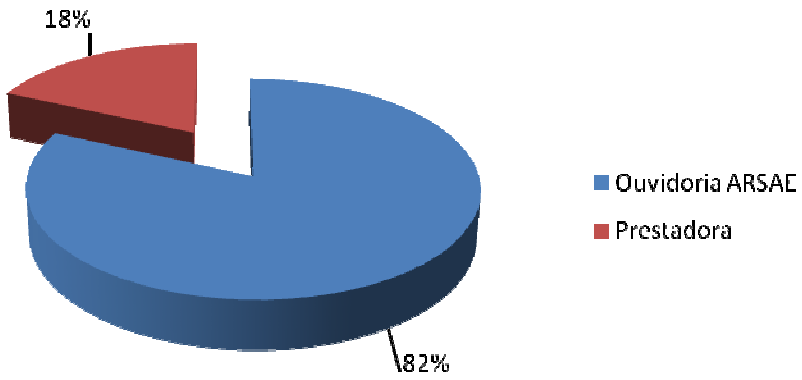


PRESTADORA	QTDE.	PRESTADORA	QTDE.
BELO HORIZONTE	9	POÇOS DE CALDAS	1
BERTÓPOLIS	1	PONTO DOS VOLANTES	1
BETIM	2	POUSO ALEGRE	1
CAMANDUCAIA	1	RIBEIRÃO DAS NEVES	2
CONSELHEIRO LAFAIETE	1	RIO MANSO	1
CONTAGEM	2	SANTA LUZIA	2
CORINTO	1	SÃO GONÇALO DO RIO PRETO	1
IGARAPÉ	2	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	2
JOÃO PINHEIRO	1	SÃO JOÃO DEL REY	1
JUIZ DE FORA	2	SÃO JOAQUIM DE BICAS	1
LAGOA SANTA	4	SARDOÁ	1
MONTES CLAROS	1	TEOFILO OTONI	2
NOVA SERRANA	1	TIMÓTEO	1
PARACATÚ	1	VISCONDE DO RIO BRANCO	1
PASSOS	1	**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 novembro sendo resolvido em 11 dias.



3.1 Conclusão

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 58%** das manifestações**, 40%** como **informação** e **2%** como **denúncias**. No mês de outubro do corrente ano foi registrado um total de **46%** de **informações** e **46%** representavam as **reclamações.** O detalhamento das **reclamações** demonstra que a maioria das demandas trata de problemas relacionados à **falta d'água ou baixa pressão (50%)** seguida do **questionamento de fatura**, que representa **7%** das demandas registradas.

Foi possível observar um aumento gradativo no número de **reclamações (58%)**, onde nos meses de setembro e outubro esse número era de **34%** e **46%** respectivamente, o que mostra uma adaptação tanto da COPASA quanto da população com a nova metodologia de trabalho da Ouvidoria da ARSAE em seu papel de terceira instancia de atendimento.

Nos canais de atendimento tivemos um maior número de demandas recebidas via canal telefônico gratuito como principal meio de comunicação do usuário com a Ouvidoria com **67%** e o atendimento com o canal eletrônico via internet **33%**.

Ainda se encontram em aberto 7 demandas recebidas por esta Ouvidoria no referente mês.

Devido à recorrência de reclamações referentes à falta d'água nos municípios de Itinga e Timóteo foi realizada pela equipe da Ouvidoria uma pesquisa com a finalidade de verificar se a situação estava equacionada.

Foi realizada uma amostragem simples aleatória através de pesquisa em internet para se obter os números telefônicos de usuários de serviços.

Nos dias **27/11**, **03/12** e **04/12** foram feitos contatos telefônicos com 10 usuários das áreas afetadas dos municípios de Itinga e Timóteo:

- 5 dos usuários do município de Itinga que foram ouvidos relatam que a falta de água é constante, que a qualidade da água é péssima fornecida com baixa pressão e, uma vez que não está acontecendo o tratamento correto. Há um questionamento de tarifa de coleta de esgoto.

- 2 dos 10 usuários do município de Timóteo que foram ouvidos relatam que todo o dia à tarde falta água e o reabastecimento só acontece à noite.

EQUIPE DE OUVIDORIA