Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Novembro 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

Aline Souza
Assistente de Ouvidoria

Cristiane Saraiva
José Cordeiro
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
2.6 Distribuição Geográfica 10
3 ATIVIDADES DA OUVIDORIA 12
3.1 Curso de Gestão e Prática em Ouvidoria 12
4 CONCLUSÃO 13
ANEXO 1 - ACORDO DE RESULTADOS 14
ANEXO 2 - CONTROLE DE ABERTURA E FECHAMENTO DAS DEMANDAS 15
ANEXO 3 - ACOMPANHAMENTO ANUAL DO INDICADOR 18

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 **novembro 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.

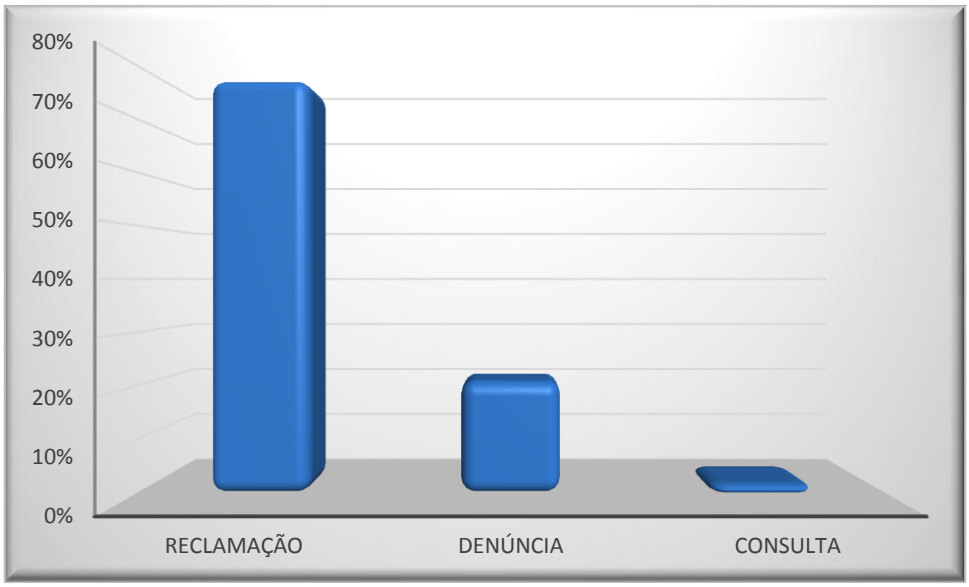

Gráfico 1 – Manifestações por Natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
RECLAMAÇÃO	81
DENÚNCIA	22
CONSULTA	2
TOTAL	**105**

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 **70%** do total de demandas apresentadas. Em segundo lugar, representando um percentual de **29%**, 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.

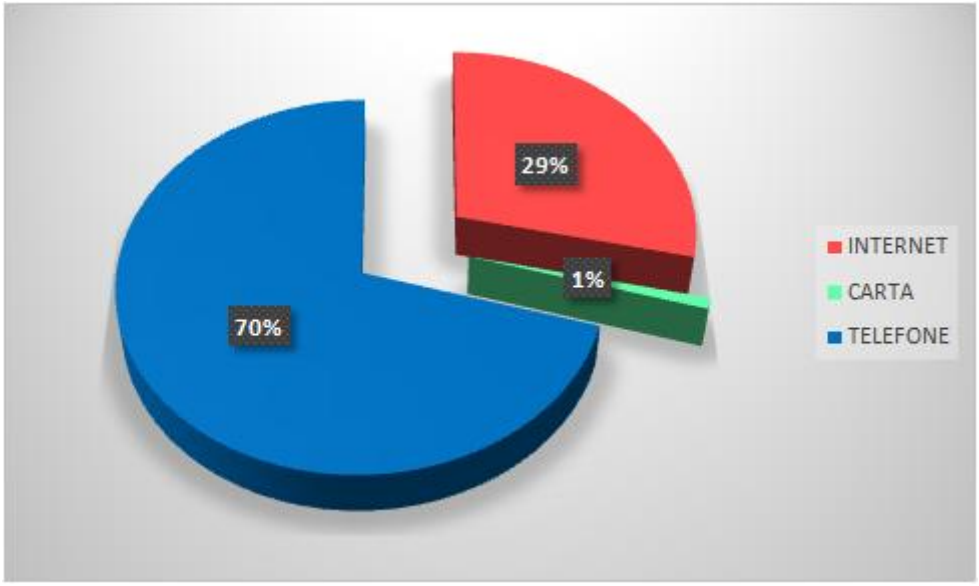

Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL	QTDE.
TELEFONE	74
INTERNET	30
CARTA	1
TOTAL	**105**

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

2.3 Detalhamento das Manifestações

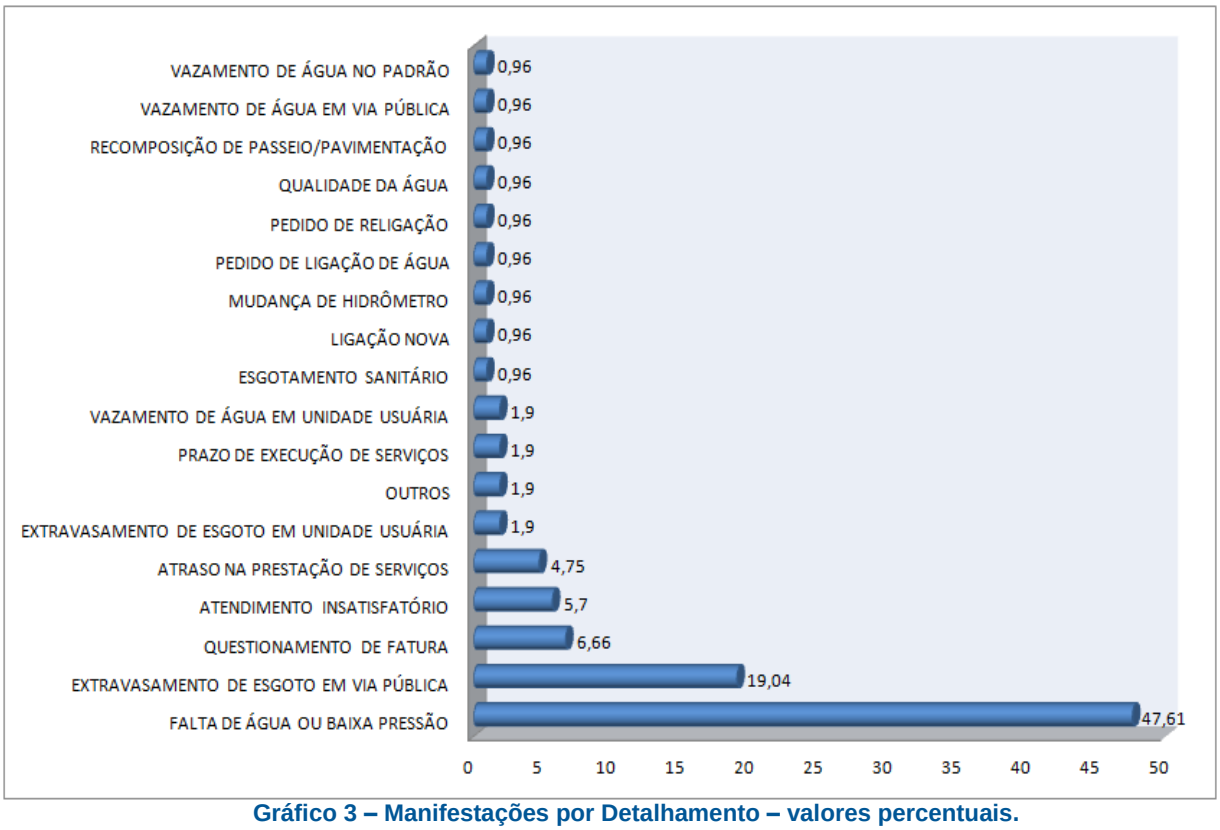

Gráfico 3 – Manifestações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTODAS MANIFESTAÇÕES	QTDE.
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	6
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	5
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	20
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	50
LIGAÇÃO NOVA	1
MUDANÇA DE HIDRÔMETRO	1
OUTROS	2
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	1
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	1
PRAZO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS	2
QUALIDADE DA ÁGUA	1
QUESTIONAMENTO DE FATURA	7
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	1
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA	2
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	1
VAZAMENTO DE ÁGUA NO PADRÃO	1
TOTAL	**105**

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.

2.4 Detalhamento das Reclamações

Das **105** demandas registradas pela Ouvidoria, **77%** foram classificadas como reclamações.

O detalhamento das **reclamações** demonstra que a maioria das demandas trata de problemas relacionados à **falta de água ou baixa pressão (61,74%),** seguida do **questionamento de fatura (8,65%)** e do **atendimento insatisfatório (7,40%).**

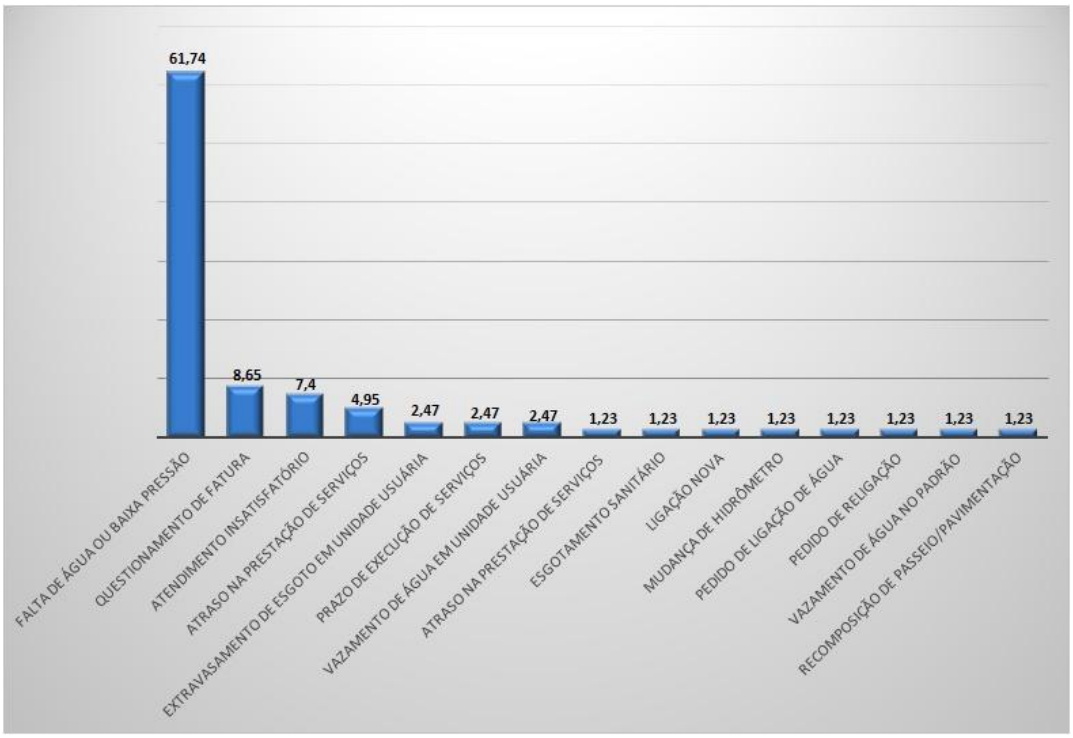

Gráfico 4 – Reclamações por Detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO RECLAMAÇÕES	QTDE.
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	6
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	4
ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	1
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	1
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	2
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	50
LIGAÇÃO NOVA	1
MUDANÇA DE HIDRÔMETRO	1
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	1
PEDIDO DE RELIGAÇÃO	1
PRAZO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS	2
QUESTIONAMENTO DE FATURA	7
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA	2
VAZAMENTO DE ÁGUA NO PADRÃO	1
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	1
TOTAL	**81**

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 **90,48%** de todas as demandas acolhidas pela Ouvidoria da **ARSAE-MG.**

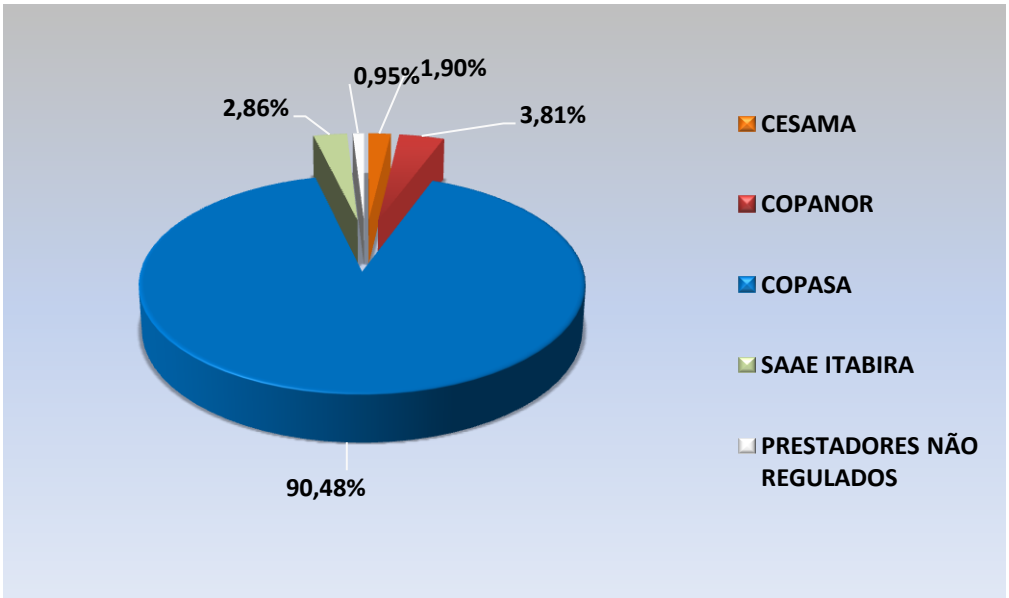

Gráfico 5 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
COPASA	95
COPANOR	4
SAAE ITABIRA	3
CESAMA	2
PRESTADORES NÃO REGULADOS	1
TOTAL	**105**

Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.6 Distribuição Geográfica

Foram atendidas **105** demandas no mês de novembro, enquanto no mês de outubro foram recebidas **189.**

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
ALÉM PARAÍBA	1	ITAJUBÁ	1
ARAÇUAÍ	1	JUIZ DE FORA	1
ARAXÁ	3	LAGOA SANTA	2
BELA VISTA DE MINAS	1	MÁRIO CAMPOS	1
BELO HORIZONTE	13	MONTES CLAROS	3
BETIM	2	NANUQUE	2
BOTUMIRIM	1	NAQUE-NANUQUE	1
CACHOEIRA DO PAJEÚ	1	NIHIL	3
CAMPESTRE	1	OURO BRANCO	2
CARATINGA	1	PARÁ DE MINAS	1
CARMO DO PARANAÍBA	1	PARACATÚ	1
CLÁUDIO	1	PEDRO LEOPOLDO	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	2	POUSO ALEGRE	1
CONTAGEM	5	RIBEIRÃO DAS NEVES	5
CURVELO	1	SABARÁ	9
DIAMANTINA	2	SANTA FÉ DE MINAS	1
DIVINÓPOLIS	2	SÃO FÉLIX DE MINAS	1
ESMERALDAS	6	SAO GONCALO DO SAPUCAÍ	1
ESPERA FELIZ	1	SÃO PEDRO	1
GUAXUPÉ	2	SERENO	1
IBIRITÉ	5	TIMÓTEO	4
IGARAPÉ	1	TRÊS CORAÇÕES	1
IPATINGA	1	UBÁ	1
ITABIRA	3	VISCONDE DO RIO BRANCO	1
ITAIPÉ	1	**TOTAL**	**105**

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 **1.544** manifestações.



Gráfico 7 - Evolução temporal das manifestações.

3 ATIVIDADES DA OUVIDORIA

3.1 Curso de Gestão e Prática em Ouvidoria

As servidoras Diana Manrique Saliba e Nathália Ribeiro Sousa Silveira participaram do curso “Gestão em Ouvidoria”, realizado pelo CENTRESAF/MG, no período de 17 a 19 de novembro de 2014. Foi desenvolvido com o objetivo de estimular a construção de competências relacionadas a gestão das ouvidorias públicas e contribuir para a qualificação das pessoas que trabalham e lutam pela realização dos direitos humanos, tendo a participação social como método. Informaram que a oportunidade de ter contato com ouvidores mais experientes contribuiu para a compreensão do setor e do que ele representa.

4 CONCLUSÃO

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 77,00%** das manifestações e **21,00%** como **denúncia.** No mês anterior foi registrado um total de **9,56% denúncias** e **82,54%** representavam as **reclamações.**

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (**105**) foram resolvidas em média em **4,02,** contabilizados da data do contato dos usuários e a resposta final emitida aos mesmos.

Das **105** manifestações, **95,23% (104)** foram encerradas, restando ainda em processo de análise apenas 1 demanda.

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: 05/12/2014

SITUAÇÃO	PROTOCOLO	CANAL	DATA	MUNICÍPIO	ENCERRADA	PRAZO
FECHADA	1411031443IR	INTERNET	02/11/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	04/11/2014	3
FECHADA	1411031444IR	INTERNET	02/11/2014	LAGOA SANTA	04/11/2014	2
FECHADA	1411031445IR	INTERNET	03/11/2014	IBIRITÉ	06/11/2014	3
FECHADA	1411031446IR	INTERNET	03/11/2014	CONTAGEM	05/11/2014	2
FECHADA	1411031447TR	TELEFONE	03/11/2014	IBIRITÉ	05/11/2014	2
FECHADA	1411031448TR	TELEFONE	03/11/2014	MÁRIO CAMPOS	05/11/2014	2
FECHADA	1411031449TR	TELEFONE	03/11/2014	BELO HORIZONTE	03/11/2014	0
FECHADA	1411031450TR	TELEFONE	03/11/2014	PARÁ DE MINAS	05/11/2014	2
FECHADA	1411031451TD	TELEFONE	03/11/2014	JUIZ DE FORA	06/11/2014	3
FECHADA	1411031452IR	INTERNET	03/11/2014	SÃO FÉLIX DE MINAS	10/11/2014	7
FECHADA	1411041453IR	INTERNET	03/11/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	04/11/2014	1
FECHADA	1411041454TD	TELEFONE	04/11/2014	PEDRO LEOPOLDO	04/11/2014	0
FECHADA	1411051455TR	TELEFONE	05/11/2014	MONTES CLAROS	05/11/2014	0
FECHADA	1411061456ID	INTERNET	06/11/2014	ITABIRA	07/11/2014	1
FECHADA	1411061457TD	TELEFONE	06/11/2014	ARAXÁ	06/11/2014	0
FECHADA	1411061458II	INTERNET	06/11/2014	ESPERA FELIZ	13/11/2014	7
FECHADA	1411061459TR	TELEFONE	06/11/2014	TIMÓTEO	07/11/2014	1
FECHADA	1411071460TR	TELEFONE	07/11/2017	UBÁ	10/11/2014	3
FECHADA	1411071461TR	TELEFONE	07/11/2014	BELO HORIZONTE	07/11/2014	0
FECHADA	1411101462IR	INTERNET	07/11/2014	BELO HORIZONTE	10/11/2014	3
FECHADA	1411101463IR	INTERNET	08/11/2014	LAGOA SANTA	11/11/2014	3
FECHADA	1411101464TR	TELEFONE	10/11/2014	BELA VISTA DE MINAS	13/11/2014	3
FECHADA	1411101465TR	TELEFONE	10/11/2014	CONTAGEM	02/12/2014	22
FECHADA	1411101466TD	TELEFONE	10/11/2014	BELO HORIZONTE	13/11/2014	3
FECHADA	1411101467IR	INTERNET	10/11/2014	CLÁUDIO	03/12/2014	23
FECHADA	1411101468TR	TELEFONE	10/11/2014	SERENO	13/11/2014	3
FECHADA	1411111469TR	TELEFONE	11/11/2014	BELO HORIZONTE	11/11/2014	0
FECHADA	1411111470TR	TELEFONE	11/11/2014	BELO HORIZONTE	14/11/2014	3
FECHADA	1411111471IR	INTERNET	11/11/2014	CAMPESTRE	02/12/2014	21
FECHADA	1411111472TR	TELEFONE	11/11/2014	VISCONDE DO RIO BRANCO	14/11/2014	3
FECHADA	1411111473TR	TELEFONE	11/11/2014	BELO HORIZONTE	11/11/2014	0
FECHADA	1411111474TR	TELEFONE	11/11/2014	OURO BRANCO	13/11/2014	2
FECHADA	1411111475IR	INTERNET	11/11/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	27/11/2014	16
FECHADA	1411111476TR	TELEFONE	11/11/2014	BELO HORIZONTE	14/11/2014	3
FECHADA	1411121477TR	TELEFONE	12/11/2014	OURO BRANCO	13/11/2014	1
FECHADA	1411121478TD	TELEFONE	12/11/2014	NANUQUE	13/11/2014	1
FECHADA	1411121479TR	TELEFONE	12/11/2014	CONSELHEIRO LAFAIETE	14/11/2014	2
FECHADA	1411121480TR	TELEFONE	12/11/2014	SÃO PEDRO	14/11/2014	2
FECHADA	1411121481TR	TELEFONE	12/11/2014	CURVELO	02/12/2014	20
FECHADA	1411121482IR	INTERNET	12/11/2014	ITABIRA	27/11/2014	15
FECHADA	1411121483TR	TELEFONE	12/11/2014	BOTUMIRIM	24/11/2014	12
FECHADA	1411121484TR	TELEFONE	12/11/2014	TRÊS CORAÇÕES	28/11/2014	16
FECHADA	1411121485TR	TELEFONE	12/11/2014	SAO GONCALO DO SAPUCAÍ	13/11/2014	1
FECHADA	1411131486TR	TELEFONE	13/11/2014	NAQUE-NANUQUE	17/11/2014	4
FECHADA	1411131487TD	TELEFONE	13/11/2014	DIVINÓPOLIS	13/11/2014	0
FECHADA	1411141488TD	TELEFONE	14/11/2014	POUSO ALEGRE	14/11/2014	0
FECHADA	1411141489IR	INTERNET	14/11/2014	TIMÓTEO	17/11/2014	3

FECHADA	1411141490TD	TELEFONE	14/11/2014	BELO HORIZONTE	01/12/2014	17
FECHADA	1411141491TR	TELEFONE	14/11/2014	IBIRITÉ	03/12/2014	19
FECHADA	1411141492TR	TELEFONE	14/11/2014	BETIM	15/11/2014	1
FECHADA	1411141493TR	TELEFONE	14/11/2014	MONTES CLAROS	19/11/2014	5
FECHADA	1411171494TI	TELEFONE	17/11/2014	NIHIL	17/11/2014	0
FECHADA	1411171495II	INTERNET	17/11/2014	DIVINÓPOLIS	17/11/2014	0
FECHADA	411171496TR	TELEFONE	17/11/2014	SABARÁ	18/11/2014	1
FECHADA	1411171497TR	TELEFONE	17/11/2014	SABARÁ	18/11/2014	1
FECHADA	1411171498TR	TELEFONE	17/11/2014	SABARÁ	18/11/2014	1
FECHADA	1411171499TD	TELEFONE	17/11/2014	IBIRITÉ	19/11/2014	2
FECHADA	1411171500TR	TELEFONE	17/11/2014	SABARÁ	18/11/2014	1
FECHADA	1411171501TR	TELEFONE	17/11/2014	SABARÁ	18/11/2014	1
FECHADA	1411171502TR	TELEFONE	17/11/2014	SABARÁ	18/11/2014	1
FECHADA	1411171503IR	INTERNET	17/11/2014	SABARÁ	18/11/2014	1
FECHADA	1411171504TR	TELEFONE	17/11/2014	SABARÁ	18/11/2014	1
FECHADA	1411171505TR	TELEFONE	17/11/2014	CARMO DO PARANAÍBA	19/11/2014	2
FECHADA	1411181506TR	TELEFONE	18/11/2014	BELO HORIZONTE	18/11/2014	0
FECHADA	1411181507IR	INTERNET	18/11/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	03/12/2014	15
FECHADA	1411181508TR	TELEFONE	18/11/2014	PARACATÚ	18/11/2014	0
FECHADA	1411181509TR	TELEFONE	18/11/2014	NANUQUE	20/11/2014	2
FECHADA	1411181510TR	TELEFONE	18/11/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	18/11/2014	0
FECHADA	1411181511IR	INTERNET	18/11/2014	SABARÁ	18/11/2014	0
FECHADA	1411191512TR	TELEFONE	19/11/2014	SANTA FÉ DE MINAS	19/11/2014	0
FECHADA	1411191513CR	CARTA	19/11/2014	CACHOEIRA DO PAJEÚ	24/11/2014	5
FECHADA	1411201514IR	INTERNET	18/11/2014	BELO HORIZONTE	20/11/2014	2
FECHADA	1411201515II	INTERNET	19/11/2014	IGARAPÉ	20/11/2014	1
FECHADA	1411201516IR	INTERNET	19/11/2014	NIHIL	20/11/2014	1
FECHADA	1411201517ID	INTERNET	19/11/2014	ITABIRA	01/12/2014	12
FECHADA	1411201518TD	TELEFONE	20/11/2014	GUAXUPÉ	21/11/2014	1
FECHADA	1411201519TR	TELEFONE	20/11/2014	ALÉM PARAÍBA	20/11/2014	0
FECHADA	1411201520TR	TELEFONE	20/11/2014	ARAXÁ	21/11/2014	1
FECHADA	1411201521TR	TELEFONE	20/11/2014	CARATINGA	21/11/2014	1
FECHADA	1411211522TD	TELEFONE	21/11/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	27/11/2014	6
FECHADA	1411211523TR	TELEFONE	21/11/2014	DIAMANTINA	21/11/2014	0
FECHADA	1411211524IR	INTERNET	21/11/2014	NIHIL	24/11/2014	3
FECHADA	1411241525TR	TELEFONE	24/11/2014	BETIM	01/12/2014	7
FECHADA	1411241526IR	INTERNET	24/11/2014	MONTES CLAROS	01/12/2014	7
FECHADA	1411241527TR	TELEFONE	24/11/2014	ESMERALDAS	01/12/2014	7
FECHADA	1411251528TR	TELEFONE	25/11/2014	ESMERALDAS	27/11/2014	2
FECHADA	1411251529TR	TELEFONE	25/11/2014	ESMERALDAS	27/11/2014	2
FECHADA	1411251530TR	TELEFONE	25/11/2014	ESMERALDAS	27/11/2014	2
FECHADA	1411251531TR	TELEFONE	25/11/2014	BELO HORIZONTE	27/11/2014	2
FECHADA	1411251532IR	INTERNET	25/11/2014	ESMERALDAS	04/12/2014	9
FECHADA	1411261534TD	TELEFONE	26/11/2014	IBIRITÉ	01/12/2014	5
FECHADA	1411261535TR	TELEFONE	26/11/2014	ESMERALDAS	27/11/2014	1
FECHADA	1411261536TR	TELEFONE	26/11/2014	DIAMANTINA	01/12/2014	5
FECHADA	1411261537II	INTERNET	26/11/2014	ARAÇUAÍ	27/11/2014	1
ABERTA	1411261538IR	INTERNET	26/11/2014	CONTAGEM		
FECHADA	1411271539TR	TELEFONE	27/11/2014	BELO HORIZONTE	04/12/2014	7
FECHADA	1411271540TR	TELEFONE	27/11/2014	TIMÓTEO	01/12/2014	4
FECHADA	1411271541IR	INTERNET	27/11/2014	IPATINGA	27/11/2014	0
FECHADA	1411271542TR	TELEFONE	27/11/2014	GUAXUPÉ	28/11/2014	1
FECHADA	1411281543TR	TELEFONE	28/11/2014	ITAJUBÁ	02/12/2014	4
FECHADA	1411281544TD	TELEFONE	28/11/2014	CONTAGEM	03/12/2014	5
FECHADA	1411281545TD	TELEFONE	28/11/2014	CONTAGEM	05/12/2014	7

FECHADA	1411281546TR	TELEFONE	28/11/2014	ARAXÁ	02/12/2014	4
FECHADA	1411281547IR	INTERNET	28/11/2014	TIMÓTEO	01/12/2014	3
FECHADA	1411281548TR	TELEFONE	28/11/2014	ITAIPÉ	03/12/2014	5
				MÉDIA DO TEMPO DE RESPOSTA		**4,0192**

DEMANDAS	
TOTAL	105
FECHADAS FORA DO PRAZO/ABERTAS	13
FECHADAS DENTRO DO PRAZO	92
RESULTADO FINAL	**87,61904762**

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
Novembro	87,61904762
Total	**91,34832738**

Resultado percentual parcial do Acordo de Resultados

APURADO	META	DESEMPENHO FINAL PARCIAL
91,34832738	**60**	**152,2472123**