Relatório Ouvidoria

ARSAE-MG

Período: Dezembro 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
2.5 Demandas por Prestadora de Serviço 9
2.6 Distribuição Geográfica 10
2.7 Evolução das Demandas 11
3 CONCLUSÃO 12

ANEXO 1 - CONTROLE DE ABERTURA E FECHAMENTO DAS DEMANDAS ... 13
ANEXO 2 - ACOMPANHAMENTO ANUAL DO INDICADOR DO ACORDO DE RESULTADOS 16
ANEXO 3 - ACORDO DE RESULTADOS 17
ANEXO 4 - ASSINATURAS AUTORIZADAS 19

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 **dezembro 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.

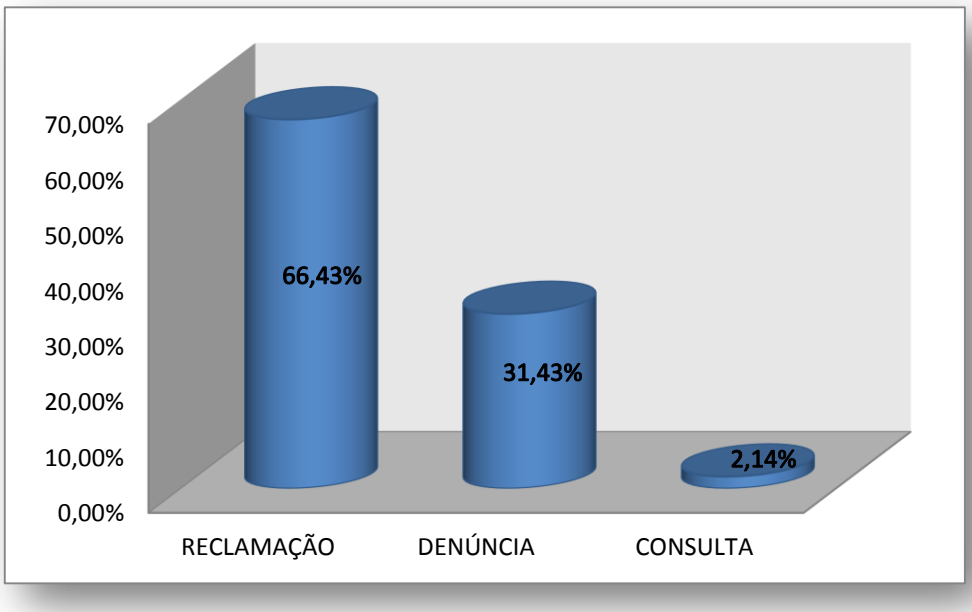

Gráfico 1 – Manifestações por natureza – valores percentuais.

NATUREZA	QTDE.
RECLAMAÇÃO	93
DENÚNCIA	44
CONSULTA	3
TOTAL	**140**

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 **82,85%** do total de demandas apresentadas. Em segundo lugar, representando um percentual de **16,42%**, figuram os atendimentos prestados por meio dos canais eletrônicos (formulário disponível em sítio institucional e e-mail setorial). Em terceiro lugar ficou o TAG (Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública), representando apenas **0,73%** das demandas.

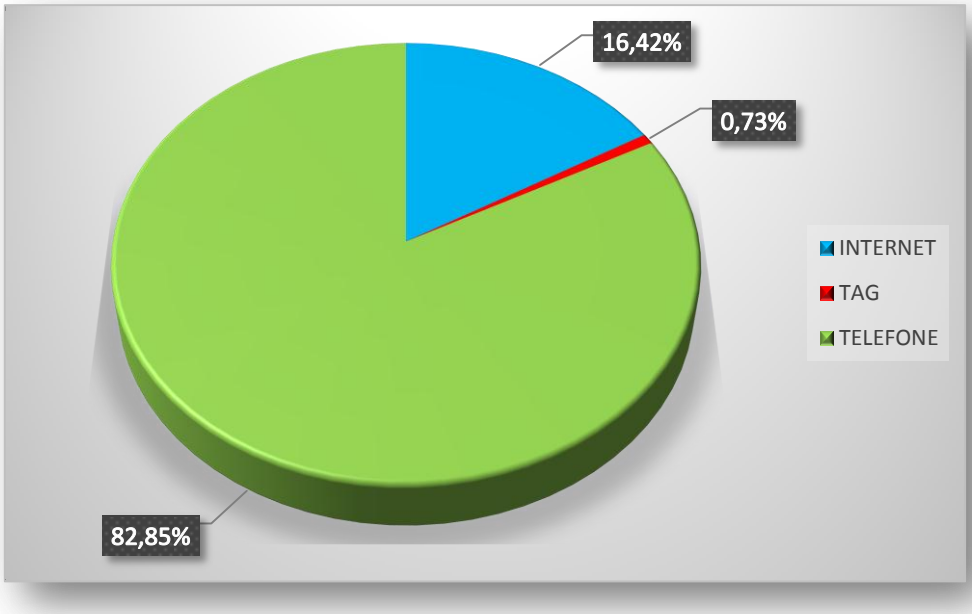

Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL	QTDE.
TELEFONE	116
INTERNET	23
TAG	1
TOTAL	**140**

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

2.3 Detalhamento das Manifestações



Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QTDE.
CORTE INDEVIDO	2
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	5
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	40
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	72
OUTROS	4
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	1
PRAZO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS	1
PROBLEMAS COM FATURAMENTO	2
QUALIDADE DA ÁGUA	2
QUESTIONAMENTO DE FATURA	7
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO OU PAVIMENTAÇÃO	1
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	1
TOTAL	**140**

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos.

2.4 Detalhamento das Reclamações

Das 140 demandas registradas pela Ouvidoria, 66,43% 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 (77,00%), seguida do questionamento de fatura (8,00%) e do extravasamento de esgoto em unidade usuária (5,00%).

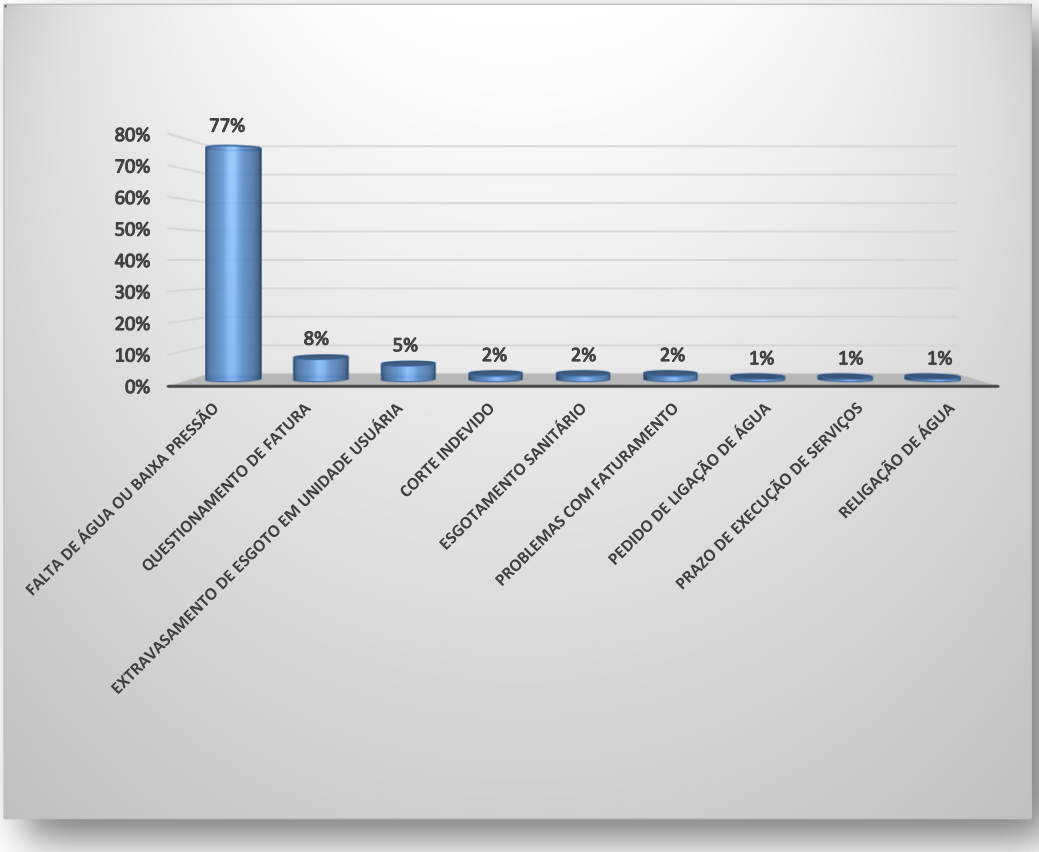

Gráfico 4 – Reclamações por detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES	QTDE.
CORTE INDEVIDO	2
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	2
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	5
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	72
PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA	1
PRAZO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS	1
PROBLEMAS COM FATURAMENTO	2
QUESTIONAMENTO DE FATURA	7
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	1
TOTAL	**93**

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-ITUIUTABA.

Destacamos a participação de usuários da **COPASA-MG** que representam um percentual de **83,57%** de todas as demandas acolhidas pela Ouvidoria da **ARSAE-MG.**

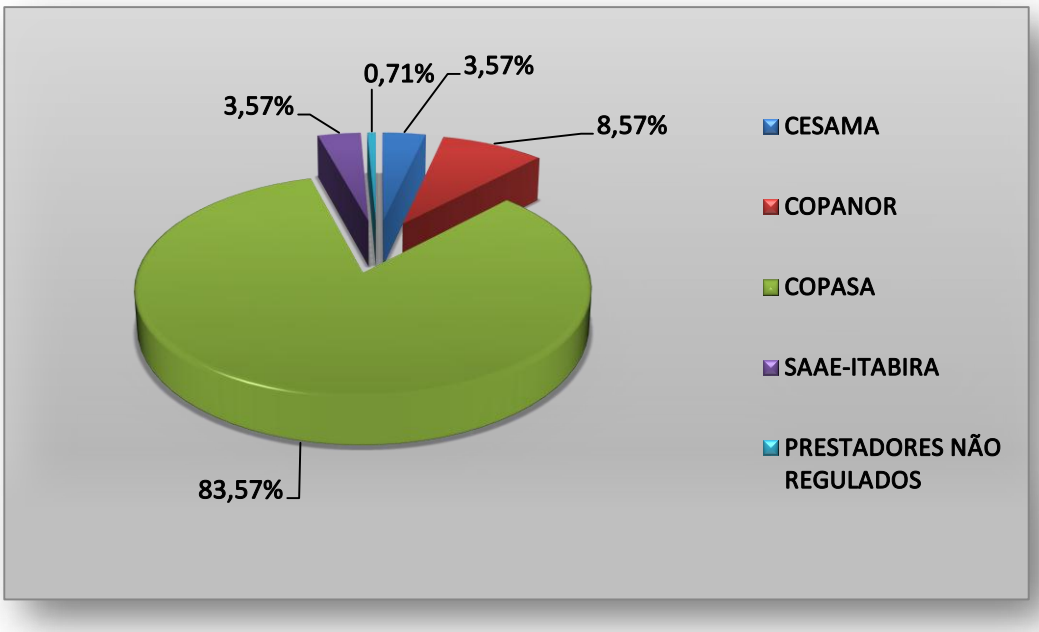

Gráfico 5 – Manifestações por prestadora – valores percentuais.

PRESTADORA	QTDE.
COPASA	117
COPANOR	12
SAAE-ITABIRA	5
CESAMA	5
PRESTADORES NÃO REGULADOS	1
TOTAL	**140**

Tabela 5 – Manifestações por prestadora – valores absolutos.

2.6 Distribuição Geográfica

Foram atendidas **140** demandas no mês de dezembro, enquanto no mês de novembro foram recebidas **105.**

MUNICÍPIO	QTDE.	MUNICÍPIO	QTDE.
ACAUÃ	1	LAGOA SANTA	4
ALFENAS	2	LARANJAL	1
ANTÔNIO CARLOS	1	LEOPOLDINA	1
ARAÇUAÍ	1	MENDES PIMENTEL	1
BARBACENA	3	MONTES CLAROS	4
BELO HORIZONTE	14	NÃO INFORMADO	2
BETIM	3	NOVA LIMA	1
CACHOEIRA DO ARANA	1	NOVA SERRANA	1
CALDAS	2	NOVO CRUZEIRO	1
CAMANDUCAIA	1	PARÁ DE MINAS	2
CAPELINHA	2	PATOS DE MINAS	3
CARLOS CHAGAS	1	PEDRO LEOPOLDO	1
CARMO DA CACHOEIRA	1	PEQUERI	1
CATAGUASES	2	PORTO FIRME	1
CHAPADA DO NORTE	1	POUSO ALEGRE	1
COIMBRA	1	RIBEIRÃO DAS NEVES	14
CONGONHAS	3	RIO PARDO	1
CONTAGEM	3	SABARÁ	1
CORONEL FABRICIANO	1	SANTA LUZIA	2
DIAMANTINA	3	SANTANA DO PARAÍSO	1
EPAMINONDAS OTONI	3	SANTOS DUMONT	1
ESMERALDAS	6	SÃO FÉLIX DE MINAS	1
FRUTAL	4	SÃO GOTARDO	1
IBIRITÉ	1	SÃO JOSÉ DO DIVINO	1
IPATINGA	2	SERRA DOS AIMORÉS	1
ITABIRA	5	TEÓFILO OTONI	3
ITABIRINHA	1	TIMÓTEO	3
ITAIPÉ	1	TRÊS CORAÇÕES	3
ITAJUBÁ	1	TRÊS MARIAS	1
ITAOBIM	1	UBÁ	1
ITUETA	2	VISCONDE DO RIO BRANCO	1
JUIZ DE FORA	5	**TOTAL**	**140**

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. No ano de 2014 foram recebidas **1.684** manifestações.



Gráfico 7 - Evolução temporal das manifestações.

3 CONCLUSÃO

Examinando o número total de demandas, registramos como **reclamação 66,43%** das manifestações e **31,43%** como **denúncia.** No mês anterior foi registrado um total de **21,00%** como **denúncia** e **77,00%** representavam as **reclamações.**

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste mês (**140**) foram resolvidas em média em **5,00 dias,** contabilizadas da data do contato dos usuários e a resposta final emitida aos mesmos.

Das **140** manifestações, **85,00% (119)** foram encerradas, restando ainda em processo de análise 21 demandas.

Sendo o que cumpria informar, despedimo-nos.

Cordialmente,

EQUIPE DE OUVIDORIA

ANEXO 1 - CONTROLE DE ABERTURA E FECHAMENTO DAS DEMANDAS

DATA DO FECHAMENTO: 05/01/2015

SITUAÇÃO	PROTOCOLO	CANAL	DATA	MUNICÍPIO	ENCERRADA	PRAZO
FECHADA	1412121605TD	TELEFONE	12/12/2014	TEÓFILO OTONI	14/12/2014	2
FECHADA	1412121606TD	TELEFONE	12/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	05/01/2015	24
FECHADA	1412151607TD	TELEFONE	15/12/2014	CONTAGEM	17/12/2014	2
FECHADA	1412151608TD	TELEFONE	15/12/2014	TIMÓTEO	19/12/2014	4
FECHADA	1412151609TD	TELEFONE	15/12/2014	BARBACENA	15/12/2014	0
FECHADA	1412151610TD	TELEFONE	15/12/2014	SANTA LUZIA	15/12/2014	0
FECHADA	1412151611TR	TELEFONE	15/12/2014	ITABIRA	16/12/2014	1
FECHADA	1412151612TR	TELEFONE	15/12/2014	MONTES CLAROS	19/12/2014	4
FECHADA	1412151613TR	TELEFONE	15/12/2014	CAPELINHA	19/12/2014	4
FECHADA	1412151614TR	TELEFONE	15/12/2014	LAGOA SANTA	15/12/2014	0
FECHADA	1412151615ID	INTERNET	15/12/2014	LAGOA SANTA	26/12/2014	8
FECHADA	1412151616IR	INTERNET	15/12/2014	LAGOA SANTA	19/12/2014	4
FECHADA	1412161617TR	TELEFONE	16/12/2014	LEOPOLDINA	19/12/2014	3
FECHADA	1412161618TD	TELEFONE	16/12/2014	JUIZ DE FORA	05/01/2015	20
FECHADA	1412161619TD	TELEFONE	16/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	22/12/2014	6
FECHADA	1412161620TD	TELEFONE	16/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	22/12/2014	6
FECHADA	1412171621TD	TELEFONE	17/12/2014	BELO HORIZONTE	23/12/2014	6
FECHADA	1412171622TR	TELEFONE	17/12/2014	CARMO DA CACHOEIRA	19/12/2014	2
FECHADA	1412171623TR	TELEFONE	17/12/2014	BETIM	22/12/2014	5
FECHADA	1412171624TR	TELEFONE	17/12/2014	ACAUÃ	22/12/2014	5
FECHADA	1412171625TR	TELEFONE	17/12/2014	BELO HORIZONTE	19/12/2014	2
FECHADA	1412171626TR	TELEFONE	17/12/2014	PATOS DE MINAS	22/12/2014	5
FECHADA	1412171627TR	TELEFONE	17/12/2014	BETIM	18/12/2014	1
FECHADA	1412171628TR	TELEFONE	17/12/2014	BETIM	18/12/2014	1
FECHADA	1412181629TR	TELEFONE	18/12/2014	CHAPADA DO NORTE	05/01/2015	18
FECHADA	1412181630TR	TELEFONE	18/12/2014	POUSO ALEGRE	23/12/2014	5
FECHADA	1412181631TR	TELEFONE	18/12/2014	FRUTAL	22/12/2014	4
FECHADA	1412181632TR	TELEFONE	18/12/2014	FRUTAL	05/01/2015	18
FECHADA	1412181633IC	INTERNET	18/12/2014	NIHIL	18/12/2014	0
FECHADA	1412191634IR	INTERNET	19/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	26/12/2014	7
FECHADA	1412221635TD	TELEFONE	19/12/2014	IPATINGA	26/12/2014	7
FECHADA	1412221636TD	INTERNET	19/12/2014	TRÊS CORAÇÕES	26/12/2014	7
FECHADA	1412221637TR	TELEFONE	22/12/2014	UBÁ	30/12/2014	8
FECHADA	1412221638TR	TELEFONE	22/12/2014	EPAMINONDAS OTONI	05/01/2015	14
FECHADA	1412221639TR	TELEFONE	22/12/2014	FRUTAL	26/12/2014	4
FECHADA	1412221640TD	TELEFONE	22/12/2014	IPATINGA	26/12/2014	4
FECHADA	1412221641TR	TELEFONE	22/12/2014	COIMBRA	26/12/2014	4
FECHADA	1412231642TD	TELEFONE	22/12/2014	JUIZ DE FORA	26/12/2014	4
FECHADA	1412231643TR	TELEFONE	22/12/2014	SÃO FELIX DE MINAS	05/01/2015	14
FECHADA	1412231644TD	TELEFONE	22/12/2014	TEÓFILO OTONI	26/12/2014	4
ABERTA	1412231645TR	TELEFONE	23/12/2014	CACHOEIRA DO ARANA		
FECHADA	1412231646TR	TELEFONE	23/12/2014	BARBACENA	26/12/2014	3
FECHADA	1412231647TR	TELEFONE	23/12/2014	MONTES CLAROS	30/12/2014	7
FECHADA	1412231648TR	TELEFONE	23/12/2014	ALFENAS	26/12/2014	3
FECHADA	1412261649TD	TELEFONE	23/12/2014	ITAOBIM	05/01/2015	13
FECHADA	1412261650TR	TELEFONE	26/12/2014	ITABIRA	05/01/2015	10
FECHADA	1412261651TR	TELEFONE	26/12/2014	LARANJAL	05/01/2015	10

FECHADA	1412011549II	INTERNET	01/12/2014	SÃO JOSÉ DO DIVINO	09/12/2014	8
FECHADA	1412011550TR	TELEFONE	01/12/2014	CONTAGEM	01/12/2014	0
FECHADA	1412011551TR	TELEFONE	01/12/2014	JUIZ DE FORA	05/12/2014	4
FECHADA	1412011552TR	TELEFONE	01/12/2014	MENDES PIMENTEL	02/12/2014	1
FECHADA	1412021553TD	TELEFONE	02/12/2014	BELO HORIZONTE	04/12/2014	2
FECHADA	1412021554TR	TELEFONE	02/12/2014	CALDAS	05/12/2014	3
FECHADA	1412021555TD	TELEFONE	02/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	11/12/2014	9
FECHADA	1412021556TD	TELEFONE	02/12/2014	TRÊS CORAÇÕES	04/12/2014	2
FECHADA	1412031557TD	TELEFONE	03/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	26/12/2014	23
FECHADA	1412031558TR	TELEFONE	03/12/2014	CONGONHAS	05/12/2014	2
FECHADA	1412031559IC	INTERNET	03/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	03/12/2014	0
FECHADA	1412031560TR	TELEFONE	03/12/2014	PEDRO LEOPOLDO	04/12/2014	1
FECHADA	1412041561TR	TELEFONE	04/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	10/12/2014	6
FECHADA	1412041562ID	INTERNET	04/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	09/12/2014	5
FECHADA	1412041563TR	TELEFONE	04/12/2014	CALDAS	05/12/2014	1
FECHADA	1412041564TR	TELEFONE	04/12/2014	MONTES CLAROS	05/12/2014	1
FECHADA	1412041565IR	INTERNET	04/12/2014	SANTA LUZIA	04/12/2014	0
FECHADA	1412041566TD	TELEFONE	04/12/2014	CONGONHAS	10/12/2014	6
FECHADA	1412041567TR	TELEFONE	04/12/2014	DIAMANTINA	09/12/2014	5
FECHADA	1412041568TD	TELEFONE	04/12/2014	BELO HORIZONTE	05/12/2014	1
FECHADA	1412041569TD	TELEFONE	04/12/2014	ITAIPÉ	04/12/2014	0
FECHADA	1412041570TD	TELEFONE	04/12/2014	FRUTAL	09/12/2014	5
FECHADA	1412041571IC	INTERNET	04/12/2014	BELO HORIZONTE	04/12/2014	0
FECHADA	1412041572IR	INTERNET	04/12/2014	PARÁ DE MINAS	05/12/2014	1
FECHADA	1412041573IC	INTERNET	04/12/2014	BELO HORIZONTE	05/12/2014	1
FECHADA	1412051574TR	TELEFONE	05/12/2014	MONTES CLAROS	09/12/2014	4
FECHADA	1412051575TR	TELEFONE	05/12/2014	ANTÔNIO CARLOS	05/12/2014	0
FECHADA	1412051576TR	TELEFONE	05/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	09/12/2014	4
FECHADA	1412051577TR	TELEFONE	05/12/2014	TEOFILO OTONI	09/12/2014	4
FECHADA	1412051578TD	TELEFONE	05/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	09/12/2014	4
FECHADA	1412051579TD	TELEFONE	05/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	11/12/2014	6
FECHADA	1412051580IC	INTERNET	05/12/2014	ITABIRA	05/12/2014	0
FECHADA	1412081581ID	INTERNET	08/12/2014	BELO HORIZONTE	11/12/2014	3
FECHADA	1412091582TD	TELEFONE	09/12/2014	CARLOS CHAGAS	11/12/2014	2
FECHADA	1412091583TD	TELEFONE	08/12/2014	PATOS DE MINAS	11/12/2014	3
FECHADA	1412091584TR	TELEFONE	09/12/2014	PATOS DE MINAS	05/01/2015	27
FECHADA	1412091585TR	TELEFONE	09/12/2014	CONGONHAS	15/12/2014	6
FECHADA	1412091586TD	TELEFONE	09/12/2014	CORONEL FABRICIANO	11/12/2014	2
FECHADA	1412091587TR	TELEFONE	09/12/2014	DIAMANTINA	11/12/2014	2
FECHADA	1412091588TR	TELEFONE	09/12/2014	BELO HORIZONTE	11/12/2014	2
FECHADA	1412091589TD	TELEFONE	09/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	16/12/2014	7
FECHADA	1412091590TR	TELEFONE	09/12/2014	ESMERALDAS	26/12/2014	17
FECHADA	1412091591TR	TELEFONE	09/12/2014	DIAMANTINA	11/12/2014	2
FECHADA	1412101592TD	TELEFONE	10/12/2014	ALFENAS	23/12/2014	13
FECHADA	1412101593IR	INTERNET	10/12/2014	PARÁ DE MINAS	11/12/2014	1
FECHADA	1412101594IR	INTERNET	10/12/2014	BELO HORIZONTE	10/12/2014	0
FECHADA	1412101595TR	TELEFONE	10/12/2014	RIBEIRÃO DAS NEVES	11/12/2014	1
FECHADA	1412111596TR	TELEFONE	11/12/2014	NOVA LIMA	11/12/2014	0
FECHADA	1412111597TR	TELEFONE	11/12/2014	SANTOS DUMONT	12/12/2014	1
FECHADA	1412121598TR	TELEFONE	12/12/2014	BELO HORIZONTE	14/12/2014	2
FECHADA	1412121599TR	TELEFONE	12/12/2014	BELO HORIZONTE	12/12/2014	0
FECHADA	1412121600IR	INTERNET	11/12/2014	SERRA DOS AIMORÉS	18/12/2014	7
FECHADA	1412121601IR	INTERNET	12/12/2014	NIHIL	12/12/2014	0
FECHADA	1412121602IR	INTERNET	12/12/2014	BELO HORIZONTE	19/12/2014	7

FECHADA	1412121603TD	TELEFONE	12/12/2014	TRÊS CORAÇÕES	15/12/2014	3
FECHADA	1412121604TD	TELEFONE	12/12/2014	ITAJUBÁ	15/12/2014	3
ABERTA	1412261652ID	INTERNET	26/12/2014	CONTAGEM	30/12/2014	4
FECHADA	1412261653TR	TELEFONE	26/12/2014	EPAMINONDAS OTONI	28/12/2014	2
FECHADA	1412261654TR	TELEFONE	26/12/2014	TRÊS MARIAS	30/12/2014	4
FECHADA	1412261655TR	TELEFONE	26/12/2014	ITABIRINHA	02/01/2015	7
FECHADA	1412271656ID	TELEFONE	27/12/2014	ITABIRA	05/01/2015	9
FECHADA	1412281657IR	INTERNET	28/12/2014	ARAÇUAÍ	30/12/2014	2
FECHADA	1412291658TR	TELEFONE	29/12/2014	NOVO CRUZEIRO	05/01/2015	7
ABERTA	1412291659IR	TELEFONE	29/12/2014	BELO HORIZONTE		
FECHADA	1412291660TD	TELEFONE	29/12/2014	NOVA SERRANA	05/01/2015	7
FECHADA	1412291661TD	TELEFONE	29/12/2014	CAMANDUCAIA	05/01/2015	7
FECHADA	1412291662ID	INTERNET	29/12/2014	BELO HORIZONTE	30/12/2014	1
FECHADA	1412291663TR	TELEFONE	29/12/2014	PEQUERI	05/01/2015	7
FECHADA	1412291664IR	TAG	29/12/2014	TIMÓTEO	02/01/2015	4
FECHADA	1412291665TR	TELEFONE	29/12/2014	SÃO GOTARDO	05/01/2015	7
FECHADA	1412301666TR	TELEFONE	30/12/2014	TIMÓTEO	05/01/2015	6
ABERTA	1412301667TR	TELEFONE	30/12/2014	ESMERALDAS		
ABERTA	1412301668TR	TELEFONE	30/12/2014	ESMERALDAS		
ABERTA	1412301669TR	TELEFONE	30/12/2014	ESMERALDAS		
FECHADA	1412301670TR	TELEFONE	30/12/2014	CAPELINHA	05/01/2015	6
FECHADA	1412301671TR	TELEFONE	30/12/2014	IBIRITÉ	05/01/2015	6
FECHADA	1412301672TR	TELEFONE	30/12/2014	VISCONDE DO RIO BRANCO	05/01/2015	6
FECHADA	1412301673TD	TELEFONE	30/12/2014	BARBACENA	05/01/2015	6
ABERTA	1412301674TR	TELEFONE	30/12/2014	PORTO FIRME		
ABERTA	1412301675TR	TELEFONE	30/12/2014	ESMERALDAS		
ABERTA	1412301676TD	TELEFONE	30/12/2014	SABARÁ		
ABERTA	1412301678TR	TELEFONE	30/12/2014	ESMERALDAS		
ABERTA	1412311679TR	TELEFONE	31/12/2014	CATAGUASES		
ABERTA	1421311680TR	TELEFONE	31/12/2014	ITUETA		
ABERTA	1412311681TR	TELEFONE	31/12/2014	ITUETA		
ABERTA	1412311682TR	TELEFONE	31/12/2014	ITABIRA		
ABERTA	1412311683TR	TELEFONE	31/12/2014	EPAMINONDAS OTONI		
ABERTA	1412311684TD	TELEFONE	31/12/2014	SANTANA DO PARAÍSO		
ABERTA	1412311685TR	TELEFONE	31/12/2014	JUIZ DE FORA		
ABERTA	1412311686TR	TELEFONE	31/12/2014	RIO PARDO		
ABERTA	1412311687TR	TELEFONE	31/12/2014	JUIZ DE FORA		
ABERTA	1412311688TR	TELEFONE	31/12/2014	CATAGUASES		
ABERTA	1412311689IR	INTERNET	31/12/2015	LAGOA SANTA		

DEMANDAS	
TOTAL	140
FECHADAS FORA DO PRAZO/ABERTAS	31
FECHADAS DENTRO DO PRAZO	109
RESULTADO FINAL	**77,86%**

ANEXO 2 - ACOMPANHAMENTO ANUAL DO INDICADOR DO ACORDO DE RESULTADOS

Percentual de manifestações encerradas em até 10 dias corridos

MÊS	DESEMPENHO
Janeiro	65,65%
Fevereiro	91,23%
Março	94,44%
Abril	95,90%
Maio	97,81%
Junho	90,99%
Julho	91,67%
Agosto	96,80%
Setembro	94,83%
Outubro	94,71%
Novembro	87,62%
Dezembro	77,86%

ANEXO 3 - 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: $Nota = \left(\frac{Valor\ Apurado}{Valor\ da\ meta}\right) * 100$

CÁLCULO ANUAL DO INDICADOR

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

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

Valor apurado = 1541/1633 x 100

Valor apurado = 94,37

Nota = (94,37/60) x 100

Nota = 1,5728 x 100

Nota = 157,28%

RESULTADO FINAL ANUAL = 157,28%

ANEXO 4 - ASSINATURAS AUTORIZADAS

CARGO	NOME	ASSINATURA
Ouvidor	Aguinaldo Campos	
Assessor da Ouvidoria	Evandro Brazil	
Analista da Ouvidoria	Magnus Gusman	
Gestora de Regulação	Diana Manrique Saliba	
Gestora de Regulação	Katherynne Rodrigues	
Gestora de Regulação	Nathália Ribeiro	
Assistente de Ouvidoria	Aline Souza	
Estagiária	Cristiane Saraiva	
Estagiário	José Cordeiro	
Estagiário	Pedro Costa	