RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA ARSAE-MG

1º/2016

Diretoria Colegiada

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso
Diretor Geral

Gustavo Cunha Gibson
Diretor

Equipe da Ouvidoria

Evandro Brazil
Assessor da Ouvidoria

Adenilson Miranda
Analista da Ouvidoria

Diana Manrique
Katherynne Rodrigues
Nathália Silveira
Gestoras de Regulação

Carlos Henrique Santos
José Cordeiro
Estagiários

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO 3
2 DADOS ESTATÍSTICOS 4
2.1 Natureza das manifestações 4
2.2 Canal de atendimento 5
2.3 Detalhamento das manifestações 6
2.4 Manifestações por prestador de serviços 7
2.5 Distribuição geográfica das manifestações 8
2.6 Manifestações recepcionadas por mês 10
2.7 Manifestações com resposta imediata 10
3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS 11
3.1 Janeiro 11
3.2 Fevereiro 11
3.3 Março 11
3.4 Abril 11
3.5 Maio 12
3.6 Junho 12
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS 13
ANEXO 1 - CÁLCULO SEMESTRAL DO INDICADOR 14
ANEXO 2 - ASSINATURAS AUTORIZADAS 15

1 APRESENTAÇÃO

Este trabalho objetiva a apresentação, aos interessados, das estatísticas de atendimento e das atividades desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG, referente ao primeiro semestre do ano de 2016.

A Ouvidoria recebeu, durante esse período, um total de 3.846 manifestações, das quais 518 foram acolhidas como demandas. Visando o aprofundamento nas questões formuladas pela sociedade e a resolução das manifestações mais complexas, 13 processos foram abertos, desses, 9 foram concluídos.

Objetivamos fornecer informações e subsídios que permitam à Diretoria Colegiada aferir o desempenho dos agentes regulados com relação à prestação adequada dos serviços.

Os diversos gráficos e tabelas apresentados têm como escopo possibilitar uma análise detalhada sobre os principais aspectos e características das manifestações que chegam à Ouvidoria, tais como: natureza das manifestações, canal de atendimento, detalhamento das manifestações, prestadores envolvidos e local de origem.

Esse registro ratifica o comprometimento da equipe em cumprimento ao disposto no art. 15 do Decreto nº 45.871/2011 e em prol da universalização do acesso da sociedade à administração pública e pluralização dos resultados e benefícios advindos do controle social exercido pela população.

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre os usuários e os prestadores de serviços, dentro do objetivo precípuo da Agência em zelar, com seriedade e transparência, pela qualidade das atividades e serviços prestados aos usuários no âmbito do Estado de Minas Gerais.

2 DADOS ESTATÍSTICOS

2.1 Natureza das manifestações

O regimento interno da ARSAE-MG, previsto na Resolução nº 39/2013, estabelece que a Ouvidoria atua no atendimento e acompanhamento das solicitações que compreendem reclamações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios encaminhados pelos usuários e demais pessoas interessadas nos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Em relação às manifestações recebidas e devidamente respondidas, a Ouvidoria registrou, no decorrer do 1º semestre de 2016, 518 demandas. As reclamações foram responsáveis por 68,15% desses registros e, em todos os meses apurados, apresentaram maior quantidade, conforme expostas no gráfico 1 e na tabela 1.

As reclamações relacionam-se com toda manifestação de protesto ou descontentamento sobre a prestação de serviços, decorrentes de ação e/ou omissão dos prestadores e a existência ou não de norma reguladora aplicável. Já as denúncias, com 27,80%, relacionam-se com solicitações que objetivam resolver um problema cuja solução pode ou não apresentar benefício direto ao solicitante.



Gráfico 1 – Manifestações por natureza – valores percentuais.

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE						TOTAL GERAL
	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.	
RECLAMAÇÃO	38	80	70	69	44	52	353
DENÚNCIA	31	36	25	14	22	16	144
CONSULTA	1	7	7	2	1	1	19
ELOGIO	0	0	0	1	0	0	1
SUGESTÃO	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	70	124	102	86	67	69	518

Tabela 1 – Manifestações por natureza – valores absolutos.

2.2 Canal de atendimento

A Ouvidoria da ARSAE-MG coloca à disposição dos usuários diversos canais de atendimento de modo a viabilizar com celeridade a recepção e o registro das manifestações apresentadas, tais como: formulário eletrônico, e-mail, central de atendimento telefônico, carta, TAG (Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública da Ouvidoria Geral do Estado - OGE) e atendimento presencial.

De acordo com o gráfico 2 e a tabela 2, a forma mais utilizada no 1º semestre de 2016, foi a telefônica, totalizando 67,57% das demandas, seguida pela internet, com 32,05%. Os outros canais de atendimento não atingiram 1%.

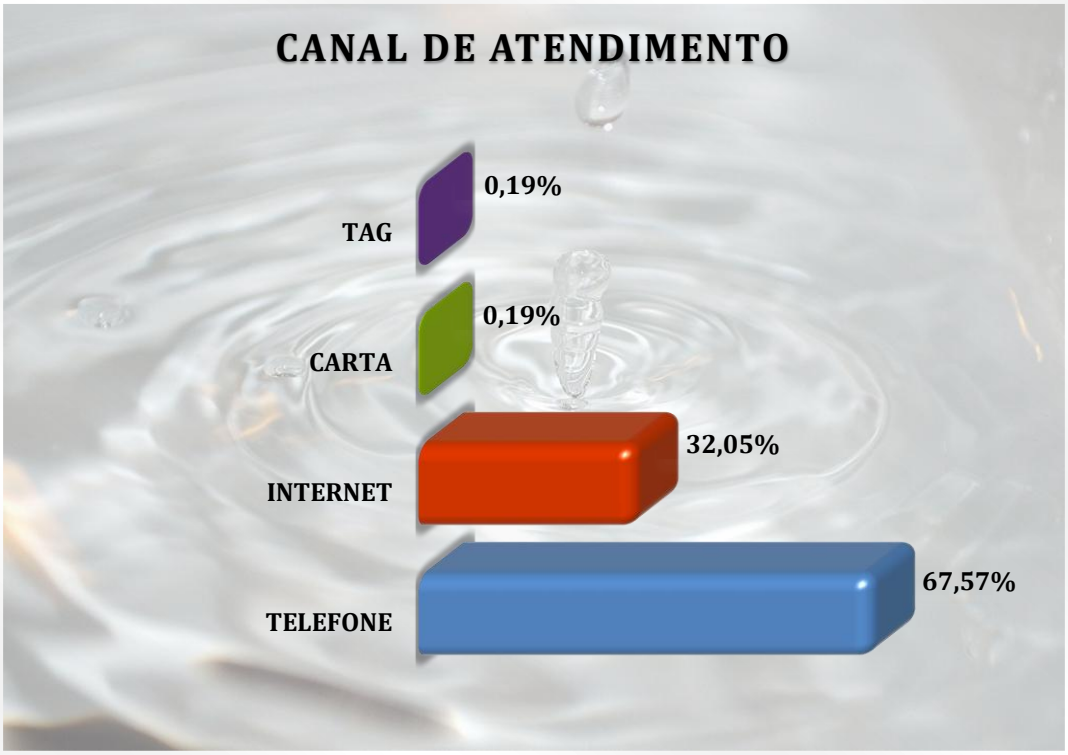

Gráfico 2 – Manifestações por canal de atendimento – valores percentuais.

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE						TOTAL GERAL
	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.	
TELEFONE	54	84	67	51	48	46	350
INTERNET	16	40	35	34	19	22	166
CARTA	0	0	0	1	0	0	1
TAG	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	70	124	102	86	67	69	518

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

2.3 Detalhamento das manifestações

Constata-se, através do gráfico 3 e da tabela 3, que a "falta de água ou baixa pressão" e o "extravasamento de esgoto em via pública" são os maiores problemas registrados na Ouvidoria da ARSAE-MG. Isso deve-se ao fato de que os usuários não precisam entrar em contato com todas as instâncias de atendimento do prestador de serviços antes de registrarem essas manifestações na Agência. Atualmente acolhemos demandas relativas ao "extravasamento de esgoto em via pública" em 1ª instância e à "falta de água ou baixa pressão" em 2ª instância, ou seja, não é necessário, a princípio, que a Ouvidoria do prestador esteja ciente desses problemas. Após acolher as manifestações, um ofício é encaminhado ao prestador solicitando esclarecimentos e uma resolução para a questão.

A partir do mês de abril, o detalhamento das manifestações foi reavaliado e devido a isso algumas demandas do primeiro trimestre foram reclassificadas.



Gráfico 3 – Manifestações por detalhamento – valores percentuais.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	182
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	125
QUESTIONAMENTO DE FATURA	43
OUTROS	41
LIGAÇÃO NOVA	38
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	22
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	20
VAZAMENTO DE ÁGUA	12
QUALIDADE DA ÁGUA	11
PROBLEMAS COM O HIDRÔMETRO	8
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	6
CORTE INDEVIDO	5
LEGISLAÇÃO	5
TOTAL	518

Tabela 3 – Manifestações por detalhamento – valores absolutos

2.4 Manifestações por prestador de serviços

No primeiro semestre de 2016 a Agência regulou os serviços da COPASA, COPANOR, CESAMA, SAAE Itabira, SAAE Passos e SAE Ituiutaba.

O gráfico 4 e a tabela 4 apresentam, respectivamente, o percentual e o valor absoluto das manifestações recebidas por prestador de serviço. É interessante observar que 442 demandas (85,33%) foram de usuários da COPASA. Esse fato se justifica por ser a COPASA o prestador com maior número de contratos em Minas Gerais.



Gráfico 4 – Manifestações por prestador – valores percentuais.

PRESTADOR DE SERVIÇOS	QUANTIDADE						TOTAL GERAL
	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAIO	JUN.	
COPASA	58	105	89	73	58	59	442
CESAMA	3	5	4	2	5	7	26
SAAE-ITABIRA	3	7	4	6	0	3	23
COPANOR	5	6	3	4	3	0	21
SAAE-PASSOS	1	1	1	0	0	0	3
NÃO INFORMADO	0	0	0	1	1	0	2
NÃO REGULADO	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	70	124	102	86	67	69	518

Tabela 4 – Manifestações por prestador – valores absolutos.

2.5 Distribuição geográfica das manifestações

MUNICÍPIO	QUANTIDADE	MUNICÍPIO	QUANTIDADE
BELO HORIZONTE	91	PITANGUI	2
CONTAGEM	31	SANTA RITA DO SAPUCAÍ	2
JUIZ DE FORA	26	TRÊS MARIAS	2
ITABIRA	23	ALÉM PARAÍBA	1
RIBEIRÃO DAS NEVES	22	ALFENAS	1
MONTES CLAROS	18	ALMENARA	1
DIVINÓPOLIS	17	ARAÇUAÍ	1
IPATINGA	16	ATALÉIA	1
ESMERALDAS	13	BANDEIRA	1
IBIRITÉ	13	BERILO	1
BETIM	12	BICAS	1
TEÓFILO OTONI	11	BRUMADINHO	1
CATAGUASES	8	BURITIS	1
POUSO ALEGRE	8	CAMBUQUIRA	1
SANTA LUZIA	8	CAMPINA VERDE	1
CAMANDUCAIA	7	CAPITÃO ENÉAS	1
NOVA LIMA	7	CARANDAÍ	1
PEDRO LEOPOLDO	7	CARMO DO PARANAÍBA	1
MATOZINHOS	6	CAXAMBU	1
SABARÁ	6	CRISÓLITA	1
CORONEL FABRICIANO	5	ERVÁLIA	1
NÃO INFORMADO	5	ESPERA FELIZ	1
NOVA SERRANA	5	FELÍCIO DOS SANTOS	1
PRUDENTE DE MORAIS	5	GUARANÉSIA	1
SANTANA DO PARAÍSO	5	IPANEMA	1
TIMÓTEO	5	ITAMONTE	1
CARATINGA	4	ITAOBIM	1
CONGONHAS	4	JANAÚBA	1
CONSELHEIRO LAFAIETE	4	JENIPAPO DE MINAS	1
IGARAPÉ	4	JEQUITINHONHA	1
SÃO JOSÉ DA LAPA	4	LAVRAS	1
UBÁ	4	LEOPOLDINA	1
ALPERCATA	3	MARAVILHAS	1
CARLOS CHAGAS	3	MÁRIO CAMPOS	1
CURVELO	3	MARTINHO CAMPOS	1
DIAMANTINA	3	MATHIAS LOBATO	1
EXTREMA	3	MENDES PIMENTEL	1
FARIA LEMOS	3	PARACATU	1
ITAJUBÁ	3	PAVÃO	1
LAGOA DOURADA	3	PIRANGA	1
LAGOA SANTA	3	PONTO DOS VOLANTES	1
OURO BRANCO	3	POTÉ	1
PASSOS	3	RAPOSOS	1
PATOS DE MINAS	3	RESPLENDOR	1
SALINAS	3	SANTA MARIA DO SUAÇUÍ	1
VARGINHA	3	SANTANA DE PIRAPAMA	1
ARAXÁ	2	SÃO JOÃO DEL REI	1
BARBACENA	2	SÃO JOÃO DO MANTENINHA	1
CATUJI	2	SÃO JOAQUIM DE BICAS	1
ESPINOSA	2	SERRO	1
ITAMARANDIBA	2	TIRADENTES	1
ITURAMA	2	TURMALINA	1
MONTE SIÃO	2	VAZANTE	1
PALMA	2	TOTAL	518

Tabela 5 – Manifestações por Municípios – valores absolutos.

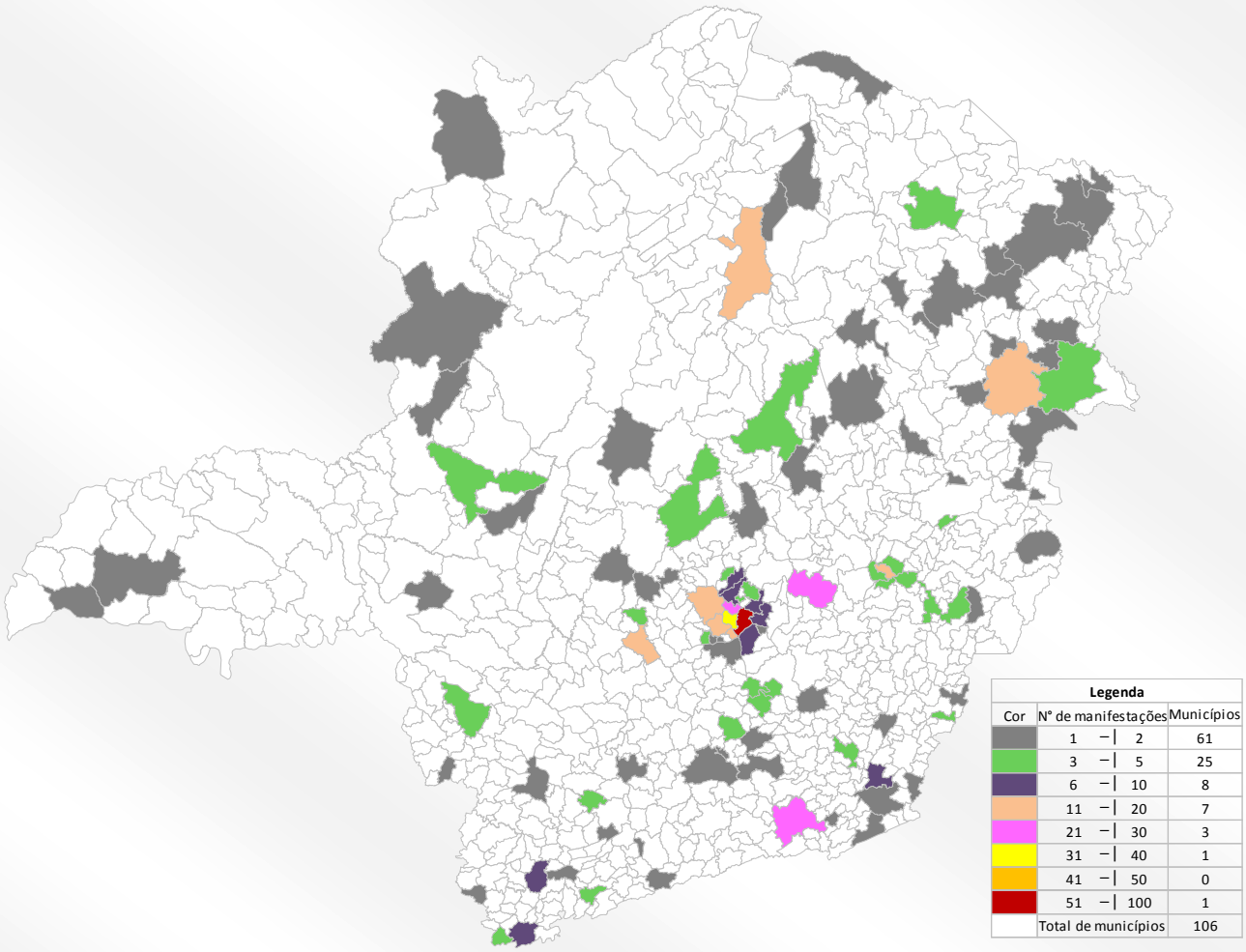

Figura 1 – Distribuição geográfica das manifestações.

De acordo com a tabela 5 e a figura 1, dos 853 Municípios mineiros, a Ouvidoria acolheu manifestações de 106 no 1º semestre de 2016. As cidades com maiores números de manifestações foram Belo Horizonte, Contagem e Juiz de Fora; com 91, 31 e 26 registros respectivamente.

A Capital do Estado e a Região Metropolitana, historicamente, agregam maior número de manifestações, no entanto se mantiveram linear em comparação ao comportamento observado em semestres anteriores e não foi identificada a necessidade de intervenções em decorrência de manifestações similares.

2.6 Manifestações recepcionadas por mês

No período abordado nesse relatório, verificou-se maior número de demandas em fevereiro e uma diminuição do número de registros mais acentuada a partir de março, conforme observado no gráfico 5.

A média mensal de registros acolhidos foi de 86,33 demandas.

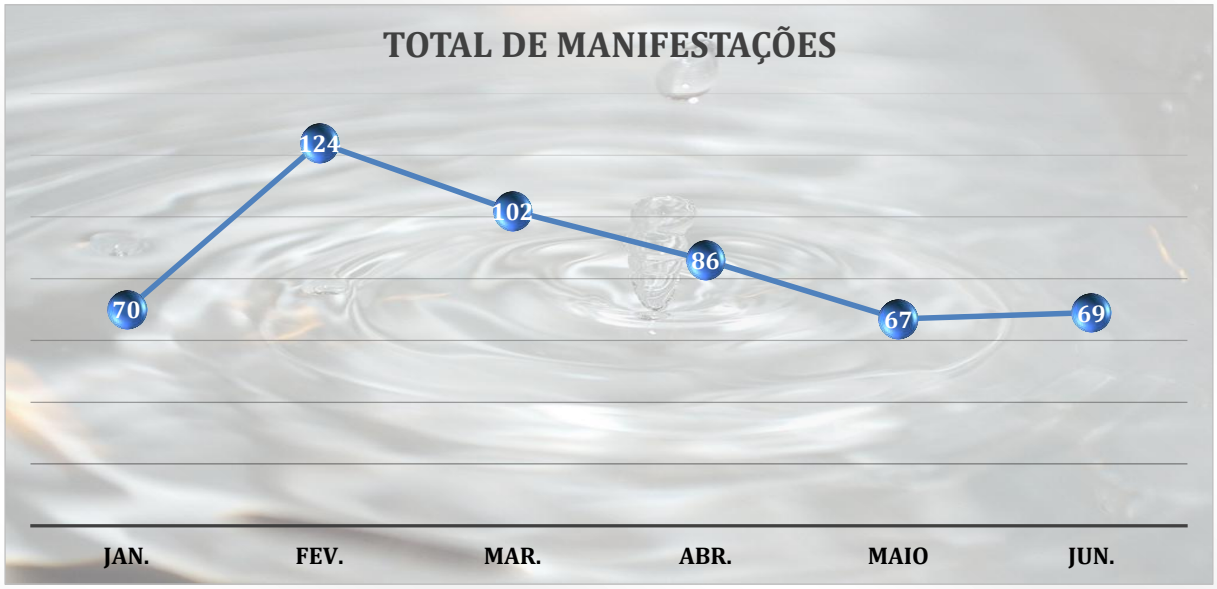

Gráfico 5 – Manifestações recepcionadas por mês – valores absolutos.

2.7 Manifestações com resposta imediata

Além da recepção e acolhimento das manifestações, a Ouvidoria também trabalha na organização, registro, armazenamento e encaminhamento de demandas e respectivas respostas. Nem todas as ligações atendidas na Ouvidoria geram demandas, em casos específicos, a Ouvidoria orienta o usuário a entrar em contato diretamente com os prestadores, para que essas possam analisar a situação em 1ª e 2ª instâncias. Um exemplo desse tipo de atendimento é quando o usuário liga para questionar sua fatura sem antes ter comparecido pessoalmente à agência.

Nos dados compilados dos últimos seis meses de 2016 foram registradas 3328 ligações. Dessas, 80,77% foram de usuários do serviço da COPASA. As informações mais solicitadas estiveram relacionadas com “falta de água ou baixa pressão”, “informações sobre fatura” e “questionamento de fatura”.

3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1 Janeiro

- Audiência Pública 08/2015

O servidor Evandro Brazil participou, em 12 de janeiro, da fase presencial da audiência pública da revisão tarifária do SAAE Passos.

3.2 Fevereiro

- Audiência Pública 09/2015

O servidor Evandro Brazil participou, em 2 de fevereiro, da fase presencial da audiência pública da revisão tarifária da CESAMA.

3.3 Março

- Audiência Pública 10/2015

O servidor Evandro Brazil participou, em 22 de março, da fase presencial da audiência pública da revisão tarifária da COPASA.

3.4 Abril

- Curso "Desenvolvimento de Equipes"

A servidora Katherynne Rodrigues participou do curso "Desenvolvimento de Equipes", no período de 31 de março a 20 de abril. O curso foi ofertado pelo Instituto Legislativo Brasileiro - ILB.

- Curso "Noções de Conciliação em Administração de Conflitos"

O servidor Evandro Brazil participou do curso "Noções de Conciliação em Administração de Conflitos", realizado em 13 de abril. O curso foi ofertado pela Secretaria Executiva do Conselho de Ética Pública - CONSET.

- Visitas técnicas ao SAAE Itabira

Dia 12 de abril, a gerente Érica Vilalaz, a analista Mayara Milaneze, o fiscal Felipe Moreira e o assessor da Ouvidoria Evandro Brazil participaram de uma apresentação sobre inteligência operacional na área de saneamento, na sede do SAAE Itabira. O objetivo foi conhecer as melhorias operacionais que serão implantadas no sistema de água (SAA) do Município.

Os servidores Evandro Brazil e Adenilson Miranda realizaram visita técnica ao SAAE Itabira no período de 26 a 28 de abril. O objetivo foi melhorar o relacionamento do prestador com a Ouvidoria e, principalmente, entre o SAAE Itabira e os usuários. Um workshop foi realizado para aprimorar o conhecimento em relação à legislação aplicável, às interfaces de atendimento e às solicitações da Agência.

- Entrada do novo estagiário

A Ouvidoria recebeu o novo estagiário Carlos Henrique Santos. Ele cursa Direito e seu horário de expediente é de 08h00min as 14h00min.

3.5 Maio

- Revisão do Procedimento Operacional Padronizado

A Ouvidoria da ARSAE-MG realizou a primeira revisão em seu Procedimento Operacional Padronizado (POP). O POP consiste em um detalhamento de todos os trabalhos executados, um roteiro padrão no qual a rotina é explicitada, visando a uniformização da realização das atividades e a qualidade do serviço. A versão 0.0, produzida em 2015, constava de 9 POP's, seus anexos e a descrição de cargos. A versão 2016 ficou mais detalhada, ganhou um novo POP e outros anexos. O objetivo da elaboração foi minimizar a ocorrência de desvios e proporcionar mais segurança aos membros da equipe na execução das tarefas rotineiras.

- Participação em Seminário Interno da ARSAE-MG

Os servidores Adenilson Miranda, Diana Manrique, Katherynne Rodrigues e Nathália Silveira participaram, em 5 de maio, do Seminário Interno da ARSAE-MG. O servidor Evandro Brazil atuou como facilitador do grupo que discutiu o tema "Transparência e Controle Social".

3.6 Junho

- Curso Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria

Os servidores Evandro Brazil e Katherynne Rodrigues participaram do curso "Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria", da Ouvidoria-Geral da União. O curso foi realizado na Escola de Administração Fazendária CENTRESAF/MG, no período de 14 a 16 de junho.

- Audiência Pública 11/2015

O servidor Evandro Brazil participou, em 27 de junho, da fase presencial da audiência pública da revisão tarifária da COPANOR.

- Curso Gestão da Estratégia com uso do BSC

O servidor Evandro Brazil realizou o curso "Gestão da Estratégia com uso do BSC", realizado pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, no período de 31 de maio a 21 de junho.

- Participação em Grupos de Trabalho

Em decorrência dos desdobramentos do Seminário Interno da Agência, foram criados grupos de trabalho temáticos. Para tais grupos foram indicados pela Diretoria Colegiada, a servidora Katherynne Rodrigues para compor o grupo "Processos" e o servidor Evandro Brazil para os grupos "Planejamento Estratégico", "Sanções" e "Controle Social".

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As estatísticas registradas na Ouvidoria no 1º semestre de 2016 apontaram que o órgão trabalha em atendimento prioritário às reclamações e denúncias dos usuários, servindo como canal de mediação entre prestadores de serviços e seus usuários.

A Ouvidoria atendeu 81,85% das demandas dentro do prazo acordado de 10 dias e a média de encerramento das demandas no período foi de 6,03 dias. De acordo com o cálculo semestral do indicador, constante no anexo 1, o resultado do desempenho foi de 136,42%.

No primeiro semestre foram registrados treze processos que necessitaram de mais análises internas. Desses, quatro ainda permanecem em apuração. Dois problemas referem-se à qualidade da água, sendo um em Couto de Magalhães de Minas e outro em Ipatinga e, em relação aos demais, um é sobre o extravasamento de esgoto na Estação de Tratamento de Esgoto em Inhaí (Diamantina) e outro referente a corte indevido em Itabira. A Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços realizou fiscalizações nos Municípios. Atualmente, todos aguardam resposta dos prestadores de serviços em relação às medidas adotadas para a solução definitiva dos problemas.

ANEXO 1 - CÁLCULO SEMESTRAL DO INDICADOR

Valor apurado = $\left(\frac{\sum das\ manifestações\ encerradas\ em\ até\ 10\ dias\ corridos\ após\ recebimentos\ no\ exercício\ corrente}{\sum das\ manifestações\ encerradas\ no\ exercício\ corrente}\right)$ x 100

Valor apurado = 424/518 x 100

Valor apurado = 81,85

Cálculo do desempenho:

Nota = $\left(\frac{Valor\ Apurado}{Valor\ da\ meta}\right)$ x 100

Nota = (81,85/60) x 100

Nota = 1,3642 x 100

Nota = 136,42%

RESULTADO FINAL PARCIAL = 136,42%

ANEXO 2 - ASSINATURAS AUTORIZADAS

CARGO	NOME	ASSINATURA
Analista da Ouvidoria	Adenilson Miranda	
Assessor da Ouvidoria	Evandro Brazil	
Gestora de Regulação	Diana Manrique	
Gestora de Regulação	Katherynne Rodrigues	
Gestora de Regulação	Nathália Silveira	
Estagiário	Carlos Henrique Santos	
Estagiário	José Cordeiro	