



OUVIDORIA

**Relatório de Gestão da
Ouvidoria: 2012-2014.**

Sumário

Apresentação	3
Base Legal	5
Canais de Atendimento da Ouvidoria	5
Resumo das Atividades Desenvolvidas: 2012 a 2014	6
Atividades Principais	6
Mediações com usuários residenciais.....	6
Eventos Promovidos.....	6
Apresentações e Palestras Realizadas	7
Visitas e Trocas de Experiências com outras Instituições	7
Participação em Eventos	8
Manifestações Recebidas	10
Evolução Mensal das Manifestações	12
Meios de Contato	12
Canal de Entrada	13
Área ou Instância Mencionada na Manifestação	14
Manifestações sobre as Atividades da Arsesp	15
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	16
Principais Melhorias Implementadas	17
Possibilidades de Melhorias	18
Glossário dos termos utilizados pela Ouvidoria da Arsesp	19

Apresentação

A Ouvidoria da Arsesp foi instituída em meados de dezembro de 2011, representando para a Arsesp um passo importante no fortalecimento da sua relação com a sociedade.

O papel principal da Ouvidoria da Arsesp consiste em acompanhar, como representante da sociedade, as atividades da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar solução para as reclamações dos usuários.

A Ouvidoria é um canal permanente de comunicação, disponível para prestar informações, receber sugestões, críticas, reclamações e elogios sobre os serviços prestados pela Arsesp. É a segunda instância de atendimento no âmbito da Agência, destinada a atender todos os públicos que interagem com a Arsesp.

Em 2012, além da estruturação da área e do início dos atendimentos, a Ouvidoria recebeu a atribuição de implantar no âmbito da Agência o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012, que regulamentam o acesso à informação pública. O SIC constitui a instância de recebimento de pedido de informação, cuja tarefa principal é disponibilizar com a maior brevidade possível os dados solicitados. A Ouvidoria é responsável pela gestão desse serviço.

Em 2013 foi disponibilizado um canal de telefone 0800 exclusivo para a Ouvidoria, atendendo assim ao disposto no Decreto Nº 44.074/99, que estabelece ser competência do ouvidor facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria.

Ressalta-se que em 2013 a Ouvidoria da Arsesp apresentou um crescimento da ordem de 142% das demandas registradas em comparação com ano de 2012. O grande aumento está relacionado entre outros fatores ao maior conhecimento da Arsesp por parte dos usuários com o lançamento do novo site, às parcerias com outras Ouvidorias do Estado de São Paulo que direcionam demandas referentes aos setores regulados, tais como a Ouvidoria Geral do Estado e a Ouvidoria da Secretaria de Energia e também pelo PROCON.

O ano de 2014¹ refletiu as ações tomadas anteriormente, que consistiram em facilitar o acesso do usuário à Ouvidoria e em proporcionar maior visibilidade aos serviços prestados pela Arsesp. Como resultado, a Ouvidoria registrou um aumento de 50% das demandas quando comparado ao universo do ano de 2013.

¹ Os dados referentes a 2014 compreendem o período de janeiro a novembro deste ano.

Outra atividade desempenhada pela Ouvidoria é a coordenação das pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços regulados, desenvolvidas em conjunto com a Diretoria de Relações Institucionais.

Em 2012 foi realizada a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em 244 municípios do estado, com participação de cerca de 45 mil entrevistados.

Entre 2013 e 2014 foi realizada a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Gás Canalizado das três concessionárias do Estado de São Paulo, com participação de cerca de 5 mil entrevistados.

Salienta-se que ao longo desse período (2012-2014) a Ouvidoria traçou recomendações especialmente para o Serviço de Atendimento aos Usuários, visando implementar melhorias nos atendimentos dispensados aos usuários dos serviços regulados. Além disso, por meio dos resultados e das demandas registradas motivou alguns levantamentos e estudos realizados pelas áreas técnicas, visando elucidar aspectos sensíveis aos usuários com base nas legislações vigentes.

Destaca-se que a Ouvidoria trabalha em conjunto com as áreas técnicas, cujas reclamações auxiliam no aperfeiçoamento das atividades da Arsesp e da regulação dos setores.

Vale ressaltar que o modelo adotado pela Arsesp, de disponibilizar aos usuários duas instâncias de atendimento no âmbito da própria agência, a coloca num papel pioneiro no ambiente regulatório, uma vez que quase a totalidade das agências reguladoras possui apenas uma instância de recurso.

Desse modo, a instituição da Ouvidoria representou um avanço tanto para a Arsesp, que abriu um canal específico para receber contribuições para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Agência, quanto para os usuários, que passaram a ter um espaço de participação social ampliado.

A possibilidade de participar da gestão e da definição de políticas públicas, além de reforçar o sentimento de cidadania, aproxima a população das instâncias de decisão, permitindo a colaboração para o futuro do ambiente regulatório.

Os dados aqui apresentados constituem um retrato sucinto do mandato iniciado em dezembro/11 e encerrado em dezembro/14.

Samira Bevilaqua
Ouvidora da Arsesp

Base Legal

- Lei 10.294 de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.
- Decreto Nº 44.074, de 1º de julho de 1999, regulamenta e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos no Estado de São Paulo.
- Lei nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, dispõe sobre a criação da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP.
- Deliberação ARSESP Nº 053, de 27-04-2009, aprova o regimento interno da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP.
- Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014, dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999. Define procedimentos a serem observados pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual direta, indireta e fundacional, inclusive universidades, bem como dos prestadores de serviços públicos mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo.

Canais de Atendimento da Ouvidoria

- Fone: (11) 0800 770 6884
- Email: ouvidoriaarsesp@sp.gov.br
- Sistema de Ouvidorias do Estado: www.ouvidoria.sp.gov.br
- Presencial ou por correspondência: Avenida Paulista, 2313 – 2º andar – São Paulo/SP.

Resumo das Atividades Desenvolvidas: 2012 a 2014².

Atividades Principais

- Estruturação da Ouvidoria da Arsesp.
- Atendimento de 2.310 manifestações.
- Recomendações por meio de relatórios semestrais apresentados à diretoria colegiada da Arsesp.
- Recomendações de correção de erro e sugestões de soluções sempre que detectado algum problema, visando sempre à melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Agência (Decretos 44.074/99 e 60.399/14).
- Implantação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Arsesp.
- Gestão do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) com atendimento de 96 solicitações.
- Coordenação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em 244 municípios do estado, com participação de cerca de 45 mil entrevistados.
- Coordenação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Gás Canalizado das três concessionárias do Estado de São Paulo, com participação de cerca de 5 mil entrevistados.

Mediações com usuários residenciais

- Duas no setor de energia elétrica; duas no setor de gás canalizado e uma no setor de saneamento básico.

Eventos Promovidos

- Treinamento **Lei de Acesso à Informação Pública**, para os funcionários da Arsesp, 3 turmas, agosto e setembro de 2012.
- Palestra **Relacionamento com o Cidadão em Ambiente Inclusivo**, palestra realizada em parceria com a Secretaria de Estado dos Direitos das Pessoas com Deficiência, 23/11/12.

² Até o mês de novembro/2014.

- Reuniões de Trabalho sobre Cobrança de serviços acessórios em conta, em parceria com a Diretoria Econômico-Financeira e de Mercados/Arsesp. Discussão prévia com órgãos de defesa do consumidor e representantes das concessionárias de gás para elaboração conjunta da minuta de regulamentação de cobrança de serviços acessórios nas contas de consumo de gás, 21/02 e 26/03/2014.
- Curso **Mediação de Conflitos em Agências Reguladoras – visão geral**, ministrado por Samira Iasbeck de Oliveira Soares, em parceria com a Presidência da Arsesp, ADASA e ABAR, 27 e 28/11/2014.

Apresentações e Palestras Realizadas

- Apresentação dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Saneamento Básico: municípios regulados pela Arsesp, 18/09/2012, São Paulo/SP.
- Apresentação de trabalho técnico “A pesquisa como instrumento de participação social na Administração Pública: o caso de uma Agência Reguladora VIII Congresso Brasileiro de Regulação, realizado de 19 a 23/08/2013, Fortaleza-CE.
- Relacionamento com Usuários na Arsesp, Smart Contact Center – Utilities & Telecom, no painel “Consumidor do Futuro: Perfil, necessidades, Desejos e Comportamento”, 15/05/2014, São Paulo/SP.
- Apresentação em pôster “A pesquisa como instrumento de participação social na administração pública: o caso de uma agência reguladora”, XVII Congresso Brasileiro de Ouvidores / Ombudsman, 18 a 20/08/2014, Florianópolis/SC.
- Apresentação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Gás Canalizado do Estado de São Paulo, 06/11/2014, São Paulo/SP.
- Apresentação dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Gás Canalizado da concessionária Gás Natural São Paulo Sul, 10/11/2014, Sorocaba/SP.
- Apresentação dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Gás Canalizado da concessionária Gás Brasileiro, 13/11/2014, Araraquara/SP.
- Apresentação dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Gás Canalizado da concessionária Comgás, 18/11/2014, São Paulo/SP.

Visitas e Trocas de Experiências com outras Instituições

- Visita à Ouvidoria da Arsesp por representantes da Ouvidoria da Agência de Serviços Públicos de Energia do Espírito Santo - ASPE, 09/03/2012.

- Reunião com Procon/SP para discussão sobre as tratativas adotadas para as reclamações de usuários referentes a pedido de ressarcimento por danos elétricos, 26/08/2013.
- Visita à Ouvidoria da Arsesp por representantes da Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia – AGERSA, 21/05/2014.
- Reunião com Procon/SP e representante de do Conselho de Orientação de Energia da Arsesp para discussão sobre as tratativas adotadas para as reclamações de usuários referentes a pedido de ressarcimento por danos elétricos, 26/05/2014.
- Desenvolvimento de Pesquisa de Opinião para avaliar os impactos da Copa do Mundo em alguns serviços nas cidades sede no Estado de São Paulo. Trabalho em parceria com a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, junho/2014.
- Visita à Ouvidoria da Arsesp por representantes da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo – ARTESP, 03/06/2014.
- Visita à Ouvidoria da Arsesp por representantes do Serviço de Atendimento aos Usuários e Mediação da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento do Distrito Federal – ADASA, 15 e 16/08/2014.
- Visita de representantes da Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Salvador à Arsesp, 03/09/2014.

Participação em Eventos

2012

- 27º Curso de Capacitação e 16º de Certificação de Ouvidores, 30 a 01/02/12.
- A Era do Diálogo – Fórum de Elétricas, 24/04/2012, São Paulo/SP.
- Lei de Acesso à Informação – O papel das Ouvidorias, 29/04/2012, São Paulo/SP.
- A Lei de Acesso à Informação e a ouvidoria – desafios no mundo conectado, 30/05/2012, São Paulo/SP.
- 6º Congresso da Associação dos Municípios Araraquarenses–AMA, 31/05/2012, São José do Rio Preto/SP.
- XI Encontro Nacional dos Ouvidores do Setor Elétrico- ENOSE, 13 a 15/07/2012, Maceió/AL.
- Procedimentos de implantação do Serviço de Informações ao Cidadão–SIC no Arquivo Público do Estado de São Paulo, 04/07/2012, São Paulo/SP.

- XV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, 06 a 08/08/2012, Vila Velha/ES.
- 28º Encontro de Defesa do Consumidor do PROCON-SP, 20 a 21/09/2012, São Paulo/SP.
- Seminário de Gestão Documental e Acesso à Informação: estratégias para a implementação do Decreto nº 58.052/2012, 29/11/2012, São Paulo/SP.
- Treinamento do Sistema Informatizado SIC.SP, 13/12/2012, São Paulo/SP.

2013

- XII Encontro Nacional dos Ouvidores do Setor Elétrico- ENOSE, 15 a 17/05/2013, Niterói/RJ.
- IV Seminário Ouvidoria e Qualidade, 20/06/2013, São Paulo/SP.
- Encontro de Ouvidores do Estado de São Paulo, 27/06/2013, São Paulo/SP.
- VIII Congresso Brasileiro de Regulação/ABAR, 19 a 23/08/2013, Fortaleza/CE.
- Projeto Caravanas das Ouvidorias: Rumo ao Sistema Participativo – Etapa Região Sudeste, realizado no período de 23 a 24/10/2013, São Paulo/SP.
- 29º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo/Procon, 24 e 25/10/2013, São Paulo/SP.
- XVI Congresso Brasileiro de Ouvidores / Ombudsman, 11 e 13/11/2013, Recife/PE.
- Certificação dos Ouvidores do Estado de São Paulo e Lançamento do Aplicativo das Ouvidorias do Estado de São Paulo, 12/12/2013, São Paulo/SP.

2014

- Diálogo entre Conselho de Transparência da Administração Pública e Rede Paulista de Ouvidorias, 11/03/2014, São Paulo/SP.
- II Encontro de Ouvidores do Estado de São Paulo, 29/04/2014, São Paulo/SP.
- Fórum de Ouvidorias – PMSP, 05/06/2014, São Paulo/SP.
- Fórum de Ouvidorias – PMSP, 08/08/2014, São Paulo/SP.
- XVII Congresso Brasileiro de Ouvidores / Ombudsman, 18 a 20/08/2014, Florianópolis/SC.

Manifestações Recebidas

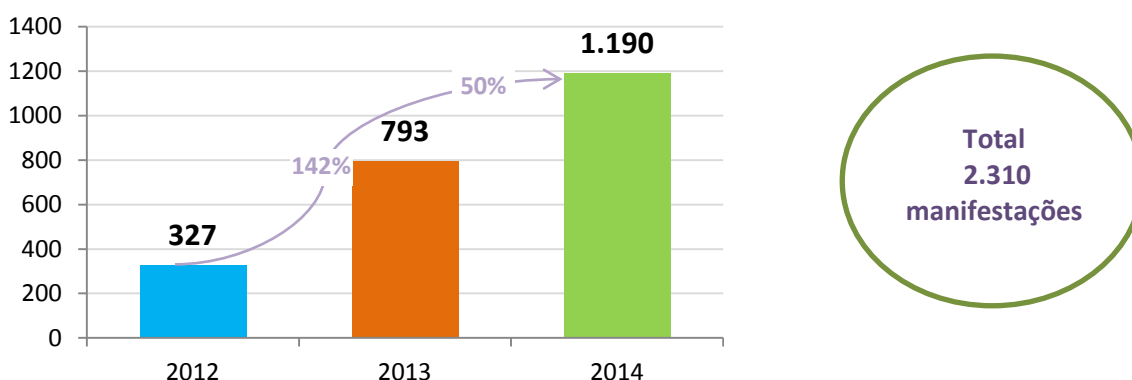
Entre os anos 2012 e 2014, a Ouvidoria recebeu 2.310 manifestações da sociedade, sendo 327 em 2012; 793 em 2013 e 1.190 em 2014³.

Percebe-se, nesse período, a ocorrência de um crescimento significativo na procura pelos cidadãos paulistas à Ouvidoria da Agência em busca de informações e em especial na solução de conflitos referentes aos serviços regulados: energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico.

De 2012 a 2013 o total de manifestações teve um aumento da ordem de 142%, já em 2014 registrou-se um crescimento de 50% em comparação com as demandas registradas em 2013.

O gráfico abaixo aponta a evolução do quantitativo das manifestações desde 2012.

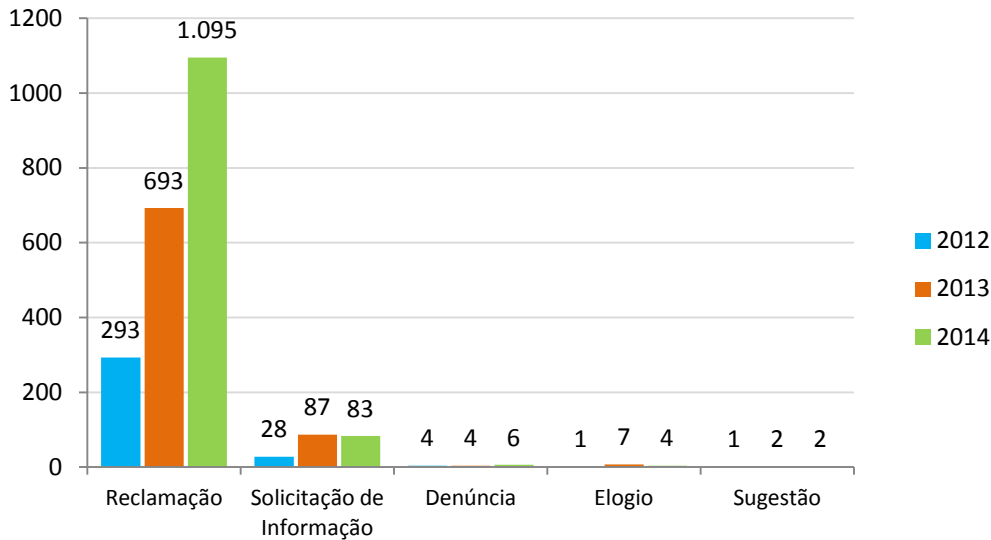
Gráfico 1. Manifestações Recebidas, 2012 a 2014.



As manifestações recebidas foram classificadas de acordo com o tipo ou natureza da demanda e podem ser agregadas em reclamação, solicitação de informação, denúncia, elogio e sugestão.

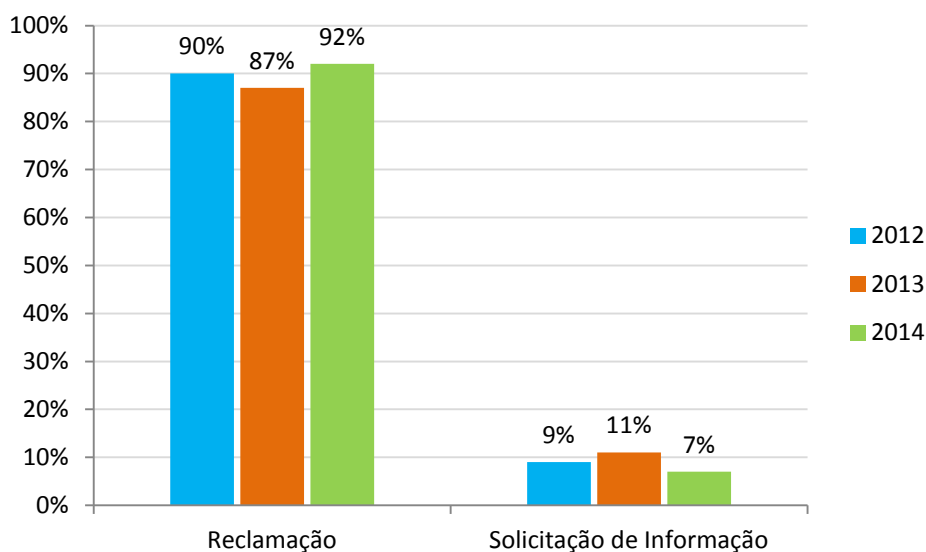
O Gráfico 2 apresenta a distribuição das manifestações de acordo com a sua natureza.

³ Os números de 2014 referem-se ao período de janeiro a novembro deste ano.

Gráfico 2. Natureza das Manifestações, 2012 a 2014.


Observa-se que o número de reclamações é muito superior aos outros tipos de manifestações. As reclamações expressam críticas, queixas e protestos ao atendimento e aos serviços prestados pela Agência. O conjunto dessas manifestações podem apontar possíveis falhas na atuação da Arsesp, bem como sinalizar as discordâncias dos usuários dos serviços públicos regulados em relação às atividades praticadas pela Agência. Portanto, representam um importante indicador de melhorias e, assim, contribuem para o aprimoramento da *performance* da instituição.

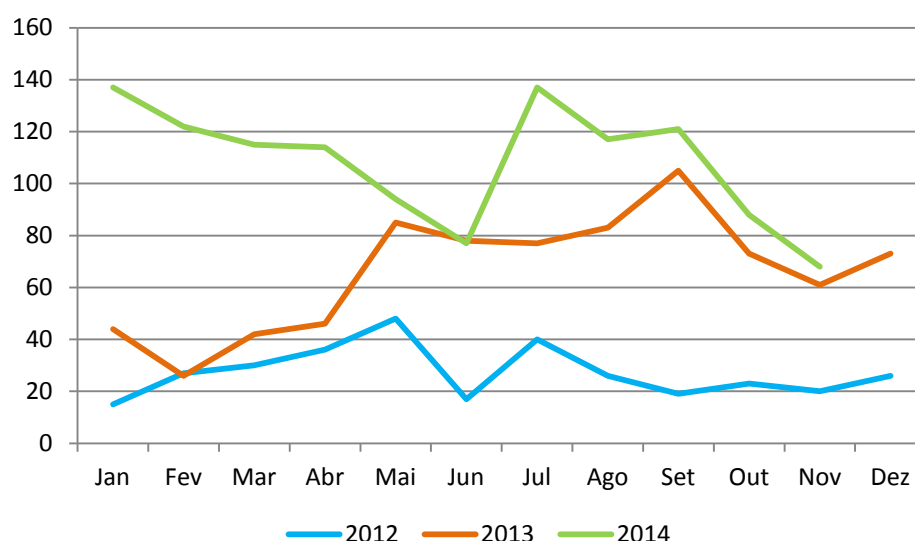
O gráfico a seguir ilustra tal constatação.

Gráfico 3. Percentual de Reclamações e Informações


Evolução Mensal das Manifestações

A procura pela Ouvidoria da Arsesp, nos anos de 2012, 2013 e 2014, apresentou uma concentração nos meses de janeiro - fevereiro e julho - agosto - setembro. Isto sugere que os usuários buscam preferencialmente a Arsesp no período de verão e de inverno, pois essas são épocas que a prestação dos serviços públicos regulados pela Agência é afetada pelas questões climáticas, tais como: fortes chuvas, ventos e seca.

Gráfico 4. Evolução Mensal das Manifestações, 2012 a 2014.

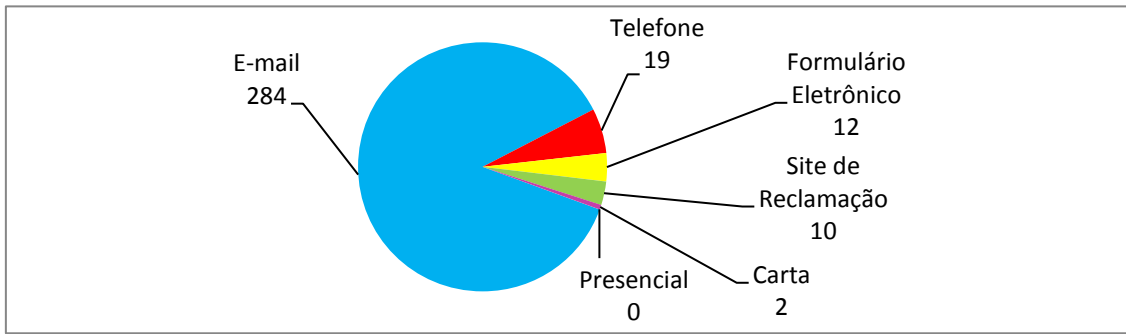
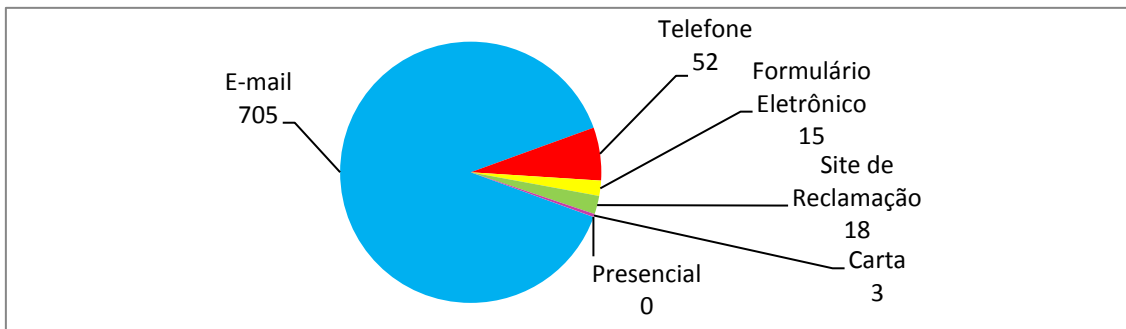
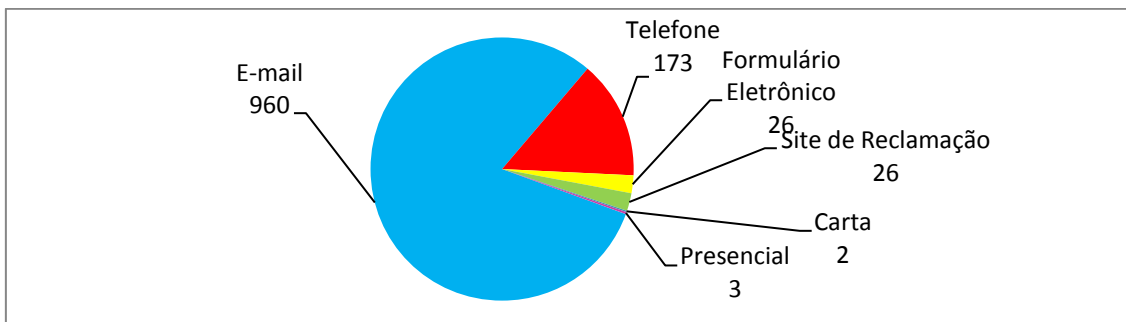


Meios de Contato

A Ouvidoria disponibiliza diversos meios de contato para os usuários entrarem em contato com a Agência, são eles: telefone (0800), email, formulário eletrônico (Sistema de Ouvidoria do Estado) carta e atendimento presencial.

Observa-se que o email foi o principal canal acessado pelos usuários nos três anos da Ouvidoria, seguido pelo telefone. Por email entraram 84% das manifestações e por telefone, 11% delas.

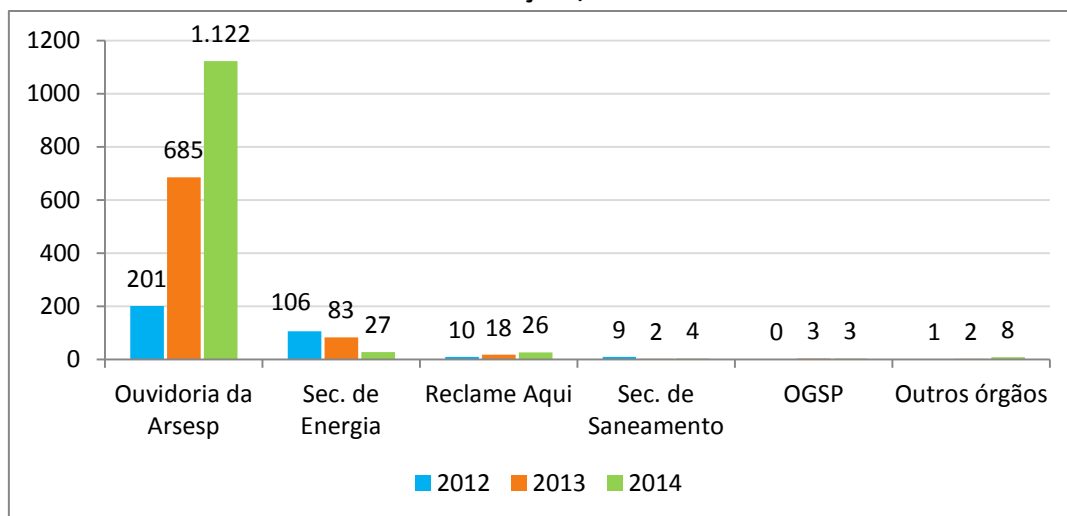
Os gráficos a seguir mostram os meios de contato utilizados pelos usuários ao longo desses anos.

Gráfico 5. Meios de contato com a Ouvidoria, 2012.**Gráfico 6. Meios de contato com a Ouvidoria, 2013.****Gráfico 7. Meios de contato com a Ouvidoria, 2014.**

Canal de Entrada

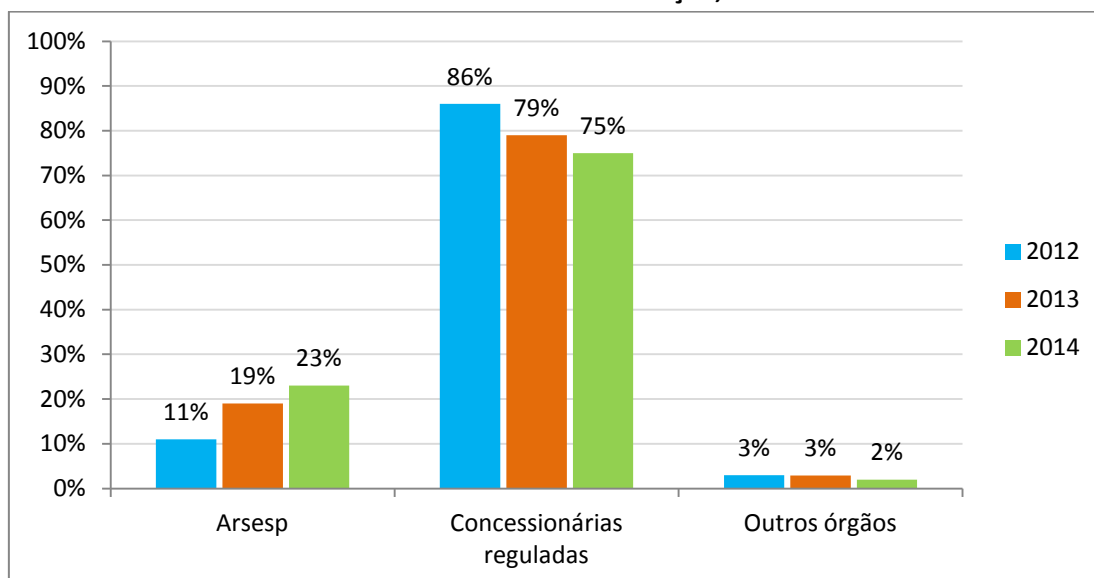
A Ouvidoria da Arsesp recebe também manifestações redirecionadas por outras Ouvidorias, tais como da Secretaria de Energia, da Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos, da Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo, do PROCON etc. Afora esses canais, a Ouvidoria também monitora o site Reclame Aqui e presta atendimento a todas as manifestações referentes à Arsesp.

O principal canal de entrada das manifestações é a própria Ouvidoria da Arsesp, no entanto, merece destaque Ouvidoria da Secretaria de Energia que se configura como uma importante parceira na recepção das demandas, tal como mostra o gráfico a seguir.

Gráfico 8. Canal de entrada das manifestações, 2012 a 2014.


Área ou Instância Mencionada na Manifestação

Nota-se no gráfico abaixo que a grande maioria das manifestações recebidas na Ouvidoria menciona principalmente os serviços prestados pelas concessionárias. Entretanto, merece destaque o universo referente à Arsesp, pois é neste conjunto que residem as possibilidades de melhoria das atividades da Agência.

Gráfico 9. Área ou instância mencionada na manifestação, 2012 a 2014.


Os principais assuntos das manifestações em 2012 foram: cobrança indevida (14%); pedido de ligação de energia elétrica (13%); pedido de indenização por danos elétricos (10%); falta de energia elétrica (6%) e falta d'água (4%).

Em 2013 os principais assuntos abordados nas demandas de Ouvidoria foram: qualidade do atendimento da concessionária (12%); pedido de indenização por danos elétricos (9%); cobrança indevida (7%), pedido de ligação de energia elétrica (6%); faturamento (5%); falta de energia (4%) e falta d'água (3%).

Já em 2014, os principais assuntos são: falta d'água (10%); pedido de indenização por danos elétricos (9%); falta de resposta (7%), qualidade da resposta recebida (6%); cobrança indevida (6%); falta de energia (6%) e pedido de ligação de energia elétrica (6%).

Manifestações sobre as Atividades da Arsesp

Do universo de manifestações referentes especificamente às atividades da Arsesp, destaca-se que o Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU) é a área da Agência mais suscetível a críticas e reclamações por parte dos usuários. Isso se explica, entre outros fatores, pela própria natureza da atividade dessa área, que consiste na interação direta com os usuários dos serviços regulados. Pode-se dizer que o SAU, por tratar as demandas em primeira instância, é a porta de entrada da Agência.

Os resultados encontrados referentes às reclamações das atividades do Serviço de Atendimento aos Usuários são especialmente de dois tipos, a saber: a) atendimento propriamente dito; b) discordância das legislações setoriais dos setores regulados.

Entre os aspectos referentes ao atendimento, os usuários reclamaram ao longo desses três anos, especialmente da falta de resposta, devido à demora na conclusão de análise da manifestação. Outro fator que merece atenção é a qualidade da resposta que muitas vezes foi considerada pelo cidadão de difícil entendimento, dado o uso excessivo de linguagem e termos técnicos. Ainda vale destacar, que os usuários não se sentem atendidos quando a resposta recebida não contempla todos os assuntos reclamados.

Já em relação à legislação, é grande o número de usuários que manifesta insatisfação quanto às normas vigentes, especialmente do setor elétrico. Nesse segmento, o regulamento aplicado aos casos de pedido de ressarcimento por danos elétricos é o regramento mais criticado pelo usuário de São Paulo. Outro aspecto que marca o descontentamento dos usuários são normas aplicadas às interrupções de energia elétrica.

Vale salientar que em 2014, em razão da crise hídrica, a legislação do setor de saneamento básico recebeu inúmeras reclamações, especialmente no que se refere à penalidade por falta d'água.

O setor de gás canalizado é o que menos recebeu manifestações sobre a legislação setorial.

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

O SIC da Arsesp registrou 96 solicitações de informações ao longo dos três anos. Todos os pedidos foram atendidos e respondidos de acordo com o prazo estabelecido pela Lei 12.527/11 e pelo do Decreto nº 58.052/12, que regulamentam o acesso à informação pública.

Abaixo segue a tabela com os assuntos das solicitações.

Tabela 1. Assuntos das Solicitações – SIC/Arsesp, 2012 a 2014.

Assuntos das Solicitações	Nº
Fiscalização da Arsesp na área de saneamento (TN, AI, Relatórios).	13
Indicadores de energia elétrica em grandes ocorrências de interrupção de energia elétrica	11
Tratamento de reclamações (SAU)	10
Ação da Arsesp - falta d'água	7
Revisão Tarifária de gás canalizado	6
Informações sobre Sabesp - investimentos	4
Concurso realizado pela Arsesp	3
Cópia de convênio (saneamento)	3
Demanda de outros de órgãos	3
Estrutura organizacional e plano de carreira/Arsesp	3
Ressarcimento aos usuários por erro na cobrança da tarifa de energia	3
Adicional por Tempo de Serviço aos servidores da ARSESP	3
Plano Municipal de Saneamento / Contrato de Programa Saneamento	3
Sistema de cobrança do fornecimento de água	2
Atestado de exclusividade de prestação dos serviços de energia elétrica	2
Área de atuação da Arsesp	1
Ata de Reunião de Diretoria	1
Esclarecimentos de recursos humanos	1
Informações sobre CIPA na Arsesp	1
Licitação	1

Assuntos das Solicitações	Nº
Notificação e penalidade à concessionária	1
Pedido de ligação de energia	1
Planejamento Estratégico	1
Prazo para concessionária se manifestar em relação a análise de obras de extensão de rede	1
Processo Arsesp sobre prazo de aplicação do conceito de economias	1
Quantidade de funcionários cedidos por outros órgãos à Arsesp	1
Termo de Notificação e Auto de Infração de energia elétrica	1
Volume de gás destinado ao mercado livre	1
Consumo de água do prédio da Arsesp	1
Perfil dos Diretores	1
COE	1
Cobertura de esgoto	1
Contrato de gás	1
Recurso administrativo	1
Aumento de tarifa de energia elétrica	1
TOTAL	96

Principais Melhorias Implementadas

A Ouvidoria da Arsesp, ao longo desses anos, voltou-se, especialmente, para a melhoria de processos da área de atendimento aos usuários através de sugestões e orientações, visando garantir um atendimento mais qualificado por meio de informações mais claras.

Além disso, teve grande interface com as áreas técnicas na busca por solução de problemas apresentados pelos usuários.

Entre as principais melhorias implementadas destaca-se:

- Elaboração de norma interna que estabelece o fluxo de tratamento das manifestações recebidas que envolvem a Ouvidoria e o Serviço de Atendimento aos Usuários da Agência.
- Disponibilização de 0800 (Decreto nº 44.07499).
- Recomendação de alteração de informação de prazo de 10 dias informado pelo Serviço de Atendimento aos Usuários no ato do registro da manifestação, mas que

invariavelmente não era cumprido. Esse era um importante motivador de reclamação na Ouvidoria sobre a Agência.

- Recomendação de que o Serviço de Atendimento aos Usuários de energia elétrica não utilizasse o nome de “Comunicação de Ouvidoria” em suas correspondências, tal como adotado pela Aneel, já que a Arsesp possui duas áreas de atendimento distintas e independentes. Essa nomenclatura motivou diversos contatos de usuários que buscavam posicionamento sobre o tratamento de manifestação do SAU, mas eram induzidos a procurar a Ouvidoria e ficavam ainda mais insatisfeitos por não obter informação imediata do caso.
- Motivação para estudo realizado pela Diretoria de Energia Elétrica sobre Pedido de Ressarcimento de Danos Elétricos.
- Motivação para encaminhamento feito à Aneel sobre tratamento diferenciado dado pela Elektro aos Pedidos de Ressarcimento de Danos Elétricos.
- Discussão sobre as informações contidas na conta de gás canalizado, que motivou, entre outras ações, a realização de um grupo de foco no âmbito da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Gás Canalizado com o objetivo de que seja adotado um modelo de fatura com informações mais claras, tal como estabelece a legislação de defesa dos direitos do consumidor.

Possibilidades de Melhorias

- Fazer ampla divulgação da Arsesp e dos direitos e deveres dos usuários dos serviços regulados. As pesquisas de satisfação realizadas com os usuários dos serviços de saneamento básico e de gás canalizado apontaram um índice de conhecimento da Agência muito pequeno.
- Envio de respostas mais objetivas para os usuários com informações específicas sobre o assunto reclamado.
- Utilização de linguagem mais acessível nas comunicações com usuários, tendo em vista que a maioria não domina a linguagem técnica dos setores regulados. Atenção especial para as respostas elaboradas para as reclamações de energia elétrica.

Glossário dos termos utilizados pela Ouvidoria da Arsesp

A

Acompanhamento de manifestação: Ação de contatar os demandantes e os demandados a fim de buscar informações precisas e agilidade na resolução das demandas, além de estabelecer um fluxo de cobrança para as demandas não respondidas.

Análise da manifestação: processo de leitura e tratamento da manifestação por parte da equipe de Ouvidoria ou por outra área técnica da Arsesp envolvida no conteúdo da manifestação.

Atendimento eletrônico: atendimento prestado ao usuário por telefone ou email.

Atendimento presencial: atendimento prestado ao usuário nas instalações da Ouvidoria da Arsesp.

C

Classificação de manifestação: ato de categorizar as manifestações recebidas em denúncia, reclamação, elogio, sugestão, informação ou solicitação.

Correspondência eletrônica: o mesmo que e-mail. Mensagem escrita e recebida em meio eletrônico, utilizando computador conectado à internet.

D

Data de registro: indicação do dia, mês e ano em que a manifestação foi recebida na Ouvidoria da Arsesp.

Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou algum indício de fato ilegal.

E

Elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado Arsesp.

Encaminhamento: envio da manifestação para a área competente da Arsesp para análise e posicionamento.

I

Informação: prestar esclarecimento ao usuário. Categoria de classificação de manifestação recebida pela Ouvidoria.

Interessado: pessoa que possui interesse na manifestação recebida pela Ouvidoria.

M

Manifestação: toda demanda de usuário recebida pela Ouvidoria.

Manifestação encerrada: manifestação que foi analisada e respondida pela Ouvidoria da Arsesp.

Manifestação encaminhada: manifestação que foi devidamente analisada pela equipe da Ouvidoria e encaminhada para a área competente da Arsesp para análise e posicionamento.

N

Número de protocolo: número atribuído pela Ouvidoria da Arsesp à manifestação registrada. Por esse número o usuário pode acompanhar o andamento da manifestação.

R

Reclamação: comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação aos serviços ou atuação da Arsesp, bem como das prestadoras dos serviços públicos de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico.

Registro: anotação da manifestação no sistema informatizado da Ouvidoria da Arsesp.

S

Sigilo: ato de resguardar os dados pessoais de quem se manifesta, verbalmente ou por escrito, na Ouvidoria da Arsesp.

Solicitação: comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços da Arsesp.

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão implantados nos termos nos termos da Lei 12.527/2011 e do Decreto 58.052/2012.

SAU: Serviço de atendimento aos usuários da Arsesp.

Status da manifestação: situação em que se encontra a manifestação do usuário.

Sugestão: comunicação verbal ou escrita que propõe melhorias aos serviços ou ações da Arsesp.

T

Tratamento de manifestação: ação de analisar e encaminhar as manifestações para a área competente (se necessário) para análise, providências, acompanhamento e resposta ao demandante.

U

Usuário: indivíduo que utiliza os serviços públicos regulados pela Arsesp (energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico).