ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2020

Ouvidoria

Março de 2021

Diretoria Colegiada

Antônio Claret de Oliveira Júnior
Diretor Geral

Rodrigo Bicalho Polizzi
Diretor

Stefani Ferreira de Matos
Diretor

Equipe da Ouvidoria

Marcellus Montarroyos Franklin
Ouvidor

Evandro Antônio Brazil Filho
Assessor da Ouvidoria

Diana Manrique Canuto
Nathália Ribeiro Sousa Silveira
Gestoras de Regulação

Larissa Arantes Ferreira
Auxiliar Administrativa

Christiane Christian dos Anjos Ribeiro
Juliana Ornelas O. Nogueira
Teledigifonistas

ARSAE-MG
AGÊNCIA REGULADORA

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO 4

2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 2.429 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS 5

2.1 Especificações referentes aos pré-atendimentos telefônicos 5

2.2 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos telefônicos 6

2.3 Municípios referentes aos pré-atendimentos telefônicos 7

2.4 Pré-atendimentos telefônicos recepcionados por mês 10

3 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 2.301 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS 11

3.1 Naturezas das manifestações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 11

3.2 Canais de atendimento referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 12

3.3 Especificações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 13

3.4 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 14

3.5 Municípios referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 15

3.6 Pré-atendimentos eletrônicos recepcionados por mês 18

4 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1.096 ATENDIMENTOS 19

4.1 Naturezas das manifestações referentes aos atendimentos 19

4.2 Canais de atendimento referentes aos atendimentos 20

4.3 Especificações referentes aos atendimentos 21

4.4 Prestadores de serviços referentes aos atendimentos 22

4.5 Municípios referentes aos atendimentos 23

4.6 Distribuição geográfica dos atendimentos 25

4.7 Proporcionalidades referentes aos atendimentos 26

4.8 Atendimentos recepcionados por mês 26

5 PROCESSOS 27

6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO 28

6.1 Como você considera o atendimento da Ouvidoria da Arsae-MG? 28

6.2 A sua manifestação foi respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG? 29

7 ANÁLISE DE INDICADORES 30

7.1 Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta 30

7.2 Índice de Resolubilidade 30

7.3 Tempo Médio de Resposta 31

8 DESTAQUES 32

8.1 Relatório de mediações 32

8.2 Plano de ações 32

8.3 Atendimentos telefônicos 32

8.4 Covid-19 32
8.5 Sistema MGOUV 32
8.6 Proposta para análise do Inovarsae 33
8.7 Agenda Regulatória 33
8.8 Contrato de telefonia móvel 33
8.9 Grupos de trabalho 33
8.10 Cursos 33

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório constitui os resultados referentes ao ano de 2020. Serão apresentados dados quantitativos e análises qualitativas da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), visando ser um instrumento de aperfeiçoamento dos processos, de forma preventiva e propositiva.

Toda manifestação recebida pela Ouvidoria da Arsae-MG é registrada. Os registros são divididos das seguintes formas:

- Pré-atendimentos telefônicos, que se referem às ligações nas quais são prestadas informações sobre os procedimentos que o usuário deve adotar junto ao prestador de serviços, pois não possuem os requisitos mínimos para o atendimento na Arsae-MG;
- Pré-atendimentos eletrônicos, que se referem às manifestações recebidas pelos canais eletrônicos, porém não possuem os requisitos mínimos para o atendimento na Arsae-MG;
- Atendimentos, que se referem às manifestações que apresentam os requisitos mínimos para o acolhimento proveniente de qualquer canal.

De acordo com a figura 1, a ouvidoria recebeu, durante o ano de 2020, um total de 5.826 manifestações.

Figura 1 – Quantitativo de manifestações referente ao ano de 2020.



2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 2.429 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

2.1 Especificações referentes aos pré-atendimentos telefônicos

O gráfico 1 e a tabela 1 demonstram que o questionamento de valores da fatura é o que mais motiva o usuário a entrar em contato com o teleatendimento da Ouvidoria da Arsae-MG. Em relação a "Outros", apesar de estar em terceiro lugar, refere-se a vários tipos de especificações que foram unidas, pois cada uma, separadamente, não teria um percentual relevante.

Gráfico 1 – Especificações (pré-atendimentos telefônicos) - valores percentuais.

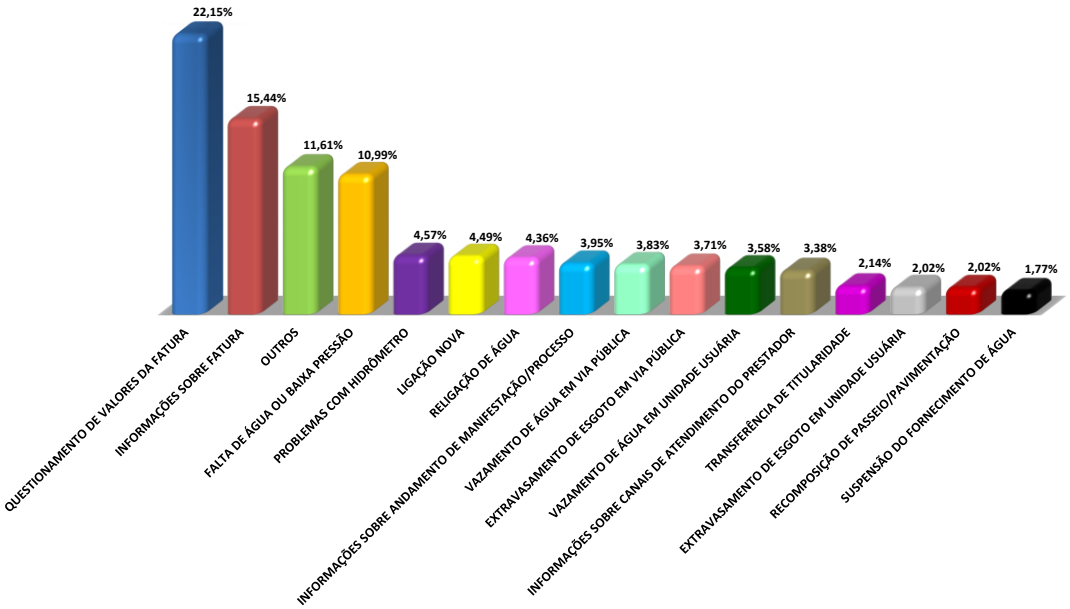


Tabela 1 – Especificações (pré-atendimentos telefônicos) – valores absolutos.

ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE
QUESTIONAMENTO DE VALORES DA FATURA	**538**
INFORMAÇÕES SOBRE FATURA	**375**
OUTROS	**282**
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	**267**
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	**111**
LIGAÇÃO NOVA	**109**
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	**106**
INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO/PROCESSO	**96**
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	**93**
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	**90**
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA	**87**
INFORMAÇÕES SOBRE CANAIS DE ATENDIMENTO DO PRESTADOR	**82**
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	**52**
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	**49**
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	**49**
SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA	**43**
TOTAL	**2429**

2.2 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos telefônicos

A Arsae-MG regulou, no ano de 2020, os serviços da Companhia de Saneamento de Minas Gerais – Copasa-MG, Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A – Copanor, Companhia de Saneamento Municipal de Juiz de Fora – Cesama, Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itabira – SAAE Itabira e Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Passos – SAAE Passos.

É importante ressaltar que a Cesama e o SAAE Passos deixaram de ser regulados pela Agência durante o ano de 2020, por isso é possível observar na tabela 2 que, a partir de maio, não existem registros da Cesama e que, a partir de novembro, não existem registros do SAAE Passos. Alguns usuários ainda entram em contato com a Ouvidoria da Arsae-MG, mas as teledigifonistas os direcionam para o local responsável e contabilizam o pré-atendimento em prestadores de serviços não regulados.

Através do gráfico 2 e da tabela 2, é possível constatar que 2.111 manifestações (86,91%) são provenientes de usuários da Copasa-MG.

Gráfico 2 – Prestadores de serviços (pré-atendimentos telefônicos) - valores percentuais.

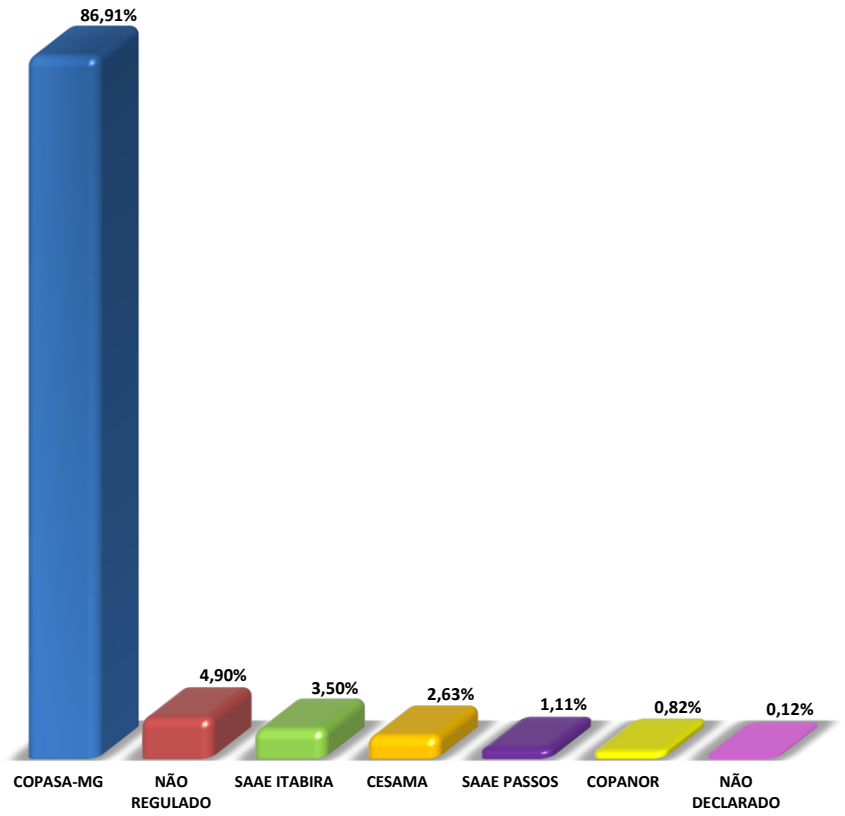


Tabela 2 – Prestadores de serviços (pré-atendimentos telefônicos) - valores absolutos.

MÊS	PRESTADORES DE SERVIÇOS							TOTAL GERAL
	COPASA-MG	NÃO REGULADO	SAAE ITABIRA	CESAMA	SAAE PASSOS	COPANOR	NÃO DECLARADO	
JANEIRO	187	1	31	22	6	3	0	**250**
FEVEREIRO	130	1	14	11	6	5	0	**167**
MARÇO	74	0	2	11	2	1	0	**90**
ABRIL	109	1	2	20	3	2	0	**137**
MAIO	157	21	5	0	1	1	2	**187**
JUNHO	179	15	9	0	0	0	1	**204**
JULHO	171	19	4	0	2	1	0	**197**
AGOSTO	113	4	6	0	1	1	0	**125**
SETEMBRO	232	9	5	0	3	2	0	**251**
OUTUBRO	295	13	3	0	3	1	0	**315**
NOVEMBRO	155	21	1	0	0	0	0	**177**
DEZEMBRO	309	14	3	0	0	3	0	**329**
TOTAL	**2111**	**119**	**85**	**64**	**27**	**20**	**3**	**2429**

2.3 Municípios referentes aos pré-atendimentos telefônicos

De acordo com o gráfico 3, os municípios que mais entraram em contato com o teleatendimento da Ouvidoria da Arsae-MG foram Belo Horizonte, com 17,37%, Juiz de Fora, com 7,16%, e Contagem, com 5,31%.

É importante ressaltar que, para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 2% do total foram excluídos do gráfico 3, mas o quantitativo contendo todos os municípios foram listados na tabela 3.

Gráfico 3 – Municípios (pré-atendimentos telefônicos) - valores percentuais.

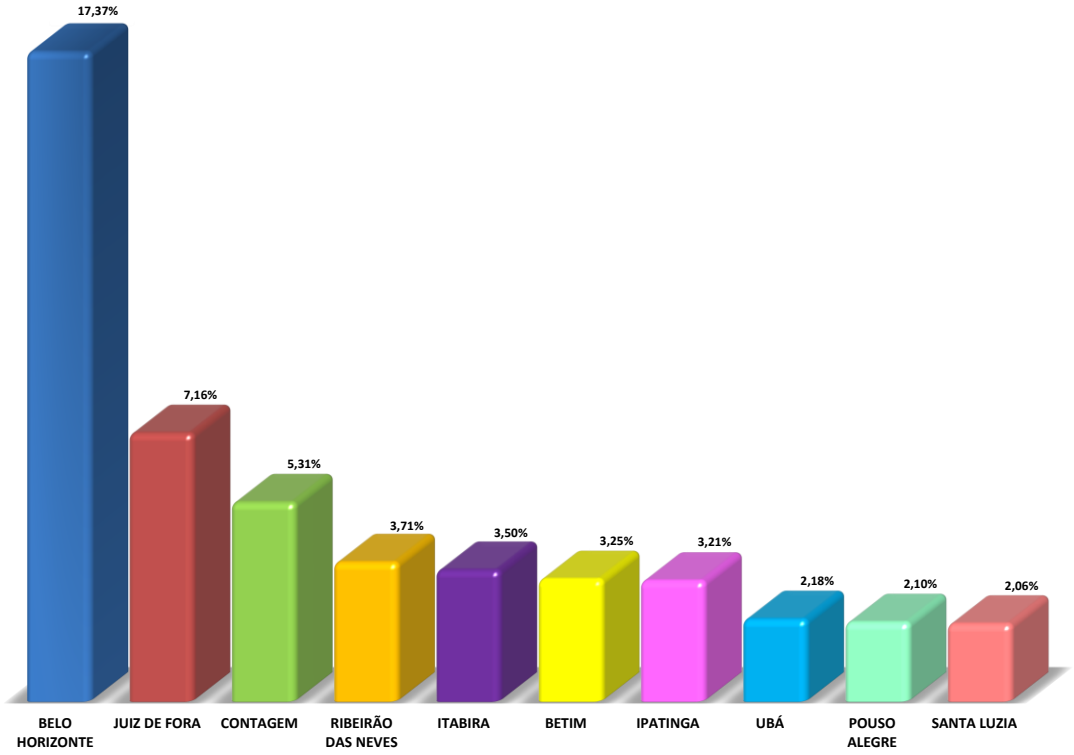


Tabela 3 – Municípios (pré-atendimentos telefônicos) - valores absolutos.

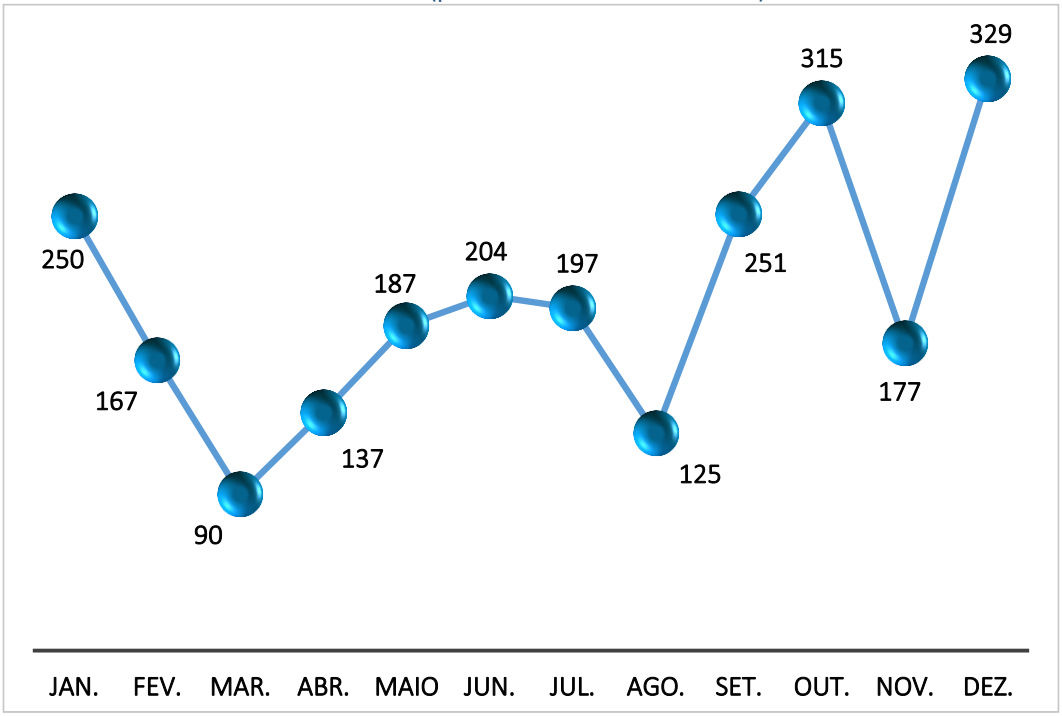
MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
Belo Horizonte	422	Muzambinho	6
Juiz de Fora	174	Andrelândia	5
Contagem	129	Carmo do Paranaíba	5
Ribeirão das Neves	90	Matias Barbosa	5
Itabira	85	Palma	5
Betim	79	Pedra Azul	5
Ipatinga	78	Perdões	5
Ubá	53	Bom Despacho	4
Pouso Alegre	51	Brasília de Minas	4
Santa Luzia	50	Campos Gerais	4
Divinópolis	48	Cláudio	4
Cataguases	39	Couto de Magalhães de Minas	4
Coronel Fabriciano	34	Dores do Indaiá	4
Sabará	31	João Pinheiro	4
Varginha	31	Miraí	4
Alfenas	30	Peçanha	4
Matozinhos	27	Piraúba	4
Passos	27	Prata	4
Teófilo Otoni	26	Salinas	4
Conselheiro Lafaiete	23	Santana de Pirapama	4
Esmeraldas	23	Santo Antônio do Monte	4
Ibirité	23	São Geraldo	4
Pedro Leopoldo	23	Tiradentes	4
Caratinga	21	Almenara	3
Montes Claros	21	Alto Jequitibá	3
Barbacena	20	Araponga	3
Além Paraíba	19	Astolfo Dutra	3
Itajubá	19	Bela Vista de Minas	3
Lagoa Santa	19	Botelhos	3
Patos de Minas	19	Capim Branco	3
Conceição do Mato Dentro	18	Coromandel	3
Nova Lima	18	Felisburgo	3
Vespasiano	18	Ipaba	3
Visconde do Rio Branco	18	Itaobim	3
Timóteo	16	Matipó	3
Diamantina	13	Minas Novas	3
Paracatu	13	Padre Paraíso	3
Três Corações	13	Rio Novo	3
Nova Serrana	12	São João Del Rei	3
Santos Dumont	12	São João do Oriente	3
Lavras	11	São Joaquim de Bicas	3
Congonhas	10	Sarzedo	3
Itapecerica	10	Três Marias	3
Ouro Branco	10	Alterosa	2
Não Declarados	10	Arceburgo	2
Extrema	9	Arcos	2
Frutal	9	Baependi	2
Iturama	9	Barão de Monte Alto	2
Leopoldina	9	Berilo	2
Nanuque	9	Bonfim	2
São Gotardo	9	Brasilândia de Minas	2
Barão de Cocais	8	Brumadinho	2
Santana do Paraíso	8	Buenópolis	2
Andradas	7	Bugre	2
Araçuaí	7	Cabo Verde	2
Araxá	7	Cambuquira	2
Camanducaia	7	Campanha	2
Guaxupé	7	Capelinha	2
São João Nepomuceno	7	Carlos Chagas	2
São Sebastião do Paraíso	7	Conceição do Rio Verde	2
Curvelo	6	Estiva	2
Igarapé	6	Formiga	2
Jequitinhonha	6	Francisco Badaró	2
Juatuba	6	Guaranésia	2

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
Itamarandiba	2	Itaipé	1
Itapeva	2	Itamarati de Minas	1
Itatiaiuçu	2	Itambacuri	1
Jenipapo de Minas	2	Itamogi	1
José Raydan	2	Itapagipe	1
Malacacheta	2	Itaú de Minas	1
Mar de Espanha	2	Itaúna	1
Mateus Leme	2	Itinga	1
Mato Verde	2	Itueta	1
Medina	2	Jaboticatubas	1
Miradouro	2	Jacuí	1
Muriaé	2	Jaíba	1
Pitangui	2	Janaúba	1
Pompéu	2	Januária	1
Raposos	2	Lagoa da Prata	1
Resplendor	2	Lagoa Dourada	1
Rio Pomba	2	Lontra	1
Santa Bárbara	2	Manhuaçu	1
Santa Rita do Sapucaí	2	Mantena	1
São Francisco	2	Mário Campos	1
São José da Lapa	2	Maripá de Minas	1
Ubaí	2	Medeiros	1
Abaeté	1	Mercês	1
Água Comprida	1	Moeda	1
Águas Vermelhas	1	Montalvânia	1
Alvinópolis	1	Monte Sião	1
Antônio Carlos	1	Morada Nova de Minas	1
Araguari	1	Pará de Minas	1
Araújos	1	Paraopeba	1
Baldim	1	Paula Cândido	1
Bambuí	1	Periquito	1
Borda da Mata	1	Piedade de Caratinga	1
Brazópolis	1	Pimenta	1
Buritis	1	Piranguinho	1
Cachoeira de Minas	1	Pirapetinga	1
Caetanópolis	1	Ponto Chique	1
Caldas	1	Riacho dos Machados	1
Campo Florido	1	Santa Maria do Salto	1
Capinópolis	1	Santa Vitória	1
Carandaí	1	Santana de Cataguases	1
Cariacica	1	São Domingos do Prata	1
Carmo de Minas	1	São Gonçalo do Abaeté	1
Carmo do Rio Claro	1	São Gonçalo do Sapucaí	1
Cássia	1	São João do Manhuaçu	1
Caxambu	1	São João do Manteninha	1
Cipotânea	1	São João Evangelista	1
Coluna	1	São José da Barra	1
Conceição da Aparecida	1	São Miguel do Anta	1
Conceição do Pará	1	São Pedro da União	1
Conceição dos Ouros	1	São Sebastião do Anta	1
Cordisburgo	1	São Tiago	1
Corinto	1	Serro	1
Cruzília	1	Sete Lagoas	1
Divino das Laranjeiras	1	Silveirânia	1
Divisa Nova	1	Sobrália	1
Engenheiro Caldas	1	Tiros	1
Entre Rios de Minas	1	Tupaciguara	1
Estrela do Sul	1	Uberlândia	1
Fama	1	Urucuia	1
Fronteira dos Vales	1	Vazante	1
Funilândia	1	Virgolândia	1
Goianá	1	Volta Grande	1
Ibiraci	1	**TOTAL**	**2429**

2.4 Pré-atendimentos telefônicos recepcionados por mês

Conforme o gráfico 4, durante o ano de 2020, foram registrados mais pré-atendimentos telefônicos no mês de dezembro, isso se deve principalmente porque mais uma teledigifonista começou a trabalhar na Ouvidoria da Arsae-MG e, a partir do dia 21 de dezembro, o 0800 031 92 93 passou a receber ligações de telefonia móvel.

Gráfico 4 – Quantitativo mensal (pré-atendimentos telefônicos) - valores absolutos.



3 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 2.301 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS

3.1 Naturezas das manifestações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

Em 2020, a ouvidoria registrou 2.301 pré-atendimentos eletrônicos. De acordo com o gráfico 5, as reclamações foram responsáveis por 89,70% desses registros e, na tabela 4 é possível constatar que em todos os meses apurados, as reclamações apresentaram maior quantidade.

Gráfico 5 – Naturezas das manifestações (pré-atendimentos eletrônicos) - valores percentuais.

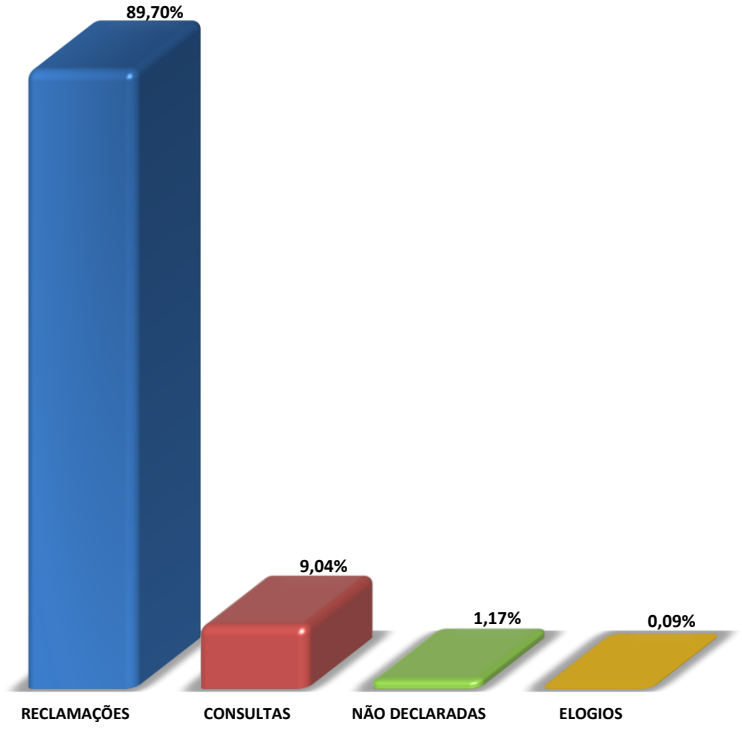


Tabela 4 – Naturezas das manifestações (pré-atendimentos eletrônicos) - valores absolutos.

MÊS	NATUREZAS DAS MANIFESTAÇÕES				TOTAL GERAL
	RECLAMAÇÕES	CONSULTAS	NÃO DECLARADAS	ELOGIOS	
JANEIRO	74	3	0	0	**77**
FEVEREIRO	59	0	0	0	**59**
MARÇO	69	1	0	0	**70**
ABRIL	86	6	0	0	**92**
MAIO	84	9	0	0	**93**
JUNHO	185	8	0	0	**193**
JULHO	333	28	0	1	**362**
AGOSTO	328	13	27	0	**368**
SETEMBRO	326	43	0	1	**370**
OUTUBRO	260	44	0	0	**304**
NOVEMBRO	124	29	0	0	**153**
DEZEMBRO	136	24	0	0	**160**
TOTAL	**2064**	**208**	**27**	**2**	**2301**

3.2 Canais de atendimento referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

Conforme exposto no gráfico 6, o Fale Conosco foi o canal de atendimento mais utilizado pelo usuário, com 70,62% do total. Um fato importante é que a ouvidoria assumiu a responsabilidade exclusiva deste canal, a partir de julho de 2020, ocasionando um aumento de manifestações.

É possível observar, através da tabela 5, que devido à implementação do sistema MGOUV na Ouvidoria da Arsae-MG, a partir de setembro, a quantidade de pré-atendimentos eletrônicos provenientes do formulário diminuiu.

Gráfico 6 – Canais de atendimento (pré-atendimentos eletrônicos) - valores percentuais.

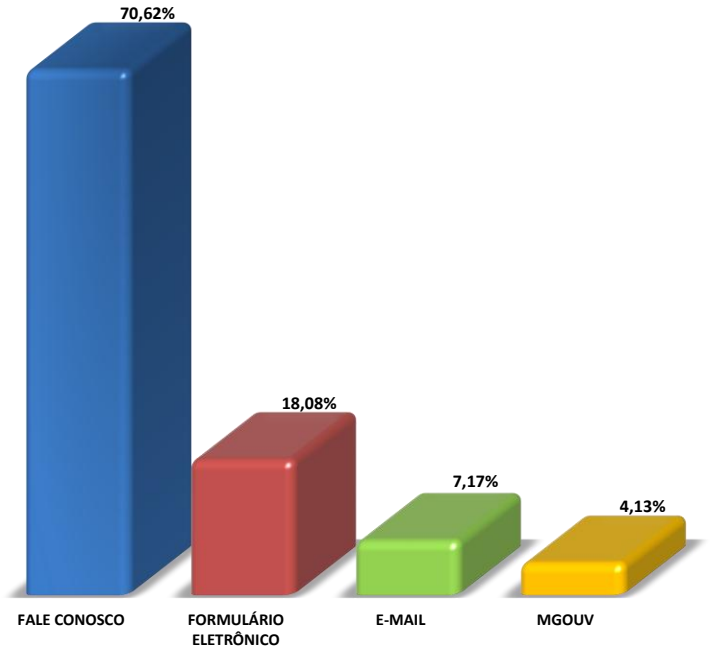


Tabela 5 – Canais de atendimento (pré-atendimentos eletrônicos) - valores absolutos.

MÊS	CANAIS DE ATENDIMENTO				TOTAL GERAL
	FALE CONOSCO	FORMULÁRIO	E-MAIL	MGOUV	
JANEIRO	38	33	6	0	**77**
FEVEREIRO	16	33	10	0	**59**
MARÇO	22	40	8	0	**70**
ABRIL	49	38	5	0	**92**
MAIO	50	34	9	0	**93**
JUNHO	89	89	15	0	**193**
JULHO	260	78	24	0	**362**
AGOSTO	284	63	21	0	**368**
SETEMBRO	322	4	19	25	**370**
OUTUBRO	258	2	19	25	**304**
NOVEMBRO	121	2	12	18	**153**
DEZEMBRO	116	0	17	27	**160**
TOTAL	**1625**	**416**	**165**	**95**	**2301**

3.3 Especificações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 7 e a tabela 6, questionamento de valores da fatura também foi, através dos canais eletrônicos, o maior motivo para que os usuários registrassem uma manifestação, seguindo o mesmo padrão apresentado nos atendimentos telefônicos. Em relação a "Outros", apesar de estar em segundo lugar, refere-se a vários tipos de especificações que foram unidas, pois cada uma, separadamente, não teria um percentual relevante.

Gráfico 7 – Especificações (pré-atendimentos eletrônicos) - valores percentuais.

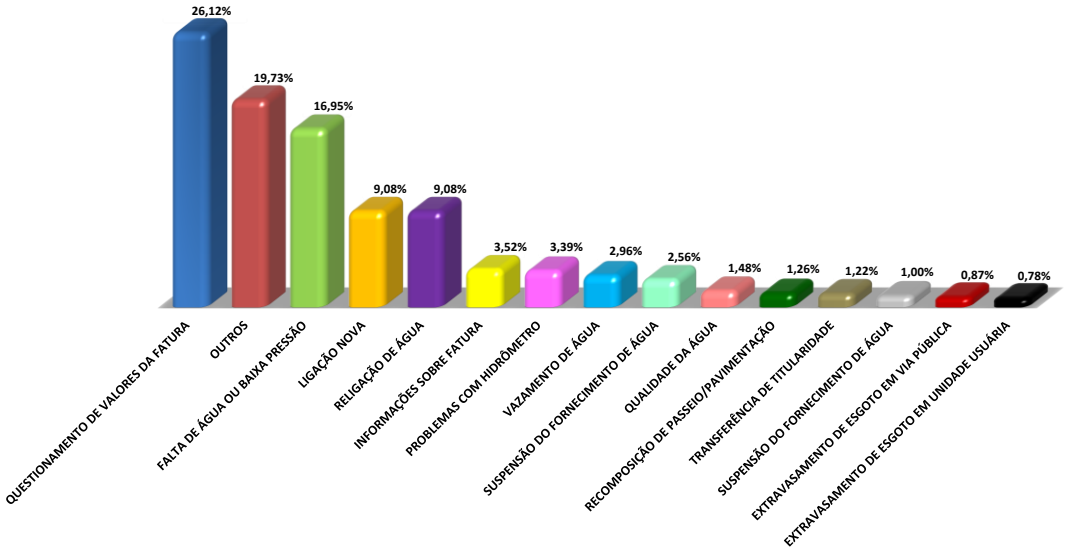


Tabela 6 – Especificações (pré-atendimentos eletrônicos) - valores absolutos.

ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE
QUESTIONAMENTO DE VALORES DA FATURA	601
OUTROS	454
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	390
LIGAÇÃO NOVA	209
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	209
INFORMAÇÕES SOBRE FATURA	81
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	78
VAZAMENTO DE ÁGUA	68
SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA	59
QUALIDADE DA ÁGUA	34
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	29
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	28
SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA	23
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	20
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	18
TOTAL	**2301**

3.4 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

O gráfico 8 e a tabela 7 demonstram que a Copasa-MG é o prestador de serviços com maior quantidade de pré-atendimentos eletrônicos.

Gráfico 8 – Prestadores de serviços (pré-atendimentos eletrônicos) - valores percentuais.

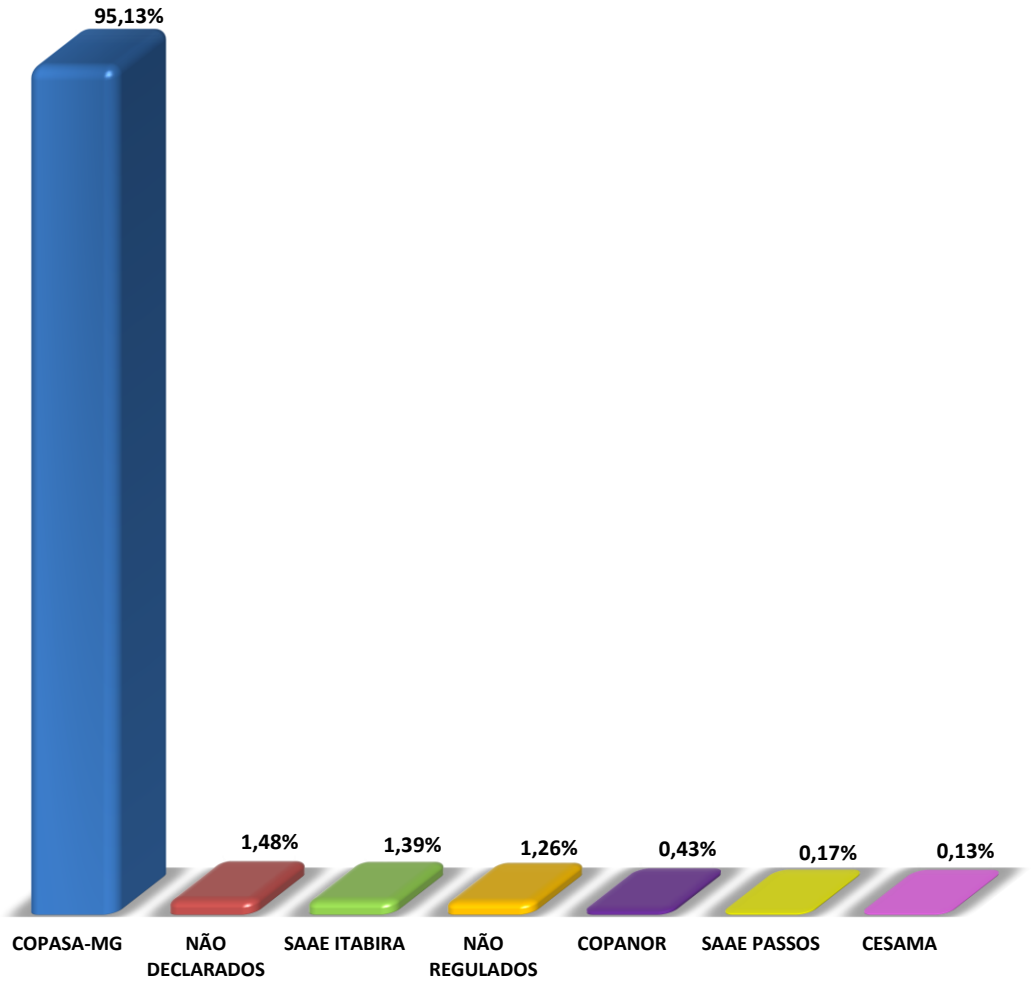


Tabela 7 – Prestadores de serviços (pré-atendimentos eletrônicos) - valores absolutos.

MÊS	PRESTADORES DE SERVIÇOS							TOTAL GERAL
	COPASA-MG	NÃO DECLARADOS	SAAE ITABIRA	NÃO REGULADOS	COPANOR	SAAE PASSOS	CESAMA	
JANEIRO	71	3	1	1	1	0	0	**77**
FEVEREIRO	52	0	3	1	0	0	3	**59**
MARÇO	65	0	5	0	0	0	0	**70**
ABRIL	84	2	3	0	2	1	0	**92**
MAIO	87	1	4	0	0	1	0	**93**
JUNHO	186	0	2	5	0	0	0	**193**
JULHO	349	0	7	1	3	2	0	**362**
AGOSTO	334	27	2	5	0	0	0	**368**
SETEMBRO	362	1	1	5	1	0	0	**370**
OUTUBRO	297	0	4	3	0	0	0	**304**
NOVEMBRO	146	0	0	5	2	0	0	**153**
DEZEMBRO	156	0	0	3	1	0	0	**160**
TOTAL	**2189**	**34**	**32**	**29**	**10**	**4**	**3**	**2301**

3.5 Municípios referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 9, Belo Horizonte, com 22,69%, Contagem, com 6,61%, e Betim, com 4,43%, foram os 3 municípios que mais entraram em contato através dos meios eletrônicos da Ouvidoria da Arsae-MG.

É importante ressaltar que, para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 2% do total foram excluídos do gráfico 9, mas o quantitativo contendo todos os municípios foram listados na tabela 8.

Gráfico 9 – Municípios (pré-atendimentos eletrônicos) - valores percentuais.

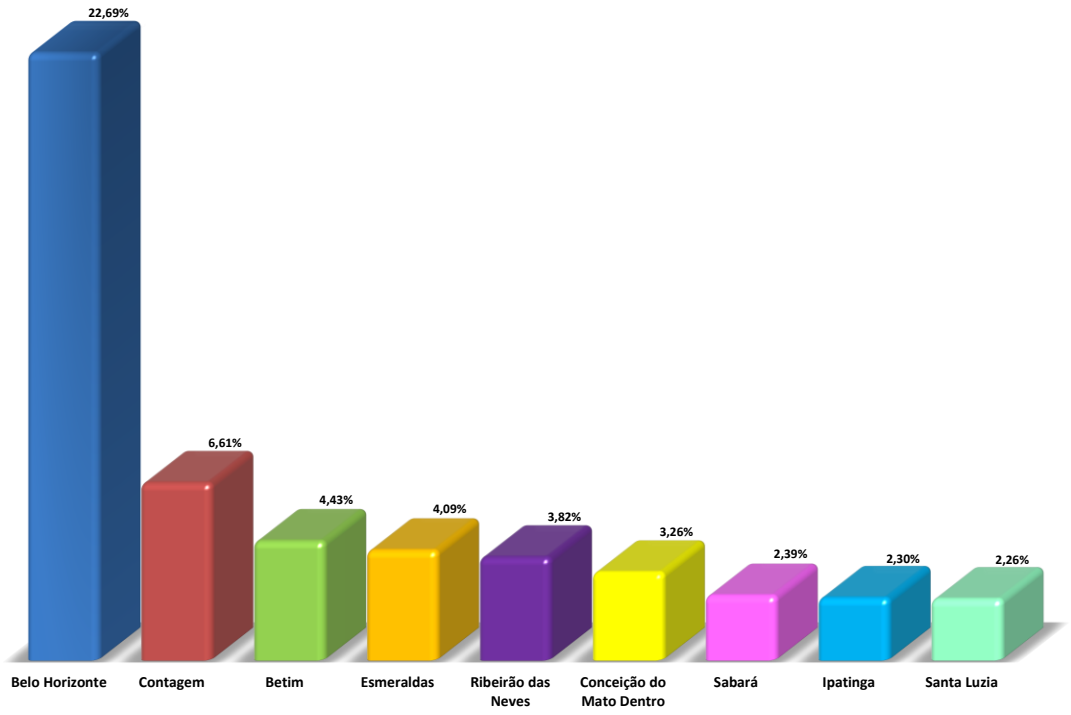


Tabela 8 – Municípios (pré-atendimentos eletrônicos) - valores absolutos.

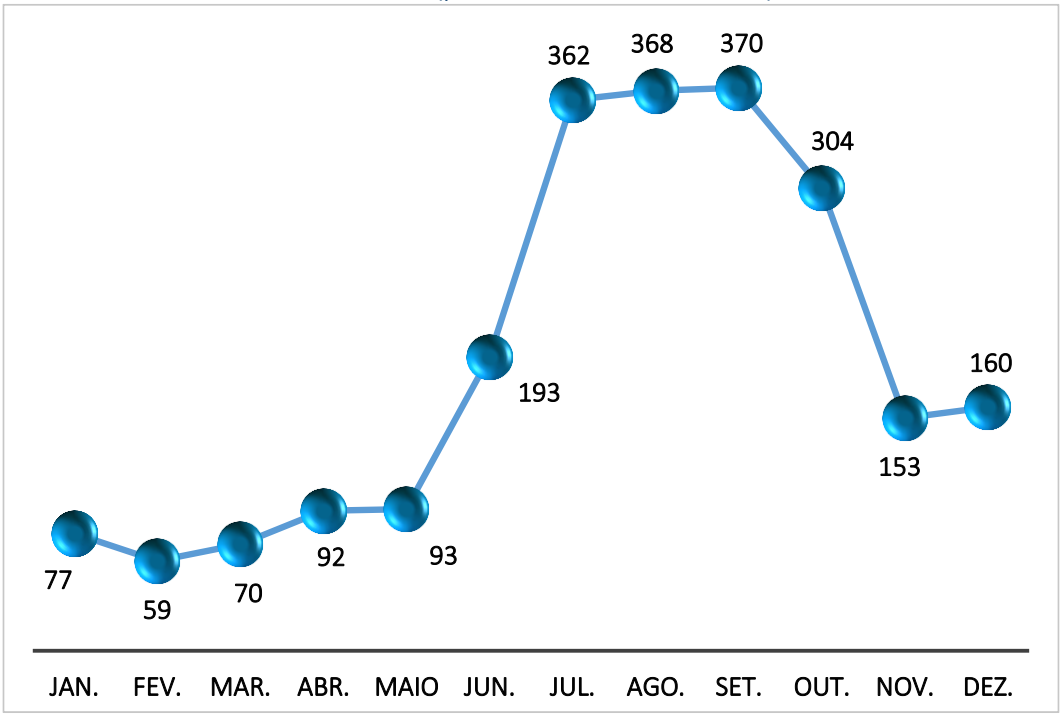
MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
Belo Horizonte	522	Nova Serrana	5
Contagem	152	Santos Dumont	5
Betim	102	Serro	5
Esmeraldas	94	Água Comprida	4
Ribeirão das Neves	88	Araçuaí	4
Não Declarados	81	Bom Despacho	4
Conceição do Mato Dentro	75	Capelinha	4
Sabará	55	Guaxupé	4
Ipatinga	53	Januária	4
Santa Luzia	52	João Pinheiro	4
Divinópolis	36	Matias Barbosa	4
Pouso Alegre	36	Ouro Preto	4
Montes Claros	34	Passos	4
Itabira	33	São José da Lapa	4
Ibirité	31	São Sebastião do Paraíso	4
Vespasiano	29	Águas Vermelhas	3
Teófilo Otoni	23	Arantina	3
Conselheiro Lafaiete	21	Arinos	3
Pedro Leopoldo	20	Bela Vista de Minas	3
Timóteo	20	Borda da Mata	3
Cataguases	19	Brasília de Minas	3
Lagoa Santa	17	Campanha	3
Coronel Fabriciano	16	Capim Branco	3
Santana do Paraíso	16	Coromandel	3
Andradas	15	Frutal	3
Diamantina	14	Itacarambi	3
Extrema	14	Itamonte	3
São Joaquim de Bicas	14	Janaúba	3
Varginha	14	Nanuque	3
Araxá	13	Pará de Minas	3
Mateus Leme	13	Prata	3
Matozinhos	13	Rio Pomba	3
Três Corações	13	São Gonçalo do Abaeté	3
Aguanil	12	São João del Rei	3
Congonhas	12	São João do Oriente	3
Ouro Branco	11	Abadia dos Dourados	2
Patos de Minas	11	Além Paraíba	2
Barbacena	10	Alfredo Vasconcelos	2
Igarapé	10	Araporã	2
Juiz de Fora	10	Arceburgo	2
Nova Lima	10	Arcos	2
Abaeté	9	Astolfo Dutra	2
Abre Campo	9	Baldim	2
Acaiaca	9	Bonito de Minas	2
Caratinga	9	Brazópolis	2
Curvelo	9	Bueno Brandão	2
Paracatu	9	Cachoeira de Pajeú	2
Águas Formosas	8	Campestre	2
Alfenas	8	Carlos Chagas	2
Itajubá	8	Caxambu	2
São Gotardo	8	Cláudio	2
Barão de Cocais	7	Coronel Xavier Chaves	2
Iturama	7	Divino	2
Juatuba	7	Divisa Alegre	2
Lavras	7	Gouveia	2
Bicas	6	Itapecerica	2
Brumadinho	6	Itapeva	2
Carmo do Paranaíba	6	Manga	2
Sarzedo	6	Mário Campos	2
Ubá	6	Mercês	2
Visconde do Rio Branco	6	Mirabela	2

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
Monte Sião	2	Gurinhatã	1
Muzambinho	2	Inconfidentes	1
Piraúba	2	Inhapim	1
Poços de Caldas	2	Itaipé	1
Pouso Alto	2	Itamarandiba	1
Riacho dos Machados	2	Itamogi	1
Rio Novo	2	Itapagipe	1
Rio Pardo de Minas	2	Joaíma	1
Rio Piracicaba	2	Lagoa Formosa	1
Rubelita	2	Leopoldina	1
Santa Rita do Sapucaí	2	Limeira do Oeste	1
Santo Antônio do Monte	2	Lontra	1
São João do Manteninha	2	Maceió	1
São João Nepomuceno	2	Malacacheta	1
São José do Goiabal	2	Maravilhas	1
São Paulo	2	Maria da Fé	1
Sete Lagoas	2	Mariana	1
Taiobeiras	2	Matutina	1
Três Marias	2	Miradouro	1
Viçosa	2	Miraí	1
Virginópolis	2	Monjolos	1
Almenara	1	Nova Resende	1
Alterosa	1	Olhos D'Água	1
Alto Rio Doce	1	Oliveira Fortes	1
Alvorada de Minas	1	Padre Paraíso	1
Andrelândia	1	Passabém	1
Araguari	1	Pedra Azul	1
Belo Oriente	1	Pequeri	1
Berilo	1	Piranguinho	1
Bom Repouso	1	Pirapetinga	1
Bom Sucesso	1	Pirapora	1
Bonfim	1	Pompéu	1
Buenópolis	1	Porteirinha	1
Cachoeira de Minas	1	Raul Soares	1
Caeté	1	Resplendor	1
Camanducaia	1	Rio do Prado	1
Campo Florido	1	Rio Paranaíba	1
Caraí	1	Sacramento	1
Carbonita	1	Salinas	1
Carmo da Cachoeira	1	Santa Bárbara	1
Carneirinho	1	Santa Efigênia de Minas	1
Catuji	1	Santa Helena de Minas	1
Chácara	1	Santa Juliana	1
Conceição da Aparecida	1	Santa Vitória	1
Conquista	1	Santo Antônio do Aventureiro	1
Corinto	1	São Brás do Suaçuí	1
Cruzília	1	São Domingos do Prata	1
Curral de Dentro	1	São João da Ponte	1
Delfinópolis	1	São João do Manhuaçu	1
Dionísio	1	São Pedro dos Ferros	1
Divisa Nova	1	São Sebastião do Anta	1
Dom Joaquim	1	Sardoá	1
Engenheiro Caldas	1	Tiradentes	1
Espinosa	1	Toledo	1
Fama	1	Uberaba	1
Florestal	1	Umburatiba	1
Fronteira	1	Unaí	1
Fruta de Leite	1	Vazante	1
Goianá	1	Volta Grande	1
Guaraciaba	1	Wenceslau Braz	1
Guaranésia	1	**TOTAL**	**2301**

3.6 Pré-atendimentos eletrônicos recepcionados por mês

De acordo com o gráfico 10, o terceiro trimestre de 2020 registrou um pico de pré-atendimentos eletrônicos, o principal motivo foi porque a ouvidoria assumiu a responsabilidade exclusiva do canal Fale Conosco, a partir de julho de 2020. Anteriormente a Assessoria de Comunicação também era responsável em analisar alguns tipos de manifestações.

Gráfico 10 – Quantitativo mensal (pré-atendimentos eletrônicos) - valores absolutos.



4 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1.096 ATENDIMENTOS

4.1 Naturezas das manifestações referentes aos atendimentos

Em relação aos atendimentos, a ouvidoria registrou, em 2020, 1.096 manifestações. Conforme expostos no gráfico 11 e na tabela 9, as reclamações foram responsáveis por 92,15% e apresentaram maior quantidade em todos os meses.

Gráfico 11 – Naturezas das manifestações (atendimentos) - valores percentuais.

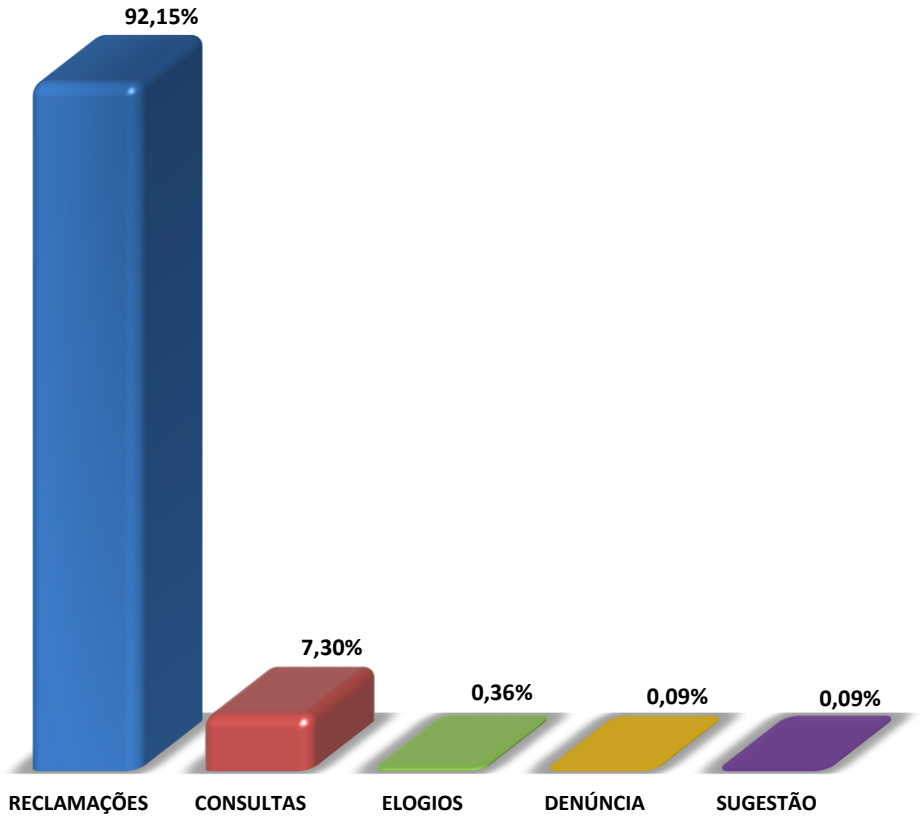


Tabela 9 – Naturezas das manifestações (atendimentos) - valores absolutos.

MÊS	NATUREZAS DAS MANIFESTAÇÕES					TOTAL GERAL
	RECLAMAÇÕES	CONSULTAS	ELOGIOS	DENÚNCIA	SUGESTÃO	
JANEIRO	35	9	0	0	0	**44**
FEVEREIRO	58	4	0	0	0	**62**
MARÇO	33	3	0	0	0	**36**
ABRIL	30	1	0	0	0	**31**
MAIO	37	6	0	0	0	**43**
JUNHO	65	7	0	0	1	**73**
JULHO	61	15	0	0	0	**76**
AGOSTO	84	8	0	1	0	**93**
SETEMBRO	198	7	0	0	0	**205**
OUTUBRO	216	9	1	0	0	**226**
NOVEMBRO	98	8	0	0	0	**106**
DEZEMBRO	95	3	3	0	0	**101**
TOTAL	**1010**	**80**	**4**	**1**	**1**	**1096**

4.2 Canais de atendimento referentes aos atendimentos

A Ouvidoria da Arsae-MG coloca à disposição dos usuários diversos canais de atendimento de modo a viabilizar a recepção e o registro das manifestações apresentadas. De acordo com o gráfico 12 e a tabela 10, a forma mais utilizada, em 2020, foi o MGOUV, mesmo considerando que sua implementação foi realizada a partir do mês de setembro. É importante ressaltar que a quantidade de manifestações via Fale Conosco aumentou, a partir de julho, porque a ouvidoria assumiu a responsabilidade exclusiva deste canal, anteriormente a Assessoria de Comunicação da Agência analisava algumas manifestações.

Gráfico 12 – Canais de atendimento (atendimentos) - valores percentuais.

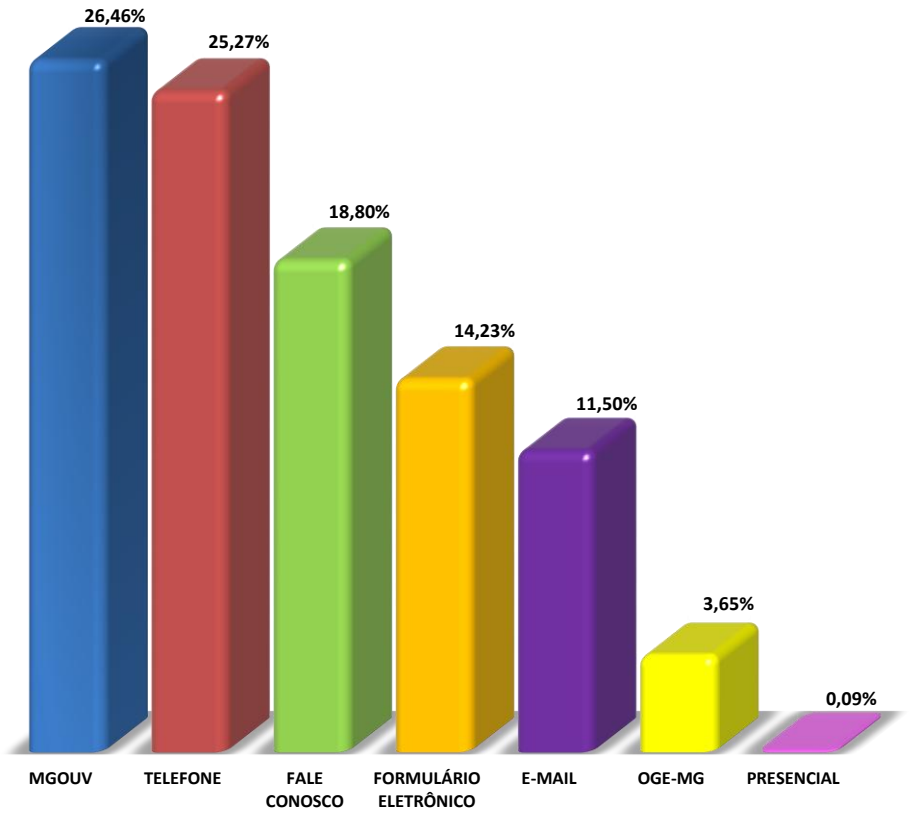


Tabela 10 – Canais de atendimento (atendimentos) - valores absolutos.

MÊS	CANAIS DE ATENDIMENTO							TOTAL GERAL
	MGOUV	TELEFONE	FALE CONOSCO	FORMULÁRIO	E-MAIL	OGE-MG	PRESENCIAL	
JANEIRO	0	13	3	19	9	0	0	**44**
FEVEREIRO	0	13	4	8	11	26	0	**62**
MARÇO	0	11	10	9	6	0	0	**36**
ABRIL	0	5	6	17	3	0	0	**31**
MAIO	0	11	9	17	4	1	1	**43**
JUNHO	0	13	14	32	12	2	0	**73**
JULHO	0	10	25	24	17	0	0	**76**
AGOSTO	0	11	23	28	22	9	0	**93**
SETEMBRO	89	62	36	2	15	1	0	**205**
OUTUBRO	98	79	42	0	7	0	0	**226**
NOVEMBRO	49	28	13	0	15	1	0	**106**
DEZEMBRO	54	21	21	0	5	0	0	**101**
TOTAL	**290**	**277**	**206**	**156**	**126**	**40**	**1**	**1096**

4.3 Especificações referentes aos atendimentos

Constata-se, através do gráfico 13 e da tabela 11, que a falta de água ou baixa pressão é o problema mais registrado na Ouvidoria da Arsae-MG. Uma das explicações, além de ser um problema recorrente em algumas regiões do estado, é que estas manifestações são acolhidas em 2ª instância, ou seja, não é necessário, a princípio, que a Ouvidoria do prestador de serviços esteja ciente. Em seguida, vem o atendimento insatisfatório, que se refere aos usuários que tentaram entrar em contato com os prestadores de serviços e não conseguiram atendimento para resolver o problema, esta foi uma especificação criada em 2020, com o intuito de acolhermos a manifestação em 1ª instância.

Gráfico 13 – Especificações (atendimentos) - valores percentuais.

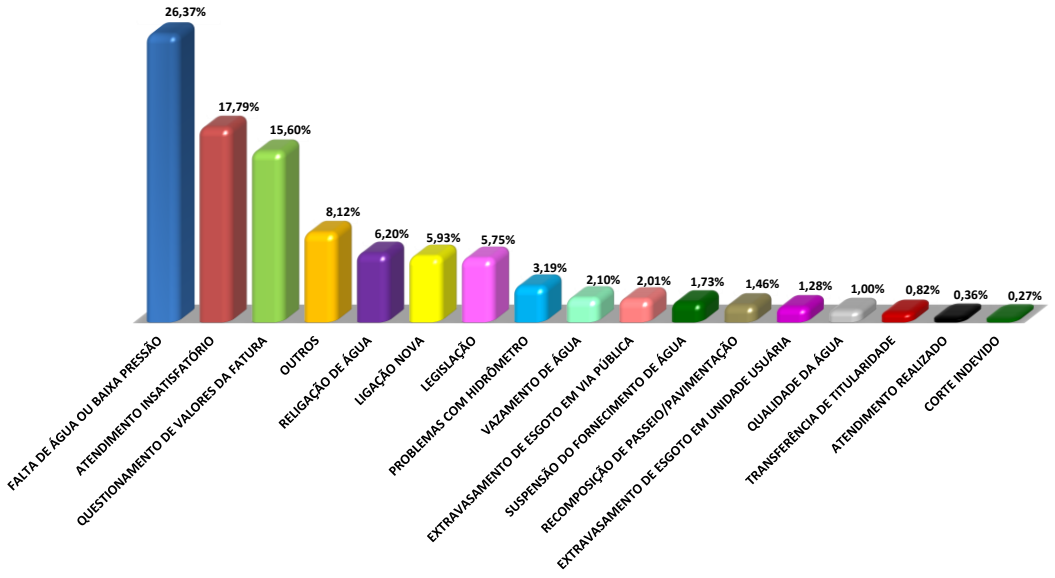


Tabela 11 – Especificações (atendimentos) - valores absolutos.

ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	289
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	195
QUESTIONAMENTO DE VALORES DA FATURA	171
OUTROS	89
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	68
LIGAÇÃO NOVA	65
LEGISLAÇÃO	63
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	35
VAZAMENTO DE ÁGUA	23
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	22
SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA	19
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	16
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	14
QUALIDADE DA ÁGUA	11
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	9
ATENDIMENTO REALIZADO	4
CORTE INDEVIDO	3
TOTAL	1096

4.4 Prestadores de serviços referentes aos atendimentos

O gráfico 14 e a tabela 12 apresentam, respectivamente, o percentual e o valor absoluto dos atendimentos realizados por prestadores de serviços. É interessante observar que 1.076 manifestações (98,18%) foram de usuários da Copasa-MG, pois é o prestador de serviços que possui o maior número de contratos em Minas Gerais.

Gráfico 14 – Prestadores de serviços (atendimentos) - valores percentuais.

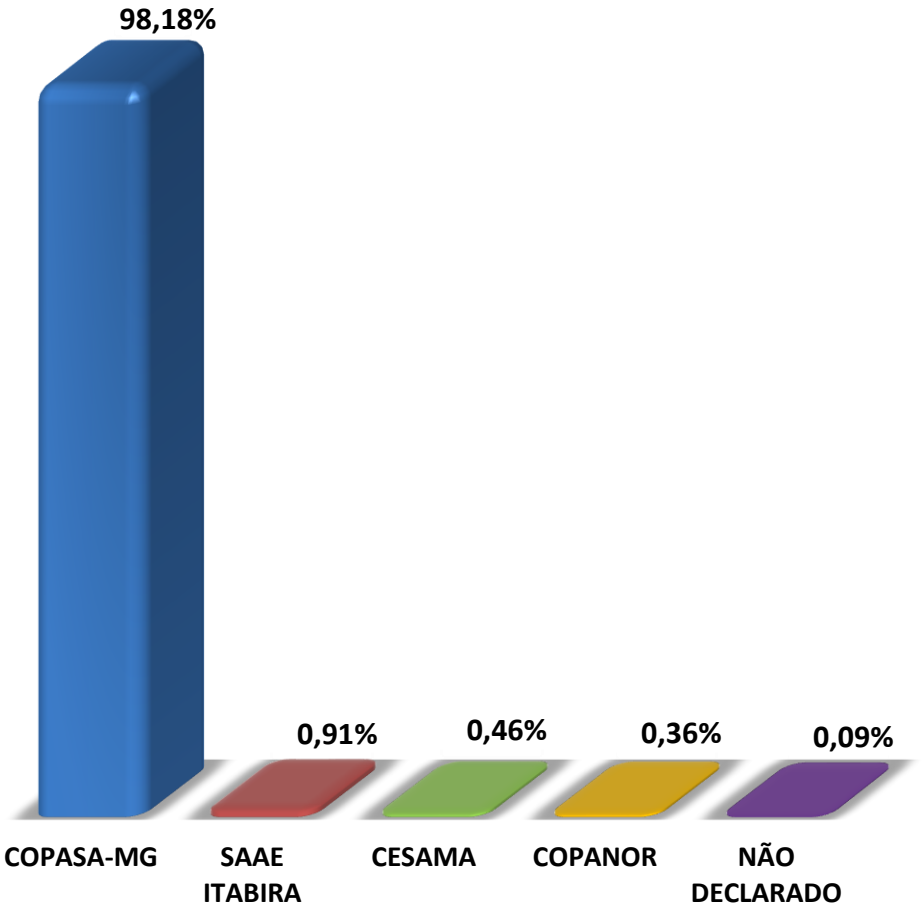


Tabela 12 – Prestadores de serviços (atendimentos) - valores absolutos.

MÊS	PRESTADORES DE SERVIÇOS					TOTAL GERAL
	COPASA-MG	SAAE ITABIRA	CESAMA	COPANOR	NÃO DECLARADO	
JANEIRO	40	1	1	1	1	**44**
FEVEREIRO	59	2	1	0	0	**62**
MARÇO	34	2	0	0	0	**36**
ABRIL	27	0	3	1	0	**31**
MAIO	43	0	0	0	0	**43**
JUNHO	73	0	0	0	0	**73**
JULHO	73	3	0	0	0	**76**
AGOSTO	93	0	0	0	0	**93**
SETEMBRO	205	0	0	0	0	**205**
OUTUBRO	224	2	0	0	0	**226**
NOVEMBRO	106	0	0	0	0	**106**
DEZEMBRO	99	0	0	2	0	**101**
TOTAL	**1076**	**10**	**5**	**4**	**1**	**1096**

4.5 Municípios referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 15, Belo Horizonte, Contagem e Betim foram os 3 municípios com maiores números de atendimentos.

É importante ressaltar que, para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 2% do total foram excluídos do gráfico 15, mas o quantitativo contendo todos os municípios foram listados na tabela 13.

Gráfico 15 – Municípios (atendimentos) - valores percentuais.

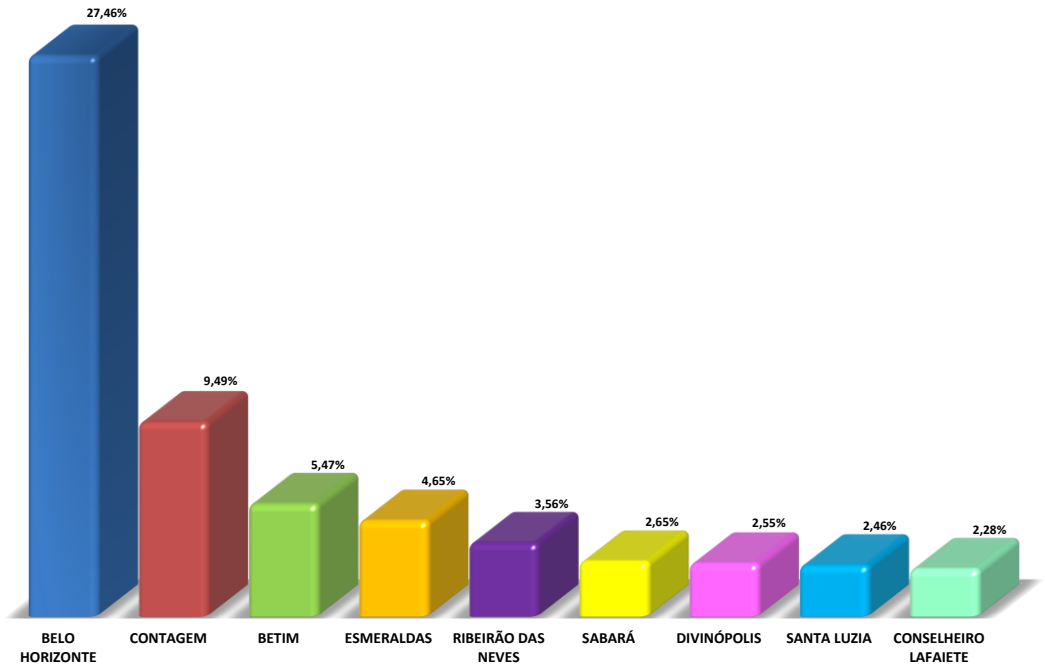


Tabela 13 – Municípios (atendimentos) - valores absolutos.

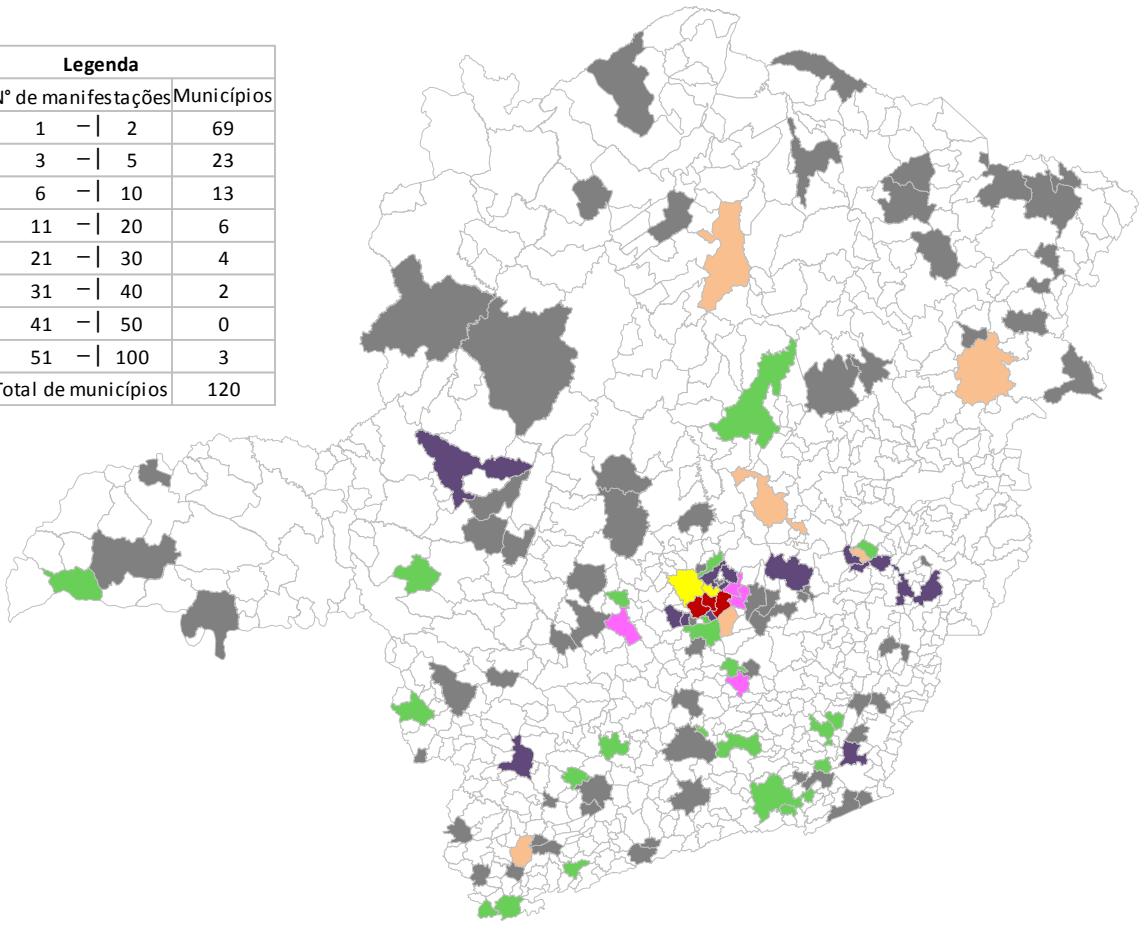
MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
Belo Horizonte	301	São Joaquim de Bicas	2
Contagem	104	Três Corações	2
Betim	60	Alagoa	1
Esmeraldas	51	Além Paraíba	1
Ribeirão das Neves	39	Almenara	1
Sabará	29	Andrelândia	1
Divinópolis	28	Arceburgo	1
Santa Luzia	27	Arcos	1
Conselheiro Lafaiete	25	Bandeira	1
Não Declarados	24	Barão de Cocais	1
Ipatinga	19	Bela Vista de Minas	1
Nova Lima	16	Bom Despacho	1
Pouso Alegre	16	Bonfim	1
Conceição do Mato Dentro	15	Bonito de Minas	1
Montes Claros	14	Bueno Brandão	1
Coronel Fabriciano	12	Caeté	1
Ibirité	12	Cambuquira	1
Cataguases	11	Campanha	1
Igarapé	11	Campina Verde	1
Teófilo Otoni	11	Capelinha	1
Vespasiano	11	Capinópolis	1
Alfenas	10	Capitólio	1
Itabira	10	Carmo do Paranaíba	1
Patos de Minas	9	Confins	1
Timóteo	9	Cordisburgo	1
Lagoa Santa	8	Cordislândia	1
Caratinga	7	Crisólita	1
Mateus Leme	7	Divisa Alegre	1
Matozinhos	7	Ervália	1
Pedro Leopoldo	7	Espinosa	1
Itajubá	6	Estiva	1
Andradas	5	Felisburgo	1
Araxá	5	Felixlândia	1
Iturama	5	Fronteira dos Vales	1
Juiz de Fora	5	Goianá	1
Sarzedo	5	Itamarandiba	1
Varginha	5	Itamonte	1
Barbacena	4	Itinga	1
Camanducaia	4	João Monlevade	1
Diamantina	4	Leopoldina	1
Extrema	4	Matipó	1
Lavras	4	Miradouro	1
Matias Barbosa	4	Miraí	1
Nova Serrana	4	Nanuque	1
Paracatu	4	Passos	1
São Sebastião do Paraíso	4	Pedra Azul	1
Ubá	4	Pintópolis	1
Bicas	3	Pompéu	1
Brasília de Minas	3	Porteirinha	1
Brumadinho	3	Resende Costa	1
Congonhas	3	Rio de Janeiro	1
Descoberto	3	Salinas	1
Frutal	3	Santa Bárbara	1
João Pinheiro	3	Santa Rita do Sapucaí	1
Juatuba	3	Santo Antônio do Monte	1
Santana do Paraíso	3	São João Del Rei	1
Tiradentes	3	São João do Manhuaçu	1
Visconde do Rio Branco	3	São José da Lapa	1
Capim Branco	2	São Sebastião da Bela Vista	1
Catuji	2	São Sebastião do Anta	1
Ouro Branco	2	Taiobeiras	1
Rio Paranaíba	2	Vitória	1
São Gotardo	2	Volta Grande	1
São João Nepomuceno	2	**Total**	**1096**

4.6 Distribuição geográfica dos atendimentos

De acordo com a figura 2, a Ouvidoria da Arsae-MG acolheu manifestações de 120 municípios, dos 853 existentes em Minas Gerais.

Figura 2 – Distribuição geográfica dos atendimentos.

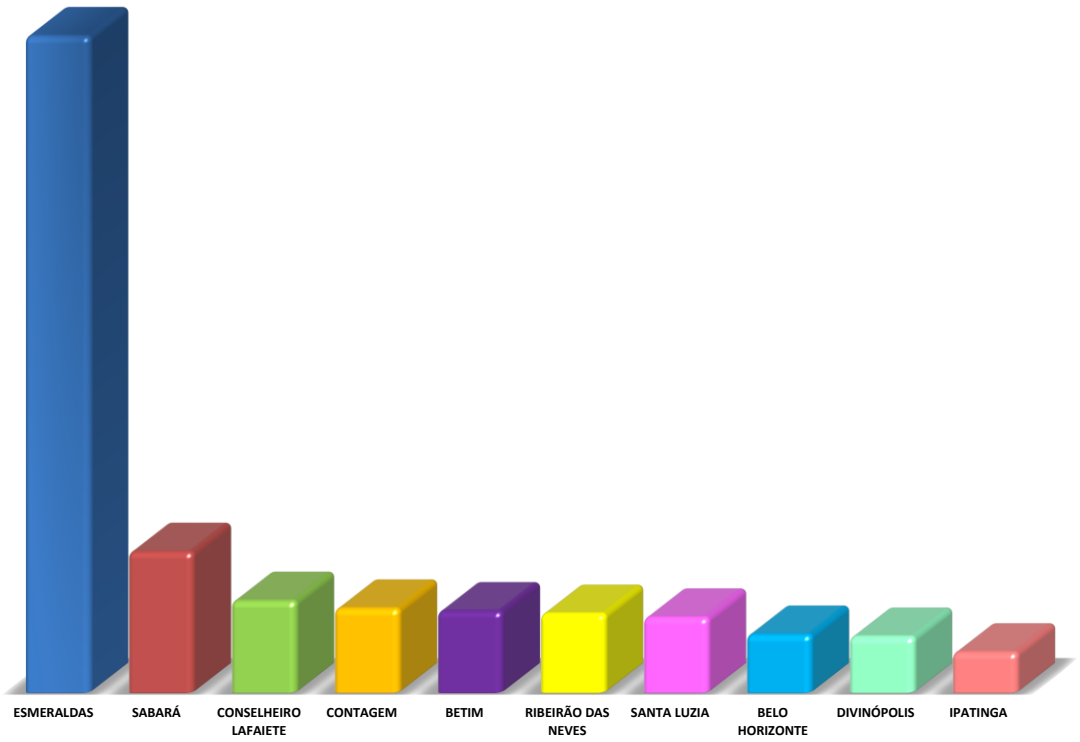
Legenda		
Cor	N° de manifestações	Municípios
	1 – 2	69
	3 – 5	23
	6 – 10	13
	11 – 20	6
	21 – 30	4
	31 – 40	2
	41 – 50	0
	51 – 100	3
	Total de municípios	120



4.7 Proporcionalidades referentes aos atendimentos

O gráfico 16 representa o total de atendimentos da Ouvidoria da Arsae-MG, proporcional ao número de economias existentes em cada município.

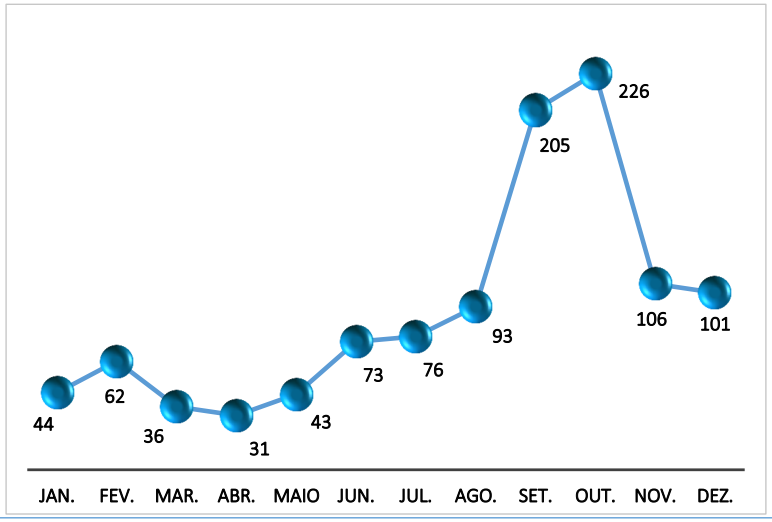
Gráfico 16 – Proporcionalidades (atendimentos).



4.8 Atendimentos recepcionados por mês

Conforme o gráfico 17, durante o ano de 2020, foram registradas mais manifestações no mês de outubro.

Gráfico 17 – Quantitativo mensal (atendimentos) - valores absolutos.



5 PROCESSOS

No ano de 2020, a Ouvidoria da Arsae-MG identificou manifestações que, pela complexidade das questões envolvidas, foram encaminhadas a outros setores da Agência para aprofundamento nas análises.

Ao todo, foram gerados 40 processos, destes, 13 são de usuários da Copasa-MG em Belo Horizonte e 3 de usuários do SAAE em Itabira. Atualmente, permanecem em aberto 3 processos aguardando a realização de fiscalização ou o envio de relatórios de fiscalização já realizada.

O principal motivo dos acionamentos foi o questionamento de valores da fatura, responsável por 14 registros. Com base nisso, a Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira, após uma rigorosa análise feita pela Gerência de Fiscalização Econômica e junto a uma série de relatos e reclamações dos usuários sobre o recebimento de faturas com valores muito elevados e destoantes do habitual, foi dado início à apuração das variações em mais de 500 mil faturas da Copasa-MG durante a pandemia.

A Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços realizou fiscalizações em sistemas de abastecimento de água para averiguar problemas de abastecimento, qualidade da água e questões relacionadas aos serviços de esgotamento sanitário, como mau cheiro e funcionamento de estações de tratamento de esgoto.

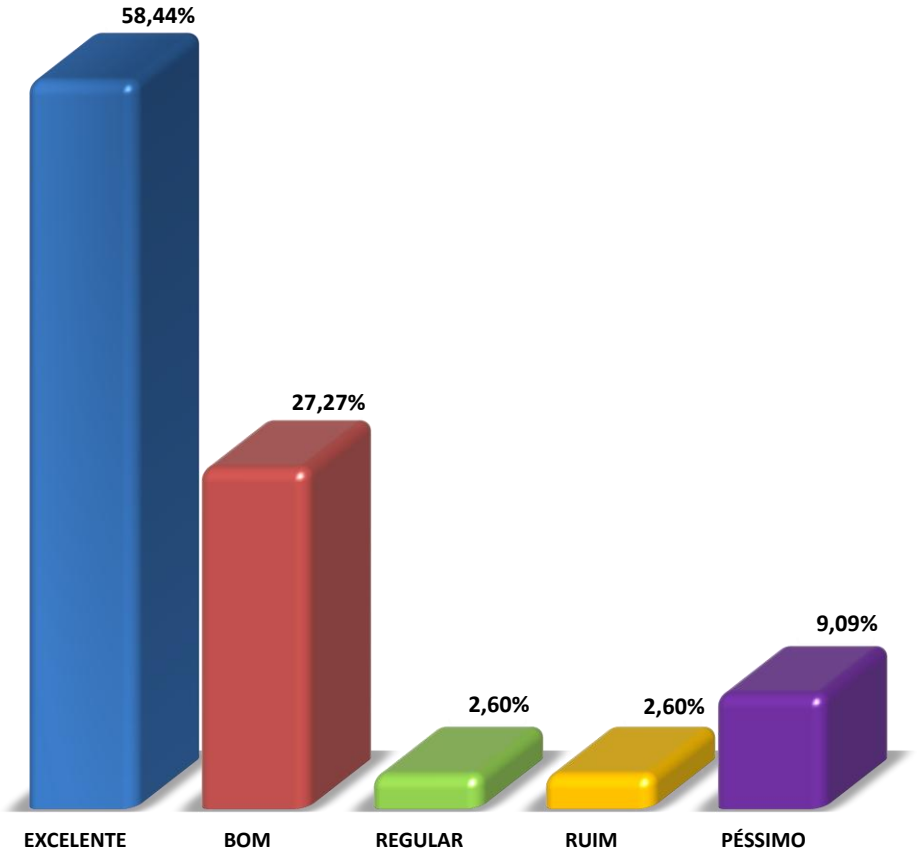
6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A partir de novembro de 2020, a Ouvidoria da Arsae-MG implementou a pesquisa de satisfação com o intuito de aperfeiçoar o atendimento prestado ao usuário. Foram disponibilizadas três formas de participação, sendo uma realizada ao final dos pré-atendimentos telefônicos, uma disponibilizada a todos os usuários que receberam um pré-atendimento eletrônico e outra encaminhada a todos que tiveram suas manifestações atendidas e analisadas. Seguem os resultados obtidos, de acordo com as seguintes perguntas realizadas:

6.1 Como você considera o atendimento da Ouvidoria da Arsae-MG?

De acordo com o gráfico 18, das 77 contribuições recebidas para a primeira pergunta, 45 (58,44%) consideraram excelente, 21 (27,27%) bom, 2 (2,60%) regular, 2 (2,60%) ruim e 7 (9,09%) péssimo. A partir do resultado, é possível concluir que a maioria dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Arsae-MG foram satisfatórios.

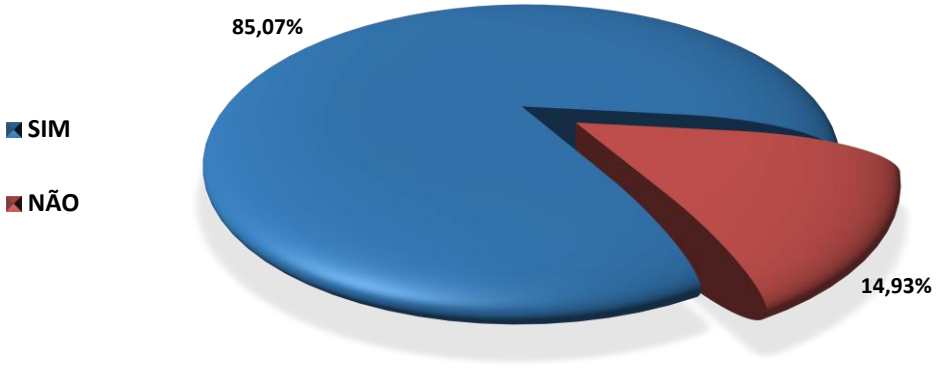
Gráfico 18 – Respostas para a pergunta
"Como você considera o atendimento realizado pela Ouvidoria da Arsae-MG?"



6.2 A sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG?

Para a segunda pergunta, recebemos 67 contribuições e é possível observar, através do gráfico 19, que 85,07% tiveram sua manifestação devidamente respondida e esclarecida.

Gráfico 19 – Respostas para a pergunta
"A sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG?"

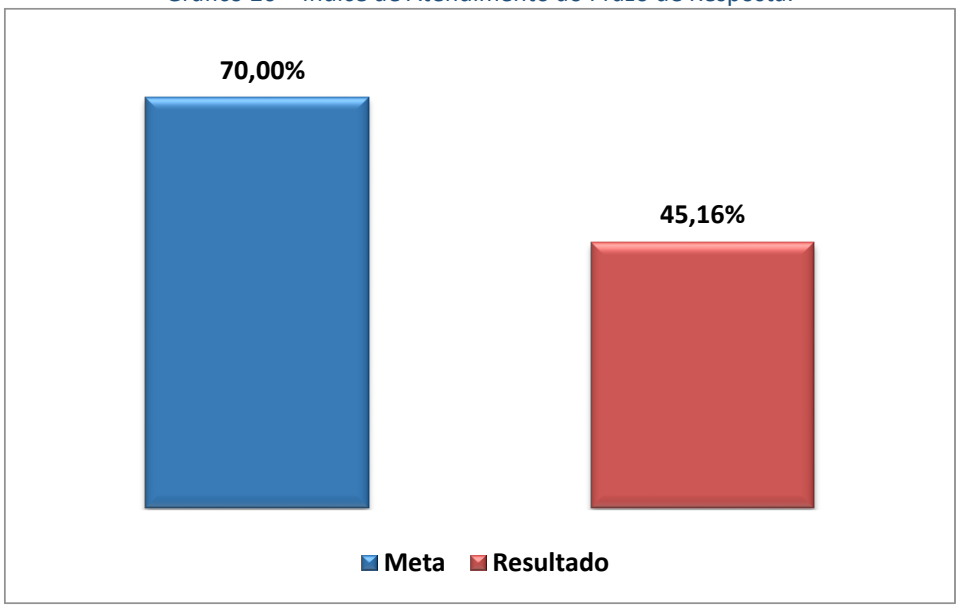


7 ANÁLISE DE INDICADORES

7.1 Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta

O Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta representa a quantidade de respostas encaminhadas ao usuário pela Ouvidoria da Arsae-MG, dentro do prazo de 10 dias. Em 2020, de acordo com o gráfico 20, a meta estipulada não foi alcançada. Isso ocorreu, principalmente, porque os prestadores de serviços resolveram o problema, mas demoraram mais tempo para encaminhar as respostas à Agência durante a pandemia da Covid-19 e, consequentemente, a Ouvidoria da Arsae-MG gastou mais dias para encerrar as manifestações. Mesmo diante de todas as dificuldades impostas, dos 1.096 atendimentos realizados, 495 foram encerrados em até 10 dias.

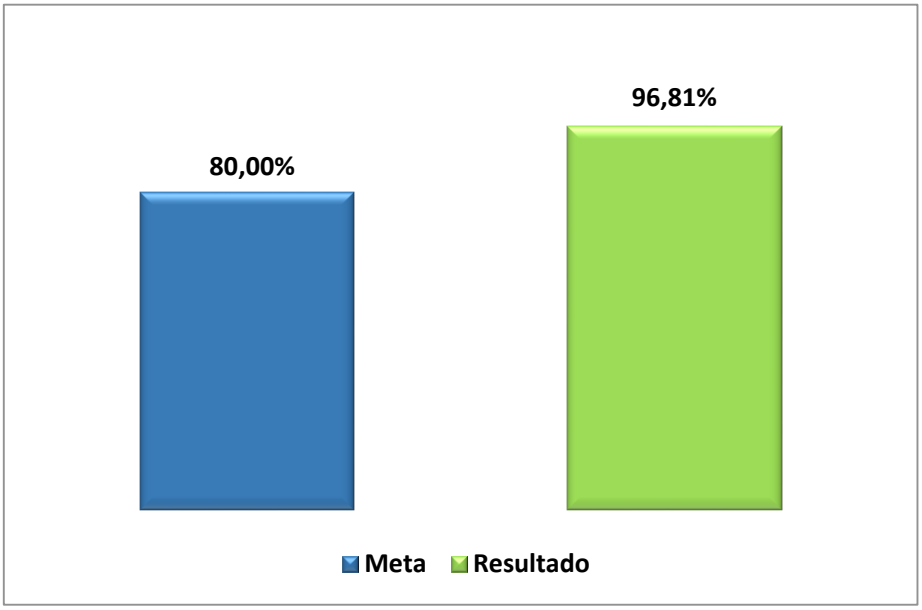
Gráfico 20 – Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta.



7.2 Índice de Resolubilidade

O Índice de Resolubilidade se refere ao percentual de manifestações resolvidas, dentro do mesmo período, com a intervenção da Ouvidoria da Arsae-MG. O gráfico 21 demonstra que a meta foi alcançada, pois 1.061 atendimentos foram encerrados no ano de 2020, representando 96,81% do total.

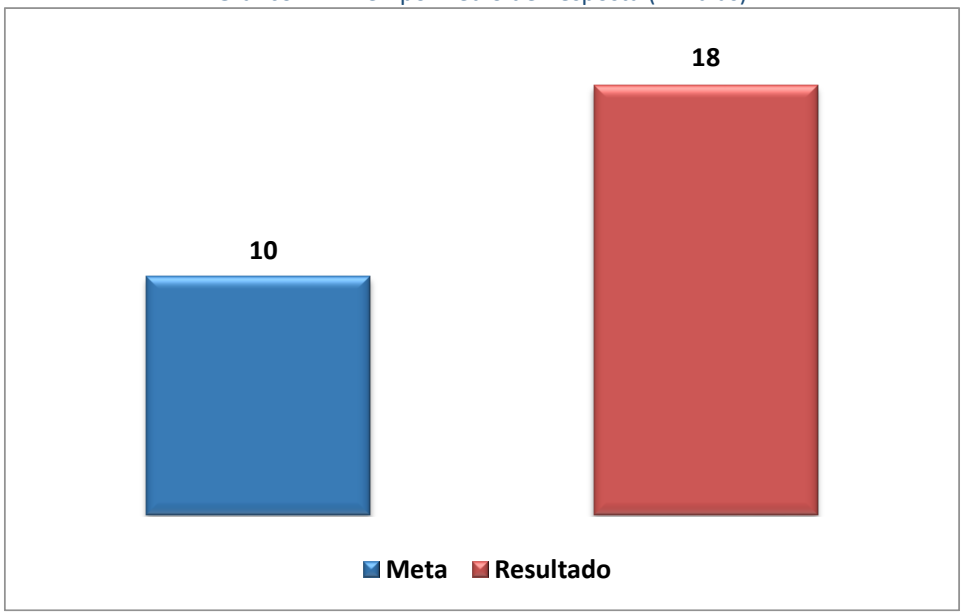
Gráfico 21 – Índice de Resolubilidade.



7.3 Tempo Médio de Resposta

O Tempo Médio de Resposta representa o tempo médio que a Ouvidoria da Arsae-MG gasta para encaminhar as respostas ao usuário, a partir do recebimento da manifestação. Através do gráfico 22, é possível verificar que a meta estipulada não foi alcançada, pois em 2020, os atendimentos foram encerrados após 18 dias em média. Isso ocorreu, principalmente, porque os prestadores de serviços resolveram o problema, mas demoraram mais tempo para encaminhar as respostas à Agência durante a pandemia da Covid-19 e, consequentemente, a Ouvidoria da Arsae-MG gastou mais dias para encerrar as manifestações.

Gráfico 22 – Tempo Médio de Resposta (Em dias)



8 DESTAQUES

8.1 Relatório de mediações

Concluído e validado pela equipe e disponibilizado para Diretoria, o documento vem no sentido de aperfeiçoar os processos e melhorar os resultados. Foram sugeridos critérios para acolhimento de mediações, tarifa social para entidades filantrópicas, mediações virtuais e participação da Procuradoria e da gerência competente. Em relação à sugestão das mediações virtuais, foi acatada e viabilizada com a atualização do Regimento Interno da Arsae-MG.

8.2 Plano de ações

Em 2020, a Ouvidoria da Arsae-MG apresentou e implementou um plano de ações à Controladoria Geral do Estado - CGE, sanando a maioria dos riscos apontados no Relatório de Gerenciamento de Riscos, elaborado em 2019, e mitigando os demais.

8.3 Atendimentos telefônicos

Houve redução da quantidade de atendentes, pois haviam duas estagiárias e uma teledigifonista nos atendimentos telefônicos, porém, como foi considerado inadequado o teleatendimento ser realizado pelas estagiárias, pelo Relatório de Gerenciamento de Riscos produzido pela CGE, a situação foi prontamente equacionada com o encerramento dos contratos de estágio. Em novembro, a Ouvidoria da Arsae-MG conseguiu admitir mais uma teledigifonista, o que possibilitou que o atendimento telefônico fosse realizado de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, exceto feriados.

8.4 Covid-19

Diante do cenário da pandemia, a Ouvidoria da Arsae-MG continuou desenvolvendo suas atividades em teletrabalho, com exceção da teledigifonista, que retornou ao trabalho presencial a partir do dia 10 de agosto de 2020, devido sua atividade ser classificada como essencial. Isto fez com que as gravações das chamadas e o monitoramento fossem realizados com maior eficiência.

8.5 Sistema MGOUV

Desde 2019, a Ouvidoria da Arsae-MG vem trabalhando em ações para mitigação de problemas evidenciados pela CGE através da avaliação e gerenciamento de riscos dos processos de atendimento às manifestações recebidas pela Agência. Em suma, vários dos apontamentos se davam pela ausência de sistema operacional. Norteados pelos valores da Arsae-MG (excelência técnica, ética, equilíbrio, inovação e transparência) e pela busca de uma maior padronização e racionalidade no atendimento que garantisse maior eficiência na relação com os interessados, a Ouvidoria da Arsae-MG inovou e disponibilizou uma solução tecnológica de vanguarda no tratamento de manifestações e gestão setorial. O sistema, denominado MGOUV, foi desenvolvido pela Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (Prodemge-MG). Ele possui uma interface amigável, fácil de usar, interativa e rápida, destinada à tramitação e ao acompanhamento de manifestações dos usuários, além de permitir a integração entre os diversos canais de atendimento da Agência. Outra alteração realizada, por causa do MGOUV, foi a forma de intercâmbio documental, atualmente pactuada entre as

Ouvidorias da Arsae-MG e dos prestadores regulados. O MGOUV é uma grande conquista para os cidadãos mineiros e foi implementado, na Ouvidoria da Arsae-MG, a partir do mês de setembro de 2020.

8.6 Proposta para análise do Inovarsae

O Ouvidor Marcellus apresentou, ao grupo de trabalho Inovarsae, uma proposta pioneira para um termo de colaboração entre vários órgãos. Atualmente está em análise e deve contribuir com os serviços prestados pela Arsae-MG.

8.7 Agenda Regulatória

Em 2020, o tema 9 da Agenda Regulatória da Arsae-MG, que estabelece as regras de atendimento da Ouvidoria dos prestadores de serviços teve todo o trâmite executado dentro do previsto e atualmente está em fase final. Para o ano de 2021, a Ouvidoria da Arsae-MG apresentou novo tema para a Agenda Regulatória, onde será estudado e tratado um indicador qualitativo sobre o atendimento.

8.8 Contrato de telefonia móvel

A Ouvidoria da Arsae-MG firmou contrato para possibilitar que os usuários entrem em contato com o teleatendimento gratuito 0800 031 92 93, através de telefonia móvel, alcançando um número maior de cidadãos.

8.9 Grupos de trabalho

Em 2020, a Ouvidoria da Arsae-MG, participou e contribuiu para os seguintes grupos de trabalho: Compliance; Comissão de Acesso à Informação; Comissão de Ética; Comissão Permanente de Avaliação de Documentos de Arquivo; Comunicação Institucional; Desenvolvimento e Valorização dos Servidores; Novo Site; e Regimento Interno.

8.10 Cursos

- Participação no curso “Modelo de Implementação das Boas Práticas Regulatórias”, promovido pela Associação Brasileira de Agências de Regulação, no período de 1º de abril a 2 de abril;
- Participação no curso “Gestão em Ouvidoria”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública, no período de 8 de abril a 8 de maio;
- Participação no curso “Plano de Contingência”, promovido pela Associação Brasileira de Agências de Regulação, no dia 23 de abril;
- Participação no curso “Controle Social”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública, no período de 27 de abril a 27 de maio;
- Participação no curso “Gestão Estratégica”, promovido pela Associação Brasileira de Agências de Regulação, no dia 14 de maio;
- Participação no webinar sobre a “Fiscalização Remota e os novos desafios da Regulação”, promovido pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais, no dia 5 de junho;
- Participação no seminário “Ouvidoria em Tempos de Pandemia”, promovido pela Controladoria Geral da União, no dia 16 de junho;

- Participação no curso “Prevenção e enfretamento à prática de Assédio Moral no trabalho - módulo servidor”, promovido pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, no dia 19 de junho;
- Participação no curso “Ética e Serviço Público”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública, no período de 22 de junho a 22 de julho;
- Participação no curso “Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias”, promovido pela Controladoria Geral da União, no período de 6 de julho a 15 de julho;
- Participação no curso “Introdução à Gestão de Processos”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública, no período de 18 de julho a 17 de agosto;
- Participação no curso “Acesso à Informação”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública, no período de 29 de agosto a 28 de setembro;
- Participação no curso “Noções básicas do Trabalho Remoto”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública, no período de 14 de setembro a 14 de outubro;
- Participação no curso “Tratamento de Denúncias em Ouvidoria”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública, no período de 27 de setembro a 27 de outubro;
- Participação no curso “Reaprendizagem Criativa”, promovido pela Keep Learning School, no período de 28 de setembro a 13 de dezembro;
- Participação no treinamento “Mesários – Eleições 2020”, promovido pela Justiça Eleitoral, no dia 28 de outubro;
- Participação no curso “Defesa do Usuário e Simplificação”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública, no período de 1º de novembro a 1º de dezembro;
- Participação no curso “Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública, no período de 9 de novembro a 9 de dezembro;
- Participação, como palestrante do tema “Normatização sobre Ouvidorias – Nova Resolução Normativa”, no webinar sobre a “Ouvidoria e Defesa dos Usuários”, promovido pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais, no dia 26 de novembro;
- Participação no webinar sobre “Ouvidoria e Defesa dos Usuários”, promovido pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais, no dia 26 de novembro;
- Certificação em ouvidoria, ofertada pela Escola Nacional de Administração Pública em parceria com a Ouvidoria Geral da União, em 9 de dezembro;
- Participação no curso “Criando Crianças Criativas”, promovido pela Keep Learning School, no período de 13 de dezembro a 20 de dezembro;
- Participação no curso “Técnicas de Criatividade”, promovido pela Keep Learning School, no período de 13 de dezembro a 22 de dezembro;

- Participação no curso “Desconstruindo Apresentações”, promovido pela Keep Learning School, no período de 14 de dezembro a 27 de dezembro;
- Participação no webinar sobre o “Programa de Compliance da Arsae-MG”, promovido pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais, no dia 17 de dezembro.