ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
1º TRIMESTRE DE 2021

Ouvidoria

Junho 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 3
2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 2.250 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS 4
2.1 Especificações referentes aos pré-atendimentos telefônicos 4
2.2 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos telefônicos 5
2.3 Municípios referentes aos pré-atendimentos telefônicos 6
3 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 420 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS 7
3.1 Naturezas das manifestações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 7
3.2 Canais de atendimento referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 7
3.3 Especificações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 8
3.4 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 9
3.5 Municípios referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 10
4 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 374 ATENDIMENTOS 11
4.1 Naturezas das manifestações referentes aos atendimentos 11
4.2 Canais de atendimento referentes aos atendimentos 12
4.3 Especificações referentes aos atendimentos 13
4.4 Prestadores de serviços referentes aos atendimentos 13
4.5 Municípios referentes aos atendimentos 14
4.6 Proporcionalidades referentes aos atendimentos 15
5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO 16
5.1 Como você considera o atendimento da Ouvidoria da Arsae-MG? 16
5.2 Sabendo que a solução também envolve outro contato com o prestador de serviços, responda: a sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG? 17
6 ANÁLISE DE INDICADORES 18
6.1 Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta 18
6.2 Índice de Satisfação com os Canais de Atendimento 18
7 DESTAQUES 19
7.1 Disponibilização de Mailing 19
7.2 Audiência Pública da Resolução de Ouvidorias 19
7.3 Disponibilização de atendimentos via MGApp 19
7.4 Cursos 19

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório, referente ao primeiro trimestre de 2021, apresenta os dados quantitativos das manifestações e as análises qualitativas da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG).

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.

A figura 1 apresenta o quantitativo de manifestações recebidas, pela Ouvidoria da Arsae-MG, durante o primeiro trimestre de 2021.

Figura 1 – Quantitativo de manifestações referente ao primeiro trimestre de 2021.

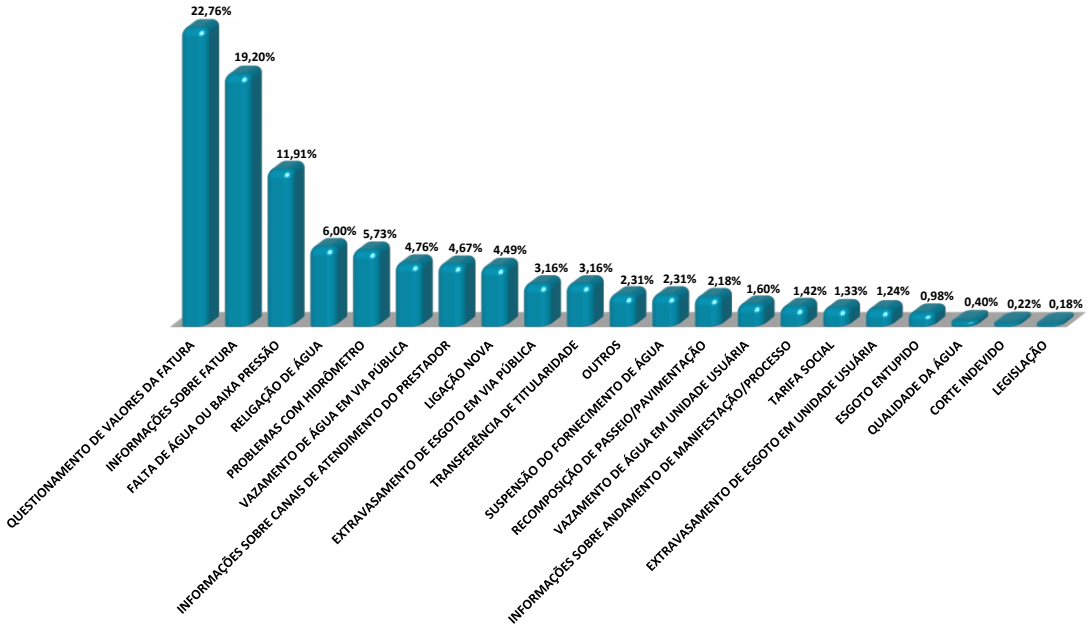


2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 2.250 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

2.1 Especificações referentes aos pré-atendimentos telefônicos

De acordo com o gráfico 1, o questionamento de valores da fatura foi o maior motivo para que o usuário entrasse em contato com o teleatendimento da Ouvidoria da Arsae-MG, seguido por informações sobre fatura e falta de água ou baixa pressão.

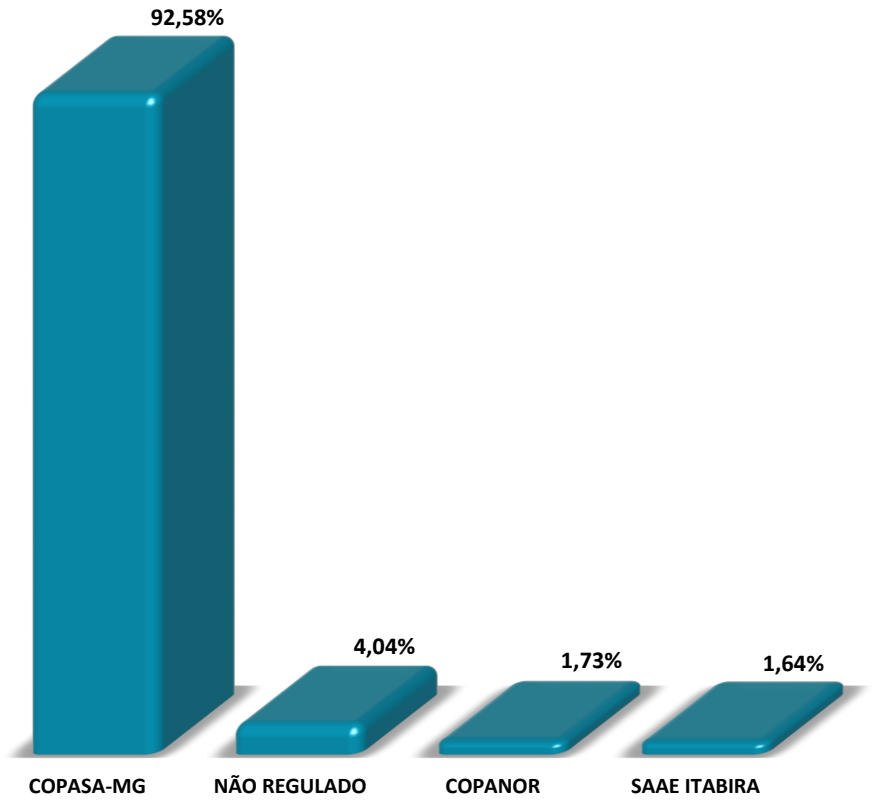
Gráfico 1 – Especificações (pré-atendimentos telefônicos).



2.2 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos telefônicos

O gráfico 2 apresenta o percentual das manifestações recebidas por prestadores de serviços no pré-atendimento telefônico. É interessante observar que 2.083 manifestações (92,58%) foram de usuários da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa-MG). Esse fato se justifica por ser a Copasa-MG o prestador de serviços com maior número de contratos em Minas Gerais.

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

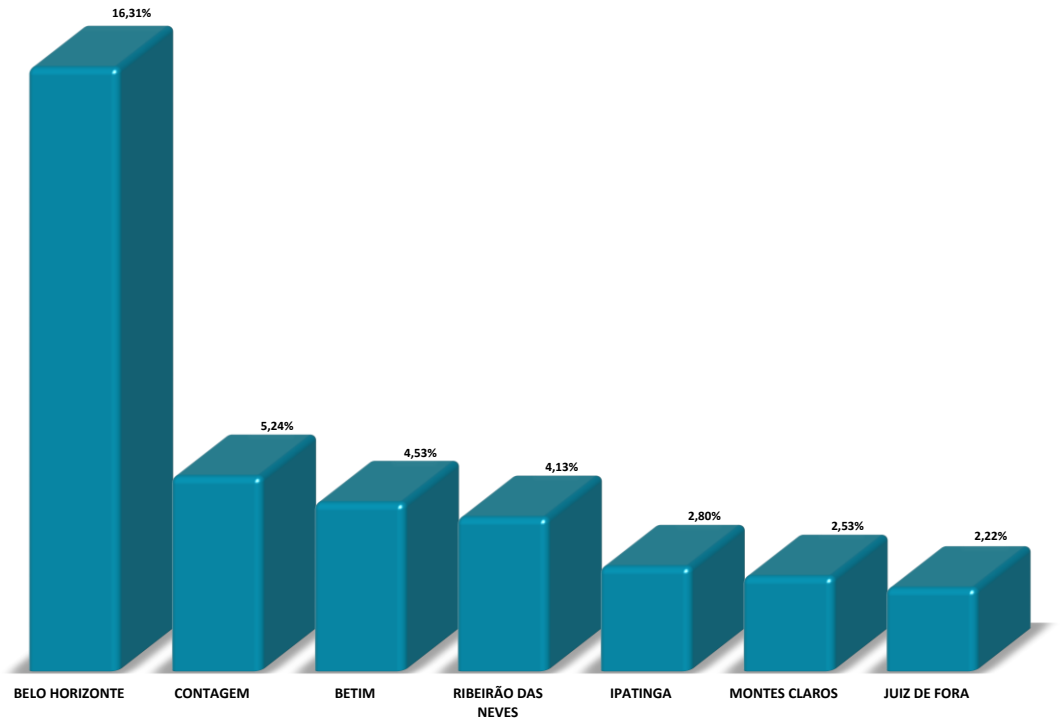


2.3 Municípios referentes aos pré-atendimentos telefônicos

De acordo com o gráfico 3, Belo Horizonte, com 16,31%, Contagem, com 5,24%, e Betim com 4,53%, foram os 3 municípios que mais entraram em contato com o teleatendimento 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 3.

Gráfico 3 – Municípios (pré-atendimentos telefônicos).

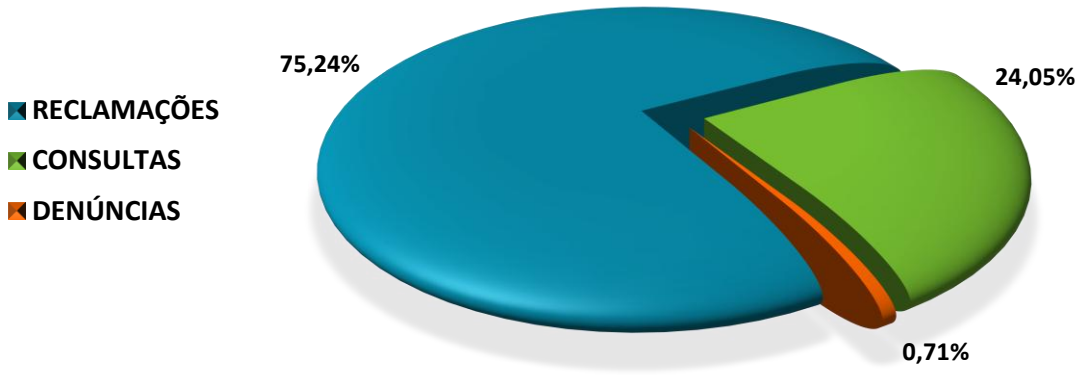


3 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 420 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS

3.1 Naturezas das manifestações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

No primeiro trimestre de 2021, pode-se observar, através do gráfico 4, que a maioria dos pré-atendimentos eletrônicos foram referentes às reclamações, com 75,24%.

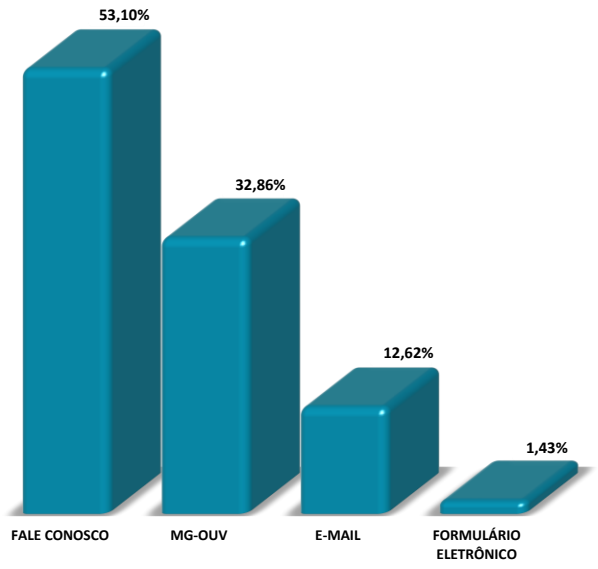
Gráfico 4 – Naturezas das manifestações (pré-atendimentos eletrônicos).



3.2 Canais de atendimento referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 5, as formas mais utilizadas, no primeiro trimestre de 2021, foram o Fale Conosco, com 53,10%, o MG-OUV, com 32,86% das manifestações, o e-mail, com 12,62%, e o formulário eletrônico, com 1,43%.

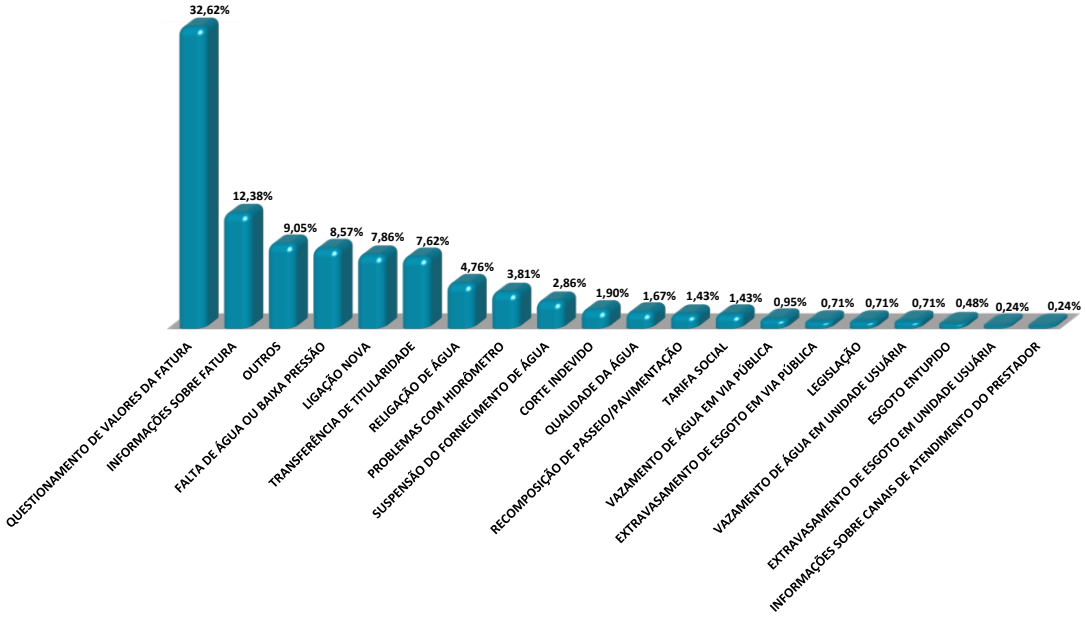
Gráfico 5 – Canais de atendimento (pré-atendimentos eletrônicos).



3.3 Especificações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 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 no pré-atendimento telefônico.

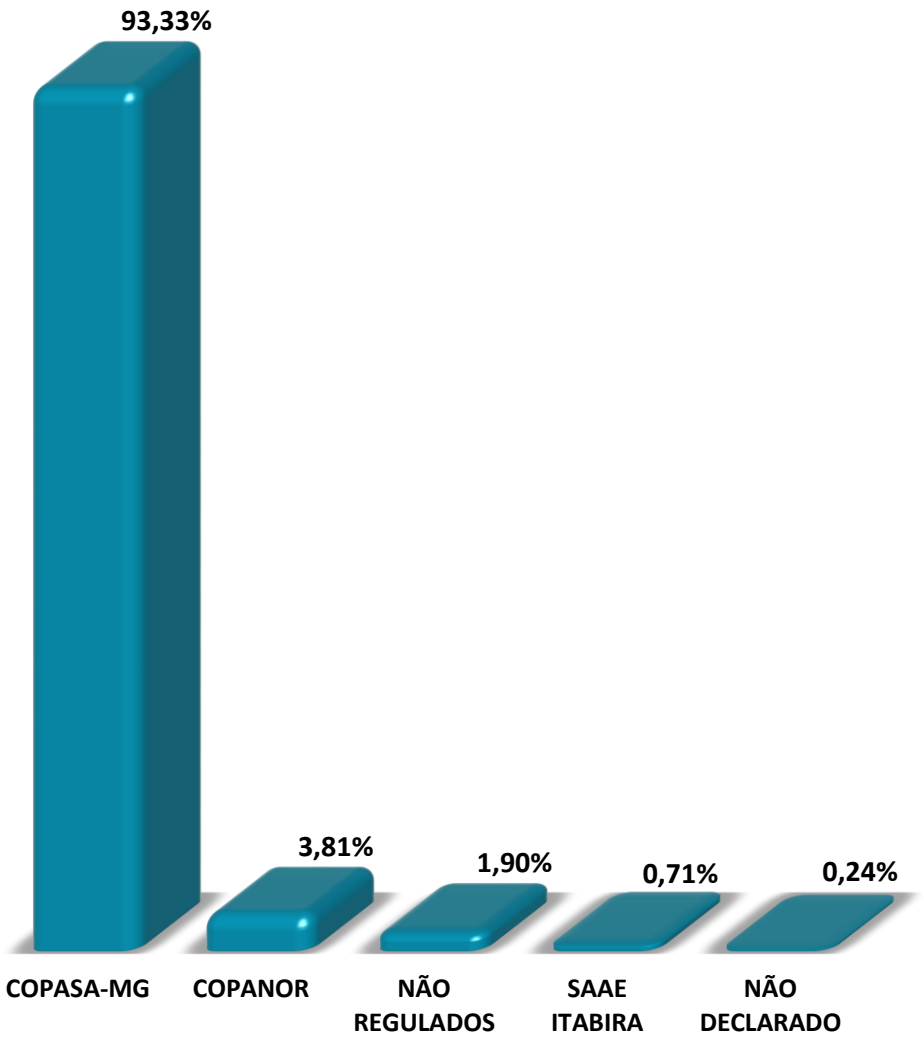
Gráfico 6 – Especificações (pré-atendimentos eletrônicos).



3.4 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

O gráfico 7 demonstra que 93,33% das manifestações no pré-atendimento eletrônico foram provenientes de usuários da Copasa-MG, totalizando 392 do total de 420 acolhidas.

Gráfico 7 – Prestadores de serviços (pré-atendimentos eletrônicos).

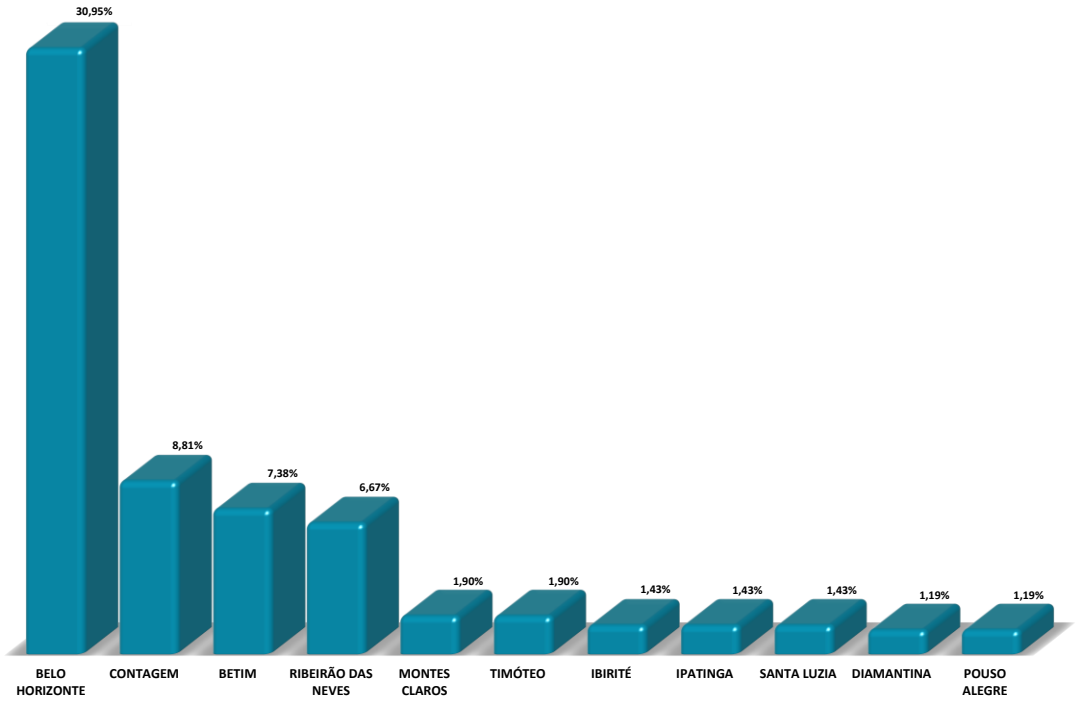


3.5 Municípios referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

Conforme exposto no gráfico 8, Belo Horizonte, com 30,95%, Contagem com 8,81%, e Betim, com 7,38%, 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 1% do total foram excluídos do gráfico 8.

Gráfico 8 – Municípios (pré-atendimentos eletrônicos).

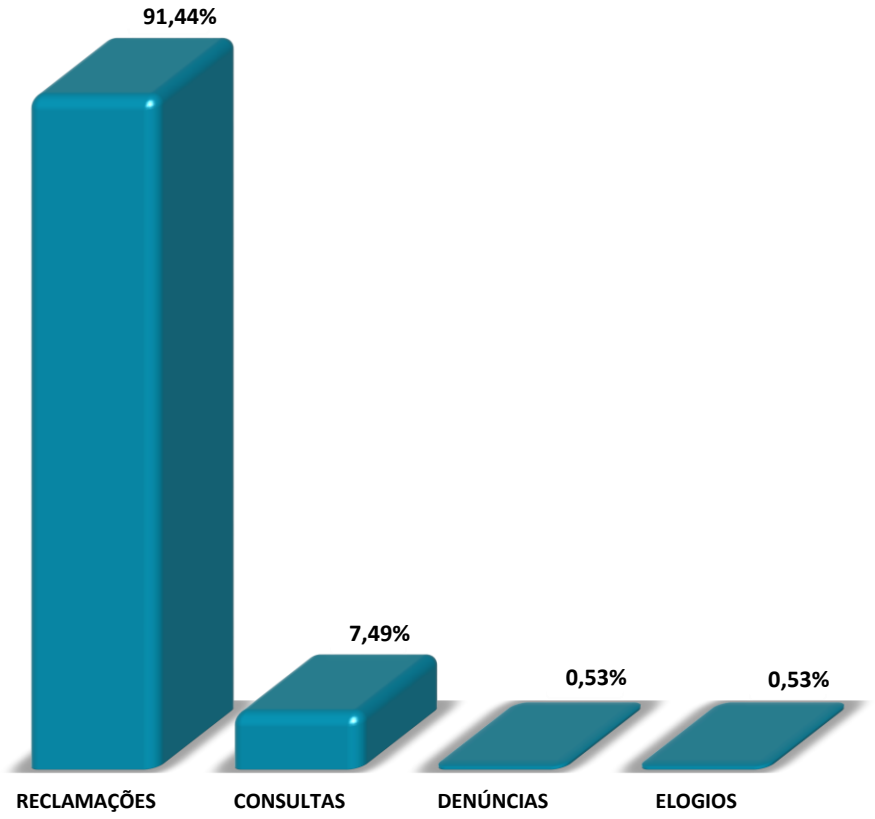


4 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 374 ATENDIMENTOS

4.1 Naturezas das manifestações referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 9, dos atendimentos realizados, 91,44% foram referentes às reclamações, seguidos pelas consultas, com 7,49%, denúncias e elogios, com 0,53% cada um deles.

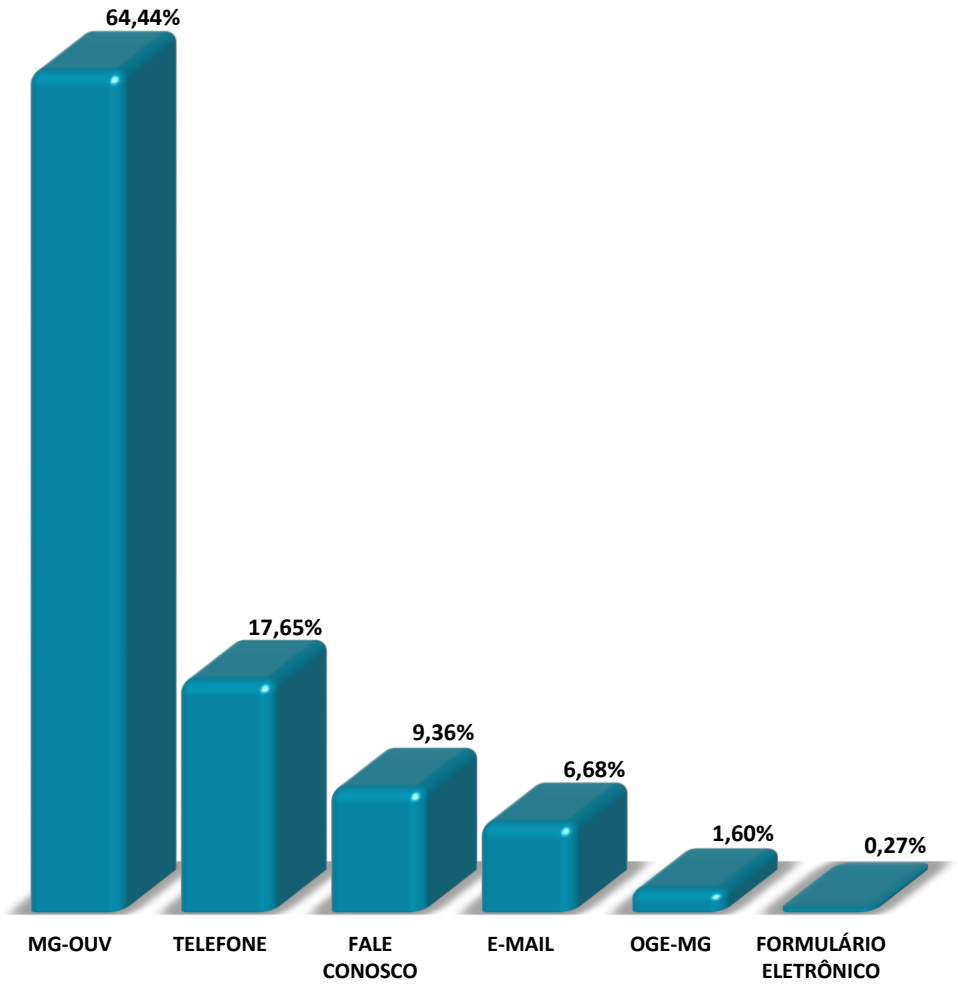
Gráfico 9 – Naturezas das manifestações (atendimentos).



4.2 Canais de atendimento referentes aos atendimentos

Conforme exposto no gráfico 10, a Ouvidoria da Arsae-MG, durante o primeiro trimestre de 2021, recebeu manifestações provenientes de vários canais de atendimento.

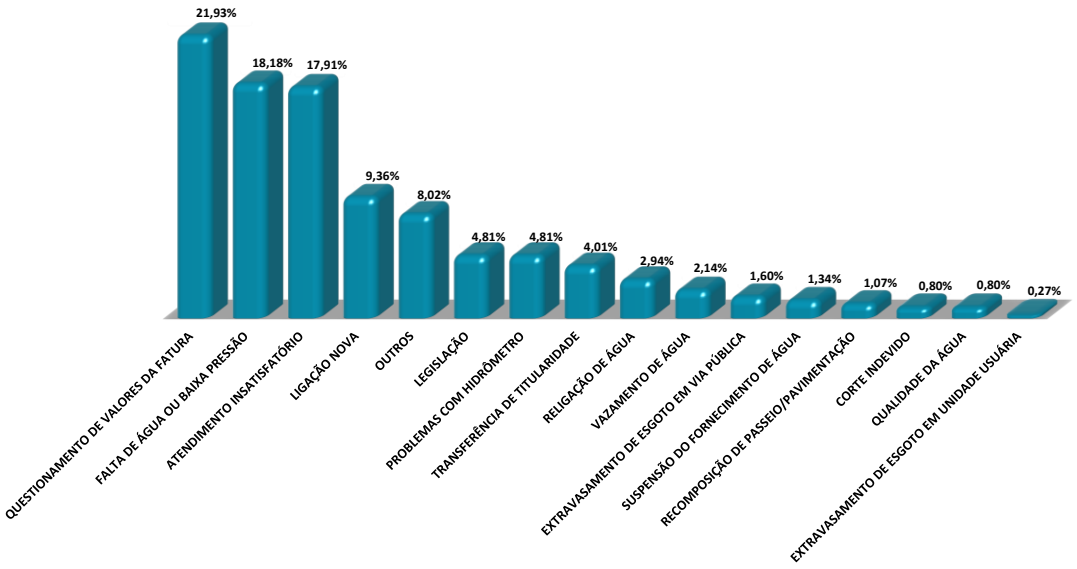
Gráfico 10 – Canais de atendimento (atendimentos).



4.3 Especificações referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 11, o questionamento de valores da fatura foi responsável pelo maior percentual de manifestações. Importante ressaltar que atendimento insatisfatório se refere aos usuários que tentaram entrar em contato com os prestadores de serviços e não conseguiram atendimento para resolver o problema.

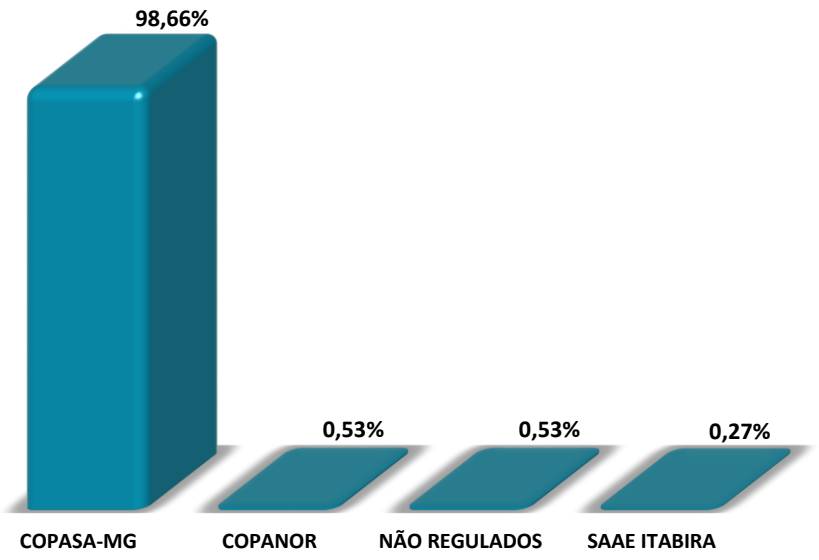
Gráfico 11 – Especificações (atendimentos).



4.4 Prestadores de serviços referentes aos atendimentos

O gráfico 12 demonstra que quase a totalidade dos atendimentos (98,66%), possuem a Copasa-MG como prestador de serviços.

Gráfico 12 – Prestadores de serviços (atendimentos).

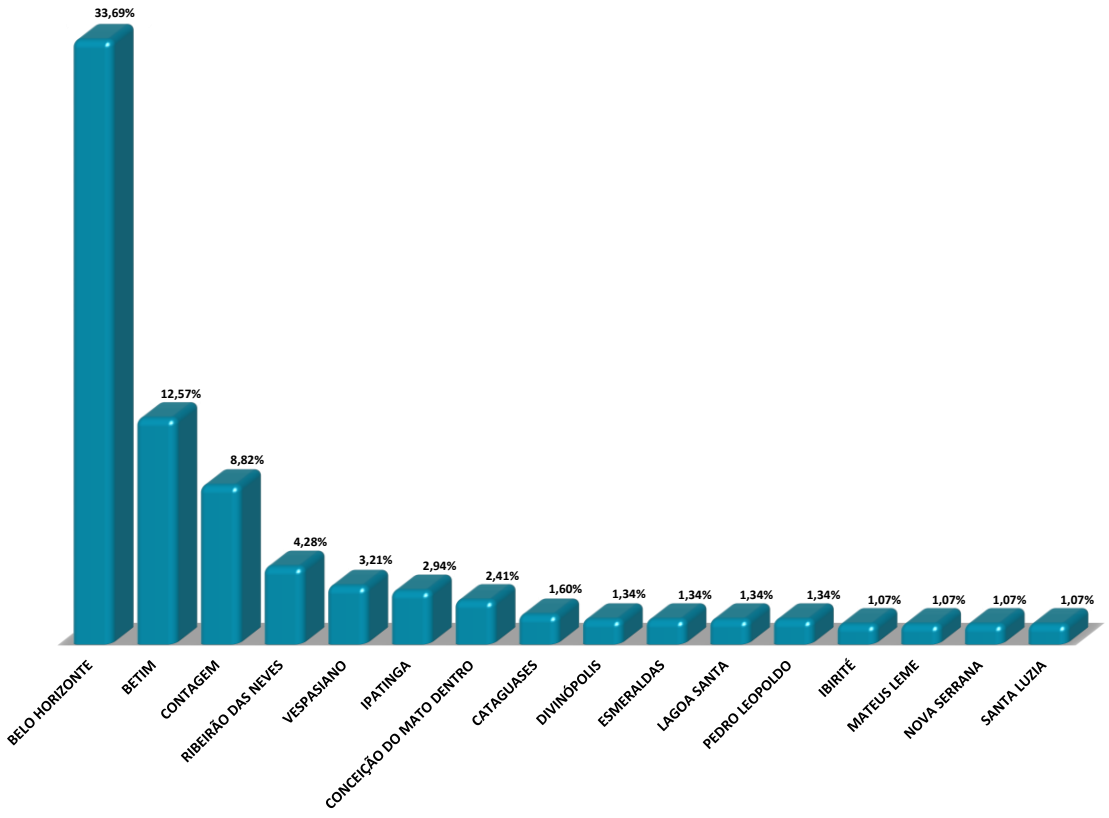


4.5 Municípios referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 13, Belo Horizonte, Betim e Contagem foram os 3 municípios com maior número de atendimentos.

É importante ressaltar que, para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico 13.

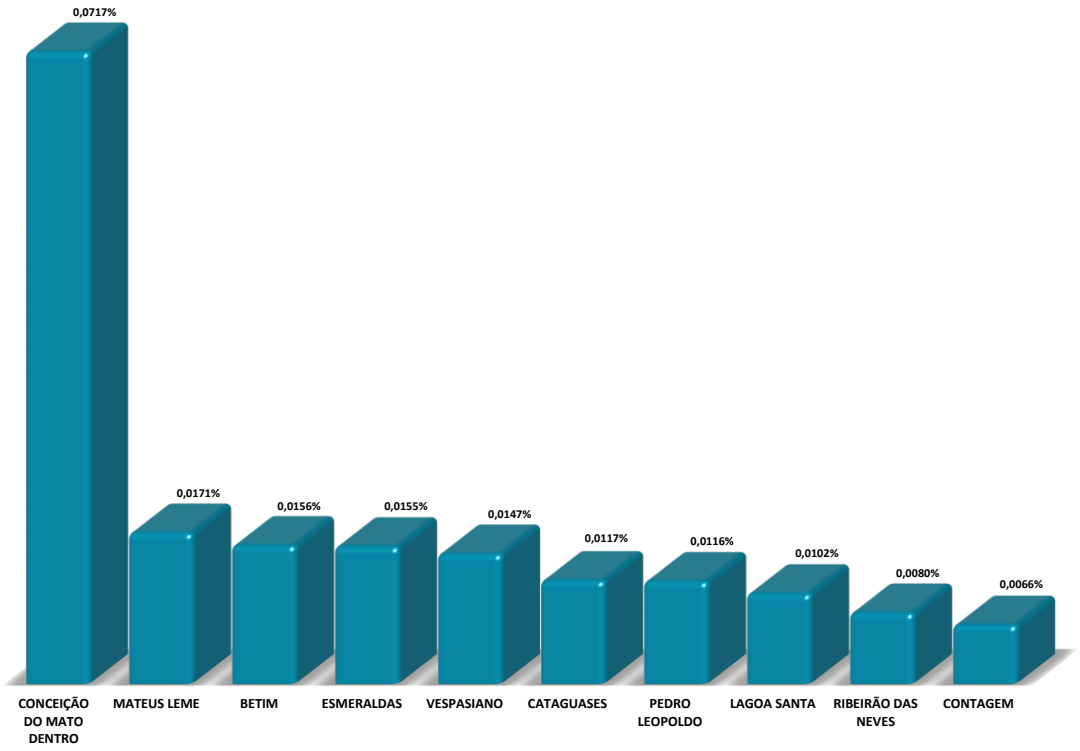
Gráfico 13 – Municípios (atendimentos).



4.6 Proporcionalidades referentes aos atendimentos

O gráfico 14 representa o total de atendimentos da Ouvidoria da Arsae-MG, proporcional ao número de economias existentes em cada município.

Gráfico 14 – Proporcionalidades (atendimentos).



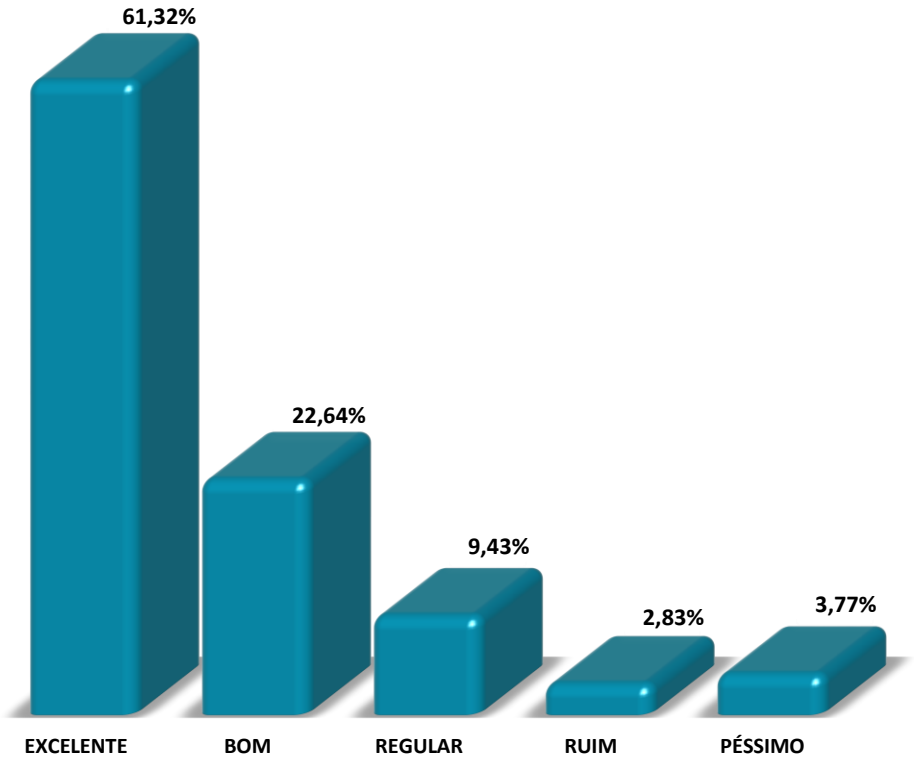
5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Ouvidoria da Arsae-MG, com o intuito de aperfeiçoar o atendimento prestado ao usuário, disponibiliza três formas de participação na pesquisa de satisfação, sendo uma realizada ao final dos pré-atendimentos telefônicos, uma disponibilizada a todos os usuários que receberam um pré-atendimento eletrônico e outra enviada a todos que tiveram suas manifestações atendidas e analisadas. Seguem os resultados obtidos no primeiro trimestre de 2021, de acordo com as seguintes perguntas realizadas:

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

De acordo com o gráfico 15, das 106 contribuições recebidas para a primeira pergunta, 65 (61,32%) consideraram excelente, 24 (22,64%) bom, 10 (9,43%) regular, 3 (2,83%) ruim e 4 (3,77%) péssimo. A partir do resultado, é possível concluir que a maioria dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Arsae-MG foram satisfatórios.

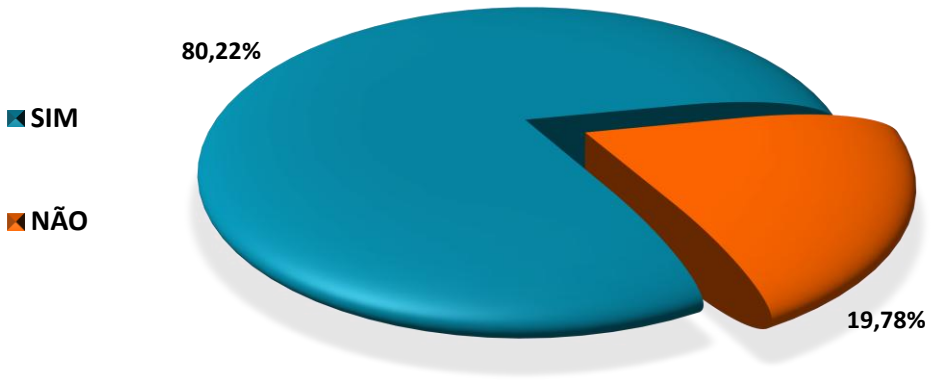
Gráfico 15 – Respostas para a pergunta
"Como você considera o atendimento realizado pela Ouvidoria da Arsae-MG?"



5.2 Sabendo que a solução também envolve outro contato com o prestador de serviços, responda: a sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG?

Para a segunda pergunta, recebemos 91 contribuições e é possível observar, através do gráfico 16, que 80,22% tiveram a sua manifestação devidamente respondida e esclarecida durante o primeiro trimestre de 2021.

Gráfico 16 – Respostas para a pergunta
"Sabendo que a solução também envolve outro contato com o prestador de serviços, responda: a sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG?"

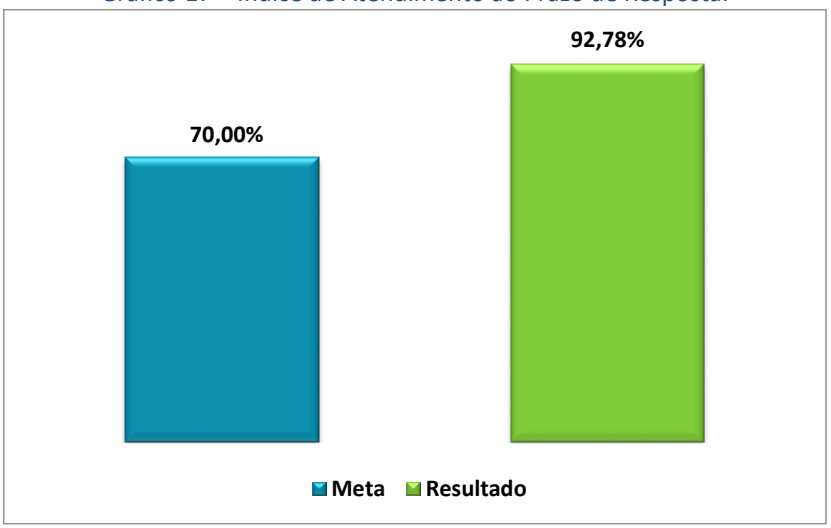


6 ANÁLISE DE INDICADORES

6.1 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, em até 30 dias. De acordo com o gráfico 17, a meta estipulada foi atingida e superada, pois do total de 374 atendimentos, 347 (92,78%) foram encerrados dentro do prazo.

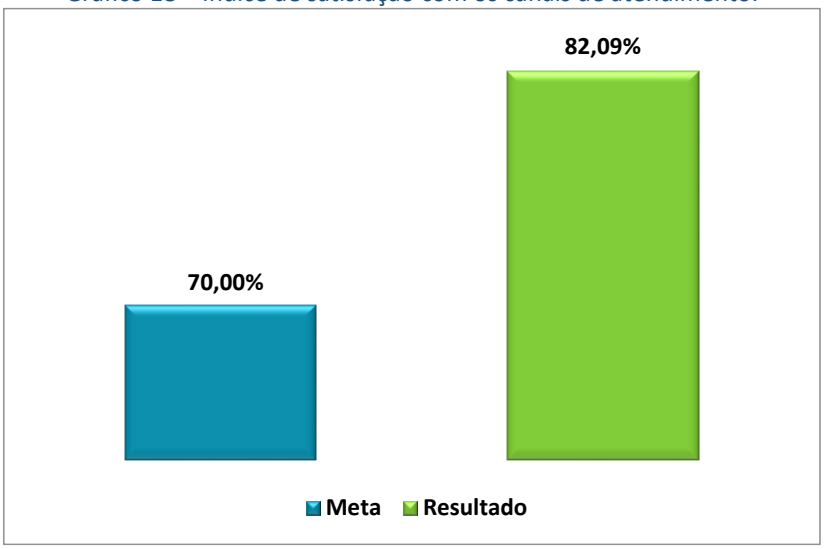
Gráfico 17 – Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta.



6.2 Índice de Satisfação com os Canais de Atendimento

O Índice de Satisfação com os Canais de Atendimento se refere ao percentual de respostas positivas obtidas através da pesquisa de satisfação que é realizada com o usuário a partir das manifestações geradas na Ouvidoria da Arsae-MG. O gráfico 18 demonstra que a meta foi alcançada, pois 82,09% foi o resultado atingido no primeiro trimestre de 2021.

Gráfico 18 – Índice de satisfação com os canais de atendimento.



7 DESTAQUES

7.1 Disponibilização de Mailing

Após solicitação da Ouvidoria da Arsae-MG, a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – Prodemge, no dia 18 de fevereiro de 2021, disponibilizou os dados de contato dos usuários que aceitaram receber informações da Agência para ações de comunicação através de mailing.

7.2 Audiência Pública da Resolução de Ouvidorias

No dia 23 de fevereiro de 2021, a Ouvidoria da Arsae-MG realizou a audiência pública que debateu as regras do atendimento das Ouvidorias dos prestadores de serviços públicos sujeitos à regulação e à fiscalização da Agência. A proposta foi criar condições adequadas no atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários em relação à prestação dos serviços regulados, bem como seu aprimoramento.

7.3 Disponibilização de atendimentos via MGApp

A Ouvidoria da Arsae-MG, no dia 16 de março de 2021, ganhou mais visibilidade com o início de atendimentos via MGApp, disponibilizando à população mais um canal de comunicação com a Agência.

7.4 Cursos

Os membros da equipe da Ouvidoria da Arsae-MG participaram de 4 eventos, visando a atualização e o aprimoramento nos processos.

Conheça a Arsae-MG

@arsaemg @arsaemg Arsae Minas Gerais arsae.mg.gov.br