ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2º TRIMESTRE DE 2021

Ouvidoria

Agosto 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 de Oliveira Nogueira
Teledigifonistas

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO 3
2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1.893 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 245 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 316 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 Prestador 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 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 Ampliação do horário de atendimento telefônico 19
7.2 Publicação da Resolução Arsae-MG nº 151, de 3 de maio de 2021 19
7.3 Atualização do Procedimento Operacional Padrão (POP) 19
7.4 Participação em Grupos de Trabalho 19
7.5 Participação em Cursos 19

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório, referente ao segundo 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 segundo trimestre de 2021.

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

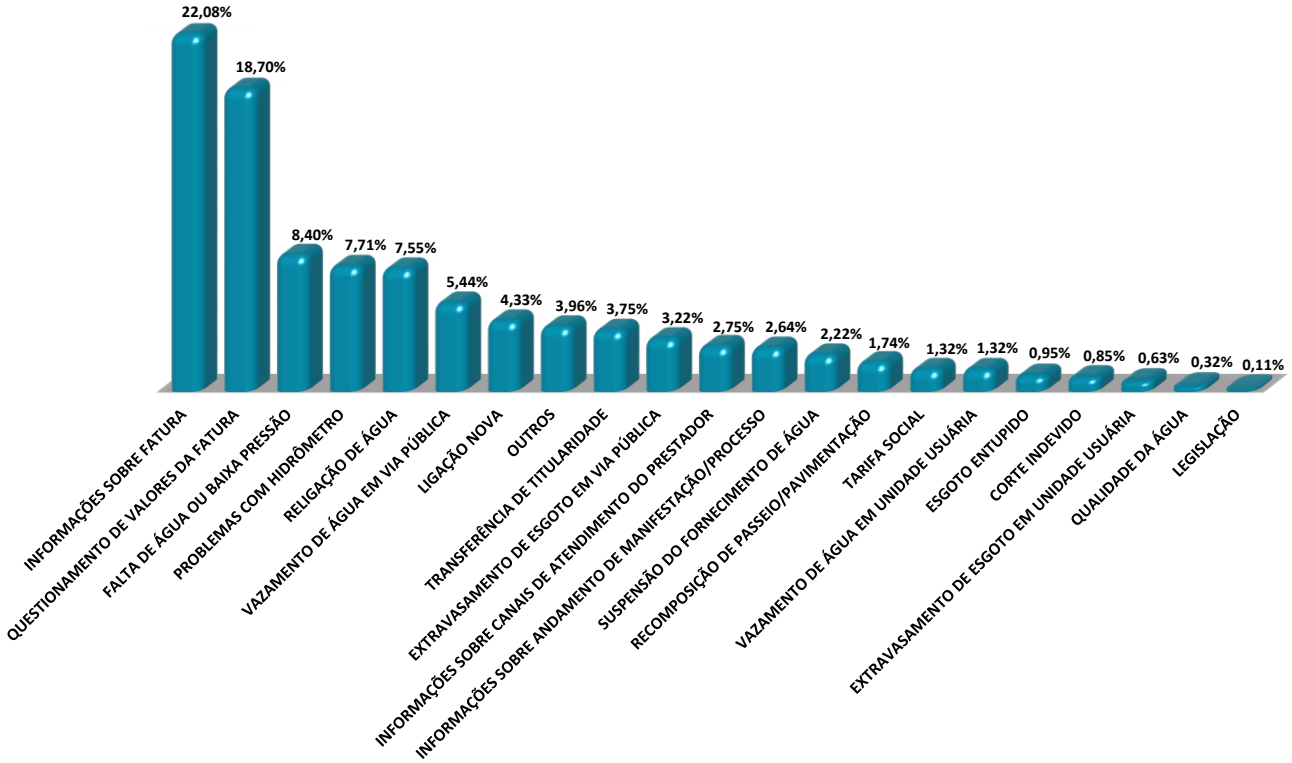


2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1.893 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

2.1 Especificações referentes aos pré-atendimentos telefônicos

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

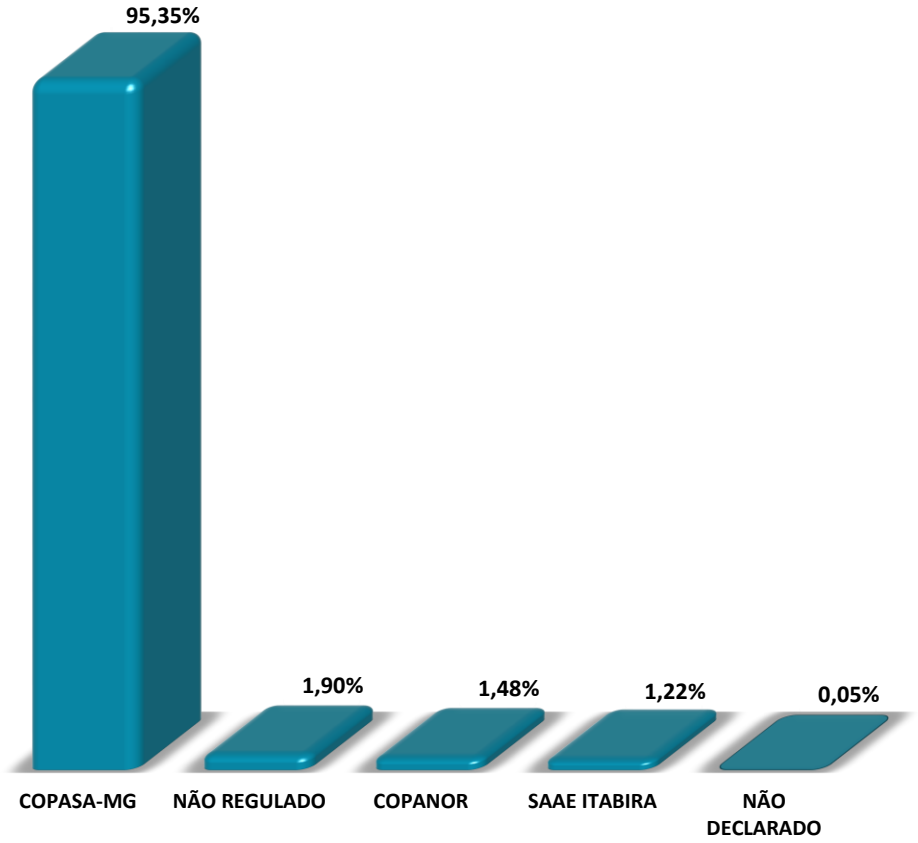
Gráfico 1 – Especificações (pré-atendimentos telefônicos).



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 95,35% 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).

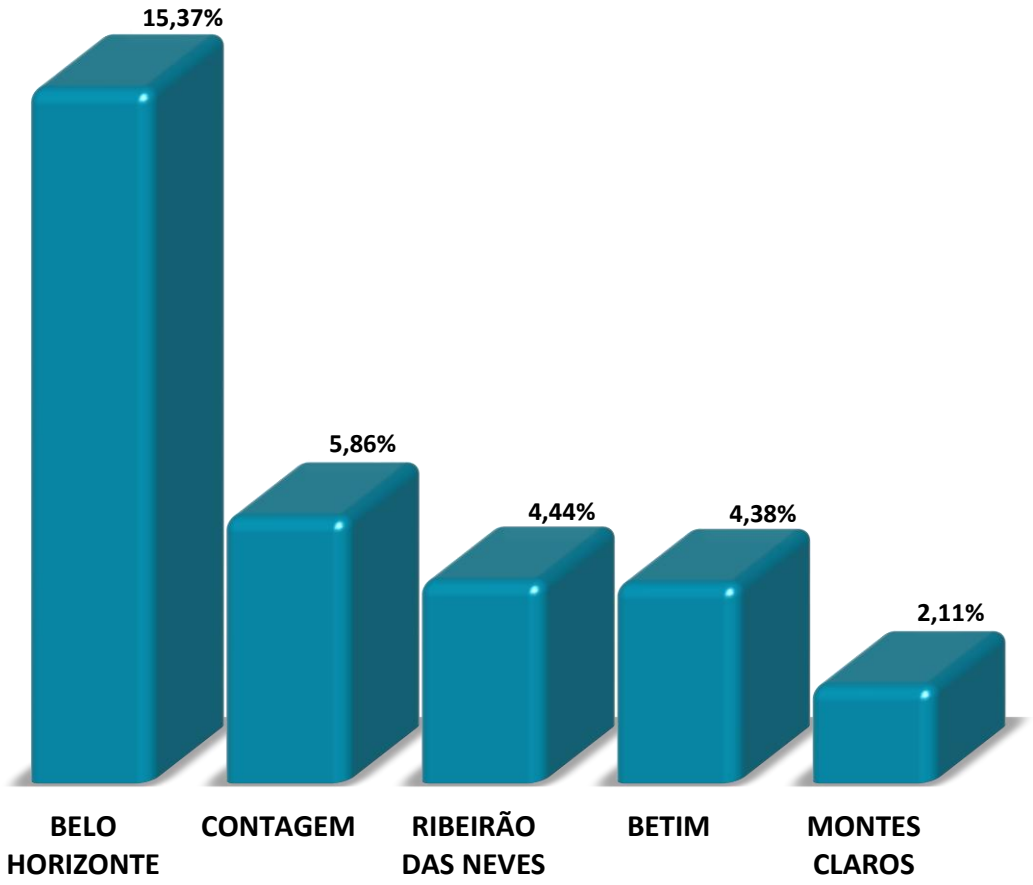


2.3 Municípios referentes aos pré-atendimentos telefônicos

De acordo com o gráfico 3, Belo Horizonte, com 15,37%, Contagem, com 5,86%, e Ribeirão das Neves com 4,44%, 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).

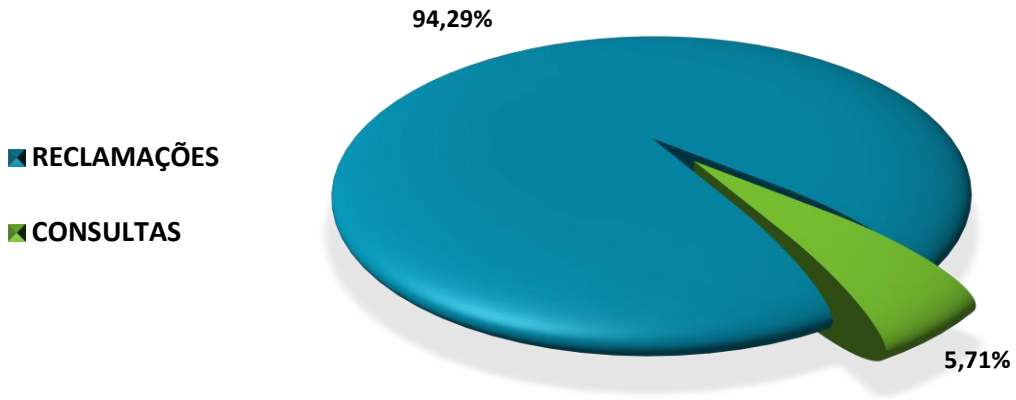


3 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 245 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS

3.1 Naturezas das manifestações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

Conforme exposto no gráfico 4, em relação à natureza das manifestações dos pré-atendimentos eletrônicos, 94,29% foram de reclamações dos usuários e 5,71% foram referentes às consultas.

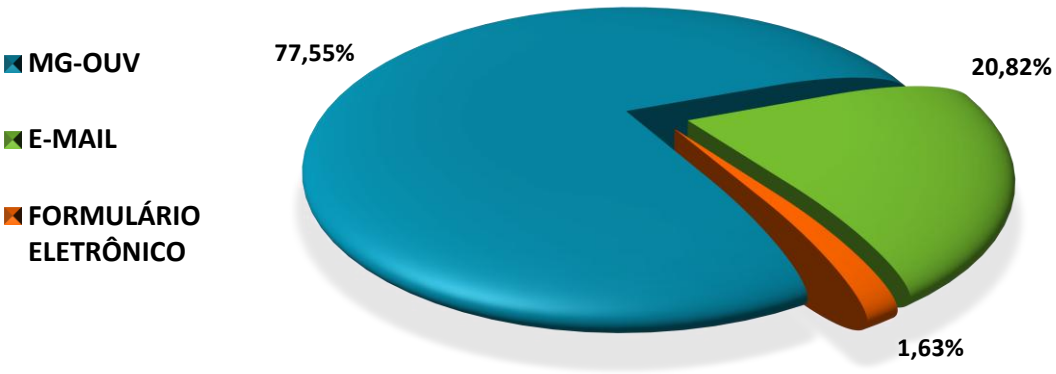
Gráfico 4 – Naturezas das manifestações (pré-atendimentos eletrônicos).



3.2 Canais de atendimento referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 5, as formas mais utilizadas, no segundo trimestre de 2021, foram o MG-OUV, com 77,55%, o e-mail, com 20,82% das manifestações, e o formulário eletrônico, com 1,63%.

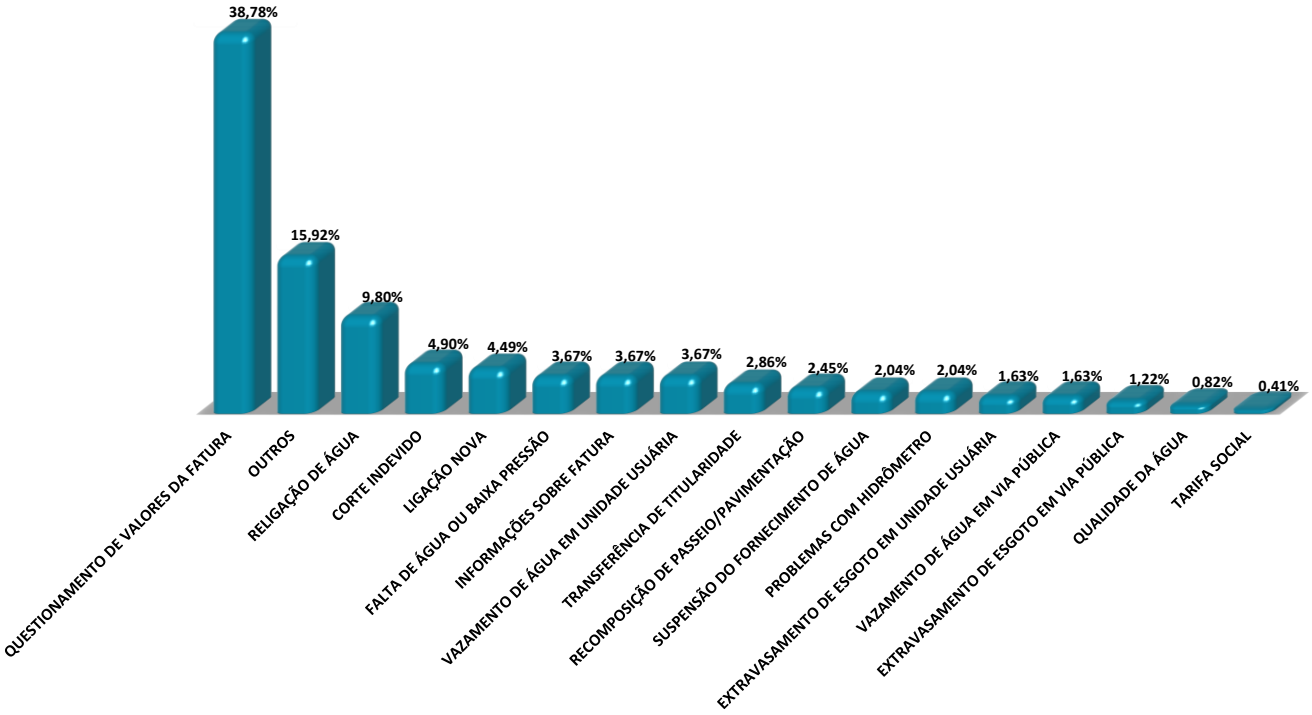
Gráfico 5 – Canais de atendimento (pré-atendimentos eletrônicos).



3.3 Especificações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 6, questionamento de valores da fatura foi, através dos canais eletrônicos, o maior motivo para que os usuários registrassem uma manifestação.

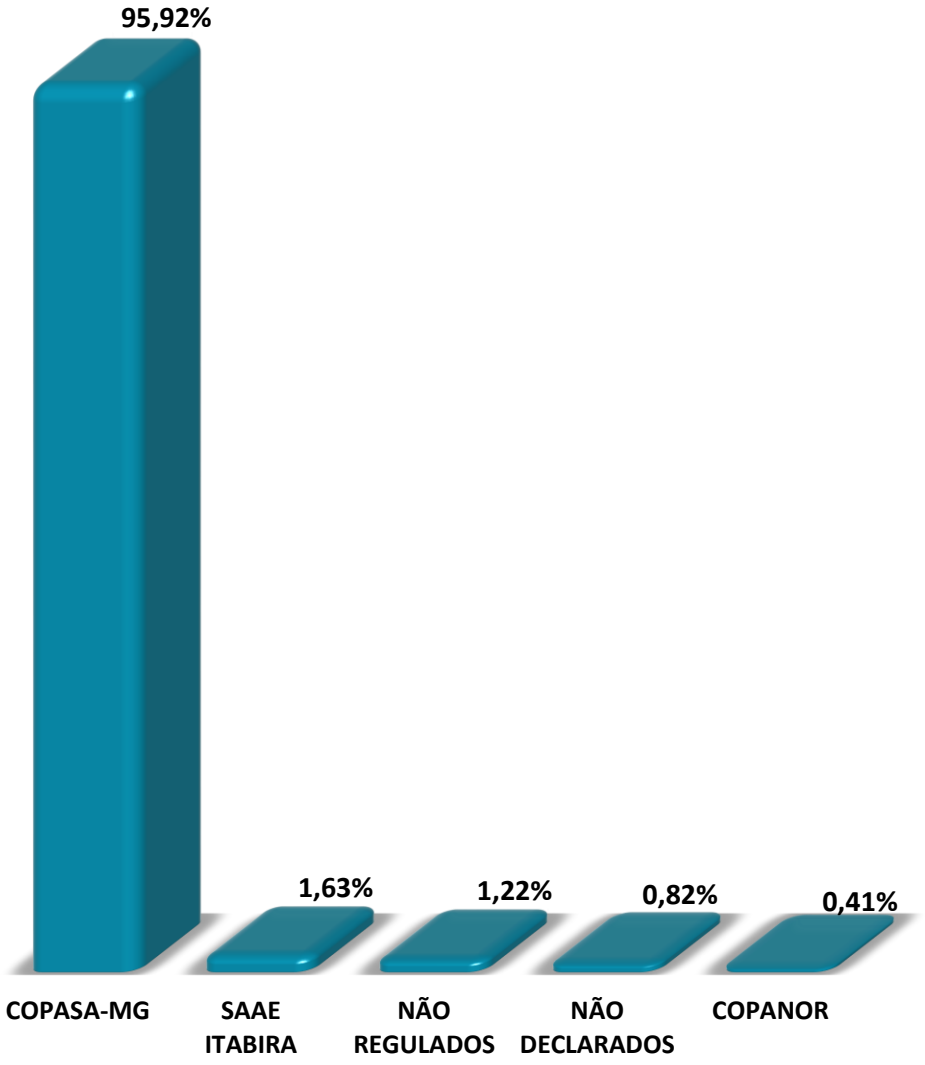
Gráfico 6 – Especificações (pré-atendimentos eletrônicos).



3.4 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

O gráfico 7 demonstra que 95,92% das manifestações no pré-atendimento eletrônico foram provenientes de usuários da Copasa-MG.

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

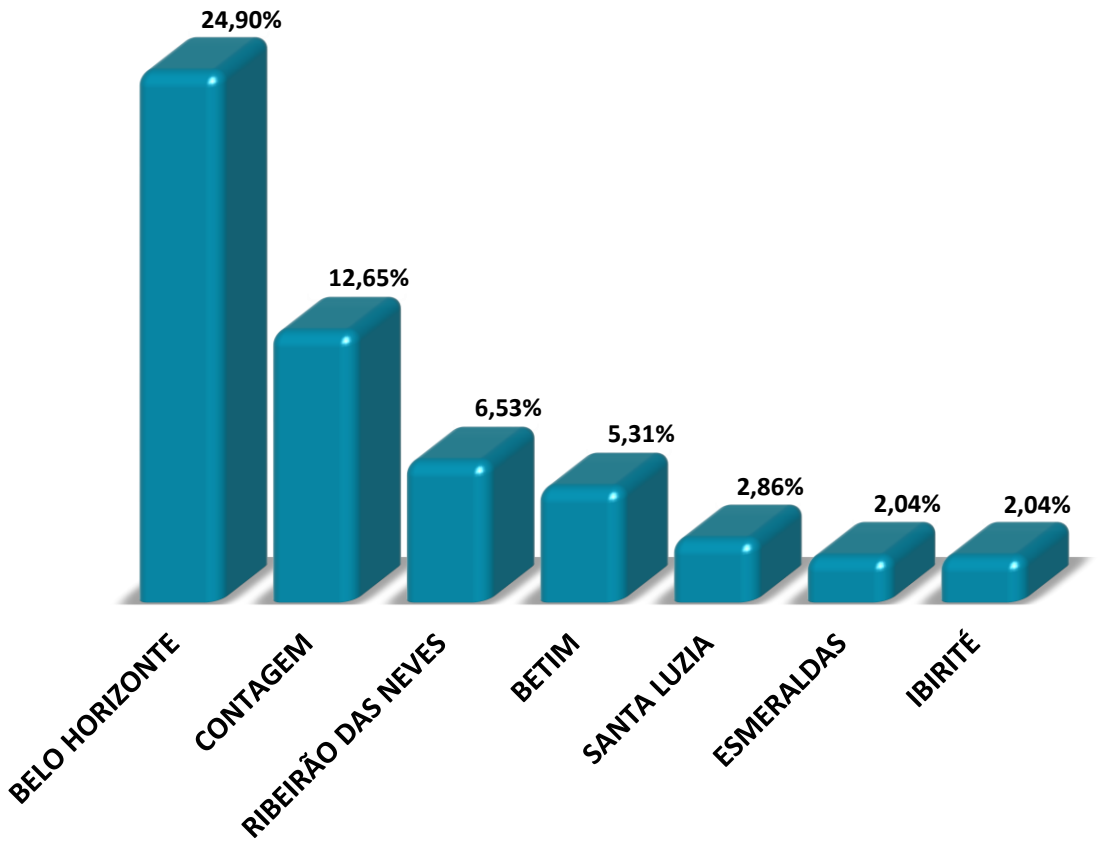


3.5 Municípios referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

Conforme exposto no gráfico 8, Belo Horizonte, com 24,90%, Contagem com 12,65%, e Ribeirão das Neves, com 6,53%, 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 8.

Gráfico 8 – Municípios (pré-atendimentos eletrônicos).



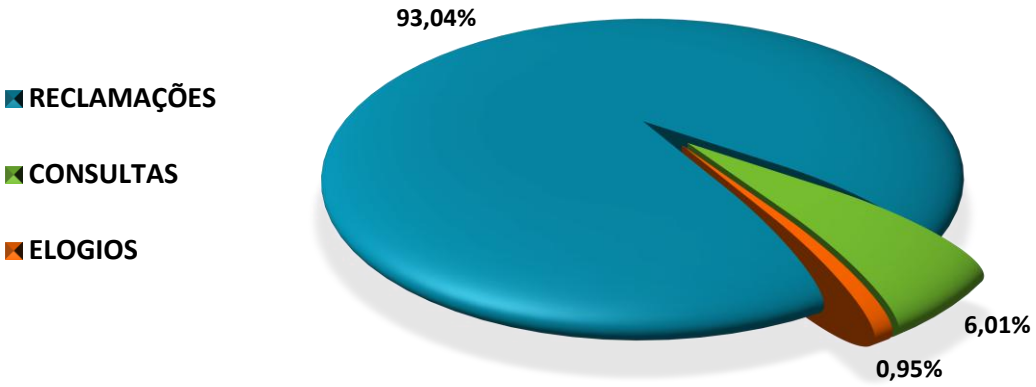
4 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 316 ATENDIMENTOS

4.1 Naturezas das manifestações referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 9, dos atendimentos realizados, 93,04% foram referentes às reclamações, 6,01% às consultas e 0,95% aos elogios.

É importante ressaltar que, durante o segundo trimestre de 2021, foram registradas 3 manifestações de elogios na Ouvidoria da Arsae-MG, sendo que um usuário elogiou o atendimento recebido, informando que seu problema foi solucionado após registrá-lo na Agência, o outro manifestante elogiou o esforço do poder público em relação ao novo programa de proteção e cuidado com as nascentes de Minas Gerais e o terceiro foi referente ao trabalho da Arsae-MG, que resultou na redução das tarifas do fornecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

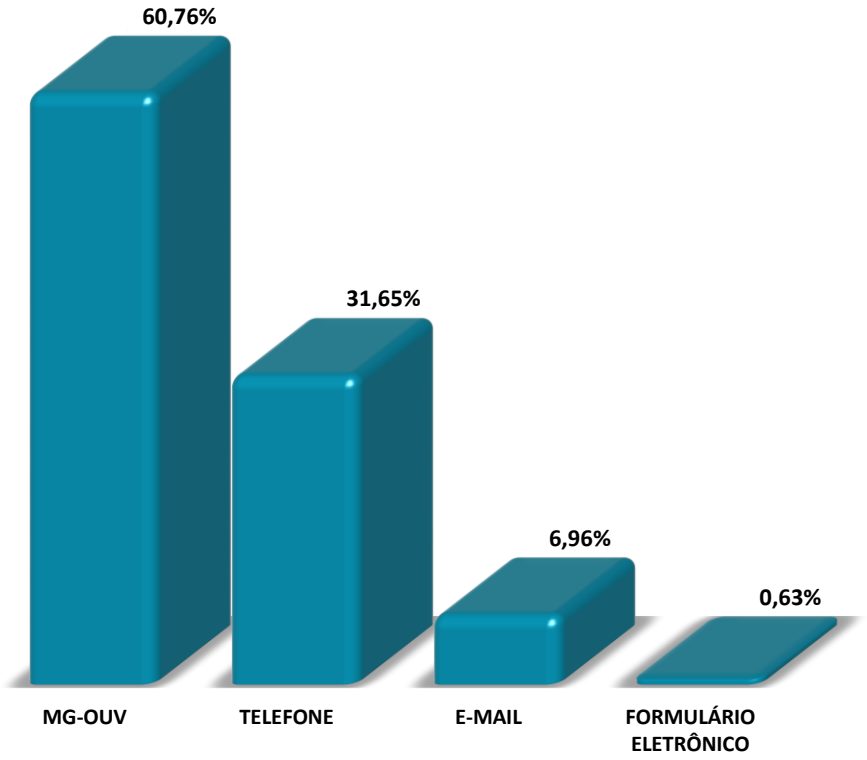
Gráfico 9 – Naturezas das manifestações (atendimentos).



4.2 Canais de atendimento referentes aos atendimentos

Conforme exposto no gráfico 10, a Ouvidoria da Arsae-MG, durante o segundo trimestre de 2021, recebeu manifestações provenientes de 4 canais de atendimento.

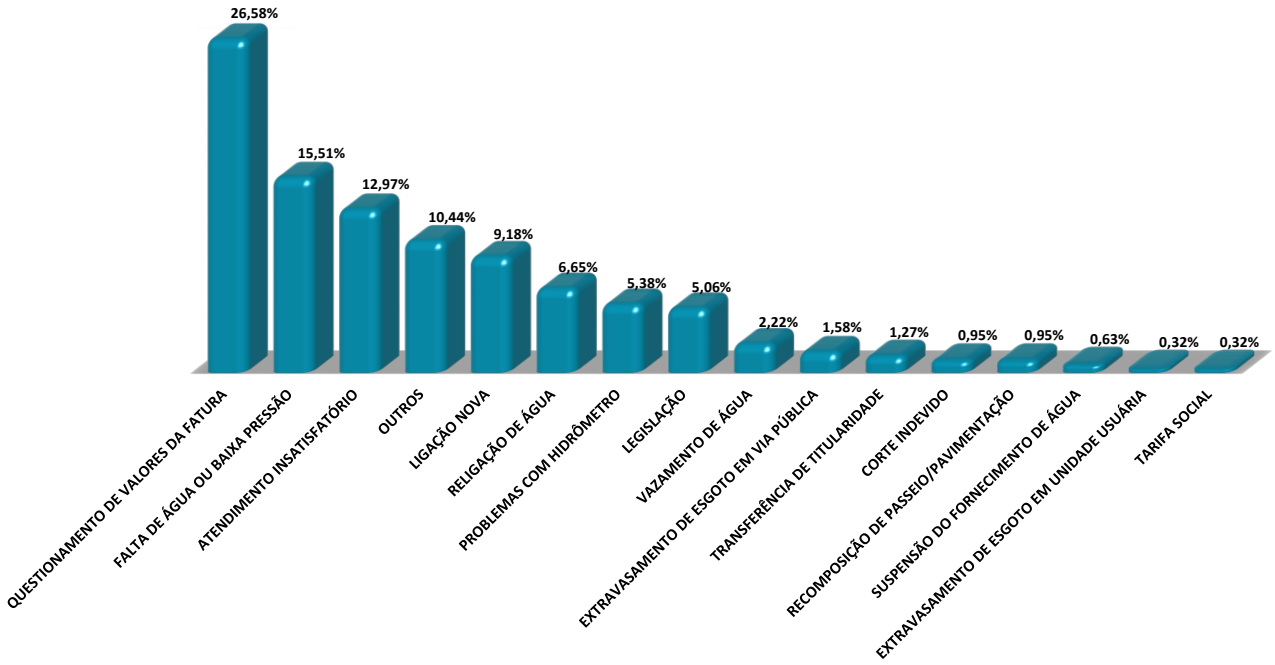
Gráfico 10 – Canais de atendimento (atendimentos).



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, seguido por falta de água ou baixa pressão. 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.

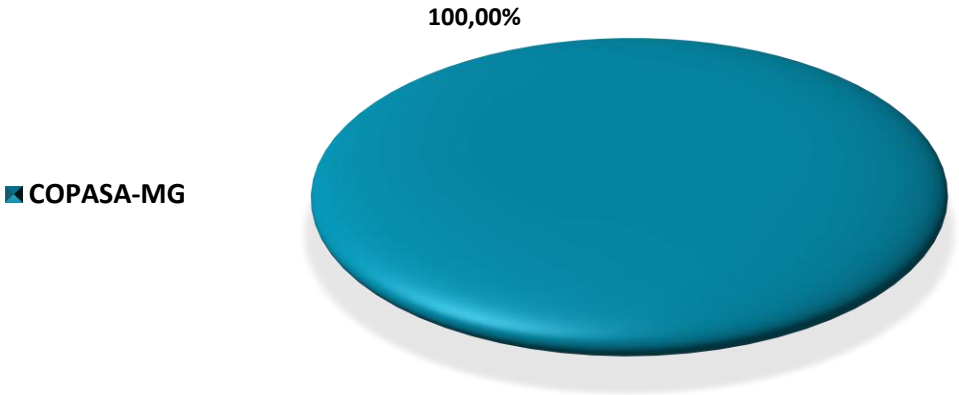
Gráfico 11 – Especificações (atendimentos).



4.4 Prestador de serviços referentes aos atendimentos

O gráfico 12 demonstra que todos os atendimentos realizados na Ouvidoria da Arsae-MG, durante o segundo trimestre de 2021, foram provenientes da Copasa-MG.

Gráfico 12 – Prestador de serviços (atendimentos).

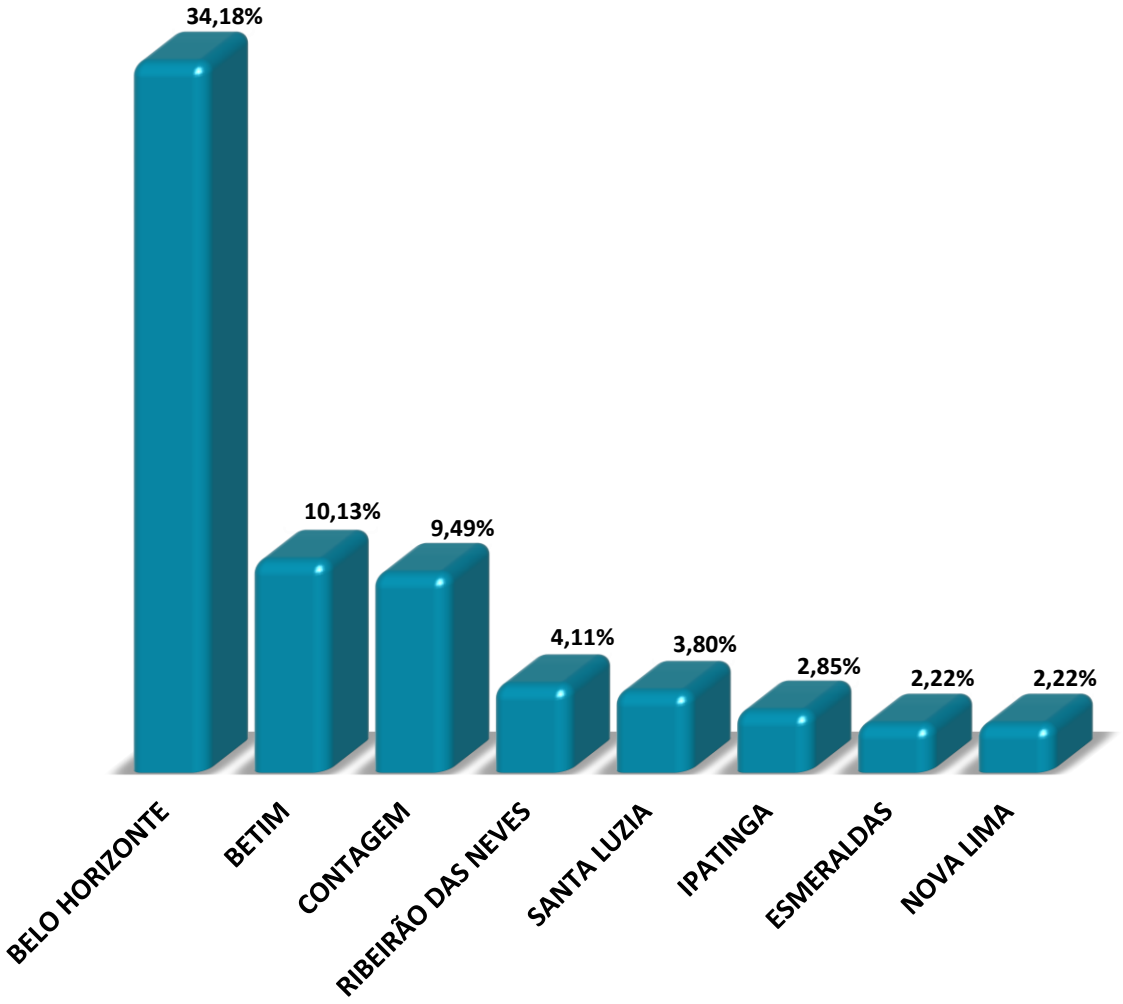


4.5 Municípios referentes aos atendimentos

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 2% do total foram excluídos do gráfico 13.

Gráfico 13 – Municípios (atendimentos).

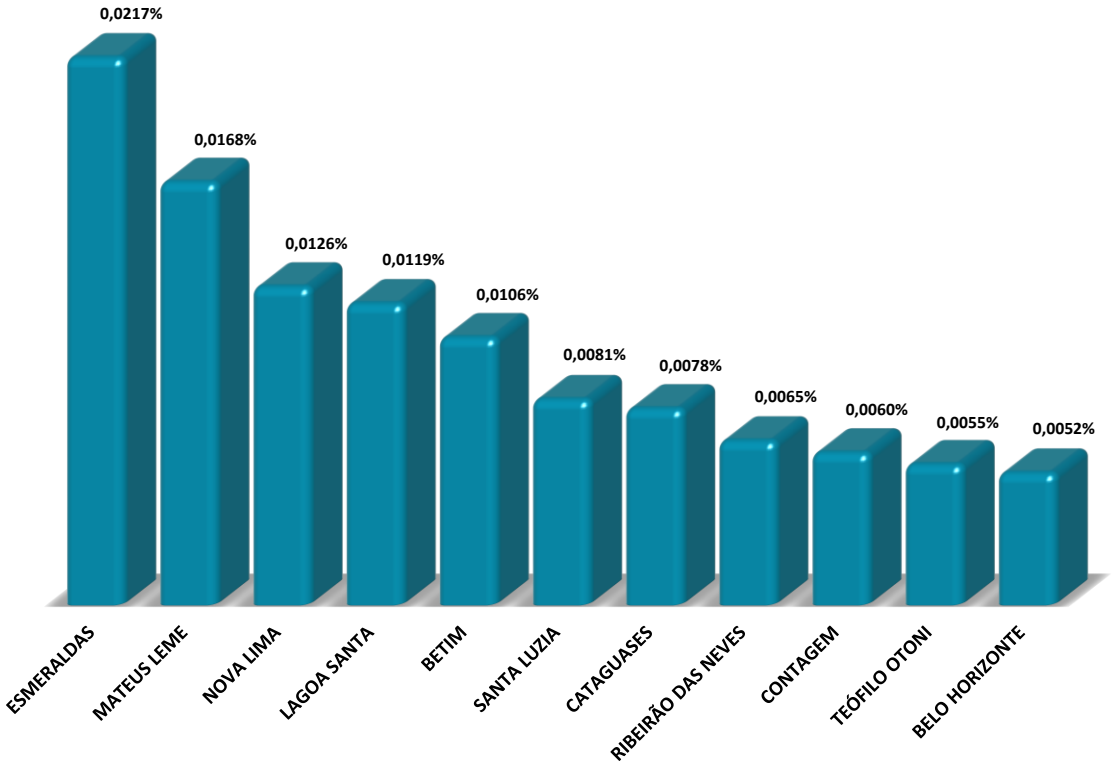


4.6 Proporcionalidades referentes aos atendimentos

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

É importante ressaltar que, para melhor visualização, foram consideradas as 11 maiores proporcionalidades.

Gráfico 14 – Proporcionalidades (atendimentos).



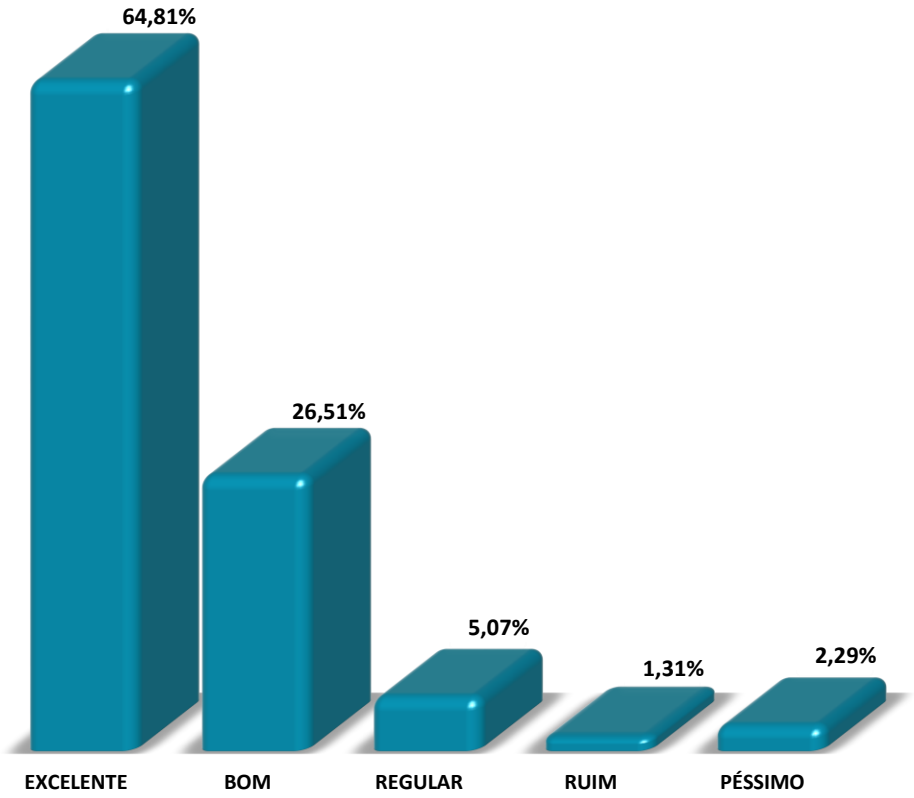
5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 segundo 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 611 contribuições recebidas para a primeira pergunta, 396 (64,81%) consideraram excelente, 162 (26,51%) bom, 31 (5,07%) regular, 8 (1,31%) ruim e 14 (2,29%) péssimo. A partir do resultado, é possível concluir que a maioria dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Arsae-MG foram satisfatórios.

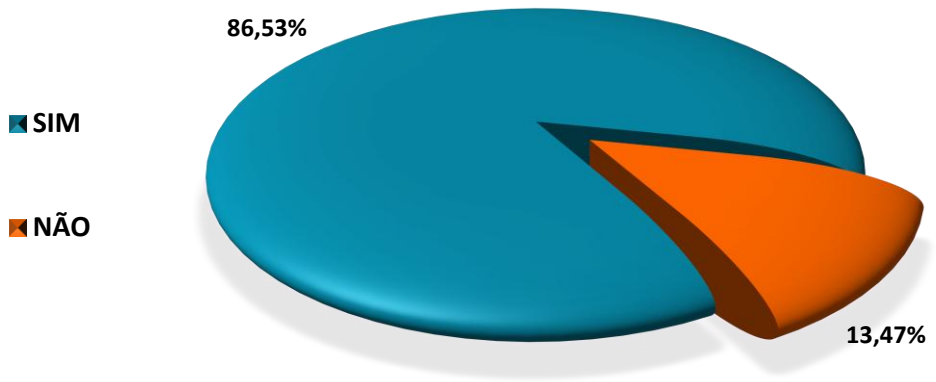
Gráfico 15 – Respostas para a pergunta
"Como você considera o atendimento realizado pela Ouvidoria da Arsae-MG?"



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 490 contribuições e é possível observar, através do gráfico 16, que 86,53% tiveram a sua manifestação devidamente respondida e esclarecida durante o segundo 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?"

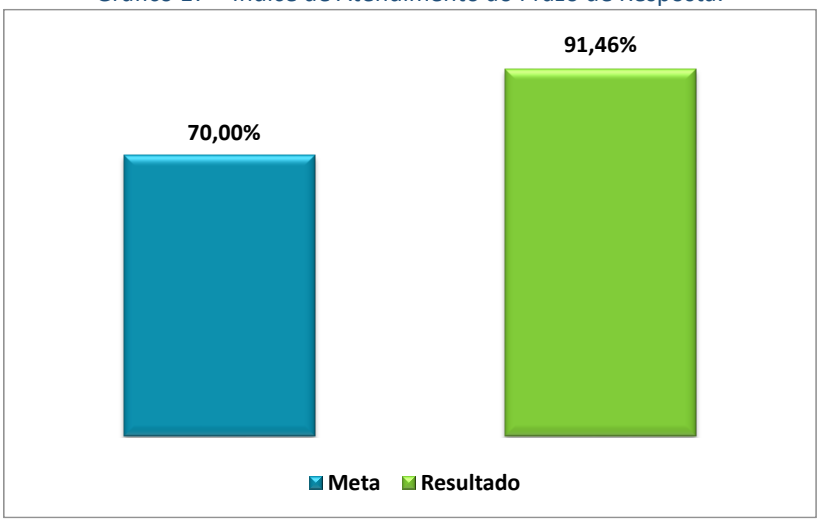


6 ANÁLISE DE INDICADORES

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 91,46% foram encerrados dentro do prazo.

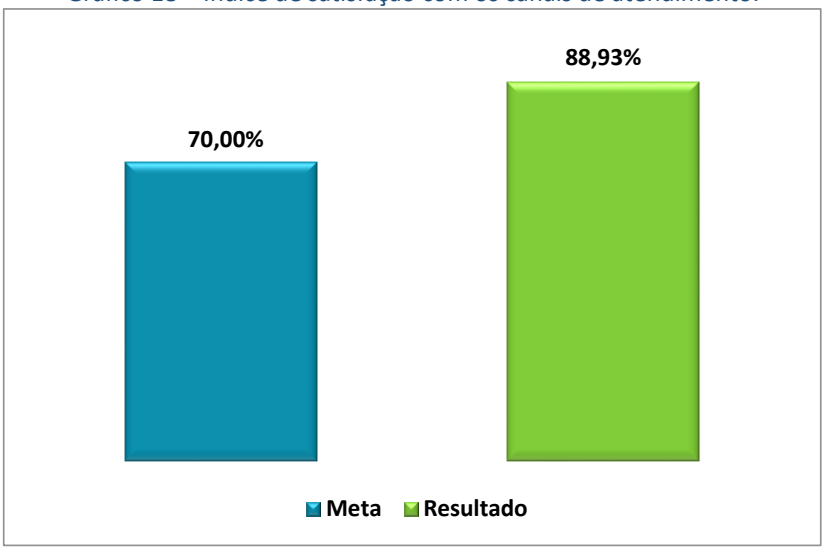
Gráfico 17 – Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta.



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 88,93% foi o resultado atingido no segundo trimestre de 2021.

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



7 DESTAQUES

7.1 Ampliação do horário de atendimento telefônico

A Ouvidoria da Arsae-MG, a partir do mês de abril, ampliou o seu horário de atendimento telefônico para os usuários, passando a atender das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

7.2 Publicação da Resolução Arsae-MG nº 151, de 3 de maio de 2021

A Resolução Arsae-MG nº 151, de 3 de maio de 2021, foi publicada para estabelecer 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 Atualização do Procedimento Operacional Padrão (POP)

O POP é um documento que reúne informações detalhadas sobre as atividades que devem ser desempenhadas, ou seja, descreve como atividades rotineiras devem ser executadas, especificando as atribuições e os fluxos de trabalho de forma padronizada. Durante o segundo trimestre de 2021, a equipe da Ouvidoria da Arsae-MG atualizou o POP. A versão 3.0 apresenta 7 POP´s, sendo: POP 1 – Teleatendimento; o POP 2 – Caixa de Entrada; o POP 3 – Controle das Manifestações; o POP 4 – Análise das Manifestações de Atendimento; o POP 5 – Processo; o POP 6 – Mediação e o POP 7 – Relatório. A partir desta atualização espera-se que a ouvidoria consiga: garantir maior qualidade nos processos, mantendo um padrão, mesmo que aconteçam mudanças no quadro de servidores; auxiliar em treinamentos, caso alguém comece a trabalhar na unidade; diminuir a taxa de erros, variações ou desvios, pois existe um procedimento a ser seguido que detalha as formas corretas de desenvolver cada etapa; melhorar a produtividade, já que cada servidor consegue desempenhar o seu papel com confiança e eficiência, superando as dificuldades e trazendo melhores resultados; e atender aos padrões de conformidade e boas práticas.

7.4 Participação em Grupos de Trabalho

Além das atividades da Ouvidoria da Arsae-MG, a equipe participou de 8 grupos de trabalho, com o intuito de contribuir com o desenvolvimento da Agência.

7.5 Participação em Cursos

Os membros da equipe da Ouvidoria da Arsae-MG participaram de 5 eventos, visando a atualização e o aprimoramento nos processos.

Conheça a Arsae-MG

