ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
3º TRIMESTRE DE 2021

Ouvidoria

Novembro 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
Marquiriam Alves da Cruz
Teledigifonistas

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO 3
2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1.629 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 270 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 457 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 14
4.5 Municípios referentes aos atendimentos 15
4.6 Proporcionalidades referentes aos atendimentos 16
5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO 17
5.1 Como você considera o atendimento da Ouvidoria da Arsae-MG? 17
5.2 A sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG? 18
6 ANÁLISE DE INDICADORES 19
6.1 Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta 19
6.2 Índice de Satisfação com os Canais de Atendimento 19
7 DESTAQUES 20
7.1 Contratação de mais uma teledigifonista 20
7.2 Automatização da Unidade de Resposta Audível (URA) 20
7.3 Participação em Grupos de Trabalho 20
7.4 Participação em Cursos 20

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório, referente ao terceiro 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 terceiro trimestre de 2021.

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

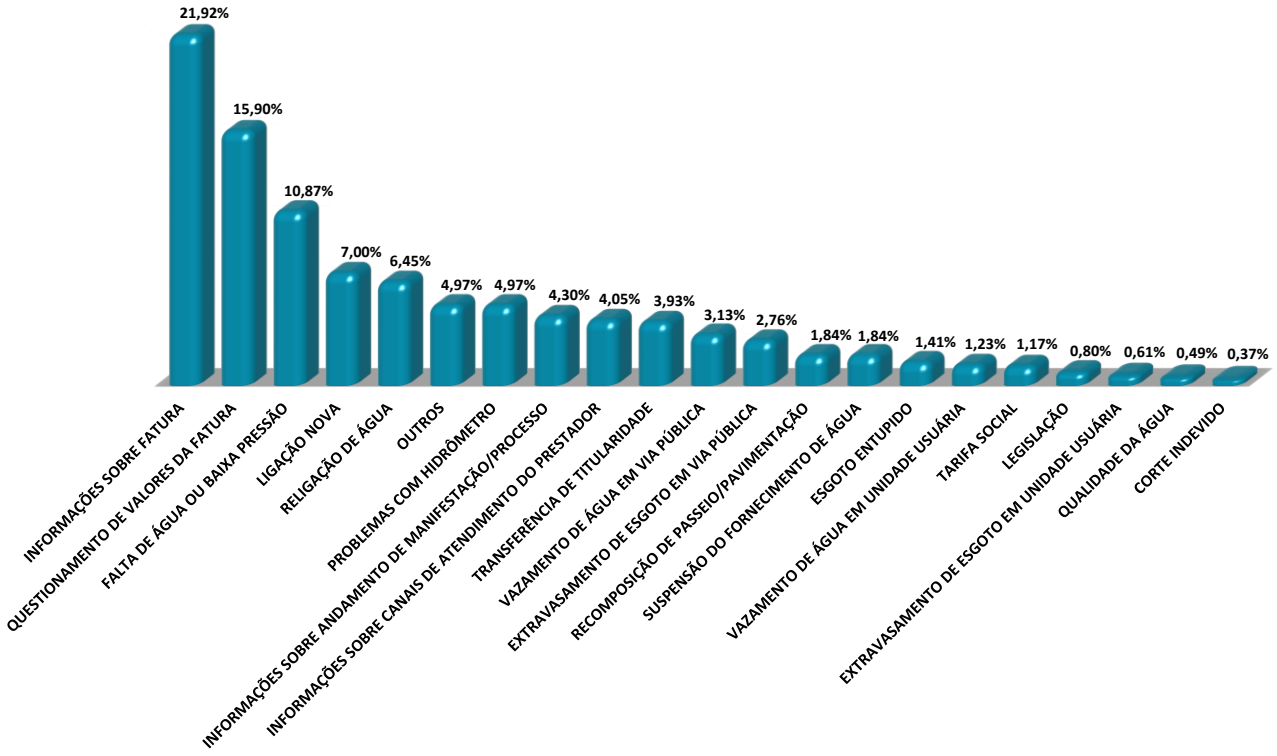


2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1.629 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

2.1 Especificações referentes aos pré-atendimentos telefônicos

De acordo com o gráfico 1 é possível verificar 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.

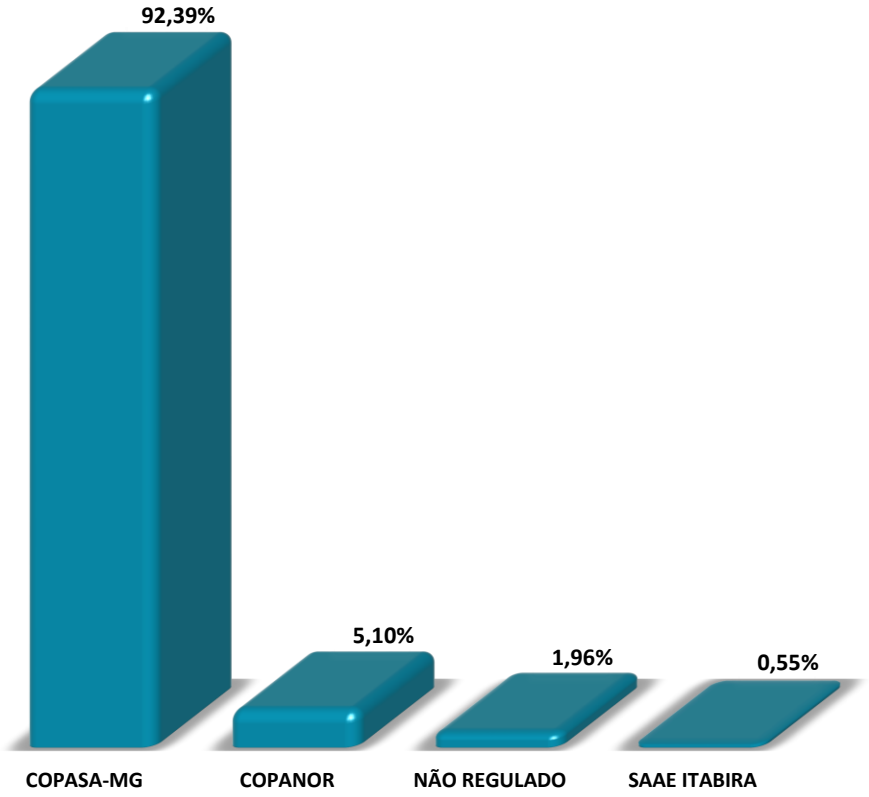
Gráfico 1 – Especificações (pré-atendimentos telefônicos).



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 92,39% 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).

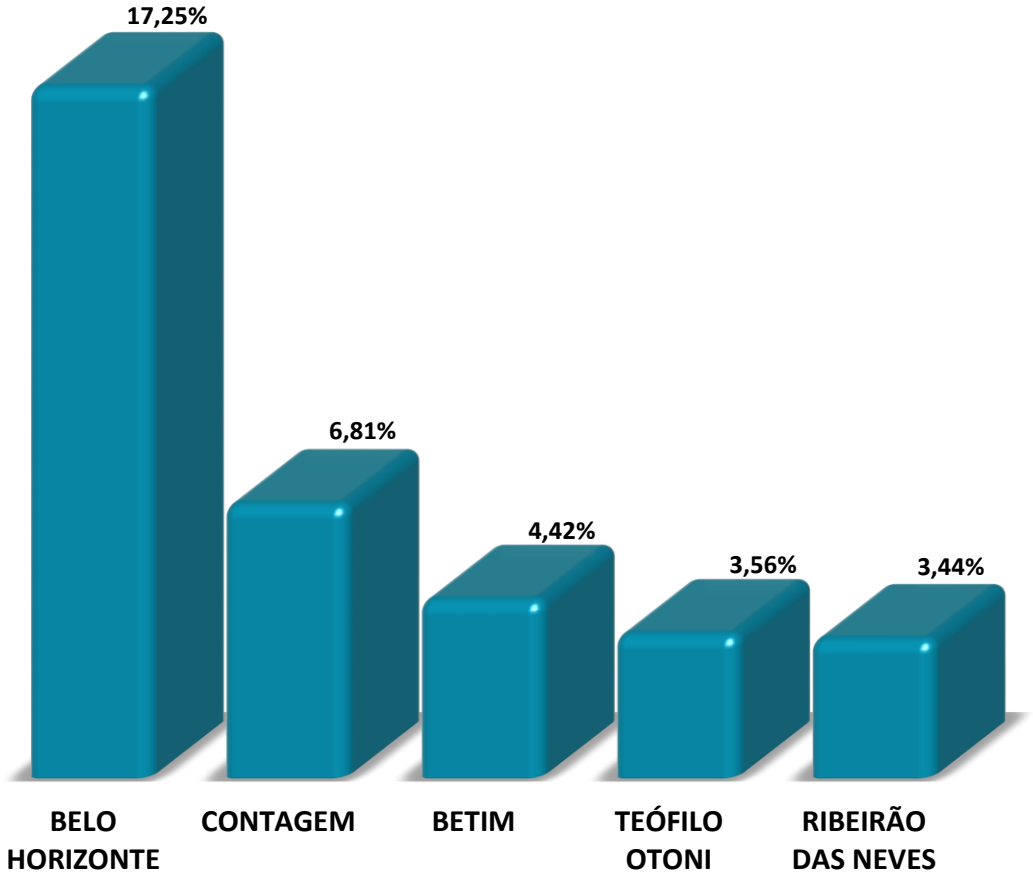


2.3 Municípios referentes aos pré-atendimentos telefônicos

De acordo com o gráfico 3, Belo Horizonte, com 17,25%, Contagem, com 6,81%, e Betim com 4,42%, 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).

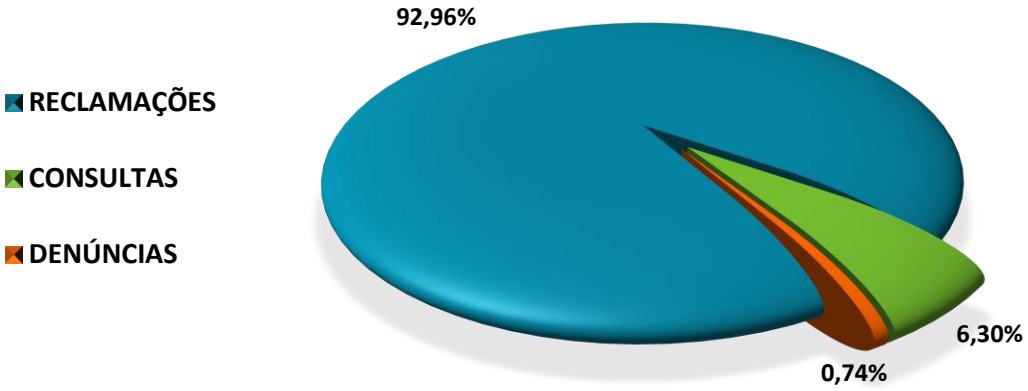


3 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 270 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS

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, 92,96% foram de reclamações dos usuários, 6,30% foram referentes às consultas e 0,74% foram relacionadas às denúncias.

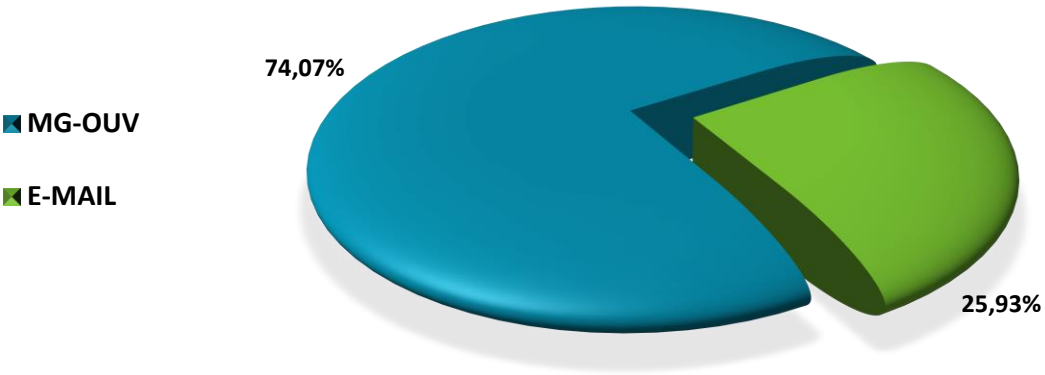
Gráfico 4 – Naturezas das manifestações (pré-atendimentos eletrônicos).



3.2 Canais de atendimento referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 5, as formas utilizadas através dos meios eletrônicos, no terceiro trimestre de 2021, foram o MG-OUV, com 74,07%, e o e-mail, com 25,93% das manifestações.

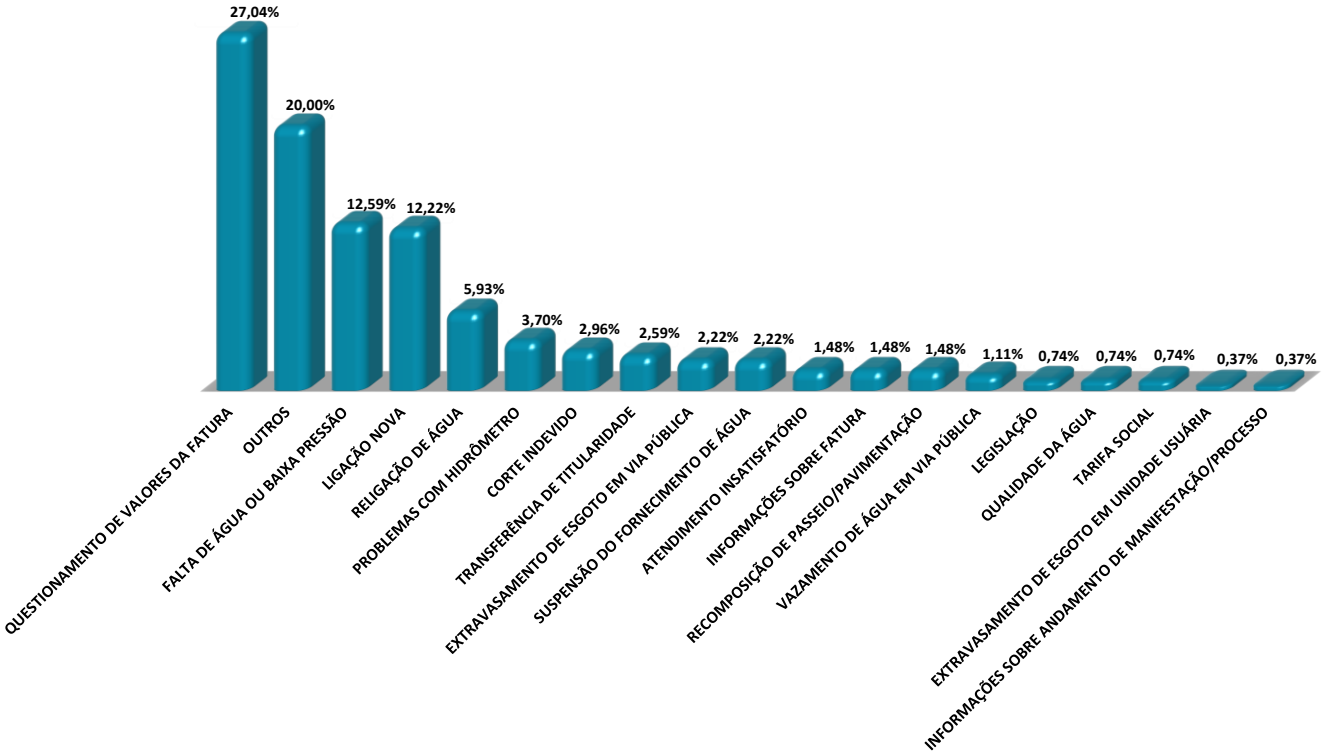
Gráfico 5 – Canais de atendimento (pré-atendimentos eletrônicos).



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.

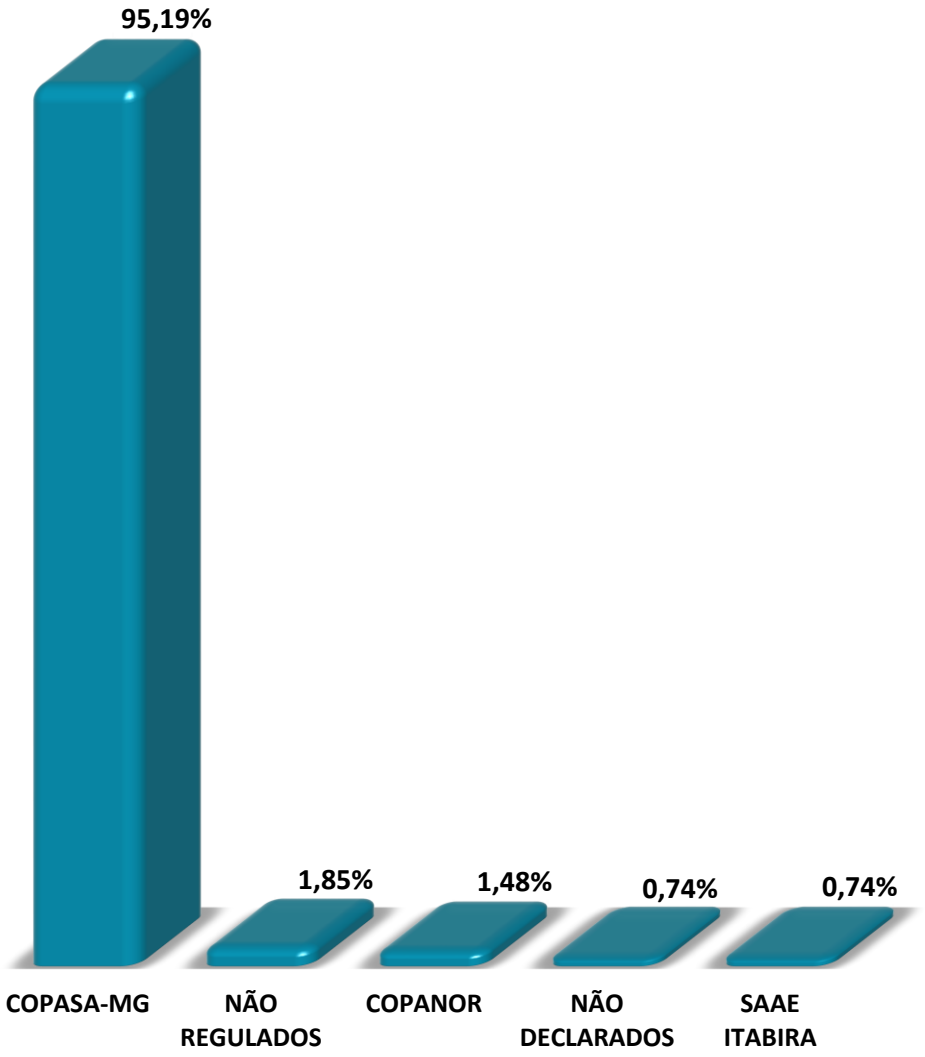
Gráfico 6 – Especificações (pré-atendimentos eletrônicos).



3.4 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

O gráfico 7 demonstra que 95,19% das manifestações no pré-atendimento eletrônico foram provenientes de usuários da Copasa-MG.

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

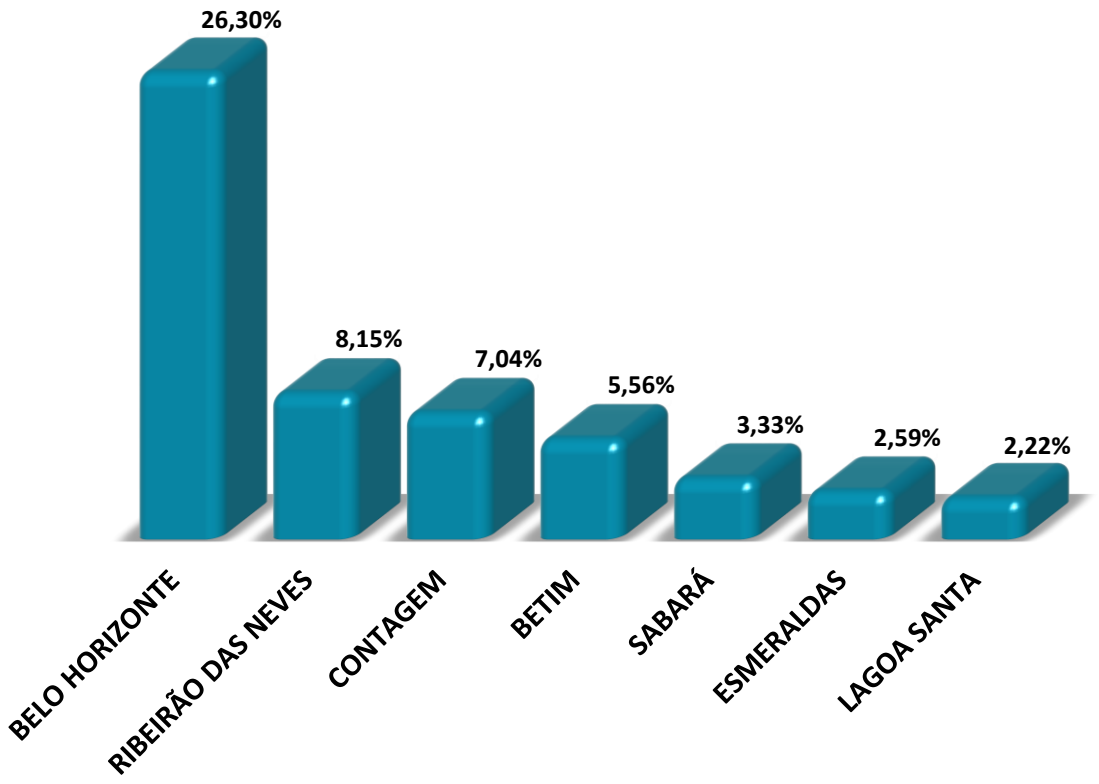


3.5 Municípios referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

Conforme exposto no gráfico 8, Belo Horizonte, com 26,30%, Ribeirão das Neves com 8,15%, e Contagem, com 7,04%, 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).



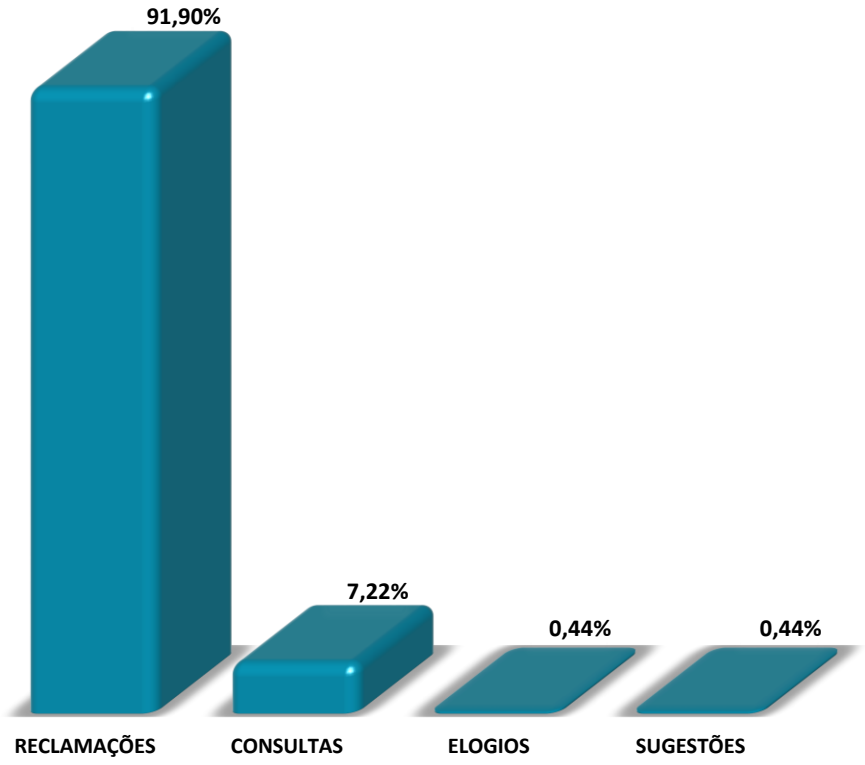
4 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 457 ATENDIMENTOS

4.1 Naturezas das manifestações referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 9, dos atendimentos realizados, 91,90% foram referentes às reclamações, 7,22% às consultas, 0,44% aos elogios e 0,44% às sugestões.

É importante ressaltar que, durante o terceiro trimestre de 2021, foram registradas 2 manifestações de elogios na Ouvidoria da Arsae-MG, sendo que um usuário parabenizou a Copasa-MG por atender e fiscalizar as ligações clandestinas após algumas denúncias e o outro manifestante elogiou o atendimento telefônico realizado por uma das teledigifonistas da Agência.

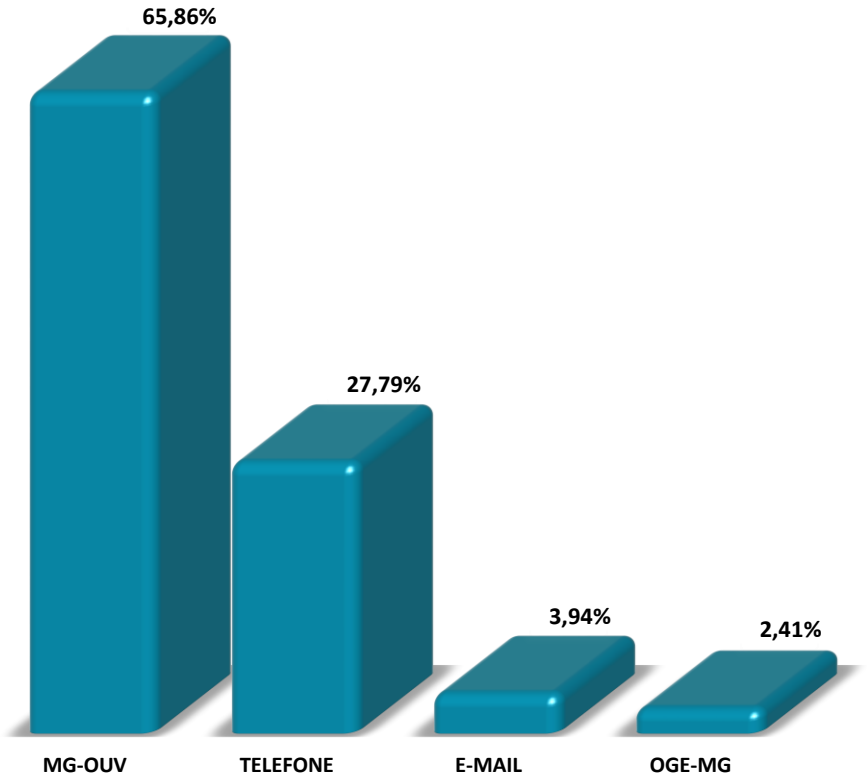
Gráfico 9 – Naturezas das manifestações (atendimentos).



4.2 Canais de atendimento referentes aos atendimentos

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

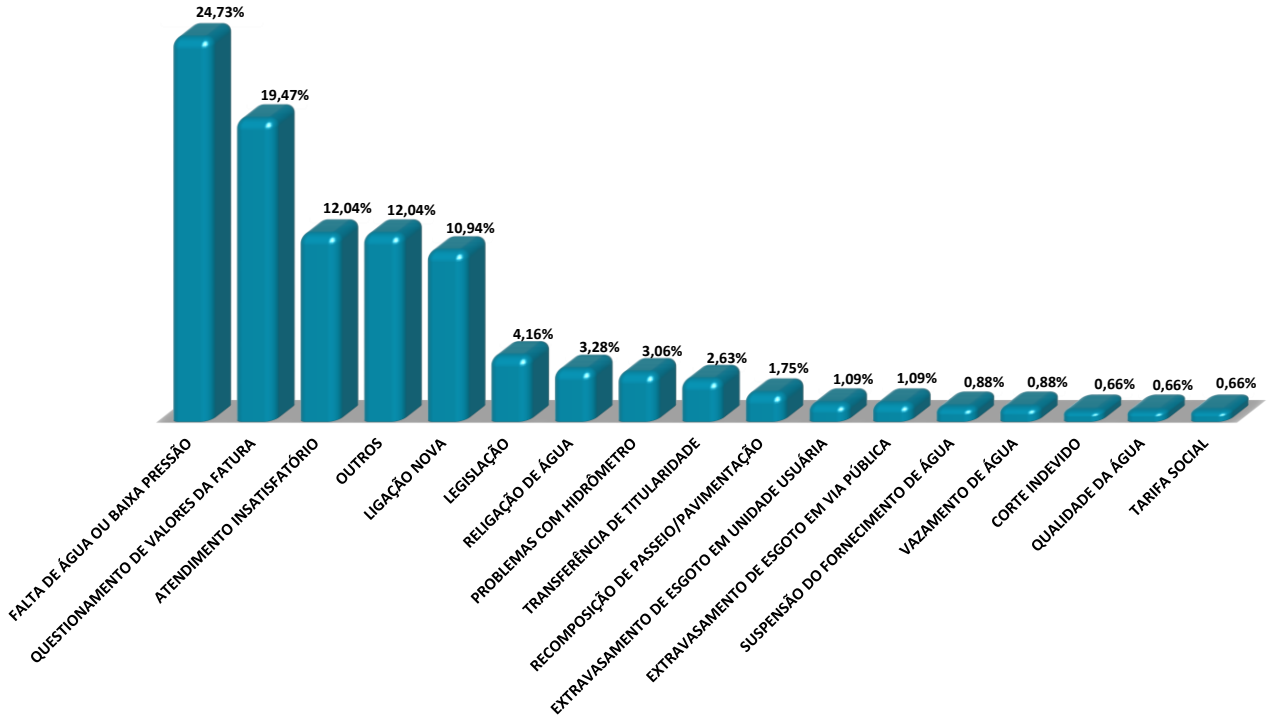
Gráfico 10 – Canais de atendimento (atendimentos).



4.3 Especificações referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 11, a falta de água ou baixa pressão foi responsável pelo maior percentual de manifestações, seguido por questionamento de valores da fatura. 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.

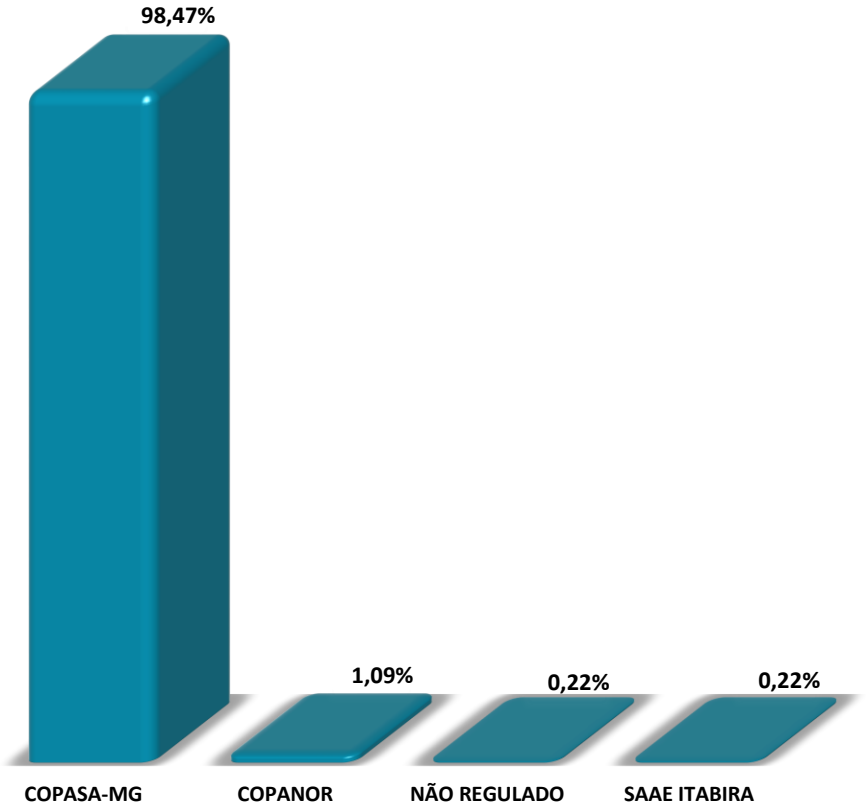
Gráfico 11 – Especificações (atendimentos).



4.4 Prestador de serviços referentes aos atendimentos

O gráfico 12 demonstra que 98,47% dos atendimentos realizados na Ouvidoria da Arsae-MG, durante o terceiro trimestre de 2021, foram provenientes da Copasa-MG.

Gráfico 12 – Prestador de serviços (atendimentos).

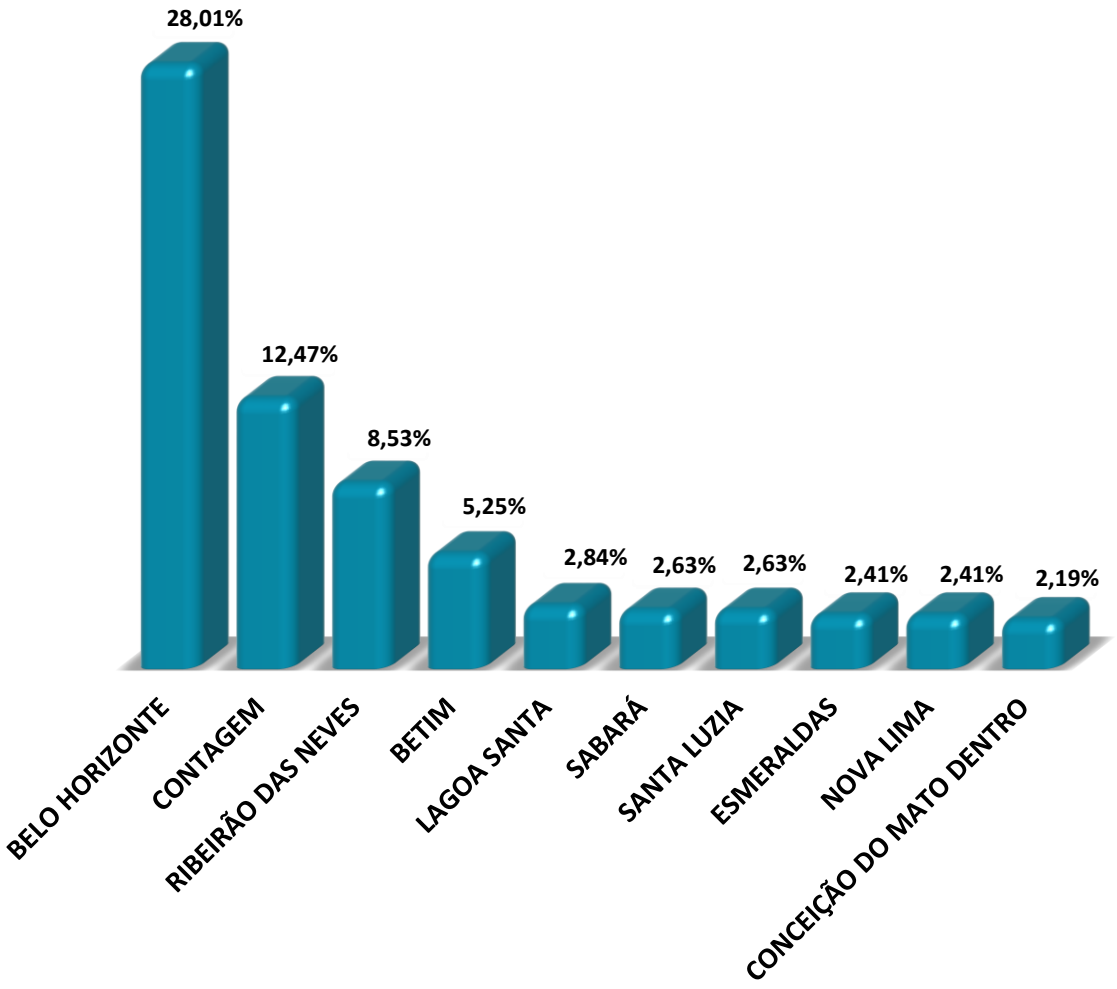


4.5 Municípios referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 13, Belo Horizonte, Contagem e Ribeirão das Neves 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.

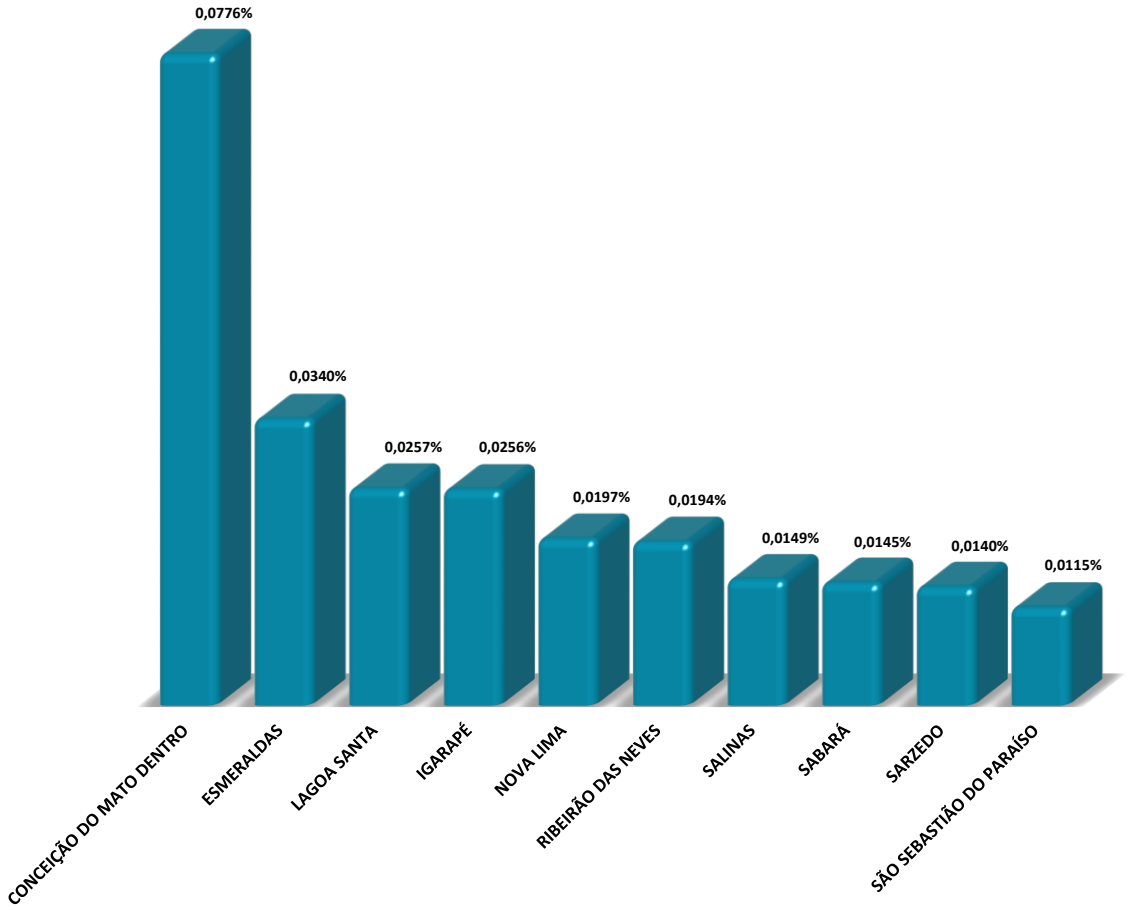
Gráfico 13 – Municípios (atendimentos).



4.6 Proporcionalidades referentes aos atendimentos

O gráfico 14 representa o total de atendimentos da Ouvidoria da Arsae-MG, proporcional ao número de economias de água e esgoto existentes em cada município. É importante ressaltar que, para melhor visualização, foram consideradas as 10 maiores proporcionalidades.

Gráfico 14 – Proporcionalidades (atendimentos).



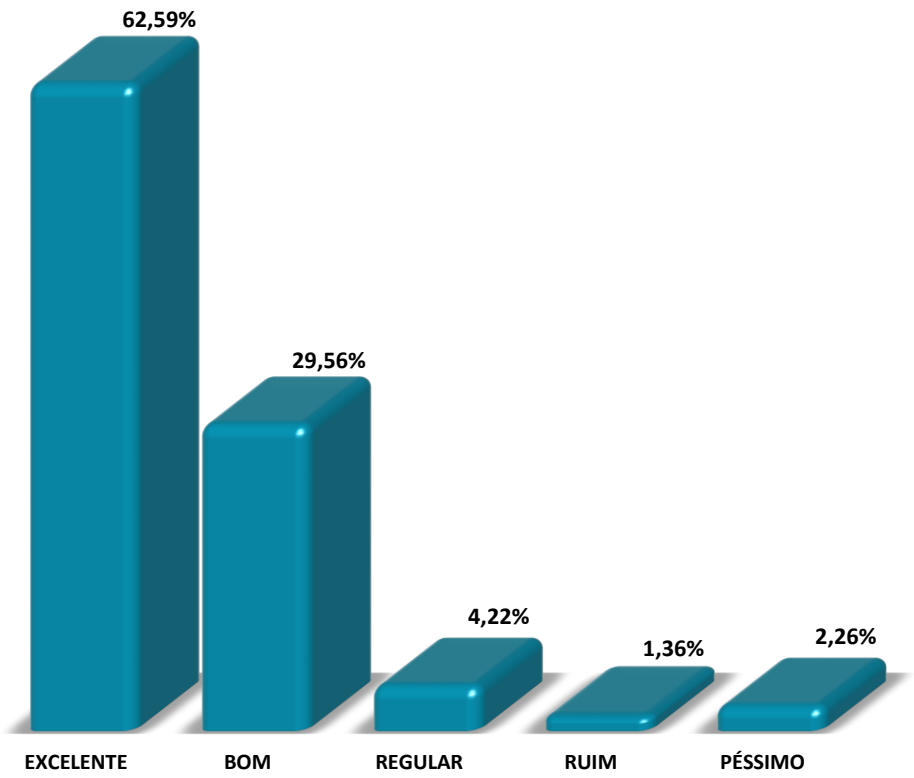
5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 terceiro 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 663 contribuições recebidas para a primeira pergunta, 415 (62,59%) consideraram excelente, 196 (29,56%) bom, 28 (4,22%) regular, 9 (1,36%) ruim e 15 (2,26%) péssimo. A partir do resultado, é possível concluir que a maioria dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Arsae-MG foram satisfatórios.

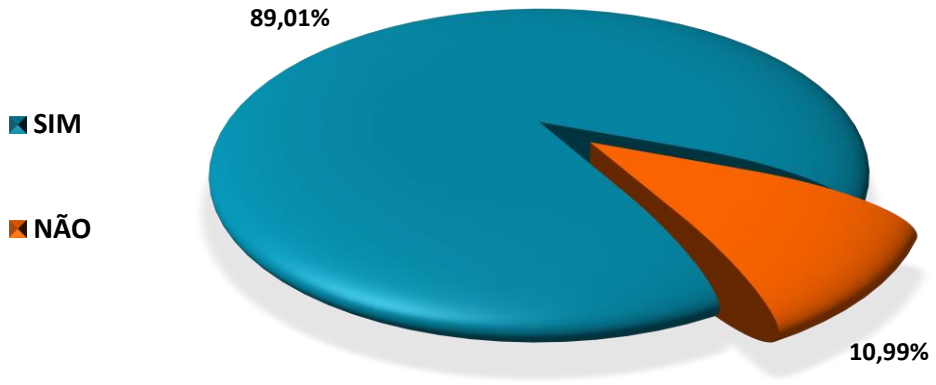
Gráfico 15 – Respostas para a pergunta
"Como você considera o atendimento realizado pela Ouvidoria da Arsae-MG?"



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 546 contribuições e é possível observar, através do gráfico 16, que 89,01% tiveram a sua manifestação devidamente respondida e esclarecida durante o terceiro 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?"

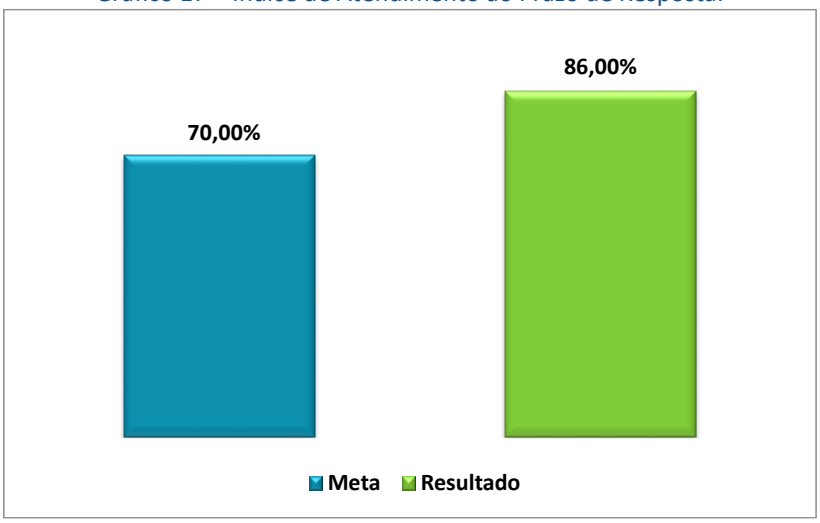


6 ANÁLISE DE INDICADORES

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 86,00% dos atendimentos foram encerrados dentro do prazo.

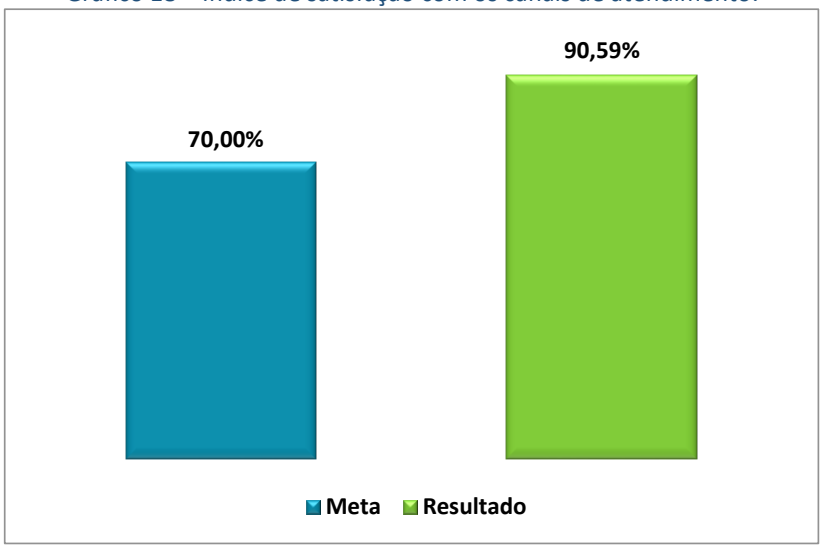
Gráfico 17 – Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta.



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 90,59% foi o resultado atingido no terceiro trimestre de 2021.

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



7 DESTAQUES

7.1 Contratação de mais uma teledigifonista

Em setembro, a Ouvidoria da Arsae-MG recebeu a teledigifonista Marquiriam Alves da Cruz para contribuir nos atendimentos telefônicos.

7.2 Automatização da Unidade de Resposta Audível (URA)

A Ouvidoria da Arsae-MG, a partir do dia 15 de setembro, implementou um diagrama na URA para possibilitar que os usuários recebam orientações automáticas sem precisarem de um atendimento humano. Esta implementação permitiu uma redução na fila de espera durante o atendimento telefônico e uma maior disponibilidade das teledigifonistas para realizar os atendimentos da Agência.

7.3 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.

7.4 Participação em Cursos

Os membros da equipe da Ouvidoria da Arsae-MG participaram de 12 eventos, visando a atualização e o aprimoramento nos processos.