ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2021

Ouvidoria

Março de 2022

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

ARSAE-MG
AGÊNCIA REGULADORA

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO 4

2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 6.388 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 12

3 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1.159 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS 13

3.1 Naturezas das manifestações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 13

3.2 Canais de atendimento referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 14

3.3 Especificações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 15

3.4 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 16

3.5 Municípios referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 17

3.6 Pré-atendimentos eletrônicos recepcionados por mês 20

4 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1.432 ATENDIMENTOS 21

4.1 Naturezas das manifestações referentes aos atendimentos 21

4.2 Canais de atendimento referentes aos atendimentos 22

4.3 Especificações referentes aos atendimentos 23

4.4 Prestadores de serviços referentes aos atendimentos 24

4.5 Municípios referentes aos atendimentos 25

4.6 Distribuição geográfica dos atendimentos 28

4.7 Proporcionalidades referentes aos atendimentos 29

4.8 Atendimentos recepcionados por mês 30

5 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES 31

6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO 33

6.1 Como você considera o atendimento da Ouvidoria da Arsae-MG? 33

6.2 A sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG? 34

7 ANÁLISE DE INDICADORES 36

7.1 Taxa de Atendimento aos Cidadãos por Meio dos Canais de Relacionamento 36

7.2 Índice de Satisfação com os Canais de Atendimento 37

7.3 Tempo Médio de Resposta 37
8 DESTAQUES 38
8.1 Sugestão de tema para a Agenda Regulatória 2021 38
8.2 Exclusão do canal de atendimento Fale Conosco 38
8.3 Disponibilização de atendimentos via MG App 38
8.4 Publicação da Resolução Arsae-MG nº 151, de 3 de maio de 2021 38
8.5 Atualização do Procedimento Operacional Padrão (POP) 38
8.6 Automatização da Unidade de Resposta Audível (URA) 39
8.7 Realização do Podcast Minas Atende – Uso da tecnologia em favor dos cidadãos mineiros 39
8.8 Realização do Webinar sobre Inovações no Atendimento 39
8.9 Participação em grupos de trabalho 39
8.10 Participação em cursos 40

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório, referente ao ano de 2021, apresenta os 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 2021, um total de 8.979 manifestações.

Figura 1 – Quantitativo de manifestações referente ao ano de 2021.



2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 6.388 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

2.1 Especificações referentes aos pré-atendimentos telefônicos

O gráfico 1 e a tabela 1 demonstram que informações sobre fatura é o que mais motiva o usuário a entrar em contato com o teleatendimento da Ouvidoria da Arsae-MG.

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

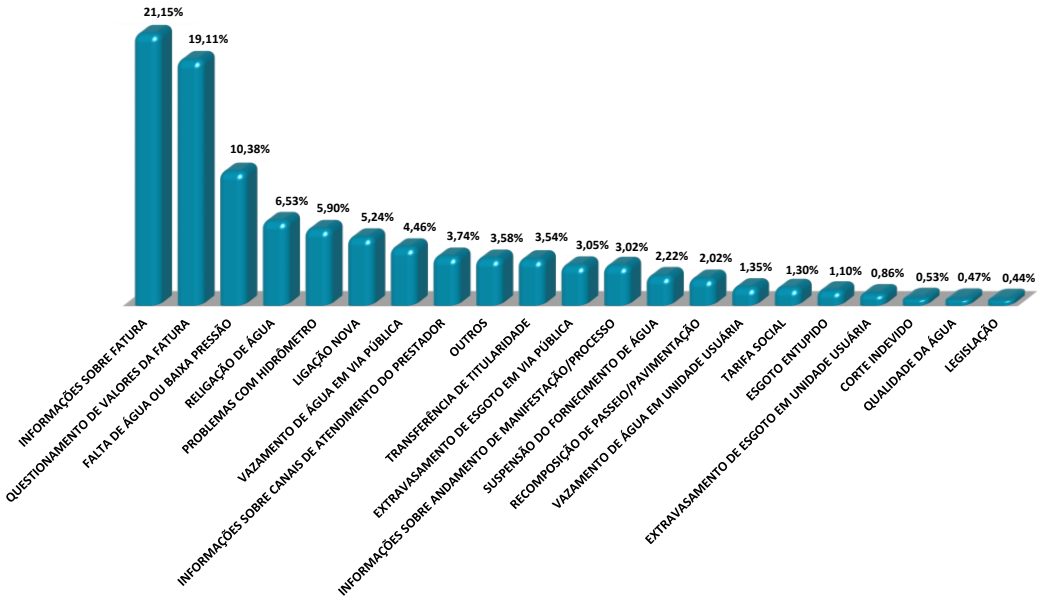


Tabela 1 – Especificações (pré-atendimentos telefônicos) – valores absolutos.

ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE
INFORMAÇÕES SOBRE FATURA	**1.351**
QUESTIONAMENTO DE VALORES DA FATURA	**1.221**
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	**663**
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	**417**
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	**377**
LIGAÇÃO NOVA	**335**
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	**285**
INFORMAÇÕES SOBRE CANAIS DE ATENDIMENTO DO PRESTADOR	**239**
OUTROS	**229**
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	**226**
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	**195**
INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO/PROCESSO	**193**
SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA	**142**
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	**129**
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA	**86**
TARIFA SOCIAL	**83**
ESGOTO ENTUPIDO	**70**
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	**55**
CORTE INDEVIDO	**34**
QUALIDADE DA ÁGUA	**30**
LEGISLAÇÃO	**28**
TOTAL	**6.388**

2.2 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos telefônicos

A Arsae-MG regulou, no ano de 2021, 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 e Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Itabira – SAAE Itabira.

Através do gráfico 2 e da tabela 2, é possível constatar que 5.971 manifestações (93,47%) são provenientes de usuários da Copasa-MG.

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

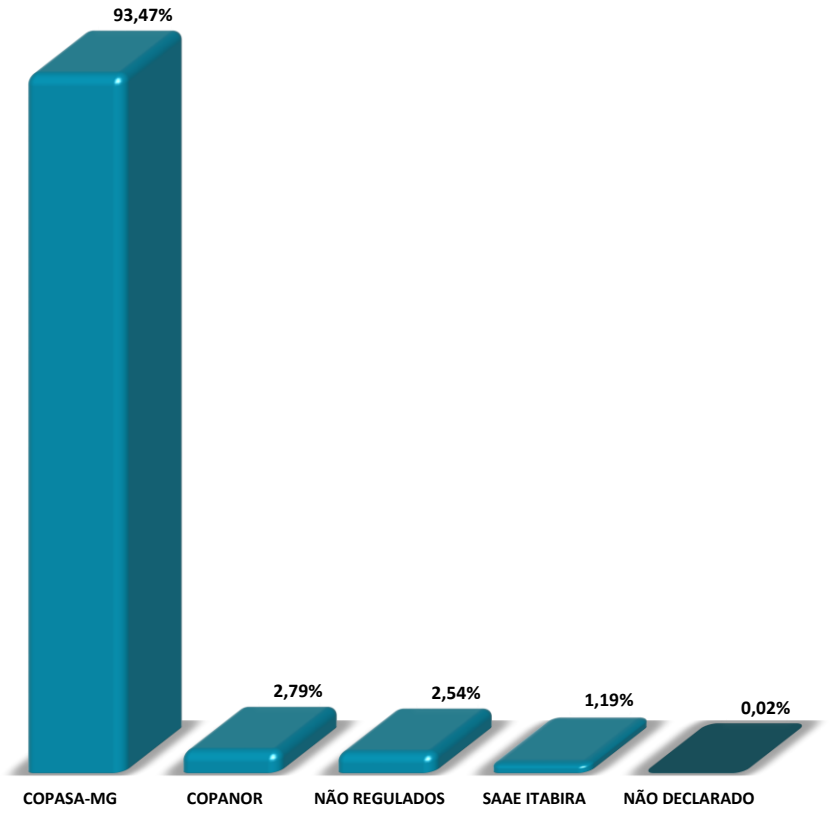


Tabela 2 – Prestadores de serviços (pré-atendimentos telefônicos) - valores absolutos.

MÊS	PRESTADORES DE SERVIÇOS					TOTAL GERAL
	COPASA-MG	COPANOR	NÃO REGULADOS	SAAE ITABIRA	NÃO DECLARADO	
JANEIRO	843	18	37	11	0	**909**
FEVEREIRO	732	13	26	21	0	**792**
MARÇO	508	8	28	5	0	**549**
ABRIL	653	11	16	12	1	**693**
MAIO	579	4	11	3	0	**597**
JUNHO	573	13	9	8	0	**603**
JULHO	592	38	15	5	0	**650**
AGOSTO	688	35	14	3	0	**740**
SETEMBRO	225	10	3	1	0	**239**
OUTUBRO	198	11	2	3	0	**214**
NOVEMBRO	197	7	1	2	0	**207**
DEZEMBRO	183	10	0	2	0	**195**
TOTAL	**5.971**	**178**	**162**	**76**	**1**	**6.388**

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 16,53%, Contagem, com 5,92%, e Betim, com 4,46%.

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.

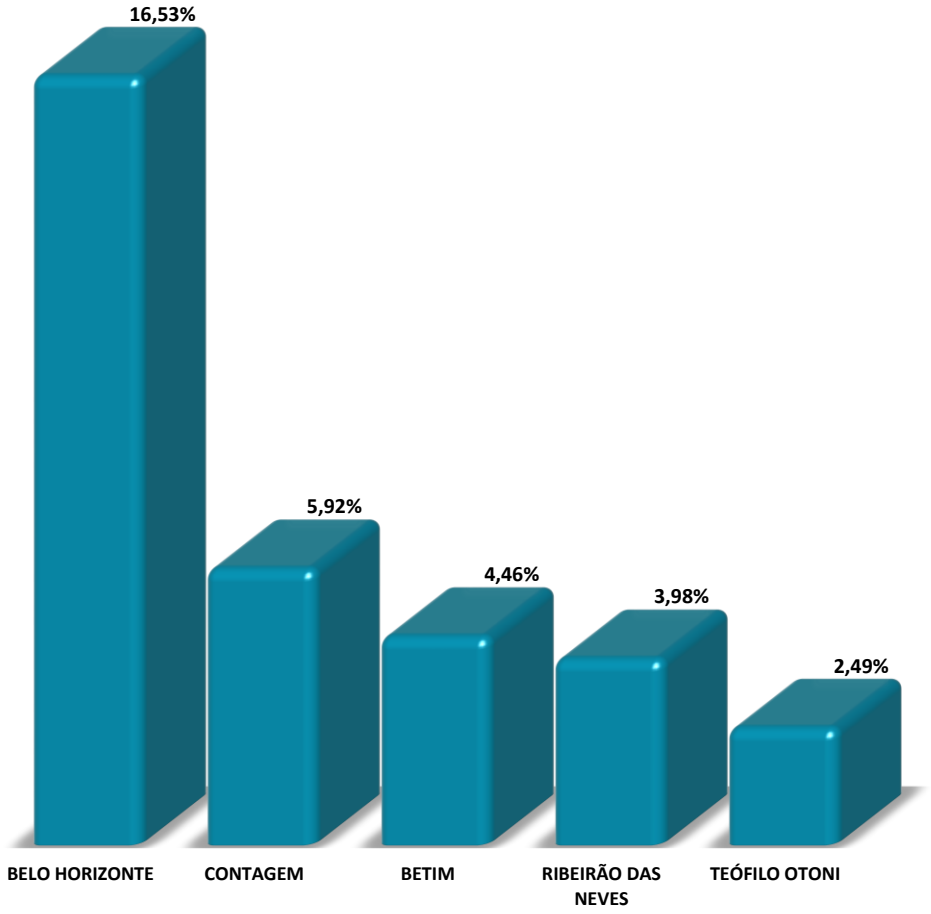


Tabela 3 – Municípios (pré-atendimentos telefônicos) - valores absolutos.

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
BELO HORIZONTE	1.056	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	18
CONTAGEM	378	OURO BRANCO	18
BETIM	285	SANTANA DO PARAÍSO	18
RIBEIRÃO DAS NEVES	254	JEQUITINHONHA	17
TEÓFILO OTONI	159	SANTA BÁRBARA	17
IPATINGA	124	CARMO DO PARANAÍBA	16
MONTES CLAROS	124	ITAOBIM	16
SANTA LUZIA	97	MATIAS BARBOSA	15
UBÁ	91	SALINAS	15
DIVINÓPOLIS	84	BELO ORIENTE	14
CARATINGA	79	ITATIAIUÇU	14
VARGINHA	79	JUATUBA	14
ITABIRA	76	MATIPÓ	14
SABARÁ	74	PIRAÚBA	14
IBIRITÉ	72	SÃO JOÃO EVANGELISTA	14
PASSOS	72	SARZEDO	14
JUIZ DE FORA	70	BURITIS	13
NOVA LIMA	65	CARAÍ	13
POUSO ALEGRE	61	PARAOPEBA	13
CONSELHEIRO LAFAIETE	56	PORTEIRINHA	13
CATAGUASES	55	CORINTO	12
DIAMANTINA	55	JANAÚBA	12
PEDRO LEOPOLDO	53	JOÃO PINHEIRO	12
TIMÓTEO	53	SÃO JOÃO NEPOMUCENO	12
ESMERALDAS	51	ASTOLFO DUTRA	11
VESPASIANO	51	BRUMADINHO	11
ALÉM PARAÍBA	48	CARLOS CHAGAS	11
CORONEL FABRICIANO	47	IPABA	11
NOVA SERRANA	47	MALACACHETA	11
MATOZINHOS	45	MÁRIO CAMPOS	11
BARBACENA	41	NÃO DECLARADO	11
ARAXÁ	40	VÁRZEA DA PALMA	11
PATOS DE MINAS	40	BRASILÂNDIA DE MINAS	10
SÃO GOTARDO	40	COROMANDEL	10
LAGOA SANTA	38	ITAPECERICA	10
PARACATU	38	ITINGA	10
SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO	36	ARCOS	9
FRUTAL	35	ITAIPÉ	9
LAVRAS	31	LADAINHA	9
LEOPOLDINA	31	MANGA	9
PEDRA AZUL	31	NOVO CRUZEIRO	9
IGARAPÉ	30	PERIQUITO	9
RESPLENDOR	30	SANTO ANTÔNIO DO AVENTUREIRO	9
ITAJUBÁ	29	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	9
ALMENARA	28	SÃO JOSÉ DA LAPA	9
EXTREMA	27	ANGELÂNDIA	8
NANUQUE	27	CAMPOS GERAIS	8
ALFENAS	26	CAPITÓLIO	8
ITURAMA	26	CARANDAÍ	8
MATEUS LEME	26	DIVINO	8
SÃO JOAQUIM DE BICAS	26	GUARANÉSIA	8
CAMANDUCAIA	25	ITAPEVA	8
TRÊS CORAÇÕES	24	LAGOA GRANDE	8
VISCONDE DO RIO BRANCO	24	MERCÊS	8
CONGONHAS	23	MIRABELA	8
JANUÁRIA	23	PERDÕES	8
CAPELINHA	22	PITANGUI	8
CURVELO	22	TURMALINA	8
SANTA RITA DO SAPUCAÍ	22	ABAETÉ	7
ARAÇUAÍ	21	ARINOS	7
BOM DESPACHO	20	BARÃO DE COCAIS	7
SANTOS DUMONT	20	BOTELHOS	7
ESPINOSA	19	DESCOBERTO	7
GUAXUPÉ	19	MONTE SANTO DE MINAS	7

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
PADRE PARAÍSO	7	FRANCISCO BADARÓ	4
PAVÃO	7	GOVERNADOR VALADARES	4
SANTA JULIANA	7	GRÃO MOGOL	4
SANTO ANTÔNIO DO MONTE	7	GUARARÁ	4
ATALÉIA	6	IBIAÍ	4
BERILO	6	INHAPIM	4
BICAS	6	INIMUTABA	4
CACHOEIRA DE PAJEÚ	6	ITAPAGIPE	4
CAMPANHA	6	MAR DE ESPANHA	4
CAMPESTRE	6	MATA VERDE	4
CONCEIÇÃO DA APARECIDA	6	PALMA	4
CORONEL MURTA	6	RIO VERMELHO	4
COUTO DE MAGALHÃES DE MINAS	6	SÃO JOÃO DO ORIENTE	4
ITACARAMBI	6	SÃO JOÃO DO PARAÍSO	4
JAÍBA	6	SENADOR AMARAL	4
MINAS NOVAS	6	SIMONÉSIA	4
MIRAÍ	6	TAIOBEIRAS	4
MUNHOZ	6	TOLEDO	4
OLHOS-D'ÁGUA	6	TRÊS MARIAS	4
POMPÉU	6	ÁGUA BOA	3
PRATA	6	ÁGUAS FORMOSAS	3
RAPOSOS	6	ÁGUAS VERMELHAS	3
RIO PIRACICABA	6	ALTO JEQUITIBÁ	3
SANTA MARIA DO SALTO	6	ARAÇAÍ	3
SÃO FÉLIX DE MINAS	6	AUGUSTO DE LIMA	3
SÃO FRANCISCO	6	BELA VISTA DE MINAS	3
SÃO JOÃO DEL REI	6	CAMBUQUIRA	3
SERRO	6	CAMPOS ALTOS	3
VAZANTE	6	CAPIM BRANCO	3
BAEPENDI	5	CARBONITA	3
BOM JESUS DO GALHO	5	CARMO DA CACHOEIRA	3
BRASÍLIA DE MINAS	5	CONCEIÇÃO DOS OUROS	3
CABO VERDE	5	CONFINS	3
CAPINÓPOLIS	5	CORAÇÃO DE JESUS	3
CLÁUDIO	5	CRISÓLITA	3
CONGONHAL	5	DIVISA ALEGRE	3
GOIANÁ	5	ENTRE RIOS DE MINAS	3
GUIDOVAL	5	ESTIVA	3
GUIRICEMA	5	ESTRELA DALVA	3
ITAMARANDIBA	5	FRONTEIRA	3
MEDINA	5	FUNILÂNDIA	3
MUZAMBINHO	5	GUIMARÂNIA	3
NOVO ORIENTE DE MINAS	5	ILICÍNEA	3
PATROCÍNIO DO MURIAÉ	5	IPUIÚNA	3
PONTO DOS VOLANTES	5	ITAMOGI	3
PRUDENTE DE MORAIS	5	JACINTO	3
RIO POMBA	5	LAGOA DOURADA	3
SÃO GONÇALO DO RIO PRETO	5	LONTRA	3
SETUBINHA	5	MACHACALIS	3
TARUMIRIM	5	MARILAC	3
UBAPORANGA	5	MENDES PIMENTEL	3
ALPINÓPOLIS	4	MONTE BELO	3
ALTO RIO DOCE	4	MONTE SIÃO	3
ANDRADAS	4	PADRE CARVALHO	3
ARCEBURGO	4	PAULA CÂNDIDO	3
AREADO	4	PEÇANHA	3
BRAZÓPOLIS	4	PINTÓPOLIS	3
BUENÓPOLIS	4	POTÉ	3
CALDAS	4	RIO DO PRADO	3
CAMPINA VERDE	4	RIO NOVO	3
CANÁPOLIS	4	SANTA MARIA DO SUAÇUÍ	3
CATUJI	4	SANTA VITÓRIA	3
CONCEIÇÃO DO PARÁ	4	SÃO BRÁS DO SUAÇUÍ	3
FELISBURGO	4	SÃO GERALDO	3

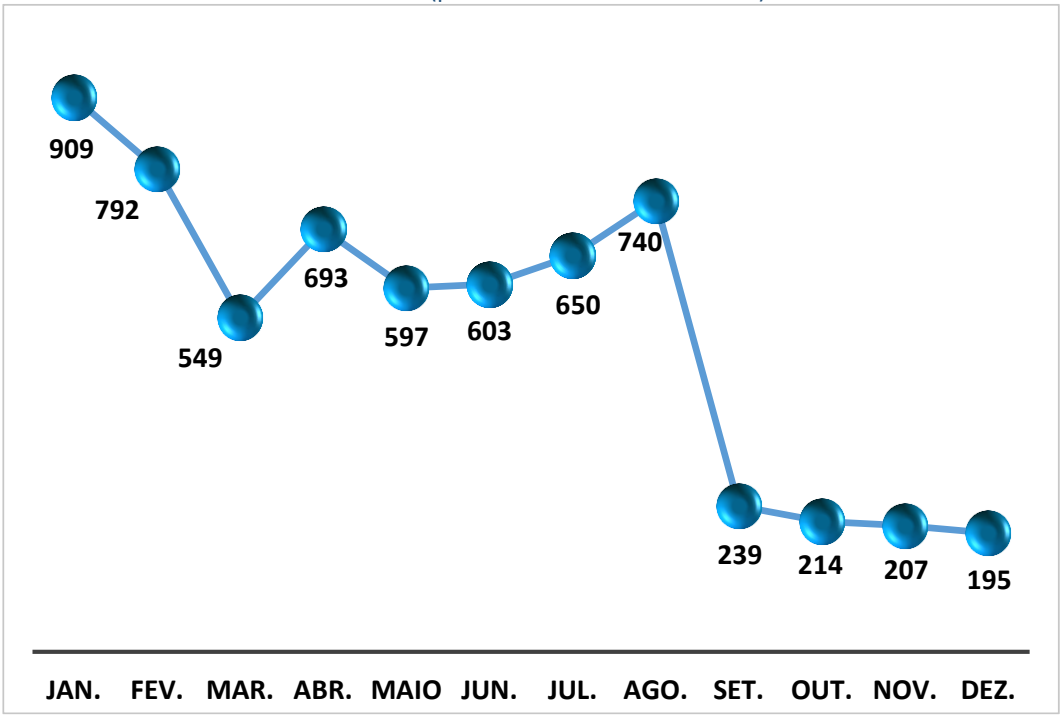
MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
SÃO GONÇALO DO ABAETÉ	3	SALTO DA DIVISA	2
SERRA DOS AIMORÉS	3	SANTA BÁRBARA DO LESTE	2
UBAÍ	3	SANTA RITA DE CALDAS	2
AIMORÉS	2	SANTA RITA DE IBITIPOCA	2
ANDRELÂNDIA	2	SANTANA DE CATAGUASES	2
ANTÔNIO DIAS	2	SÃO DOMINGOS DAS DORES	2
BAMBUÍ	2	SÃO FRANCISCO DE SALES	2
BELMIRO BRAGA	2	SÃO GONÇALO DO PARÁ	2
BERTÓPOLIS	2	SÃO JOSÉ DA BARRA	2
BOM SUCESSO	2	SÃO JOSÉ DO ALEGRE	2
BONFIM	2	SÃO ROMÃO	2
BORDA DA MATA	2	SÃO THOMÉ DAS LETRAS	2
BOTUMIRIM	2	SETE LAGOAS	2
CACHOEIRA DE MINAS	2	TEIXEIRAS	2
CAETÉ	2	TIRADENTES	2
CAPETINGA	2	VEREDINHA	2
CARMO DO RIO CLARO	2	VERÍSSIMO	2
CHAPADA GAÚCHA	2	VIEIRAS	2
CIPOTÂNEA	2	WENCESLAU BRAZ	2
CONCEIÇÃO DO RIO VERDE	2	AÇUCENA	1
CRISTAIS	2	ALTEROSA	1
CRUCILÂNDIA	2	ARANTINA	1
CRUZÍLIA	2	ARAPONGA	1
CUPARAQUE	2	BANDEIRA	1
DOM JOAQUIM	2	BARRA LONGA	1
DURANDÉ	2	BARROSO	1
ERVÁLIA	2	BOA ESPERANÇA	1
ESTRELA DO SUL	2	BOM JARDIM DE MINAS	1
FAMA	2	BRAÚNAS	1
FARIA LEMOS	2	BUENO BRANDÃO	1
FELIXLÂNDIA	2	BUGRE	1
FREI GASPAR	2	CAETANÓPOLIS	1
FREI INOCÊNCIO	2	CAMBUÍ	1
GUARACIABA	2	CAMPANÁRIO	1
IAPU	2	CAMPO FLORIDO	1
IBIRACI	2	CAPELA NOVA	1
ITACAMBIRA	2	CAPITÃO ENÉAS	1
ITAGUARA	2	CARNEIRINHO	1
ITAMONTE	2	CÁSSIA	1
ITANHOMI	2	CAXAMBU	1
JOAÍMA	2	CENTRALINA	1
LEANDRO FERREIRA	2	CHAPADA DO NORTE	1
LUZ	2	CLARO DOS POÇÕES	1
MARAVILHAS	2	COMENDADOR GOMES	1
MARTINHO CAMPOS	2	COMERCINHO	1
MATUTINA	2	CONCEIÇÃO DA BARRA DE MINAS	1
MONTE AZUL	2	CONQUISTA	1
MUTUM	2	CORDISBURGO	1
ONÇA DE PITANGUI	2	COROACI	1
PARÁ DE MINAS	2	CRISTÁLIA	1
PATROCÍNIO	2	CRISTIANO OTONI	1
PEDRA DO ANTA	2	CURRAL DE DENTRO	1
PEDRALVA	2	DIVINOLÂNDIA DE MINAS	1
PEDRAS DE MARIA DA CRUZ	2	DOM CAVATI	1
PERDIZES	2	DORES DO INDAIÁ	1
PESCADOR	2	ENGENHEIRO CALDAS	1
PIEDADE DO RIO GRANDE	2	ENTRE FOLHAS	1
PIRAJUBA	2	ESPERA FELIZ	1
PIRANGA	2	EUGENÓPOLIS	1
PIRAPETINGA	2	FLORESTAL	1
RIACHO DOS MACHADOS	2	FRANCISCO SÁ	1
RIO CASCA	2	FRUTA DE LEITE	1
RIO MANSO	2	GAMELEIRAS	1
RODEIRO	2	GOUVEIA	1

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
GUANHÃES	1	PIEDADE DE CARATINGA	1
GUARACIAMA	1	PINGO-D'ÁGUA	1
GUARDA-MOR	1	PIRANGUÇU	1
GURINHATÃ	1	PLANURA	1
IBERTIOGA	1	POÇO FUNDO	1
IBIÁ	1	POÇOS DE CALDAS	1
IBITURUNA	1	PONTO CHIQUE	1
IGARATINGA	1	PRADOS	1
INDIANÓPOLIS	1	PRESIDENTE OLEGÁRIO	1
INGAÍ	1	RESENDE COSTA	1
IRAÍ DE MINAS	1	RESSAQUINHA	1
ITABIRINHA	1	RIO PARANAÍBA	1
ITAMBACURI	1	RUBELITA	1
ITAÚNA	1	SANTA CRUZ DO ESCALVADO	1
ITAVERAVA	1	SANTA EFIGÊNIA DE MINAS	1
ITUETA	1	SANTA FÉ DE MINAS	1
ITUTINGA	1	SANTA MARGARIDA	1
JACUÍ	1	SANTA MARIA DE ITABIRA	1
JACUTINGA	1	SANTANA DA VARGEM	1
JEQUITAÍ	1	SANTANA DE PIRAPAMA	1
JEQUITIBÁ	1	SANTANA DO DESERTO	1
JOÃO MONLEVADE	1	SANTO ANTÔNIO DO AMPARO	1
JOAQUIM FELÍCIO	1	SANTO ANTÔNIO DO JACINTO	1
JORDÂNIA	1	SANTO ANTÔNIO DO RETIRO	1
JUVENÍLIA	1	SÃO DOMINGOS DO PRATA	1
LAJINHA	1	SÃO JOÃO DA PONTE	1
LAMBARI	1	SÃO JOÃO DO MANHUAÇU	1
LEME DO PRADO	1	SÃO JOSÉ DO DIVINO	1
LIMEIRA DO OESTE	1	SÃO JOSÉ DO GOIABAL	1
MANHUAÇU	1	SÃO PEDRO DA UNIÃO	1
MATIAS CARDOSO	1	SÃO PEDRO DOS FERROS	1
MATO VERDE	1	SÃO ROQUE DE MINAS	1
MEDEIROS	1	SÃO SEBASTIÃO DA BELA VISTA	1
MINDURI	1	SÃO TIAGO	1
MIRADOURO	1	SÃO VICENTE DE MINAS	1
MONJOLOS	1	SERRA AZUL DE MINAS	1
MONTALVÂNIA	1	SILVEIRÂNIA	1
MONTE FORMOSO	1	SOBRÁLIA	1
MORADA NOVA DE MINAS	1	TAQUARAÇU DE MINAS	1
NAQUE	1	TURVOLÂNDIA	1
NATÉRCIA	1	UBERABA	1
NOVA UNIÃO	1	UNIÃO DE MINAS	1
NOVORIZONTE	1	URUCÂNIA	1
OLIVEIRA	1	URUCUIA	1
OURO PRETO	1	VARGEM BONITA	1
OURO VERDE DE MINAS	1	VARGEM GRANDE DO RIO PARDO	1
PALMÓPOLIS	1	VARJÃO DE MINAS	1
PASSABÉM	1	VIRGEM DA LAPA	1
PATIS	1	VOLTA GRANDE	1
PEQUERI	1	**TOTAL**	**6.388**

2.4 Pré-atendimentos telefônicos recepcionados por mês

Conforme o gráfico 4, durante o ano de 2021, foram registrados mais pré-atendimentos telefônicos até o mês de agosto, isso se deve principalmente porque a partir do mês de setembro ocorreu uma automatização na Unidade de Resposta Audível (URA) para possibilitar que os usuários recebessem orientações automáticas sem precisarem de um atendimento humano.

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



3 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1.159 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS

3.1 Naturezas das manifestações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

Em 2021, a ouvidoria registrou 1.159 pré-atendimentos eletrônicos. De acordo com o gráfico 5, as reclamações foram responsáveis por 87,32% 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.

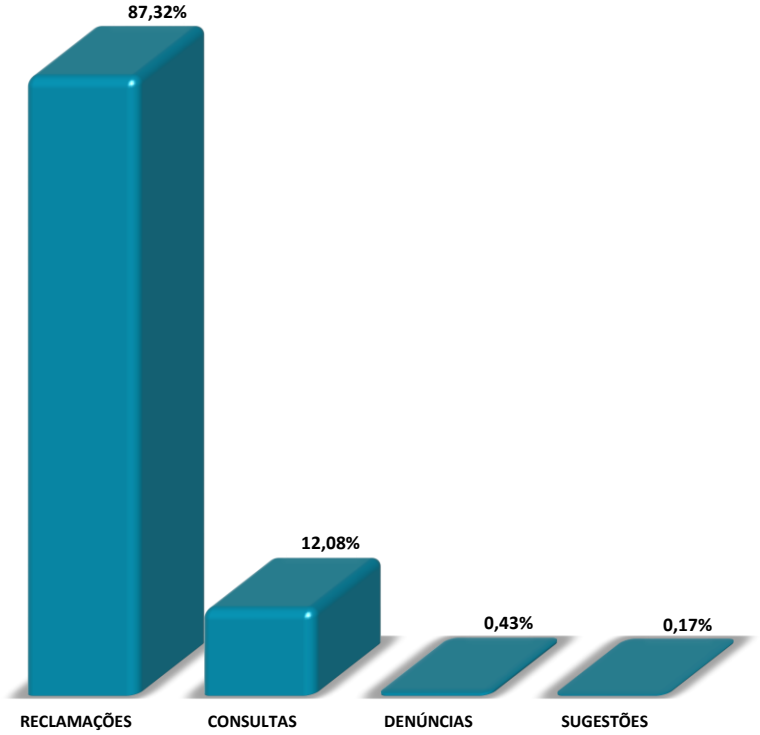


Tabela 4 – Naturezas das manifestações (pré-atendimentos eletrônicos) - valores absolutos.

MÊS	NATUREZAS DAS MANIFESTAÇÕES				TOTAL GERAL
	RECLAMAÇÕES	CONSULTAS	DENÚNCIAS	SUGESTÕES	
JANEIRO	107	58	2	0	**167**
FEVEREIRO	122	34	0	0	**156**
MARÇO	87	9	1	0	**97**
ABRIL	75	8	0	0	**83**
MAIO	68	2	0	0	**70**
JUNHO	88	4	0	0	**92**
JULHO	73	6	0	0	**79**
AGOSTO	84	5	2	0	**91**
SETEMBRO	94	6	0	0	**100**
OUTUBRO	79	4	0	0	**83**
NOVEMBRO	65	3	0	2	**70**
DEZEMBRO	70	1	0	0	**71**
TOTAL	**1.012**	**140**	**5**	**2**	**1.159**

3.2 Canais de atendimento referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

Conforme exposto no gráfico 6, o MG-OUV foi o canal de atendimento mais utilizado pelo usuário, com 61,35% do total.

Um fato importante que é possível observar através da tabela 5 é a ausência de manifestações através do Fale Conosco a partir de março. Isso se deve porque a ouvidoria excluiu este canal, evitando retrabalho e manifestações inconsistentes.

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

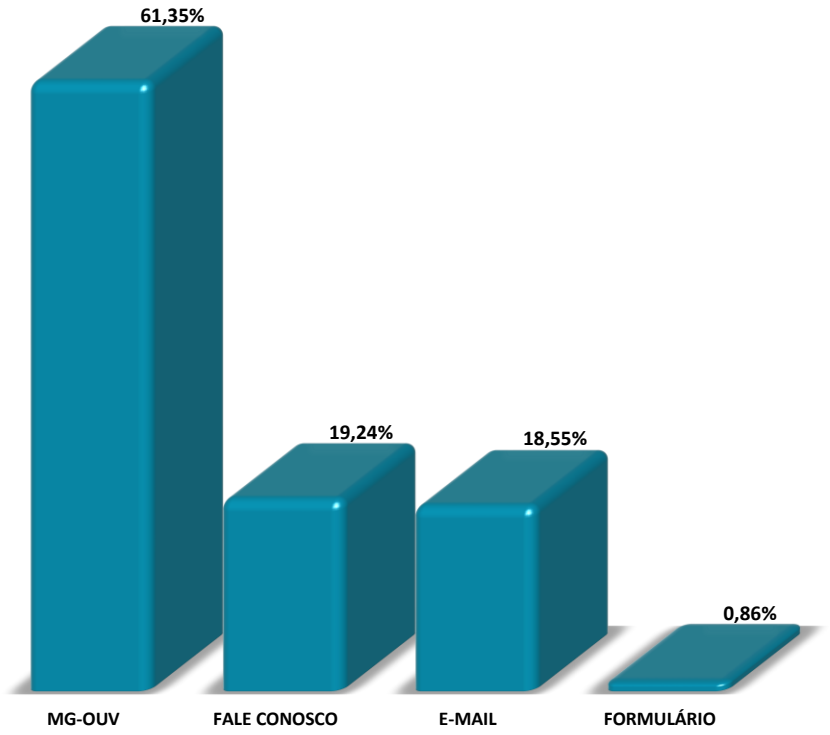


Tabela 5 – Canais de atendimento (pré-atendimentos eletrônicos) - valores absolutos.

MÊS	CANAIS DE ATENDIMENTO				TOTAL GERAL
	MG-OUV	FALE CONOSCO	E-MAIL	FORMULÁRIO	
JANEIRO	23	129	14	1	**167**
FEVEREIRO	42	94	18	2	**156**
MARÇO	73	0	21	3	**97**
ABRIL	64	0	18	1	**83**
MAIO	51	0	19	0	**70**
JUNHO	75	0	14	3	**92**
JULHO	58	0	21	0	**79**
AGOSTO	70	0	21	0	**91**
SETEMBRO	72	0	28	0	**100**
OUTUBRO	69	0	14	0	**83**
NOVEMBRO	55	0	15	0	**70**
DEZEMBRO	59	0	12	0	**71**
TOTAL	**711**	**223**	**215**	**10**	**1.159**

3.3 Especificações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 7 e a tabela 6, questionamento de valores da fatura foi, através dos canais eletrônicos, o maior motivo para que os usuários registrassem uma manifestação. 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.

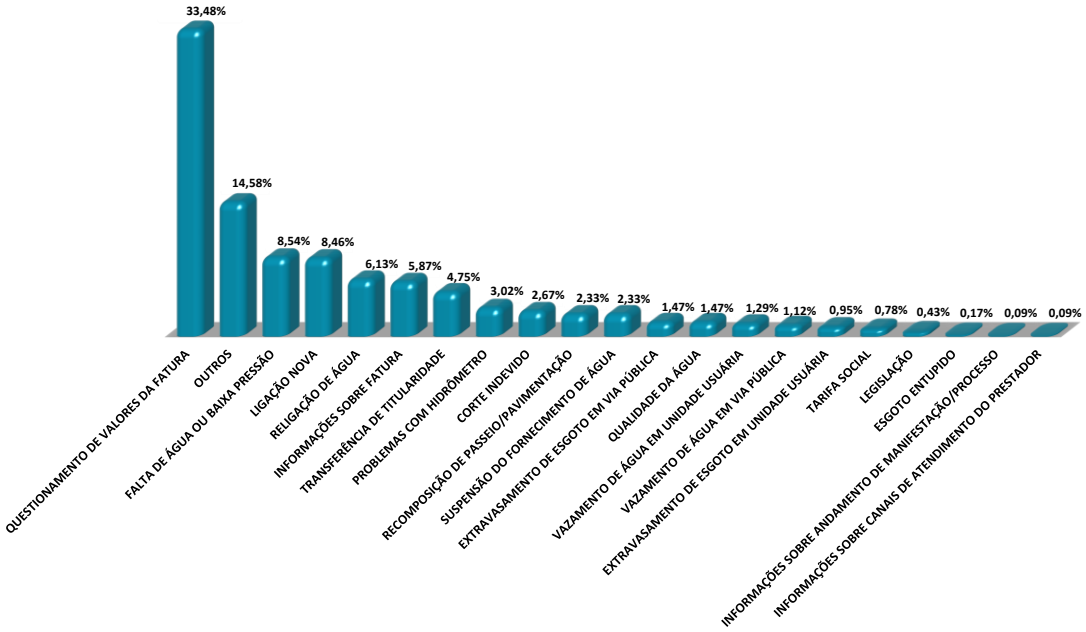


Tabela 6 – Especificações (pré-atendimentos eletrônicos) - valores absolutos.

ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE
QUESTIONAMENTO DE VALORES DA FATURA	**388**
OUTROS	**169**
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	**99**
LIGAÇÃO NOVA	**98**
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	**71**
INFORMAÇÕES SOBRE FATURA	**68**
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	**55**
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	**35**
CORTE INDEVIDO	**31**
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	**27**
SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA	**27**
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	**17**
QUALIDADE DA ÁGUA	**17**
VAZAMENTO DE ÁGUA EM UNIDADE USUÁRIA	**15**
VAZAMENTO DE ÁGUA EM VIA PÚBLICA	**13**
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	**11**
TARIFA SOCIAL	**9**
LEGISLAÇÃO	**5**
ESGOTO ENTUPIDO	**2**
INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO/PROCESSO	**1**
INFORMAÇÕES SOBRE CANAIS DE ATENDIMENTO DO PRESTADOR	**1**
TOTAL	**1.159**

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.

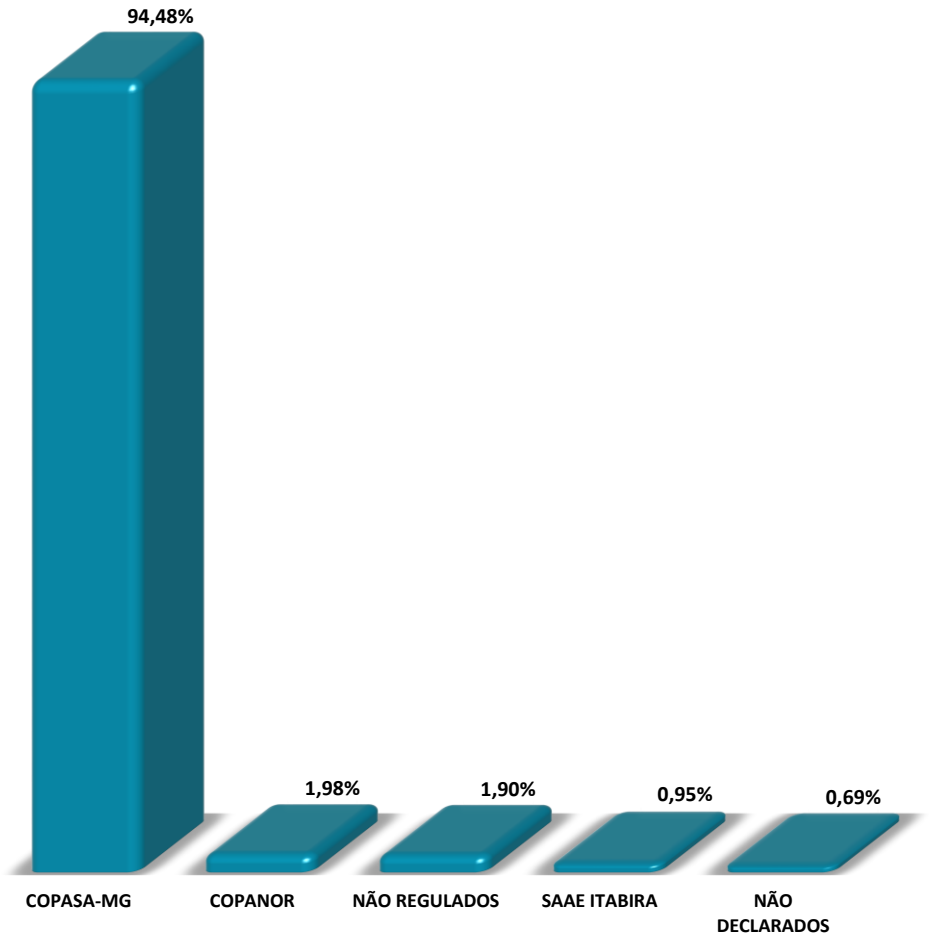


Tabela 7 – Prestadores de serviços (pré-atendimentos eletrônicos) - valores absolutos.

MÊS	PRESTADORES DE SERVIÇOS					TOTAL GERAL
	COPASA-MG	COPANOR	NÃO REGULADOS	SAAE ITABIRA	NÃO DECLARADOS	
JANEIRO	154	8	3	1	1	**167**
FEVEREIRO	147	8	0	1	0	**156**
MARÇO	92	0	5	0	0	**97**
ABRIL	79	1	0	1	2	**83**
MAIO	68	0	1	1	0	**70**
JUNHO	88	0	2	2	0	**92**
JULHO	79	0	0	0	0	**79**
AGOSTO	86	3	1	0	1	**91**
SETEMBRO	92	1	4	2	1	**100**
OUTUBRO	80	0	2	1	0	**83**
NOVEMBRO	65	1	2	0	2	**70**
DEZEMBRO	65	1	2	2	1	**71**
TOTAL	**1.095**	**23**	**22**	**11**	**8**	**1.159**

3.5 Municípios referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 9, Belo Horizonte, com 26,23%, Contagem, com 10,35%, e Betim, com 6,82%, 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.

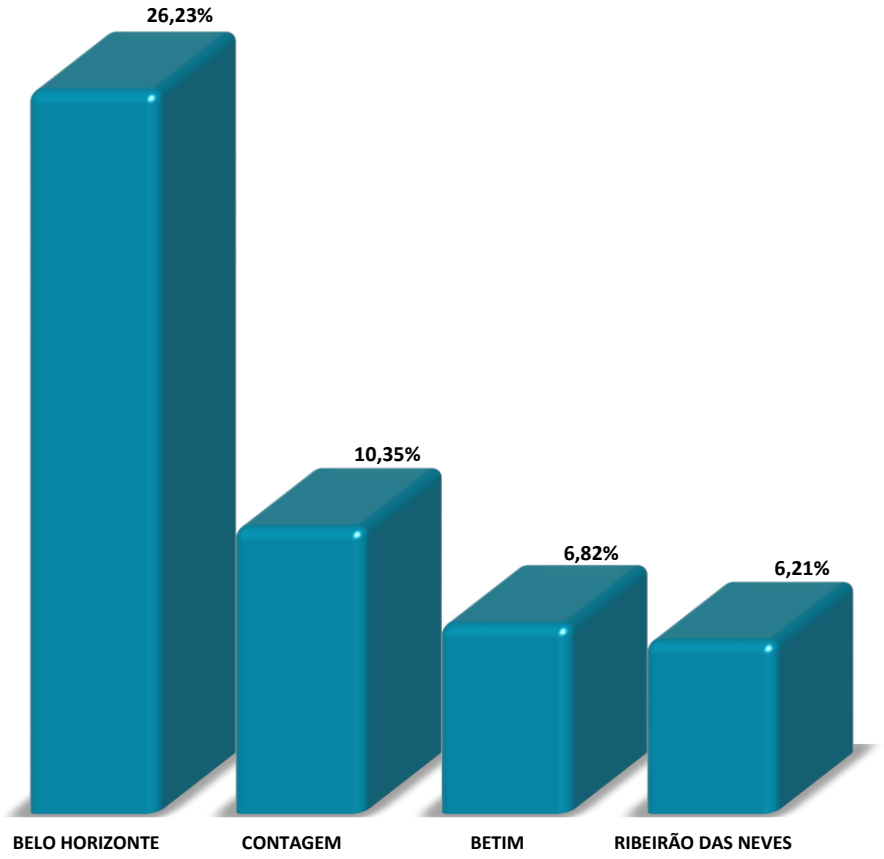


Tabela 8 – Municípios (pré-atendimentos eletrônicos) - valores absolutos.

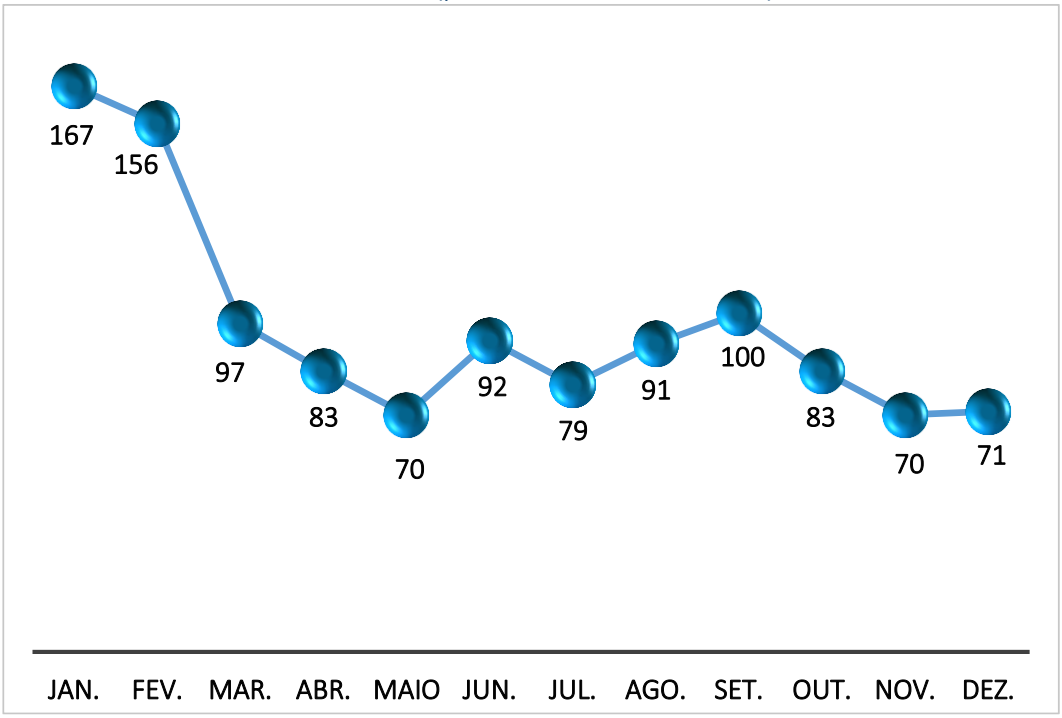
MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
BELO HORIZONTE	304	BELO ORIENTE	3
CONTAGEM	120	CAMPO FLORIDO	3
NÃO DECLARADOS	80	CAPITÓLIO	3
BETIM	79	CONSELHEIRO LAFAIETE	3
RIBEIRÃO DAS NEVES	72	IGARAPÉ	3
SABARÁ	22	JUIZ DE FORA	3
SANTA LUZIA	21	LAVRAS	3
ESMERALDAS	20	SANTA BÁRBARA	3
MONTES CLAROS	19	SANTANA DO PARAÍSO	3
IBIRITÉ	18	SÃO JOAQUIM DE BICAS	3
IPATINGA	17	SAPUCAÍ-MIRIM	3
LAGOA SANTA	16	UBERABA	3
TIMÓTEO	15	ABRE CAMPO	2
POUSO ALEGRE	13	BOM DESPACHO	2
VARGINHA	13	BRUMADINHO	2
DIAMANTINA	11	CACHOEIRA DE MINAS	2
ITABIRA	11	CALDAS	2
NOVA LIMA	9	CAPIM BRANCO	2
PEDRO LEOPOLDO	9	CARMO DO PARANAÍBA	2
VESPASIANO	9	FELISBURGO	2
CATAGUASES	8	FREI GASPAR	2
DIVINÓPOLIS	8	FRUTA DE LEITE	2
PATOS DE MINAS	8	GOVERNADOR VALADARES	2
MATEUS LEME	7	GUAXUPÉ	2
TEÓFILO OTONI	7	GUIRICEMA	2
CARATINGA	6	ITAOBIM	2
CORONEL FABRICIANO	6	ITATIAIUÇU	2
BARBACENA	5	ITURAMA	2
CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	5	JOÃO PINHEIRO	2
FRUTAL	5	JORDÂNIA	2
PARACATU	5	NOVA SERRANA	2
SANTOS DUMONT	5	OURO BRANCO	2
TRÊS CORAÇÕES	5	OURO PRETO	2
TRÊS MARIAS	5	PASSOS	2
UBÁ	5	PONTO DOS VOLANTES	2
SALINAS	4	RITÁPOLIS	2
SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	4	SANTA RITA DE CALDAS	2
SARZEDO	4	SÃO FRANCISCO	2
ALFENAS	3	SÃO JOÃO EVANGELISTA	2
ANGELÂNDIA	3	SÃO SEBASTIÃO DO OESTE	2

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
SETUBINHA	2	ITAMONTE	1
VISCONDE DO RIO BRANCO	2	ITAPAGIPE	1
ACAIACA	1	ITAÚ DE MINAS	1
ÁGUA COMPRIDA	1	ITAÚNA	1
AGUANIL	1	ITINGA	1
ÁGUAS FORMOSAS	1	JANAÚBA	1
ALMENARA	1	JEQUITINHONHA	1
ALPINÓPOLIS	1	LADAINHA	1
ANDRADAS	1	LAGOA DA PRATA	1
ARAÇAÍ	1	MALACACHETA	1
ARANTINA	1	MÁRIO CAMPOS	1
ARAXÁ	1	MATIAS BARBOSA	1
BARROSO	1	MIRABELA	1
BELA VISTA DE MINAS	1	NANUQUE	1
BERILO	1	NOVO ORIENTE DE MINAS	1
BERIZAL	1	NOVORIZONTE	1
BICAS	1	PADRE CARVALHO	1
BUGRE	1	PALMA	1
CAETÉ	1	PARÁ DE MINAS	1
CAMPANHA	1	PAVÃO	1
CANDEIAS	1	PERDÕES	1
CAPELINHA	1	PIRAPETINGA	1
CAPINÓPOLIS	1	PRADOS	1
CARAÍ	1	RAPOSOS	1
CARANGOLA	1	RIO CASCA	1
CHAPADA DO NORTE	1	RIO PIRACICABA	1
CLÁUDIO	1	RUBELITA	1
COLUNA	1	SANTA MARIA DO SALTO	1
COMERCINHO	1	SANTA MARIA DO SUAÇUÍ	1
CONGONHAS	1	SANTO ANTÔNIO DO AMPARO	1
CUPARAQUE	1	SANTO ANTÔNIO DO MONTE	1
CURVELO	1	SÃO JOÃO DEL REI	1
ERVÁLIA	1	SÃO JOSÉ DA LAPA	1
ESPERA FELIZ	1	SÃO PEDRO DOS FERROS	1
FRANCISCO BADARÓ	1	SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO	1
FREI INOCÊNCIO	1	SERRO	1
GRÃO MOGOL	1	SETE LAGOAS	1
ITAGUARA	1	TURMALINA	1
ITAJUBÁ	1	UBERLÂNDIA	1
ITAMARANDIBA	1	**TOTAL**	**1.159**

3.6 Pré-atendimentos eletrônicos recepcionados por mês

De acordo com o gráfico 10, o primeiro bimestre de 2021 registrou um pico de pré-atendimentos eletrônicos, o principal motivo foi porque a ouvidoria recebia manifestações através do Fale Conosco. Posteriormente este canal foi excluído, evitando retrabalho e manifestações inconsistentes.

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



4 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1.432 ATENDIMENTOS

4.1 Naturezas das manifestações referentes aos atendimentos

Em relação aos atendimentos, a ouvidoria registrou, em 2021, 1.432 manifestações. Conforme expostos no gráfico 11 e na tabela 9, as reclamações foram responsáveis por 92,95% (1.331) e apresentaram maior quantidade em todos os meses.

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

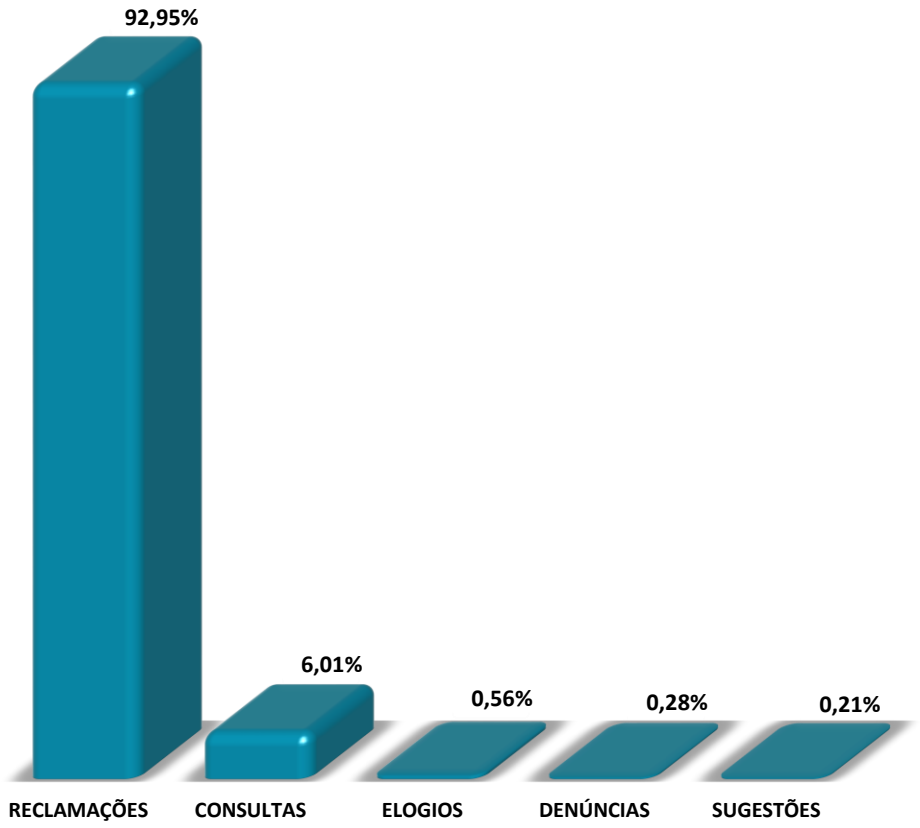


Tabela 9 – Naturezas das manifestações (atendimentos) - valores absolutos.

MÊS	NATUREZAS DAS MANIFESTAÇÕES					TOTAL GERAL
	RECLAMAÇÕES	CONSULTAS	ELOGIOS	DENÚNCIAS	SUGESTÕES	
JANEIRO	98	10	0	0	0	**108**
FEVEREIRO	97	10	1	2	0	**110**
MARÇO	147	8	1	0	0	**156**
ABRIL	101	7	2	0	0	**110**
MAIO	103	7	0	0	0	**110**
JUNHO	90	5	1	0	0	**96**
JULHO	133	16	2	0	0	**151**
AGOSTO	121	12	0	0	1	**134**
SETEMBRO	166	5	0	0	1	**172**
OUTUBRO	115	4	1	2	1	**123**
NOVEMBRO	89	2	0	0	0	**91**
DEZEMBRO	71	0	0	0	0	**71**
TOTAL	**1.331**	**86**	**8**	**4**	**3**	**1.432**

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 2021, foi o MG-OUV.

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

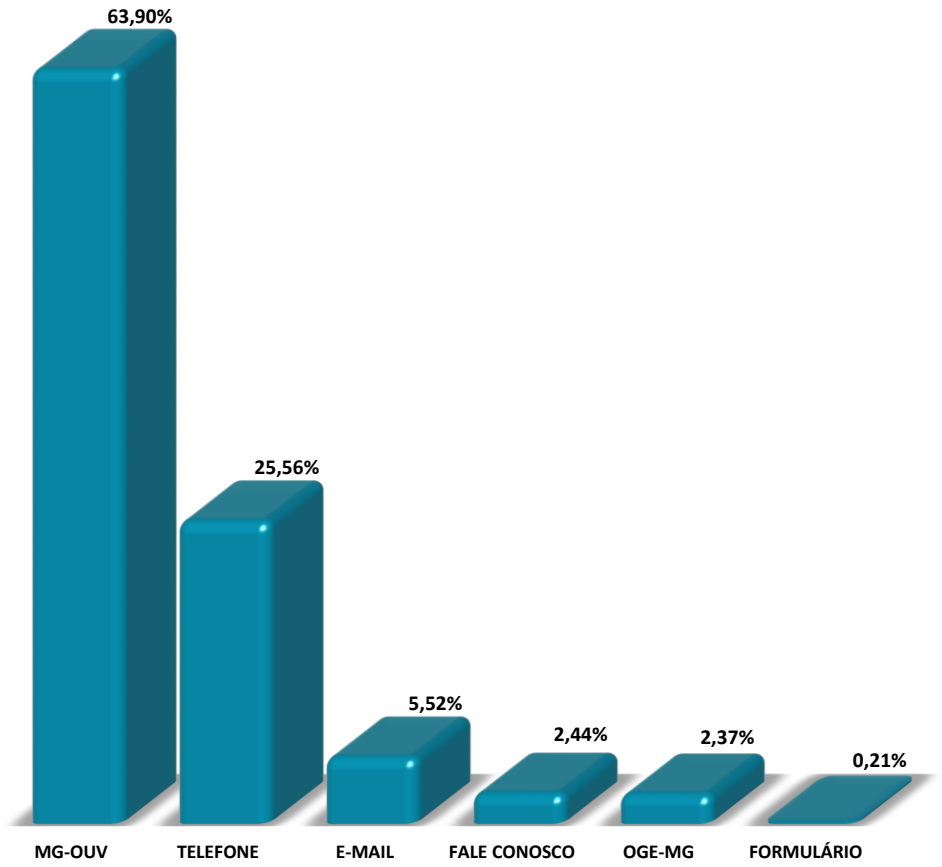


Tabela 10 – Canais de atendimento (atendimentos) - valores absolutos.

MÊS	CANAIS DE ATENDIMENTO						TOTAL GERAL
	MG-OUV	TELEFONE	E-MAIL	FALE CONOSCO	OGE-MG	FORMULÁRIO	
JANEIRO	57	23	9	18	1	0	**108**
FEVEREIRO	55	29	7	17	1	1	**110**
MARÇO	129	14	9	0	4	0	**156**
ABRIL	62	38	8	0	0	2	**110**
MAIO	68	35	7	0	0	0	**110**
JUNHO	62	27	7	0	0	0	**96**
JULHO	92	54	4	0	1	0	**151**
AGOSTO	80	40	13	0	1	0	**134**
SETEMBRO	129	33	1	0	9	0	**172**
OUTUBRO	77	29	9	0	8	0	**123**
NOVEMBRO	61	22	3	0	5	0	**91**
DEZEMBRO	43	22	2	0	4	0	**71**
TOTAL	**915**	**366**	**79**	**35**	**34**	**3**	**1.432**

4.3 Especificações referentes aos atendimentos

Constata-se, através do gráfico 13 e da tabela 11, que o questionamento de valores da fatura é o problema mais registrado na Ouvidoria da Arsae-MG. A falta de água ou baixa pressão é o segundo problema, além de ser recorrente em algumas regiões do estado, 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 com o intuito de acolhermos a manifestação em 1ª instância.

Gráfico 13 – Especificações (atendimentos) - valores percentuais.

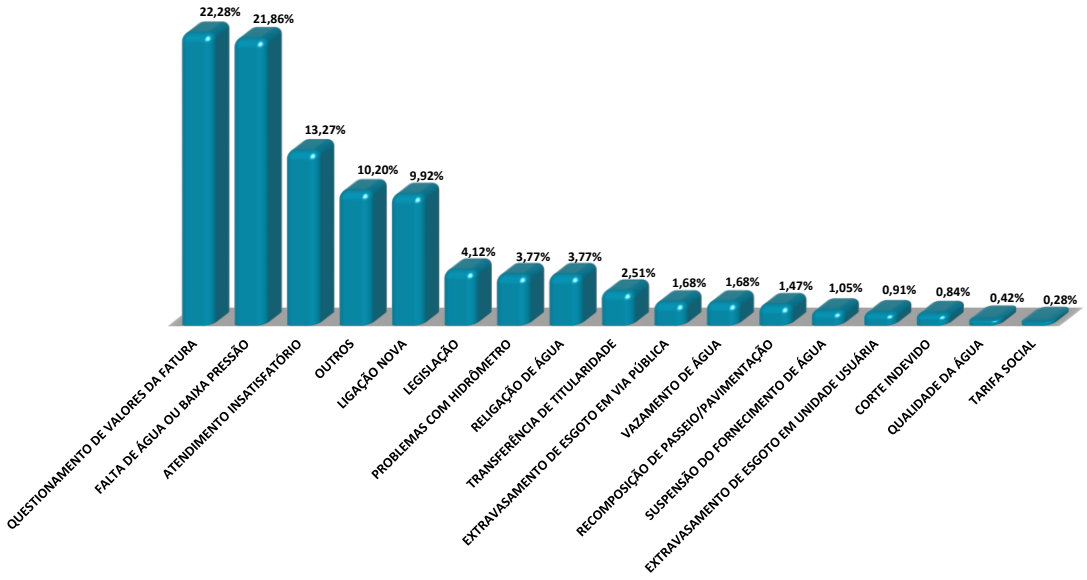


Tabela 11 – Especificações (atendimentos) - valores absolutos.

ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE
QUESTIONAMENTO DE VALORES DA FATURA	**319**
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	**313**
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	**190**
OUTROS	**146**
LIGAÇÃO NOVA	**142**
LEGISLAÇÃO	**59**
PROBLEMAS COM HIDRÔMETRO	**54**
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	**54**
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	**36**
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM VIA PÚBLICA	**24**
VAZAMENTO DE ÁGUA	**24**
RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO/PAVIMENTAÇÃO	**21**
SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA	**15**
EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO EM UNIDADE USUÁRIA	**13**
CORTE INDEVIDO	**12**
QUALIDADE DA ÁGUA	**6**
TARIFA SOCIAL	**4**
TOTAL	**1.432**

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 1.410 manifestações (98,46%) 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.

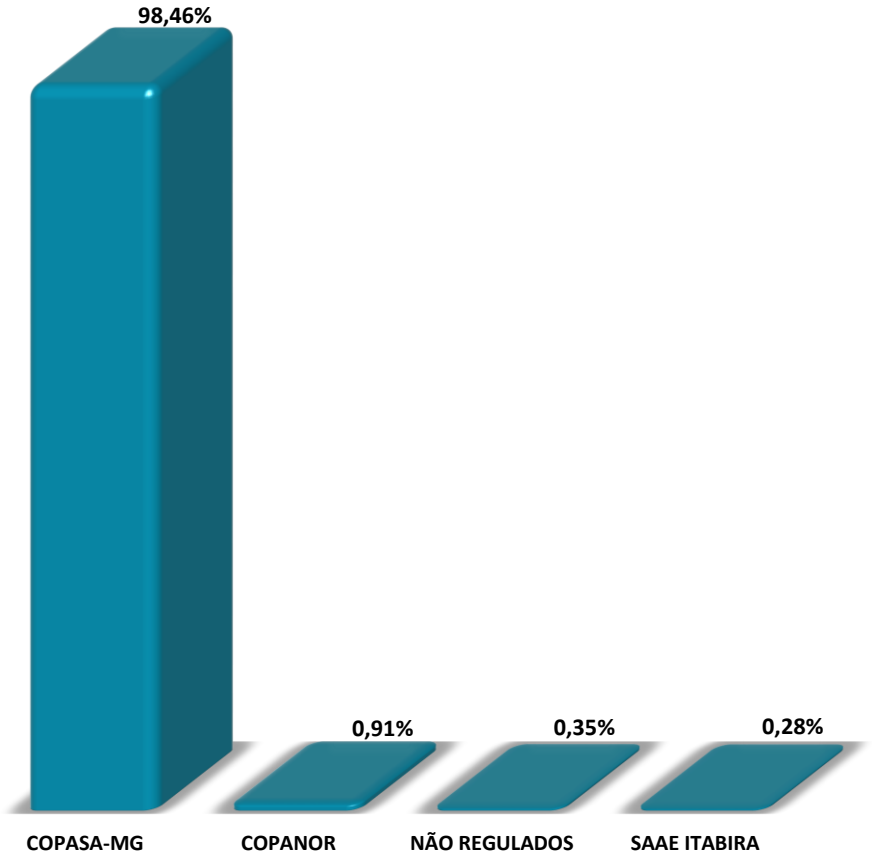


Tabela 12 – Prestadores de serviços (atendimentos) - valores absolutos.

MÊS	PRESTADORES DE SERVIÇOS				TOTAL GERAL
	COPASA-MG	COPANOR	NÃO REGULADOS	SAAE ITABIRA	
JANEIRO	107	0	1	0	**108**
FEVEREIRO	109	0	0	1	**110**
MARÇO	153	2	1	0	**156**
ABRIL	110	0	0	0	**110**
MAIO	110	0	0	0	**110**
JUNHO	96	0	0	0	**96**
JULHO	151	0	0	0	**151**
AGOSTO	133	1	0	0	**134**
SETEMBRO	166	4	1	1	**172**
OUTUBRO	118	2	2	1	**123**
NOVEMBRO	90	0	0	1	**91**
DEZEMBRO	67	4	0	0	**71**
TOTAL	**1.410**	**13**	**5**	**4**	**1.432**

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.

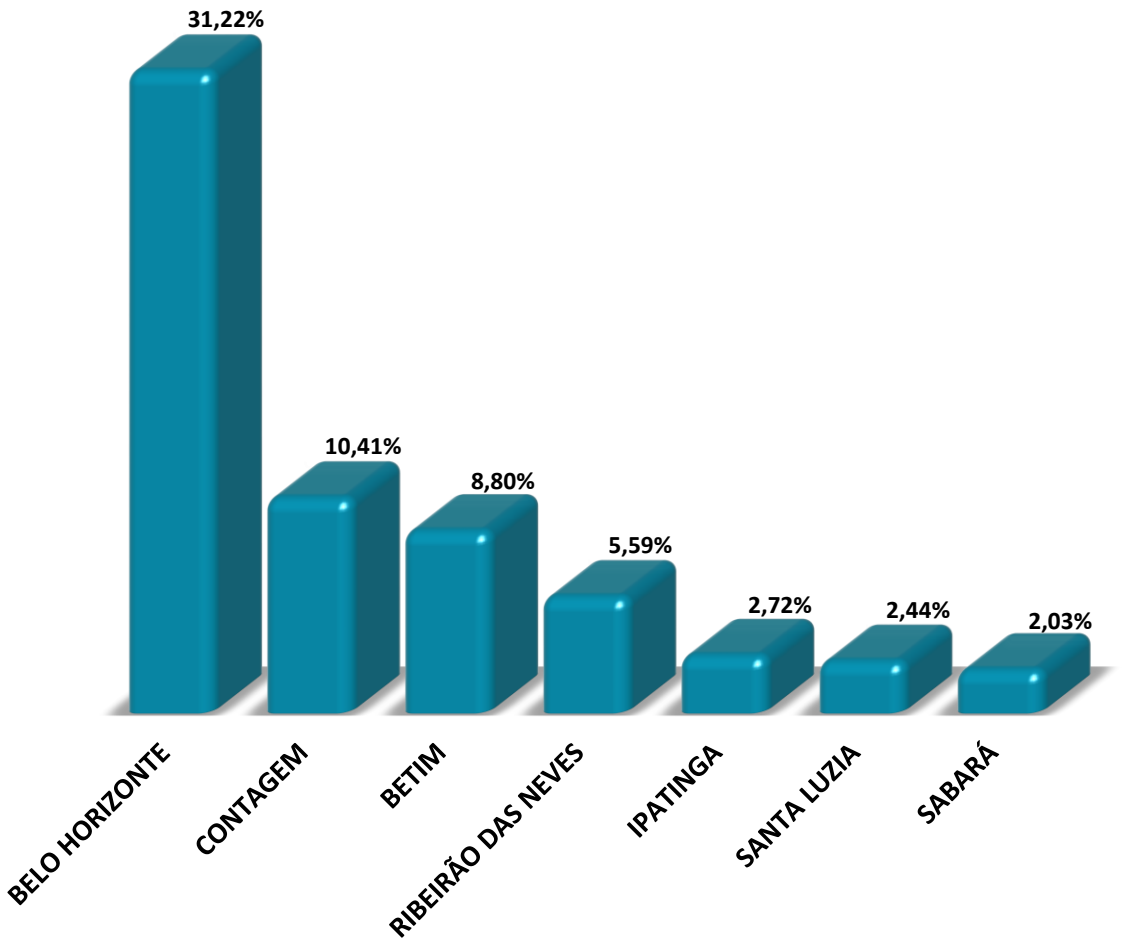


Tabela 13 – Municípios (atendimentos) - valores absolutos.

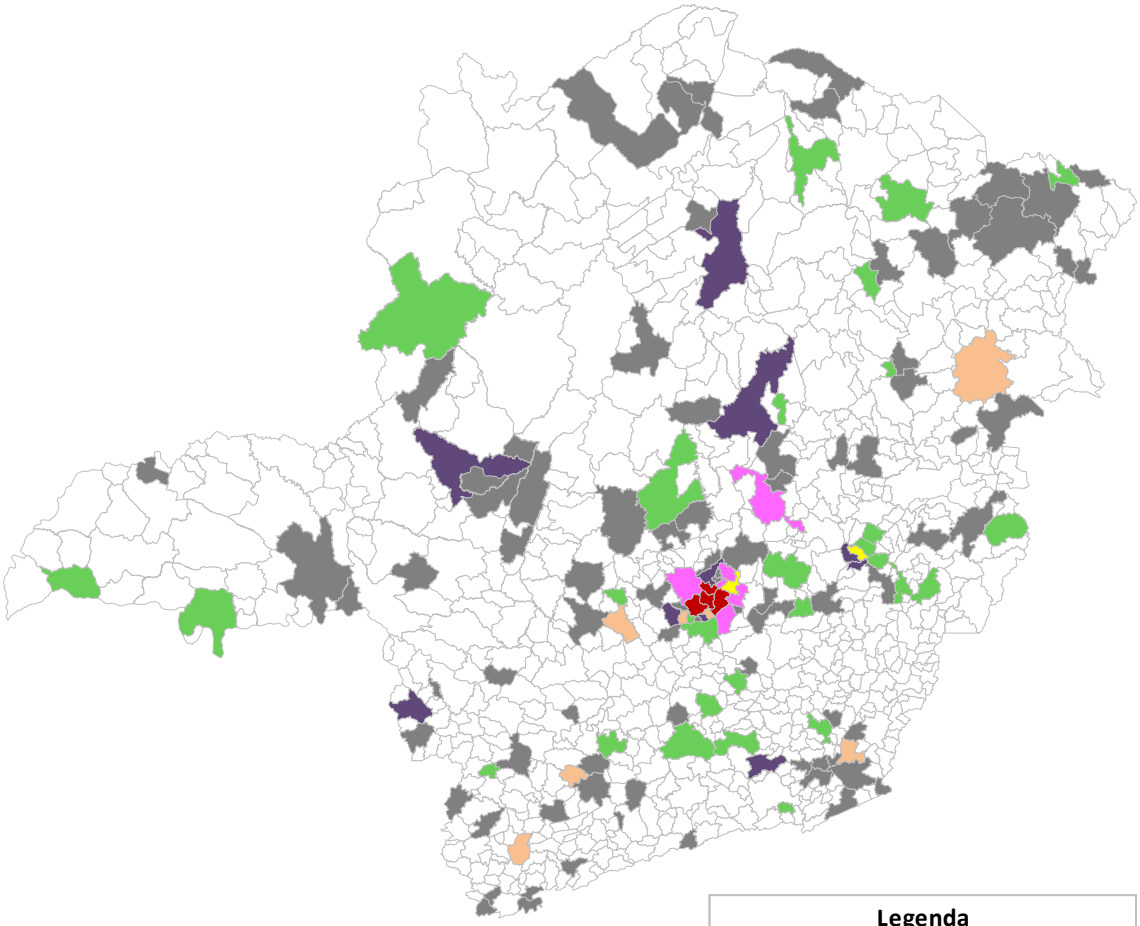
MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
BELO HORIZONTE	447	NOVA SERRANA	4
CONTAGEM	149	SALINAS	4
BETIM	126	ANGELÂNDIA	3
RIBEIRÃO DAS NEVES	80	BARBACENA	3
IPATINGA	39	BELO ORIENTE	3
SANTA LUZIA	35	BERILO	3
SABARÁ	29	BRUMADINHO	3
ESMERALDAS	28	CARATINGA	3
CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	26	DIVISA NOVA	3
NOVA LIMA	26	FRUTAL	3
LAGOA SANTA	25	ITURAMA	3
VESPASIANO	21	LAGOA DOURADA	3
NÃO DECLARADO	20	MATIAS BARBOSA	3
TEÓFILO OTONI	20	PARACATU	3
DIVINÓPOLIS	16	PORTEIRINHA	3
IGARAPÉ	16	RESPLENDOR	3
IBIRITÉ	15	RIO PIRACICABA	3
CATAGUASES	13	SANTANA DO PARAÍSO	3
POUSO ALEGRE	11	SÃO GONÇALO DO RIO PRETO	3
VARGINHA	11	SÃO JOÃO DEL REI	3
MATEUS LEME	10	SÃO JOAQUIM DE BICAS	3
MONTES CLAROS	9	ALFENAS	2
PEDRO LEOPOLDO	9	ALMENARA	2
SANTOS DUMONT	8	BARÃO DE COCAIS	2
CORONEL FABRICIANO	7	BOM DESPACHO	2
PATOS DE MINAS	7	CARMO DA CACHOEIRA	2
SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO	7	CONQUISTA	2
SARZEDO	7	GONÇALVES	2
TIMÓTEO	7	ITATIAIUÇU	2
DIAMANTINA	6	ITINGA	2
CURVELO	5	JEQUITINHONHA	2
UBÁ	5	JORDÂNIA	2
BANDEIRA	4	JUATUBA	2
CONSELHEIRO LAFAIETE	4	LEOPOLDINA	2
ITABIRA	4	MONTE SANTO DE MINAS	2
LAVRAS	4	OURO BRANCO	2

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
PEDRA AZUL	2	LAGOA FORMOSA	1
RAPOSOS	2	MALACACHETA	1
RIO NOVO	2	MÁRIO CAMPOS	1
RITÁPOLIS	2	MATOZINHOS	1
SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	2	MEDINA	1
SÃO JOÃO NEPOMUCENO	2	MIRABELA	1
SÃO JOSÉ DA LAPA	2	MIRAÍ	1
SETUBINHA	2	MONTE AZUL	1
UBERABA	2	PALMAS	1
VISCONDE DO RIO BRANCO	2	PALMÓPOLIS	1
AGUANIL	1	PARÁ DE MINAS	1
ALÉM PARAÍBA	1	PARAOPEBA	1
ALVORADA DE MINAS	1	PASSA-VINTE	1
ARAXÁ	1	PEÇANHA	1
ATALÉIA	1	PESCADOR	1
AUGUSTO DE LIMA	1	PIRAPETINGA	1
BOM JESUS DO GALHO	1	POÇOS DE CALDAS	1
CAPINÓPOLIS	1	POMPÉU	1
CAPITÓLIO	1	RIO DO PRADO	1
CARMO DO PARANAÍBA	1	SANTA BÁRBARA	1
CAXAMBU	1	SANTA RITA DE CALDAS	1
CONFINS	1	SANTO ANTÔNIO DO MONTE	1
CONSELHEIRO PENA	1	SÃO DOMINGOS DO PRATA	1
CORDISBURGO	1	SÃO GOTARDO	1
CRUZÍLIA	1	SÃO JOÃO EVANGELISTA	1
DESCOBERTO	1	SÃO PAULO	1
DISTRITO FEDERAL (UF)	1	SAPUCAÍ-MIRIM	1
ESPINOSA	1	SERRO	1
EXTREMA	1	TARUMIRIM	1
ITACARAMBI	1	TIROS	1
ITAJUBÁ	1	TRÊS CORAÇÕES	1
ITAMARATI DE MINAS	1	VARJÃO DE MINAS	1
ITAPEVA	1	VÁRZEA DA PALMA	1
ITAÚ DE MINAS	1	VAZANTE	1
JABOTICATUBAS	1	VIRGEM DA LAPA	1
JANUÁRIA	1	**TOTAL**	**1.432**

4.6 Distribuição geográfica dos atendimentos

De acordo com a figura 2, a Ouvidoria da Arsae-MG acolheu manifestações de 139 municípios mineiros.

Figura 2 – Distribuição geográfica dos atendimentos.

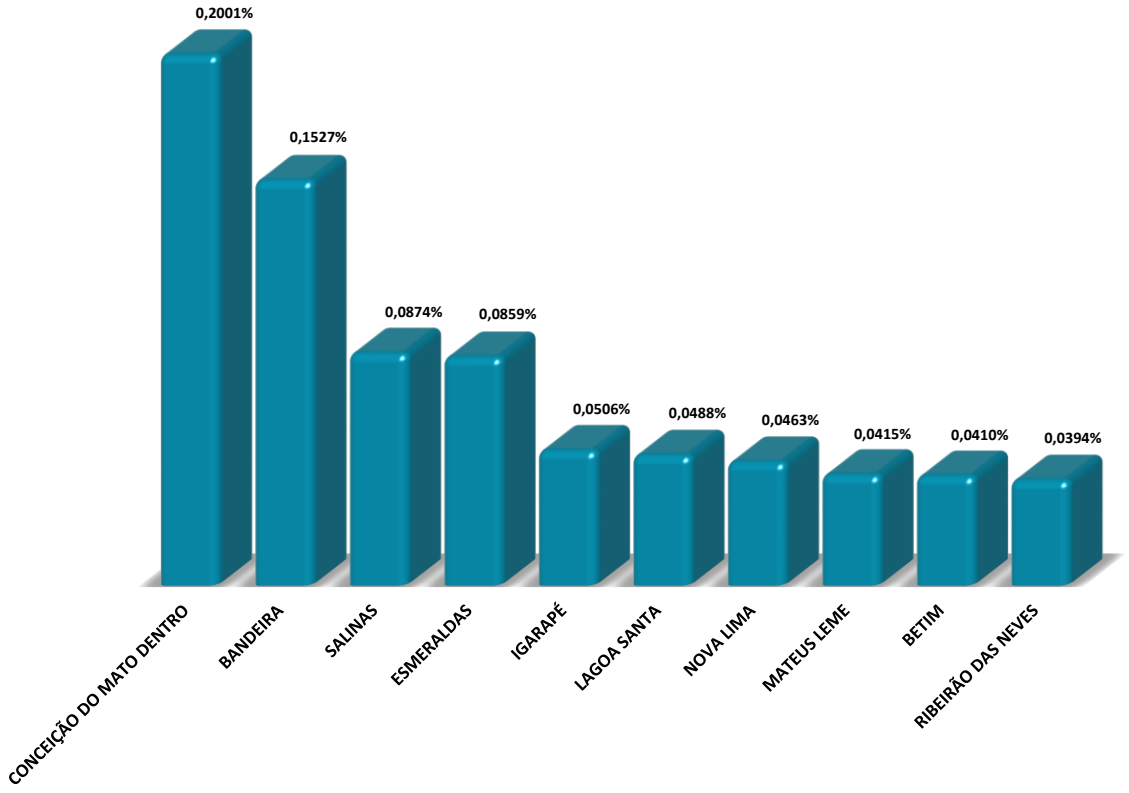


Legenda		
Cores	N° de manifestações	Municípios
	1 – | 2	83
	3 – | 5	27
	6 – | 10	10
	11 – | 20	7
	21 – | 30	6
	31 – | 40	2
	41 – | 50	0
	51 – | 450	4
	Total de municípios	139

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.

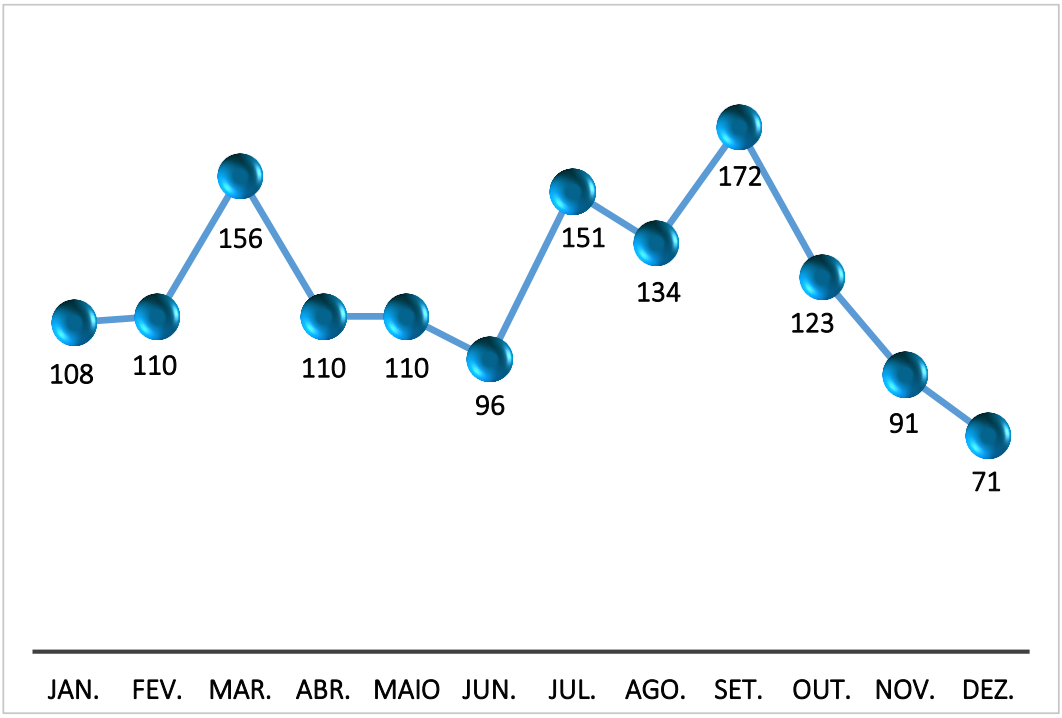
Gráfico 16 – Proporcionalidades (atendimentos).



4.8 Atendimentos recepcionados por mês

Conforme o gráfico 17, durante o ano de 2021, foram registradas mais manifestações no mês de setembro.

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



5 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Visando o aprofundamento nas questões formuladas pela sociedade e a resolução das manifestações mais complexas, durante o ano de 2021, foram abertos 64 processos e encaminhados à apreciação dos setores técnicos competentes da Agência. Destes, 63 processos já foram concluídos.

As naturezas das manifestações que deram origem aos processos se relacionaram, na maioria das vezes, às reclamações. Dentre elas, o problema mais frequente foi o questionamento de valores da fatura. As consultas à legislação também se destacaram, pois foram gerados 15 processos para esclarecimentos à sociedade e aos Órgãos do Estado de Minas Gerais.

Sobre as reclamações de usuários que não concordaram com o volume faturado após apuração do prestador de serviços e verificação pela Ouvidoria da Agência, foi apresentada à Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira e à Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços da Arsae-MG uma possibilidade de aprimoramento na prestação de serviços relacionados aos questionamentos de valores da fatura.

Diretamente, são afetados os usuários que reclamaram sobre concessão de desconto por uso atípico, pela inexistência de vazamento, por dúvidas sobre resultados de aferições ou problemas de execução de leituras dos prestadores de serviços regulados pela Arsae-MG e, indiretamente, as instituições de defesa de direitos do consumidor, Ministério Público e sociedade em geral.

Apesar da concessão de desconto por uso atípico, usuários se mostraram insatisfeitos com análises realizadas pelo prestador de serviços e pela Agência. Muitas vezes, após a concessão do desconto, os valores permaneceram fora da capacidade de pagamento dos usuários. Houveram situações nas quais não foi possível identificar como o insumo pode ter sido consumido sem a percepção do usuário, gerando dúvidas e acionamentos judiciais.

Pretendeu-se com isso:

- Estabelecer condições adequadas de atendimento às manifestações apresentadas por usuários em relação à prestação dos serviços;
- Aprimorar a legislação aplicável relacionada aos questionamentos de valores da fatura;
- Tratar as questões recorrentes nas Ouvidorias dos prestadores de serviços e da Agência;
- Melhorar o nível de exigência de cumprimento da legislação aplicável;
- Ampliar a utilização de canais eletrônicos e tecnologias, garantindo ao usuário o atendimento de manifestações; e
- Melhorar a qualidade no atendimento aos usuários.

Foi sugerida a análise sobre a possibilidade de considerar a concessão de desconto por uso atípico sem a ocorrência de vazamento oculto ou a revisão da Tabela das Variações-limite para caracterização de volume atípico de maneira a favorecer o usuário. O tema será debatido na Agenda Regulatória da Arsae-MG, durante o ano de 2022.

No intuito de trazer maiores esclarecimentos à sociedade, a cartilha da Ouvidoria da Arsae-MG e a página “dúvidas frequentes” no site da Agência foram atualizadas.

6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Ouvidoria da Arsae-MG disponibiliza a pesquisa de satisfação aos usuários com o intuito de aperfeiçoar o atendimento prestado. 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 e a tabela 14 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?"

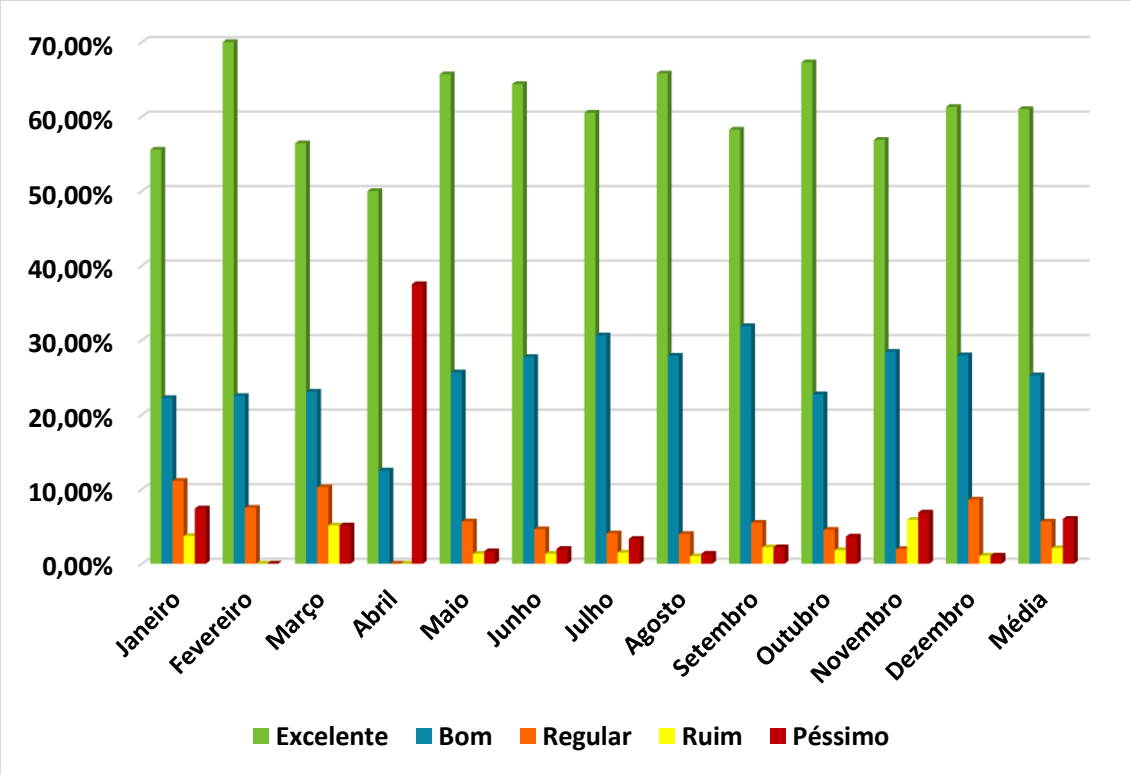


Tabela 14 – Percentuais para a pergunta
"Como você considera o atendimento realizado pela Ouvidoria da Arsae-MG?"

Mês	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Janeiro	55,56%	22,22%	11,11%	3,70%	7,41%
Fevereiro	70,00%	22,50%	7,50%	0,00%	0,00%
Março	56,41%	23,08%	10,26%	5,13%	5,13%
Abril	50,00%	12,50%	0,00%	0,00%	37,50%
Maio	65,67%	25,67%	5,67%	1,33%	1,67%
Junho	64,36%	27,72%	4,62%	1,32%	1,98%
Julho	60,52%	30,63%	4,06%	1,48%	3,32%
Agosto	65,78%	27,91%	3,99%	1,00%	1,33%
Setembro	58,24%	31,87%	5,49%	2,20%	2,20%
Outubro	67,27%	22,73%	4,55%	1,82%	3,64%
Novembro	56,86%	28,43%	1,96%	5,88%	6,86%
Dezembro	61,29%	27,96%	8,60%	1,08%	1,08%
Média	**61,00%**	**25,27%**	**5,65%**	**2,08%**	**6,01%**

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

Para a segunda pergunta é possível observar, através do gráfico 19 e da tabela 15, que a maioria dos usuários tiveram suas manifestações devidamente respondidas e esclarecidas.

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

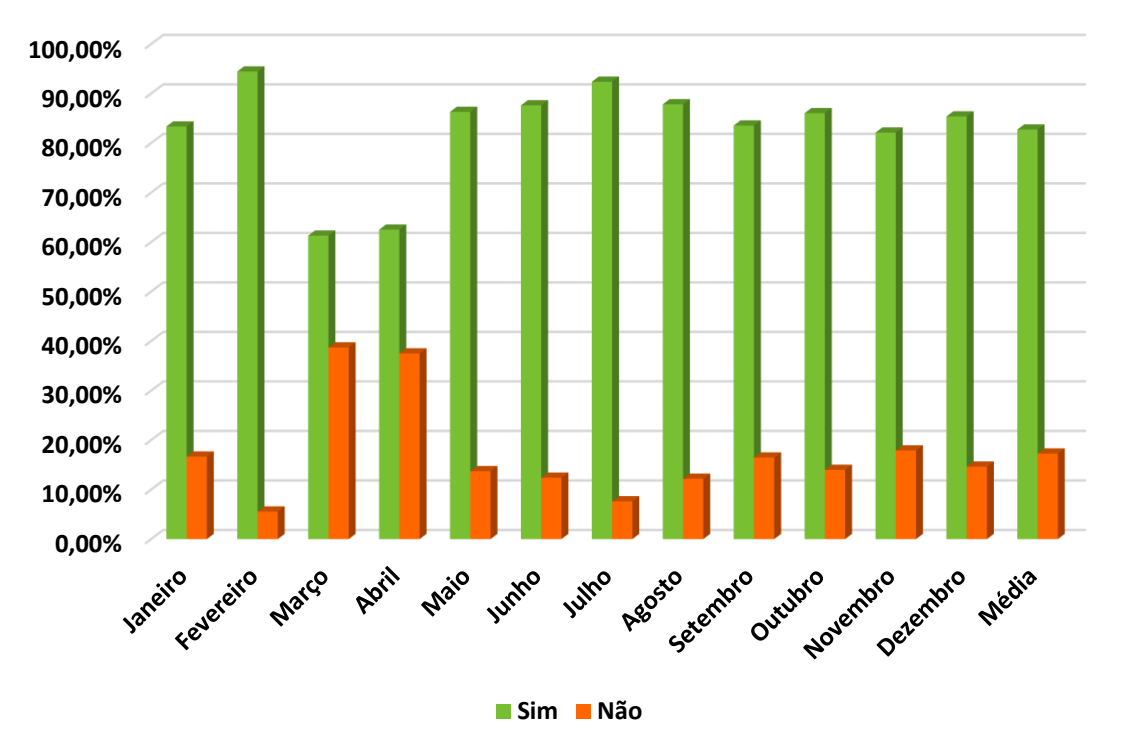


Tabela 15 – Percentuais para a pergunta
"A sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG?"

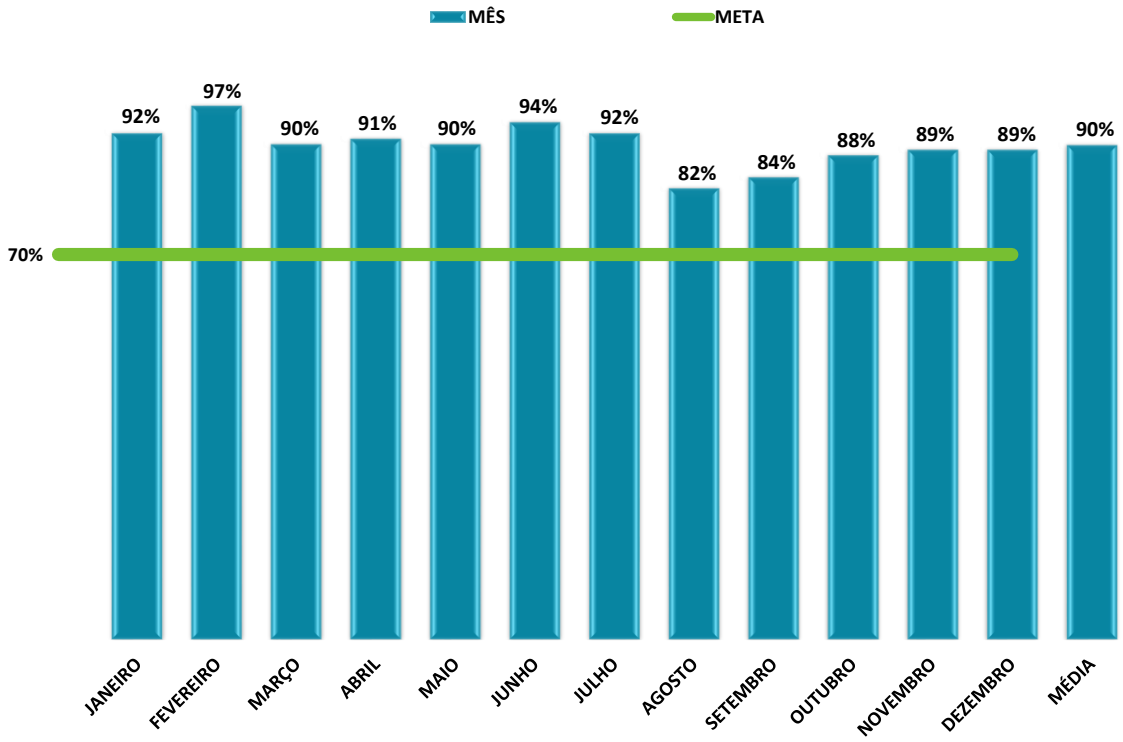
Mês	Sim	Não
Janeiro	83,33%	16,67%
Fevereiro	94,44%	5,56%
Março	61,29%	38,71%
Abril	62,50%	37,50%
Maio	86,29%	13,71%
Junho	87,61%	12,39%
Julho	92,38%	7,62%
Agosto	87,82%	12,18%
Setembro	83,53%	16,47%
Outubro	86,02%	13,98%
Novembro	82,11%	17,89%
Dezembro	85,37%	14,63%
Média	**82,72%**	**17,28%**

7 ANÁLISE DE INDICADORES

7.1 Taxa de Atendimento aos Cidadãos por Meio dos Canais de Relacionamento

A Taxa de Atendimento aos Cidadãos por Meio dos Canais de Relacionamento tem como finalidade a mensuração do tempo de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da manifestação. Considera-se aceitável as manifestações encerradas em até 30 dias, conforme autoriza o artigo 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Conforme o gráfico 20, a meta estipulada para o ano de 2021 foi que 70% das manifestações fossem encerradas em até 30 dias e constatou-se que a Ouvidoria da Arsae-MG a superou.

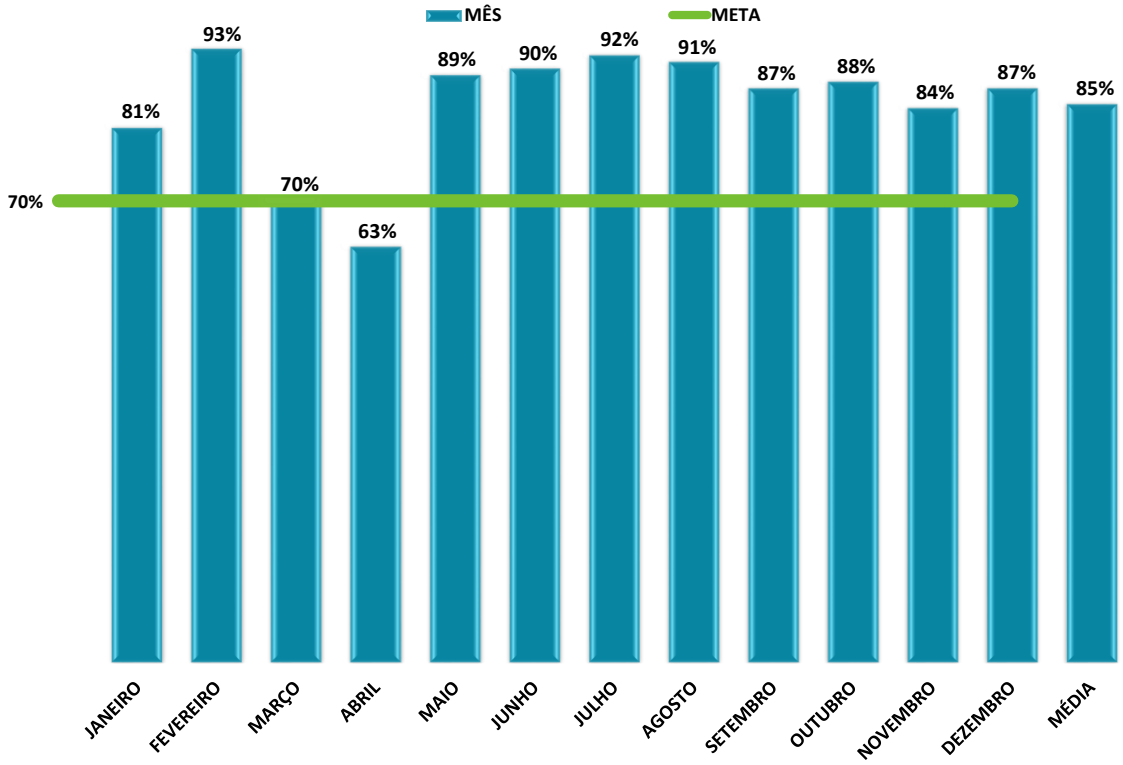
Gráfico 20 – Taxa de Atendimento aos Cidadãos por Meio dos Canais de Relacionamento.



7.2 Índice de Satisfação com os Canais de Atendimento

O Índice de Satisfação com os Canais de Atendimento tem como finalidade a mensuração da satisfação dos usuários. A meta estipulada para a Ouvidoria da Arsae-MG foi de 70% e, com exceção de um mês, é possível observar através do gráfico 21 que a meta foi superada. Importante ressaltar que no mês de abril a meta não foi atingida porque o sistema de telefonia estava com problemas na transferência dos usuários para a pesquisa de satisfação, sendo um impeditivo para a contribuição de uma quantidade maior de usuários.

Gráfico 21 – Índice de Satisfação com os Canais de Atendimento.



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. Considerando os 1.432 atendimentos realizados, referente ao ano de 2021, a média foi de 14 dias.

8 DESTAQUES

8.1 Sugestão de tema para a Agenda Regulatória 2021

A Ouvidoria da Arsae-MG sugeriu novo tema para a Agenda Regulatória, onde foi analisado e tratado um indicador qualitativo sobre o atendimento. O estudo feito pelo grupo de trabalho apresentou uma proposta a ser viabilizada em 2022, se aprovada pela diretoria. O tema tramitou dentro do prazo previsto e as recomendações foram encaminhadas à Diretoria da Agência.

8.2 Exclusão do canal de atendimento Fale Conosco

A partir de fevereiro de 2021, a Arsae-MG optou por priorizar os canais de atendimento da ouvidoria e excluir o canal Fale Conosco, evitando retrabalho e manifestações inconsistentes.

8.3 Disponibilização de atendimentos via MG App

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

8.4 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, 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 e esclarecimento quanto ao uso dos serviços.

8.5 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;
POP 2 – Caixa de Entrada;
POP 3 – Controle das Manifestações;
POP 4 – Análise das Manifestações de Atendimento;
POP 5 – Processo;
POP 6 – Mediação; e
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.

8.6 Automatização da Unidade de Resposta Audível (URA)

A Ouvidoria da Arsae-MG, a partir do dia 15 de setembro de 2021, implementou um diagrama na URA, para possibilitar que os usuários recebam orientações automáticas, sem necessitar de um atendimento humano. Esta implementação permitiu uma redução considerável na fila de espera, durante o atendimento telefônico; reduziu as chamadas perdidas e promoveu uma maior disponibilidade das teledigifonistas, para realizar os atendimentos da Agência.

8.7 Realização do Podcast Minas Atende – Uso da tecnologia em favor dos cidadãos mineiros

Em novembro de 2021, o Rodrigo Diniz, Subsecretário de Governança Eletrônica e Serviços da Secretaria de Planejamento e Gestão, através de um podcast do Programa Regulação em Foco, explicou sobre os benefícios trazidos aos cidadãos com o Minas Atende, demonstrando que existem avanços e inovações com novos sistemas para dar maior conforto à população e proporcionar respostas mais rápidas às suas manifestações. O episódio está disponível em https://open.spotify.com/episode/1PkhiFh4W10SJFeSH7qduW.

8.8 Realização do Webinar sobre Inovações no Atendimento

No dia 25 de novembro de 2021, a Ouvidoria da Arsae-MG promoveu o Webinar com o tema Inovações no Atendimento, o qual faz parte do Programa Regulação em Foco. O evento está disponível através do link https://www.youtube.com/watch?v=iNKN2tco_tI.

8.9 Participação em grupos de trabalho

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

8.10 Participação em cursos

- Participação na capacitação interna “Microsoft Word”, promovida pela Arsae-MG, realizada nos dias 21 e 22 de janeiro de 2021;
- Participação no webinar sobre “Fundos de Saneamento Básico: recursos permanentes para a universalização do saneamento nos municípios mineiros”, promovido pela Arsae-MG, no dia 28 de janeiro de 2021;
- Participação na capacitação interna “Liderança em um Mundo Pós-pandemia”, promovida pela Arsae-MG, realizada nos dias 18 e 19 de fevereiro de 2021;
- Participação na capacitação interna “Sistema de Esgotamento Sanitário”, promovida pela Arsae-MG, realizada nos dias 18 e 19 de março de 2021;
- Participação na capacitação interna “Indicadores: dos conceitos à aplicação”, promovida pela Arsae-MG, realizada nos dias 22 e 23 de abril de 2021;
- Participação na capacitação interna “Excel – Módulo I”, promovida pela Arsae-MG, realizada no dia 20 de maio de 2021;
- Participação na capacitação interna “Excel – Módulo II”, promovida pela Arsae-MG, realizada no dia 21 de maio de 2021;
- Participação na capacitação interna “Excel – Módulo III”, promovida pela Arsae-MG, realizada no dia 17 de junho de 2021;
- Participação na capacitação interna “Excel – Módulo IV”, promovida pela Arsae-MG, realizadas nos dias 18 e 25 de junho de 2021;
- Participação no treinamento “Institucional”, promovido pela Minas Gerais Administração e Serviços S.A. – MGS, realizado no dia 6 de julho de 2021;
- Participação no treinamento “Segurança do Trabalho”, promovido pela MGS, realizado no dia 21 de julho de 2021;
- Participação no treinamento “Jeito de Ser MGS”, promovido pela MGS, realizado no dia 22 de julho de 2021;
- Participação no treinamento “Código de Conduta e Integridade”, promovido pela MGS, realizado no dia 22 de julho de 2021;
- Participação na palestra “Comunicação Não Violenta”, promovida pela Arsae-MG, realizada no dia 22 de julho de 2021;
- Participação na palestra “A Importância das Ferramentas de Comunicação para o Sucesso Profissional”, promovida pela Arsae-MG, realizada no dia 23 de julho de 2021;
- Participação na capacitação interna “Automatização de Rotinas em Excel Mediante Macros”, promovida pela Arsae-MG, realizada no dia 19 de agosto de 2021;
- Participação na palestra “Dia do Cliente”, promovida pelo Centro Newton de Empreendedorismo do Centro Universitário Newton Paiva, realizada no dia 15 de setembro de 2021;

- Participação na capacitação interna “Revisão Tarifária da Copasa-MG”, promovida pela Arsae-MG, realizada no dia 23 de setembro de 2021;
- Participação no curso “Sistema Eletrônico de Informações”, promovido pela Enap, no período de 27 de setembro a 17 de outubro de 2021;
- Participação no curso “Fundamentos da Legislação Geral de Proteção de Dados”, promovido pela Enap, no período de 30 de setembro a 20 de outubro de 2021;
- Participação no curso “Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais”, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 13 a 23 de outubro de 2021;
- Participação no curso “Proteção de Dados Pessoais no Setor Público”, promovido pela Enap, no período de 13 de outubro a 02 de novembro de 2021;
- Participação na capacitação interna “Gestão de Projetos segundo o PMBOK – Módulo I”, promovida pela Arsae-MG, realizada nos dias 21 e 22 de outubro de 2021;
- Participação no curso “Gestão em Ouvidoria”, promovido pela Enap, no período de 22 de outubro a 11 de novembro de 2021;
- Participação no curso “Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público”, promovido pela Enap, no período de 22 de outubro a 11 de novembro de 2021;
- Participação no curso “Tratamento de Denúncias em Ouvidoria”, promovido pela Enap, no período de 22 de outubro a 11 de novembro de 2021;
- Participação no curso “Governança de Dados”, promovido pela Enap, no período de 22 de outubro a 21 de novembro de 2021;
- Participação no curso “Análise de Dados como Suporte à Tomada de Decisão”, promovido pela Enap, no período de 22 de outubro a 21 de novembro de 2021;
- Participação na capacitação interna “Gestão de Projetos segundo o PMBOK – Módulo II”, promovida pela Arsae-MG, realizada no dia 19 de novembro de 2021.

Conheça a Arsae-MG

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