



RELATÓRIO DE MANDATO

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
Teledigfonistas

1 INTRODUÇÃO

Através da Lei nº 18.309, de 03 de agosto de 2009, a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG) foi criada como uma autarquia especial vinculada à Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Semad).

A natureza de autarquia especial conferida à Arsae-MG é caracterizada pela autonomia administrativa, financeira, técnica e patrimonial e pela estabilidade parcial dos mandatos de seus dirigentes.

De acordo com o artigo 42 da Lei Delegada nº 182, de 21 de janeiro de 2011, o cargo de ouvidor foi criado, sendo de livre nomeação e exoneração do Governador do Estado de Minas Gerais. O mandato do ouvidor tem duração de dois anos e é permitida uma única recondução.

Em 21 de fevereiro de 2020, foi publicada no Diário do Executivo a nomeação de Marcellus Montarroyos Franklin para o cargo de provimento em comissão de ouvidor, de recrutamento amplo, com a finalidade de chefiar a Ouvidoria da Arsae-MG para um mandato de dois anos.

O Regimento Interno da Arsae-MG foi estabelecido através da Resolução Arsae-MG nº 147, de 11 de março de 2021, e tendo em vista o disposto no artigo 63, a Ouvidoria da Arsae-MG é instância de participação e controle social, responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos regulados, com vistas à avaliação da efetividade e do aprimoramento da gestão pública.

Este relatório constitui os resultados e as entregas do mandato, sendo considerados os dados de março de 2020 a fevereiro de 2022.

De acordo com a figura 1, durante o mandato, a ouvidoria recebeu 14.740 manifestações.

Figura 1 – Quantitativo de manifestações referente ao mandato (Referência = 03/2020 a 02/2022).



2 DESTAQUES

2.1 Relatório de mediações

Concluído e validado pela equipe e disponibilizado para a Diretoria da Agência, o documento vem no sentido de aperfeiçoar os processos e melhorar os resultados. Foram sugeridos critérios para acolhimento de mediações, tarifa social para entidades filantrópicas, mediações virtuais e participação da procuradoria e da gerência competente. Em relação à sugestão das mediações virtuais, foi acatada e viabilizada com a atualização do Regimento Interno da Arsae-MG. Ficou estabelecido que, em determinadas situações, o prestador de serviços deverá seguir uma lista de verificações, cumprindo todos os requisitos estabelecidos e evitando distorções nos valores cobrados.

2.2 Plano de ações

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

2.3 Sistema MG-OUV

A Ouvidoria da Arsae-MG trabalha, em ações para mitigação de problemas evidenciados pela CGE, através da avaliação e gerenciamento de riscos dos processos de atendimento às manifestações recebidas pela Agência. Em suma, vários dos apontamentos se davam pela ausência de sistema operacional. Norteados pelos valores da Arsae-MG (excelência técnica, ética, equilíbrio, inovação e transparência) e pela busca de uma maior padronização e racionalidade no atendimento, que garantisse maior eficiência na relação com os interessados, a Ouvidoria da Arsae-MG inovou e disponibilizou uma solução tecnológica de vanguarda, no tratamento de manifestações e gestão setorial. O sistema, denominado MG-OUV, foi desenvolvido pela Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (Prodemge-MG). Ele possui uma interface amigável, fácil de usar, interativa e rápida, destinada à tramitação e ao acompanhamento de manifestações dos usuários, além de permitir a integração entre os diversos canais de atendimento da Agência. Outra alteração realizada, por causa do MG-OUV, foi a forma de intercâmbio documental, atualmente pactuada entre as Ouvidorias da Arsae-MG e dos prestadores regulados. O MG-OUV é uma grande conquista para os cidadãos mineiros e foi implementado, na Ouvidoria da Arsae-MG, a partir do mês de setembro de 2020.

2.4 Novo site da Arsae-MG com a inclusão do MG-OUV

Sanou a incompatibilidade para os canais eletrônicos em relação ao número de dígitos do protocolo dos prestadores de serviços. Tal iniciativa foi fomentada e acompanhada pela ouvidoria.

2.5 Proposta para análise do Inovarsae

O Ouvidor Marcellus apresentou, ao grupo de trabalho Inovarsae, uma proposta pioneira para um termo de colaboração entre vários órgãos. A proposta foi parcialmente acolhida, não sendo a sua totalidade viável, no momento, pela falta de disponibilização dos dados necessários em outros órgãos. A proposta irá contribuir, significativamente, com os serviços prestados pela Arsae-MG, onde serão analisados dados da Secretaria de Saúde de Minas Gerais, referentes às doenças com veiculação hídrica. Este cruzamento de informações pode nortear ações e fiscalizações da Arsae-MG, visando melhorar a qualidade de vida dos cidadãos mineiros.

2.6 Agenda Regulatória 2020

Em 2020, o tema 9 da Agenda Regulatória da Arsae-MG, que estabelece as regras do atendimento das Ouvidorias dos prestadores de serviços públicos, sujeitos à regulação e à fiscalização da Agência, teve todo o trâmite executado dentro do previsto.

2.7 Pesquisa de Satisfação

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

2.8 Realização do Webinar Ouvidoria e Defesa dos Usuários

Dia 26 de novembro de 2020, a Ouvidoria da Arsae-MG promoveu o Webinar Ouvidoria e Defesa dos Usuários, do programa Regulação em Foco que a Agência realiza. O evento foi transmitido ao vivo pelo canal Arsae Minas Gerais no Youtube, teve duração de três horas e está disponível em:

<https://www.youtube.com/watch?v=c03qCNwkmjg&list=PLuMTg6yY5ACYiJFWG3OtdruEygbmnl0pF&index=3>.

2.9 Realização do Podcast Ouvindo a Ouvidoria

Dia 15 de dezembro de 2020, foi disponibilizado, pela Arsae-MG, o podcast Ouvindo a Ouvidoria, onde o ouvidor Marcellus Montarroyos Franklin e o assessor Evandro Antônio Brazil Filho apresentaram a Ouvidoria da Arsae-MG e está disponível em <https://open.spotify.com/episode/37nJEeH0kW4p47abayy1nB>.

2.10 Contrato de telefonia móvel

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

2.11 Atendimentos telefônicos

Anteriormente, os atendimentos telefônicos eram realizados por duas estagiárias e uma teledigifonista. Porém, pelo Relatório de Gerenciamento de Riscos produzido pela CGE, foi considerado inadequado que o teleatendimento fosse realizado por estagiárias e a situação foi prontamente equacionada pela diretoria a pedido do ouvidor, com o encerramento dos contratos de estágio. Atualmente, a Ouvidoria da Arsae-MG possui três teledigifonistas, devidamente capacitadas, o que possibilitou que o atendimento telefônico seja realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados, e os atendimentos eletrônicos sejam disponibilizados 24h, todos os dias.

2.12 Auditorias dos atendimentos telefônicos

Os atendimentos telefônicos da Ouvidoria da Arsae-MG são gravados. Isso possibilita que as ligações das teledigifonistas sejam auditadas pelas gestoras de regulação e pelo ouvidor, o que promove a melhoria contínua dos processos e a qualidade dos atendimentos.

2.13 Certificação em ouvidoria

O ouvidor foi certificado pela Escola Nacional de Administração Pública em parceria com a Ouvidoria Geral da União, concluindo o curso disponibilizado e obtendo nota suficiente.

2.14 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.

2.15 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.

2.16 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.

2.17 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 e esclarecimentos quanto ao uso dos serviços.

2.18 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.

2.19 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.

2.20 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>.

2.21 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.

2.22 Participação em cursos

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

2.23 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.

2.24 Unificação dos contratos de telefonia fixa e móvel

Em fevereiro de 2022, um novo prestador de serviços assumiu a telefonia da Ouvidoria da Arsae-MG e o contrato unificado de telefonia fixa e móvel possibilitou que os atestes e pagamentos das faturas sejam facilitados, além de ser mais eficiente.

Conheça a Arsae-MG



@arsaemg



@arsaemg



Arsae Minas Gerais



arsae.mg.gov.br