



ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

Relatório da Ouvidoria

1º trimestre de 2022

MANIFESTAÇÕES



**579 (49,53%)
pré-atendimentos telefônicos**



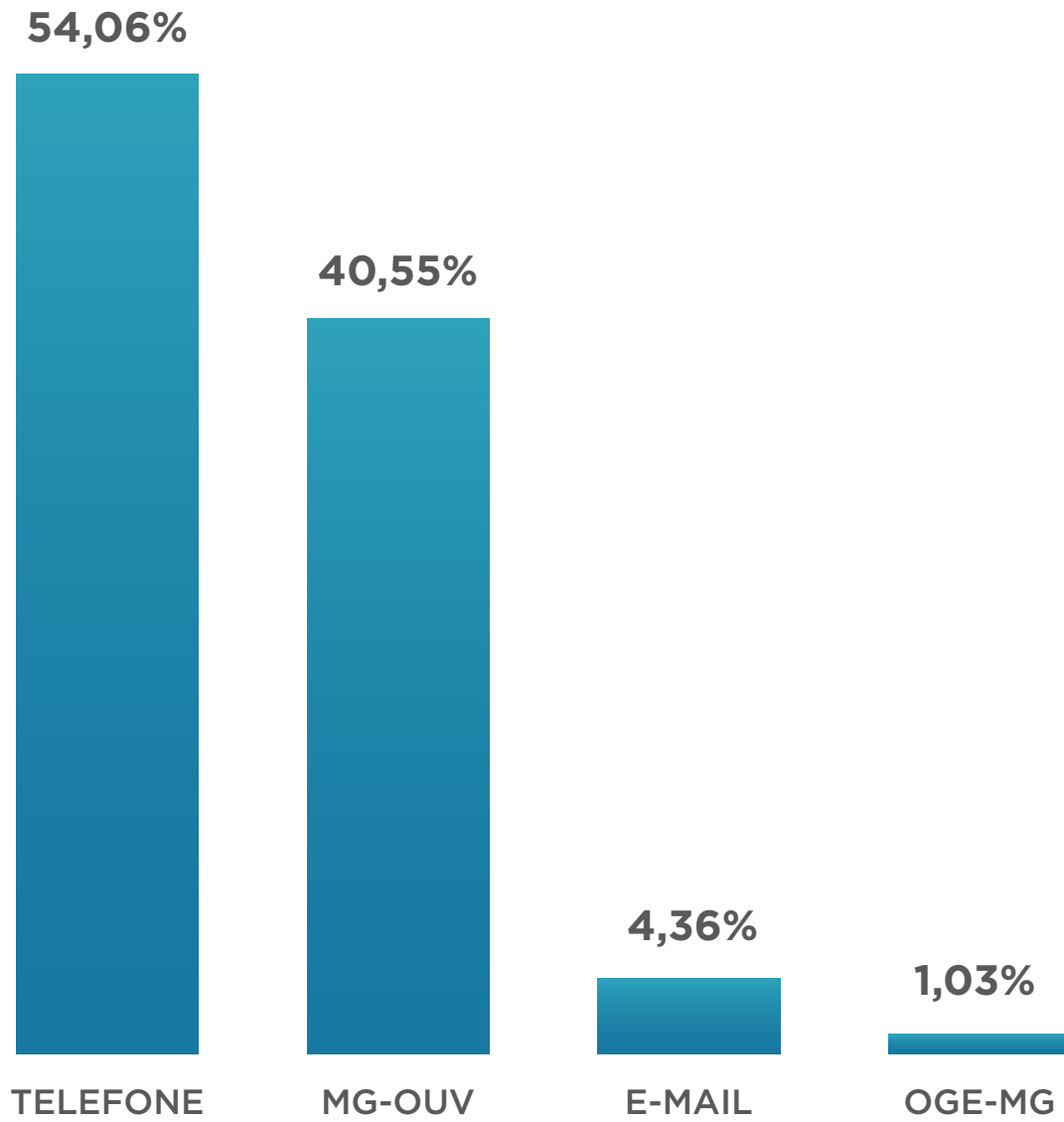
**325 (27,80%)
pré-atendimentos eletrônicos**



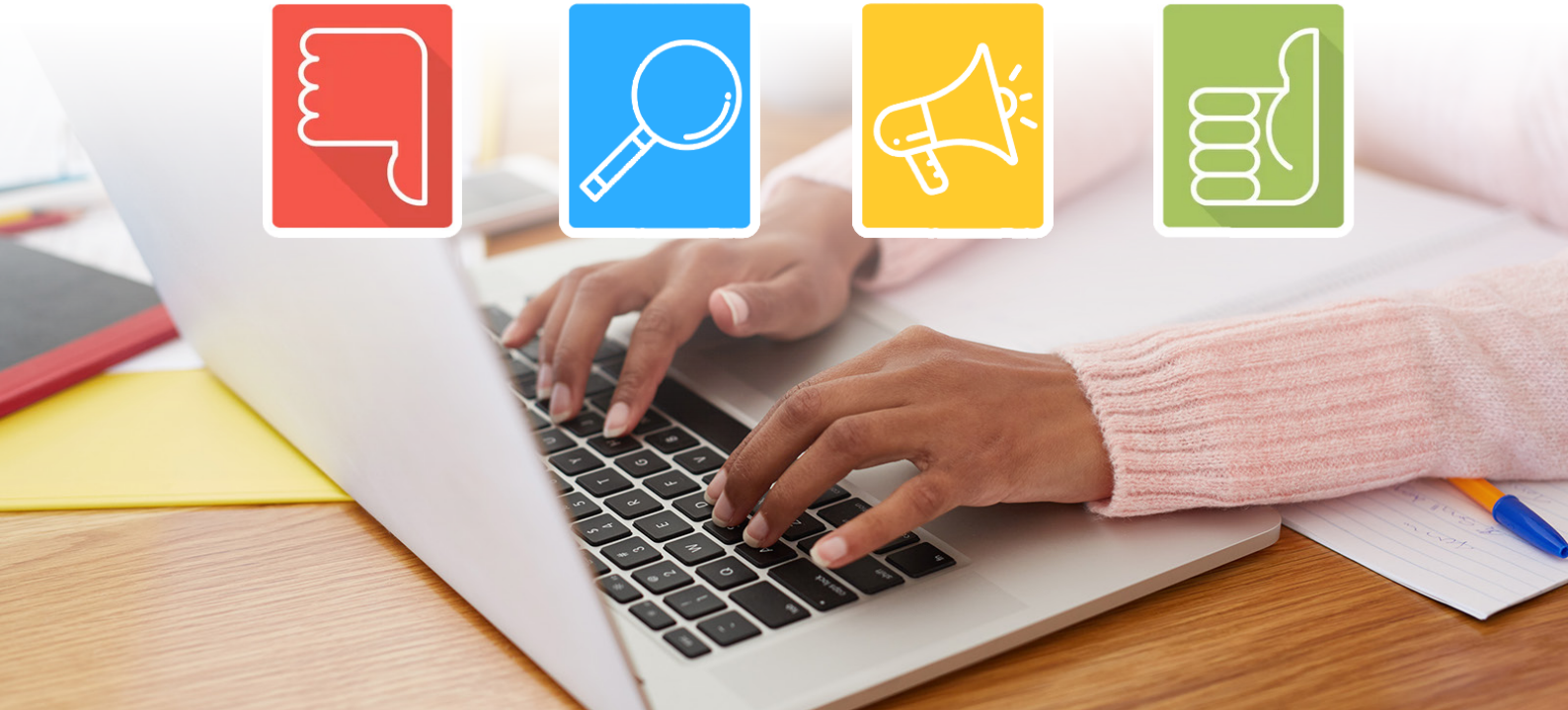
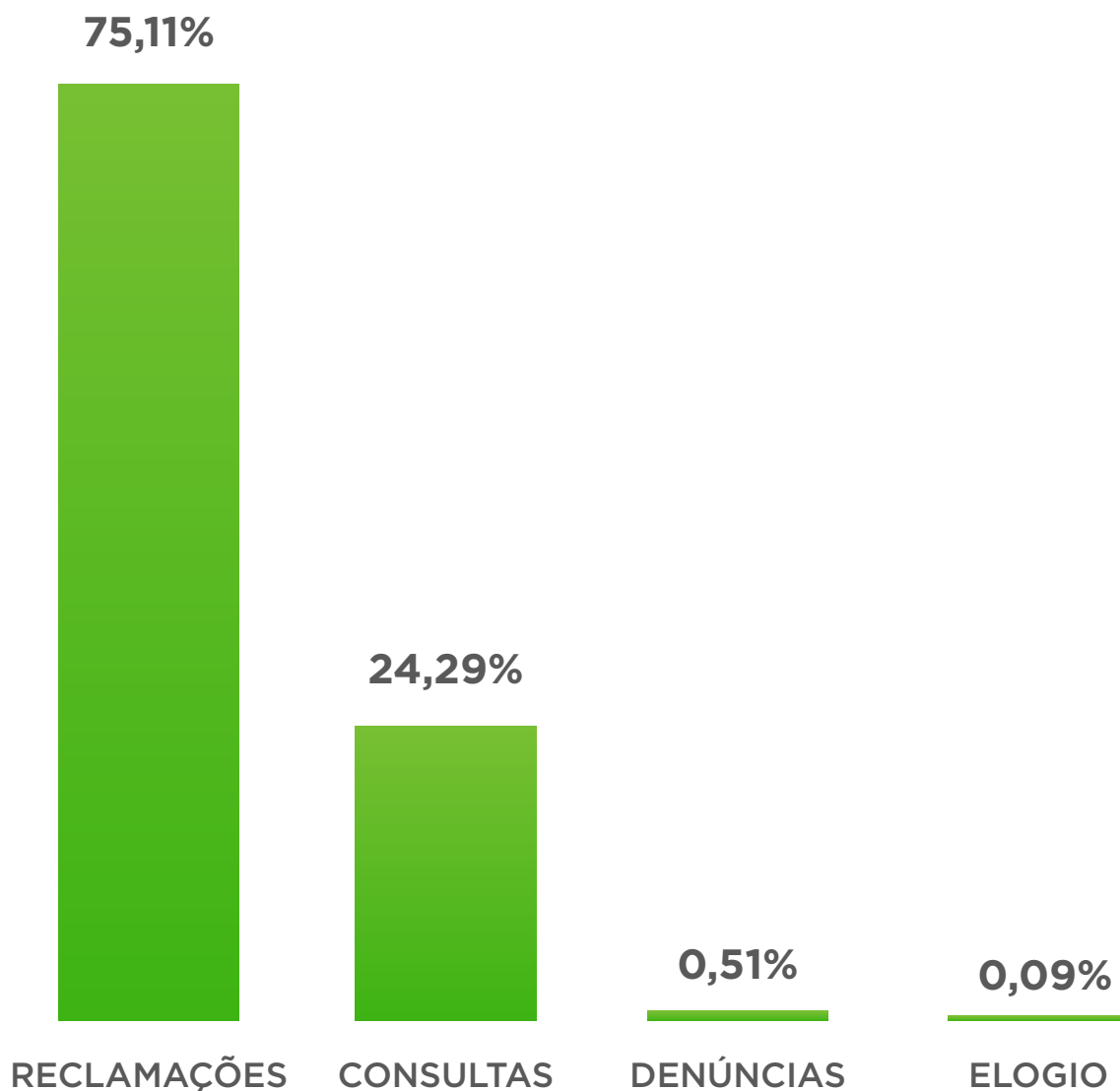
**265 (22,67%)
atendimentos**

Total = 1.169

CANAIS DE ATENDIMENTO



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO

INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO/PROCESSO

LEGISLAÇÃO

PADRÃO/HIDRÔMETRO

OUTROS

CORTE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA

PERDA/VAZAMENTO DE ÁGUA

LIGAÇÃO DE ÁGUA

CONSUMO/FATURA/LEITURA

QUALIDADE DA ÁGUA

RELIGAÇÃO DE ÁGUA

RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTO

REFLUXO/VAZAMENTO DE ESGOTO

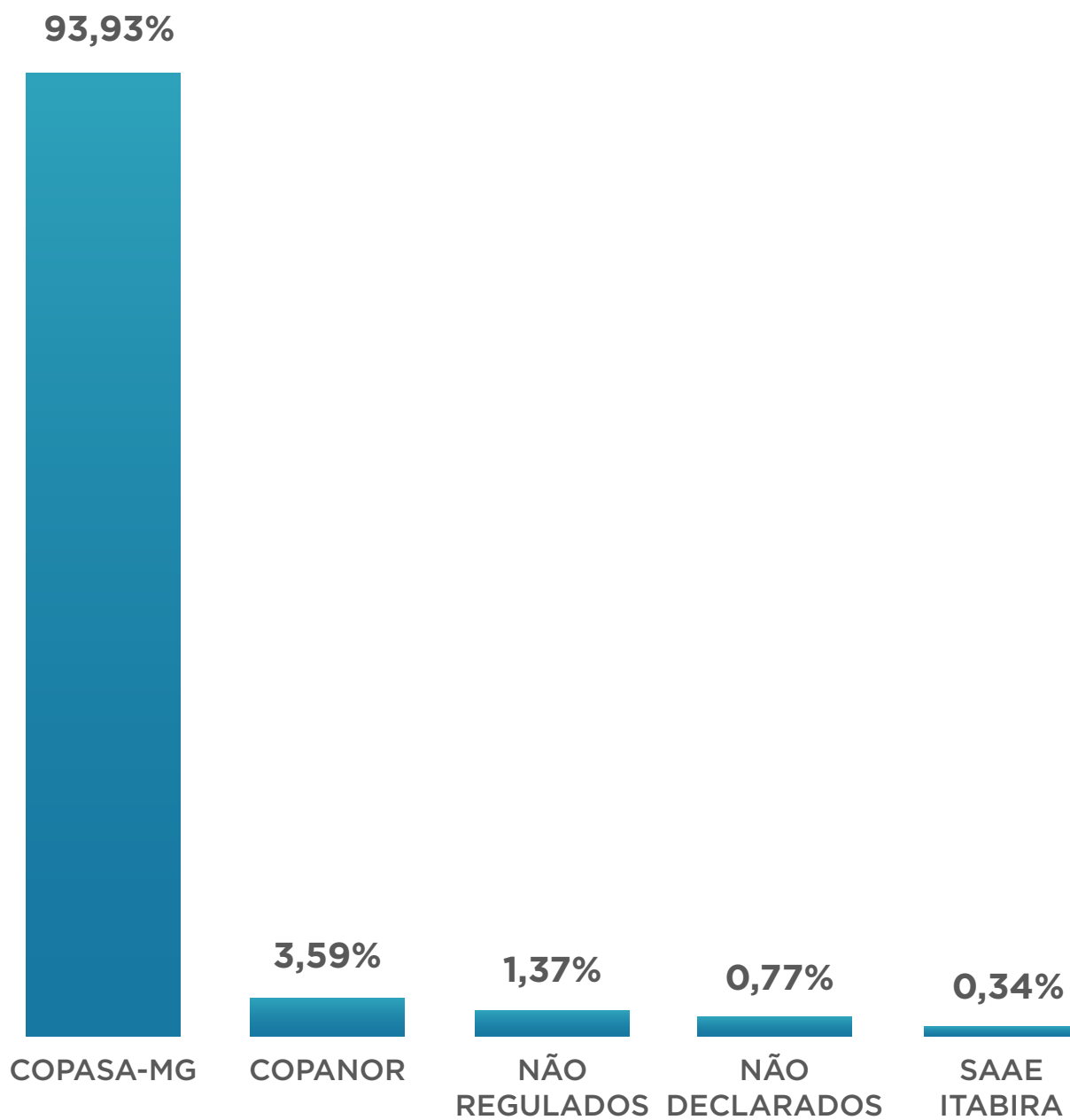
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO

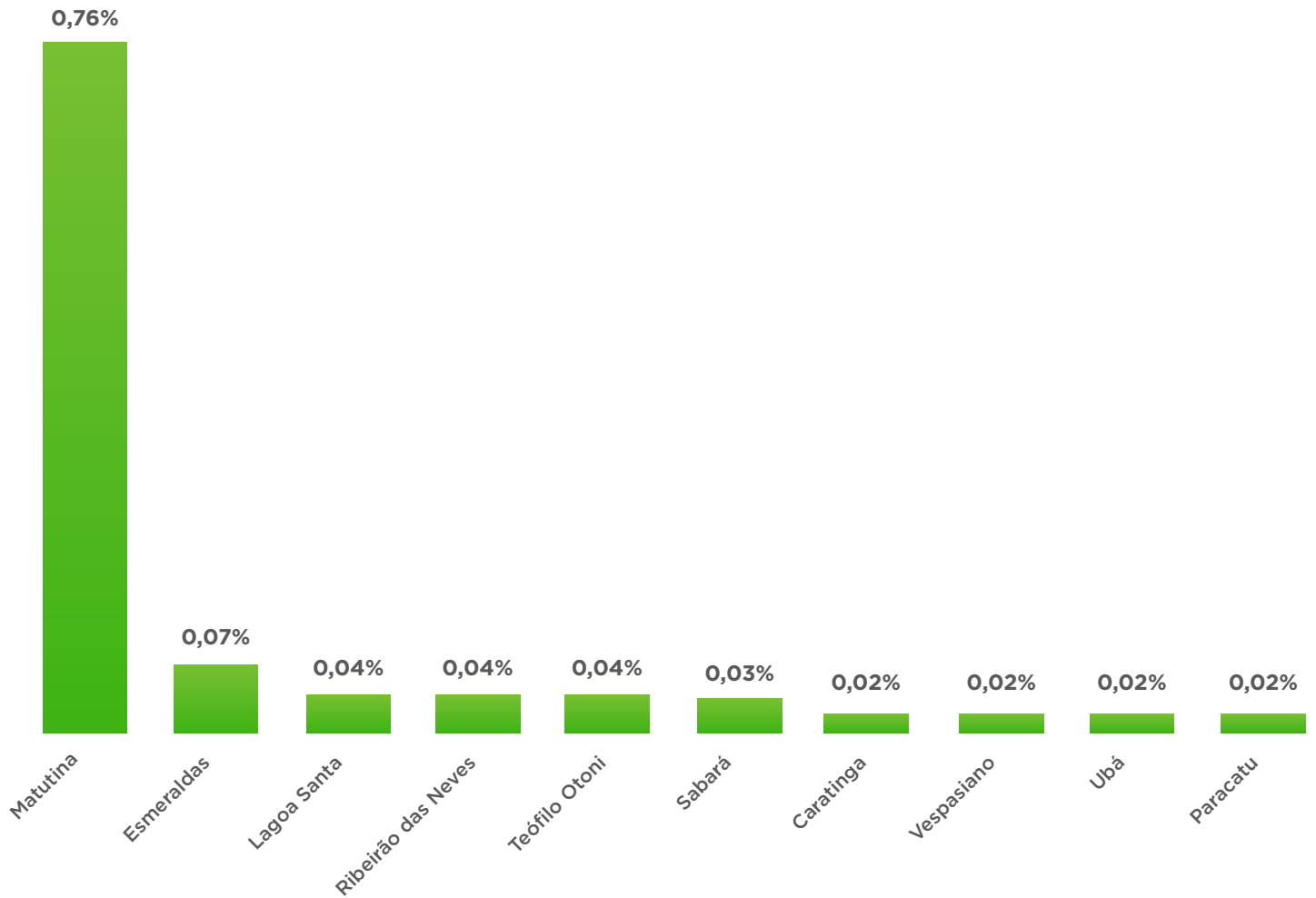
LIGAÇÃO DE ESGOTO

INFORMAÇÕES SOBRE CANAIS DE ATENDIMENTO

PRESTADORES DE SERVIÇOS



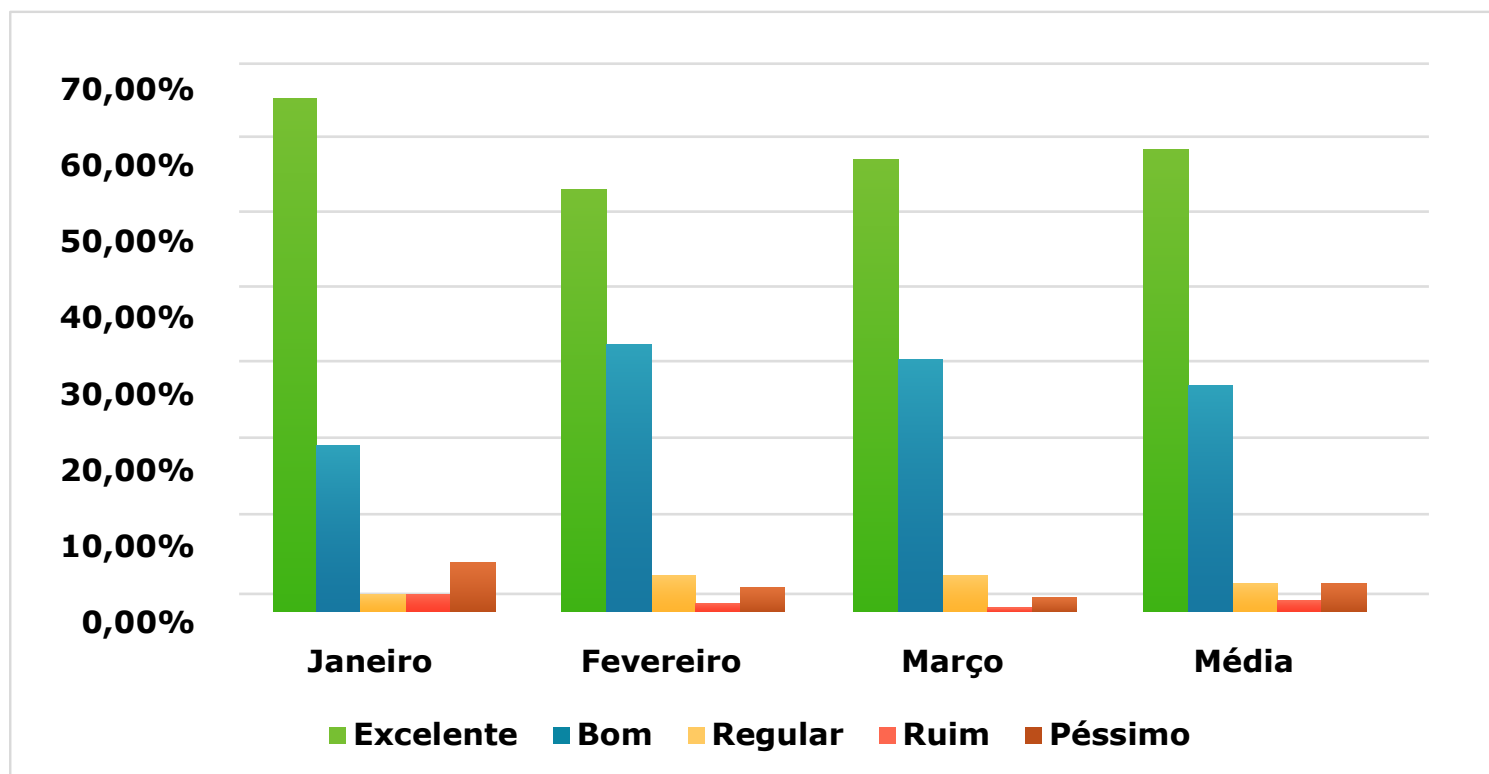
PROPORCIONALIDADE DOS MUNICÍPIOS



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1ª PERGUNTA

1- Como você considera o atendimento realizado pela Ouvidoria da Arsae-MG?

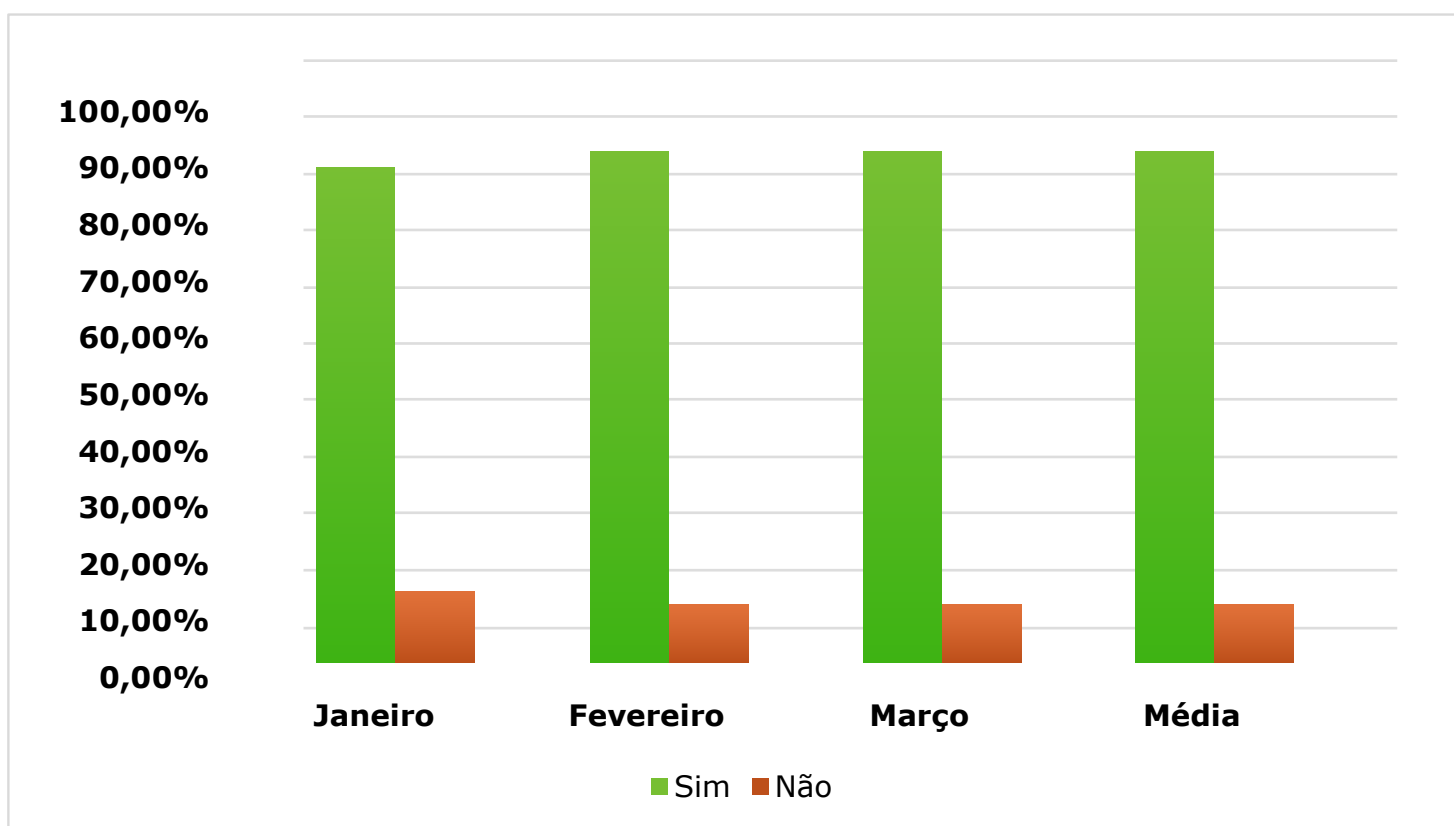


Mês	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Janeiro	67,39%	21,74%	2,17%	2,17%	6,52%
Fevereiro	55,68%	35,23%	4,55%	1,14%	3,41%
Março	59,51%	33,13%	4,91%	0,61%	1,84%
Média	60,86%	30,03%	3,88%	1,31%	3,92%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2ª PERGUNTA

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?



Mês	Sim	Não
Janeiro	87,50%	12,50%
Fevereiro	89,71%	10,29%
Março	90,14%	9,86%
Média	89,12%	10,88%

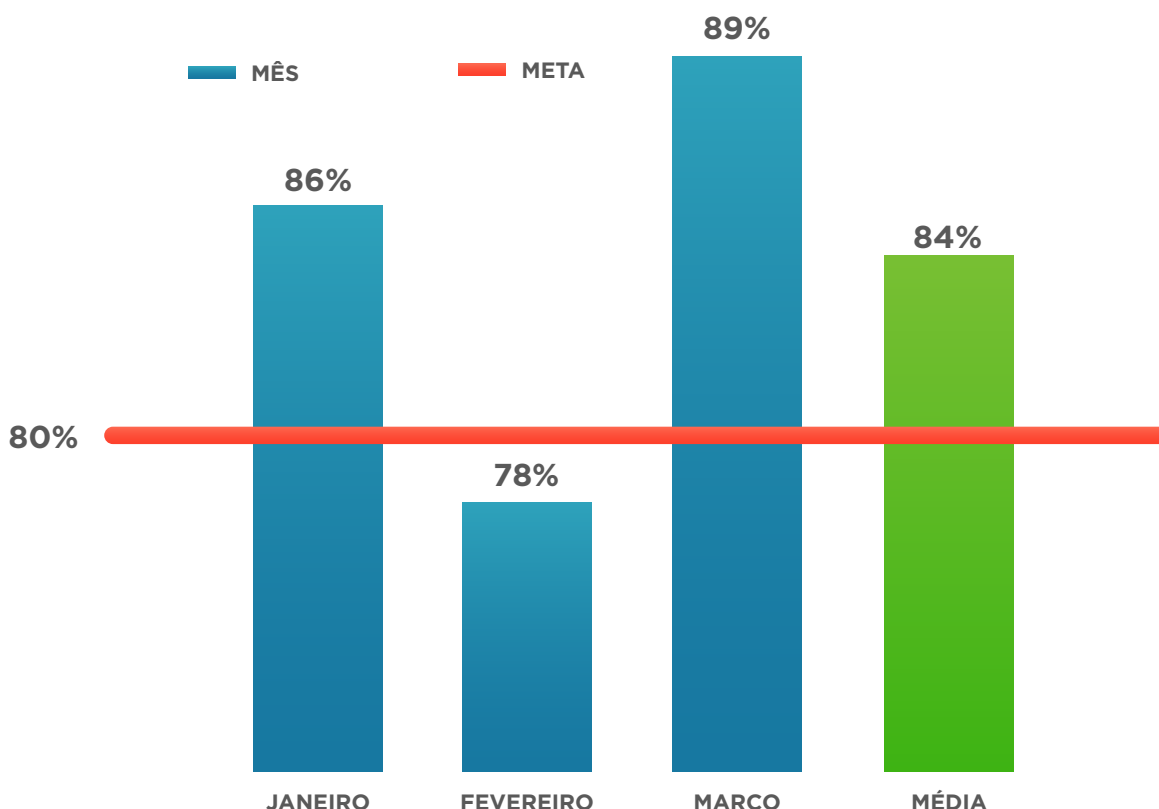
TAXA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DENTRO DOS PRAZOS DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

A Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG) possui o Planejamento Estratégico como uma ferramenta de gestão e a equipe da ouvidoria é responsável pelo Indicador 15, que é a Taxa de atendimento ao cidadão dentro dos prazos de resposta da ouvidoria.

Este indicador tem como finalidade a mensuração do percentual de atendimentos encerrados em até 30 dias e o cálculo é realizado a partir da seguinte fórmula:

$$\frac{\Sigma \text{ de atendimentos concluídos em até 30 dias}}{\Sigma \text{ de atendimentos recebidos durante o mês}} \times 100$$

Constata-se que, referente ao primeiro trimestre, a Ouvidoria da Arsae-MG apresentou resultados positivos em relação à meta anual estipulada.



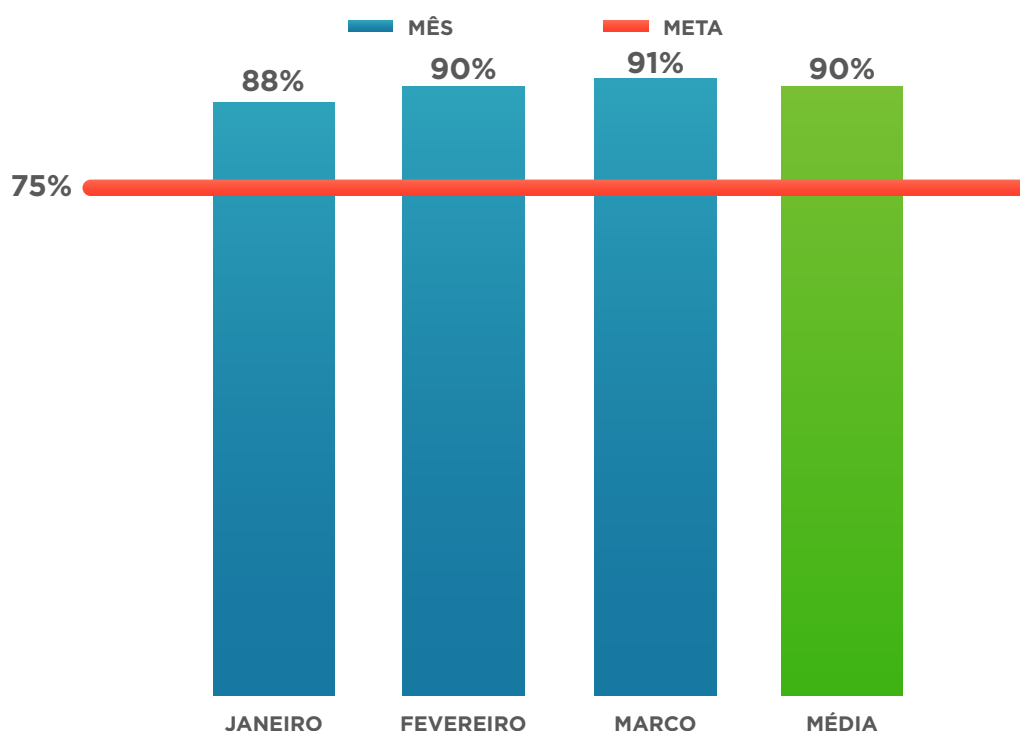
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Arsae-MG possui o Planejamento Estratégico como uma ferramenta de gestão e a equipe da ouvidoria também é responsável pelo Indicador 16, que é o Índice de satisfação com os canais de atendimento da ouvidoria.

Este indicador tem como finalidade a mensuração da satisfação dos usuários com os canais de atendimento da Arsae-MG e o cálculo é realizado a partir da seguinte fórmula:

$$\left[\left(\frac{\Sigma \text{ de manifestações avaliadas positivamente na primeira pergunta}}{\Sigma \text{ de manifestações avaliadas na primeira pergunta}} \times 100 \right) + \left(\frac{\Sigma \text{ de manifestações avaliadas positivamente na segunda pergunta}}{\Sigma \text{ de manifestações avaliadas na segunda pergunta}} \times 100 \right) : 2 \right]$$

Constata-se que, referente ao primeiro trimestre, a Ouvidoria da Arsae-MG apresentou resultados positivos em relação à meta anual estipulada.



ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Rompimento da sustentação da adutora:

Em março, a Ouvidoria da Arsae-MG identificou um aumento na quantidade de usuários que reclamaram sobre problemas de abastecimento de água na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH). De imediato, a equipe da ouvidoria procurou por informações junto à prestadora de serviços e emitiu um alerta à Diretoria Colegiada da Agência.

O problema ocorreu devido ao rompimento da sustentação da adutora na travessia do Rio Paraopeba. Este rio é responsável pela disponibilização de cerca de 15% da demanda de água da RMBH.

A Diretoria Colegiada da Arsae-MG prontamente cobrou a adoção de medidas cabíveis e os esclarecimentos à população afetada.

Aumento de manifestações no Município de Matutina:

Em relação à proporcionalidade dos municípios, observou-se que, em números absolutos, o município que se destacou foi Matutina, onde foram registradas seis reclamações sobre problemas de abastecimento de água de usuários situados na Região Central.

A Ouvidoria da Arsae-MG solicitou esclarecimentos sobre a situação e foi informada que existia um vazamento oculto na Zona Baixa do Município de Matutina e, após a correção, o abastecimento foi normalizado. Também foram efetuadas alterações nas zonas de abastecimento, que melhorou a disponibilidade e a pressão da água; melhorias nos procedimentos operacionais da Estação de Tratamento de Água e Elevatória de Água Tratada; e ajustes operacionais.

Após a conclusão das manifestações e a falta de contestações pelos usuários, a Ouvidoria da Arsae-MG considerou assertivas as tomadas de providências realizadas pela prestadora de serviços.

DESTAQUES

- **Recondução do Ouvidor da Arsa-e-MG;**
- **Viabilização da unificação do contrato de telefonia;**
- **Participação em seminário da Copasa-MG;**
- **Capacitação Interna Conhecendo a Ouvidoria ministrada;**
- **Publicação do Relatório de Mandato.**

ACESSE O QR CODE E SAIBA QUANDO ACIONAR A OUVIDORIA DA ARSAE-MG





ARSABE-MG
AGÊNCIA REGULADORA

 @arsaemg

 /arsaemg

 /ARSAEminasgerais

 arsae.mg.gov.br