



ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

Relatório da Ouvidoria

2º trimestre de 2022

MANIFESTAÇÕES



**1.283 (74,68%)
pré-atendimentos telefônicos**



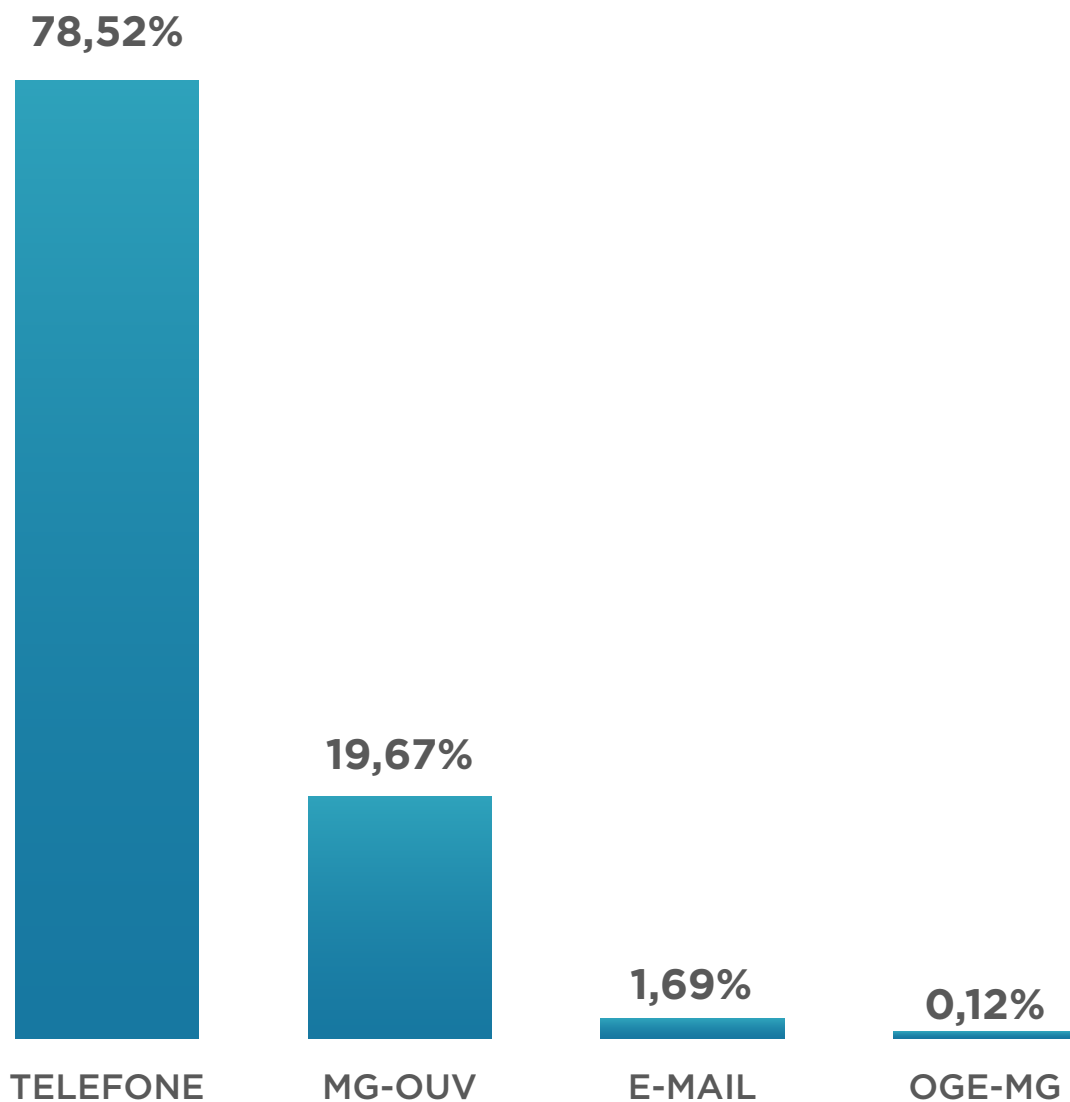
**241 (14,03%)
pré-atendimentos eletrônicos**



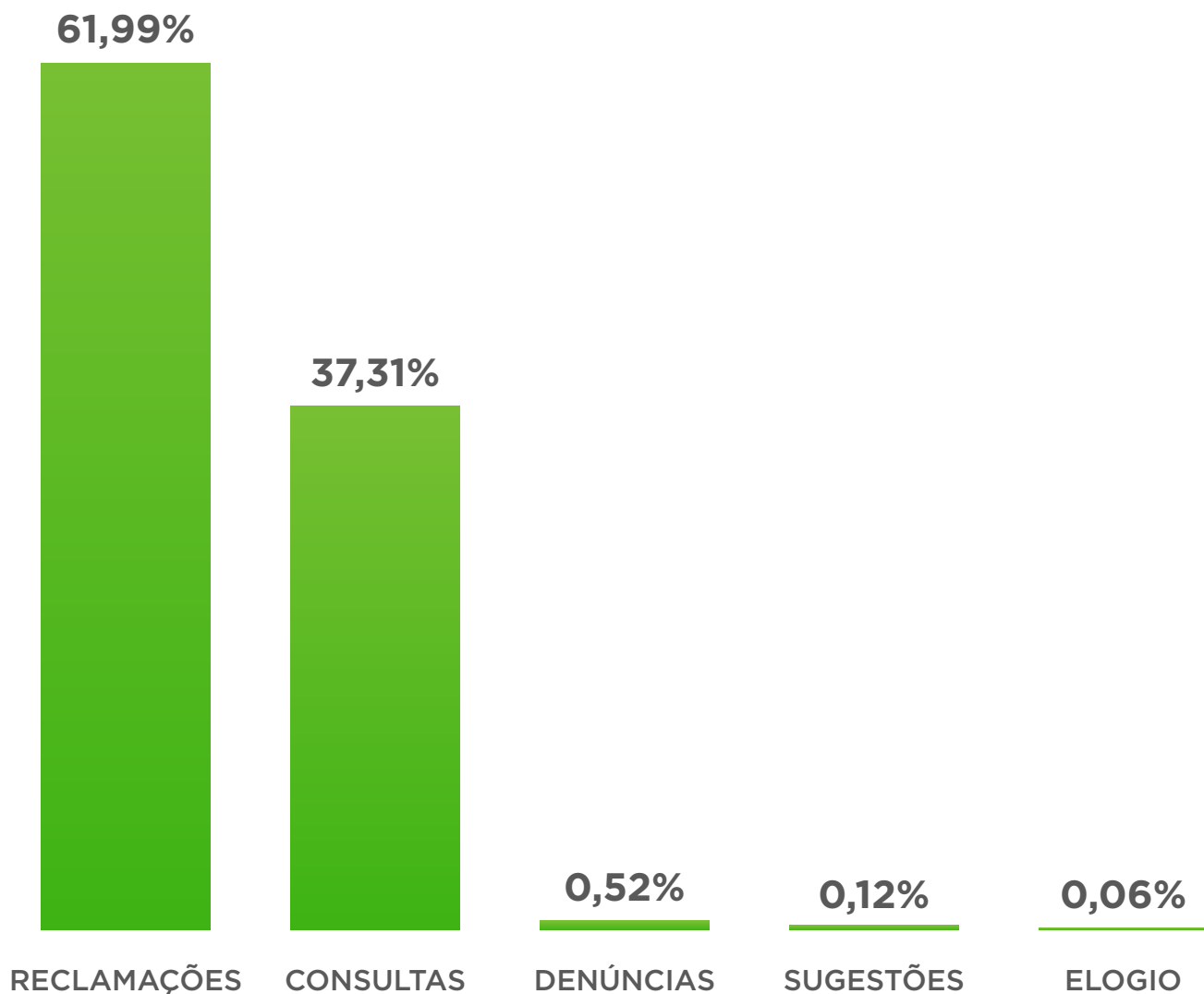
**194 (11,29%)
atendimentos**

Total = 1.718

CANAIS DE ATENDIMENTO



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

INFORMAÇÕES SOBRE CANAIS DE ATENDIMENTO
RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTO

PERDA/VAZAMENTO DE ÁGUA

LIGAÇÃO DE ESGOTO

RELIGAÇÃO DE ÁGUA

LEGISLAÇÃO

REFLUXO/VAZAMENTO DE ESGOTO

FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO

QUALIDADE DA ÁGUA

PADRÃO/HIDRÔMETRO

TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

OUTROS

CONSUMO/FATURA/LEITURA

INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO/PROCESSO

LIGAÇÃO DE ÁGUA

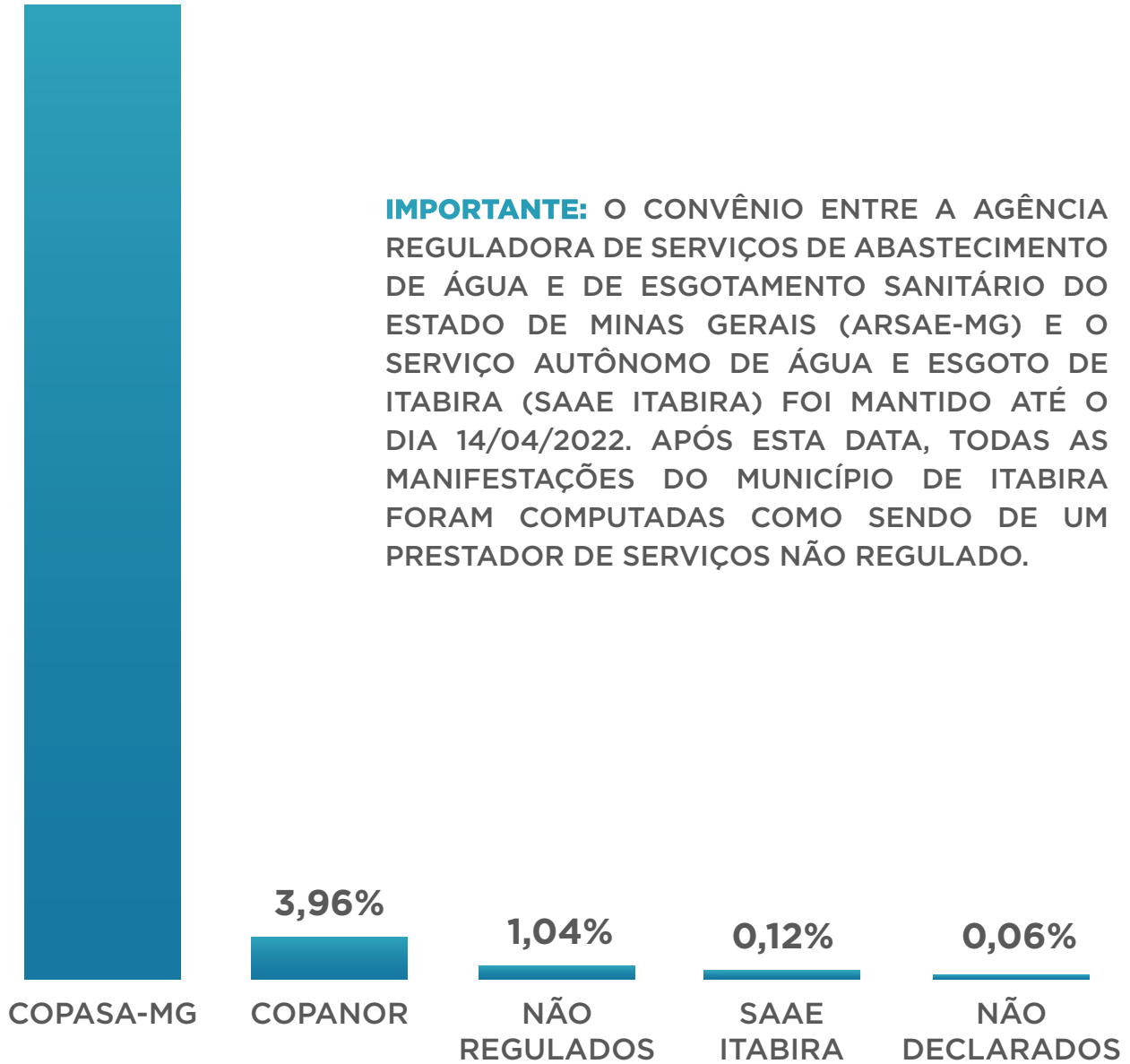
CORTE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA

ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO



PRESTADORES DE SERVIÇOS

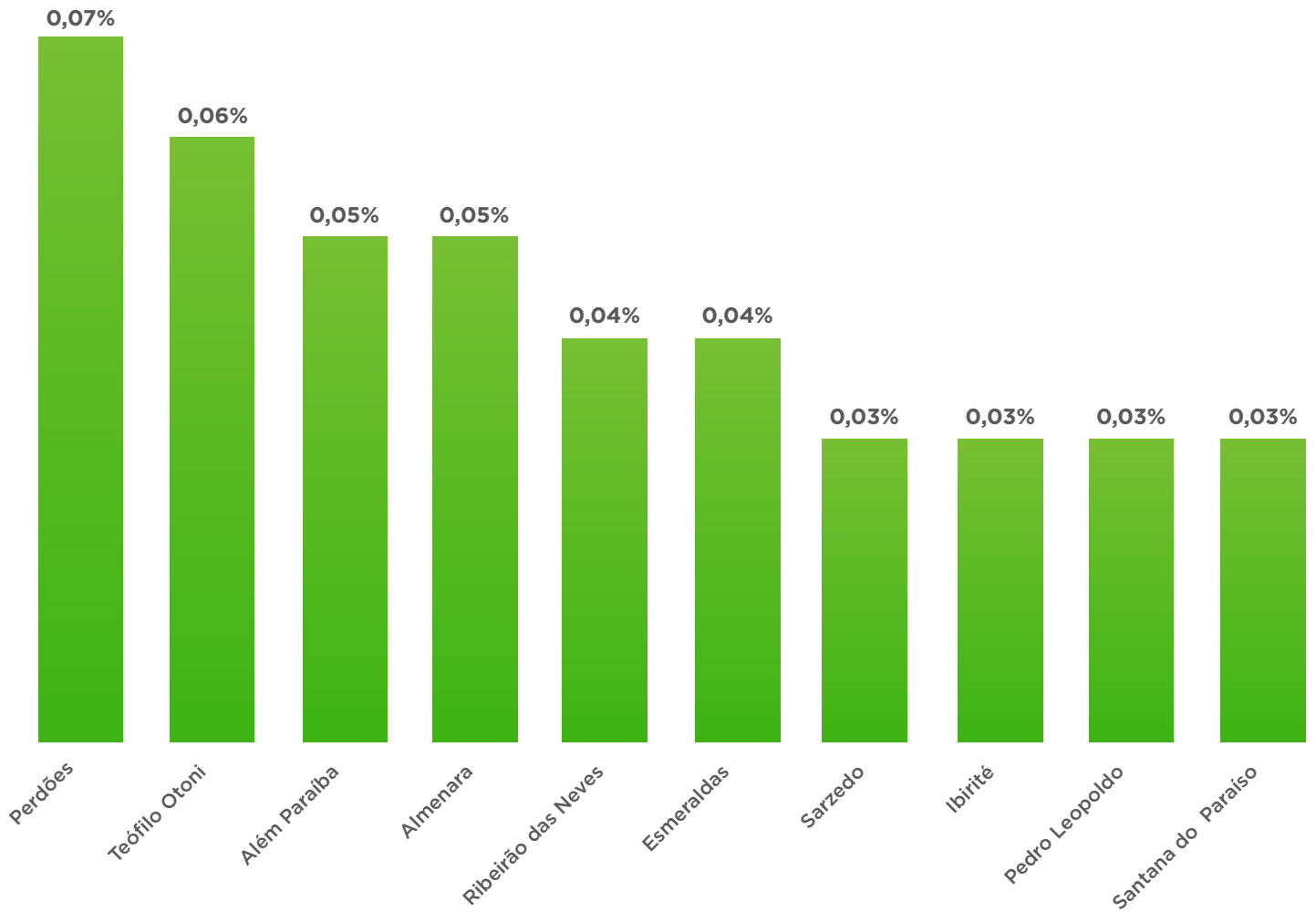
94,82%



IMPORTANTE: O CONVÊNIO ENTRE A AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS (ARSAE-MG) E O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE ITABIRA (SAAE ITABIRA) FOI MANTIDO ATÉ O DIA 14/04/2022. APÓS ESTA DATA, TODAS AS MANIFESTAÇÕES DO MUNICÍPIO DE ITABIRA FORAM COMPUTADAS COMO SENDO DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS NÃO REGULADO.



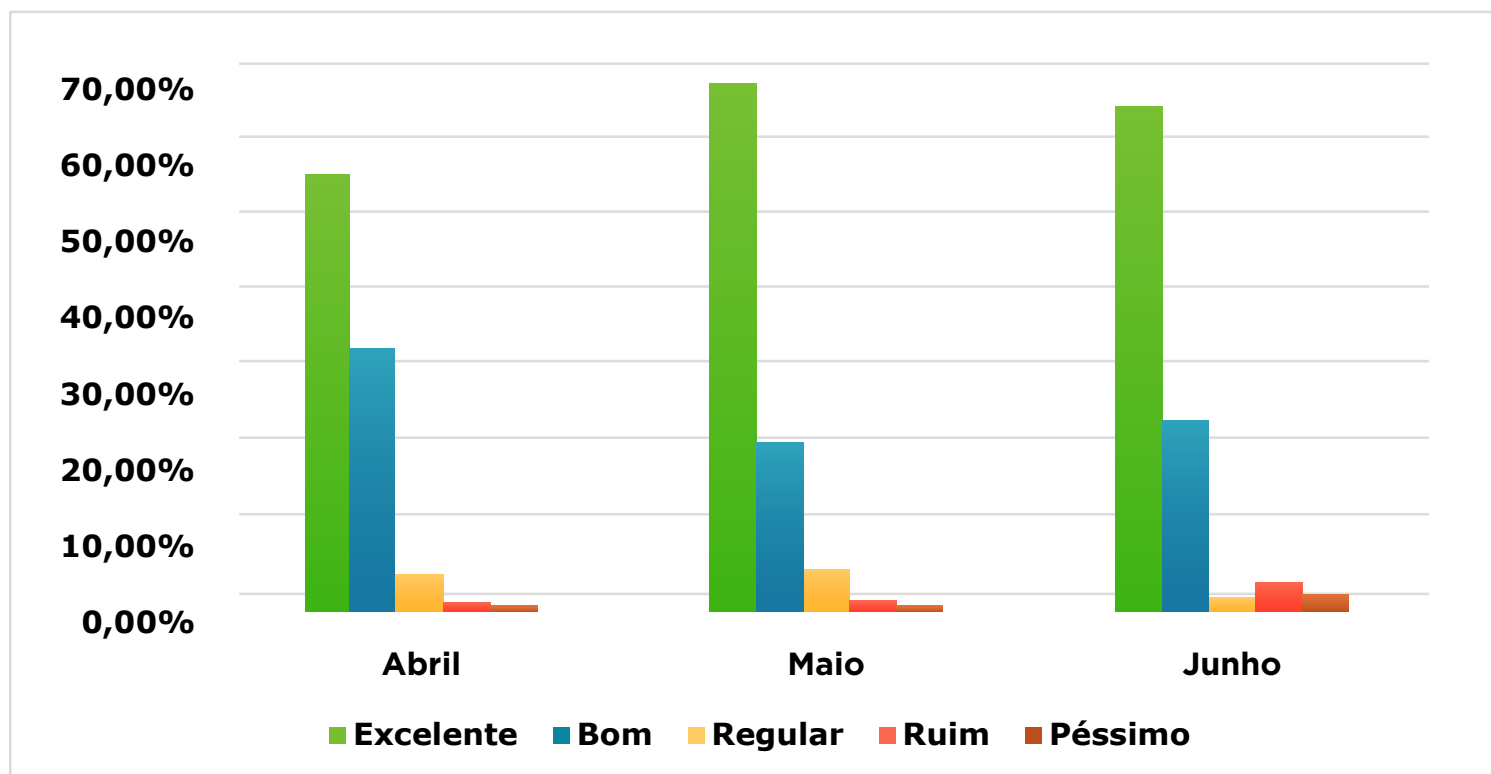
PROPORCIONALIDADE DOS MUNICÍPIOS



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1ª PERGUNTA

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

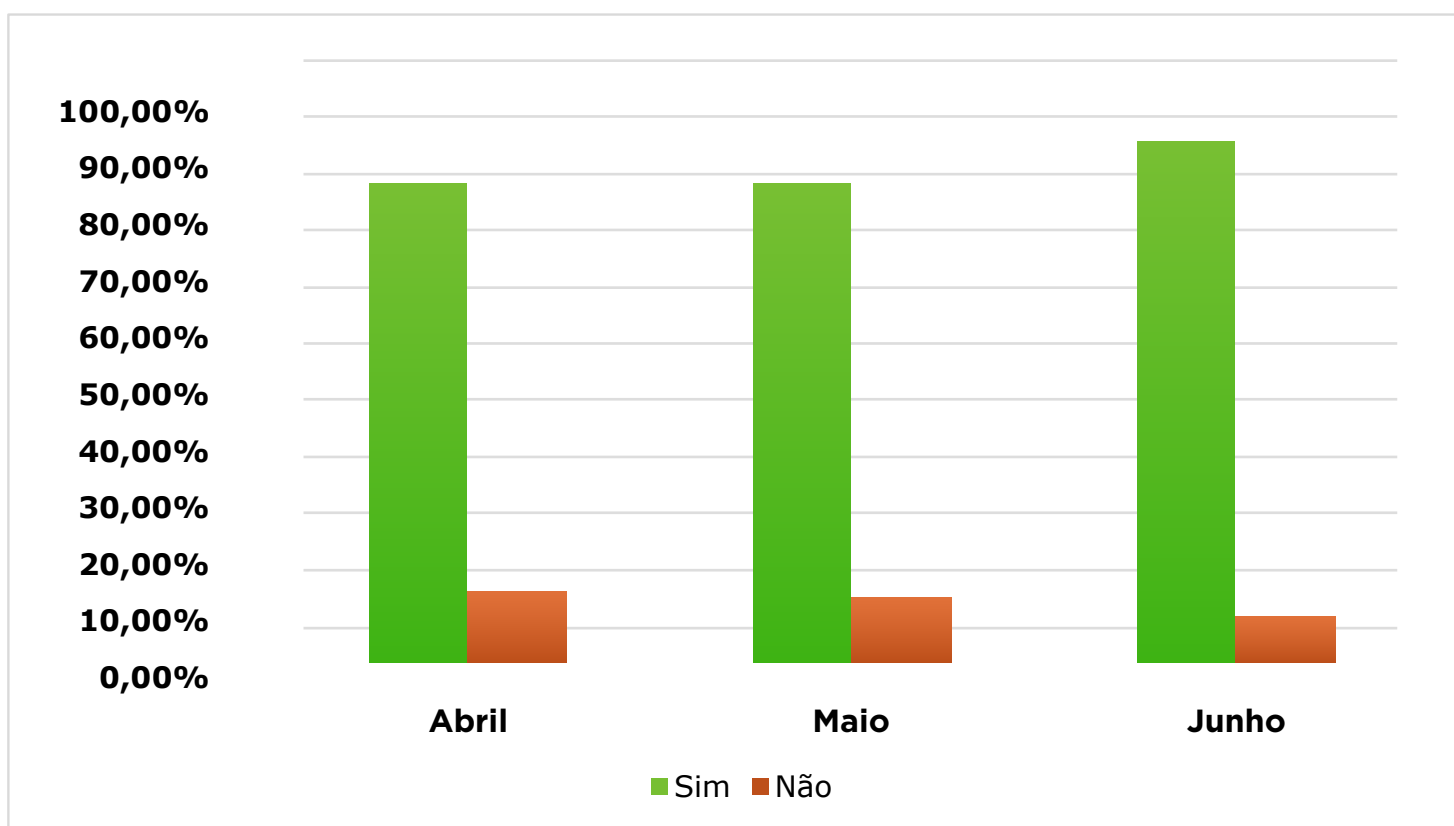


Mês	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Abril	57,86%	35,00%	5,00%	1,43%	0,71%
Maio	69,83%	22,35%	5,59%	1,40%	0,84%
Junho	66,54%	25,19%	1,88%	4,14%	2,26%
Média	64,74%	27,51%	4,16%	2,32%	1,27%

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
Abril	91,30%	8,70%
Maio	91,50%	8,50%
Junho	94,39%	5,61%
Média	92,40%	7,60%

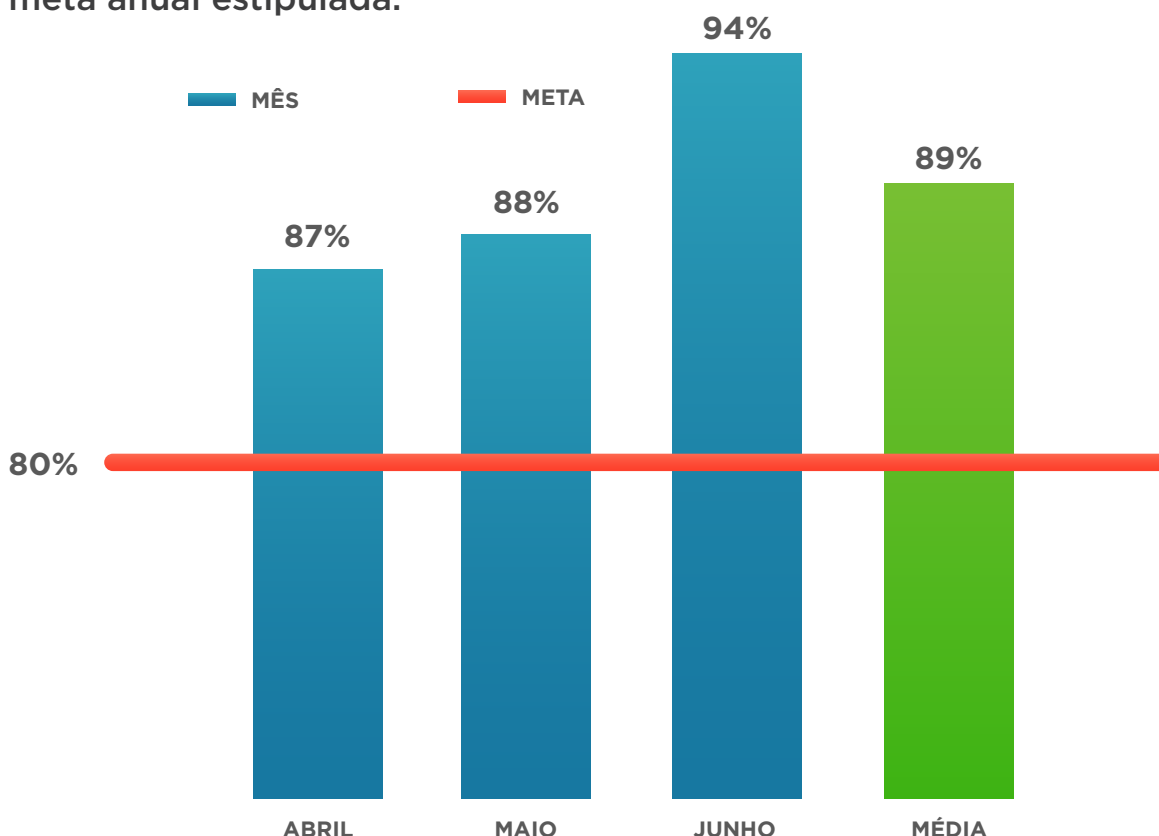
TAXA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DENTRO DOS PRAZOS DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

A 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:

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

Abaixo é possível constatar que, referente ao segundo trimestre, a Ouvidoria da Arsae-MG apresentou resultados positivos em relação à meta anual estipulada.



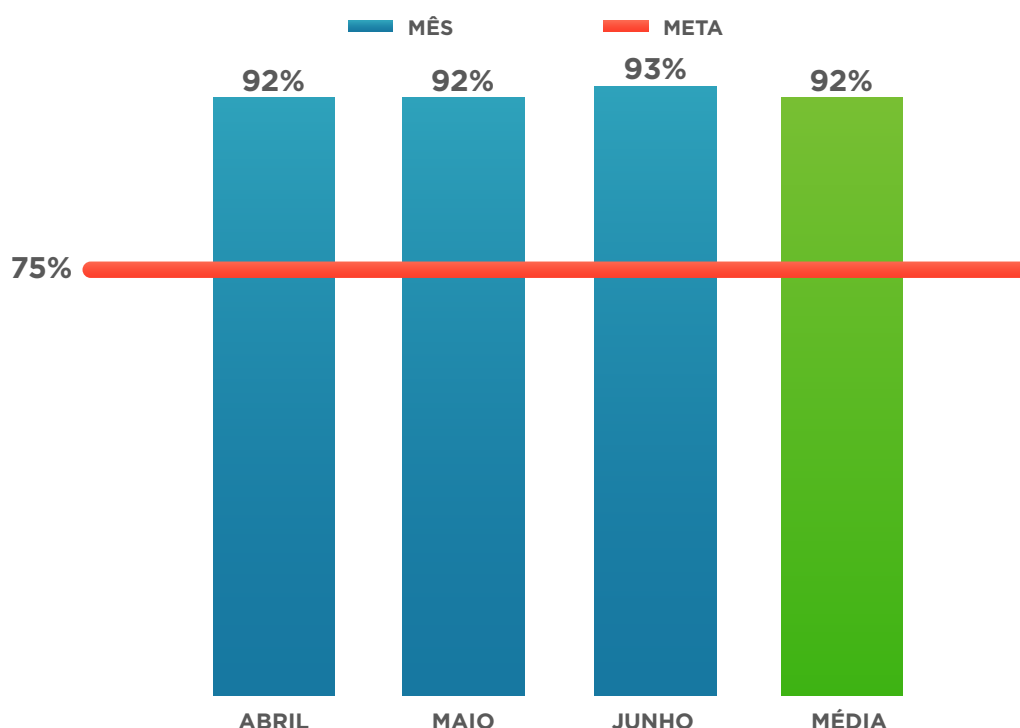
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

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:

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

Abaixo é possível constatar que, referente ao segundo trimestre, a Ouvidoria da Arsae-MG apresentou resultados positivos em relação à meta anual estipulada.



ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Proporcionalidade dos municípios:

A equipe da Ouvidoria da Arsae-MG analisou os dados relativos às proporcionalidades dos municípios, que são o total de manifestações da Ouvidoria da Arsae-MG em relação ao número de economias existentes em cada município. No segundo trimestre, não foi possível identificar recorrência de problemas diante do volume das manifestações, o que sinalizou não haver indícios de inconformidades na prestação de serviços.

Ligações mudas:

Visando avaliar o risco do aumento na quantidade de recebimentos de ligações mudas na Ouvidoria da Arsae-MG, foram realizados ajustes técnicos junto à empresa responsável pela telefonia e, atualmente, o fornecedor do sistema está desenvolvendo uma nova tecnologia para a mitigação do problema.



ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Número de telefone da Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa-MG) incorreto nas faturas:

A sensibilidade e a empatia das teledigfonistas da Agência, em acreditar nos usuários e acolher suas manifestações, fez com que se identificasse uma inconsistência no número de telefone da Ouvidoria da Copasa-MG impresso no verso das faturas distribuídas por todo o Estado de Minas Gerais.

A prestadora de serviços não tinha ciência do fato até a comunicação da Ouvidoria da Arsae-MG e, como forma mais efetiva, promoveu ajustes e colocou um Siga-me na linha com direcionamento imediato para o teleatendimento da Ouvidoria da Copasa-MG, mitigando o problema.

Atuação da ouvidoria em relação às novas prestadoras de serviços:

A Arsae-MG firmou convênios para regular e fiscalizar mais duas prestadoras de serviços, a SANARJ - Concessionária de Saneamento Básico de Araújos e a Samotracia. Contudo, a ouvidoria viu-se limitada a acolher manifestações de usuários destas prestadoras de serviços, pois ainda não existem interlocutores definidos para o intercâmbio documental. Desta forma, foi definido pelas equipes da Ouvidoria e do Gabinete da Agência que as tramitações necessárias serão realizadas através do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e remetidas à Alta Direção das Prestadoras de Serviços até a regularização junto à Ouvidoria da Agência.

DESTAQUES

- **Apresentação do Relatório de Mandato ao Conselho Consultivo de Regulação;**
- **Atualização do Procedimento Operacional Padrão;**
- **Participações em cursos;**
- **Certificações na Escola Nacional de Administração Pública;**
- **Participação mais ativa no programa Rota da Inovação 2022.**

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





ARSABE-MG
AGÊNCIA REGULADORA

 @arsaemg

 /arsaemg

 /ARSAEminasgerais

 arsae.mg.gov.br