




ARSAE-MG
AGÊNCIA REGULADORA

Relatório da Ouvidoria

3º trimestre de 2022

MANIFESTAÇÕES



**1.245 (68,71%)
pré-atendimentos telefônicos**



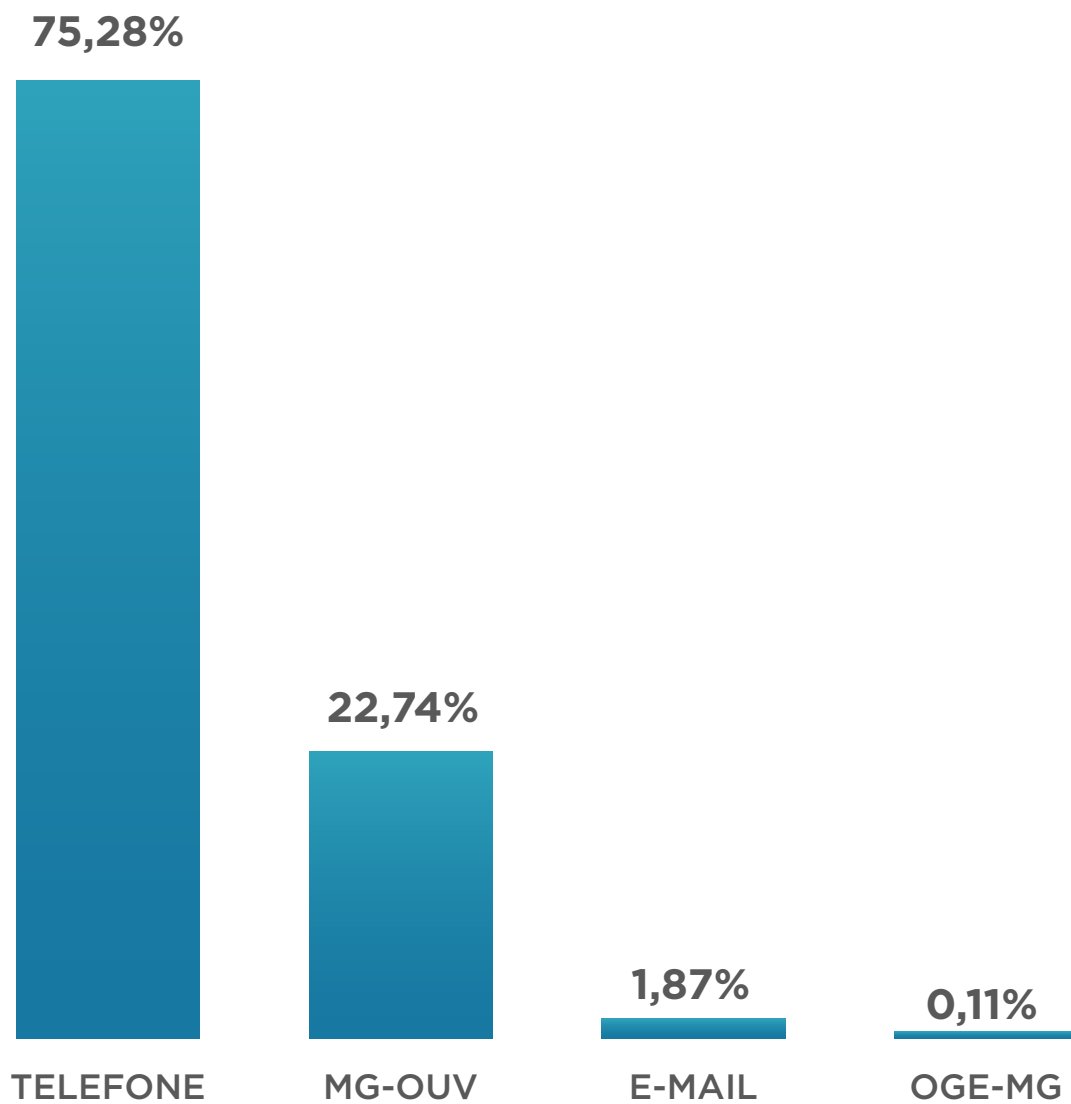
**294 (16,22%)
pré-atendimentos eletrônicos**



**273 (15,07%)
atendimentos**

Total = 1.812

CANAIS DE ATENDIMENTO



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

65,89%



RECLAMAÇÕES



32,95%



CONSULTAS



0,94%



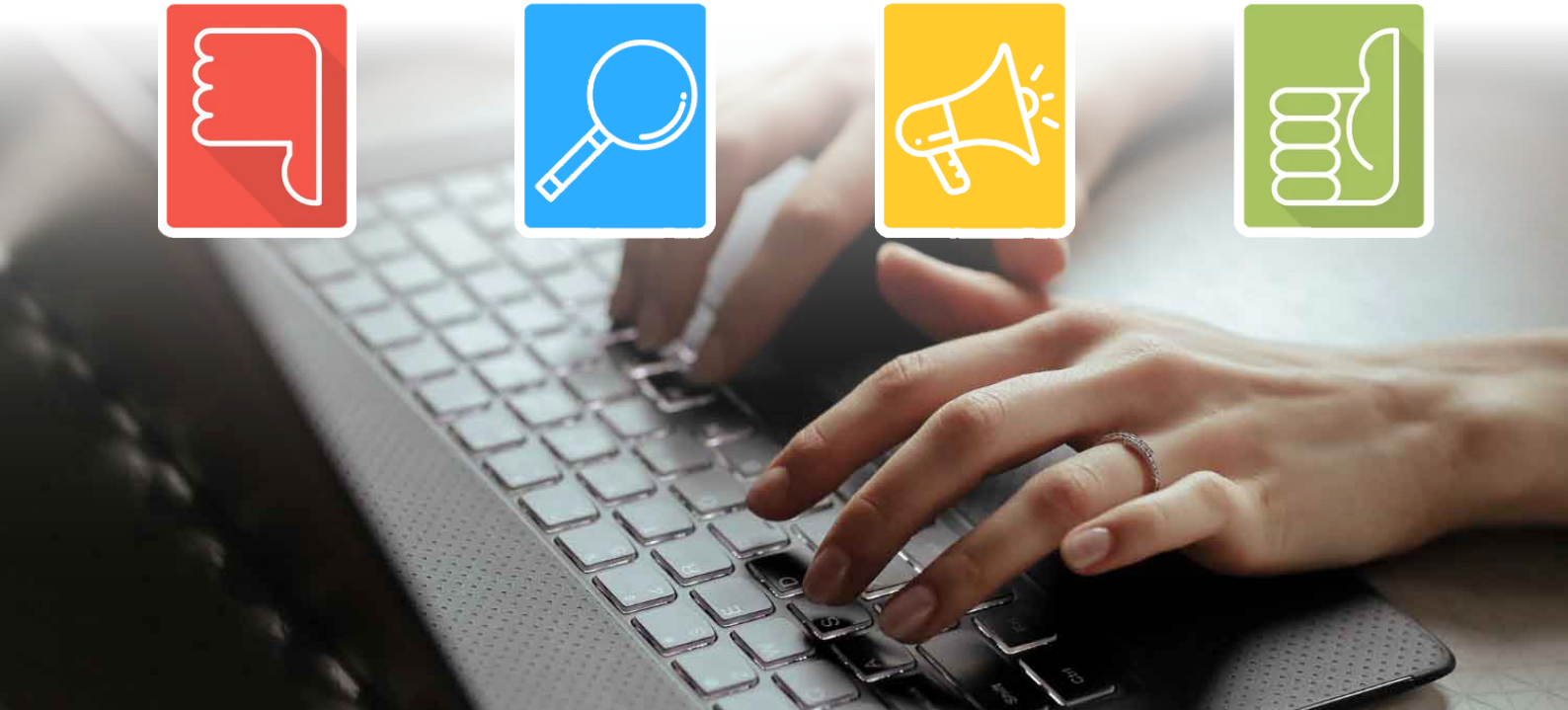
DENÚNCIAS



0,22%



ELOGIOS



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

INFORMAÇÕES SOBRE CANAIS DE ATENDIMENTO

INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO/PROCESSO

RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTO

PADRÃO/HIDRÔMETRO

TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

LIGAÇÃO DE ESGOTO

CORTE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA

PERDA/VAZAMENTO DE ÁGUA

LEGISLAÇÃO

REFLUXO/VAZAMENTO DE ESGOTO

OUTROS

RELIGAÇÃO DE ÁGUA

FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO

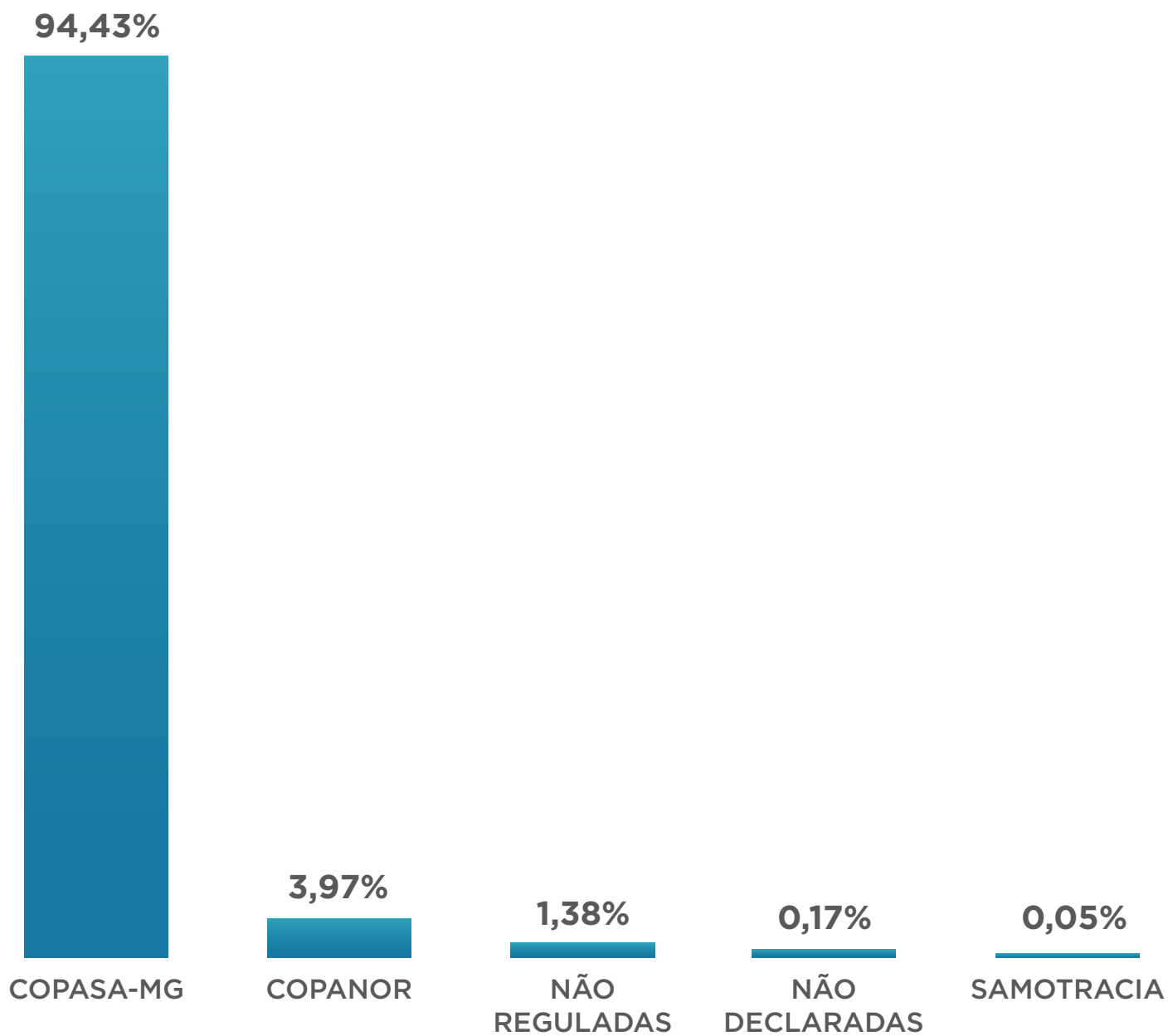
QUALIDADE DA ÁGUA

LIGAÇÃO DE ÁGUA

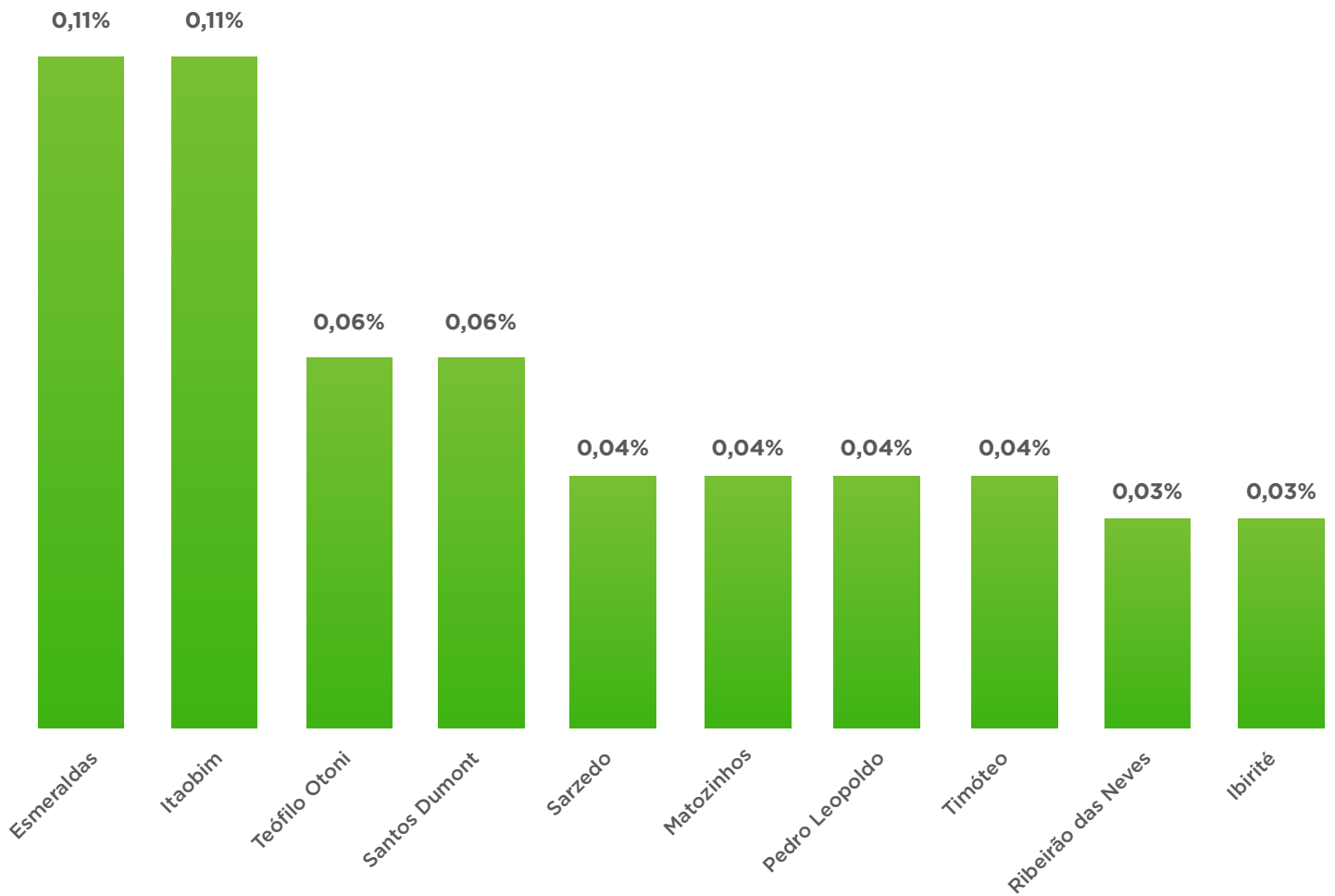
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO



PRESTADORAS DE SERVIÇOS



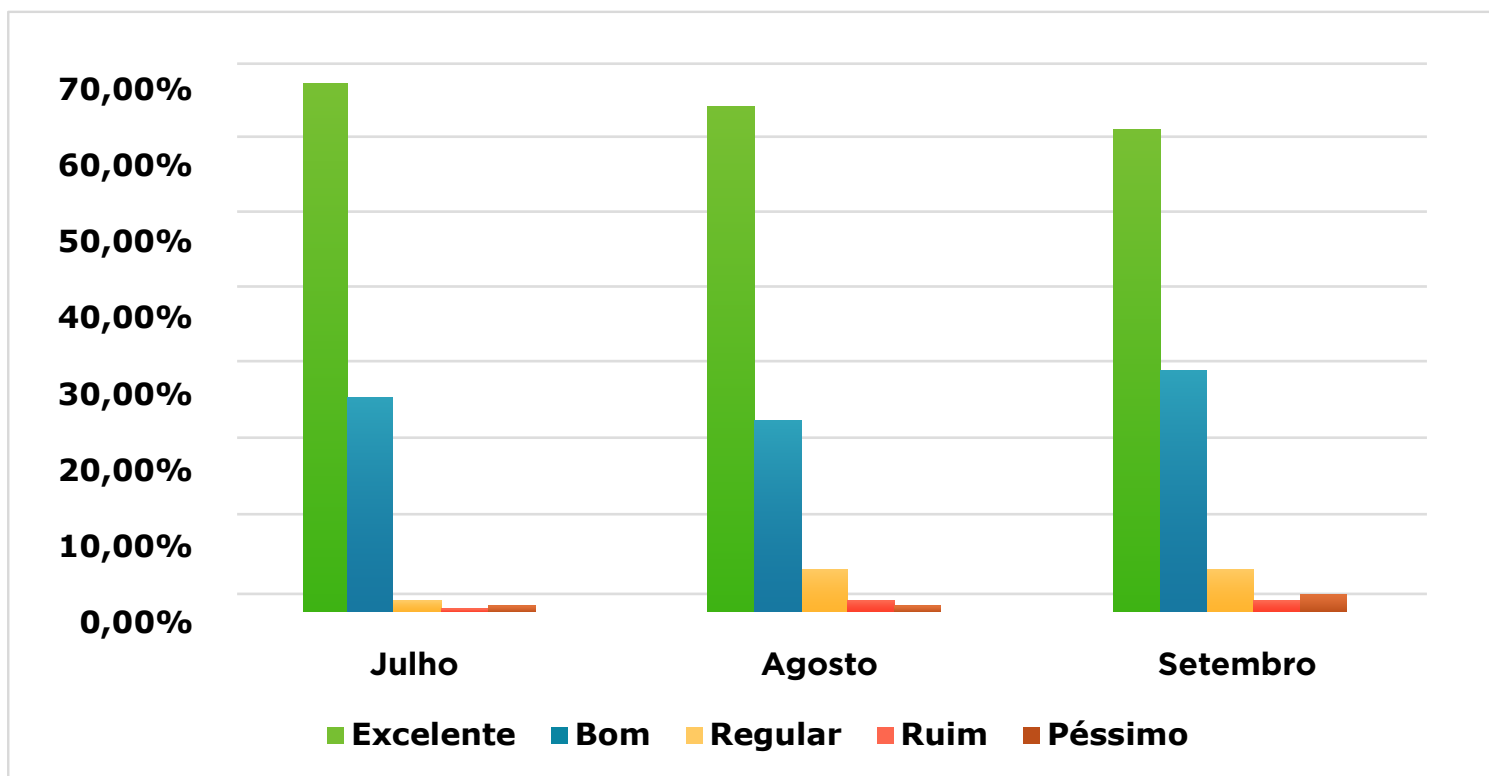
PROPORCIONALIDADES DOS MUNICÍPIOS



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1ª PERGUNTA

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

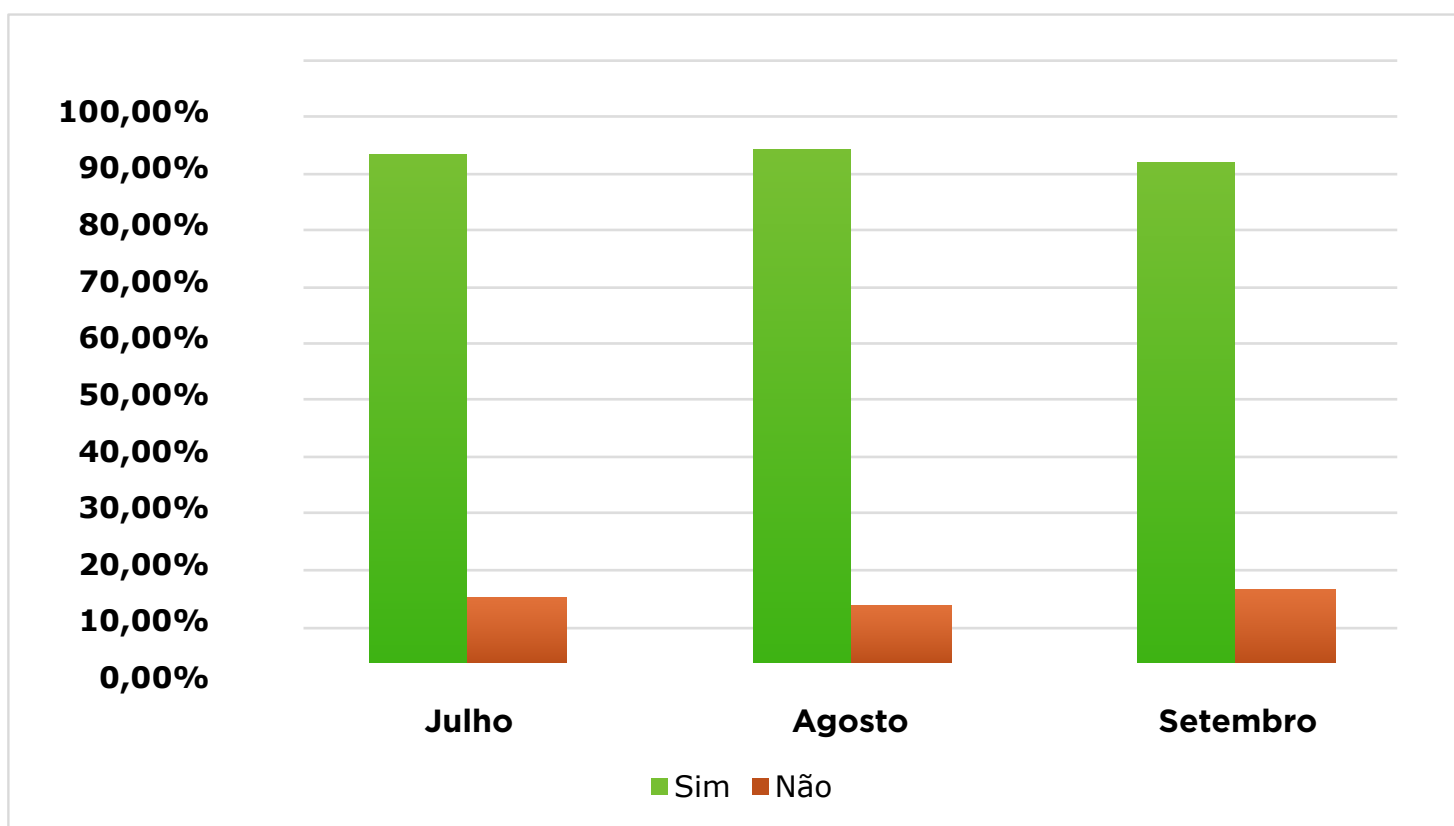


Mês	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Julho	69,34%	27,74%	1,46%	0,36%	1,09%
Agosto	66,42%	25,83%	4,80%	1,85%	1,11%
Setembro	63,60%	30,26%	4,82%	0,44%	0,88%
Média	66,45%	27,94%	3,69%	0,88%	1,03%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2ª PERGUNTA

2- Sabendo que a solução também envolve outro contato com a prestadora de serviços, responda: a sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG?



Mês	Sim	Não
Julho	92,17%	7,83%
Agosto	92,27%	7,73%
Setembro	91,67%	8,33%
Média	92,04%	7,96%

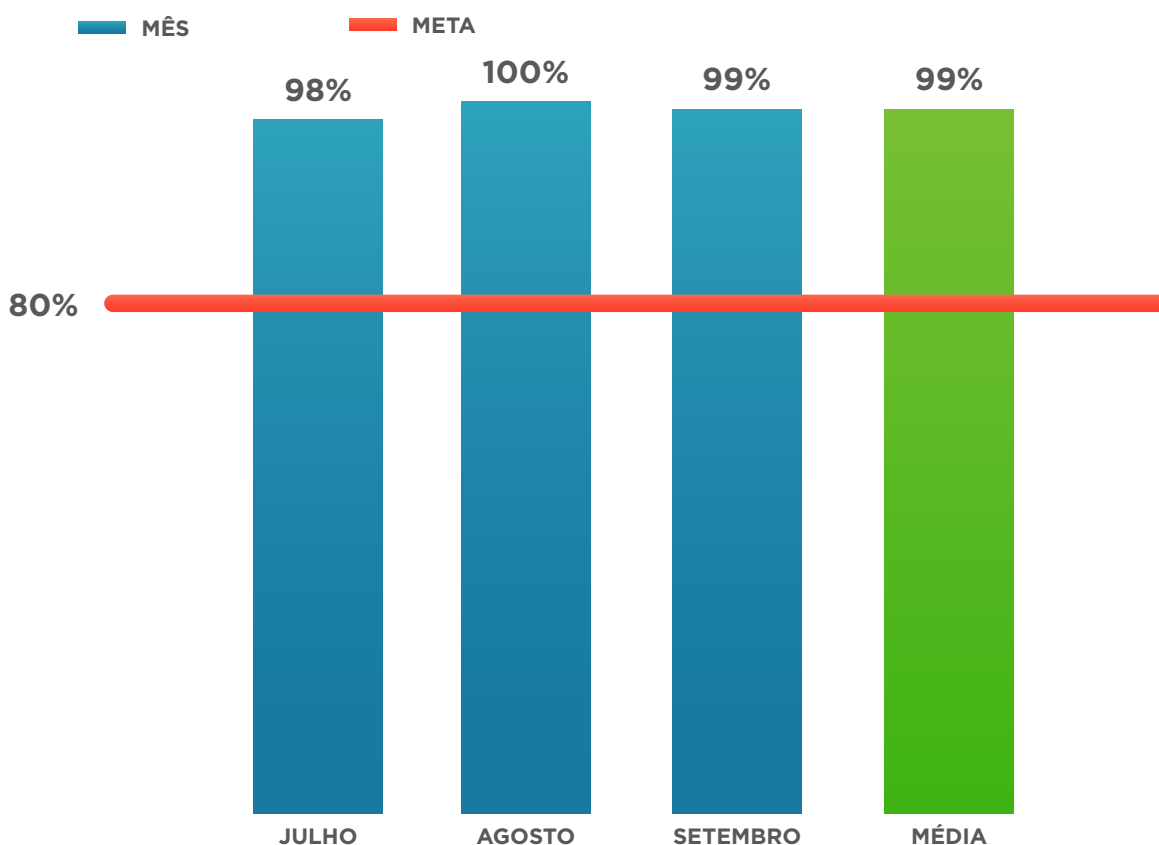
TAXA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DENTRO DOS PRAZOS DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

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 terceiro trimestre, a Ouvidoria da Arsae-MG apresentou resultados positivos em relação à meta anual estipulada.



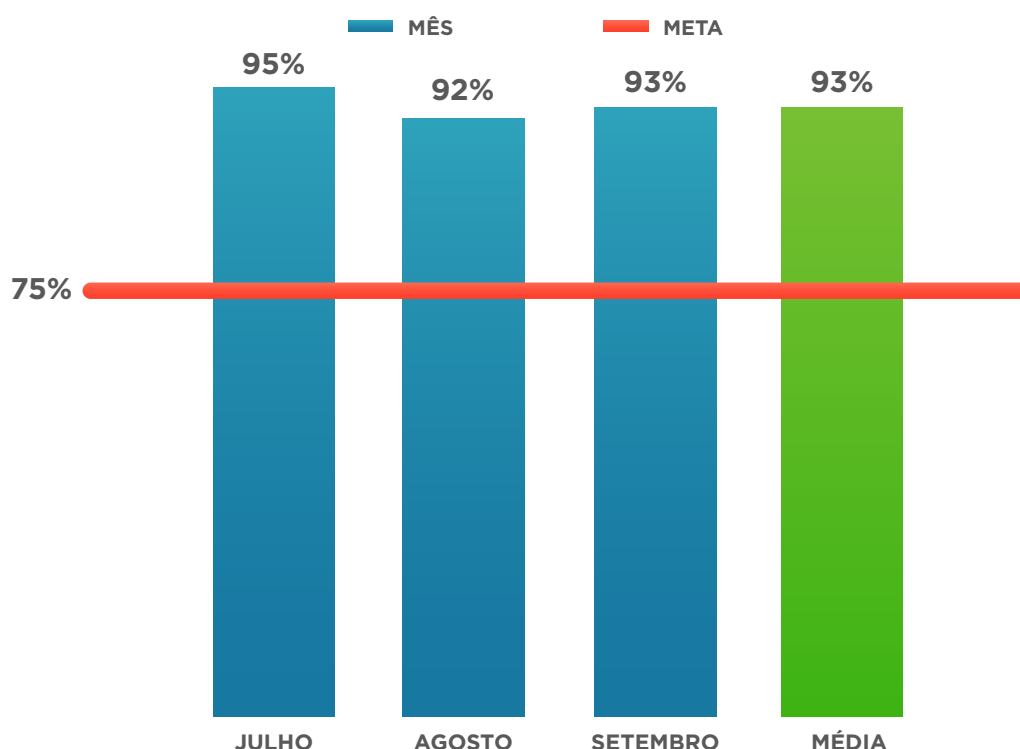
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

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 terceiro trimestre, a Ouvidoria da Arsae-MG apresentou resultados positivos em relação à meta anual estipulada.



ANÁLISE DO PONTO RECORRENTE

Falta de água no Município de Esmeraldas:

Ao analisar a quantidade de manifestações que a Ouvidoria da Arsae-MG recebeu em relação ao número de economias existentes em cada município, foi possível perceber que o Município de Esmeraldas se destacou. O maior problema identificado foi a falta de água em bairros distintos.

A Ouvidoria da Arsae-MG solicitou esclarecimentos sobre a situação à Ouvidoria da Prestadora de Serviços. As respostas demoraram em média 7 (sete) dias para conclusão.

Além disso, um alerta foi emitido à Gerência de Fiscalização Operacional (GFO) da Agência, que incluiu o Município de Esmeraldas na Agenda Fiscalizatória.



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





ARSAE-MG
AGÊNCIA REGULADORA

 @arsaemg

 /arsaemg

 /ARSAEminasgerais

 arsae.mg.gov.br

 /arsaemg/

 regulação em foco