



ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

Relatório da Ouvidoria

4º trimestre de 2022

MANIFESTAÇÕES



**866 (59,72%)
pré-atendimentos telefônicos**



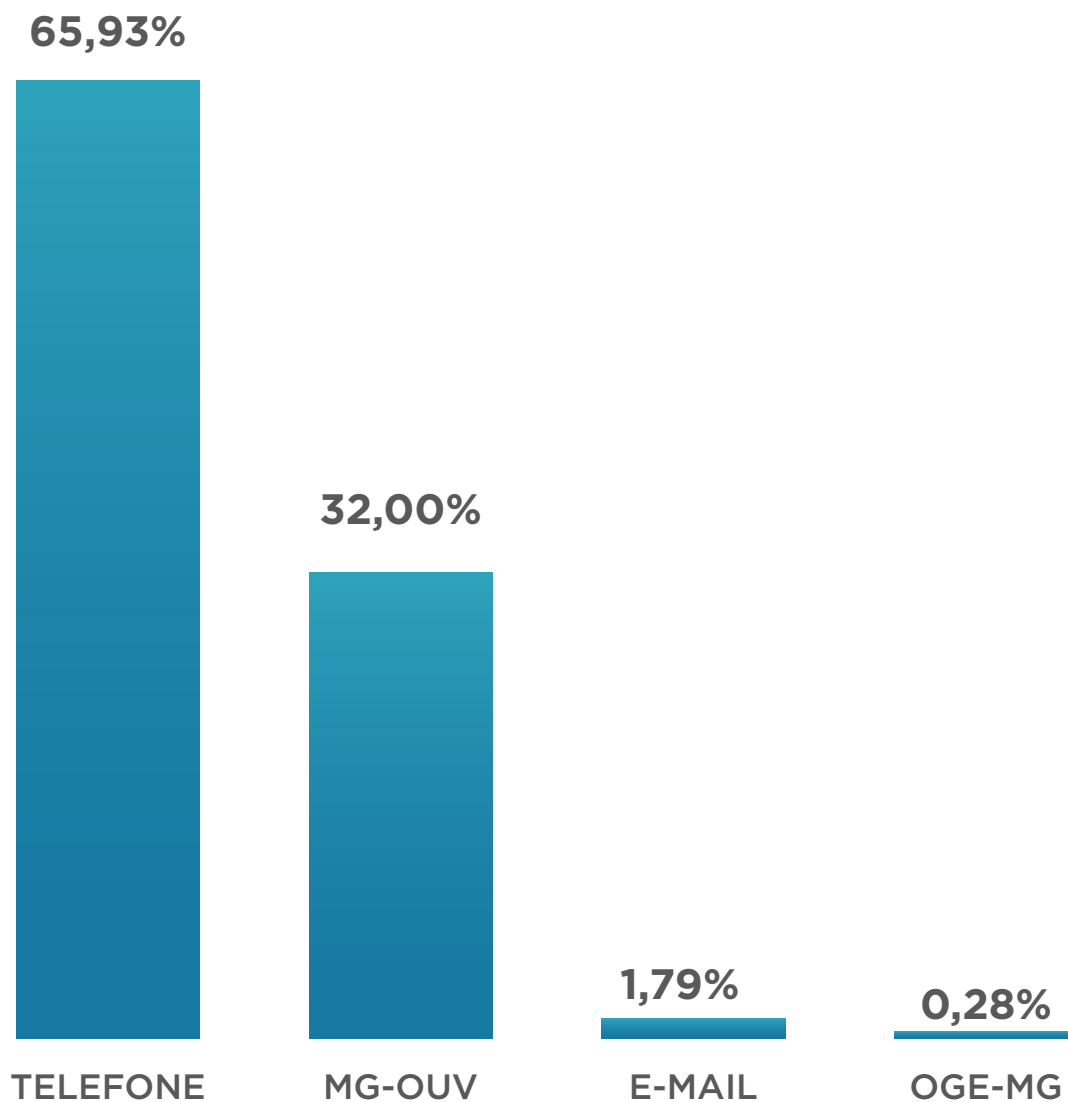
**329 (22,69%)
pré-atendimentos eletrônicos**



**255 (17,59%)
atendimentos**

Total = 1.450

CANAIS DE ATENDIMENTO



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

72,48%



RECLAMAÇÕES



26,97%



CONSULTAS



0,55%

DENÚNCIAS



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO/PROCESSO

LIGAÇÃO DE ESGOTO

RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTO

RELIGAÇÃO DE ÁGUA

OUTROS

CORTE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA

CONSUMO/FATURA/LEITURA

QUALIDADE DA ÁGUA

REFLUXO/VAZAMENTO DE ESGOTO

ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO

PERDA/VAZAMENTO DE ÁGUA

PADRÃO/HIDRÔMETRO

LIGAÇÃO DE ÁGUA

FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO

LEGISLAÇÃO

INFORMAÇÕES SOBRE CANAIS DE ATENDIMENTO



PRESTADORAS DE SERVIÇOS

96,34%



COPASA-MG

2,90%

COPANOR

0,55%

NÃO
REGULADAS

0,14%

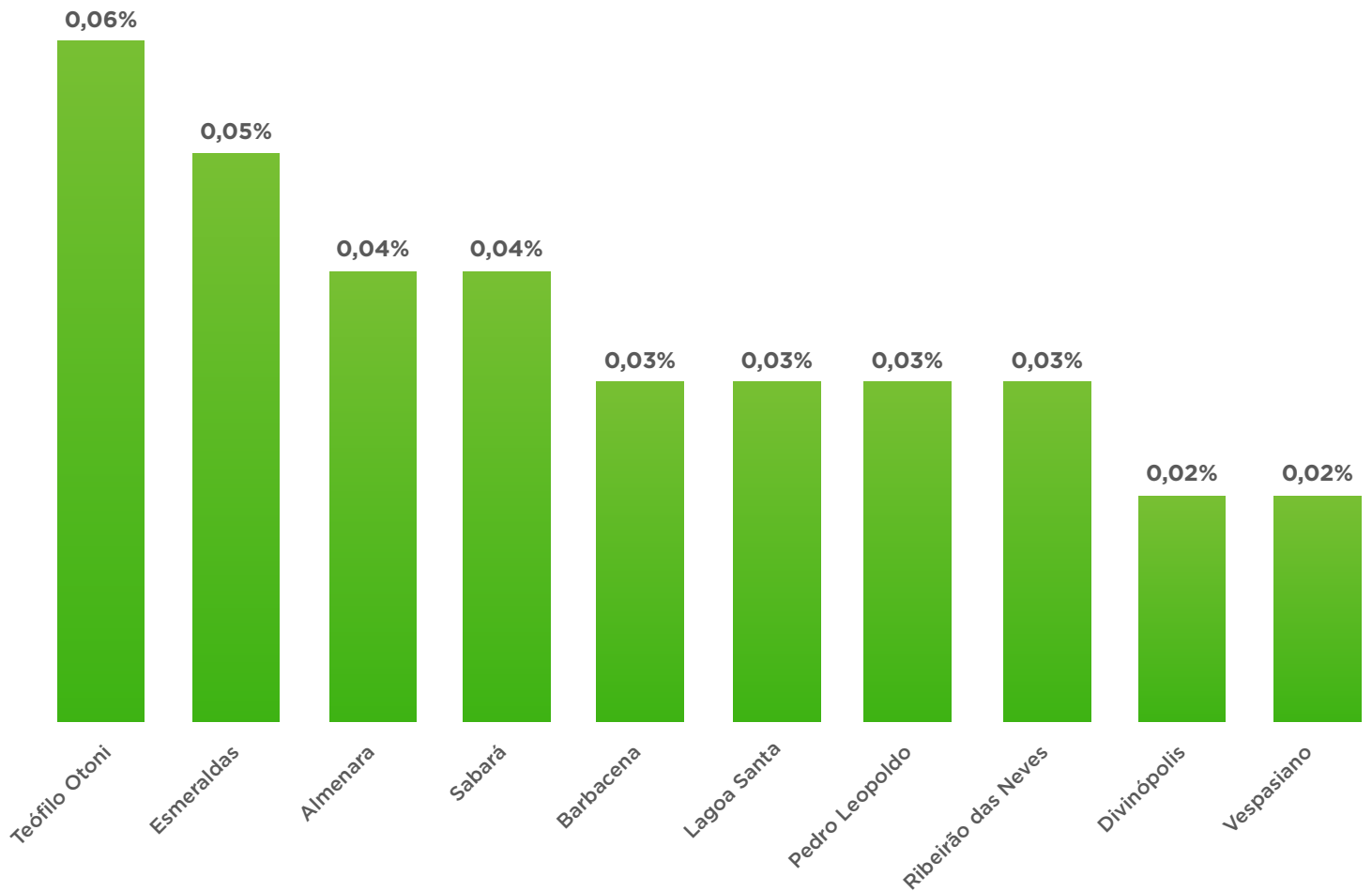
SAMOTRACIA

0,07%

NÃO
DECLARADA



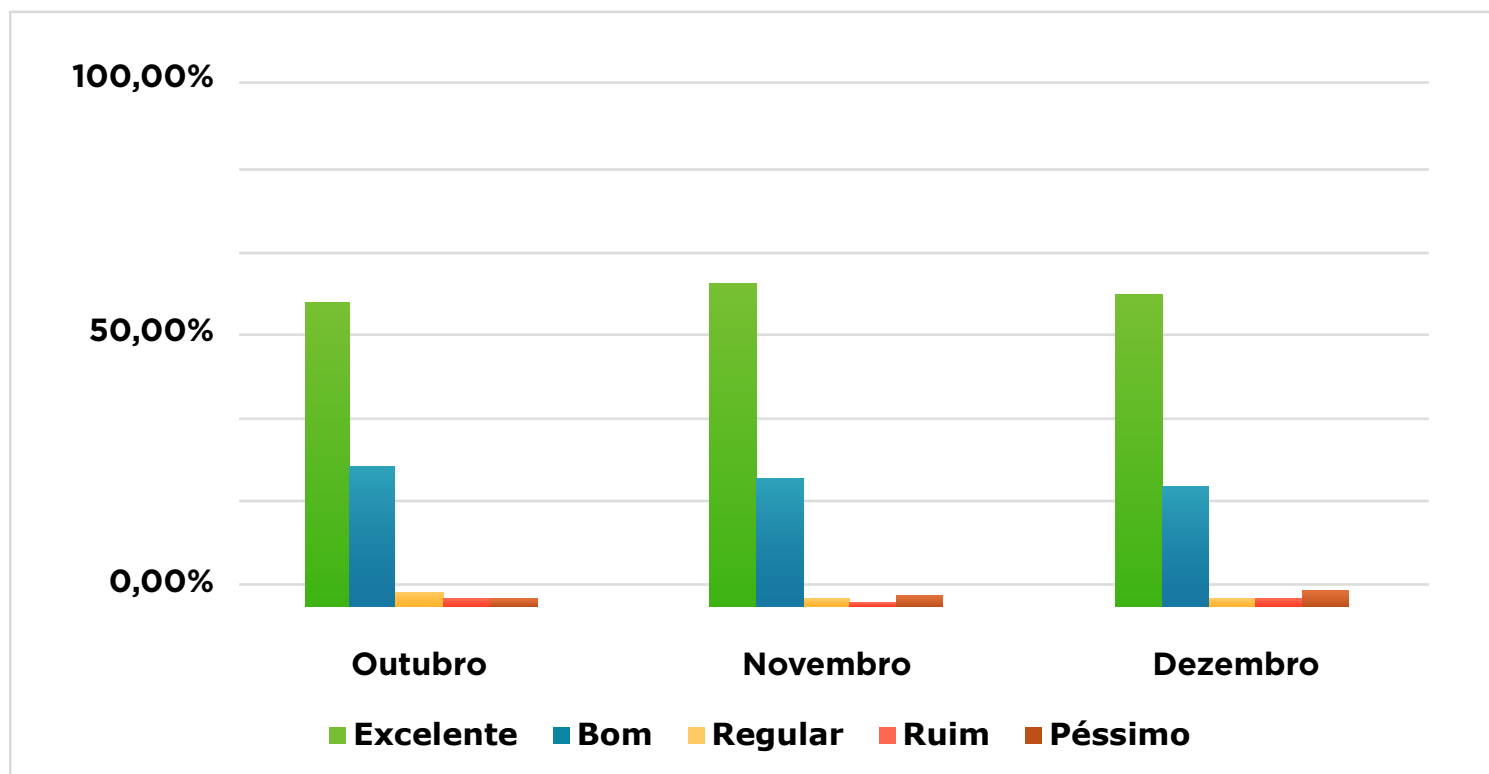
PROPORCIONALIDADES DOS MUNICÍPIOS



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1ª PERGUNTA

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

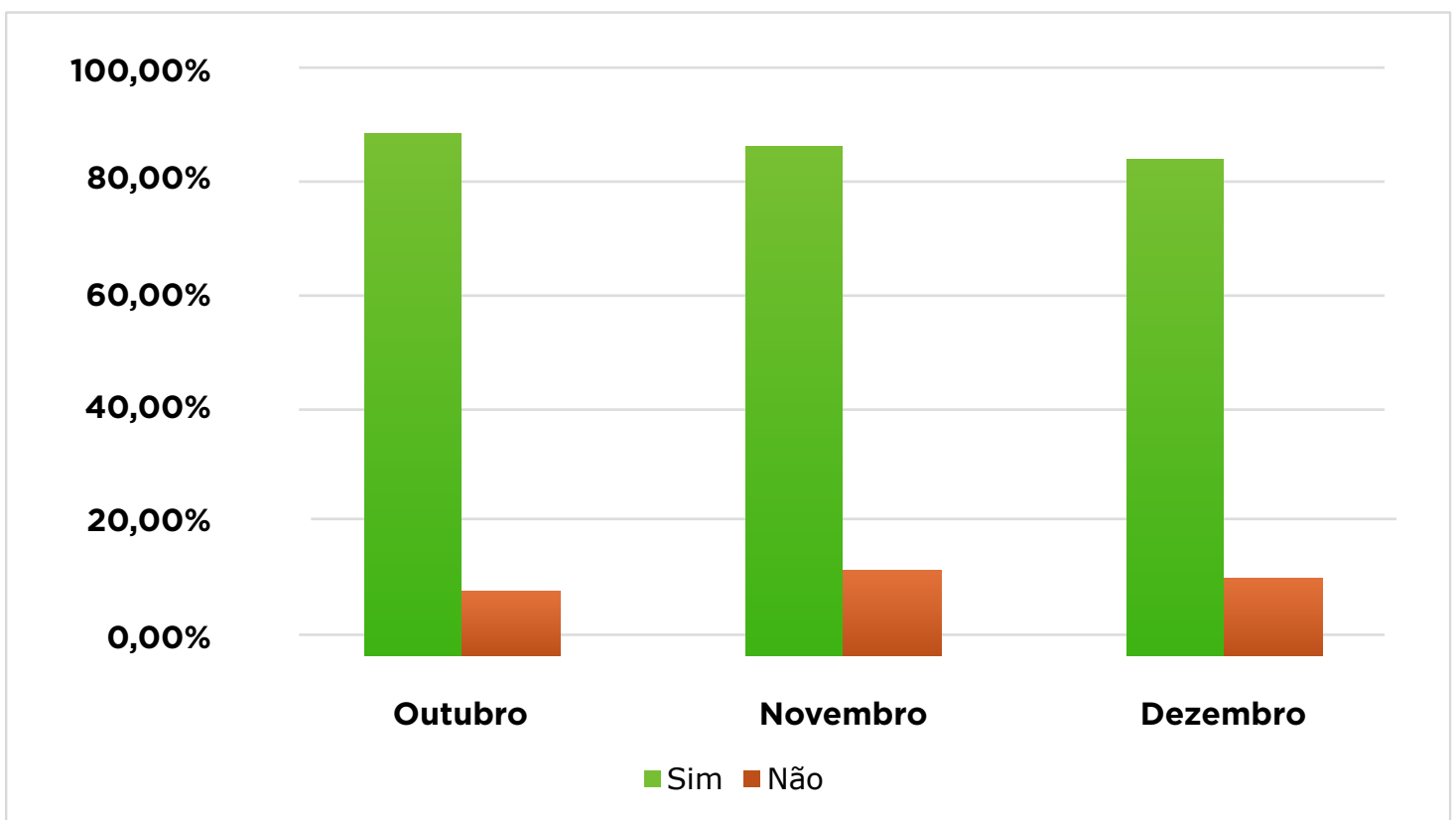


Mês	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Outubro	66,19%	28,57%	3,33%	0,95%	0,95%
Novembro	66,67%	26,95%	2,13%	0,71%	3,55%
Dezembro	66,67%	24,40%	2,38%	2,38%	4,17%
Média	66,51%	26,64%	2,61%	1,35%	2,89%

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
Outubro	93,89%	6,11%
Novembro	91,60%	8,40%
Dezembro	92,31%	7,69%
Média	92,60%	7,40%

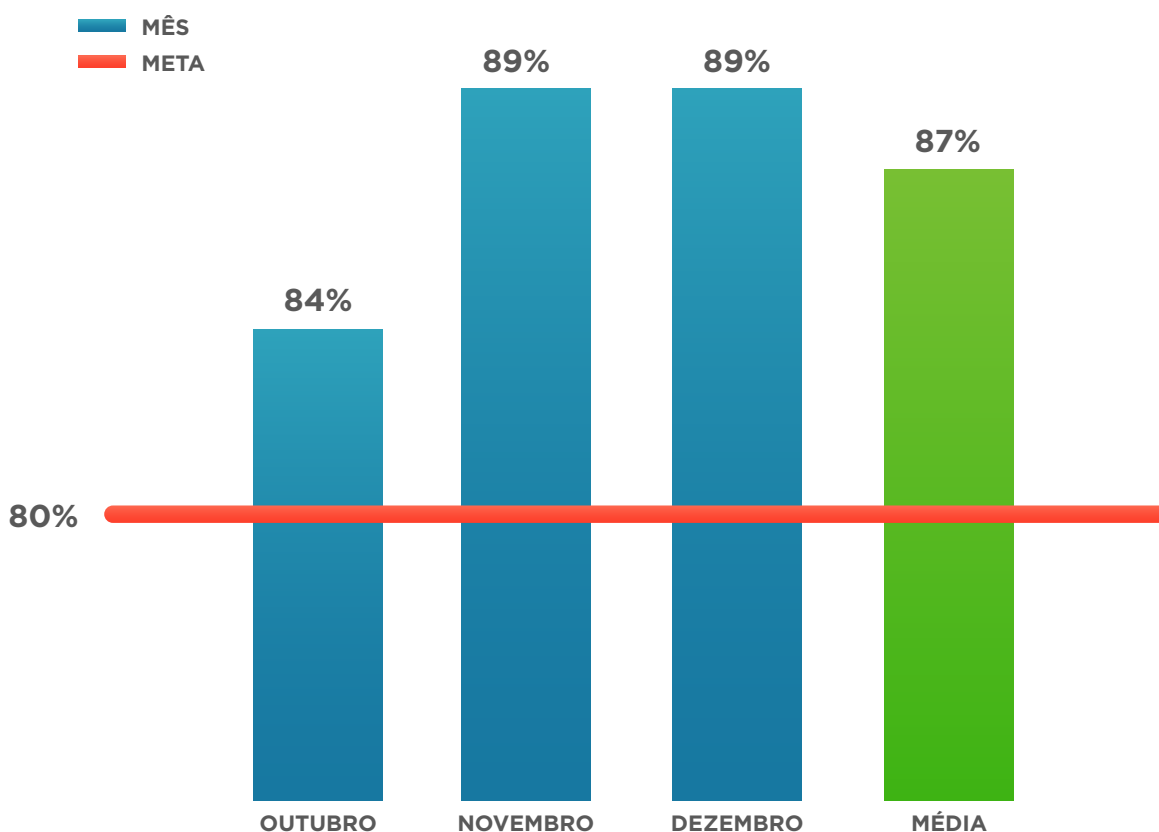
TAXA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DENTRO DOS PRAZOS DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

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



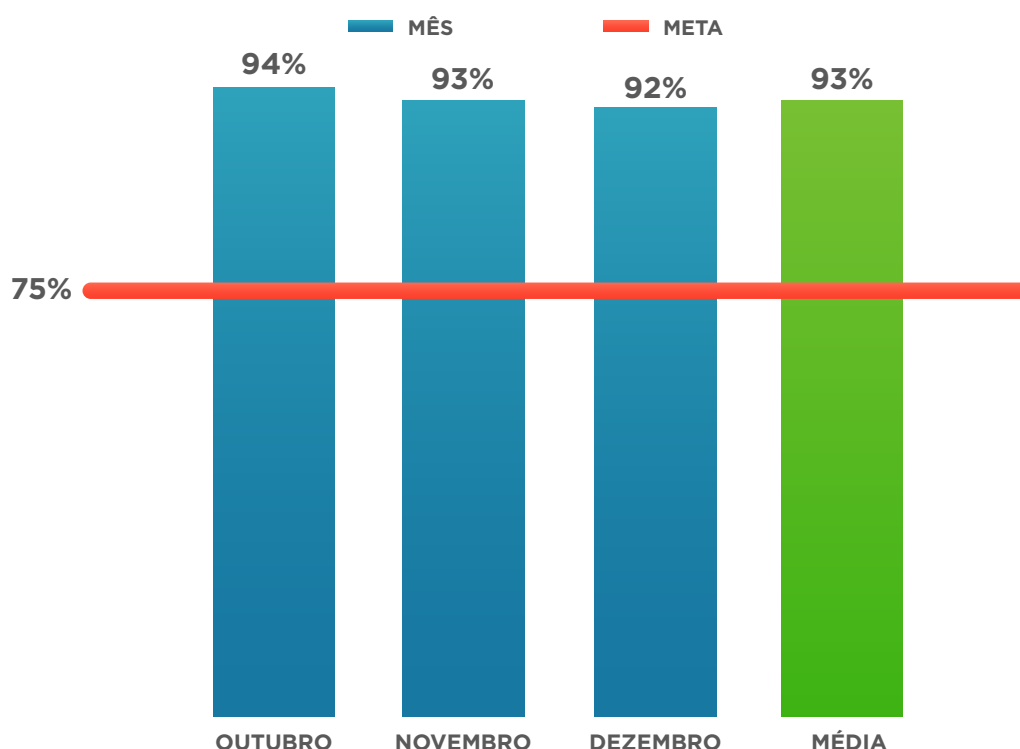
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

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 quarto 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 Teófilo Otoni:

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 Teófilo Otoni se destacou.

O maior problema identificado foi o registro de 16 (dezesesseis) manifestações referente à falta de água em bairros distintos. A Ouvidoria da Arsae-MG solicitou esclarecimentos sobre a situação à Ouvidoria da Prestadora de Serviços.

Em relação aos atendimentos, as respostas demoraram em média 13 (treze) dias para conclusão. Em todas as ocasiões, uma Equipe Técnica da Prestadora de Serviços compareceu ao local e identificou a normalização do abastecimento, após medição de pressão. Como não houve contestação por parte dos usuários, a Ouvidoria da Arsae-MG considerou não haver indícios de inconformidades.



DESTAQUES

- **Diagramação dos relatórios da ouvidoria em parceria com a Assessoria de Comunicação Social da Arsae-MG;**
- **Participação no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman;**
- **Publicação de artigo científico em revista da Associação Brasileira de Ouvidores;**
- **Conclusão do Estudo Técnico Preliminar para implementação do WhatsApp como canal de atendimento;**
- **Renovação do contrato do sistema de gestão de manifestações;**
- **Renovação do contrato de telefonia;**
- **Participações em cursos;**
- **Certificações na Escola Nacional de Administração Pública.**

**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