




ARSAE-MG
AGÊNCIA REGULADORA

2022 **RELATÓRIO**
ANUAL DA
OUVIDORIA

Diretoria Colegiada:

Antônio Claret de Oliveira Júnior – Diretor-Geral

Samuel Alves Barbi Costa – Diretor

Stefani Ferreira de Matos – Diretor

Chefe de Gabinete:

Gustavo Batista de Medeiros

Equipe da Ouvidoria:

Marcellus Montarroyos Franklin – Ouvidor

Evandro Antônio Brazil Filho – Assessor da Ouvidoria

Diana Manrique Canuto – Gestora de Regulação

Nathália Ribeiro Sousa Silveira – Gestora de Regulação

Larissa Arantes Ferreira – Auxiliar Administrativa

Christiane Christian dos Anjos Ribeiro – Teledigifonista

Edineise Regina Ferreira Mendes – Teledigifonista

Marquiriam Alves da Cruz – Teledigifonista

Diagramação:

Leandro Gonçalves Ribeiro – Assessoria de Comunicação

MARÇO DE 2023

Sumário

01	<u>Apresentação</u>	6
-----------	----------------------------------	----------

02	<u>Quantitativo de Manifestações</u>	7
-----------	---	----------

2.1	Total de manifestações.....	7
-----	-----------------------------	---

2.2	Manifestações recebidas por mês.....	8
-----	--------------------------------------	---

2.3	Comparativo de manifestações.....	8
-----	-----------------------------------	---

03	<u>Detalhamentos Referentes às 6.149 Manifestações</u> ...11	
-----------	---	--

3.1	Canais de atendimento.....	11
-----	----------------------------	----

3.2	Tipos de manifestações.....	13
-----	-----------------------------	----

3.3	Assuntos das manifestações.....	15
-----	---------------------------------	----

3.4	Prestadores de serviços.....	17
-----	------------------------------	----

3.5	Distribuição geográfica.....	18
-----	------------------------------	----

3.6	Municípios.....	19
-----	-----------------	----

3.7	Proporcionalidades.....	28
-----	-------------------------	----

04	<u>Pesquisa de Satisfação</u>	29
-----------	--	-----------

4.1	Como você considera o atendimento da Ouvidoria da Arsae-MG?	29
-----	---	----

4.2	A sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG?.....	32
-----	--	----

05 Análise de Indicadores.....34

5.1 Taxa de atendimento ao cidadão dentro dos prazos de resposta da ouvidoria.....34

5.2 Índice de satisfação com os canais de atendimento da ouvidoria.....35

5.3 Prazo médio de resposta (Dias).....37

06 Análise dos Pontos Recorrentes.....38

6.1 Rompimento da sustentação da adutora.....38

6.2 Aumento de manifestações no Município de Matutina.....38

6.3 Ligações mudas.....39

6.4 Número de telefone da Ouvidoria da Copasa incorreto nas faturas.....39

6.5 Atuação da ouvidoria em relação às novas prestadoras de serviços.....40

6.6 Falta de água no Município de Esmeraldas.....40

6.7 Falta de água no Município de Teófilo Otoni.....42

07 Processos.....43

08 Destques.....45

09

Capacitações.....46

9.1 Participações em capacitações internas promovidas pela Arsae-MG.....	46
9.2 Participações em cursos promovidos pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).....	46
9.3 Certificações obtidas pela Enap.....	48
9.4 Demais capacitações.....	48



01

Apresentação

Este relatório, referente ao ano de 2022, apresenta os dados quantitativos e análises qualitativas da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), visando ser um instrumento de aperfeiçoamento dos processos, de forma preventiva e propositiva.

Toda manifestação recebida pela Ouvidoria da Arsae-MG é registrada. Os registros são divididos das seguintes formas:

- Pré-atendimentos telefônicos, que se referem às ligações nas quais são prestadas informações sobre os procedimentos que o usuário deve adotar junto ao prestador de serviços, pois não possuem os requisitos mínimos para o atendimento na Arsae-MG;
- Pré-atendimentos eletrônicos, que se referem às manifestações recebidas pelos canais eletrônicos, porém não possuem os requisitos mínimos para o atendimento na Arsae-MG;
- Atendimentos, que se referem às manifestações que apresentam os requisitos mínimos para o acolhimento proveniente de qualquer canal.

02

Quantitativo de Manifestações

2.1 Total de manifestações

De acordo com a figura 1, a ouvidoria recebeu, durante o ano de 2022, um total de 6.149 manifestações.

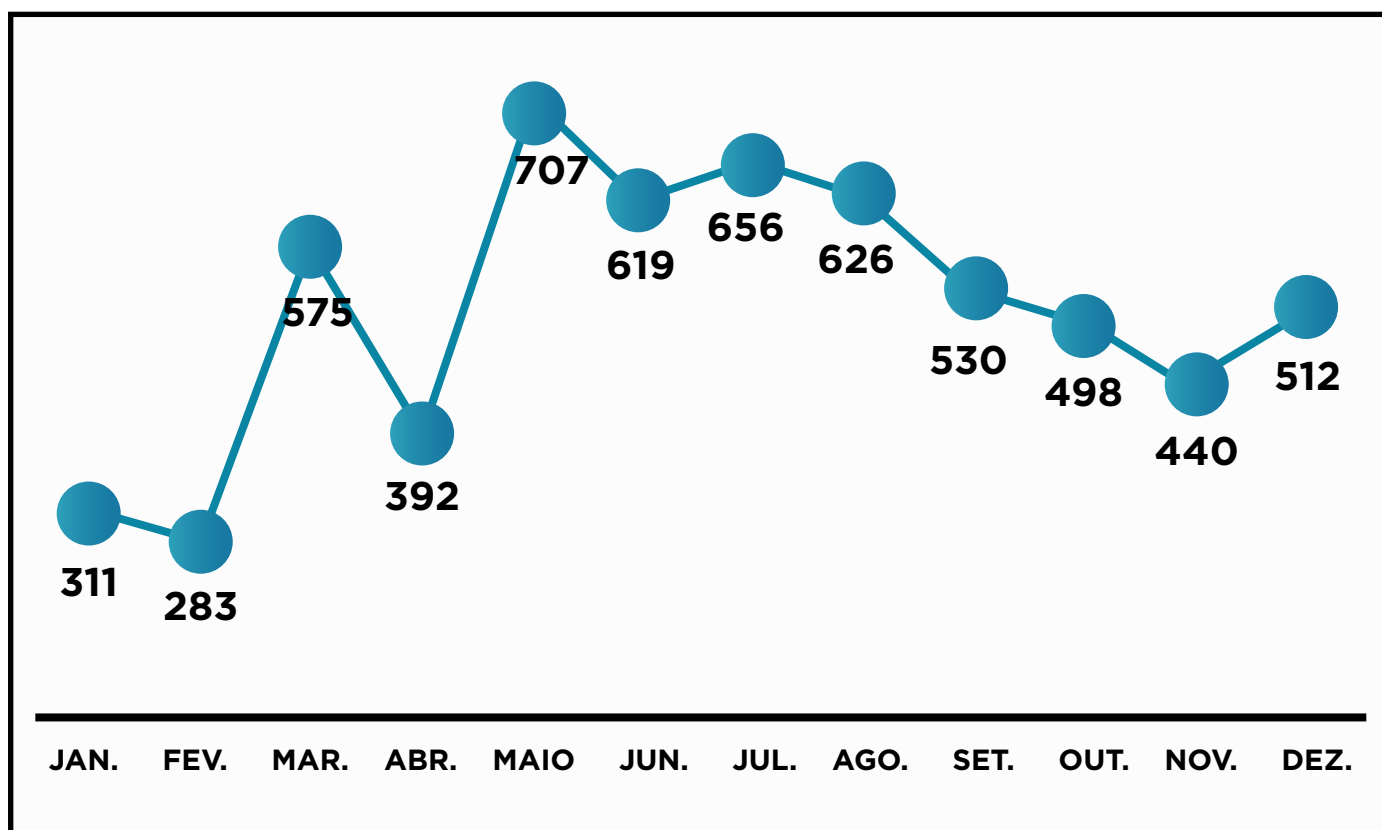
Figura 1 - Quantitativo de manifestações referente ao ano de 2022.



2.2 Manifestações recebidas por mês

Conforme o gráfico 1, durante o ano de 2022, foram registradas mais manifestações no mês de maio.

Gráfico 1 - Quantitativo mensal - valores absolutos.



2.3 Comparativo de manifestações

Através do gráfico 2 e da tabela 1, é possível constatar que até o mês de agosto, a quantidade de manifestações recebidas em 2021 superou a quantidade de 2022, porém a partir de setembro, o inverso ocorreu.

O fato é que a Ouvidoria da Arsae-MG, a partir do dia 15 de setembro de 2021, implementou um diagrama na Unidade de Resposta Audível (URA), para possibilitar que os usuários recebessem orientações automáticas, sem necessitar de um atendimento humanizado. 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.

Sendo assim, considerando o mesmo padrão de recebimentos de chamadas telefônicas, a partir de setembro de 2021, constata-se que a quantidade de atendimentos aumentou em 2022 se compararmos com o ano anterior.

Gráfico 2 - Comparativo de manifestações - valores absolutos.

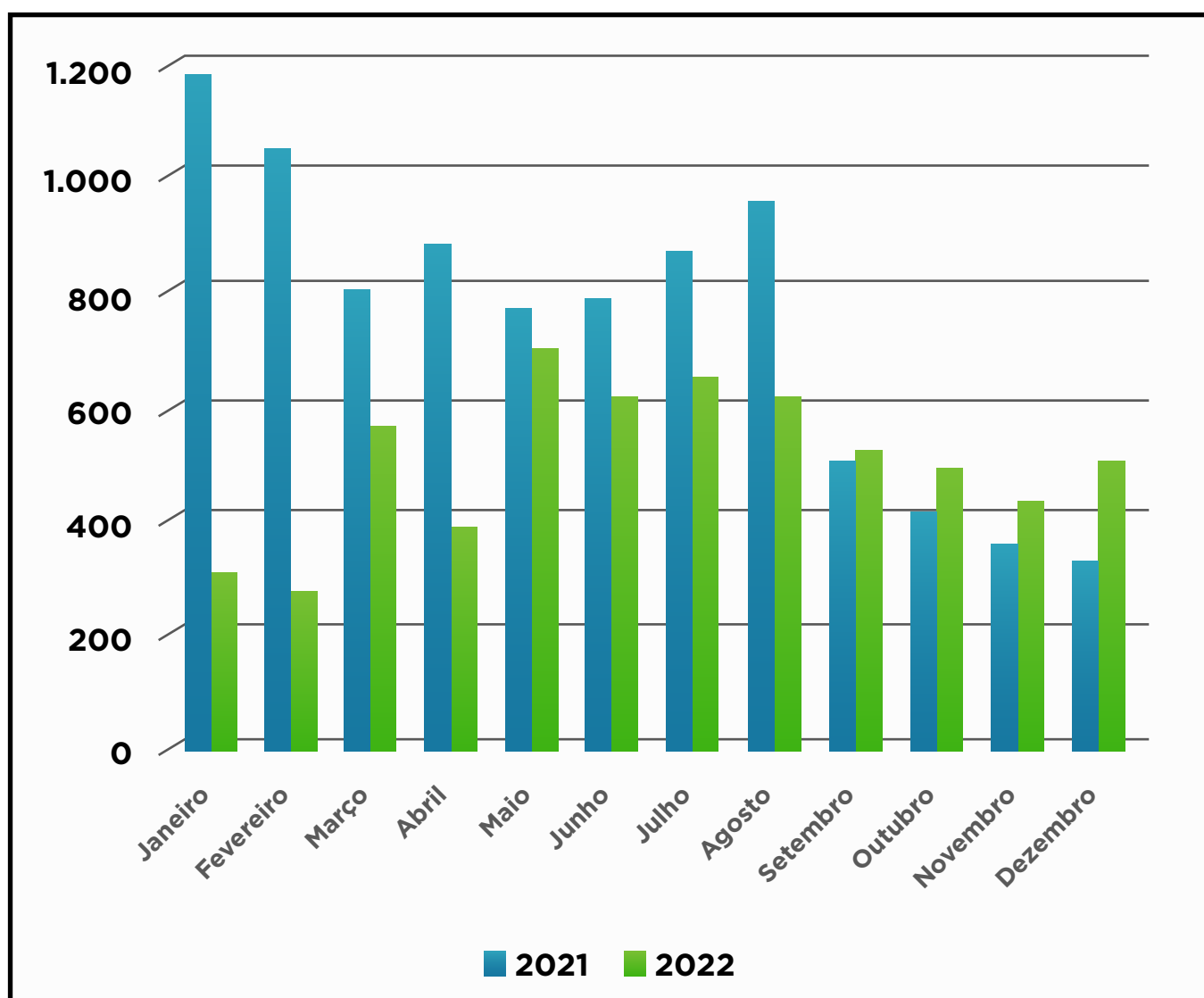


Tabela 1 - Comparativo de manifestações - valores absolutos.

Mês	2021	2022
Janeiro	1.184	311
Fevereiro	1.058	283
Março	802	575
Abril	886	392
Maio	777	707
Junho	791	619
Julho	880	656
Agosto	965	626
Setembro	511	530
Outubro	420	498
Novembro	368	440
Dezembro	337	512
Total	8.979	6.149

03

Detalhamentos Referentes às 6.149 Manifestações

3.1 Canais de atendimento

A Ouvidoria da Arsae-MG coloca à disposição dos usuários diversos canais de atendimento de modo a viabilizar a recepção e o registro das manifestações apresentadas. Conforme exposto no gráfico 3 e na tabela 2, o telefone foi o canal de atendimento mais utilizado pelo usuário, com 69,95% (4.301) do total.

Gráfico 3 - Canais de atendimento - valores percentuais.

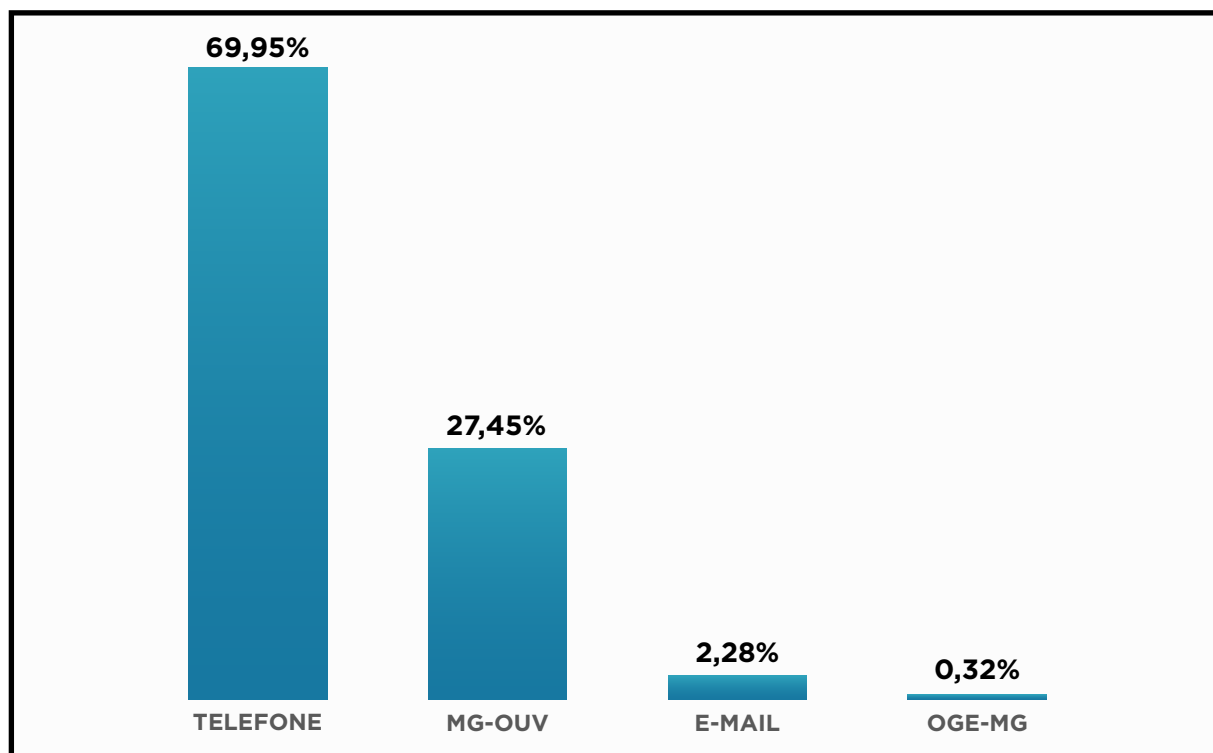


Tabela 2 - Canais de atendimento - valores absolutos.

MÊS	CANAIS DE ATENDIMENTO				TOTAL
	TELEFONE	MG-OUV	E-MAIL	OGE-MG	
JANEIRO	145	148	15	3	311
FEVEREIRO	170	97	13	3	283
MARÇO	317	229	23	6	575
ABRIL	273	110	8	1	392
MAIO	578	120	9	0	707
JUNHO	498	108	12	1	619
JULHO	494	151	10	1	656
AGOSTO	470	142	13	1	626
SETEMBRO	400	119	11	0	530
OUTUBRO	367	119	12	0	498
NOVEMBRO	262	169	9	0	440
DEZEMBRO	327	176	5	4	512
TOTAL	4.301	1.688	140	20	6.149

3.2 Tipos de manifestações

Conforme exposto no gráfico 4 e na tabela 3, as reclamações foram responsáveis por 68,11% (4.188) e apresentaram maior quantidade em todos os meses.

Gráfico 4 - Tipos de manifestações - valores percentuais.

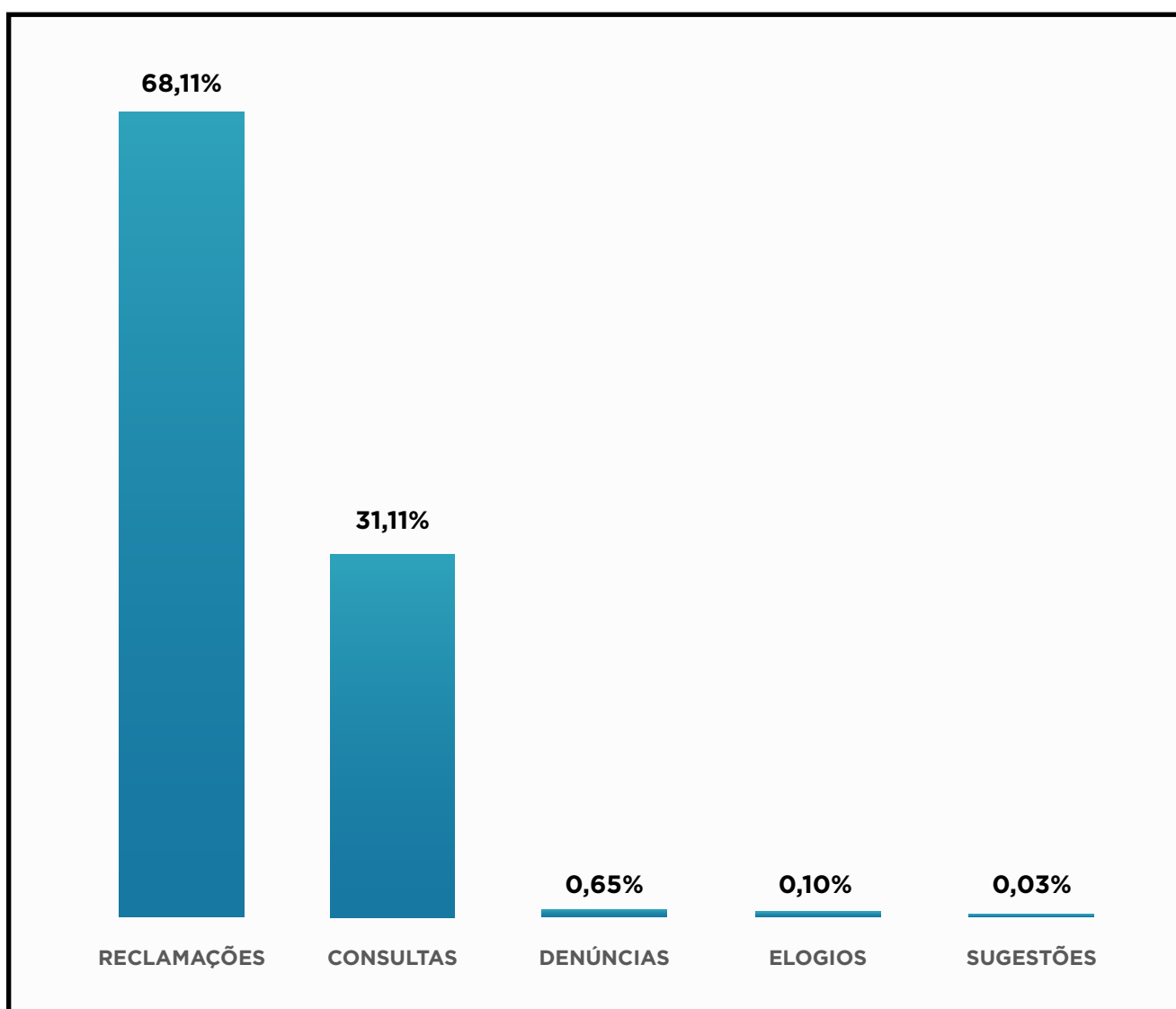


Tabela 3 – Tipos de manifestações - valores absolutos.

MÊS	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES					TOTAL
	RECLAMAÇÕES	CONSULTAS	DENÚNCIAS	ELOGIOS	SUGESTÕES	
JANEIRO	227	80	4	0	0	311
FEVEREIRO	211	71	1	0	0	283
MARÇO	440	133	1	1	0	575
ABRIL	248	143	1	0	0	392
MAIO	435	268	3	1	0	707
JUNHO	382	230	5	0	2	619
JULHO	412	233	8	3	0	656
AGOSTO	413	209	3	1	0	626
SETEMBRO	369	155	6	0	0	530
OUTUBRO	340	154	4	0	0	498
NOVEMBRO	334	104	2	0	0	440
DEZEMBRO	377	133	2	0	0	512
TOTAL	4.188	1.913	40	6	2	6.149

3.3 Assuntos das manifestações

De acordo com a figura 2 e a tabela 4, o assunto “CONSUMO/FATURA/LEITURA” foi o maior motivo para que os usuários registrassem uma manifestação. Em relação a “OUTROS”, refere-se a vários assuntos que foram unidos, pois cada manifestação, separadamente, não teria um percentual relevante. Importante esclarecer que o “ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO” se refere às manifestações de usuários que tentaram entrar em contato com os prestadores de serviços e não conseguiram atendimento para resolver o problema, este assunto foi criado com o intuito de acolher a manifestação em 1ª instância.

Figura 2 - Assuntos das manifestações.

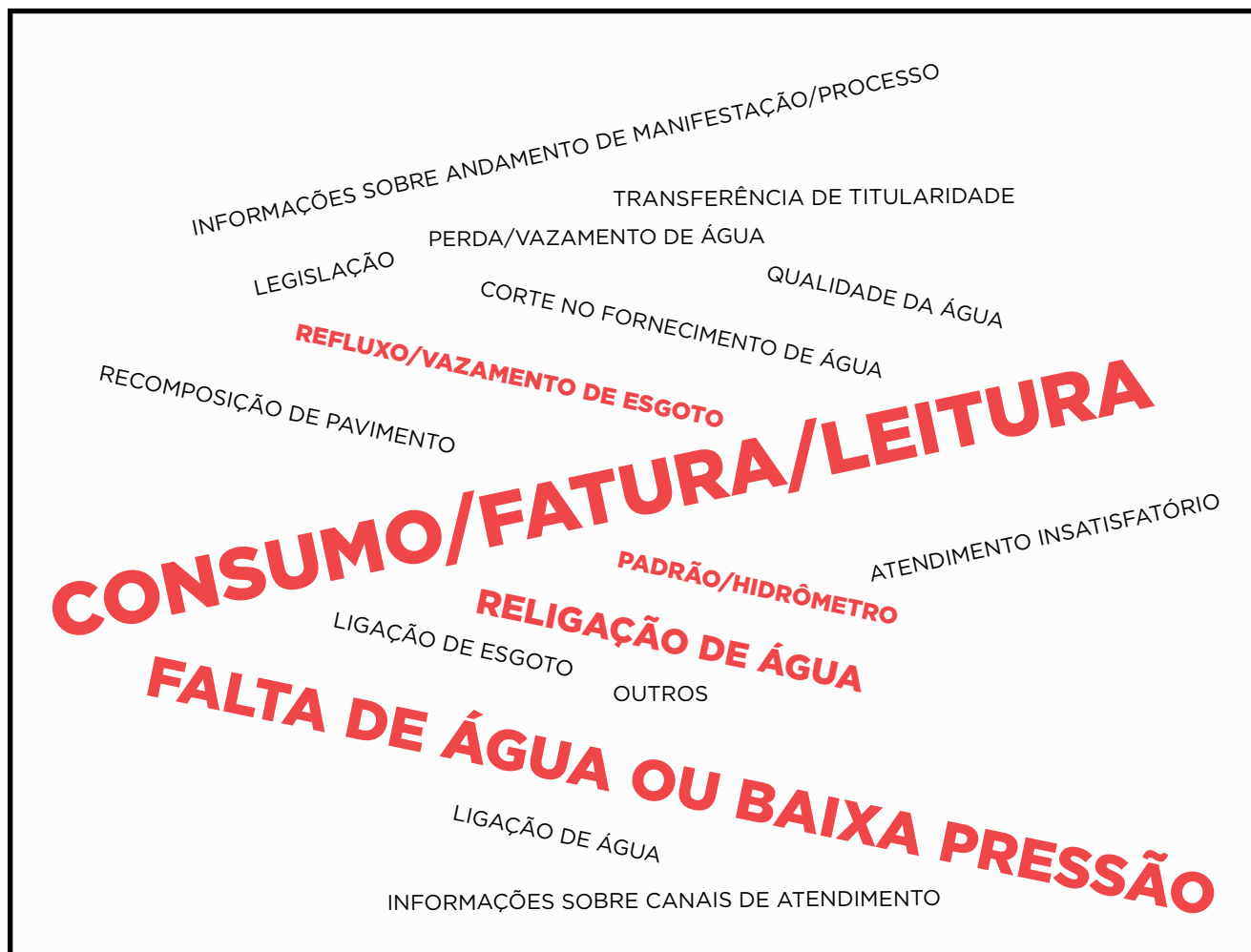


Tabela 4 - Assuntos das manifestações - valores absolutos.

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAL
CONSUMO/FATURA/LEITURA	2.095
FALTA DE ÁGUA OU BAIXA PRESSÃO	804
RELIGAÇÃO DE ÁGUA	483
REFLUXO/VAZAMENTO DE ESGOTO	332
PADRÃO/HIDRÔMETRO	318
PERDA/VAZAMENTO DE ÁGUA	281
LIGAÇÃO DE ÁGUA	269
OUTROS	268
CORTE NO FORNECIMENTO DE ÁGUA	258
RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTO	227
LIGAÇÃO DE ESGOTO	197
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	172
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	152
INFORMAÇÕES SOBRE ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO/PROCESSO	142
INFORMAÇÕES SOBRE CANAIS DE ATENDIMENTO	71
LEGISLAÇÃO	44
QUALIDADE DA ÁGUA	36
TOTAL	6.149

3.4 Prestadores de serviços

O gráfico 5 e a tabela 5 demonstram que a Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa) é o prestador de serviços com maior quantidade de manifestações, isto se justifica devido ao fato de possuir o maior número de contratos em Minas Gerais. Em seguida, está a Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A (Copanor), com um total de 3,64% (224) das manifestações.

Importante ressaltar que o convênio entre a 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.

Gráfico 5 – Prestadores de serviços - valores percentuais.

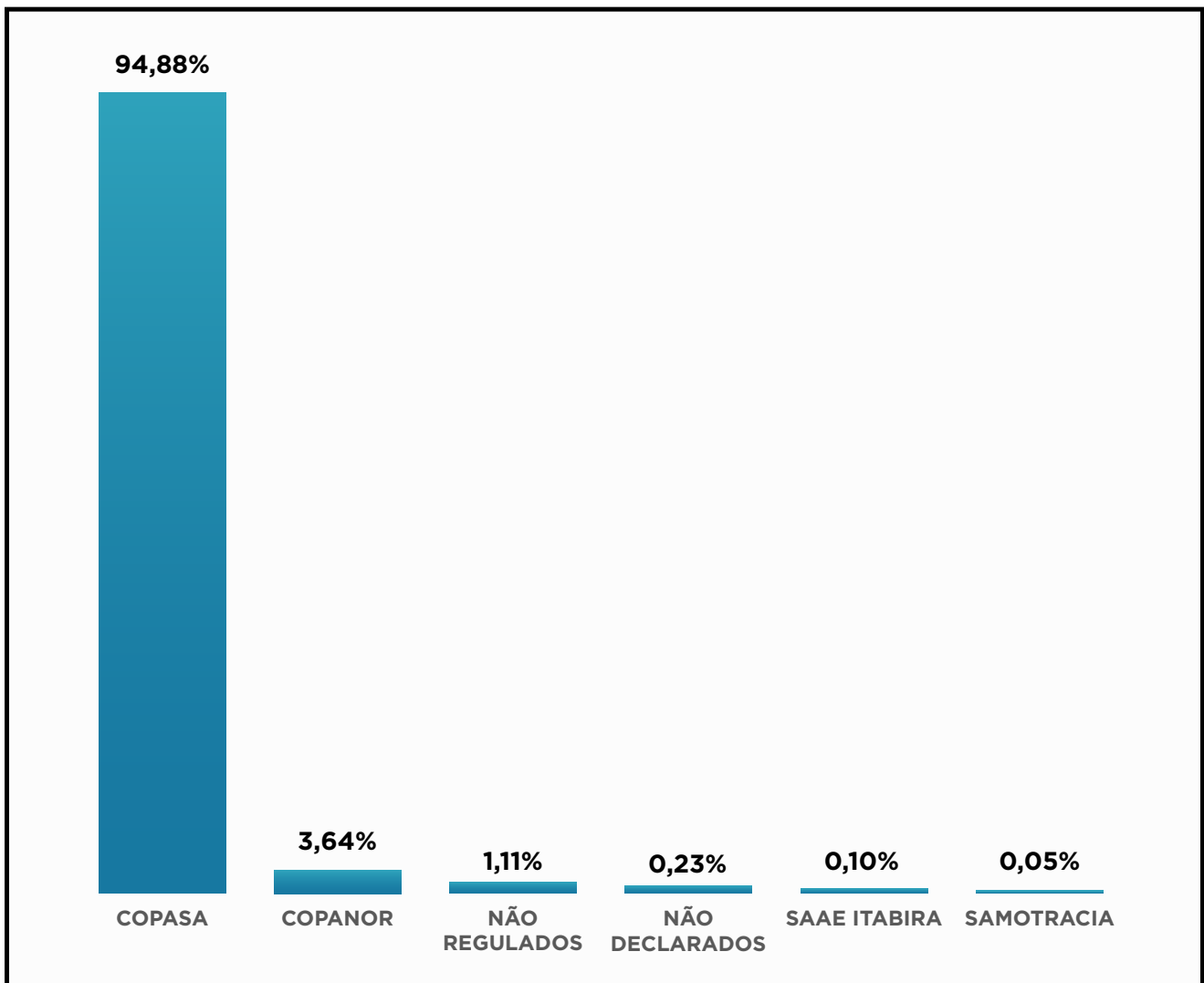


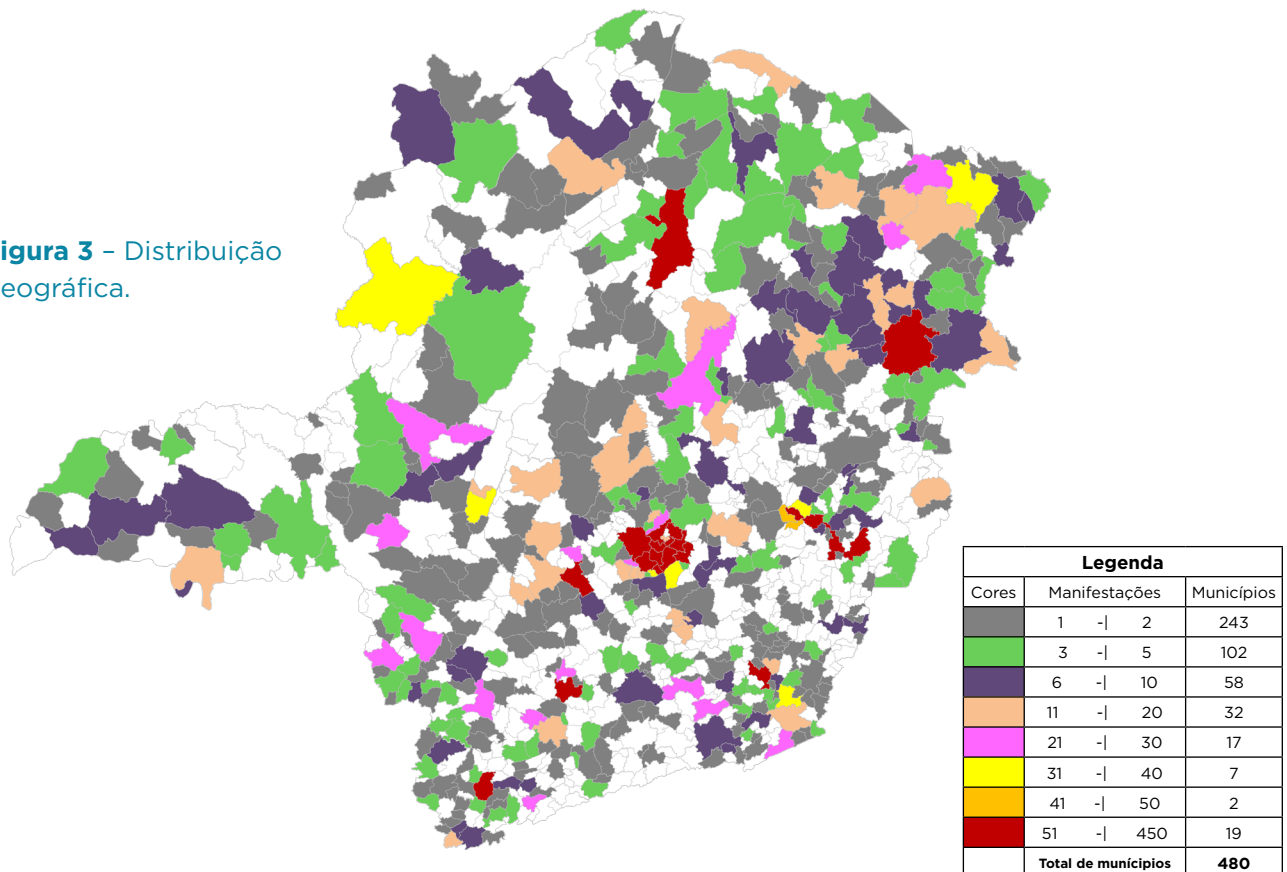
Tabela 5 - Prestadores de serviços - valores absolutos.

MÊS	PRESTADORES DE SERVIÇOS						TOTAL
	COPASA	COPANOR	NÃO REGULADOS	NÃO DECLARADOS	SAAE ITABIRA	SAMOTRACIA	
JANEIRO	292	11	7	1	0	0	311
FEVEREIRO	259	17	4	2	1	0	283
MARÇO	547	14	5	6	3	0	575
ABRIL	365	16	8	1	2	0	392
MAIO	675	26	6	0	0	0	707
JUNHO	589	26	4	0	0	0	619
JULHO	608	32	15	0	0	1	656
AGOSTO	596	23	7	0	0	0	626
SETEMBRO	506	17	4	3	0	0	530
OUTUBRO	482	10	5	1	0	0	498
NOVEMBRO	429	10	1	0	0	0	440
DEZEMBRO	486	22	2	0	0	2	512
TOTAL	5.834	224	68	14	6	3	6.149

3.5 Distribuição geográfica

De acordo com a figura 3, a Ouvidoria da Arsae-MG acolheu manifestações de 480 municípios mineiros.

Figura 3 - Distribuição geográfica.



3.6 Municípios

De acordo com a tabela 6, Belo Horizonte, com 1.431 manifestações, Contagem, com 441, e Ribeirão das Neves, com 289, foram os 3 Municípios que mais entraram em contato através dos canais de atendimento da Ouvidoria da Arsae-MG.

Tabela 6 – Municípios - valores absolutos.

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
BELO HORIZONTE	1.431	PARACATU	36
CONTAGEM	441	ALMENARA	35
RIBEIRÃO DAS NEVES	289	SARZEDO	35
BETIM	273	SANTANA DO PARAÍSO	34
TEÓFILO OTONI	194	CATAGUASES	32
DIVINÓPOLIS	138	NOVA LIMA	32
IPATINGA	118	SÃO GOTARDO	32
IBIRITÉ	110	ALFENAS	28
MONTES CLAROS	101	VARGINHA	28
ESMERALDAS	89	ALÉM PARAÍBA	27
SABARÁ	78	SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO	27
UBÁ	71	ITAJUBÁ	26
LAVRAS	62	SANTOS DUMONT	26
VESPASIANO	61	BARBACENA	25
NÃO DECLARADOS	61	PATOS DE MINAS	25
CARATINGA	57	PASSOS	24
LAGOA SANTA	57	PEDRA AZUL	24
PEDRO LEOPOLDO	54	ITAOBIM	23
SANTA LUZIA	54	MATOZINHOS	23
POUSO ALEGRE	51	ARAXÁ	22
TIMÓTEO	43	JUATUBA	22
CORONEL FABRICIANO	41	PERDÕES	22

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
NOVA SERRANA	21	SANTO ANTÔNIO DO MONTE	12
DIAMANTINA	21	SÃO JOSÉ DA LAPA	12
CONSELHEIRO LAFAIETE	19	VISCONDE DO RIO BRANCO	12
IGARAPÉ	19	MEDINA	11
ITABIRA	19	SÃO FRANCISCO	11
MATEUS LEME	19	RESPLENDOR	11
TRÊS CORAÇÕES	19	BARÃO DE COCAIS	10
CONGONHAS	18	BRASILÂNDIA DE MINAS	10
FRUTAL	18	CAMANDUCAIA	10
SERRO	18	GUAXUPÉ	10
EXTREMA	17	JANUÁRIA	10
MALACACHETA	16	MENDES PIMENTEL	10
CARAÍ	15	POTÉ	10
JEQUITINHONHA	15	SANTA BÁRBARA	10
SÃO JOAQUIM DE BICAS	15	SANTA MARIA DO SALTO	10
MATUTINA	14	NOVO CRUZEIRO	10
NANUQUE	14	ARAÇUAÍ	9
SALINAS	14	BERILO	9
BOM DESPACHO	13	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	9
CURVELO	13	FRONTEIRA	9
ESPINOSA	13	INHAPIM	9
ITAIPÉ	13	ITURAMA	9
LEOPOLDINA	13	LADAINHA	9
OLHOS-D'ÁGUA	13	OURO BRANCO	9
PRUDENTE DE MORAIS	13	PADRE PARAÍSO	9
ABAETÉ	12	PITANGUI	9
ARCOS	12	SÃO JOÃO NEPOMUCENO	9
CAPELINHA	12	NOVO ORIENTE DE MINAS	9

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
BELO ORIENTE	8	ENGENHEIRO CALDAS	6
CARLOS CHAGAS	8	ESPERA FELIZ	6
CLÁUDIO	8	GUIDOVAL	6
ITAMARANDIBA	8	MERCÊS	6
ITAPEVA	8	MINAS NOVAS	6
ITINGA	8	PEDRALVA	6
JACINTO	8	SÃO JOÃO DEL REI	6
JUIZ DE FORA	8	TURMALINA	6
MATIAS BARBOSA	8	ANGELÂNDIA	5
PORTEIRINHA	8	CAMPANHA	5
PRATA	8	CAPIM BRANCO	5
SÃO GONÇALO DO RIO PRETO	8	CONGONHAL	5
CALDAS	7	CORAÇÃO DE JESUS	5
PALMÓPOLIS	7	COROMANDEL	5
PEÇANHA	7	CRISÓLITA	5
SANTA RITA DO SAPUCAÍ	7	CRUZÍLIA	5
VARGEM ALEGRE	7	IPABA	5
SERRA DO SALITRE	7	JANAÚBA	5
ALPERCATA	6	MATIPÓ	5
ARAÇAÍ	6	MONTE BELO	5
BRUMADINHO	6	MONTE SANTO DE MINAS	5
BURITIS	6	PIRAPETINGA	5
CAMPINA VERDE	6	RAPOSOS	5
CARMO DO PARANAÍBA	6	RIO NOVO	5
CARMO DO RIO CLARO	6	RIO PARDO DE MINAS	5
CATUJI	6	SANTANA DE PIRAPAMA	5
CONCEIÇÃO DA APARECIDA	6	SETUBINHA	5
DIVINO	6	TAIOBEIRAS	5

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
ATALÉIA	5	SÃO FÉLIX DE MINAS	4
SÃO TIAGO	5	SÃO JOÃO DO PARAÍSO	4
ÁGUAS FORMOSAS	4	SÃO JOÃO EVANGELISTA	4
ANDRADAS	4	SIMONÉSIA	4
ARINOS	4	VARZELÂNDIA	4
BICAS	4	ASTOLFO DUTRA	3
CAMPESTRE	4	BERTÓPOLIS	3
CAPITÃO ENÉAS	4	BOTELHOS	3
CAXAMBU	4	BRÁS PIRES	3
ESTIVA	4	BRAZÓPOLIS	3
FELISBURGO	4	BUENÓPOLIS	3
FREI GASPAR	4	CAMPO FLORIDO	3
GOUVEIA	4	CANÁPOLIS	3
GRÃO MOGOL	4	CARANDAÍ	3
ITAMONTE	4	CÁSSIA	3
ITUMIRIM	4	CONQUISTA	3
JABOTICATUBAS	4	CORONEL MURTA	3
JAÍBA	4	COUTO DE M. DE MINAS	3
LAGOA DOURADA	4	CRUCILÂNDIA	3
MÁRIO CAMPOS	4	DELFINÓPOLIS	3
MIRABELA	4	DIVISA NOVA	3
MONTALVÂNIA	4	FUNILÂNDIA	3
MONTE SIÃO	4	GUARANÉSIA	3
PARAOPEBA	4	IAPU	3
PIRAJUBA	4	ILICÍNEA	3
PIRAÚBA	4	ITACAMBIRA	3
SANTA VITÓRIA	4	ITAMARATI DE MINAS	3
SÃO BENTO ABADE	4	JACUÍ	3

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
JENIPAPO DE MINAS	3	ARCEBURGO	2
JOÃO PINHEIRO	3	ARICANDUVA	2
JOSÉ RAYDAN	3	BAEPENDI	2
JURUAIA	3	BAMBUÍ	2
LAJINHA	3	BANDEIRA	2
MIRADOURO	3	BELA VISTA DE MINAS	2
MIRAÍ	3	BOM JESUS DA PENHA	2
MONTE AZUL	3	BOM REPOUSO	2
MUTUM	3	BORDA DA MATA	2
PADRE CARVALHO	3	CACHOEIRA DE PAJEÚ	2
PARÁ DE MINAS	3	CAETANÓPOLIS	2
PARAISÓPOLIS	3	CAMBUQUIRA	2
PATROCÍNIO	3	CANA VERDE	2
RIACHO DOS MACHADOS	3	CAPETINGA	2
RIO PIRACICABA	3	CAPINÓPOLIS	2
RIO POMBA	3	CAPITÓLIO	2
RITÁPOLIS	3	CARMO DA CACHOEIRA	2
SALTO DA DIVISA	3	CARMÓPOLIS DE MINAS	2
SANTA MARIA DO SUAÇUÍ	3	CENTRALINA	2
SÃO DOMINGOS DO PRATA	3	CIPOTÂNEA	2
SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	3	COIMBRA	2
SÃO JOÃO DO MANTENINHA	3	CONCEIÇÃO DO RIO VERDE	2
TARUMIRIM	3	CONCEIÇÃO DOS OUROS	2
TEIXEIRAS	3	CORINTO	2
UBERABA	3	CRISTAIS	2
UMBURATIBA	3	DIVINÉSIA	2
ÁGUA BOA	2	DIVISÓPOLIS	2
ALAGOA	2	DORES DO INDAIÁ	2

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
DURANDÉ	2	PASSA TEMPO	2
ERVÁLIA	2	PAVÃO	2
ESTRELA DALVA	2	POÇO FUNDO	2
ESTRELA DALVA	2	POMPÉU	2
FLORESTAL	2	SANTA JULIANA	2
FORMIGA	2	SANTA MARGARIDA	2
FRANCISCO BADARÓ	2	SANTA MARIA DE ITABIRA	2
FRONTEIRA DOS VALES	2	SANTANA DE CATAGUASES	2
GOVERNADOR VALADARES	2	SÃO BRÁS DO SUAÇUÍ	2
GUARACIABA	2	SÃO GERALDO	2
HELIODORA	2	SÃO JOÃO DA PONTE	2
ICARAÍ DE MINAS	2	SÃO JOSÉ DO GOIABAL	2
IJACI	2	SÃO SEBASTIÃO DO OESTE	2
IPUIÚNA	2	SERRA DOS AIMORÉS	2
ITABIRINHA	2	TABULEIRO	2
ITAMOGI	2	TOLEDO	2
ITAÚ DE MINAS	2	TRÊS MARIAS	2
JEQUITIBÁ	2	URUCÂNIA	2
JORDÂNIA	2	VARGEM BONITA	2
JOSENÓPOLIS	2	VERDELÂNDIA	2
LUZ	2	VIÇOSA	2
MACHACALIS	2	VIEIRAS	2
MATO VERDE	2	VIRGEM DA LAPA	2
MUNHOZ	2	ALTO RIO DOCE	2
MUZAMBINHO	2	AÇUCENA	1
NOVORIZONTE	2	AIURUOCA	1
OURO PRETO	2	ALFREDO VASCONCELOS	1
PALMA	2	ALPINÓPOLIS	1

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
ALTEROSA	1	COMENDADOR GOMES	1
ALTO JEQUITIBÁ	1	COMERCINHO	1
ALVINÓPOLIS	1	CONSOLAÇÃO	1
ANTÔNIO DIAS	1	CORDISBURGO	1
ARANTINA	1	CORONEL XAVIER CHAVES	1
AUGUSTO DE LIMA	1	CRUZEIRO DA FORTALEZA	1
BALDIM	1	DESCOBERTO	1
BARÃO DE MONTE ALTO	1	DESTERRO DO MELO	1
BARRA LONGA	1	DIVISA ALEGRE	1
BELMIRO BRAGA	1	DOM CAVATI	1
BOM JARDIM DE MINAS	1	DONA EUSÉBIA	1
BOM JESUS DO AMPARO	1	ENTRE FOLHAS	1
BONFIM	1	ENTRE RIOS DE MINAS	1
BONFINÓPOLIS DE MINAS	1	FELÍCIO DOS SANTOS	1
BOTUMIRIM	1	FERROS	1
CABECEIRA GRANDE	1	FORMOSO	1
CACHOEIRA DE MINAS	1	FRANCISCO DUMONT	1
CAIANA	1	FRANCISCÓPOLIS	1
CAJURI	1	FREI INOCÊNCIO	1
CAMPOS ALTOS	1	FRUTA DE LEITE	1
CAMPOS GERAIS	1	GOIANÁ	1
CANDEIAS	1	GRUPIARA	1
CAPARAÓ	1	GUARARÁ	1
CAPELA NOVA	1	GUIMARÂNIA	1
CARMO DE MINAS	1	GURINHATÃ	1
CHÁCARA	1	IBIAÍ	1
CHAPADA DO NORTE	1	INCONFIDENTES	1
COLUNA	1	INDIANÓPOLIS	1

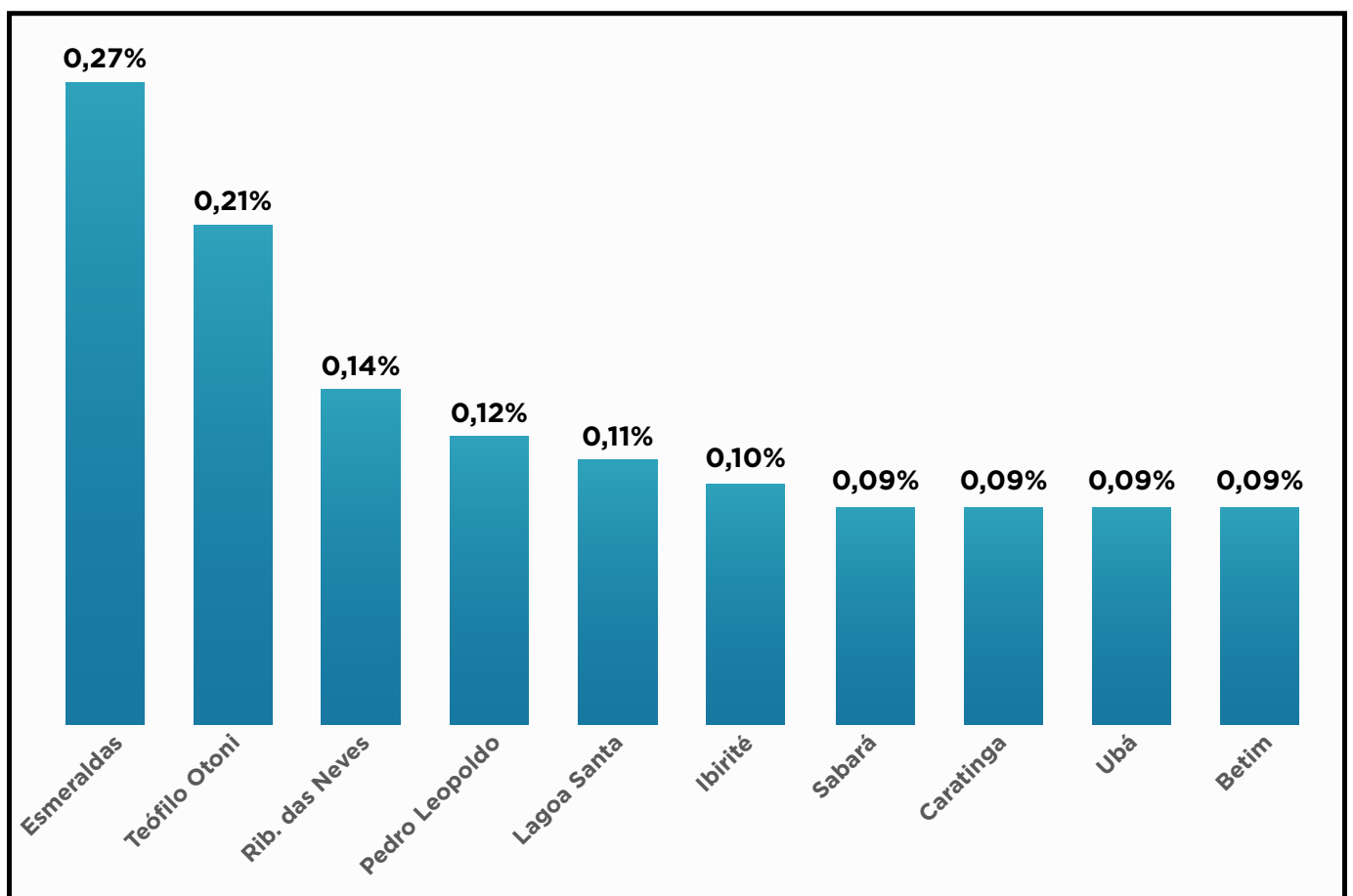
MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
INIMUTABA	1	MINDURI	1
IRAÍ DE MINAS	1	MOEDA	1
ITABIRITO	1	MOEMA	1
ITANHOMI	1	MONJOLOS	1
ITAPECERICA	1	MONTEZUMA	1
ITATIAIUÇU	1	MURIAÉ	1
ITUETA	1	NACIP RAYDAN	1
JACUTINGA	1	NAQUE	1
JAPONVAR	1	NATÉRCIA	1
JEQUERI	1	NAZARENO	1
JEQUITAÍ	1	NINHEIRA	1
JOAÍMA	1	NOVA UNIÃO	1
JOAQUIM FELÍCIO	1	OURO FINO	1
LAGOA GRANDE	1	OURO VERDE DE MINAS	1
LARANJAL	1	PAI PEDRO	1
LEANDRO FERREIRA	1	PAPAGAIOS	1
LEME DO PRADO	1	PATROCÍNIO DO MURIAÉ	1
LIMEIRA DO OESTE	1	PAULA CÂNDIDO	1
LONTRA	1	PEDRA DO INDAIÁ	1
MACHADO	1	PEDRAS DE MARIA DA CRUZ	1
MADRE DE DEUS DE MINAS	1	PEDRINÓPOLIS	1
MANGA	1	PERDIZES	1
MANTENA	1	PERIQUITO	1
MAR DE ESPANHA	1	PESCADOR	1
MARAVILHAS	1	PIEDADE DE PONTE NOVA	1
MARIA DA FÉ	1	PIEDADE DO RIO GRANDE	1
MATIAS CARDOSO	1	PINGO-D'ÁGUA	1
MEDEIROS	1	PINTÓPOLIS	1

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	MUNICÍPIOS	QUANTIDADE
POÇOS DE CALDAS	1	SÃO JOSÉ DO DIVINO	1
PORTO FIRME	1	SÃO MIGUEL DO ANTA	1
PRESIDENTE OLEGÁRIO	1	SÃO PEDRO DA UNIÃO	1
RIO MANSO	1	SÃO ROMÃO	1
RIO PARANAÍBA	1	SÃO ROQUE DE MINAS	1
RIO VERMELHO	1	S. SEBASTIÃO DA V. ALEGRE	1
RODEIRO	1	S. SEBASTIÃO DO MARANHÃO	1
RUBIM	1	SÃO VICENTE DE MINAS	1
SANTA CRUZ DE SALINAS	1	SAPUCAÍ-MIRIM	1
SANTA HELENA DE MINAS	1	SENADOR AMARAL	1
SANTA RITA DE IBITIPOCA	1	SERICITA	1
SANTA RITA DE MINAS	1	SETE LAGOAS	1
SANTA ROSA DA SERRA	1	TAPIRA	1
SANTANA DA VARGEM	1	TIRADENTES	1
SANTANA DO DESERTO	1	TUMIRITINGA	1
SANTANA DO RIACHO	1	UBAPORANGA	1
SANTO ANTÔNIO DO JACINTO	1	URUCUIA	1
SÃO DOMINGOS DAS DORES	1	VÁRZEA DA PALMA	1
SÃO FRANCISCO DE PAULA	1	VEREDINHA	1
SÃO FRANCISCO DE SALES	1	VERÍSSIMO	1
SÃO GONÇALO DO PARÁ	1	VIRGINÓPOLIS	1
SÃO JOSÉ DA BARRA	1	VOLTA GRANDE	1
SÃO JOSÉ DA SAFIRA	1	TOTAL	6.149

3.7 Proporcionalidades

O gráfico 6 representa o total de atendimentos da Ouvidoria da Arsae-MG, proporcional ao número de economias existentes em cada município.

Gráfico 6 – Proporcionalidades - valores percentuais.



04

Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria da Arsae-MG disponibiliza a pesquisa de satisfação aos usuários com o intuito de aperfeiçoar o atendimento prestado. 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. Seguem os resultados obtidos, de acordo com as seguintes perguntas realizadas:

4.1 Como você considera o atendimento da Ouvidoria da Arsae-MG?

De acordo com o gráfico 7 e a tabela 7 é possível concluir que a maioria dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Arsae-MG foram satisfatórios.

Gráfico 7 - Respostas para a pergunta
“Como você considera o atendimento realizado pela Ouvidoria da Arsae-MG?”

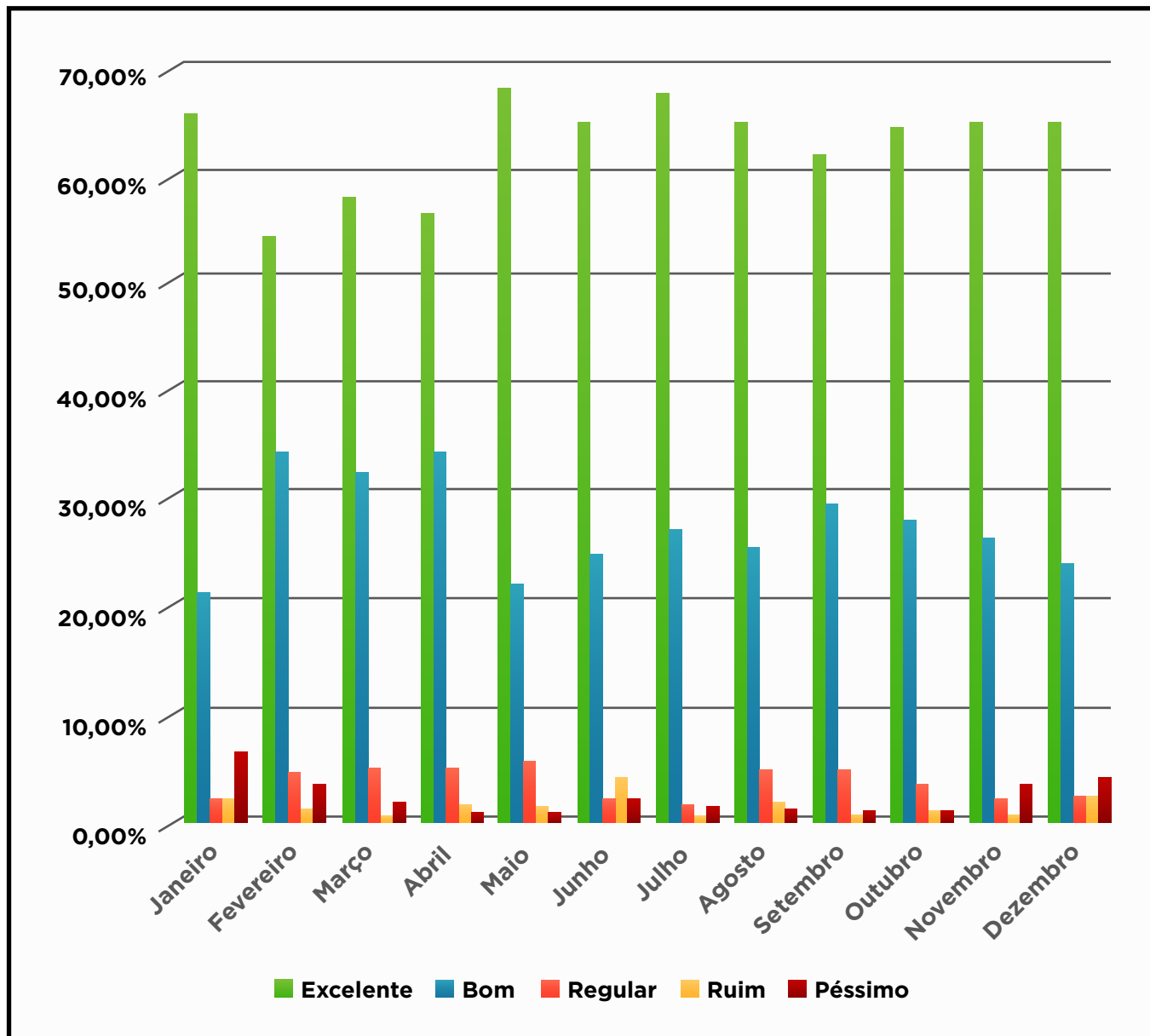


Tabela 7 - Percentuais para a pergunta
 “Como você considera o atendimento realizado pela Ouvidoria da Arsae-MG?”

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%
Abril	57,86%	35,00%	5,00%	1,43%	0,71%
Maiο	69,83%	22,35%	5,59%	1,40%	0,84%
Junho	66,54%	25,19%	1,88%	4,14%	2,26%
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%
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	64,64%	28,03%	3,58%	1,46%	2,28%

4.2 A sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG?

Para a segunda pergunta é possível observar, através do gráfico 8 e da tabela 8, que a maioria dos usuários tiveram suas manifestações devidamente respondidas e esclarecidas.

Gráfico 8 – Respostas para a pergunta

“A sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG?”

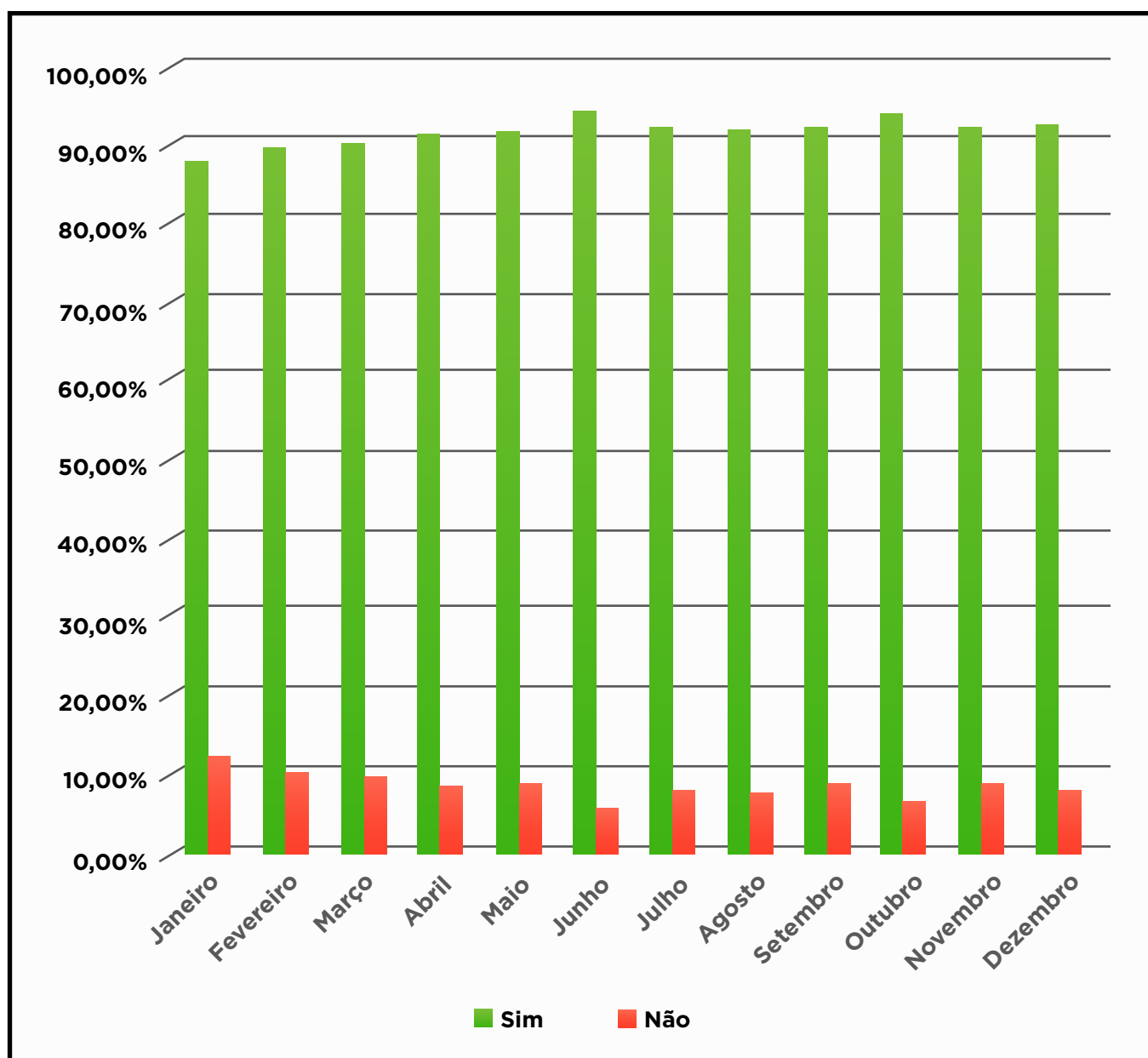


Tabela 8 - Percentuais para a pergunta

“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%
Abril	91,30%	8,70%
Maio	91,50%	8,50%
Junho	94,39%	5,61%
Julho	92,17%	7,83%
Agosto	92,27%	7,73%
Setembro	91,67%	8,33%
Outubro	93,89%	6,11%
Novembro	91,60%	8,40%
Dezembro	92,31%	7,69%
Média	91,54%	8,46%

05

Análise de Indicadores

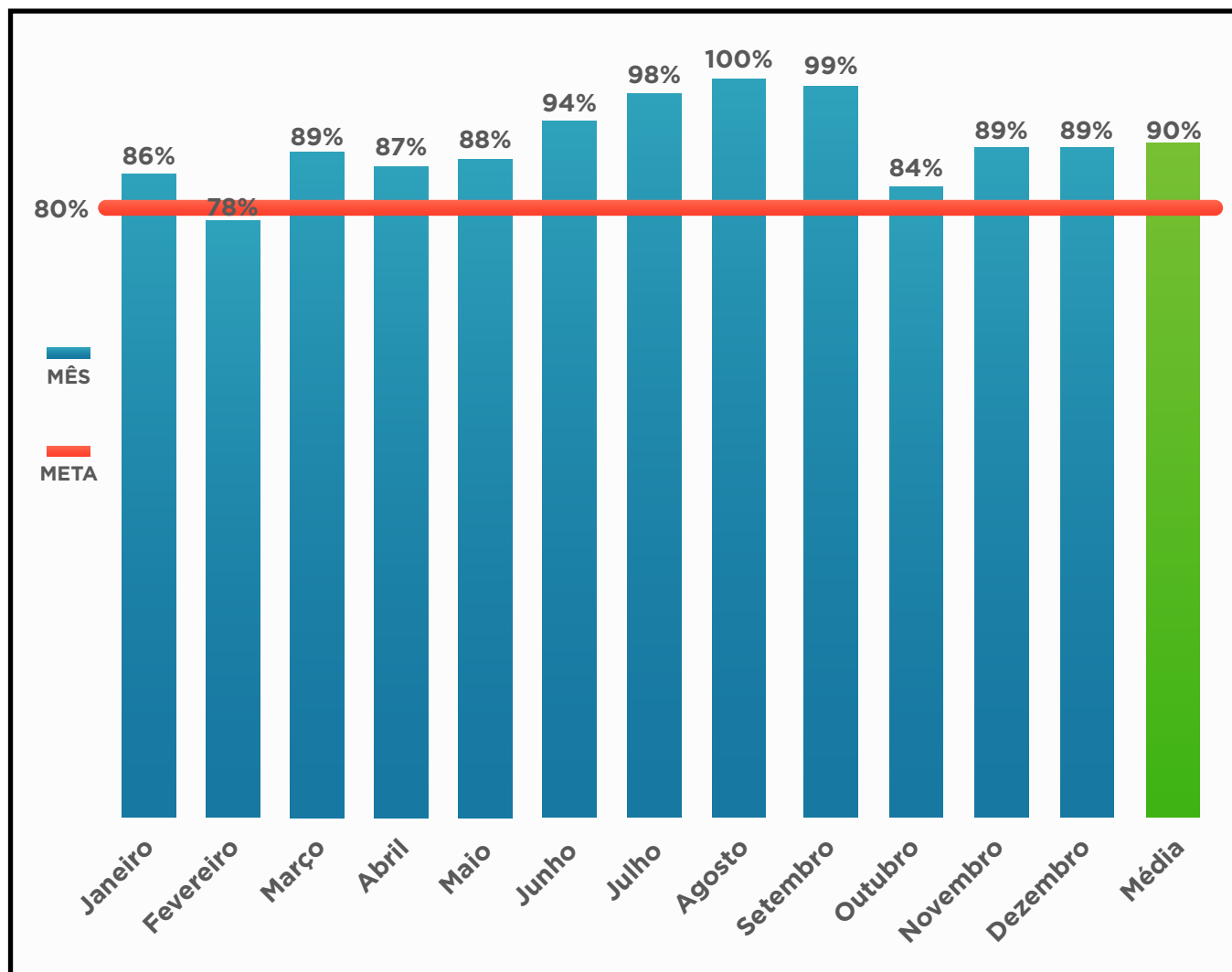
5.1 Taxa de atendimento ao cidadão dentro dos prazos de resposta da ouvidoria

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:

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

De acordo com o gráfico 9, é possível constatar que, referente ao ano de 2022, a Ouvidoria da Arsae-MG apresentou resultados positivos em relação à meta anual estipulada.

Gráfico 9 – Taxa de atendimento ao cidadão dentro dos prazos de resposta da ouvidoria.

5.2 Índice de satisfação com os canais de atendimento da ouvidoria

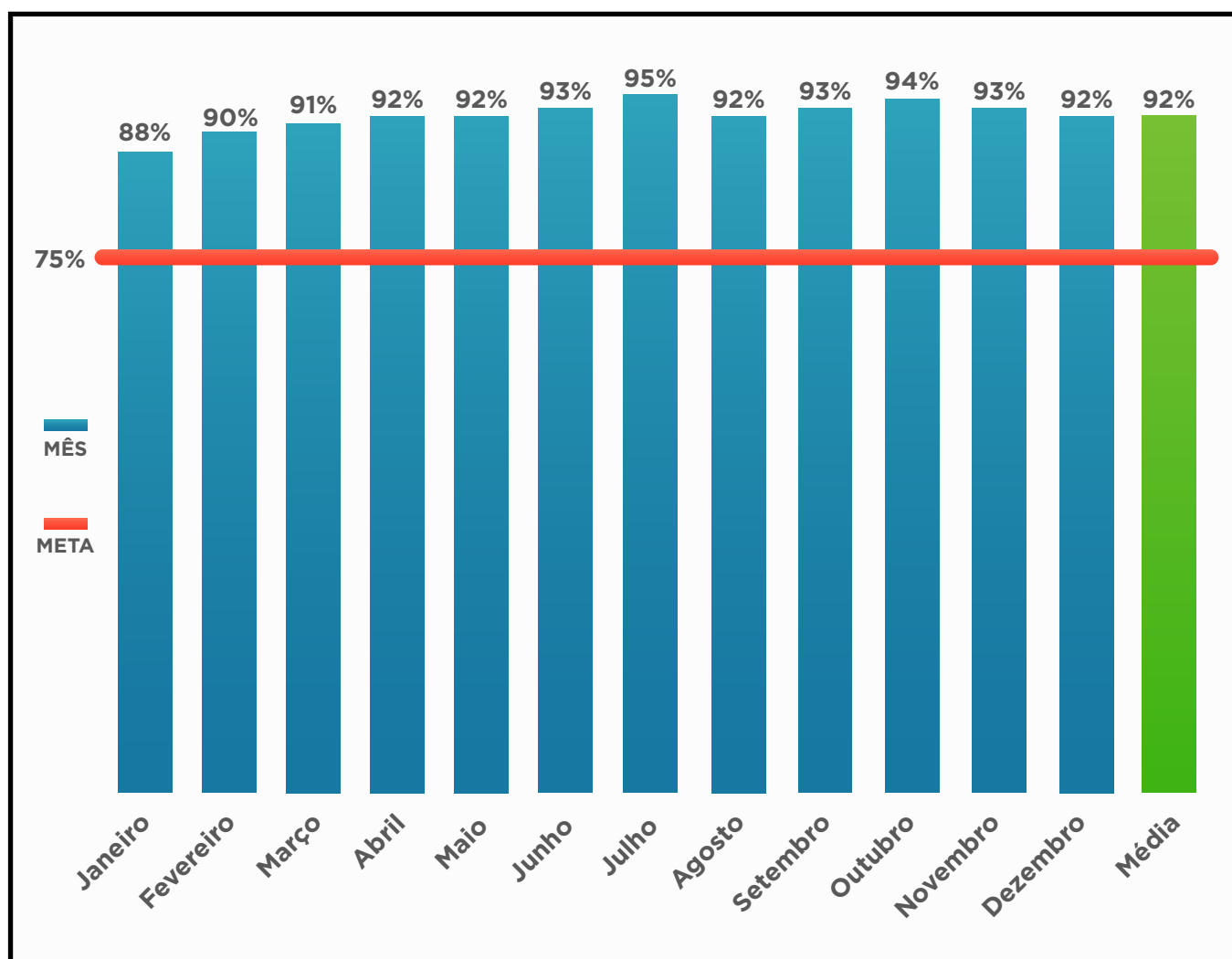
A Arsae-MG possui o Planejamento Estratégico como uma ferramenta de gestão e a Equipe da Ouvidoria também é responsável pelo Indicador 16, que é o Índice de satisfação com os canais de atendimento da ouvidoria.

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:

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

É possível constatar, através do gráfico 10, que a Ouvidoria da Arsae-MG apresentou resultados positivos durante o ano de 2022.

Gráfico 10 - Índice de satisfação com os canais de atendimento da ouvidoria.



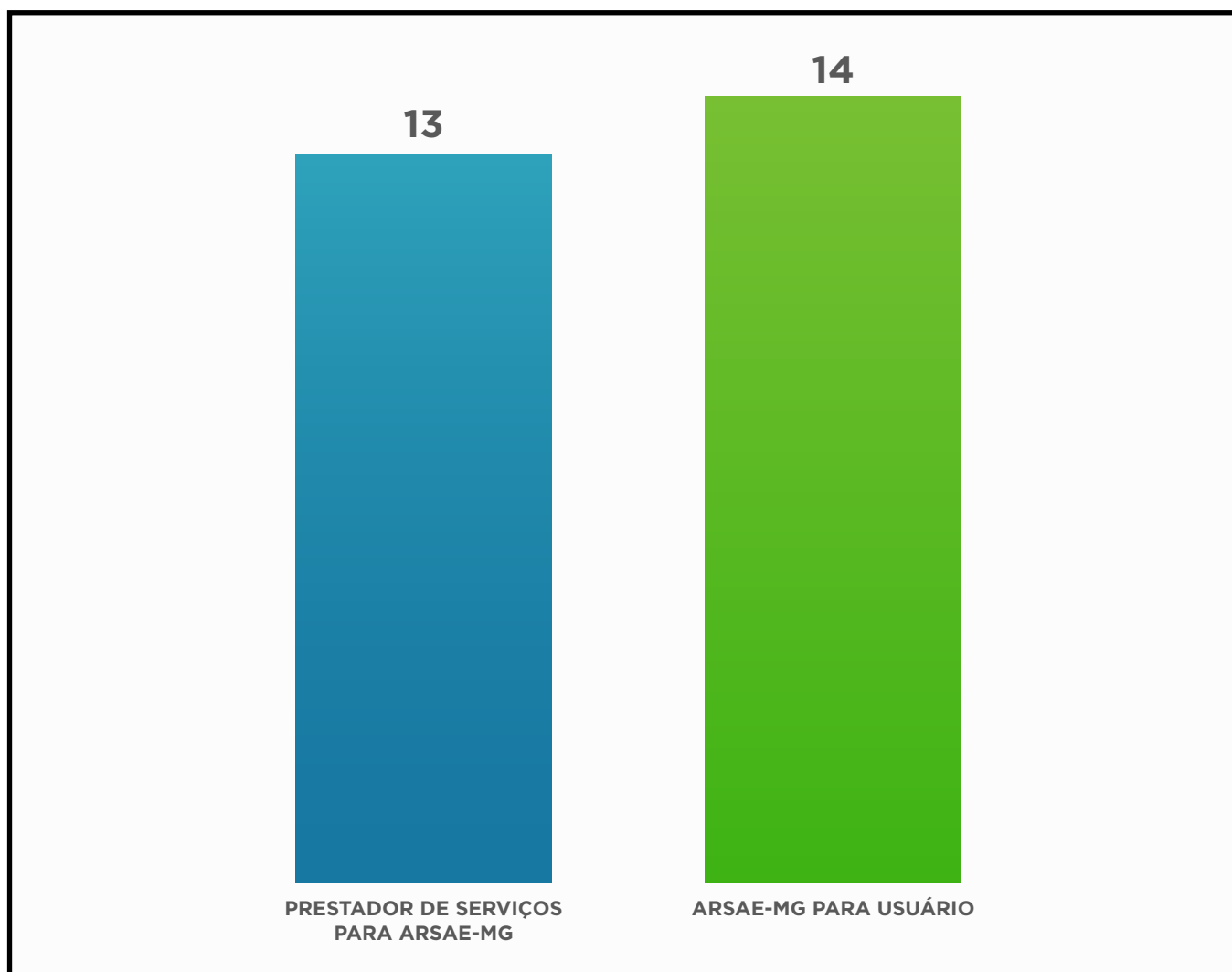
5.3 Prazo médio de resposta (Dias)

O Prazo médio de resposta representa o tempo médio que a Ouvidoria da Arsae-MG gasta para encaminhar as respostas ao usuário, a partir do recebimento da manifestação. De acordo com o gráfico 11 e considerando os 987 atendimentos realizados, referente ao ano de 2022, a média foi de 14 dias.

Importante ressaltar que, após o recebimento do atendimento, a Ouvidoria da Arsae-MG entra em contato com o prestador de serviços para solicitar maiores informações e, após analisar cada caso, emite uma resposta conclusiva ao usuário.

Considerando que os prestadores de serviços demoraram em média 13 dias para responder aos questionamentos da Agência, constata-se que a Ouvidoria da Arsae-MG emitiu a resposta conclusiva, em média, no dia seguinte ao recebimento.

Gráfico 11 - Prazo médio de resposta (dias).



06

Análise dos Pontos Recorrentes

6.1 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.

6.2 Aumento de manifestações no Município de Matutina

Em relação à proporcionalidade dos municípios, durante o primeiro trimestre, 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 as tomadas de providências realizadas pela prestadora de serviços assertivas.

6.3 Ligações mudas

Visando avaliar o risco do aumento na quantidade de recebimentos de ligações mudas na Ouvidoria da Arsae-MG, até o segundo trimestre, foram realizados ajustes técnicos junto à empresa responsável pela telefonia.

Concomitantemente, o fornecedor do sistema desenvolveu uma nova tecnologia para a mitigação do problema e, atualmente, a quantidade de ligações mudas é mínima.

6.4 Número de telefone da Ouvidoria da Copasa incorreto nas faturas

A sensibilidade e a empatia das teledigifonistas da Agência, em acreditar nos usuários e acolher suas manifestações, fez com que, durante o segundo trimestre, se identificasse uma inconsistência no número de telefone da Ouvidoria da Copasa 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, mitigando o problema.

6.5 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, que atua em Alphaville (Nova Lima). Contudo, durante o segundo trimestre, a ouvidoria viu-se limitada a acolher manifestações de usuários destas prestadoras de serviços, pois ainda não existiam interlocutores definidos para o intercâmbio documental. Desta forma, foi definido pelas Equipes da Ouvidoria e do Gabinete da Agência que as tramitações necessárias seriam 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. Atualmente, os interlocutores foram definidos e todos os procedimentos foram alinhados.

6.6 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 em 2022. O maior problema identificado foi a falta de água em bairros distintos.

De acordo com os esclarecimentos da prestadora de serviços, uma equipe técnica operacional constatou deficiências localizadas no abastecimento de alguns imóveis e relatou que a região é abastecida pelo sistema integrado da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Segundo informações, uma série de eventos teriam ocasionado os desabastecimentos em questão. A prestadora de serviços alegou que ações corretivas foram adotadas, relatou a produção de estudos para melhorar as condições de abastecimento no local e afirmou que o abastecimento estava totalmente normalizado.

De forma a subsidiar a análise do problema, os registros de reclamações sobre desabastecimentos de água no Município de Esmeraldas referentes aos últimos 5 anos foram enviados, pela Ouvidoria da Arsae-MG, ao setor técnico competente.

A Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços realizou fiscalização no Sistema de Abastecimento de Água no Município de Esmeraldas e produziu um relatório que foi enviado à prestadora de serviços. Este relatório teve o intuito de solucionar as não conformidades/constatações identificadas, visando promover melhorias e adequações, em atendimento à regulamentação expedida pela Arsae-MG.

A partir da fiscalização operacional realizada, foi constatado que o abastecimento de água no Município de Esmeraldas está sendo realizado de forma parcialmente satisfatória. Existem indícios de comprometimento da regularidade do abastecimento de água, comprovada através da instalação do medidor de pressão. Ademais, os índices de perdas são elevados.

Dentre os fatores que contribuem para o desabastecimento, foi mencionado também a elevação de temperaturas, que tem grande influência na dinâmica do abastecimento da região que, associada à elevada incidência de derivações irregulares no sistema de distribuição, provoca baixas pressões em alguns períodos. E ainda, as intermitências estão associadas às ocorrências de falta de energia elétrica nas unidades de bombeamento e às manutenções corretivas no sistema de produção e/ou de distribuição.

Por fim, existe um processo sob acompanhamento das equipes da Arsae-MG e sob controle da Gerência de Planejamento e Controle. Este processo somente será encerrado nesta Agência após a comprovação, por parte da prestadora de serviços, da correção/solução de todas as não conformidades/constatações apontadas no relatório de fiscalização.

6.7 Falta de água no Município de Teófilo Otoni

O Município de Teófilo Otoni foi o segundo que se destacou ao analisar a quantidade de manifestações que a Ouvidoria da Arsae-MG recebeu em relação ao número de economias existentes.

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 12 dias para conclusão. Em todas as ocasiões uma equipe técnica da prestadora de serviços compareceu aos locais e identificou a normalização do abastecimento após medição de pressão. Como não houve contestação por parte dos usuários, consideramos não haver indícios de inconformidades.

07

Processos

Visando o aprofundamento nas questões formuladas pela sociedade e a resolução das manifestações mais complexas, durante o ano de 2022, foram abertos 27 processos e encaminhados à apreciação dos setores técnicos competentes da Agência. Destes, 26 já foram concluídos e foram gastos, em média, 49 dias para apuração.

Os tipos de manifestações que deram origem aos processos se relacionaram, na maioria das vezes, às reclamações. Dentre elas, o problema mais frequente foi relacionado à consumo/fatura/leitura, totalizando 8 processos. As consultas à legislação também se destacaram, pois foram gerados 9 processos para esclarecimentos à sociedade.

Sobre as reclamações de usuários que não concordaram com o volume faturado após apuração da prestadora de serviços e verificação pela Ouvidoria da Agência, foi apresentada, ao Grupo de Trabalho InovArsae, uma possibilidade de aprimoramento na prestação de serviços relacionados aos questionamentos de valores da fatura.

Diretamente, são afetados os usuários que reclamam sobre concessão de desconto por uso atípico, pela inexistência de vazamento, por dúvidas sobre resultados de aferições ou problemas de execução de leituras efetuadas pelos prestadores de serviços regulados pela Arsae-MG e, indiretamente, as instituições de defesa de direitos do consumidor, Ministério Público e sociedade em geral.

A sugestão foi a de modificar a Seção III - Determinação do volume atípico da Resolução Arsae-MG nº 131, de 11 de novembro de 2019, incluindo conteúdo específico sobre concessão de uso atípico sem correlação à ocorrência de vazamentos.

Outras alternativas também seriam: desenvolver nova resolução normativa que aborde o tema; ou considerar a concessão de desconto por uso atípico sem a ocorrência de vazamento oculto; ou ainda, rever a tabela das variações-limite para caracterização de volume atípico, levando em consideração a capacidade de pagamento dos usuários e prevendo um desconto ainda maior para os maiores volumes.

Atualmente, a sugestão dada ao Grupo de Trabalho InovArsae está em análise.

08

Destques

- Re condução do Ouvidor da Arsae-MG;
- Unificação dos contratos de telefonia fixa e móvel;
- Participação em seminário da Copasa;
- Capacitação Interna Conhecendo a Ouvidoria ministrada;
- Publicação do Relatório de Mandato;
- Apresentação do Relatório de Mandato ao Conselho Consultivo de Regulação;
- Atualização do Procedimento Operacional Padrão;
- Participação mais ativa no programa Rota da Inovação 2022;
- 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.

09

Capacitações

9.1 Participações em capacitações internas promovidas pela Arsae-MG

- Compras Públicas, realizada nos dias 9 e 10 de março de 2022;
- Conhecendo a Ouvidoria, realizada no dia 7 de abril de 2022;
- Aplicações Práticas da Lei Geral de Proteção de Dados nos Setores Público e Privado, realizada no dia 9 de junho de 2022;
- Tecnologia da Informação, realizada no dia 4 de agosto de 2022;
- Gestor e Fiscal de Contratos: O papel de cada um e o que muda com a nova Lei de Licitações, realizada no dia 6 de outubro de 2022;
- Tratamento de Água, realizada no dia 10 de novembro de 2022.

9.2 Participações em cursos promovidos pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap)

- Acesso à Informação;
- Ágil no Contexto do Serviço Público;
- Análise de Dados em Linguagem R;
- Assédio Moral: O Que Saber e Fazer;
- Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos;
- Comunicação Não Violenta;

- Comunicação Pública e Comunicação de Governo;
- Controle Social;
- Criatividade e Novas Tecnologias para Facilitar o seu Dia a Dia no Trabalho;
- Defesa do Usuário e Simplificação;
- Desenvolvendo Times de Alta Performance;
- Design Sprint em Projetos de Transformação Digital;
- Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados;
- Gestão em Ouvidoria;
- Gestão Pessoal - Base da Liderança;
- Governança de Dados na Transformação Digital;
- Governo Aberto;
- Inteligência Emocional;
- Introdução à Gestão de Projetos;
- Linguagem Simples Aproxima o Governo das Pessoas;
- Mundo Conectado - Manual de Sobrevivência;
- Novo Marco Regulatório do Saneamento Básico;
- Pesquisa com Usuários: Como Ouvir Cidadãos e Empresas para Melhorar seus Serviços;
- Portal Gov.Br;
- Primeiros passos para uso de Linguagem Simples;
- Princípios do Design Thinking e Inovação em Governo;
- Projeto de interface para Serviços Digitais;
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias;

- Teletrabalho e Educação a Distância;
- Transformação Digital no Serviço Público;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;
- UX: Como Melhorar a Experiência do Usuário no Serviço Público Digital.

9.3 Certificações obtidas pela Enap

- Análise de Dados - Fundamentos;
- Atendimento ao Cidadão;
- Design de Serviços Públicos Digitais;
- Linguagem Simples;
- Ouvidoria;
- Programa de Gestão (Parte I);
- Transformação Digital - Fundamentos;
- Transformação do Serviço Público Mais Digital, Conectado, Aberto e Transparente.

9.4 Demais capacitações

- XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman;
- Curso Estudo Técnico Preliminar, promovido pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag);
- Curso Excelência em Ouvidoria, promovido pela Ouvidoria-Geral da União;

- Curso Formação e Atualização de Pregoeiros, promovido pela Seplag;
- Curso Gestão de Processos, promovido pela Seplag;
- Seminário Ouvidoria e Gestão de Riscos: Desafios e Perspectivas, promovido pela Controladoria-Geral do Estado de Rio Grande do Norte;
- Treinamento Código de Conduta 2022, promovido pela Minas Gerais Administração e Serviços S.A. (MGS);
- Treinamento Conflito de Interesses, promovido pela MGS;
- Treinamento Gestão de Ponto, promovido pela MGS;
- Treinamento Medidas Disciplinares, promovido pela MGS;
- Treinamento para Mesários - Eleições Gerais 2022, promovido pelo Tribunal Superior Eleitoral;
- Treinamento Postura Profissional, promovido pela MGS;
- Trilha de Aprendizagem sobre Pesquisa de Preço, promovida pela Seplag;
- Trilha de Aprendizagem sobre Sistema de Registro de Preço, promovida pela Seplag;
- Trilha de Aprendizagem sobre Termo de Referência, promovida pela Seplag;
- Webinário Novo Decreto Conflito de Interesses, promovido pela Controladoria-Geral do Estado de Minas Gerais.

**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