

ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

Relatório da Ouvidoria

1º trimestre de 2023

MANIFESTAÇÕES



1.224 (56,38%)
pré-atendimentos telefônicos



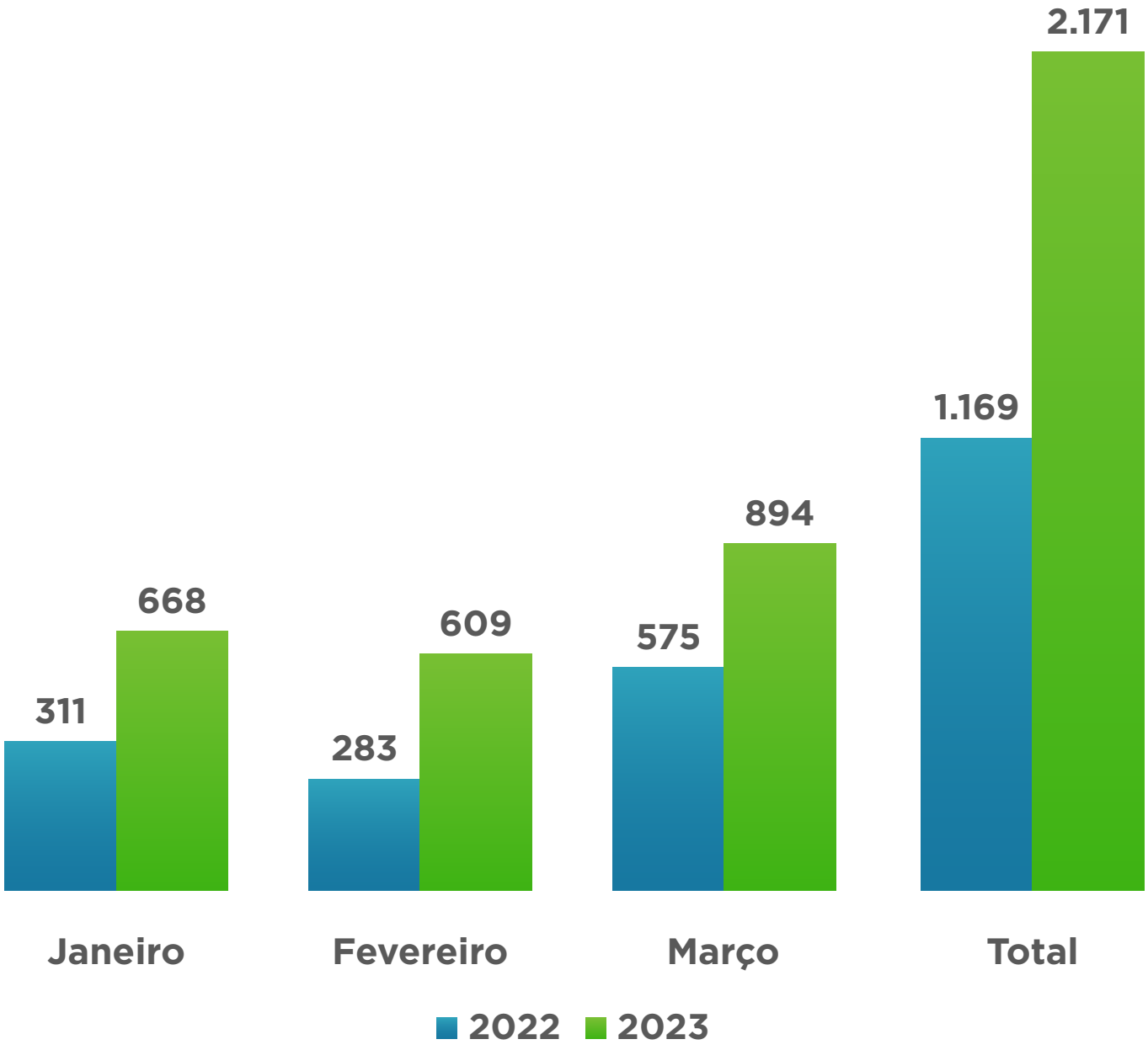
521 (24,00%)
pré-atendimentos eletrônicos

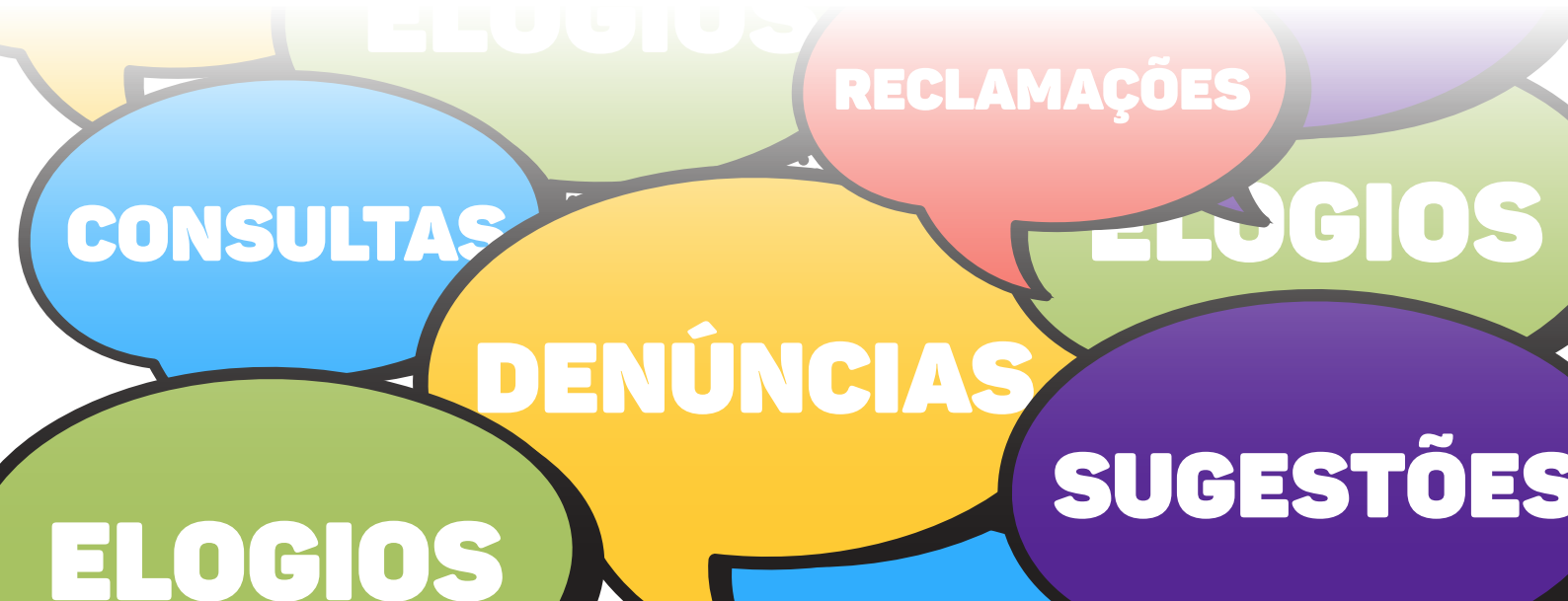


426 (19,62%)
atendimentos

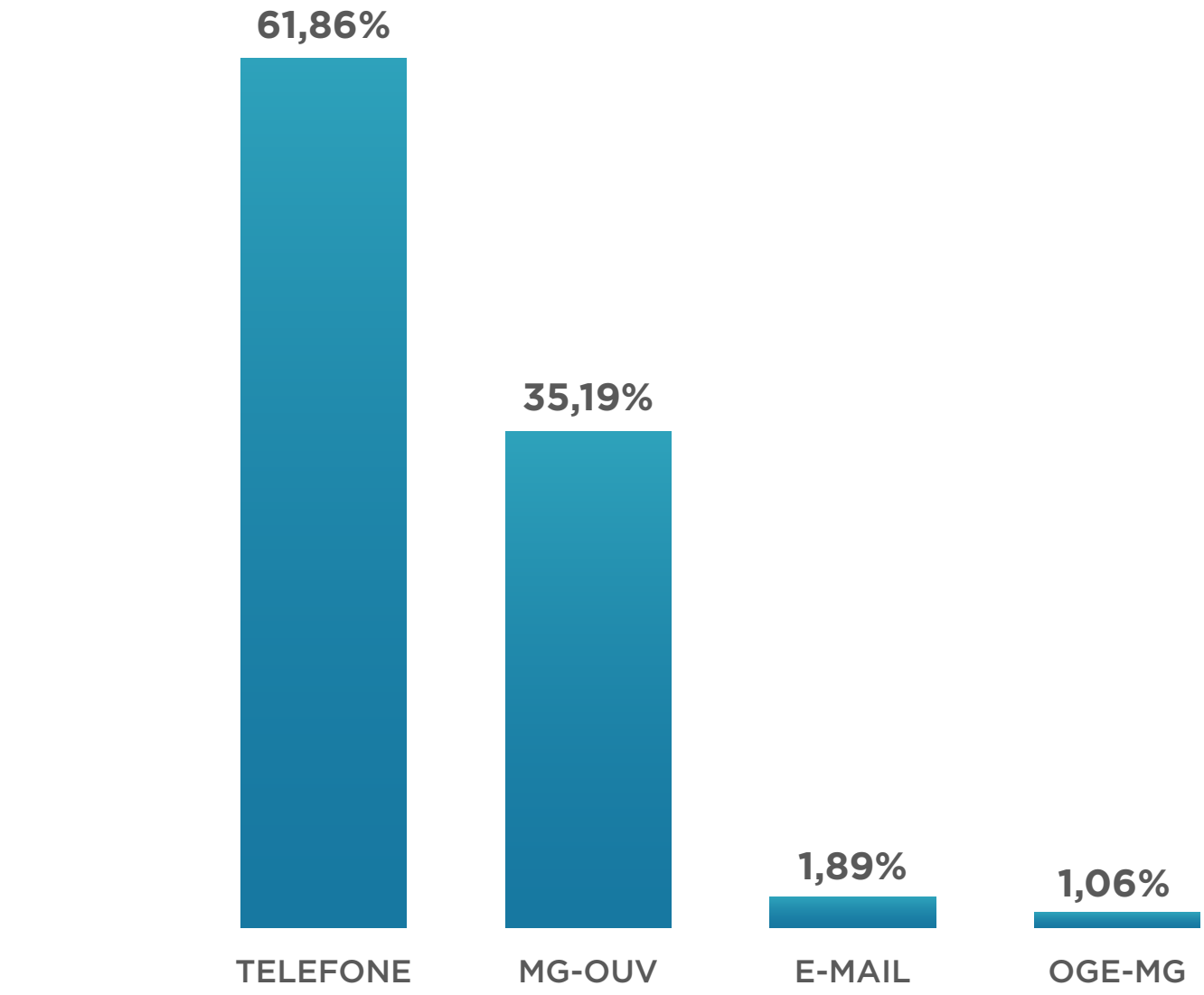
Total = 2.171

COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES



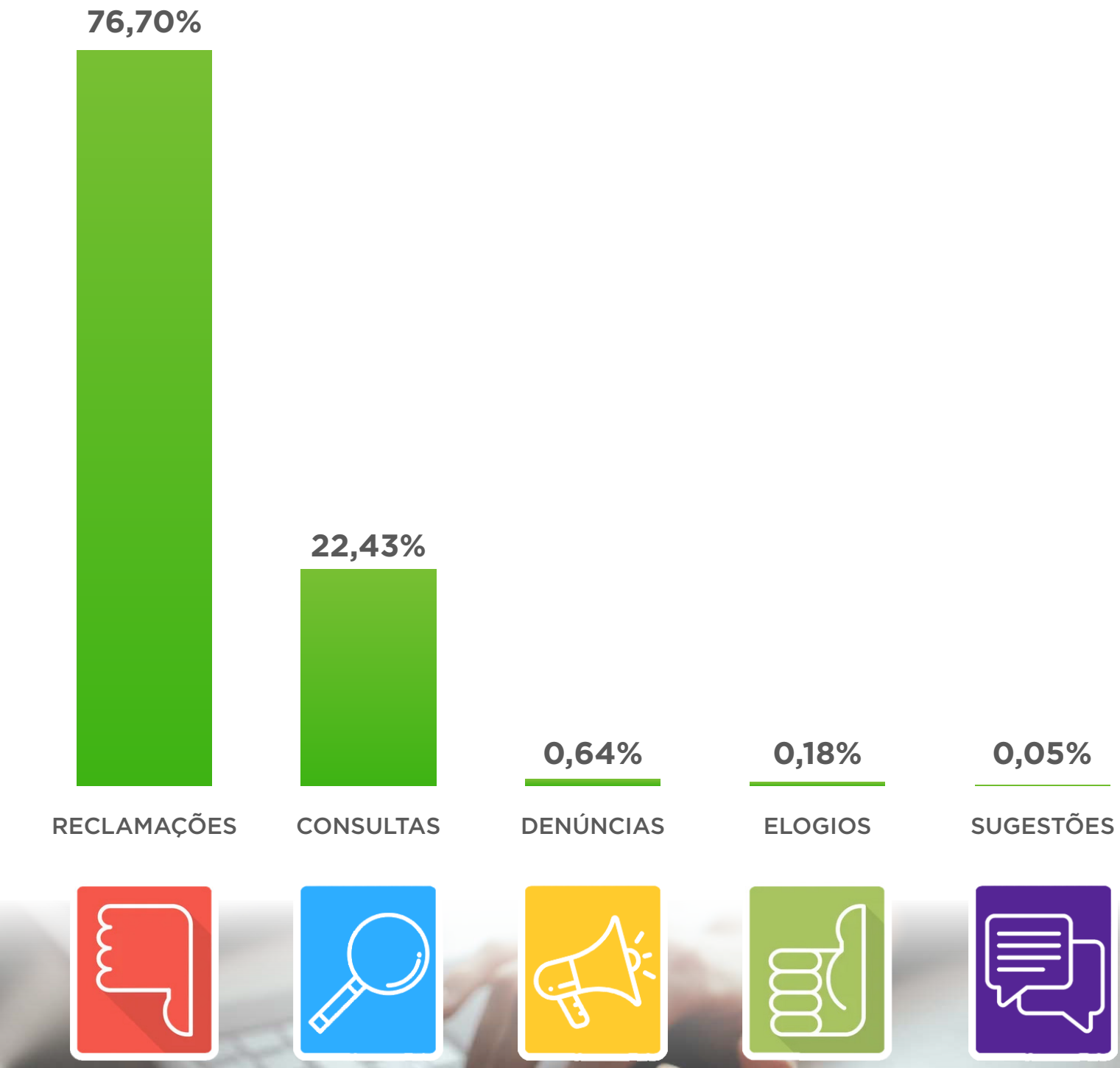


CANAIS DE ATENDIMENTO



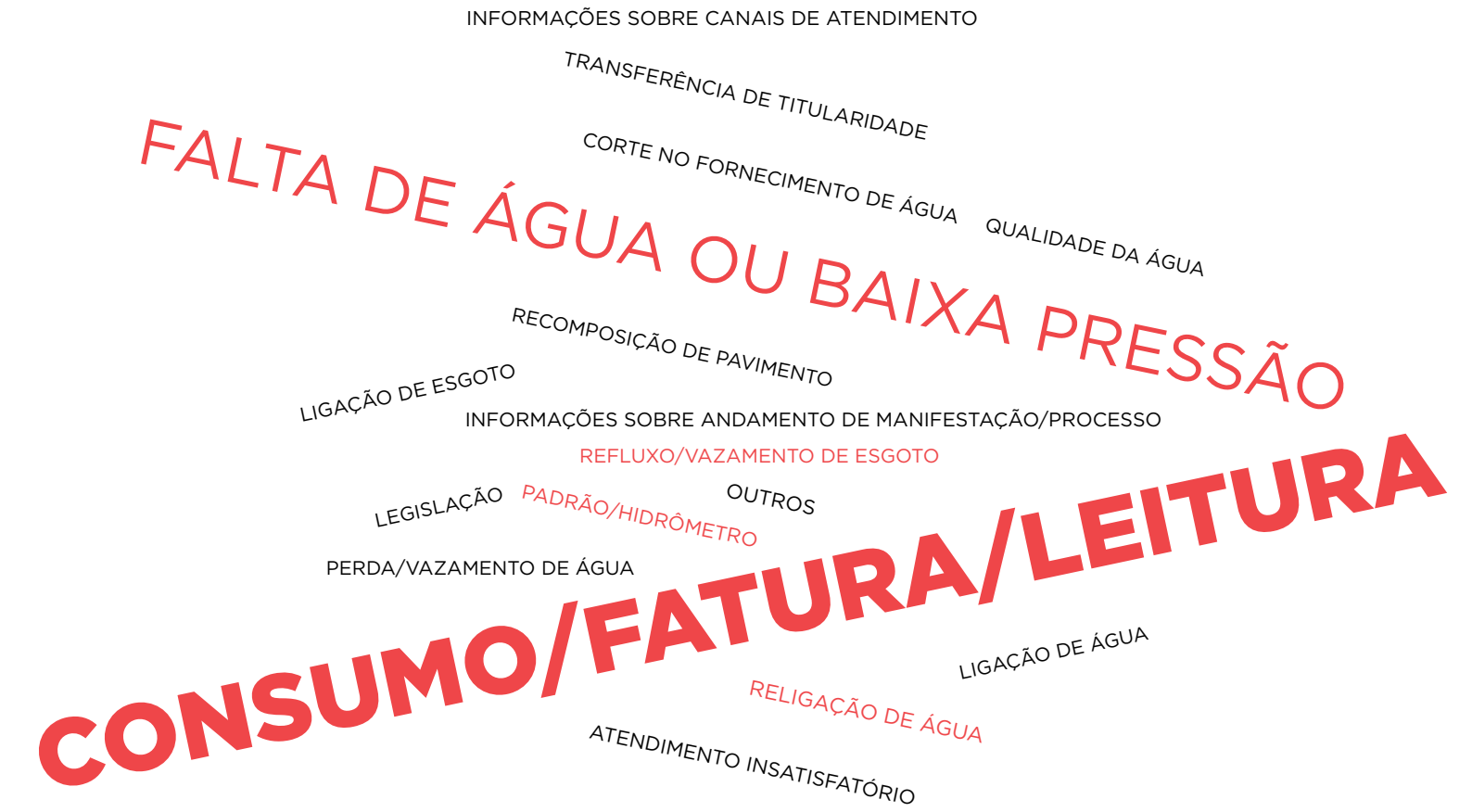


TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



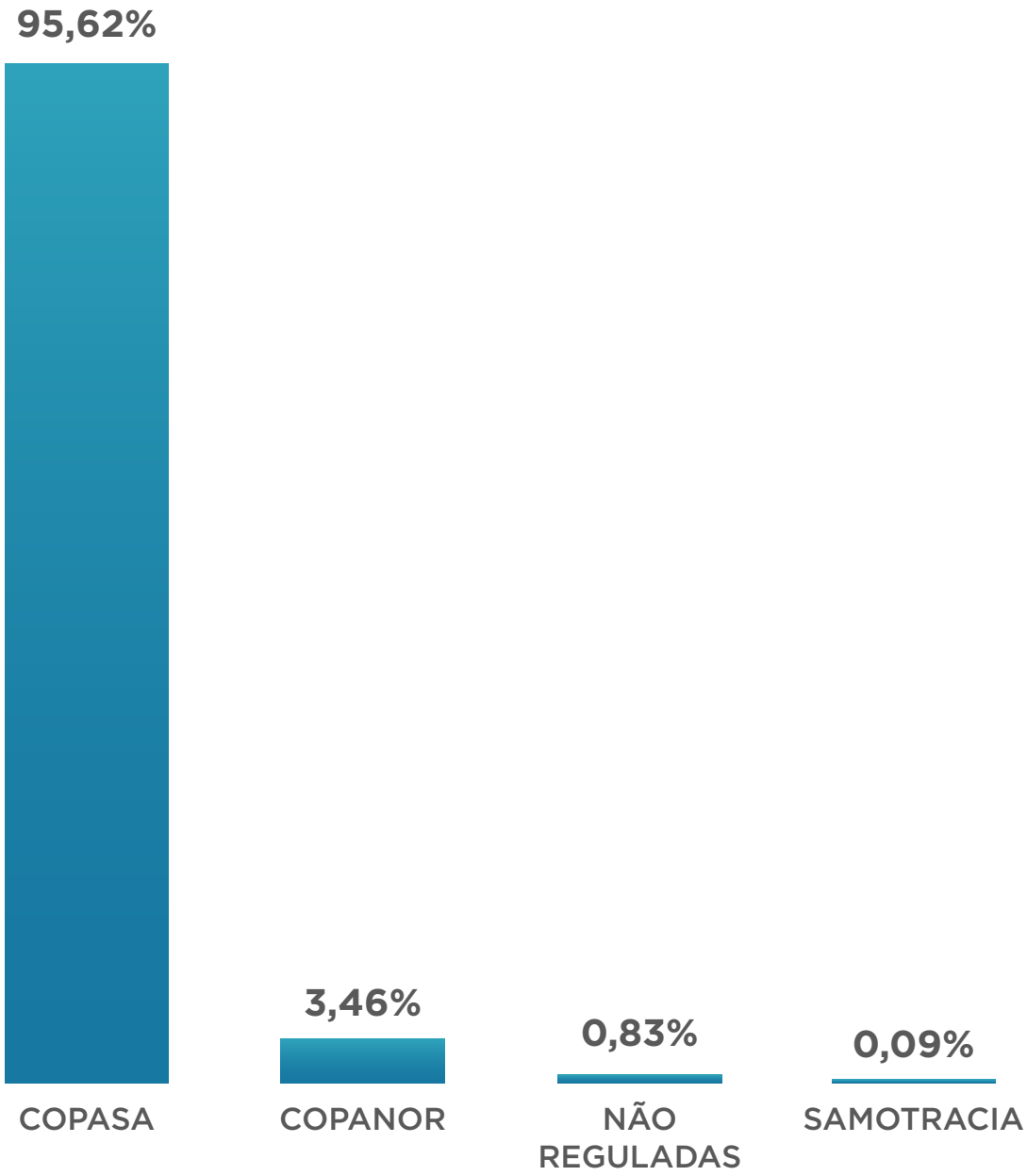


ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



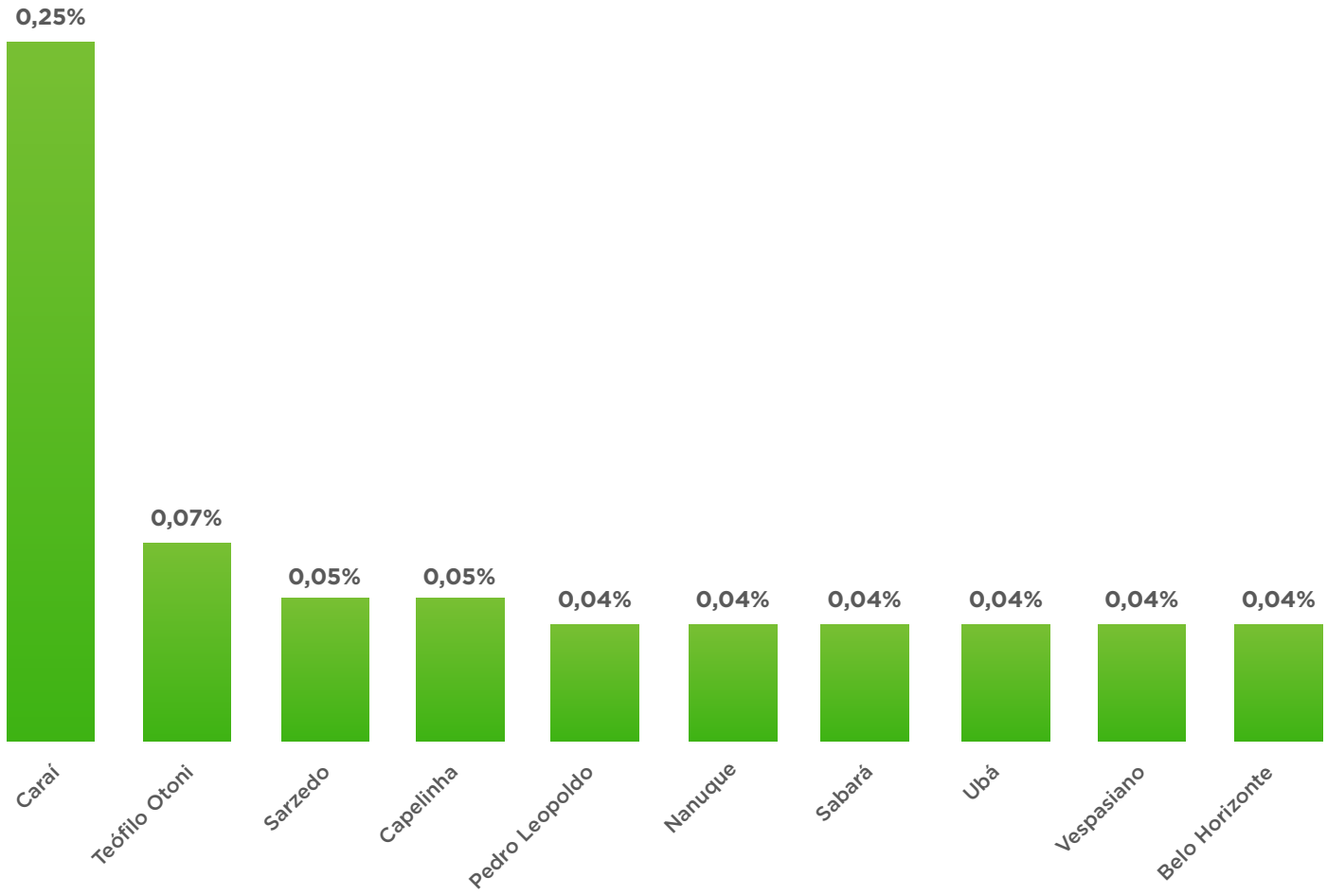


PRESTADORAS DE SERVIÇOS





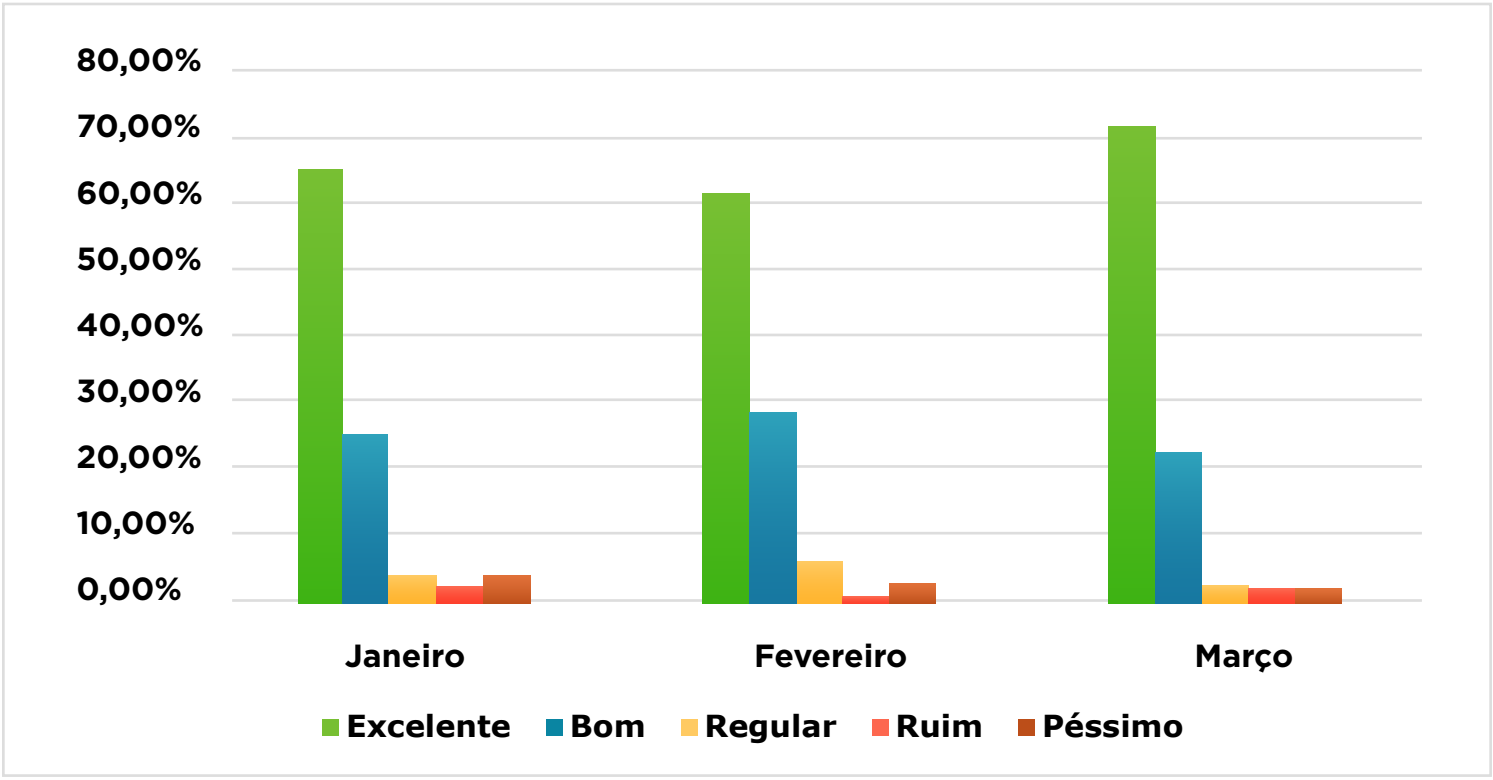
PROPORCIONALIDADES





PESQUISA DE SATISFAÇÃO
1ª PERGUNTA

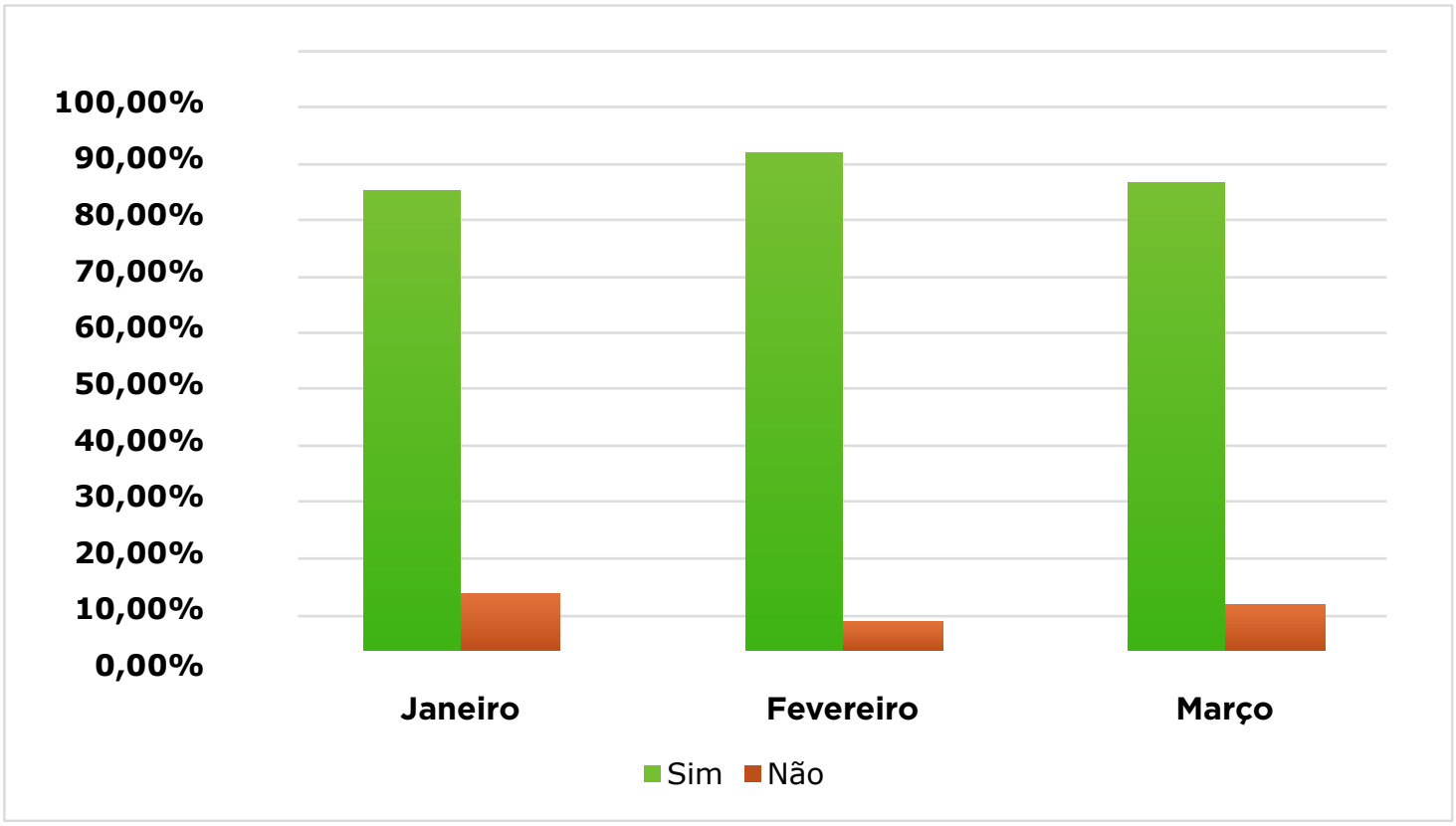
1- Como você considera o atendimento realizado pela Ouvidoria da Arsae-MG?



Mês	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Janeiro	66,83%	23,12%	4,02%	2,01%	4,02%
Fevereiro	60,70%	28,36%	6,47%	0,50%	3,98%
Março	71,22%	21,58%	2,88%	2,16%	2,16%
Média	**66,25%**	**24,35%**	**4,46%**	**1,56%**	**3,39%**

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
Janeiro	86,21%	13,79%
Fevereiro	90,17%	9,83%
Março	87,60%	12,40%
Média	**87,99%**	**12,01%**

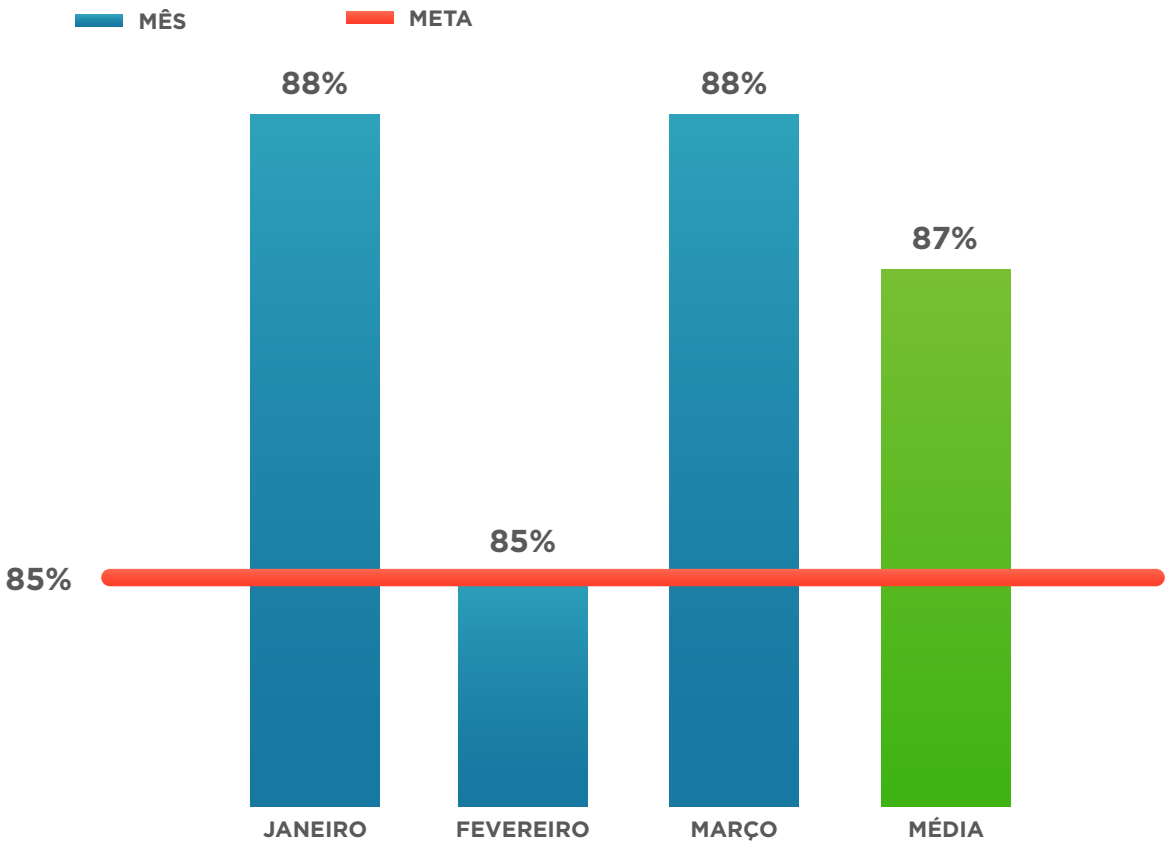
TAXA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DENTRO DOS PRAZOS DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

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



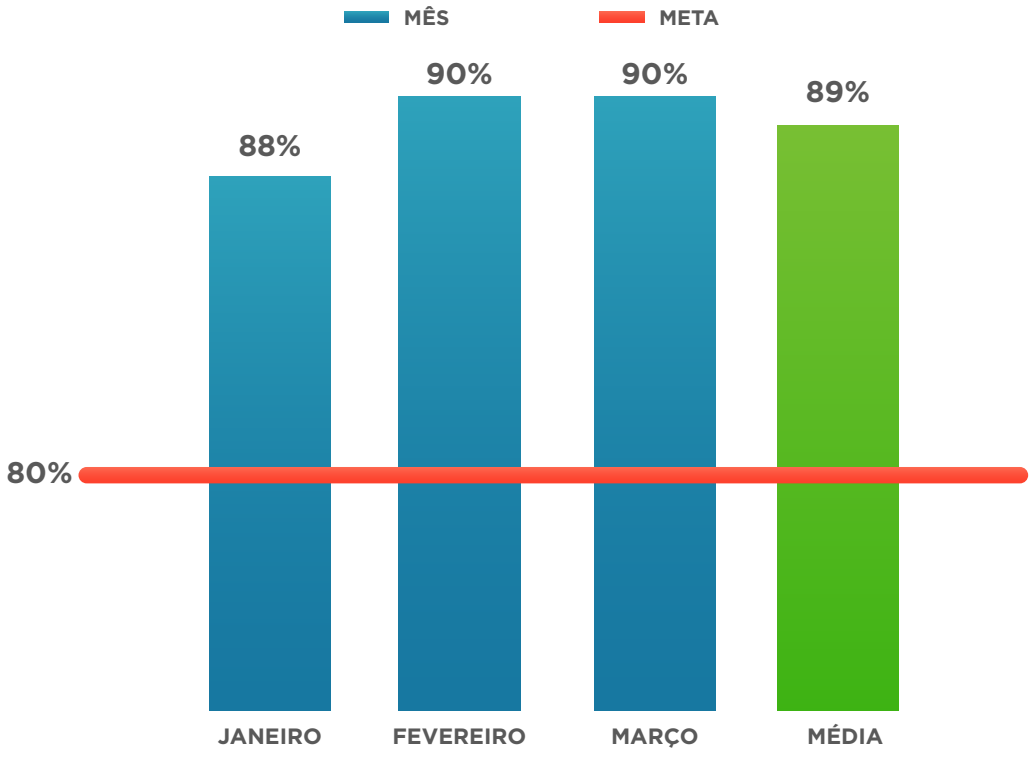
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

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:

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

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



ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Aumento de manifestações em relação ao assunto consumo/fatura/leitura:

A Equipe da Ouvidoria da Arsae-MG constatou um aumento de manifestações relacionadas aos questionamentos de faturas, principalmente na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH).

Após solicitar esclarecimentos à Copasa, a prestadora de serviços informou que o processo de execução de leituras está em fase de modernização. Além disso, as leituras realizadas na RMBH passaram a ser executadas pela Empresa Consórcio Apuração Minas Gerais, contratada por licitação em julho de 2022. Esta alteração trouxe melhoria ao processo, porém alguns transtornos ocorreram durante a fase inicial, como erros ou ausências de leituras.

Durante o primeiro trimestre, com o intuito de mitigar problemas, profissionais experientes da Copasa ministraram treinamentos de reciclagem à Empresa Consórcio Apuração Minas Gerais. E, segundo a Copasa, a empresa foi notificada a reforçar, com seus funcionários, sobre a necessidade de efetuar os procedimentos adequados de leitura e entrega das faturas.

Outro motivo para o aumento de manifestações foi que, em janeiro de 2023, ocorreu o reajuste tarifário autorizado pela Agência através da Resolução Arsae-MG nº 173, de 24 de novembro de 2022. Além da atualização da base cadastral da tarifa social, que fez com que usuários perdessem os benefícios adquiridos.

Pelos esclarecimentos fornecidos e pela falta de contestação dos usuários, as providências adotadas não apontaram indícios de inconformidades na prestação dos serviços.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Municípios que se destacaram em relação à proporcionalidade:

- **Caraí**

A Copanor é a prestadora de serviços em Caraí e o principal problema registrado foi referente à falta de água. Apesar de ser o Município que, proporcionalmente, mais acionou a Agência, os usuários não possuíam os pré-requisitos para registrar um atendimento na Ouvidoria da Arsae-MG. Devido a isso, todos foram orientados a gerar um protocolo primeiramente junto à Copanor.

- **Teófilo Otoni**

Neste Município foram registrados 66 pré-atendimentos e 3 atendimentos. Em relação às manifestações analisadas, uma foi referente à falta de água e o problema foi solucionado após intervenção na rede. As outras duas tratavam de atendimento insatisfatório por parte da prestadora de serviços e também tiveram seus problemas resolvidos.

DESTAQUES

- Realização de visitas técnicas e de capacitações às novas prestadoras reguladas;
- Realização de visita técnica à Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais (OGE-MG);
- Participação do Curso Formação em Ouvidoria 2023, promovido pela OGE-MG;
- Conclusão do processo de adesão ao serviço de atendimento via WhatsApp;
- Simplificações no formulário do MG-Ouv.

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