ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2º TRIMESTRE DE 2020

Ouvidoria

Setembro de 2020

Diretoria Colegiada

Antônio Claret de Oliveira Júnior
Diretor Geral

Irene Albernaz Arantes
Diretora

Rodrigo Bicalho Polizzi
Diretor

Equipe da Ouvidoria

Marcellus Montarroyos Franklin
Ouvidor

Evandro Antônio Brazil Filho
Assessor da Ouvidoria

Diana Manrique Canuto
Nathália Ribeiro Sousa Silveira
Gestoras de Regulação

Larissa Arantes Ferreira
Auxiliar Administrativa

Juliana Ornelas O. Nogueira
Teledigifonista

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO 4
2 DETALHAMENTO DOS 528 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS 5
2.1 Especificações 5
2.2 Prestadores de serviços 6
2.3 Municípios 7
3 DETALHAMENTO DOS 378 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS 8
3.1 Natureza das manifestações 8
3.2 Canais de atendimento 8
3.3 Especificações 9
3.4 Prestadores de serviços 9
3.5 Municípios 10
4 DETALHAMENTO DOS 147 ATENDIMENTOS 11
4.1 Natureza das manifestações 11
4.2 Canais de atendimento 11
4.3 Especificações 12
4.4 Prestadores de serviços 12
4.5 Municípios 13
4.6 Proporcionalidade 14
5 ANÁLISE DE INDICADORES 15
5.1 Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta 15
5.2 Índice de Resolubilidade 15
5.3 Tempo Médio de Resposta 16
6 DESTAQUES 17
6.1 Chefia imediata 17
6.2 Auxiliar administrativa 17
6.3 Processos 17
6.4 Relatório de mediações 17
6.5 MGOuv 17
6.6 Covid-19 17
6.7 Plano de ações 18

6.8 Atendimentos telefônicos 18
6.9 Atendimento ineficiente dos prestadores de serviços 18
6.10 Atualização do passo a passo e do site institucional 18
6.11 Atualização das gravações 18
6.12 Ouvidorias dos prestadores de serviços 19
6.13 Cursos 19

1 APRESENTAÇÃO

As informações deste relatório constituem uma síntese das estatísticas de atendimentos da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – Arsae-MG, referente ao segundo trimestre de 2020. 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 serão 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 são os recebidos 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.

A figura 1 apresenta o quantitativo de manifestações recebidas, pela Ouvidoria da Arsae-MG, durante o segundo trimestre de 2020.



Figura 1 – Quantitativo de manifestações referente ao segundo trimestre de 2020.

2 DETALHAMENTO DOS 528 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

2.1 Especificações

Constata-se, através do gráfico 1, que o questionamento de valores da fatura é o maior motivo para que o usuário entre em contato com o teleatendimento da Ouvidoria da Arsae-MG.

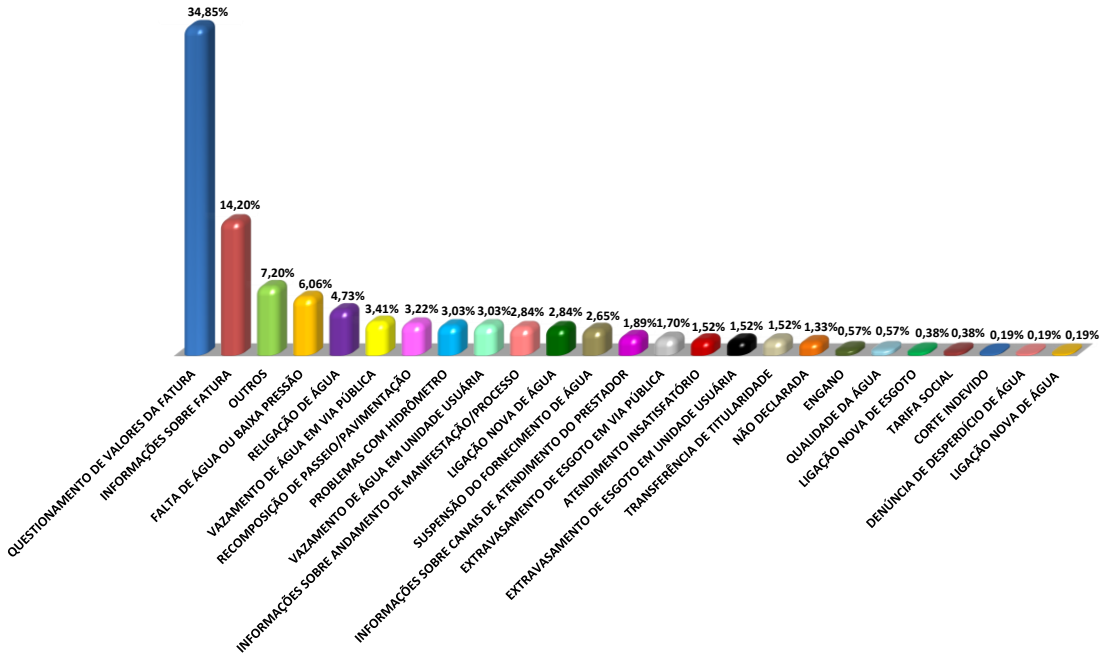


Gráfico 1 – Especificações (pré-atendimentos telefônicos).

2.2 Prestadores de serviços

O gráfico 2 apresenta o percentual das manifestações recebidas por prestadores de serviços no pré-atendimento telefônico. É interessante observar que 444 manifestações (84,09%) foram de usuários da Copasa-MG. Esse fato se justifica por ser a Copasa-MG o prestador de serviços com maior número de contratos em Minas Gerais.

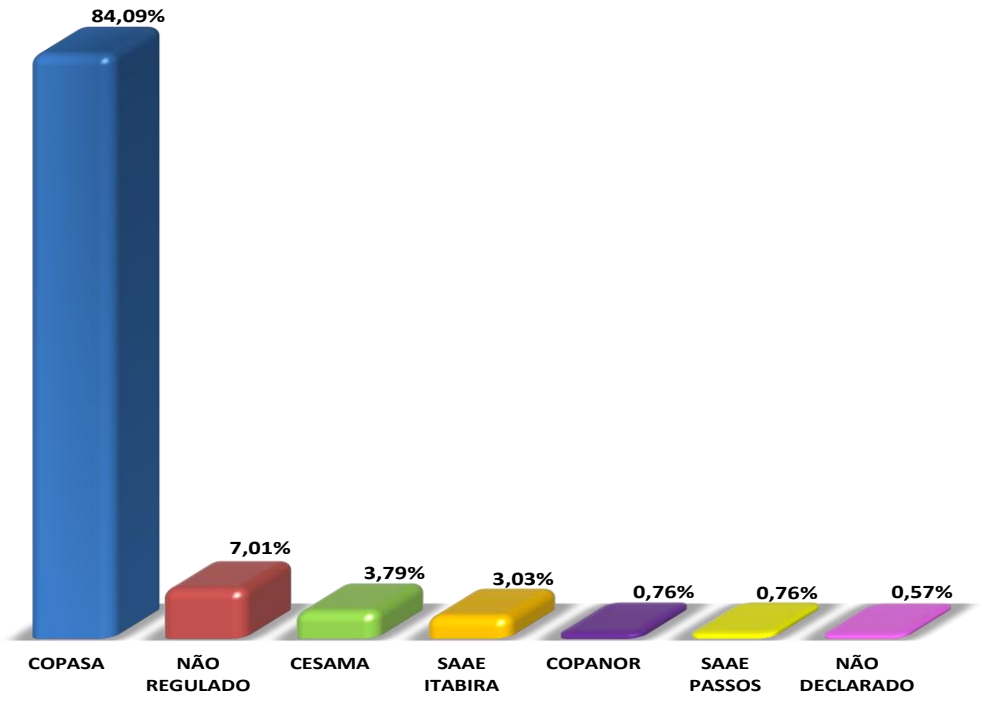


Gráfico 2 – Prestadores de serviços (pré-atendimentos telefônicos).

2.3 Municípios

De acordo com o gráfico 3, Belo Horizonte, com 14,58%, Juiz de Fora, com 10,04%, e Contagem, com 6,25%, foram os 3 municípios que mais entraram em contato com o teleatendimento da Ouvidoria da Arsae-MG.

É importante ressaltar que, para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico 3.

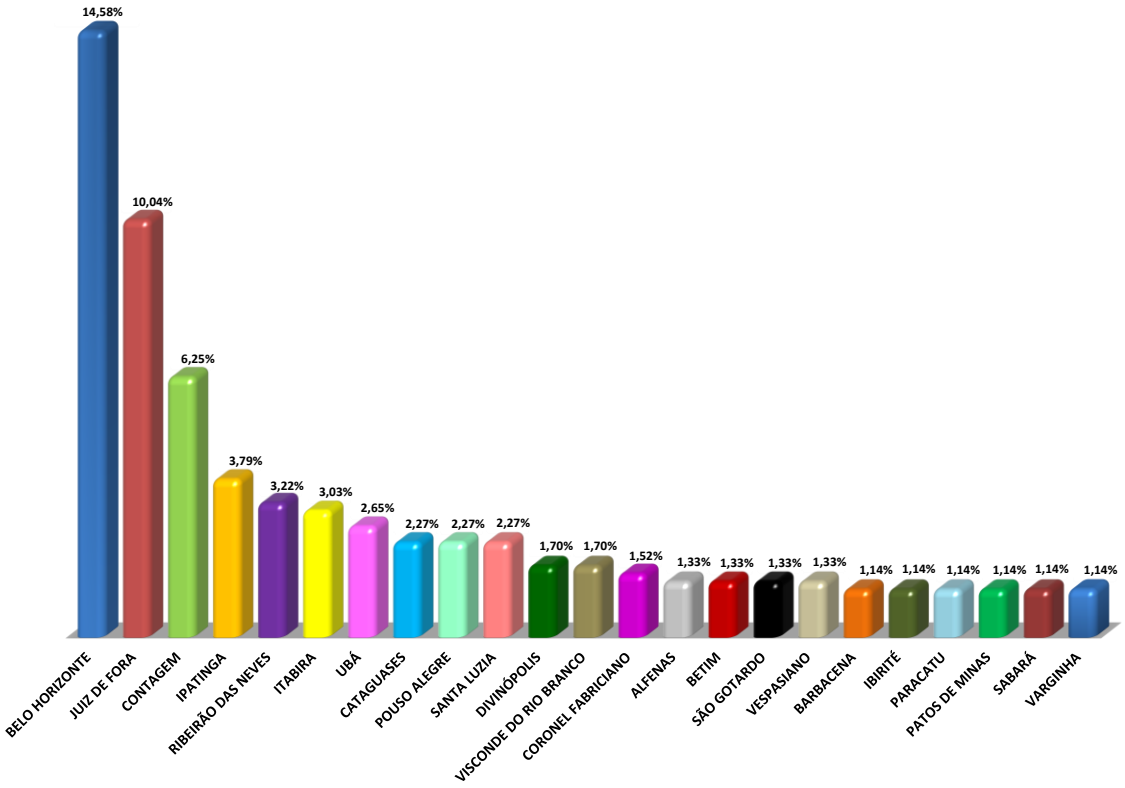


Gráfico 3 – Municípios (pré-atendimentos telefônicos).

3 DETALHAMENTO DOS 378 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS

3.1 Natureza das manifestações

Em relação à natureza das manifestações dos pré-atendimentos eletrônicos, 355 (93,92%) foram de reclamações dos usuários e 23 (6,08%) foram referentes às consultas, conforme expostas no gráfico 4.

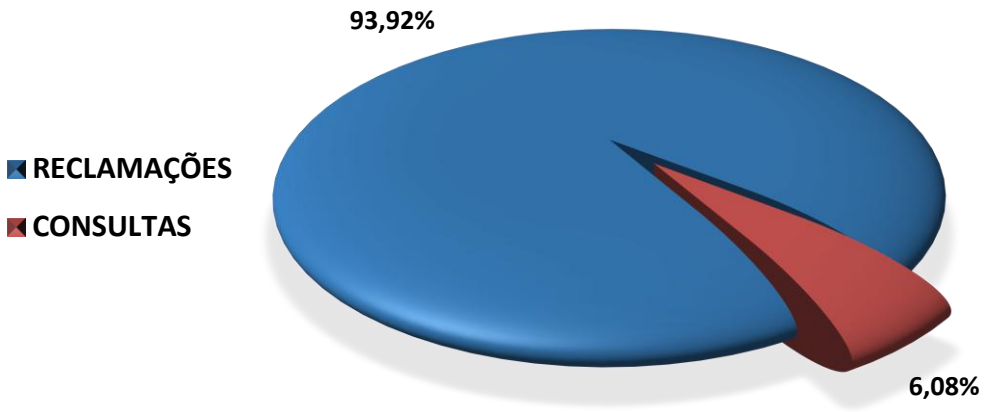


Gráfico 4 – Natureza das manifestações (pré-atendimentos eletrônicos).

3.2 Canais de atendimento

De acordo com o gráfico 5, as formas mais utilizadas, no segundo trimestre de 2020, foram o formulário eletrônico, com 49,74%, o Fale Conosco, com 42,59% das manifestações e o e-mail, com 7,67%.

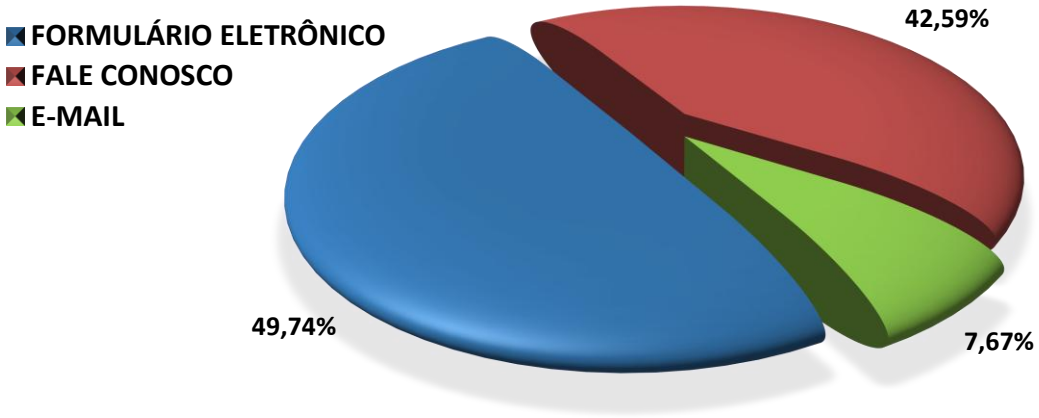


Gráfico 5 – Canais de atendimento (pré-atendimentos eletrônicos).

3.3 Especificações

Como apresentado no gráfico 1 e de acordo com o gráfico 6, o questionamento de valores da fatura é o maior motivo para que o usuário entre em contato com a Ouvidoria da Arsae-MG, inclusive através dos meios eletrônicos.

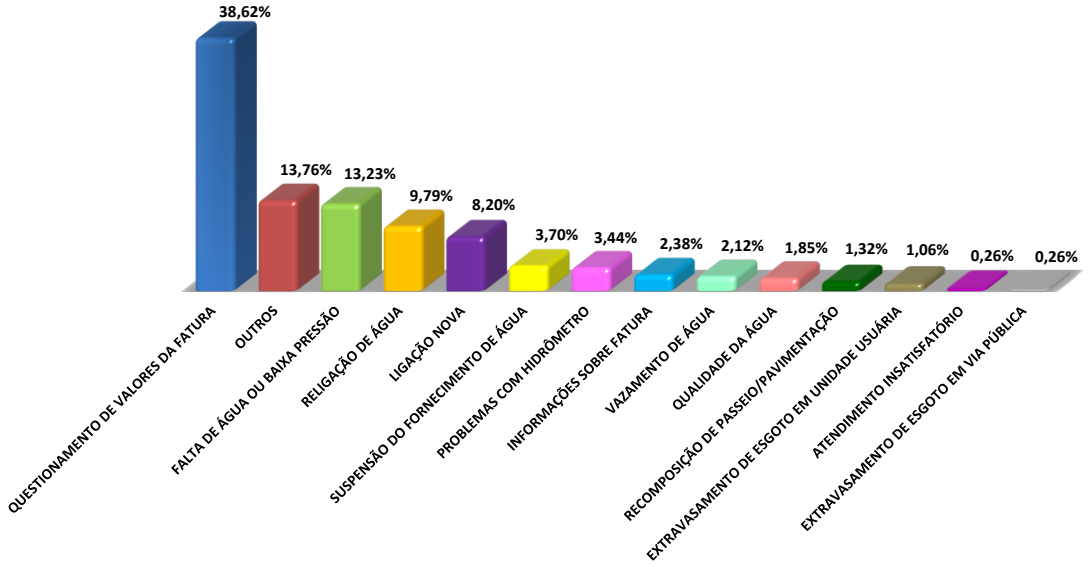


Gráfico 6 – Especificações (pré-atendimentos eletrônicos).

3.4 Prestadores de serviços

O gráfico 7 mostra que os usuários da Copasa-MG foram responsáveis pela maioria das manifestações no pré-atendimento eletrônico, totalizando 357 (94,44%) do total de 378 acolhidas.

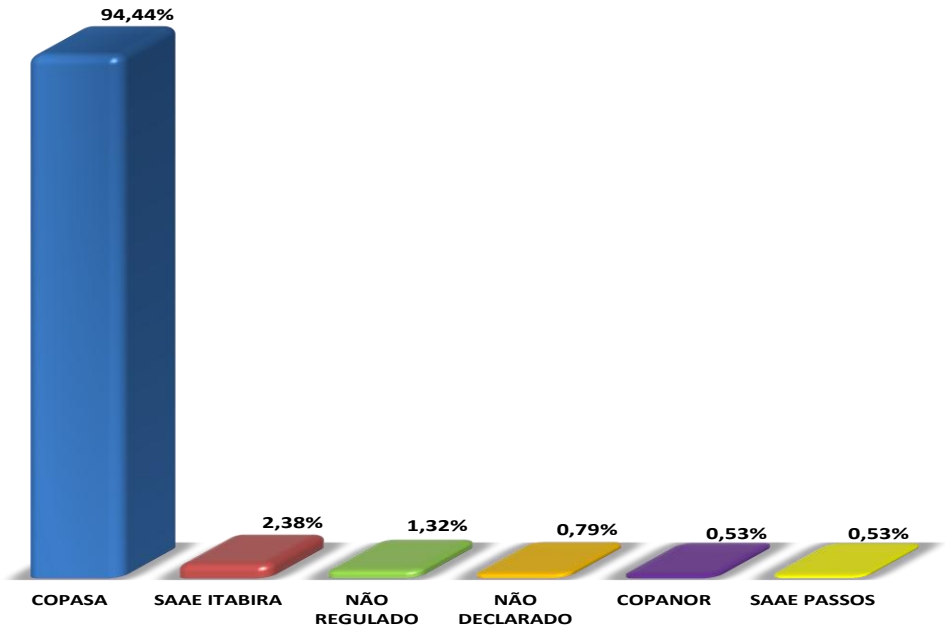


Gráfico 7 – Prestadores de serviços (pré-atendimentos eletrônicos).

3.5 Municípios

Belo Horizonte, com 25,40%, Contagem, com 9,26%, e Betim, com 4,23%, foram os 3 municípios que mais entraram em contato através dos meios eletrônicos da Ouvidoria da Arsae-MG, conforme exposto no gráfico 8.

É importante ressaltar que, para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico 8.

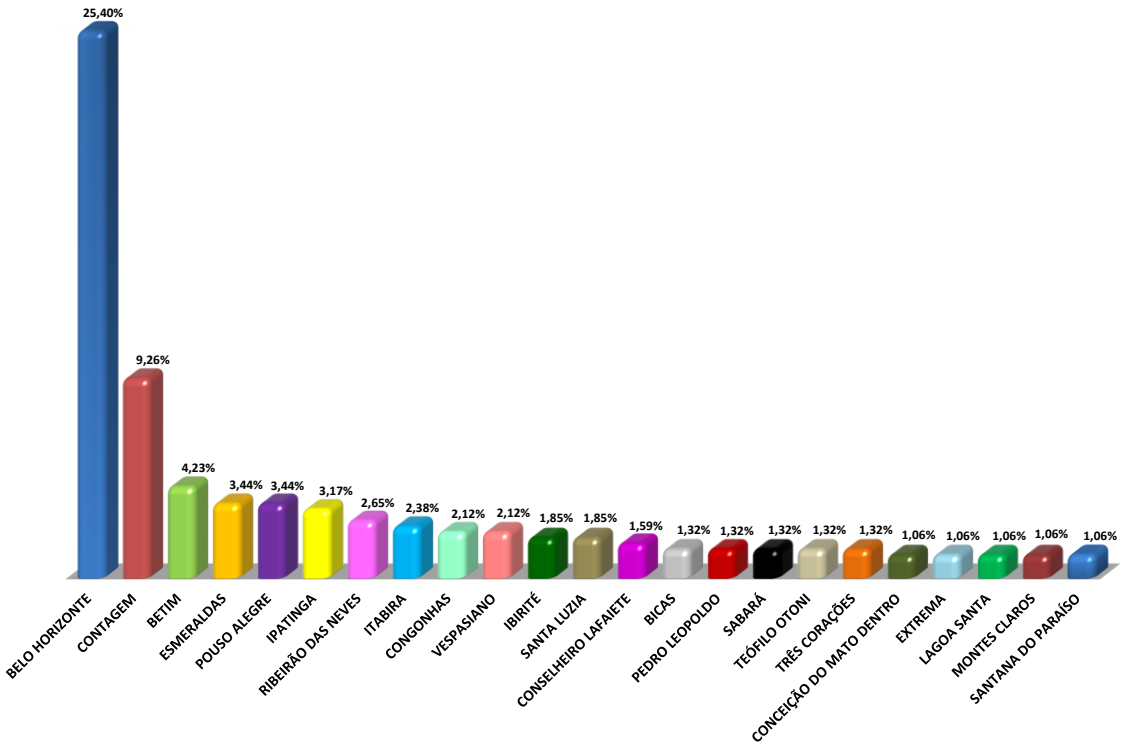


Gráfico 8 – Municípios (pré-atendimentos eletrônicos).

4 DETALHAMENTO DOS 147 ATENDIMENTOS

4.1 Natureza das manifestações

De acordo com o gráfico 9, dos 147 atendimentos, 131 (89,12%) foram referentes às reclamações, 15 (10,20%) às consultas e apenas 1 (0,68%) foi referente à sugestão.

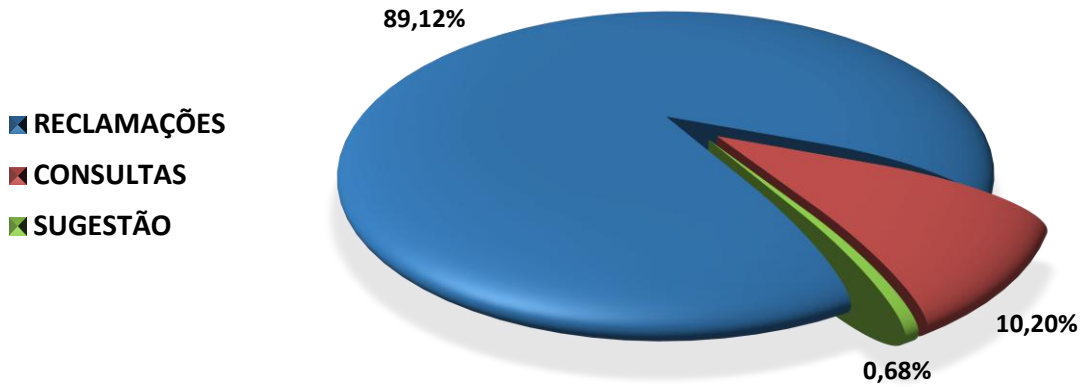


Gráfico 9 – Natureza das manifestações (atendimentos).

4.2 Canais de atendimento

A Ouvidoria da Arsae-MG, durante o segundo trimestre de 2020, recebeu manifestações provenientes de vários canais de atendimento, conforme exposto no gráfico 10.

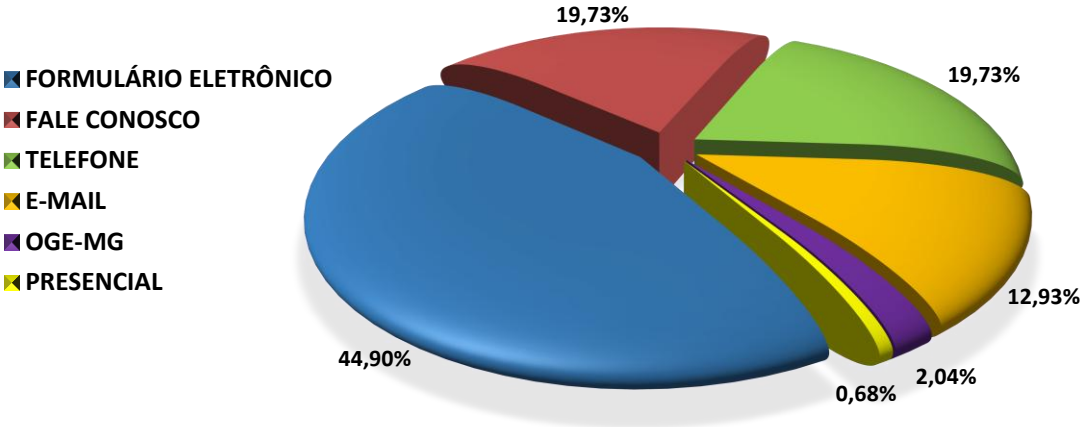


Gráfico 10 – Canais de atendimento (atendimentos).

4.3 Especificações

Como apresentado nos gráficos 1 e 6 e de acordo com o gráfico 11, o questionamento de valores da fatura foi responsável pelo maior percentual de manifestações.

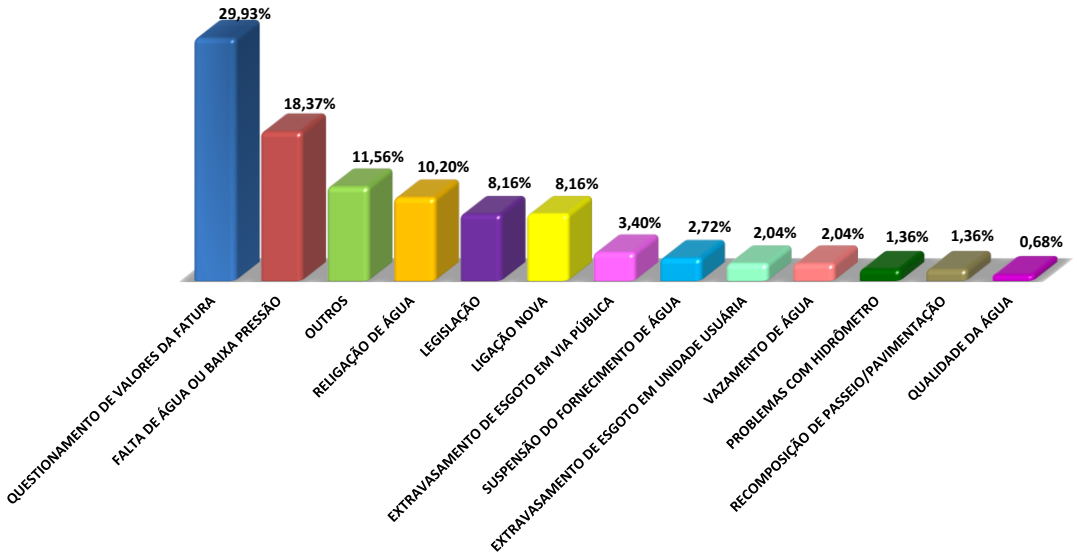


Gráfico 11 – Especificações (atendimentos).

4.4 Prestadores de serviços

O gráfico 12 mostra que os usuários da Copasa-MG foram responsáveis pela quase totalidade dos atendimentos, com 97,96%.

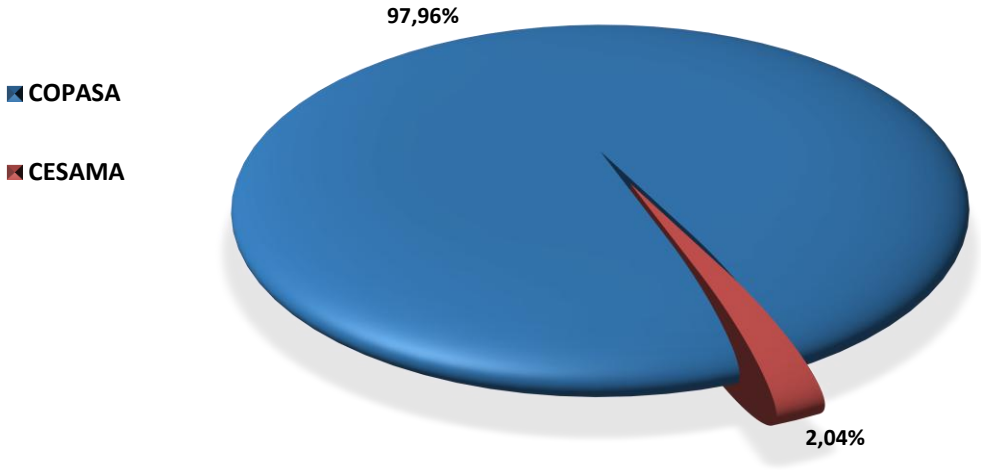


Gráfico 12 – Prestadores de serviços (atendimentos).

4.5 Municípios

Como os pré-atendimentos eletrônicos, Belo Horizonte, Contagem e Betim também foram os 3 municípios com maior número de atendimentos, conforme exposto no gráfico 13.

É importante ressaltar que, para melhor visualização, os municípios que representaram menos de 1% do total foram excluídos do gráfico 13.

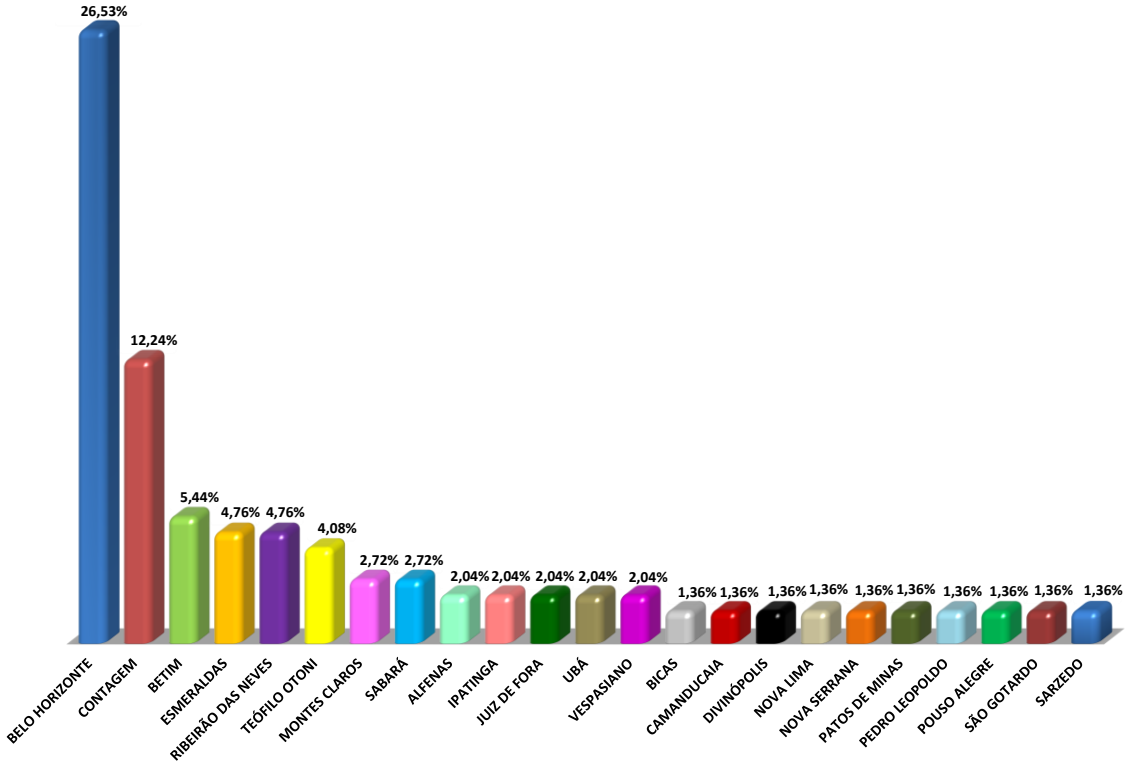


Gráfico 13 – Municípios (atendimentos).

4.6 Proporcionalidade

O gráfico 14 representa o total de atendimentos apresentados, à Ouvidoria da Arsae-MG, proporcional ao número de economias existentes em cada município.

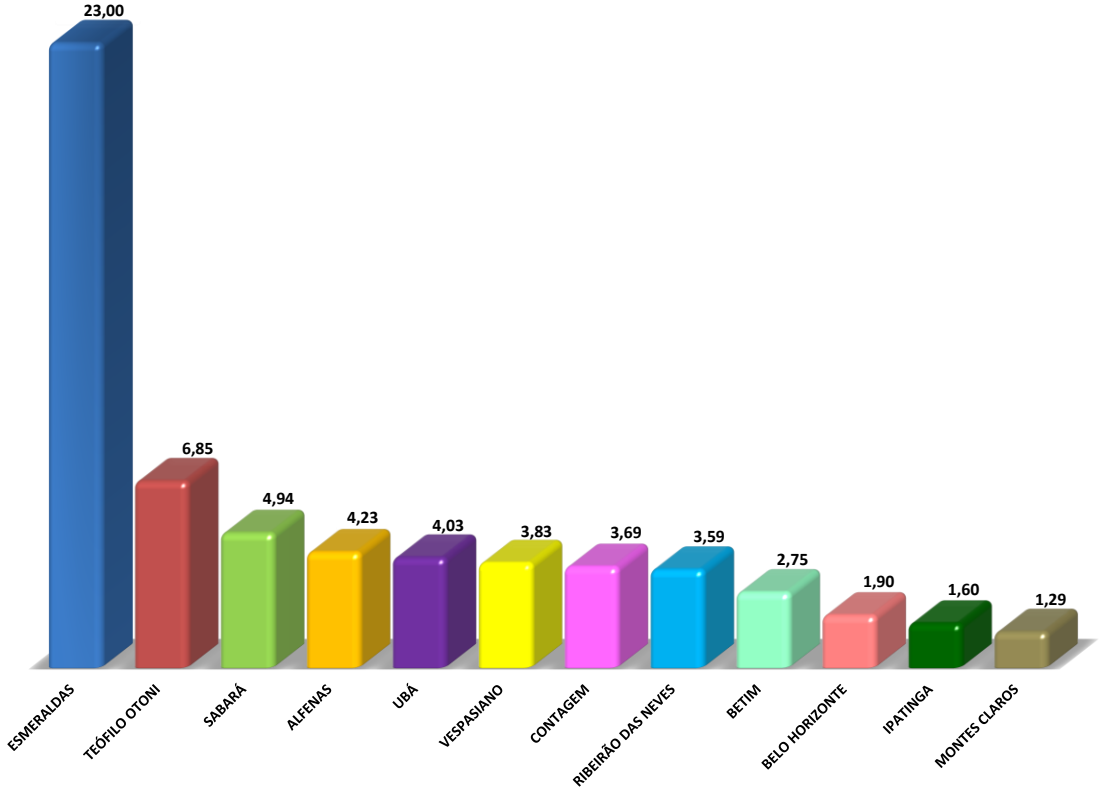


Gráfico 14 – Proporcionalidade (atendimentos).

5 ANÁLISE DE INDICADORES

5.1 Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta

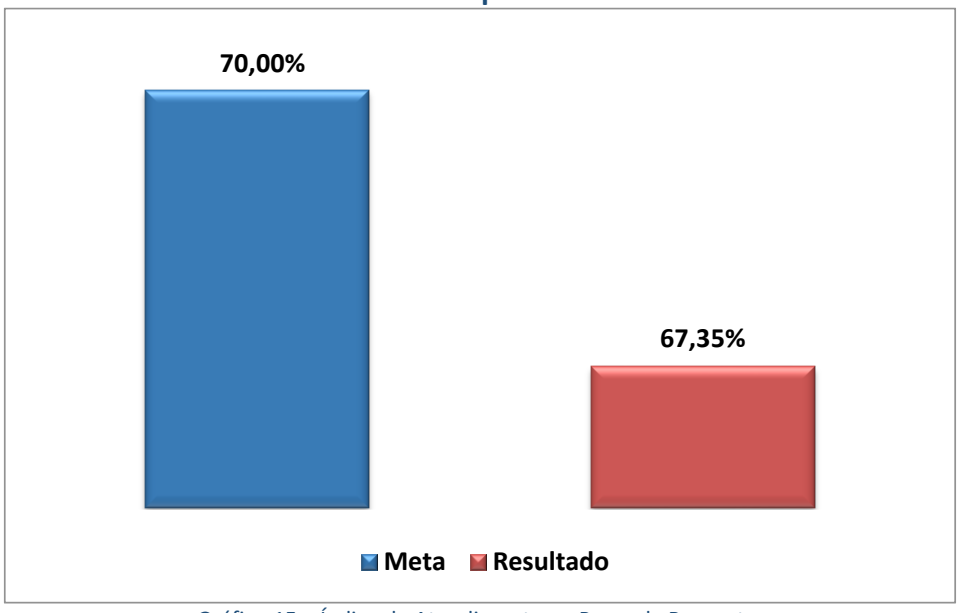


Gráfico 15 – Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta.

O Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta representa a quantidade de respostas encaminhadas ao usuário pela Ouvidoria, dentro do prazo de 10 dias. De acordo com o gráfico 15, no segundo trimestre de 2020, a Ouvidoria não alcançou a meta estipulada. Dos 147 atendimentos, 99 foram encerrados em até 10 dias e 48 precisaram ultrapassar esse período. Isso ocorreu, principalmente, porque os prestadores de serviços demoraram mais tempo para encaminhar as respostas durante a pandemia da Covid-19.

5.2 Índice de Resolubilidade

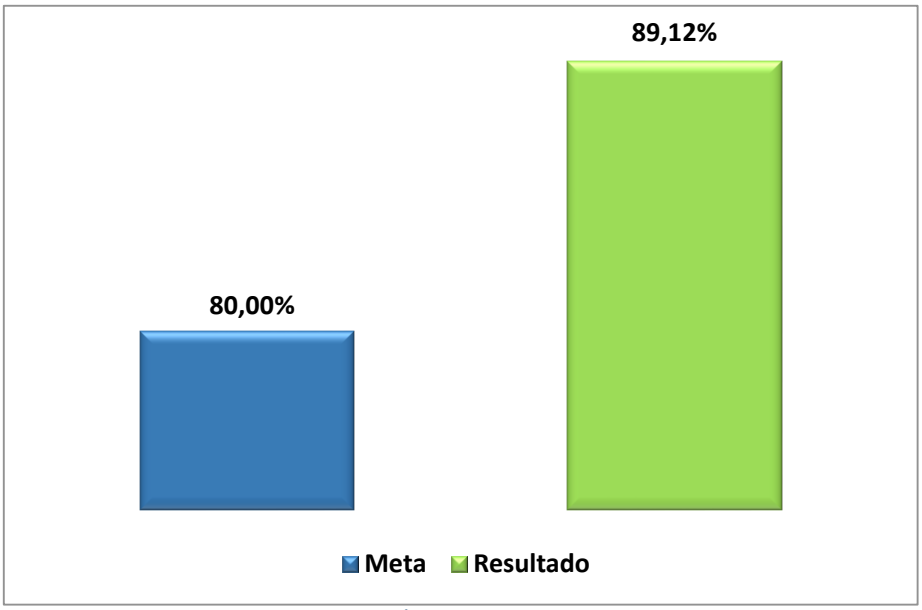


Gráfico 16 – Índice de Resolubilidade.

O Índice de Resolubilidade se refere ao percentual de manifestações resolvidas, dentro do mesmo período, com a intervenção da Ouvidoria. Esse indicador demonstrou que dos 147 atendimentos, 131 foram encerrados no próprio trimestre, o que representa, conforme o gráfico 16 apresentou, um percentual de 89,12%.

5.3 Tempo Médio de Resposta

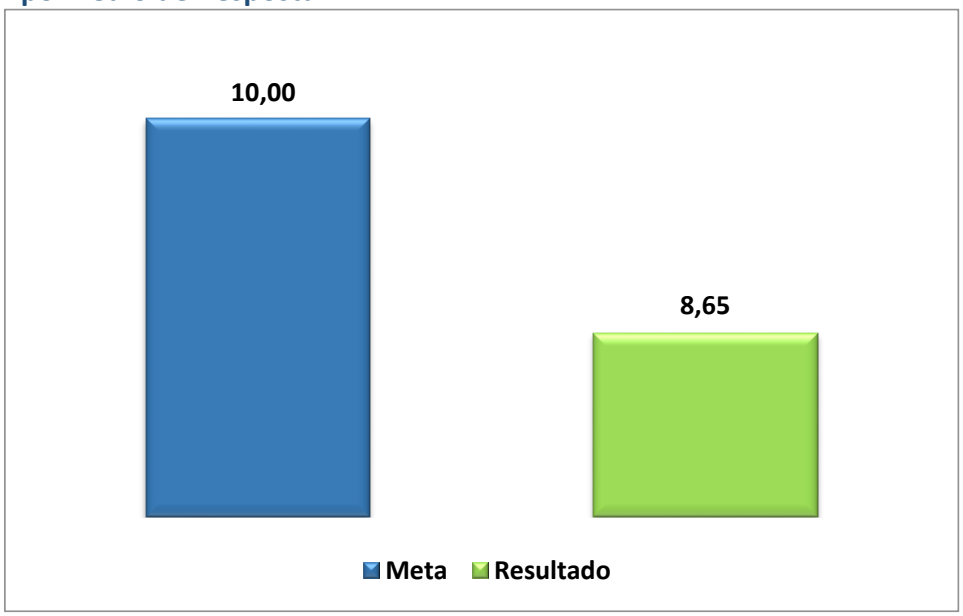


Gráfico 17 – Tempo Médio de Resposta.

O Tempo Médio de Resposta representa o tempo médio que a Ouvidoria gasta para encaminhar as respostas ao usuário, a partir do recebimento da manifestação. No segundo trimestre de 2020, os atendimentos foram encerrados em menos de 9 dias em média. É possível visualizar, através do gráfico 17, que o resultado foi melhor que a meta estipulada.

6 DESTAQUES

6.1 Chefia imediata

Dra. Irene Albernaz Arantes é designada como chefia imediata da Ouvidoria. Com sensibilidade e competência, é nosso elo com os demais diretores. Sempre receptiva para ouvir, tem contribuído para os avanços da Ouvidoria da Arsae-MG com total apoio.

6.2 Auxiliar administrativa

Larissa Arantes Ferreira passa a integrar a equipe da Ouvidoria da Arsae-MG, exercendo atividades de auxiliar administrativa. Prestativa e competente, contribui em várias rotinas de trabalho do setor.

6.3 Processos

No segundo trimestre de 2020, a Ouvidoria da Arsae-MG identificou alguns atendimentos que não puderam ser resolvidos após a análise e, por isso, foram submetidos à apreciação dos setores competentes para a emissão de entendimentos e orientações. Foram abertos 11 processos, dos quais 5 foram enviados à Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira, 3 à Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços, 2 ao Gabinete e 1 à Procuradoria. O principal assunto abordado foi relacionado à legislação aplicável, seguido do questionamento de valores da fatura.

6.4 Relatório de mediações

Concluído e validado pela equipe, disponibilizado para Diretoria, de forma preventiva e propositiva, no sentido de aperfeiçoar os processos e melhorar os resultados. Foram sugeridos critérios para acolhimento de mediações, tarifa social para entidades filantrópicas, mediações por videoconferência e participação da Procuradoria e da gerência competente. Sugestões foram parcialmente acolhidas e atualmente o relatório está em processo de viabilização.

6.5 MGOuv

Após diversas reuniões entre a Ouvidoria da Arsae-MG e a Prodemge, foram alinhadas todas as pendências e estabelecido um cronograma para a conclusão da implementação do sistema. O sistema continua em monitoração e aperfeiçoamento e, no segundo trimestre de 2020, se encontrava em fase de testes e validação.

6.6 Covid-19

O isolamento social, necessário por causa da pandemia da Covid-19, fez com que toda a Arsae-MG tivesse que se adaptar ao teletrabalho e adotar providências para garantir o acesso da população ao teleatendimento gratuito da Agência. O suporte telefônico, realizado pela Ouvidoria, precisou passar por mudanças para que o usuário não ficasse sem assistência, prezando simultaneamente pela saúde dos servidores do setor.
Superados alguns obstáculos técnicos, o acolhimento de manifestações precisou ser adaptado, afim de garantir a qualidade dos serviços prestados e visando respeitar o Decreto Estadual 47.891, publicado no dia 20 de março de 2020, que declarou situação

de emergência em saúde pública no Estado de Minas Gerais, em razão de surto da Covid-19.

6.7 Plano de ações

A Ouvidoria da Arsae-MG apresentou um plano de ações à Controladoria Geral do Estado - CGE, sanando a maioria dos riscos apontados no Relatório de Gerenciamento de Riscos, elaborado em 2019, e mitigando os demais.

6.8 Atendimentos telefônicos

Houve 66% de redução da quantidade de atendentes, pois tínhamos duas estagiárias e uma teledigifonista nos atendimentos telefônicos. Foi considerado inadequado, pelo Relatório de Gerenciamento de Riscos produzido pela CGE, o teleatendimento ser realizado pelas estagiárias e a situação foi prontamente equacionada com o encerramento dos contratos de estágio.

Outra mudança ocorrida, no segundo trimestre de 2020, foi a redução do horário de atendimento telefônico, em aproximadamente 55%, atualmente disponibilizado de 09h10min as 14h00min, em todos os dias úteis.

6.9 Atendimento ineficiente dos prestadores de serviços

Devido à Covid-19, a Copasa-MG fechou, temporariamente, suas agências de atendimento e diminuiu o número de atendentes telefônicos, incentivando os usuários a se comunicarem através do Fale Conosco e da Agência Virtual. O acúmulo de manifestações nesses canais e a dificuldade em registrar reclamações ou solicitações, geraram atrasos nas prestações de serviços e esclarecimentos, além de descontentamento pelos usuários.

Visando evitar contaminações e resguardando seus funcionários, a realização de leitura dos hidrômetros foi momentaneamente suspensa e grande parte dos usuários recebeu faturas calculadas pela média. Nos primeiros meses, essa situação não foi um problema, mas ao realizar a leitura, foi possível perceber um aumento nos valores, causados principalmente pela correção do volume gasto ao longo dos meses em que a média foi realizada e também porque o isolamento social fez com que muitos ficassem em casa e aumentassem seu consumo. Diante disso, foi possível perceber um crescimento significativo nos atendimentos de questionamento de valores da fatura, uma vez que houve um aumento de mais de 220% se comparado com o mesmo trimestre do ano passado. Assim, foram emitidos alertas à Direção Superior da Agência e às Coordenadorias Técnicas de Regulação e Fiscalização.

6.10 Atualização do passo a passo e do site institucional

Foi iniciada a discussão de um plano de comunicação setorial junto à Assessoria de Comunicação da Agência, visando a reestruturação do passo a passo em que o usuário deve ser direcionado ao atendimento da Ouvidoria.

6.11 Atualização das gravações

As gravações do teleatendimento foram atualizadas para que o usuário seja alertado sobre a necessidade dos números de protocolos das instâncias anteriores para a

sequência no atendimento. A atualização trouxe também maior clareza ao usuário em relação à possibilidade de atendimentos através dos canais eletrônicos da Arsae-MG.

6.12 Ouvidorias dos prestadores de serviços

Planejamento, produção da documentação, pesquisas, formatação de questionário e discussão interna dos resultados. Atualização da Análise de Impacto Regulatório, da primeira versão da resolução e composição da Nota técnica. Os questionários foram respondidos por todos os prestadores de serviços e se encontram em análise junto à Ouvidoria da Arsae-MG.

6.13 Cursos

Foram 12 cursos que contaram com a participação de membros da equipe da Ouvidoria da Arsae-MG, visando a atualização e o aprimoramento nos processos.