ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
3º TRIMESTRE DE 2020

Ouvidoria

Dezembro 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

Christiane Christian dos Anjos Ribeiro
Juliana Ornelas O. Nogueira
Teledigifonistas

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO 3
2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 573 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS 4
2.1 Especificações referentes aos pré-atendimentos telefônicos 4
2.2 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos telefônicos 5
2.3 Municípios referentes aos pré-atendimentos telefônicos 6
3 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1100 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS 7
3.1 Naturezas das manifestações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 7
3.2 Canais de atendimento referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 7
3.3 Especificações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 8
3.4 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 9
3.5 Municípios referentes aos pré-atendimentos eletrônicos 10
4 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 374 ATENDIMENTOS 11
4.1 Naturezas das manifestações referentes aos atendimentos 11
4.2 Canais de atendimento referentes aos atendimentos 11
4.3 Especificações referentes aos atendimentos 12
4.4 Prestadores de serviços referentes aos atendimentos 12
4.5 Municípios referentes aos atendimentos 13
4.6 Proporcionalidades referentes aos atendimentos 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 Sistema MGOUV 17
6.2 Covid-19 17
6.3 Atendimento da Copasa-MG 17
6.4 Reuniões semanais 18
6.5 Reuniões de Monitoramento e Avaliação 18
6.6 Cursos 18

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório, referente ao terceiro trimestre de 2020, apresenta os dados quantitativos das manifestações da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG).

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 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.

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

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

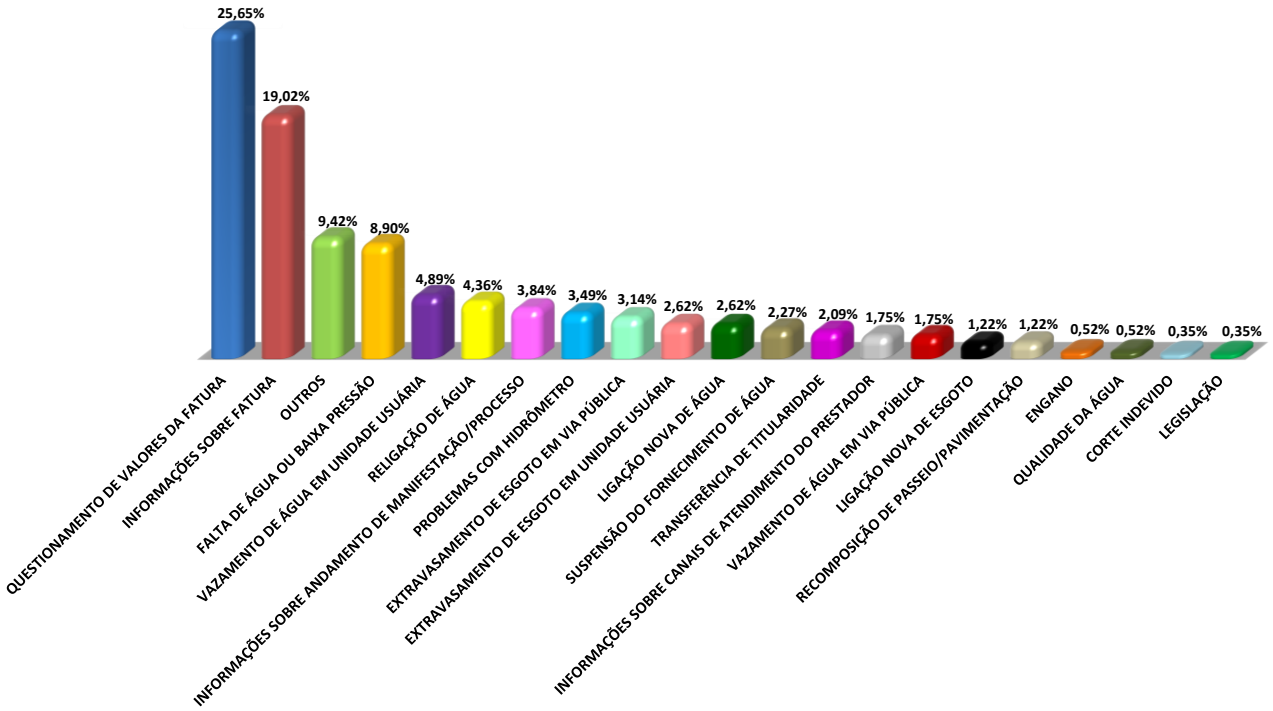


2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 573 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

2.1 Especificações referentes aos pré-atendimentos telefônicos

O gráfico 1 demonstra que o questionamento de valores da fatura é o que mais motiva o usuário a entrar em contato com o teleatendimento da Ouvidoria da Arsae-MG. Em relação a "Outros", apesar de estar em terceiro lugar, refere-se a vários tipos de especificações que foram unidas, pois cada uma, separadamente, não teria um percentual relevante.

Gráfico 1 – Especificações (pré-atendimentos telefônicos).

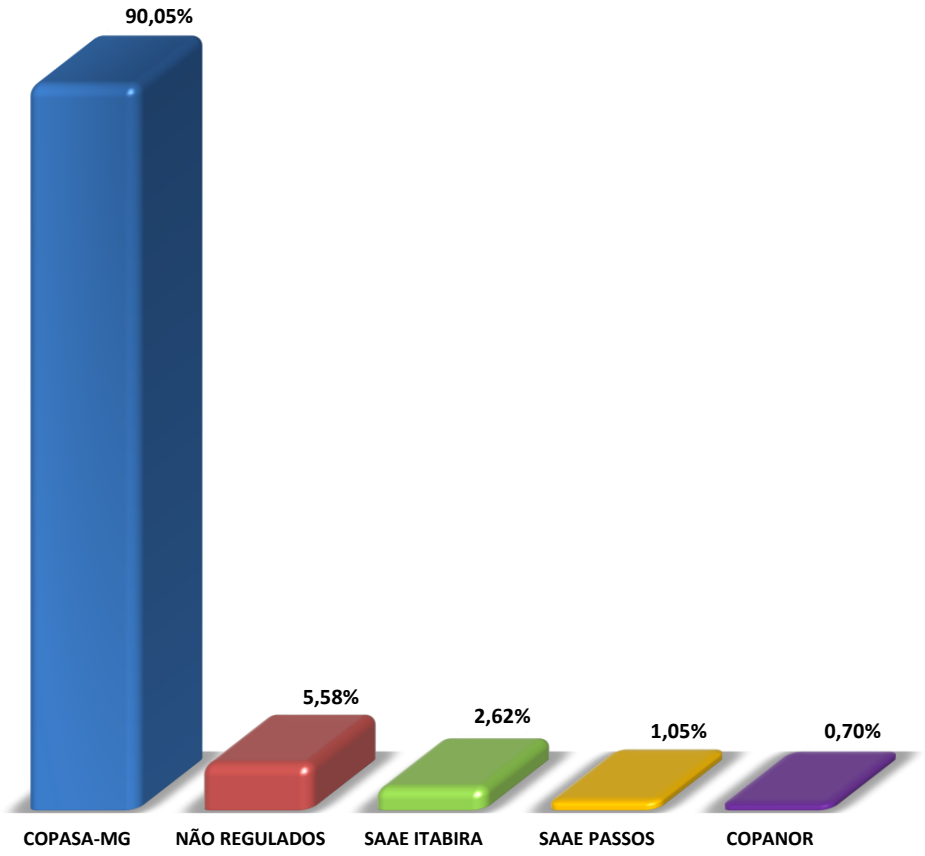


2.2 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos telefônicos

Constata-se, através do gráfico 2, que os usuários da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa-MG), foram os que mais entraram em contato com o teleatendimento da Ouvidoria da Arsae-MG, representando 90,05% do total.

É importante esclarecer também que dos 32 usuários (5,58%) que ligaram de prestadores não regulados pela Arsae-MG, 31 foram provenientes da Companhia de Saneamento Municipal (Cesama), de Juiz de Fora. Isso aconteceu porque o telefone da Ouvidoria da Arsae-MG continuava a ser divulgado nas faturas, porém um ofício foi encaminhado a eles solicitando que providências fossem tomadas para que os usuários tivessem clareza e soubessem quais telefones estariam disponíveis para que pudessem recorrer a seus direitos.

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

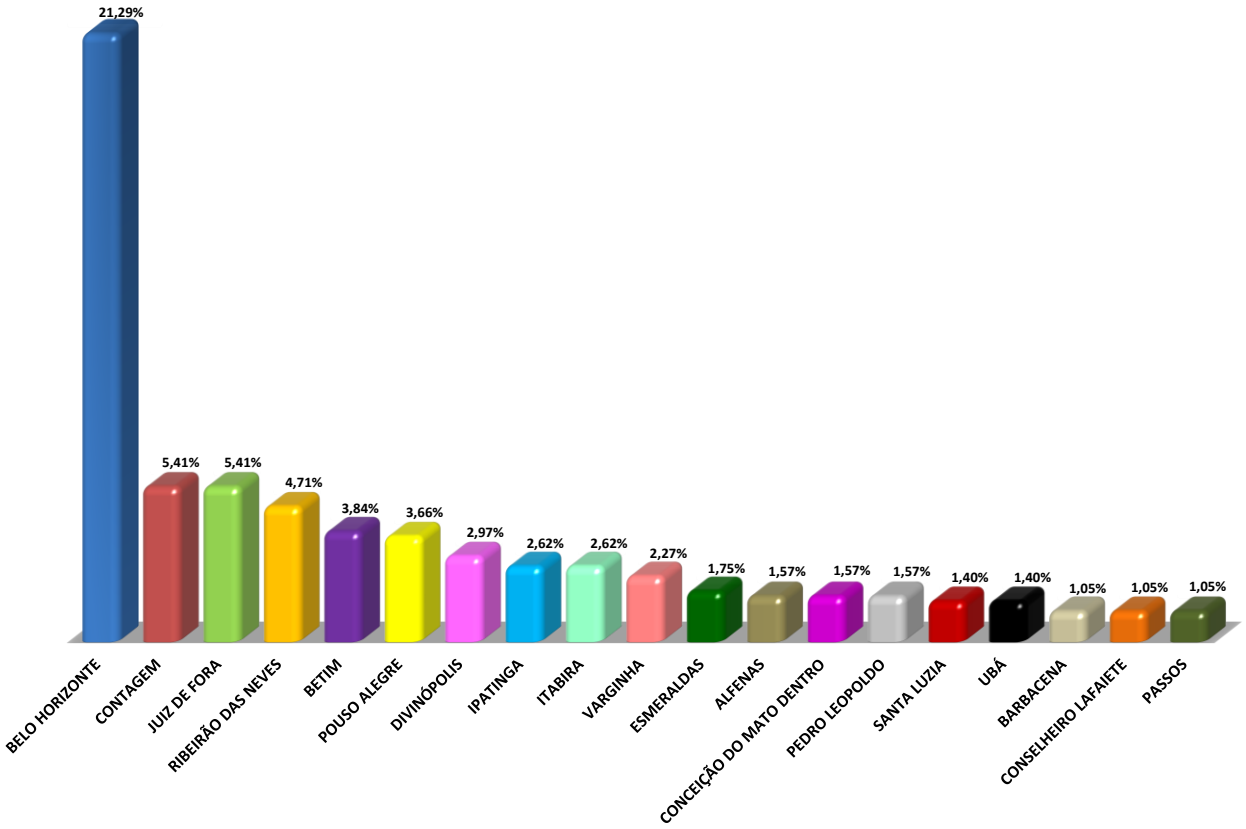


2.3 Municípios referentes aos pré-atendimentos telefônicos

De acordo com o gráfico 3, Belo Horizonte, com 21,29%, Contagem, com 5,41%, e Juiz de Fora, com 5,41%, 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).

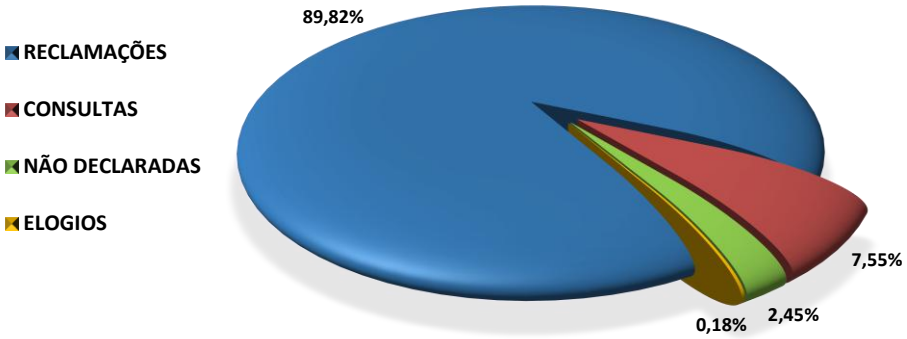


3 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 1100 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS

3.1 Naturezas das manifestações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

Conforme exposto no gráfico 4, a maioria dos pré-atendimentos eletrônicos foram referentes às reclamações, pois 988 usuários (89,82%) entraram em contato insatisfeitos com determinada situação.

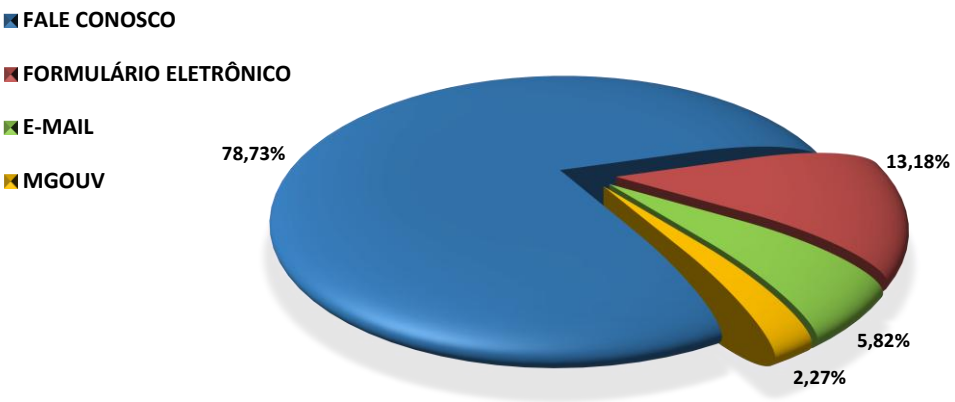
Gráfico 4 – Naturezas das manifestações (pré-atendimentos eletrônicos).



3.2 Canais de atendimento referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

No terceiro trimestre de 2020, pode-se observar, através do gráfico 5, que o Fale Conosco foi o canal de atendimento mais utilizado pelo usuário, com 78,73% do total das manifestações.

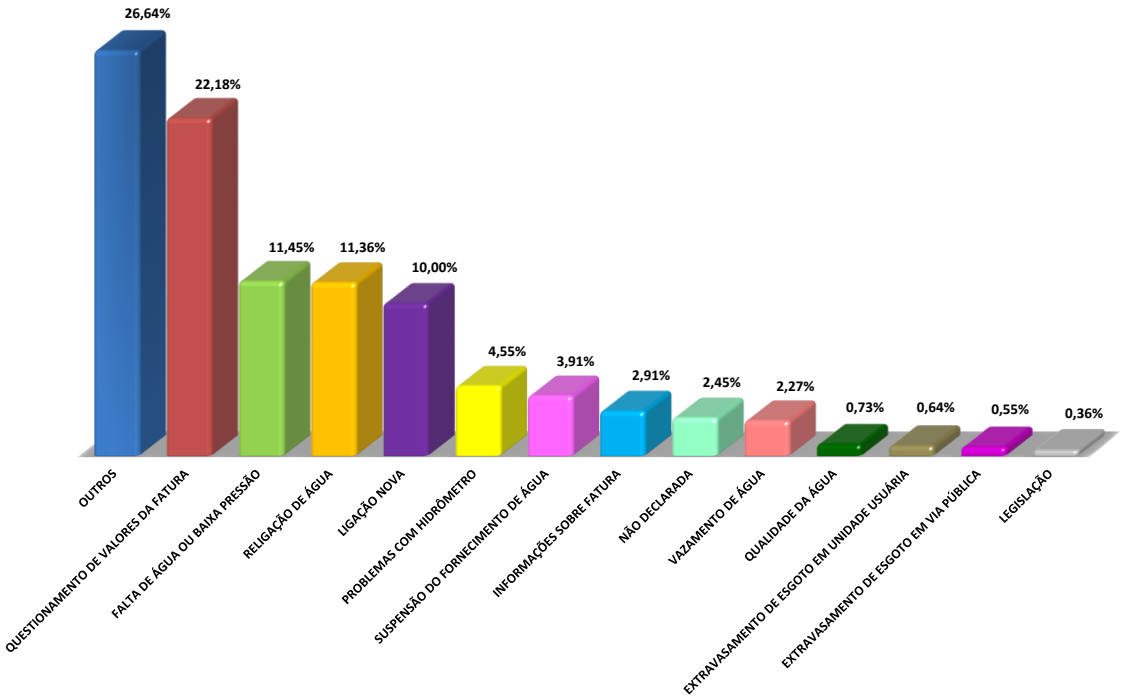
Gráfico 5 – Canais de atendimento (pré-atendimentos eletrônicos).



3.3 Especificações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 6, “Outros” foi a denominação que se apresentou em primeiro lugar, porém refere-se a vários tipos de especificações que foram unidas, e cada uma, separadamente, não teria um percentual relevante.

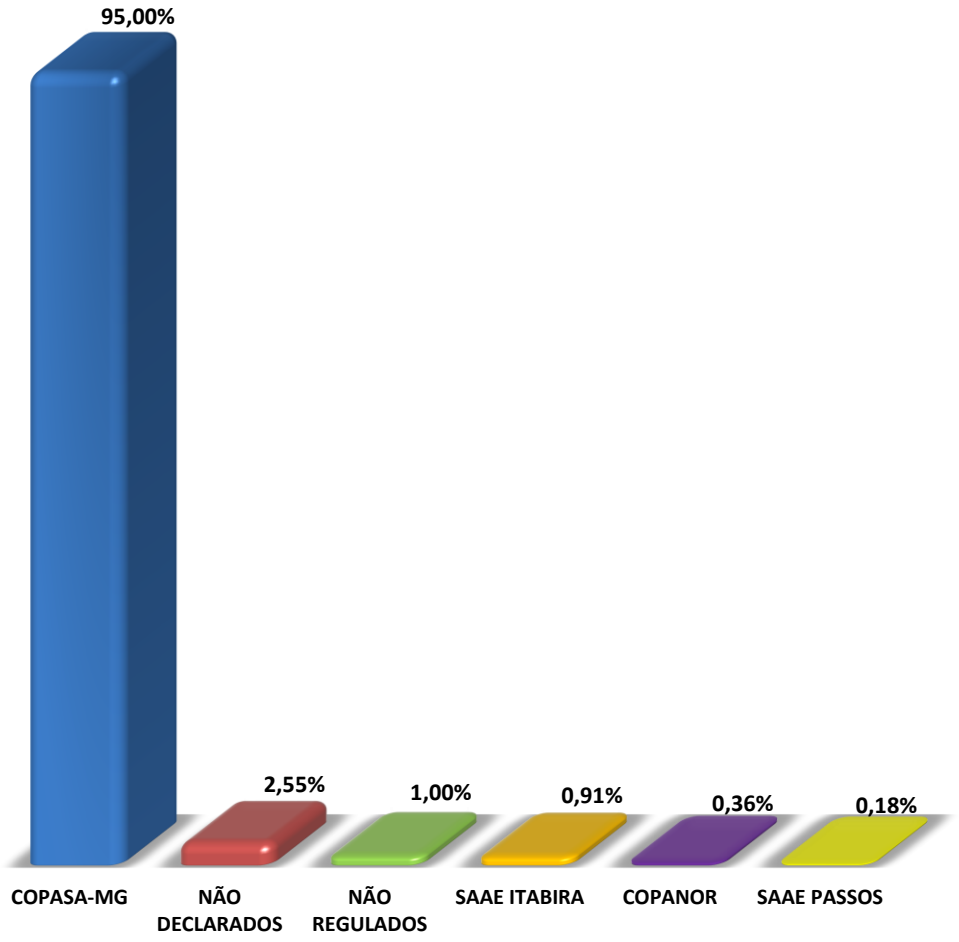
Gráfico 6 – Especificações (pré-atendimentos eletrônicos).



3.4 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

O gráfico 7 demonstra que 95,00% das manifestações no pré-atendimento eletrônico foram provenientes de usuários da Copasa-MG, totalizando 1045 do total de 1100 acolhidas.

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

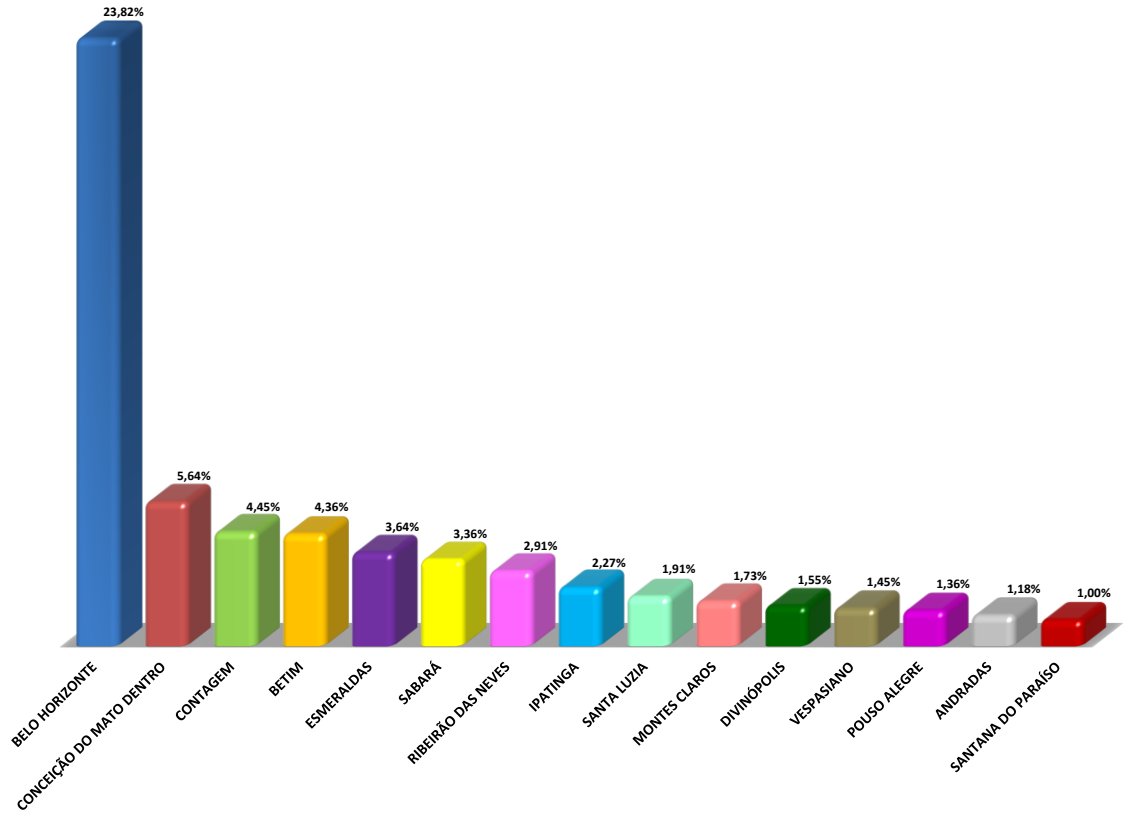


3.5 Municípios referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

Conforme exposto no gráfico 8, Belo Horizonte, com 23,82%, Conceição do Mato Dentro, com 5,64%, e Contagem, com 4,45%, foram os 3 municípios que mais entraram em contato através dos meios eletrônicos 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 8.

Gráfico 8 – Municípios (pré-atendimentos eletrônicos).

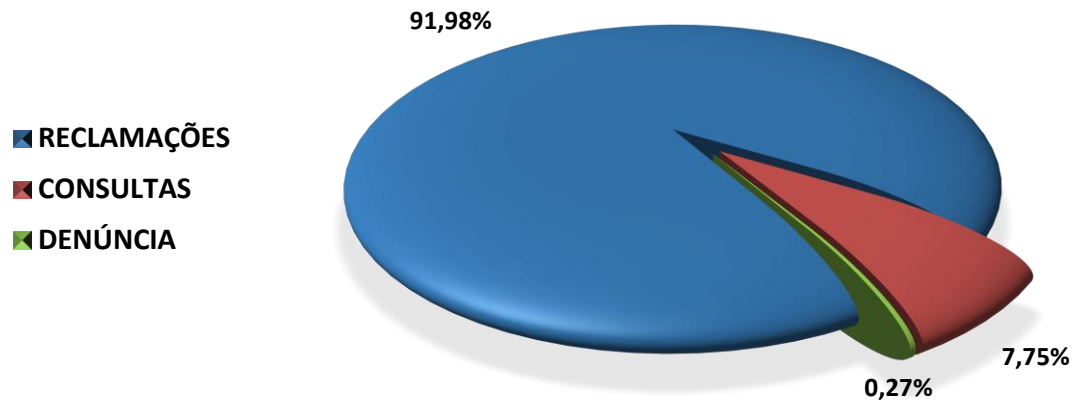


4 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 374 ATENDIMENTOS

4.1 Naturezas das manifestações referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 9, de todos os atendimentos realizados, 344 (91,98%) foram referentes às reclamações, 29 (7,75%) às consultas e apenas 1 (0,68%) foi referente à denúncia.

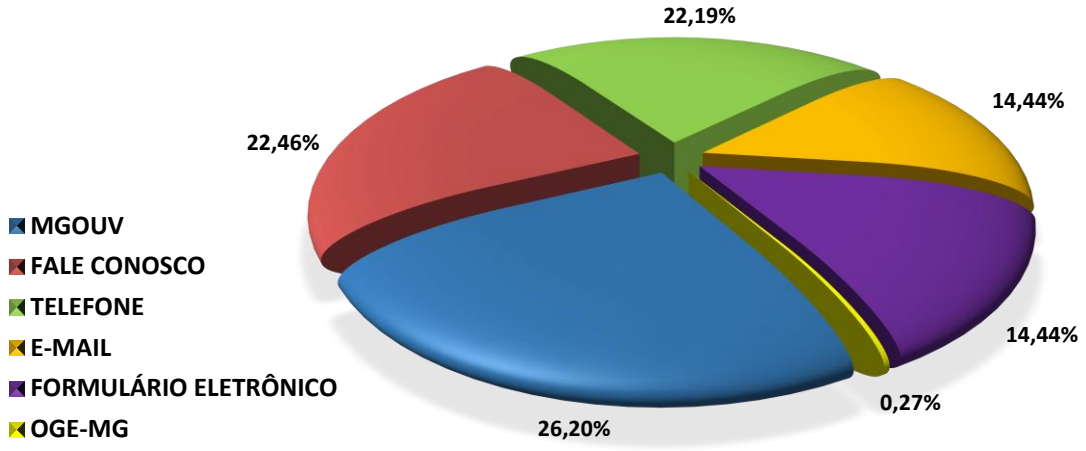
Gráfico 9 – Naturezas das manifestações (atendimentos).



4.2 Canais de atendimento referentes aos atendimentos

Conforme exposto no gráfico 10, durante o terceiro trimestre de 2020, a Ouvidoria da Arsae-MG, recebeu manifestações provenientes de diversos canais de atendimento.

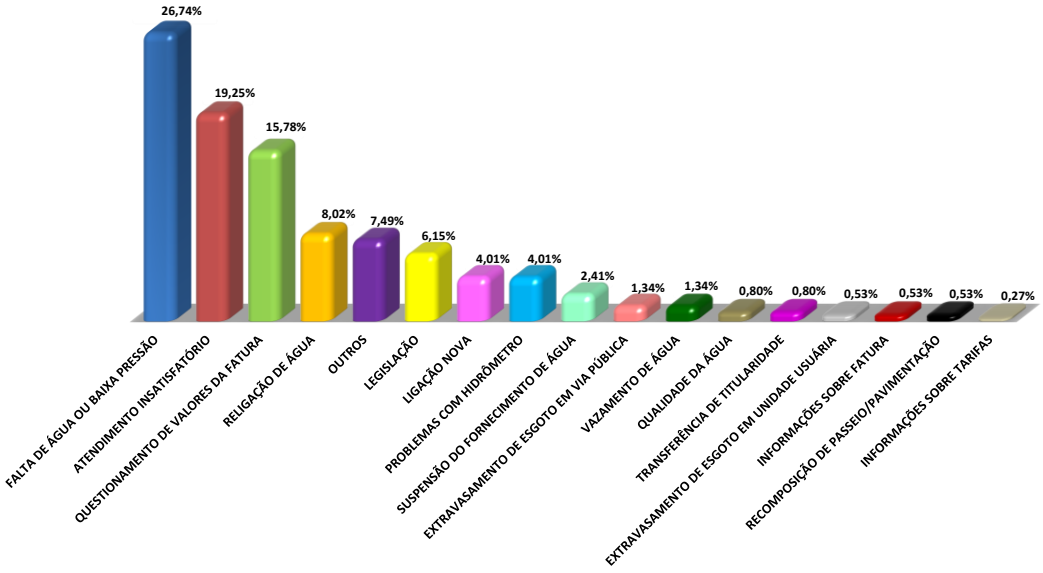
Gráfico 10 – Canais de atendimento (atendimentos).



4.3 Especificações referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 11, a falta de água ou baixa pressão foi responsável pelo maior percentual de manifestações, seguida pelo atendimento insatisfatório, esta especificação refere-se aos usuários que tentaram entrar em contato com os prestadores de serviços e não conseguiram atendimento para resolver o problema.

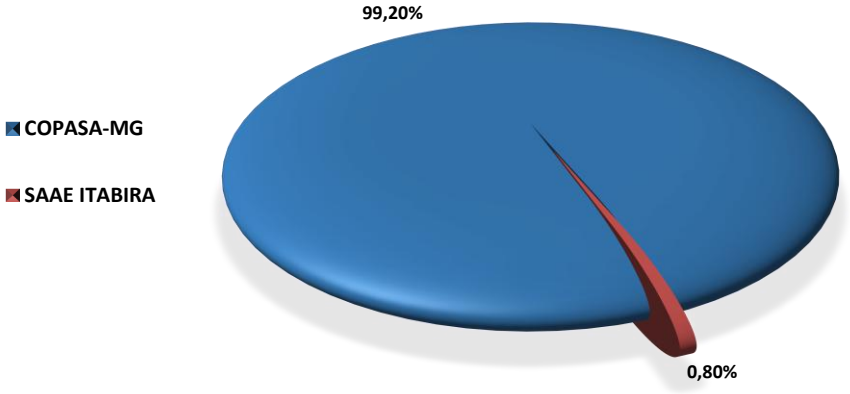
Gráfico 11 – Especificações (atendimentos).



4.4 Prestadores de serviços referentes aos atendimentos

O gráfico 12 mostra que 371 usuários (99,20%) possuem a Copasa-MG como prestador de serviços, responsável pela quase totalidade dos atendimentos.

Gráfico 12 – Prestadores de serviços (atendimentos).

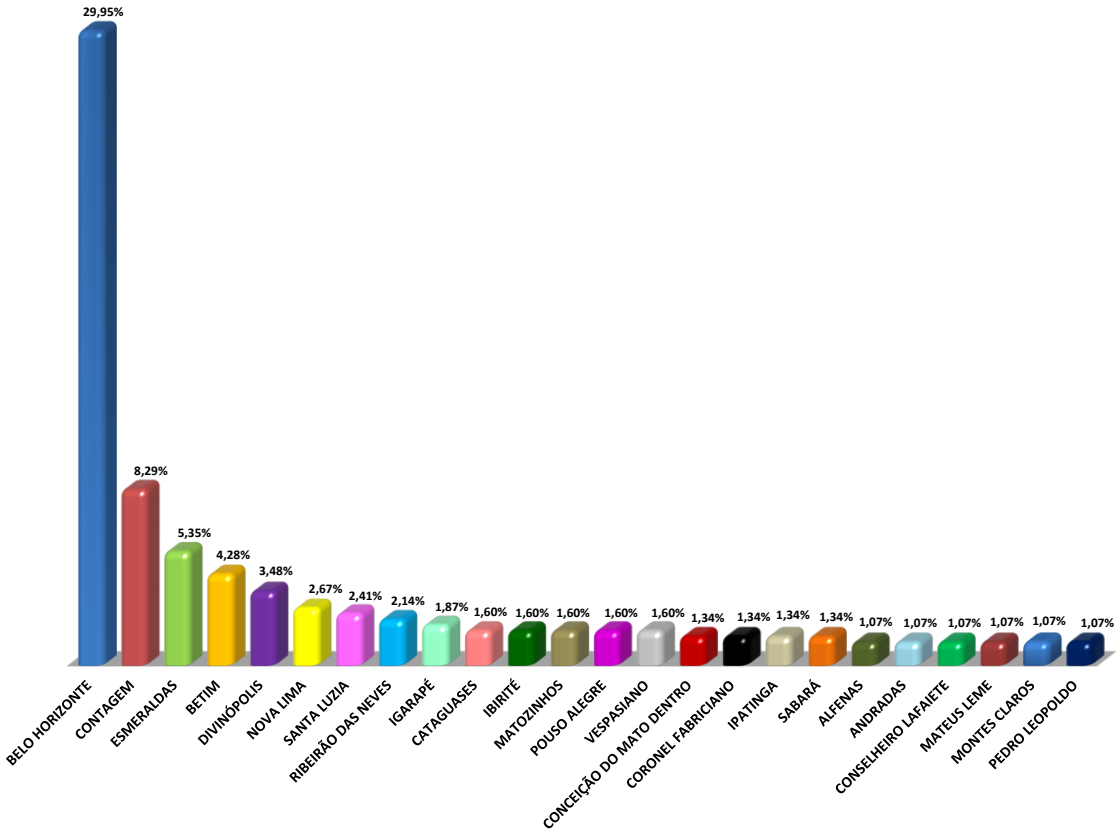


4.5 Municípios referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 13, Belo Horizonte, Contagem e Esmeraldas foram os 3 municípios com maior número de atendimentos.

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

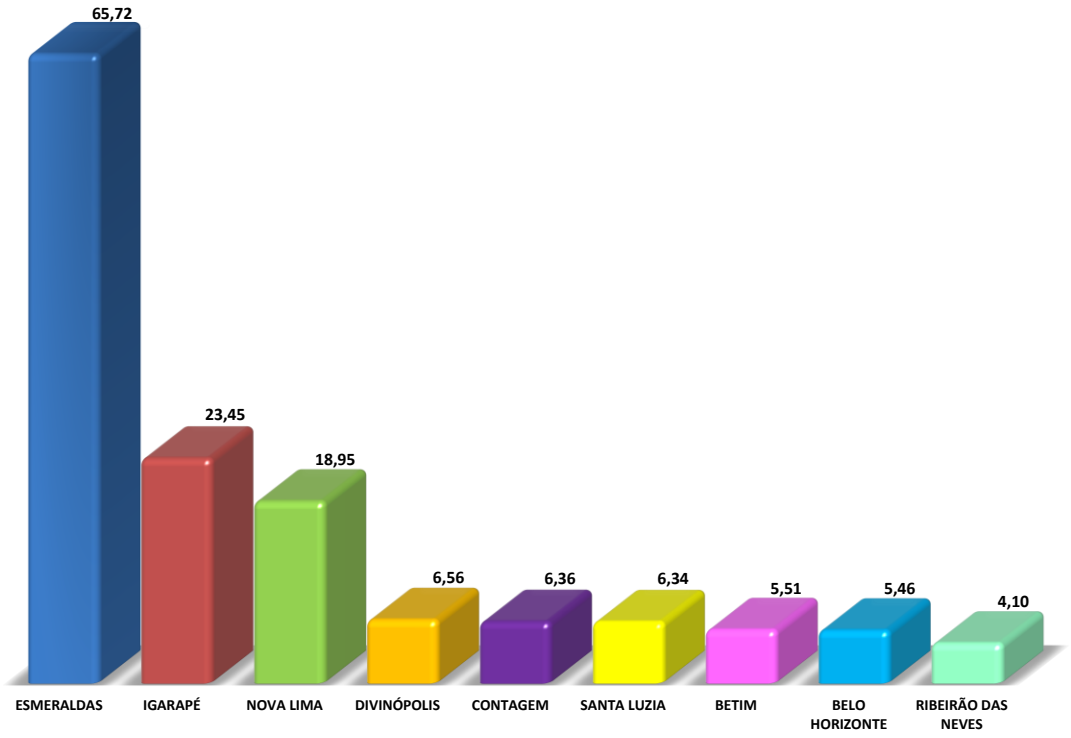
Gráfico 13 – Municípios (atendimentos).



4.6 Proporcionalidades referentes aos atendimentos

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

Gráfico 14 – Proporcionalidades (atendimentos).

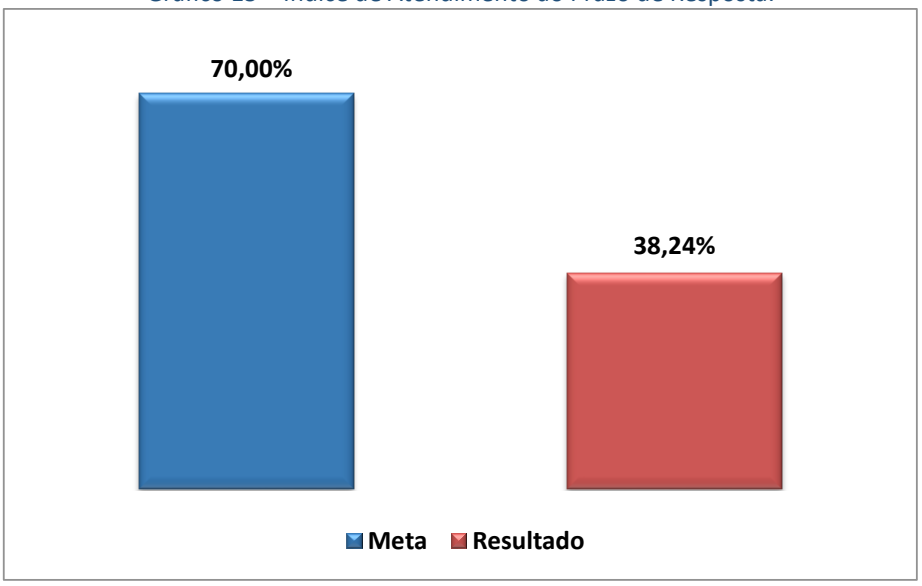


5 ANÁLISE DE INDICADORES

5.1 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 da Arsae-MG, dentro do prazo de 10 dias. No terceiro trimestre de 2020, de acordo com o gráfico 15, a meta estipulada não foi alcançada, sendo que dos 374 atendimentos realizados, 143 foram encerrados em até 10 dias. Isso ocorreu, principalmente, porque os prestadores de serviços resolveram o problema, mas demoraram mais tempo para encaminhar as respostas à Agência, durante a pandemia da Covid-19 e, consequentemente, a Ouvidoria da Arsae-MG gasta mais dias para encerrar as manifestações. Uma alternativa para solucionar este problema é destinar parte do horário de trabalho das teledigifonistas para validar com os usuários se a manifestação foi atendida, concluindo o atendimento com maior agilidade.

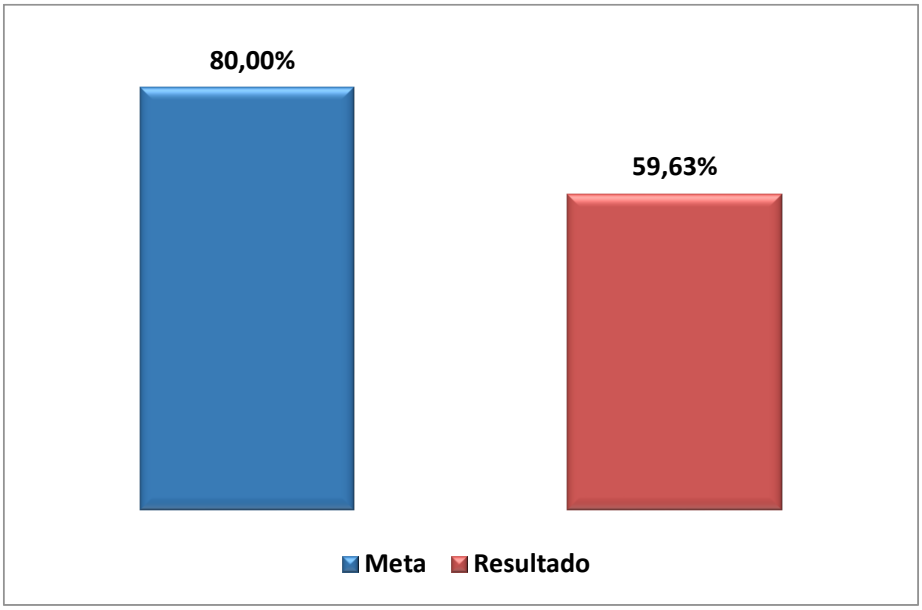
Gráfico 15 – Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta.



5.2 Índice de Resolubilidade

O Índice de Resolubilidade se refere ao percentual de manifestações resolvidas, dentro do mesmo período, com a intervenção da Ouvidoria da Arsae-MG. O gráfico 16 demonstra que a meta não foi alcançada, pois apenas 223 dos 374 atendimentos foram encerrados no próprio trimestre, ou seja, 59,63%. Isso ocorreu, principalmente, porque os prestadores de serviços resolveram o problema, mas demoraram mais tempo para encaminhar as respostas à Agência, durante a pandemia da Covid-19 e, consequentemente, a Ouvidoria da Arsae-MG gasta mais dias para encerrar as manifestações. Uma alternativa para solucionar este problema é destinar parte do horário de trabalho das teledigifonistas para validar com os usuários se a manifestação foi atendida, concluindo o atendimento com maior agilidade.

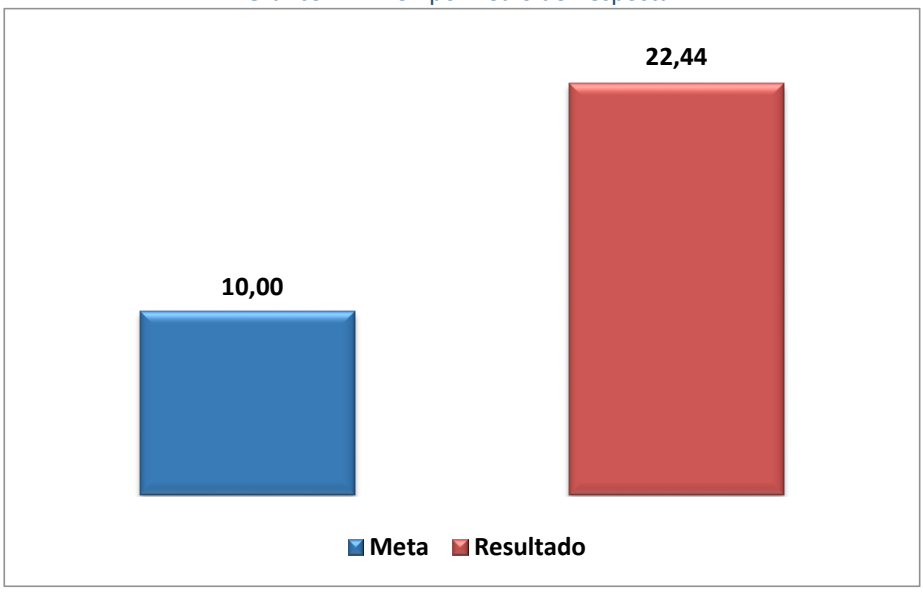
Gráfico 16 – Índice de Resolubilidade.



5.3 Tempo Médio de Resposta

O Tempo 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. Através do gráfico 17, é possível verificar que a meta estipulada não foi alcançada, pois no terceiro trimestre de 2020, os atendimentos foram encerrados após 22 dias em média. Isso ocorreu, principalmente, porque os prestadores de serviços resolveram o problema, mas demoraram mais tempo para encaminhar as respostas à Agência, durante a pandemia da Covid-19 e, consequentemente, a Ouvidoria da Arsae-MG gasta mais dias para encerrar as manifestações. Uma alternativa para solucionar este problema é destinar parte do horário de trabalho das teledigifonistas para validar com os usuários se a manifestação foi atendida, concluindo o atendimento com maior agilidade.

Gráfico 17 – Tempo Médio de Resposta.



6 DESTAQUES

6.1 Sistema MGOUV

Desde 2019, a Ouvidoria da Arsae-MG vem trabalhando em ações para mitigação de problemas evidenciados pela Controladoria Geral do Estado (CGE) através da avaliação e gerenciamento de riscos dos processos de atendimento às manifestações recebidas pela Agência. Em suma, vários dos apontamentos se davam pela ausência de sistema operacional.

Norteados pelos valores da Arsae-MG (excelência técnica, ética, equilíbrio, inovação e transparência) e pela busca de uma maior padronização e racionalidade no atendimento que garantisse maior eficiência na relação com os interessados, a Ouvidoria da Arsae-MG inovou e disponibilizou uma solução tecnológica de vanguarda no tratamento de manifestações e gestão setorial.

O sistema, denominado MGOUV, foi desenvolvido pela Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (Prodemge-MG). Ele possui uma interface amigável, fácil de usar, interativa e rápida, destinada à tramitação e ao acompanhamento de manifestações dos usuários, além de permitir a integração entre os diversos canais de atendimento da Agência.

Outra alteração realizada, por causa do MGOUV, foi a forma de intercâmbio documental, atualmente pactuada entre as Ouvidorias da Arsae-MG e dos prestadores regulados.

O MGOUV é uma grande conquista para os cidadãos mineiros e foi implementado, na Ouvidoria da Arsae-MG, a partir do mês de setembro de 2020.

6.2 Covid-19

Diante do cenário da pandemia, a Ouvidoria da Arsae-MG continuou desenvolvendo suas atividades em teletrabalho, com exceção da teledigifonista, que retornou ao trabalho presencial a partir do dia 10 de agosto de 2020, devido sua atividade ser classificada como essencial. Isto fez com que as gravações das chamadas e o monitoramento fossem realizados com maior eficiência.

Outra alteração ocorrida durante o terceiro trimestre de 2020, causada pela Covid-19, foi a redução da jornada de trabalho dos servidores da Minas Gerais Administração e Serviços S.A (MGS), impactando no horário de atendimento telefônico da Ouvidoria da Arsae-MG e em algumas atividades administrativas, pois a teledigifonista e a auxiliar administrativa da equipe precisaram readequar seus horários de trabalho.

Os canais de atendimento foram aperfeiçoados, com a implementação do sistema MGOUV e o retorno de uma gestora de regulação, no intuito de garantir que a população mineira e demais interessados sejam atendidos com qualidade e celeridade, independente da excêntrica situação atual.

6.3 Atendimento da Copasa-MG

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.
Foi possível perceber que, em muitos casos, as manifestações registradas eram sobre problemas nos canais de relacionamento do prestador de serviços, nas quais os usuários não conseguiam acessar os canais disponibilizados pela Copasa-MG.
Devido ao expressivo número de atendimentos da Ouvidoria da Arsae-MG de usuários que estavam exauridos nas tratativas junto aos canais de relacionamento da Copasa-MG, foi realizada uma reunião, dia 14 de agosto de 2020, com o prestador de serviços que contou com a participação de superintendentes de relacionamento com o usuário e órgãos reguladores, além de responsáveis pela questão. Na ocasião foi apresentada uma série de ações em andamento para sanar as dificuldades e aprimorar os serviços. Entre as ações, uma foi relacionada ao acolhimento de manifestações, na Ouvidoria da Arsae-MG, de atendimentos insatisfatórios, mesmo quando o usuário não apresentasse os protocolos do prestador de serviços.

6.4 Reuniões semanais

Todas as semanas, a equipe da Ouvidoria da Arsae-MG faz uma reunião para avaliação dos canais de atendimento, sendo uma semana para tratar dos assuntos relacionados aos canais eletrônicos e outra semana para analisar os dados do canal telefônico. Essa padronização possibilitou maior alinhamento e assertividade nas ações da unidade.

6.5 Reuniões de Monitoramento e Avaliação

Foi implementada na Arsae-MG, uma reunião mensal realizada entre a equipe, o gabinete e a diretoria colegiada para apresentação das ações realizadas e do plano de ação, proporcionando maior segurança, no sentido de todos estarem bem alinhados e focados nos mesmos objetivos.

6.6 Cursos

Os membros da equipe da Ouvidoria da Arsae-MG participaram de 10 cursos, visando a atualização e o aprimoramento nos processos.