ARSAE-MG

AGÊNCIA REGULADORA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
4º TRIMESTRE DE 2020

Ouvidoria

Fevereiro de 2021

Diretoria Colegiada

Antônio Claret de Oliveira Júnior
Diretor Geral

Rodrigo Bicalho Polizzi
Diretor

Stefani Ferreira de Matos
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 821 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 617 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 433 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 PESQUISA DE SATISFAÇÃO 15
5.1 Como você considera o atendimento da Ouvidoria da Arsae-MG? 15
5.2 A sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG? 16
6 ANÁLISE DE INDICADORES 17
6.1 Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta 17
6.2 Índice de Resolubilidade 17
6.3 Tempo Médio de Resposta 18
7 DESTAQUES 19
7.1 Renovação do contrato do MGOUV 19
7.2 Webinar Ouvidoria e Defesa dos Usuários 19
7.3 Nova teledigifonista 19
7.4 Podcast Ouvindo a Ouvidoria 19
7.5 Contrato de telefonia móvel 19
7.6 Cursos 19

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório, referente ao quarto 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 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.

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

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

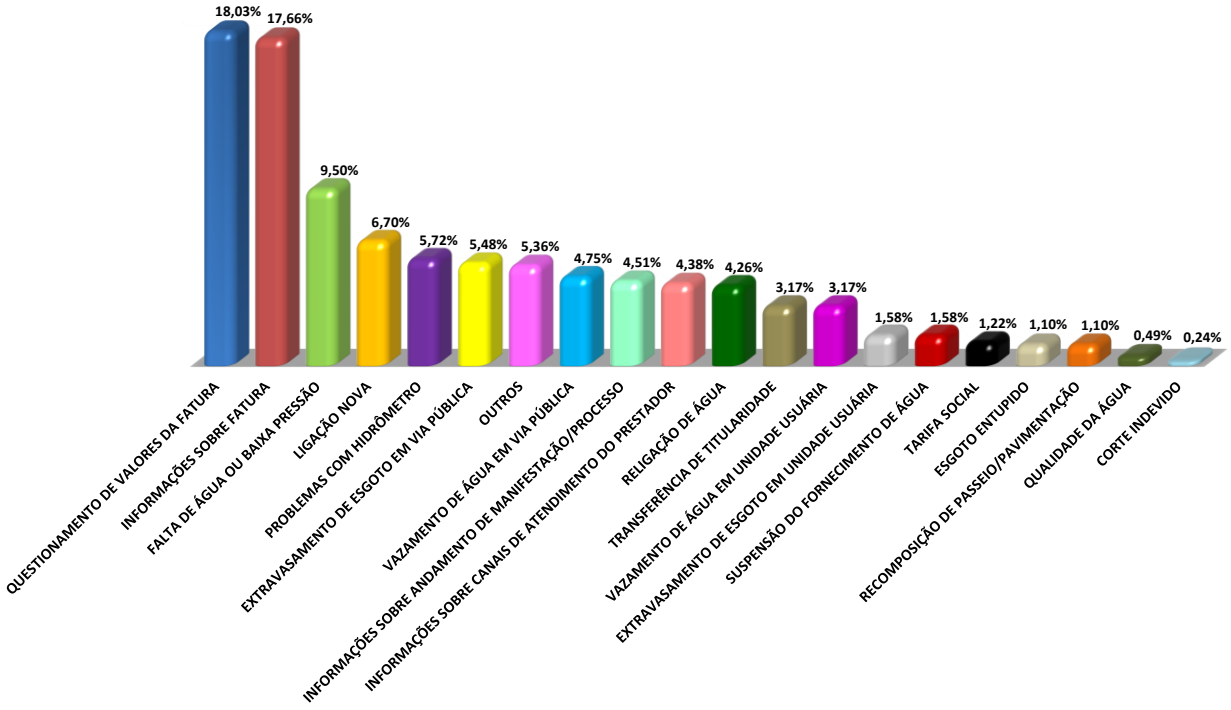


2 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 821 PRÉ-ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

2.1 Especificações referentes aos pré-atendimentos telefônicos

De acordo com o gráfico 1, o questionamento de valores da fatura foi o maior motivo para que o usuário entrasse em contato com o teleatendimento da Ouvidoria da Arsae-MG, seguido por informações sobre fatura e falta de água ou baixa pressão.

Gráfico 1 – Especificações (pré-atendimentos telefônicos).

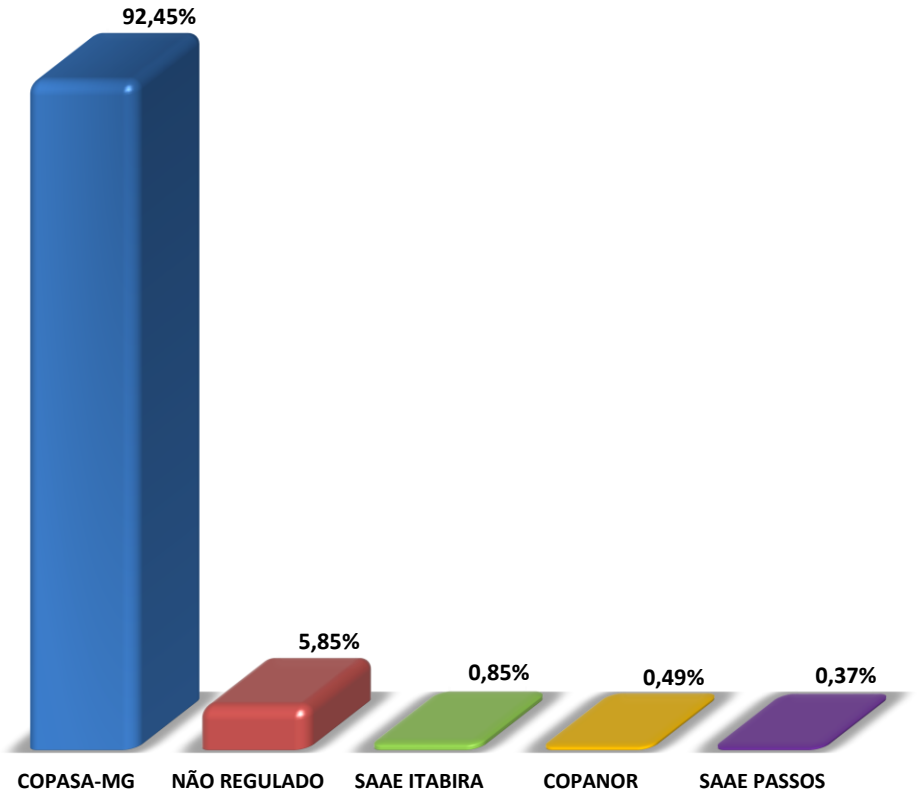


2.2 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos telefônicos

Através do gráfico 2, é possível constatar que 92,45% das manifestações são de usuários que possuem a Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa-MG) como seu prestador de serviços.

Ressalta-se que, dos 48 usuários (5,85%) que entraram em contato de municípios de prestadores não regulados pela Arsae-MG, 46 foram provenientes da Companhia de Saneamento Municipal (Cesama), de Juiz de Fora, constatando que ainda falta clareza em relação à divulgação dos canais de atendimento disponíveis para que os usuários recorram a seus direitos.

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

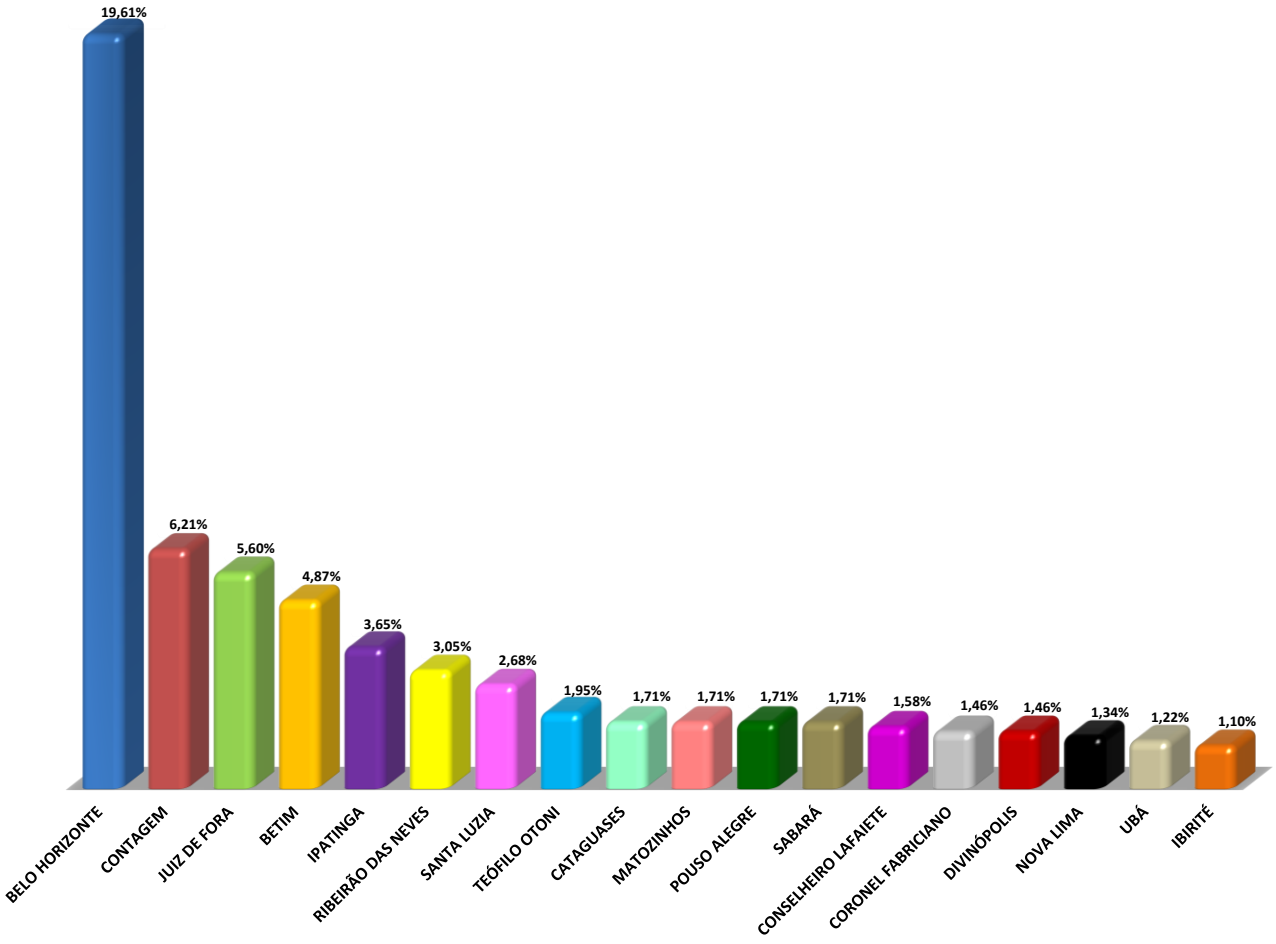


2.3 Municípios referentes aos pré-atendimentos telefônicos

De acordo com o gráfico 3, os municípios que mais entraram em contato com o teleatendimento da Ouvidoria da Arsae-MG foram Belo Horizonte, com 19,61%, Contagem, com 6,21%, e Juiz de Fora, com 5,60%.

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).

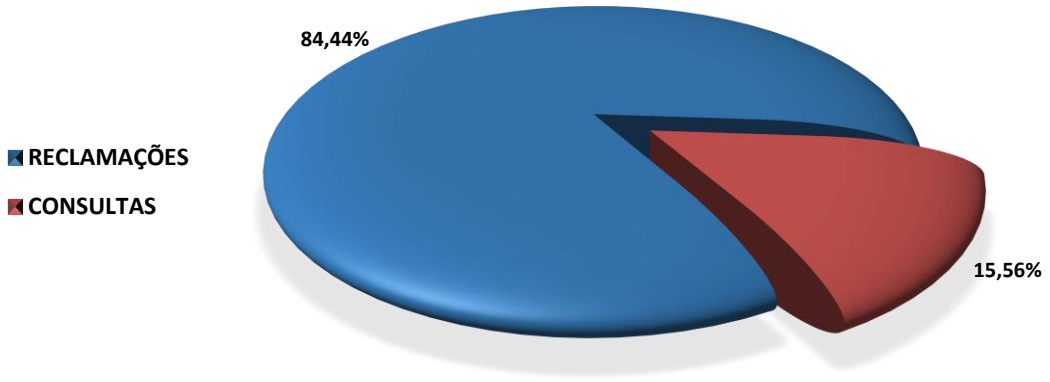


3 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 617 PRÉ-ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS

3.1 Naturezas das manifestações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

No quarto trimestre de 2020, pode-se observar, através do gráfico 4, que a maioria dos pré-atendimentos eletrônicos foram referentes às reclamações, com 84,44%, e o restante às consultas, com 15,56%.

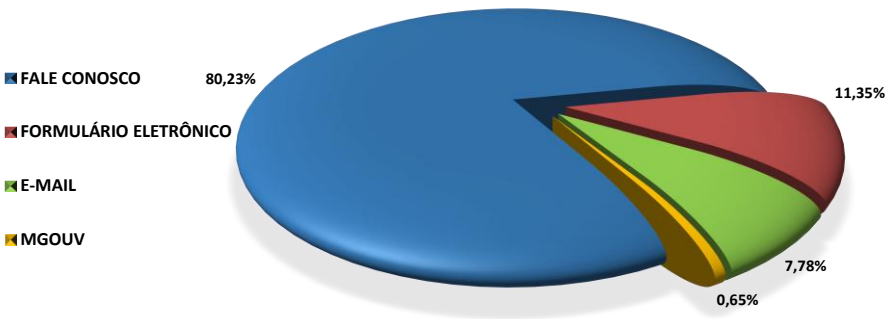
Gráfico 4 – Naturezas das manifestações (pré-atendimentos eletrônicos).



3.2 Canais de atendimento referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

Conforme exposto no gráfico 5, o Fale Conosco foi o canal de atendimento mais utilizado pelo usuário, com 80,23% do total das manifestações.

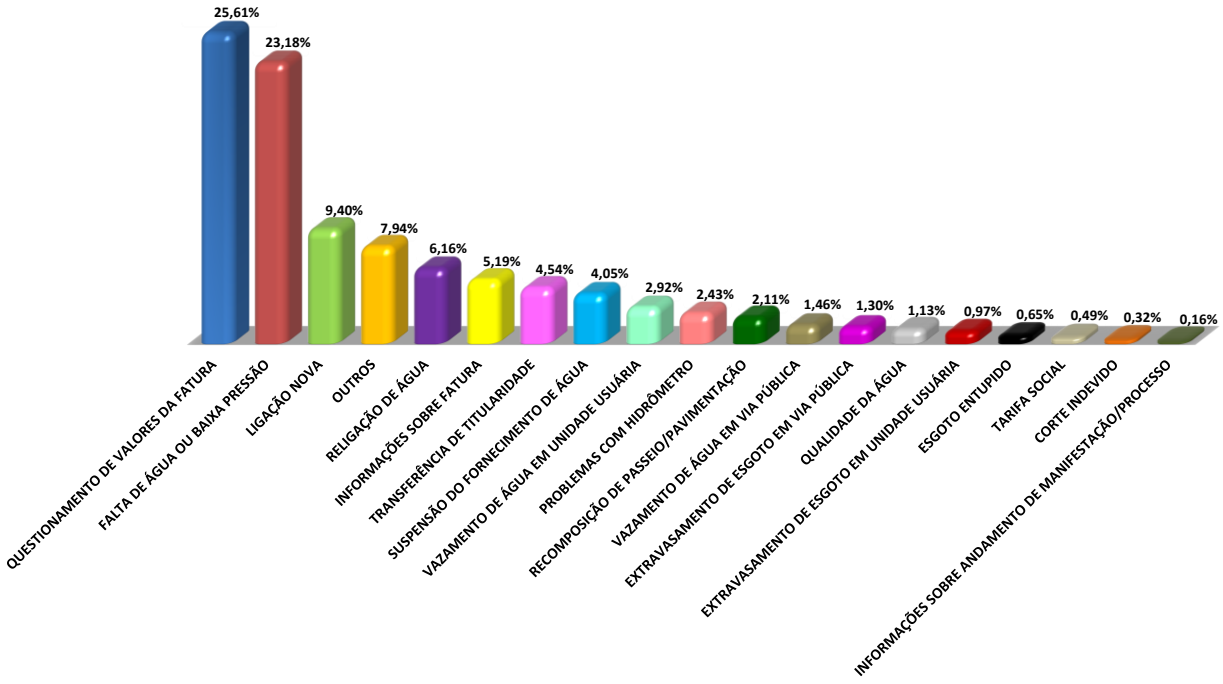
Gráfico 5 – Canais de atendimento (pré-atendimentos eletrônicos).



3.3 Especificações referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 6, questionamento de valores da fatura também foi, através dos canais eletrônicos, o maior motivo para que os usuários registrassem uma manifestação, seguindo o mesmo padrão apresentado nos atendimentos telefônicos.

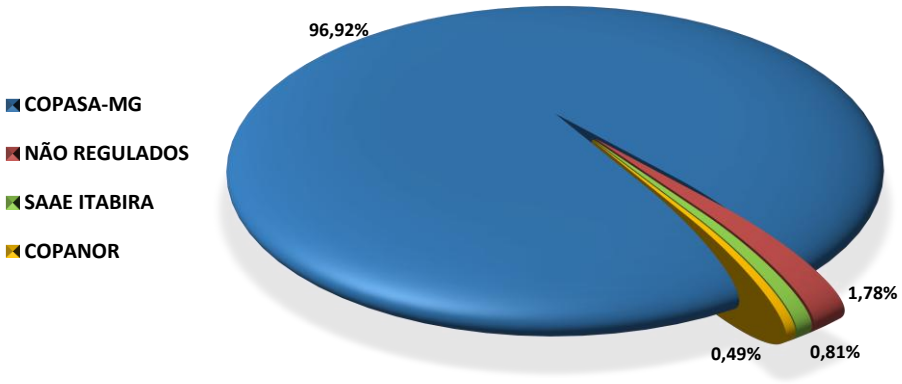
Gráfico 6 – Especificações (pré-atendimentos eletrônicos).



3.4 Prestadores de serviços referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

O gráfico 7 demonstra que 96,92% das manifestações, no pré-atendimento eletrônico, foram provenientes de usuários da Copasa-MG.

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

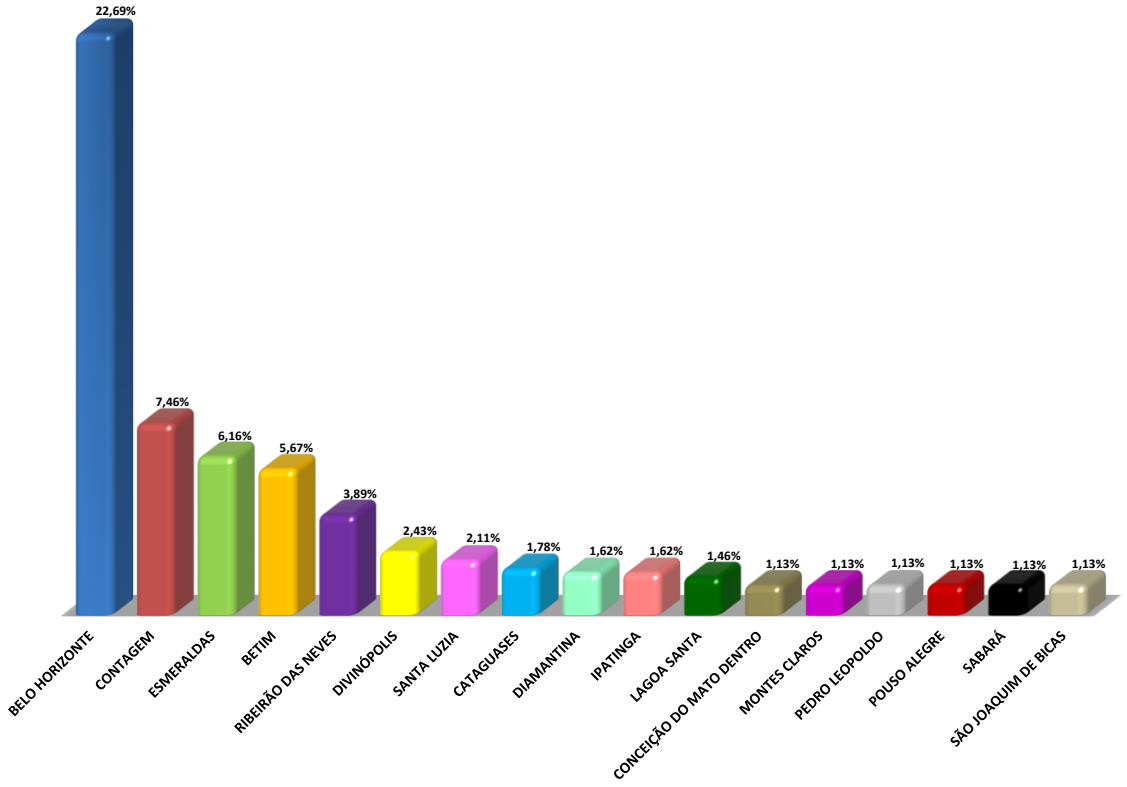


3.5 Municípios referentes aos pré-atendimentos eletrônicos

De acordo com o gráfico 8, Belo Horizonte, com 22,69%, Contagem, com 7,46%, e Esmeraldas, com 6,16%, 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).

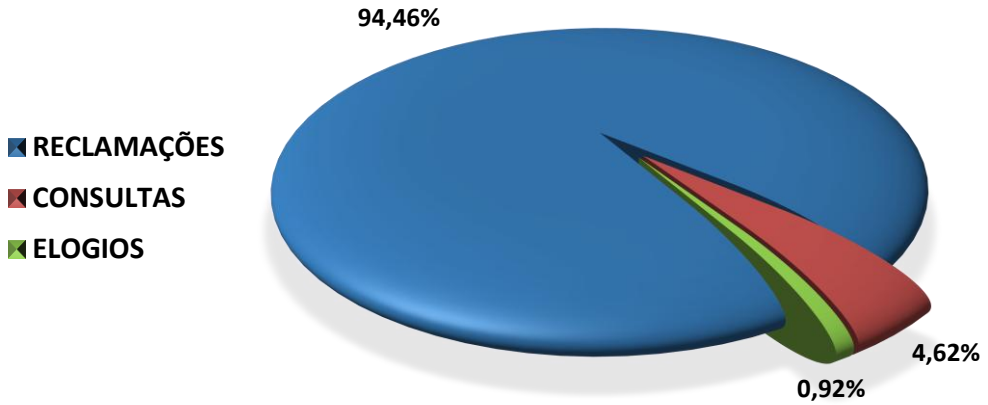


4 DETALHAMENTOS REFERENTES AOS 433 ATENDIMENTOS

4.1 Naturezas das manifestações referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 9, a maioria dos atendimentos realizados (94,46%), foram referentes às reclamações, seguidos pelas consultas, com 4,62% e elogios, com 0,92%.

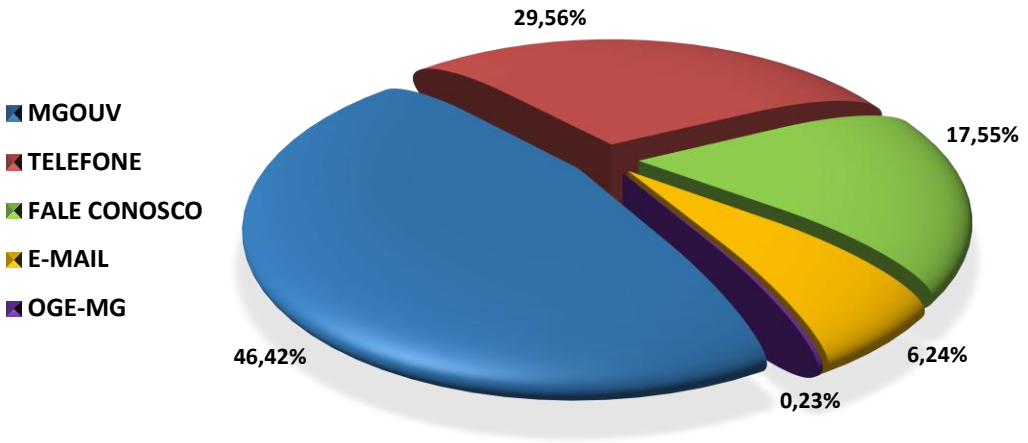
Gráfico 9 – Naturezas das manifestações (atendimentos).



4.2 Canais de atendimento referentes aos atendimentos

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

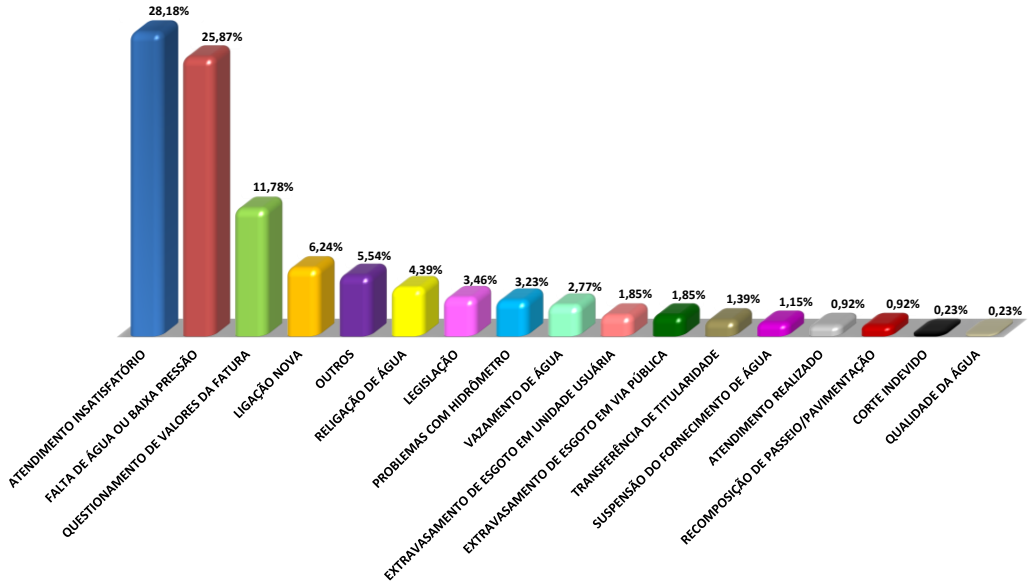
Gráfico 10 – Canais de atendimento (atendimentos).



4.3 Especificações referentes aos atendimentos

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

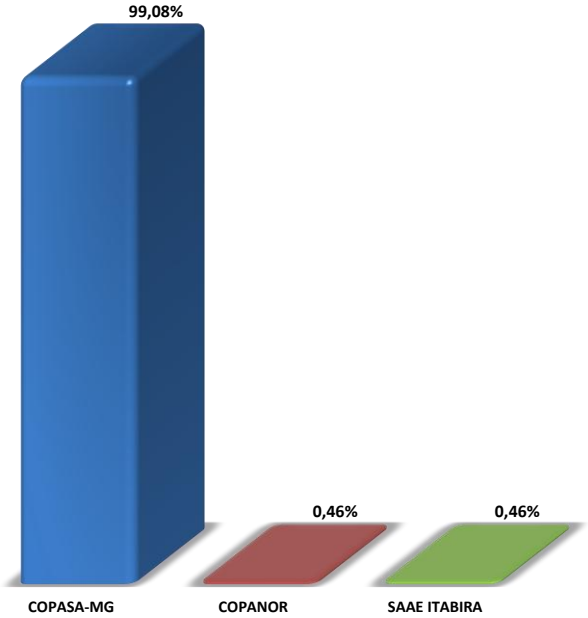
Gráfico 11 – Especificações (atendimentos).



4.4 Prestadores de serviços referentes aos atendimentos

O gráfico 12 demonstra que quase a totalidade dos atendimentos (99,08%), possuem a Copasa-MG como prestador de serviços.

Gráfico 12 – Prestadores de serviços (atendimentos).

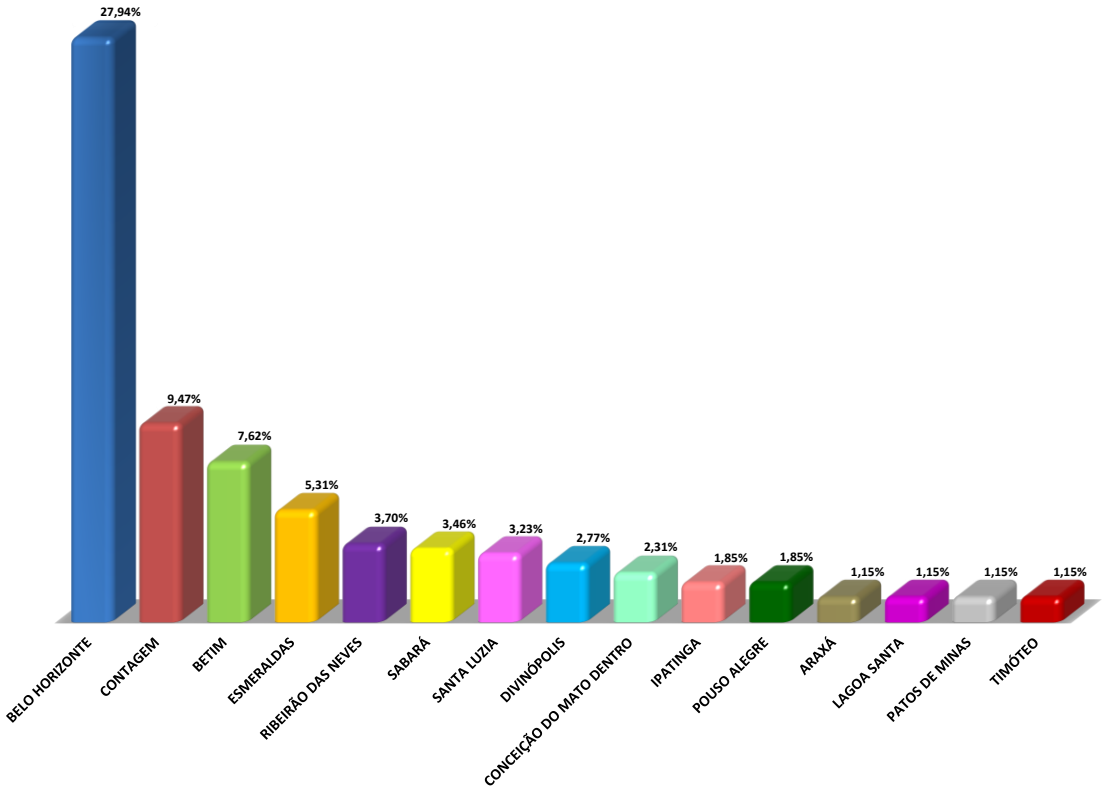


4.5 Municípios referentes aos atendimentos

De acordo com o gráfico 13, Belo Horizonte, Contagem e Betim 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.

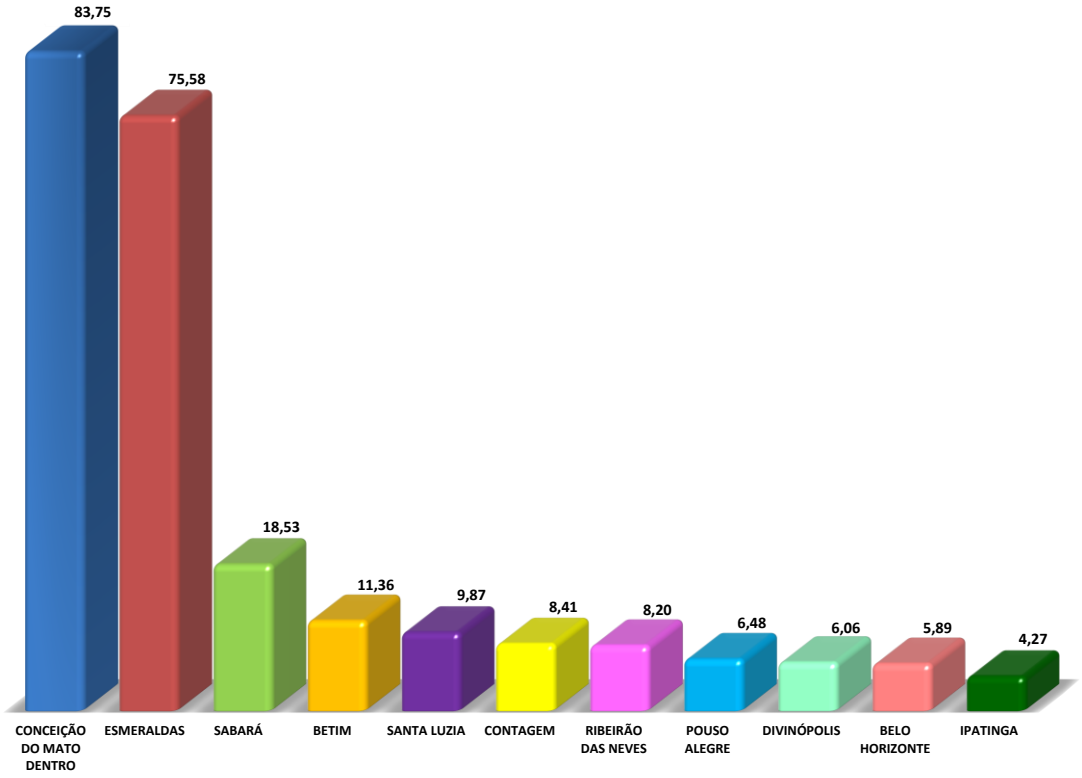
Gráfico 13 – Municípios (atendimentos).



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).



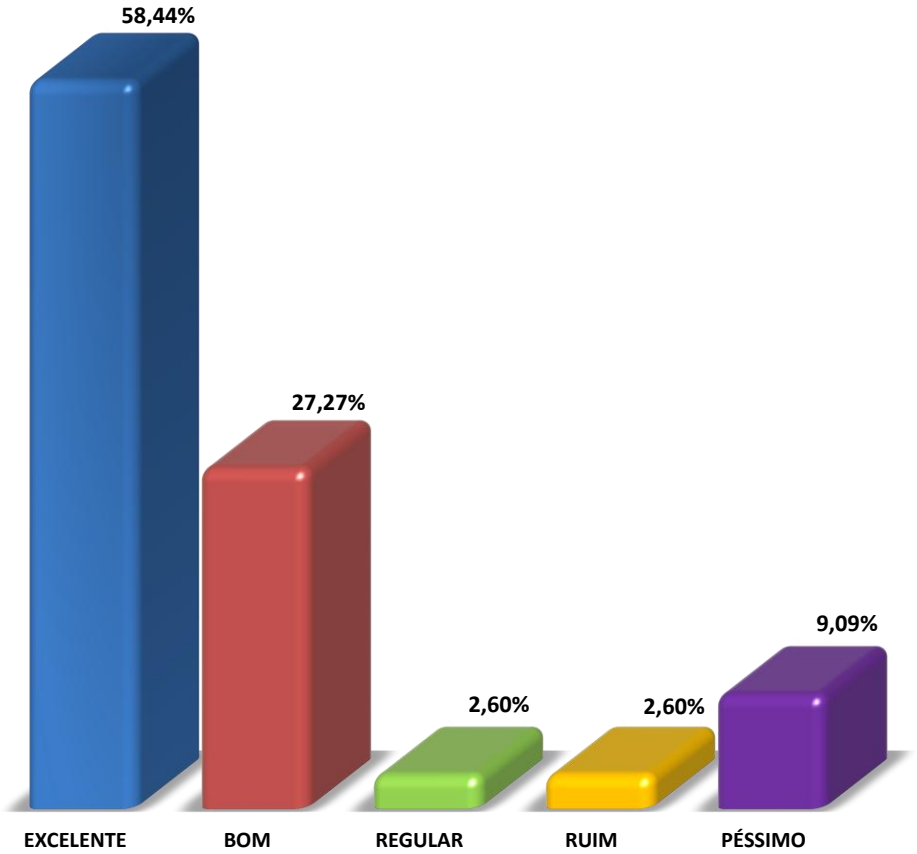
5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A partir de novembro de 2020, a Ouvidoria da Arsae-MG implementou a pesquisa de satisfação com o intuito de aperfeiçoar o atendimento prestado ao usuário. 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:

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

De acordo com o gráfico 15, das 77 contribuições recebidas para a primeira pergunta, 45 (58,44%) consideraram excelente, 21 (27,27%) bom, 2 (2,60%) regular, 2 (2,60%) ruim e 7 (9,09%) péssimo. A partir do resultado, é possível concluir que a maioria dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Arsae-MG foram satisfatórios.

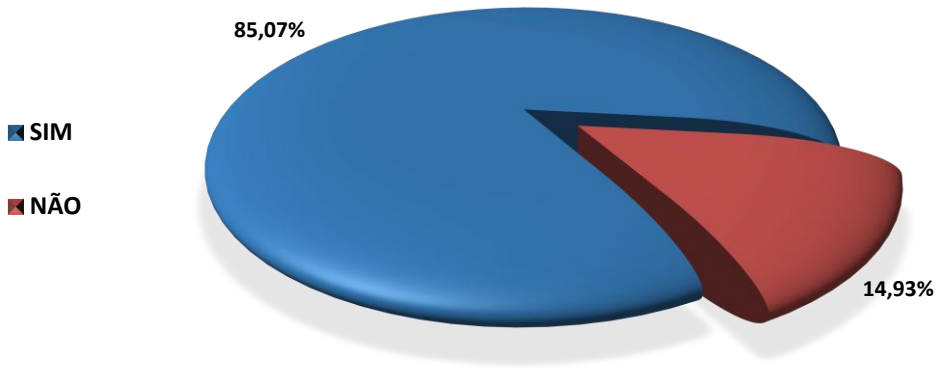
Gráfico 15 – Respostas para a pergunta
"Como você considera o atendimento realizado pela Ouvidoria da Arsae-MG?"



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

Para a segunda pergunta, recebemos 67 contribuições e é possível observar, através do gráfico 16 que 85,07% tiveram sua manifestação devidamente respondida e esclarecida.

Gráfico 16 – Respostas para a pergunta
"A sua manifestação foi devidamente respondida e esclarecida pela Ouvidoria da Arsae-MG?"

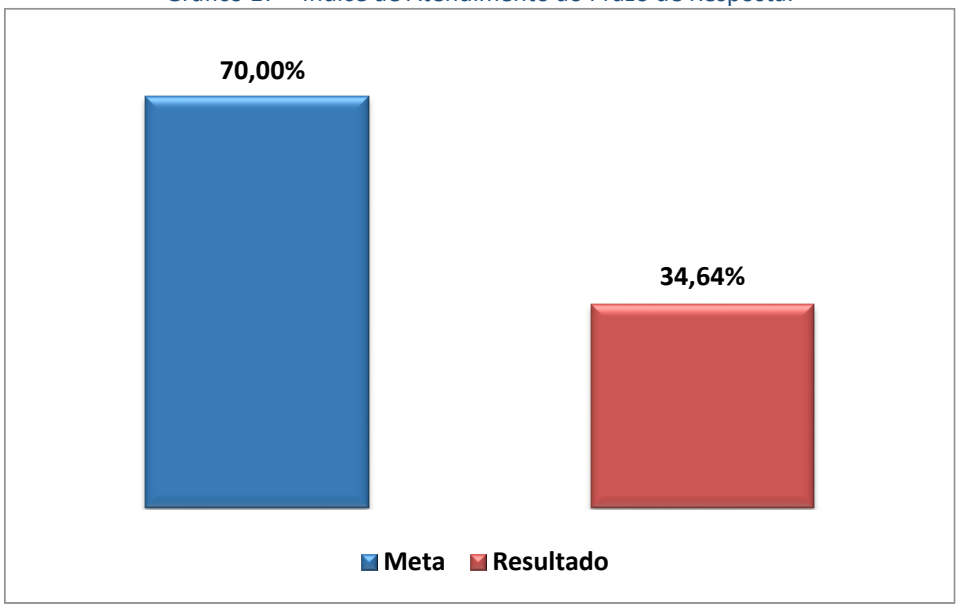


6 ANÁLISE DE INDICADORES

6.1 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 quarto trimestre de 2020, de acordo com o gráfico 17, a meta estipulada não foi alcançada, sendo que dos 433 atendimentos realizados, 150 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.

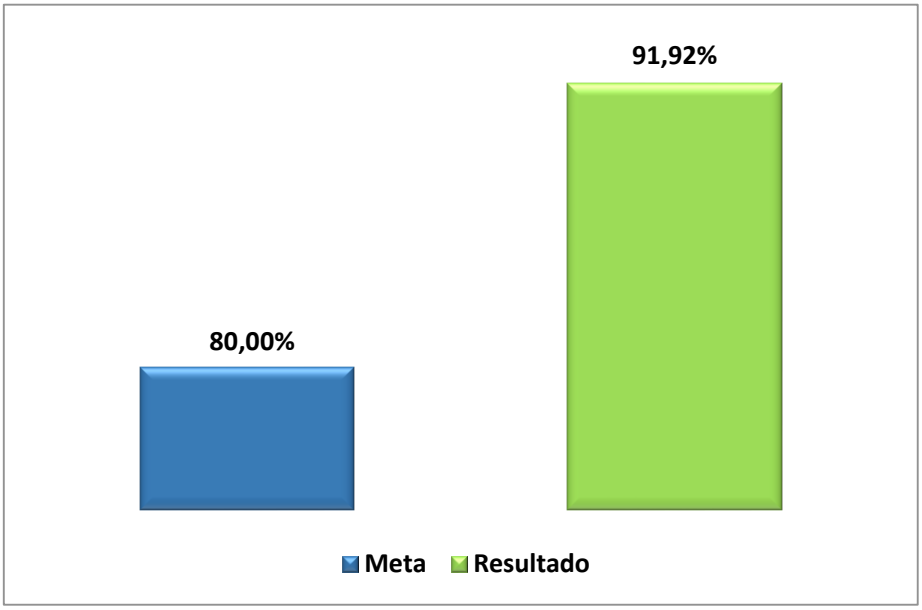
Gráfico 17 – Índice de Atendimento ao Prazo de Resposta.



6.2 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 18 demonstra que a meta foi alcançada, pois 398 atendimentos foram encerrados no quarto trimestre, representando 91,92% do total.

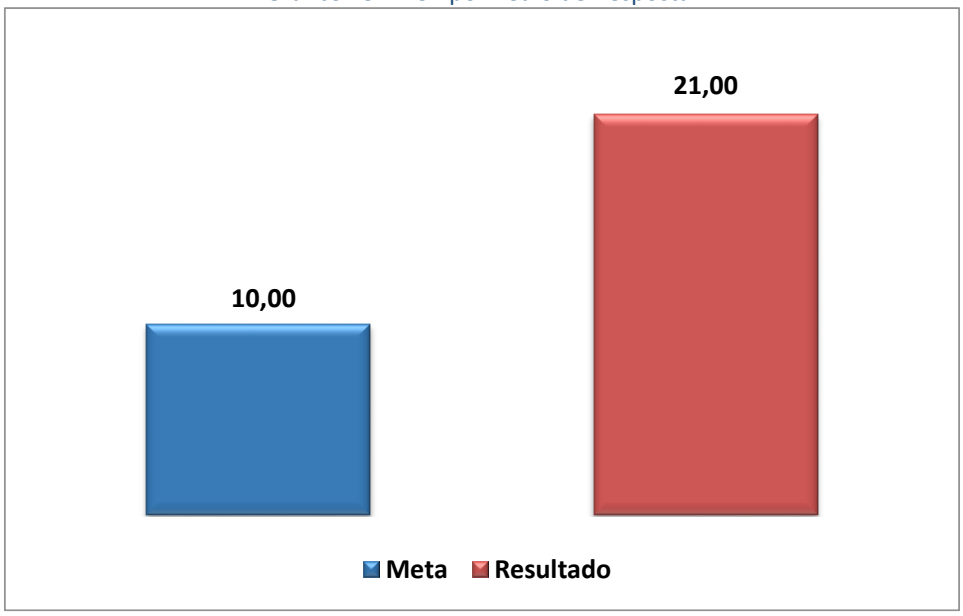
Gráfico 18 – Índice de Resolubilidade.



6.3 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 19, é possível verificar que a meta estipulada não foi alcançada, pois no quarto trimestre de 2020, os atendimentos foram encerrados após 21 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.

Gráfico 19 – Tempo Médio de Resposta.



7 DESTAQUES

7.1 Renovação do contrato do MGOUV

O sistema, denominado MGOUV, foi desenvolvido pela Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (Prodemge-MG). Ele é destinado à tramitação e ao acompanhamento de manifestações dos usuários, além de permitir a integração entre os diversos canais de atendimento da Agência. O MGOUV foi implementado, na Ouvidoria da Arsae-MG, sendo necessário renovar o contrato, em novembro de 2020.

7.2 Webinar Ouvidoria e Defesa dos Usuários

Dia 26 de novembro de 2020, a Ouvidoria da Arsae-MG promoveu o webinar Ouvidoria e Defesa dos Usuários, do programa Regulação em Foco que a Agência realiza. O evento foi transmitido ao vivo pelo canal Arsae Minas Gerais no Youtube e teve duração de três horas.

7.3 Nova teledigifonista

Em dezembro de 2020, a Ouvidoria da Arsae-MG finalizou o treinamento da teledigifonista Christiane Christian dos Anjos Ribeiro, sendo possível alterar, a partir do dia 14, o horário de atendimento telefônico, que anteriormente era das 9h às 15h e passou a ser realizado das 9h às 17h.

7.4 Podcast Ouvindo a Ouvidoria

Dia 15 de dezembro de 2020, foi disponibilizado, pela Arsae-MG, o podcast Ouvindo a Ouvidoria, onde o ouvidor Marcellus Montarroyos Franklin e o assessor Evandro Antônio Brazil Filho apresentaram a Ouvidoria da Arsae-MG.

7.5 Contrato de telefonia móvel

A Ouvidoria da Arsae-MG firmou contrato com a Embratel Claro Empresas e, a partir do dia 21 de dezembro de 2020, foi possível entrar em contato com o teleatendimento gratuito 0800 031 92 93, através de telefonia móvel, alcançando um número maior de usuários.

7.6 Cursos

Os membros da equipe da Ouvidoria da Arsae-MG participaram de 9 eventos, visando a atualização e o aprimoramento nos processos.