

Ouvidoria da Arsae-MG debate prática criativa e participativa em seminário nacional

Qua 12 julho

A equipe de Ouvidoria da [Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais \(Arsae-MG\)](#) participou, nos dias 11 e 12/7, da segunda edição do Seminário Nacional de Ouvidoria 2023, no Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (Cefet-MG), em Belo Horizonte. Estiveram presentes no evento, o ouvidor Marcellus Franklin, o assessor Evandro Brasil e as gestoras Diana Canuto e Nathália Silveira.

Organizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Cefet-MG, o evento teve como foco a Ouvidoria inteligente, criativa e participativa, onde as melhores e mais atuais práticas no campo da ouvidoria foram o centro do debate. Com muito prestígio, a ocasião contou com a participação de instituições de quase todos os estados brasileiros. “O encontro garantiu, principalmente, relevantes trocas de informações e experiências, além de deixar claro que a Arsae-MG está sempre na busca por melhorias contínuas no caminho para a excelência”, destaca o ouvidor Marcellus Franklin.

Por meio dos painéis, o seminário abordou o papel das ouvidorias diante de temas como a criatividade, a participação cidadã, a integridade, a Lei de Acesso à Informação (LAI), a Comunicação Não Violenta (CNV) e o Guia Lilás (orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação). Em seguida, as oficinas permitiram a troca de percepções e reflexões.

Ao longo das palestras, foi possível perceber que os desafios e as tendências da ouvidoria no cenário atual demandam estratégias já conhecidas, usadas e amplamente divulgadas pela Arsae-MG, como: o Sistema MG-Ouv; a carta de serviços; a estruturação da Equipe de Compliance; atendimentos adaptados à versão virtual; atendimentos presenciais pós-pandemia; divulgação e entrevistas realizadas via rádio para maior alcance da população; adequação de formulários para acolher melhor o usuário; o uso das reclamações como oportunidades de melhoria; o foco em inovações, acompanhando a evolução da população e suas exigências; expansão da comunicação e parceria com outros órgãos; empenho pela transparência e integridade; uso da Plataforma Power Business Intelligence (BI), relatórios e indicadores de satisfação dos usuários na busca pelas melhores estratégias para garantir os direitos dos cidadãos e o aprimoramento dos serviços públicos.