



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º Semestre – 2017

e-Ouvidoria



Goiânia, 2017

Rua 08 nº 192, Quadra 05, Lote. 30 - Setor Central
Goiânia-GO - CEP.: 74.013-030 - Central de Atendimento: 0800-704-3200



 	<p>CONSELHO REGULADOR AGR</p> <p>Presidente: Ridoval Darci Chiareloto Conselheiro: Jailson José do Nascimento Conselheiro: João Ribeiro de Castro Conselheiro: José Duarte dos Santos Conselheiro: Sergio Borges Lucas</p> <p>CHEFE DE GABINETE</p> <p>Maria de Fátima Mendonça Jaime Saddi</p> <p>GERENTE DE OUVIDORIA</p> <p>Francisco Vieira de Macedo</p> <p>EQUIPE DE OUVIDORIA</p> <p>Ana de Cassia Siqueira Delza Camargo Rezende Fátima Rege Batista Gondim Gezilda Ribeiro da Mota Loiola Ligia Noêmia de Sousa O. Fonseca Leopoldina Januária Costa Neide Maria da Silva Bispo Rafael de Castro Rodrigo Camilo de Oliveira Rita Cristina Gaioso Jorge Tereza Cristina Curado A. Pureza Ubiragiba Lopes Gustavo Fagundes Ferraz Maia (Estagiário)</p>
---	--

MISSÃO DA OUVIDORIA

“Somos protagonistas e acolhemos as manifestações de ouvidoria dos usuários dos Serviços Públicos Regulados pela AGR de forma única, transformando suas manifestações em oportunidades de melhorias.”

Neste contexto, o compromisso da Ouvidoria é de atuar na mediação de conflitos e em defesa dos interesses dos usuários dos Serviços Públicos Regulados pela AGR que já tenham recorrido aos canais primários (Central de Atendimento) e secundários (Ouvidoria) de atendimento das empresas prestadoras destes serviços e que não se sentiram plenamente satisfeitos com o retorno apresentado ao seu pleito.

Compete à Gerência da Ouvidoria:

- I – Planejar, coordenar, controlar e avaliar as atividades de sua área de competência;
- II – Receber denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, pedidos de informação, agradecimentos, elogios ou críticas, por qualquer meio de comunicação, dando os devidos encaminhamentos;
- III – Manter-se atualizada quanto à prestação dos serviços públicos executados por parte das empresas e entidades (OS e OSCIP) reguladas, controladas e fiscalizadas pela AGR;
- IV – Estabelecer políticas de ação por meio de planos, programas, metas e projetos específicos, visando maior eficiência no atendimento das reclamações dos usuários dos serviços públicos e das atividades econômicas reguladas, controlados e fiscalizados pela AGR;
- V – Promover, com a devida assistência técnica e jurídica dos setores competentes da AGR, reuniões de mediação entre os usuários e prestadores de serviços públicos e de atividades econômicas sujeitos à regulação;
- VI – Celebrar, devidamente assistida pela Gerência Jurídica, termo de acordo entre os usuários e prestadores de serviços públicos e das atividades econômicas sujeitos à regulação;
- VII – Elaborar relatórios mensais informativos de atendimento aos usuários;
- VIII – Informar ao usuário no prazo estabelecido sobre as medidas tomadas com relação à reclamação apresentada;
- IX – Propor ao setor competente a aplicação de penalidades, na forma legal;
- X – Informar e orientar os usuários quanto aos seus direitos;



Compromisso com o Atendimento

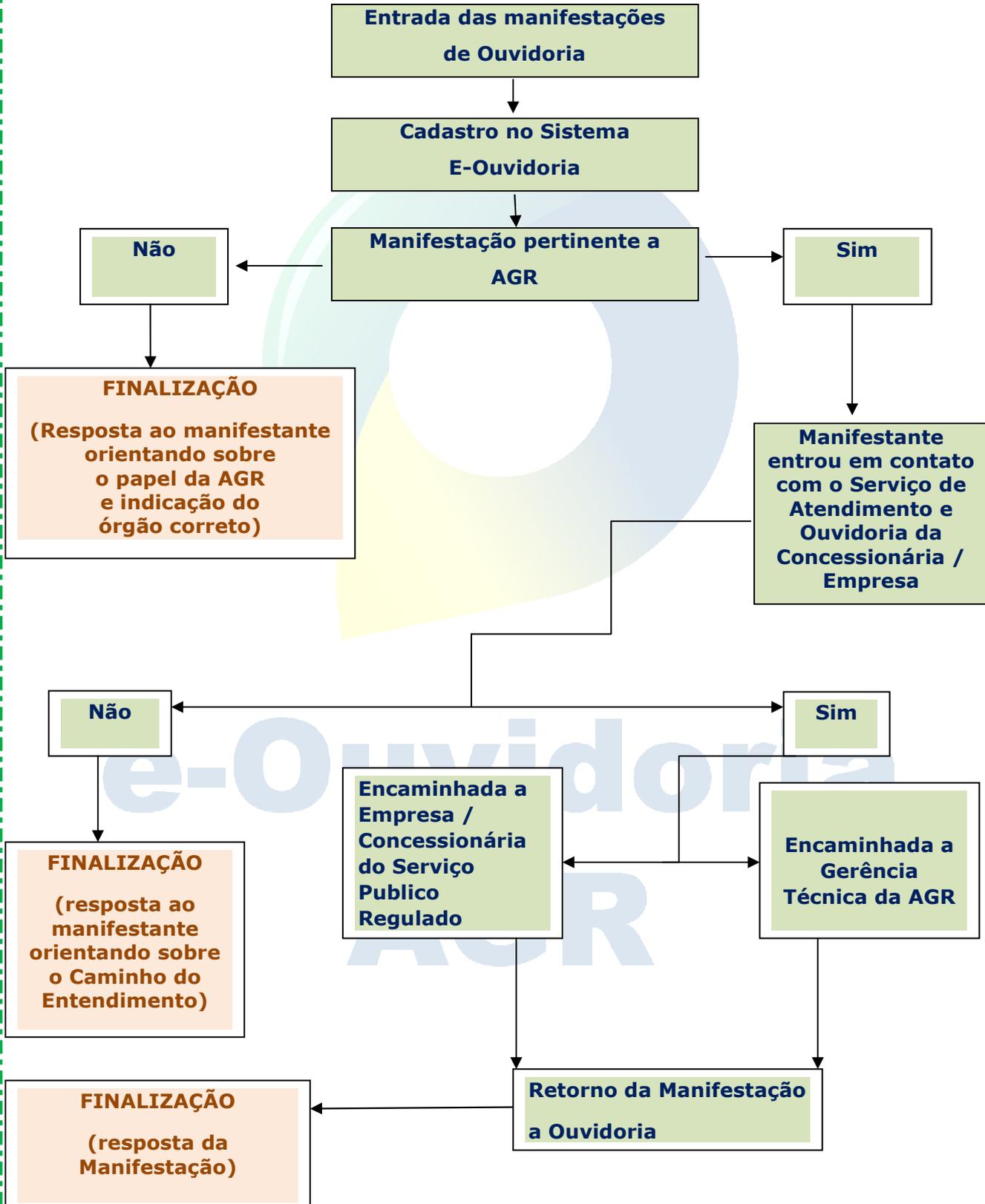
Com vistas à melhoria dos Serviços Públicos regulados, Controlados e Fiscalizados pela AGR e ao atendimento de qualidade aos usuários destes serviços, a Gerência de Ouvidoria se compromete a:

1. Prestar atendimento em 3º Nível das demandas dos usuários de Serviços Públicos Regulados, Controlados e Fiscalizados pela AGR que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário (SAC) e secundário (Ouvidoria) do Prestador do Serviço Público;
2. Atuar como canal de comunicação entre a AGR, os usuários e os Prestadores de Serviços Públicos, inclusive na mediação de conflitos;
3. Interpretar as manifestações de Ouvidoria e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação dos Serviços Públicos Regulados, Controlados e Fiscalizados pela AGR;
4. Buscar a satisfação do usuário que utilizam os serviços públicos regulados, Controlados e Fiscalizados pela AGR;
5. Informar os usuários que trazem suas demandas específicas, quais são as empresas que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;
6. Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos Serviços Públicos Regulados, Controlados e Fiscalizados pela AGR;

Os princípios básicos pelos quais se rege o trabalho da Gerência de Ouvidoria da AGR são:

- ❖ **Confidencialidade.** A Gerência de Ouvidoria não revela informação sobre casos particulares e não pode ser obrigada a declarar sobre as manifestações que designaram sua atenção. (A única exceção a esse princípio é o caso em que a Ouvidoria considere que existe perigo iminente de que se produzam danos graves);
- ❖ **Imparcialidade.** A Gerência de Ouvidoria da AGR não se pronuncia a favor de nenhuma das partes nos conflitos atendidos. Não adota decisões, não estabelece ou modifica políticas e não impõe medidas. A Gerência de Ouvidoria da AGR examina e avalia cada uma das situações de maneira objetiva e trata a todas as partes por igual.
- ❖ **Neutralidade.** A função atribuída a Gerência de Ouvidoria da AGR consiste em servir como intermediário neutral.

No intuito de esclarecer o processo de trabalho da Ouvidoria apresentamos o fluxograma de tratamento das Manifestações de Ouvidoria:





ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

As informações contidas neste relatório constituem uma síntese das estatísticas de atendimento e das atividades desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, referente ao primeiro semestre do ano de 2017.

A AGR é uma Agência Reguladora, portanto, possui características diferenciadas dos demais órgãos do Governo do Estado de Goiás. Por determinações legais e contratuais, a Ouvidoria da AGR atua mediando conflitos entre usuários dos serviços públicos de energia elétrica (através do Contrato de Metas para o exercício 2017 nº 016/17 ANEEL), saneamento básico e esgotamento sanitário, transporte intermunicipal de passageiros e Bens Desestatizados, por isso, além do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás, esta Agência utiliza um sistema próprio "E-Ouvidoria" de forma que, a maioria das demandas da AGR são registradas no seu próprio Sistema.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da AGR são divididas entre manifestações analisadas e manifestações atendidas. As primeiras se referem às manifestações realmente acolhidas que possuem números de protocolos na Central de Atendimento e Ouvidoria da Empresa / Concessionária de Serviço Público regulado por essa Agência. As manifestações atendidas referem às ligações que irão gerar apenas uma informação sobre os procedimentos a serem realizados pelo usuário.

A Ouvidoria recebeu, durante o primeiro semestre de 2017, um total de 2.838 manifestações, das quais 563 foram acolhidas como manifestações analisadas e 2.275 receberam o devido tratamento, ou seja, como de rotina, foram encaminhadas respostas aos manifestantes sobre o papel da AGR e orientações dos canais corretos de acesso para sua manifestação, resultando em uma média de 473 manifestações/mês.

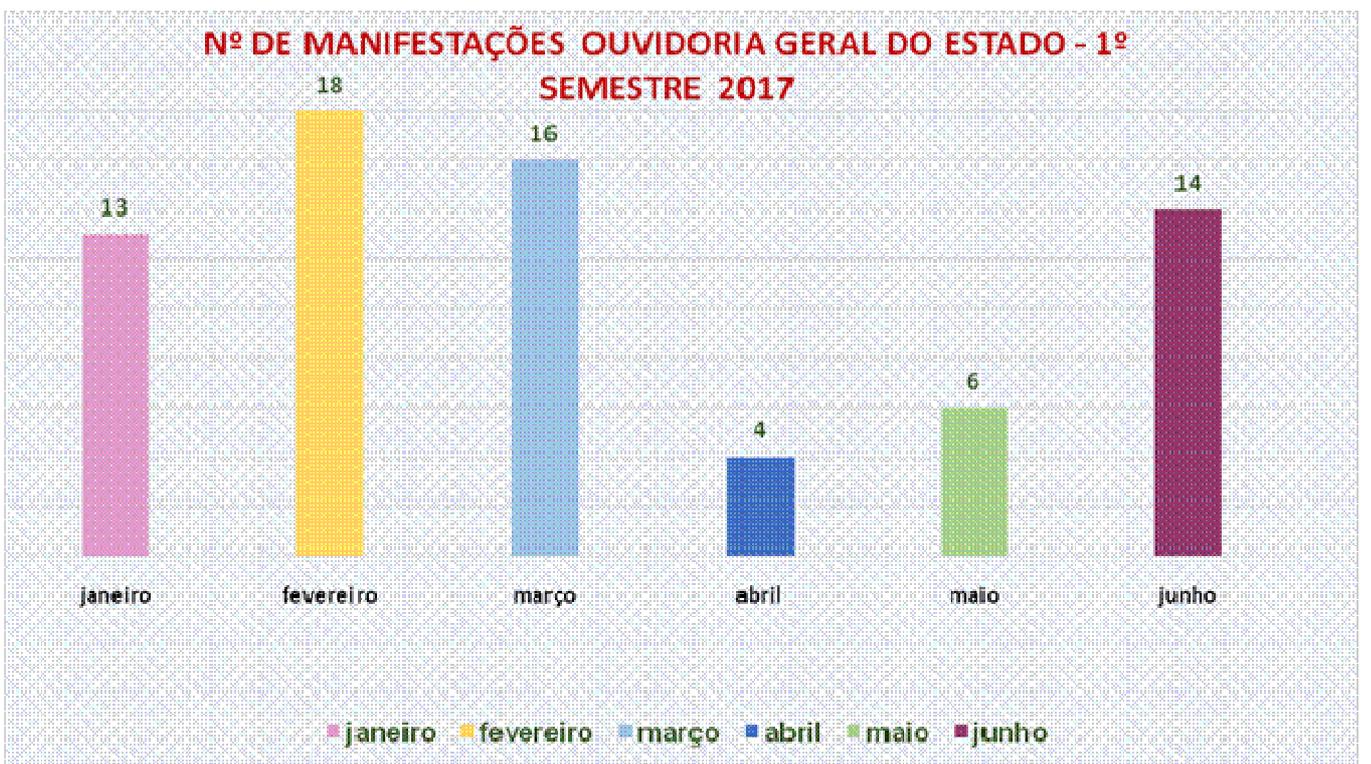
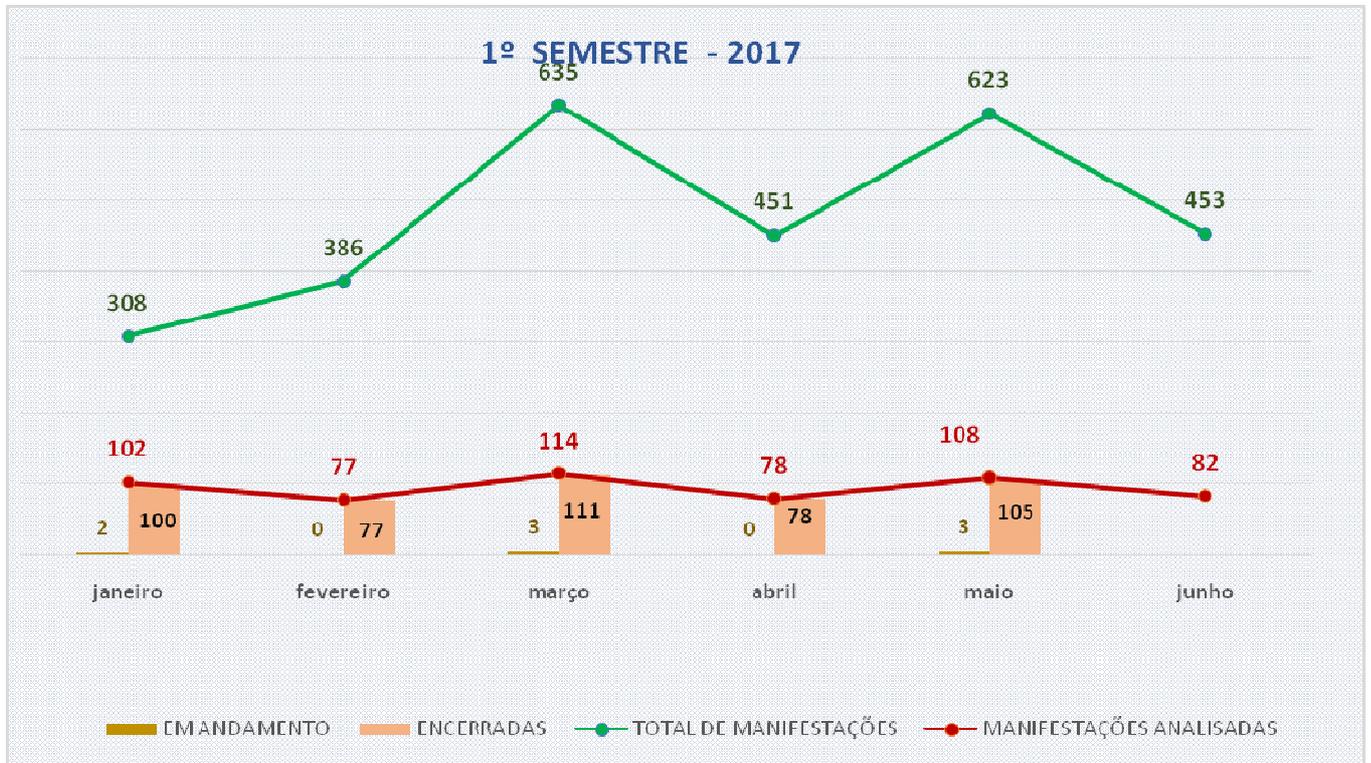
Visando a resolução das manifestações mais complexas que necessitam de análise e parecer do Conselho Regulador da AGR, 5 processos administrativos foram abertos.

Os gráficos e tabelas apresentados têm como escopo possibilitar uma análise detalhada sobre os principais aspectos e características das manifestações analisadas que chegam à Ouvidoria.

Esse relatório ratifica o comprometimento da AGR em prol da universalização do acesso da sociedade à administração pública e pluralização dos resultados e benefícios advindos do controle social exercido pela população.

OUVIDORIA EM NUMEROS NO PERÍODO

Total de Manifestações do Período:



Analisando-se os dados do 1º semestre de 2017, verifica-se que a média mensal de solicitações foi de 473 manifestações/mês cadastradas no sistema próprio da Ouvidoria (E-Ouvidoria) e de 11,8 manifestações/mês no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás.

Referente ao Sistema E-Ouvidoria verificou variação para cima da média no primeiro semestre, nos meses de março e maio. No Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás a variação para cima da média no primeiro semestre ocorreu nos meses de fevereiro e março.

Não foi identificado por essa gerência motivos ou relação que justifique a elevação da média para os respectivos meses.

Natureza das manifestações

Os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria da AGR nas manifestações dos interessados dos Serviços Públicos Regulados, Controlados e Fiscalizados por essa Agência Reguladora, estabelece que as manifestações de ouvidoria possam ser registradas como denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, pedidos de informação, agradecimentos, críticas ou elogios.

Em relação às manifestações analisadas e devidamente respondidas, pela Ouvidoria as reclamações foram responsáveis por 72,16% desses registros e, em todos os meses apurados, apresentaram maior quantidade, conforme expostas no gráfico 1 e na tabela 1.

As reclamações relacionam-se com toda manifestação de protesto ou descontentamento sobre a prestação de serviços, decorrentes de ação e/ou omissão dos prestadores e a existência ou não de norma reguladora aplicável. Já as denúncias, com 18,44%, relacionam-se com solicitações que objetivam resolver um problema cuja solução pode ou não apresentar benefício direto ao manifestante.

O indicador de tempo médio de resposta é um dos indicadores mais relevantes monitorados pela Ouvidoria. Com ele, mensura-se a eficiência na tratativa das manifestações analisadas além de demonstrar o baixo risco na perda de prazo, propiciando uma solução de alta qualidade e celeridade no atendimento.

Nota-se que no 1º semestre de 2017, o prazo médio de atendimento foi de 10 dias úteis, bem abaixo do regulamentar, sem que isto implicasse em perda de qualidade no tratamento e na identificação de causa raiz das reclamações.

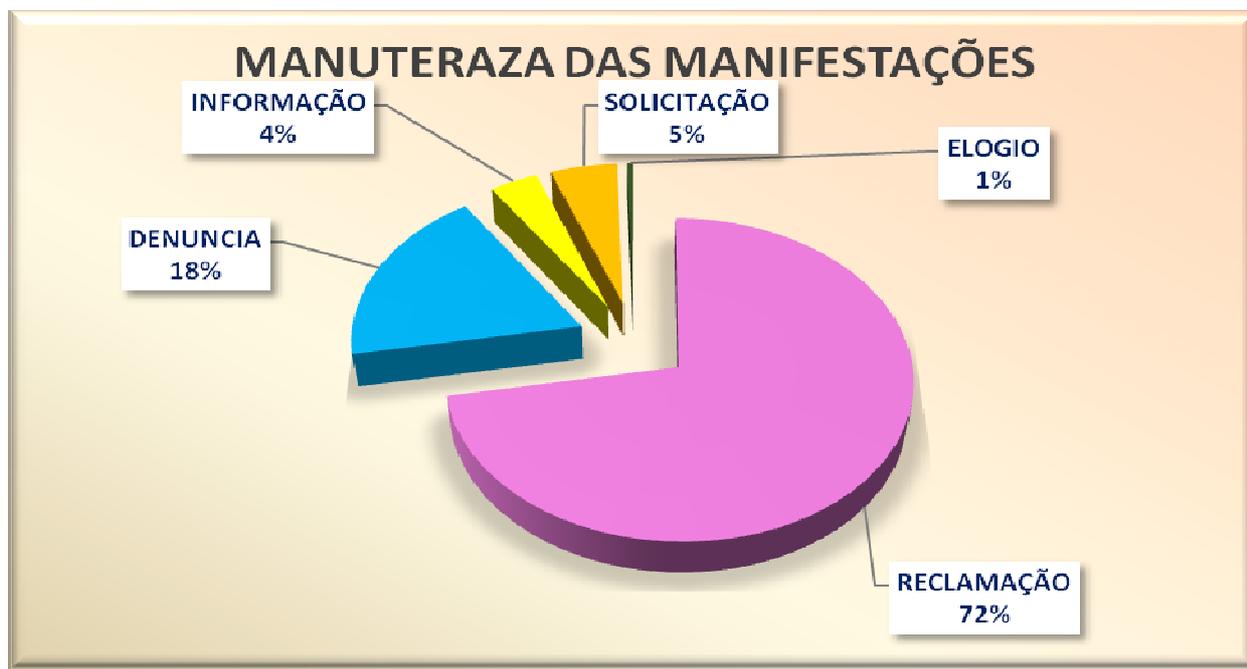


Gráfico 1 – Manifestações analisadas por natureza – valores percentuais.

Tipo de Manifestação	Quantidade						Total Geral
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	
Reclamação	81	58	83	50	69	63	404
Denúncia	13	11	19	22	22	17	104
Solicitação	5	5	7	4	7	1	29
Informação	3	4	4	2	9	1	23
Elogio	0	1	1	0	1	0	3
Total	102	79	114	78	108	82	

Tabela 1 – Manifestações analisadas por natureza – valores absolutos.

Canal de atendimento das manifestações

Os usuários que procuram a Ouvidoria da AGR para fazer denúncias, reclamações e, muitas vezes, para obter informações acerca dos seus direitos, tem à disposição uma estrutura adequada de Ouvidoria por meio da qual é possível obter o que se deseja enquanto usuário em diversos canais disponibilizados: formulário eletrônico, e-mail, central de atendimento telefônico (0800), Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás e atendimento presencial.

No primeiro semestre de 2017, de acordo com o gráfico 2 a forma de contato mais utilizada pelo público foi o central de atendimento telefônico (0800) totalizando 71,2% das manifestações analisadas. A segunda forma de contato predominante foi o formulário eletrônico (e-ouvidoria) do portal da AGR. Houve 98 manifestações recebidas, correspondentes a 17,4%.

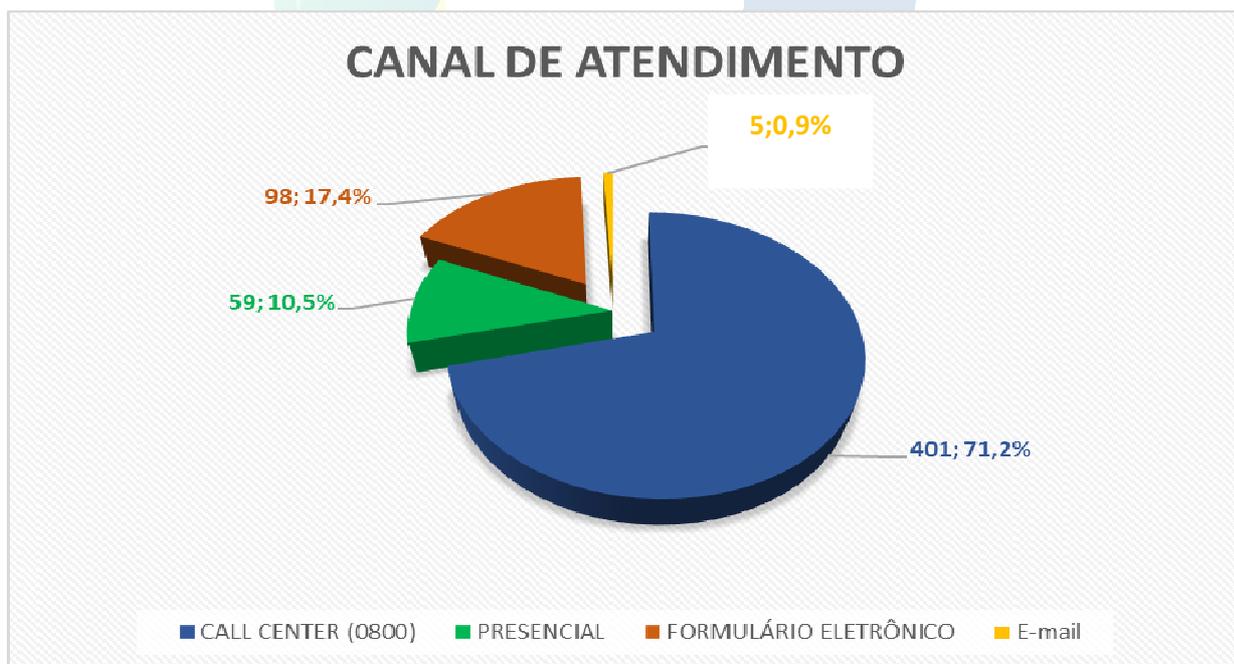
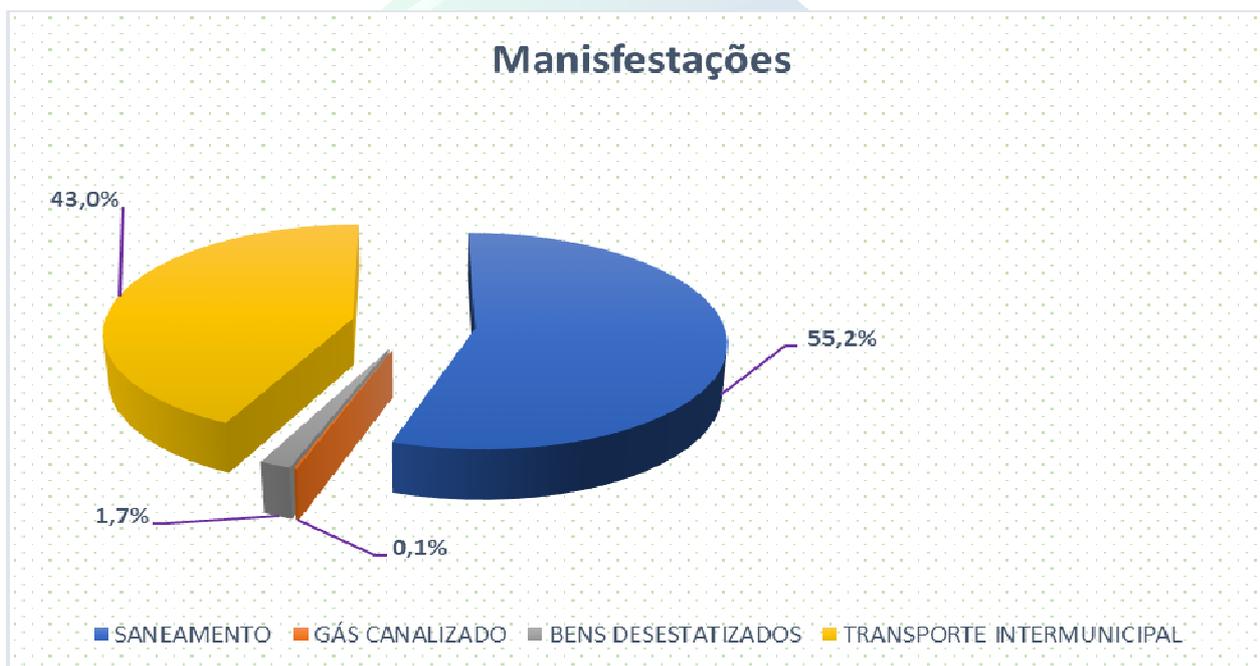


Gráfico 2 – Manifestações por Canal de Atendimento – valores percentuais.

Nota-se que o Formulário Eletrônico é uma forma de contato que no 2º semestre do corrente ano, deve ser mais divulgado para os usuários, através de folder explicativos.

Manifestações por prestador de serviços

O gráfico 4 apresenta, o percentual das manifestações recebidas por serviço regulado pela AGR. É interessante observar que 55,2 foram de usuários da Saneamento de Goiás S/A - Saneago. Esse fato se justifica por ser a Saneago o prestador com maior número de contratos em Goiás.



e-Ouvidoria

Audiências de Mediação

A AGR busca promover a eficiência dos serviços públicos regulados entendendo que a atividade de mediação se constitui em um dos mais importantes papéis do Agente Regulador, por possibilitar o amparo legal requerido na solução dos conflitos entre a prestadora de serviço e seu usuário, frente a reconhecida hipossuficiência desse último na relação de consumo.

Conforme a Resolução Normativa nº 0017/2014 do Conselho Regulador da AGR, que dispõe sobre os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidora nas manifestações dos interessados dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, constatado a conveniência de realização de mediação, a Ouvidoria poderá solicitar ao interessado ou seu representante legalmente constituído e ao

representante do prestador de serviço, com plenos poderes para transigir, que compareça às reuniões às audiências de mediação.

No primeiro semestre de 2017, de acordo com tabela 2, a Gerência de Ouvidoria realizou 27 audiências de mediação, resultando em uma média de 4,5 mediações/mês.

Audiências de Mediação	Quantidade						Total Geral
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	
	04	12	04	01	02	04	27

Tabela 2 – Audiências de Mediação no período – valores absolutos.

Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL

Tendo vista a retomada do contrato de metas com a Aneel, em 2017 a Ouvidoria da AGR voltou a exercer as atividades na área de energia elétrica, ressaltando que tal ação tem novo formato de atuação.

Conforme o Contrato de metas de nº 016/2017 - ANELL, a Agência Goiana de Regulação e Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR tem por força do contrato as seguintes obrigações:

- Atuação direta em casos complexos, identificação de desvios normativos, alertas de monitoramento, etc.;
- Acompanhamento de planos de resultados;
- Realizar reuniões periódicas com as distribuidoras;
- Representar a Aneel/SMA junto aos Conselhos de Consumidores, Procon, MPE e outras esferas da sociedade;
- Analisar, acompanhar e monitorar a qualidade das distribuidoras estaduais;
- Acompanhamento dos indicadores do “Prêmio de Ouvidoria”;
- Interação com a SMA para atuação conjunta em situações de atenção e/ou irregularidades identificadas, entre outros.

No primeiro semestre de 2017, a Ouvidoria da AGR participou do Encontro com as Agências Estaduais e ANEEL, 1º Reunião do Fórum dos Ouvidores/2017 e do Encontro Anual dos Ouvidores do Setor Elétrico – ENOSE/2017. Foram realizados 03 (três) reuniões com a CELG



Distribuição S/A e 01 (uma) reunião com a Companhia Hidrelétrica do Vale do São Patrício – CHESP.

Programa Governo Junto de Você

A AGR através da Gerência de Ouvidoria em parceria com a Secretaria de Estado de Governo – Segov, participar do Programa Governo Junto de Você, uma iniciativa que facilitou o acesso da população a serviços essenciais, em locais estratégicos, de grande circulação de pessoas, com horário de atendimento ampliado e instalações físicas confortáveis. A participação da Ouvidoria da AGR neste programa tem como objetivo apresentar orientações sobre os atendimentos de ouvidoria relacionados às quatro áreas reguladas pela Agência.

No primeiro semestre de 2017, Gerência de Ouvidoria participou de 03 (três) edições do programa Governo Junto de Você. Sendo Senador Canedo, Águas Lindas, Planaltina de Goiás às cidades anfitriãs do programa no período.

Resumo das atividades desenvolvidas no primeiro semestre de 2017.

O objetivo fundamental da Ouvidoria da AGR é estabelecer um canal de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários de modo a viabilizar a solução dos conflitos, procurando sempre pautar sua atuação com base nos princípios da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, com o intuito de contribuir para a melhoria geral dos serviços públicos regulados.

A Ouvidoria da AGR, ao longo do primeiro semestre de 2017, voltou-se, especialmente, para a melhoria de processos da área de atendimento aos usuários através de sugestões e orientações, visando garantir um atendimento mais qualificado por meio de informações mais claras.

Além disso, teve interface com as gerências técnicas na busca por solução de problemas apresentados pelos usuários.

Entre as principais melhorias implementadas destaca-se:

- Revitalização do jardim externo do prédio da Ouvidoria;
- Criação da Logomarca da Gerência de Ouvidoria;
- Implantação dos Relatórios analíticos;

- Elaboração de norma interna que estabelece o fluxo de tratamento das manifestações recebidas que envolvem a Ouvidoria e o Serviço de Atendimento dos Prestadores de Serviços e os Usuários da Agência;
- Elaboração de banners informativos referentes os serviços prestados pela Ouvidoria da AGR;
- Envio de respostas mais objetivas para os usuários com informações específicas sobre o assunto reclamado;
- Utilização de linguagem mais acessível nas comunicações com usuários, tendo em vista que a maioria não domina a linguagem técnica dos setores regulados. Atenção especial para as respostas elaboradas para as reclamações de saneamento básico e esgotamento sanitário e transporte intermunicipal de passageiros; e
- Atualização dos dados de contato junto a Ouvidoria das Empresas regulares dos Serviços de Transporte Intermunicipal de Passageiros, como facilitador do envio de manifestações e recebimento das ofertas de respostas por estas empresas.

Possibilidades de Melhorias

- ❖ Atuação na sensibilização das áreas internas da AGR no fornecimento de informações que subsidiam a apuração das manifestações;
- ❖ Fazer ampla divulgação da Ouvidoria e dos direitos e deveres dos usuários dos serviços regulados e os respectivos canais de acesso a Ouvidoria, tendo ênfase no Formulário Eletrônico disponibilizado no site eletrônico (pagina na internet) da AGR;
- ❖ Implantação da CARTA DE SERVIÇOS, documento que relaciona todos os serviços oferecidos pela AGR, incluindo prazos, forma de acesso e orientações para o seu uso. Apresenta, divulga e monitora os compromissos e padrões de qualidade assumidos pela Agência, de modo a contribuir para o fortalecimento da transparência e do controle social.
- ❖ Realizar campanhas de informação e esclarecimentos sobre a Ouvidoria da AGR, para o público do seguimento social de menor escolaridade, em virtude da concentração de manifestações com formação escolar igual ou superior ao nível médio;



Considerações Finais

Da leitura deste Relatório constata-se o esforço despendido pela Ouvidoria, ao longo do primeiro semestre de 2017, no avanço da conquista de sua legitimidade interna e externa, propiciado, primeiro, pelo reconhecimento do Conselho Regulado da AGR na sua importância relativa no aprimoramento dos serviços prestados pela Agência, pela dedicação e compromisso dos servidores, nela lotados e, por fim, da maturidade no reconhecimento a importância com que deve ser tratada toda e qualquer manifestação advinda da sociedade.

A conquista alcançada, evidentemente, requer por parte da ouvidoria um maior entrosamento com a sociedade, buscando outros meios de ampliar a participação social, e, internamente, na conscientização sobre o seu papel e os benefícios que ela poderá proporcionar nas atividades de cada uma das áreas técnicas.

Assim atuando, poderemos alcançar nossa meta de justificar o marco legal que garante e sustenta nossa missão.

Francisco Vieira de Macedo
Gerente de Ouvidoria – AGR

e-Ouvidoria
AGR