

## RELATORIO MENSAL – OUVIDORIA SETORIAL



**Transporte Rodoviário  
Intermunicipal de Passageiros**



**Saneamento Básico,  
Recursos Hídricos e  
Minerais**



**Bens Desestatizados**



**Energia Elétrica - Convênio  
com a ANEEL**

**Goiânia-GO  
Julho/2020**



## **Relatório - Junho/2020**

### **OUVIDORIA**

A Ouvidoria recebe denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, pedidos de informação, agradecimentos, elogios ou críticas, por qualquer meio de comunicação referente à prestação dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR.

A missão da Ouvidoria da AGR é de forma autônoma, garantir o equilíbrio entre o Poder Público, usuários e operadores dos serviços delegados, em prol da Sociedade. Tendo como valores em suas atividades a honestidade, imparcialidade, transparência, eficiência, credibilidade e comprometimento.

O presente relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR nas áreas de Saneamento Básico, Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Energia e Outros Serviços, bem como fornece uma visão panorâmica das manifestações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando à solução destas.

São apresentadas informações quantitativas em forma de gráficos, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

Goiânia, 20 de julho 2020.

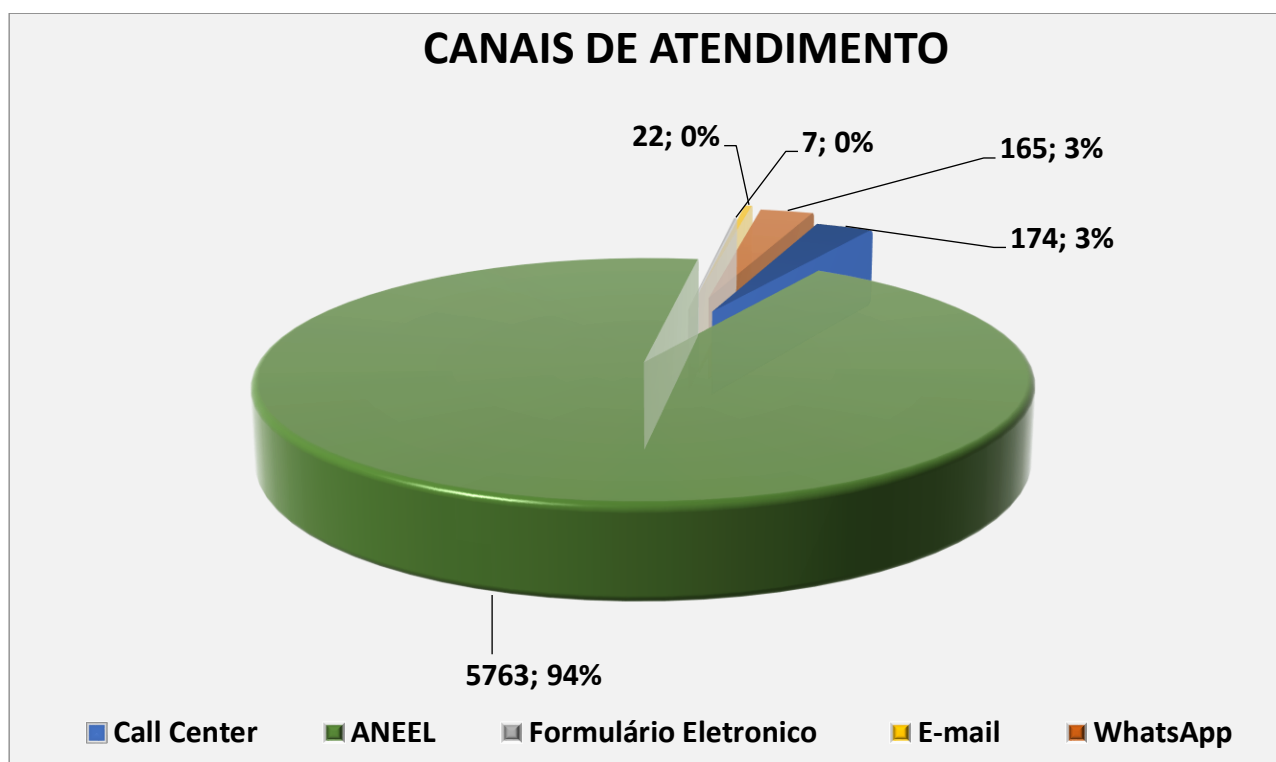
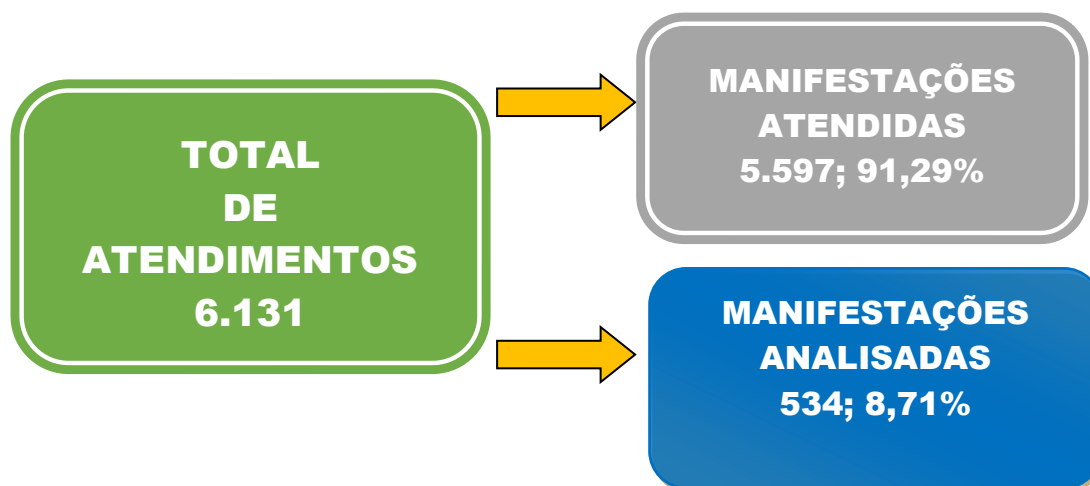
Cordialmente,  
**EURÍPEDES BARSANULFO DA FONSECA**  
Conselheiro Presidente



## ANÁLISE QUANTITATIVA

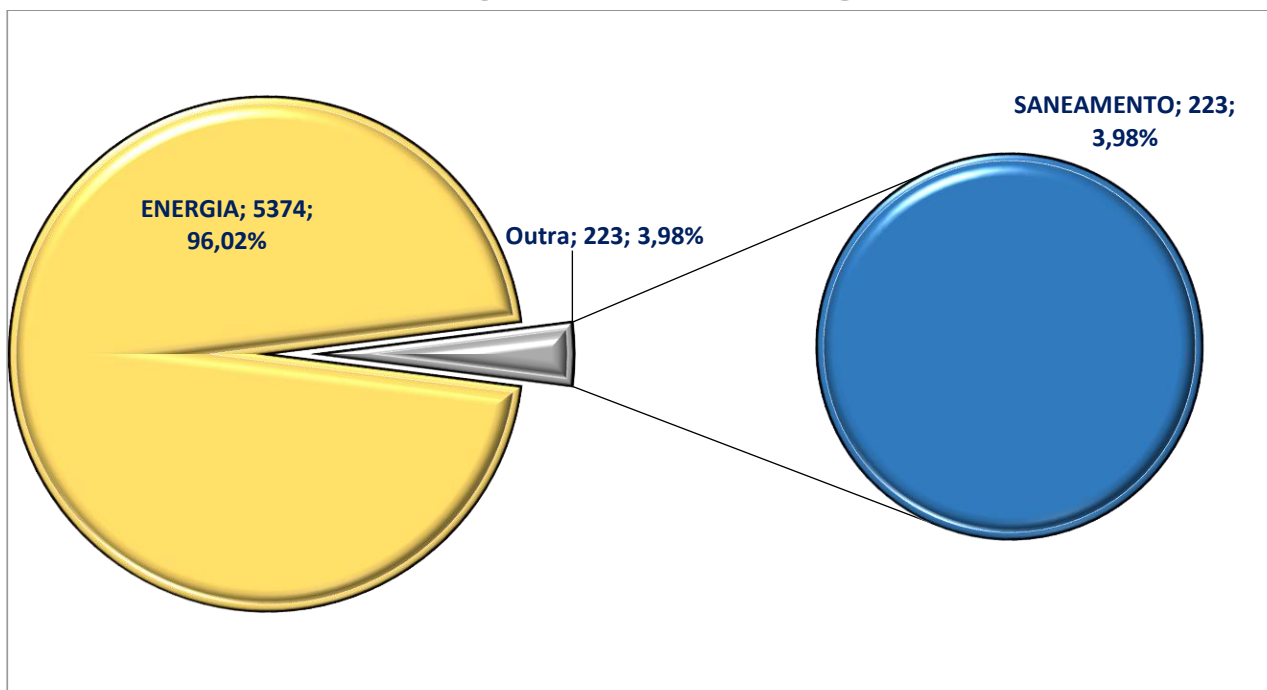
No mês de junho/2020 a Ouvidoria Setorial da AGR realizou 6.131 (seis mil e cento e trinta e um) atendimentos. Sendo que, 368 (trezentos e sessenta e oito) foram manifestações de ouvidoria que necessitaram de uma análise mais aprofundada, o que representa 8,71% do total de atendimentos.

Destes atendimentos, 5.763 (cinco mil e setecentos e sessenta e três) foram registrados por meio dos canais eletrônicos disponibilizados pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.



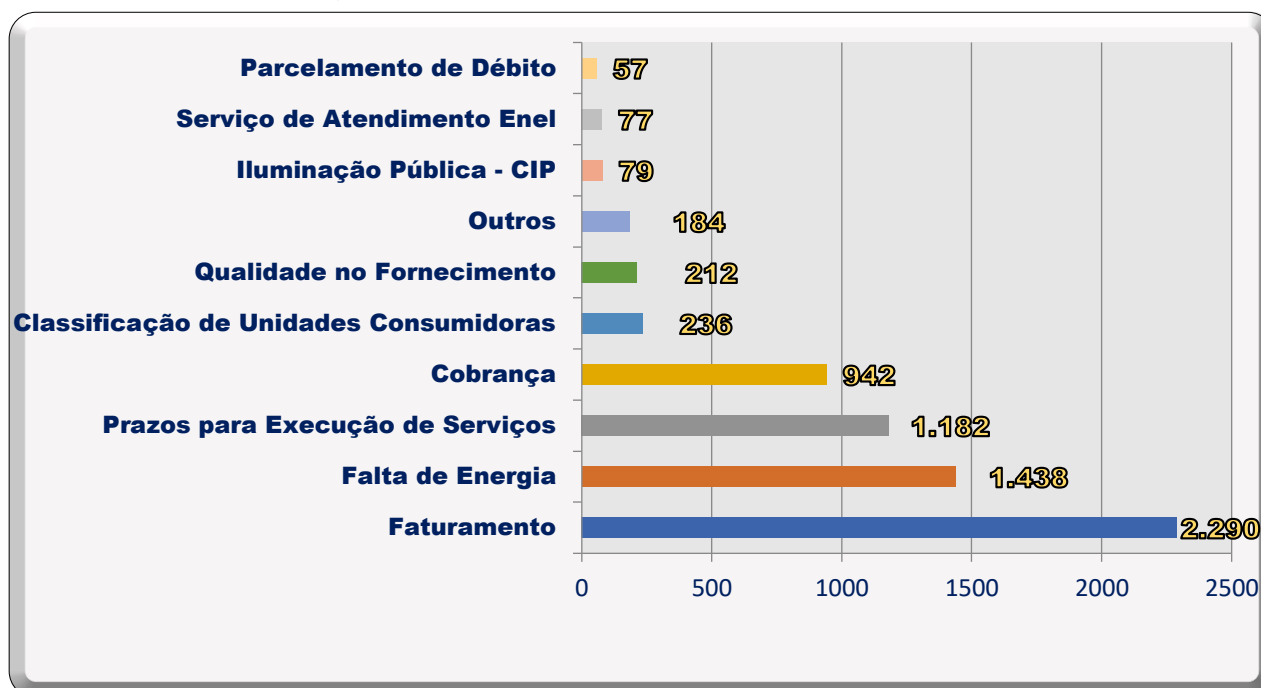
## 1.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS (5.597)

### 1.0.1 - DETALHAMENTO

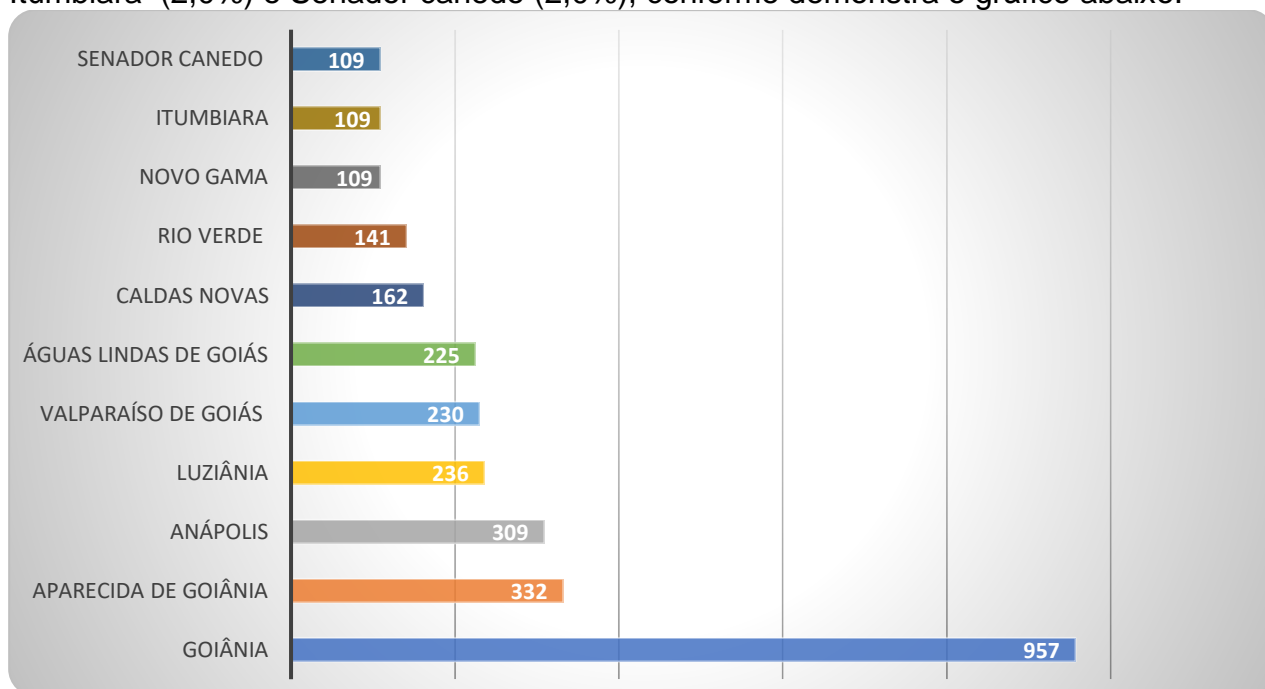


### 1.1 - ENERGIA ELETRICA

**1.1.1** - Destacam-se do total de contatos (5.374) registrados como informação no mês de junho/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Faturamento (34,19%), Falta de Energia (21,47%), Prazos para Execução de Serviços (17,65%), Cobrança (14,07%), Classificação de Unidades Consumidoras (3,52%) e Qualidade no Fornecimento (3,17%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

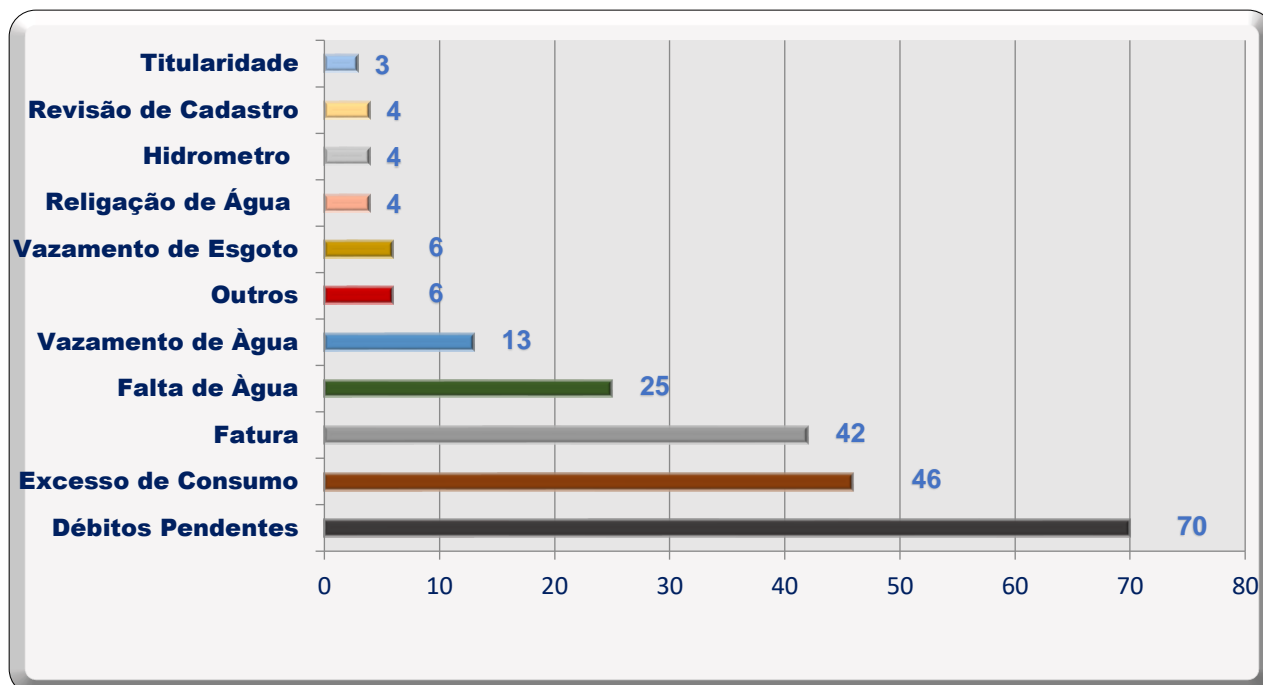


**1.1.2** - Destacam-se do total de contatos (5.374) registrados como informação no mês de junho/2020 os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (17,8%), Aparecida de Goiânia (6,2%), Anápolis (5,7%), Luziânia (4,4%), Valparaíso de Goiás (4,3%), Águas Lindas de Goiás (4,2%), Caldas Novas (3,0%), Rio Verde (2,6%), Novo Gama (2,0%), Itumbiara (2,0%) e Senador canedo (2,0%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



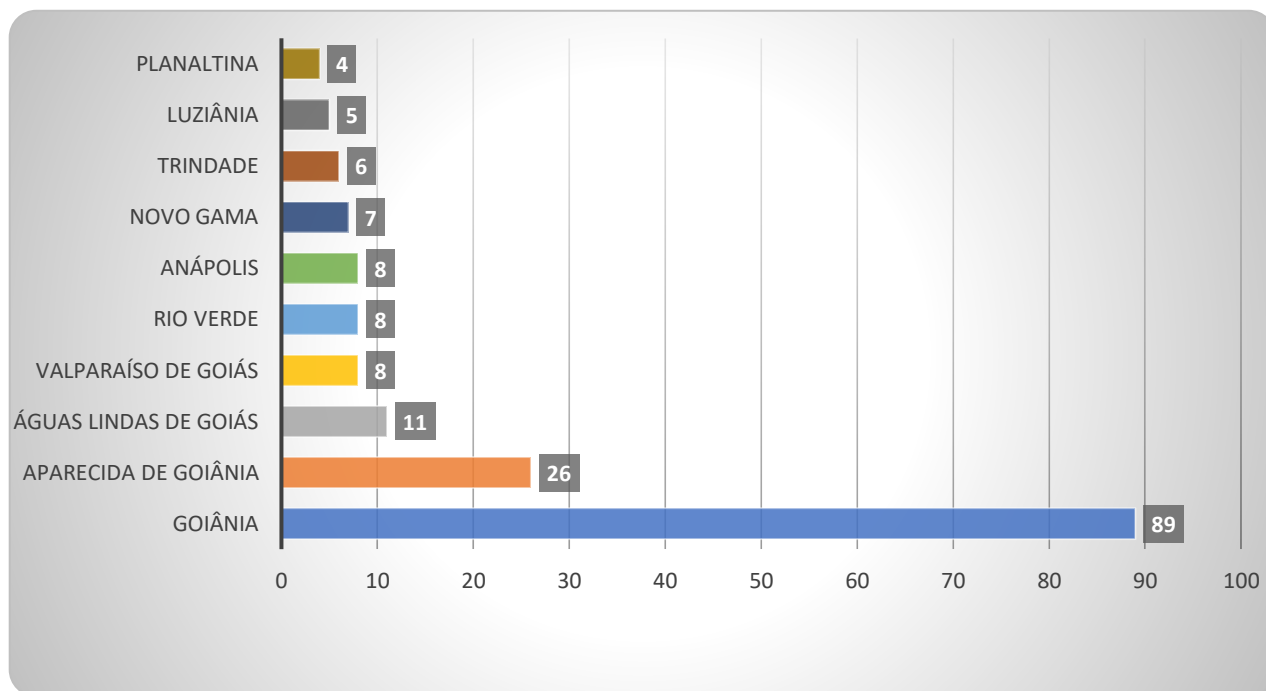
## 1.2 - SANEAMENTO

**1.2.1** - - Destacam-se do total de contatos (223) registrados como informação no mês de junho/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Débitos Pendentes (31,39%), Excesso de Consumo (20,63%), Fatura (18,83%), Falta de Água (11,21%), Vazamento de Água (5,83%) e Vazamento de Esgoto (2,69%) conforme demonstra o gráfico abaixo:



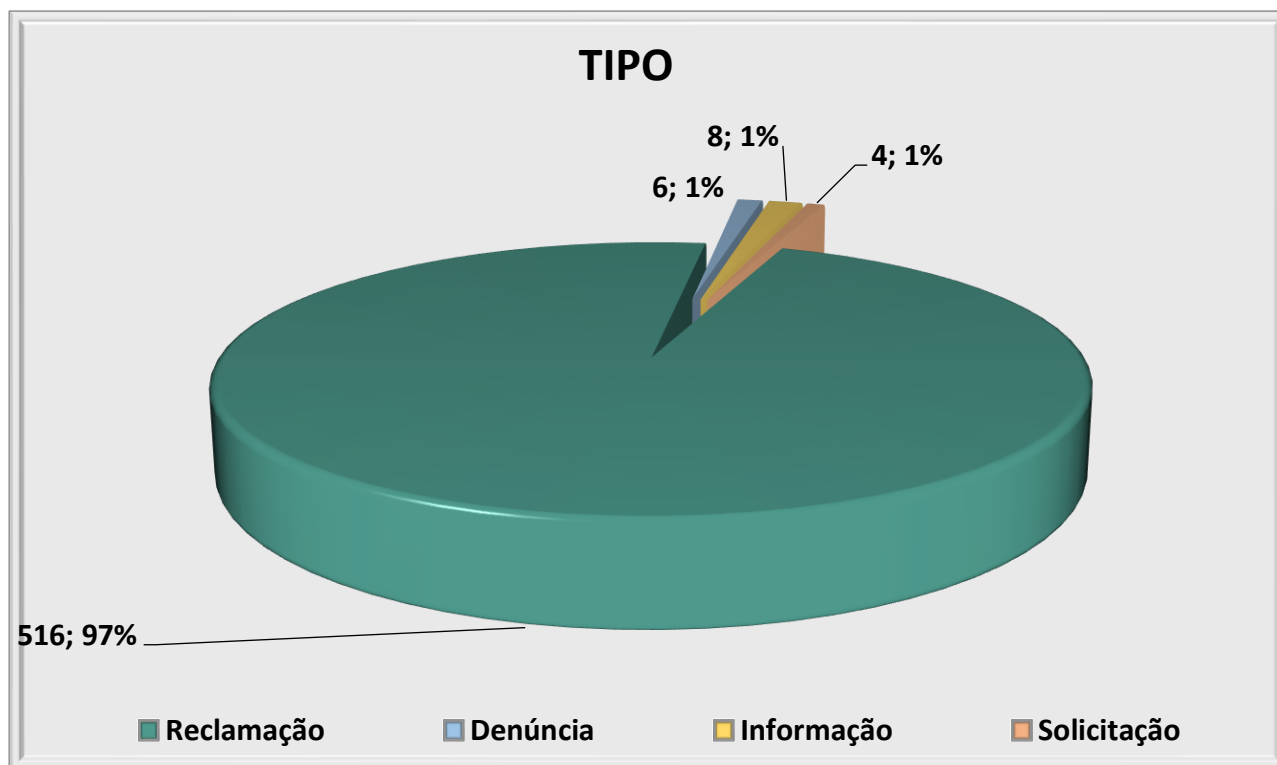


**1.2.2** - Destacam-se do total de contatos (223) registrados como informação no mês de junho/2020 os municípios com o maior numero de contatos: Goiânia (39,9%), Aparecida de Goiânia (11,7%), Águas Lindas de Goiás (4,9%), Anápolis (3,6%), Rio Verde (3,6%), Valparaíso de Goiás (3,6%), Novo Gama (3,1%), Trindade (2,7%), Luziânia (2,2%) e Planaltina (1,79%) conforme demonstra o gráfico abaixo:

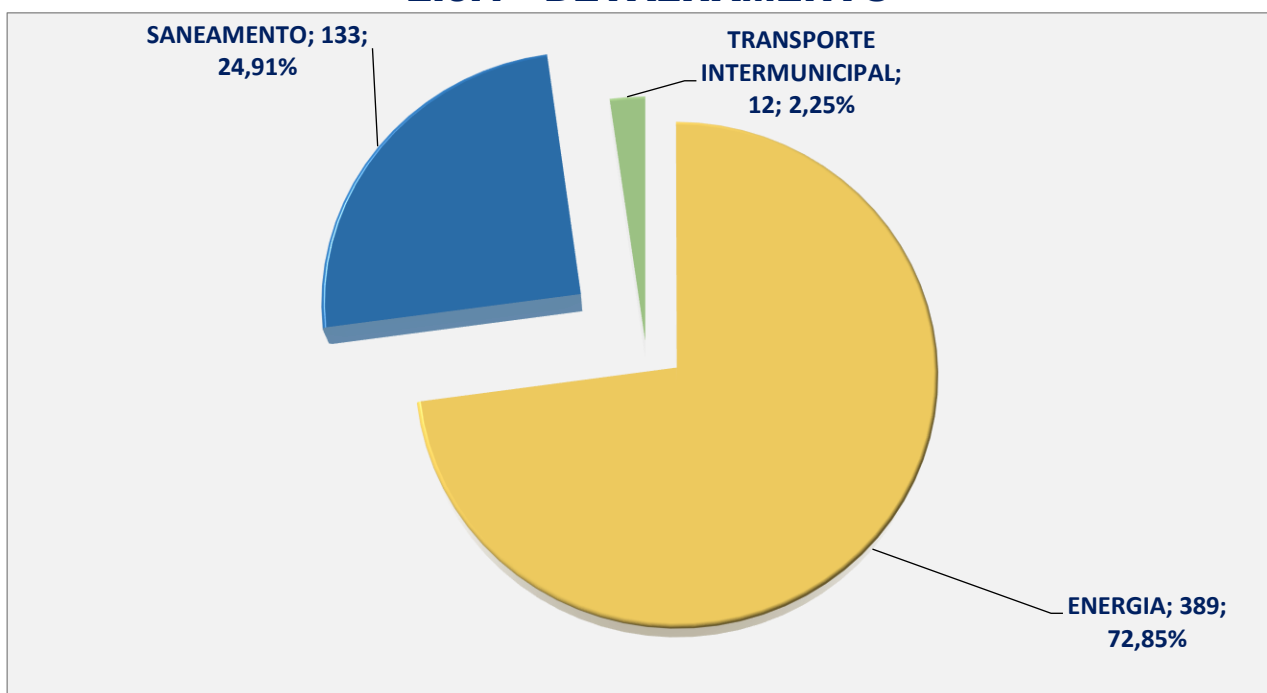




## 2.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANALISADAS (534)

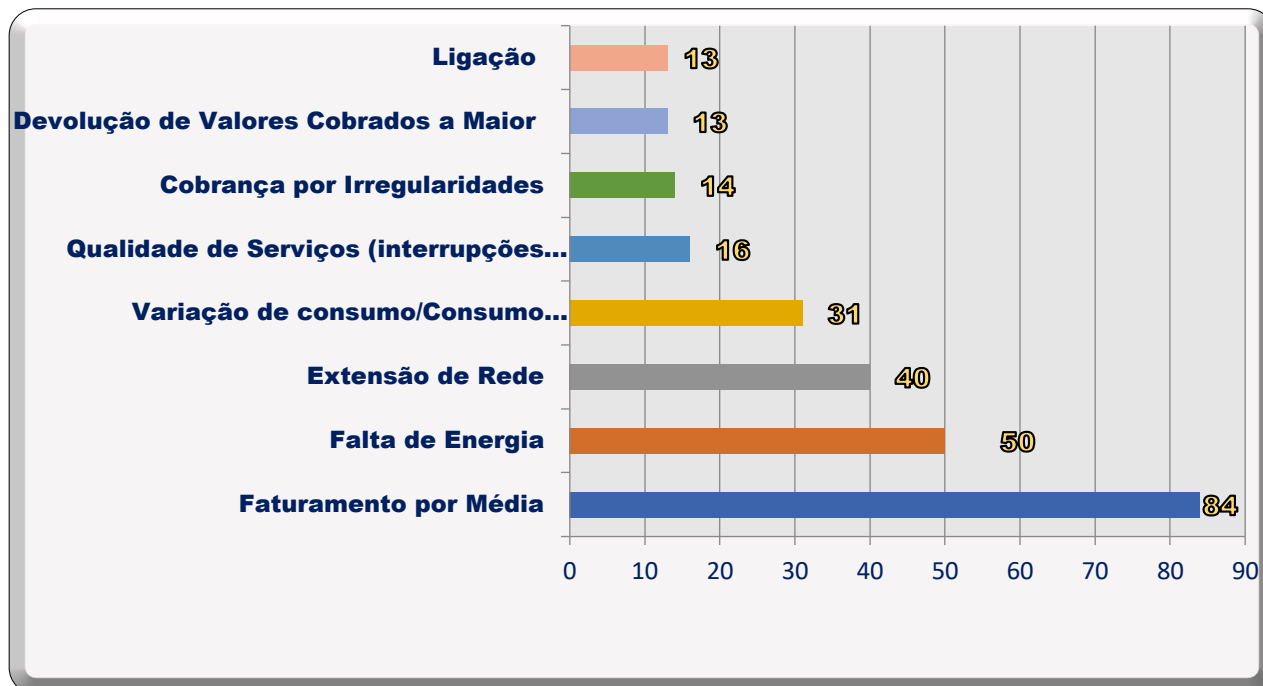


### 2.0.1 - DETALHAMENTO

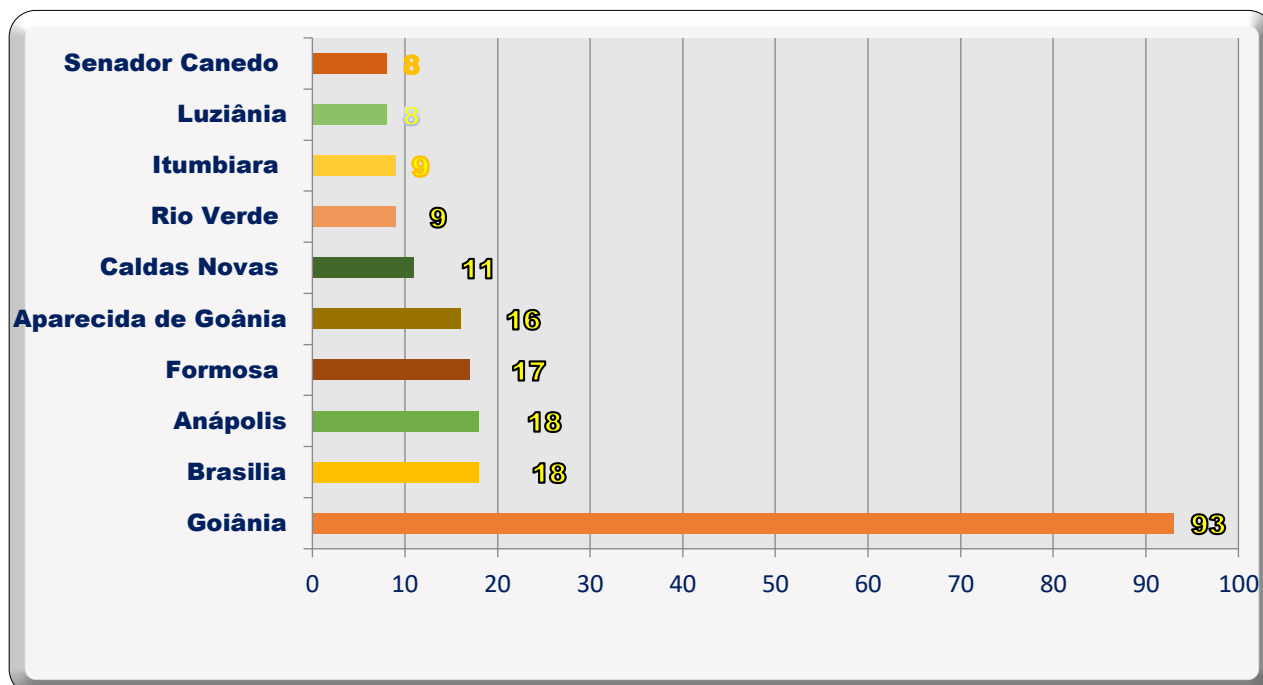


## 2.1 - ENERGIA ELETRICA

**2.1.1** - Destacam-se do total de contatos (389) registrados como reclamação no mês de junho/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Faturamento por Média (21,59%), Falta de Energia (12,85%), Extensão de Rede (10,28%) Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura (7,97%) e Qualidade de Serviços - Interrupções Frequentes (4,11%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



**2.1.2** - Destacam-se do total de contatos (389) registrados como reclamação no mês de junho/2020 os municípios com o maior numero de contatos: Goiânia (23,91%), Brasília (4,63%), Anápolis (4,63%), Formosa (4,37%), Aparecida de Goiânia (4,11%), Caldas Novas (2,83%) e Rio Verde (2,31%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

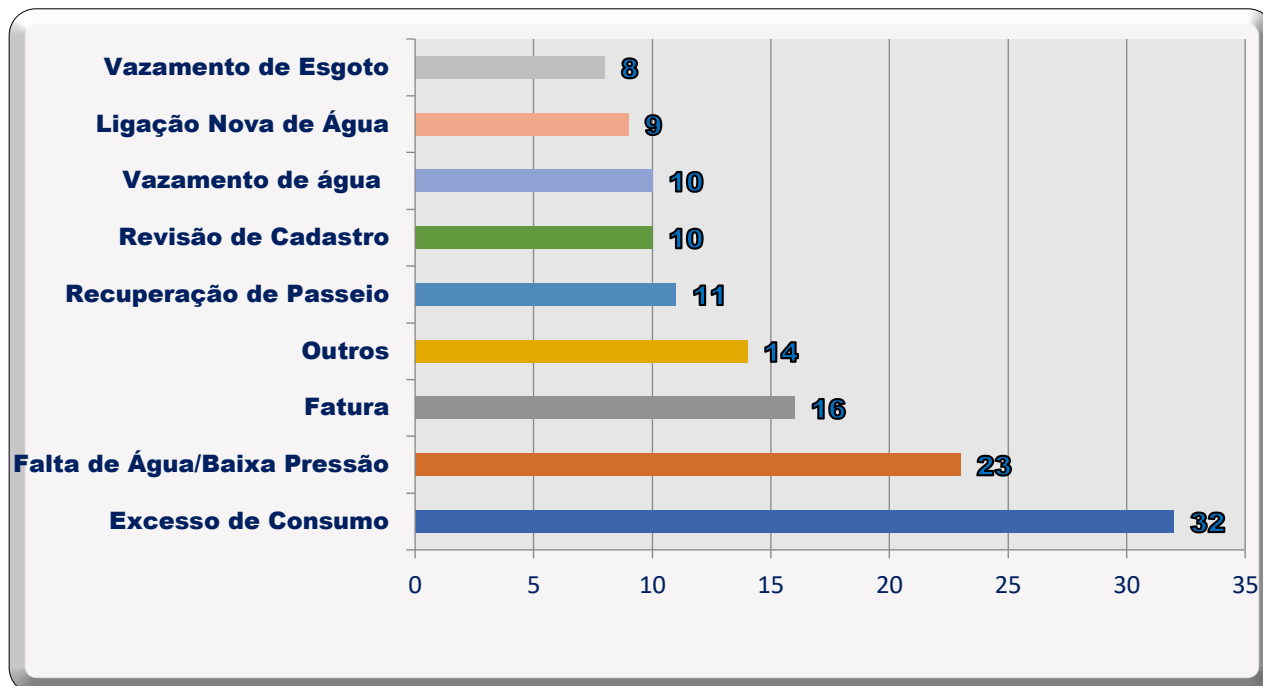




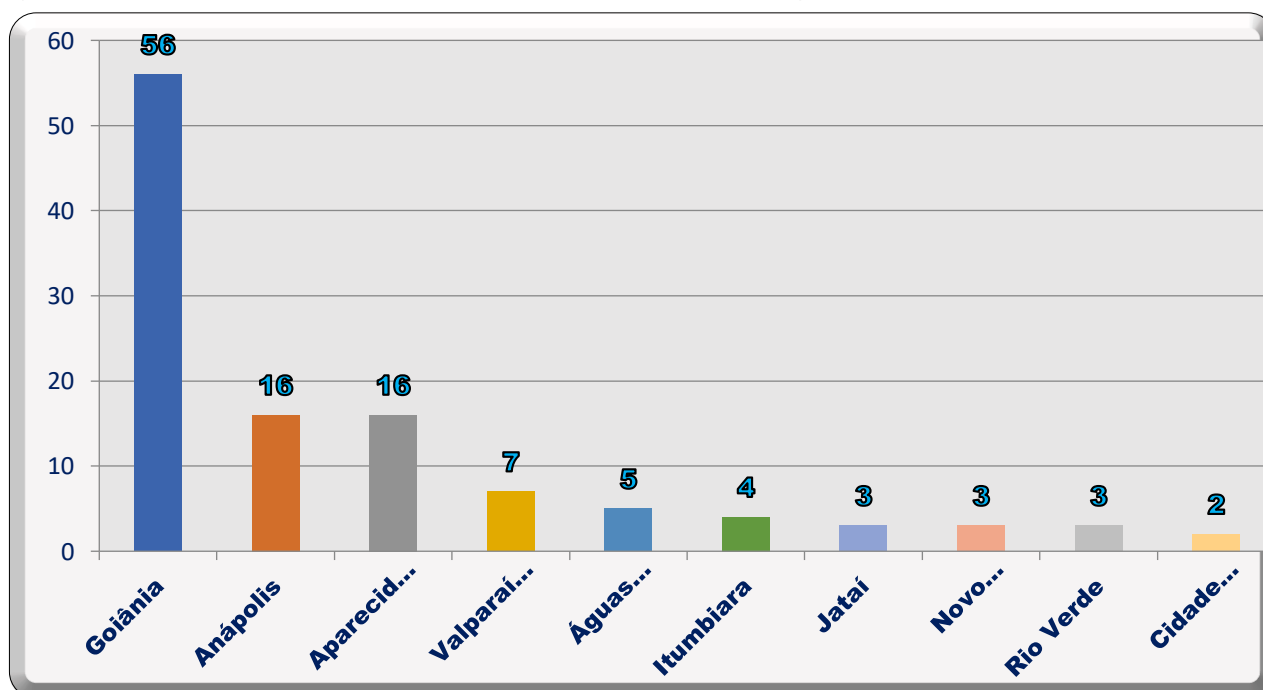


## 2.2 - SANEAMENTO

**2.2.1** - Destacam-se do total de contatos (133) registrados como reclamação no mês de junho/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Excesso de Consumo(24,1%), Falta de Água/Baixa Pressão (17,3%), Fatura (12,0%), Recuperação de Passeio (8,3%), Revisão de Cadastro (7,5%), Vazamento de água (7,5%), Ligação Nova de Água (6,8%) e vazamento de Esgoto (6,0%) conforme demonstra o gráfico abaixo:



**2.2.2** - Destacam-se do total de contatos (133) registrados como reclamação no mês de junho/2020 os municípios com o maior numero de contatos: Goiânia (42,11%), Aparecida de Goiânia (12,03%), Anápolis (12,03%), Valparaíso de Goiás (5,26%) e Aguas Lindas de Goiás (3,76%) conforme demonstra o gráfico abaixo:

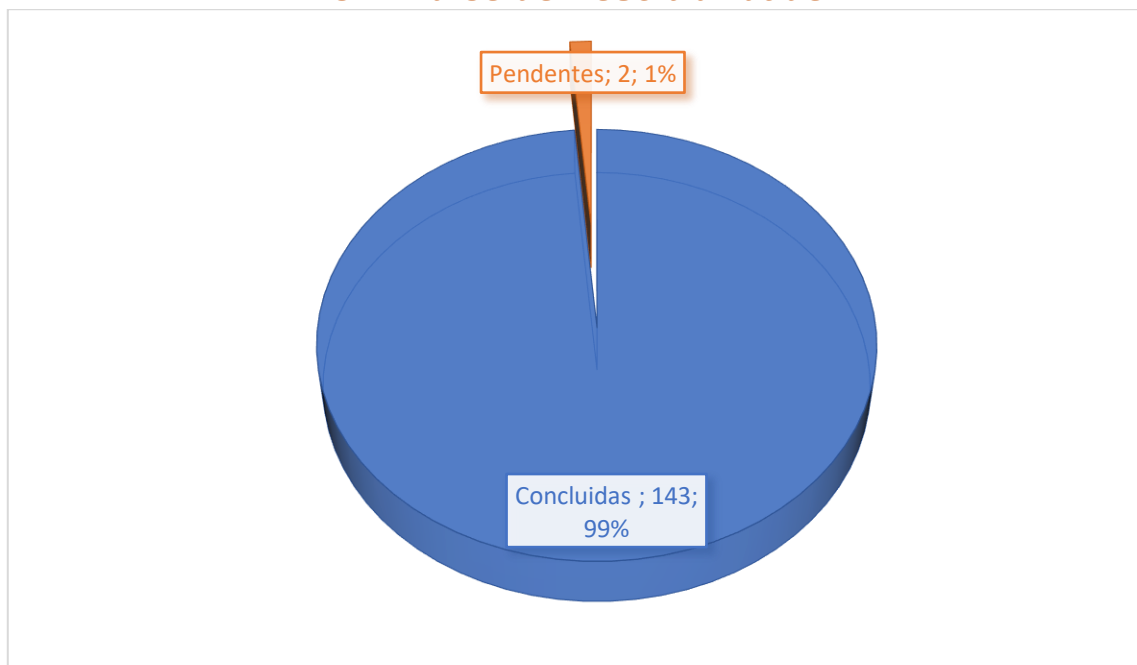


### 3.0 ANÁLISE QUALITATIVA

INDICADOR	CONCEITO DOS INDICADORES	FÓRMULA DOS INDICADORES
Índice de Resolubilidade	Indica o grau de eficácia da atuação da Ouvidoria Setorial da AGR. O resultado é obtido através do comparativo entre os registros realizados e finalizados, derivando desta equação o percentual de resolubilidade.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de manifestações resolvidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de manifestações recebidas}}$
Índice de atendimento aos prazos de resposta	O indicador representa a quantidade de respostas, encaminhadas ao Usuário /Consumidor, relativamente às manifestações procedentes registradas na Ouvidoria Setorial da AGR, dentro do prazo de 15 dias.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de manifestações encerradas em até 15 dias}}{\text{N}^\circ \text{ total de manifestações}} \times 100$
Prazo médio de respostas das demandas	O indicador representa o tempo médio de Finalização da manifestação. É obtido, mensalmente, por meio da análise da manifestação do usuário/consumidor e posterior finalização no Sistema E-Ouvidoria/AGR	$\frac{\text{Média da data de resposta ao cidadão (-)}}{\text{Data de registro da manifestação}}$

**OBS – Os índices apresentados referem-se exclusivamente as áreas de Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal de Passageiros e Bens Desestatizados.**

#### 3.1 Índice de Resolubilidade

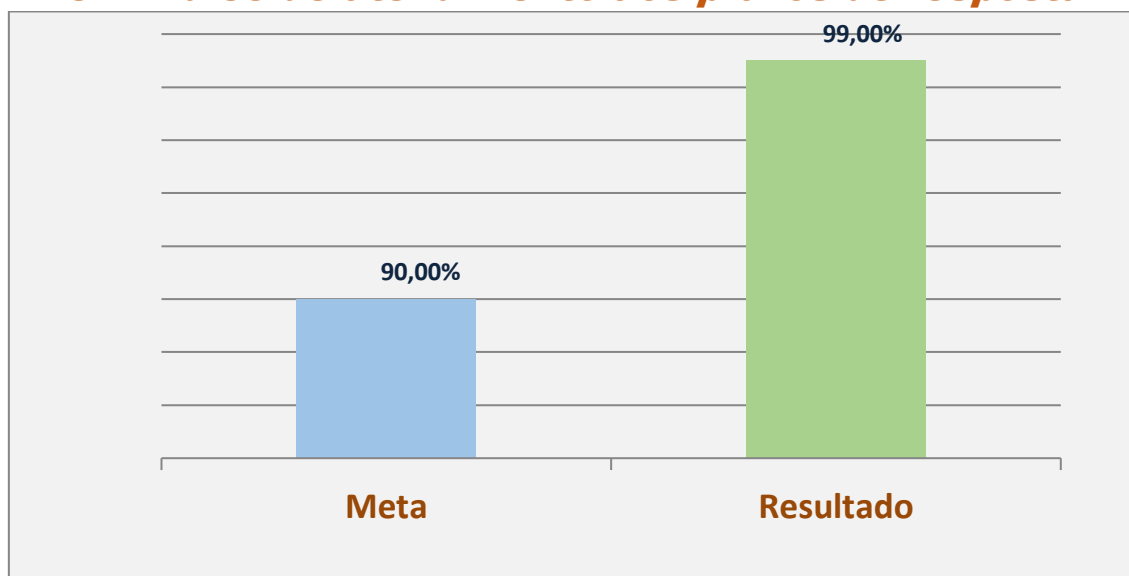


**Saneamento:** Manifestações de Ouvidoria nº 2020023991 e 2020024069 encaminhadas para análise e parecer da Gerência de Saneamento Básico, ainda se encontra em análise.

Na área de Saneamento Básico, cumpre salientar que a interface entre as Ouvidorias da AGR e SANEAGO permanece funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações é solucionada no âmbito dessas Ouvidorias.



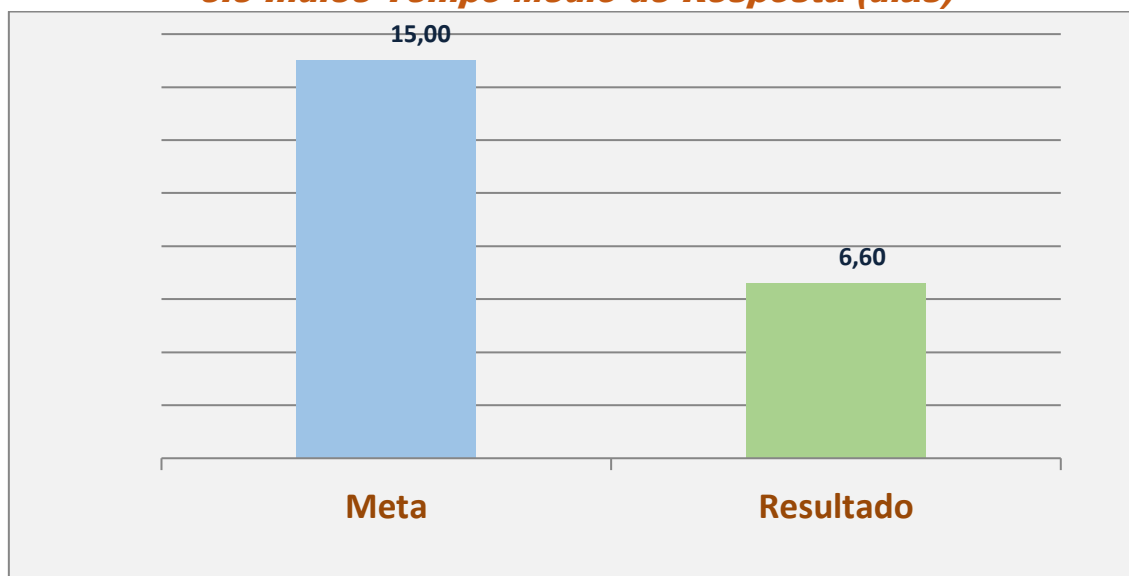
### 3.2 Índice de atendimento aos prazos de resposta



#### Saneamento:

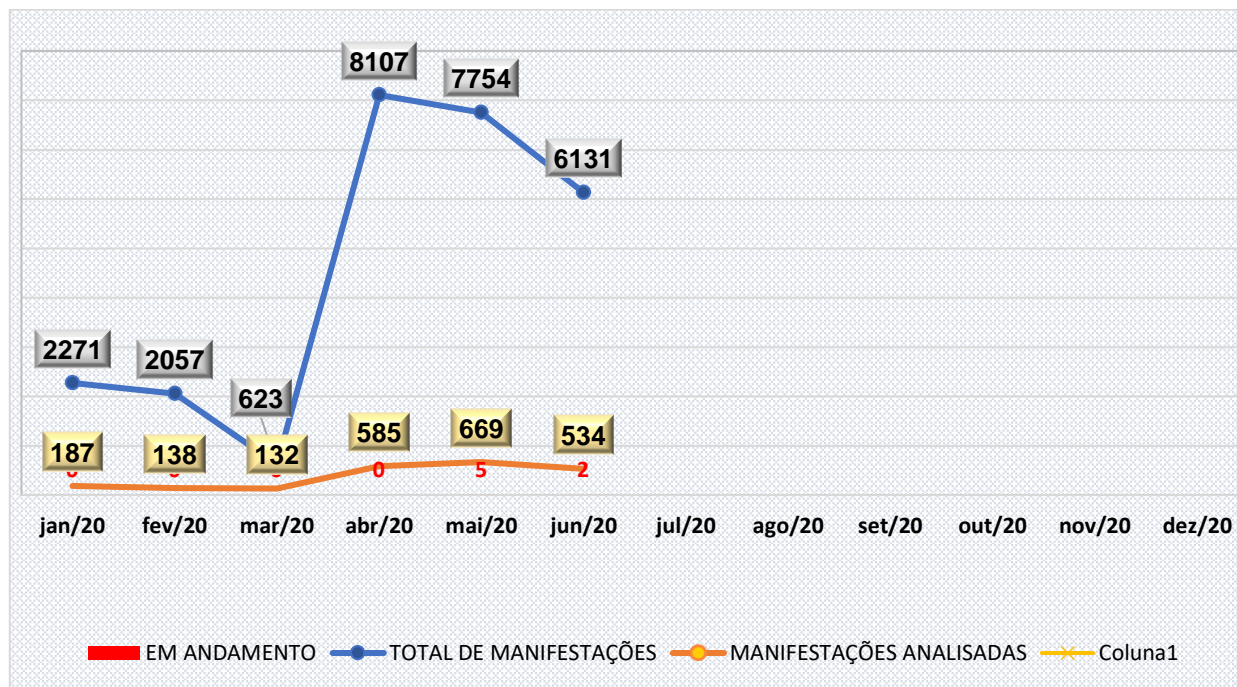
- ✓ Manifestação de Ouvidoria nº 2020023818 encaminhado para análise e parecer da Gerência de Saneamento Básico, com prazo de resposta de 33 dias.

### 3.3 Índice Tempo Médio de Resposta (dias)





## RESUMO – ANO 2020



### 4.0 ANÁLISE QUALITATIVA

#### 4.1 Pesquisa de Satisfação

Protocolo	Data	Órgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2020.0602.094102-40	02/06/2020 09:41:02	AGR	Reclamação	sim	9	
2020.0602.155340-75	02/06/2020 15:53:40	AGR	Reclamação	sim	0	
2020.0602.185628-21	02/06/2020 18:56:28	AGR	Reclamação	sim	10	Rápido atendimento da demanda diante dos fatos e documentos apresentados.
2020.0602.190918-15	02/06/2020 19:09:18	AGR	Reclamação	sim	10	São eficientes
2020.0605.095541-92	05/06/2020 09:55:41	AGR	Reclamação	Não	5	ainda não foi resolvido
2020.0607.175905-70	07/06/2020 17:59:05	AGR	Solicitação	sim	10	É o único capaz de fazer os órgãos responderem solicitações dentro de um prazo, digamos, aceitável.
2020.0610.151803-2	10/06/2020 15:18:03	AGR	Reclamação	sim	10	Agilidade e atenção!
2020.0612.115913-71	12/06/2020 11:59:13	AGR	Reclamação	sim	10	Excelente atuação
2020.0612.152138-27	12/06/2020 15:21:38	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.0614.195048-26	14/06/2020 19:50:48	AGR	Sugestão	sim	10	



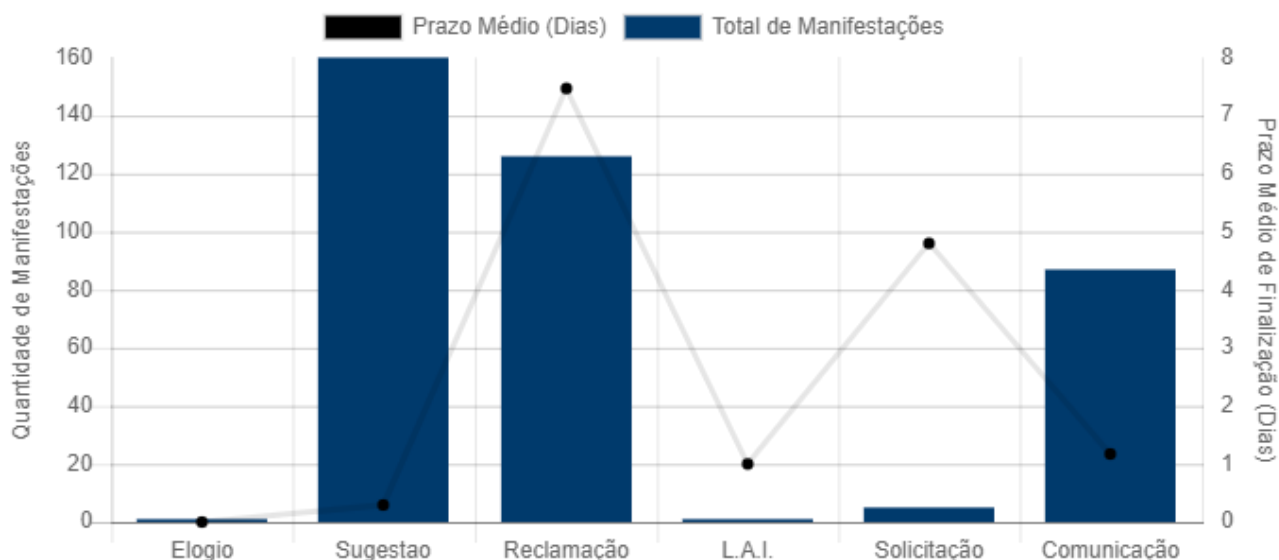
2020.0615.095255-44	15/06/2020 09:52:55	AGR	Reclamação	sim	9	
2020.0615.113227-34	15/06/2020 11:32:27	AGR	Reclamação	Não	10	Muito bom
2020.0615.125620-40	15/06/2020 12:56:20	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.0615.140410-92	15/06/2020 14:04:10	AGR	Reclamação	Não	4	EXPLICAM, MAS NÃO JUSTIFICAM
2020.0619.091105-9	19/06/2020 09:11:05	AGR	Reclamação	sim	10	Atendimento do pleito.
2020.0619.161636-96	19/06/2020 16:16:36	AGR	Sugestão	sim	9	Estou satisfeita com o pronto atendimento e resolução do problema
2020.0621.192154-32	21/06/2020 19:21:54	AGR	Reclamação	Não	0	Preciso de uma solução! Trocaram o hidrômetro dizendo que era para economizar e na verdade fez foi piorar! quero que troquem esse hidrômetro porque por mais que não tenha vazamento não está certo esse
2020.0622.142344-76	22/06/2020 14:23:44	AGR	Reclamação	Não	0	Não fui atendido
2020.0622.155806-44	22/06/2020 15:58:06	AGR	Reclamação	Parcialmente	10	
2020.0624.184648-88	24/06/2020 18:46:48	AGR	Reclamação	Não	10	pq responde
2020.0625.144540-51	25/06/2020 14:45:40	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.0626.100004-65	26/06/2020 10:00:04	AGR	Reclamação	Parcialmente	9	Não tenho nada a Reclamar do trabalho da Ouvidoria, foram muito ágeis. Imediatamente a Saneago mandou técnicos para averiguar o problema, e segundo eles, foi resolvido. Entretanto, ainda não sei se fo
2020.0626.122711-83	26/06/2020 12:27:11	AGR	Reclamação	Não	0	Não tem vazamento na minha casa. Só quero a aferição do hidrômetro.
<b>Total: 23 de 380 cadastradas e 378 finalizadas.</b>						



## 4.2.2 Relatório de Revisão

Avaliação	Quant.	%	Órgão
Adequadas	17	94,4%	AGR
Insuficiente	1	5,6%	AGR
Errada	0	0,00%	AGR
<b>Total: 07, sendo 01 revisadas e 06 não revisadas</b>			

Manifestações Registradas no Sistema de Ouvidoria



Fonte da Pesquisa: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/relatorioGeral.php>

### Fontes de Pesquisa:

- ✓ Sistema de Ouvidoria da AGR (E-Ouvidoria);
- ✓ Sistema da Ouvidoria Geral do Estado de Goiás;
- ✓ Sistema de Gestão da Ouvidoria da Aneel – SGO; e
- ✓ Relatórios SMA – Aneel (OSN).
- ✓

Autor: Francisco Vieira de Macedo – Ouvidor Setorial AGR  
 Equipe da Ouvidoria Setorial  
 ADRIANO MODESTO DE S. GUIMARÃES  
 ANA DE CASSIA SIQUEIRA  
 DELZA CAMARGO REZENDE  
 HUGO DE ASSIS FURTADO  
 MICHELLE APARECIDA C. ALMEIDA  
 NEIDE MARIA DA SILVA BISPO  
 RAFAEL DE CASTRO  
 RODRIGO CAMILO DE OLIVEIRA  
 UBIRAJIBA LOPES