

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
Agosto/2020**



Relatório - Julho/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.

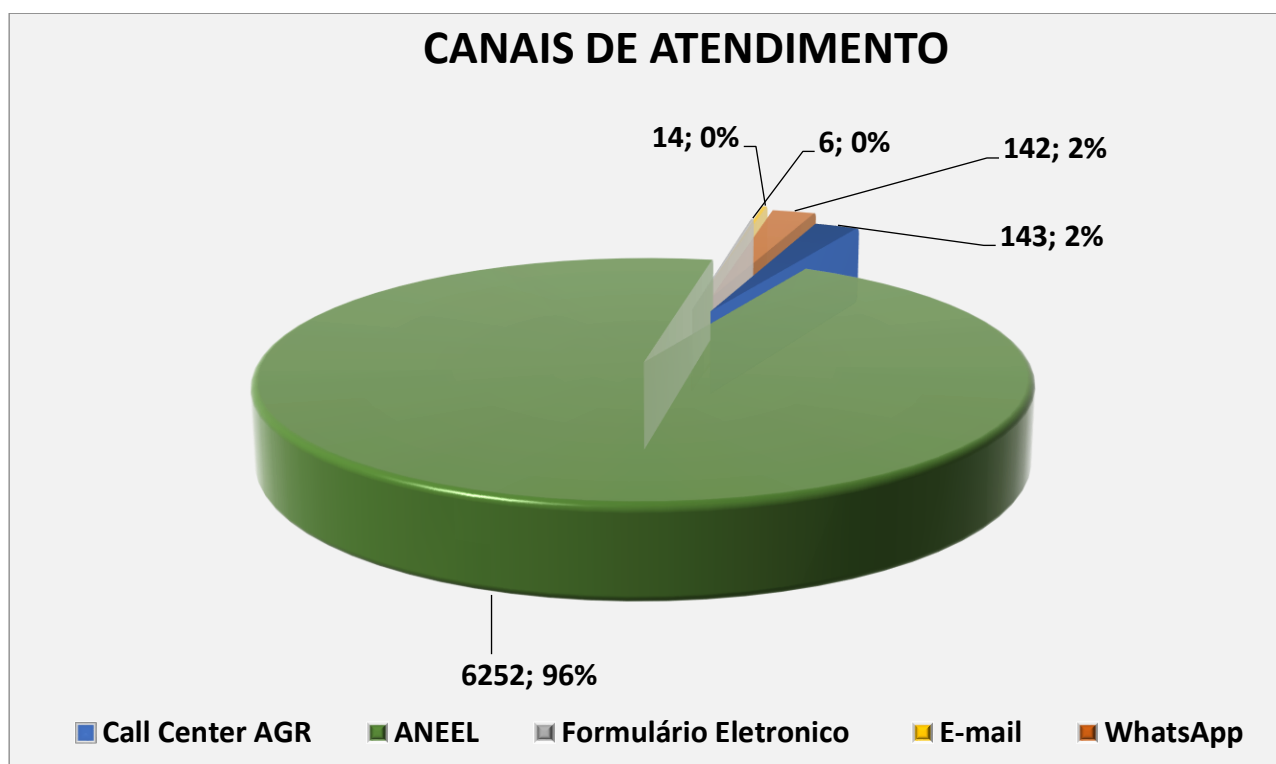
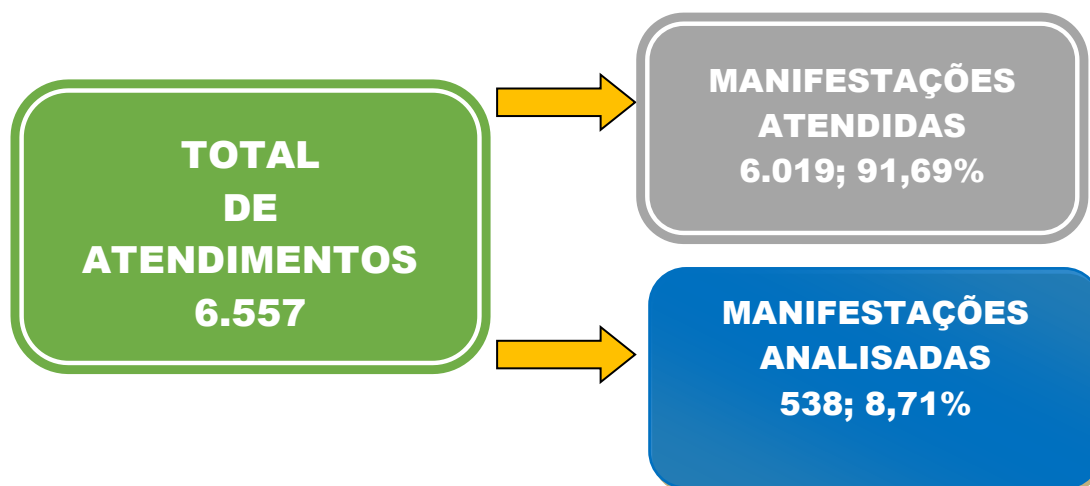
Goiânia, 17 de agosto 2020.

Cordialmente,
EURÍPEDES BARSANULFO DA FONSECA
Conselheiro Presidente

ANÁLISE QUANTITATIVA

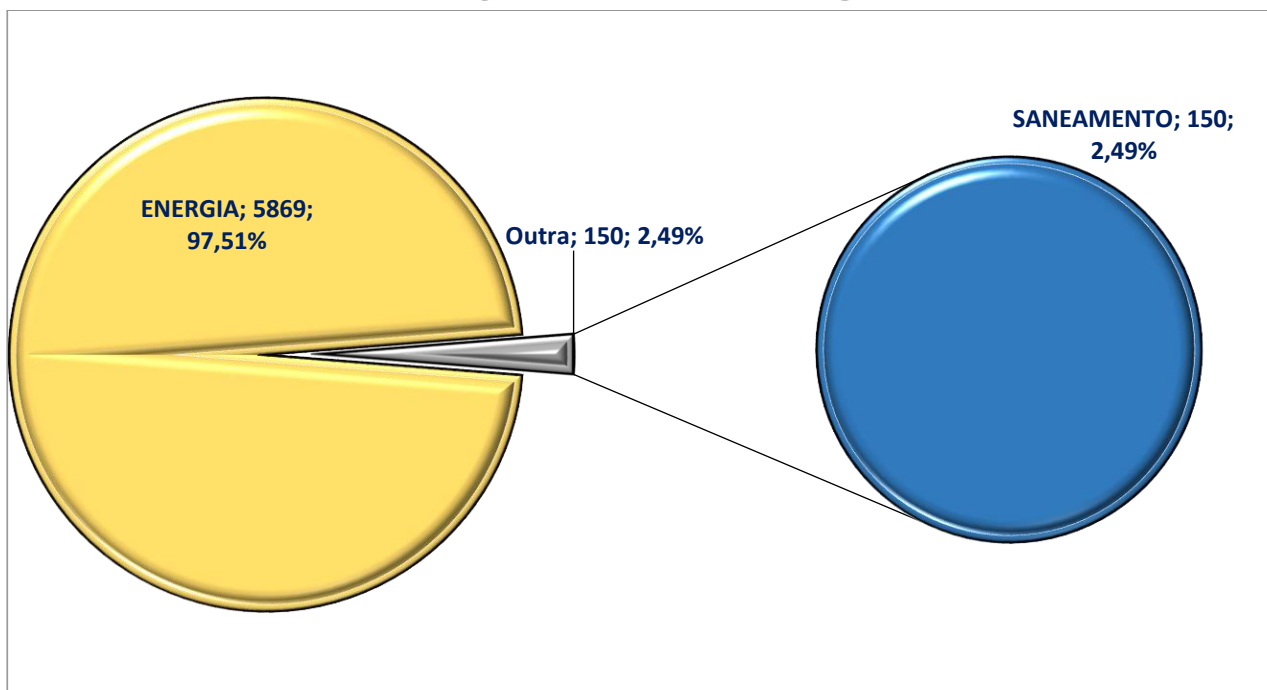
No mês de julho/2020 a Ouvidoria Setorial da AGR realizou 6.557 (seis mil e quinhentos e cinquenta e sete) atendimentos. Sendo que, 538 (quinhentos e trinta e oito) foram manifestações de ouvidoria que necessitaram de uma análise mais aprofundada, o que representa 8,21% do total de atendimentos.

Destes atendimentos, 6.252 (seis mil e duzentos e cinquenta e dois) foram registrados por meio dos canais eletrônicos disponibilizados pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.



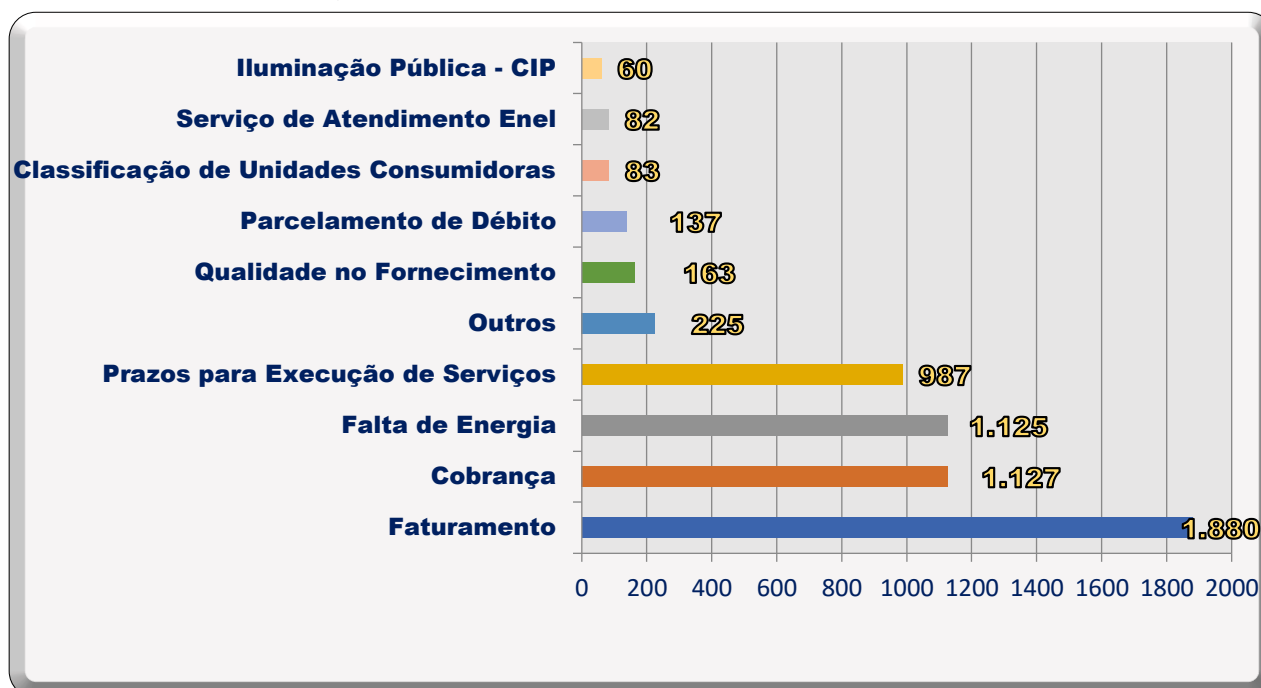
1.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS (6.019)

1.0.1 - DETALHAMENTO

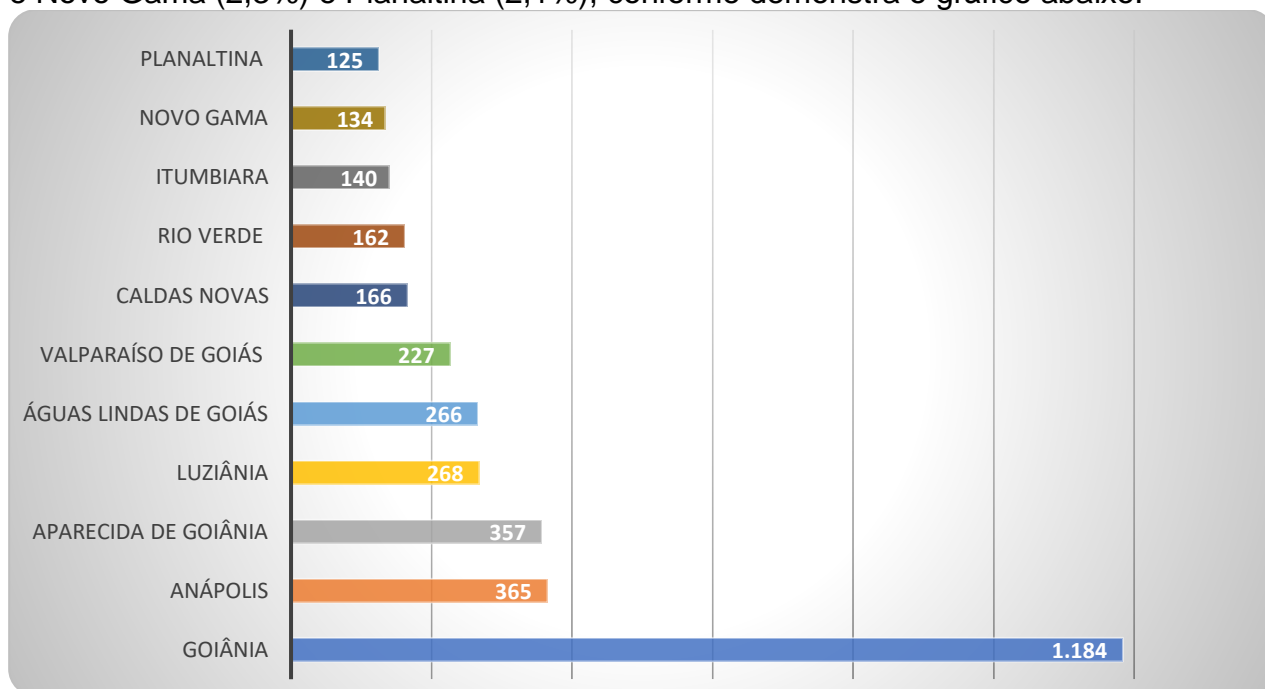


1.1 - ENERGIA ELETRICA

1.1.1 - Destacam-se do total de contatos (5.869) registrados como informação no mês de julho/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Faturamento (32,03%), Cobrança (19,20%), Falta de Energia (19,17%), Prazos para Execução de Serviços (16,82%), Qualidade no Fornecimento (2,78%) e Parcelamento de Débito (2,33%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

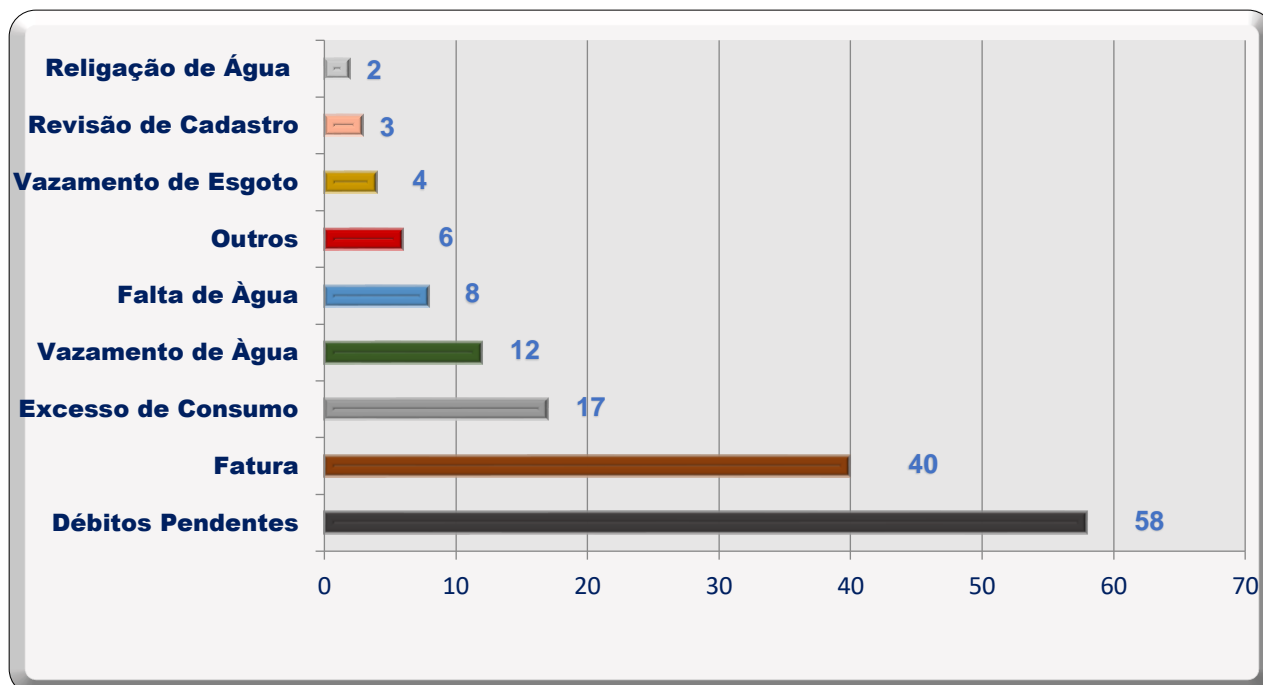


1.1.2 - Destacam-se do total de contatos (5.869) registrados como informação no mês de julho/2020 os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (20,2%), Anápolis (6,2%), Aparecida de Goiânia (6,1%), Luziânia (4,6%), Águas Lindas de Goiás (4,5%), Valparaíso de Goiás (3,9%), Caldas Novas (2,8%), Rio Verde (2,8%), Itumbiara (2,4%) e Novo Gama (2,3%) e Planaltina (2,1%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

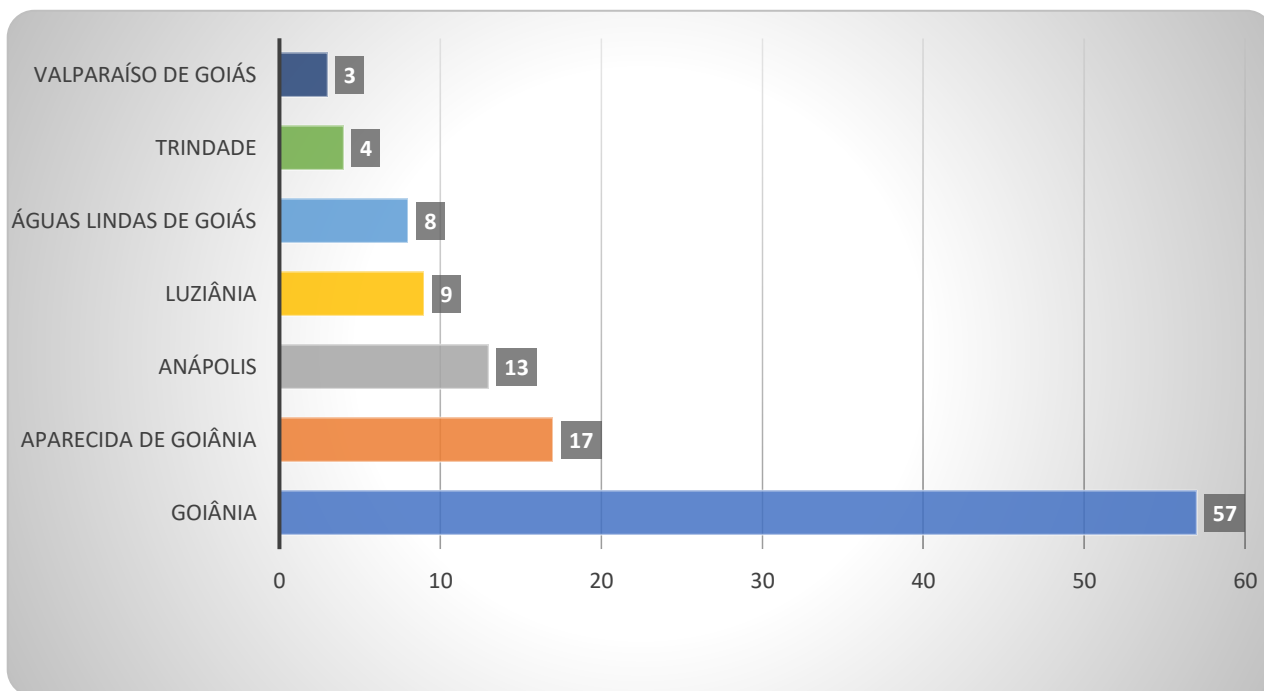


1.2 - SANEAMENTO

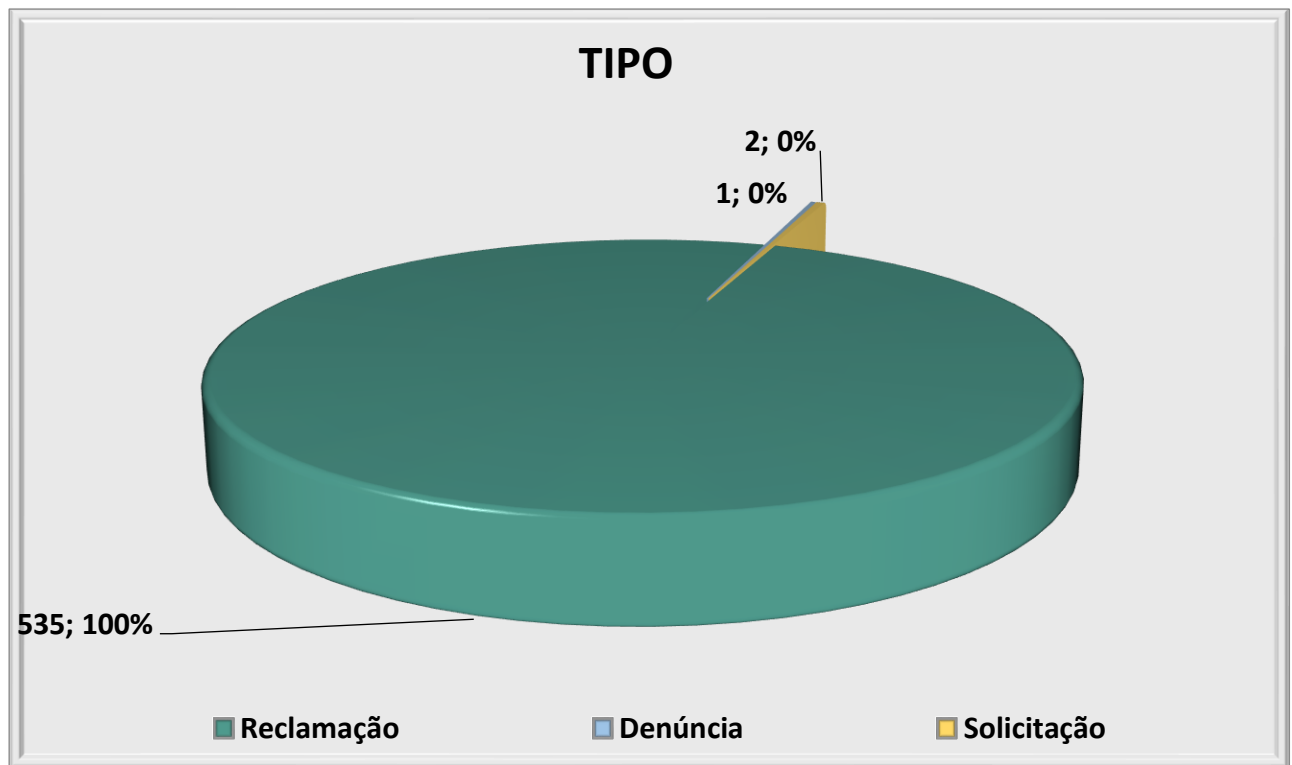
1.2.1 - Destacam-se do total de contatos (150) registrados como informação no mês de julho/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Débitos Pendentes (38,67%), Fatura (26,67%), Excesso de Consumo (11,33%), Vazamento de Água (8,0%), Falta de Água (5,33%), e Vazamento de Esgoto (2,67%) conforme demonstra o gráfico abaixo:



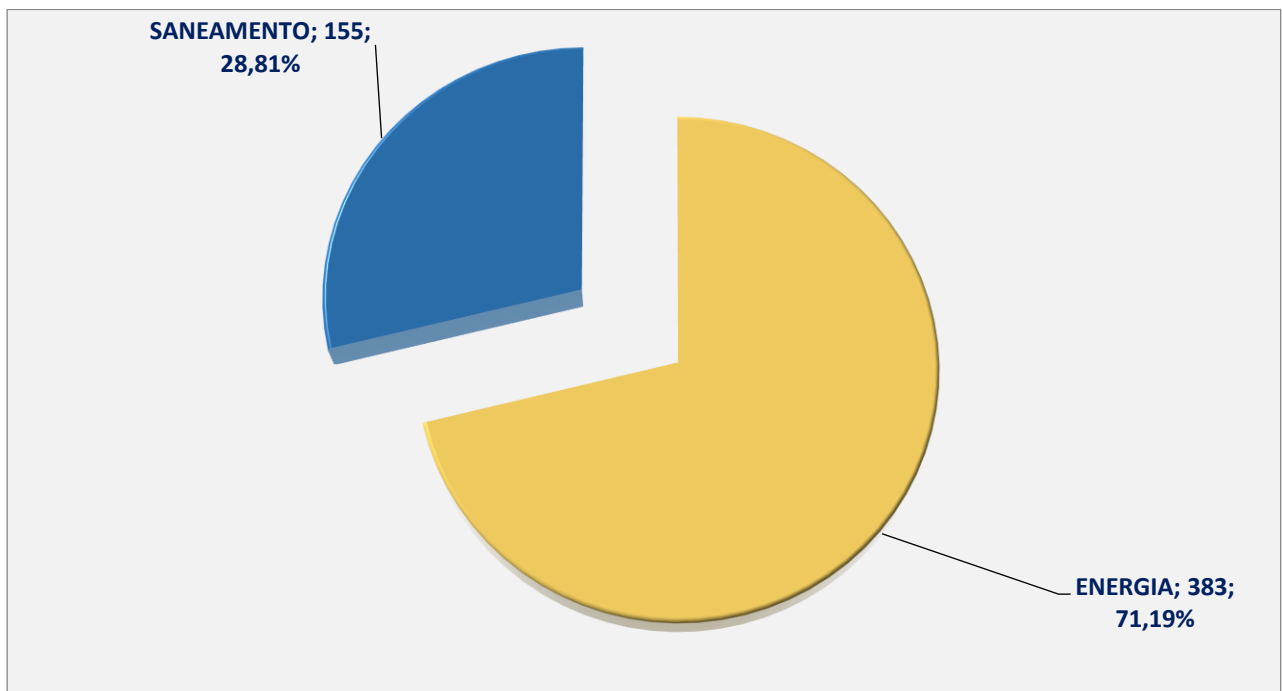
1.2.2 - Destacam-se do total de contatos (150) registrados como informação no mês de julho/2020 os municípios com o maior numero de contatos: Goiânia (38,0%), Aparecida de Goiânia (11,3%), Anápolis (8,7%), Luziânia (6,0%), Águas Lindas de Goiás (5,3%), Trindade (2,7%), e Valparaíso de Goiás (2,0%) conforme demonstra o gráfico abaixo:



2.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANALISADAS (538)

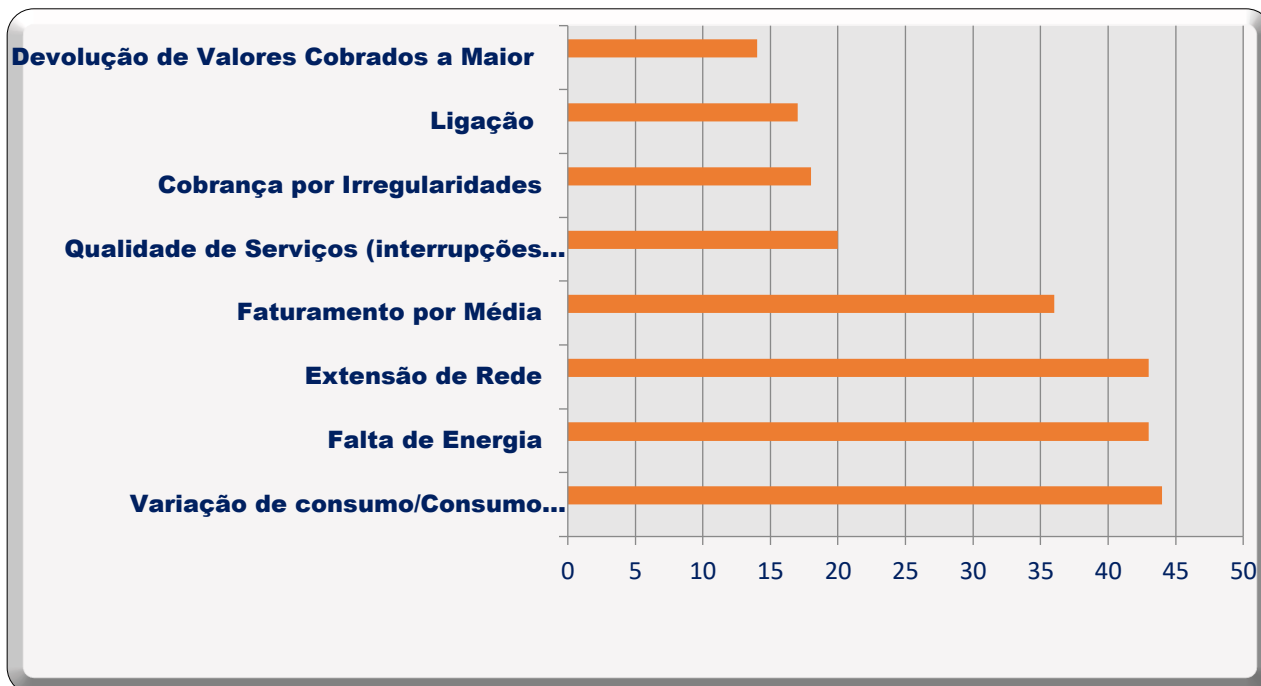


2.0.1 - DETALHAMENTO

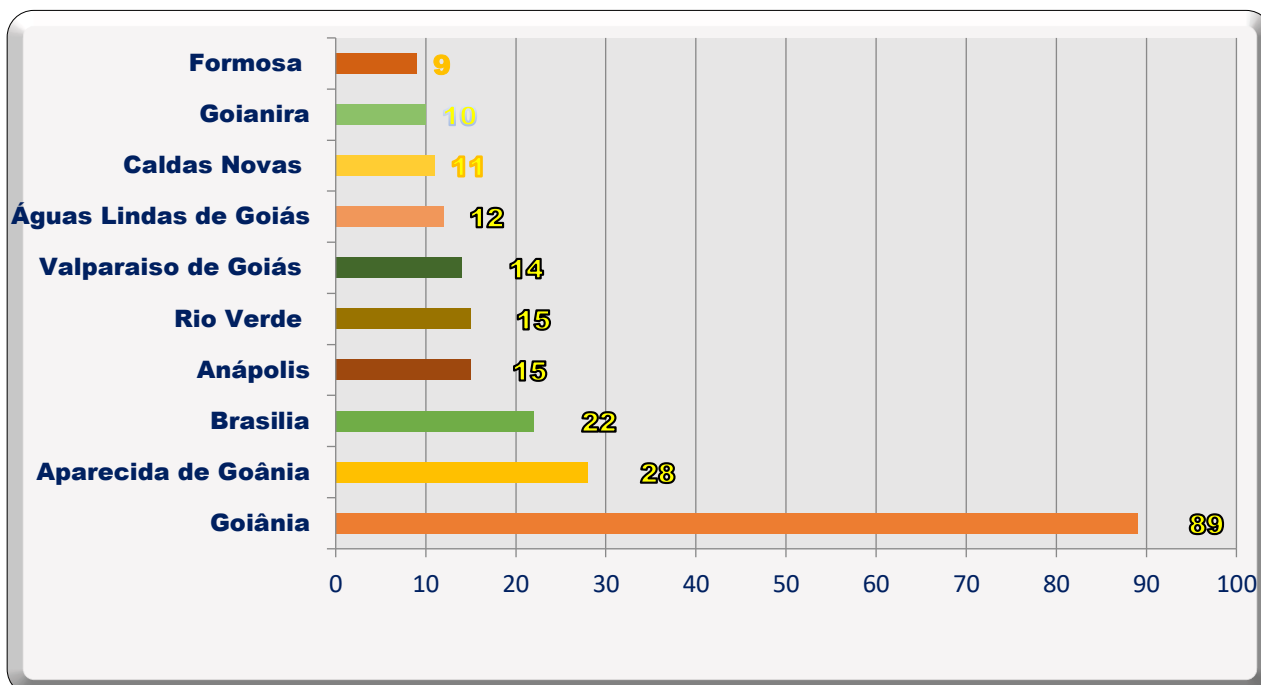


2.1 - ENERGIA ELETRICA

2.1.1 - Destacam-se do total de contatos (383) registrados como reclamação no mês de julho/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura (11,49%), Falta de Energia (11,23%), Extensão de Rede (11,23%), Faturamento por Média (9,40%), e Qualidade de Serviços - Interrupções Frequentes (5,22%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

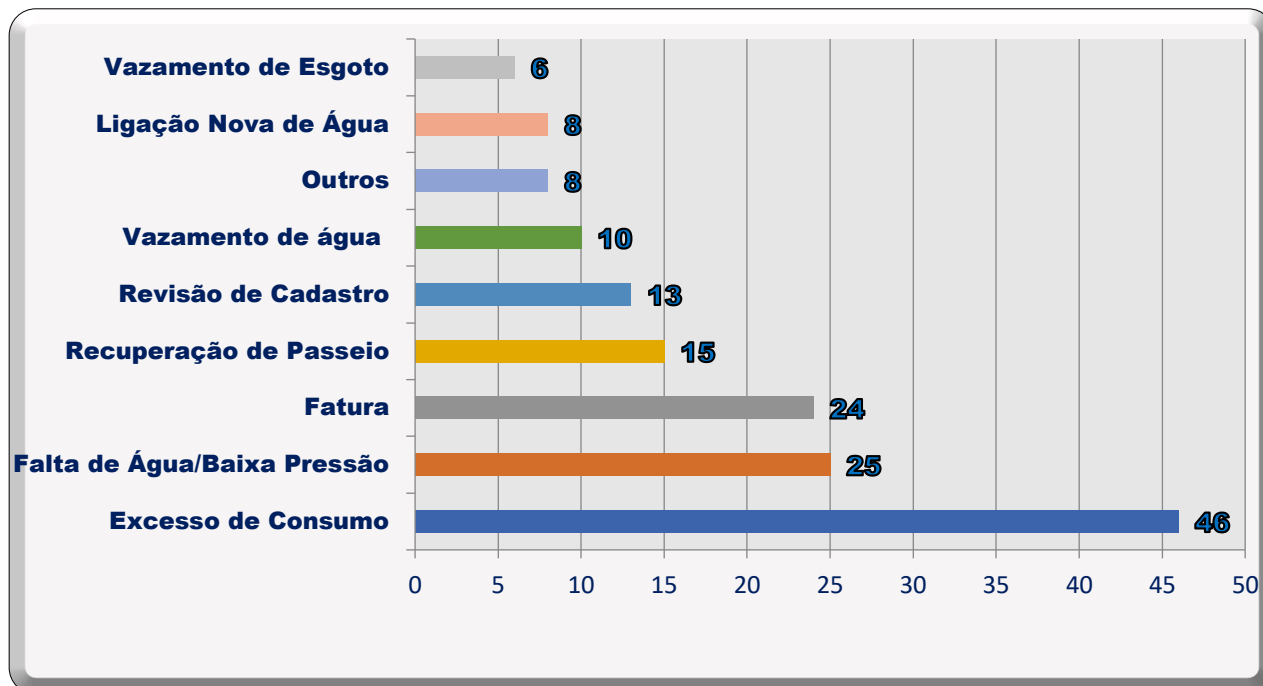


2.1.2 - Destacam-se do total de contatos (383) registrados como reclamação no mês de julho/2020 os municípios com o maior numero de contatos: Goiânia (22,88%), Aparecida de Goiânia (7,20%), Brasília (5,66%), Anápolis (3,86%), Rio Verde (3,86%), Valparaíso de Goiás (3,60%), Águas Lindas de Goiás (3,08%) e, conforme demonstra o gráfico abaixo:

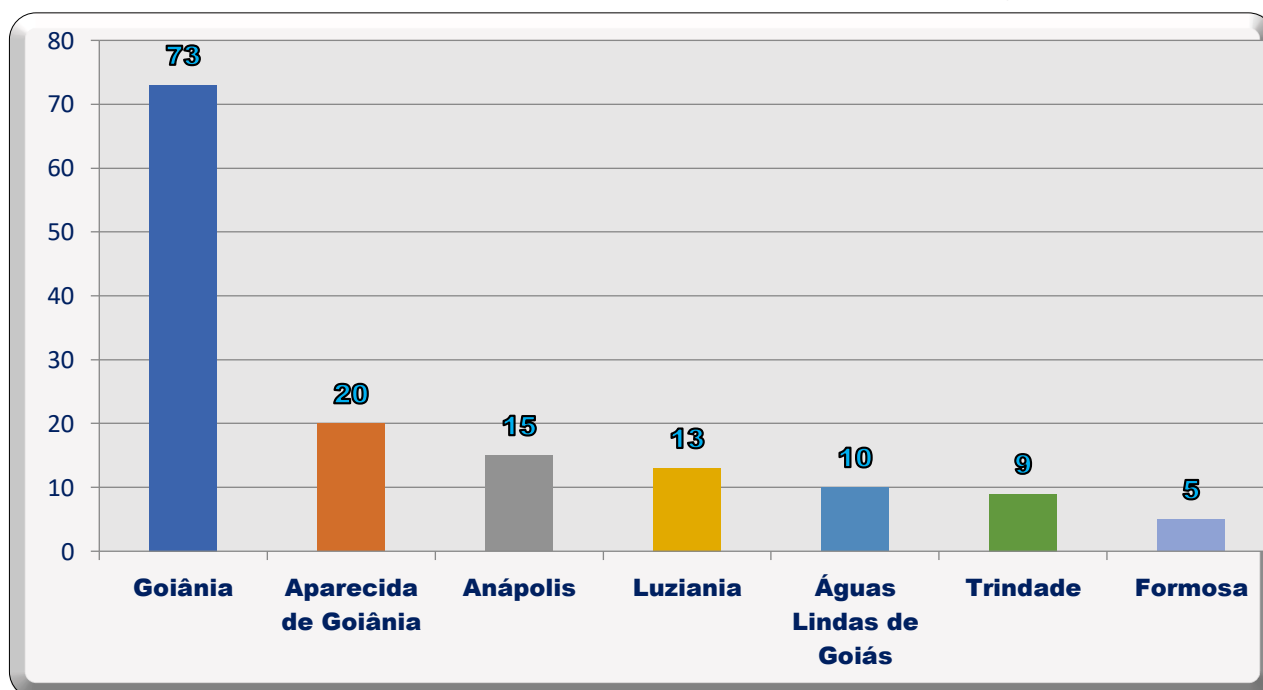


2.2 - SANEAMENTO

2.2.1 - Destacam-se do total de contatos (155) registrados como reclamação no mês de julho/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Excesso de Consumo(29,7%), Falta de Água/Baixa Pressão (16,1%), Fatura (15,5%), Recuperação de Passeio (9,7%), Revisão de Cadastro (8,4%), Vazamento de água (6,5%), Ligação Nova de Água (5,8%) e vazamento de Esgoto (3,9%) conforme demonstra o gráfico abaixo:



2.2.2 - Destacam-se do total de contatos (155) registrados como reclamação no mês de julho/2020 os municípios com o maior numero de contatos: Goiânia (47,10%), Aparecida de Goiânia (12,90%), Anápolis (9,68%), Luziânia (8,39%), Aguás Lindas de Goiás (6,45%), Trindade (6,45%) e Formosa (3,23%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



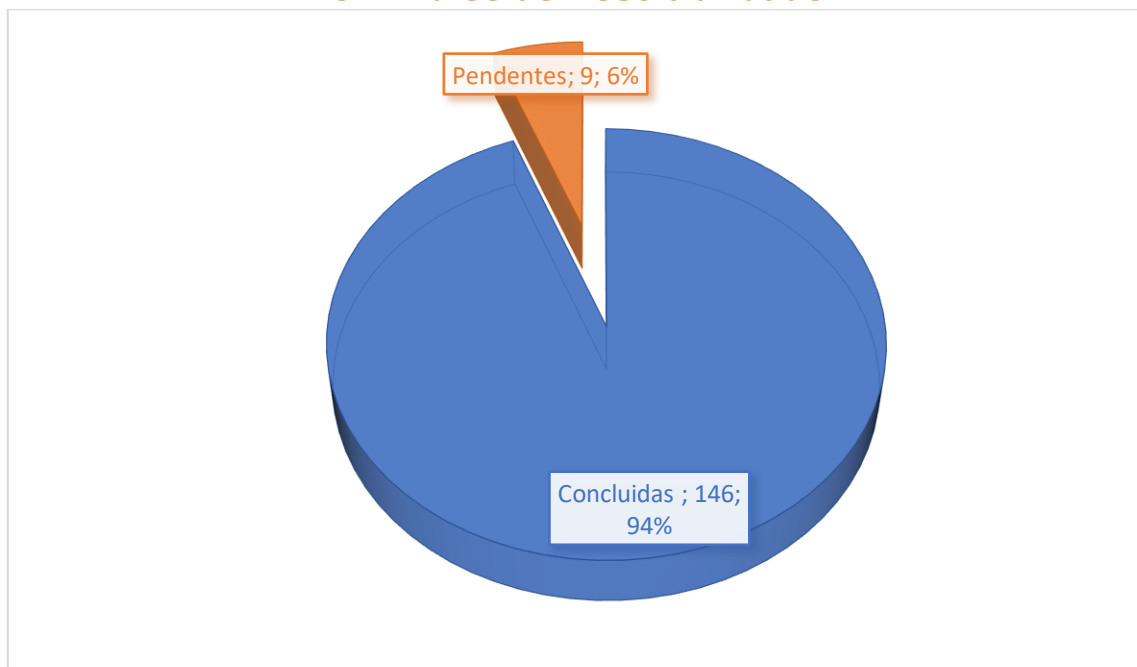


3.0 ANÁLISE QUALITATIVA

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.

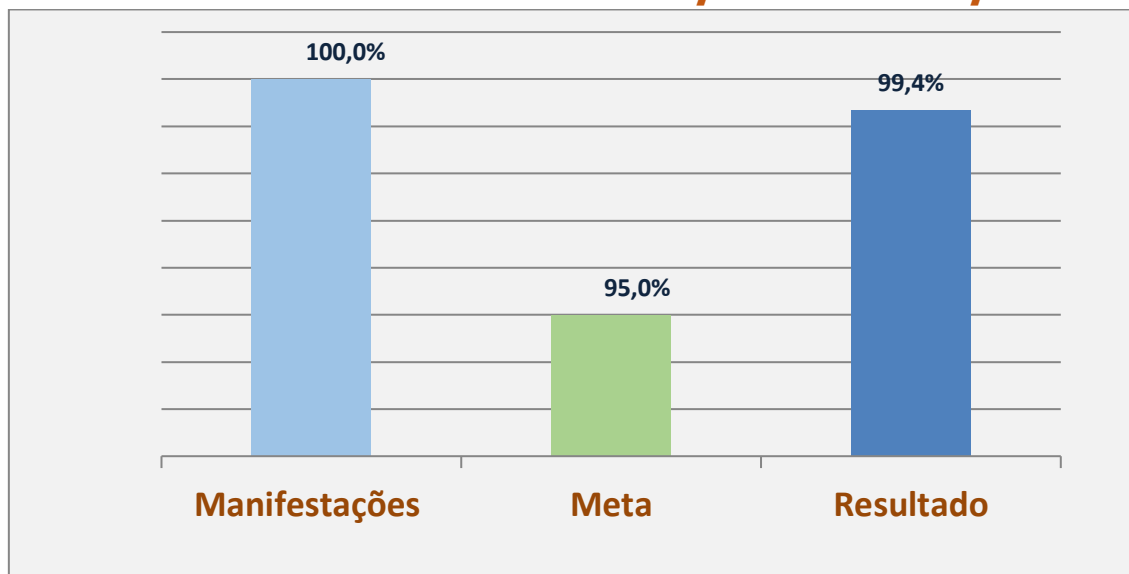
3.1 Índice de Resolubilidade



Saneamento: Manifestações de Ouvidoria nº 2020024249, 2020024306, 2020024343, 2020024367, 2020024371, 2020024377 e 2020024389 encaminhadas para análise e parecer da Gerência de Saneamento Básico/GESB-AGR, 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.



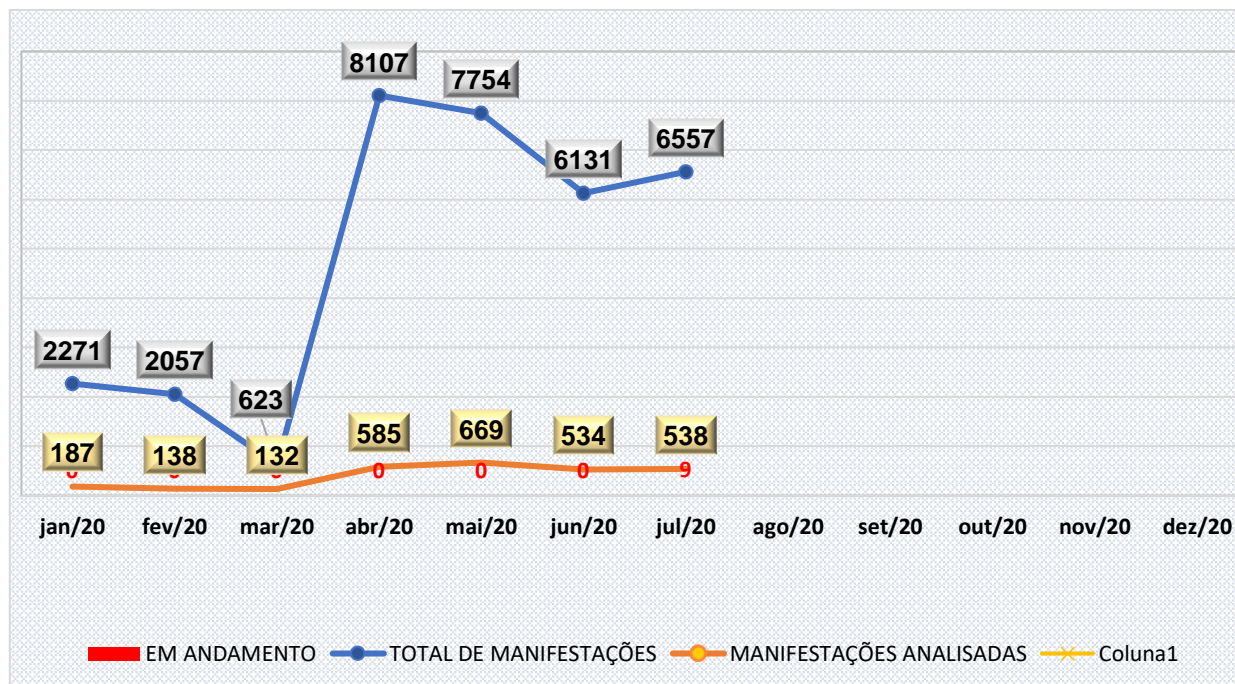
3.2 Índice de atendimento aos prazos de resposta



Saneamento:

- ✓ Manifestação de Ouvidoria nº 22020024249 encaminhado para análise e parecer da Gerência de Saneamento Básico, com prazo de resposta de 31 dias.

RESUMO – ANO 2020





4.0 ANÁLISE QUALITATIVA

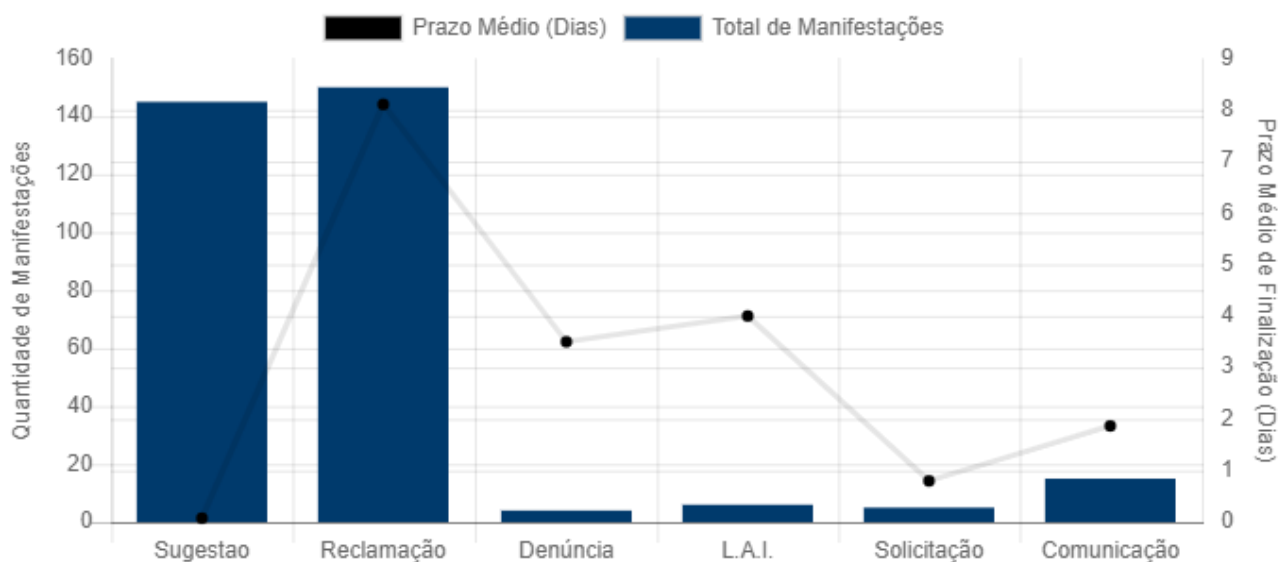
4.1 Pesquisa de Satisfação

Protocolo	Data	Órgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2020.0703.141805-43	03/07/2020 14:18:05	AGR	Reclamação	Não	0	Nao foi resolvido
2020.0707.102044-19	07/07/2020 10:20:44	AGR	Reclamação	Não	0	
2020.0707.105508-97	07/07/2020 10:55:08	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.0707.110448-2	07/07/2020 11:04:48	AGR	Reclamação	Não	2	Em junho de 2020 constatamos que o valor do hidrometro N. A14F157059, estava com algum problema, pois não tem ninguém na moradia e mesmo assim só aumenta. Ligamos no call center e foi uma equipe, conf
2020.0707.150939-25	07/07/2020 15:09:39	AGR	Solicitação	Parcialmente	7	
2020.0709.061404-51	09/07/2020 06:14:04	AGR	Reclamação	Não	1	
2020.0709.111555-3	09/07/2020 11:15:55	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.0709.160141-7	09/07/2020 16:01:41	AGR	Reclamação	sim	10	Rapidez
2020.0709.171745-73	09/07/2020 17:17:45	AGR	Reclamação	Parcialmente	10	
2020.0711.163947-58	11/07/2020 16:39:47	AGR	Reclamação	sim	10	Muito eficiente. Resolveu a demanda.
2020.0714.093309-21	14/07/2020 09:33:09	AGR	Reclamação	Não	10	fui muito bem atendido
2020.0714.111018-16	14/07/2020 11:10:18	AGR	Reclamação	sim	10	Mostrou mais interesse que o atendimento call Center
2020.0717.095927-60	17/07/2020 09:59:27	AGR	Reclamação	sim	10	O Unico órgão que pode nós ajudar em relação a SANEAGO quando não estamos satisfeitos com o serviço ou atendimento
2020.0720.131857-26	20/07/2020 13:18:57	AGR	Reclamação	Não	7	
2020.0721.110503-58	21/07/2020 11:05:03	AGR	Reclamação	sim	10	



2020.0721.143422-62	21/07/2020 14:34:22	AGR	Reclamação	sim	8	
2020.0721.155629-95	21/07/2020 15:56:29	AGR	L.A.I.	sim	10	Agilidade
2020.0721.173901-52	21/07/2020 17:39:01	AGR	Reclamação	Não	0	Não Resolveu??????
2020.0722.100625-6	22/07/2020 10:06:25	AGR	Reclamação	Não	10	Houve atuação
2020.0722.144026-79	22/07/2020 14:40:26	AGR	Reclamação	Não	1	Meu problema não foi resolvido
2020.0722.150144-28	22/07/2020 15:01:44	AGR	Reclamação	sim	10	resposta rápida
2020.0723.091523-56	23/07/2020 09:15:23	AGR	Reclamação	sim	10	muito satisfeita
2020.0724.120012-85	24/07/2020 12:00:12	AGR	Sugestao	Parcialmente	10	Ótimo atendimento
2020.0727.103929-47	27/07/2020 10:39:29	AGR	Denúncia	sim	10	
2020.0727.113252-76	27/07/2020 11:32:52	AGR	Reclamação	sim	10	Rapidez e eficiencia
2020.0728.093311-99	28/07/2020 09:33:11	AGR	Reclamação	sim	10	
Total: 26 de 325 cadastradas e 318 finalizadas.						

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