

RELATORIO MENSAL – OUVIDORIA SETORIAL



Goiânia-GO

Dezembro/2020

Av. Goiás, 305 –Edifício Visconde de Mauá –
3º andar -Setor Central – Goiânia/GO
CEP.: 74.005-010- Central de Atendimento: 0800-704-3200



Relatório - Novembro/2020

OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial 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 Setorial 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 a 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 dezembro 2020.

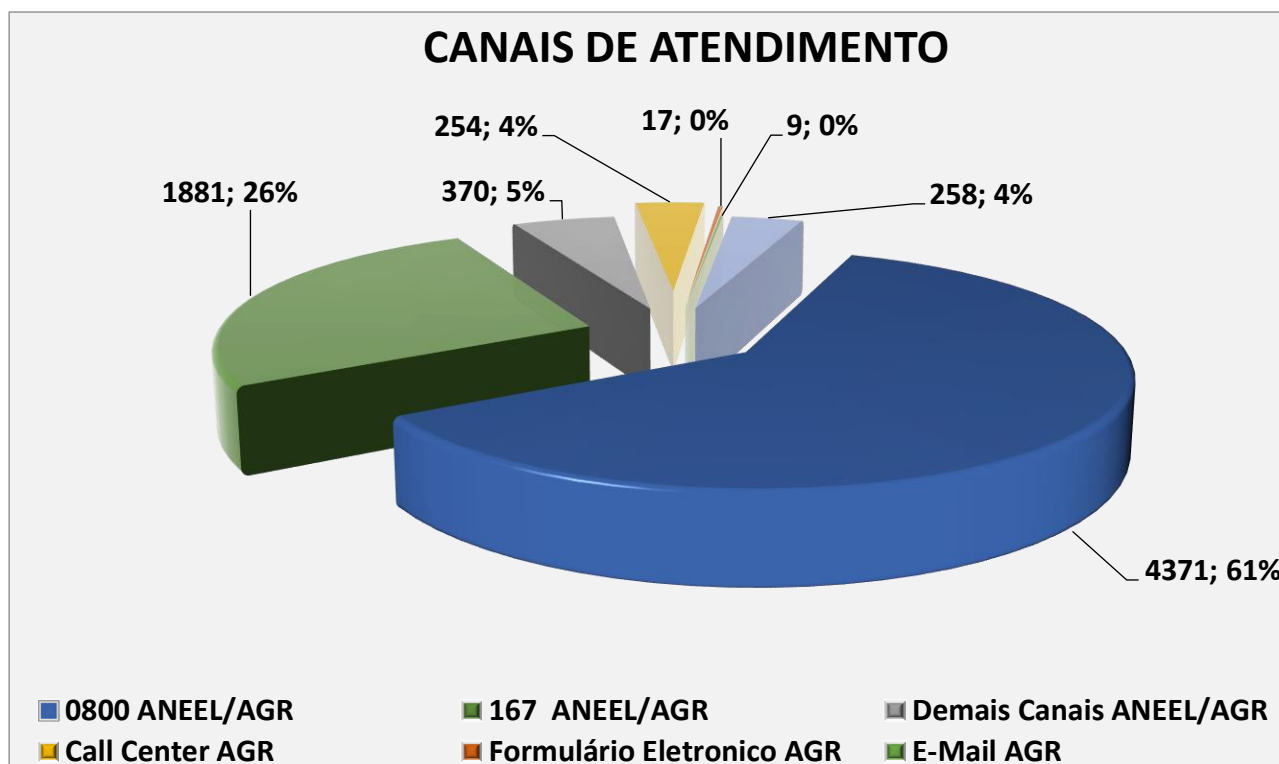
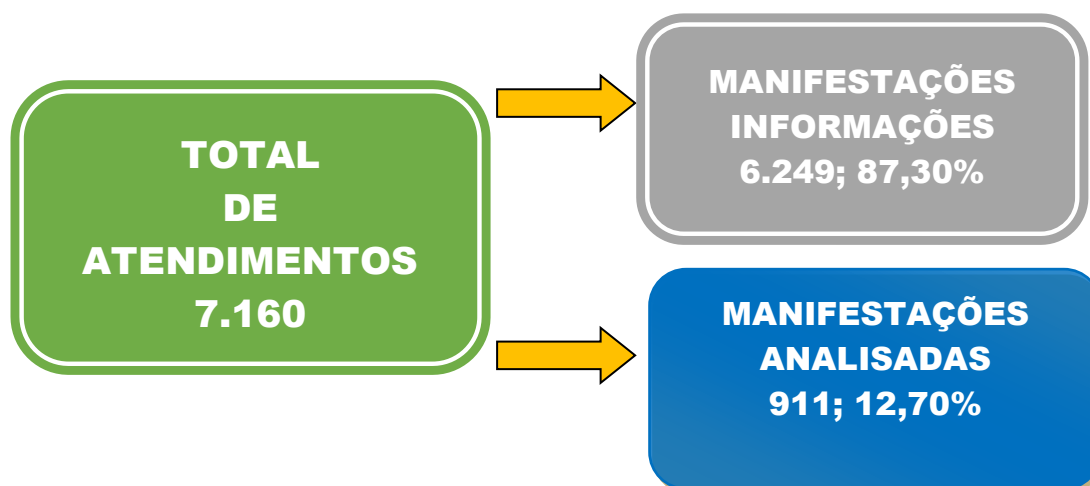
Cordialmente,
EURÍPEDES BARSANULFO DA FONSECA
Conselheiro Presidente



1.0 ANÁLISE QUANTITATIVA

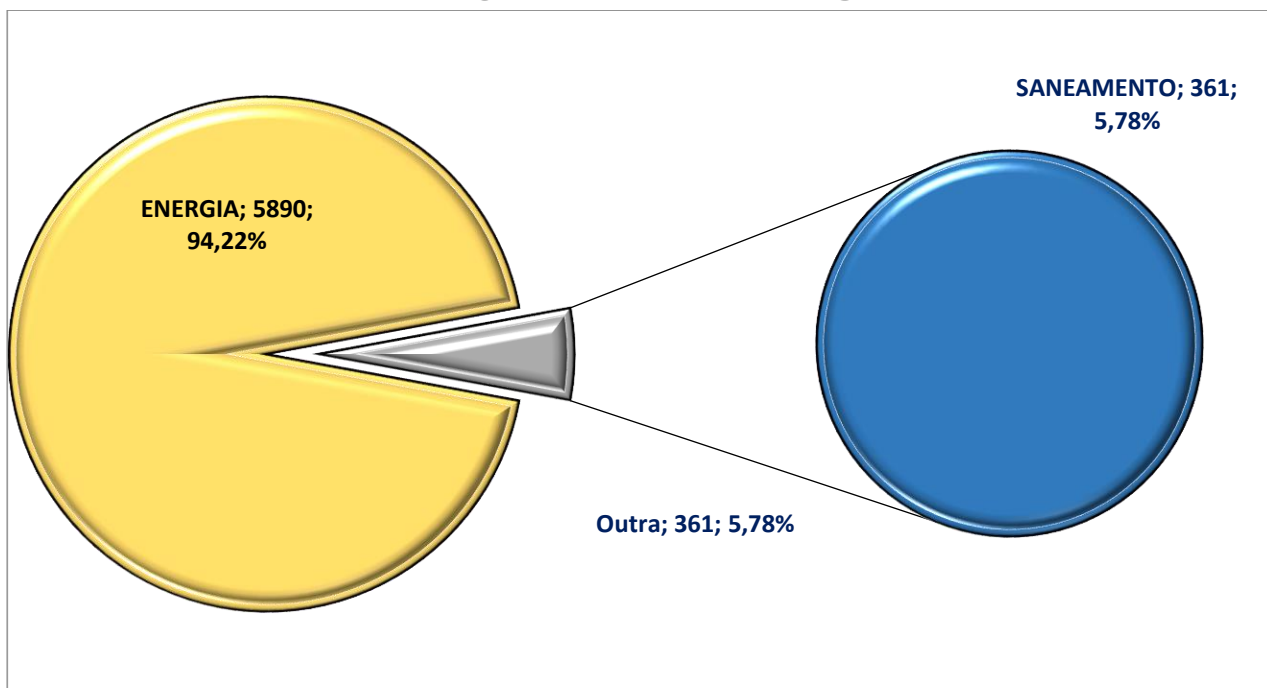
No mês de novembro/2020 a Ouvidoria Setorial da AGR realizou 7.160 (sete mil, cento e sessenta) atendimentos. Sendo que 909 (novecentos e nove) foram manifestações de ouvidoria que necessitaram de uma análise mais aprofundada, o que representa 12,72% do total de atendimentos.

Destes atendimentos, 6.622 (seis mil, seiscentos e vinte e dois) foram registrados por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e AGR.



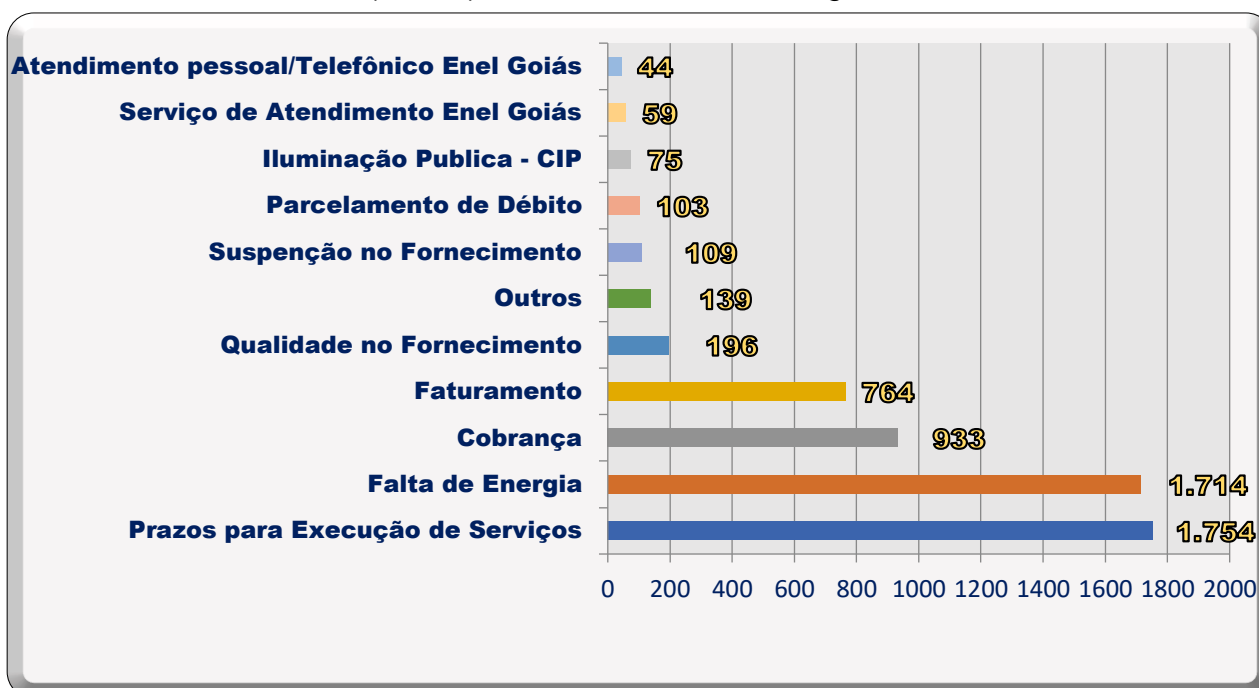
1.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS (6.251)

1.0.1 - DETALHAMENTO

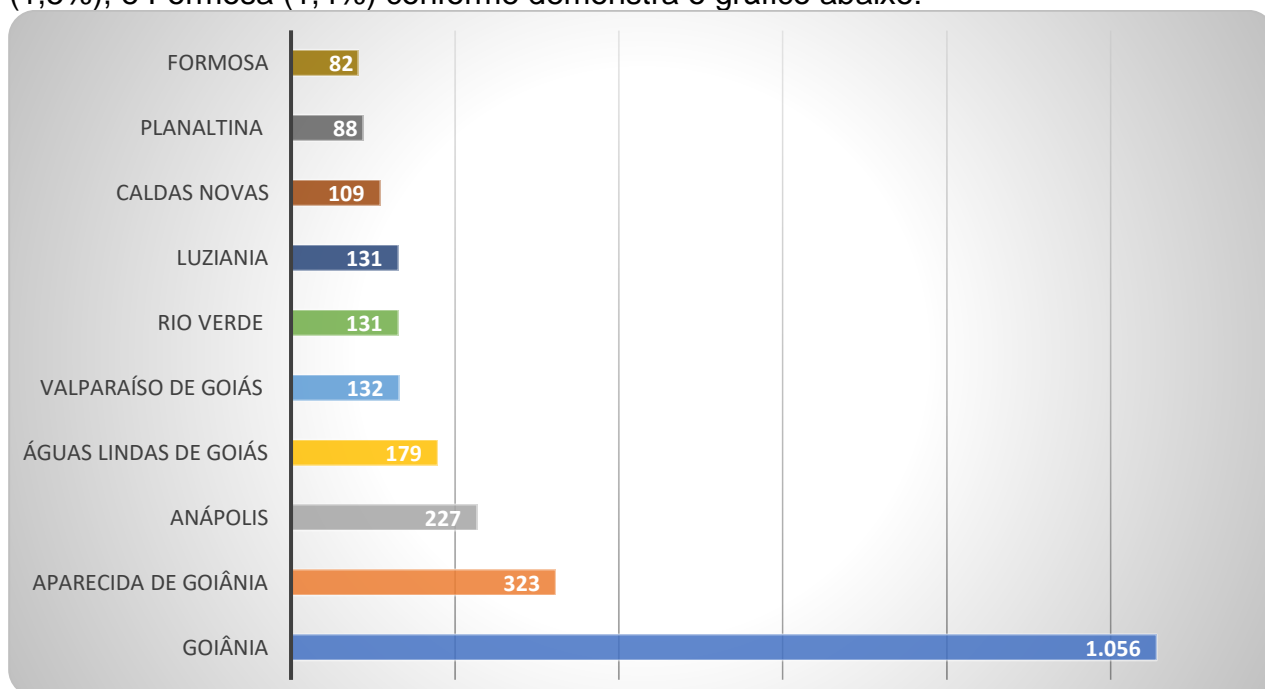


1.1 - ENERGIA ELETRICA

1.1.1 - Destacam-se do total de contatos (5.890) registrados como informação no mês de novembro/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Prazos para Execução de Serviços (29,78%), Falta de Energia (29,10%), Cobrança (15,84%), Faturamento (12,97%), Qualidade no Fornecimento (3,33%), Suspensão de Fornecimento (1,85%) e Parcelamento de Débitos (1,75%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

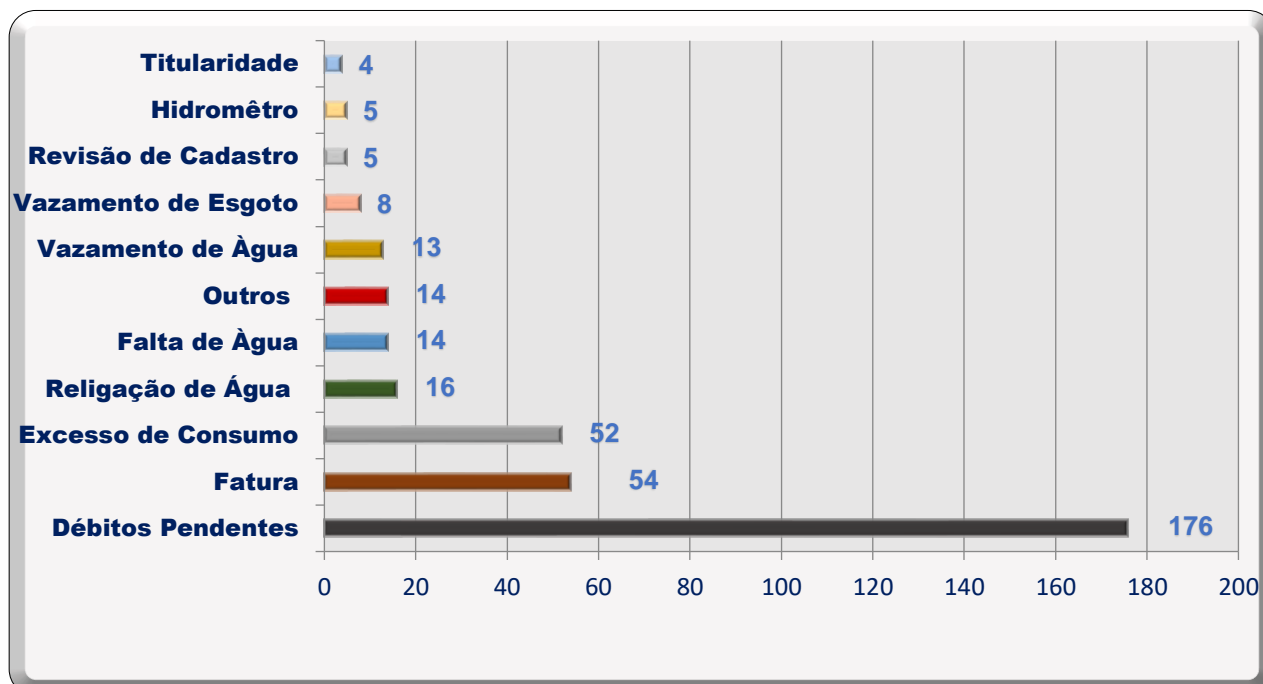


1.1.2 - Destacam-se do total de contatos (5.890) registrados como informação no mês de novembro/2020, os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (17,9%), Aparecida de Goiânia (5,5%), Anápolis (3,9%), Águas Lindas de Goiás (3,0%), Valparaíso de Goiás (2,2%), Rio Verde (2,2%), Luziânia (2,2%), Caldas Novas (1,9%), Planaltina (1,5%), e Formosa (1,4%) conforme demonstra o gráfico abaixo:

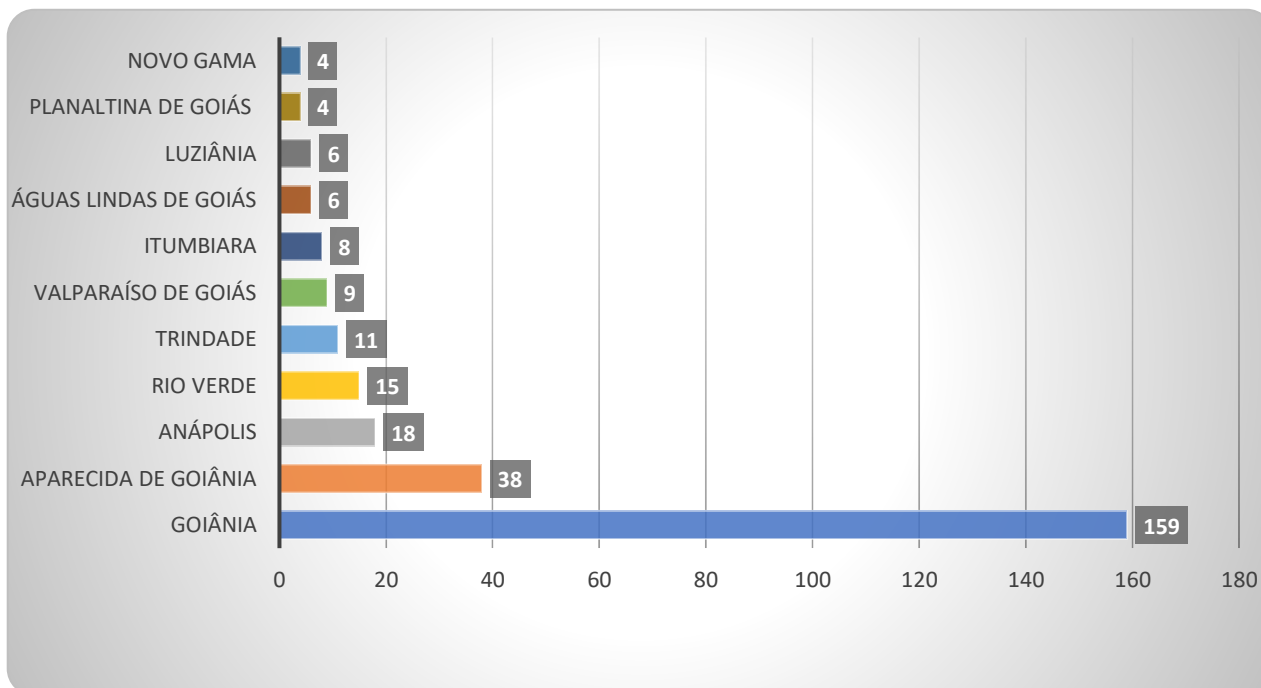


1.2 - SANEAMENTO

1.2.1 Destacam-se do total de contatos (361) registrados como informação no mês de novembro/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Débitos Pendentes (48,75%), Fatura (14,96%), Excesso de Consumo (14,40%), Religação de Água (4,43%) e Falta de Água (3,88%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

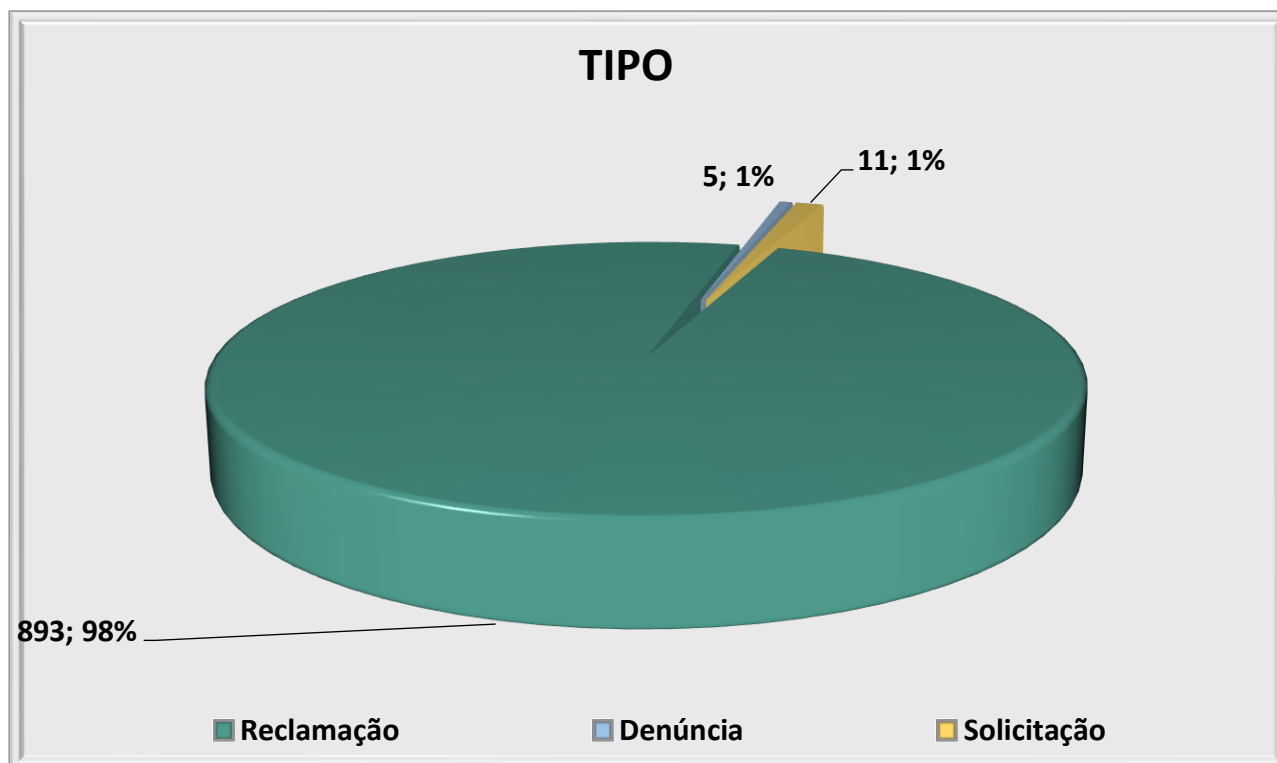


1.2.2 Destacam-se do total de contatos (361) registrados como informação no mês de novembro/2020 os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (44,04%), Aparecida de Goiânia (10,53%), Anápolis (4,99%), Rio Verde (4,16%), Trindade (3,05%), Valparaíso de Goiás (2,49%), Itumbiara (2,22%), Águas Lindas de Goiás (1,66%), Luziânia (1,66%), Planaltina de Goiás (1,11%) e Novo Gama (1,11%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

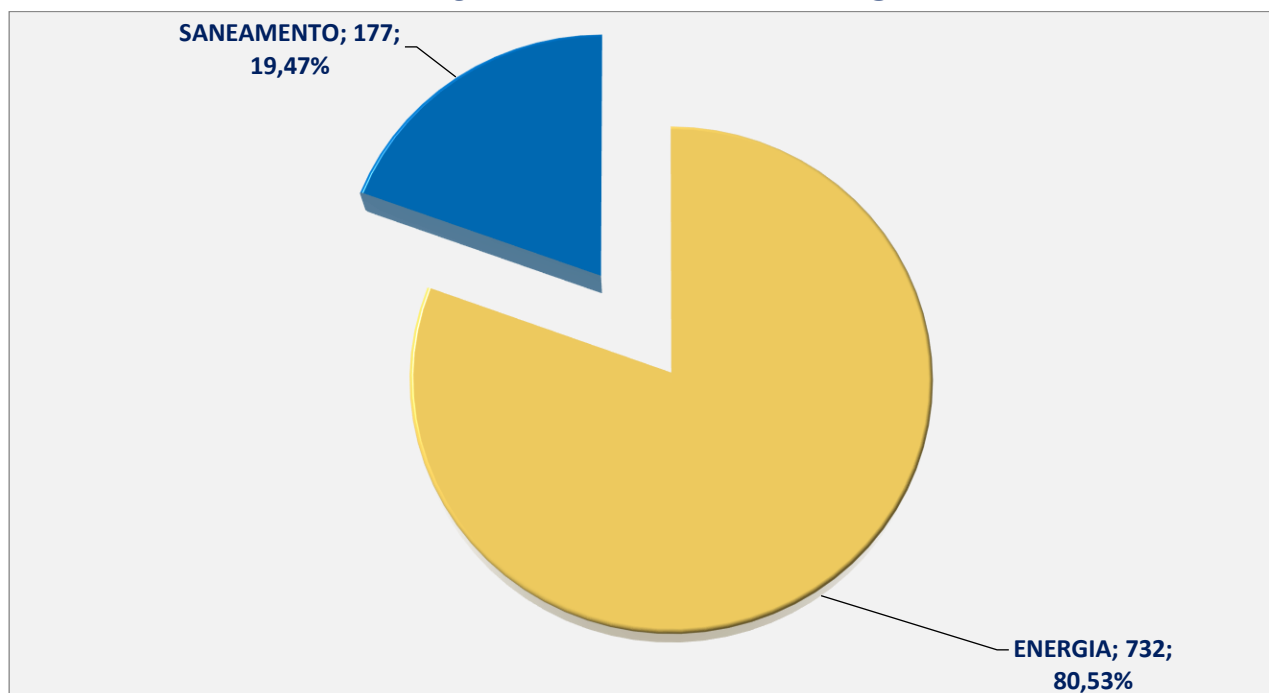




2.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANALISADAS (909)



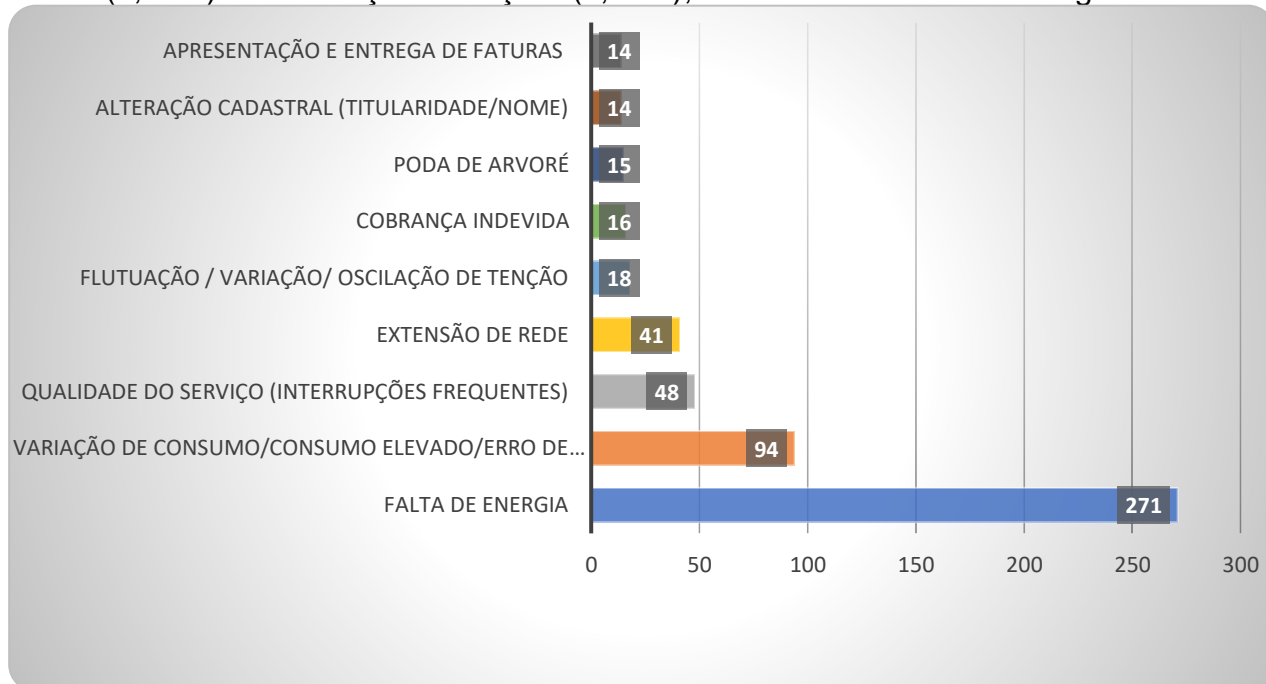
2.0.1 - DETALHAMENTO



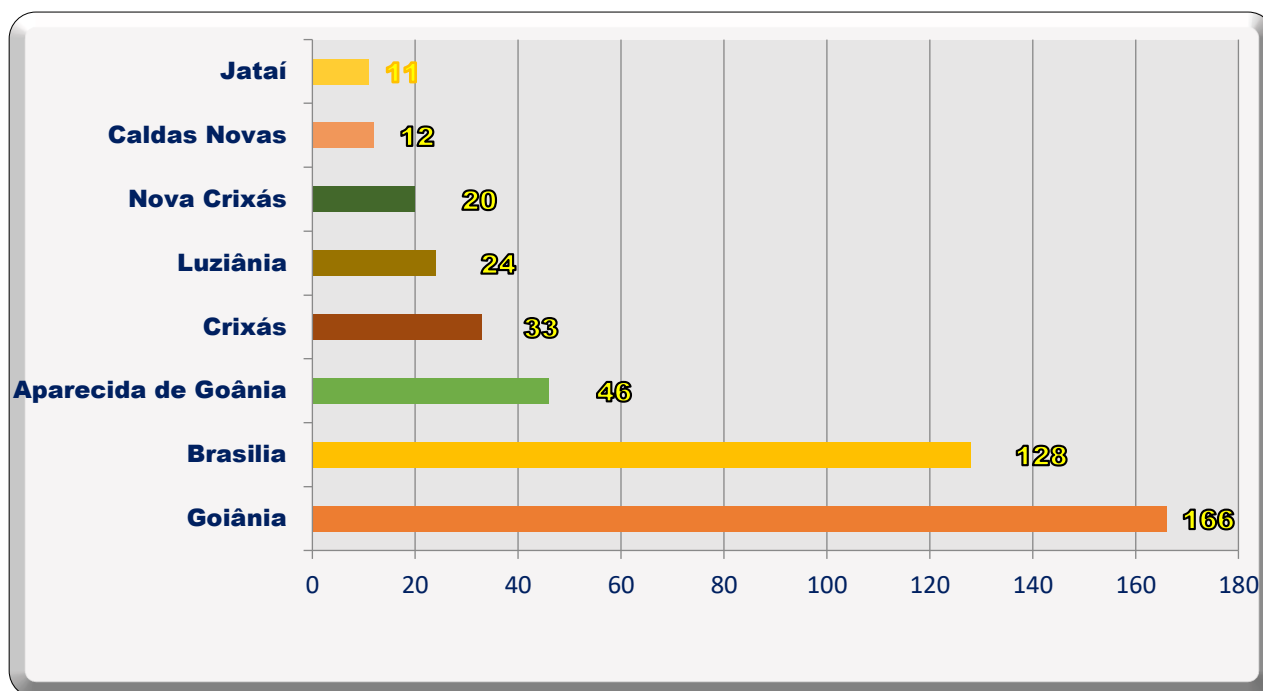


2.1 - ENERGIA ELETRICA

2.1.1 - Destacam-se, do total de contatos (732) registrados como reclamação no mês de novembro/2020, as tipologias com o maior número de contatos: Falta de Energia (37,02%), Variação de consumo (12,84%), Qualidade do Serviço (6,56%), Extensão de Rede (5,60%) e Flutuação/Variação (2,46%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

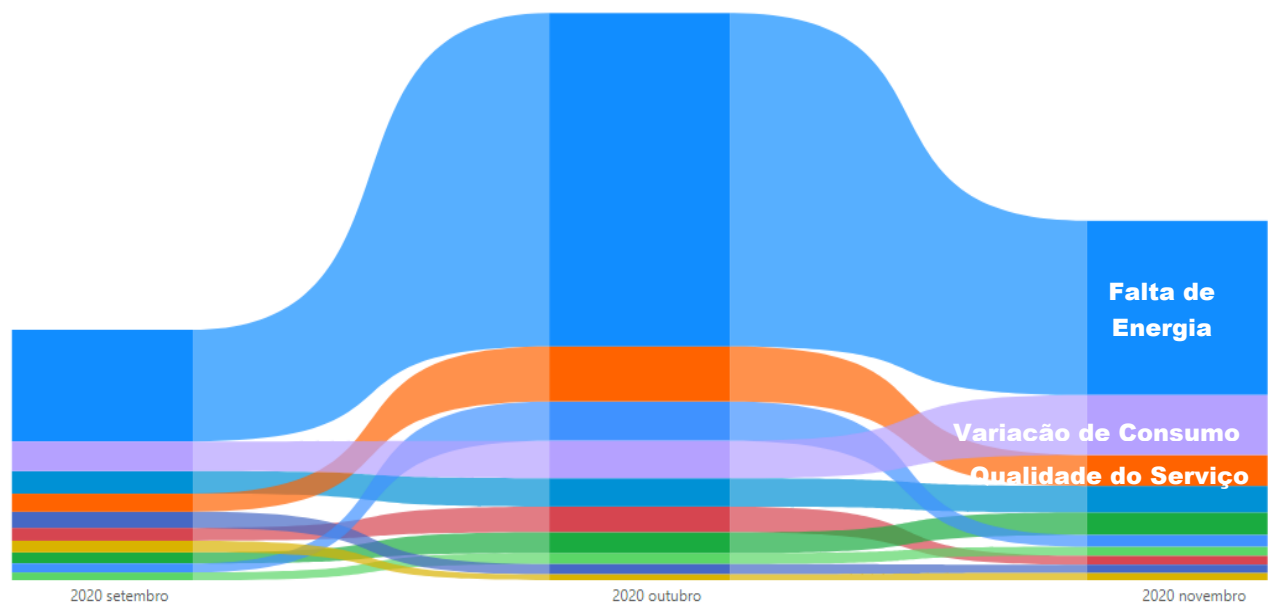
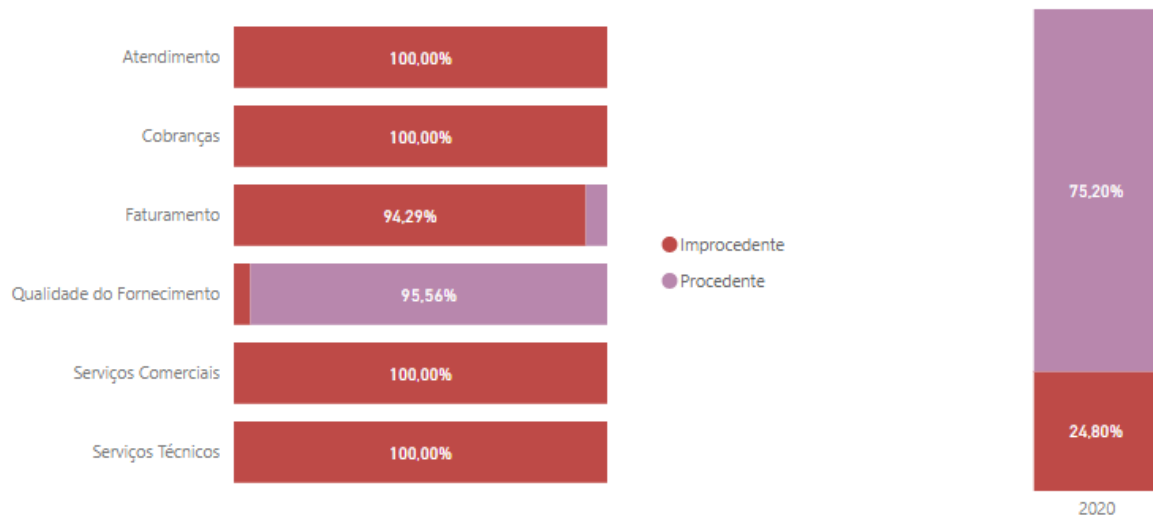


2.1.2 - Destacam-se, do total de contatos (732) registrados como reclamação no mês de novembro/2020, os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (22,68%), Brasília (17,49%), Aparecida de Goiânia (6,28%), Crixás (4,51%), Luziânia (3,28%), Nova Crixás (2,73%), Caldas Novas (1,64%) e Jataí (1,50%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



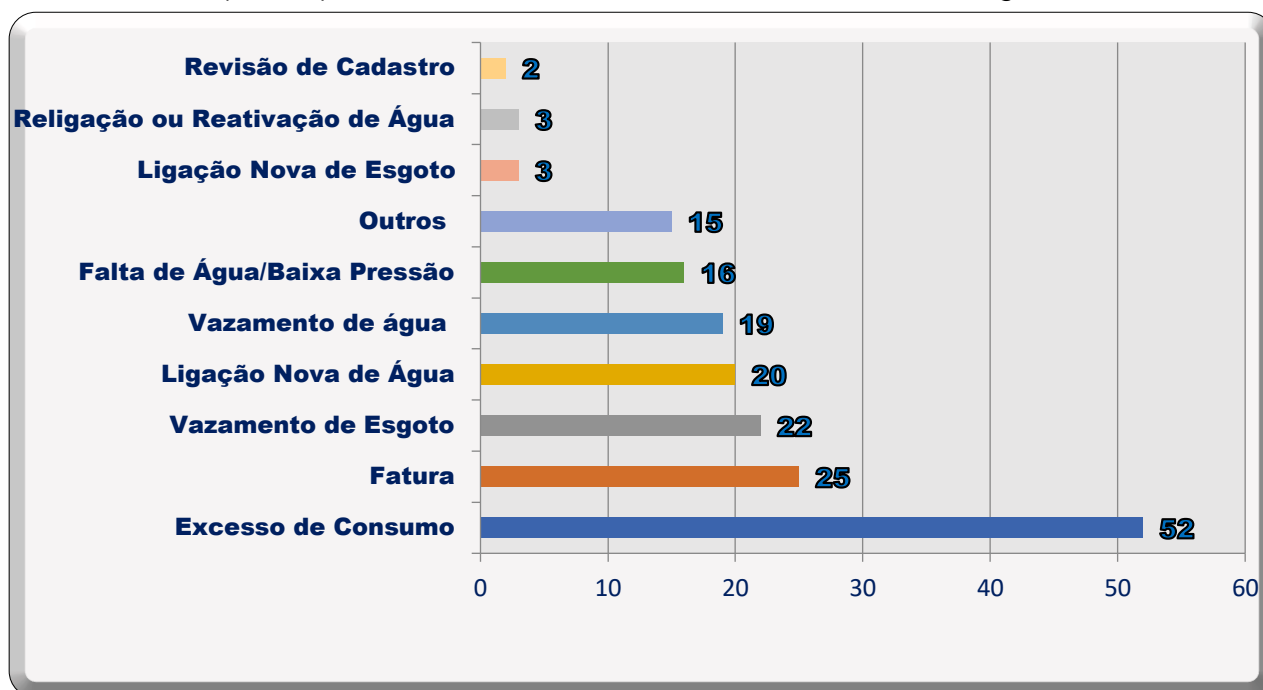


Reclamações tratadas na Aneel - Procedência

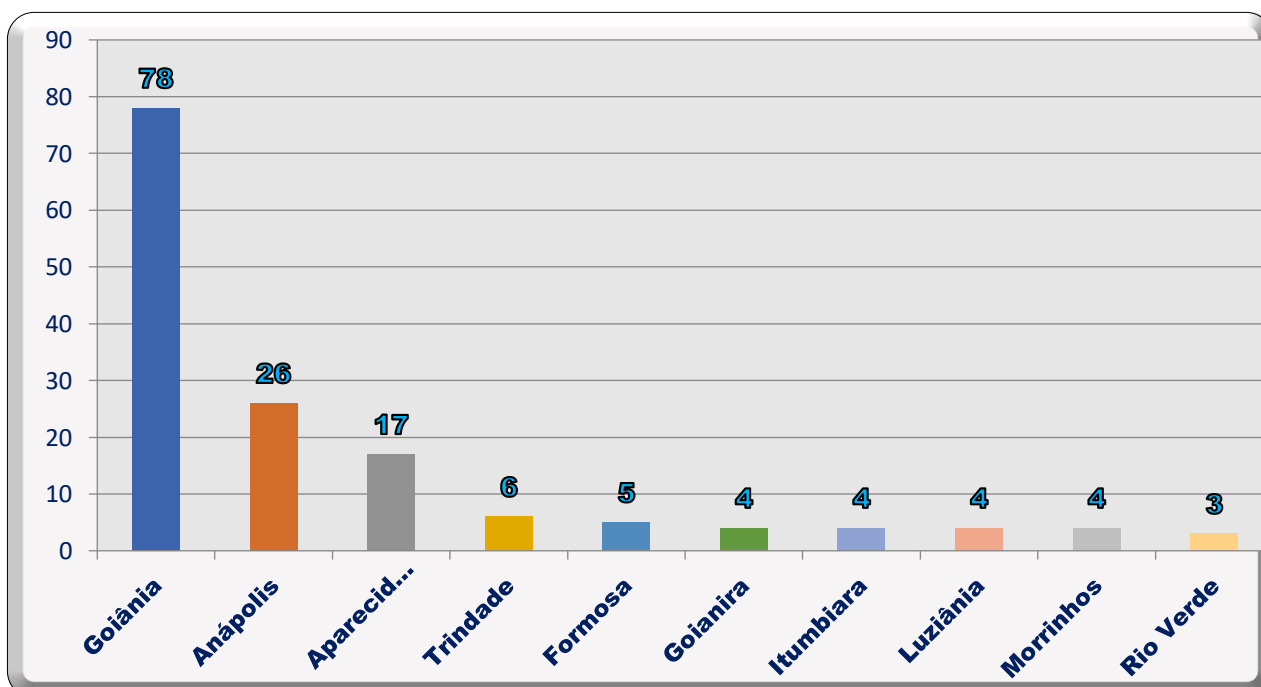


2.2 - SANEAMENTO

2.2.1 - Destacam-se, do total de contatos (177) registrados como reclamação no mês de novembro/2020, as tipologias com o maior número de contatos: Excesso de Consumo (29,38%), Fatura (14,12%), Vazamento de Esgoto (12,43%), Ligação Nova de Água (11,30%), Vazamento de Água (10,73%), Falta de Água/Baixa Pressão (9,04%), Ligação Nova de Esgoto (1,69%), Religação ou Reativação de Água (1,69%) e revisão de Cadastro (1,13%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

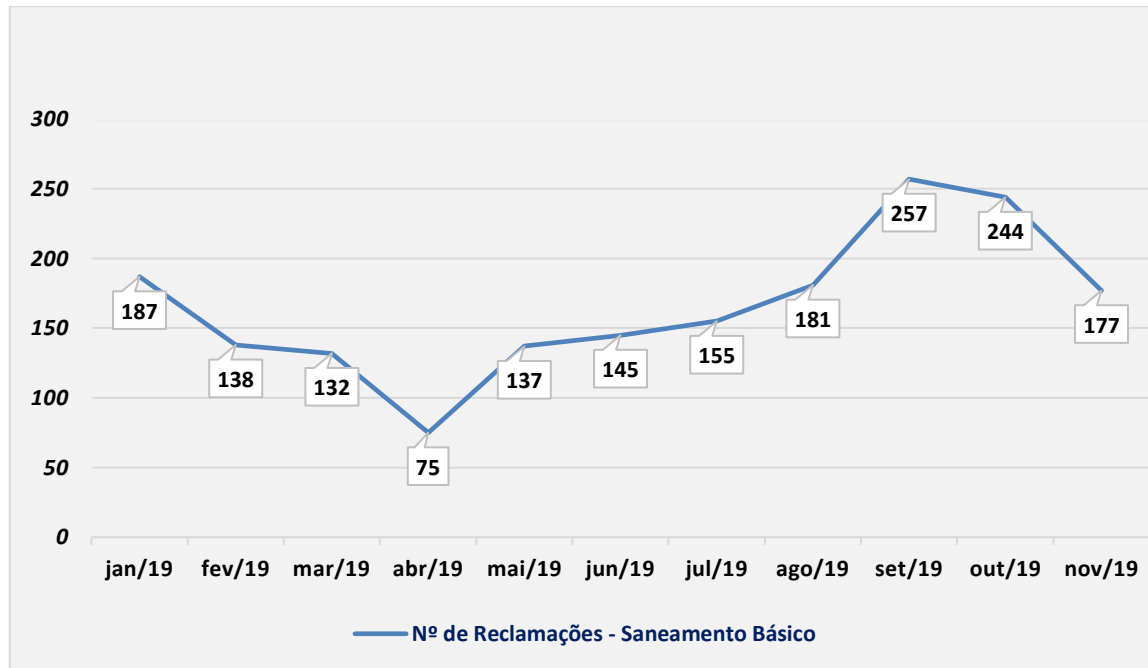


2.2.2 Destacam-se, do total de contatos (177) registrados como reclamação no mês de novembro/2020, os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (44,07%), Anápolis (14,69%), Aparecida de Goiânia (9,60%), Trindade (3,39%), Formosa (2,82%) e Goianira (2,26%) e Itumbiara (2,26%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

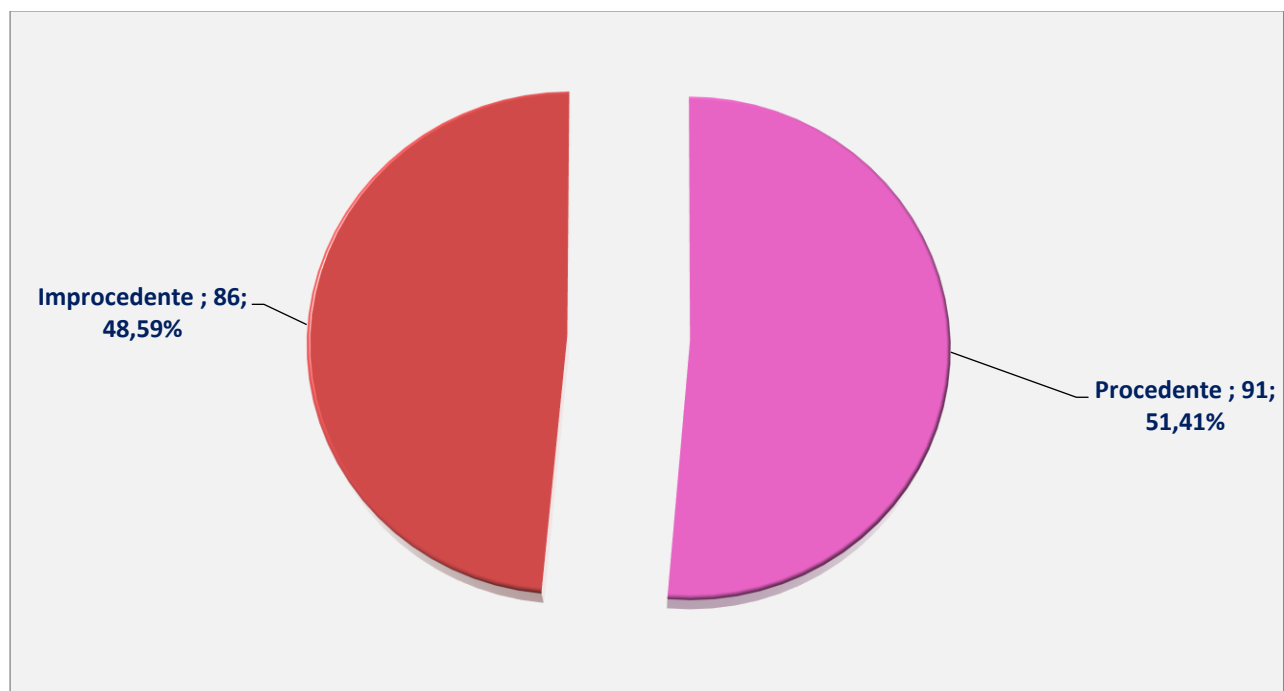




2.2.3 – Evolução das Reclamações no ano de 2020



2.2.4 – Reclamações X Procedência Período: 01 a 30/11/2020

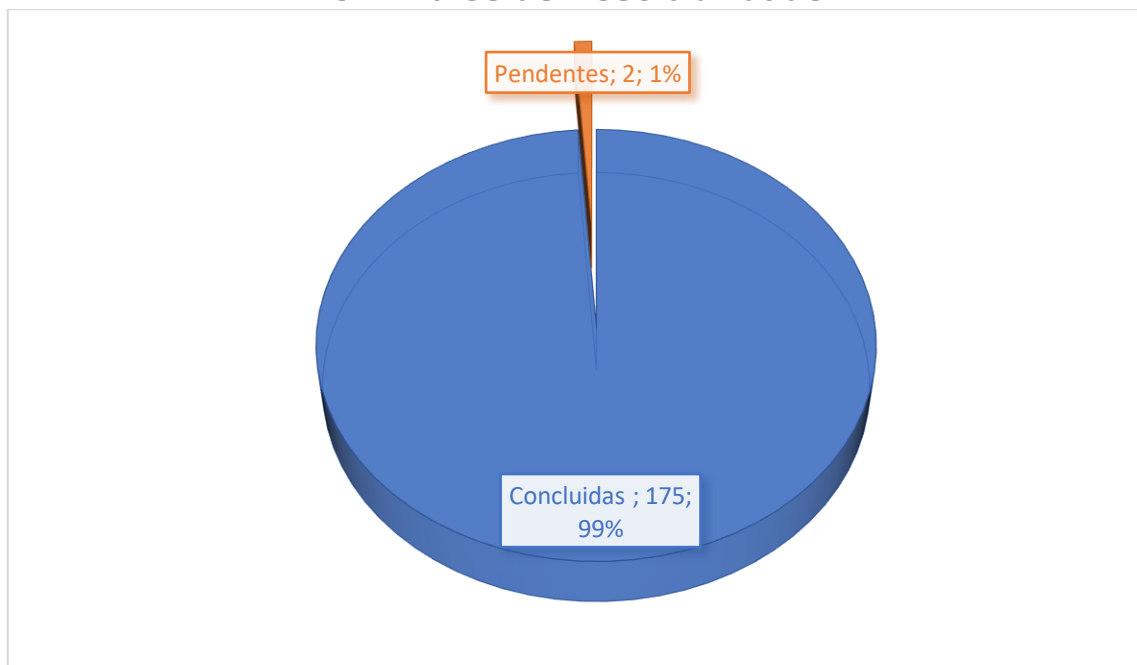


3.0 ANÁLISE QUALITATIVA

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

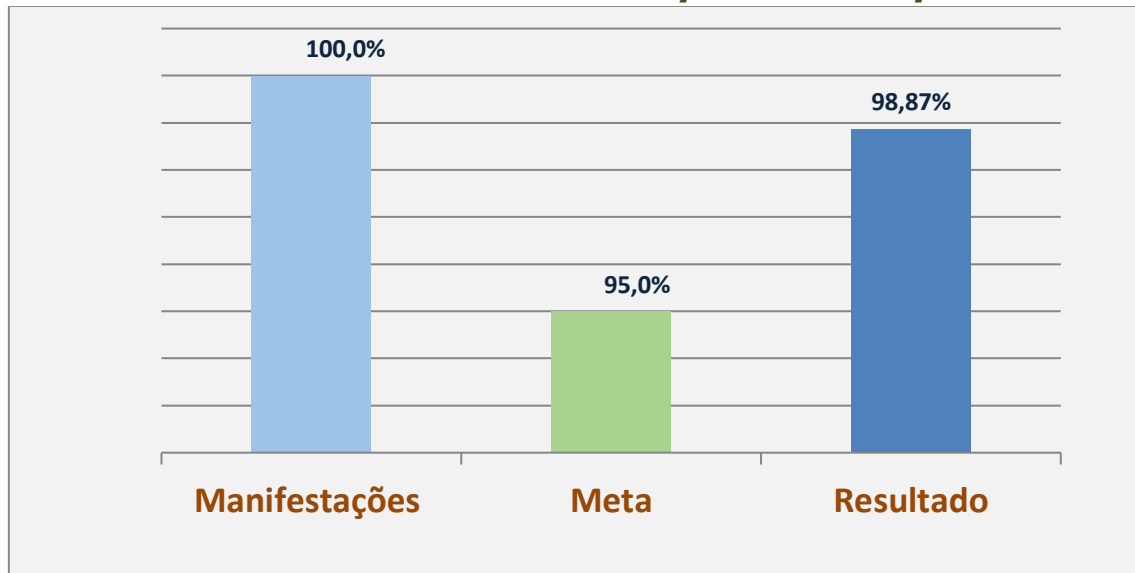


Manifestação de Ouvidoria nº 2020026335, data do registro 22/11/2020, referente Saneamento Básico e Manifestação de Ouvidoria nº 2020026462, data do registro 27/11/2020, referente Transporte Intermunicipal de Passageiros, ainda se encontram em análise.

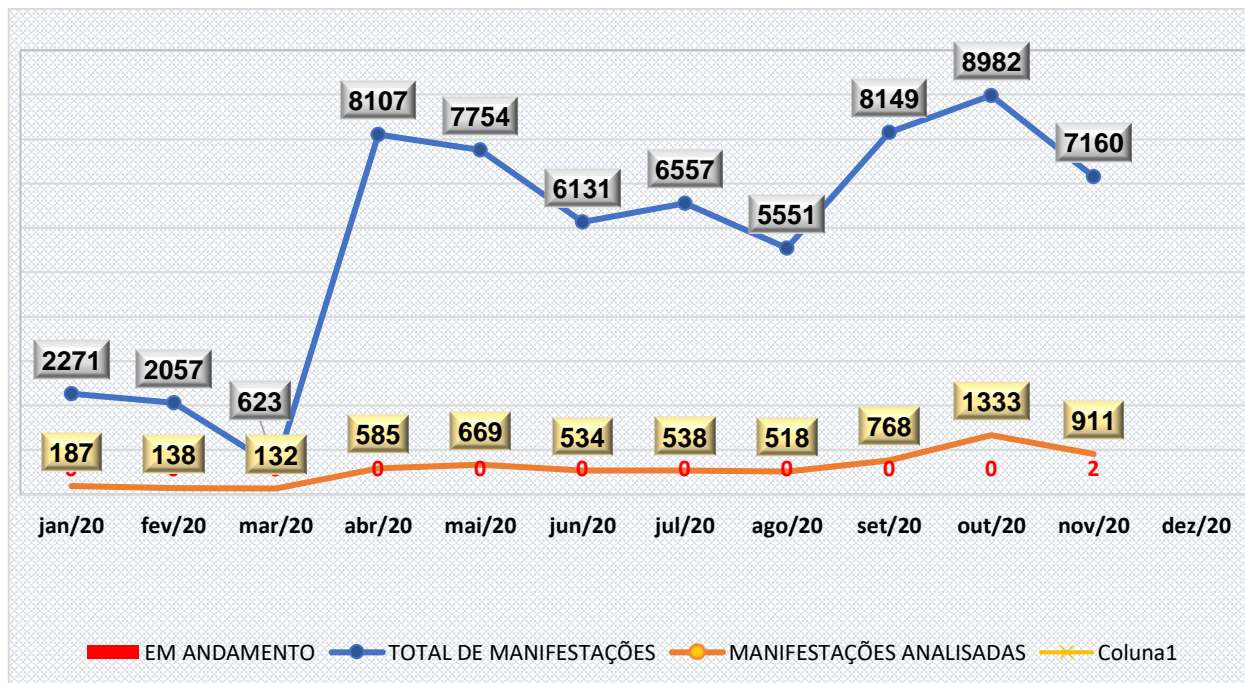
Na área de Saneamento Básico, cumpre salientar que a interface entre as Ouvidorias da AGR e SANEAGO permanece funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações é solucionada no âmbito dessas Ouvidorias.



3.2 Índice de atendimento aos prazos de resposta



RESUMO – ANO 2020



4.0 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Protocolo	Data	Órgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2020.1104.135204-45	04/11/2020 13:52:04	AGR	Reclamação	sim	10	Ótimo atendimento
2020.1104.154855-15	04/11/2020 15:48:55	AGR	Reclamação	Não	10	



2020.1104.172544-39	04/11/2020 17:25:44	AGR	Reclamação	sim	10	Porque foi resolvido o problema, se não tivesse passado para a ouvidoria, estaria até o momento sem solução, fiquei quase um mês com o esgoto entupido de brita e asfalto, mais com a intercessão da ouvidoria
2020.1105.111950-10	05/11/2020 11:19:50	AGR	Reclamação	sim	10	pelo o profissionalismo e agilidade em resolver o problema.
2020.1105.213812-34	05/11/2020 21:38:12	AGR	Reclamação	Não	5	Hoje (12-11-2020) pedi minha esposa ligar: (62)3324-2752 e falou com Sra. Miriam. Até o presente o pessoal não foram lá ligar o esgoto.
2020.1106.162808-92	06/11/2020 16:28:08	AGR	Reclamação	Parcialmente	8	
2020.1106.174119-59	06/11/2020 17:41:19	AGR	Reclamação	Não	6	
2020.1110.155734-98	10/11/2020 15:57:34	AGR	Reclamação	sim	10	Fui atendido
2020.1111.122224-89	11/11/2020 12:22:24	AGR	Reclamação	Não	5	Falta de orientação a SANEAGO p resolver essas medições discrepantes.
2020.1111.144615-80	11/11/2020 14:46:15	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.1112.114043-11	12/11/2020 11:40:43	AGR	Sugestao	Não	5	
2020.1112.115118-61	12/11/2020 11:51:18	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.1113.120054-82	13/11/2020 12:00:54	AGR	Reclamação	sim	10	Comprometimento, responsabilidade, dedicação e feedback
2020.1118.125229-8	18/11/2020 12:52:29	AGR	Reclamação	sim	7	Problema resolvido, mas foi demorado.
2020.1118.153455-8	18/11/2020 15:34:55	AGR	Reclamação	Não	0	Não resolve nada. Não sei nem Somente entrega o recado para a empresa infratora.

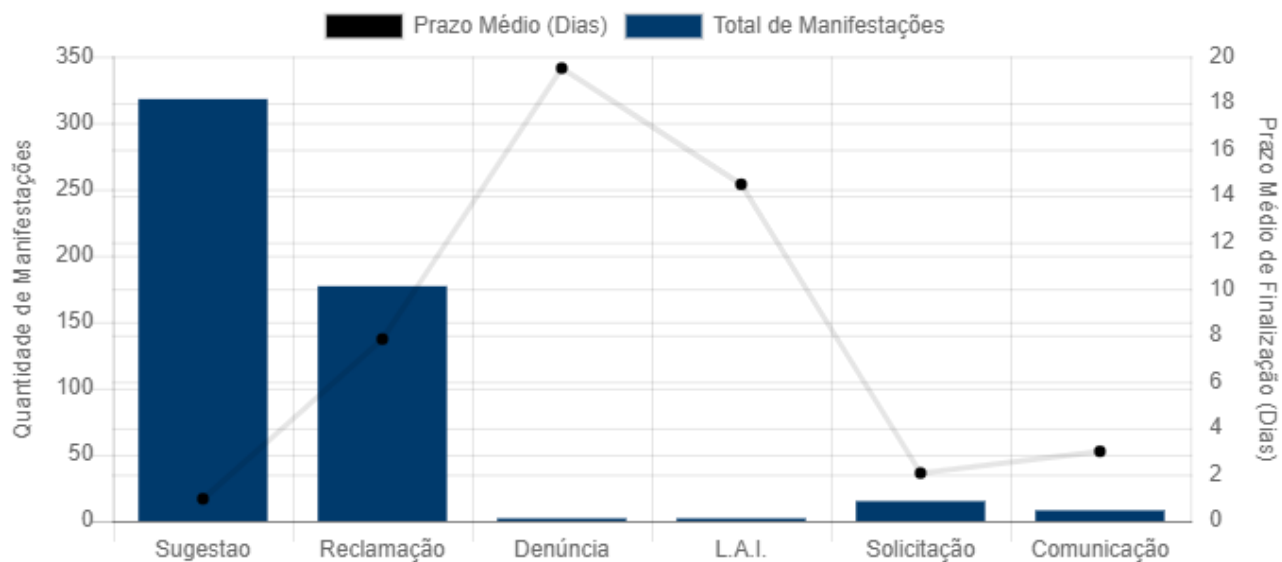


2020.1120.081642-9	20/11/2020 08:16:42	AGR	Reclamação	Não	0	Não resolve nada!!.
2020.1123.081756-62	23/11/2020 08:17:56	AGR	Reclamação	sim	10	Nao resolvem
2020.1123.145514-68	23/11/2020 14:55:14	AGR	Reclamação	sim	8	Demonstra grande atenção e respeito ao manifestante uma vez que executa correto tratamento e retorno da reclamação registrada.
2020.1123.203049-31	23/11/2020 20:30:49	AGR	Reclamação	Parcialmente	5	resolveram
2020.1125.104304-94	25/11/2020 10:43:04	AGR	Reclamação	Não	1	Justamente por ter sido resolvido parcialmente
2020.1125.175336-10	25/11/2020 17:53:36	AGR	Reclamação	sim	10	O serviço de auditoria endossou questões técnicas-normativas, tão somente.
2020.1126.093059-98	26/11/2020 09:30:59	AGR	Solicitação	sim	10	
2020.1126.105727-57	26/11/2020 10:57:27	AGR	L.A.I.	Parcialmente	7	muito eficiente!!
2020.1126.133025-42	26/11/2020 13:30:25	AGR	L.A.I.	sim	10	resposta incompleta
2020.1127.175740-22	27/11/2020 17:57:40	AGR	Reclamação	Parcialmente	4	EFICIENCIA TOTAL
2020.1130.131923-8	30/11/2020 13:19:23	AGR	Sugestao	sim	10	Parecia que eu estava falando com uma máquina. O atendente só me deu respostas prontas.

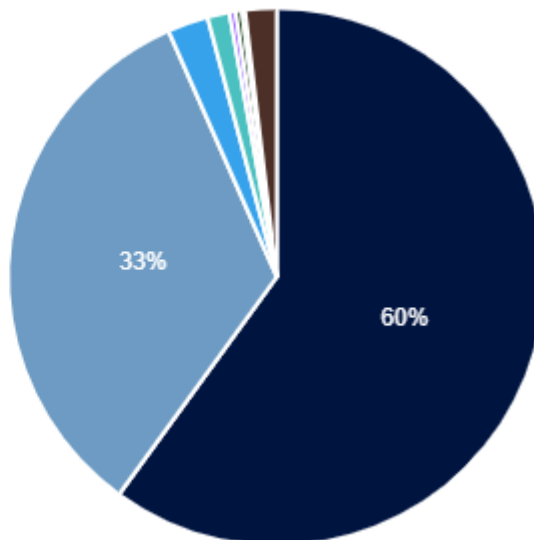
Fonte da Pesquisa: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/relatorioGeral.php>



Manifestações Registradas no Sistema de Ouvidoria



Assunto



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
UBIRAJIBA LOPES

