

Relatório Mensal Ouvidoria Setorial – Fevereiro/21

Período : De 01/02/2021 a 28/02/2021

AGR
Agência Goiana
de Regulação,
Controle e
Fiscalização



Transporte
Rodoviário
Intermunicipal de
Passageiros

Regulação
Econômica e
Desestatização



Abastecimento de
Água e
Esgotamento
Sanitário

Energia Elétrica –
Convênio com a
Agência Nacional
de Energia Elétrica/
ANEEL



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, 10 de março 2021.

Cordialmente,

Eurípedes Barsanulfo da Fonseca

Presidente do Conselho Regulador



ANÁLISE QUANTITATIVA

Cabe destacar que a Ouvidoria Setorial da AGR utiliza para o registro de manifestações de ouvidoria 02 (dois) sistemas informatizados, sendo:

- ❖ Sistema E-Ouvidoria/AGR, interligado via website com o Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, para registro de manifestações referente aos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR (Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal de Passageiros, Bens Desestatizados); e
- ❖ Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, para registro de manifestações referente ao serviço público de Distribuição de Energia Elétrica no Estado de Goiás.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A demanda deve primeiro ser tratada pelo Prestador do Serviço Público Regulado, é este prestador que o usuário/consumidor deve procurar em primeiro lugar, através das centrais de atendimento.

<ul style="list-style-type: none"> • Saneamento de Goiás S/A – Saneago ✓ Atendimento ao Cliente: 0800 645 0115; ✓ Atendimento ao Cliente fora de Goiás e Brasil: +55 62 3221-6000; e ✓ Agência Virtual: https://www.saneago.com.br/agencia-virtual/#/ 	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuidora Enel Goiás ✓ Central de Relacionamento: 0800 062 01 96; ✓ Whatsapp: (21) 99601-9608, para registrar falta de luz, solicitar 2º via, consultar débitos e tirar dúvidas; ✓ Internet: https://www.enel.com.br/pt-goias/; ✓ Redes Sociais; e ✓ Agências de Atendimento Presencial.
<p>Empresas de Transporte Intermunicipal de Passageiros Regular – Verificar o telefone das Centrais de Atendimento nos guichês das empresas dentro dos Terminais Rodoviários de Passageiros ou nos ônibus. Em caso do Transporte Não Regular (Fretamento, Irregular etc.) entrar em contato diretamente com a Ouvidoria Setorial da AGR.</p>	

2- Se não obtiver retorno no prazo informado ou se discordar da resposta recebida, entre em contato com a ouvidoria da Empresa Prestadora do Serviço Público, anote e guarde o protocolo de atendimento fornecido pela Ouvidoria;

<ul style="list-style-type: none"> • Saneamento de Goiás S/A – Saneago ✓ Ouvidoria: 0800 645 0117; ✓ Ouvidoria fora de Goiás e Brasil: +55 62 3221-6001. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuidora Enel Goiás ✓ Ouvidoria: 0800 062 1500.
--	--

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

3- Caso a Ouvidoria desta empresa não responda no prazo ou caso você discorde da resposta ofertada pela ouvidoria, entre em contato com a Ouvidoria Setorial da AGR.

A Ouvidoria Setorial da AGR é um espaço de mediação de conflitos com o intuito da permanente busca da eficiência, eficácia e efetividade das ações, com foco primordial na missão institucional da AGR, que é a equilibrar os interesses poder concedente, dos manifestantes e dos prestadores de serviços.

Consumidores de Energia Elétrica (Enel Goiás, Chesp)

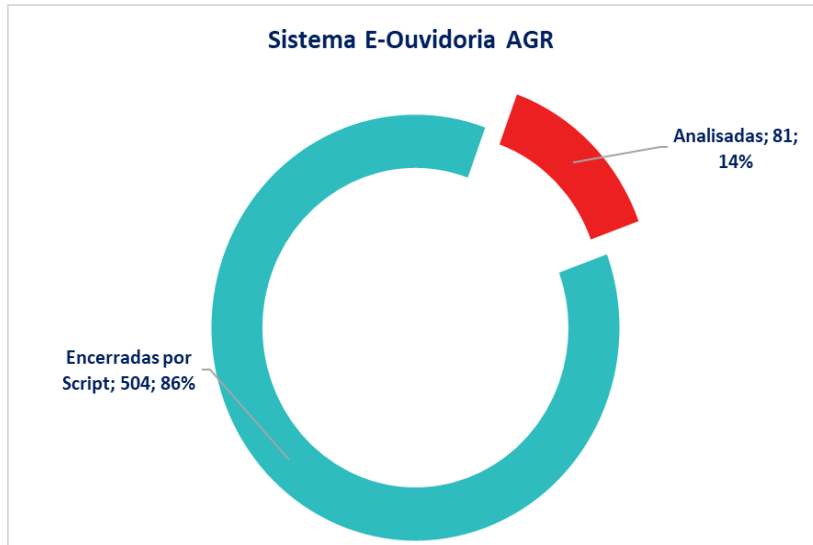
- Central de Atendimento Telefônico Gratuito: Tridígito – 167 ou 0800-727-167
- Internet:
 - <https://www.aneel.gov.br/registrar-solicitacao>;
 - <https://www.aneel.gov.br/espaco-do-consumidor>;
 - <https://www.consumidor.gov.br>; e
- Atendimento presencial: Avenida Goiás, nº 305, Edifício Visconde de Mauá - Setor Central, Goiânia – Goiás - CEP: 74005-010, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min.

Demais Consumidores/Usuários (Saneago, Transporte Intermunicipal de Passageiros etc.)

- Central de Atendimento Telefônico Gratuito: 0800.704.3200
- WhatsApp: 062 9.8480-7353
- Internet: <https://www.agr.go.gov.br/ouvidoria.html>
- E-mail: e-ouvidoria@arg.go.gov.br; e
- Atendimento presencial e via Correspondência: Avenida Goiás, nº 305, Edifício Visconde de Mauá - Setor Central, Goiânia – Goiás - CEP: 74005-010, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min.

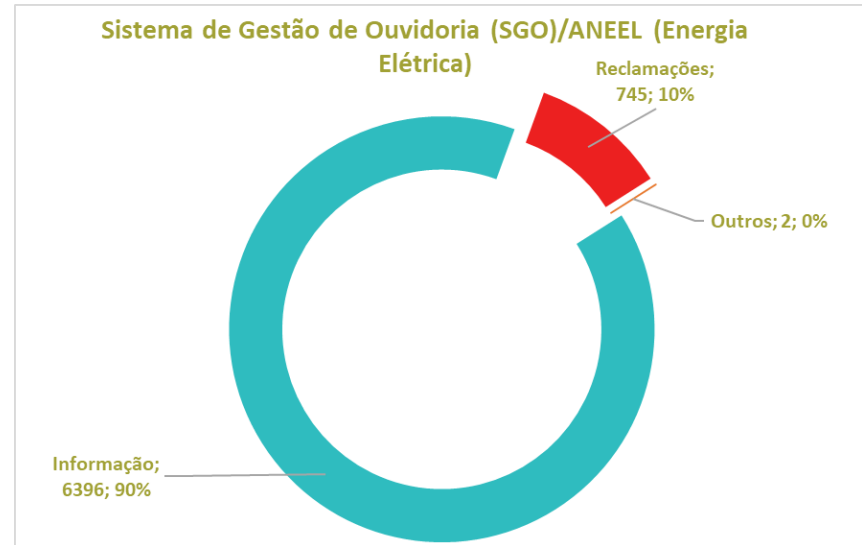
ANÁLISE QUANTITATIVA

585 (Quinhentos e oitenta e cinco) manifestações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Sistema E-Ouvidoria/AGR

7.143 (sete mil, cento e quarenta e três) solicitações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:

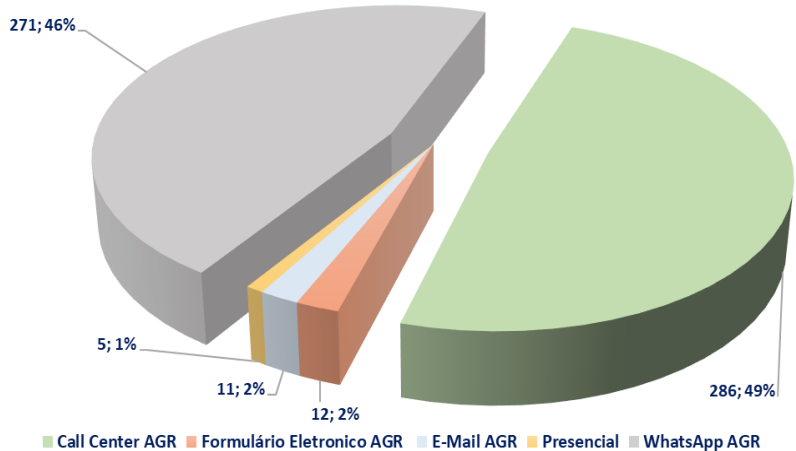


Fonte: Relatório Relações com consumidores (SMA/ANEEL)

CANAIS DE ATENDIMENTO

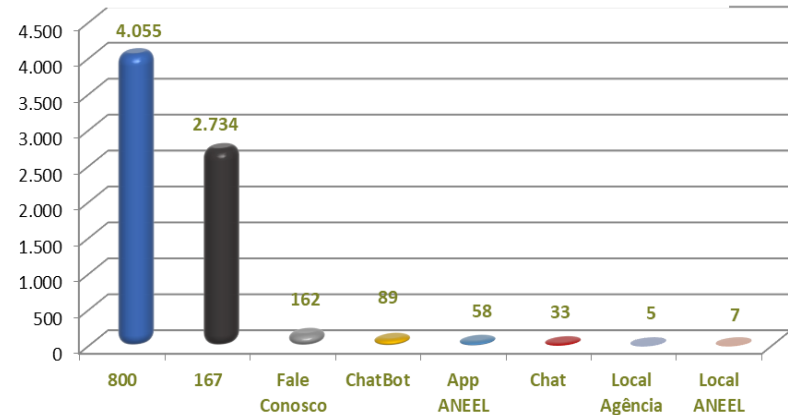
Os gráficos seguintes informam os meios de comunicação utilizados pelos manifestantes e Agentes Regulados para registros das suas Manifestações/Solicitações de Ouvidoria perante a Ouvidoria Setorial.

CANAIS DE ATENDIMENTO-SISTEMA E-OUVIDORIA/AGR



Fonte: Sistema E-Ouvidoria/AGR

CANAIS DE ATENDIMENTO - SISTEMA SGO/ANEEL (Energia Elétrica)

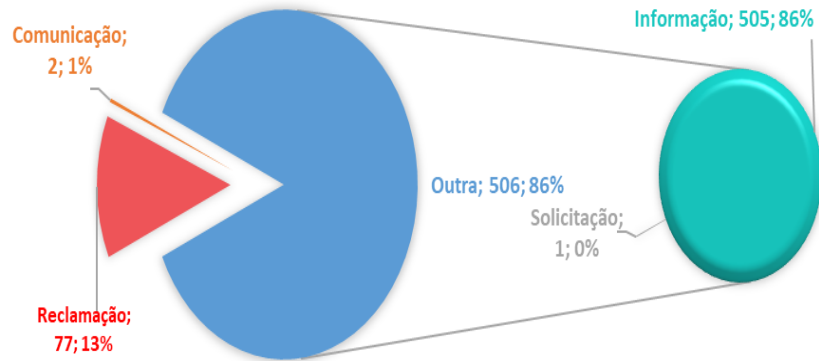


Fonte: Relatório Relações com consumidores (SMA/ANEEL)

Tipo de Manifestação

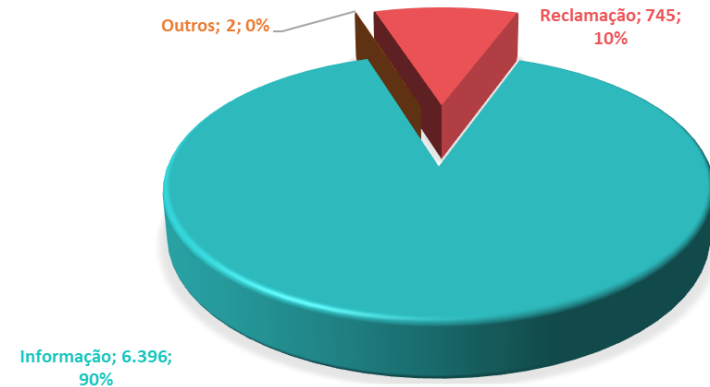
Os gráficos abaixo apresentam a quantidade de manifestações recebidas por tipo de manifestação

TIPO DE MANIFESTAÇÃO - AGR



Fonte: Sistema E-Ouvidoria/AGR

TIPO DE MANIFESTAÇÃO SGO/ANEEL (ENERGIA ELÉTRICA)



Fonte: Relatório Relações com consumidores (SMA/ANEEL)

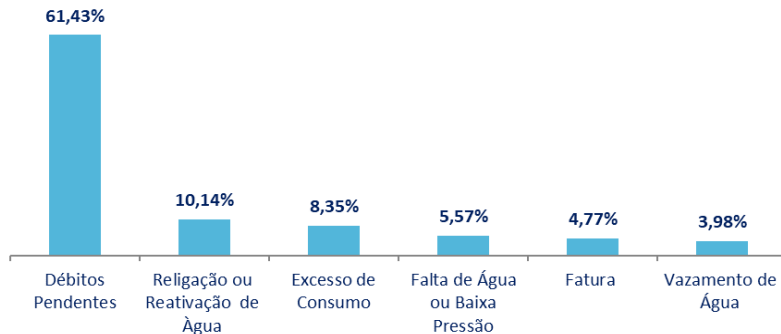
Motivo das Manifestações

Manifestações Encerradas por Script / Informações

Os assuntos mais demandados, encerradas por Script pela Ouvidoria Setorial da AGR/ANEEL, com base no campo “assunto”, foram os seguintes:

503 (Quinhentos e três) manifestações de ouvidoria registradas.

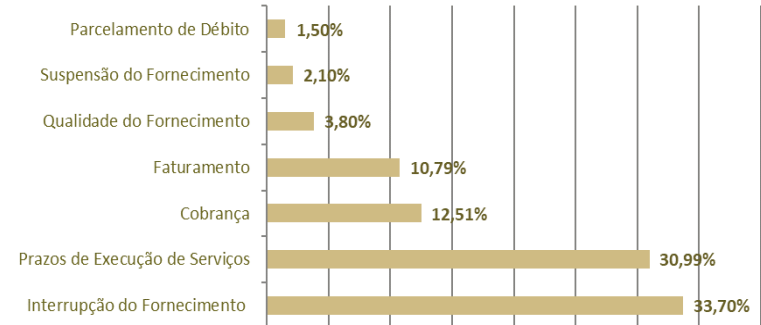
Saneamento Básico/Água



Fonte: Sistema E-Ouvidoria/AGR

6.395 (Seis mil, trezentos e noventa e cinco) solicitações de ouvidoria registradas.

ENERGIA ELÉTRICA



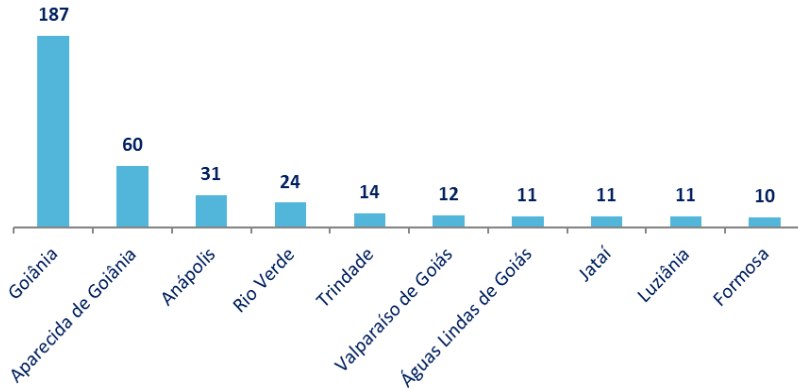
Fonte: Relatório Relações com consumidores (SMA/ANEEL)

Motivo das Manifestações

Manifestações Encerradas por Script / Informações

Destacam-se do total de contatos (503) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

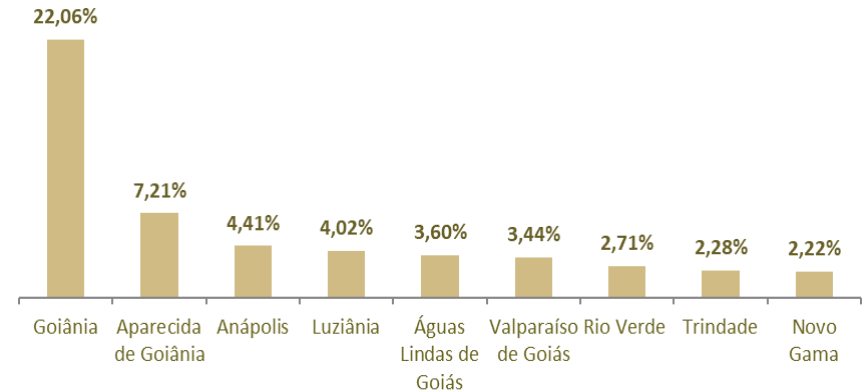
Saneamento Básico/Água



Fonte: Sistema E-Ouvidoria/AGR

Destacam-se do total de contatos (6.395) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatório Relações com consumidores (SMA/ANEEL)

Motivo das Manifestações

Manifestações Analisadas/ Reclamações

O próximo gráfico informa das 81 (oitenta e uma) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema E-Ouvidoria da AGR, por classificação foram a seguinte:

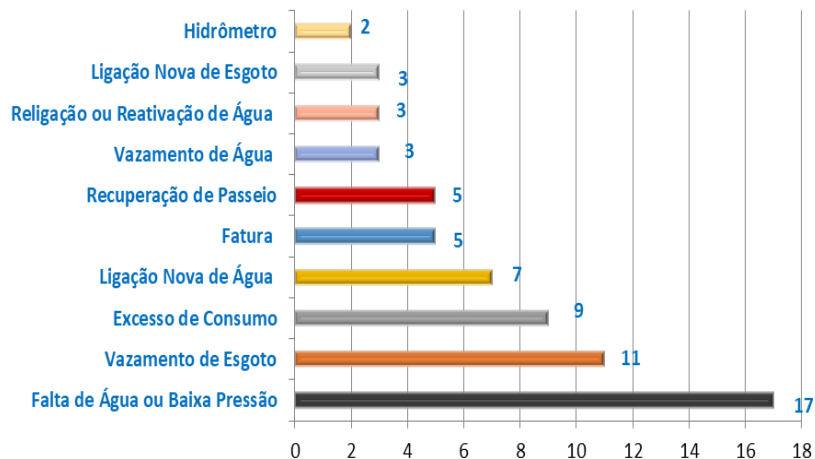


Os pontos mais recorrentes

Manifestações Analisadas/ Reclamações

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 91,55%, das 71 (setenta e uma), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Saneamento Básico”:

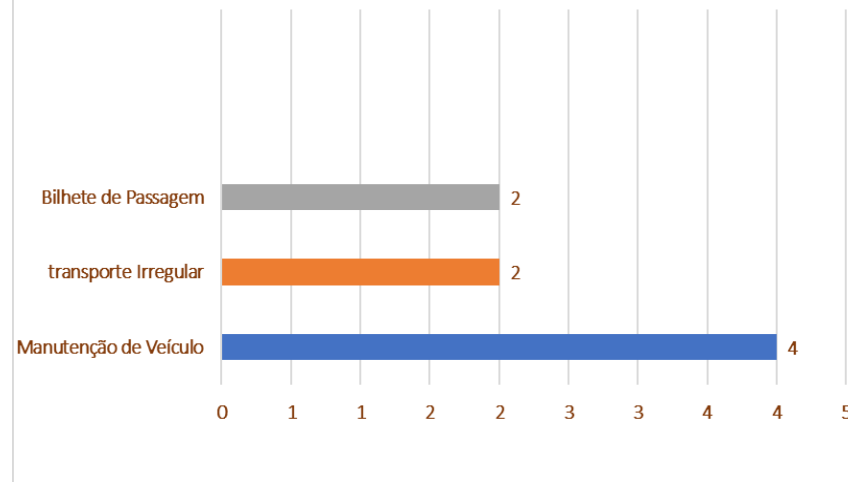
SANEAMENTO BÁSICO / ÁGUA



Fonte: Sistema E-Ouvidoria/AGR

O gráfico abaixo informa os 03 pontos que correspondem a 100%, das 10 (dez), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR no (descontadas as arquivadas), para a classificação “Transporte Intermunicipal de Passageiros”:

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS



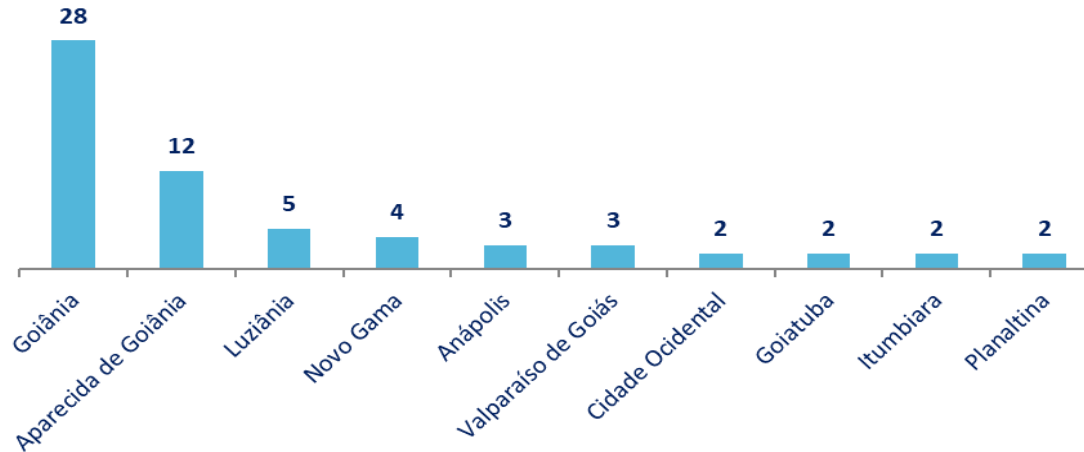
Fonte: Sistema E-Ouvidoria/AGR

Os pontos mais recorrentes

Manifestações Analisadas/ Reclamações

Destacam-se do total de Manifestações de Ouvidoria analisadas (71) para a classificação “Saneamento Básico”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 88,73% do total.

Saneamento Básico/Água



Fonte: Sistema E-Ouvidoria/AGR

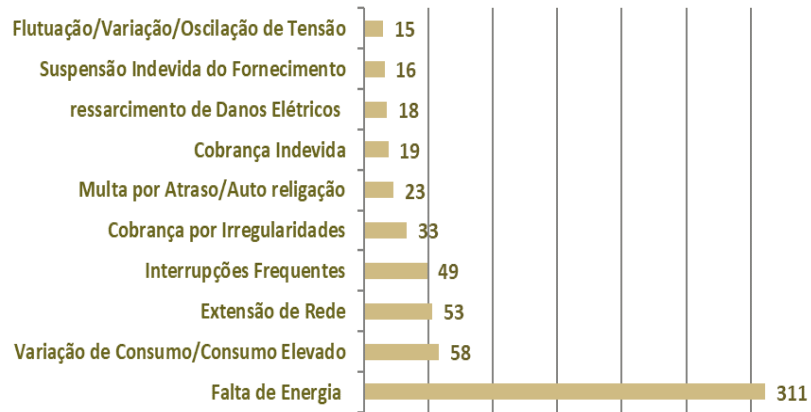
Os pontos mais recorrentes

Manifestações Analisadas/ Reclamações

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 79,87%, das 746 (Setecentos e quarenta e seis), Solicitações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

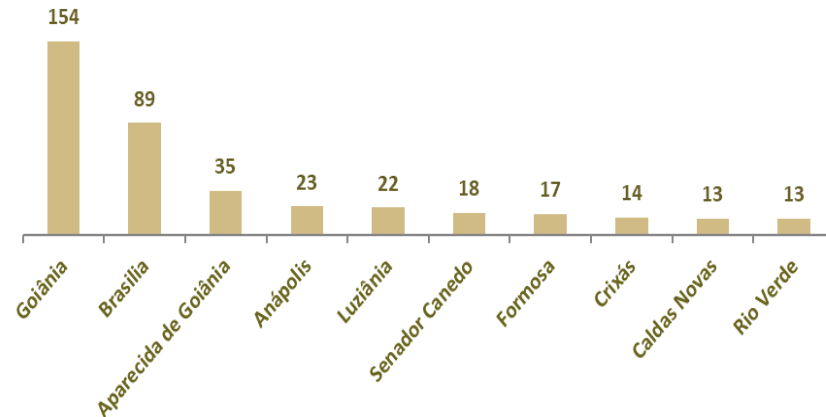
Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (746) para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 53,35% do total.

ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatório Relações com consumidores (SMA/ANEEL)

ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatório Relações com consumidores (SMA/ANEEL)

Os pontos mais recorrentes

Manifestações Analisadas/ Reclamações

Procedência das manifestações Tratadas

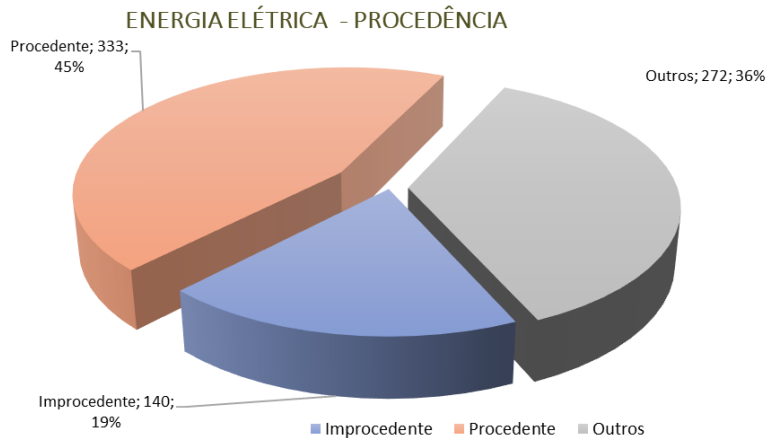
Critérios de qualificação das reclamações

As reclamações são qualificadas quanto a sua procedência, conforme os critérios

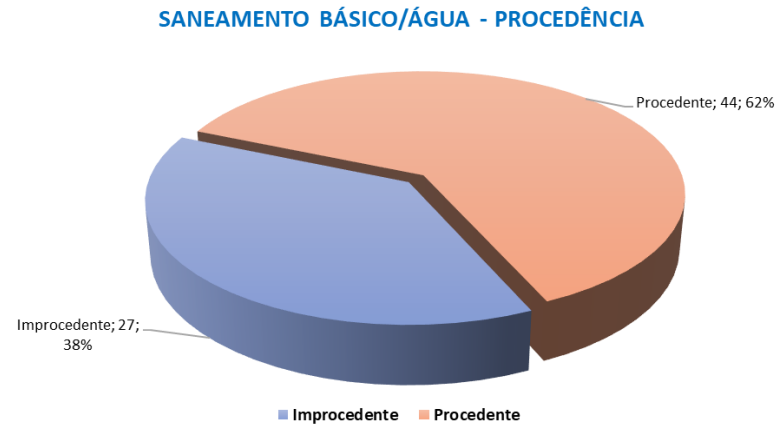
abaixo:

- **Procedente:** manifestações/solicitações de ouvidoria em que, após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Ouvidoria Setorial ou das Áreas Técnicas e Jurídicas, de legislações e normativos da AGR e ANEEL ou de cláusula contratual firmada entre o consumidor/usuário e o agente regulado.

- **Improcedente:** reclamações em que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Ouvidoria Setorial ou das Áreas Técnicas e Jurídicas, de legislações e normativos da AGR e ANEEL ou de cláusula contratual firmada entre o consumidor/usuário e o agente regulado.



Fonte: Relatório Relações com consumidores (SMA/ANEEL)

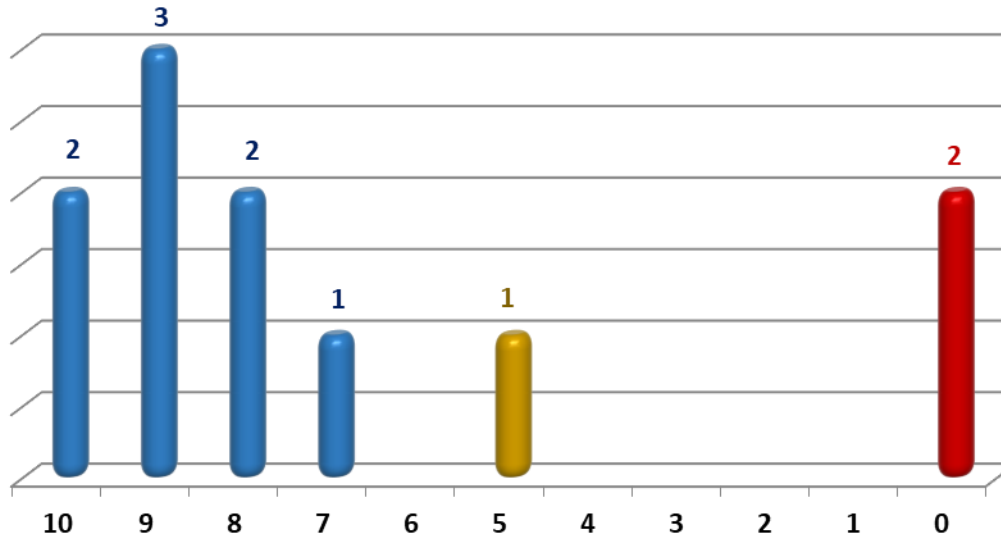


Fonte: Sistema E-Ouvidoria/AGR

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O próximo gráfico apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos manifestantes no que diz respeito ao atendimento prestado pela Ouvidoria Setorial da AGR. Do total de 585 (quinhentos e oitenta e cinco) manifestações recepcionadas pela Ouvidoria Setorial via sistema da Ouvidoria do Estado de Goiás, 11 (onze) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo, portanto, a uma participação de 1,88 %.

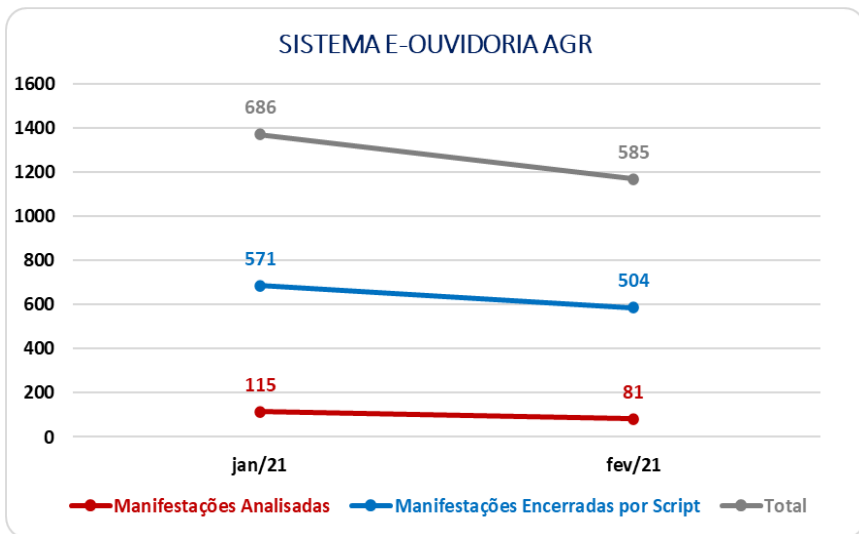
PESQUISA DE SATISFAÇÃO- ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



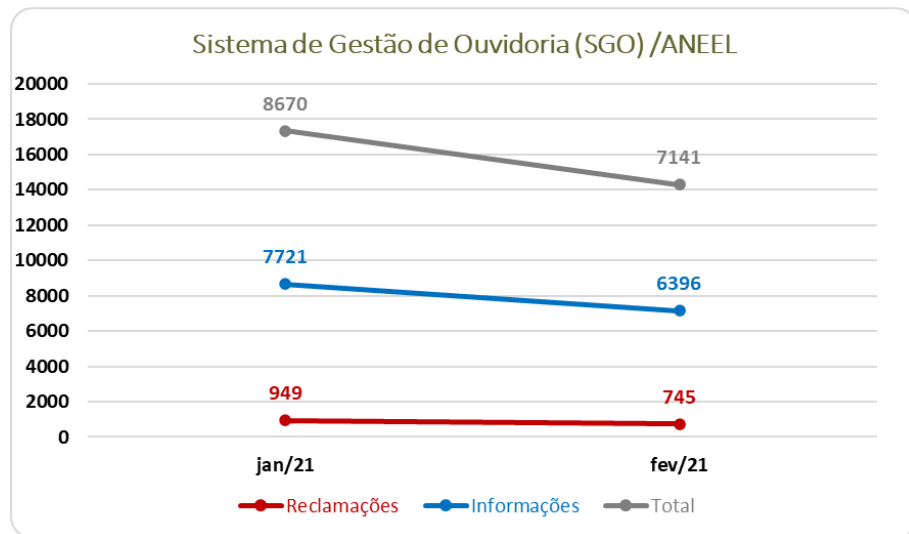
72,73% dos manifestantes que responderam à Pesquisa de Satisfação registraram estar satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, indicando entre a nota a nota 10 a 07.

RESUMO – ANO 2021

Os próximos gráficos apresentam o quantitativo total das manifestações/solicitações de ouvidoria registradas no ano de 2021 nos sistemas de ouvidoria: E-Ouvidoria/AGR e Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) /ANEEL.



Fonte: Sistema E-Ouvidoria/AGR



Fonte: Relatório Relações com consumidores (SMA/ANEEL)

Relatório Mensal – Fevereiro, de 2021.

Ouvidoria Setorial AGR

Eurípedes Barsanulfo da Fonseca
Presidente do Conselho Regulador

Natália Maria Briceno Spadoni
Conselheira

Carlos Roberto Peixoto
Conselheiro

Paulo Tiago Toledo Carvalho
Conselheiro

Sérgio Borges Lucas
Conselheiro

Patrícia Vieira Junker
Procuradora Setorial

Francisco Vieira de Macedo
Ouvidor Setorial

Equipe da Ouvidoria Setorial
Adriano Modesto de S. Guimarães
Ana de Cássia Siqueira
Delza Camargo Rezende
Hugo de Assis Furtado
Kellen Cristina Lopes C. Martins
Michelle Aparecida C. Almeida
Neide Maria da Silva Bispo
Rafael de Castro
Ubirajiba Lopes