

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2020 OUVIDORIA SETORIAL AGR



Goânia-GO
fevereiro/2021

Relatório Anual de Gestão
Ouvidoria Setorial AGR
2020

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

Palavra do Ouvidor Setorial: A Ouvidoria Setorial da AGR atua no diálogo entre a sociedade, a Agência Reguladora e os Agentes Regulados de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania produzam melhorias nos serviços públicos prestados.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	6
1. BASE LEGAL	7
1.1. Normas Internas – AGR	7
1.2. Legislação Estadual.....	7
1.3. Legislação Federal.	7
2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	8
3. PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO – L.A.I.....	10
3.1 – Pedidos de Informação em 2020	10
3.2 – Motivo de indeferimento da L.A.I em 2020	11
4. ANÁLISE QUANTITATIVA	12
4.1 Quantidade de Manifestações	12
4.1.1 Sistema E-Ouvidoria AGR	12
4.1.2 Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)	16
4.2 Prazo Médio de Resposta	18
4.3 Canal de Entrada	19
4.4 Tipo de Manifestação	20
4.4.1 Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)	20
4.4.2 Sistema de Gestão SGO	21
4.5 Motivo das Manifestações	22
4.5.1 Manifestações Encerradas por Script / Informações	23
4.5.2 Manifestações Analisadas / Reclamações (Tratadas).....	24
5. ANÁLISE QUALITATIVA	25
5.1 Pontos Recorrentes das Manifestações (Tratadas)	25
5.2 Procedência das Manifestações Tratadas	28
5.3 Pesquisa de Satisfação	29
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
7. BIBLIOGRAFIA	32

AGR
Agência Goiana
de Regulação,
Controle e
Fiscalização




e-Ouvidoria
AGR



Transporte Rodoviário
Intermunicipal de Passageiros



Abastecimento de Água e
Esgotamento Sanitário



Regulação Econômica e
Desestatização



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



APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da AGR é, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 2017, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações/solicitações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

As atividades de ouvidoria da AGR são realizadas pela Ouvidoria Setorial, subordinada ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador, integrando, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Goiás, sendo tecnicamente subordinada às orientações da Controladoria-Geral do Estado de Goiás, tendo suas atividades supervisionadas também por aquela pasta.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial tem por objetivo dar conhecimento ao Conselho Regulador da AGR, à Controladoria-Geral do Estado e, sobretudo, à sociedade acerca das principais atividades desempenhadas pela Ouvidoria Setorial no período de 1º/01/2020 à 31/12/2020. Ao passo em que cumpre ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei federal nº 13.460 de 2017, atendendo aos princípios constitucionais da transparência e da publicidade.

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 AGR. Das análises destas manifestações/solicitações, efetuamos a emissão dos relatórios de ouvidoria que possuem a finalidade de contribuir para ações voltadas ao contínuo aprimoramento das atividades da AGR, na medida de fornecer um diagnóstico real dos serviços prestados na ótica dos agentes envolvidos, ou seja, dos agentes regulados, principalmente, do manifestantes final destes serviços.

Desta forma, a missão da Ouvidoria Setorial da AGR é, de forma autônoma, contribuir na garantia do equilíbrio entre o Poder Público, usuários e operadores dos serviços regulados em prol da Sociedade, tendo como valores em suas atividades a honestidade, imparcialidade, transparência, eficiência, credibilidade e comprometimento.

O presente Relatório de Gestão encontra-se estruturado em 7 (sete) capítulos: da base legal para a atuação da Ouvidoria; dos canais de comunicação disponíveis para os usuários; Pedidos de Acesso à Informação – L.A.I; da análise quantitativa das manifestações; da análise qualitativa das manifestações; considerações gerais; e por fim, a biografia deste relatório.

Vale ressaltar, além de uma análise qualitativa e quantitativa das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos manifestantes dos serviços públicos regulados no exercício de 2020, o Relatório de Gestão traz as principais sugestões e proposições, sem qualquer pretensão de exaurimento das manifestações dos usuários.

1. BASE LEGAL

1.1. Normativos internos

No ano de 2020, no que tange as Resoluções Normativas do Conselho Regulador da AGR, uma teve fundamental importância para os trabalhos da Ouvidoria Setorial:

- A Resolução Normativa nº 166, de 27 de agosto de 2020 - Dispõe sobre a regulamentação das atribuições e estabelece os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria Setorial.

1.2. Legislação Estadual

- Lei nº 18.025 de 2013 - Dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão;

- Decreto nº 7.904 de 2013 - Regulamenta a Lei n. 18.025, de 22 de maio de 2013;

e

- Decreto nº 9.270 de 2018 - Dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências.

1.3. Legislação Federal

- Lei 13.460, 2017 - Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

- Decreto nº 9.094, de 2017 - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos; e

- Decreto nº 9.492 de 2018 - Regulamenta a Lei 13.460/2017, sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público.

2. 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.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3- Caso a Ouvidoria desta empresa não responda no prazo ou caso o usuário/consumidor 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.

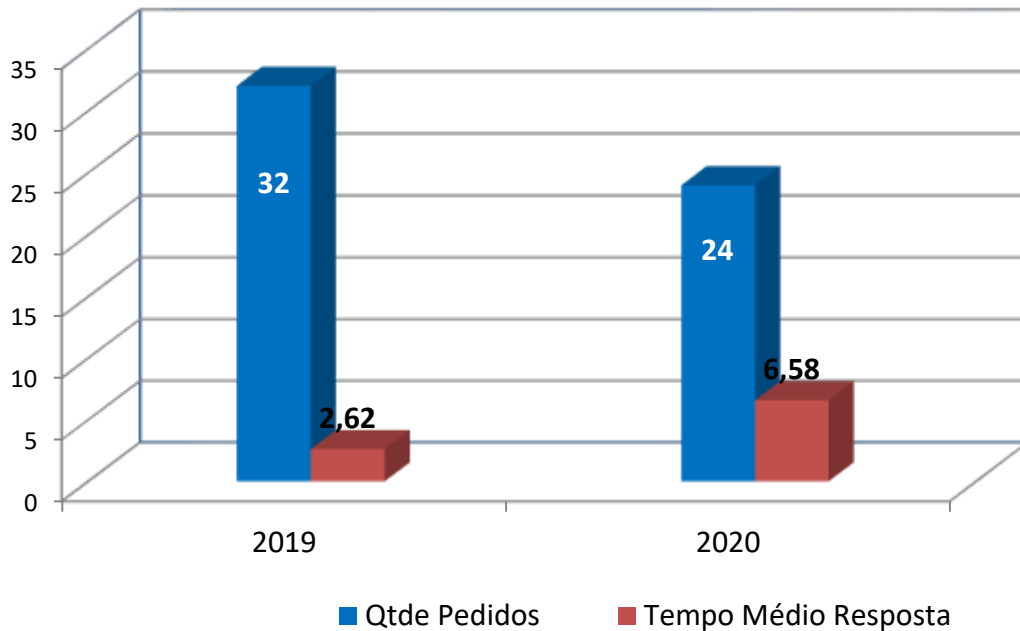
Consumidores de Energia Elétrica (Enel Goiás, Chesp)

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

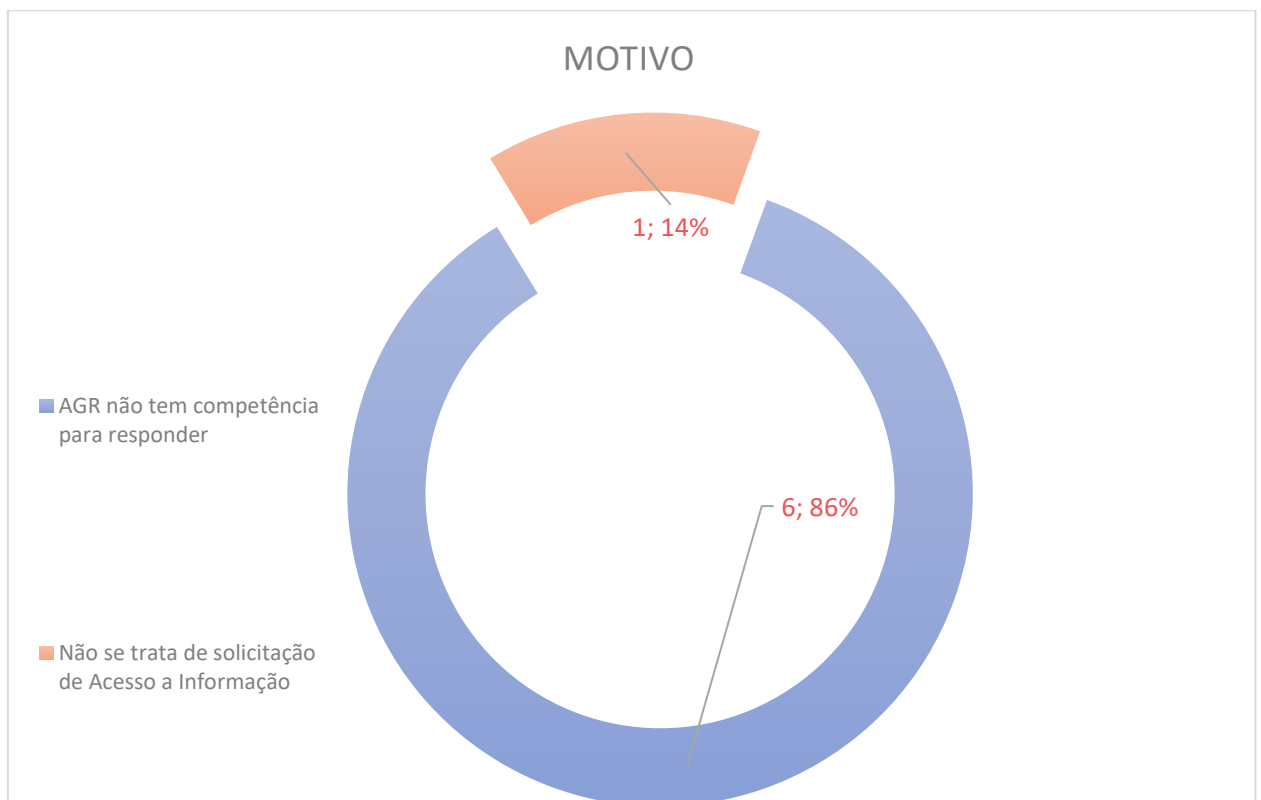
- Central de Atendimento Telefônico Gratuito: 0800.704.3200
- WhatsApp: 062 9.8480-7353
- Internet: <https://www.agr.go.gov.br/ouvidoria.html>
- E-mail: e-ouvidoria@arg.go.gov.br; e
- Atendimento presencial e via Correspondência: Avenida Goiás, nº 305, Edifício Visconde de Mauá - Setor Central, Goiânia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

O gráfico abaixo apresenta um comparativo entre 2019 – 2020 com quantitativo de pedidos de acesso a informações recebidos e tempo médio de resposta.



3.2 Motivo de indeferimento da L.A.I. em 2020

➤ Total de L.A.I: 07



4. ANÁLISE QUANTITATIVA

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

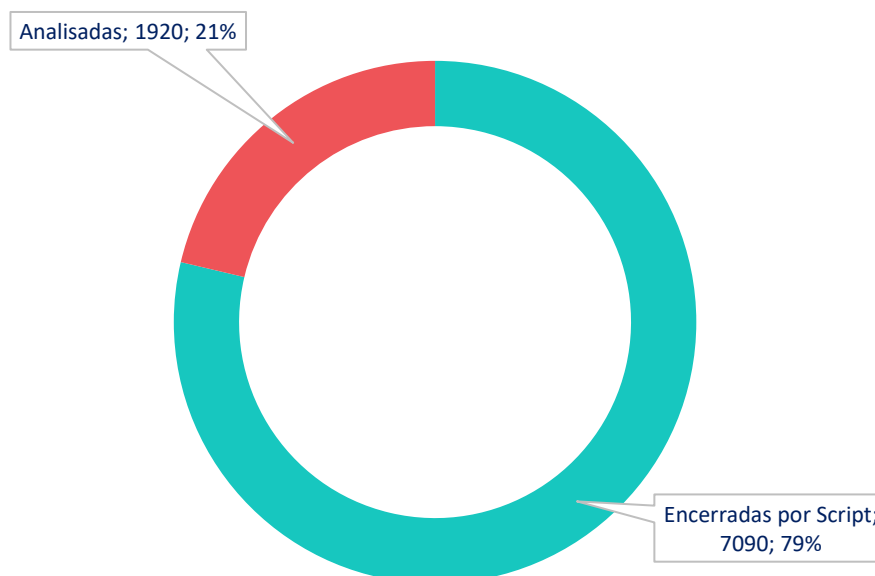
- ❖ Sistema E-Ouvidoria, interligado via website com o Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, para registro de manifestações referente aos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR (Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal de Passageiros, Bens Desestatizados); e
- ❖ Sistema 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.

4.1 Quantidade de Manifestações

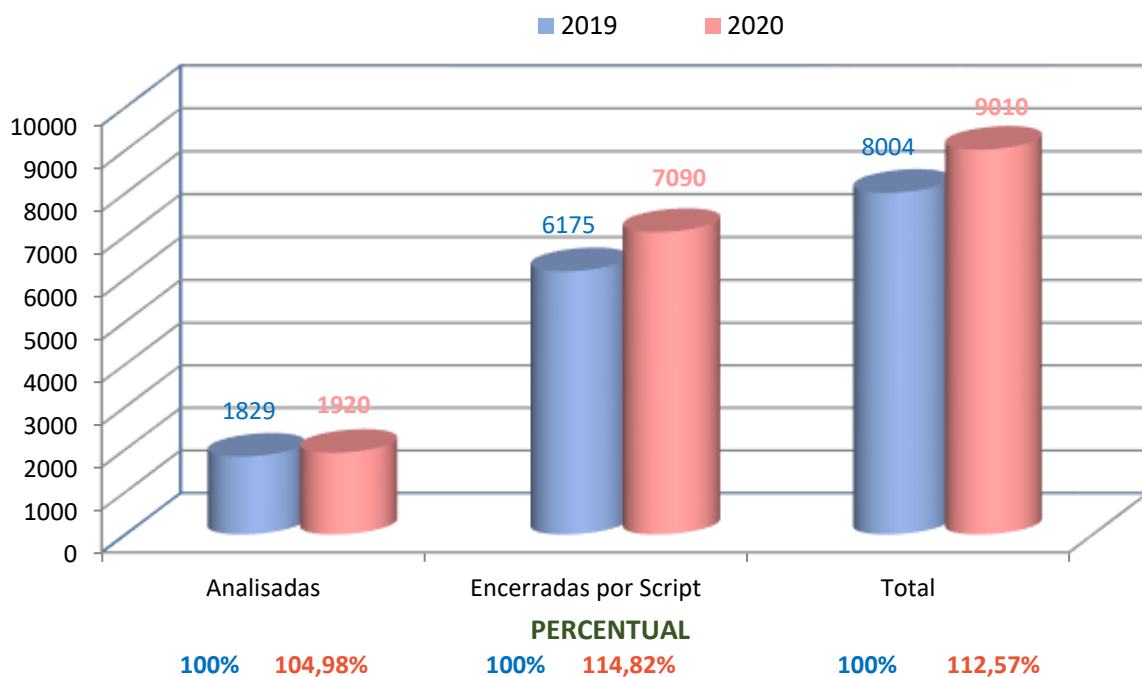
Em 2020 foram recepcionadas nos dois sistemas de ouvidoria um total de **94.718 (noventa e quatro mil, setecentos e dezoito)** solicitações/manifestações, sendo distribuídas da seguinte forma:

4.1.1 Sistema E-Ouvidoria AGR

9.010 (nove mil e dez) manifestações de ouvidoria registradas.



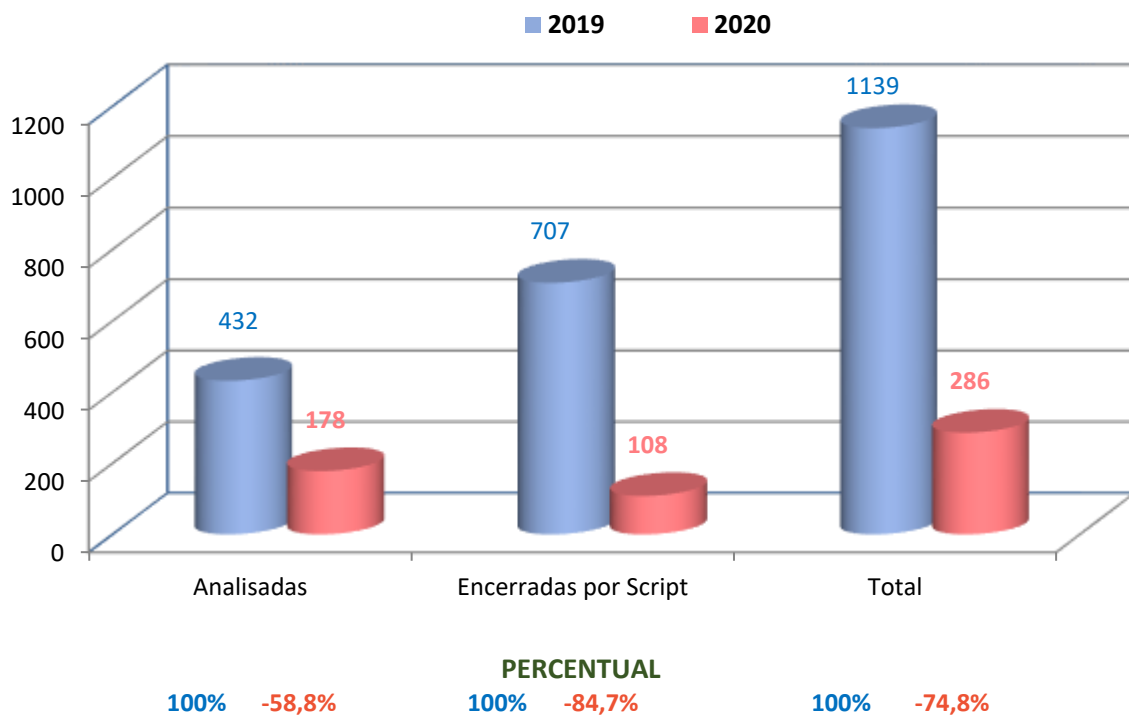
O gráfico abaixo apresenta um comparativo entre 2019 - 2020



Numa análise comparativa (2019-2020), evidencia-se um acréscimo no número total de manifestações registradas no sistema E-Ouvidoria, no exercício 2020, correspondente a diferença de 1.006 (hum mil e seis) manifestações ou +12,57%. Também verificamos um acréscimo nas manifestações analisadas, no presente exercício de +4,98%.

Os próximos gráficos apresentam um comparativo entre 2019 – 2020 por Classificação

➤ Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

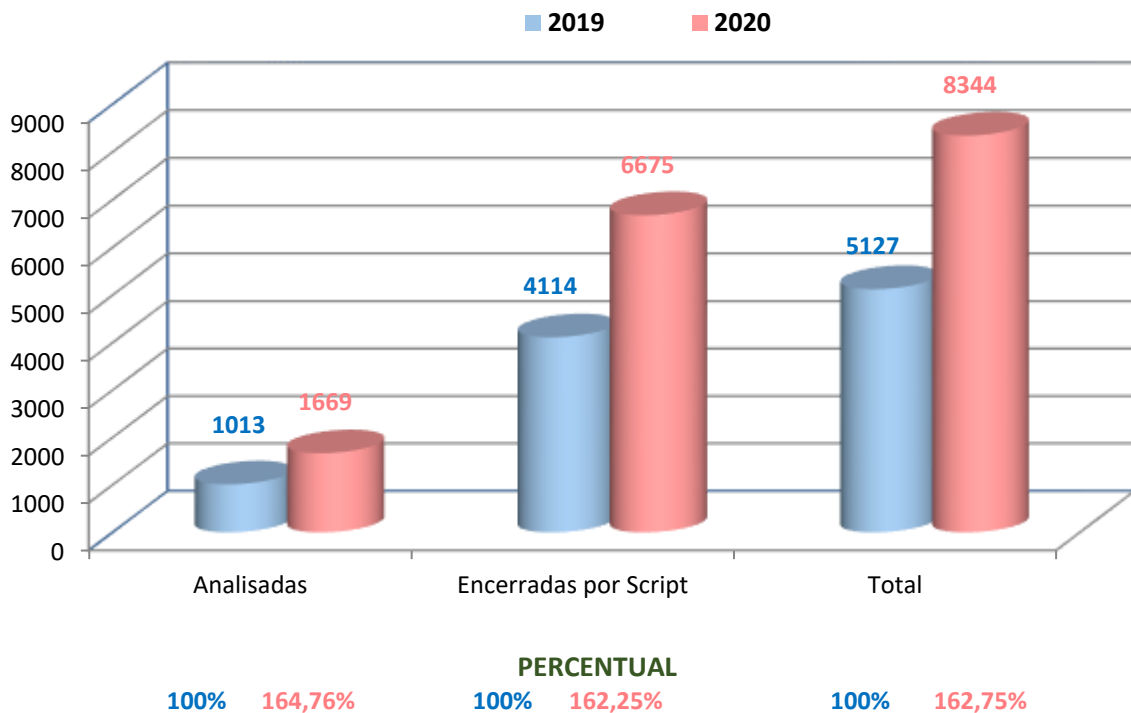


Numa análise comparativa (2019-2020), evidencia-se um decréscimo acentuado das manifestações para esta classificação, correspondente a diferença a de -853 (oitocentos e cinquenta e três) manifestações ou -74,8%.

Tal redução decorre, basicamente, de um fator:

Em virtude das restrições de circulação de pessoas determinado pelo Decreto de emergência na saúde pública no Estado de Goiás, decretado na segunda quinzena de março de 2020, tendo em vista a declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional - ESPIN, decorrente da doença pelo novo coronavírus-COVID-19. O Ministério da Economia publicou, no dia 15 de setembro de 2020, uma lista com os setores da economia mais impactados pela pandemia do novo coronavírus, sendo que, as atividades de transporte de passageiros estão entre os cinco segmentos com maior prejuízo durante a crise, estando o transporte interestadual e intermunicipal de passageiros na quarta colocação.

➤ **Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário**



Numa análise comparativa (2019-2020), evidencia-se um acréscimo no número total de manifestações registradas no sistema E-Ouvidoria, no exercício 2020, correspondente a diferença de 3.217 (três mil, duzentos e dezessete) manifestações ou +62,75%. Também verificamos um acréscimo nas manifestações analisadas, no presente exercício de +64,76%.

Tal acréscimo decorre, basicamente, de quatro fatores:

Primeiro, no período de maio a 01 de outubro de 2020, em razão da pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), decretada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e em consonância com os Decretos Estaduais que dispõem sobre a decretação de emergência na saúde pública no Estado de Goiás, a Saneago suspendeu a execução dos serviços que não eram considerados essenciais (Aferição de hidrômetro, vistoria técnica, entre outros), com redução no número de equipes técnicas para execução dos serviços essenciais como forma de preservar a saúde destes trabalhadores;

Segundo, a Saneago realizou no exercício de 2020 a substituição de todos hidrômetros velocímetros por hidrômetros volumétricos (nova tecnologia), desta forma garantindo a veracidade na medição do consumo de água das unidades consumidoras;

Terceiro, o isolamento social, os hábitos de higiene e limpeza durante a pandemia da covid-19 tão necessárias para conter a disseminação da doença, levam ao aumento do consumo de água, ocasionando a variação de consumo/excesso de consumo nas faturas de água a partir do mês de abril de 2020; e

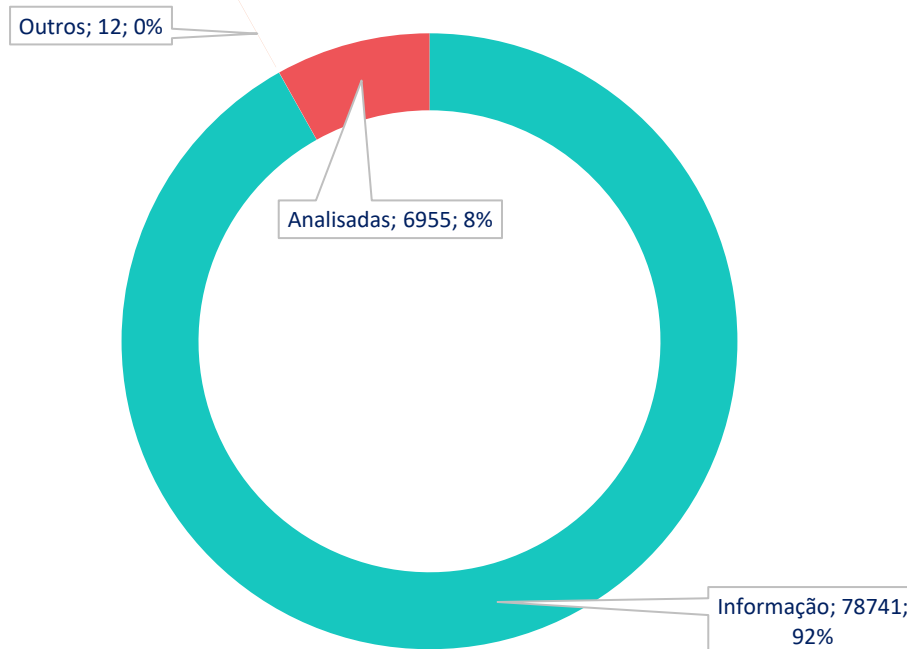
Quarto, em setembro de 2020, a Ouvidoria Setorial, passou a recepcionar as manifestações de ouvidoria em desfavor da Saneago dos consumidores do Município de Águas Lindas de Goiás, em conformidade com o Parecer Jurídico de nº 51/2020 da Procuradoria Setorial da AGR, estendendo a outros municípios que não possuíam convenio com a AGR, desta forma, houve o aumento do número de consumidores da Saneago atendidos pela AGR. (Referência: Processo SEI nº 202000029003859)

Referente ao acréscimo no número de manifestações encerradas por script, no exercício 2020, informamos que a Ouvidoria Setorial da AGR deixou de dar específico tratamento às manifestações de ouvidoria, cujo demandante não tenha efetuado o registro de reclamação no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) das empresas prestadoras dos serviços públicos, regulados, controlados e fiscalizados pela AGR. A providência mostrou-se adequada, pois é o fluxo adequado do atendimento à demanda do consumidor/usuário: a demanda deve primeiro ser tratada pelo serviço de atendimento ao consumidor do prestador de serviço; é este serviço que o consumidor deve procurar em primeiro lugar. Caso a questão não seja resolvida, o consumidor deve acionar a ouvidoria do prestador, que avaliará as providências adotadas. Se ainda assim o assunto não for solucionado, a ouvidoria setorial da AGR entra em ação. Desta forma, no início do atendimento ao verificar que o consumidor não entrou em contato com os canais de atendimento da Saneago, ele é devidamente orientado e o atendimento é encerrado.

4.1.2 Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)/ANEEL

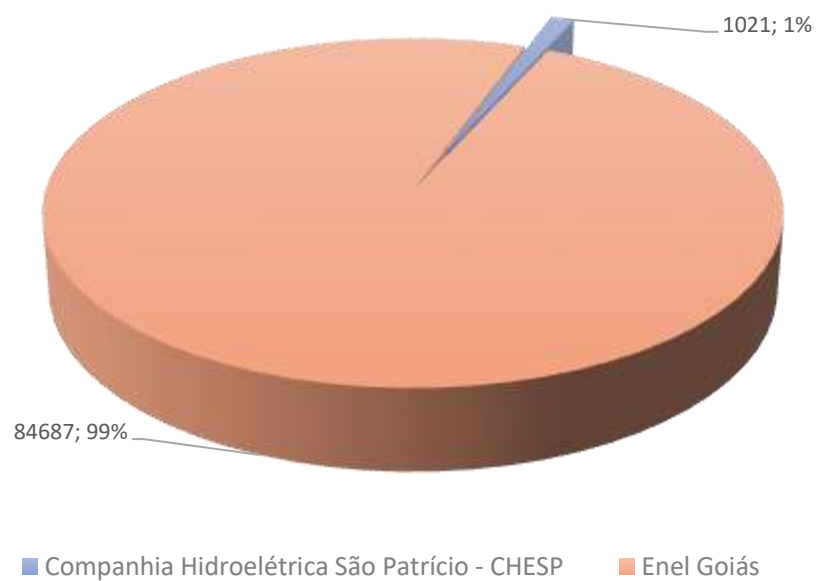
➤ Energia Elétrica

85.708 (oitenta e cinco mil, setecentos e oito) solicitações de ouvidoria registradas.

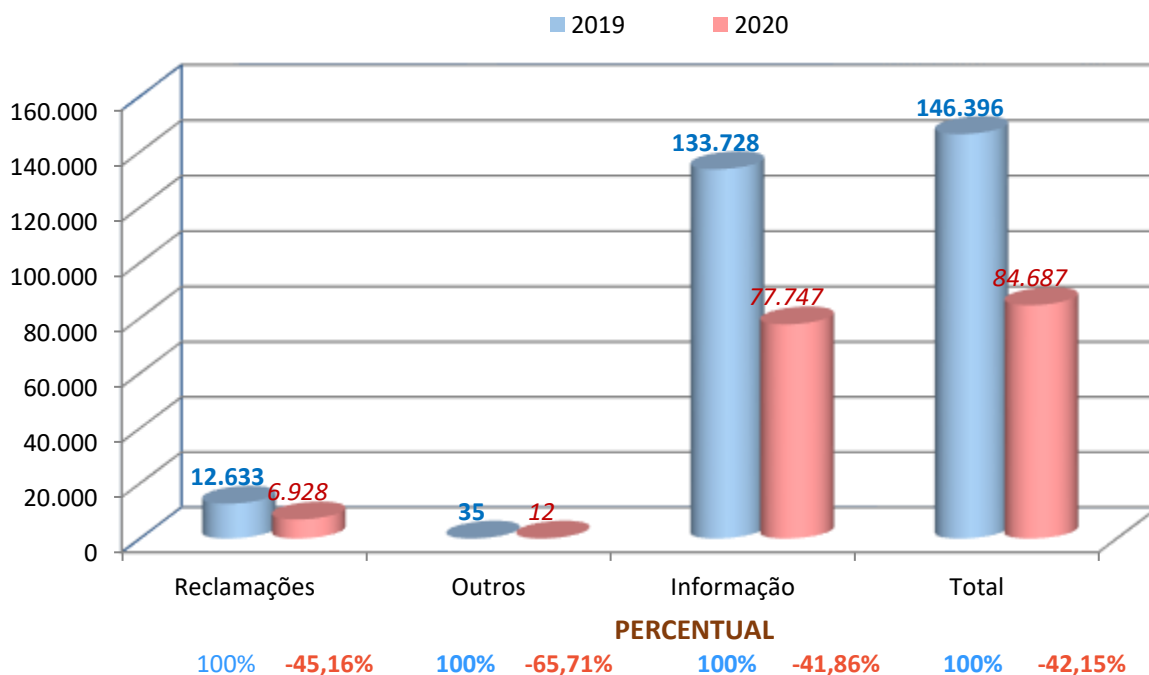


O gráfico apresenta a distribuição de Solicitações de Ouvidoria por Distribuidora Energia

DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELETRICA



O gráfico abaixo apresenta um comparativo 2019-2020 (AGR/ANEEL)



Comparativo do ranking de reclamações dos consumidores na Ouvidoria da ANEEL em 2019 e 2020 por Distribuidora.

2019

2020

Distribuidoras	
Sigla	%
Light	19,59%
Enel Distribuição São Paulo	10,30%
Enel Distribuição Rio de Janeiro	8,79%
Cemig-D	7,38%
Enel Distribuição Goiás	6,72%
Coelba	5,67%
Enel Distribuição Ceará	5,39%
Celpe	3,20%
RGE	3,02%
CPFL Paulista	2,85%
Equatorial Pará	2,77%
Elektro	2,57%
Total	100,00%

Distribuidoras	
Sigla	%
Enel Distribuição São Paulo	17,87%
Light	11,28%
Coelba	8,87%
Cemig-D	8,83%
Enel Distribuição Rio de Janeiro	6,56%
Enel Distribuição Ceará	5,36%
CPFL Paulista	3,89%
Celpe	3,52%
Enel Distribuição Goiás	3,20%
Elektro	2,71%
RGE	2,38%
Equatorial Pará	2,37%
Total	100,00%

Numa análise comparativa (2019-2020), verificamos um decréscimo acentuado no número absoluto de contatos dos consumidores na Ouvidoria AGR/ANEEL, no presente exercício de -42,15%, correspondente a diferença de 61.709 (sessenta e um mil e setecentos e nove) contatos. Este decréscimo também ocorreu no número absoluto de reclamações registradas na ouvidoria AGR/ANEEL, no presente exercício de -45,16%. Esta redução no número de reclamação influenciou de forma positiva a participação da Distribuidora Enel Goiás no Ranking Nacional de reclamações na ANEEL, no exercício de 2020.

Tal redução decorre, basicamente, de três fatores:

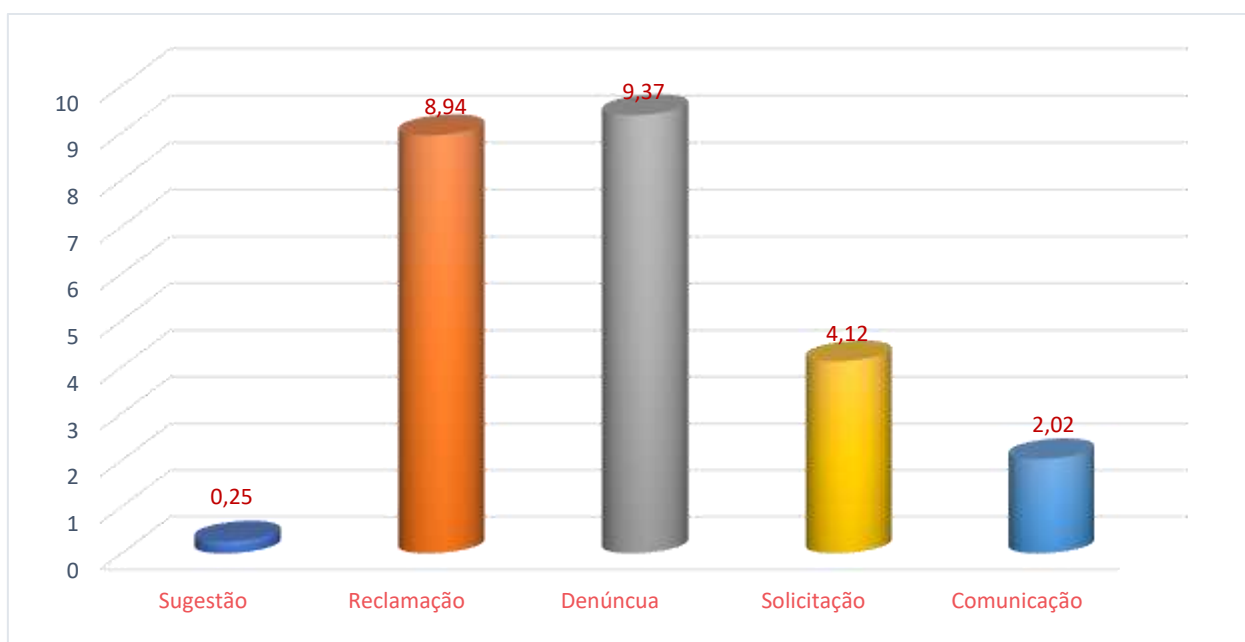
Primeiro, alteração de procedimento da Distribuidora Enel Goiás referente as condições propostas para pagamento (parcelamento) aos consumidores para Devolução de Valores por Antecipação de Obras como previsto no §2º do art. 37 da Resolução ANEEL 414/10, procedimento este verificado através das análises da Ouvidoria ativa AGR/ANEEL, que no exercício no de 2019 resultou no registro de 1.834 reclamações na ouvidoria da AGR/ANEEL;

Segundo, um decréscimo de 54,58% no número de reclamações na tipologia de “Falta de Energia” no exercício de 2020; e

Terceiro, um decréscimo de 44,77% no número de reclamações na tipologia de “Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura” no exercício de 2020.

4.2 Prazo Médio de Resposta

No ano de 2020, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da AGR foram concluídas dentro do prazo regulamentar. Veja o gráfico abaixo, com a média em dias.

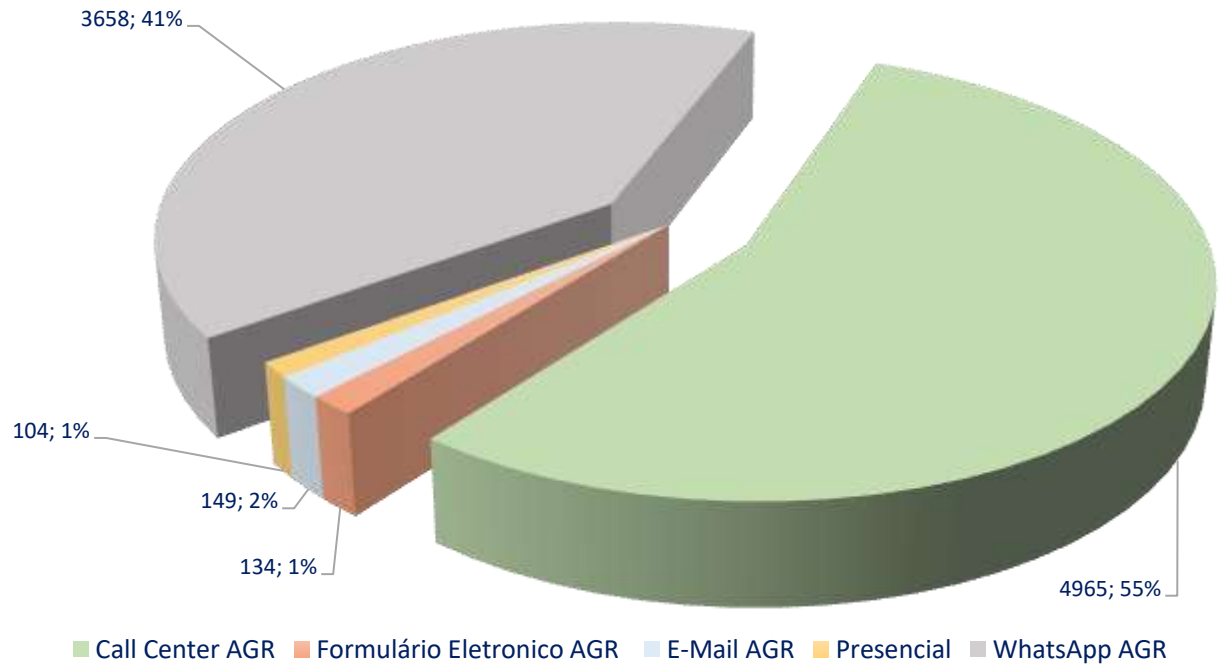


A Ouvidoria Setorial da AGR deve apresentar resposta conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, conforme a Resolução Normativa nº 166 de 2020. É indubitável que o parâmetro ‘tempo de resposta’ revela uma preocupação em responder prontamente aos anseios dos usuários. Logo, a excelente média alcançada, deve ser atribuída às demais áreas técnicas da AGR envolvidas no tratamento das demandas e aos agentes regulados demandados, responsáveis pelo fornecimento dos elementos de respostas aos manifestantes. É certo que a satisfação alcançada junto aos manifestantes decorre, também, desse compromisso com a realização dos fins institucionais.

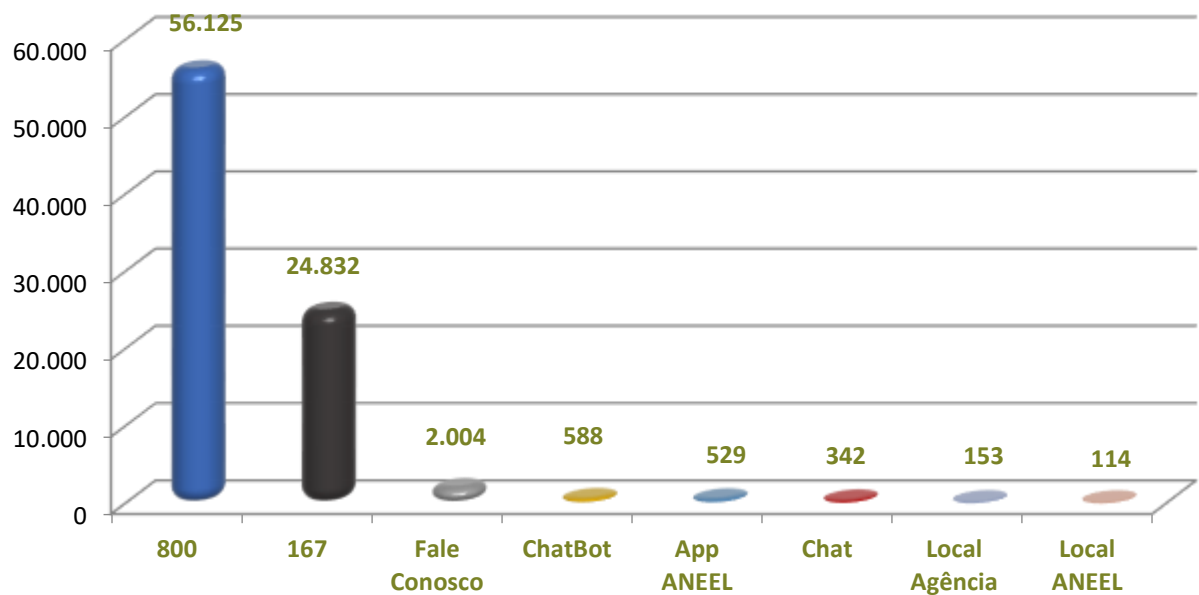
4.3 Canal de Entrada

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, no exercício de 2020:

CANAIS DE ATENDIMENTO-SISTEMA E-OUVIDORIA/AGR



CANAIS DE ATENDIMENTO - SISTEMA SGO/ANEEL



Examinando o gráfico relativo aos canais de atendimento da AGR, verifica-se que mais de 55% (cinquenta e cinco por cento) das manifestações foram registradas através do canal de atendimento 0800-704-3200. Há esforço da Ouvidoria Setorial, sintonizado com a redução de custo operacional da máquina pública, no sentido de privilegiar os canais de atendimento digitais. É mais efetivo, transparente e menos oneroso para a AGR, além da comodidade de acompanhamento para o manifestante/solicitante.

No entanto, há forte barreira na ampliação do uso dessa ferramenta digital, porém com a implantação do canal de atendimento WhatsApp, verificamos, uma redução gradual no canal de atendimento 0800, comparado com o índice obtido em 2018, por exemplo, antes da implantação deste canal digital.

Para os canais de atendimento disponibilizados aos consumidores de Energia Elétrica, verificamos que 95,60% se deram pelo tridígito 167 e o 0800-727-0167, sendo que apenas 4,40% dos consumidores utilizaram os canais de atendimento digitais disponibilizados.

Entendemos que o diferencial na porcentagem de manifestantes que utilizam os canais de atendimento digitais se refere a disponibilização da informação destes canais. Para os consumidores/usuários dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, é obrigação do agente regulador de informar todos os canais de atendimento da Ouvidoria Setorial da AGR. Para as Distribuidoras de Energia Elétrica, possuem a obrigatoriedade de incluírem nas contas de energia mensal somente os canais de atendimento da Ouvidoria Setorial AGR/ANEEL: tridígito 167 e o 0800-727-0167.

4.4 Tipo de Manifestação

4.4.1 Sistema E-Ouvidoria AGR

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de manifestações recepcionadas no exercício de 2020, por tipo de manifestação.



As manifestações apresentadas à Ouvidoria Setorial da AGR poderão se dar na forma de: pedido de acesso à informação, reclamação, solicitação, elogio, sugestão, denúncia e comunicação, conforme disposto no CAPÍTULO V da Resolução Normativa AGR nº 166 de 2020.

O ranking é liderado por solicitação de informações, englobando manifestantes que efetuaram acesso direto a Ouvidoria Setorial da AGR sem antes efetuar contato com os canais de atendimento dos Agentes Regulados, manifestações sobre a competência da AGR e os Agentes Regulados e sua interface com outros órgãos públicos; ainda, solicitações sobre direitos e deveres de usuários e níveis de adequação do serviço regulado etc.

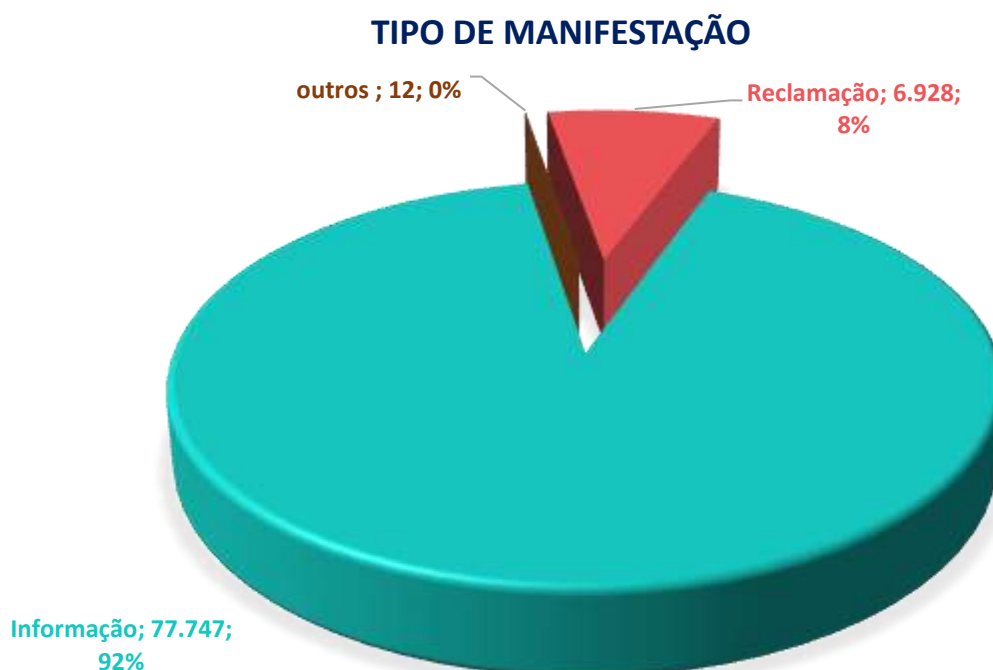
Pode ser indicativo de que a comunicação com os consumidores/usuários (transparência ativa) deve ser melhorada, o que deverá permear análise pontual da Ouvidoria e da Comunicação Setorial, bem como da própria AGR, no exercício de 2021.

Importante frisar que as denúncias de Transporte Intermunicipal de Passageiros Irregular (clandestino) recebem especial atenção da Gerência de Transportes da AGR, e, quando aptas, resultam na aplicação das penalidades cabíveis, observado o devido processo legal.

Em termos quantitativos, os números não destoam dos valores atingidos nos últimos exercícios. A título de comparação, no ano de 2019, as reclamações atingiram o montante de 1.639 (um mil, seiscentos e trinta e nove) manifestações. Em 2020, foram 1.823 (um mil, oitocentos e vinte e três), o que representa um incremento marginal de 10% (dez por cento). Todavia, sem representar uma tendência de crescimento, ainda, pois devemos considerar no exercício de 2020 a situação ática em virtude da Pandemia do Covid-19.

4.4.2 Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)/ANEEL

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de solicitações recepcionadas no exercício de 2020, por tipo de manifestação.



O ranking é liderado por solicitação de informações, englobando, consumidores/usuários que efetuaram acesso direto a Ouvidoria Setorial da AGR/ANEEL sem antes efetuar contato com os canais de atendimento da Distribuidora Enel Goiás e solicitações sobre direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica.

Conforme monitoramento dos motivos de contato direto na ANEEL, segundo o consumidor, efetuado no período de 04 de agosto a 31 de dezembro de 2020 com 5.407 respostas, sendo as respostas: 54,08% - Não sabe o telefone da Distribuidora, 16,92% Telefone da Distribuidora Indisponível/Ocupado, 16,11% Ligou na ANEEL/AGR por Engano, 6,36% Demora no atendimento da Distribuidora e 3,98% preferiu ligar diretamente na AGR/ANEEL.

Pode ser indicativo de que a comunicação da Distribuidora Enel Goiás com os consumidores deve ser melhorada, principalmente na divulgação dos canais de atendimento e na recepção do atendimento aos consumidores nos canais digitais

Em termos quantitativos, os números estão inferiores dos valores atingidos nos últimos exercícios, conforme tabela a seguir:

Ano	Informação	Outros	Reclamações	Total
2018	100.324	26	8.245	108.595
2019	133.728	35	12.633	146.396
2020	77.747	12	6.928	84.687
2021	7.302	3	926	8.231

A título de comparação, no ano de 2019, as reclamações atingiram o montante 12.633 reclamações. No exercício de 2020, foram registradas 6.928 reclamações, o que representou um decréscimo marginal de 45,16% (cinquenta e três por cento), desta forma podemos afirmar uma tendência de decréscimo.

Mas, salientamos que o número de contatos absolutos na Ouvidoria referente a qualidade do fornecimento de energia elétrica continua elevado, sendo uma das Distribuidora de Energia Elétrica com o maior número de reclamações registradas com a tipologia “Falta de Energia”, e a Distribuidora com o maior número de registro de informações para esta tipologia no exercício de 2020.

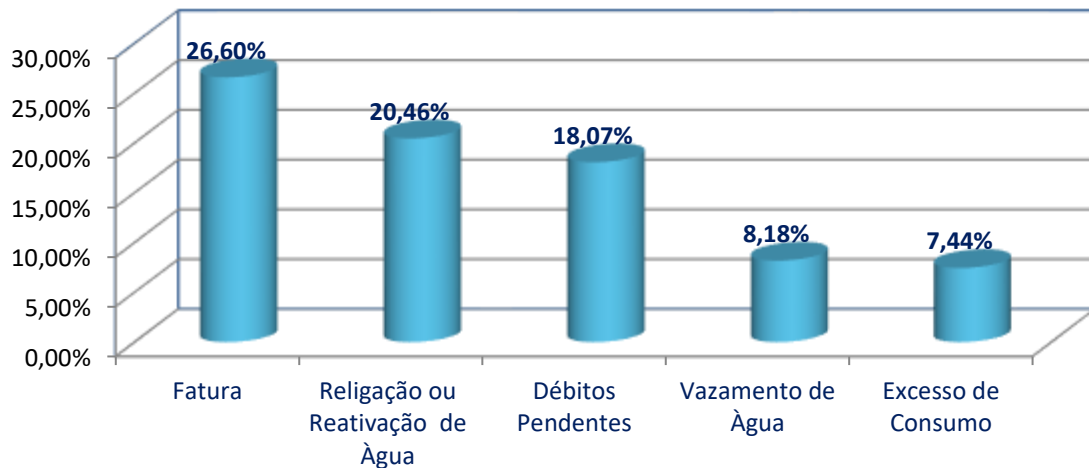
4.5 Motivo das Manifestações

Em virtude da excepcionalidade causada da emergência na saúde pública no Estado de Goiás, tendo em vista a declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional - ESPIN decorrente da pandemia da Covid-19, como forma de restringir a circulação de pessoas, houve a necessidade de restringir o transporte intermunicipal de passageiros no período mais severo da Pandemia. O serviço regular foi mantido à população, com redução de horários e de algumas linhas. Desta forma, optamos para o exercício de 2020, não efetuar análise deste serviço público, por entender que estaria prejudicado, conforme o exposto.

4.5.1 Manifestações Encerradas por Script / Informações

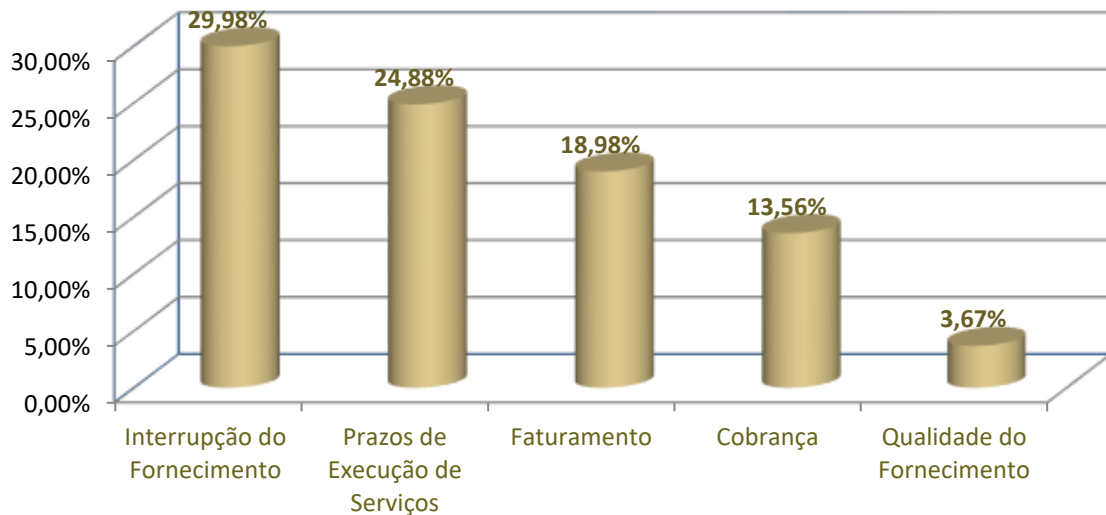
Os 05 assuntos mais demandados, encerradas por Script pela Ouvidoria Setorial da AGR/ANEEL em 2020, com base no campo “assunto”, foram os seguintes:

ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO



Sobre os 05 (cinco) assuntos mais demandados para Saneamento Básico, importa observar que correspondem a 80,74% das manifestações registradas.

ENERGIA ELÉTRICA

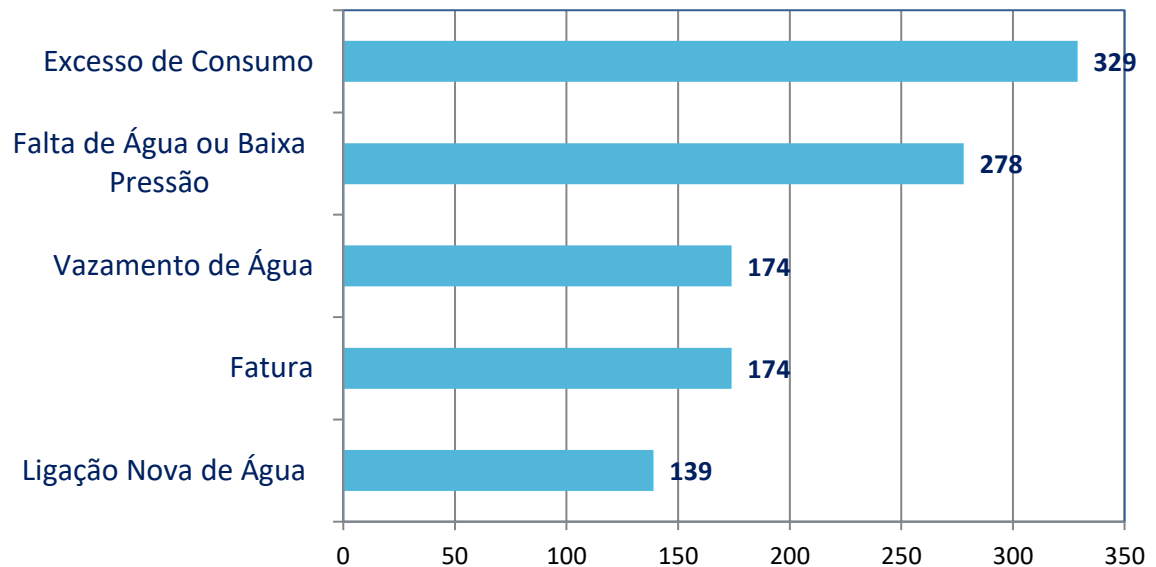


Sobre os 05 (cinco) assuntos mais demandados para Energia Elétrica, importa observar que correspondem a 91,06% das solicitações registradas.

4.5.2 Manifestações Analisadas / Reclamações

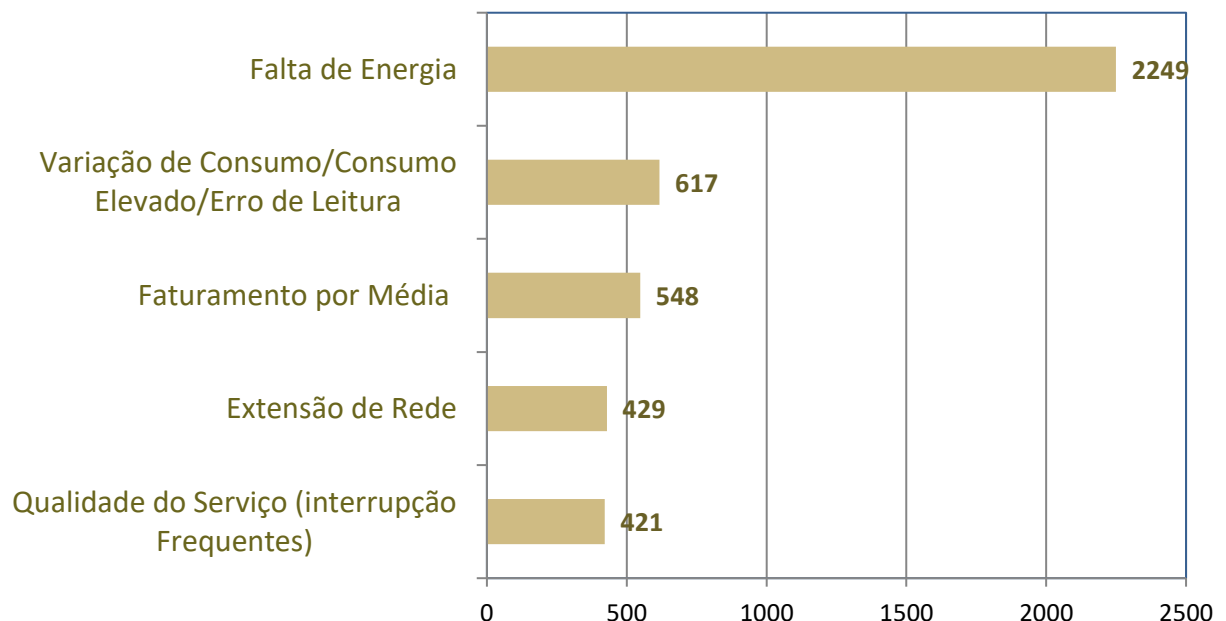
O gráfico abaixo informa os 05 pontos mais recorrentes que correspondem a 65,55%, das 1.669 (hum mil, seiscentos e sessenta e nove), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR no exercício de 2020 (descontadas as arquivadas), para a classificação “Saneamento Básico”:

ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO



O próximo gráfico informa os 05 pontos mais recorrentes que correspondem a 61,55%, das 6.928 (seis mil e novecentos e vinte e oito), Solicitações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR/ANEEL no exercício de 2020 (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

ENERGIA ELÉTRICA



5. ANÁLISE QUALITATIVA

5.1 Pontos Recorrentes das Manifestações (Tratadas)

CLASSIFICAÇÃO	
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO	ENERGIA ELÉTRICA
<p>Excesso de Consumo</p> <p>Falta de Água ou Baixa Pressão</p> <p>Vazamento de Água</p> <p>Fatura</p> <p>Ligação Nova de Água</p>	<p>Falta de Energia</p> <p>Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura</p> <p>Faturamento por Média</p> <p>Extensão de Rede</p> <p>Qualidade do Serviço (interrupção Frequentes)</p>

➤ Excesso de Consumo

A Saneago realizou no exercício de 2020 a substituição de todos os antigos hidrômetros velocímetros por hidrômetros volumétricos (nova tecnologia). Por funcionar com peças móveis, o hidrômetro se desgasta com o tempo. as peças perdem o desempenho no registro e acabam marcando menos do que o consumido. Essa diferença pode chegar, em casos extremos, a aferir 80% abaixo da quantidade real consumida de água. Com a substituição, o novo hidrômetro passa a marcar com mais precisão, desta forma com a emissão das primeiras contas de água após a instalação do novo hidrômetro houve aumento significativo de reclamações por excesso de consumo. Porém, após o tratamento, a maioria foram considerados improcedentes.

Verificamos que a primeira fatura de água após a troca do hidrômetro foi emitida por projeção de consumo, sendo utilizado a diferença de leitura entre o dia de instalação do novo hidrômetro é a data de leitura, com projeção de 30 dias de consumo.

Outro fator, que verificamos foi o isolamento social, os hábitos de higiene e limpeza durante a pandemia da covid-19 tão necessárias para conter a disseminação da doença, levam ao aumento do consumo de água, ocasionando a variação de consumo/excesso de consumo nas faturas de água a partir do mês de abril de 2020.

➤ Falta de Água ou Baixa Pressão

Do total de 278 (duzentos e setenta e oito) manifestações de ouvidoria com a tipologia reclamação, 39,21% deste total, foram dos municípios localizados na região do Entorno do Distrito Federal (Luziânia, Águas Lindas de Goiás, Valparaíso de Goiás, Cidade Ocidental e Planaltina de Goiás), 18,21% em Goiânia e 11,07% em Anápolis.

Referente a região do Entorno do Distrito Federal, a região em sua maioria é abastecida por água através poços artesianos, que em virtude do aumento do consumo ou queda de energia, ocasiona a queima das bombas.

➤ Vazamento de Água

A Saneago realizou no exercício de 2020 a substituição de todos os antigos hidrômetros velocímetros por hidrômetros volumétricos (nova tecnologia). Após a troca dos novos hidrômetros, em virtude de algumas instalações internas das unidades consumidoras serem antigas, ocorreram rompimento em virtude da pressão da água, próximo ao Kit Cavalete.

Em virtude da necessidade de economia de água, principalmente durante a pandemia da covid-19, houve o aumento significativo de reclamações referente vazamento em tubulações de água.

➤ **Fatura**

No que tange a tipologia 'fatura', as ocorrências, em seus quantitativos, guardam correlação com a tipologia "Excesso de Consumo"

➤ **Ligação Nova de Água**

Com redução no número de equipes técnicas para execução dos serviços essenciais como forma de preservar a saúde destes trabalhadores, em razão da pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), decretada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e em consonância com os Decretos Estaduais que dispõem sobre a decretação de emergência na saúde pública no Estado de Goiás, no período de abril a outubro de 2020, houve atrasos na execução destes serviços.

➤ **Falta de Energia**

Efetuando um comparativo dos exercícios de 2019 e 2020, verificamos um decréscimo de 54,58% no número de reclamações na tipologia de "Falta de Energia" no exercício de 2020.

Da análise das solicitações de Ouvidoria, os principais problemas conforme os consumidores para a qualidade do fornecimento continua sendo:

- Falta de Energia;
- Interrupções Frequentes;
- Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão; e
- Ressarcimento de Danos Elétricos.

Do total de 2.249 (duas mil, duzentas e quarenta e nove) solicitações de ouvidoria, registradas no exercício de 2020, 22,85% deste total, foram dos municípios localizados na região do Entorno do Distrito Federal, seguidos pelos municípios de Goiânia, Anápolis, Itumbiara, Aparecida de Goiânia e Rio Verde, que representaram 45,04% das reclamações de falta de energia elétrica no período.

Verificamos mesmo com decréscimo apresentado no ano de 2020, a qualidade do fornecimento de energia elétrica por parte da Enel Distribuição Goiás, com base nos indicadores de continuidade dos conjuntos de unidades consumidoras, ainda se encontra deficitária.

➤ **Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura**

Efetuando um comparativo dos exercícios de 2019 e 2020, verificamos um decréscimo de 44,77% no número de reclamações na tipologia de "Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura" no exercício de 2020.

Principais queixas dos consumidores:

- discordância quanto ao consumo registrado;
- faturamento pela média;
- discordância quanto a leitura plurimensal;
- acúmulo de consumo devido a leitura plurimensal, sem autoleitura;
- discordância quanto ao posicionamento da distribuidora;
- dificuldades de atendimento nos canais da distribuidora.

➤ **Faturamento por Média**

Das 548 (quinhentos e quarenta e oito) reclamações registradas no exercício de 2020, verificamos que 58,94% deste total foram registradas no período de abril a junho, período de vigência das Medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus (COVID-19), conforme a Resolução Normativa ANEEL nº 878, de 24 de março de 2020, que autorizava a autoleitura ou o faturamento pela média de consumo.

Principais queixas dos consumidores:

- UC com microgeração e faturamento por média;
- Acúmulo de consumo após faturamento por média;
- Faturamento por média com autoleitura fornecida pelo consumidor;
- UC em bairro novo faturada por leitura plurimensal - rota rural;
- Faturamento por média com medidor de livre acesso;
- Faturamento por média em UC comercial fechada devido a pandemia.
- Alguns registros decorrem de contatos com a ANEEL (verificar andamento, encerrar, reenvio de resposta) e há também registro duplicado.

Reclamações dos consumidores relativas a faturamento pela média também podem ser observadas em outras tipologias como Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura e Faturamento Microgeração.

➤ Extensão de Rede

Referente a Extensão de Rede em áreas rurais a Distribuidora Enel Goiás, firmou o Termo de Compromisso e Acompanhamento com o Estado de Goiás, com interveniência do Ministério de Minas e Energia e ANEEL, sendo previsto o atendimento do acumulado de conexões rurais até o final do ano de 2022, conforme Cláusula Primeira do citado Termo de Compromisso.

Para a Extensão de Rede em áreas urbanas os principais problemas conforme os consumidores:

- Não cumprimento dos prazos regulamentares;
- Distribuidora não responder aos questionamentos efetuados;
- Dificuldade de contato nos canais de atendimento; e
- Não execução da obra após a aprovação do Projeto.

➤ Qualidade do Serviço (interrupção Frequentes)

No que tange a tipologia 'fatura', as ocorrências, em seus quantitativos, guardam correlação com a tipologia "Excesso de Consumo"

5.2 Procedência das manifestações Tratadas

Critérios de qualificação das reclamações

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

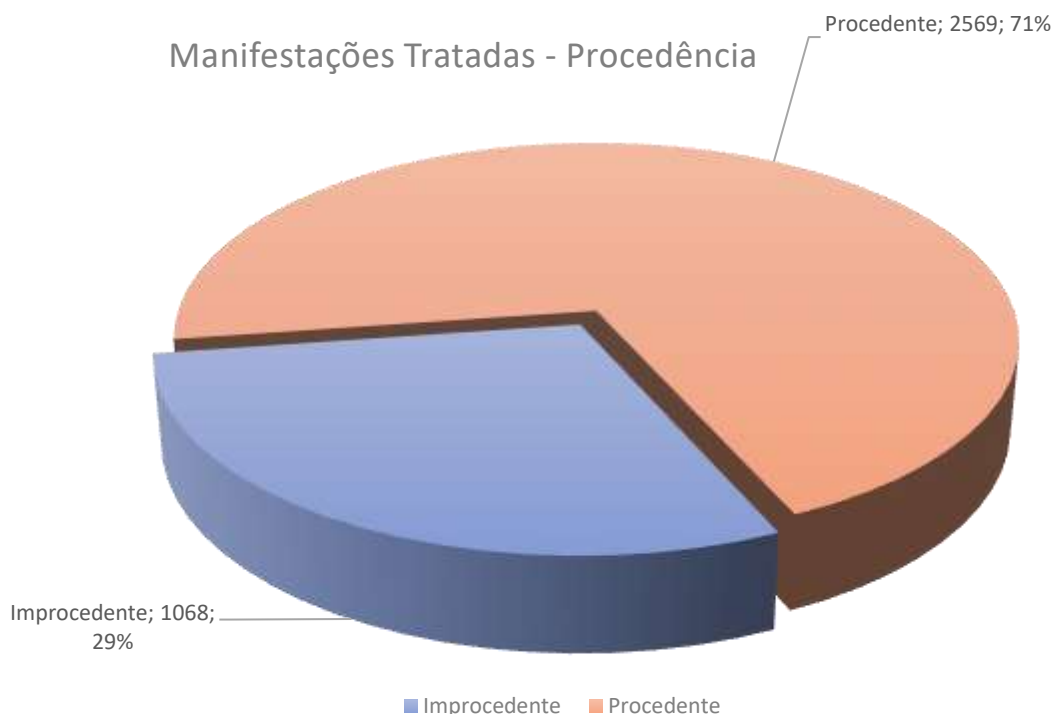
- **Procedente:** manifestações/solicitações de ouvidoria em que, após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Ouvidoria Setorial ou das Áreas Técnicas e Jurídicas, de legislações e normativos da AGR e ANEEL ou de cláusula contratual firmada entre o consumidor/usuário e o agente regulado.

- **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.

Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, a existência denexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência do agente regulado ou de seus contratados.

Os gráficos seguintes apresentam os índices de procedência das manifestações/solicitações de ouvidoria no exercício de 2020.

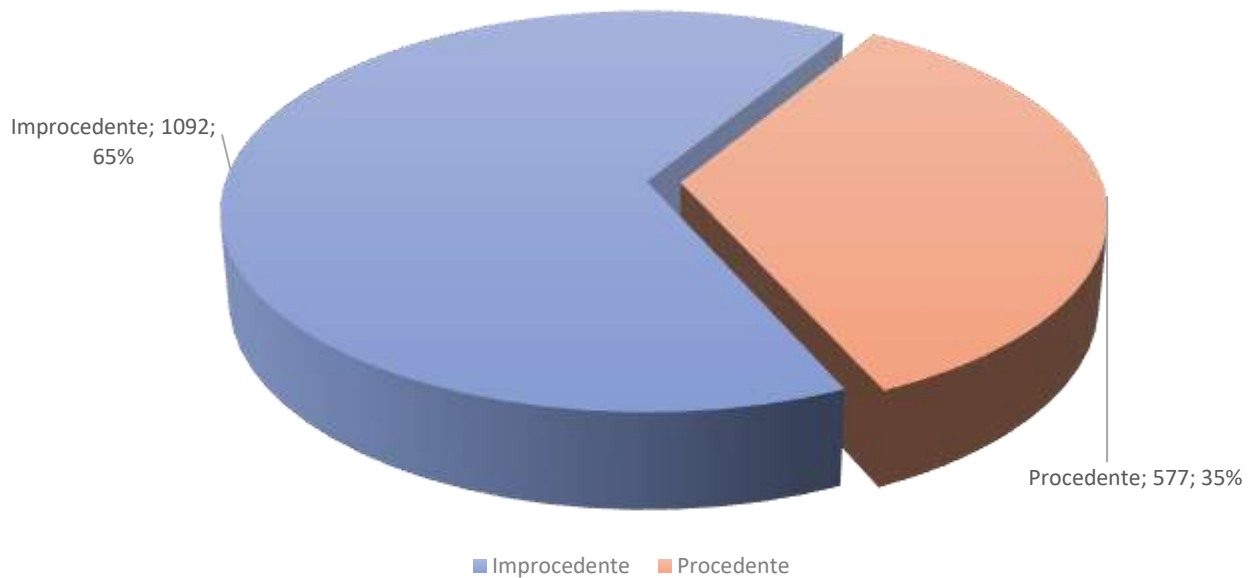
➤ Energia Elétrica



Das 3.637 (três mil, seiscentos e trinta e sete) solicitações de ouvidoria analisadas, 71% foram consideradas procedentes, sendo deste total, 2.249 (duas mil, duzentos e quarenta e nove) solicitações referentes a tipologia de “Falta de Energia”.

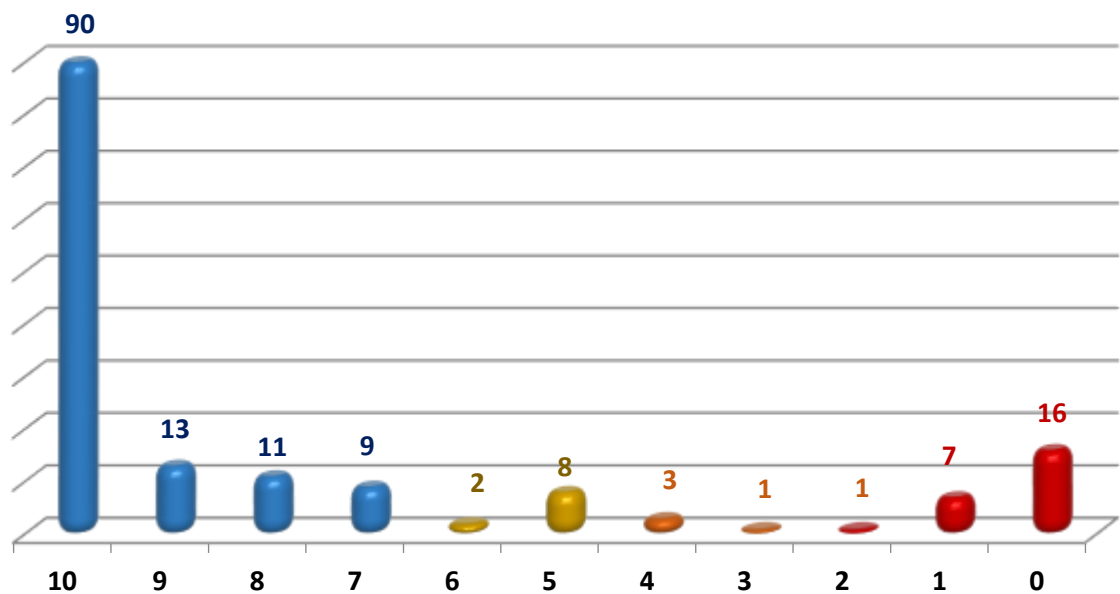
➤ Saneamento Básico e Esgotamento Sanitário

Manifestações Tratadas - Procedência



5.3 Pesquisa de Satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO- ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



O gráfico acima apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos manifestantes no que diz respeito ao atendimento prestado pela Ouvidoria Setorial da AGR. Do total de 3.320 manifestações recepcionadas pela Ouvidoria Setorial via sistema da Ouvidoria do Estado de Goiás, 161 manifestantes responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo, portanto, a uma participação de 4,84%.

A pesquisa de satisfação é realizada por meio de um link disponibilizado na mensagem eletrônica de resposta ao usuário. O resultado desta pesquisa serve de balizador para as ações futuras da Ouvidoria Setorial, auxiliando no processo de melhoria e racionalização dos serviços prestados.

A nota do manifestante é de 0 a 10, sendo 10 muito satisfeito. Em 2020, a Ouvidoria Setorial buscou continuamente aprimorar seus processos internos, a fim de cumprir sua missão institucional de atuar como canal de comunicação transparente e eficaz entre a sociedade e a AGR, o que resultou em avaliação positiva da unidade, visto que 76,40% 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.

Os dados acima permitem realizar algumas inferências sobre as avaliações consideradas ruins. Primeiramente, é natural que em alguns casos, ainda que seja oferecido o posicionamento oficial da AGR sobre determinados assuntos, a resposta não agrade ao usuário/consumidor, seja porque ele discorda das Resoluções Normativas da AGR, seja por outra razão.

Em contrapartida, a leitura individualizada das manifestações permitiu identificar outros tópicos muito mais representativos e que, a princípio, não deveriam, ao menos teoricamente, ser avaliados negativamente por parte do usuário/consumidor. Todavia, considerando que efetivamente houve avaliação negativa nesses casos, isso se mostra como uma oportunidade de compreender e alterar, dentro das possibilidades, a estratégia de comunicação com o usuário/consumidor de maneira a reverter esse quadro.

Merecem destaque alguns usuários/manifestantes frequentes, que tendem a avaliar negativamente pelo desgaste da relação com a Ouvidoria Setorial e ainda casos em que a AGR informa que não foram identificadas irregularidades concretas na ação do Agente Regulado referente a sua demanda, o que muitas vezes pode gerar sentimento de frustração no usuário/consumidor.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este é o Relatório das atividades da Ouvidoria Setorial da AGR, no exercício de 2020, elaborado a partir das manifestações/solicitações de ouvidoria registradas pelos consumidores/usuários dos serviços regulados, em conformidade com o disposto no art. 14, da Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Direitos do Usuários de Serviços Públicos).

A missão da Ouvidoria Setorial 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 Setorial nas áreas de Saneamento Básico, Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Energia Elétrica, bem como fornece uma visão panorâmica das manifestações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando a solução destas.

O presente Relatório, será submetido ao conhecimento do gabinete do Presidente do Conselho regulador, na forma do inciso IV, do art. 15, da Lei 13.460/2017.

Por fim, com a seriedade e compromisso que deve permear a atividade de Ouvidoria e que pode ser observado no trabalho ora desenvolvido, espera-se que a análise do presente Relatório de Gestão possa efetivamente contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR.

7. BIBLIOGRAFIA

- Sistema E-Ouvidoria V2 – Ouvidoria/AGR;
- Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás;
- Portal da Ouvidoria Geral do Estado de Goiás – links de dados estatísticos;
- Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da Agência Nacional de Energia Elétrica -ANEEL;
- Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da Agência Nacional de Energia Elétrica -ANEEL;
- Relatórios Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA)/ANEEL - Painéis de desempenho;
- Relatório de 2019 – Ouvidoria – AGR