



RELATÓRIO OUVIDORIA

ANO 2017



e-Ouvidoria

AGR

Goiânia, fevereiro, 2018



CONSELHO REGULADOR AGR

Conselheiro-Presidente:
Ridoval Darci Chiareloto
Conselheiro: Jailson José do Nascimento
Conselheiro: João Ribeiro de Castro
Conselheiro: José Duarte dos Santos
Conselheiro: Sergio Borges Lucas

CHEFE DE GABINETE

Maria de Fátima Mendonça Jaime Saddi

GERENTE DE OUVIDORIA

Francisco Vieira de Macedo

EQUIPE DE OUVIDORIA

Ana de Cassia Siqueira
Delza Camargo Rezende
Fátima Rege Batista Gondim
Gezilda Ribeiro da Mota Loiola
Ligia Noêmia de Sousa O. Fonseca
Leopoldina Januária Costa
Neide Maria da Silva Bispo
Paulo Vitor Rezende Teixeira
Rafael de Castro
Rodrigo Camilo de Oliveira
Rita Cristina Gaioso Jorge
Tereza Cristina Curado A. Pureza
Ubiragiba Lopes



e-Ouvidoria
AGR



MENSAGEM DO GERENTE DE OUVIDORIA

A Gerência de Ouvidoria tem como missão a promoção da cidadania, por meio do reconhecimento e respeito aos direitos dos usuário/consumidor dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR. Os usuário/consumidor utilizam-se da Ouvidoria como principal meio de acesso para sugerir, criticar, questionar, reclamar, denunciar ou mesmo elogiar a AGR ou os serviços públicos por ela regulados (Saneamento Básico, Esgotamento Sanitário e Recursos Hídricos, Bens Desestatizados, Transporte Intermunicipal de Passageiros e Distribuição de Energia Elétrica (através de convenio com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL).

Em virtude do nosso relevante papel no relacionamento entre a AGR e a sociedade, neste momento, estamos em processo de gestação de novas idéias e novos projetos, preparando-nos para uma escuta mais qualificada e que, além da recepção das manifestações de ouvidoria tradicional, aproximem-se a cada dia mais dos usuários e consumidores, utilizando-se da gestão da informação e da Ouvidoria Ativa.

Apresentaremos a seguir, o Relatório de 2017 que é também uma prestação de contas, contendo informações sobre a Gerência de Ouvidoria, além de uma breve análise das manifestações de Ouvidoria recepcionadas no período e algumas considerações sobre os relatórios elaborados mensalmente, que versam sobre assuntos pertinentes às diversas áreas da AGR ao longo deste exercício. Ressaltamos o nosso compromisso de prestar contas a sociedade e ao Conselho Regulador da AGR, no ano de 2017 iniciamos a elaboração relatórios mensais, quantitativos e qualitativos, referindo-se a cada área regulada. A ARG divulga por meio do seu “síte” os referidos relatórios para a sociedade, como forma de transparência nas atividades desenvolvidas por esta Gerência.

Como Gerente de Ouvidora da AGR, sinto-me honrado em apresentar o referido relatório a sociedade e ao Conselho Regulador, na perspectiva de fortalecer os laços da Agência e os usuário/consumidor de serviços públicos por essa Agência regulados.

Francisco Vieira de Macedo



MISSÃO DA OUVIDORIA

"Somos protagonistas e acolhemos as manifestações de ouvidoria dos usuários e consumidores dos Serviços Públicos Regulados, controlados e Fiscalizados pela AGR de forma única, transformando suas manifestações em oportunidades de melhorias."

Neste contexto, o compromisso da Ouvidoria é de atuar na mediação de conflitos e em defesa dos interesses dos usuários dos serviços públicos regulados pela AGR que já tenham recorrido aos canais de 1º Nível (Central de Atendimento) e 2º Nível (Ouvidoria) de atendimento das empresas prestadoras destes serviços e que não se sentiram plenamente satisfeitos com o retorno apresentado ao seu pleito ou demanda.

Compete à Gerência da Ouvidoria:

- I – Planejar, coordenar, controlar e avaliar as atividades de sua área de competência;
- II – Receber denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, pedidos de informação, agradecimentos, elogios ou críticas, por qualquer meio de comunicação, dando os devidos encaminhamentos;
- III – Manter-se atualizadas quanto à prestação dos serviços públicos executados por parte das empresas e entidades (OS e OSCIP) reguladas, controladas e fiscalizadas pela AGR;
- IV – Estabelecer políticas de ação por meio de planos, programas, metas e projetos específicos, visando maior eficiência no atendimento das reclamações dos usuários dos serviços públicos e das atividades econômicas regulados, controlados e fiscalizados pela AGR;
- V – Promover, com a devida assistência técnica e jurídica dos setores competentes da AGR, reuniões de mediação entre os usuários e prestadores de serviços públicos e de atividades econômicas sujeitos à regulação;
- VI – Celebrar, devidamente assistida pela Gerência Jurídica, termo de acordo entre os usuários e prestadores de serviços públicos e das atividades econômicas sujeitos à regulação;
- VII – Elaborar relatórios mensais informativos de atendimento aos usuários;
- VIII – Informar ao usuário no prazo estabelecido sobre as medidas tomadas com relação à reclamação apresentada;
- IX – Propor ao setor competente a aplicação de penalidades, na forma legal;
- X – Informar e orientar os usuários quanto aos seus direitos;

Compromisso com o Atendimento

Com vistas à melhoria dos serviços públicos regulados pela AGR e ao atendimento de qualidade aos usuários destes serviços, a Gerência de Ouvidoria se compromete a:

1. Prestar atendimento em 3º Nível às demandas dos usuários de serviços públicos regulados pela AGR que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Ouvidoria dos prestadores destes serviços;
2. Atuar como canal de comunicação entre a AGR, os usuários e os prestadores de serviços públicos, inclusive na mediação de conflitos;
3. Interpretar as manifestações de Ouvidoria e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação dos serviços públicos regulados pela AGR;
4. Buscar a satisfação do usuário que utilizam os serviços públicos regulados pela AGR;
5. Informar os usuários que trazem suas demandas específicas, quais são as empresas que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;
6. Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos regulados pela AGR;

Os princípios básicos pelos quais se rege o trabalho da Gerência de Ouvidoria da AGR

são:

- ❖ **Confidencialidade.** A Gerência de Ouvidoria não revela informação sobre casos particulares e não pode ser obrigada a declarar sobre as manifestações que designaram sua atenção. (A única exceção a esse princípio é o caso em que a Ouvidoria considere que existe perigo iminente de que se produzam danos graves);
- ❖ **Imparcialidade.** A Gerência de Ouvidoria da AGR não se pronuncia a favor de nenhuma das partes nos conflitos atendidos. Não adota decisões, não estabelece ou modifica políticas e não impõe medidas. A Gerência de Ouvidoria da AGR examina e avalia cada uma das situações de maneira objetiva e trata a todas as partes por igual.
- ❖ **Neutralidade.** A função atribuída a Gerência de Ouvidoria da AGR consiste em servir como intermediário neutral.



AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - AGR

Criada pela Lei Estadual nº 13.550 de 11 de novembro de 1999, disciplinada pela Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999, a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR) do Estado de Goiás é uma autarquia estadual sob regime especial, que possui personalidade de direito público e está jurisdicionada à Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento (Segplan), tendo autonomia técnico-funcional, administrativa e financeira, revestida de poder de polícia.

A Agência Reguladora (AGR) é uma autarquia especial que tem como finalidade de regular, controlar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos de competência do Estado de Goiás, cuja exploração tenha sido delegada a terceiros, entidade pública ou privada, através de lei, concessão, permissão ou autorização. Podendo exercer as funções de regulação, controle e fiscalização dos serviços de competência da União e dos municípios, que lhe sejam delegadas através de lei ou convênio. Equilibrando os interesses dos usuários / consumidores, do poder concedente e dos prestadores de serviços.

A AGR tem como campo de atuação, não um setor específico da economia, mais mediante disposição legal ou pactuada, exerce a regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos prestados pela Saneamento Goiás S/A – SANEAGO, Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, pelo convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica a Companhia Hidroelétrica São Patrício – CHESP e CELG – D entre outros.

AGR



A Ouvidoria em 2017

Com o escopo de fazer uma breve prestação de contas e análise crítica, elencamos abaixo as principais ações em 2017.

NOVA IDENTIDADE VISUAL



Com a finalidade de transmitir imagem que represente nossa essência, a Ouvidoria solicitou à Assessoria de Comunicação a produção de uma nova identidade visual.

A imagem da logomarca representa a conectividade com os novos canais de atendimento (internet, WhatsApp, E-mail). O acesso a estes canais encontra-se representada pelo e-ouvidoria. Desde então, todas as publicações trazem essa nova identidade.

ESTATÍSTICAS MENSAIS QUALI-QUANTI



A emissão de Relatórios Mensais que visa dar transparência às ações da Ouvidoria. Constituem uma síntese das estatísticas dos atendimentos e das atividades desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria no ano de 2017. Os dados apresentados têm como escopo possibilitar uma análise detalhada sobre os principais aspectos e características das manifestações que chegaram à Ouvidoria, tais como: natureza das manifestações, canal de atendimento, detalhamento das manifestações e prestadores envolvidos.

NOVO CANAL DE ATENDIMENTO - WHATSAPP



Este novo canal de atendimento tornou-se uma ferramenta que amplia os canais de comunicação da Ouvidoria da AGR, gerando uma maior aproximação e promovendo o fortalecimento das ações de Ouvidoria. Recebendo manifestação de usuários e consumidores de todos os serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados por esta Agência.

FOLDER E BANNER



AGR

O folder explicativo além de outros materiais educativos, tem o objetivo de apresentar de forma simples e acessível a Ouvidoria, buscando estimular a autonomia e a consciência crítica dos usuários e consumidores para que exerçam o seu direito. Com esses materiais pretende-se divulgar de forma contínua e permanente os serviços e os canais de atendimento da Ouvidoria.



MELHORIAS NO SISTEMA e-Ouvidoria



A Ouvidoria utiliza o Sistema e-Ouvidoria para qualificar, acompanhar, avaliar e responder as manifestações do público externo. O aperfeiçoamento desse sistema e a melhoria do processo de trabalho interno são metas constantes da Ouvidoria.

Para tanto, foram realizadas reuniões no decorrer do ano com a equipe da Coordenação de TI da AGR e foram propostas oportunidades de melhorias e evolutivas para o sistema. Desde então, as melhorias vêm sendo implantadas a fim do aperfeiçoamento do software.

OUVIDORIA ITINERANTE



Em 2017 foram 37 (trinta e sete) ações da Ouvidoria Itinerante, abrangendo todas as regiões do Estado de Goiás.

O projeto Ouvidoria Itinerante teve início no ano de 2016 através da parceria com a Secretaria de Estado de Governo no "Programa Governo Junto de Você", em 2017 ampliamos o projeto com a nova parceria com a Secretaria Cidadã, através do Programa "Ação Cidadã". O projeto Ouvidoria Itinerante visa a contribuir para o processo de descentralização, e obtenção de respostas ágeis aos usuários e consumidores a resolução de problemas dos setores regulados pela AGR.

e-Ouvidoria

CARTA DE SERVIÇO



Em 2017, foi instituído a Carta de Serviços da Ouvidoria que tem como premissas básicas o foco no usuário dos Serviços Públicos Regulados, Controlados e Fiscalizados pela AGR e a indução ao controle social e a construção da transparência pública. A carta é encaminhada via e-mail anexa a Comunicação de Ouvidoria no encerramento da manifestação.

A mesma pode ser acessada no portal da AGR no endereço: www.agr.go.gov.br/post/ver/224128/carta.de.servico.ao.cidada



CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria é um canal de comunicação aberto ao usuário/consumidor dos serviços regulados pela AGR, recebendo pedidos de informações, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. 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 dos usuário/consumidor, do poder concedente e dos prestadores de serviços. São disponibilizadas várias formas de contato:

- ✓ Fale primeiro com o Serviço de Atendimento ao cliente (SAC) da Empresa Prestadora do Serviço Público. Anote e guarde o protocolo de atendimento fornecido pelo SAC;
- ✓ 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;
- ✓ Caso a Ouvidoria desta empresa não responda no prazo ou caso você discorde da resposta ofertada pela ouvidoria, entre em contato com a Gerência de Ouvidoria da AGR.

➤ Telefone: 167 (energia elétrica) e 0800.704.3200 (demais serviços).

➤ Whatsapp: 062 98480-7353

➤ Internet: <http://www.portal.agr.go.gov.br:8088/ouvidoria/login.jsp>

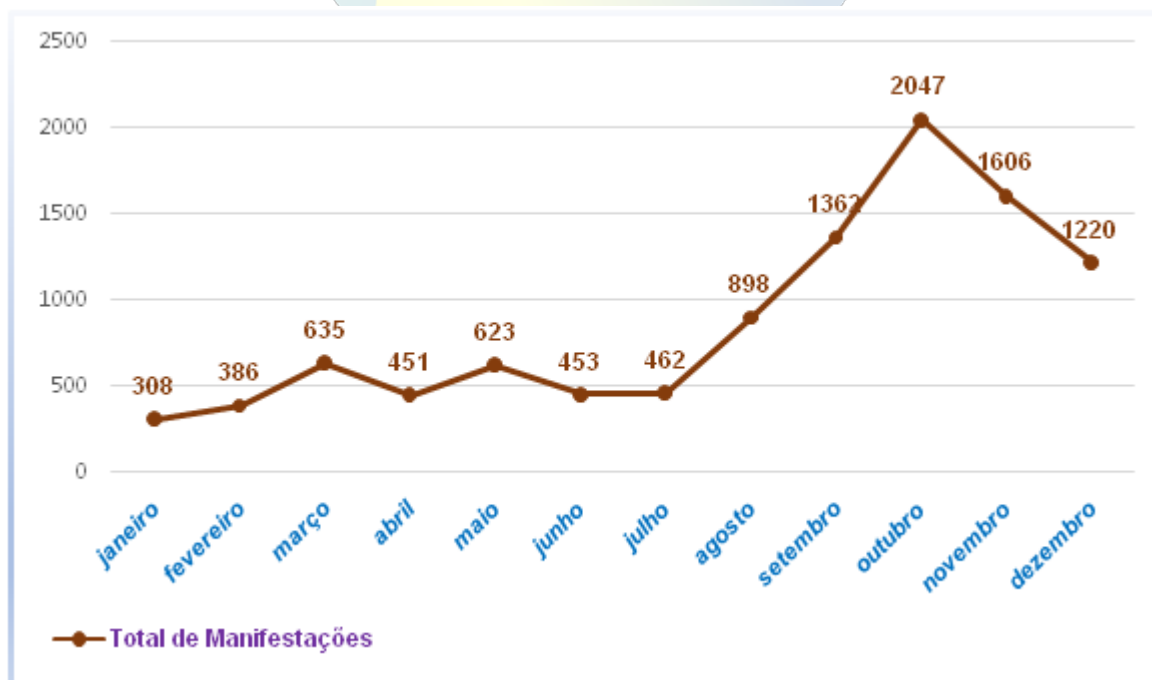
➤ Email: e-ouvidoria@agr.go.gov.br

➤ Central de Atendimento ao Usuário dos Serviços Públicos da AGR (Ouvidoria) no seguinte endereço: Rua Oito nº 192, Quadra 05, Lote. 30 - Setor Central. Goiânia – Goiás, CEP: 74.013-03. Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 18h00min

EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2017, a Ouvidoria recebeu 10.451 manifestações da sociedade. A busca pela Ouvidoria da AGR, em 2017, apresentou uma concentração nos meses de agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro. Salientamos que no mês de agosto de 2017 iniciou nossa parceria com a Secretaria Cidadã, através da Ouvidoria Itinerante, onde passamos a efetuar atendimento no Programa Ação Cidadã. Os usuários/consumidores, buscam preferencialmente a AGR nos períodos que a prestação dos serviços públicos regulados pela Agência é afetada por questões climáticas, tais como: crise hídrica (seca) e por incompreensão da legislação do setor de saneamento básico, nos meses de agosto a novembro, a legislação do setor de saneamento básico recebeu inúmeras reclamações, especialmente no que se refere à tipologia “por falta d’água”. Verificamos que no mês de dezembro iniciou uma reversão na tendência ascendente do número de manifestações, em virtude do início do período de chuvas.

Figura 1. Evolução Mensal das Manifestações 2017.

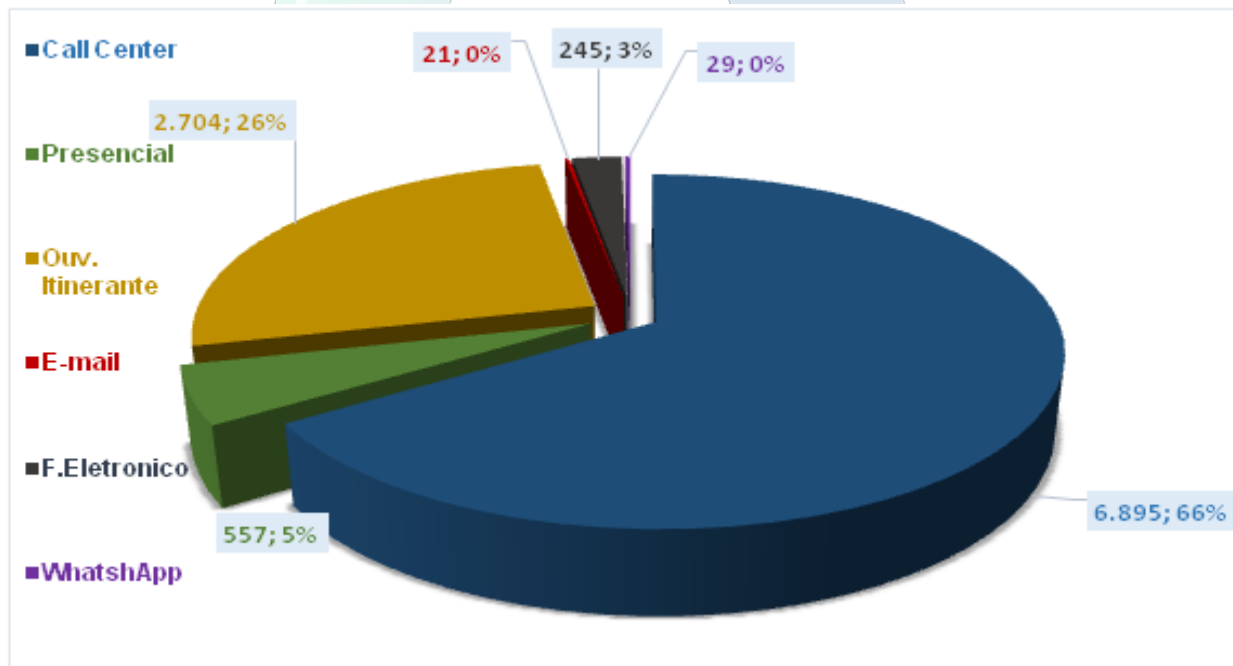


MEIOS DE CONTATO

O canal de atendimento mais utilizado é o canal 0800, com 6.895 registros, o que equivale a 65,97% do total das manifestações recebidas. Destaca-se, também, a quantidade de 2.704, equivalente a 25,87% das manifestações que foram recepcionadas através da Ouvidoria Itinerante.

O gráfico a seguir mostra os meios de contato utilizados pelos usuários e consumidores ao longo do ano de 2017.

Figura 2. Meios de contato com a Ouvidoria 2017.

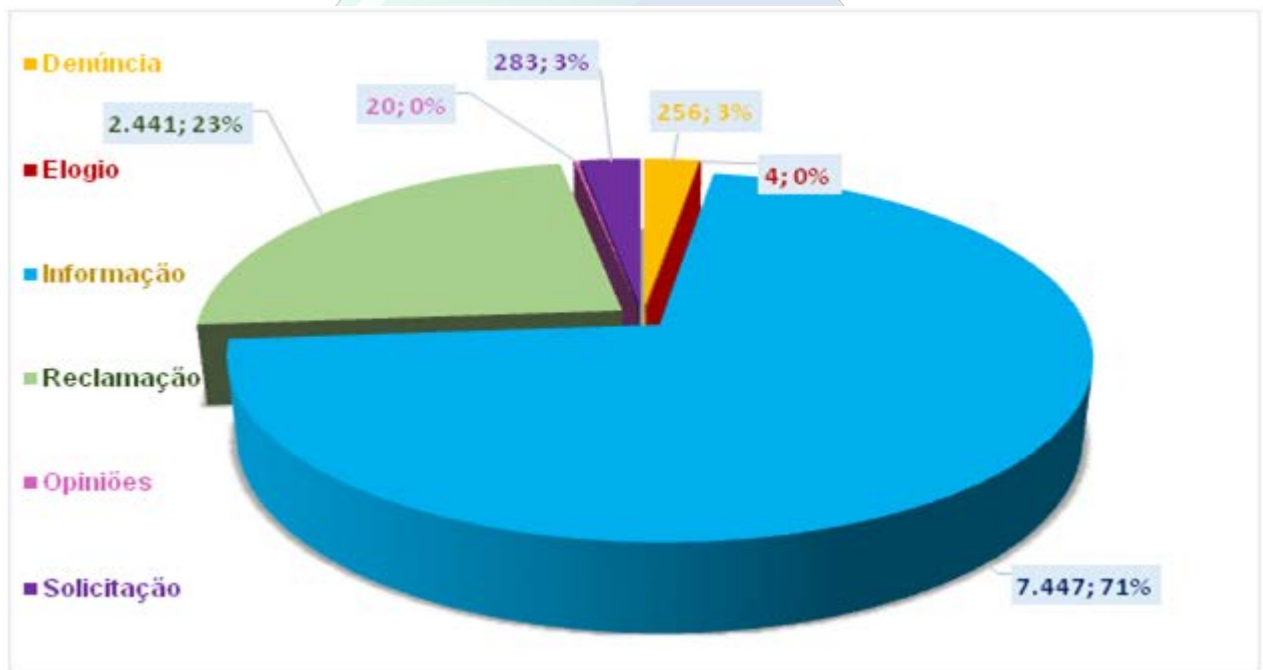


Em 2017, houve a consolidação do atendimento presencial da Ouvidoria, contou com um atendimento médio de 271 pessoas por mês (Canal Presencial e Ouvidoria Itinerante). Entendemos que o atendimento direto e pessoal ao cidadão é um dever da Administração, pois é nesse contato individualizado que se materializa a democracia.

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria da AGR nas manifestações dos interessados dos serviços públicos regulados por essa Agência Reguladora estabelecem que as manifestações da Ouvidoria devam ser registradas como denúncias, reclamações, sugestões, opiniões, pedidos de informação, agradecimentos, críticas ou elogios.

Figura 3. Natureza das Manifestações em 2017.



No ano de 2017 a Ouvidoria recebeu 2.697 manifestações referentes às tipologias: “Reclamação e Denúncia” que representaram 26% do total de manifestações recepcionados pela Ouvidoria.

Cumpre-nos distinguir o conceito de reclamação e denúncia. A reclamação expressa insatisfação ou opinião desfavorável (um protesto, uma queixa, ou crítica), decorrentes de ação e/ou omissão dos prestadores e a existência ou não de norma reguladora aplicável. Por sua vez, a denúncia é uma forma de comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da AGR, ocorrências contrárias à legislação vigente, à ordem pública, a algum regimento ou ao regulamento da AGR.

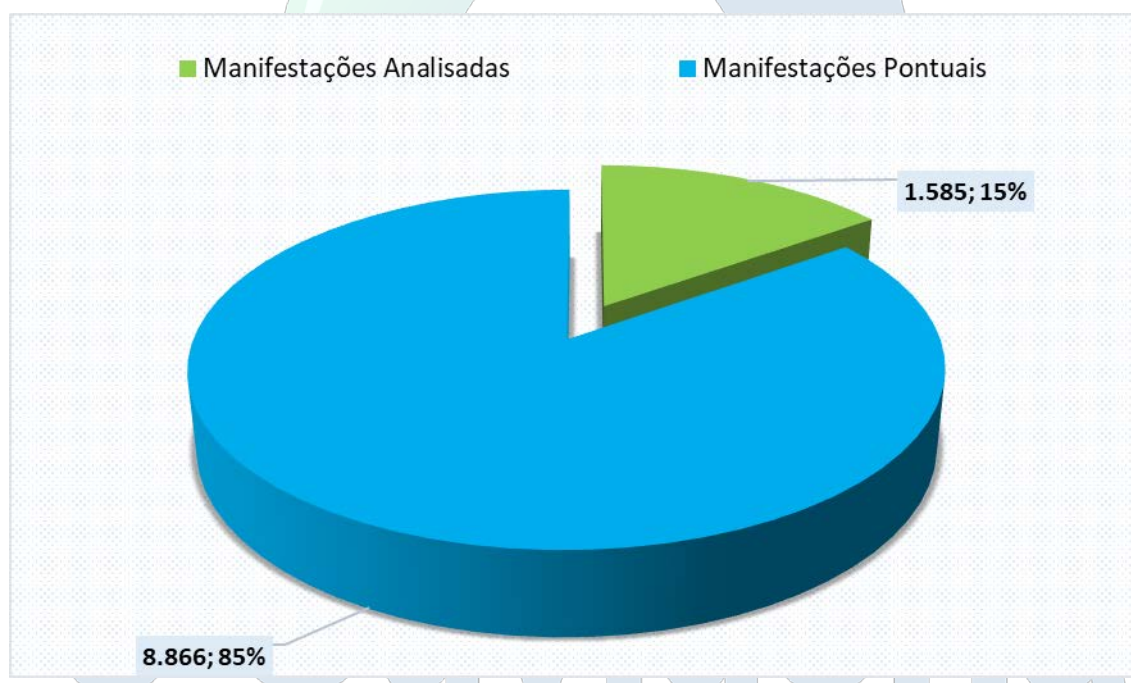
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Nem todas as demandas registradas na Ouvidoria, são tratadas e encaminhadas aos prestadores de serviços ou as gerências técnicas da AGR para análise das demandas dos usuários/consumidores.

No ano de 2017, a Ouvidoria recebeu 1.585 manifestações classificadas como analisadas que representou 15% do total das manifestações registradas no sistema e-ouvidoria.

Vale ressaltar que as demandas classificadas como “manifestações pontuais” são solicitações encerradas sem tratamento. Sendo recebidas pelo sistema e posteriormente encerradas pelos técnicos da Ouvidoria.

Figura 4. Classificação das Manifestações em 2017.



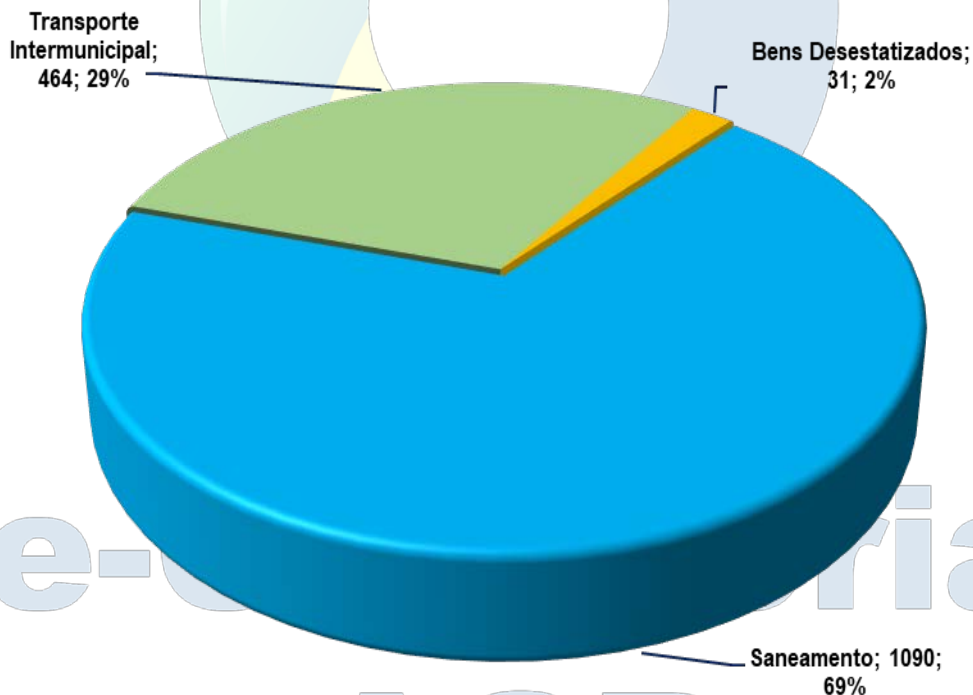
O número elevado destas manifestações refere-se à necessidade do usuário/consumidor antes de acionar a AGR, seguir o caminho do entendimento com o prestador do serviço público regulado pela Agência. O Caminho do Entendimento tem o objetivo de assegurar ao usuário/consumidor mais agilidade na resolução de suas questões. O prestador do serviço, responsável por solucionar a demanda e possuidor dos recursos necessários, ao ser acionado em primeiro lugar, adianta o processo de solução do problema, ou motivos diversos, como solicitação de informações, entre outros.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES ANALISADAS

Do universo das demandas referentes especificamente às manifestações analisadas em 2017, 69% do total refere-se ao serviço público de saneamento básico.

Na figura a seguir, demonstramos o comparativo de demandas recebidas pela Ouvidoria, no ano 2017, de competência exclusiva da AGR, por categoria de atuação. A categoria “energia elétrica” não consta neste detalhamento, pois não tratamos esse serviço, tão somente encaminhamos para Aneel.

Figura 5. Classificação das Manifestações em 2017.



e-Ouvidoria
AGR

ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANALISADAS

Nas figuras a seguir, demonstramos as tipologias que mais receberam reclamações no ano de 2017 pela Ouvidoria, neste levantamento serão considerados somente as manifestações analisadas referentes os serviços públicos de saneamento básico e esgotamento sanitário e transporte intermunicipal de passageiros.

Figura 6.

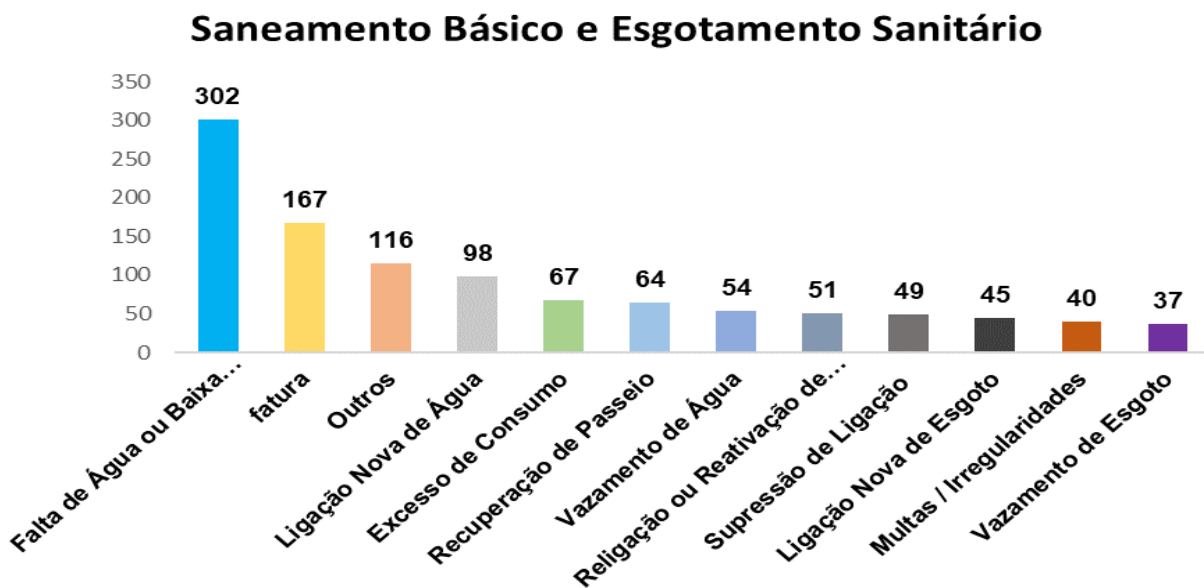
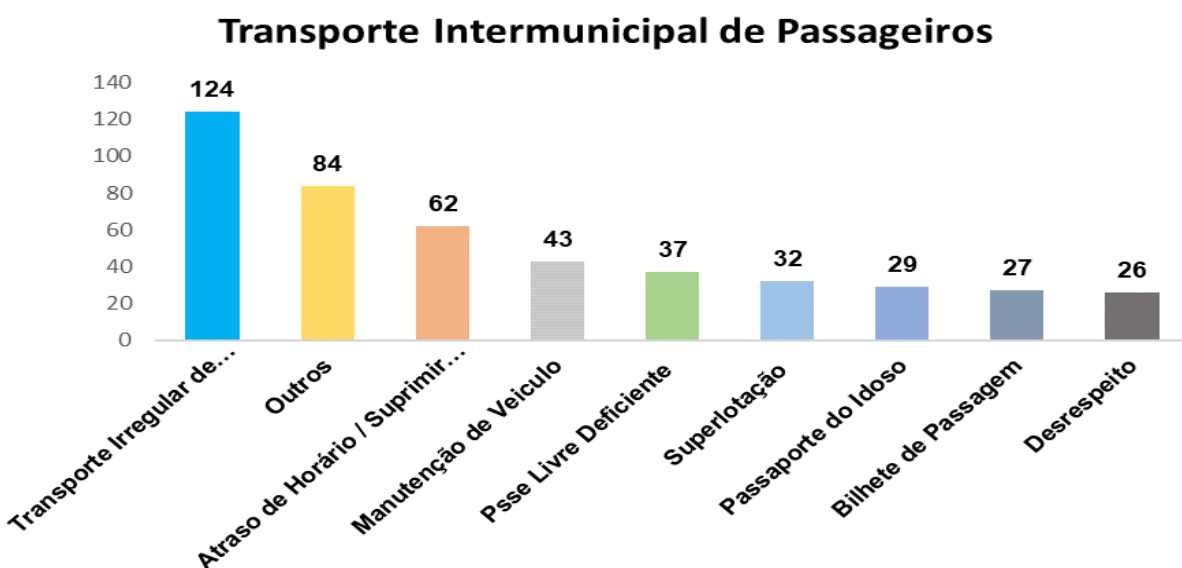


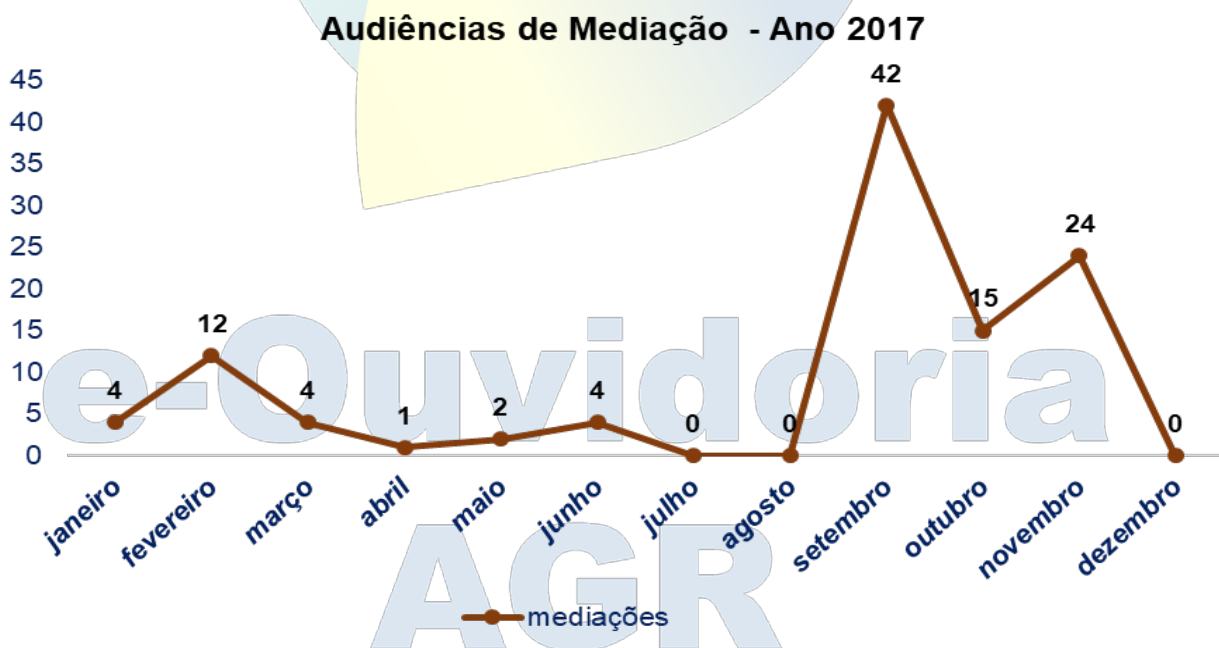
Figura 7.



AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÃO

A AGR busca promover a eficiência dos serviços públicos regulados entendendo que a atividade de mediação se constitui em um dos mais importantes papéis do Agente Regulador, por possibilitar o amparo legal requerido na solução dos conflitos entre a prestadora de serviço e seu usuário, frente a reconhecida hipossuficiência deste na relação de consumo.

Conforme a Resolução Normativa nº 0017/2014 do Conselho Regulador da AGR, que dispõe sobre os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidora nas manifestações dos interessados dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, constatado a conveniência de realização de mediação, a Ouvidoria poderá solicitar ao interessado ou seu representante legalmente constituído e ao representante do prestador de serviço, com plenos poderes para transigir, que compareça as reuniões e as audiências de mediação. No ano de 2017 a Ouvidoria promoveu em conjunto com as Gerências de Saneamento Básico e Jurídica, 106 Audiências de Mediação., conforme figura 8.



Francisco Vieira de Macedo
Gerente de Ouvidoria – AGR