

RELATÓRIO DE OUVIDORIA – Agosto/2022



**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**

SUMÁRIO:



Apresentação.



Análise
Quantitativa.



Resumo/
Conclusão



Mensagem da
Ouvidoria
Setorial.



Análise
Qualitativa.



Canais de
Atendimento.



Relação com a
Sociedade.



APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA SETORIAL:



Valores

Comprometimento

Ética

Credibilidade

Eficiência

Imparcialidade

Transparência

Papel

Ser agente da participação do cidadão em toda a atividade da AGR, sendo a porta de entrada das manifestações dos usuários e das concessionárias dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR.

Visão

Ser referência como canal efetivo de participação do cidadão, propiciando o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela AGR.



MENSAGEM DO OUVIDOR SETORIAL:



A Ouvidoria Setorial da AGR, subordinada ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador e supervisionada tecnicamente pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado de Goiás - CGE, apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no mês de julho de 2022.

Este relatório tem o objetivo de tornar mais transparente a relação da AGR com a sociedade em relação às manifestações de ouvidoria recebidas, o aprimoramento de serviços da AGR e o monitoramento das medidas para cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI).



MENSAGEM DO OUVIDOR SETORIAL:



O relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial nas áreas de Saneamento Básico, Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Energia Elétrica e fornece uma visão panorâmica das manifestações de ouvidoria registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria Setorial, 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.

Francisco Vieira de Macedo

Ouvidor Setorial



CANAIS DE ATENDIMENTO:



- ✓ Tem alguma reclamação, sugestão, consulta ou elogio referente aos Serviços Públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR?
- ✓ Entre em contato com seu prestador e informe sua demanda. Anote o número do protocolo de atendimento.
- ✓ Não resolveu? Entre em contato com a Ouvidoria do seu prestador de serviços, informe o número de protocolo do primeiro atendimento e registre sua manifestação. Anote o número de processo deste atendimento.

- Enel Goiás – 0800.62.0196 (Central de Atendimento) ou 0800.062.1500 (Ouvidoria)
- CHESP – 0800.062.2003 (Central de Atendimento)
- Saneago – 0800-645-0115 (Central de Atendimento) ou 0800.645.0117 (Ouvidoria)

- ❑ Ainda não resolveu? Entre em contato com a Ouvidoria Setorial da AGR, informe os números do protocolo registrado no Prestador de Serviços e registre sua manifestação.
- ❑ Para o serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros, entre em contato diretamente com a Ouvidoria Setorial da AGR

❖ Canais de Acesso à Ouvidoria Setorial da AGR

Horário de Funcionamento: segunda à sexta-feira: das 07h00 às 18h00, exceto feriados.

- Site da AGR: <https://www.portal.agr.go.gov.br/ouvidoria/login.jsp>
- WhatsApp: 62-9.8480-7353
- E-Mail: e-ouvidoria@agr.go.gov.br
- 0800-704-3200 (exclusivo para saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros)
- 0800 727-0167 (exclusivo para energia elétrica)



ANÁLISE QUANTITATIVA:



A Ouvidoria Setorial da AGR utiliza, para o registro de manifestações de ouvidoria, 03 (três) 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.
- ❖ Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, para Pedidos de Acesso à Informação (Lei de Acesso à Informação) e Denúncia (comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo).



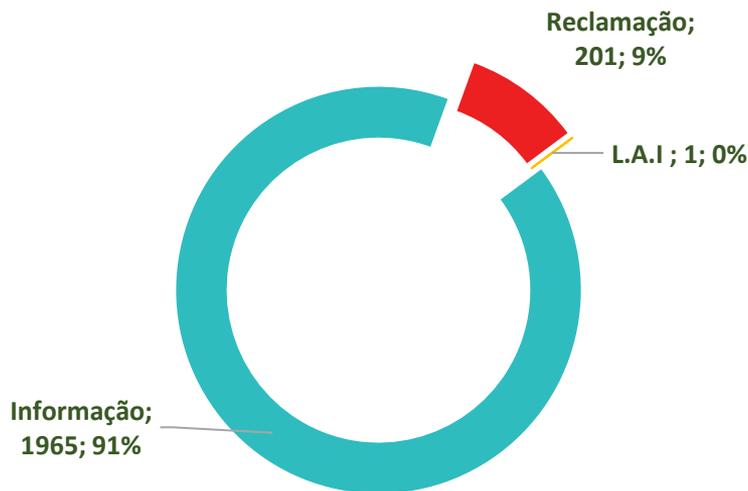


ANÁLISE QUANTITATIVA:



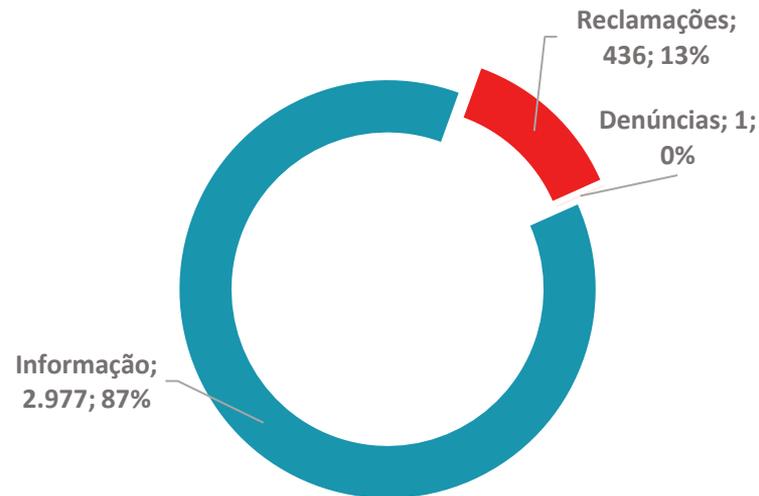
Manifestações/Solicitações de Ouvidoria registradas (01 a 31 de agosto de 2022)

2.167 (duas mil, cento e sessenta e sete) manifestações de ouvidoria registradas no sistema E-Ouvidoria/AGR, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

3.414 (três mil, quatrocentos e quatorze) solicitações de ouvidoria registradas para o setor de energia elétrica, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO

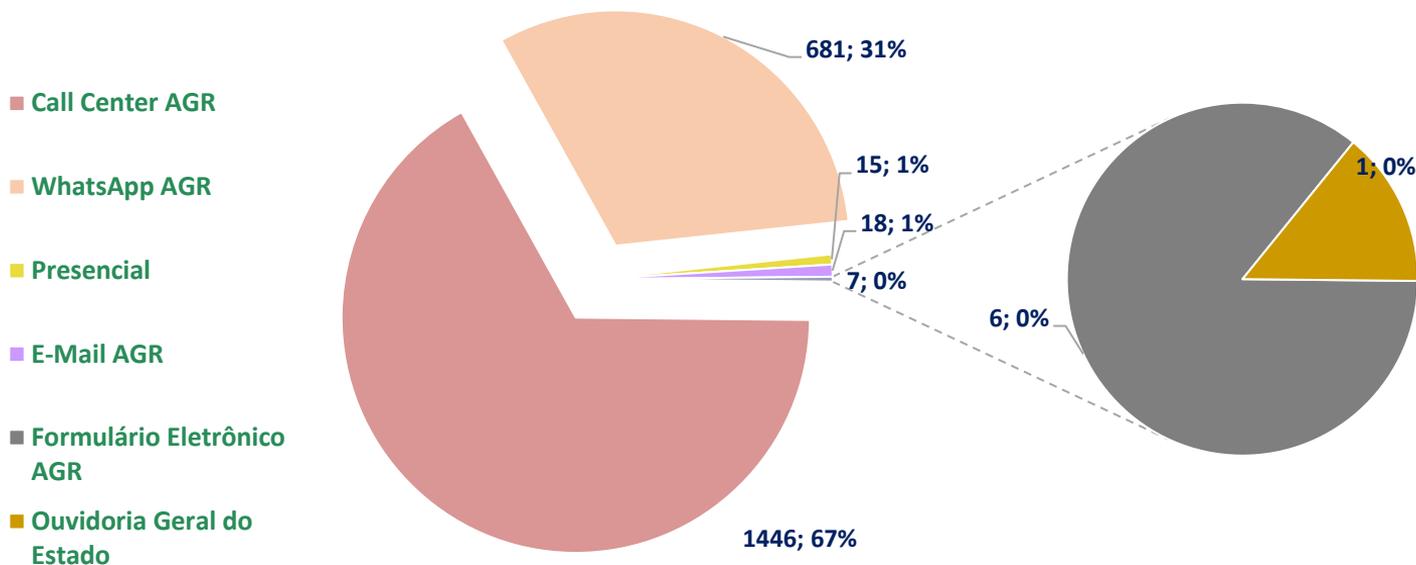


ANÁLISE QUANTITATIVA:



Canais de Atendimento

O próximo gráfico informa os meios de comunicação utilizados pelos manifestantes e Agentes Regulados em agosto de 2022 para registros das suas solicitações de ouvidoria perante a Ouvidoria Setorial da AGR.



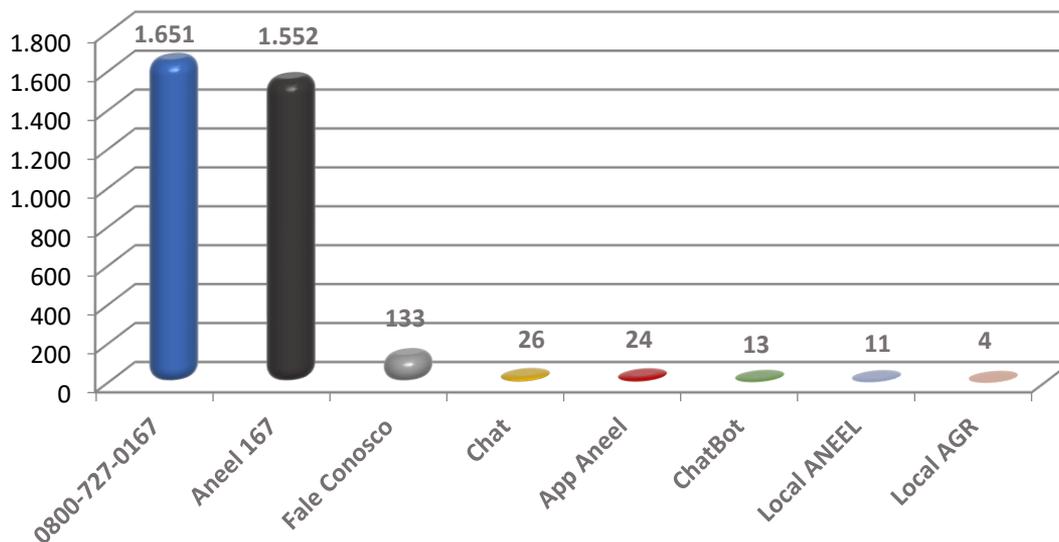


ANÁLISE QUANTITATIVA:



Canais de Atendimento

O gráfico seguinte informa os meios de comunicação utilizados pelos consumidores em agosto de 2022 para registros das suas solicitações de ouvidoria perante o Sistema SGO/ANEEL.





ANÁLISE QUANTITATIVA:



Índice de Cumprimento do prazo de resposta

O índice de cumprimento do prazo de resposta refere-se ao quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da AGR e respondidas dentro do prazo legal (30 dias).

Tabela com Estatística – agosto / 2022

| Órgão | Qtd. Manifestações | Média (dias) | Mediana | Desvio Padrão |
|-------|--------------------|--------------|---------|---------------|
| AGR | 202 | 8,62 | 7 | 5,09 |

Tabela com Estatística –2022

| Órgão | Qtd. Manifestações | Média (dias) | Mediana | Desvio Padrão |
|-------|--------------------|--------------|---------|---------------|
| AGR | 1847 | 6,64 | 6 | 6,07 |



ANÁLISE QUALITATIVA:



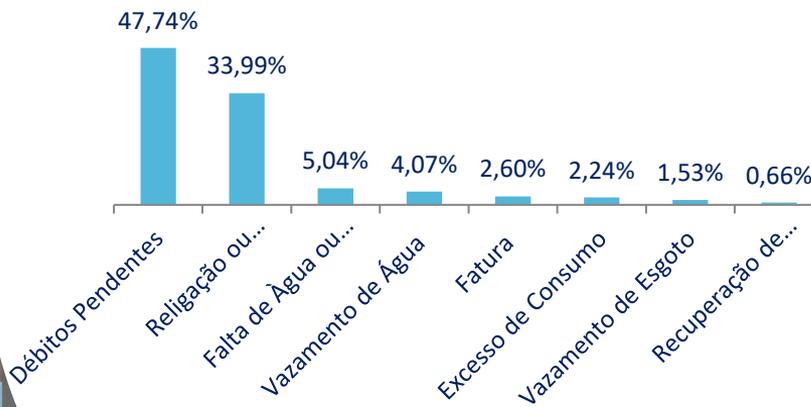
Motivo das Manifestações/Solicitações

Os assuntos mais demandados, encerrados por informação (não tratadas) pela Ouvidoria Setorial da AGR/ANEEL, com base no campo “assunto”, foram os seguintes:

1.965 (um mil, novecentos e sessenta e cinco) manifestações de ouvidoria registradas.

2.977 (dois mil, novecentos e setenta e sete) solicitações de ouvidoria registradas.

Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatórios Sistema E-Ouvidoria/AGR

ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO

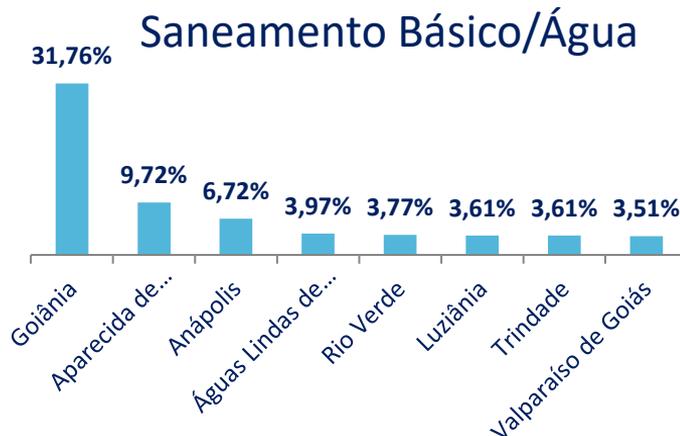


ANÁLISE QUALITATIVA:



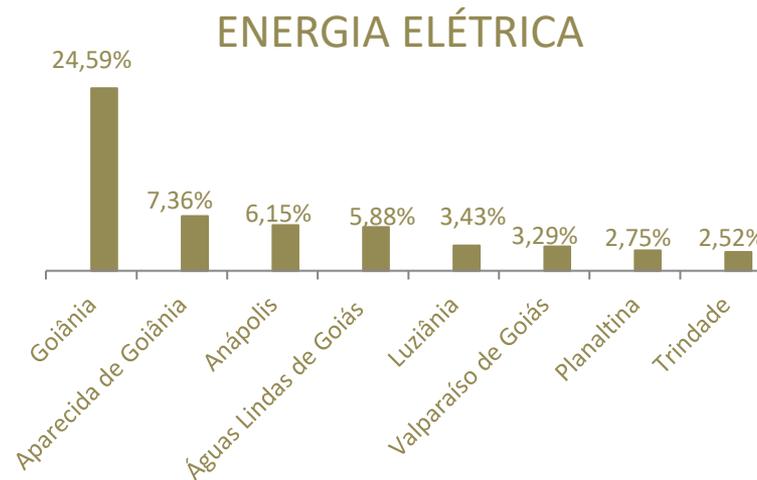
Origem das Manifestações/Solicitações

Destacam-se do total de manifestações (1.965) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:



Fonte: Relatórios Sistema E-Ouvidoria/AGR

Destacam-se do total de solicitações (2.977) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO

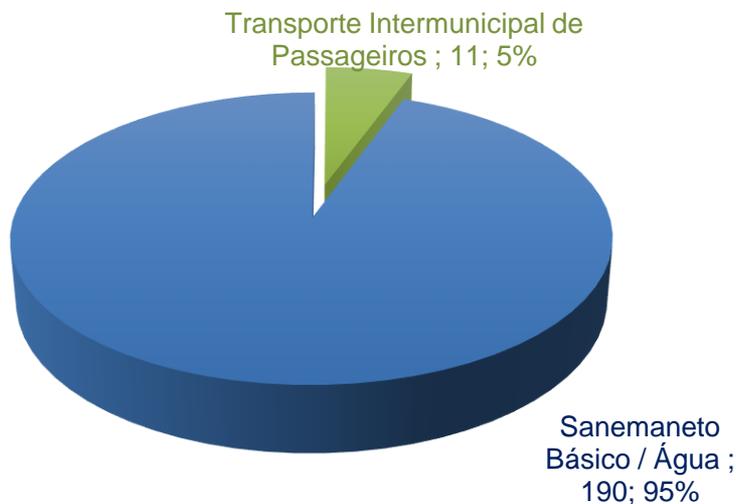


ANÁLISE QUALITATIVA:



Classificação das Manifestações de Ouvidoria

O gráfico seguinte informa as 201 (duzentos e uma) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema E-Ouvidoria da AGR, com a tipologia “Reclamação” por classificação:



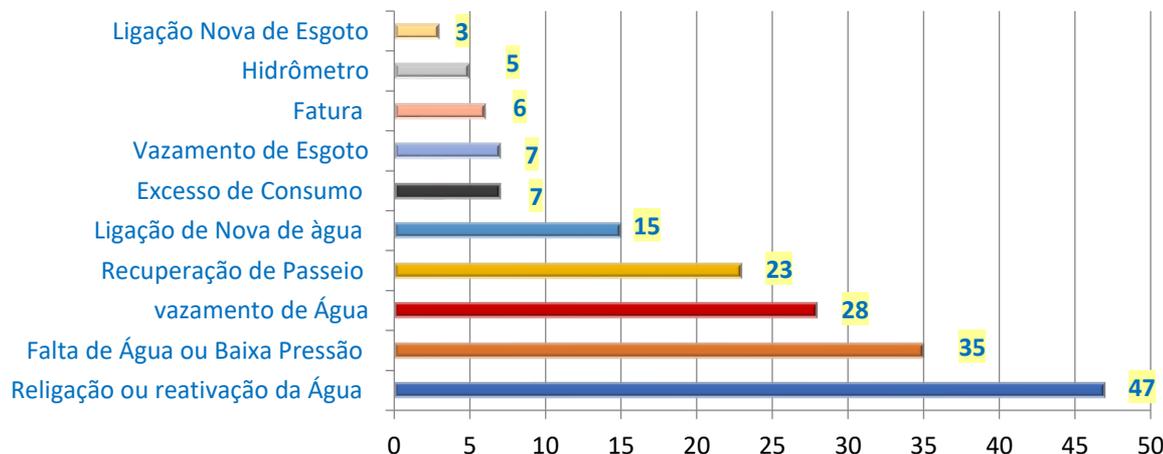


ANÁLISE QUALITATIVA:



Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 92,63%, das 190 (cento e noventa), solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Saneamento Básico”:





ANÁLISE QUALITATIVA:



Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 07 pontos que correspondem a 100%, das 11 (onze), solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Transporte Intermunicipal”:





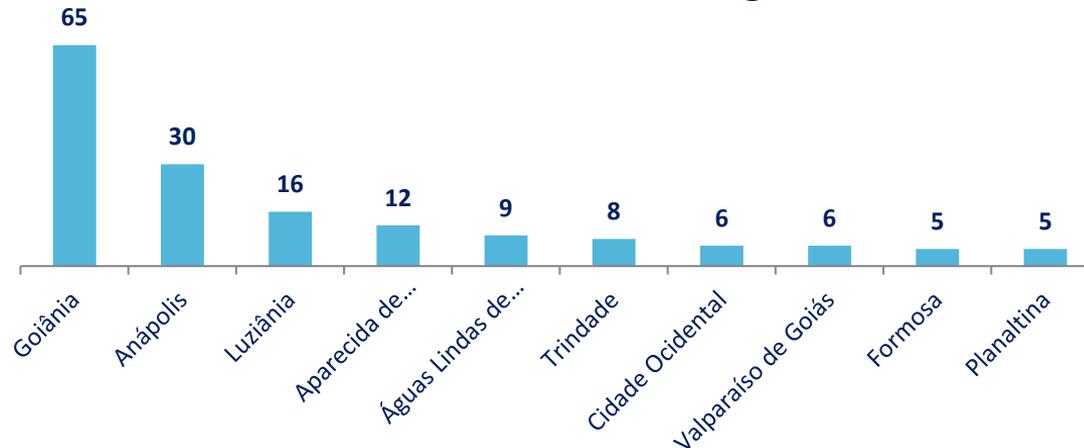
ANÁLISE QUALITATIVA:



Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (190) para a classificação “Saneamento Básico”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 85,26% do total.

Saneamento Básico/Água





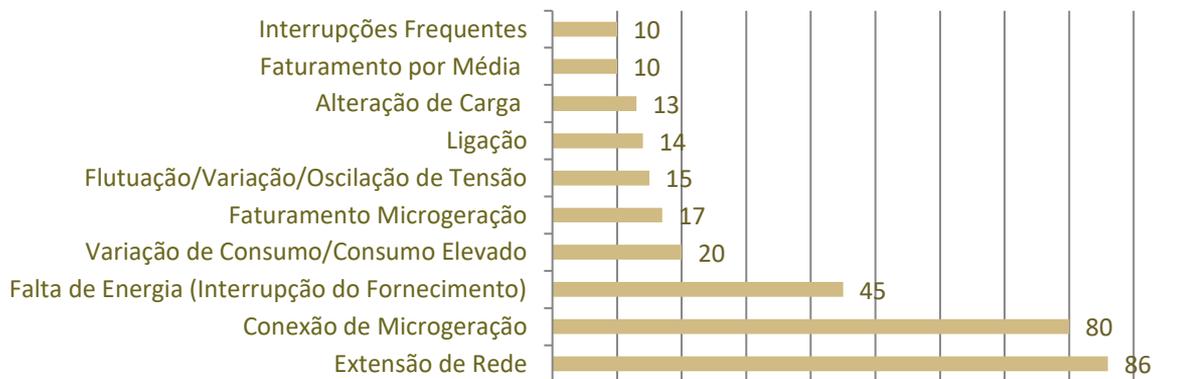
ANÁLISE QUALITATIVA:



Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 71,10%, das 436 (quatrocentos e trinta e seis), solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

ENERGIA ELÉTRICA





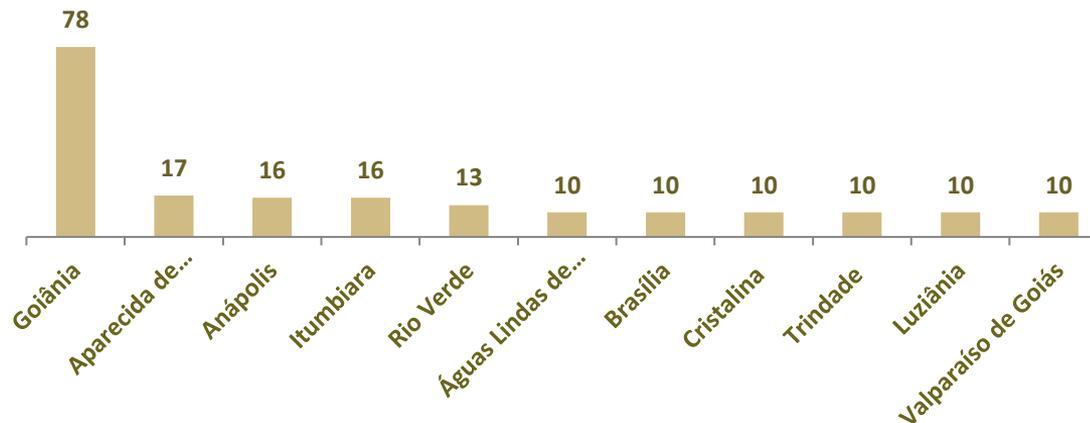
ANÁLISE QUALITATIVA:



Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (436) para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 53,28% do total.

ENERGIA ELÉTRICA





ANÁLISE QUALITATIVA:



Procedências das Manifestações/Solicitações 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 por parte da Ouvidoria Setorial ou das áreas Técnicas e Jurídicas, há constatação de descumprimento de legislação e normativas da AGR e ANEEL ou de cláusulas contratuais firmadas entre o consumidor/usuário e o agente regulado.

Improcedente: reclamações em que, após análise por parte da Ouvidoria Setorial ou das áreas Técnicas e Jurídicas, não há constatação de descumprimento de legislação e normativas da AGR e ANEEL ou de cláusulas contratuais firmadas entre o consumidor/usuário e o agente regulado.

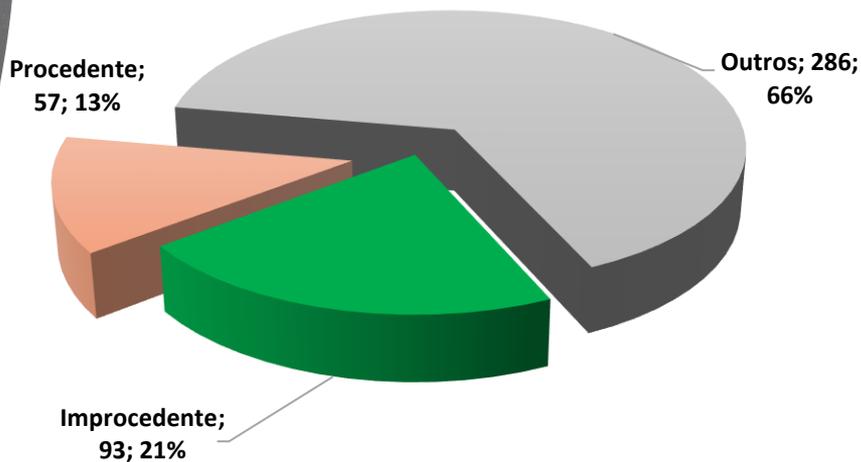


ANÁLISE QUALITATIVA:



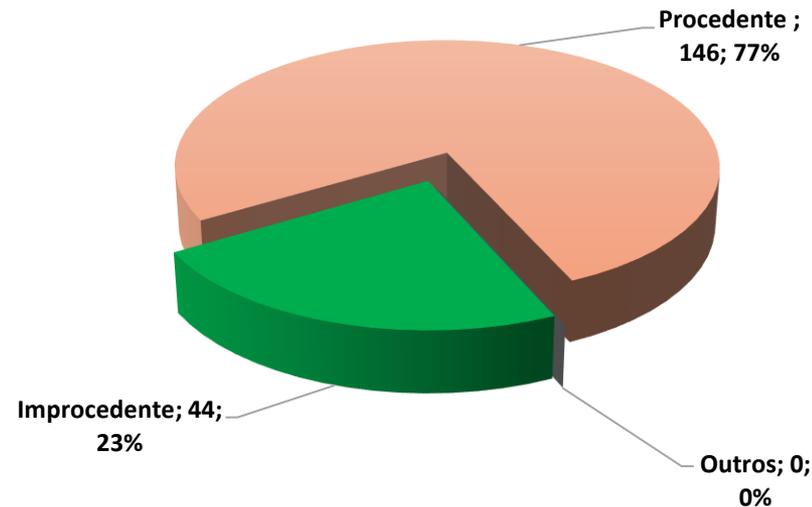
Procedências das Manifestações/Solicitações Tratadas

ENERGIA ELÉTRICA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / ONS

SANEAMENTO BÁSICO/ÁGUA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:



Gráfico 1: Média de resolutividade por Ano e Mês

156
Nº de Pesquisas Respondidas

72%
Índice de Resolutividade



Gráfico 2: % de manifestações respondidas por Ano e Mês



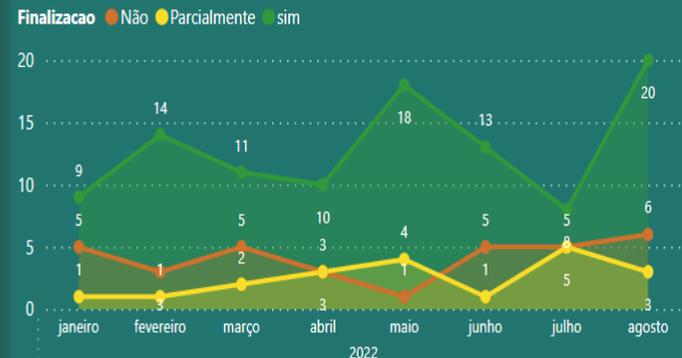
Gráfico 3: Média de recomendação por Ano e Mês

7,6
Nota Média de Recomendação

8,7%
Manifestação com pesquisa

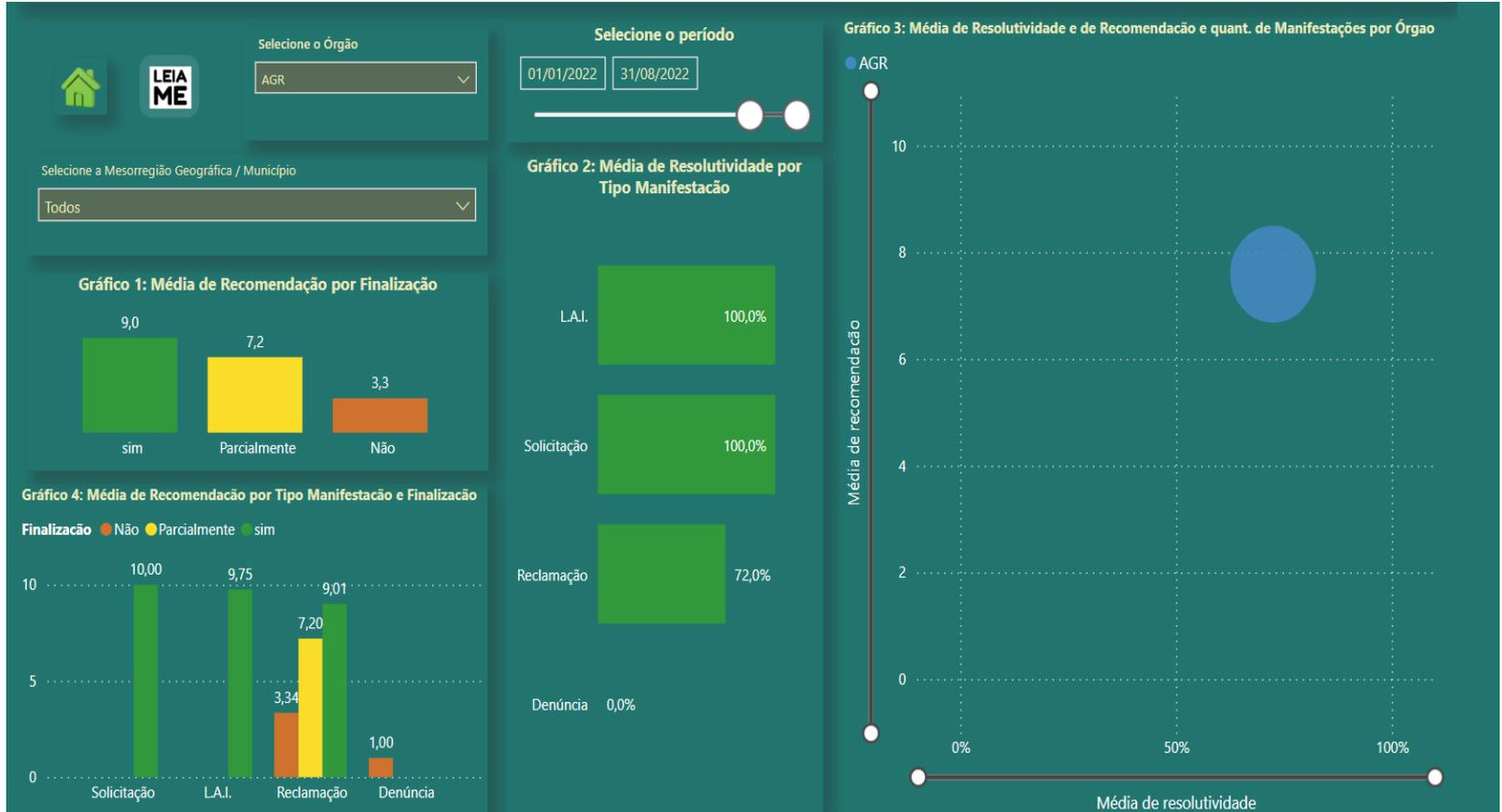


Gráfico 4: Qte. de manifestações com pesquisa por situação de Finalização por Ano e Mês





RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:



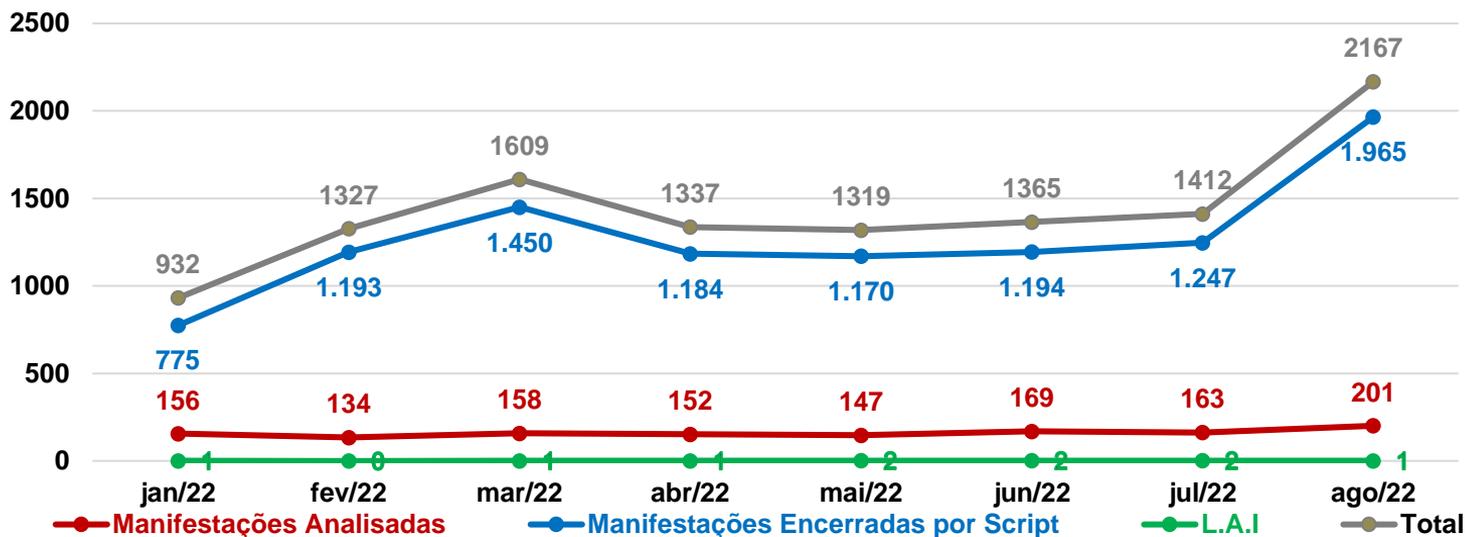


RESUMO:



O próximo gráfico apresenta o quantitativo total das solicitações de ouvidoria registradas no período de janeiro a agosto de 2022 no Sistema de Gestão de Ouvidoria E-Ouvidoria/AGR.

SISTEMA E-OUVIDORIA AGR





RESUMO:



Comparativo da quantidade de Reclamações no Sistema E-Ouidoria/AGR nos anos de 2021 e 2022.



No primeiro semestre de 2022, houve aumento de 16,57% nos registros de reclamações em comparação ao mesmo período de 2021. Passou de 1098 reclamações acumuladas para 1280.

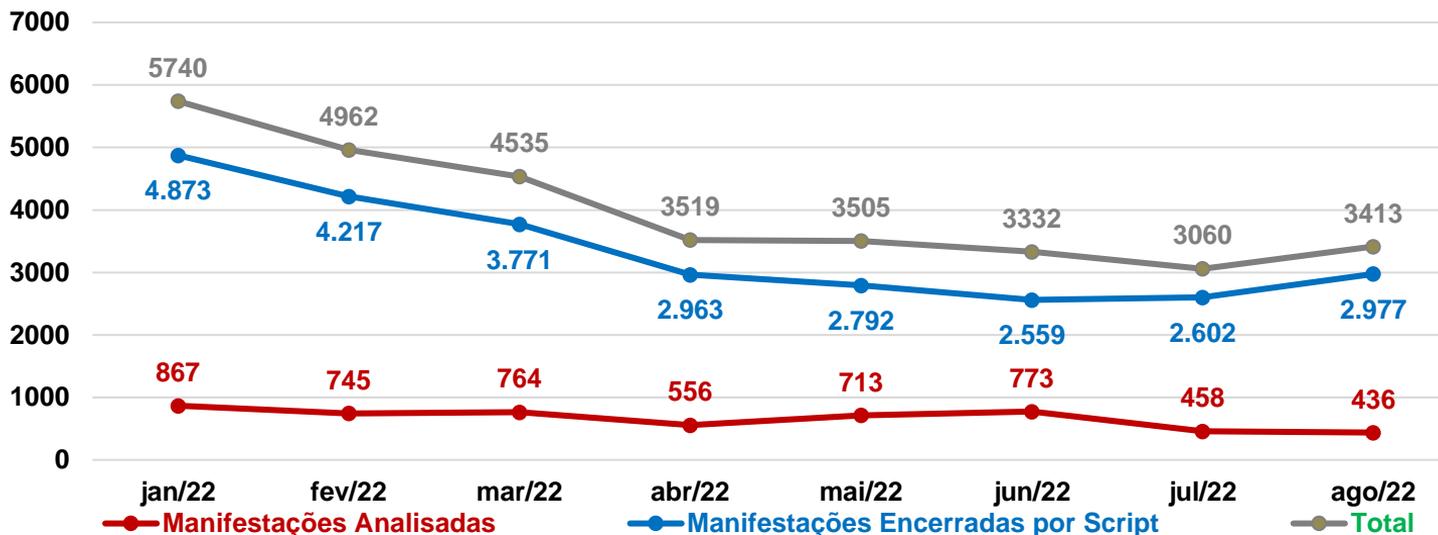


RESUMO:



O próximo gráfico apresenta o quantitativo total das solicitações de ouvidoria registradas no período de janeiro a agosto de 2022 no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) - ANEEL

Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/ANEEL

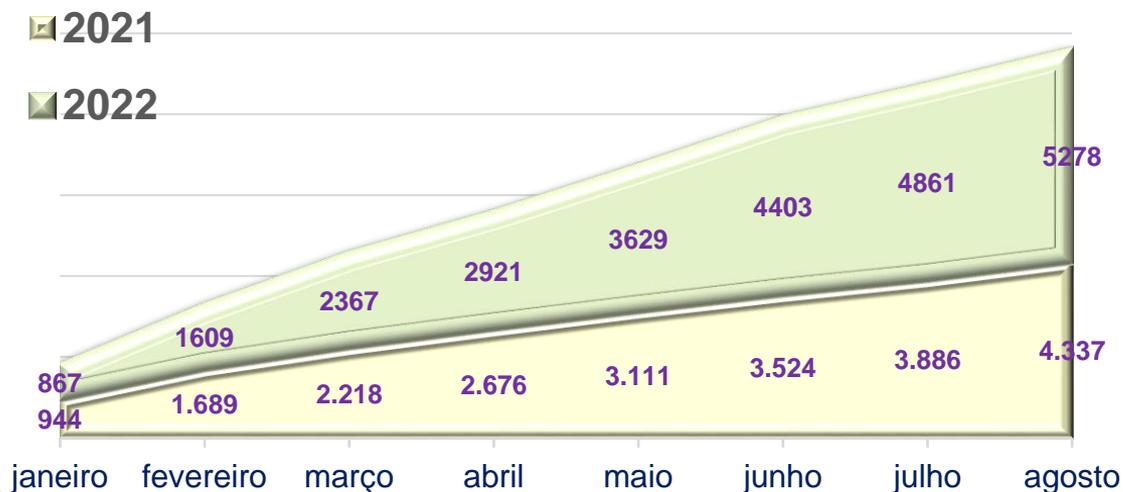




RESUMO:



O próximo gráfico apresenta o comparativo da quantidade de solicitações de ouvidoria registradas nos anos de 2021 e 2022 no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) – ANEEL/AGR



No primeiro semestre de 2022, houve aumento de 21,69% nos registros de reclamações em comparação ao mesmo período de 2021. Passou de 4.337 reclamações acumuladas para 5.278.



CONCLUSÃO



Os usuários dos serviços públicos já reconhecem a importância da sua participação nas atividades da AGR, sendo a Ouvidoria Setorial o principal canal para receber esta participação, através do registro da sua manifestação de ouvidoria e com o devido tratamento.

Com o retorno dos eventos da Ouvidoria Itinerante, ampliando a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria Setorial, através das parcerias da AGR com o Governo de Goiás (Mutirão de Governo de Goiás) e Assembleia Legislativa do Estado de Goiás (ALEGO ATIVA), verificamos o aumento no número de registro de reclamações em 16,57% em relação mesmo período de 2021.



CONCLUSÃO



Na área de **energia elétrica**, no mês de agosto, no que se refere à reclamações ficou em alta a tipologia mais uma vez, “Extensão de Rede”, em 2º lugar “Conexão de Microgeração” seguido de “Falta de Energia”.

Conforme relato dos consumidores, para a tipologia “Conexão de Microgeração”, os motivos das reclamações são: a limitação dos canais de atendimento disponíveis (Plataforma SICAP, E-mail: gd.goias@enel.com), e sua ineficiência no atendimento às demandas dos consumidores; O não cumprimento dos prazos regulamentares nas execuções dos serviços relacionados à Conexão de Microgeração (análise de projeto, emissão de parecer, vistoria); e a burocrática forma de solicitação de Vistoria após correção de pendências na plataforma <https://www.eneldistribuicao.com.br/PortalGD/ENELGO/Acessante/>.

Essas tipologias mais demandadas são tratadas nos relatórios periódicos encaminhados a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA)



CONCLUSÃO



Quanto à Extensão de Rede, o não cumprimento dos prazos regulamentares para execução do serviço é o principal motivo das reclamações dos consumidores.

A Ineficiência dos canais de atendimento da Distribuidora com respostas padrão, textos longos, complexos, exaustivos, independente da demanda apresentada pelo consumidor, também foi identificado como sendo uma constante nas reclamações dos consumidores da Distribuidora Enel Goiás.

A utilização sistemática de datas fictícias para atendimento da demanda apresentada, como argumento para protelar a resolução do problema apresentado pelo consumidor, principalmente na questão de Extensão de Rede.

Essas tipologias mais demandadas são tratadas nos relatórios periódicos encaminhados a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA) da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, objetivando a solução e/ou melhora das não conformidades.



CONCLUSÃO



Já na área de **saneamento básico** no mês de agosto a principal tipologia reclamada foi “religação ou reativação da água”, em 2º lugar, “Falta de Água ou Baixa Pressão” e em 3º lugar a tipologia, “Vazamento de Água”.

No mês de agosto foi encaminhado a Gerência de Saneamento Básico de 06 (seis) manifestações de ouvidoria para análise da área técnica da AGR.

Para a tipologia “Religação ou reativação de água”, conforme relato dos consumidores, os motivos das reclamações é o não cumprimento dos prazos regulamentares por parte da empresa Saneamento de Goiás S/A – Saneago. A AGR verificando que houve atraso na execução do serviço por parte do prestador do serviço público determinar o cancelamento da taxa cobrada ao usuário pela execução do serviço religação.

Relatório Mensal – agosto de 2022.

Ouvidoria Setorial AGR

Wagner Oliveira Gomes
Presidente do Conselho Regulador

Natália Maria Briceño Spadoni
Conselheira

Marcelo Nunes de Oliveira
Conselheiro

Paulo Tiago Toledo Carvalho
Conselheiro

Guy Francisco Brasil Cavalcanti
Conselheiro

Rafael Rocha de Macedo
Chefia de Gabinete

Marianna de Souza Silveira
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
Fernando Barros de Moraes
Luana Ribeiro de Sousa
Marcela de Oliveira Faleiro
Mariane do Carmo de Jesus Pimenta
Neide Maria da Silva Bispo
Rita de Cassia de Queiroz Melo
Rosa Oliveira Santana
Suene Batista Peixoto
Ubirajiba Lopes

13 de setembro de 2022.