

## RELATORIO MENSAL – OUVIDORIA SETORIAL



**Transporte Rodoviário  
Intermunicipal de Passageiros**



**Saneamento Básico,  
Recursos Hídricos e  
Minerais**



**Bens Desestatizados**



**Energia Elétrica - Convênio  
com a ANEEL**

**Goiânia-GO  
Junho/2020**

## **Relatório - Maio/2020**

### **OUIDORIA**

A Ouvidoria 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 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 à 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.

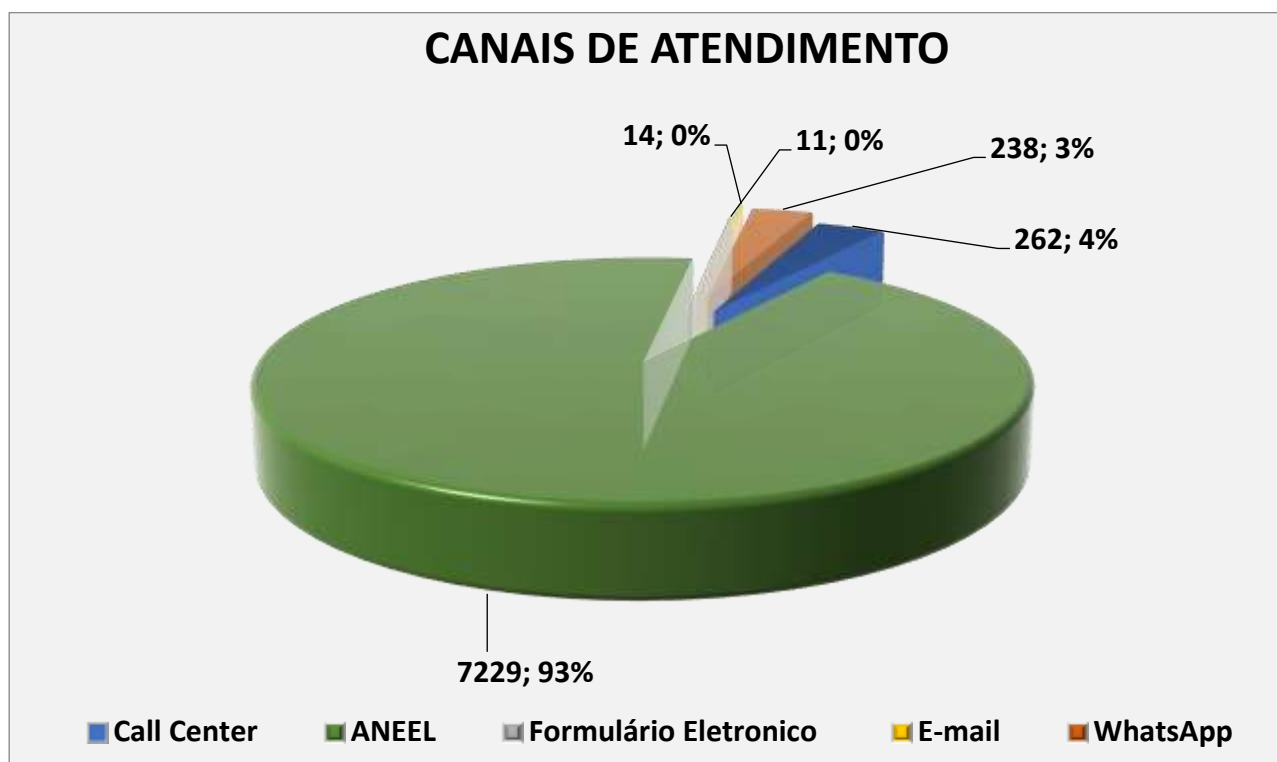
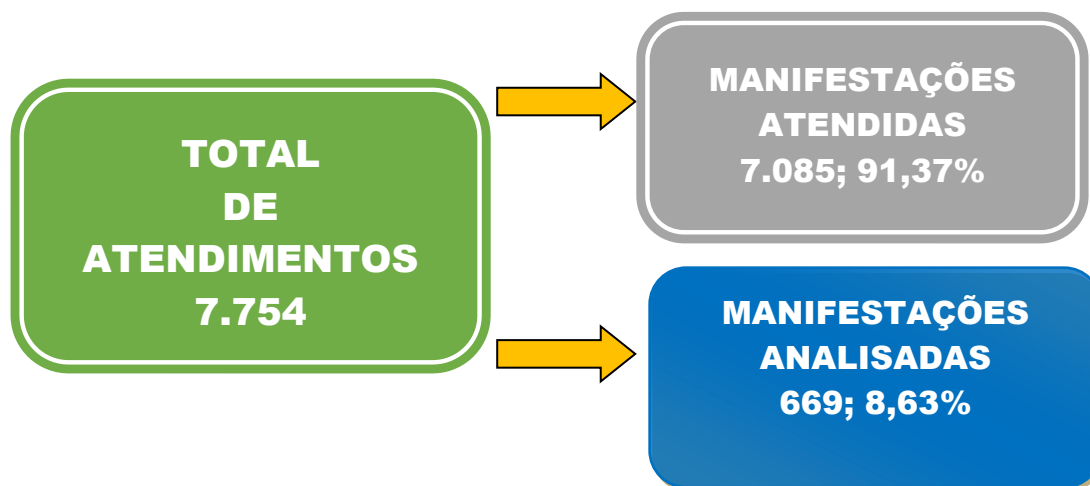
Goiânia, 15 de junho 2020.

Cordialmente,  
**EURÍPEDES BARSANULFO DA FONSECA**  
Conselheiro Presidente

## ANÁLISE QUANTITATIVA

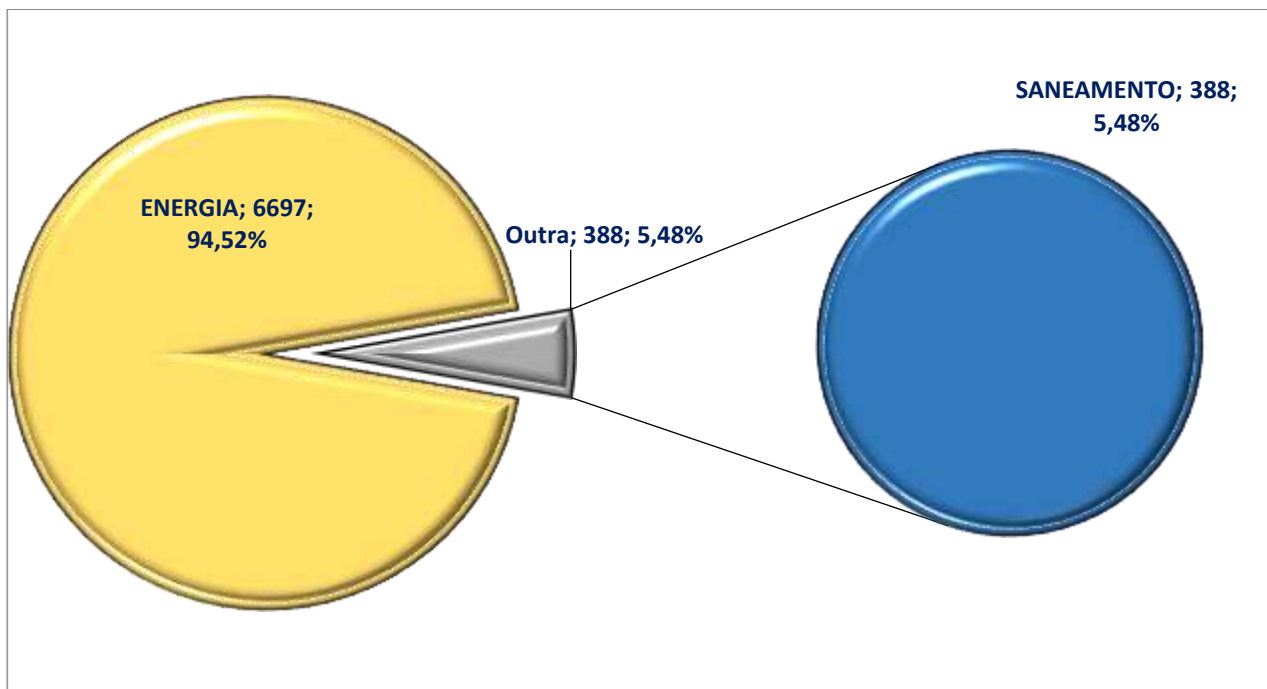
No mês de maio/2020 a Ouvidoria Setorial da AGR realizou 7.754 (sete mil, setecentos e cinquenta e quatro) atendimentos. Sendo que, 669 (seiscentos e sessenta e nove) foram manifestações de ouvidoria que necessitaram de uma análise mais aprofundada, o que representa 8,63% do total de atendimentos.

Destes atendimentos, 7.229 (sete mil e duzentos e vinte e nove) foram registrados por meio dos canais eletrônicos disponibilizados pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.



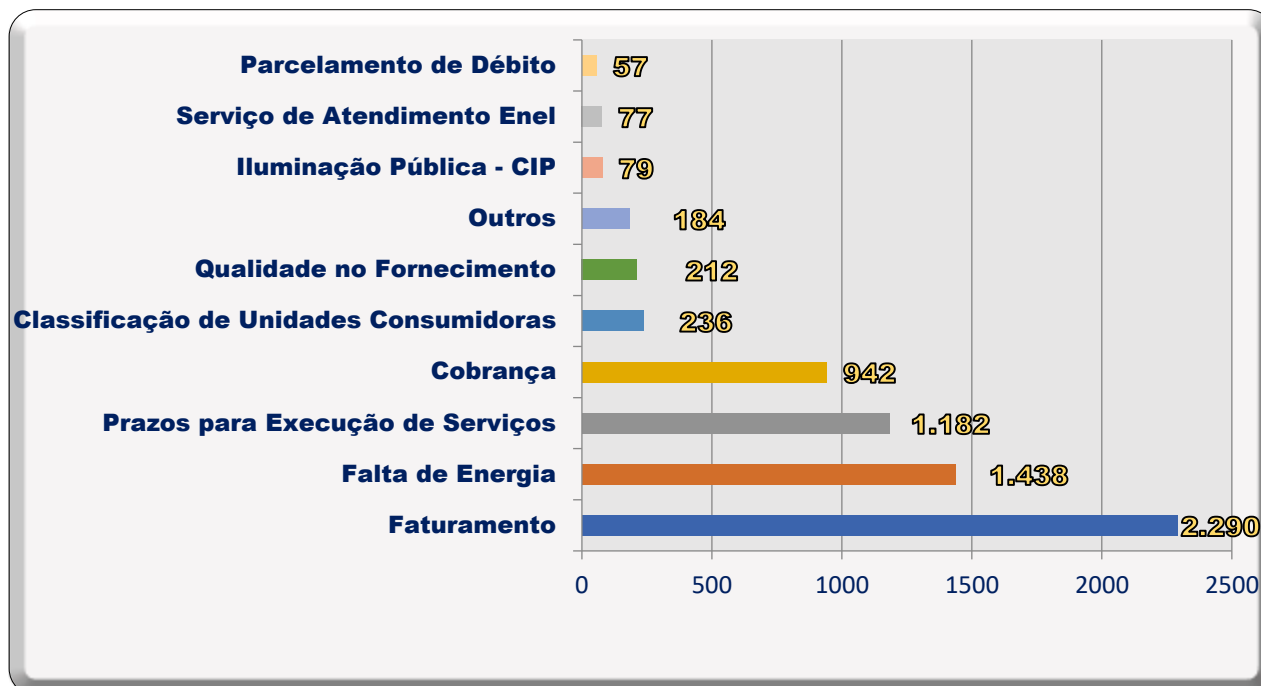
## 1.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS (7.085)

### 1.0.1 - DETALHAMENTO

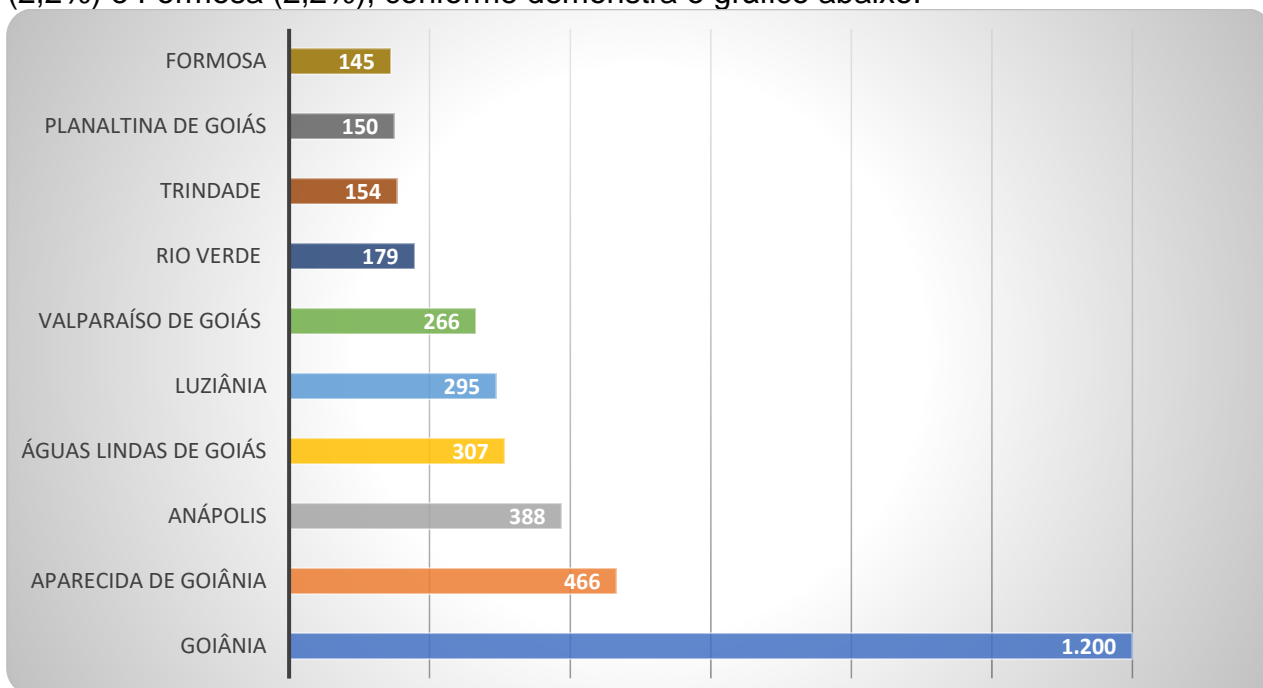


### 1.1 - ENERGIA ELETRICA

**1.1.1** - Destacam-se do total de contatos (6.697) registrados como informação no mês de maio/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Faturamento (34,19%), Falta de Energia (21,47%), Prazos para Execução de Serviços (17,65%), Cobrança (14,07%), Classificação de Unidades Consumidoras (3,52%) e Qualidade no Fornecimento (3,17%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

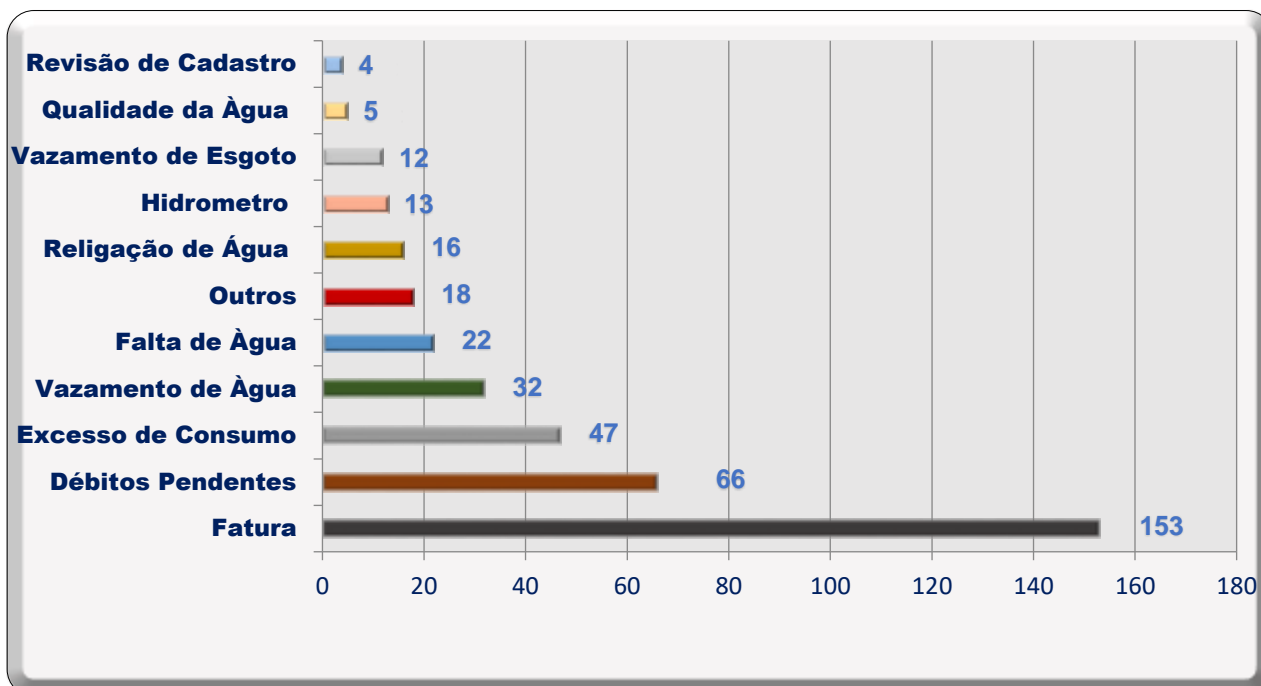


**1.1.2** - Destacam-se do total de contatos (6.697) registrados como informação no mês de maio/2020 os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (17,9%), Aparecida de Goiânia (7,0%), Anápolis (5,8%), Águas Lindas de Goiás (4,6%). Luziânia (4,4%), Valparaíso de Goiás (4,0%), Rio Verde (2,7%), Trindade (2,3%), Planaltina de Goiás (2,2%) e Formosa (2,2%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

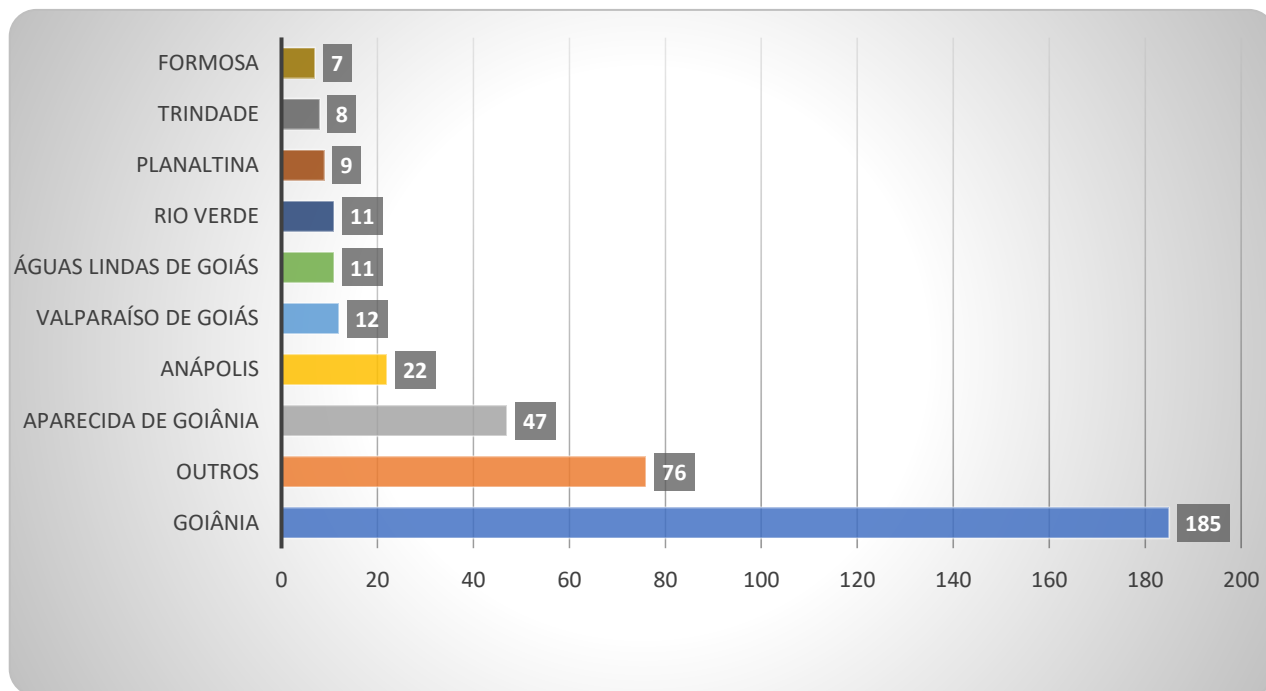


## 1.2 - SANEAMENTO

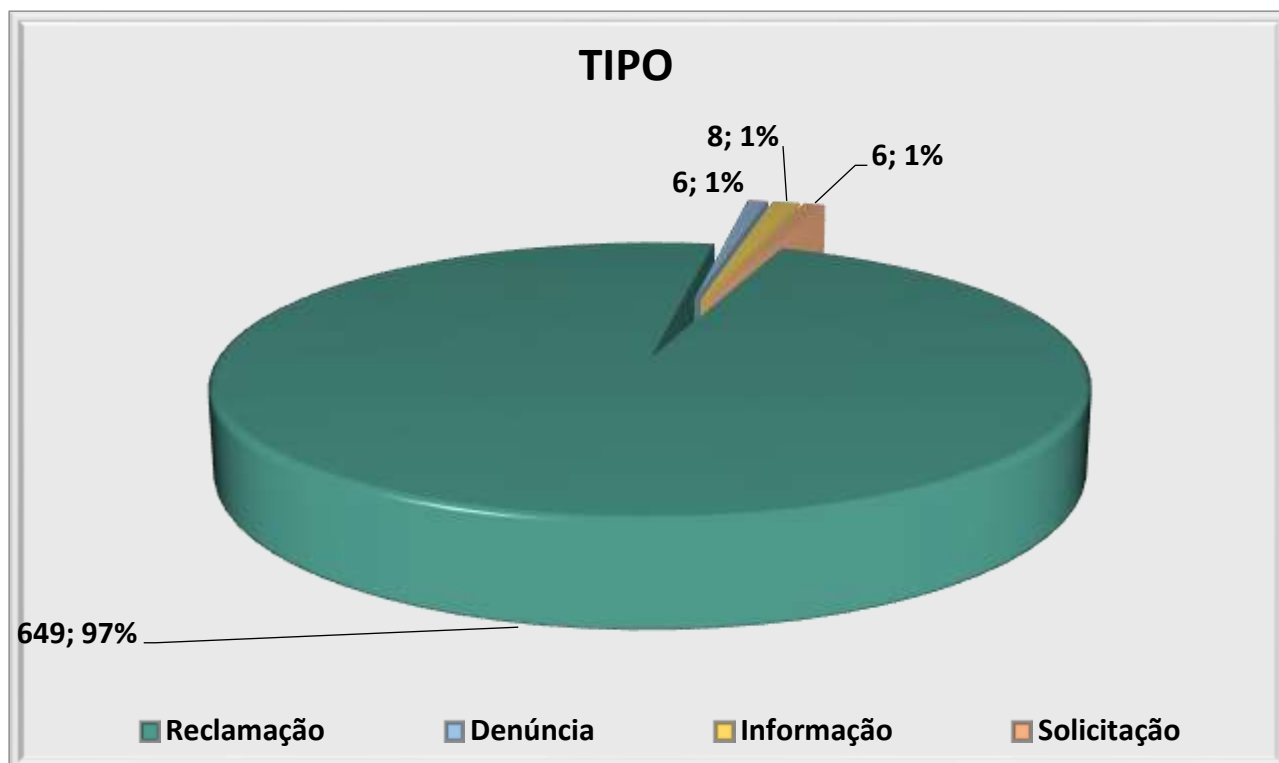
**1.2.1** - Destacam-se do total de contatos (388) registrados como informação no mês de maio/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Fatura (39,43%), Débitos Pendentes (17,01%), Excesso de Consumo (12,11%), Vazamento de Água (8,25%), Falta de Água (5,67%) e Religação de Água (4,12%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



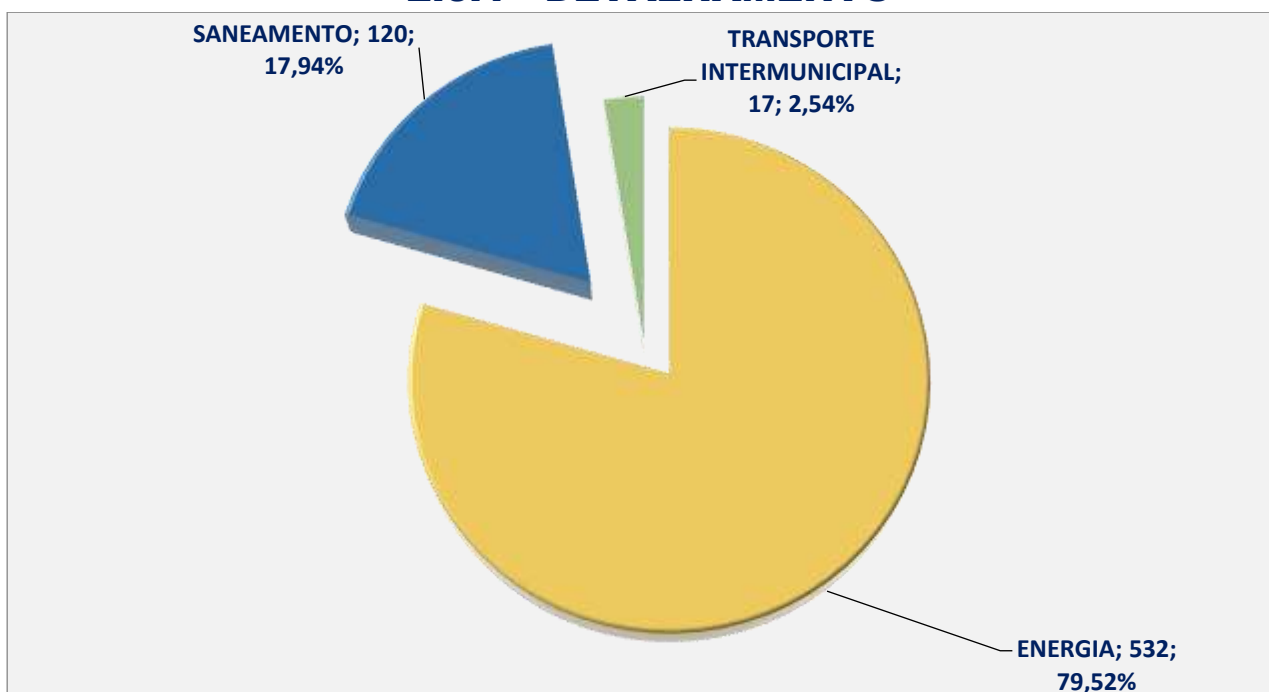
**1.2.2** - Destacam-se do total de contatos (388) registrados como informação no mês de maio/2020 os municípios com o maior numero de contatos: Goiânia (47,7%), Aparecida de Goiânia (19,6%), Anápolis (5,7%), Valparaíso de Goiás (3,1%), Águas Lindas de Goiás (2,8%), Rio Verde (2,8%), Planaltina de Goiás (2,3%), Trindade (2,9%) e Formosa (1,8%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



## 2.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANALISADAS (669)

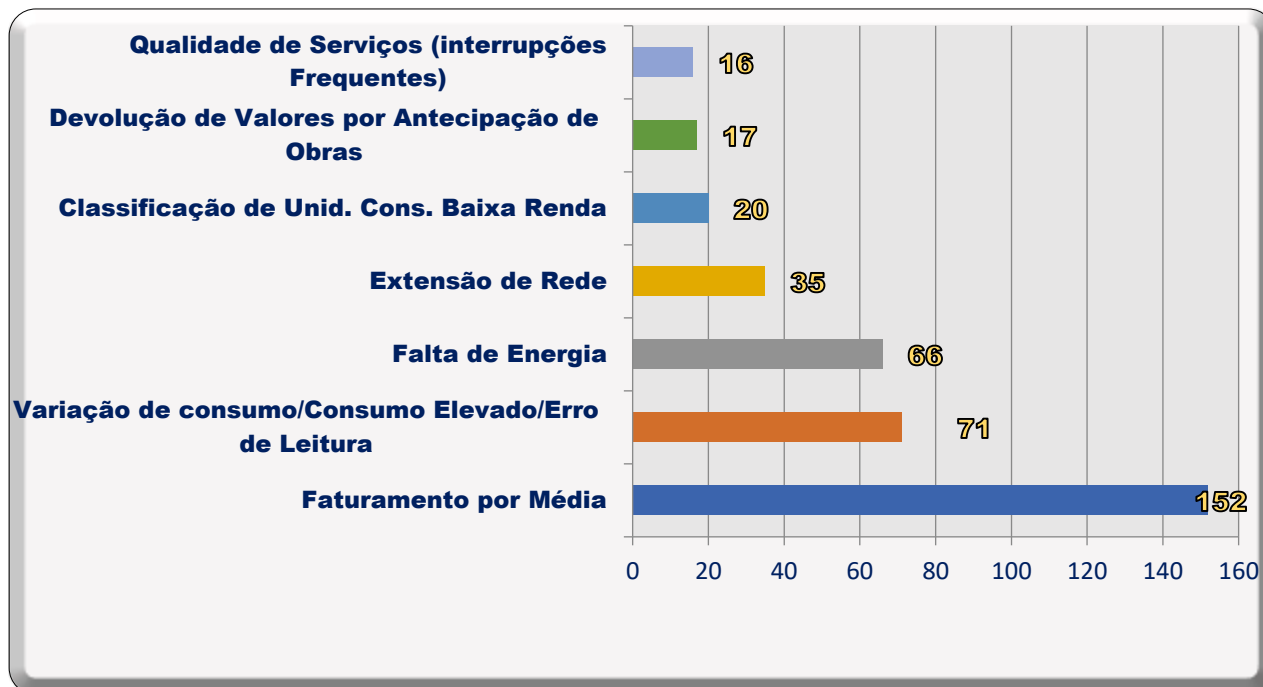


### 2.0.1 - DETALHAMENTO

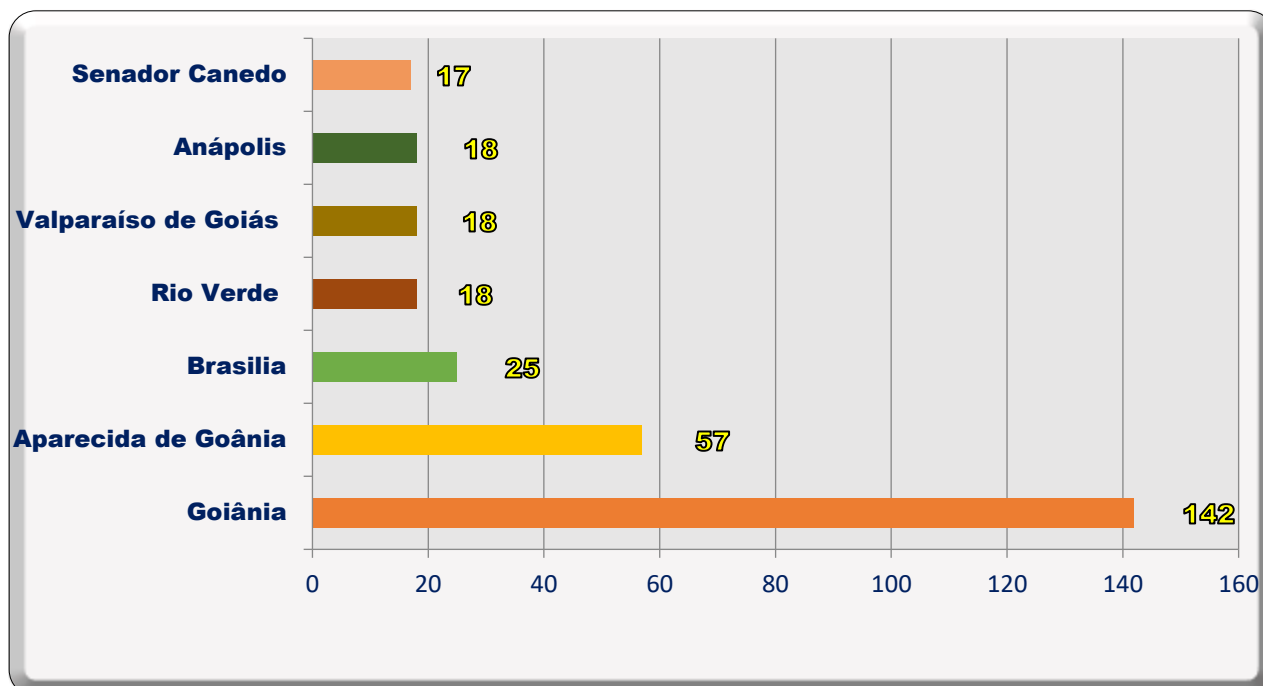


## 2.1 - ENERGIA ELETRICA

**2.1.1** - Destacam-se do total de contatos (532) registrados como reclamação no mês de maio/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Faturamento por Média (28,7%), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura (13,35%), Falta de Energia (12,41%), Extensão de Rede (6,58%) e Classificação de Unid. Cons. Baixa Renda (3,76%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



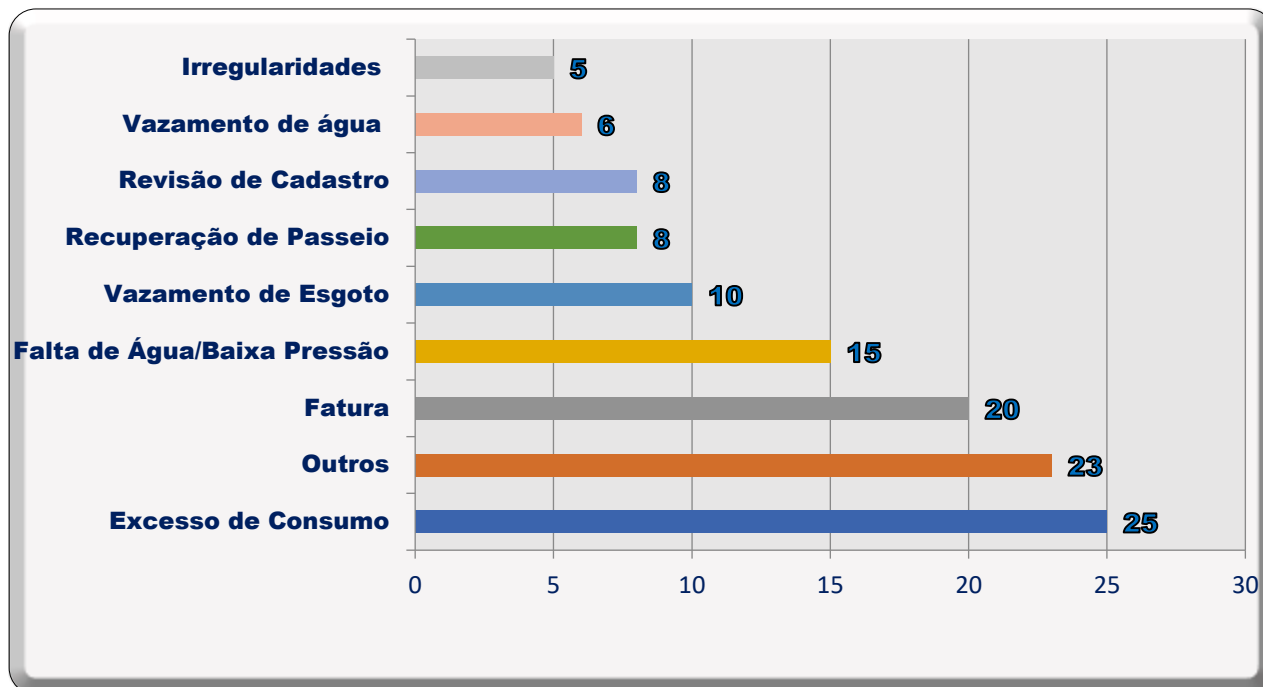
**2.1.2** - Destacam-se do total de contatos (532) registrados como reclamação no mês de Maio/2020 os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (26,7%), Aparecida de Goiânia (10,7%), Brasília (4,7%), Rio Verde (3,4%), Valparaíso de Goiás (3,4%), Anápolis (3,4%) e Senador Canedo (3,2%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



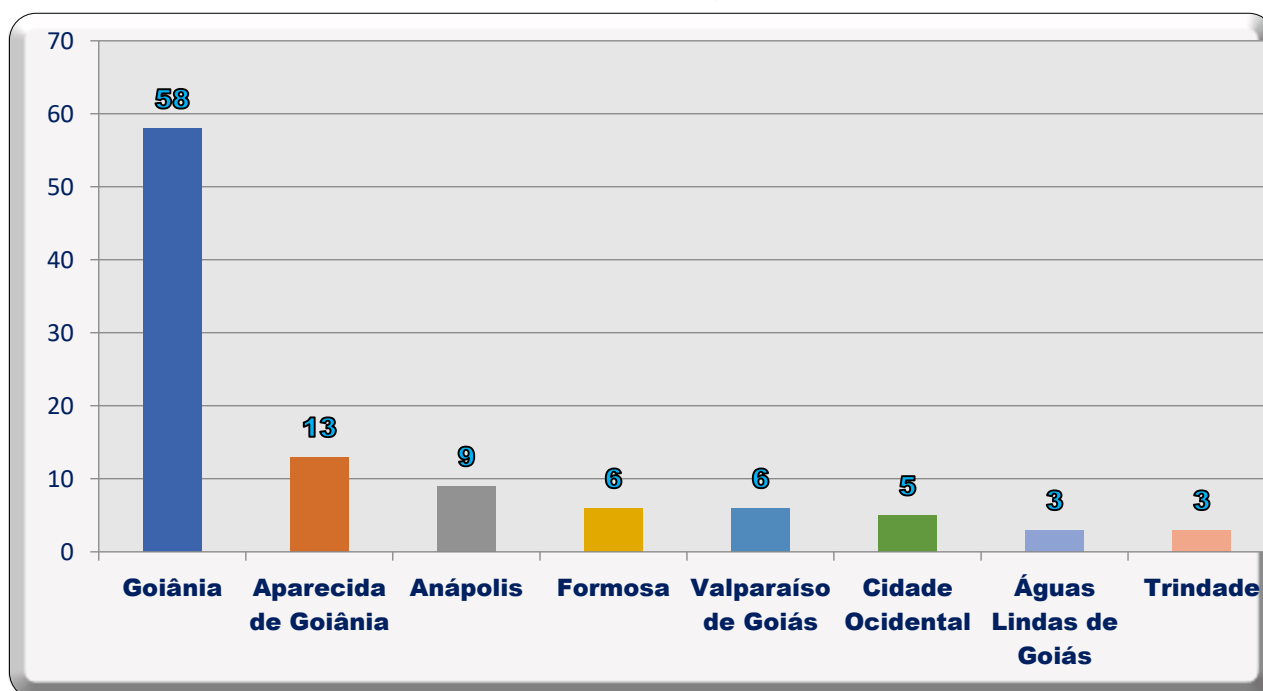


## 2.2 - SANEAMENTO

**2.2.1** - Destacam-se do total de contatos (120) registrados como reclamação no mês de maio/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Excesso de Consumo(20,8%) , Fatura (16,7%), Falta de Água/Baixa Pressão (12,5%), Vazamento de Esgoto (8,3%), Recuperação de Passeio (6,7%), Revisão de Cadastro (6,7%) e Vazamento de água (5,0%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



**2.2.2** - Destacam-se do total de contatos (120) registrados como reclamação no mês de maio/2020 os municípios com o maior numero de contatos: Goiânia (48,33%), Aparecida de Goiânia (10,83%), Anápolis (7,50%), Formosa (5,00%), Valparaíso de Goiás (5,00%) e Cidade Ocidental (4,17%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

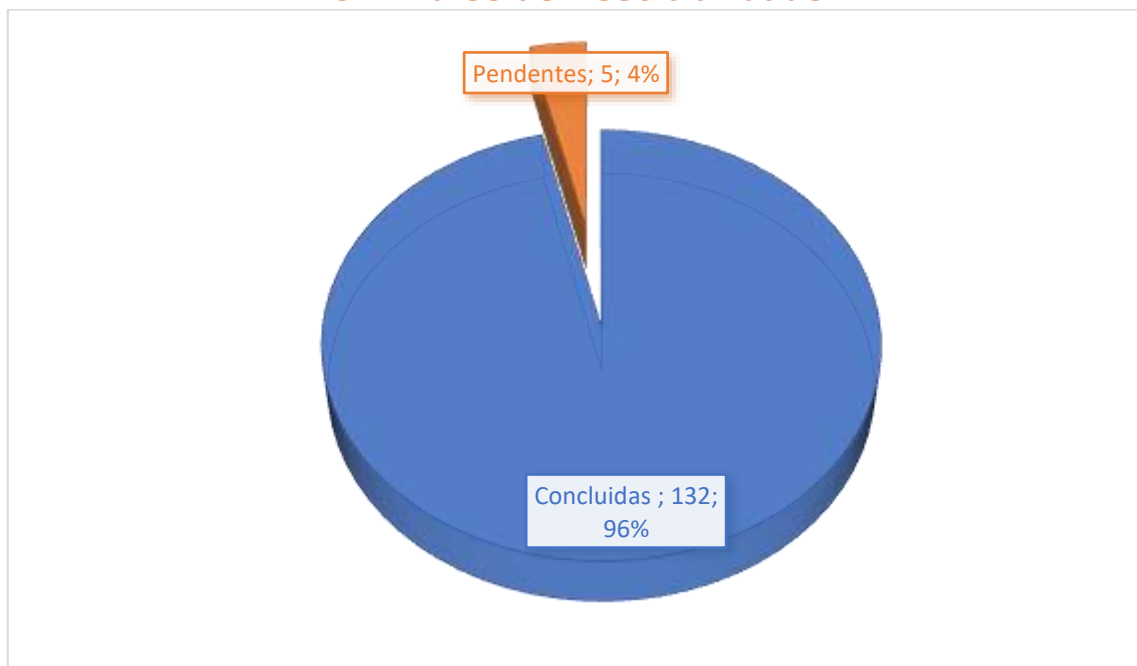


### 3.0 ANÁLISE QUALITATIVA

INDICADOR	CONCEITO DOS INDICADORES	FÓRMULA DOS INDICADORES
Índice de Resolubilidade	Indica o grau de eficácia da atuação da Ouvidoria Setorial da AGR. O resultado é obtido através do comparativo entre os registros realizados e finalizados, derivando desta equação o percentual de resolubilidade.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de manifestações resolvidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de manifestações recebidas}}$
Índice de atendimento aos prazos de resposta	O indicador representa a quantidade de respostas, encaminhadas ao Usuário /Consumidor, relativamente às manifestações procedentes registradas na Ouvidoria Setorial da AGR, dentro do prazo de 15 dias.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de manifestações encerradas em até 15 dias}}{\text{N}^\circ \text{ total de manifestações}} \times 100$
Prazo médio de respostas das demandas	O indicador representa o tempo médio de Finalização da manifestação. É obtido, mensalmente, por meio da análise da manifestação do usuário/consumidor e posterior finalização no Sistema E-Ouvidoria/AGR	$\frac{\text{Média da data de resposta ao cidadão (-)}}{\text{Data de registro da manifestação}}$

**OBS – Os índices apresentados referem-se exclusivamente as áreas de Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal de Passageiros e Bens Desestatizados.**

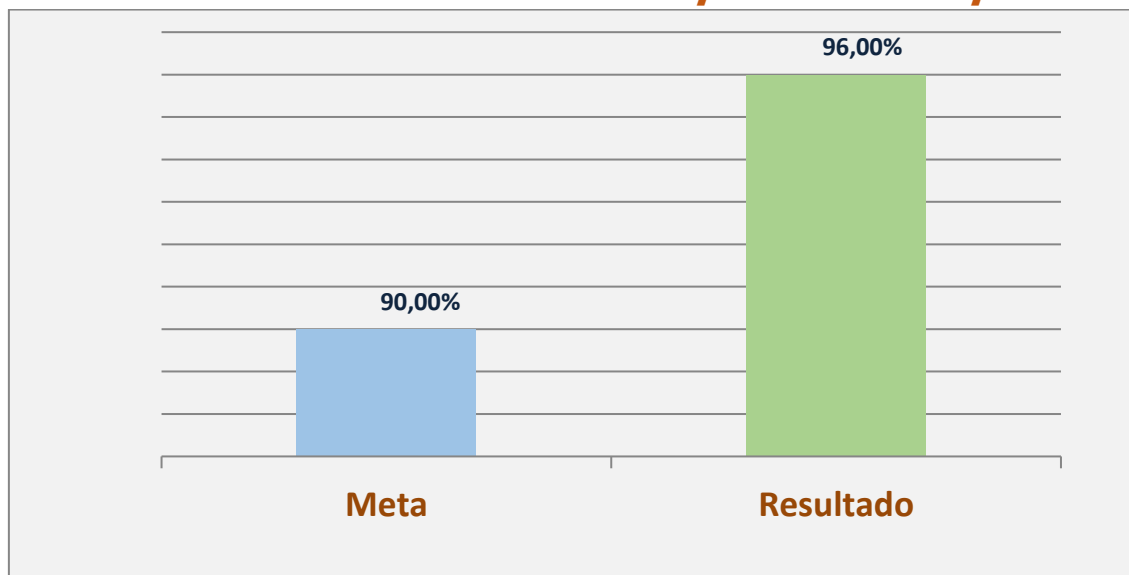
#### 3.1 Índice de Resolubilidade



**Saneamento:** Manifestações de Ouvidoria nº 2020023246, 2020023356, 2020023590 encaminhadas para análise e parecer da Gerência de Saneamento Básico, ainda se encontra em análise.

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

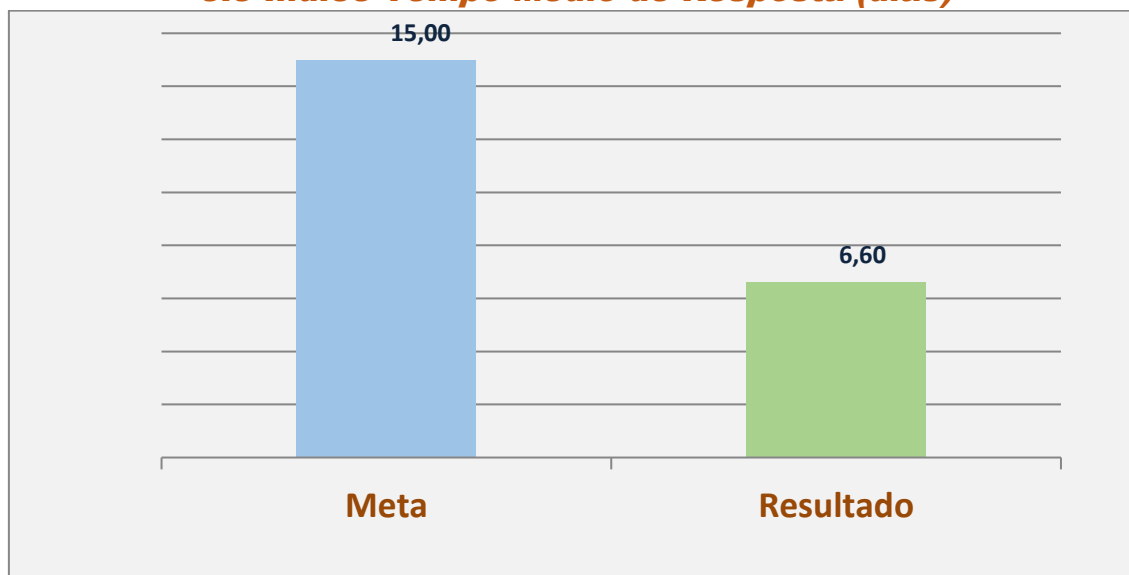
### 3.2 Índice de atendimento aos prazos de resposta



#### Saneamento:

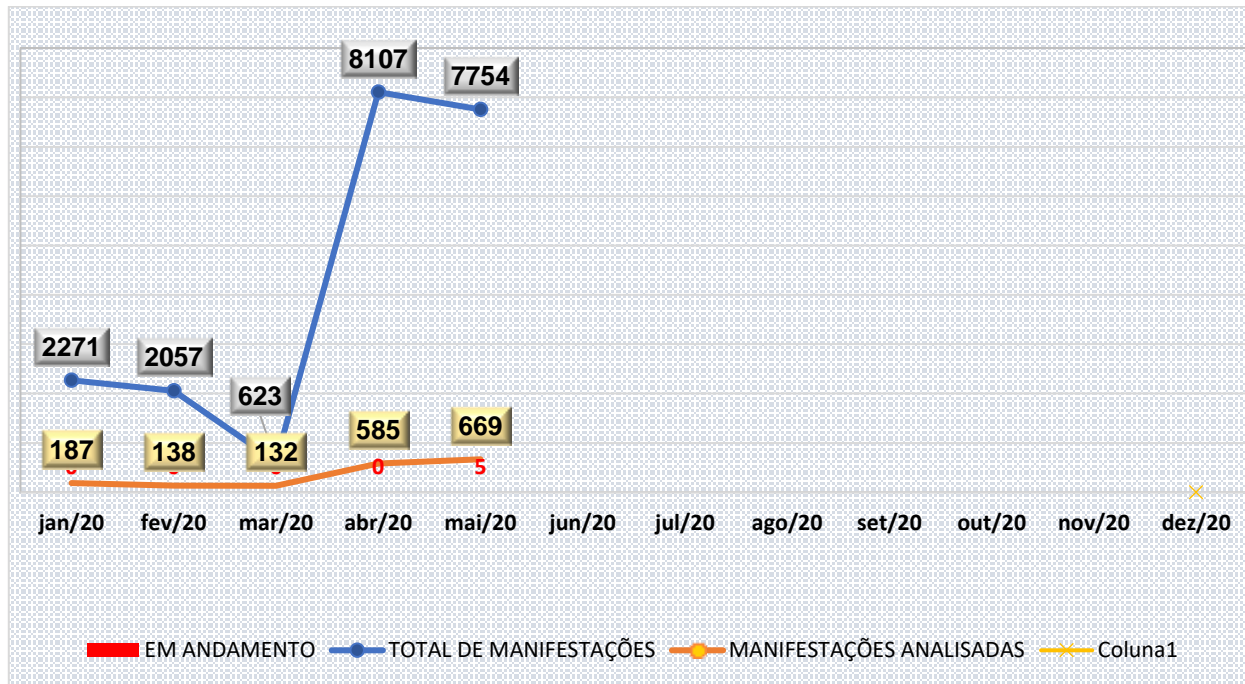
- ✓ Manifestação de Ouvidoria nº 2020023246 encaminhado para análise e parecer da Gerência de Saneamento Básico, com prazo de resposta de 40 dias.
- ✓ Manifestação de Ouvidoria nº 2020023356 encaminhado para análise e parecer da Gerência de Saneamento Básico, com prazo de resposta de 37 dias.

### 3.3 Índice Tempo Médio de Resposta (dias)



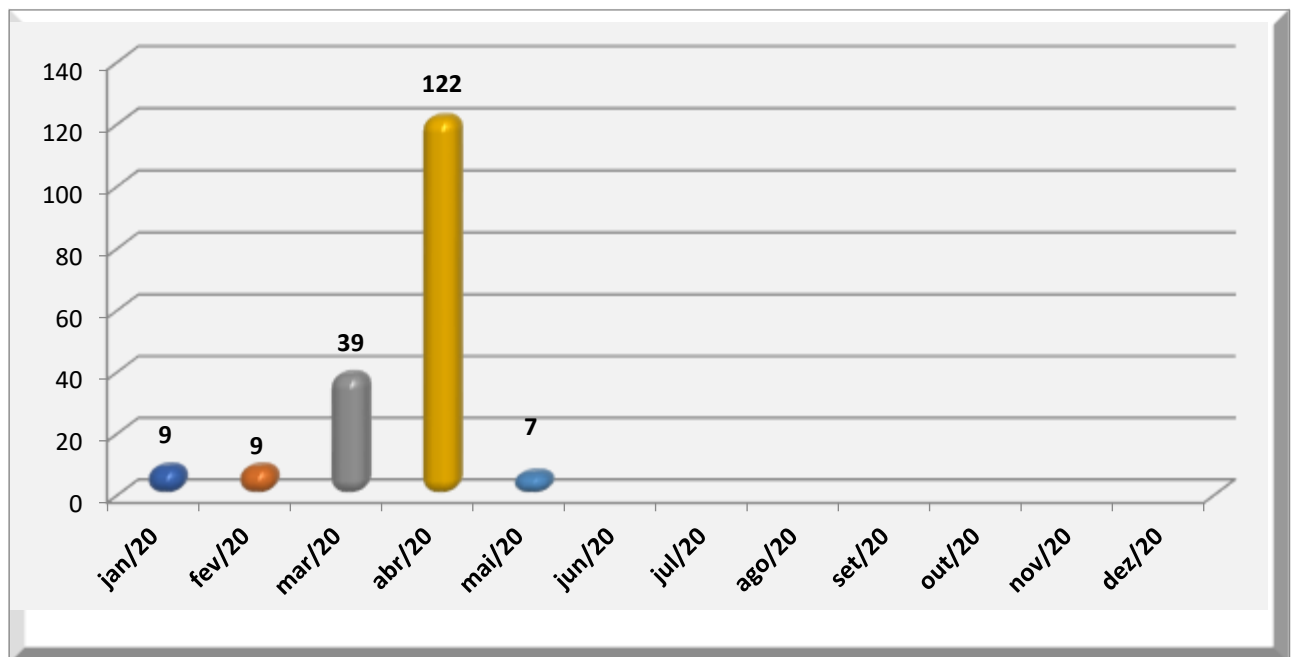


## RESUMO – ANO 2020



## 4.0 – MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – OUVIDORIA GERAL DO ESTADO/CGE

### 4.1 - ANÁLISE QUANTITATIVA



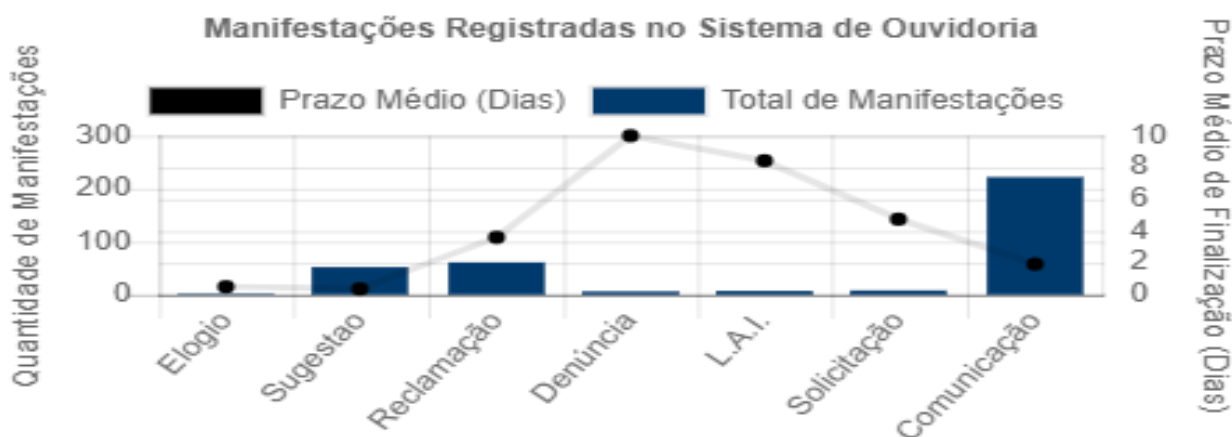
## 4.2 ANÁLISE QUALITATIVA

### 4.2.1 Pesquisa de Satisfação

Protocolo	Data	Órgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
Total: 0 de 07 cadastradas e 07 finalizadas.						

### 4.2.2 Relatório de Revisão

Avaliação	Quant.	%	Órgão
Adequadas	01	100% das Revisadas	AGR
Insuficiente	0	0,00%	AGR
Errada	0	0,00%	AGR
Total: 07, sendo 01 revisadas e 06 não revisadas			



#### Fontes de Pesquisa:

- ✓ Sistema de Ouvidoria da AGR (E-Ouvidoria);
- ✓ Sistema da Ouvidoria Geral do Estado de Goiás;
- ✓ Sistema de Gestão da Ouvidoria da Aneel – SGO; e
- ✓ Relatórios SMA – Aneel (OSN).

Autor: Francisco Vieira de Macedo – Ouvidor Setorial AGR

Equipe da Ouvidoria Setorial  
 ADRIANO MODESTO DE S. GUIMARÃES  
 ANA DE CASSIA SIQUEIRA  
 DELZA CAMARGO REZENDE  
 HUGO DE ASSIS FURTADO  
 MICHELLE APARECIDA C. ALMEIDA  
 NEIDE MARIA DA SILVA BISPO  
 RAFAEL DE CASTRO  
 RODRIGO CAMILO DE OLIVEIRA  
 UBIRAJIBA LOPES