

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
Outubro/2020**



Relatório - Setembro/2020

OUVIDORIA

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, 20 de outubro 2020.

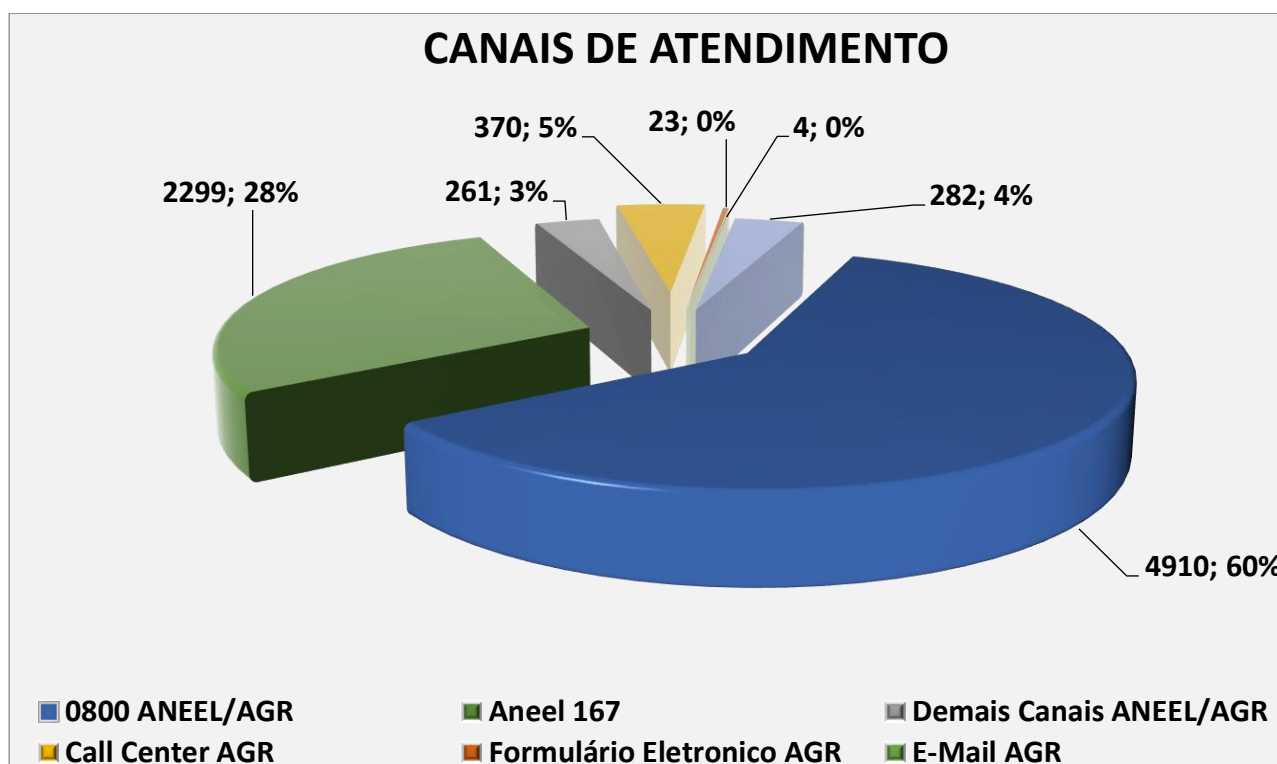
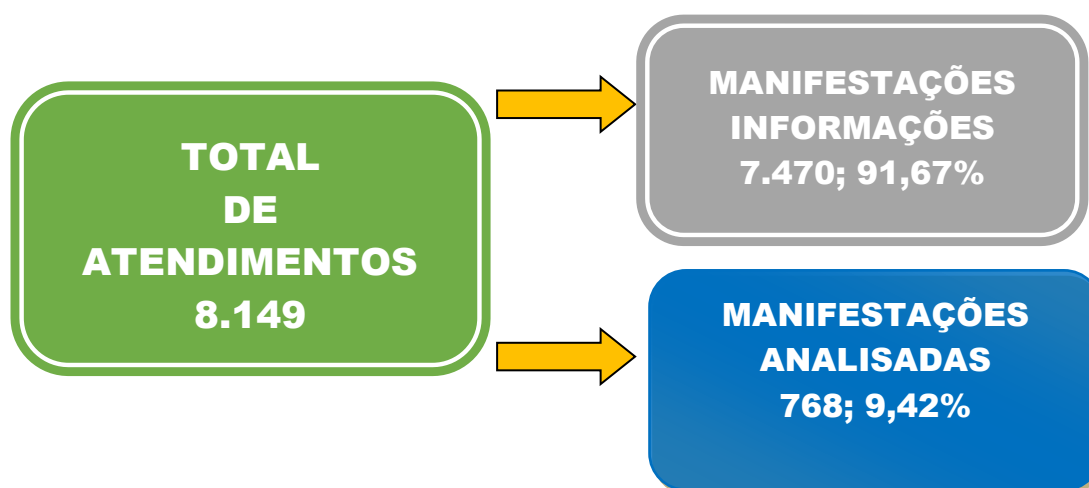
Cordialmente,
EURÍPEDES BARSANULFO DA FONSECA
Conselheiro Presidente



ANÁLISE QUANTITATIVA

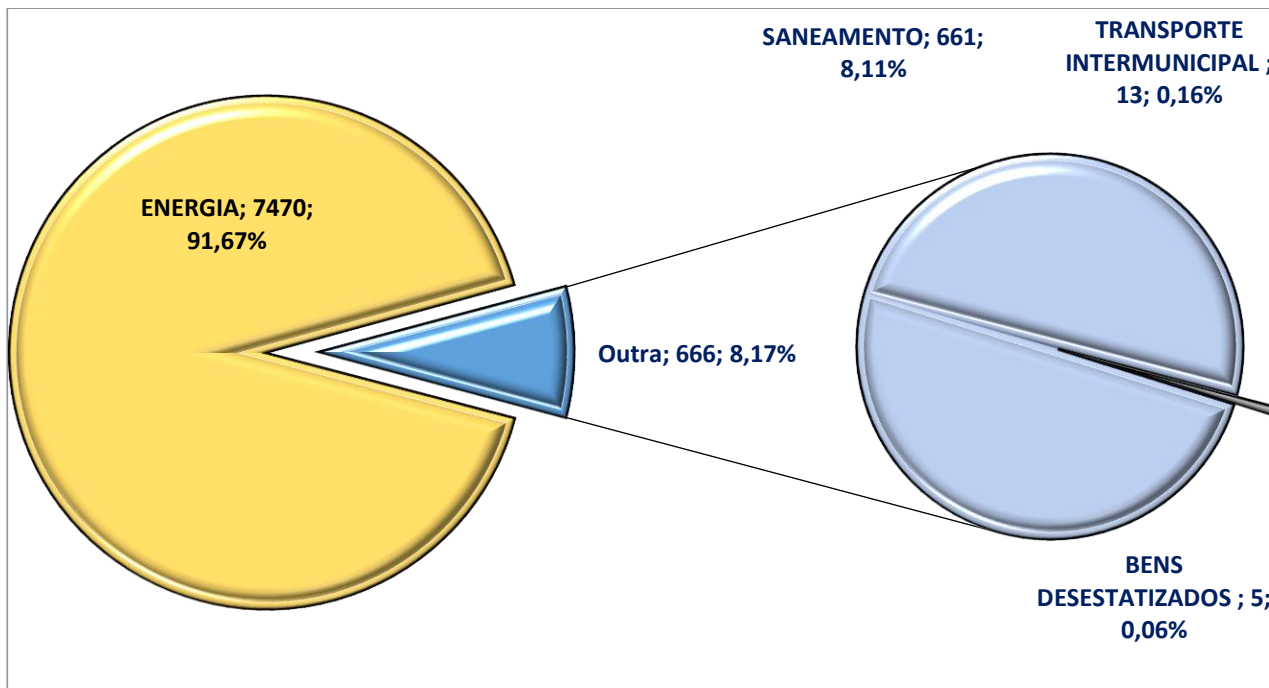
No mês de setembro/2020 a Ouvidoria Setorial da AGR realizou 8.149 (oito mil, cento e quarenta e nove) atendimentos. Sendo que, 768 (setecentos e sessenta e oito) foram manifestações de ouvidoria que necessitaram de uma análise mais aprofundada, o que representa 9,42% do total de atendimentos.

Destes atendimentos, 7.470 (sete mil, quatrocentos e setenta) foram registrados por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e a AGR.



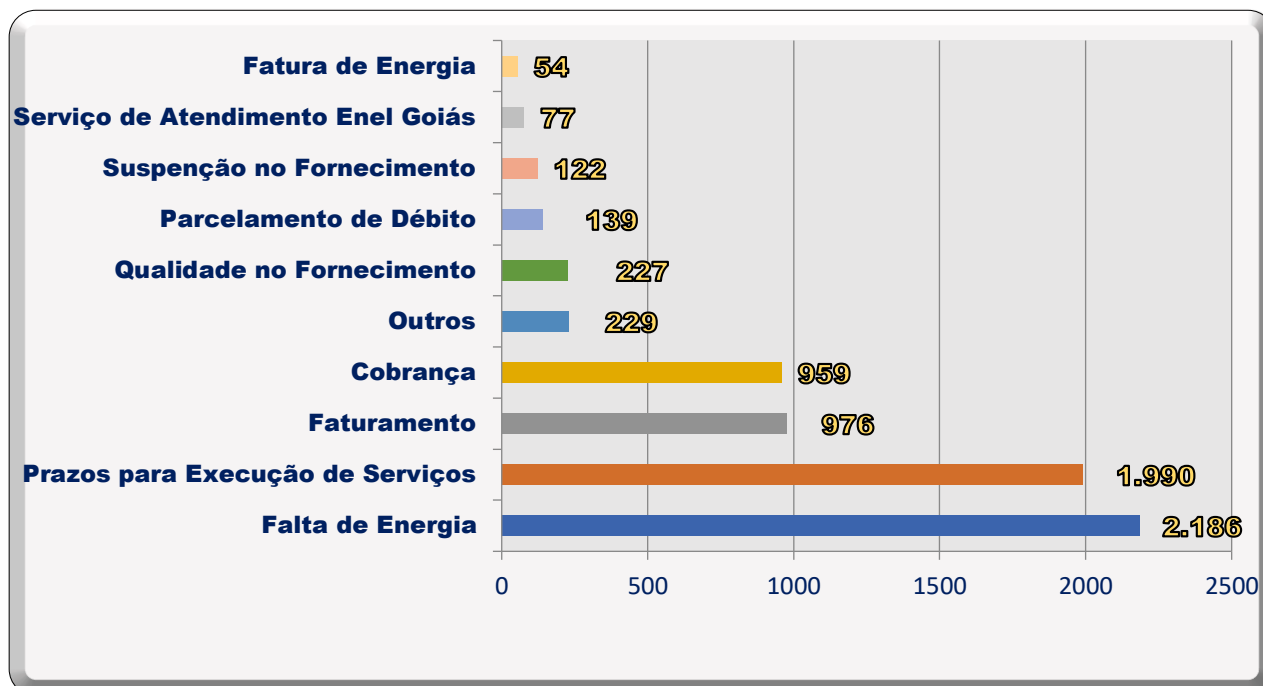
1.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS (5.033)

1.0.1 - DETALHAMENTO

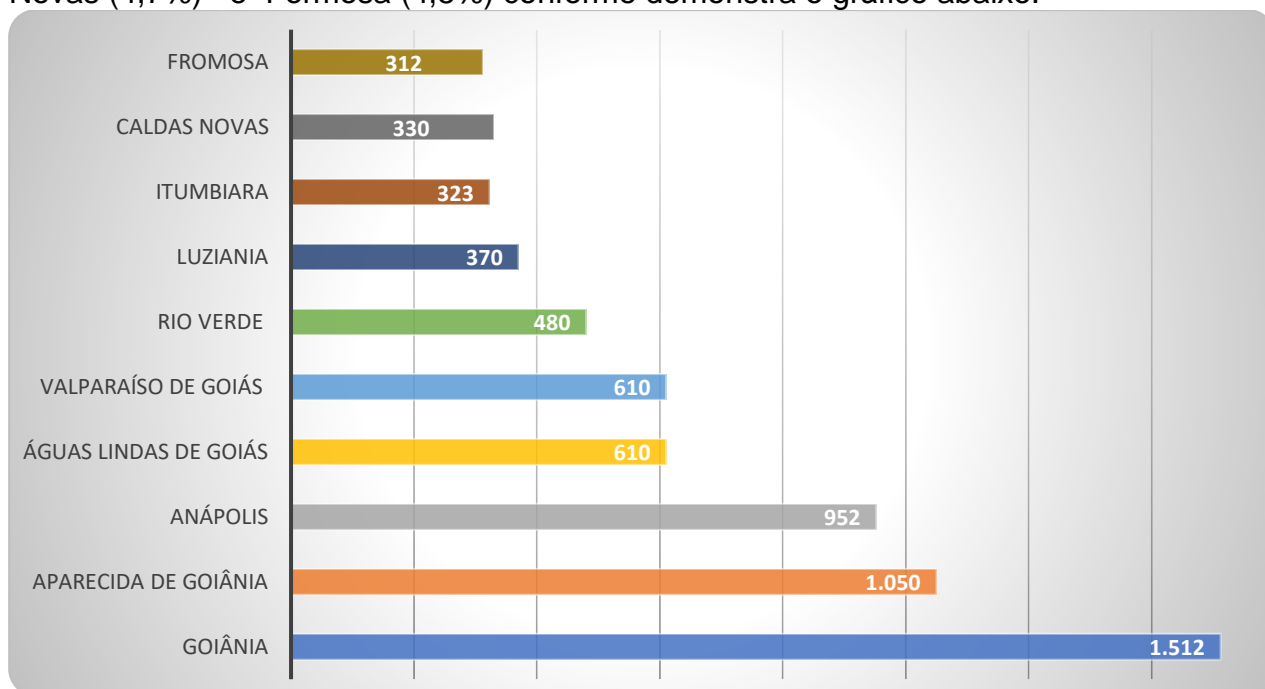


1.1 - ENERGIA ELETRICA

1.1.1 - Destacam-se do total de contatos (6.959) registrados como informação no mês de setembro/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Falta de Energia (31,41%), Prazos para Execução de Serviços (28,60%), Faturamento (14,03%), Cobrança (13,78%), Qualidade no Fornecimento (3,26%), Parcelamento de Débitos (2,00%), e Suspensão de Fornecimento (1,75%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

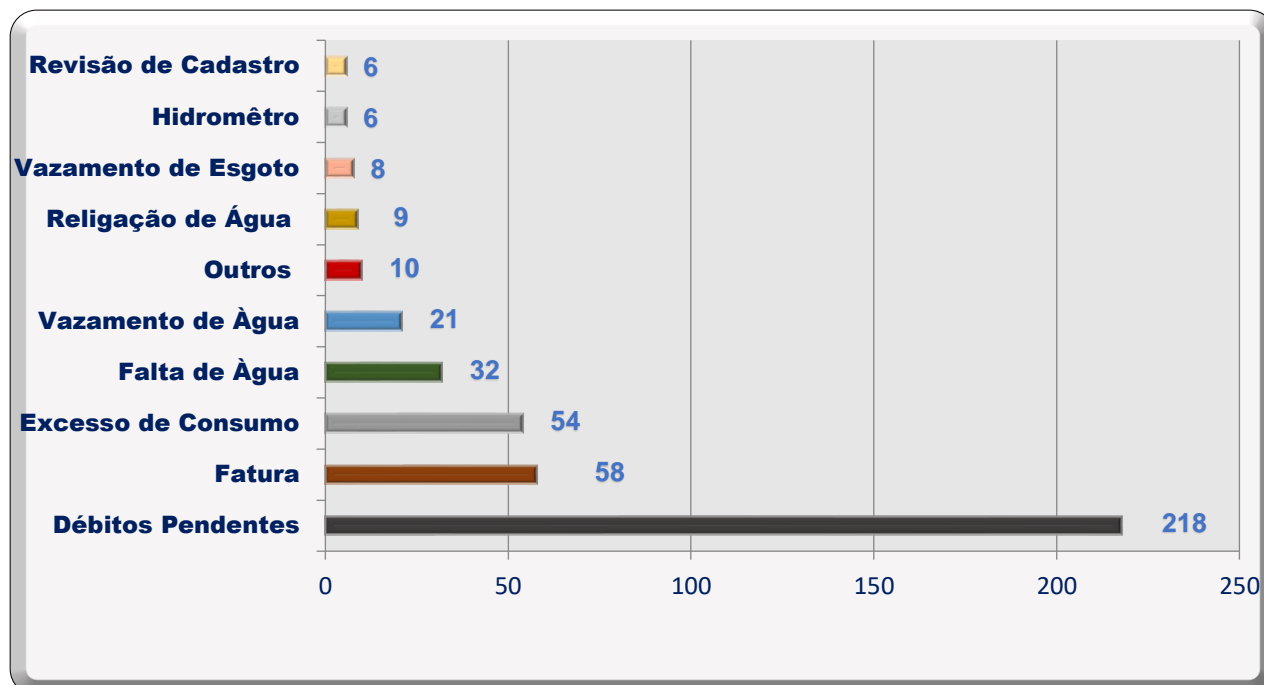


1.1.2 - Destacam-se do total de contatos (6.959) registrados como informação no mês de setembro/2020 os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (21,7%), Aparecida de Goiânia (15,10%), Anápolis (13,70%), Águas Lindas de Goiás (8,8%), Valparaíso de Goiás (8,8%), Rio Verde (6,9%), Luziânia (5,3%), Itumbiara (4,6%), Caldas Novas (4,7%) e Formosa (4,5%) conforme demonstra o gráfico abaixo:



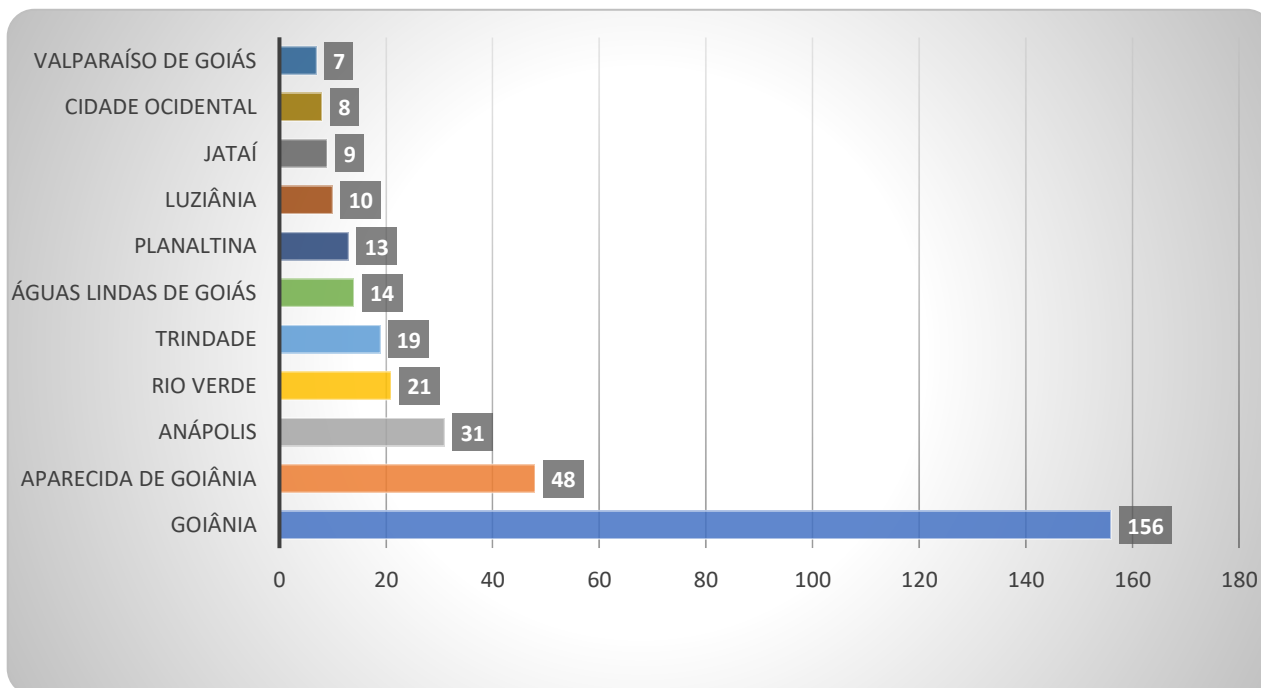
1.2 - SANEAMENTO

1.2.1 - Destacam-se do total de contatos (422) registrados como informação no mês de setembro/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Débitos Pendentes (51,66%), Fatura (13,74%), Excesso de Consumo (12,80%), Falta de Água (7,58) e Vazamento de Água (4,98%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



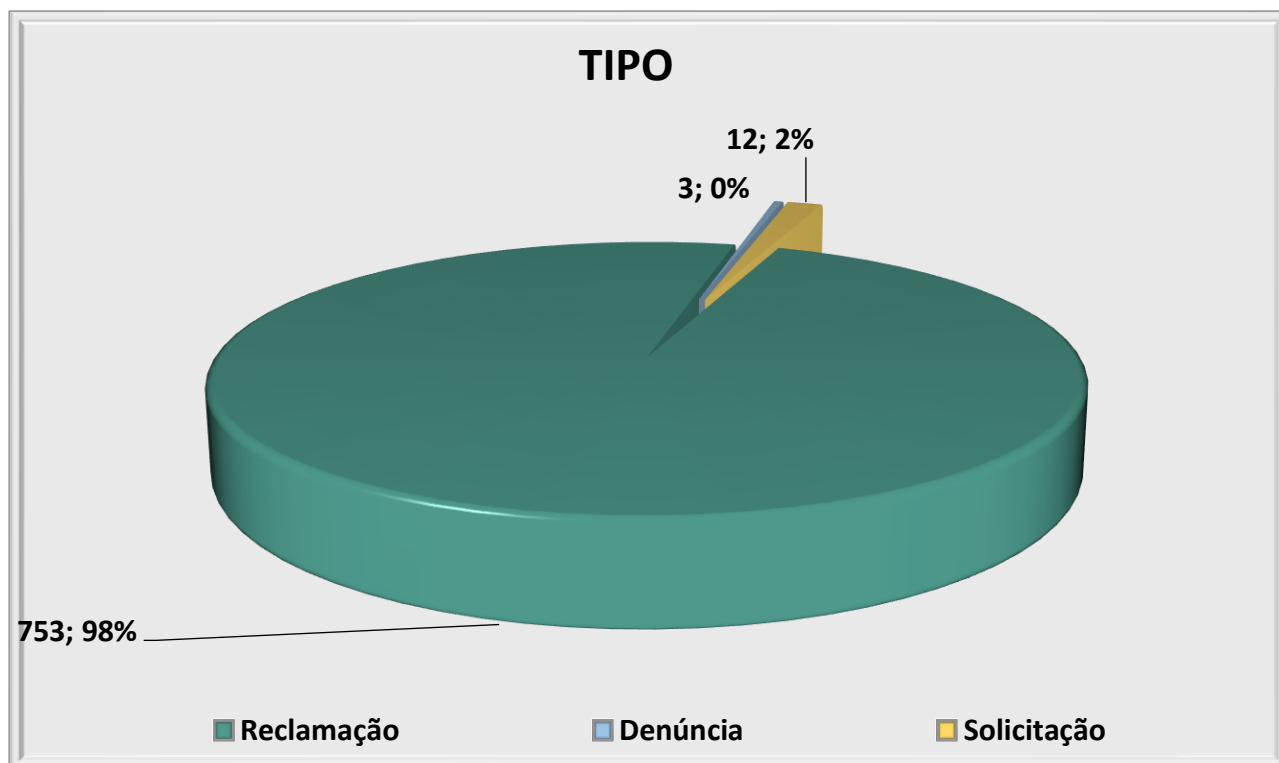


1.2.2 - Destacam-se do total de contatos (422) registrados como informação no mês de setembro/2020 os municípios com o maior numero de contatos: Goiânia (36,97%), Aparecida de Goiânia (11,37%), Anápolis (7,35%), Trindade (4,50%), Águas Lindas de Goiás (3,32%), Planaltina de Goiás (3,08%), Luziânia (2,37%), Jataí (2,13%), Cidade Ocidental (1,90%) e Valparaíso de Goiás (1,66%) conforme demonstra o gráfico abaixo:

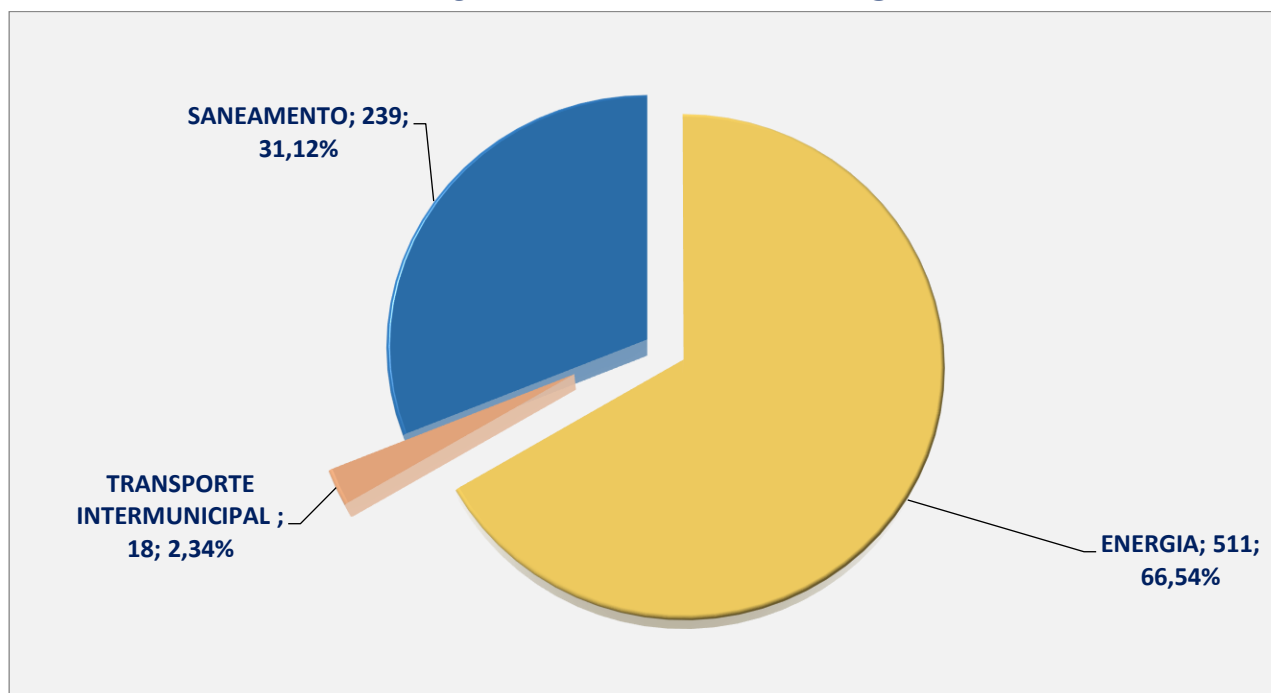




2.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANALISADAS (768)

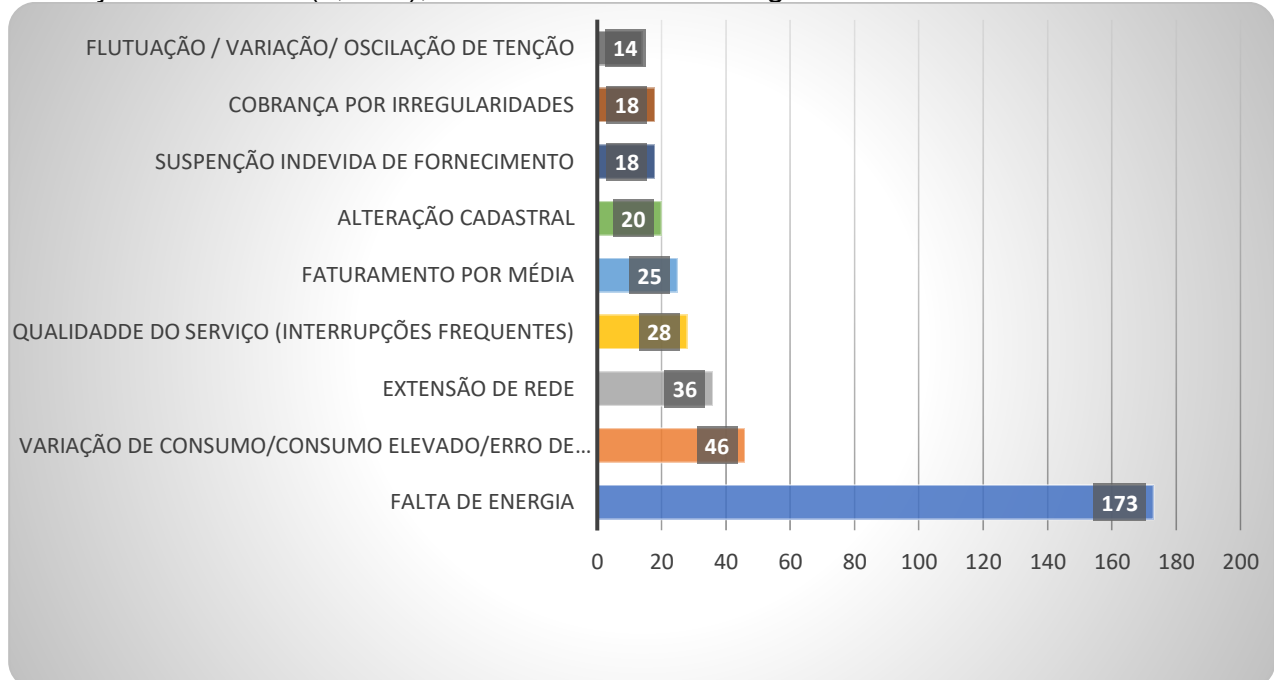


2.0.1 - DETALHAMENTO

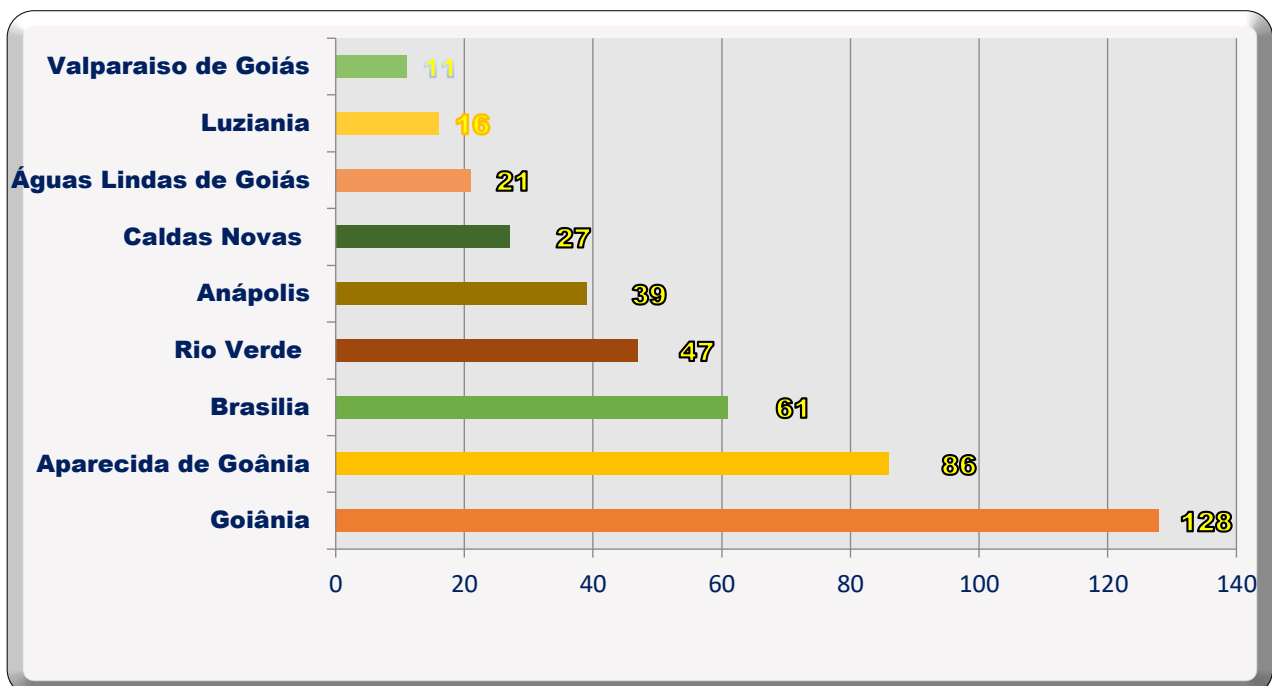


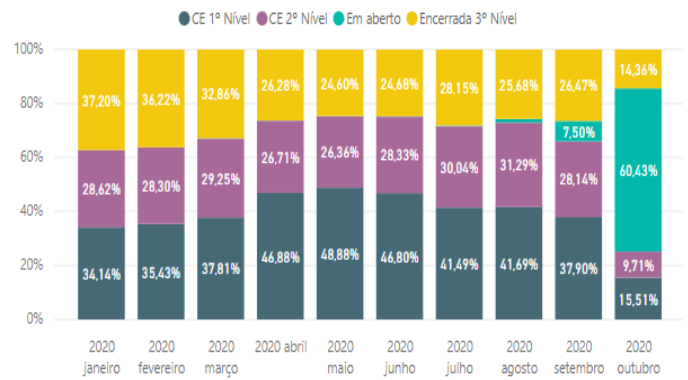
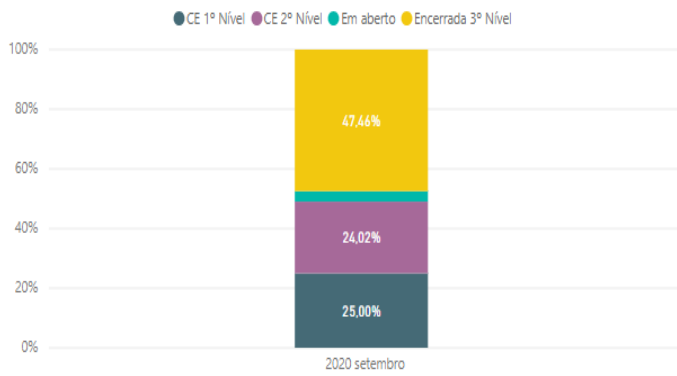
2.1 - ENERGIA ELETRICA

2.1.1 - Destacam-se do total de contatos (511) registrados como reclamação no mês de setembro/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Falta de Energia (33,86%), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura (9,00%), Extensão de Rede (7,05%), Interrupções Frequentes (5,48%), Faturamento por Média (4,89%) e Alteração Cadastral (3,91%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

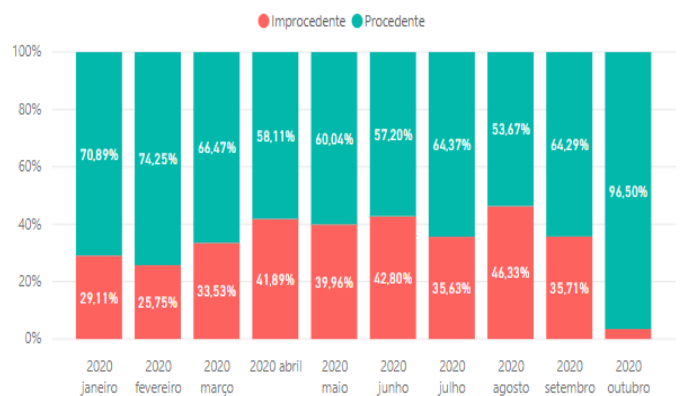
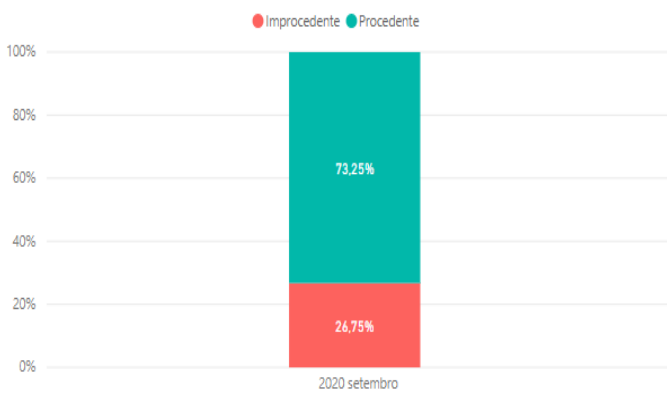


2.1.2 - Destacam-se do total de contatos (511) registrados como reclamação no mês de setembro/2020 os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (25,05%), Aparecida de Goiânia (16,83%), Brasília (11,94%), Rio Verde (9,20%), Anápolis (7,63%) e Caldas Novas (5,28%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



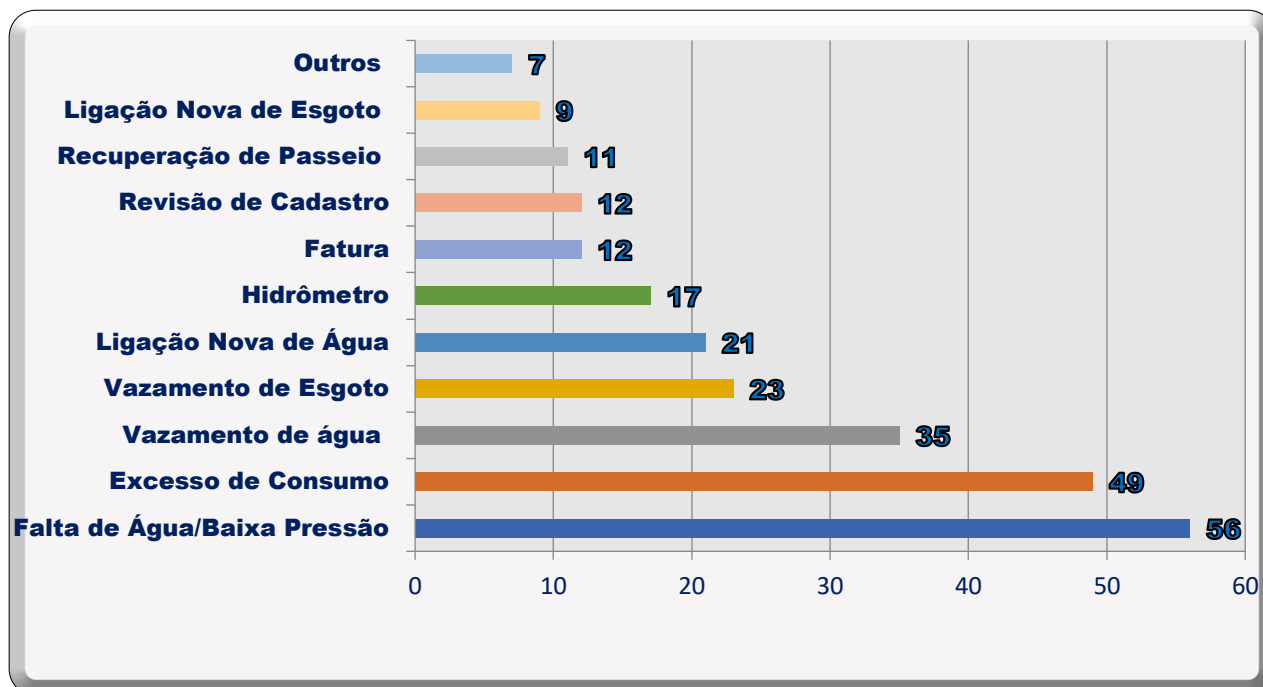


Reclamações tratadas na Aneel - decisões

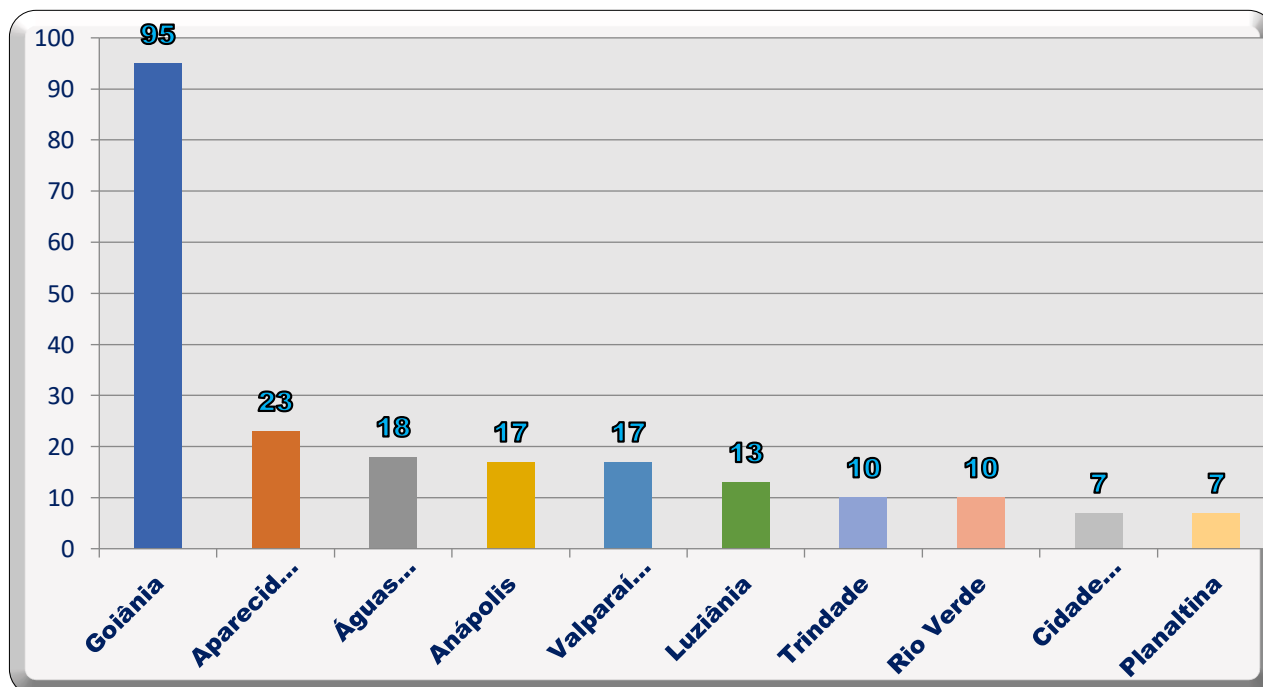


2.2 - SANEAMENTO

2.2.1 - Destacam-se do total de contatos (257) registrados como reclamação no mês de setembro/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Falta de Água/Baixa Pressão (22,22%), Excesso de Consumo (19,44%), Vazamento de água (13,89%), Vazamento de Esgoto (9,13%), Ligação Nova de Água (8,33%), Hidrômetro (6,75%), Fatura (4,76%), Revisão de Cadastro (4,76%) e Recuperação de Passeio (4,37%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



2.2.2 Destacam-se do total de contatos (257) registrados como reclamação no mês de setembro/2020, os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (39,96%), Aparecida de Goiânia (8,95%), Aguas Lindas de Goiás (7,00%), Anápolis (6,61%), Valparaíso de Goiás (6,61%) e Luziânia (5,52%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



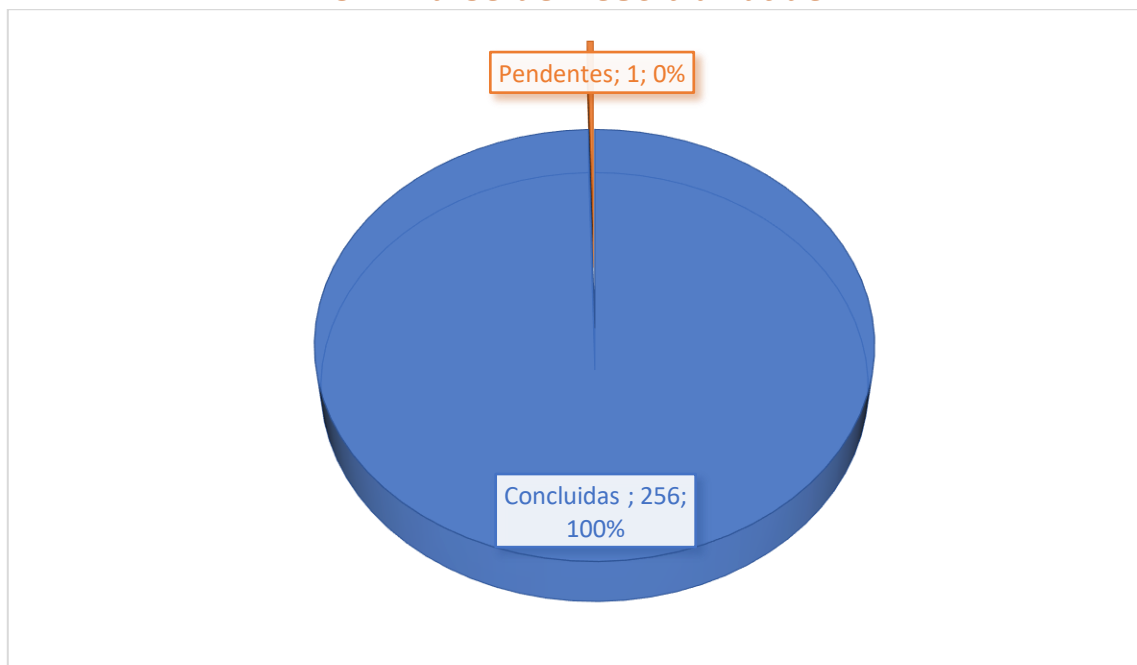


3.0 ANÁLISE QUALITATIVA

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

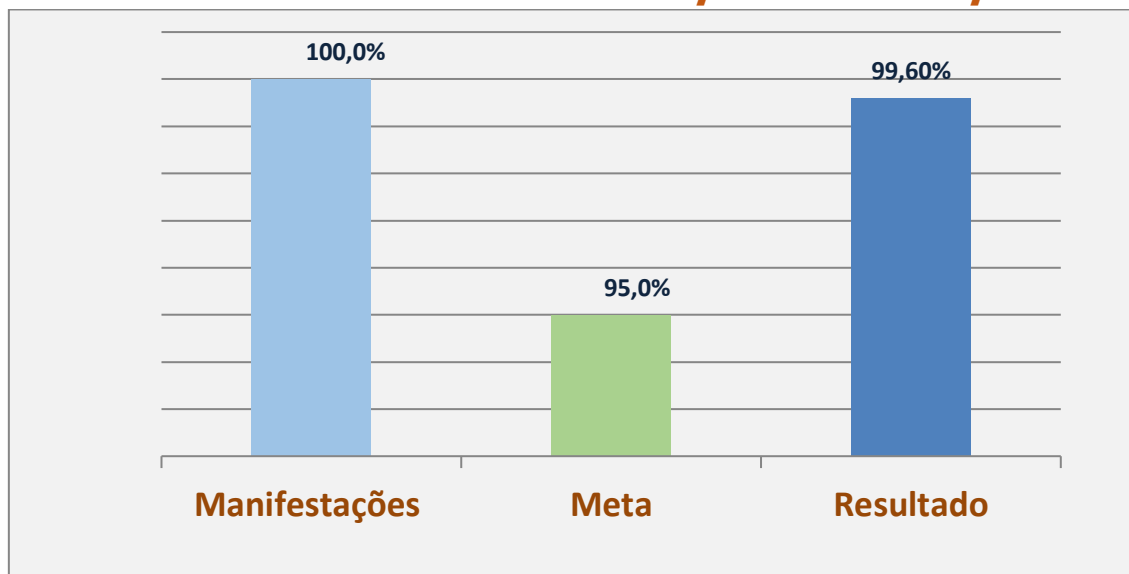


Saneamento: Manifestações de Ouvidoria nº 2020025373, data do registro 28/09/2020, encaminhada para análise e parecer da Gerência de Saneamento Básico/GESB-AGR, ainda se encontra em análise.

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.



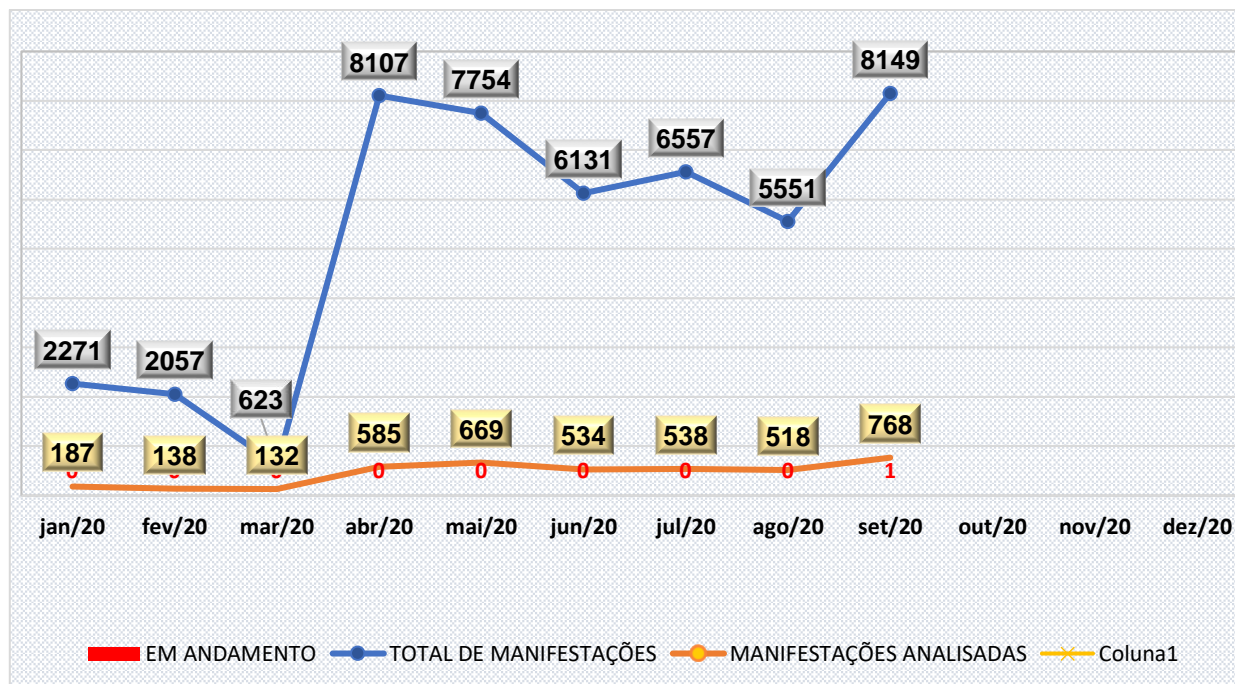
3.2 Índice de atendimento aos prazos de resposta



Saneamento:

- ✓ Manifestação de Ouvidoria nº 22020024249 encaminhado para análise e parecer da Gerência de Saneamento Básico, com prazo de resposta de 31 dias.

RESUMO – ANO 2020

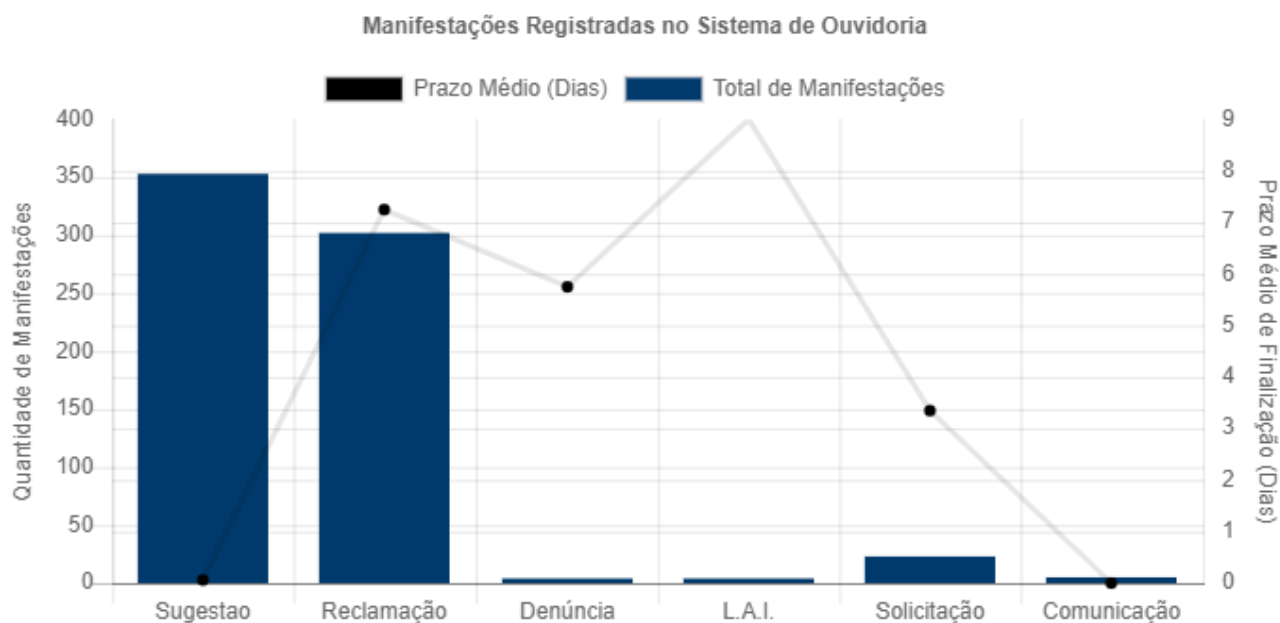




4.0 ANÁLISE QUALITATIVA

4.1 Pesquisa de Satisfação

Protocolo	Data	Órgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2020.0903.161303-63	03/09/2020 16:13:03	AGR	Reclamação	sim	10	Órgão de respeito e compromisso
2020.0908.144743-37	08/09/2020 14:47:43	AGR	Reclamação	Não	0	
2020.0909.101954-61	09/09/2020 10:19:54	AGR	Sugestao	Não	0	
2020.0911.132146-44	11/09/2020 13:21:46	AGR	Reclamação	Não	7	Demanda não resolvida
2020.0916.124554-37	16/09/2020 12:45:54	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.0916.174141-79	16/09/2020 17:41:41	AGR	Reclamação	Parcialmente	10	Quero ressarcimento do valor que foi cobrado a mais nas faturas de março de 2020 até o momento que foi corrigido o erro no cadastro
2020.0917.095419-18	17/09/2020 09:54:19	AGR	Reclamação	sim	10	Otimo
2020.0917.142259-0	17/09/2020 14:22:59	AGR	Reclamação	sim	9	
2020.0917.154754-34	17/09/2020 15:47:54	AGR	Reclamação	sim	10	Rapidez
2020.0918.105529-17	18/09/2020 10:55:29	AGR	Sugestao	sim	10	
2020.0919.113058-97	19/09/2020 11:30:58	AGR	Reclamação	Não	4	
2020.0921.145823-26	21/09/2020 14:58:23	AGR	Sugestao	sim	10	
2020.0921.213339-83	21/09/2020 21:33:39	AGR	Reclamação	Não	1	Já fiz as devidas reclamações na Saneago assim como informado mas mesmo assim continuo com o mesmo problema .
2020.0923.221605-37	23/09/2020 22:16:05	AGR	Reclamação	Parcialmente	10	Rápido na resposta. Estou no aguardo da solução do problema! Obrigado.
2020.0924.002714-67	24/09/2020 00:27:14	AGR	Denúncia	Não	5	
2020.0924.075654-22	24/09/2020 07:56:54	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.0930.095052-86	30/09/2020 09:50:52	AGR	Sugestao	sim	8	Atendimento ótimo
Total: 17 de 691 cadastradas e 690 finalizadas.						



Fonte da Pesquisa: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/relatorioGeral.php>

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
UBIRAJIBA LOPES