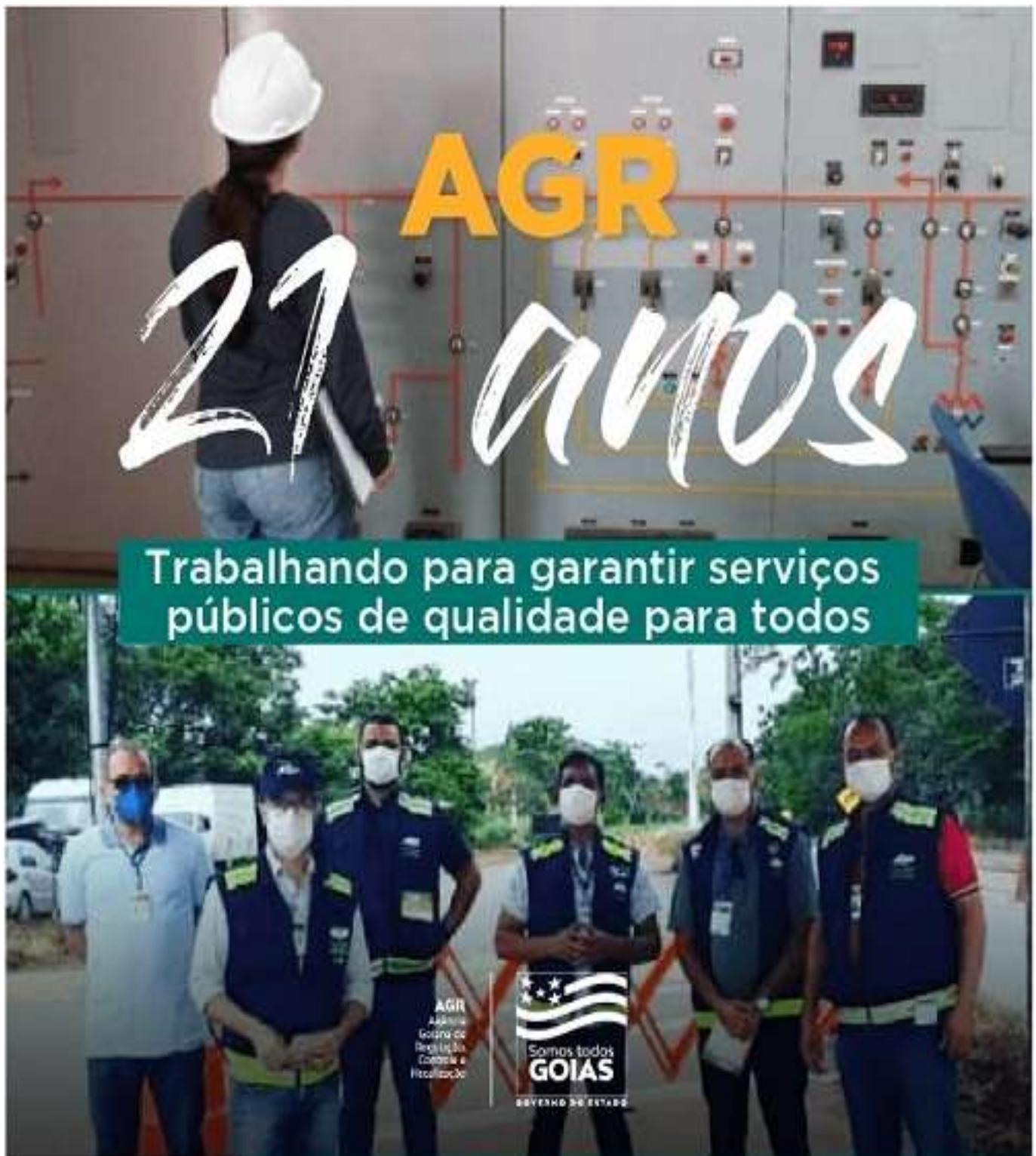


RELATORIO MENSAL – OUVIDORIA SETORIAL



Goiânia-GO

Novembro/2020

Av. Goiás, 305 –Edifício Visconde de Mauá –
3º andar -Setor Central – Goiânia/GO
CEP.: 74.005-010- Central de Atendimento: 0800-704-3200

Relatório - Outubro/2020

OUVIDORIA

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 Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR.

A missão da Ouvidoria Setorial 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 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.

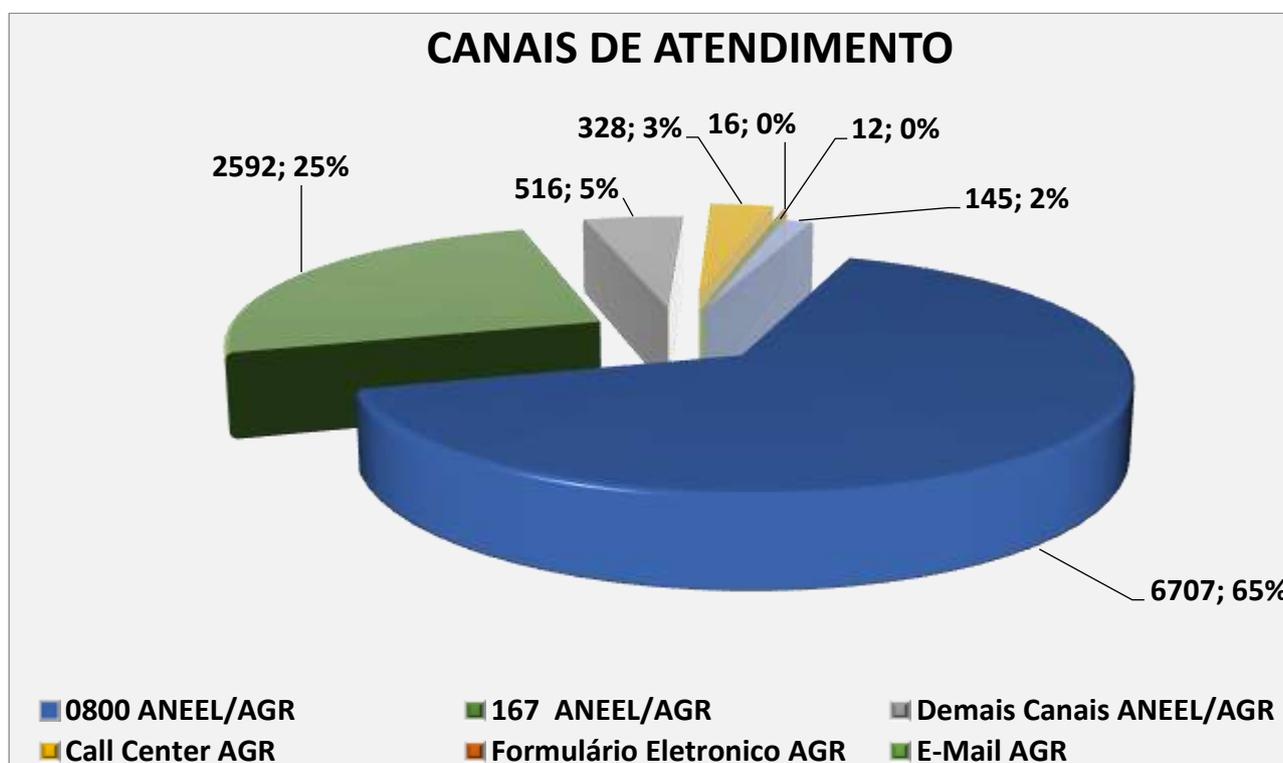
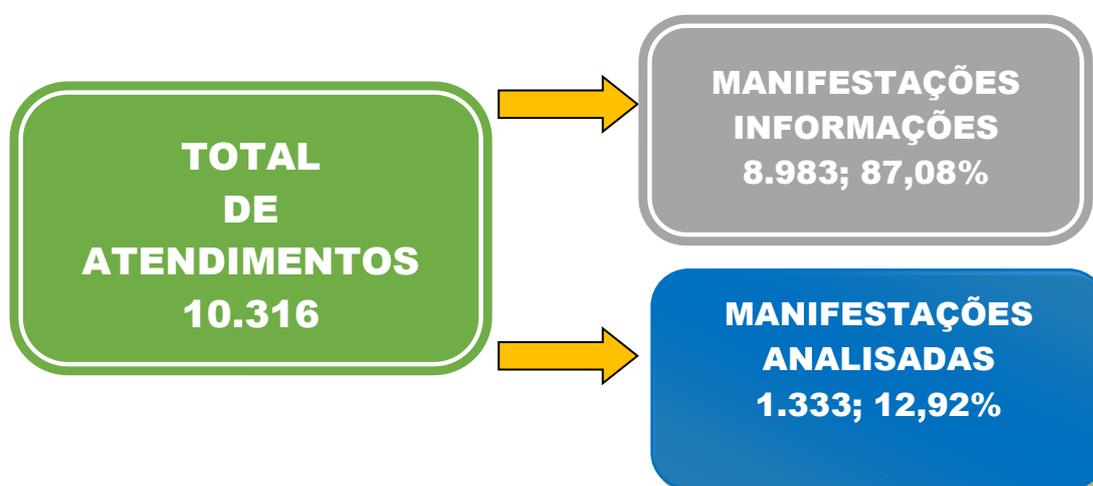
Goiânia, 13 de novembro 2020.

Cordialmente,
EURÍPEDES BARSANULFO DA FONSECA
Conselheiro Presidente

1.0 ANÁLISE QUANTITATIVA

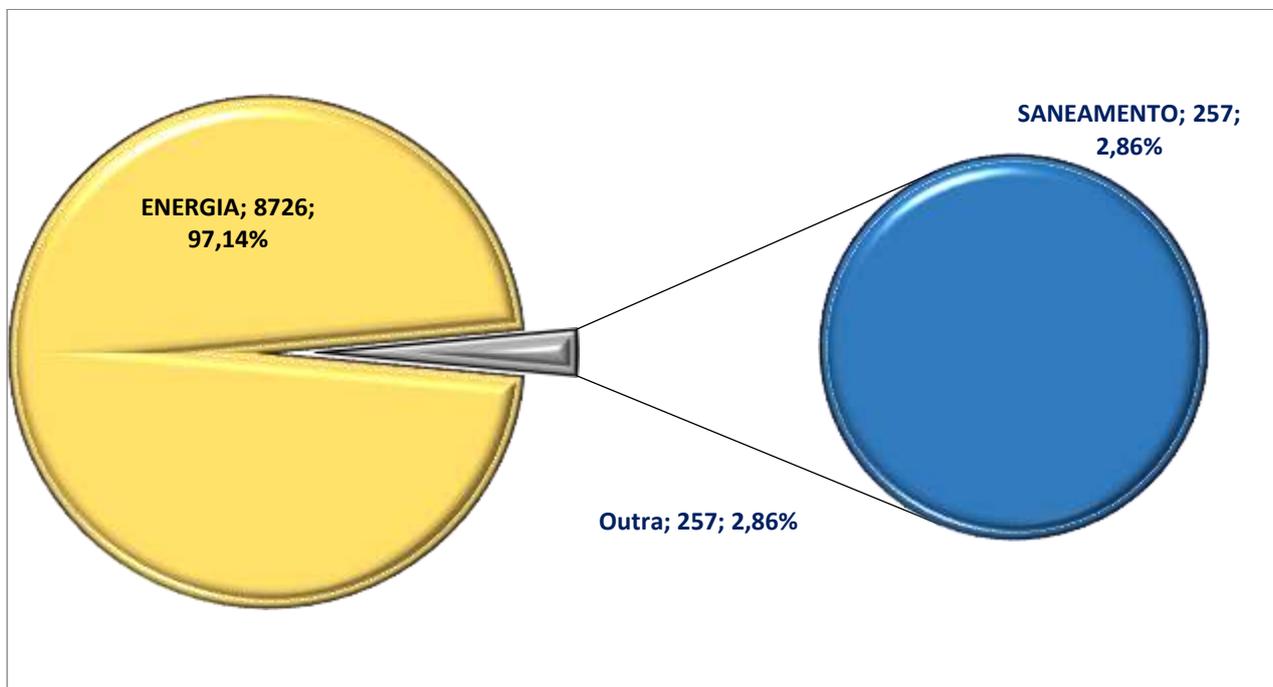
No mês de outubro/2020 a Ouvidoria Setorial da AGR realizou 10.316 (dez mil, trezentos e dezesseis) atendimentos. Sendo que 1.333 (um mil, trezentos e trinta e três) foram manifestações de ouvidoria que necessitaram de uma análise mais aprofundada, o que representa 12,92% do total de atendimentos.

Destes atendimentos, 9.815 (nove mil, oitocentos e quinze) foram registrados por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e AGR.



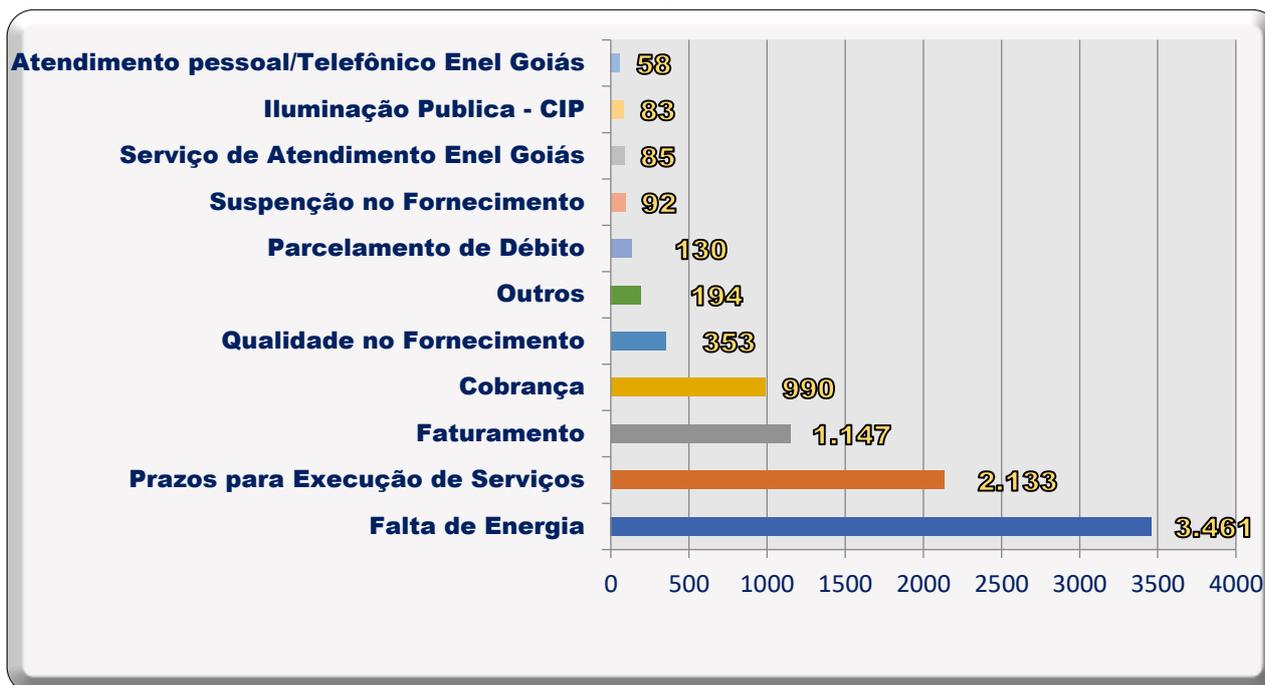
1.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS (8.983)

1.0.1 - DETALHAMENTO

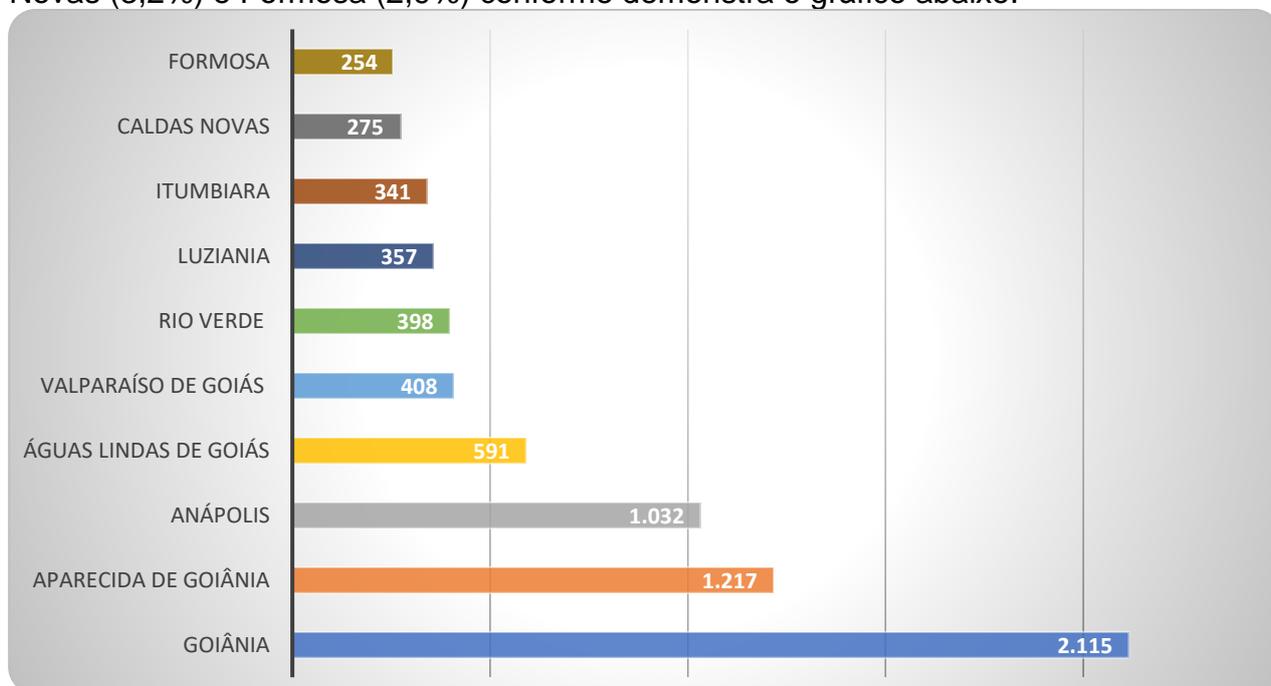


1.1 - ENERGIA ELETRICA

1.1.1 - Destacam-se do total de contatos (8.726) registrados como informação no mês de outubro/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Falta de Energia (39,66%), Prazos para Execução de Serviços (24,44%), Faturamento (13,14%), Cobrança (11,35%), Qualidade no Fornecimento (4,05%), Parcelamento de Débitos (1,49%), e Suspensão de Fornecimento (1,05%) conforme demonstra o gráfico abaixo:

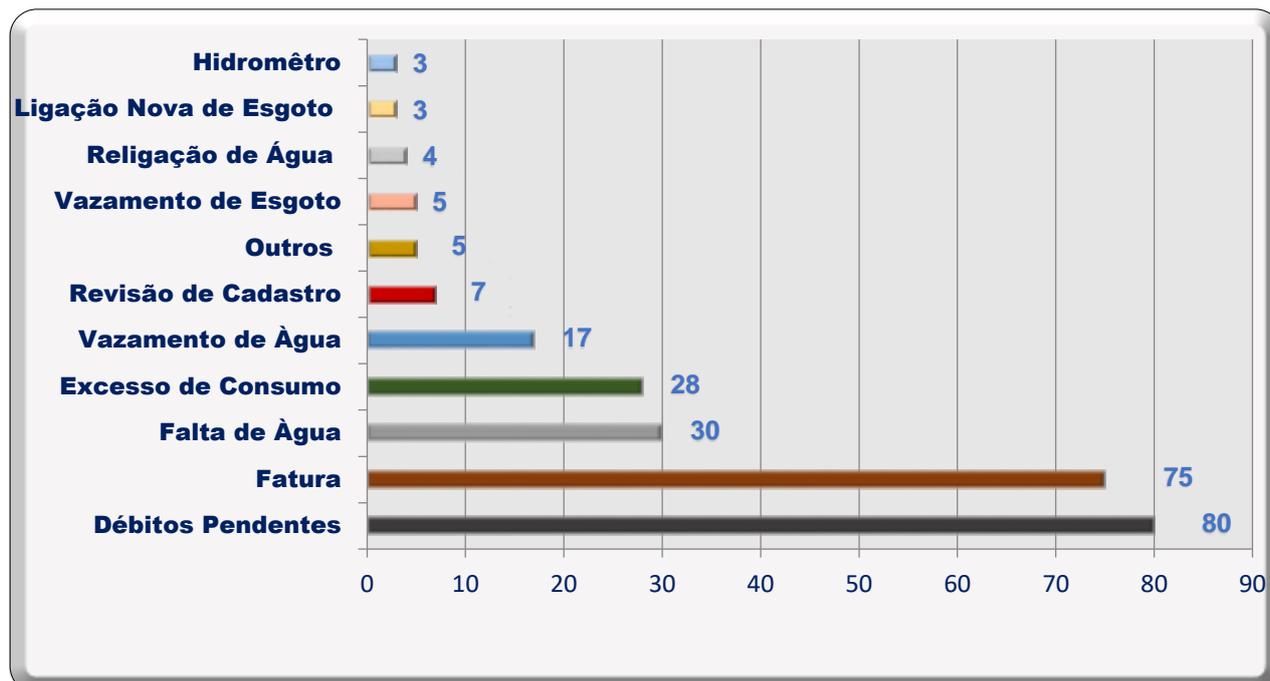


1.1.2 - Destacam-se, do total de contatos (8.726) registrados como informação no mês de outubro/2020, os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (24,2%), Aparecida de Goiânia (13,9%), Anápolis (11,8%), Águas Lindas de Goiás (6,8%), Valparaíso de Goiás (4,7%), Rio Verde (4,6%), Luziânia (4,1%), Itumbiara (3,9%), Caldas Novas (3,2%) e Formosa (2,9%) conforme demonstra o gráfico abaixo:

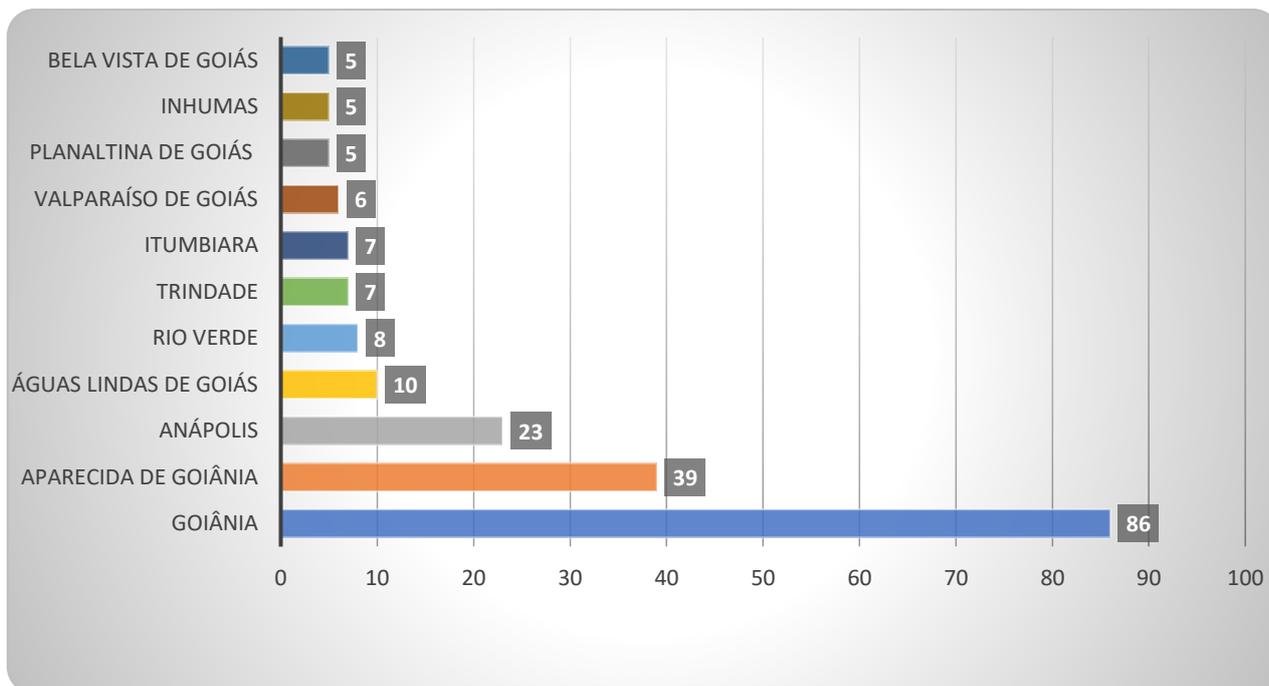


1.2 - SANEAMENTO

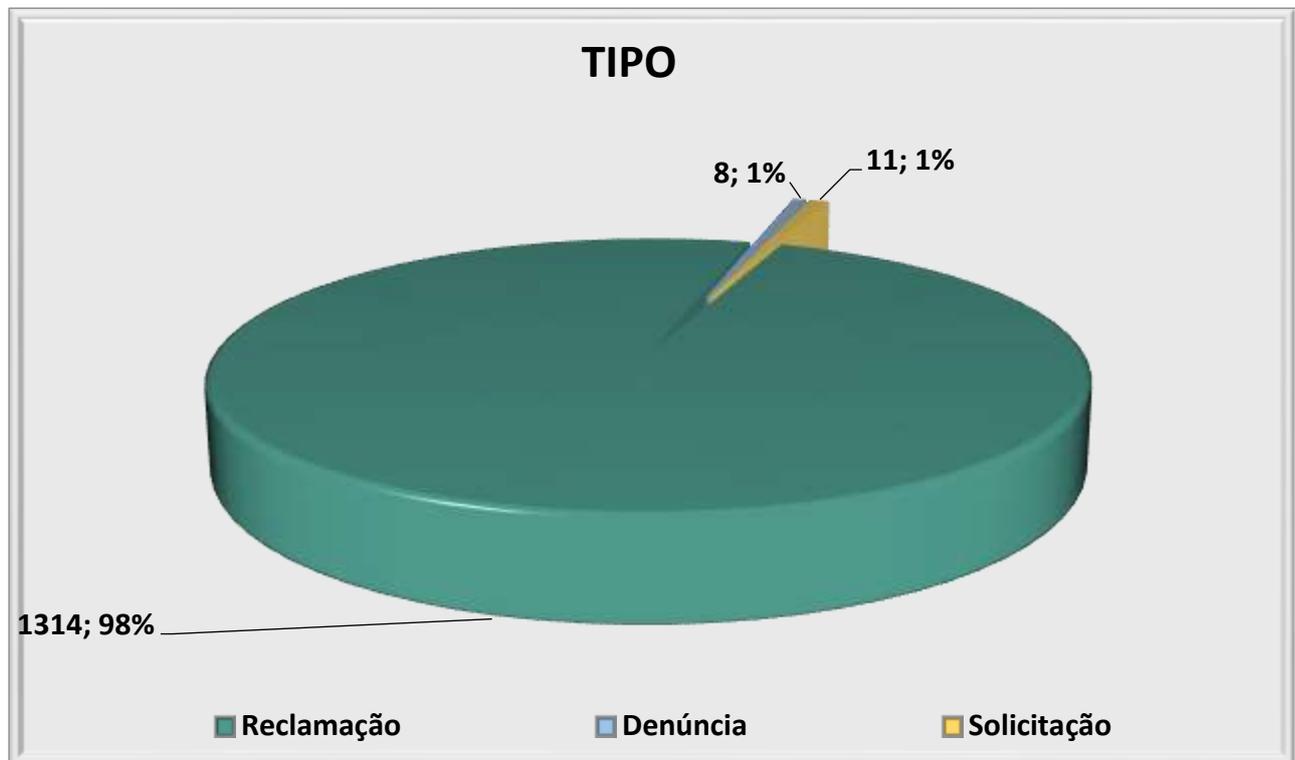
1.2.1 Destacam-se do total de contatos (257) registrados como informação no mês de outubro/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Débitos Pendentes (31,13%), Fatura (29,18%), Falta de Água (11,67%), Excesso de Consumo (10,89%) e Vazamento de Água (6,61%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



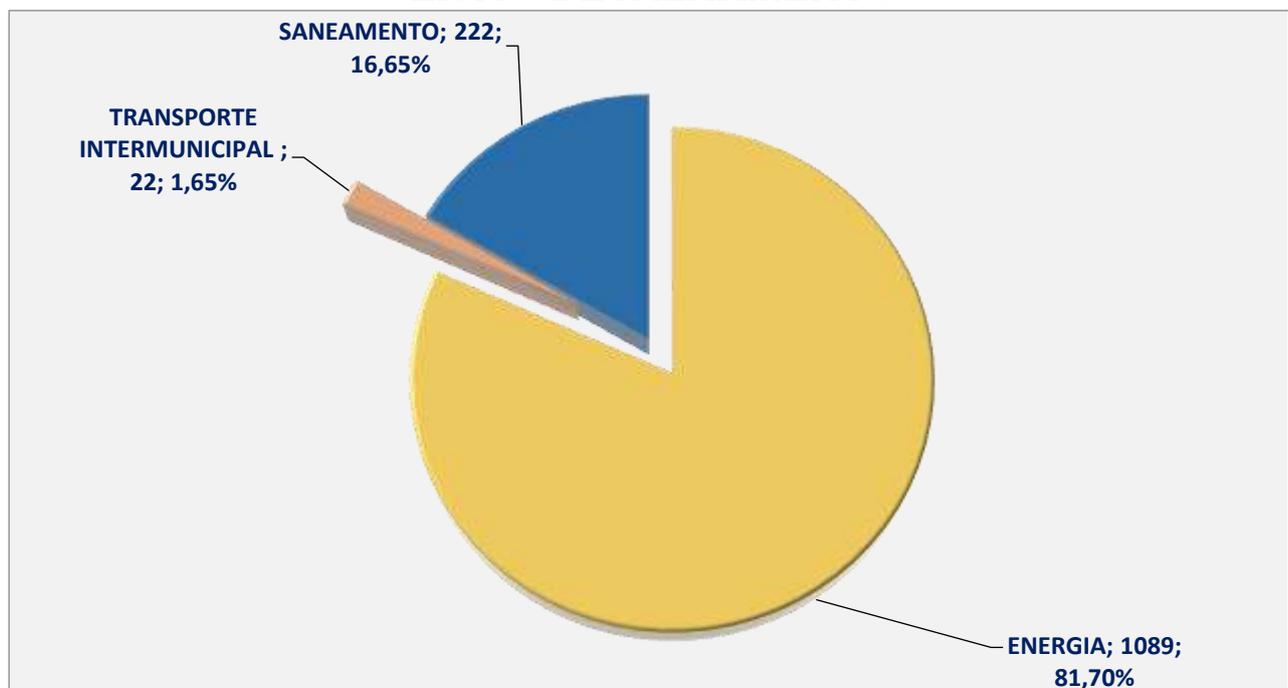
1.2.2 Destacam-se do total de contatos (257) registrados como informação no mês de outubro/2020 os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (33,46%), Aparecida de Goiânia (15,18%), Anápolis (8,95%), Águas Lindas de Goiás (3,89%), Rio Verde (3,11%), Trindade (2,72%), Itumbiara (2,72%), Valparaíso de Goiás (2,33%), Planaltina de Goiás (1,95%), Inhumas (1,95%) e Bela Vista de Goiás (1,95%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



2.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANALISADAS (1.333)

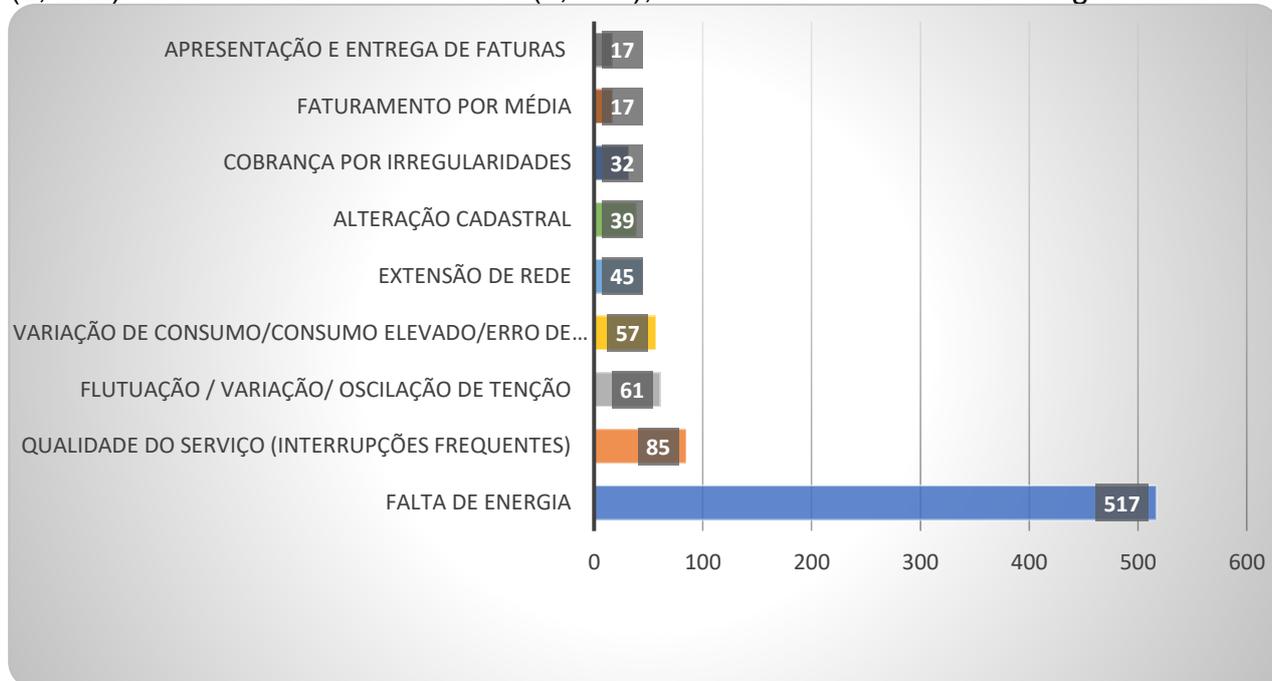


2.0.1 - DETALHAMENTO

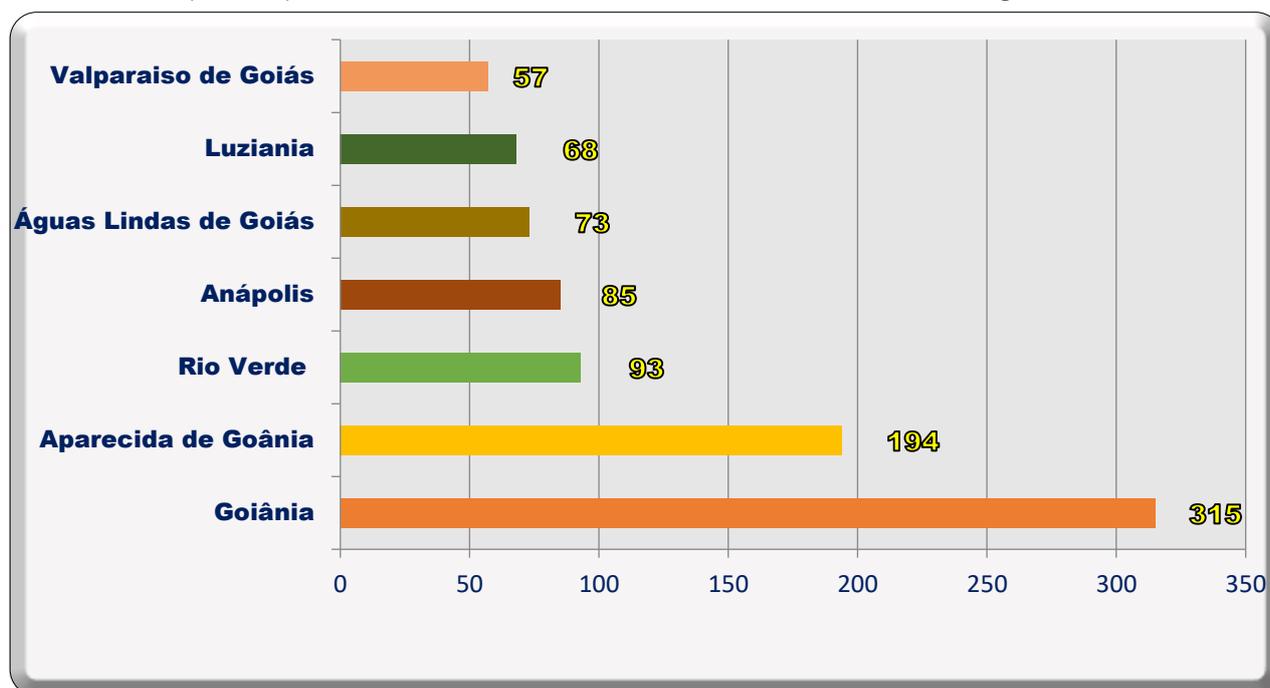


2.1 - ENERGIA ELETRICA

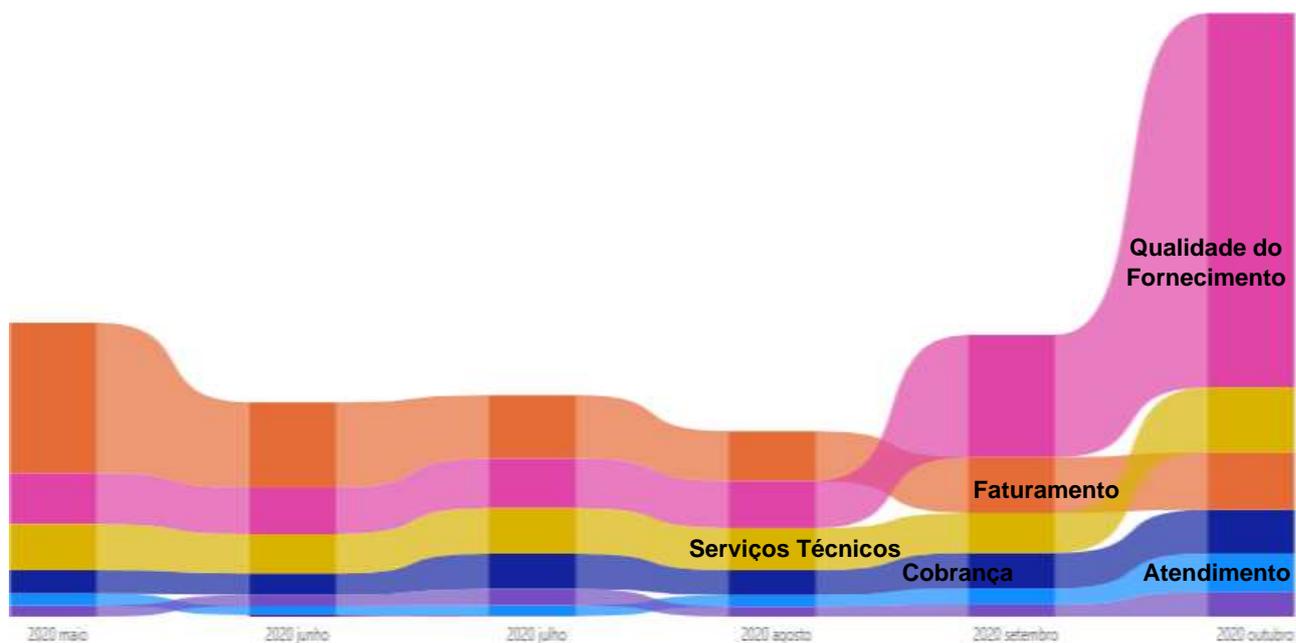
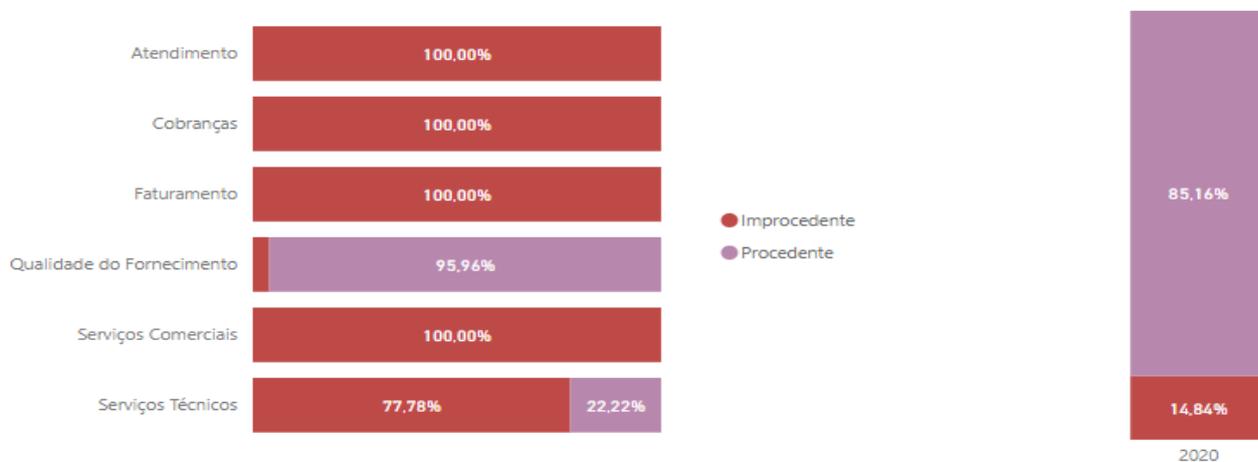
2.1.1 - Destacam-se, do total de contatos (1.089) registrados como reclamação no mês de outubro/2020, as tipologias com o maior número de contatos: Falta de Energia (47,47%), Qualidade do Serviço (7,81%), Oscilação de Tenção (5,60%), Variação de consumo (5,23%) e Extensão de Rede (4,13%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



2.1.2 - Destacam-se, do total de contatos (1.089) registrados como reclamação no mês de outubro/2020, os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (28,93%), Aparecida de Goiânia (17,81%), Rio Verde (8,54%), Anápolis (7,81%) e Águas Lindas de Goiás (6,70%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

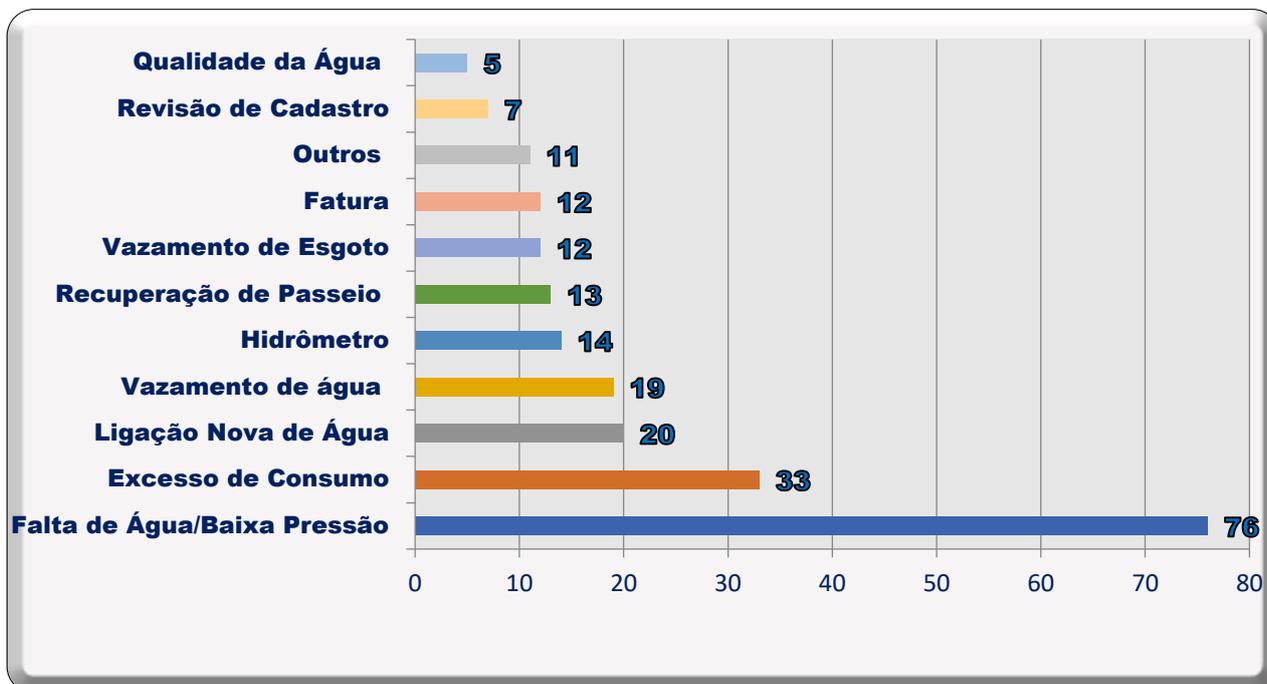


Reclamações tratadas na Aneel - Procedência

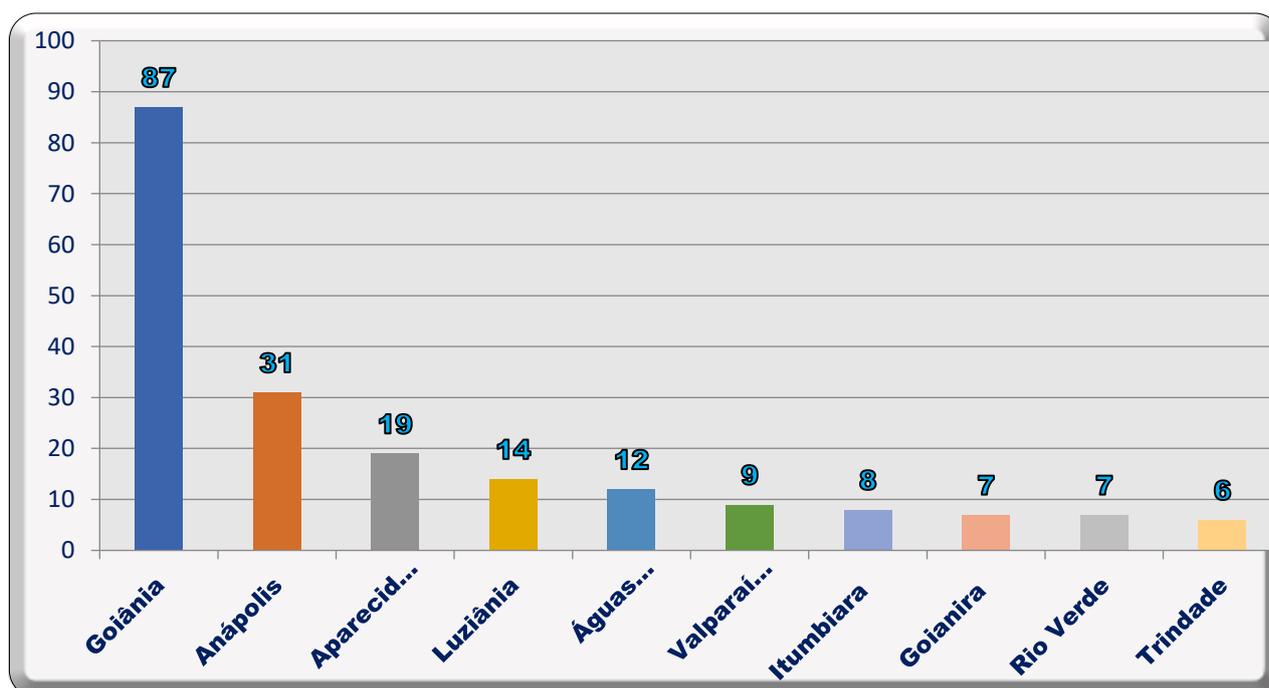


2.2 - SANEAMENTO

2.2.1 - Destacam-se, do total de contatos (222) registrados como reclamação no mês de outubro/2020, as tipologias com o maior número de contatos: Falta de Água/Baixa Pressão (34,23%), Excesso de Consumo (14,86%), Ligação Nova de Água (9,01%), Vazamento de Água (8,56%), Hidrômetro (6,31%), Recuperação de Passeio (5,86%) e Vazamento de Esgoto (5,41%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



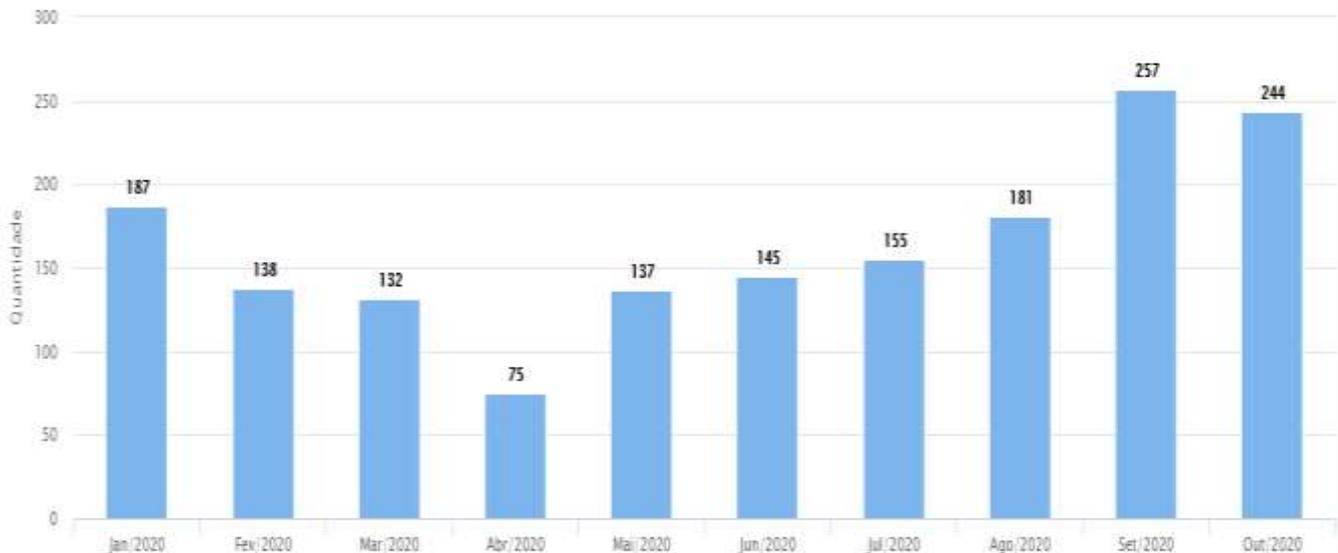
2.2.2 Destacam-se, do total de contatos (222) registrados como reclamação no mês de outubro/2020, os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (39,19%), Anápolis (13,96%), Aparecida de Goiânia (8,56%), Luziânia (6,31%), Águas Lindas de Goiás (5,41%) e Valparaíso de Goiás (4,05%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



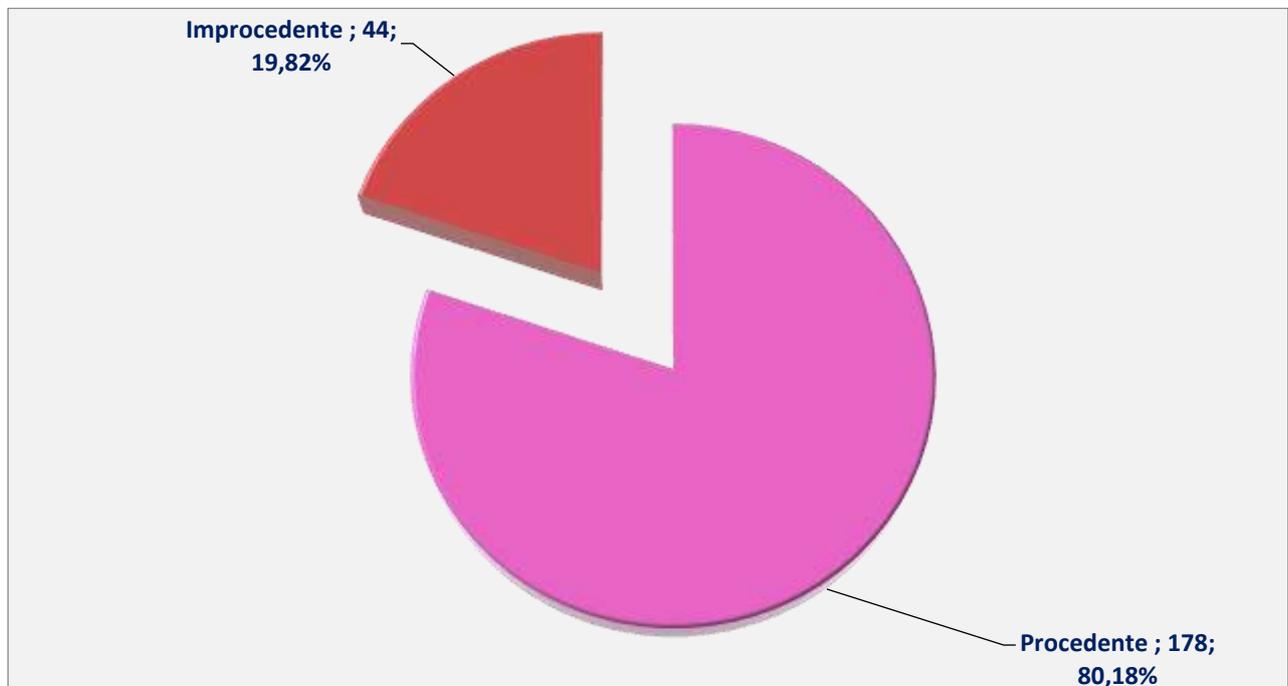
2.2.3 – Evolução das Reclamações no ano de 2020

Gráfico de Protocolos por Mês - 1651

01/01/2020 à 31/10/2020

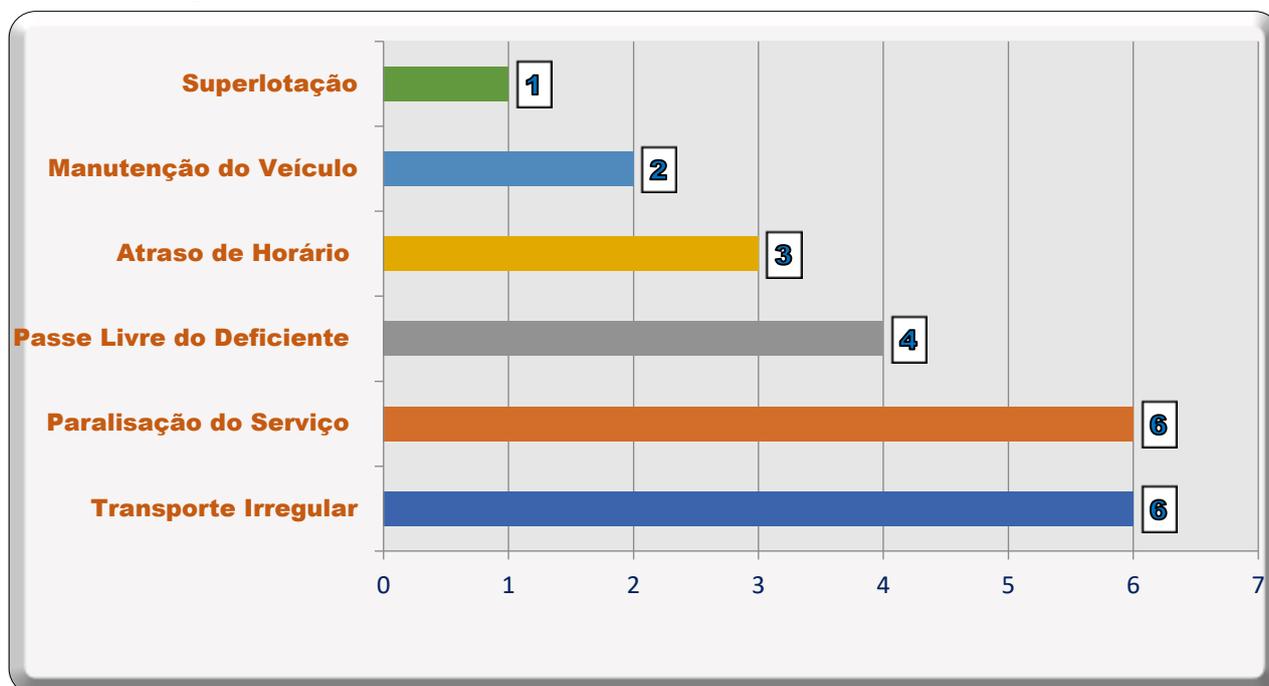


2.2.4 – Reclamações X Procedência Período: 01 a 31/10/2020



2.3 – TRANSPORTE INTERMUNCIPAL DE PASSAGEIROS

2.3.1 - Destacam-se, do total de contatos (22) registrados como reclamação no mês de outubro/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Transporte Irregular (27,27%), Paralisação do Serviço (27,27%), Passe Livre do Deficiente (18,18%), Atraso de Horário (13,64%), Manutenção do Veículo (9,09%) e Superlotação (4,55%), demonstra o gráfico abaixo:

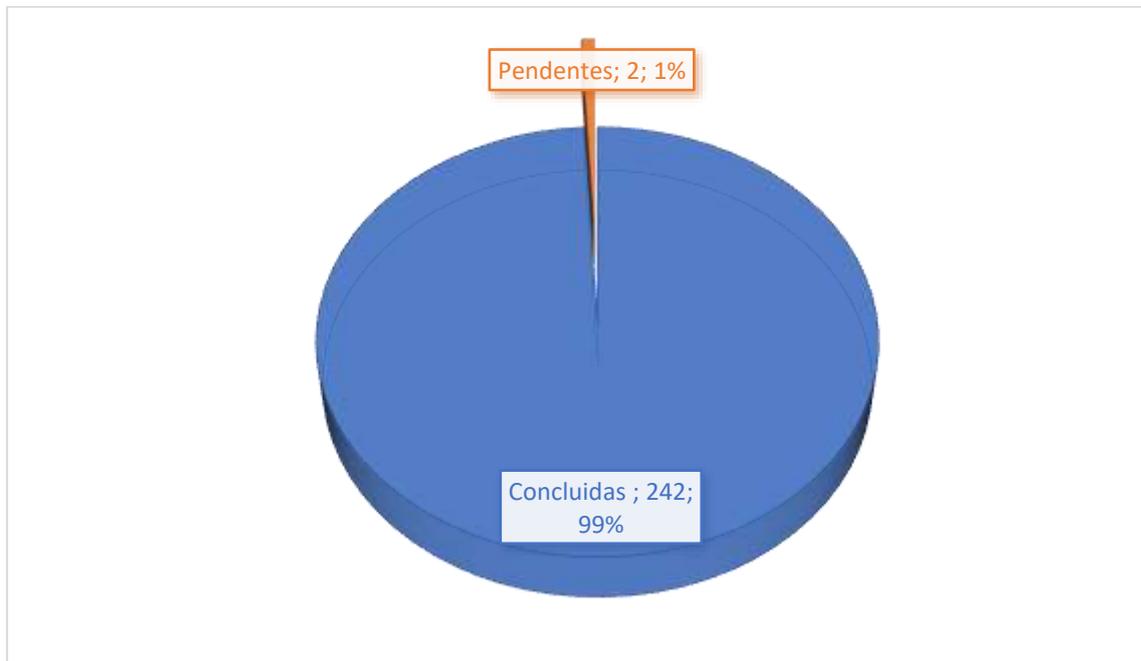


3.0 ANÁLISE QUALITATIVA

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.

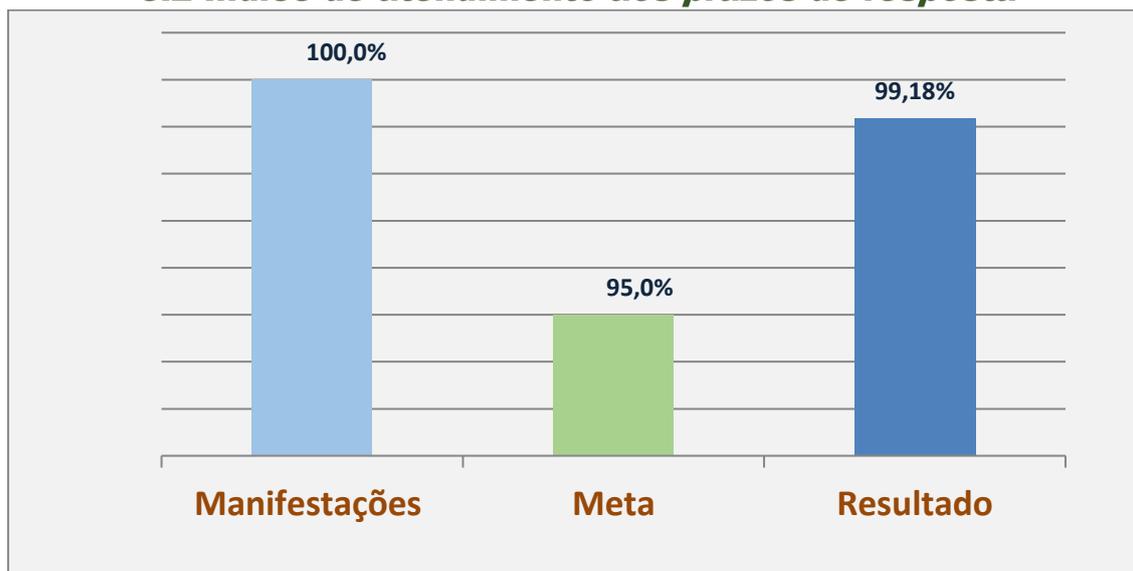
3.1 Índice de Resolubilidade



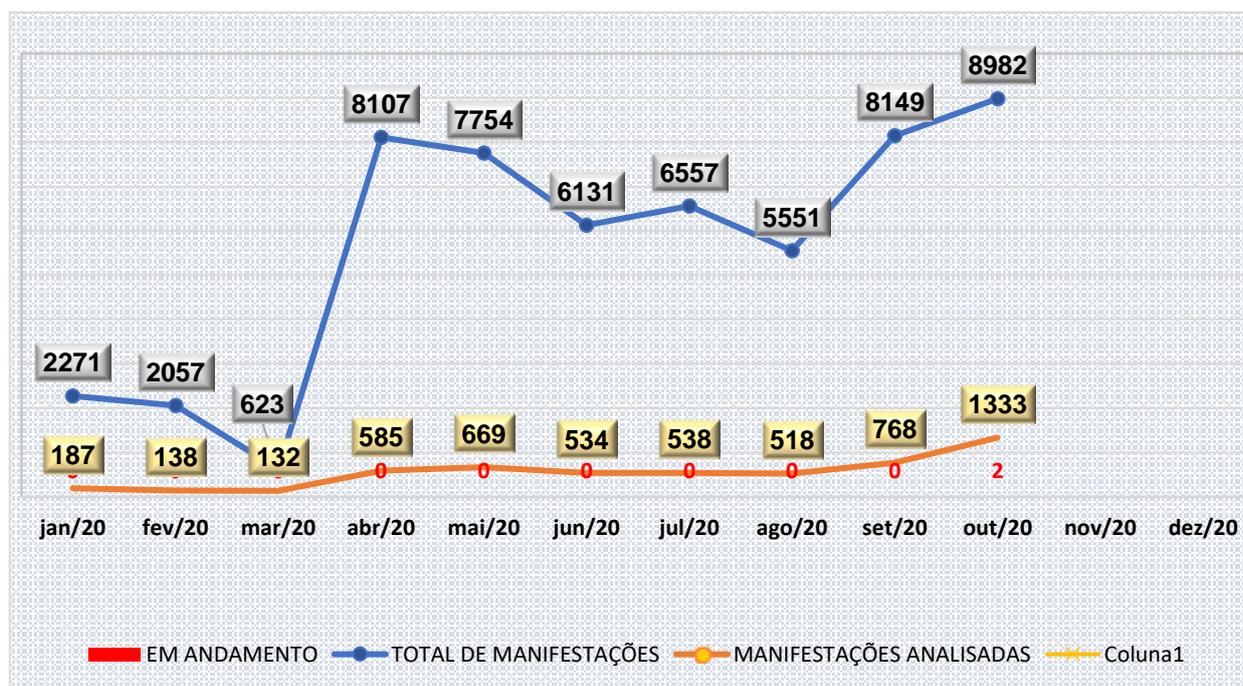
Manifestação de Ouvidoria nº 2020025903, data do registro 26/10/2020, referente Saneamento Básico e Manifestação de Ouvidoria nº 2020025918, data do registro 27/10/2020, referente Transporte Intermunicipal de Passageiros, ainda se encontram em análise.

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



RESUMO – ANO 2020

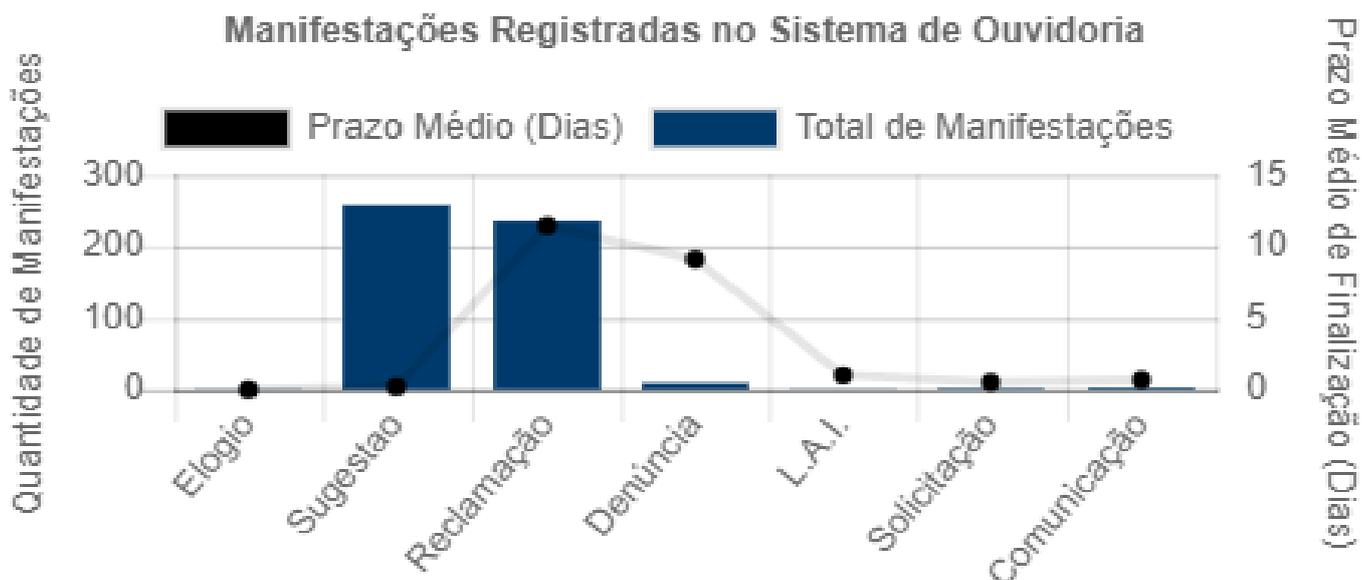


4.0 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Protocolo	Data	Órgão	Tipo	Finalização	Recomendaria	Motivo
2020.1001.135745-28	01/10/2020 13:57:45	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.1002.124443-36	02/10/2020 12:44:43	AGR	Reclamação	Parcialmente	7	
2020.1002.132049-37	02/10/2020 13:20:49	AGR	Sugestao	sim	8	A tratativa da ouvidoria foi rápida
2020.1005.112211-85	05/10/2020 11:22:11	AGR	Reclamação	Parcialmente	10	presteza e agilidade
2020.1005.170648-38	05/10/2020 17:06:48	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.1007.133317-2	07/10/2020 13:33:17	AGR	Reclamação	sim	5	Troca de idrometro e afericao
2020.1008.094517-97	08/10/2020 09:45:17	AGR	Reclamação	Não	0	
2020.1008.160122-33	08/10/2020 16:01:22	AGR	Reclamação	sim	8	
2020.1009.103645-32	09/10/2020 10:36:45	AGR	Denúncia	Não	1	Não está claro de que lado a ouvidoria está.
2020.1012.111436-40	12/10/2020 11:14:36	AGR	Reclamação	Parcialmente	0	Não resolveu o problema e ainda demorou 1 Mês para fazer a devolutiva.



2020.1013.153055-29	13/10/2020 15:30:55	AGR	Reclamação	Não	5	Ficou sem conclusão .
2020.1013.165144-16	13/10/2020 16:51:44	AGR	Reclamação	sim	10	Bom atendimento e rapidez
2020.1015.153316-53	15/10/2020 15:33:16	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.1015.164430-16	15/10/2020 16:44:30	AGR	Reclamação	Parcialmente	10	É eficaz
2020.1016.103156-37	16/10/2020 10:31:56	AGR	Elogio	sim	10	A atenção e educação dispensada para o caso é mais do que satisfatória. Fico muito feliz em saber que existe uma ouvidoria que funciona no estado de Goiás. Acredito que as ouvidorias municipais devem
2020.1017.095905-85	17/10/2020 09:59:05	AGR	Reclamação	sim	6	
2020.1027.114728-50	27/10/2020 11:47:28	AGR	Reclamação	sim	10	Pela excelência no atendimento prestado pelo Sr. Francisco é prontidão em resolver menos de 2 horas ter falado na AGR creio eu saneago foi notificado tomara atitude e providenciaram resolverá o meu p
Total: 17 de 510 cadastradas e 509 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