

RELATORIO MENSAL – OUVIDORIA SETORIAL



Goiânia-GO
janeiro/2021

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

Relatório - dezembro/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.

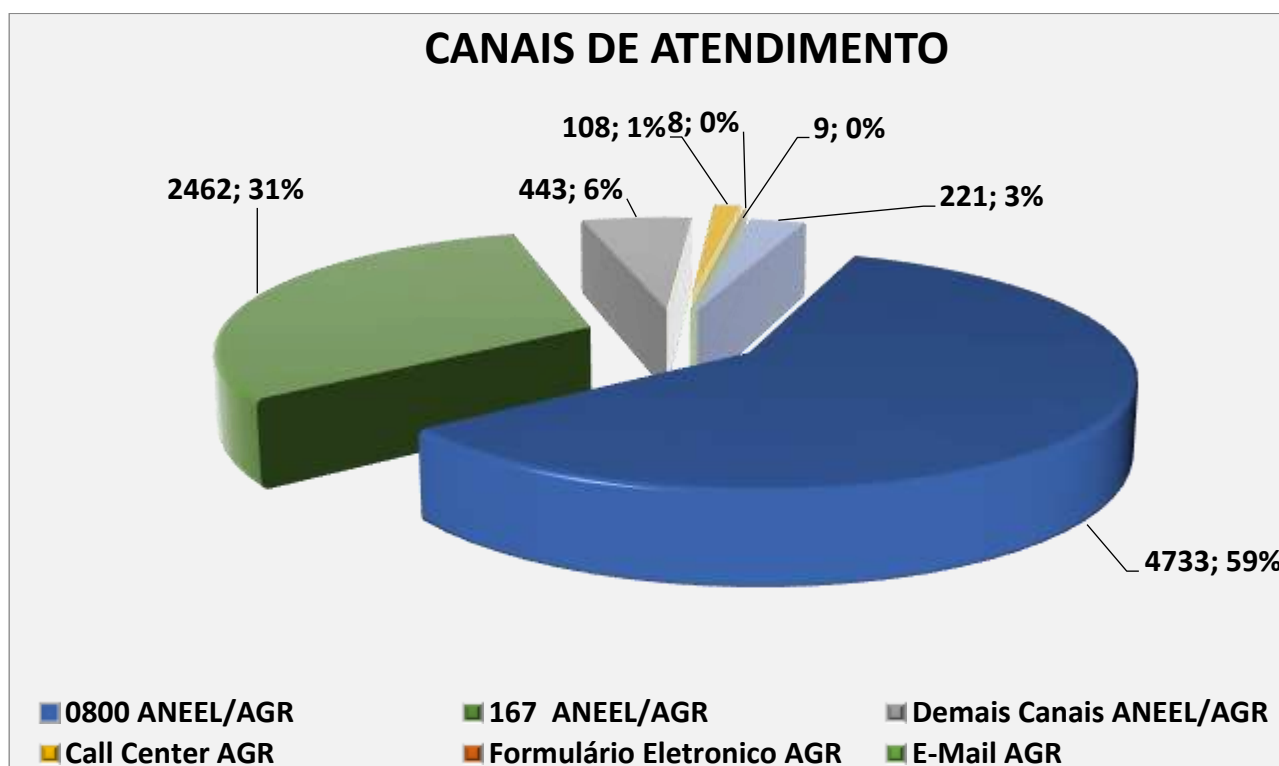
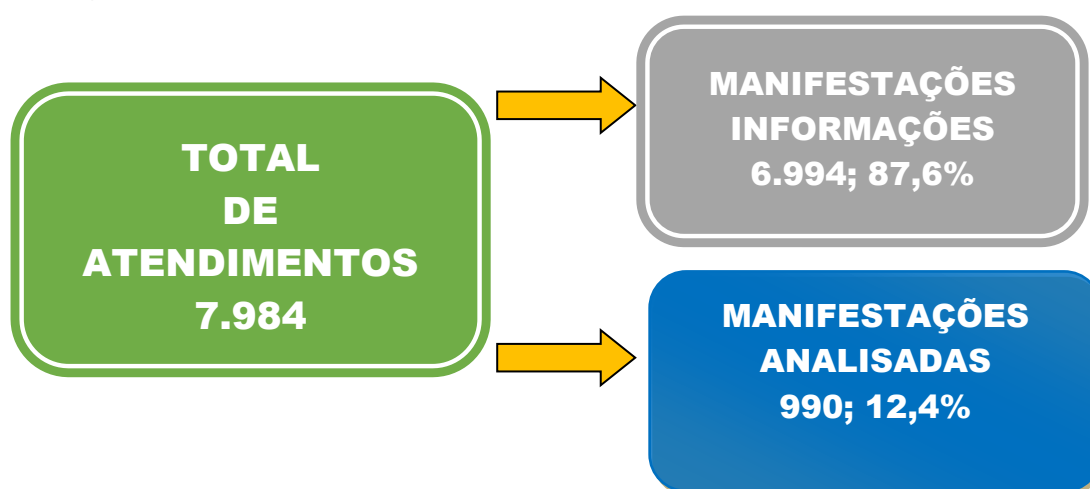
Goiânia, 18 de janeiro 2021.

Cordialmente,
Sergio Borges Lucas
Conselheiro Presidente em Exercício

1.0 ANÁLISE QUANTITATIVA

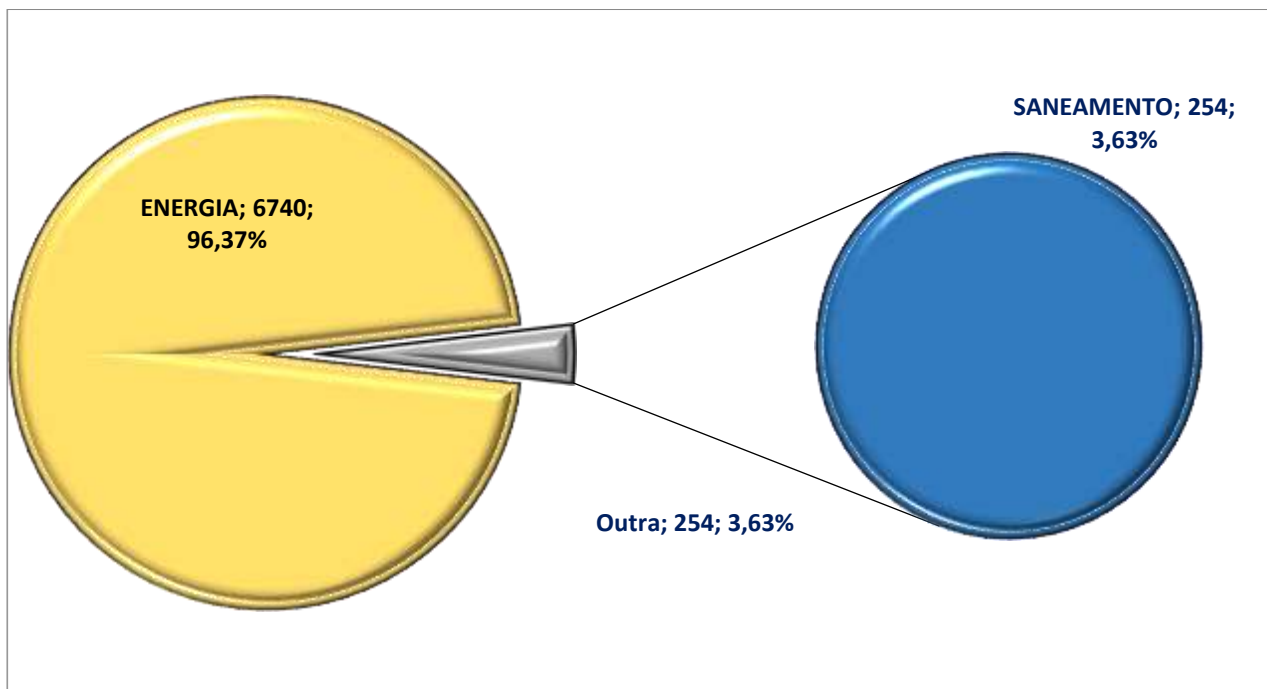
No mês de dezembro/2020 a Ouvidoria Setorial da AGR realizou 7.984 (sete mil, novecentos e oitenta e quatro) atendimentos. Sendo que 990 (novecentos e noventa) foram manifestações de ouvidoria que necessitaram de uma análise mais aprofundada, o que representa 12,4% do total de atendimentos.

Destes atendimentos, 7.638 (sete mil, seiscentos e trinta e oito) foram registrados por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e AGR.



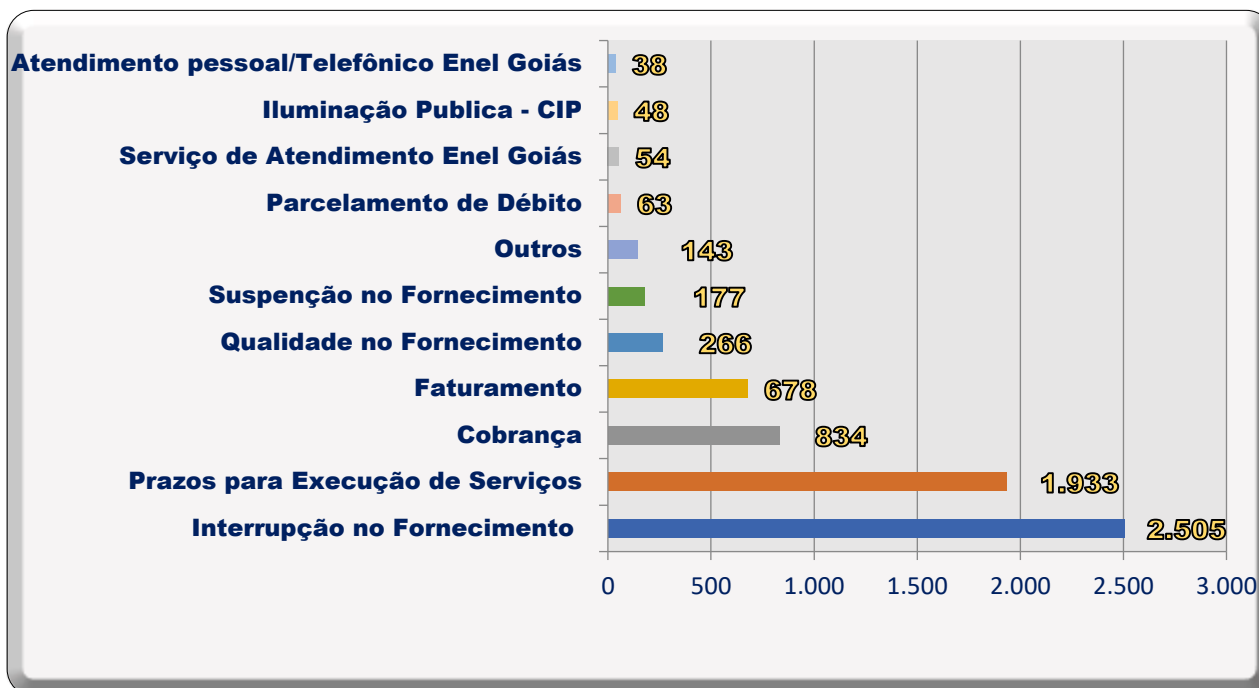
1.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS (6.994)

1.0.1 - DETALHAMENTO

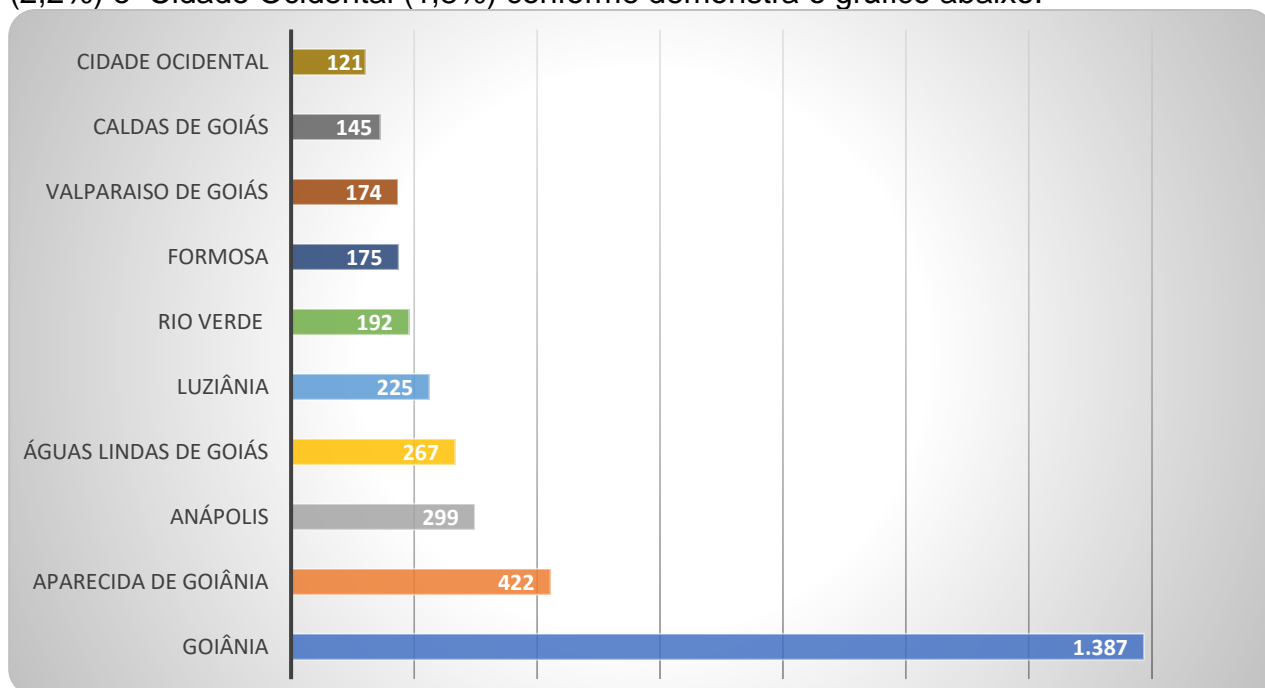


1.1 - ENERGIA ELETRICA

1.1.1 - Destacam-se do total de contatos (6.740) registrados como informação no mês de dezembro/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Interrupção do Fornecimento (37,17%), Prazos para Execução de Serviços (28,88%), Cobrança (12,38%), Faturamento (10,06%), Qualidade no Fornecimento (3,95%) e Suspensão de Fornecimento (2,63), conforme demonstra o gráfico abaixo:

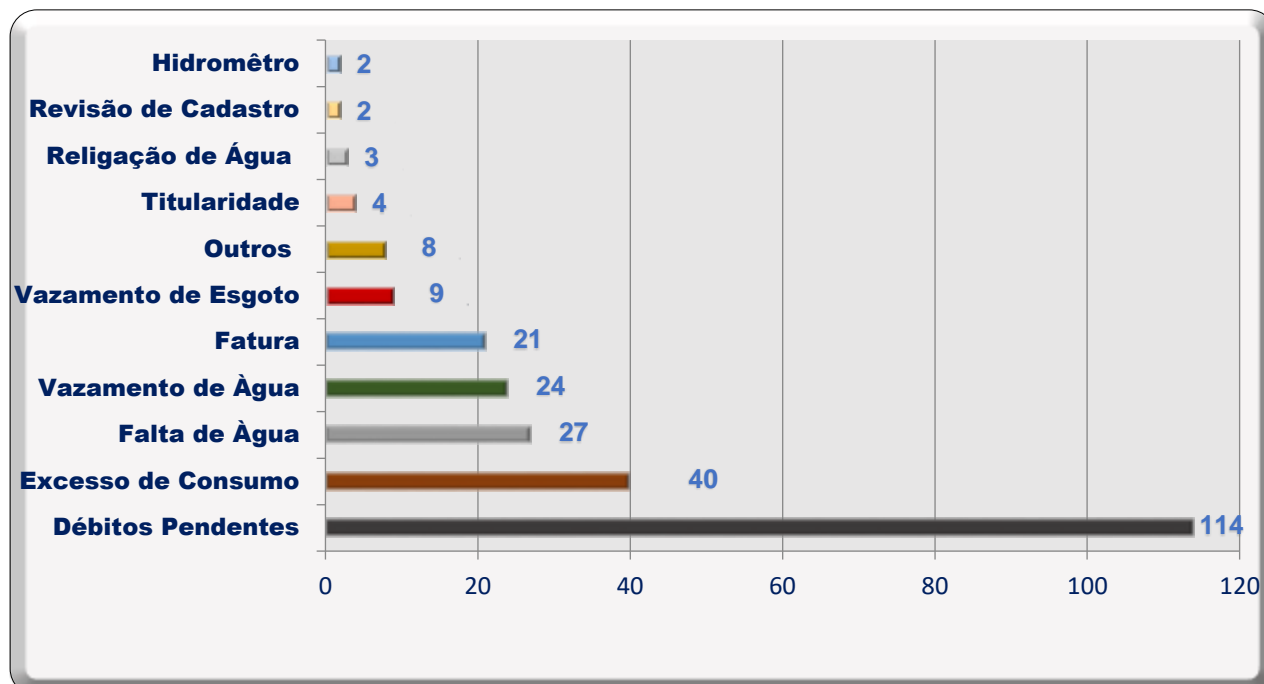


1.1.2 - Destacam-se do total de contatos (6.740) registrados como informação no mês de dezembro/2020, os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (20,6%), Aparecida de Goiânia (6,3%), Anápolis (4,4%), Águas Lindas de Goiás (4,0%), Luziânia (3,3%), Rio Verde (2,8%), Formosa (2,6%), Valparaíso de Goiás (2,6%), Caldas Novas (2,2%) e Cidade Ocidental (1,8%) conforme demonstra o gráfico abaixo:

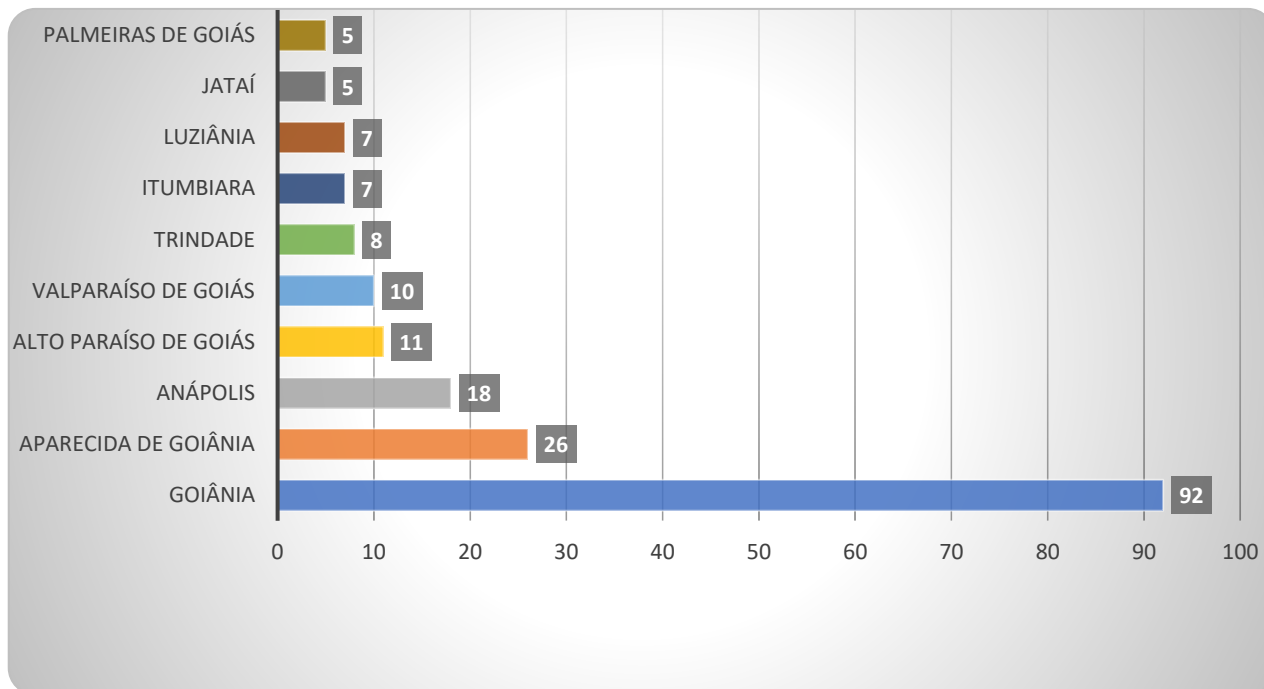


1.2 - SANEAMENTO

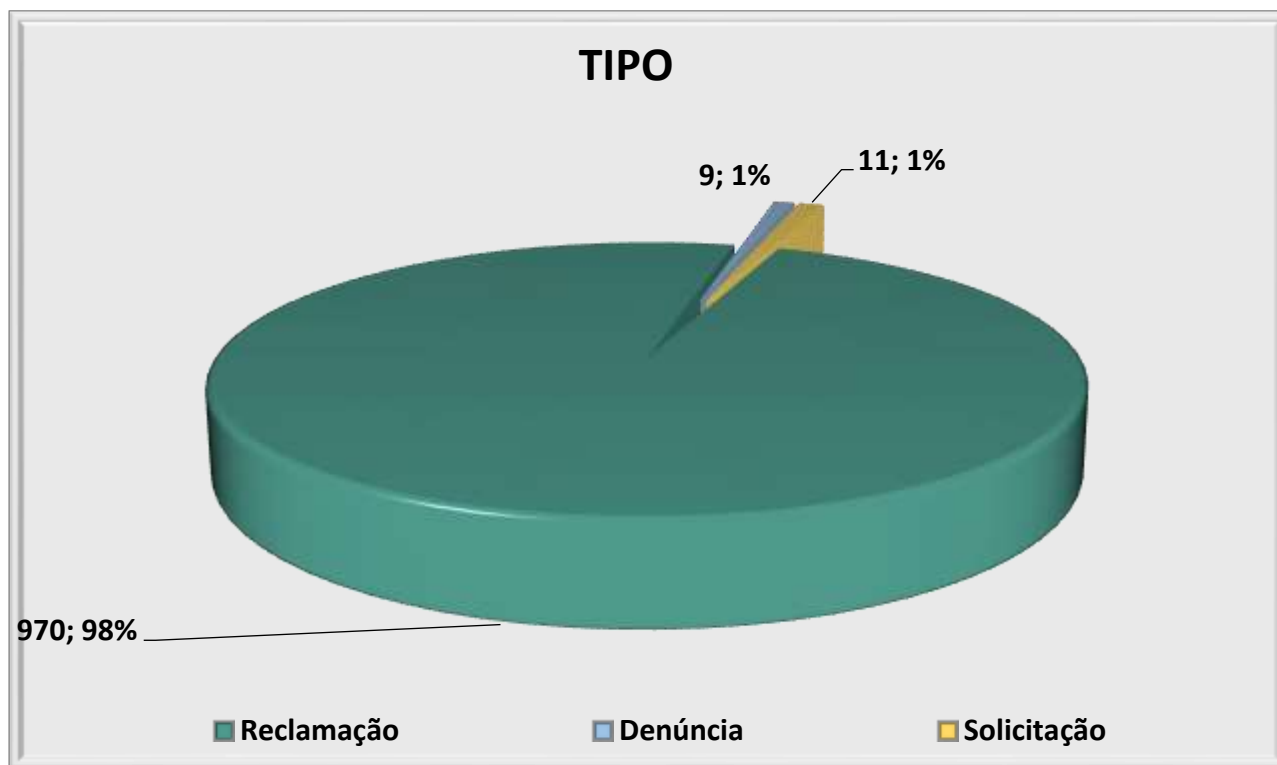
1.2.1 Destacam-se do total de contatos (254) registrados como informação no mês de dezembro/2020 as tipologias com o maior número de contatos: Débitos Pendentes (44,88%), Excesso de Consumo (15,75%), Falta de Água (10,63%) e Vazamento de Água (9,45%) conforme demonstra o gráfico abaixo:



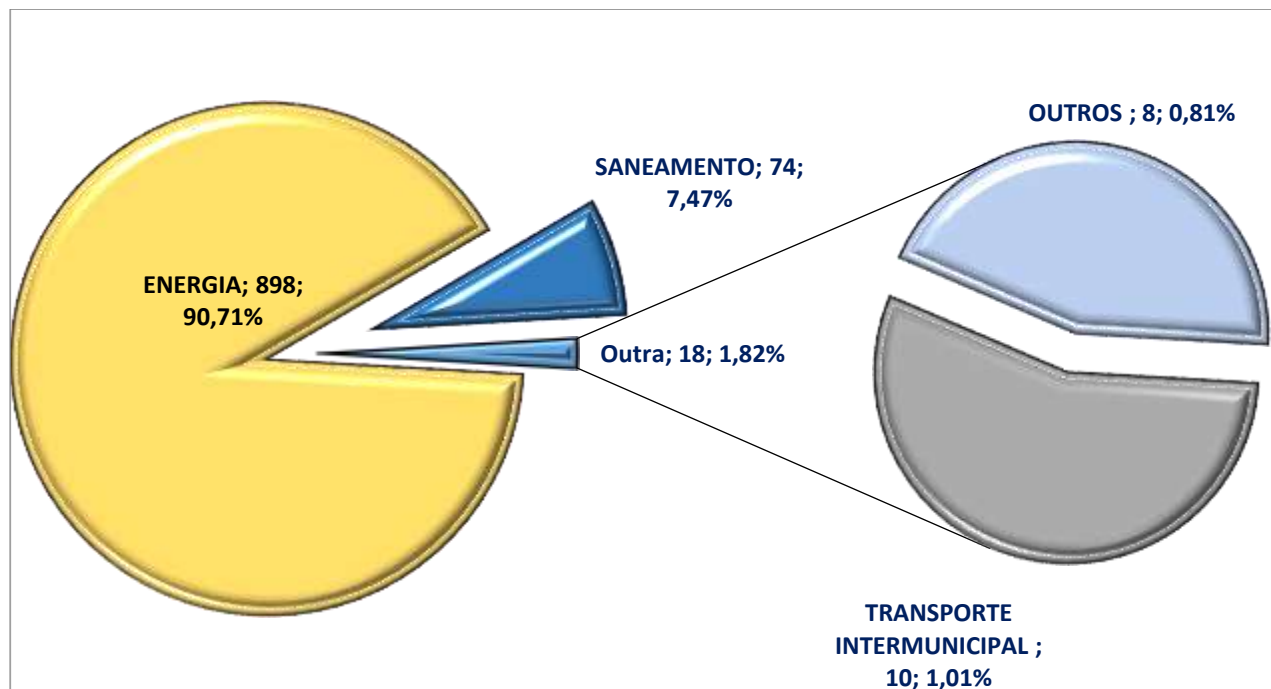
1.2.2 Destacam-se do total de contatos (254) registrados como informação no mês de dezembro/2020 os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (36,2%), Aparecida de Goiânia (10,2%), Anápolis (7,1%), Alto Paraíso (4,3%), Valparaíso de Goiás (3,9%), Trindade (3,1%), Itumbiara (2,8%), Luziânia (2,8%), Jataí (2,0%) e Palmeiras de Goiás (2,0%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



2.0- ESPECIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANALISADAS (990)

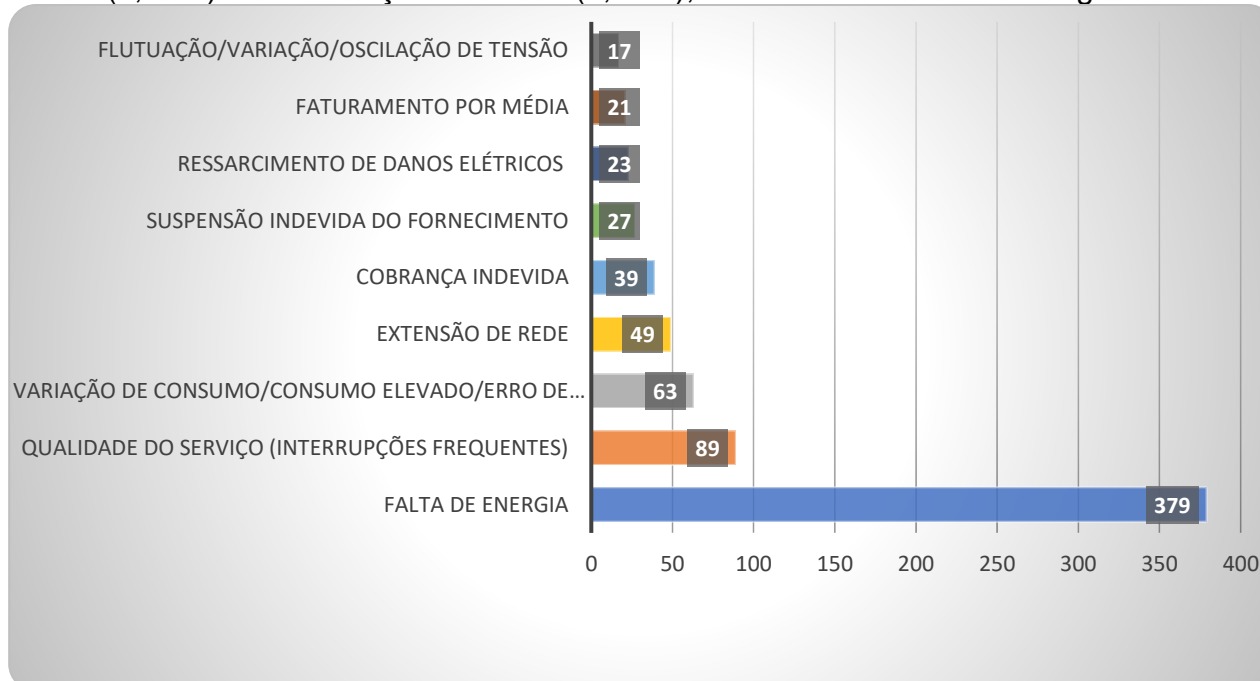


2.0.1 - DETALHAMENTO

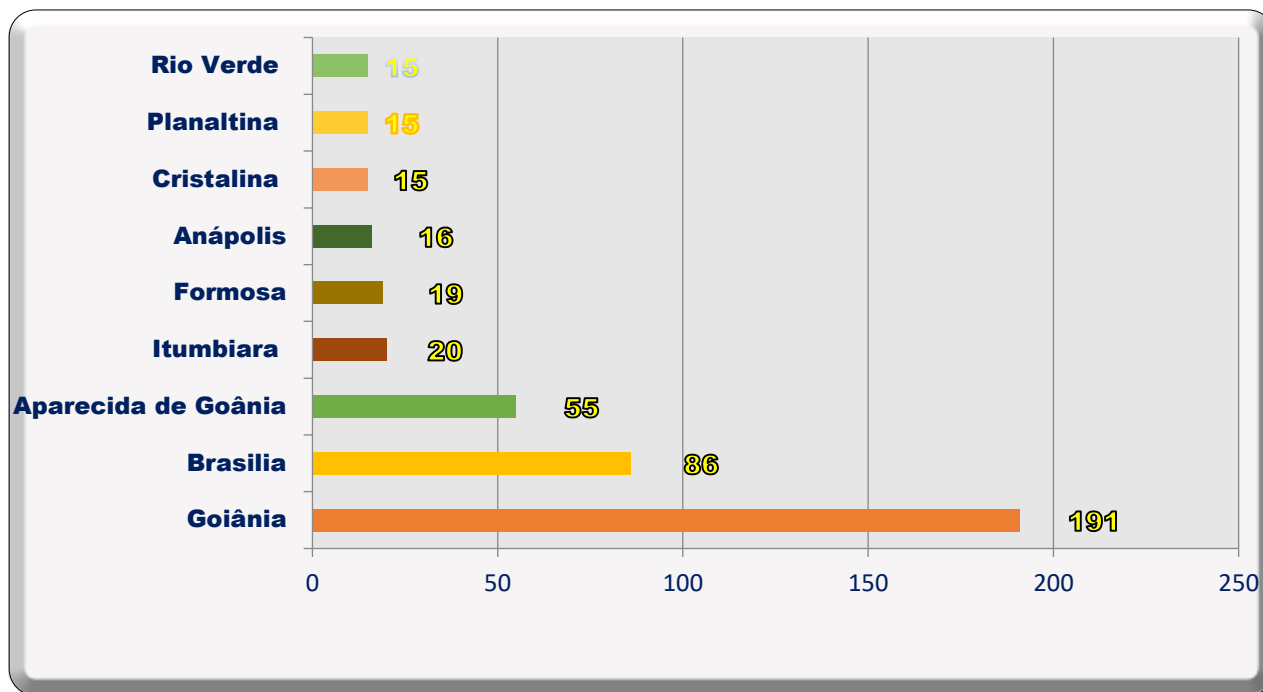


2.1 - ENERGIA ELETRICA

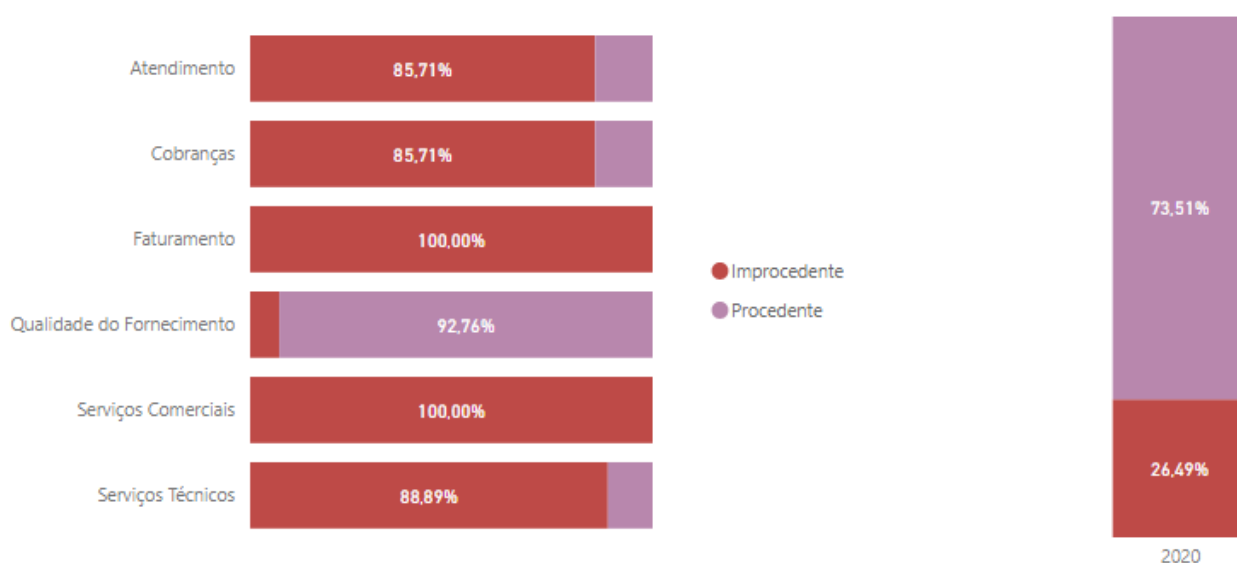
2.1.1 - Destacam-se, do total de contatos (898) registrados como reclamação no mês de dezembro/2020, as tipologias com o maior número de contatos: Falta de Energia (42,20%), Qualidade do Serviço (9,91%), Variação de consumo (7,02%), Extensão de Rede (5,46%) e Cobrança Indevida (4,34%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



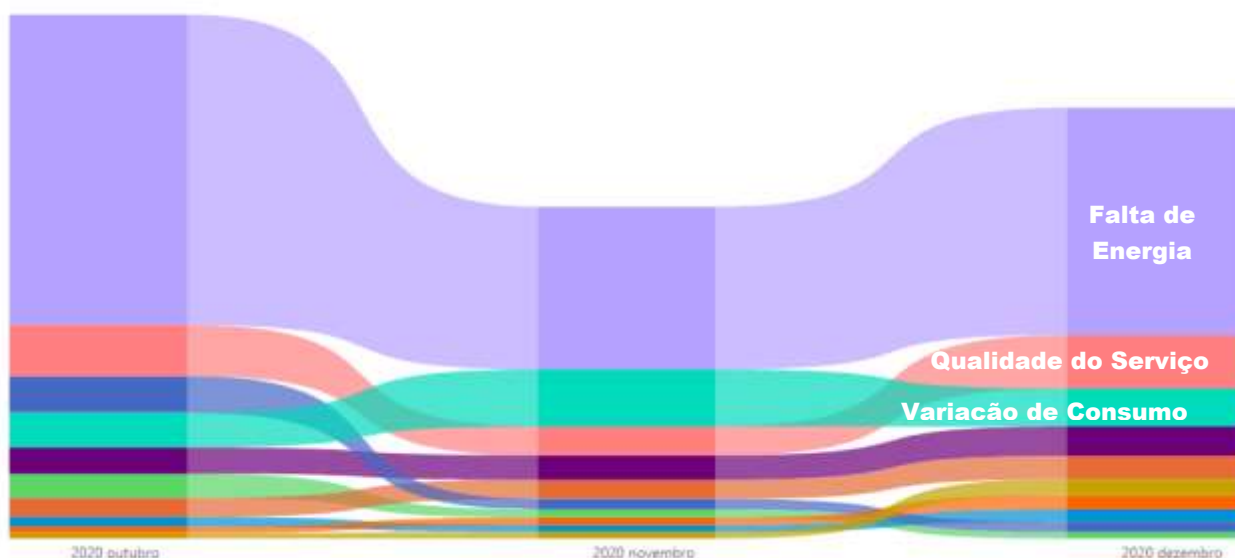
2.1.2 - Destacam-se, do total de contatos (898) registrados como reclamação no mês de dezembro/2020, os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (21,27%), Brasília (9,58%), Aparecida de Goiânia (6,12%), Itumbiara (2,23%), Formosa (2,12%), Anápolis (1,78%), Cristalina (1,67%), Planaltina (1,67%) e Rio Verde (1,67%), conforme demonstra o gráfico abaixo:



Reclamações tratadas na Aneel - Procedência

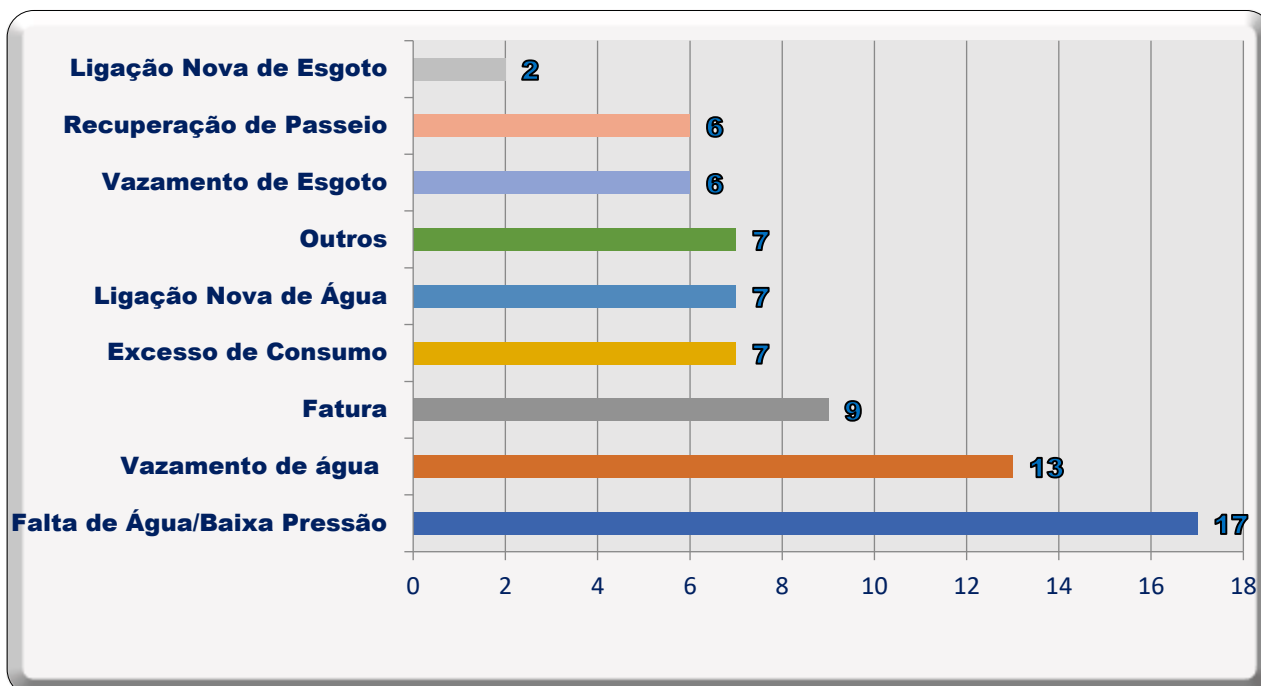


Evolução por tipologia

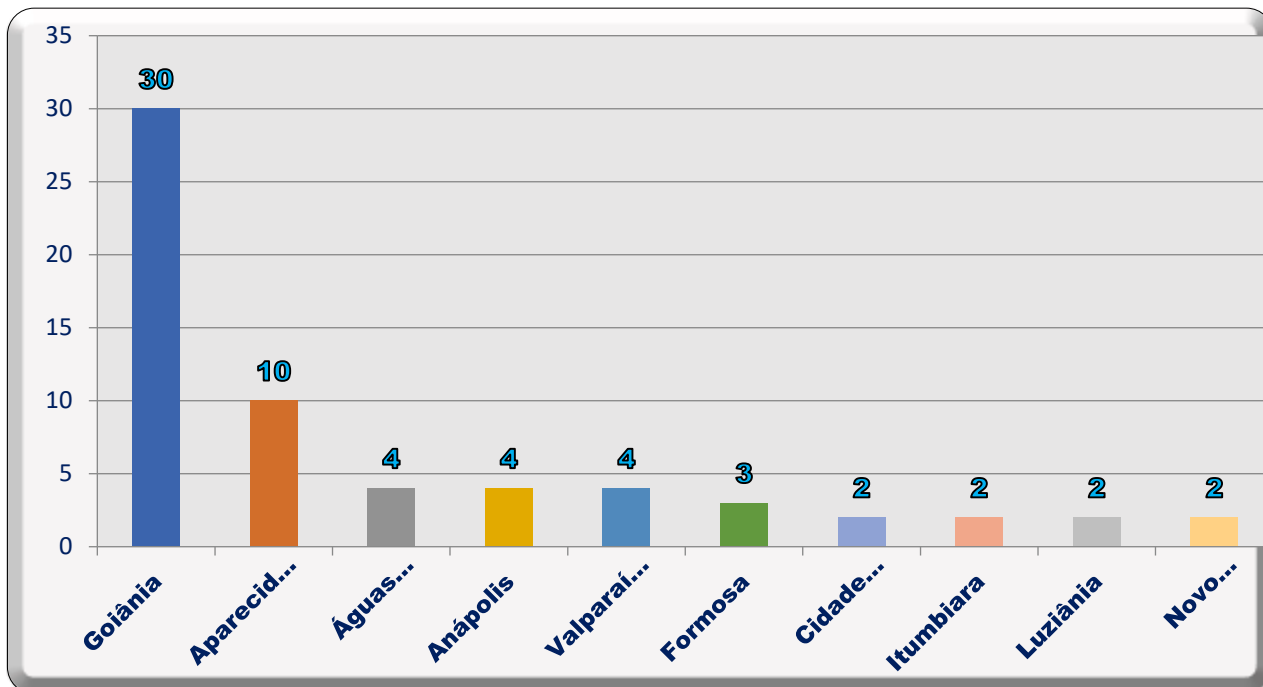


2.2 - SANEAMENTO

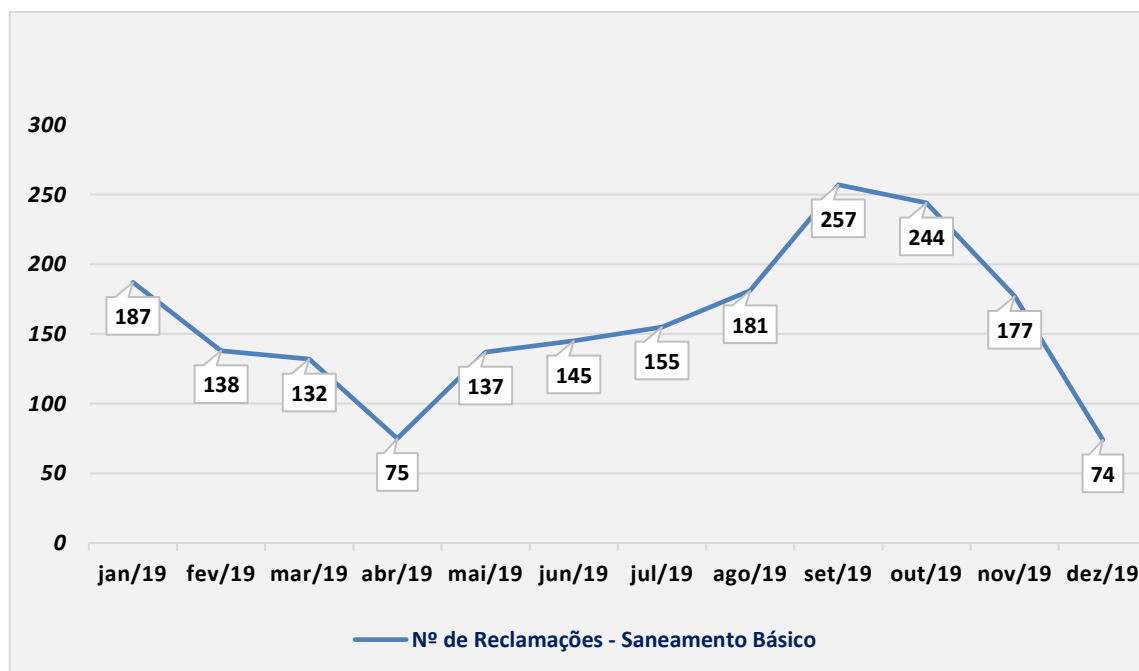
2.2.1 - Destacam-se, do total de contatos (74) registrados como reclamação no mês de dezembro/2020, as tipologias com o maior número de contatos: Falta de Água/Baixa Pressão (22,97%), Vazamento de Água (17,57%), Fatura (12,16%), Excesso de Consumo (9,46%), Ligação Nova de Água (9,46%), Vazamento de Esgoto (8,11%), Recuperação de Passeio (8,11%), e Ligação Nova de Esgoto (2,70%) conforme demonstra o gráfico abaixo:



2.2.2 Destacam-se, do total de contatos (74) registrados como reclamação no mês de dezembro/2020, os municípios com o maior número de contatos: Goiânia (16,95%), Aparecida de Goiânia (5,65%), Águas Lindas de Goiás (2,26%), Anápolis (2,26%) e Valparaíso de Goiás (2,26%), conforme demonstra o gráfico abaixo:

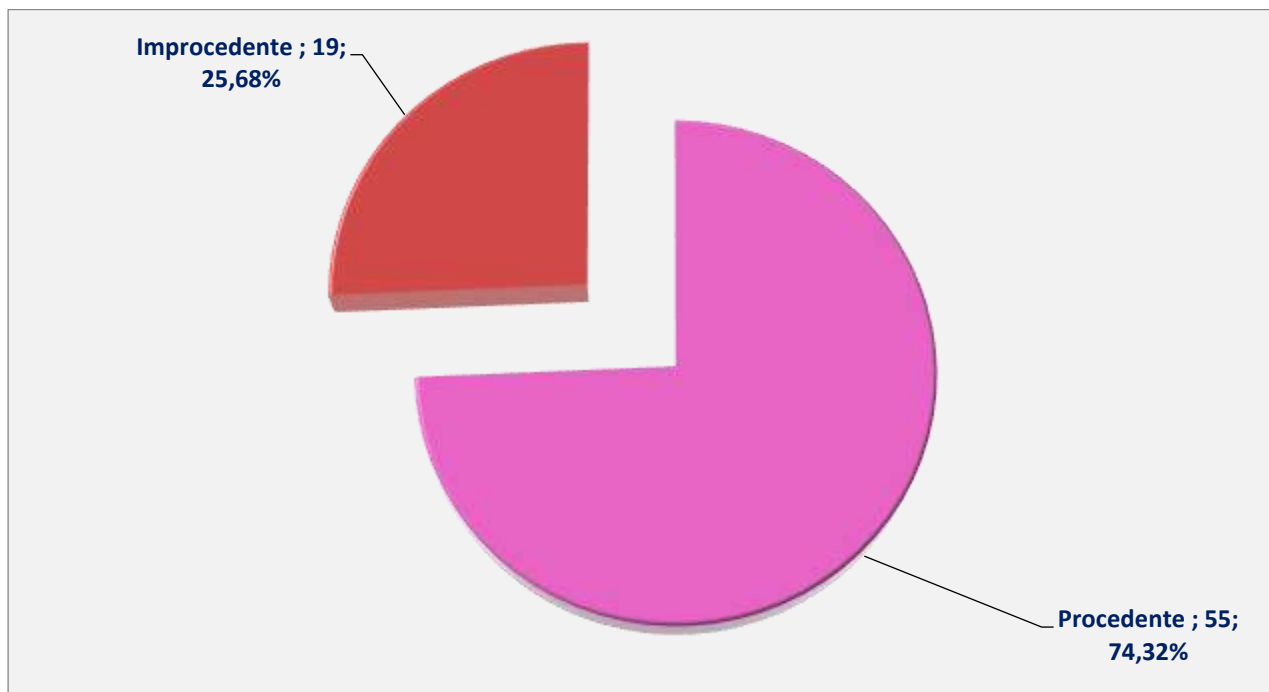


2.2.3 – Evolução das Reclamações no ano de 2020





2.2.4 –Reclamações X Procedência Período: 01 a 31/12/2020

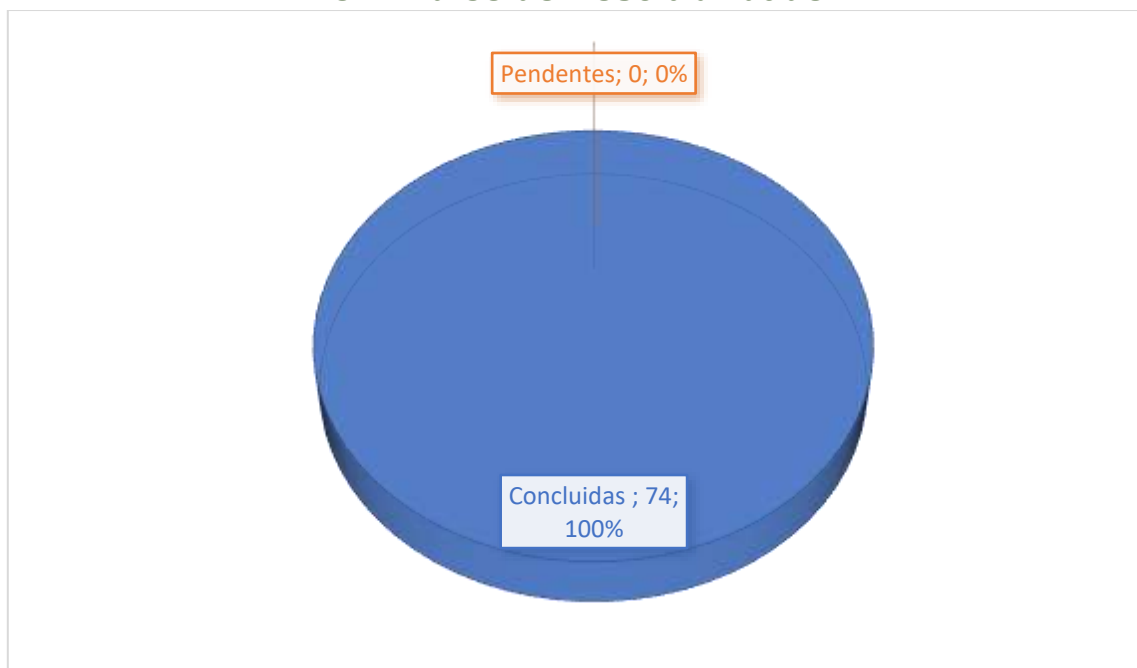


3.0 ANÁLISE QUALITATIVA

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.

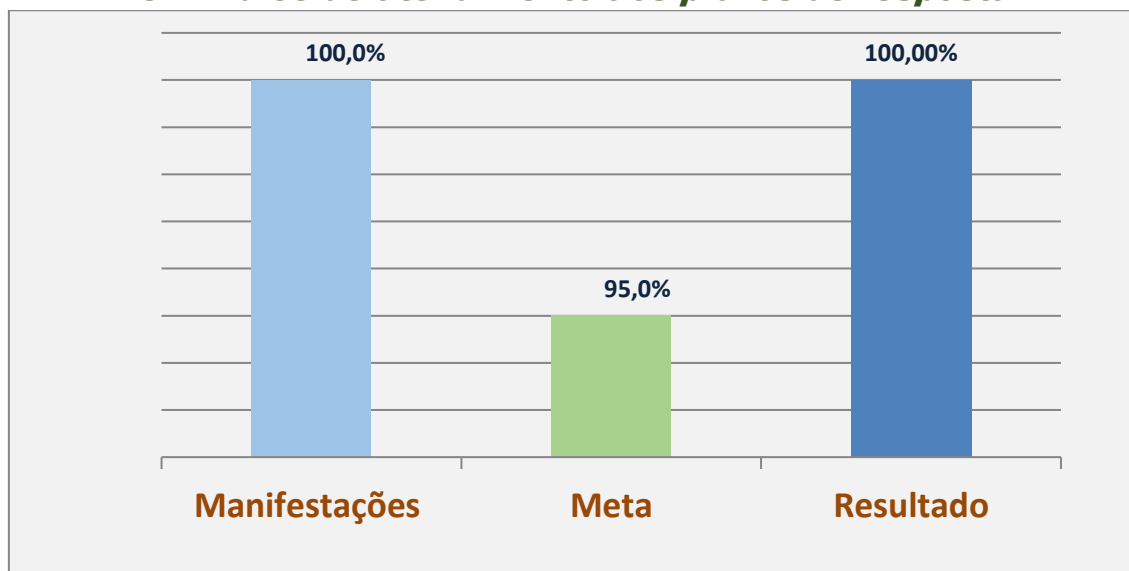
3.1 Índice de Resolubilidade



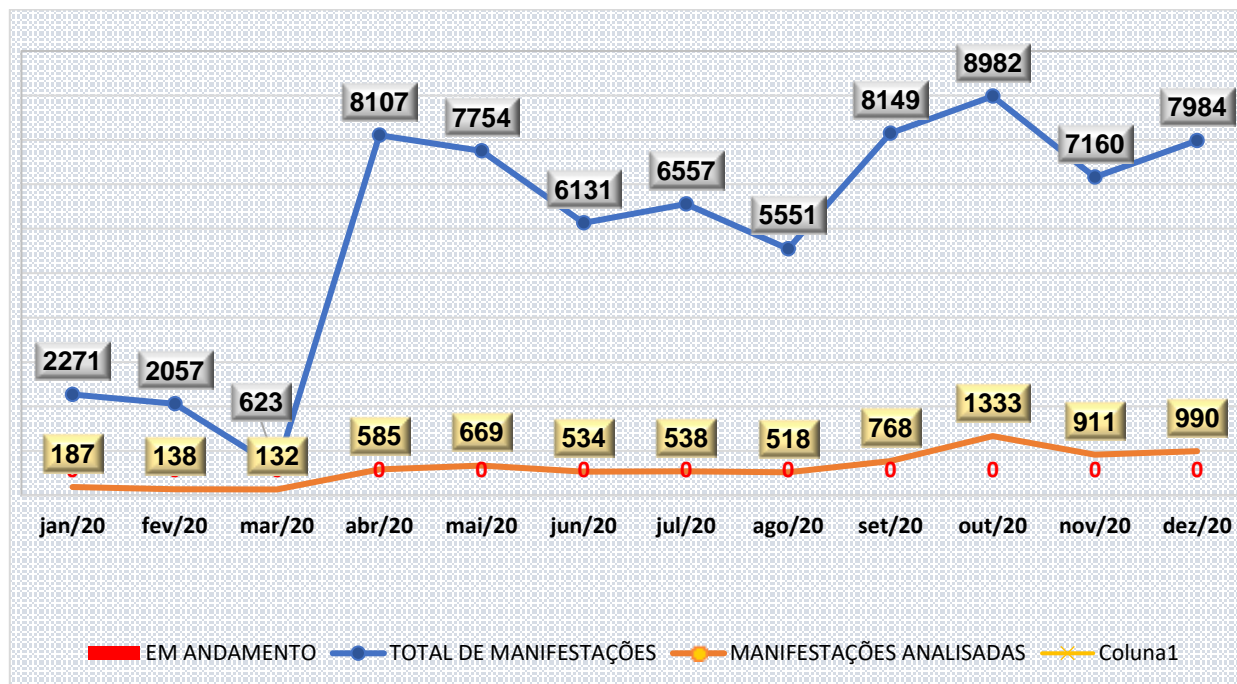
Manifestação de Ouvidoria nº 2020026335, data do registro 22/11/2020, referente Saneamento Básico, está sendo tratada através do Processo SEI nº 202000029005409, que se encontra em análise da Gerência de Saneamento Básico da AGR.

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
2020.1201.192458-53	01/12/2020 19:24:58	AGR	L.A.I.	Não	10	Muito rápido
2020.1203.101159-81	03/12/2020 10:11:59	AGR	Reclamação	sim	10	Excelente atendimento e interesse em ajudar a resolver o problema
2020.1210.111244-88	10/12/2020 11:12:44	AGR	Reclamação	Parcialmente	9	O esgoto voltou a correr em minha porta dia 16/12 conforme protocolo de reclamação nº 2020033151216
2020.1211.095004-40	11/12/2020 09:50:04	AGR	Reclamação	sim	9	Só após acionar a ouvidoria tive o problema resolvido, já havia ligado na SANEAGO inúmeras vezes.
2020.1216.142739-20	16/12/2020 14:27:39	AGR	Reclamação	sim	10	SOLUCIONOU O PROBLEMA!
2020.1218.175141-90	18/12/2020 17:51:41	AGR	Reclamação	sim	10	
2020.1220.201326-42	20/12/2020 20:13:26	AGR	Reclamação	sim	9	
2020.1221.141742-0	21/12/2020 14:17:42	AGR	Reclamação	sim	10	Muito eficiente
2020.1221.151353-52	21/12/2020 15:13:53	AGR	Reclamação	Parcialmente	8	eles só me religaram a agua depois de 5 dias mas a multa continua , falaram que tinha uma denúncia , mas o que eles alegam não procede!
2020.1228.141319-17	28/12/2020 14:13:19	AGR	Reclamação	sim	10	só resolveu depois que ia reclamação por aqui

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

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



Manifestações no Período Selecionado

Total de Atendimentos: **353**
 Manifestações Registradas: **353**
 Call center: **0**
 Em andamento: **1**
 Com recurso: **0** (Somente L.A.I.)
 Finalizadas: **352**



Motivo das Manifestações



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
KELLEN CRISTINA LOPES CELESTINO MARTINS
MICHELLE APARECIDA C. ALMEIDA
NEIDE MARIA DA SILVA BISPO
RAFAEL DE CASTRO
UBIRAJIBA LOPES

