

Relatório Mensal Ouvidoria Setorial: Período: 01 a 31/12/2021



AGR
Agência Goiana
de Regulação,
Controle e
Fiscalização



É POR
VOCÊ
QUE A
GENTE
FAZ

GOIÁS
GOVERNO DO ESTADO

22
ANOS

**TRABALHANDO
PARA GARANTIR
SERVIÇOS PÚBLICOS DE
QUALIDADE PARA**
todos

**Transporte
Rodoviário
Intermunicipal
de Passageiros**



**Abastecimento
de Água e
Esgotamento
Sanitário**

**Regulação
Econômica e
Desestatização**



**Energia Elétrica –
Convênio com a
Agência Nacional
de Energia
Elétrica/ ANEEL**

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 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 fornecer 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, 07 de janeiro 2022.

Cordialmente,

Marcelo Nunes de Oliveira
Conselheiro Presidente

AGR
Agência Goiana
de Regulação,
Controle e
Fiscalização



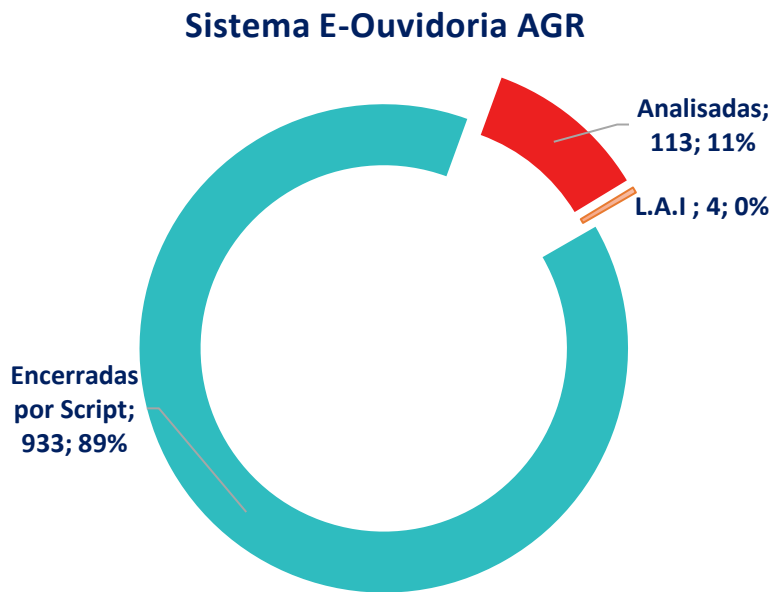
ANÁLISE QUANTITATIVA

Cabe destacar que a Ouvidoria Setorial da AGR utiliza para o registro de manifestações de ouvidoria 02 (dois) 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.

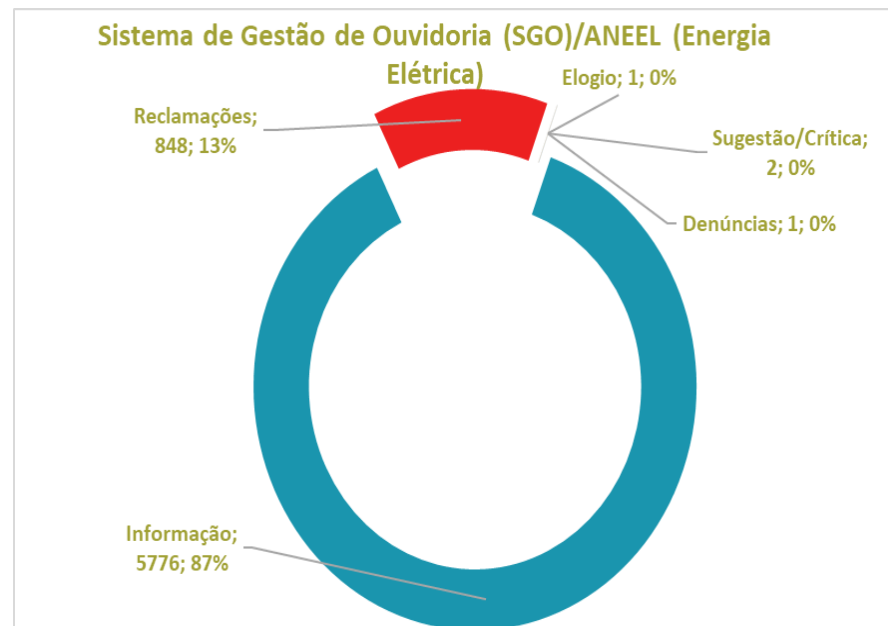
ANÁLISE QUANTITATIVA

1.050 (um mil e quinhenta) manifestações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

6.628 (seis mil e seiscentos e vinte e oito) solicitações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:

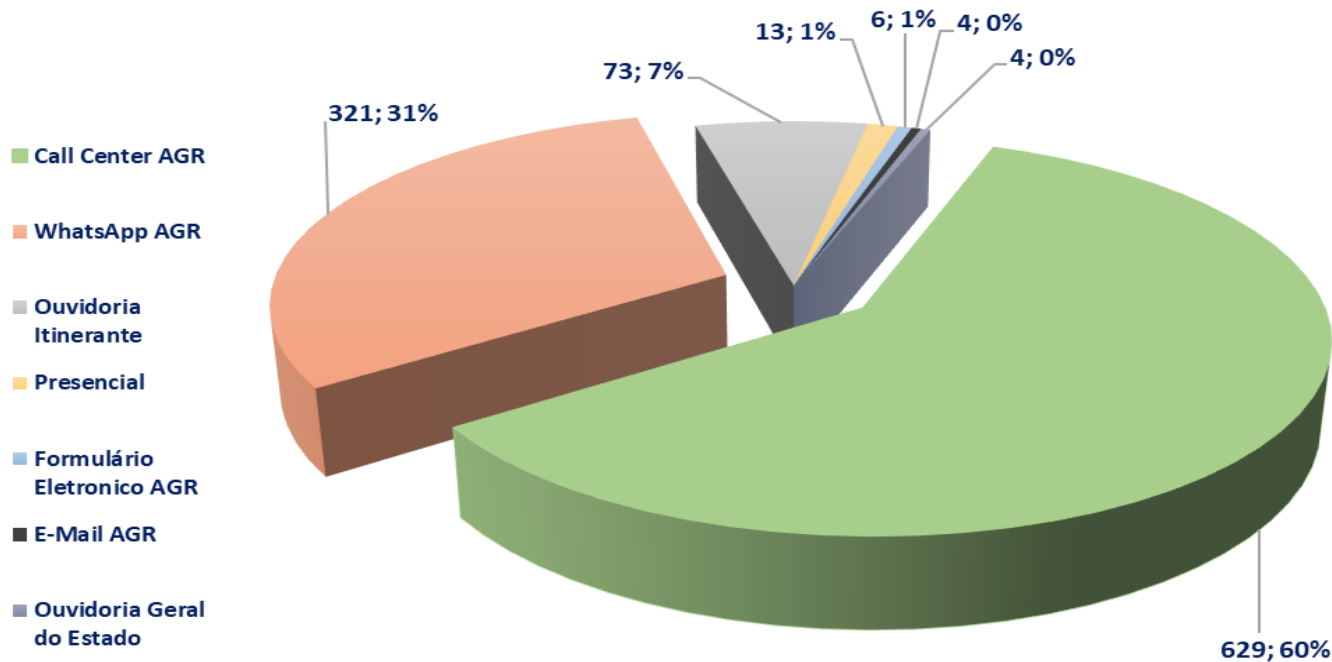


Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO

CANAIS DE ATENDIMENTO

O próximo gráfico informa os meios de comunicação utilizados pelos manifestantes e Agentes Regulados para registros das suas Manifestações/Solicitações de Ouvidoria perante a Ouvidoria Setorial da AGR.

CANAIS DE ATENDIMENTO-SISTEMA E-OUVIDORIA/AGR

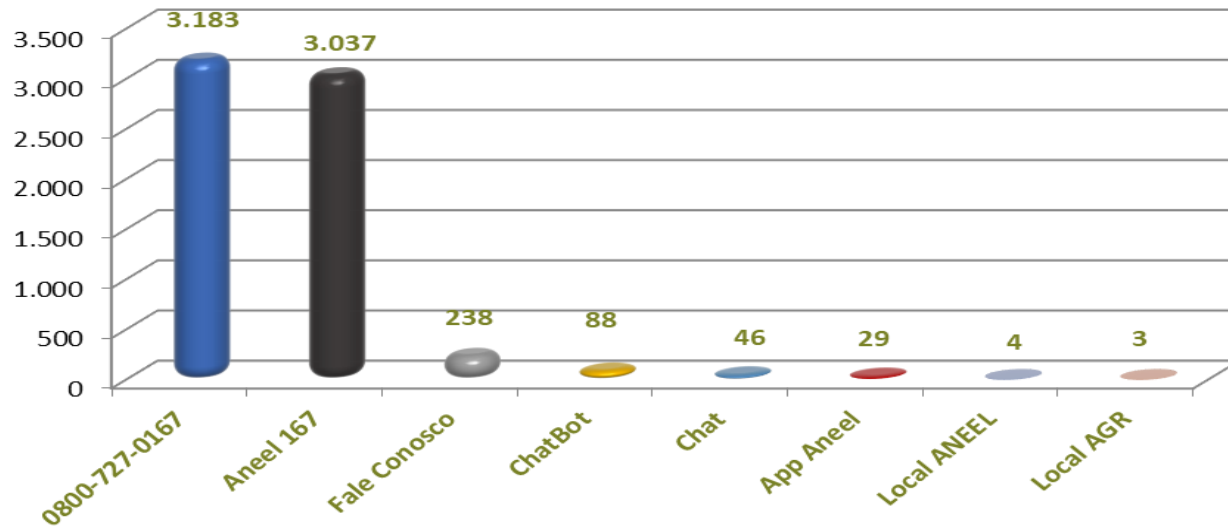


Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os gráfico seguinte informa os meios de comunicação utilizados pelos manifestantes e Agentes Regulados para registros das suas Manifestações/Solicitações de Ouvidoria perante o Sistema SGO/ANEEL.

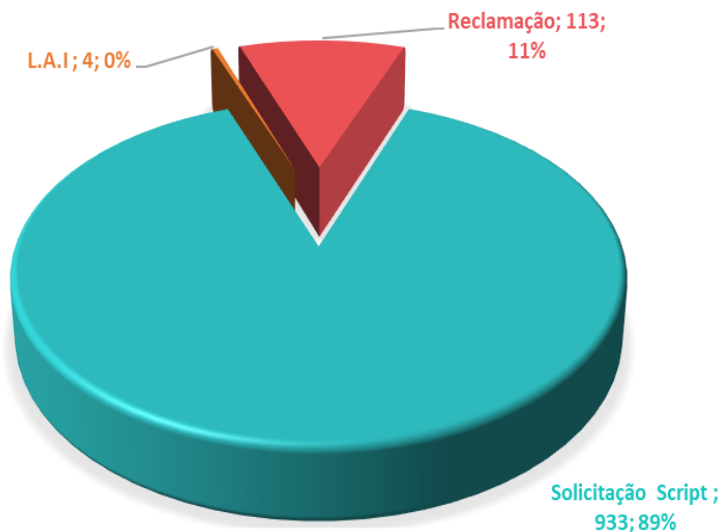
CANAIS DE ATENDIMENTO - SISTEMA SGO/ANEEL (Energia Elétrica)



TIPO DE MANIFESTAÇÃO

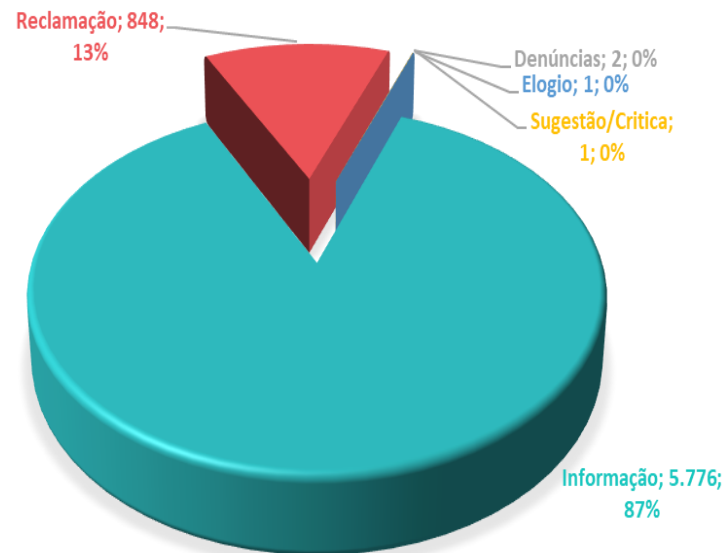
Os gráficos abaixo apresentam a quantidade de manifestações recepcionadas por tipo de manifestação ou solicitação de ouvidoria.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO - OUVIDORIA SETORIAL AGR



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

TIPO DE SOLICITAÇÃO SGO/ANEEL (ENERGIA ELÉTRICA)



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO

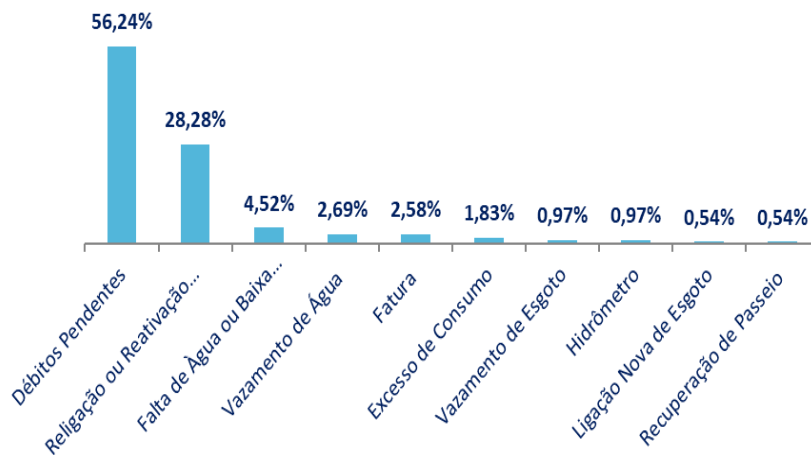
MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

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

933 (novecentos e trinta e um) manifestações de ouvidoria registradas.

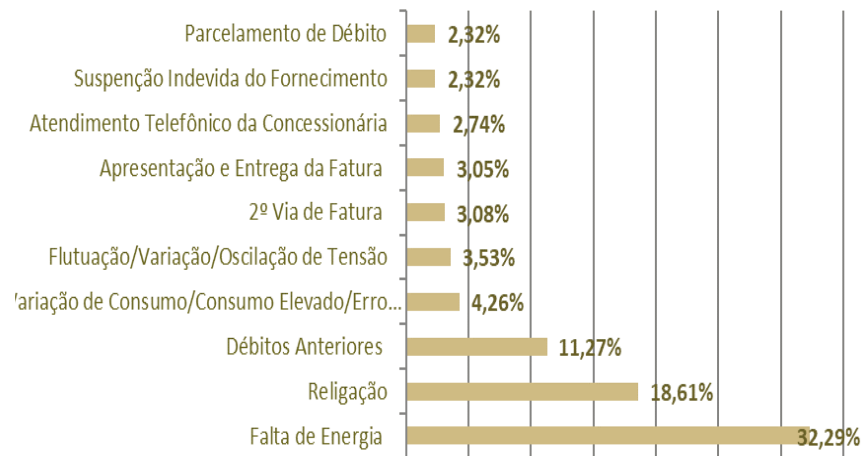
5.776 (cinco mil, setecentos e setenta e seis) solicitações de ouvidoria registradas.

Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

ENERGIA ELÉTRICA

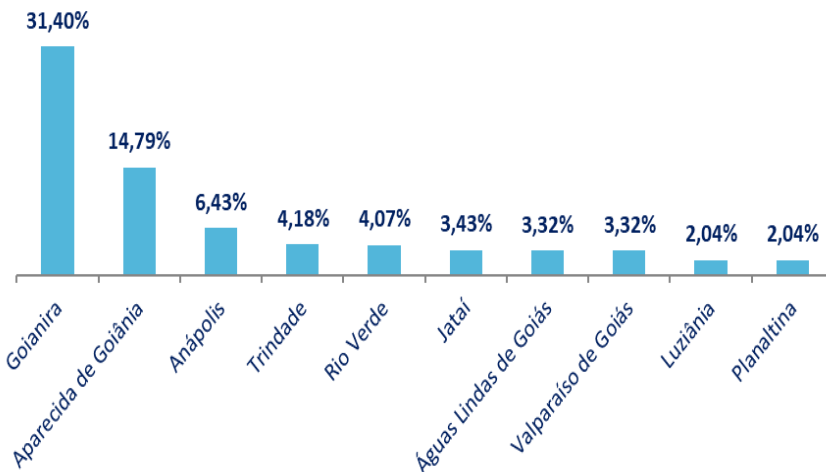


Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO

MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Destacam-se do total de contatos (933) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

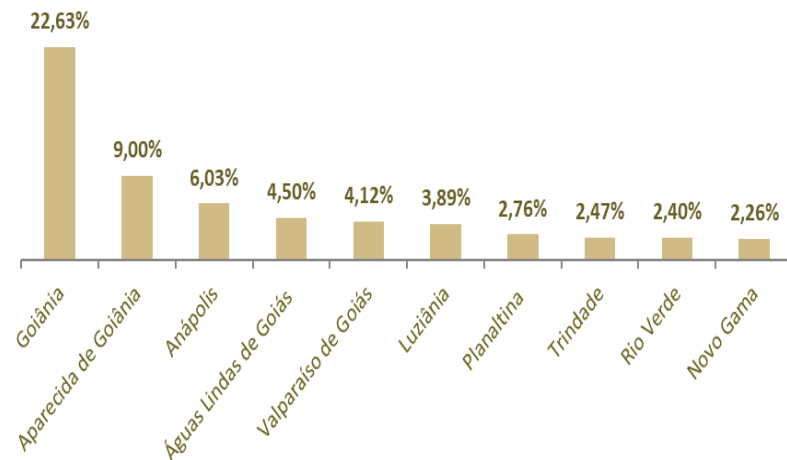
Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

Destacam-se do total de contatos (5.776) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

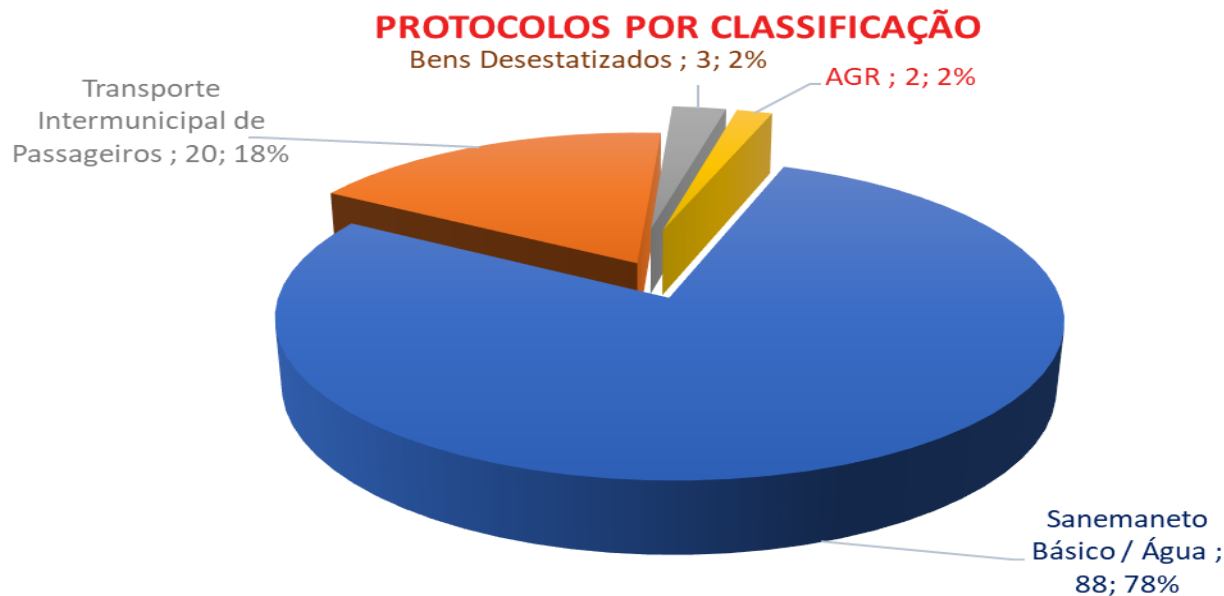
ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / ONS

MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

O gráfico seguinte informa as 113 (cento e treze) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema E-Ouvidoria da AGR, com a tipologia Reclamação por classificação:

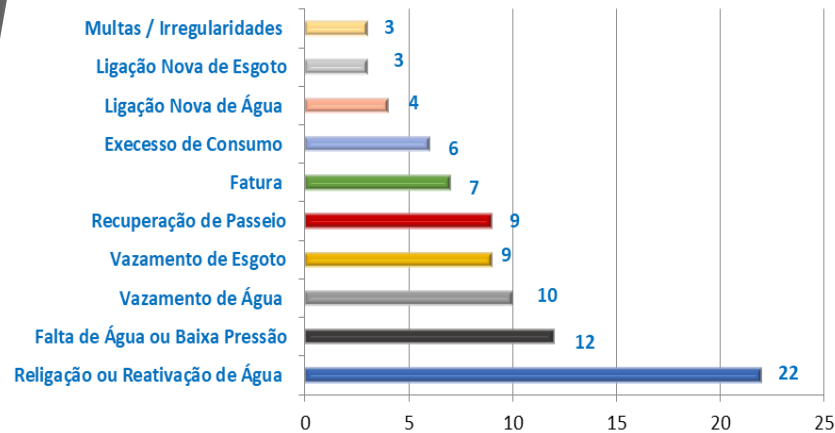


OS PONTOS MAIS RECORRENTES

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 96,59%, das 88 (oito e oito), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Saneamento Básico”:

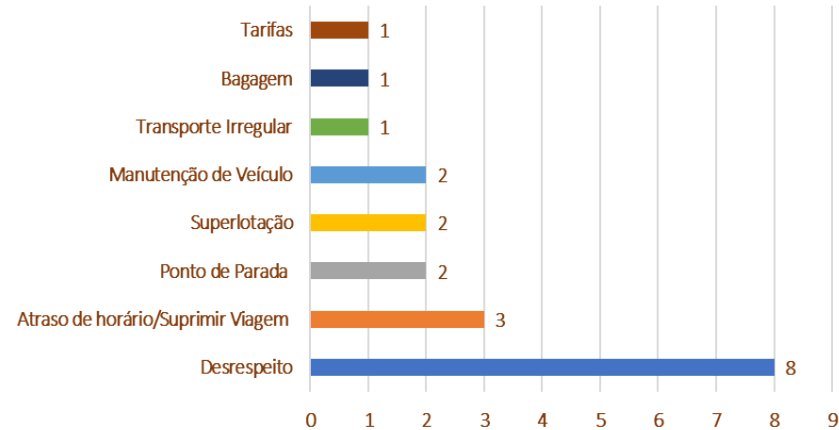
O gráfico abaixo informa os 09 pontos mais recorrentes que correspondem a 88%, das 20 (vinte), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Transporte Intermunicipal de Passageiros”:

SANEAMENTO BÁSICO / ÁGUA



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

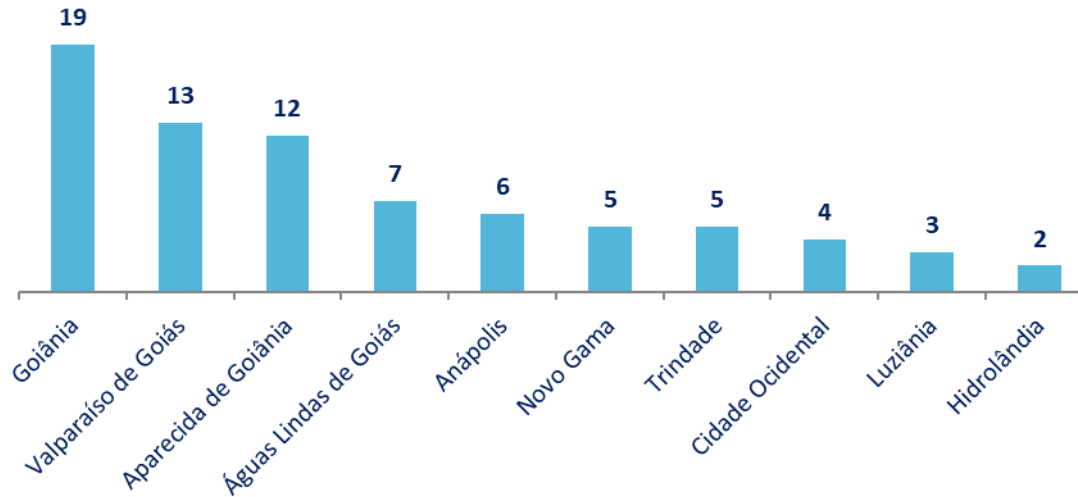


Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

OS PONTOS MAIS RECORRENTES

Destacam-se do total de Manifestações de Ouvidoria analisadas (88) para a classificação “Saneamento Básico”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 86,36% do total.

Saneamento Básico/Água

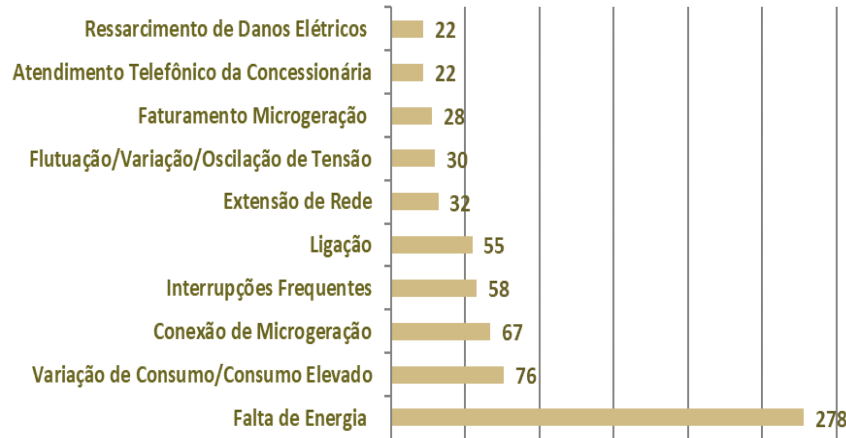


OS PONTOS MAIS RECORRENTES

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 78,77%, das 848 (oitocentos e quarenta e oito), Solicitações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

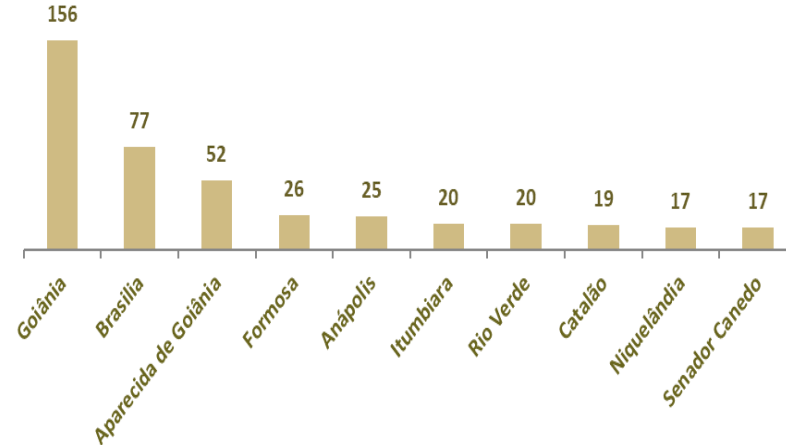
Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (848) para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 50,59% do total.

ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO

ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO

OS PONTOS MAIS RECORRENTES

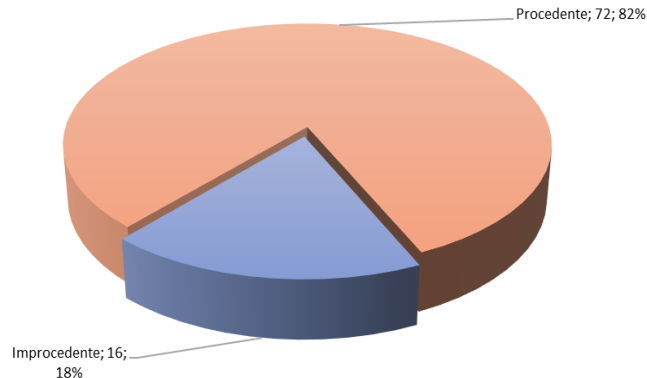
Procedência das manifestações Tratadas:

Critérios de qualificação das reclamações

As reclamações são qualificadas quanto a sua procedência, conforme os critérios abaixo:

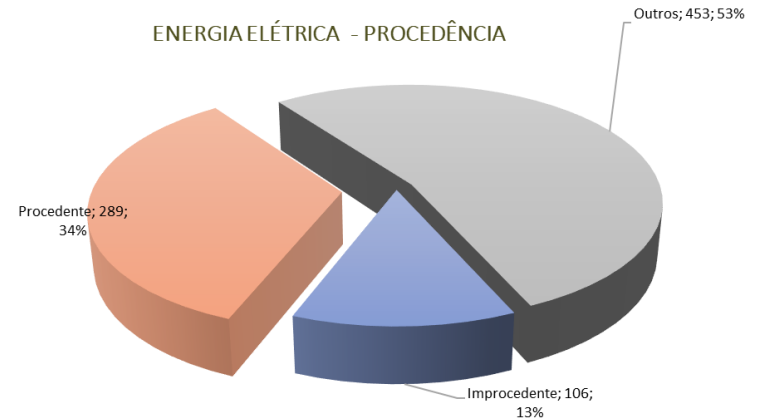
- **Procedente:** manifestações/solicitações de ouvidoria em que, após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Ouvidoria Setorial ou das áreas Técnicas e Jurídicas, de legislação e normativas da AGR e ANEEL ou de cláusulas contratuais firmadas entre o consumidor/usuário e o agente regulado.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

SANEAMENTO BÁSICO/ÁGUA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

ENERGIA ELÉTRICA - PROCEDÊNCIA

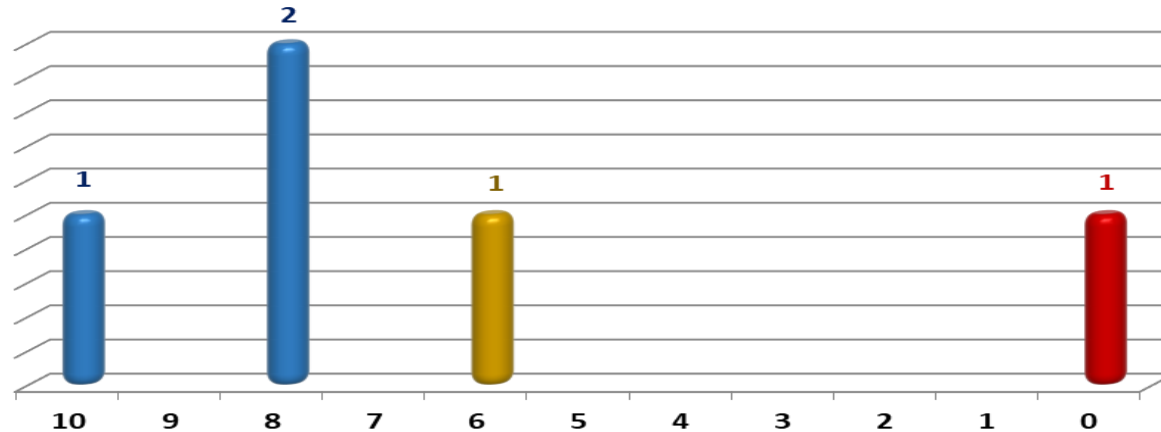


Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O gráfico apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos manifestantes no que diz respeito ao atendimento prestado pela Ouvidoria Setorial da AGR. Do total de 113 (cento e treze) manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial e tratadas (analisadas) via sistema da Ouvidoria do Estado de Goiás, 05 (cinco) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo, portanto, a uma participação de 4,42%.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO- ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO/ L.A.I

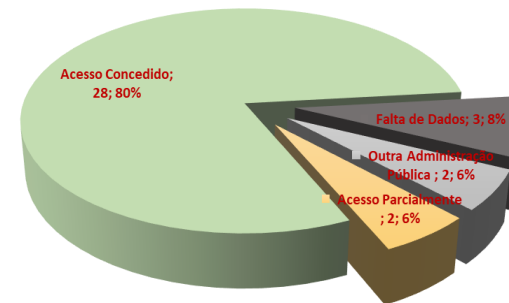
Visão Geral

Pedidos Recebidos	35
Tempo Médio de Resposta (Dias)	4,71

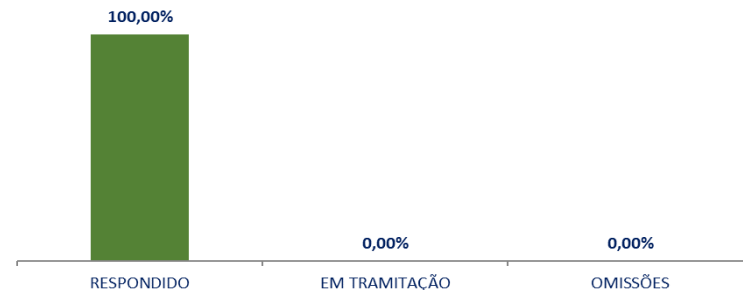
RECURSOS L.A.I

TOTAL DE RECURSOS	04
1º INSTÂNCIA	04
2º INSTÂNCIA	00
3º INSTÂNCIA	00

TIPOS DE RESPOSTAS AOS PEDIDOS - L.A.I

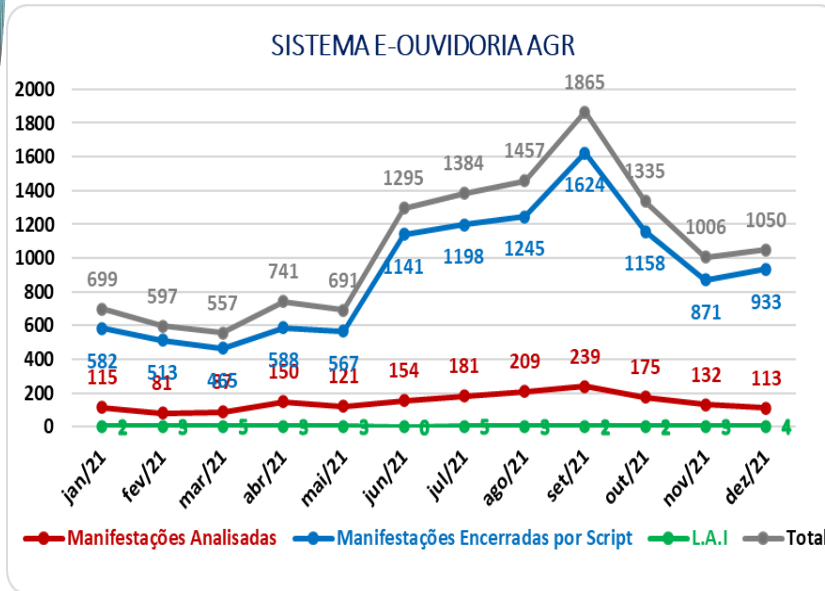


STATUS DOS PEDIDOS - L.A.I

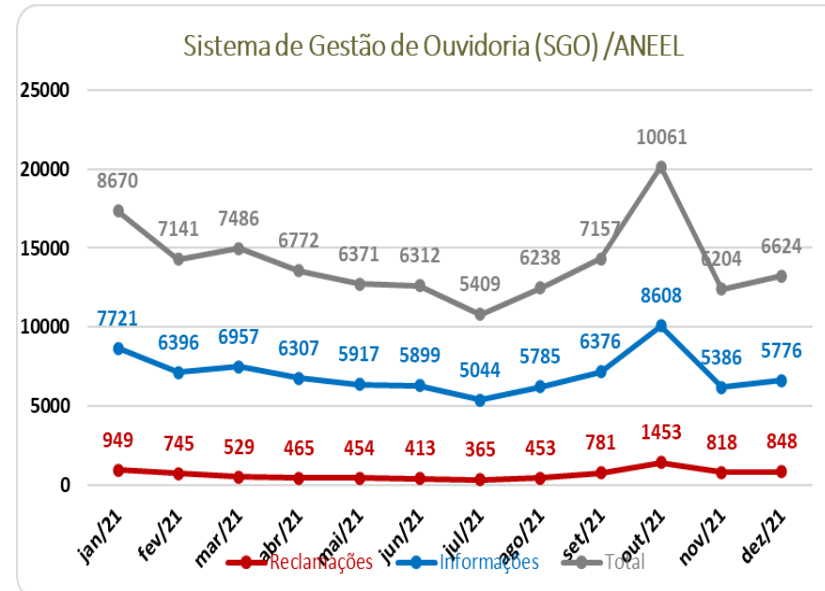


RESUMO – ANO 2021

Os próximos gráficos apresentam o quantitativo total das manifestações/solicitações de ouvidoria registradas no ano de 2021 nos sistemas de ouvidoria: E-Ouvidoria/AGR e Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) /ANEEL.



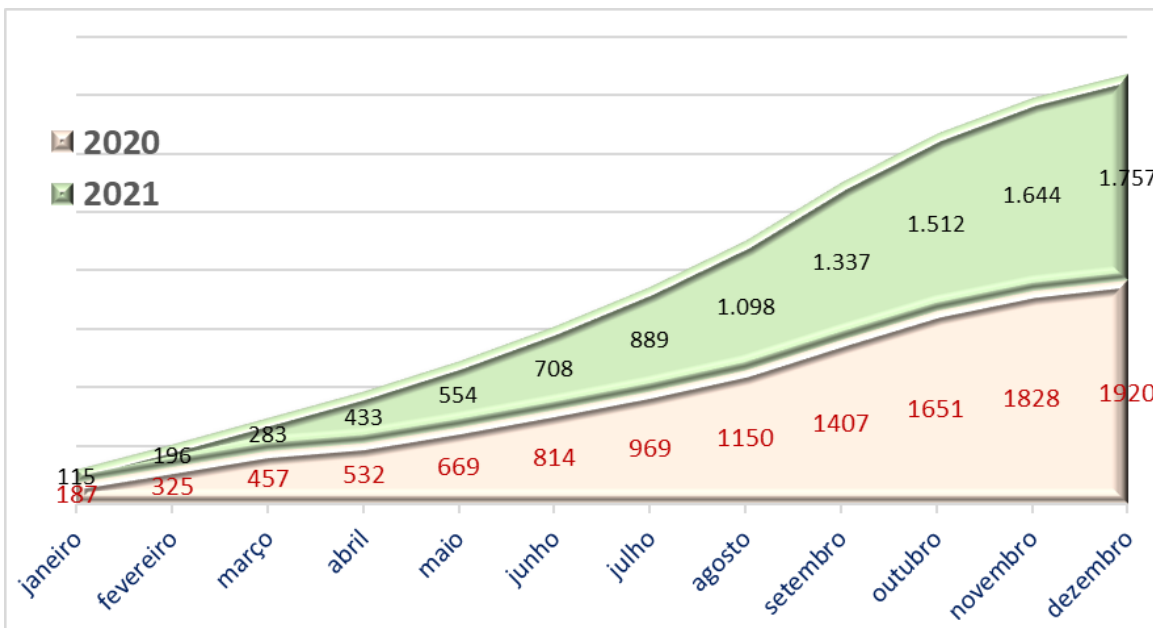
Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



Fonte: Relatório Relações com consumidores (SMA/ANEEL)

RELATÓRIO – DEZEMBRO/2021

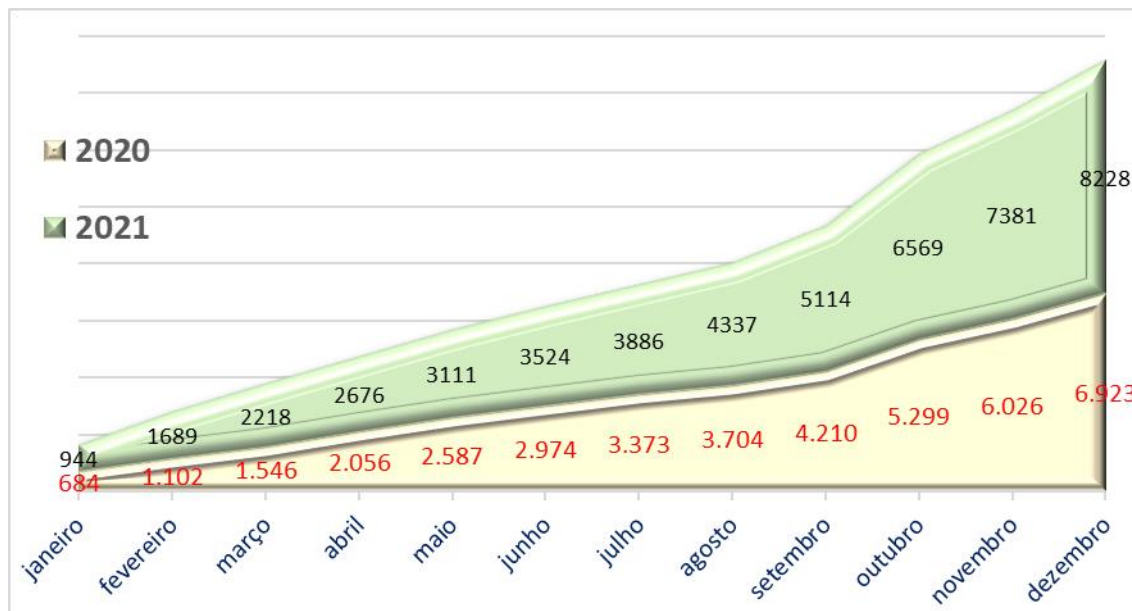
Quantidade de Reclamações Sistema E-Ouvidoria/AGR– Acumulado no ano



Segundo dados do sistema E-Ouvidoria/AGR, de janeiro a novembro, houve uma redução de **-08,48%** nos registros de reclamações em comparação ao mesmo período de 2020. Reduzindo de 1.920 reclamações acumuladas para 1.757.

RELATÓRIO – DEZEMBRO/2021

Quantidade de Reclamações Sistema SGO/ANEEL (Energia Elétrica) – Acumulado no ano



Segundo dados da ANEEL, de janeiro a novembro, houve aumento de **+18,85%** nos registros de reclamações em comparação ao mesmo período de 2020. Passou de 6.923 reclamações acumuladas para 8.228.

Relatório Mensal – dezembro, de 2021.

Ouvidoria Setorial AGR

Marcelo Nunes de Oliveira
Presidente do Conselho Regulador

Natália Maria Briceno Spadoni
Conselheira

Carlos Roberto Peixoto
Conselheiro

Paulo Tiago Toledo Carvalho
Conselheiro

Guy Francisco Brasil Cavalcanti
Conselheiro

Rafael Rocha de Macedo
Chefia de Gabinete

Philippe Dall Agnol
Procurador 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
Marcela de Oliveira Faleiro
Matheus Silva Ramos
Michelle Aparecida C. Almeida
Neide Maria da Silva Bispo
Ubirajiba Lopes

AGR
Agência Goiana
de Regulação,
Controle e
Fiscalização



**É POR
VOCÊ
QUE A
GENTE
FAZ**