

RELATÓRIO DE OUVIDORIA – MARÇO/2022



Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros



Regulação Econômica e Desestatização



Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário



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

SUMÁRIO



APRESENTAÇÃO



ANÁLISE
QUANTITATIVA



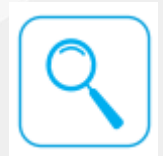
RESUMO



MENSAGEM DA
OUVIDORIA
SETORIAL



ANÁLISE
QUALITATIVA



CANAIS DE
ATENDIMENTO



RELAÇÃO COM A
SOCIEDADE

APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA SETORIAL

Valores

Comprometimento

Ética

Credibilidade

Eficiência

Imparcialidade

Transparência

Papel

Ser agente da participação do cidadão em toda a atividade da AGR, sendo a porta de entrada das manifestações dos usuários e das concessionárias dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR.

Visão

Ser referência como canal efetivo de participação do cidadão, propiciando o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela AGR.



MENSAGEM DO OUVIDOR SETORIAL

A Ouvidoria Setorial da AGR, subordinada ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador e supervisionada tecnicamente pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado de Goiás - CGE, apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no mês de março de 2022.

Este relatório tem o objetivo de tornar mais transparente a relação da AGR com a sociedade em relação às manifestações recebidas, o aprimoramento de serviços da AGR e o monitoramento das medidas para cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

O relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial nas áreas de Saneamento Básico, Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Energia e Outros Serviços, e 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.

Francisco Vieira de Macedo
Ouvidor Setorial AGR



CANAIS DE ATENDIMENTO

- ✓ Tem alguma reclamação, sugestão, consulta ou elogio referente aos Serviços Públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR?
- ✓ Entre em contato com seu prestador e informe sua demanda. Anote o número do protocolo de atendimento.
- ✓ Não resolveu? Entre em contato com a Ouvidoria do seu prestador de serviços, informe o número de protocolo do primeiro atendimento e registre sua manifestação. Anote o número de processo deste atendimento.

- Enel Goiás – 0800.62.0196 (Central de Atendimento) ou 0800.062.1500 (Ouvidoria)
- CHESP – 0800.062.2003 (Central de Atendimento)
- Saneago – 0800-645-0115 (Central de Atendimento) ou 0800.645.0117 (Ouvidoria)

- ❑ Ainda não resolveu? Entre em contato com a Ouvidoria Setorial da AGR, informe os números do protocolo registrado no Prestador de Serviços e registre sua manifestação.
- ❑ Para o serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros, entre em contato diretamente com a Ouvidoria Setorial da AGR



Canais de Acesso à Ouvidoria Setorial da AGR

Horário de Funcionamento: segunda à sexta-feira: das 07h00 às 18h00, exceto feriados.

- Site da AGR: <https://www.portal.agr.go.gov.br/ouvidoria/login.jsp>
- WhatsApp: 62-9.8480-7353
- E-Mail: e-ouvidoria@agr.go.gov.br
- 0800-704-3200 (exclusivo para saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros)
- 0800 727-0167 (para energia elétrica)



ANÁLISE QUANTITATIVA

A Ouvidoria Setorial da AGR utiliza, para o registro de manifestações de ouvidoria, 03 (três) 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.
- Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, para Pedidos de Acesso à Informação (Lei de Acesso à Informação) e Denúncia (comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo).

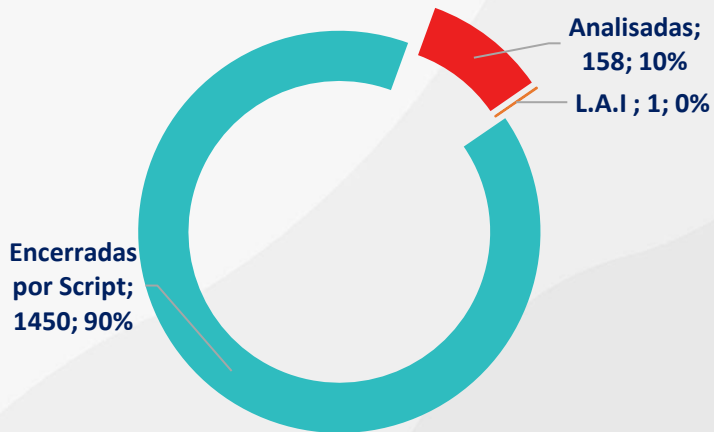


LOGIN	
Usuário	<input type="text"/>
Senha	<input type="password"/>
<input type="button" value="Entrar"/>	
Versão 2.0	



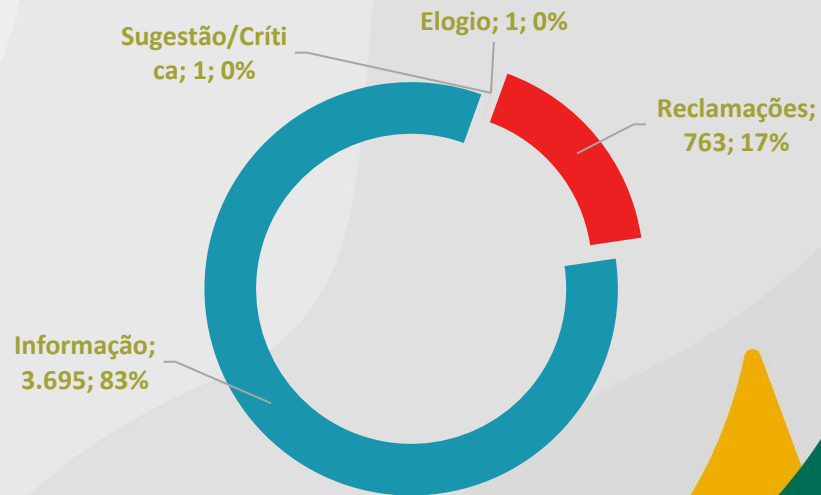
ANÁLISE QUANTITATIVA

1.609 (um mil, um mil, seiscentos e nove) manifestações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

4.460 (quatro mil, quatrocentos e sessenta) solicitações de ouvidoria registradas para o setor de energia elétrica, sendo distribuídas da seguinte forma:



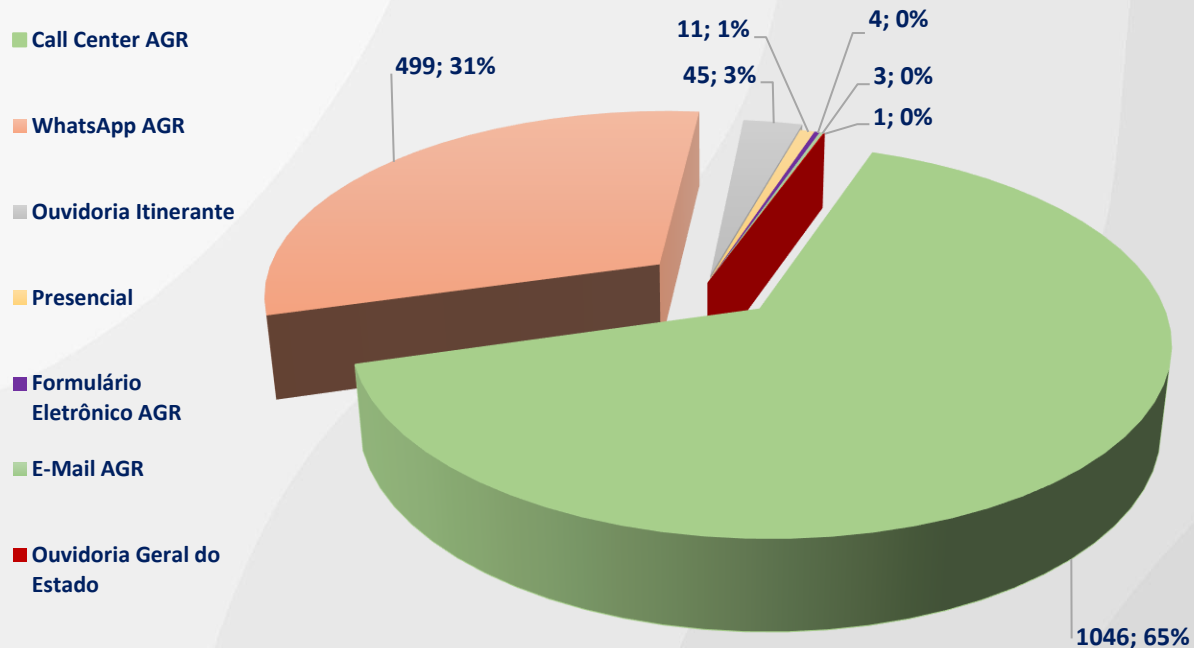
Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



ANÁLISE QUANTITATIVA

Canais de Atendimento

O 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.



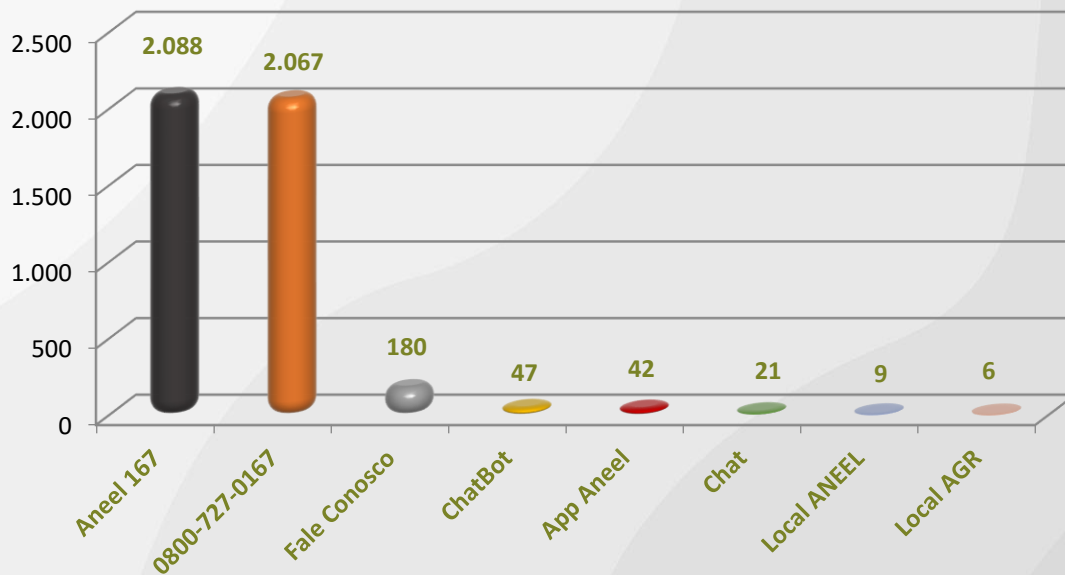
Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



ANÁLISE QUANTITATIVA

Canais de Atendimento

O gráfico seguinte informa os meios de comunicação utilizados pelos consumidores para registros das suas Solicitações de Ouvidoria perante o Sistema SGO/ANEEL.



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



ANÁLISE QUALITATIVA

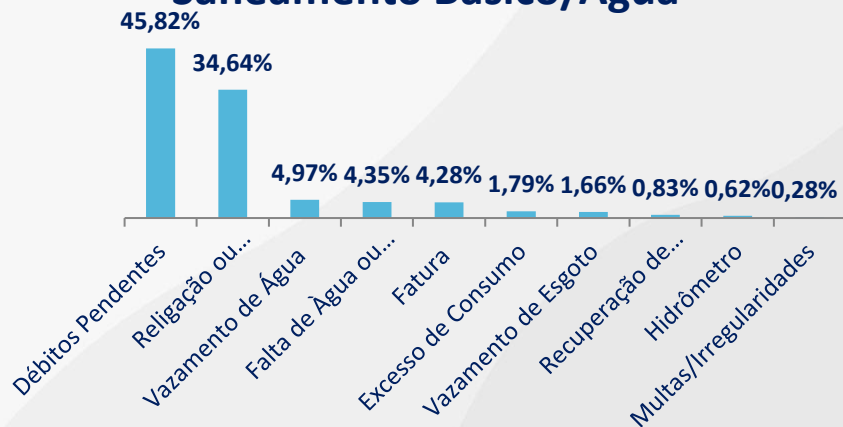
Motivo das Manifestações

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

1.449 (um mil, quatrocentos e quarenta e nove) manifestações de ouvidoria registradas.

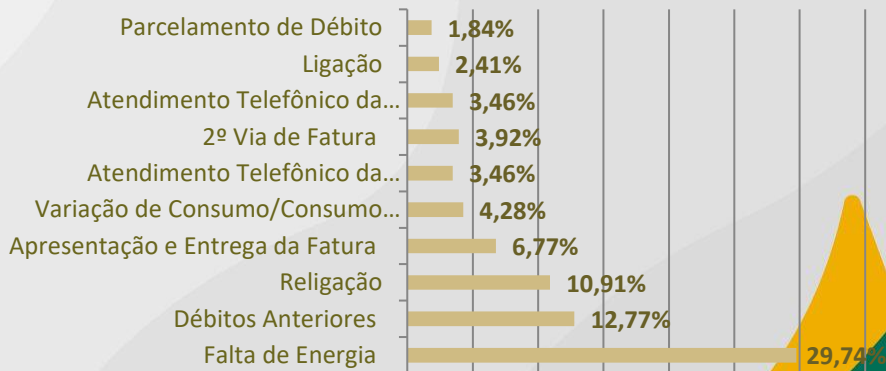
3.695 (três mil, seiscentos e noventa e cinco) solicitações de ouvidoria registradas.

Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



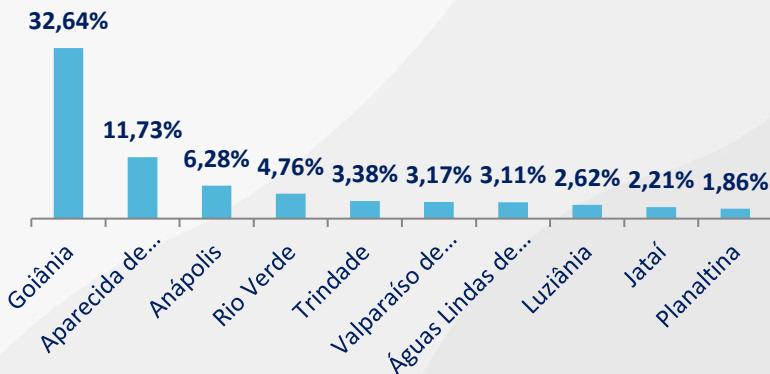
ANÁLISE QUALITATIVA

Origem das Manifestações

Os Municípios com mais demandas, encerradas por Script pela Ouvidoria Setorial da AGR/ANEEL, foram os seguintes:

Destacam-se do total de contatos (1.449) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

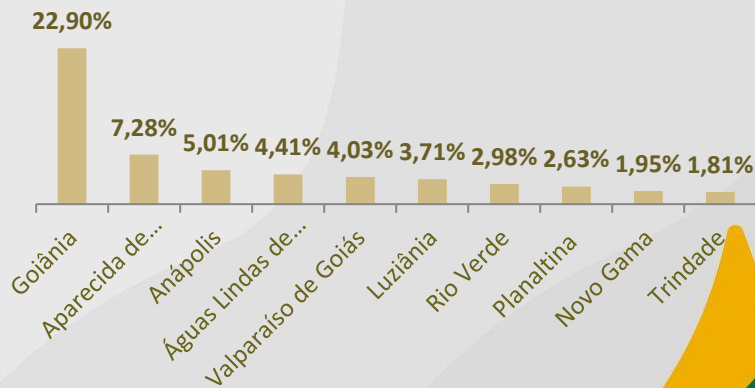
Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

Destacam-se do total de contatos (3.695) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

ENERGIA ELÉTRICA



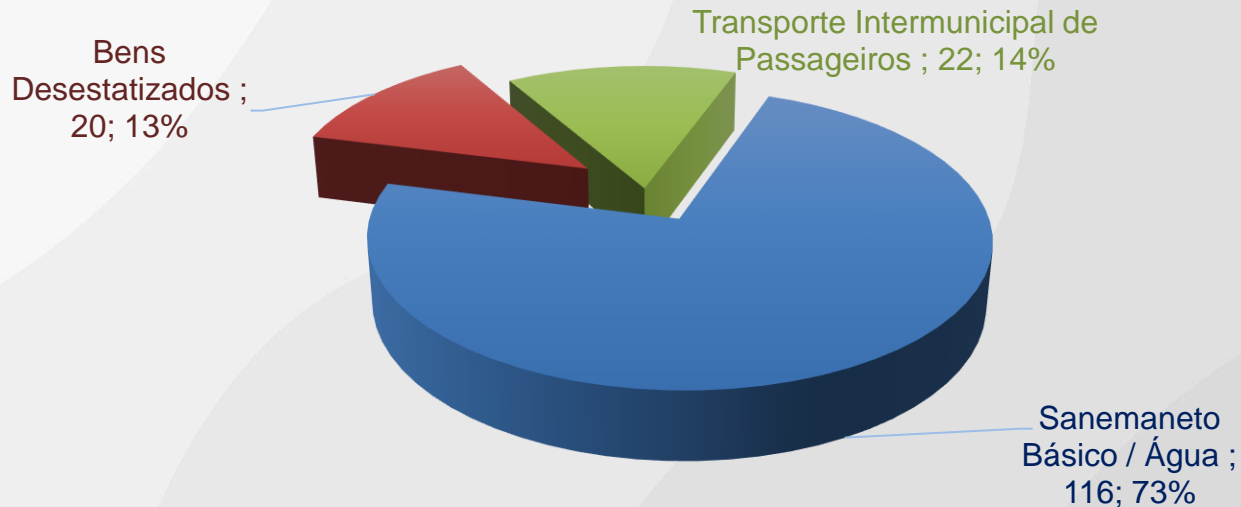
Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Acompanhamento do SGO (OSN)



ANÁLISE QUALITATIVA

Classificação das Manifestações

O gráfico seguinte informa as 158 (cento e cinquenta e oito) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema E-Ouvidoria da AGR, com a tipologia Reclamação por classificação:



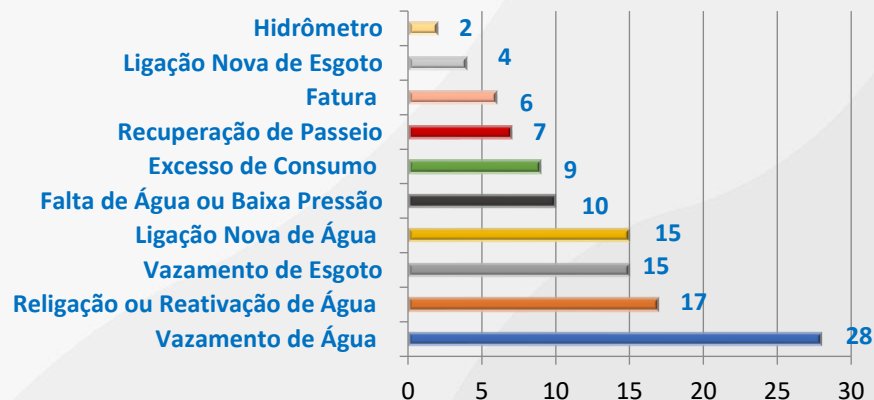
Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



ANÁLISE QUALITATIVA

Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 97,11%, das 116 (cento e dezesseis), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Saneamento Básico”:



O gráfico abaixo informa os 08 pontos que correspondem a 86%, das 22 (vinte e duas), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Transporte Intermunicipal de Passageiros”:



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

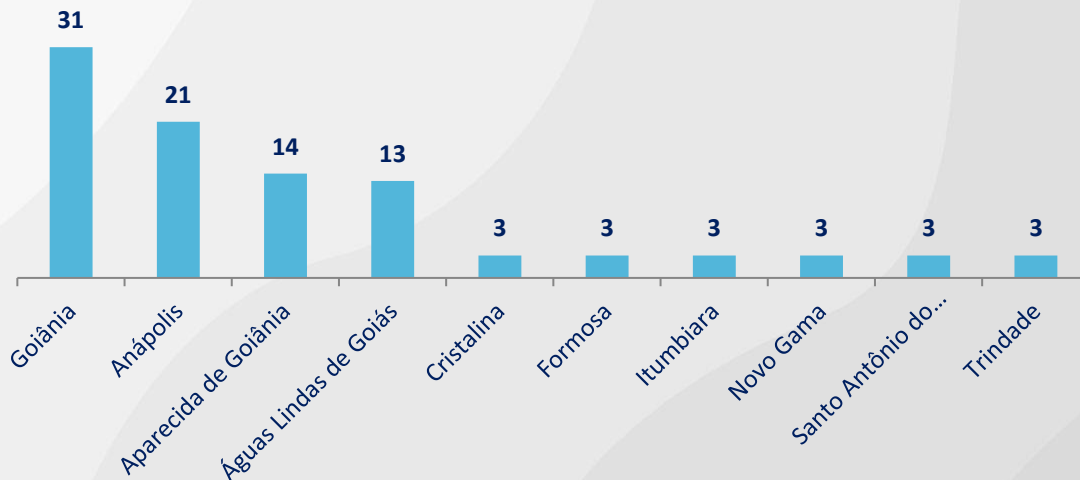


ANÁLISE QUALITATIVA

Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total de Manifestações de Ouvidoria analisadas (116) para a classificação “Saneamento Básico”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 84,35% do total.

Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



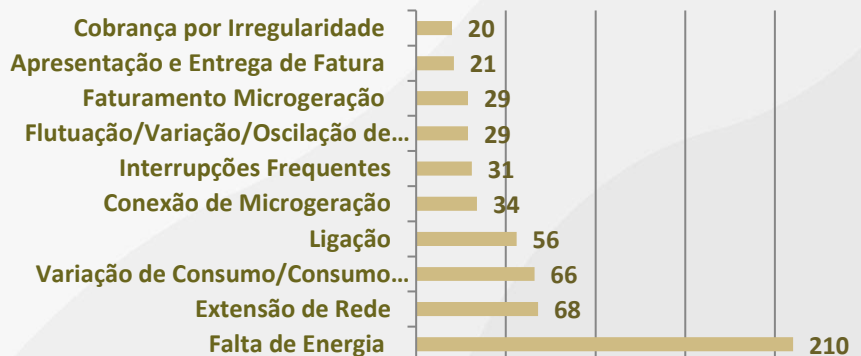
ANÁLISE QUALITATIVA

Pontos mais Recorrentes

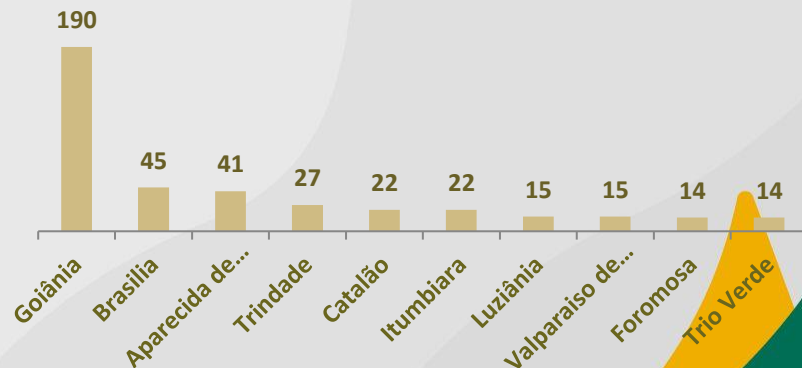
O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 73,92%, das 763 (setecentos e sessenta e três), Solicitações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (763) para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 53,08% do total.

ENERGIA ELÉTRICA



ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



ANÁLISE QUALITATIVA

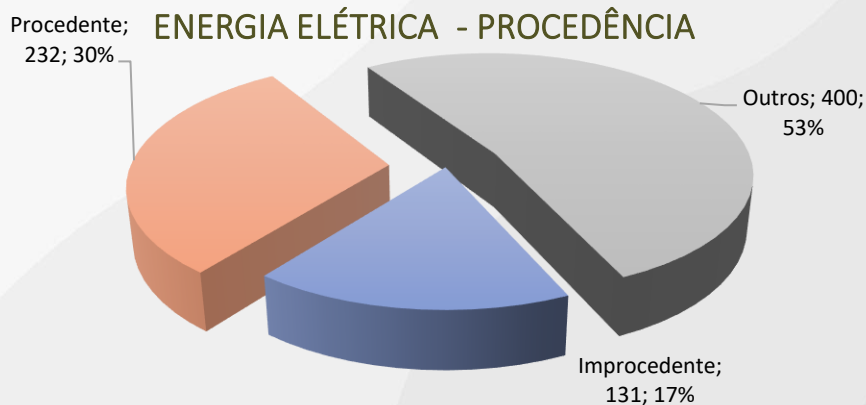
Procedências das Manifestações Tratadas

Critérios de qualificação das reclamações

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

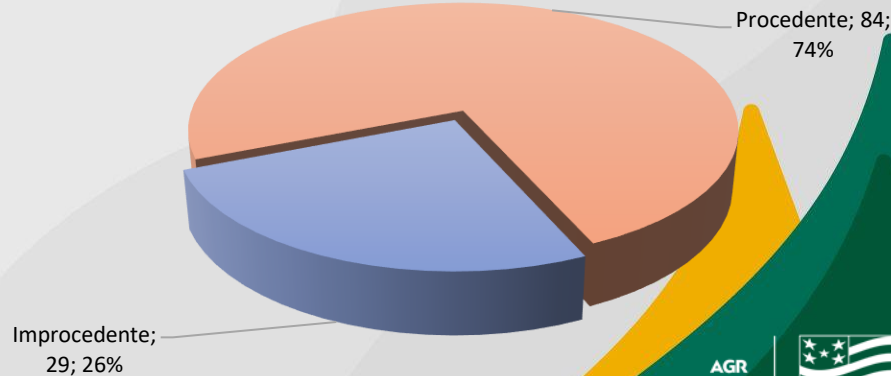
Procedente: manifestações/solicitações de ouvidoria em que, após análise por parte da Ouvidoria Setorial ou das áreas Técnicas e Jurídicas, há constatação de descumprimento de legislação e normativas da AGR e ANEEL ou de cláusulas contratuais firmadas entre o consumidor/usuário e o agente regulado.

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



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / ONS

SANEAMENTO BÁSICO/ÁGUA - PROCEDÊNCIA

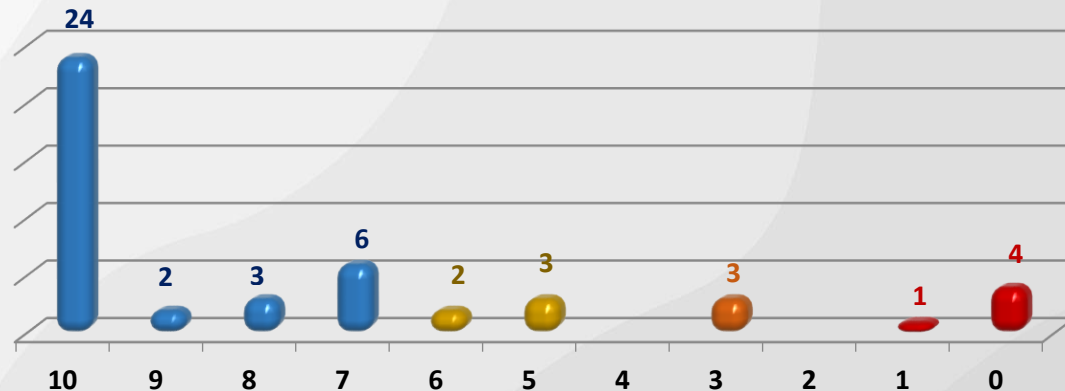


Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



RELAÇÃO COM A SOCIEDADE

O gráfico apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos manifestantes no que diz respeito ao atendimento prestado pela Ouvidoria Setorial da AGR no ano de 2022. Do total de 1044 (um mil e quarenta e quatro) manifestações recepcionadas pela Ouvidoria Setorial e tratadas (analisadas) via sistema da Ouvidoria do Estado de Goiás, 48 (quarenta e oito) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo, portanto, a uma participação de 4,60%.



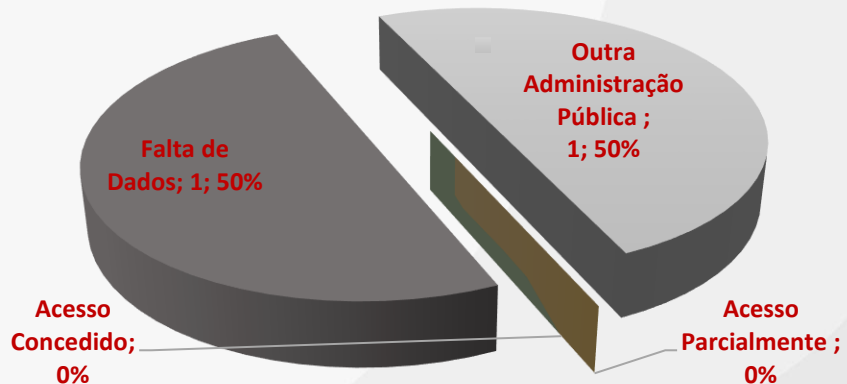
Fonte: Relatório Sistema Geral de Ouvidoria/SGO – Ouvidoria Geral do Estado



RELAÇÃO COM A SOCIEDADE

Painel Lei de Acesso à Informação/ L.A.I

TIPOS DE RESPOSTAS AOS PEDIDOS - L.A.I



STATUS DOS PEDIDOS - L.A.I



Visão Geral

Pedidos Recebidos	02
Tempo Médio de Resposta (Dias)	1

RECURSOS L.A.I

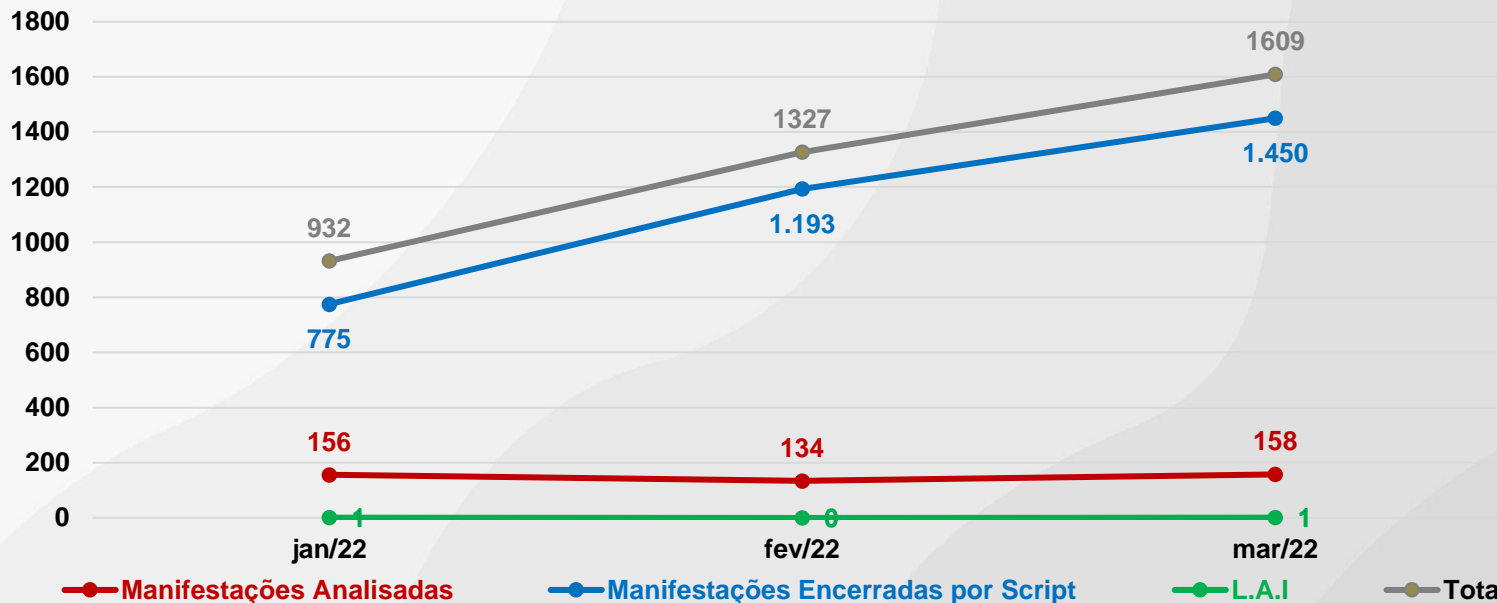
TOTAL DE RECURSOS	00
-------------------	----



RESUMO

O próximo gráfico apresenta o quantitativo total das manifestações/solicitações de ouvidoria registradas no ano de 2022 no sistema de ouvidoria E Ouvidoria/

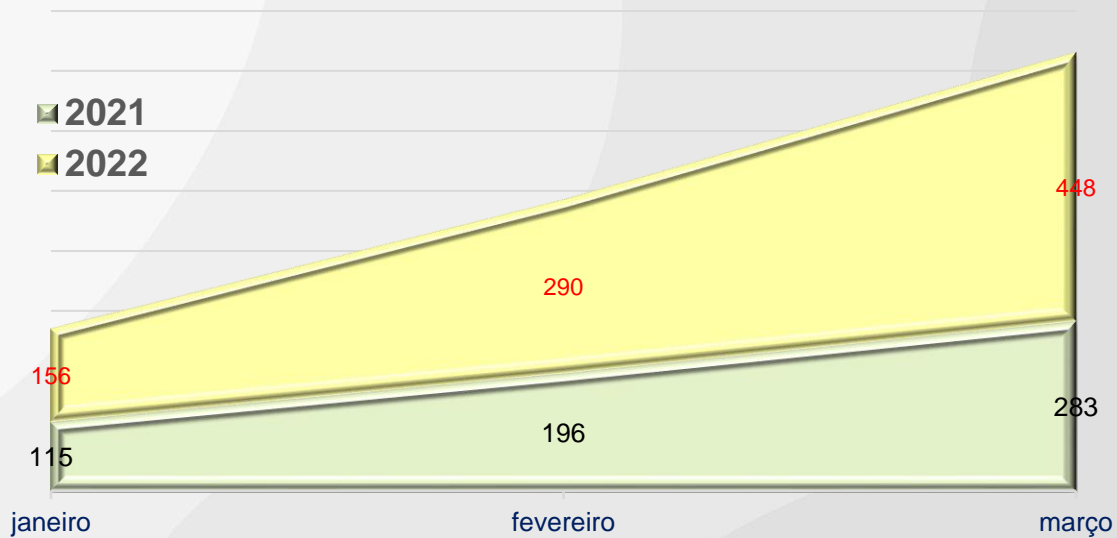
SISTEMA E-OUVIDORIA AGR





RESUMO

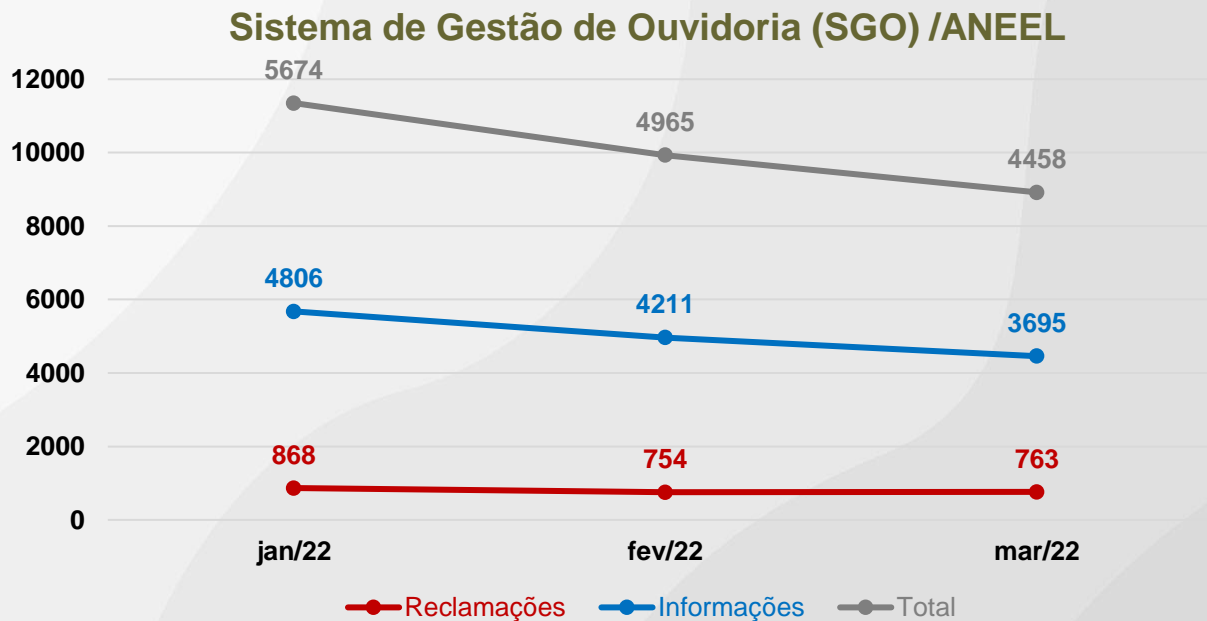
Comparativo da quantidade de Reclamações no Sistema E-Ouvidoria/AGR nos anos de 2021 e 2022.





RESUMO

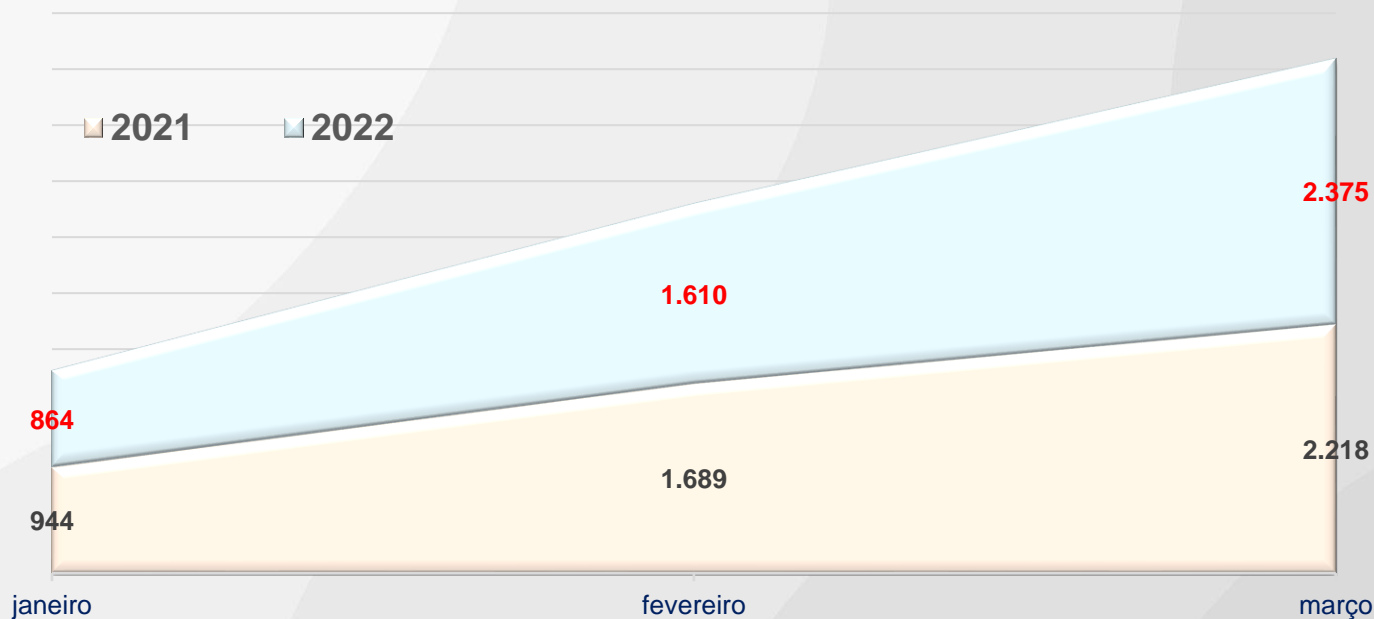
O próximo gráfico apresenta o quantitativo total das manifestações/solicitações de ouvidoria registradas no ano de 2022 no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) - ANEEL





RESUMO

O próximo gráfico apresenta o comparativo da quantidade de solicitações de ouvidoria registradas nos anos de 2021 e 2022 no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) – ANEEL/AGR



Fonte: Relatório (SMA/ANEEL)
SGO Mensal

Relatório Mensal – Março de 2022.

Ouvidoria Setorial AGR

Marcelo Nunes de Oliveira
Presidente do Conselho Regulador

Natália Maria Briceño 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
Fernando Barros de Moraes
Luana Ribeiro de Sousa
Marcela de Oliveira Faleiro
Mariane do Carmo de Jesus Pimenta
Neide Maria da Silva Bispo
Rita de Cassia de Queiroz Melo
Rosa Oliveira Santana
Suenne Batista Peixoto
Ubirajiba Lopes

07 de abril de 2022.