

RELATÓRIO DE OUVIDORIA – OUTUBRO/2022



**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**

SUMÁRIO:



Apresentação



Análise
Quantitativa



Resumo/
Conclusão



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 de integração entre o cidadão e todas as atividades promovidas pela 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 Outubro de 2022.

A atuação da Ouvidoria Setorial vem sendo desenvolvida alinhada à Missão estabelecida pela AGR, em seu Plano Estratégico 2021-2023, que é ser um agente efetivo na Regulação, Controle e Fiscalização de todos os bens e direitos cuja exploração tenha sido delegada a terceiros pelo Estado de Goiás.

Tendo como valores a ética, independência, profissionalismo e foco no cidadão.



MENSAGEM DO OUVIDOR SETORIAL:



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

O relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial nas áreas de Saneamento Básico, Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Energia Elétrica e fornece uma visão panorâmica das manifestações de ouvidoria registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria Setorial, visando a solução destas.

São apresentadas informações quantitativas em forma de gráficos, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica e fácil compreensão lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

Francisco Vieira de Macedo

Ouvidor Setorial



CANAIS DE ATENDIMENTO:



- ✓ Quer fazer alguma reclamação, sugestão, consulta ou elogio referente aos Serviços Públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR?
- ✓ Entre em contato, inicialmente, 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.
- ✓ Para o serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros, entre em contato diretamente com a Ouvidoria Setorial da AGR.

- 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)

❖ 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 (exclusivo para energia elétrica)



ANÁLISE QUANTITATIVA:

A Ouvidoria Setorial da AGR utiliza, para o registro de manifestações da ouvidoria, 03 (três) sistemas informatizados, sendo:

- ❑ Sistema e-Ouvidoria da AGR, interligado via web site 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).

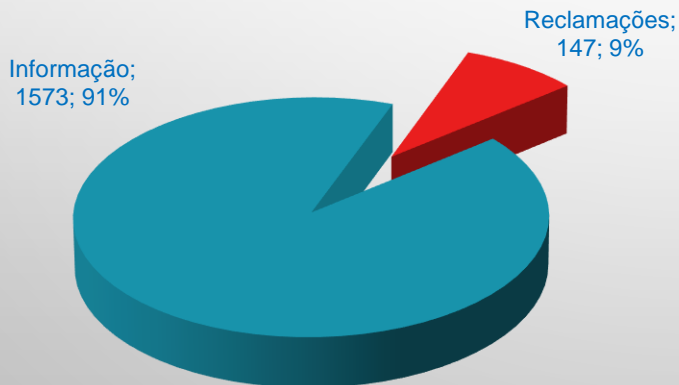




ANÁLISE QUANTITATIVA:

Manifestações/Solicitações de Ouvidoria registradas (01 a 31 de outubro de 2022)

1.720 (um mil, setecentos e vinte) manifestações de ouvidoria registradas no sistema e-Ouvidoria da AGR, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

5.241 (cinco mil, duzentos e quarenta e uma) solicitações de ouvidoria registradas para o setor de energia elétrica, sendo distribuídas da seguinte forma:



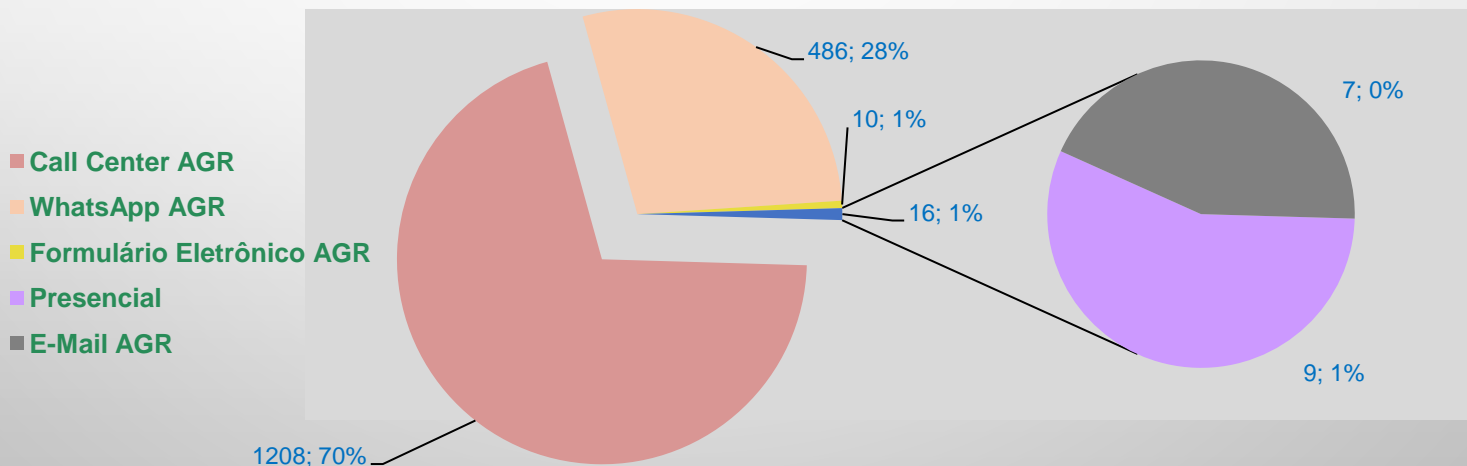
Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



ANÁLISE QUANTITATIVA:

Canais de Atendimento

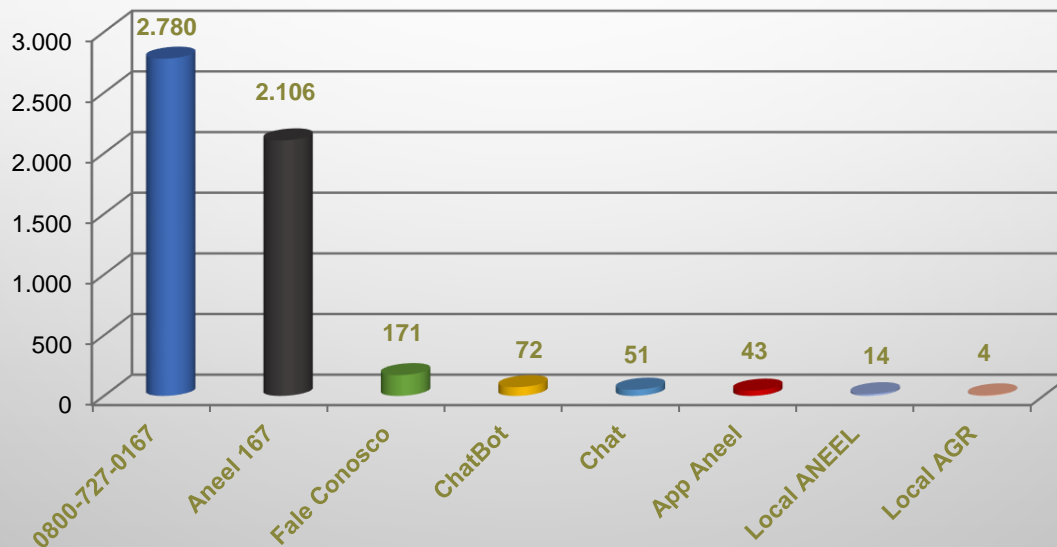
O próximo gráfico informa os meios de comunicação utilizados pelos manifestantes e Agentes Regulados em outubro de 2022 para registro das suas solicitações de ouvidoria perante a Ouvidoria Setorial da AGR.





Canais de Atendimento

O gráfico seguinte informa os meios de comunicação utilizados pelos consumidores em outubro de 2022 para registro das suas solicitações de ouvidoria perante o Sistema SGO/ANEEL.





ANÁLISE QUANTITATIVA:

Índice de Cumprimento do prazo de resposta

O índice de cumprimento do prazo de resposta refere-se ao quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da AGR e respondidas dentro do prazo legal (30 dias).

Tabela com Estatística – outubro / 2022

Órgão	Qtd. Manifestações	Média (dias)	Mediana	Desvio Padrão
AGR	140	10,09	10	4,91

Tabela com Estatística –2022

Órgão	Qtd. Manifestações	Média (dias)	Mediana	Desvio Padrão
AGR	2165	7,20	7	6,19



ANÁLISE QUALITATIVA:

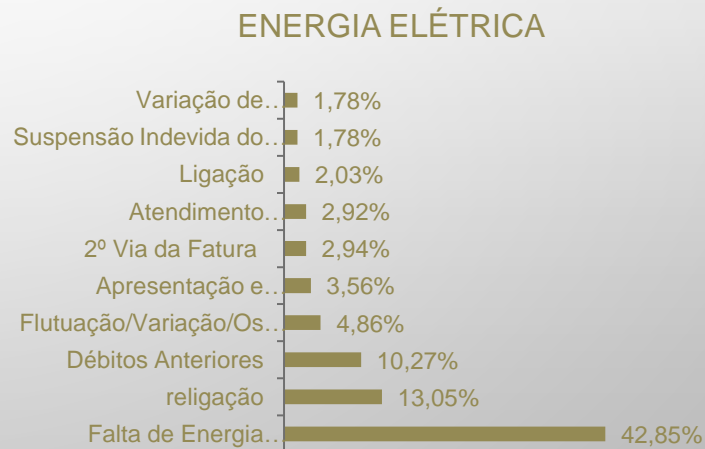
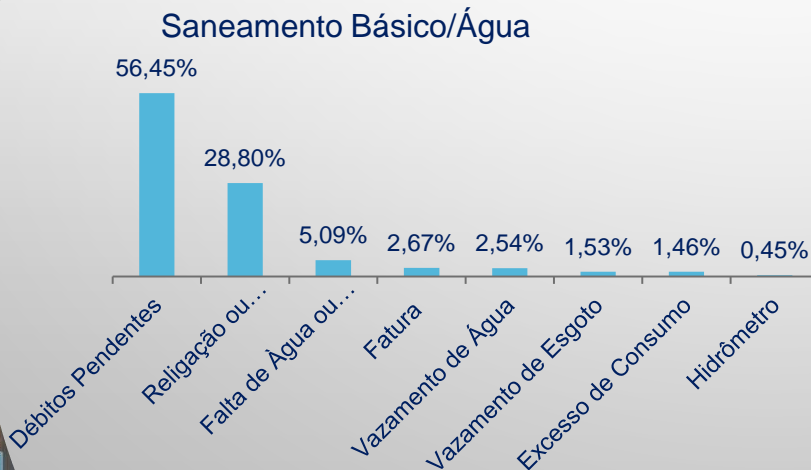


Motivo das Manifestações/Solicitações

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

1.573 (um mil, quinhentos e setenta e três) manifestações de ouvidoria registradas.

4.490 (quatro mil, quatrocentos e noventa) solicitações de ouvidoria registradas.



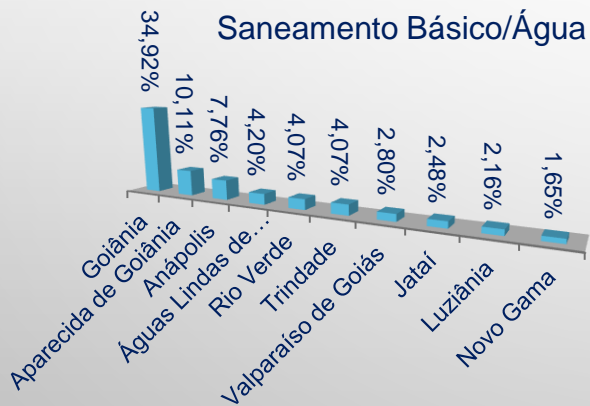


ANÁLISE QUALITATIVA:



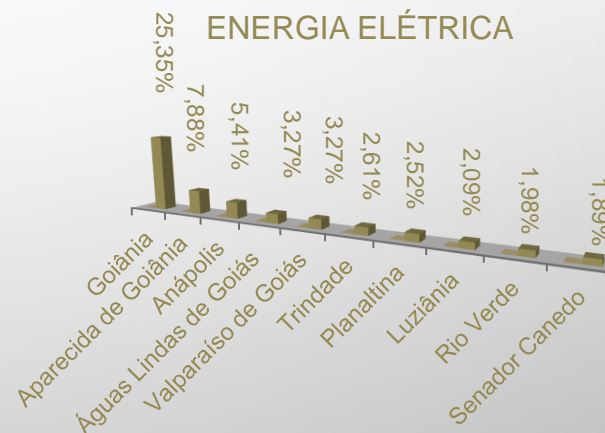
Origem das Manifestações/Solicitações

Destacam-se do total de manifestações (1.573) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:



Fonte: Relatórios Sistema E-Ouvidoria/AGR

Destacam-se do total de solicitações (4.490) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:



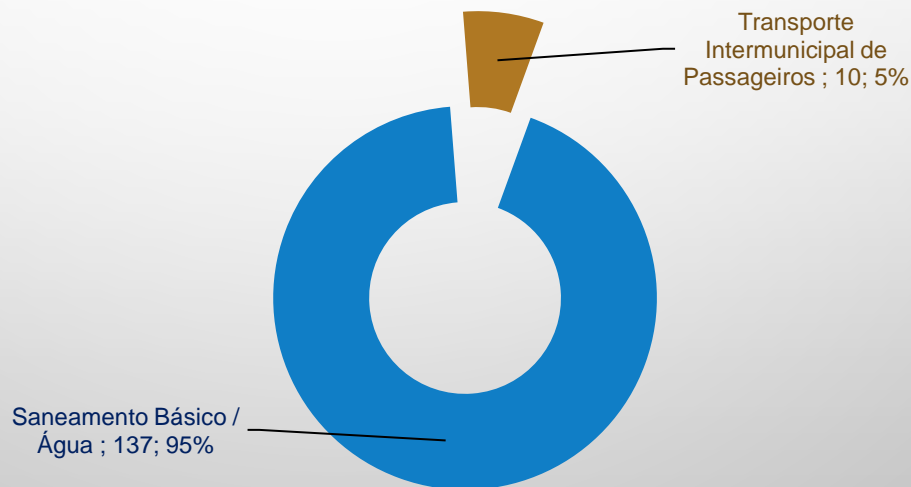
Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Acompanhamento do SGO (OSN)



ANÁLISE QUALITATIVA:

Classificação das Manifestações de Ouvidoria

O gráfico seguinte informa as 147 (cento e quarenta e sete) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema e-Ouvidoria da AGR, com a tipologia “Reclamação” por classificação:



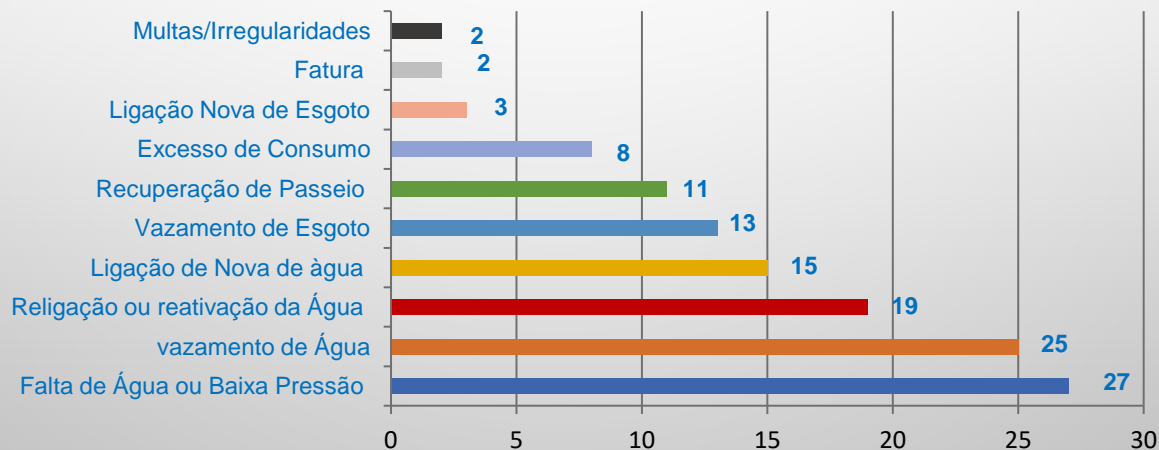


ANÁLISE QUALITATIVA:



Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 91,24%, das 137 (cento e trinta e sete), manifestações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Saneamento Básico”:



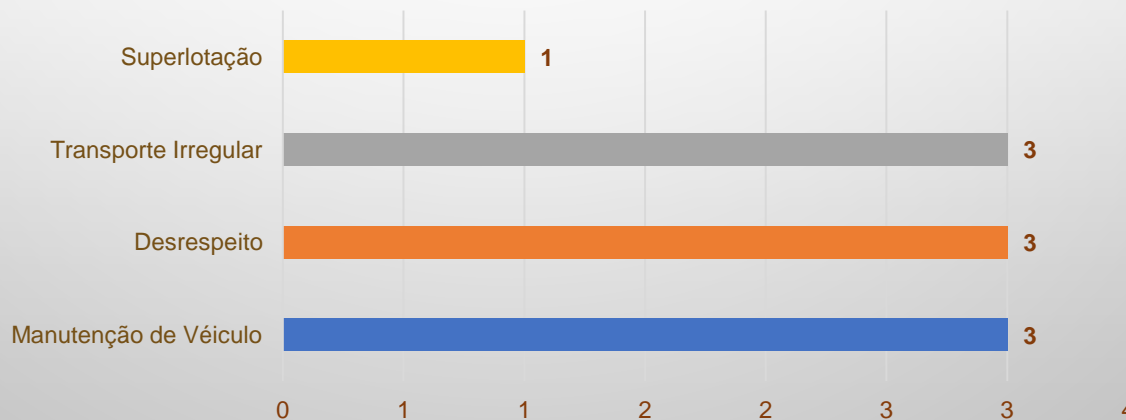
Fonte: Relatórios Sistema e-Ouvidoria/AGR



ANÁLISE QUALITATIVA:

Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 04 pontos que correspondem a 100%, das 10 (dez), manifestações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Transporte Intermunicipal”.



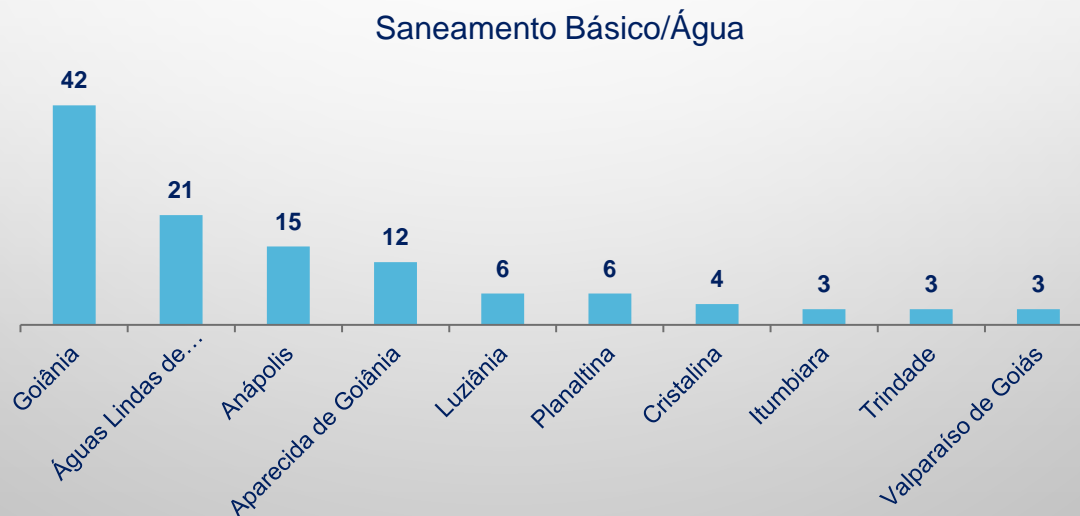


ANÁLISE QUALITATIVA:



Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total das Manifestações de Ouvidoria analisadas (137) para a classificação “Saneamento Básico”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 83,94% do total.





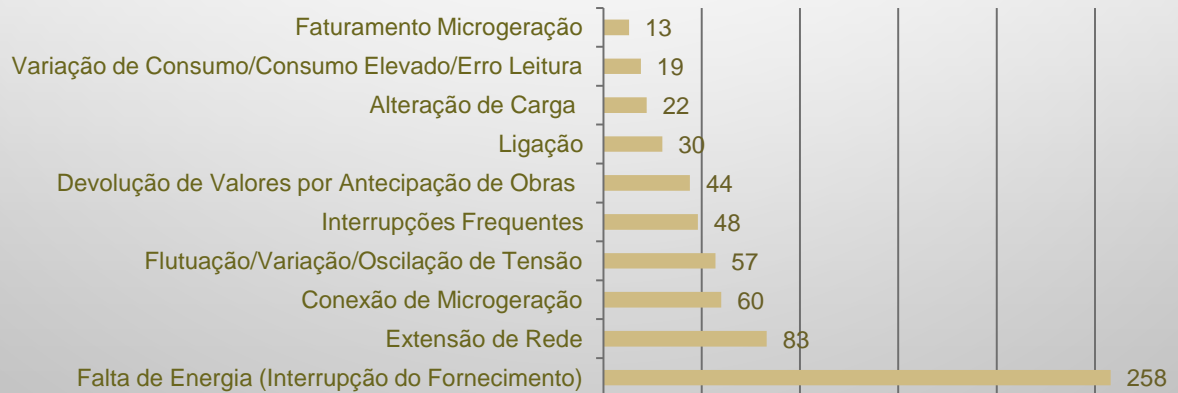
ANÁLISE QUALITATIVA:



Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 84,87%, das 747 (quatrocentos e setenta e nove), solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



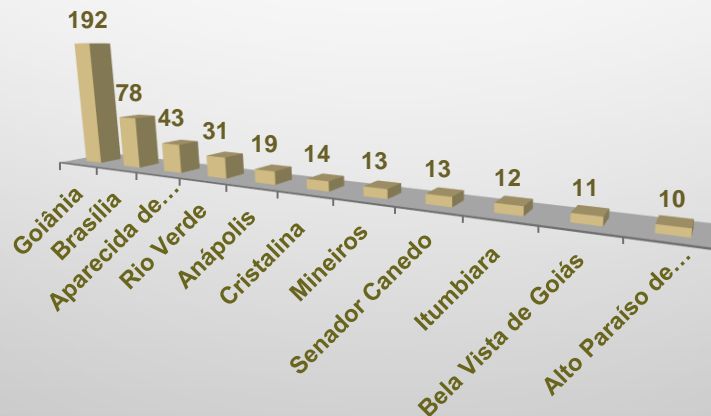
ANÁLISE QUALITATIVA:



Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (747) para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 58,37% do total.

ENERGIA ELÉTRICA





ANÁLISE QUALITATIVA:



Procedências das Manifestações/Solicitações 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.

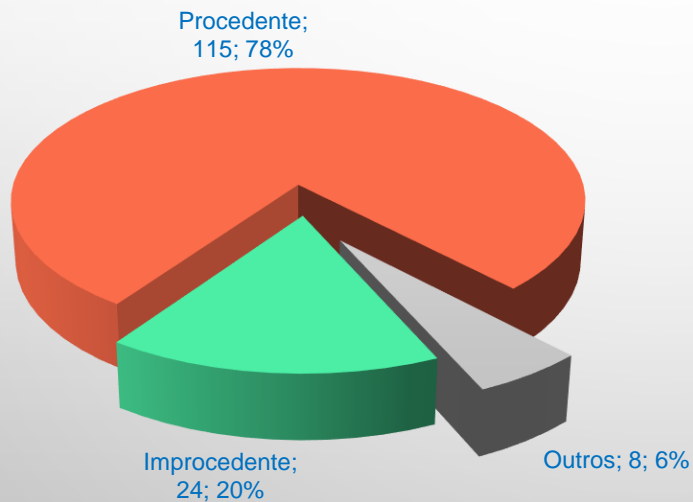


ANÁLISE QUALITATIVA:



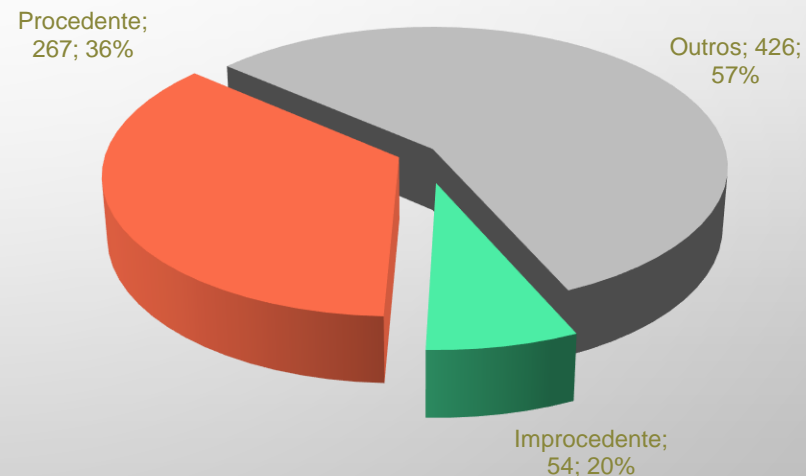
Procedências das Manifestações/Solicitações Tratadas

SANEAMENTO BÁSICO/ÁGUA- PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

ENERGIA ELÉTRICA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / ONS



RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:

Gráfico 1: Média de resolutividade por Ano e Mês

224
Nº de Pesquisas Respondidas

72%
Índice de Resolutividade

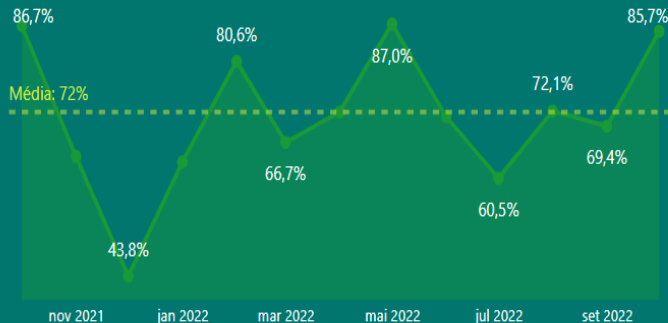


Gráfico 2: % de manifestações respondidas por Ano e Mês

Média: 4,08%

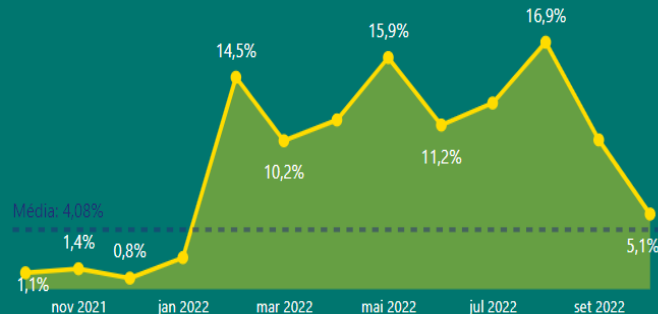


Gráfico 3: Média de recomendação por Ano e Mês

7,5
Nota Média de Recomendação

4,1%
Manifestação com pesquisa

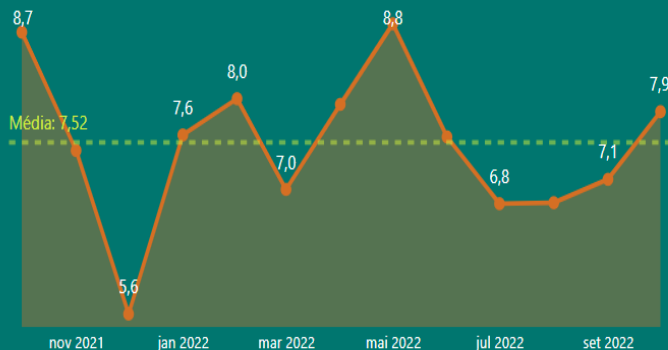
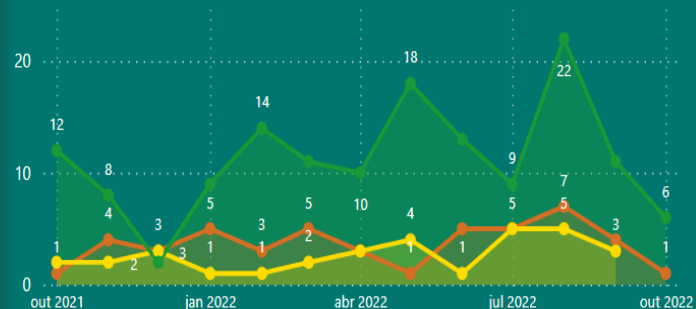


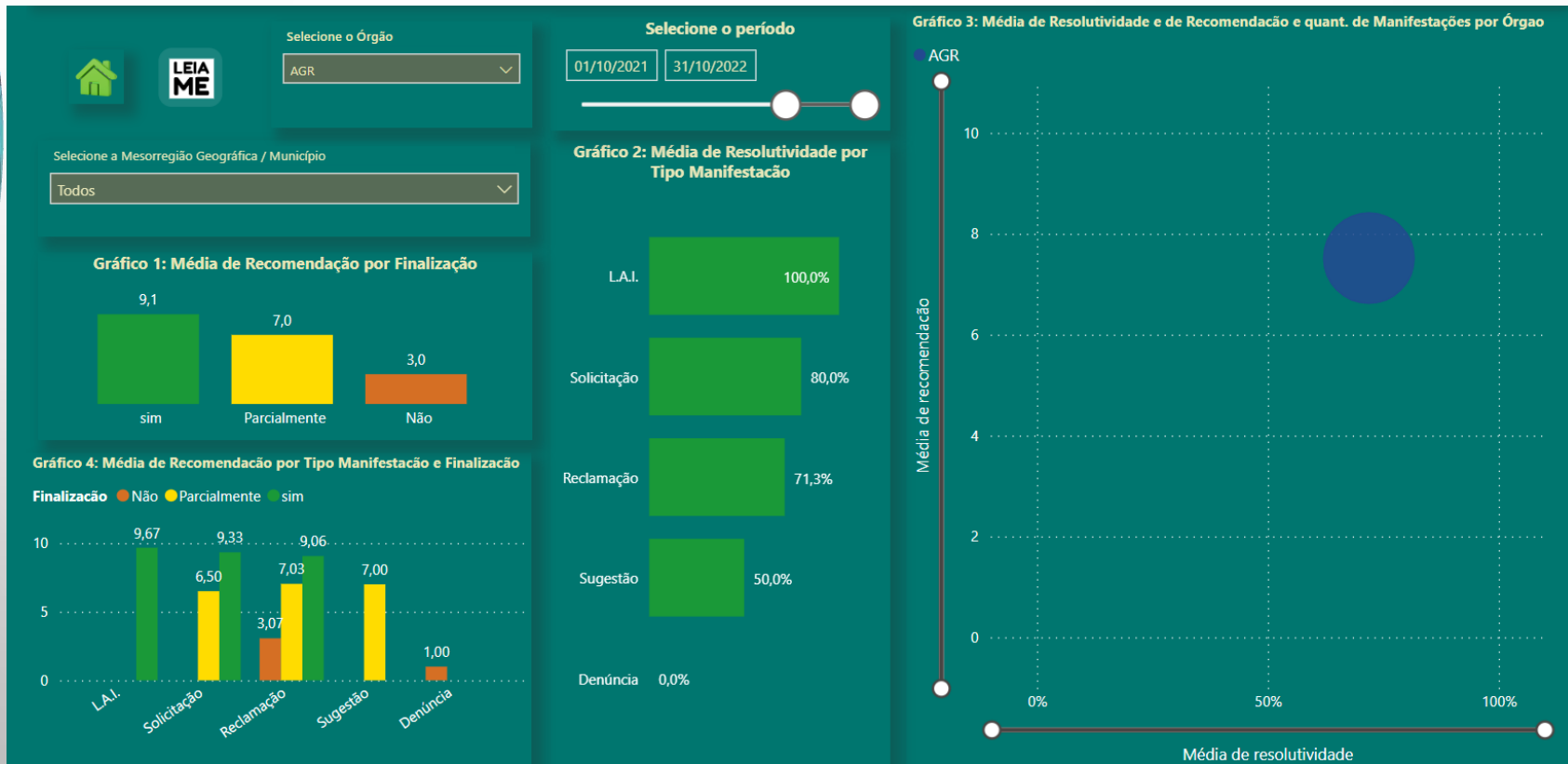
Gráfico 4: Qte. de manifestações com pesquisa por situação de Finalização por Ano e Mês

Finalização ● Não ● Parcialmente ● sim





RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:

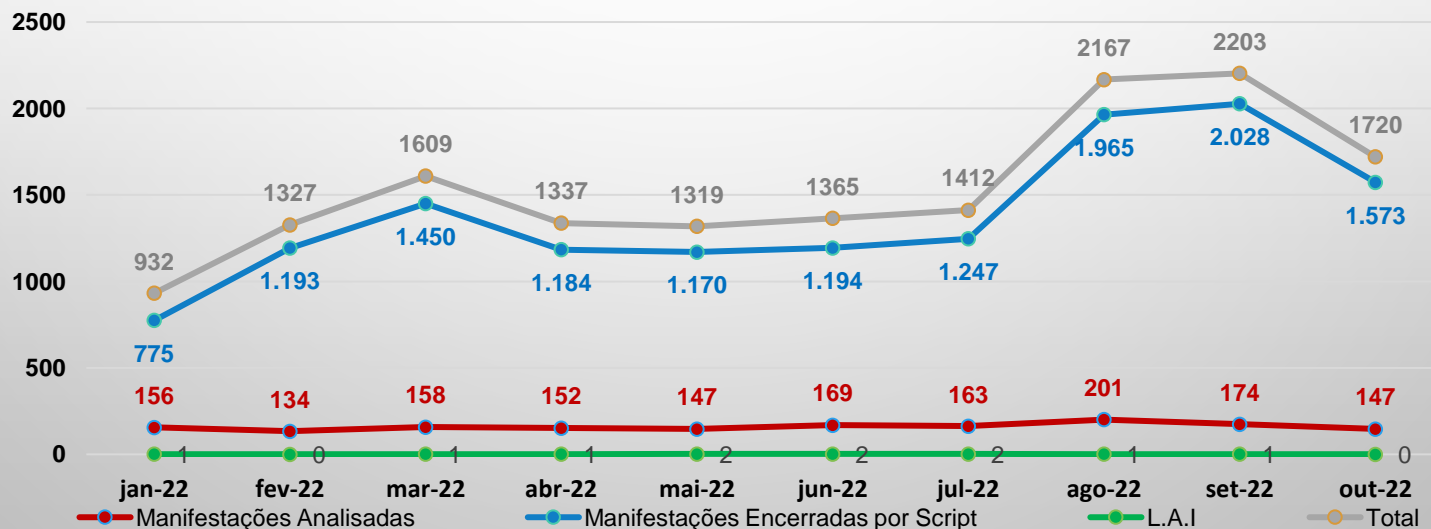




RESUMO:

O próximo gráfico apresenta o quantitativo total das solicitações de ouvidoria registradas no período de janeiro a outubro de 2022 no Sistema de Gestão de Ouvidoria “E-Ouvidoria/AGR”.

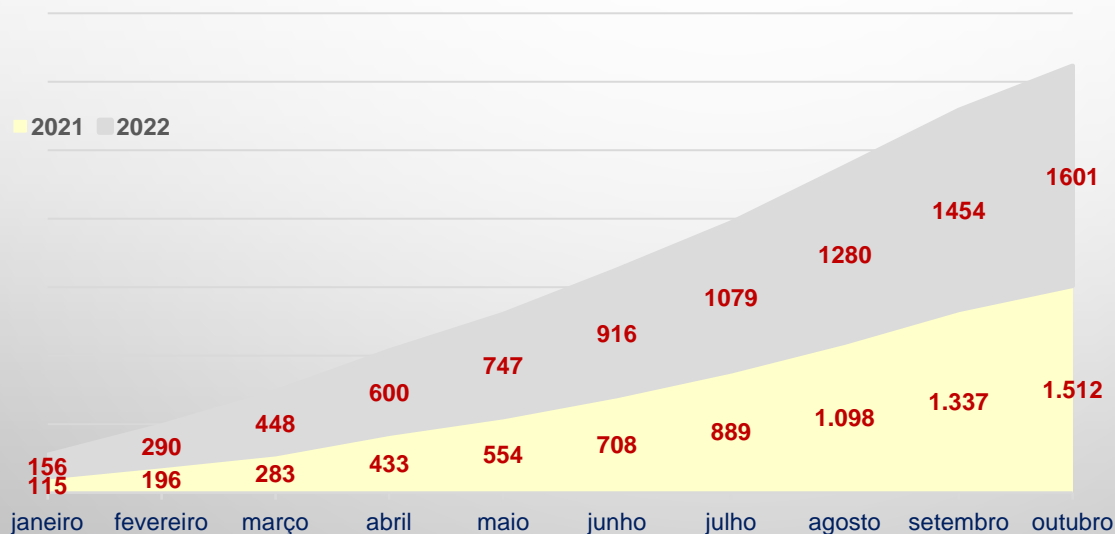
SISTEMA E-OUVIDORIA AGR





RESUMO:

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



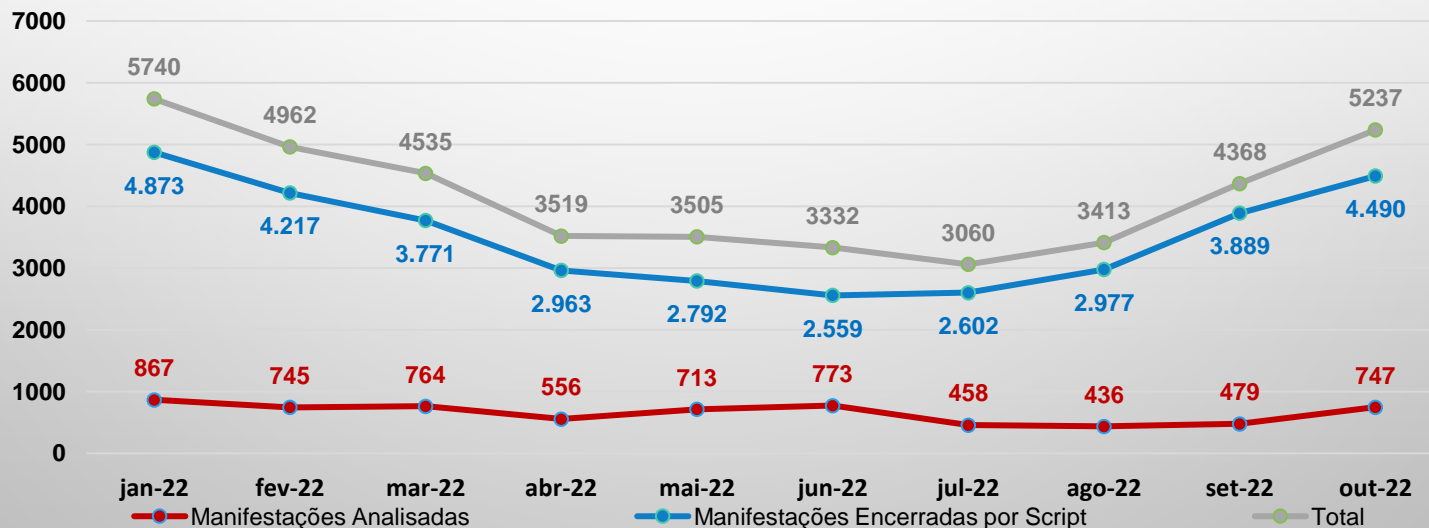
No período de 01 de janeiro a 31 de outubro de 2022, houve aumento de 5,89% nos registros de reclamações em comparação ao mesmo período de 2021. Passou de 1.512 reclamações acumuladas para 1.601.



RESUMO:

O próximo gráfico apresenta o quantitativo total das solicitações de ouvidoria registradas no período de janeiro a outubro de 2022 no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) - ANEEL.

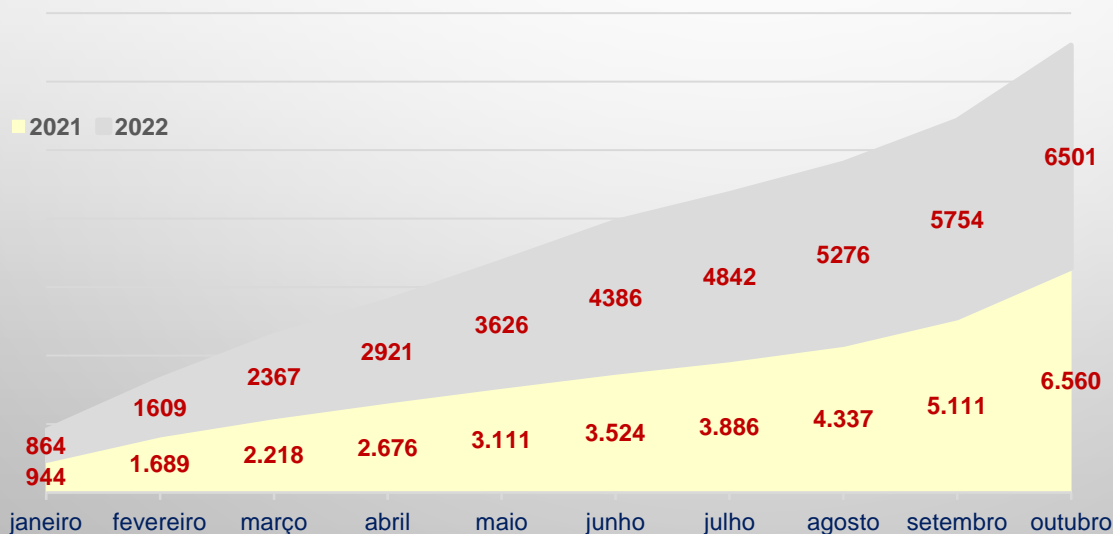
Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/ANEEL





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



No período de 01 de janeiro a 31 de outubro 2022, houve redução de -8,00% nos registros de reclamações em comparação ao mesmo período de 2021. Passou de 6.560 reclamações acumuladas para 6.501.



CONCLUSÃO



Os usuários dos serviços públicos já reconhecem a importância da sua participação nas atividades da AGR, sendo a Ouvidoria Setorial o principal canal de participação do Usuário, através do registro da sua manifestação de ouvidoria com o devido tratamento.

Na área de saneamento básico as principais tipologias objeto de reclamação pelos consumidores foram: Falta de água ou baixa pressão, Vazamento de água e Religação ou reativação de água.

Neste mês não houve a necessidade do encaminhamento de manifestação de ouvidoria para análise técnica da Gerência de Saneamento Básico da AGR, sendo as demandas apresentadas pelos consumidores/usuários analisadas diretamente pela Ouvidoria Setorial.

Nessa área, prazo de solução das manifestações mantém-se em uma boa média, de 11,7 (onze virgula sete) dias e o Município que teve mais usuários reclamando foi Goiânia.



CONCLUSÃO



Foi analisado os dados relativos às proporcionalidades dos municípios, que são o total de manifestações da Ouvidoria da AGR em relação ao número de economias existentes em cada município. No mês de outubro, não foi possível identificar recorrência de problemas diante do volume das manifestações, o que sinalizou não haver indícios de inconformidades na prestação de serviços.

Com relação à área de transporte intermunicipal de passageiros registrou-se que houve uma redução no número de reclamações em relação ao mês anterior. Sendo a tipologia: manutenção de veículo, desrespeito e transporte irregular as tipologias mais reclamadas.



CONCLUSÃO



Na área de energia elétrica, no que se refere à reclamações ficou em alta as tipologias: Falta de Energia, Extensão de Rede e Conexão de Microgeração.

Ressaltamos que estas tipologias no período de 01 de janeiro a 31 de outubro de 2022, no ranking de reclamações dos consumidores da Distribuidora de Energia Enel Goiás, estão em 1º, 2º e 3º com maior número de reclamações.

Essas tipologias são tratadas nos relatórios periódicos encaminhados a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA) da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, tendo como objetivo a solução e/ou melhora das não conformidades.

Relatório Mensal – outubro de 2022.

Ouvidoria Setorial AGR

Wagner Oliveira Gomes
Presidente do Conselho Regulador

Natália Maria Briceño Spadoni
Conselheira

Paulo Tiago Toledo Carvalho
Conselheiro

Guy Francisco Brasil Cavalcanti
Conselheiro

Rafael Rocha de Macedo
Chefia de Gabinete

Marianna de Souza Silveira
Procuradora 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