



RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - AGR



Fevereiro de 2023.

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



OUVIDORIA
AGR

The word 'SUMÁRIO' is written vertically in white, uppercase letters on a dark green rectangular background. This background is part of a larger graphic structure that branches out to the right, connecting to the table of contents items.

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA OUVIDORIA SETORIAL

CANAIS DE ATENDIMENTO

ANÁLISE QUANTITATIVA

ANÁLISE QUALITATIVA

RELAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESUMO/CONCLUSÃO



APRESENTAÇÃO:



COMPETÊNCIAS DA AGR

REGULAR

Onde necessário - sob previsão legal

FISCALIZAR

Orientar e prevenir - aplicar penalidades quando for indispensável

DIRIMIR CONFLITOS

Solução de conflitos



**OUVIDORIA
AGR**

APRESENTAÇÃO:



OUVIDORIA SETORIAL



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.

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

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS



OUVIDORIA
AGR

MENSAGEM DO OUVIDOR SETORIAL



“Para que a ouvidoria seja realmente considerada um canal efetivo de participação social, essa deve intervir e mudar a realidade social”. (Antônio Semeraro Rito Cardoso, 2010)

A Ouvidoria Setorial pode ser compreendida como uma ponte entre a AGR e a sociedade, uma vez que interage com os cidadãos-usuários, com as empresas reguladas, com a sociedade e com a própria AGR. É um espaço de controle das atividades do Estado, ou seja, controle social, tendo a competência de dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre os usuários e as empresas prestadoras de serviços públicos.

Ao analisar essas demandas, a Ouvidoria Setorial colabora internamente para a correção de procedimentos, visando o aprimoramento dos processos regulatórios da AGR.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos regulados pela AGR, atuamos no sentido de aprimorar nossos procedimentos, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho e avaliações constantes das análises realizadas pela equipe.

IA GOIANA DE REG
E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇ



OUVIDORIA
AGR

MENSAGEM DO OUVIDOR SETORIAL



A Ouvidoria Setorial busca atuar de maneira proativa, com a adoção de estratégias para uma atuação mais sistêmica e a busca incansável da ampliação e melhoria dos seus canais de atendimento.

Todo mês, disponibilizamos no site da AGR o relatório mensal de atividades, contendo toda a análise quantitativa e qualitativa das demandas. O relatório é acessível a toda sociedade que deseja ter um panorama sobre número de reclamações dos serviços de saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros e energia elétrica durante o mês. Apresentando algumas informações como: tipologias mais demandadas, localidades de origem das demandas, os canais da Ouvidoria que foram mais utilizados, entre outras informações.

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



OUVIDORIA
AGR

CANAIS DE ATENDIMENTO - PRESTADORES DE SERVIÇO



Equatorial Energia 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
0800.645.017 (ouvidoria)

1º Nível

Entre em contato, inicialmente, com seu prestador de serviços e informe sua demanda. Anote o número do protocolo de atendimento.

2º Nível

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.



CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA SETORIAL



Site da AGR:
<https://www.portal.agr.go.gov.br/ouvidoria/login.jsp>
24 horas / 07 dias por semana

*WhatsApp:
62-9.8480-7353

E-Mail:
ouvidoria@agr.go.gov.br
24 horas / 07 dias por semana

*0800-704-3200 (exclusivo para saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros)

0800-727-0167 ou 167 (exclusivo para Energia Elétrica)

*Atendimento Presencial
Av. Goiás nº 305
Setor Central - Goiânia/GO
3º andar

Ressaltamos que a Ouvidoria Setorial só recebe as demandas que não foram devidamente solucionadas pelas prestadoras de serviços públicos.



OUVIDORIA
AGR

ANÁLISE QUANTITATIVA:



LOGIN	
Usuário	<input type="text" value="E02388"/>
Senha	<input type="password" value="*****"/>
<input type="button" value="Entrar"/>	
Versão 2.0	



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

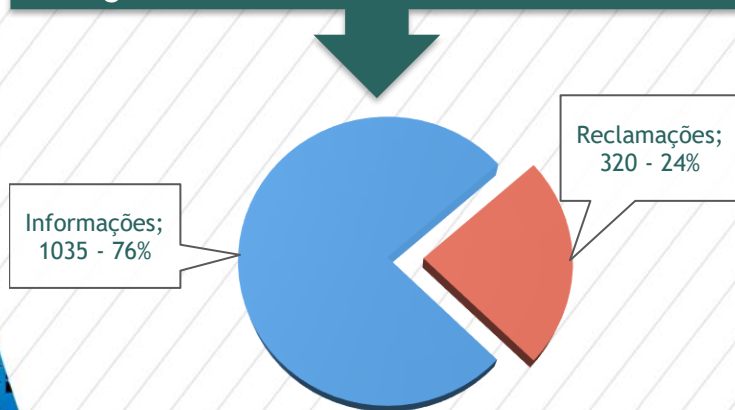
- ❖ Sistema e-Ouvidoria da AGR que é interligado via web site com o Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, para registro de manifestações referente aos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR (Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal de Passageiros, Bens Desestatizados);
- ❖ Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, para registro de solicitações referente ao serviço público de Distribuição de Energia Elétrica no Estado de Goiás; e
- ❖ 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 depende da atuação de órgão de controle interno ou externo).



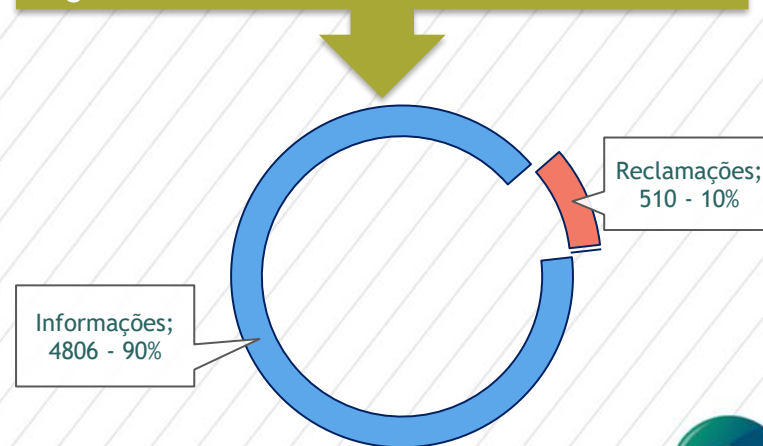
ANÁLISE QUANTITATIVA:

Manifestações/Solicitações de Ouvidoria registradas no período de 01 a 28 de fevereiro de 2023

1.355 (um mil e trezentos e cinquenta e cinco) manifestações de ouvidoria registradas no sistema e-Ouvidoria da AGR, sendo distribuídas da seguinte forma:



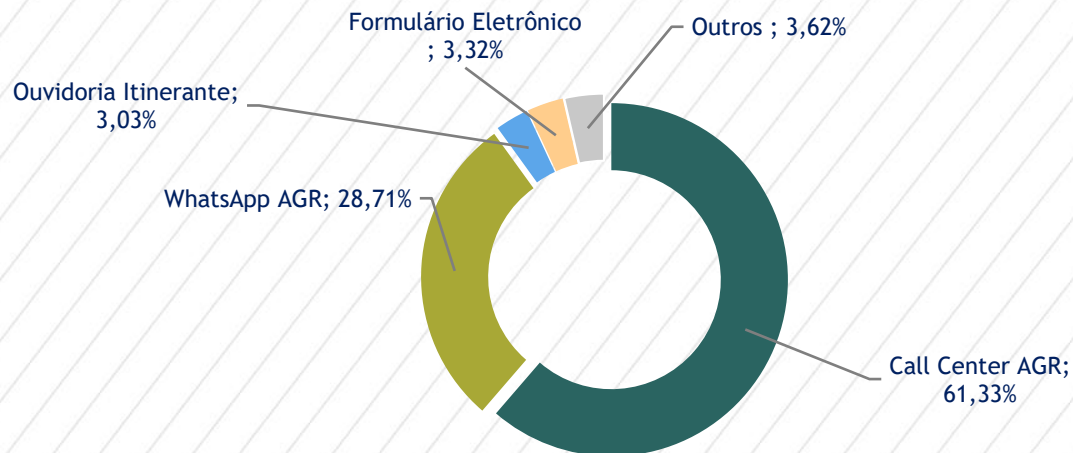
5.316 (cinco mil e trezentos e dezesseis) solicitações de ouvidoria registradas para o setor de energia elétrica, sendo distribuídas da seguinte forma:



ANÁLISE QUANTITATIVA:

Canais de Atendimento

O próximo gráfico informa os meios de comunicação utilizados pelos manifestantes e Agentes Regulados para registro das suas manifestações de ouvidoria perante a Ouvidoria Setorial.



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

ANÁLISE QUANTITATIVA:

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

O índice corresponde ao quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial e respondidas dentro do prazo legal de 30 (trinta) dias.



Quant. de Manifestações: 320

Média Resultados (dias): 8,64

Mediana: 8

Desvio padrão: 4,20

Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

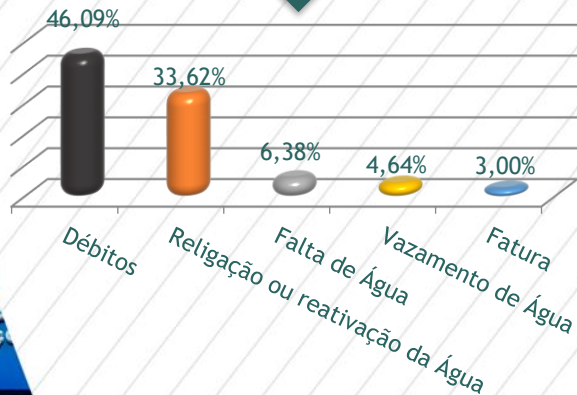
ANÁLISE QUALITATIVA:

Motivo das Manifestações/Solicitações

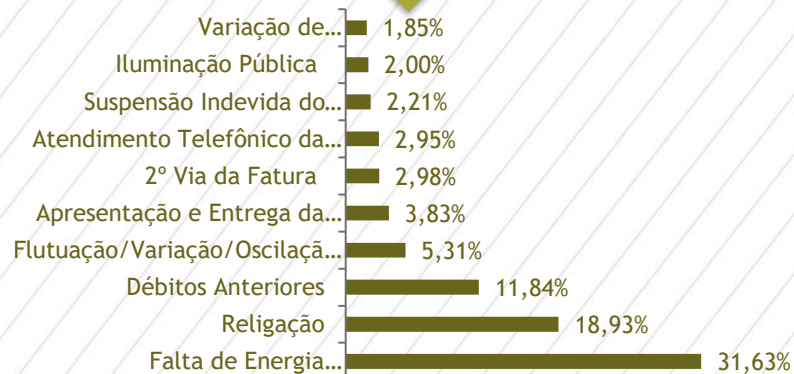
Os assuntos mais demandados/encerrados por informação (não tratadas) pela Ouvidoria Setorial da Aneel/AGR, com base no campo “assunto”, foram os seguintes:

1.035 (um mil e trinta e cinco) manifestações de ouvidoria registradas para o setor de Saneamento Básico/Água.

4.806 (quatro mil e oitocentos e seis) solicitações de ouvidoria registradas para o setor de energia elétrica.



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

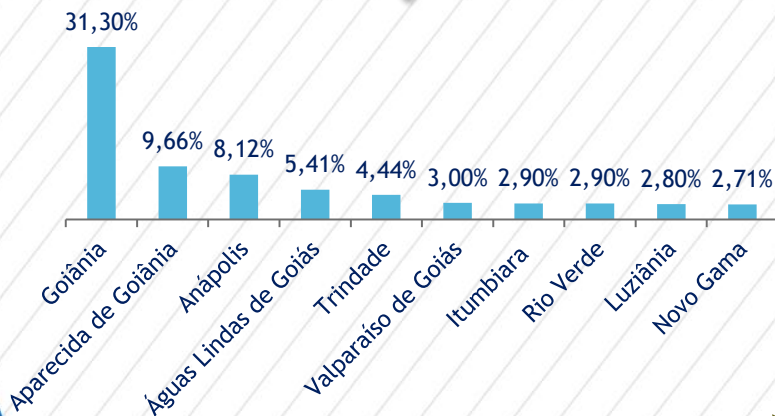


Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO

ANÁLISE QUALITATIVA:

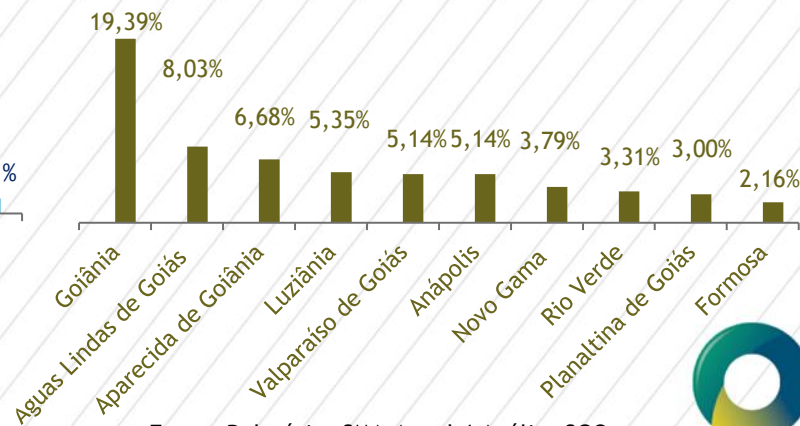
Origem das Manifestações/Solicitações

Destacam-se do total de manifestações (1.035) registrados como informação, para o setor de Saneamento Básico/Água, os municípios com o maior número de contatos:



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

Destacam-se do total de solicitações (4.806) registrados como informação, para o setor de energia elétrica, os municípios com o maior número de contatos:



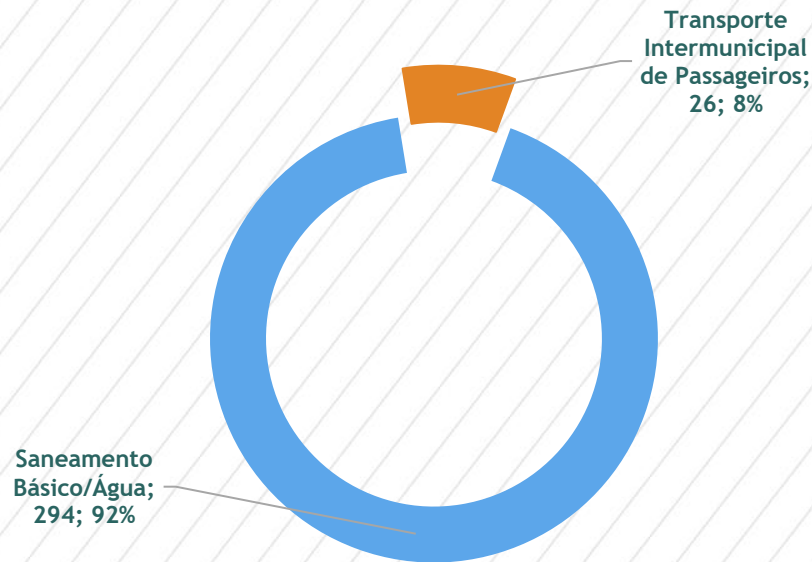
Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO



ANÁLISE QUALITATIVA:

Classificação das Manifestações de Ouvidoria

O gráfico a seguir demonstra as 320 (trezentos e vinte) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema e-Ouvidoria da AGR, com a tipologia “Reclamação” por classificação:



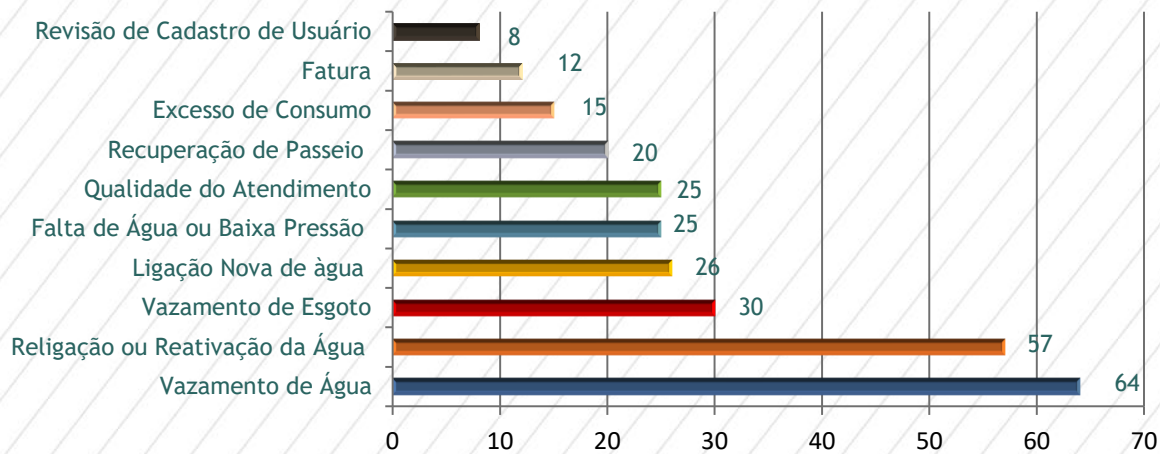
Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR



ANÁLISE QUALITATIVA:

Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 95,92%, das 294 (duzentos e noventa e quatro) manifestações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial (descontadas as arquivadas), para a classificação Saneamento Básico/Água:



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR



ANÁLISE QUALITATIVA:

Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total das Manifestações de Ouvidoria analisadas (294) que trata a classificação Saneamento Básico/Água, os 05 (cinco) municípios com o maior número de contatos, que representam 81,63% do total.



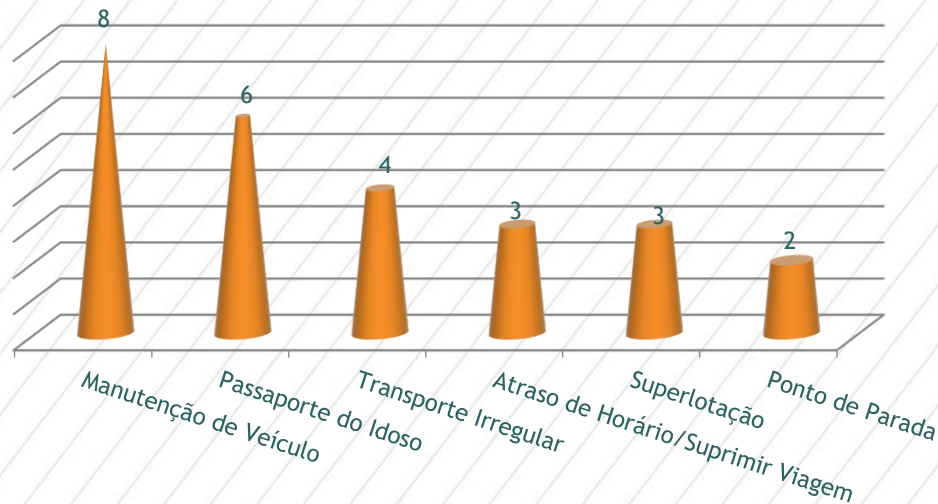
Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR



ANÁLISE QUALITATIVA:

Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 06 pontos mais recorrentes que correspondem a 100%, das 26 (vinte e seis), manifestações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial (descontadas as arquivadas), para a classificação Transporte Intermunicipal de Passageiros:

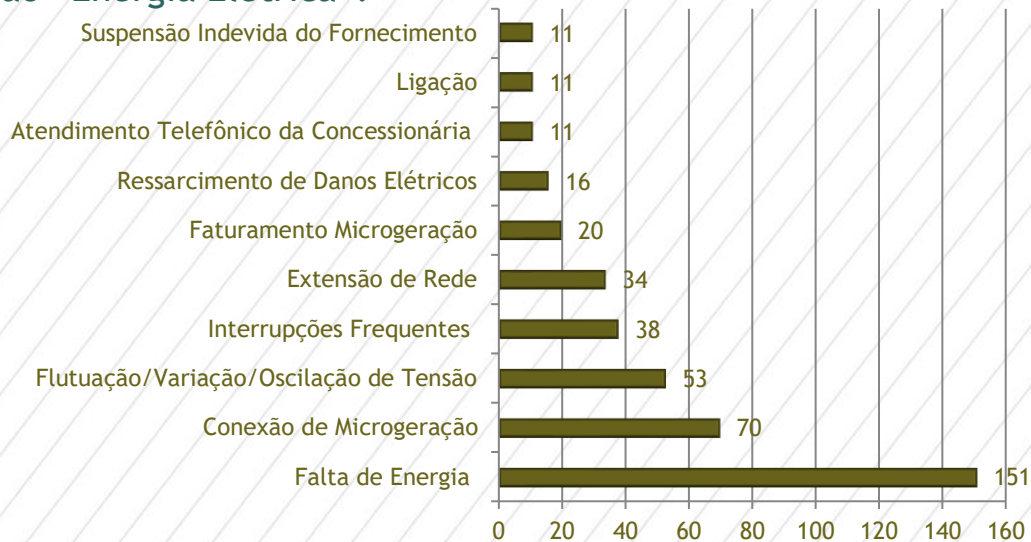


Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

ANÁLISE QUALITATIVA:

Pontos mais Recorrentes

O gráfico a seguir informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 81,37% das 510 (quinhentos e dez) solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da Aneel/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

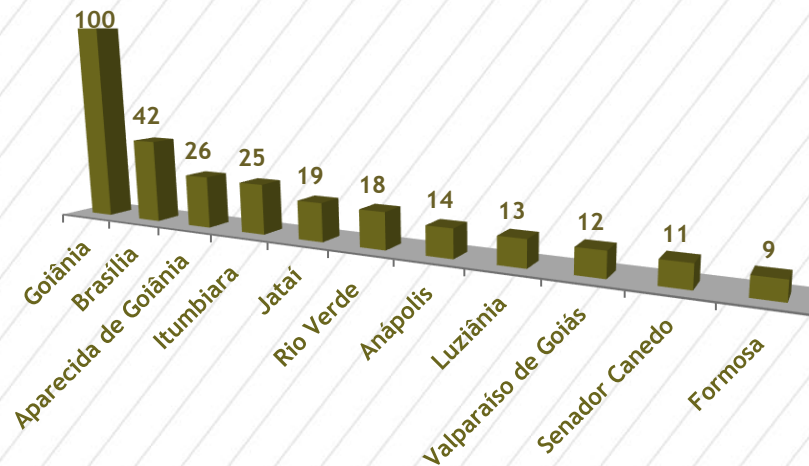


Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO

ANÁLISE QUALITATIVA:

Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas 510 (quinhentos e dez), para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 56,67% do total.



Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO



ANÁLISE QUALITATIVA:

Procedências das Manifestações/Solicitações Tratadas

Critérios de qualificação das reclamações: as reclamações são qualificadas quanto à 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/ou Aneel ou de cláusulas contratuais firmadas entre o consumidor/usuário e o agente regulado.

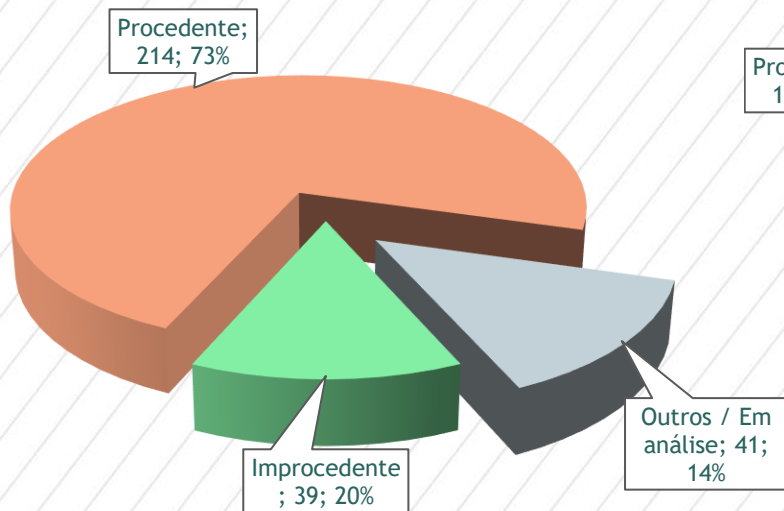
Improcedente:

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/ou Aneel ou de cláusulas contratuais firmadas entre o consumidor/usuário e o agente regulado.

ANÁLISE QUALITATIVA:

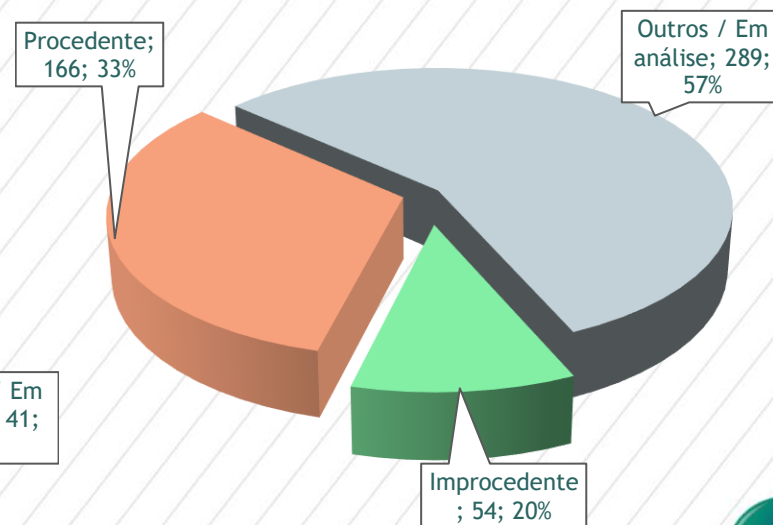
Procedências das Manifestações/Solicitações Tratadas

SANEAMENTO BÁSICO/ÁGUA- PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

ENERGIA ELÉTRICA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO

RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:

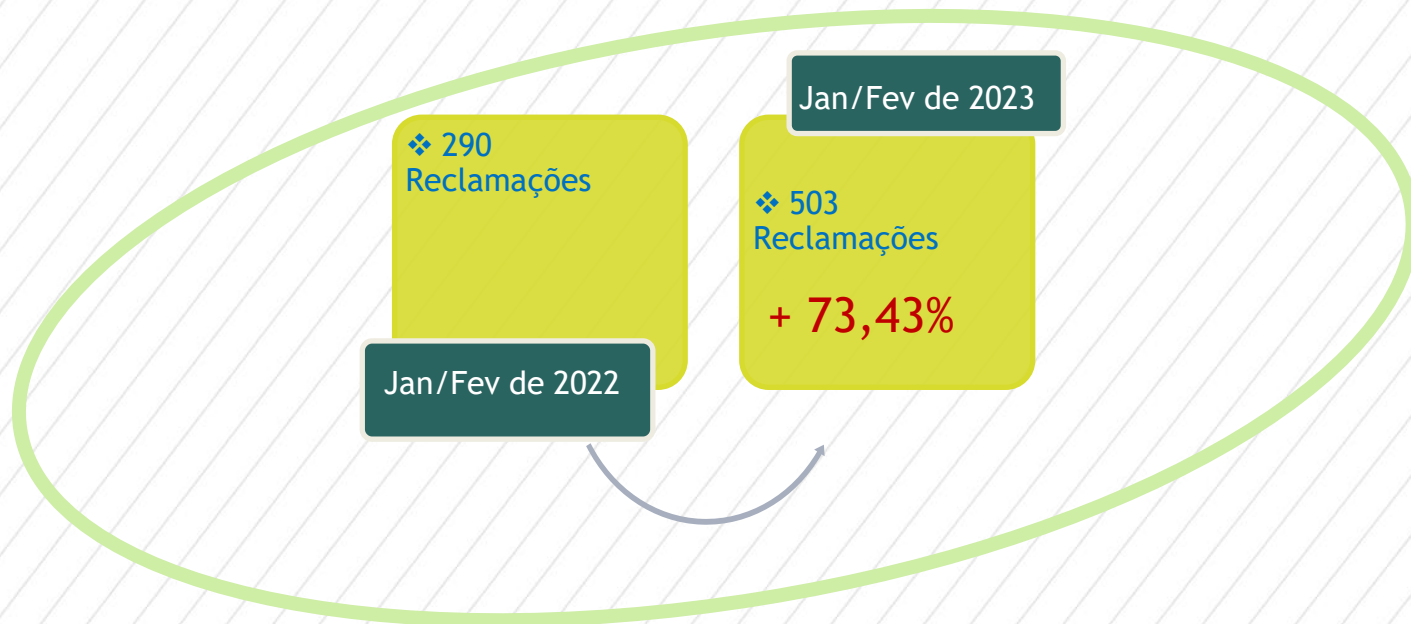


RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:



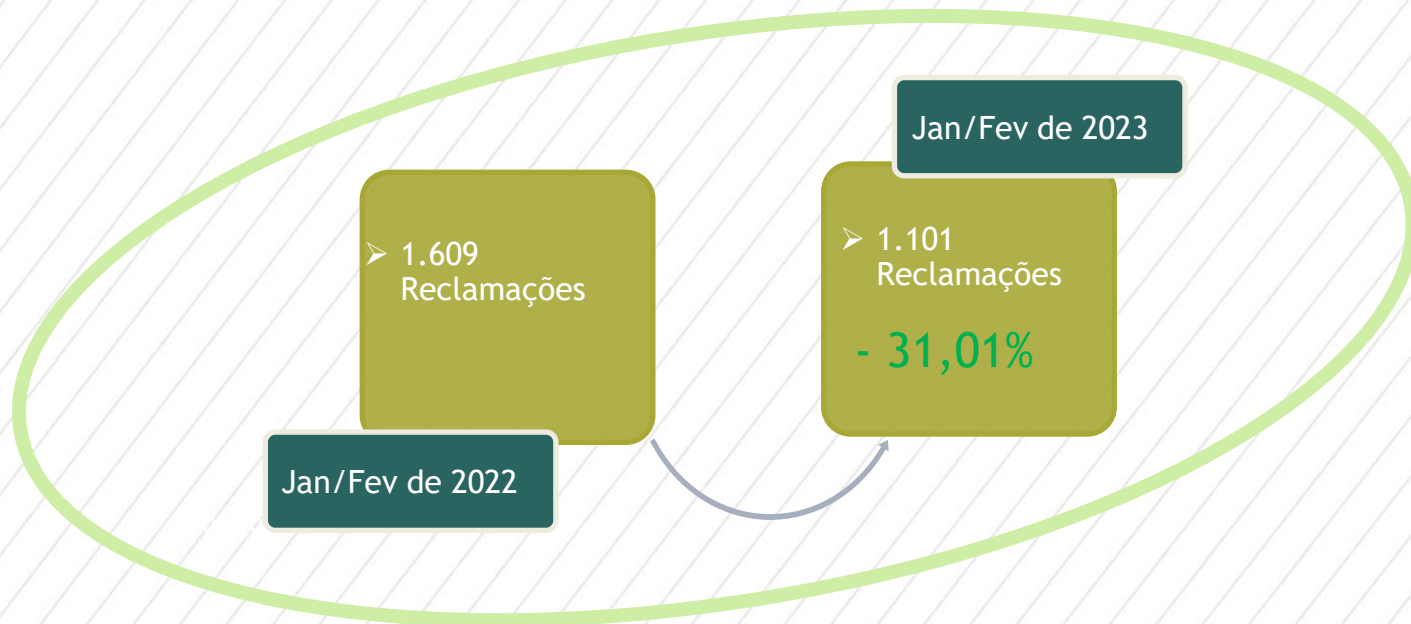
RESUMO:

Comparativo da quantidade de Reclamações no Sistema E-Ouvidoria/AGR nos anos de 2022 e 2023 para os serviços de Saneamento Básico/Água, Transporte Intermunicipal de passageiros e Bens Desestatizados.



RESUMO:

Comparativo da quantidade de solicitações de ouvidoria registradas nos anos de 2022 e 2023 no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) - Aneel/AGR, para o serviço de Energia Elétrica.



CONCLUSÃO:

No mês de janeiro, foram implementadas melhorias gerenciais, o que atesta a efetividade da AGR no cumprimento de sua missão institucional, valorizando o permanente contato com a sociedade. Foi inaugurado o novo sistema de atendimento aos usuários, a Unidade de Resposta Audível (URA), que permite o atendimento telefônico automático por voz, no 0800 704 3200, com opções de escolha dos serviços pelos consumidores. O objetivo foi descentralizar e dar mais rapidez ao atendimento. A URA oferece três opções aos usuários, sendo a Opção 1 - para quem já registrou queixa junto ao prestador do serviço e não obteve a solução desejada. As outras duas remetem o usuário à Saneago ou à Equatorial.

Nesse contexto, destaca-se o aumento no registro de reclamações em 73,43% em comparação ao mesmo período de 2022. O que demonstra o ganho de eficiência com a nova ferramenta.

CONCLUSÃO:



Observa-se neste relatório que 51,36% das demandas referente a Saneamento Básico/Água estão relacionados ao não cumprimentos dos prazos determinados nas Resoluções Normativas da AGR pela Empresa Saneamento de Goiás S/A (Saneago), para os serviços de:

- Reparos da rede referente vazamento de água;
- Desobstrução de esgoto; e
- Religação ou reativação de água.

Tal conduta foi notificada à Superintendência de Ouvidoria do prestador de serviços para correção dos procedimentos internos. Caso não seja verificado redução das reclamações em curto período, será efetuado o encaminhamento à Gerência de Saneamento Básico da AGR para análise.



CONCLUSÃO:



A Superintendência de Ouvidoria da Saneago, foi questionada referente as reclamações dos consumidores para a tipologia: Qualidade de Atendimento, informando que na tentativa de reduzir o fluxo de atendimento na Central 0800-645-0115, está em andamento um projeto de automação de alguns serviços, para os quais não haverá necessidade de interação humana para atendimento das demandas.

Ressalta que também está sendo proposto um aumento de 25 pontos, e, assim, será possível realizar um maior número de atendimentos simultâneos na Central, reduzindo o tempo médio e o de espera, aumentando, dessa forma, o quantitativo de chamadas atendidas.

Esta Ouvidoria Setorial efetuará o acompanhando da evolução da tipologia.

Ainda para serviço público de Saneamento Básico/Água, o prazo de solução das manifestações foi em média de 8,4 (oito vírgula quatro) dias, e o Município que teve mais usuários reclamando foi Goiânia.



CONCLUSÃO:



Na área de Energia Elétrica, no que se refere as reclamações, ficaram em alta as tipologias: Falta de Energia, Conexão de Microgeração e Flutuação/Varição de Tensão. Verificamos uma redução acentuada de 31,01% no número de reclamações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) Aneel/AGR em comparação ao mesmo período de 2022.

Essas tipologias são tratadas nos relatórios mensais encaminhados à 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.

IA GOIANA DE REG
E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇ



OUVIDORIA
AGR

Relatório Mensal - Fevereiro de 2023.

Wagner Oliveira Gomes
Presidente do Conselho Regulador

Natália Maria Briceño Spadoni
Conselheira

Paulo Tiago Toledo Carvalho
Conselheiro

Guy Francisco Brasil Cavalcanti
Conselheiro

Thiago Nepomuceno Carvalho
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
Fernando Barros de Moraes
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

10 de Março de 2023.

