

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA – ABRIL/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**

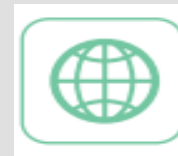
# SUMÁRIO



APRESENTAÇÃO



ANÁLISE  
QUANTITATIVA



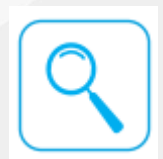
RESUMO



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 abril de 2022.

Este relatório tem o objetivo de tornar mais transparente a relação da AGR com a sociedade em relação às solicitações de ouvidoria 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](mailto: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).



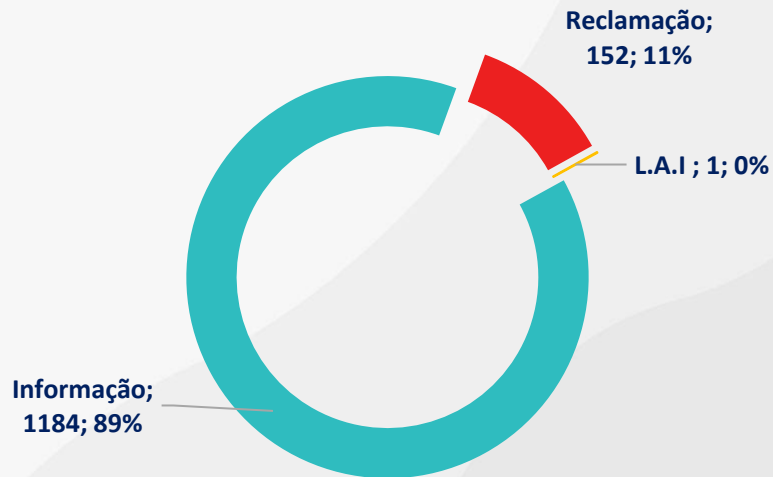
LOGIN	
Usuário	<input type="text"/>
Senha	<input type="password"/>
<input type="button" value="Entrar"/>	
Versão 2.0	



## ANÁLISE QUANTITATIVA

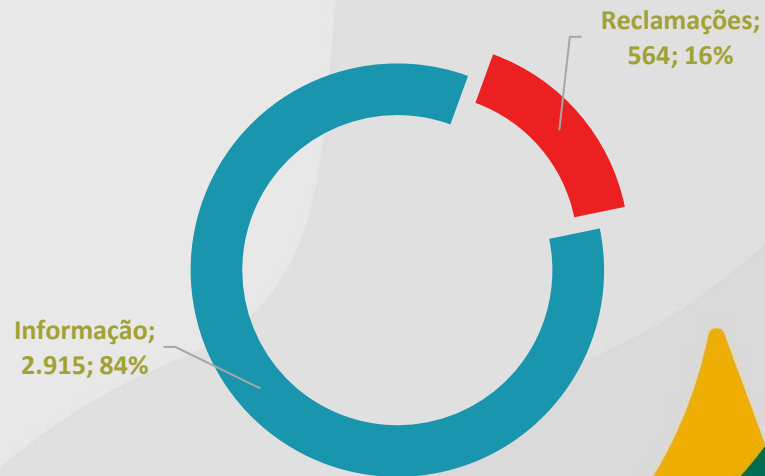
### Solicitações de Ouvidoria registradas (01 a 30 de Abril/2022)

1.337 (um mil, trezentos e trinta e sete) solicitações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

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



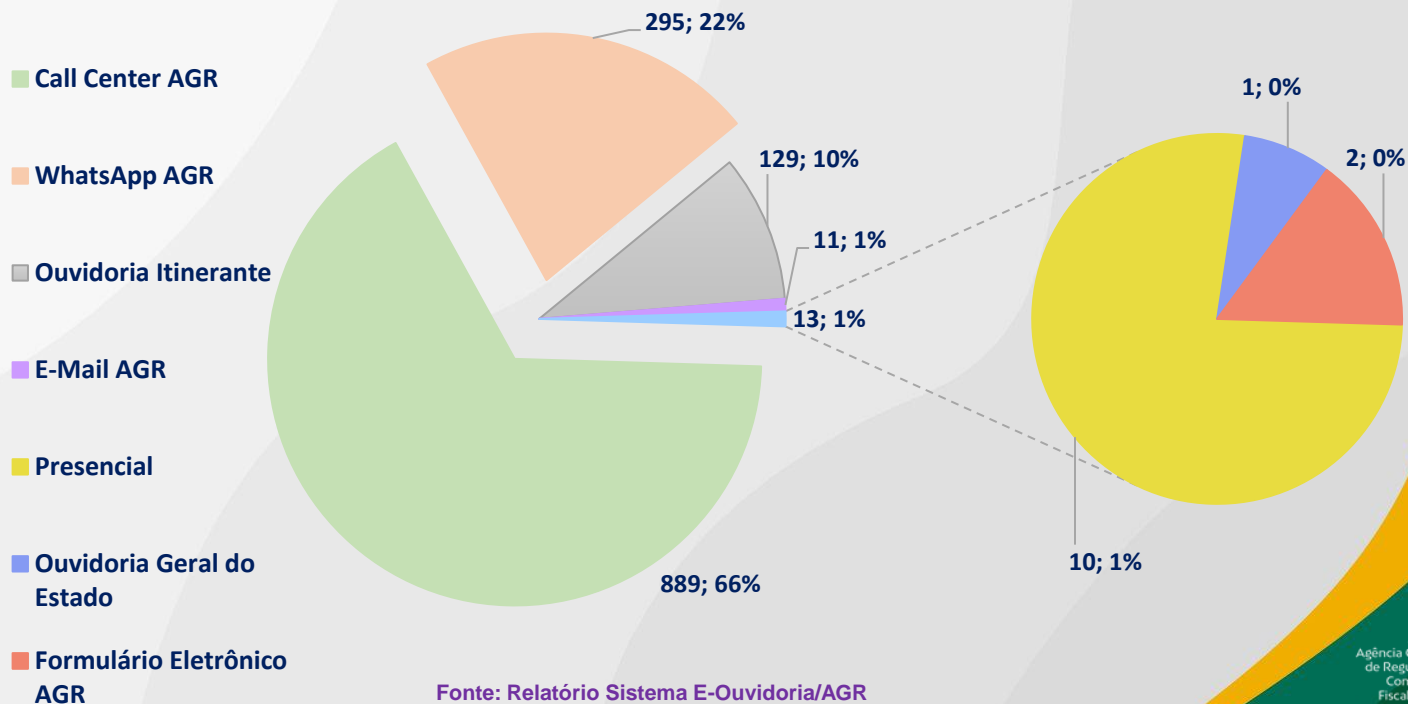
Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



# ANÁLISE QUANTITATIVA

## Canais de Atendimento

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



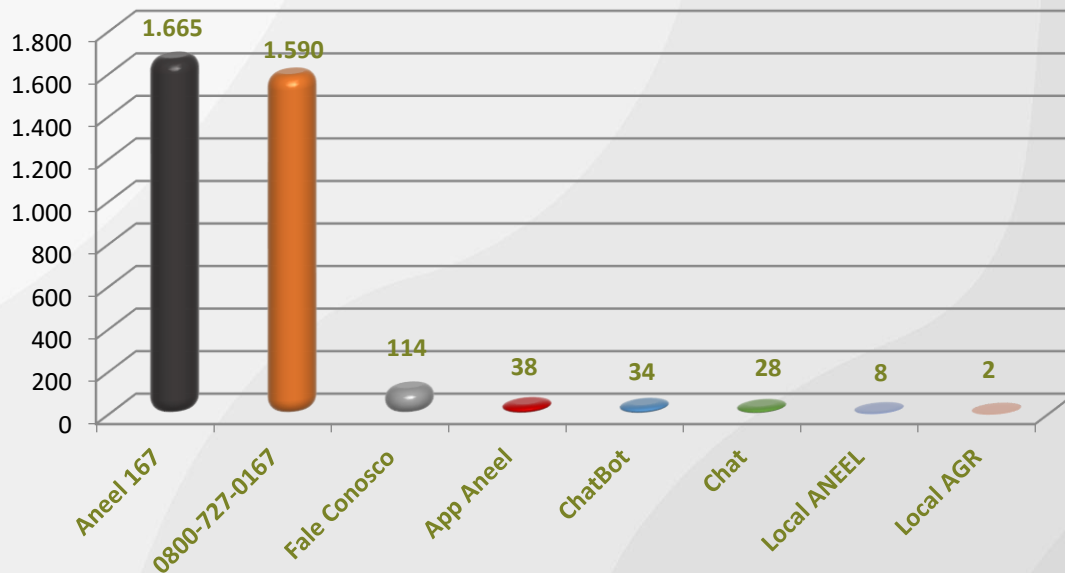




# ANÁLISE QUANTITATIVA

## Canais de Atendimento

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



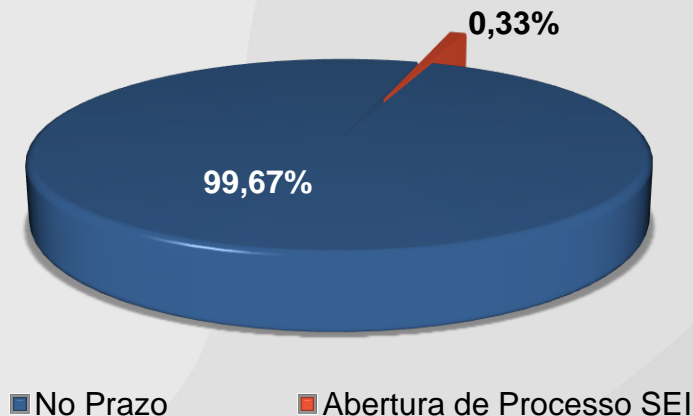
Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



## ANÁLISE QUALITATIVA

### 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). Os dados mostram que a Ouvidoria Setorial atendeu aos prazos da lei em 99,67% (noventa e nove virgula sessenta e sete por cento) das manifestações recebidas. O prazo médio para resposta das manifestações do Sistema de Ouvidoria do Governo de Goiás foi de 8 (oito) dias. Para 02 (duas) solicitações de ouvidoria, foi necessário a abertura de Processo Administrativo via Sistema SEI para continuidade do tratamento da demanda apresentada pela áreas técnicas da AGR.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) do Governo de Goiás



# ANÁLISE QUALITATIVA

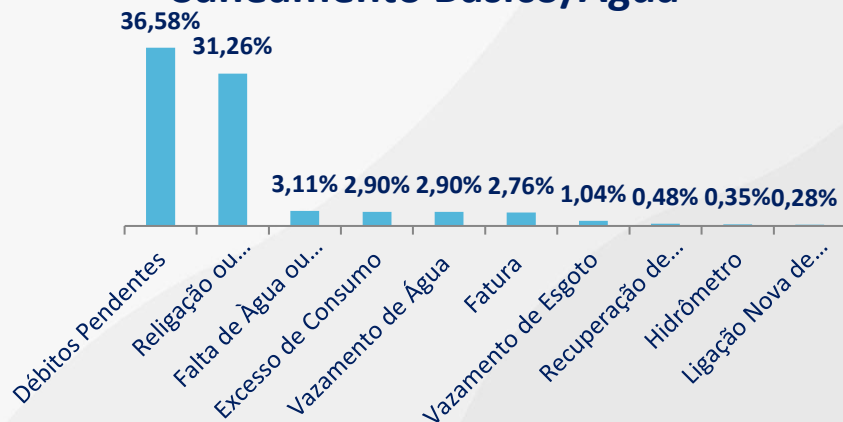
## Motivo das Manifestações

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

1.184 (um mil, cento e oitenta e quatro) solicitações de ouvidoria registradas.

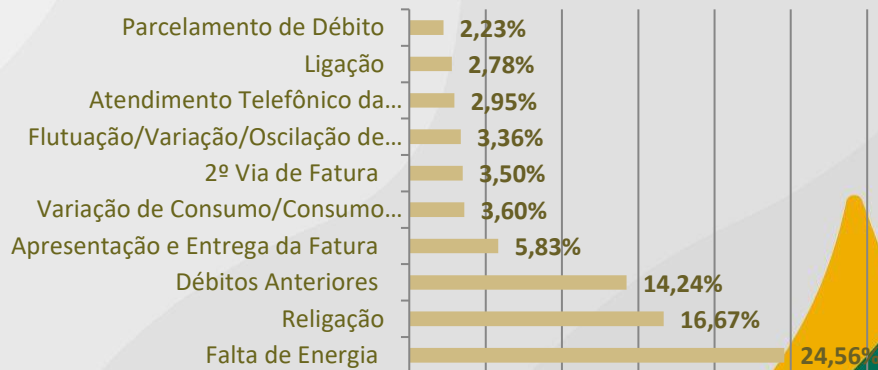
2.915 (dois mil, novecentos e quinze) solicitações de ouvidoria registradas.

### Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

### ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO

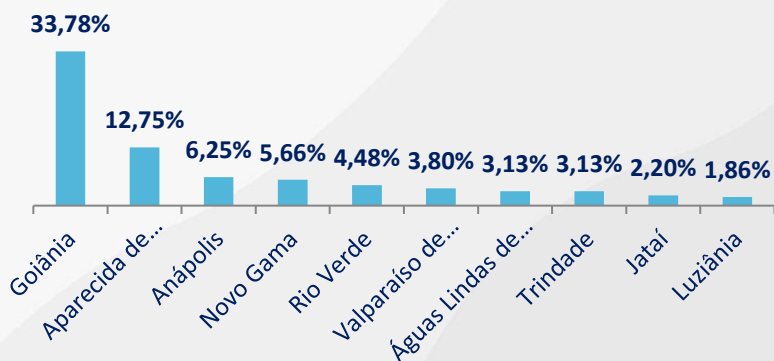


# ANÁLISE QUALITATIVA

## Origem das Manifestações

Destacam-se do total de contatos (1.184) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

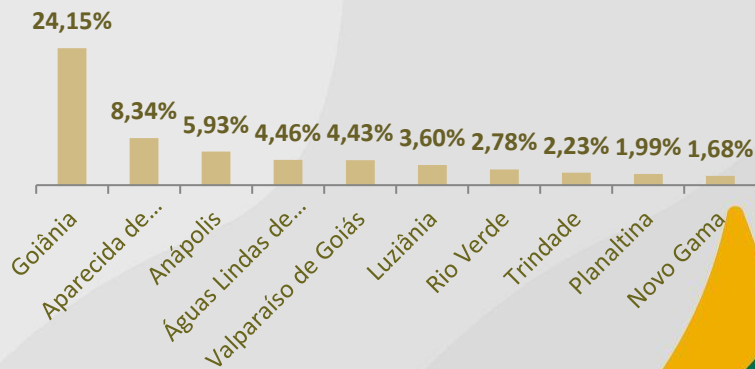
### Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

Destacam-se do total de contatos (2.915) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

### ENERGIA ELÉTRICA



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

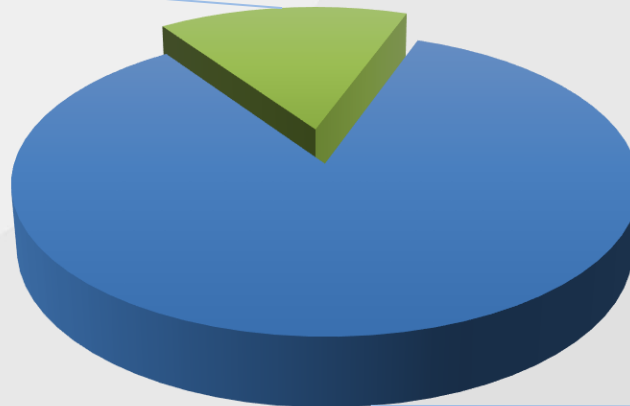


## ANÁLISE QUALITATIVA

### Classificação das Manifestações

O gráfico seguinte informa as 152 (cento e cinquenta e duas) solicitações de ouvidoria registradas no Sistema E-Ouvidoria da AGR, com a tipologia “Reclamação” por classificação:

Transporte Intermunicipal de Passageiros ; 23; 15%



Sanemaneto Básico / Água ; 129; 85%

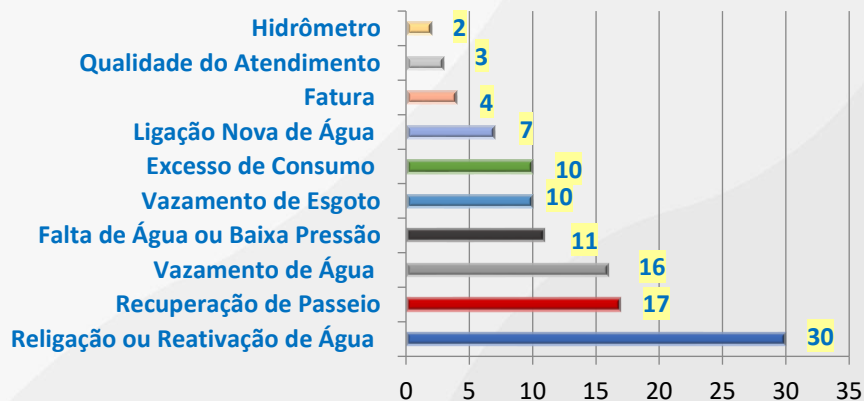
Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



# ANÁLISE QUALITATIVA

## Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 85,27%, das 129 (cento e vinte e nove), solicitações 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 100%, das 23 (vinte e três), solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Transporte Intermunicipal de Passageiros”:



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

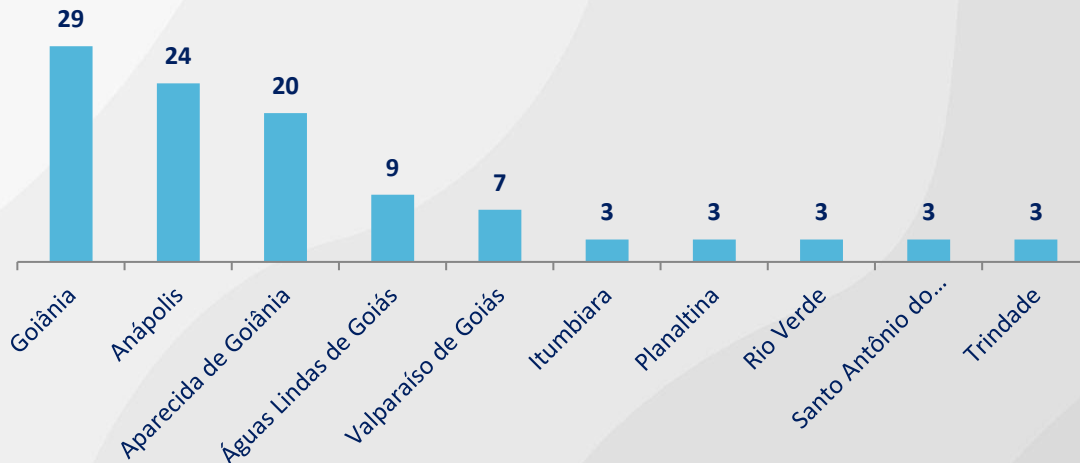


# ANÁLISE QUALITATIVA

## Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (129) para a classificação “Saneamento Básico”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 80,62% do total.

### Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



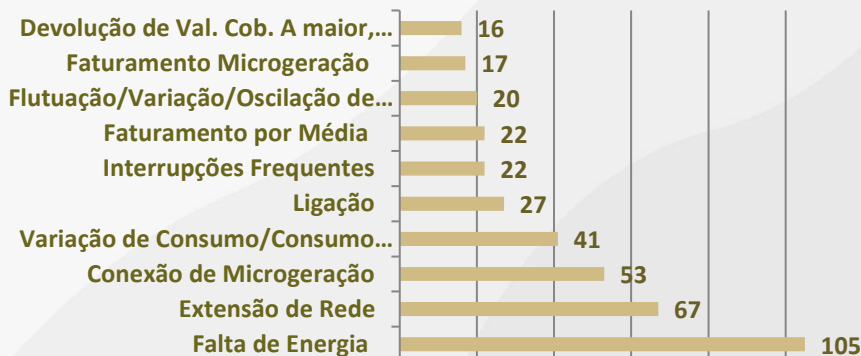
# ANÁLISE QUALITATIVA

## Pontos mais Recorrentes

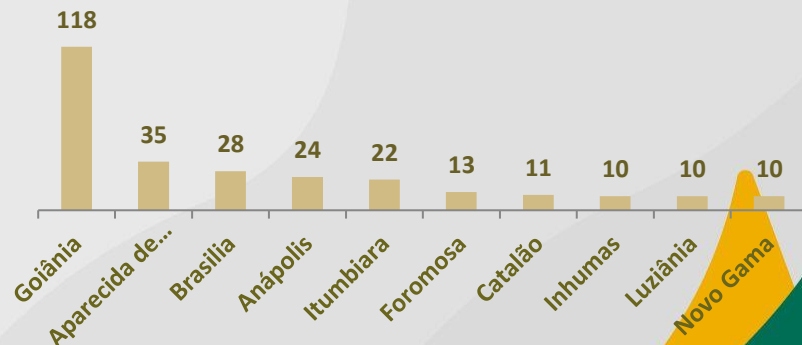
O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 69,15%, das 564 (quinhentos e sessenta e quatro), solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (564) para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 49,82% do total.

### ENERGIA ELÉTRICA



### ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO





# ANÁLISE QUALITATIVA

## Procedências das Manifestações Tratadas

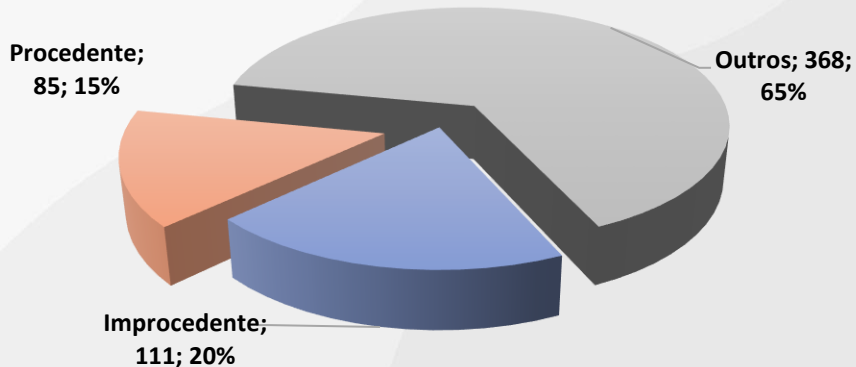
### Critérios de qualificação das reclamações

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.

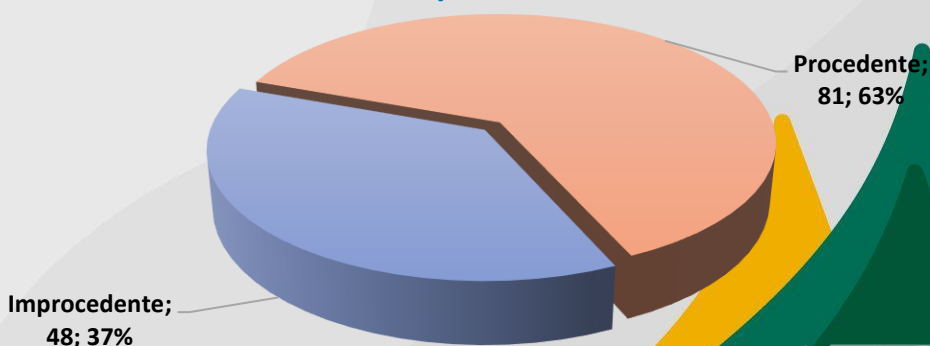
**Improcedente:** reclamações em que, após análise por parte da Ouvidoria Setorial ou das áreas Técnicas e Jurídicas, não há constatação de descumprimento de legislação e normativas da AGR e ANEEL ou de cláusulas contratuais firmadas entre o consumidor/usuário e o agente regulado.

### ENERGIA ELÉTRICA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / ONS

### SANEAMENTO BÁSICO/ÁGUA - PROCEDÊNCIA

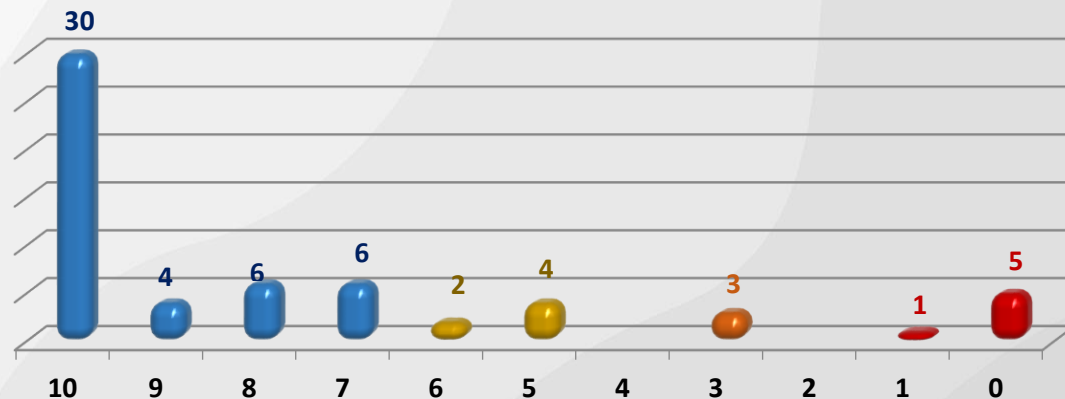


Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



## 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. Total: 61 (sessenta e uma) respostas ao questionário de 1,147 (um mil, cento e quarenta e sete) solicitações de ouvidoria finalizadas, no período de 01 de janeiro a 30 de abril de 2022.



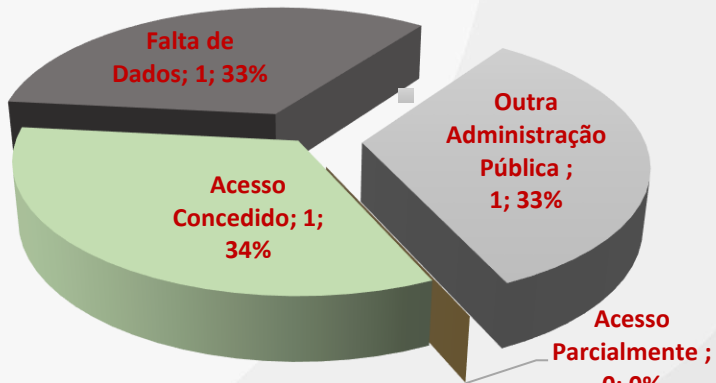
Fonte: Relatório Sistema Geral de Ouvidoria/SGO – Ouvidoria Geral do Estado



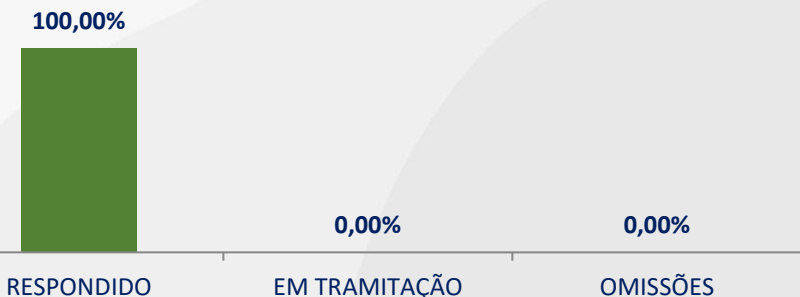
# RELAÇÃO COM A SOCIEDADE

## 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	03
Tempo Médio de Resposta (Dias)	1

### RECURSOS L.A.I

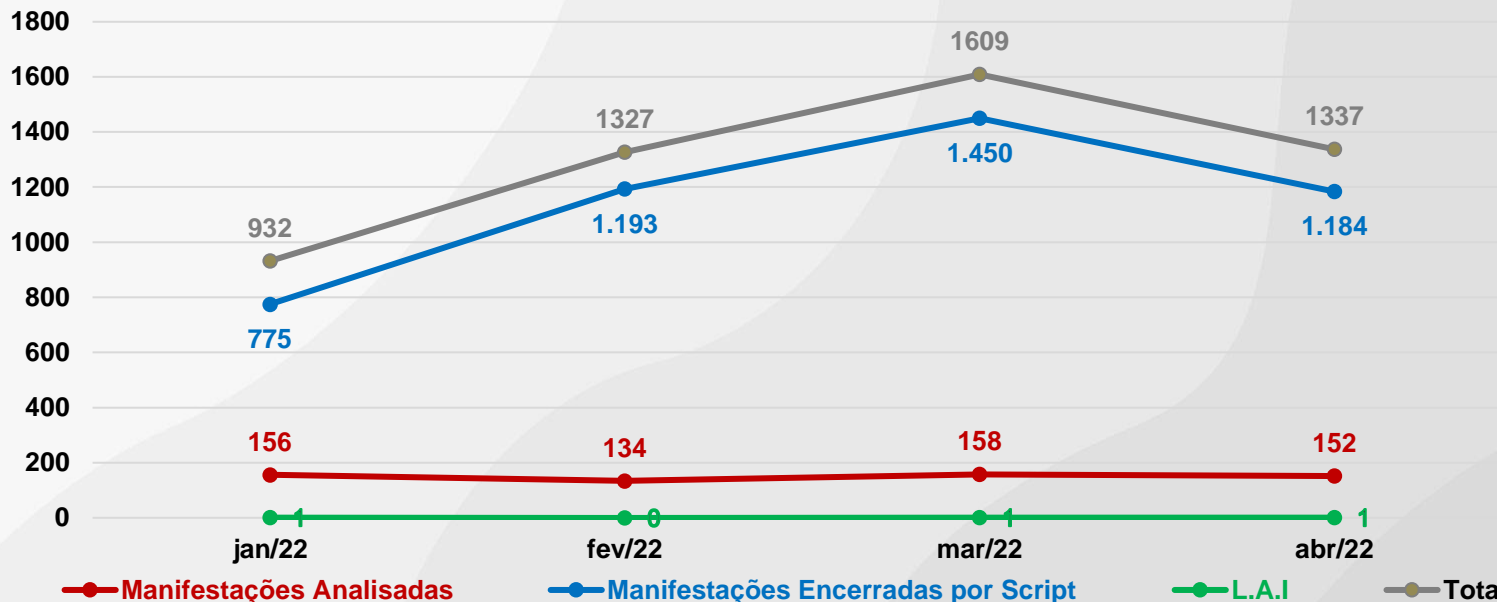
TOTAL DE RECURSOS	00
-------------------	----



## RESUMO

O próximo gráfico apresenta o quantitativo total das solicitações de ouvidoria registradas no 1º quadrimestre de 2022 (01 de janeiro a 30 de abril) no sistema de ouvidoria E Ouvidoria/

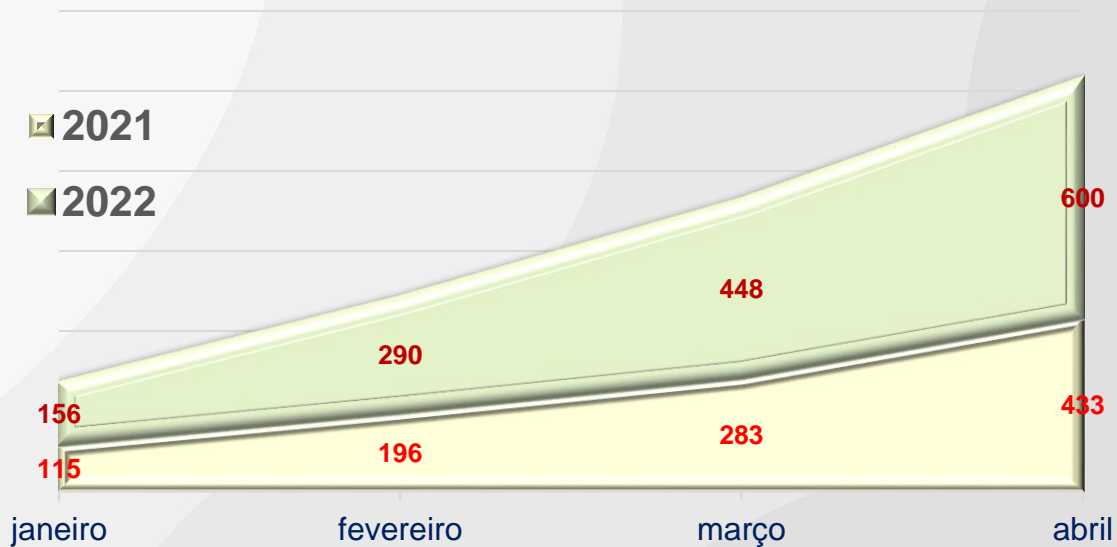
### SISTEMA E-OUVIDORIA AGR





## RESUMO

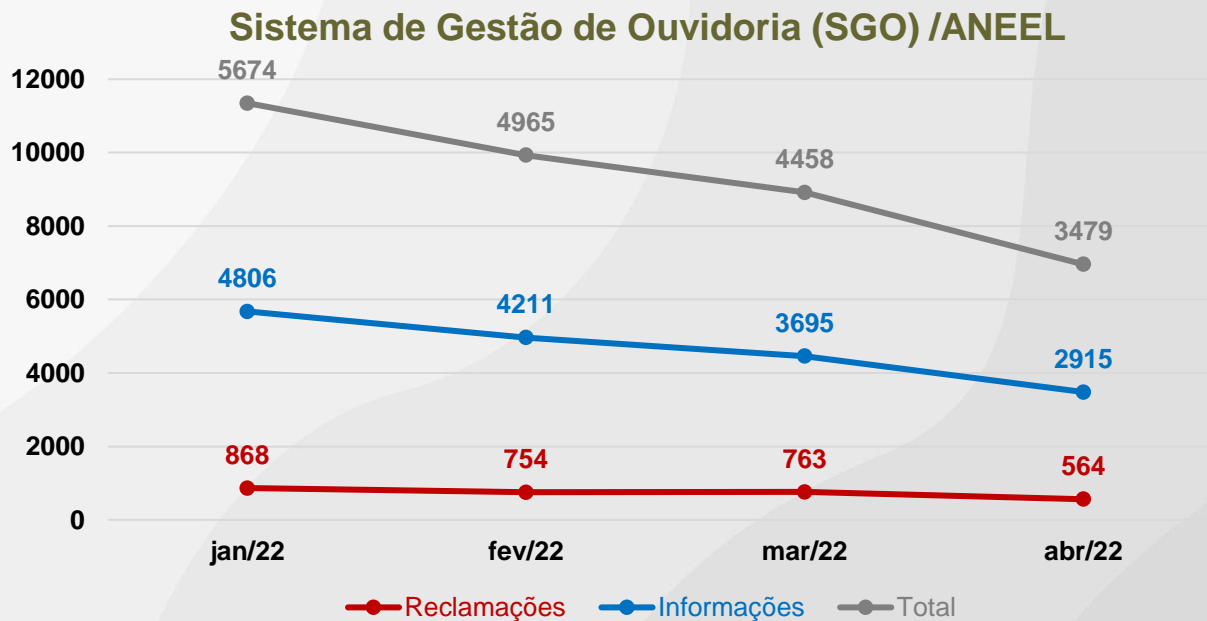
Comparativo da quantidade de Reclamações no Sistema E-Ouvidoria/AGR nos anos de 2021 e 2022.





## RESUMO

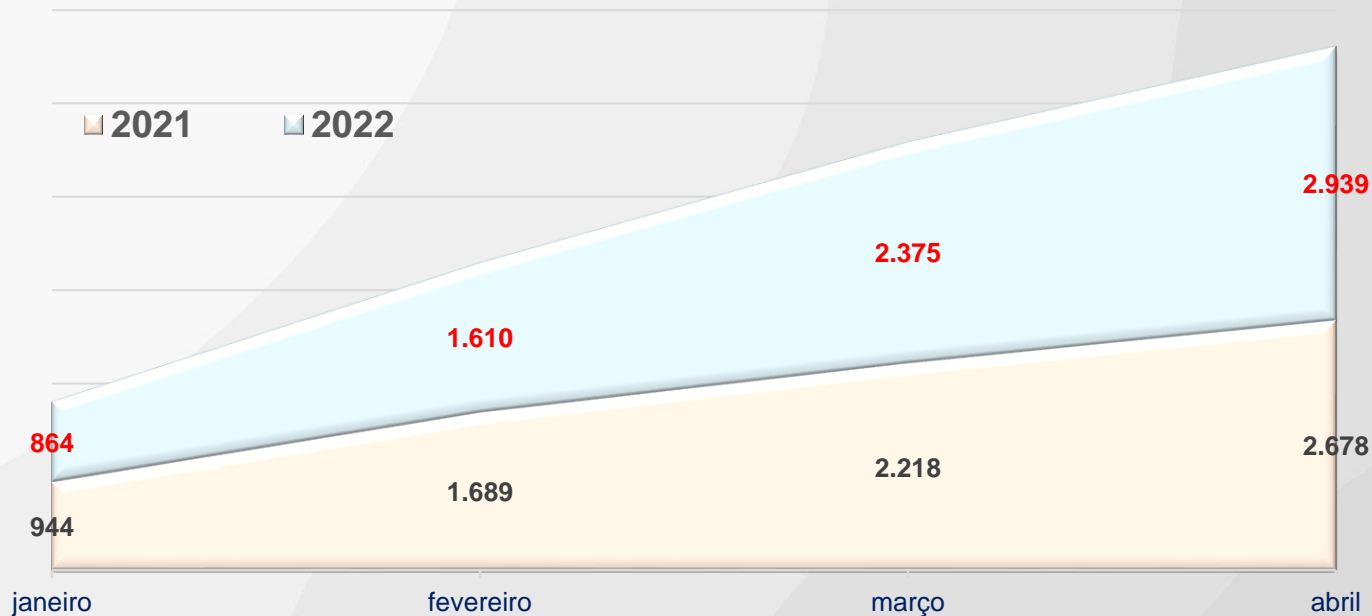
O próximo gráfico apresenta o quantitativo total das solicitações de ouvidoria registradas no 1º quadrimestre de 2022 (01 de janeiro a 30 de abril) no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) - ANEEL





## 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



## CONCLUSÃO

No presente relatório, concluiu-se que os registros de reclamações referente aos serviços públicos de Saneamento Básico e Transporte Intermunicipal de Passageiros cresceram 38,56% em comparação ao 1º quadrimestre (01/janeiro a 30/abril) do ano de 2021. Em meio aos desafios econômicos e sociais em decorrência da declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional - ESPIN, decorrente da pandemia de coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2 (SARS-CoV-2) que, influenciou no comportamento dos usuários / consumidores dos serviços públicos regulados, em especial no Transporte Intermunicipal de Passageiros, por consequência, na redução do quantitativo de reclamações da Ouvidoria Setorial em 2021.

Para o 1º quadrimestre de 2022 o quantitativo de atendimentos está mais próximo a patamares observados antes da pandemia (2019).

No mês de abril, para o serviço público de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, em comparação ao total de reclamação registradas no Sistema E-Ouvidoria/AGR no mês anterior (março/22), verifica-se um aumento de 11,20%. Sendo que a principal tipologia reclamada foi “Religação ou Reativação da Água”. Para esta Tipologia a AGR identificando que o prestador de serviços não atendeu os prazos regulamentares para execução do serviço, determina que o consumidor deve ser isento de efetuar o pagamento de qualquer taxa em relação ao procedimento de religação de água.





## CONCLUSÃO

O prazo médio de solução das reclamações para este serviço público foi de 08 (oito) dias e o Município que teve mais consumidores reclamando continua sendo Goiânia. Anápolis ficou em 2º lugar.

Para o serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros, o número de reclamações registradas nesta Ouvidoria Setorial, sofreu impacto significativo em virtude das restrições de circulação de pessoas devido da pandemia de coronavírus.

Sendo que as 02(duas) principais tipologias mais reclamadas pelos usuários deste serviço foi: Manutenção do Veículo e Transporte Irregular (Clandestino) , para estas demandas a Coordenação de Fiscalização de Transportes tem intensificado as ações de fiscalizações nos Terminais Rodoviários de Passageiros (TRP) e nas principais rodovias do Estado.

Referente ao serviço público de energia elétrica, no mês de abril/22 as tipologias com maior número de reclamações foram: “Falta de Energia”, em 2º lugar “Extensão de Rede” seguido de “Conexão de Microgeração”. No que se refere às reclamações mais demandadas, a Ouvidoria Setorial da AGR vem tratando o assunto nas reuniões periódicas com a Agência nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

# Relatório Mensal – Abril 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

**05 de maio de 2022.**