

RELATÓRIO DE GESTÃO ANO 2021 OUVIDORIA SETORIAL AGR



AGR
Agência Goiana
de Regulação,
Controle e
Fiscalização



É POR
VOCÊ
QUE A
GENTE
FAZ

22 ANOS

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

Todos

CONSELHO REGULADOR

Marcelo Nunes de Oliveira
Presidente do Conselho Regulador

Carlos Roberto Peixoto
Conselheiro

Natália Maria Briceno Spadoni
Conselheira

Guy Francisco Brasil Cavalcanti
Conselheiro

Paulo Tiago Toledo Carvalho
Conselheiro

Rafael Rocha de Macedo
Chefia de Gabinete

OUVIDORIA SETORIAL

Francisco Vieira de Macedo
Ouvidor Setorial

Hugo de Assis Furtado
Ouvidor Adjunto

Equipe Técnica da Ouvidoria

Adriano Modesto de S. Guimarães

Mariane do Carmo de Jesus Pimenta

Ana de Cássia Siqueira

Neide Maria da Silva Bispo

Delza Camargo Rezende

Rosa Oliveira Santana

Fernando Barros de Moraes

Suenne Batista Peixoto

Marcela de Oliveira Faleiro

Ubirajiba Lopes

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Número de Pedidos de Acesso à informação em 2021	13
Gráfico 2	Comparativo do ano de 2020 e ano de 2021	14
Gráfico 3	Motivo de indeferimento da L.A.I	14
Gráfico 4	Classificação das Manifestações de Ouvidoria AGR	15
Gráfico 5	Classificação das Solicitações de Ouvidoria ANEEL/AGR	15
Gráfico 6	Classificação das Solicitações de Ouvidoria ANEEL por Distribuidora de Energia	16
Gráfico 7	Classificação dos canais de atendimento AGR	17
Gráfico 8	Classificação dos canais de atendimento ANEEL/AGR	18
Gráfico 9	Comparativo do ano de 2020 e ano de 2021-AGR	19
Gráfico 10	Comparativo do ano de 2020 e ano de 2021- Transporte Intermundial de Passageiros	20
Gráfico 11	Comparativo do ano de 2020 e ano de 2021- Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	21
Gráfico 12	Comparativo do ano de 2020 e ano de 2021 (SGO) – ANEEL/AGR	22
Gráfico 13	Motivos em destaque de manifestações encerradas por script/informação para Saneamento Básico e Esgotamento Sanitário	25
Gráfico 14	Motivos em destaque manifestações encerradas por informação para Energia Elétrica	25
Gráfico 15	Motivos em destaque de manifestações Analisadas/Reclamações para Saneamento Básico e Esgotamento Sanitário	26
Gráfico 16	Municípios em destaque de manifestações Analisadas/Reclamações para Saneamento Básico e Esgotamento Sanitário	27
Gráfico 17	Motivos em destaque manifestações registradas com reclamação para Energia Elétrica	29
Gráfico 18	Evolução por Tipologia/Reclamações para Energia Elétrica	30
Gráfico 19	Municípios em destaque de solicitações Analisadas/Reclamações para Energia Elétrica	31
Gráfico 20	Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por Classificação.	33
Gráfico 21	Manifestações Tratadas – Procedência / Energia Elétrica	34
Gráfico 22	Manifestações Tratadas – Procedência / Saneamento Básico e Esgotamento Sanitário	35
Gráfico 23	Satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria Setorial.	36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Comparação de motivos mais demandados – anos de 2020 e 2021	23
Tabela 2	Comparação de motivos mais demandados para Energia Elétrica – anos de 2020 e 2021	25
Tabela 3	Comparação de motivos mais demandados (Reclamações) – anos de 2020 e 2021	27
Tabela 4	Comparação dos municípios mais demandados (Reclamações) – anos de 2020 e 2021	28
Tabela 5	Comparação de motivos mais demandados (Reclamações) / Energia Elétrica – anos de 2020 e 2021	29
Tabela 6	Comparação dos municípios mais demandados (Reclamações) / Energia Elétrica – anos de 2020 e 2021	31

SUMÁRIO

OUVIDORIA SETORIAL DA AGR	08
APRESENTAÇÃO	09
1. BASE LEGAL.....	10
1.1. Normativos Internos – AGR.....	10
1.2. Legislação Estadual.....	10
1.3. Legislação Federal	10
2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	11
3. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – L.A.I	13
3.1 – Pedidos de Informação em 2021	13
3.2 – Motivo de Indeferimento da L.A.I em 2021	14
4. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS.....	15
5. ANÁLISE QUANTITATIVA.....	17
5.1 Canais de Entrada	17
5.2 Tipo de Manifestações.....	19
5.2.1 Sistema de E-Ouvidoria	19
5.2.1.1 Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.....	20
5.2.1.2 Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.....	21
5.2.2 Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) – ANEEL/AGR.....	22
5.3 Motivo das Manifestações	22
5.3.1 Manifestações Encerradas por Script / Informações – Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.....	23
5.3.2 Manifestações Encerradas por Informações – Energia Elétrica, Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)/ANEEL.....	24
5.3.3 Manifestações Analisadas / Reclamações - Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.....	26

5.3.4 Manifestações Analisadas / Reclamações - Energia Elétrica, Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)/ANEEL.....	29
6. ANÁLISE QUALITATIVA.....	32
6.1 Tempo Médio de Resposta.....	32
6.2 Providências das Manifestações Tratadas	34
6.3 Pesquisa de Satisfação	36
6.4 Análise de Qualidade das Comunicações de Ouvidoria Apresentadas	37
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
8. BIBLIOGRAFIA	39



**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**



OUVIDORIA SETORIAL DA AGR

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.

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da AGR é, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 2017, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações/solicitações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

As atividades de ouvidoria da AGR são realizadas pela Ouvidoria Setorial, subordinada ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador, integrando, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Goiás, sendo tecnicamente subordinada às orientações da Controladoria-Geral do Estado de Goiás, tendo suas atividades supervisionadas também por aquela pasta.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial tem por objetivo dar conhecimento ao Conselho Regulador da AGR, à Controladoria-Geral do Estado e, sobretudo, à sociedade acerca das principais atividades desempenhadas pela Ouvidoria Setorial no período de 1º/01/2021 a 31/12/2021. Ao passo em que cumpre o que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei federal nº 13.460 de 2017, atendendo aos princípios constitucionais da transparência e da publicidade.

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 AGR. Das análises destas manifestações/solicitações, efetuamos a emissão dos relatórios de ouvidoria que possuem a finalidade de contribuir para ações voltadas ao contínuo aprimoramento das atividades da AGR, na medida em que fornece um diagnóstico real dos serviços prestados na ótica dos agentes envolvidos, ou seja, dos agentes regulados, principalmente, dos manifestantes finais destes serviços.

O presente Relatório de Gestão encontra-se estruturado em 7 (sete) capítulos: da base legal para a atuação da Ouvidoria; dos canais de comunicação disponíveis para os usuários; Pedidos de Acesso à Informação – L.A.I; da análise quantitativa das manifestações; da análise qualitativa das manifestações; considerações gerais; e, por fim, a biografia deste relatório.

Vale ressaltar que, além de uma análise qualitativa e quantitativa das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos manifestantes dos serviços públicos regulados no exercício de 2021, o Relatório de Gestão traz as principais sugestões e proposições, sem qualquer pretensão de exaurimento das manifestações dos usuários.

1. BASE LEGAL

1.1. Normativos Internos AGR

- A Resolução Normativa nº 166, de 2020 - Dispõe sobre a regulamentação das atribuições e estabelece os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria Setorial.
- A Resolução Normativa nº 182, de 2021 - Estabelece procedimentos para atendimento, pelas unidades da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, de demandas formuladas com base na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, regulamentada pelo Decreto nº 7.904, de 11 de junho de 2013, que dispõe sobre o acesso a informações

1.2. Legislação Estadual

- Lei nº 18.025 de 2013 - Dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão;
- Decreto nº 7.904 de 2013 - Regulamenta a Lei n. 18.025, de 22 de maio de 2013;
- Decreto nº 9.270 de 2018 - Dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências.

1.3. Legislação Federal

- Lei 13.460, 2017 - Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- Decreto nº 9.094, de 2017 - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos; e
- Decreto nº 9.492 de 2018 - Regulamenta a Lei 13.460/2017, sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público.

2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO



Tem alguma reclamação, sugestão, consulta ou elogio referente aos Serviços Públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR?

Entre em contato com seu prestador de serviço público e informe sua demanda. Anote o número do protocolo de atendimento.

Não resolveu? Entre em contato com a Ouvidoria do seu prestador, informe o número de protocolo do primeiro atendimento e registre sua manifestação. Anote o número de protocolo deste atendimento na Ouvidoria.

• Centrais de Atendimento

<ul style="list-style-type: none"> • Saneamento de Goiás S/A – Saneago ✓ Atendimento ao Cliente: 0800 645 0115; ✓ Atendimento ao Cliente fora de Goiás e Brasil: +55 62 3221-6000; e ✓ Agência Virtual: https://www.saneago.com.br/agencia-virtual/#/ 	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuidora Enel Goiás ✓ Central de Relacionamento: 0800 062 01 96; ✓ Whatsapp: (21) 99601-9608, para registrar falta de luz, solicitar 2º via, consultar débitos e tirar dúvidas; ✓ Internet: https://www.enel.com.br/pt-goias; ✓ Redes Sociais; e ✓ Agências de Atendimento Presencial.
<p>Empresas de Transporte Intermunicipal de Passageiros Regular – Verificar o telefone das Centrais de Atendimento nos guichês das empresas dentro dos Terminais Rodoviários de Passageiros ou nos ônibus. Em caso do Transporte Não Regular (Fretamento, Irregular etc.) entrar em contato diretamente com a Ouvidoria Setorial da AGR.</p>	

• Ouvidorias

<ul style="list-style-type: none"> • Saneamento de Goiás S/A – Saneago ✓ Ouvidoria: 0800 645 0117; ✓ Ouvidoria fora de Goiás e Brasil: +55 62 3221-6001. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuidora Enel Goiás ✓ Ouvidoria: 0800 062 1500.
--	--

- ❑ **Ainda não resolveu?** Entre em contato com a Ouvidoria Setorial da AGR, informe os números do protocolo registrado no Prestador de Serviços registre sua manifestação.

Consumidores de Energia Elétrica (Enel Distribuição Goiás, Chesp)

- Central de Atendimento Telefônico Gratuito: 0800-727-167
- Internet:
 - <https://www.aneel.gov.br/registrar-solicitacao>;
 - <https://www.aneel.gov.br/espaco-do-consumidor>;
 - <https://www.consumidor.gov.br>; e
- Atendimento presencial: Avenida Goiás, nº 305, Edifício Visconde de Mauá - Setor Central, Goiânia – Goiás - CEP: 74005-010, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min.

Demais Usuários/Consumidores (Saneago, Transporte Intermunicipal de Passageiros etc.)

- Central de Atendimento Telefônico Gratuito: 0800.704.3200
- WhatsApp: 062 9.8480-7353
- Internet: <https://www.portal.agr.go.gov.br/ouvidoria/login.jsp>
- E-mail: e-ouvidoria@arg.go.gov.br; e
- Atendimento presencial e via Correspondência: Avenida Goiás, nº 305, Edifício Visconde de Mauá - Setor Central, Goiânia – Goiás - CEP: 74005-010, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min.

3. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – L.A.I

A Lei federal nº 12.527, de 2011, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de assegurar o direito fundamental de acesso à informação. A referida lei estabeleceu a Transparência Ativa e Passiva na Administração Pública, sendo a primeira compreendida como a exigência de órgãos e entidades públicas de divulgar, de forma espontânea, independente de terem sido solicitadas, informações de interesse geral; e a segunda, refere-se à criação dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), um canal efetivo para a sociedade apresentar à Administração Pública sua demanda de informação.

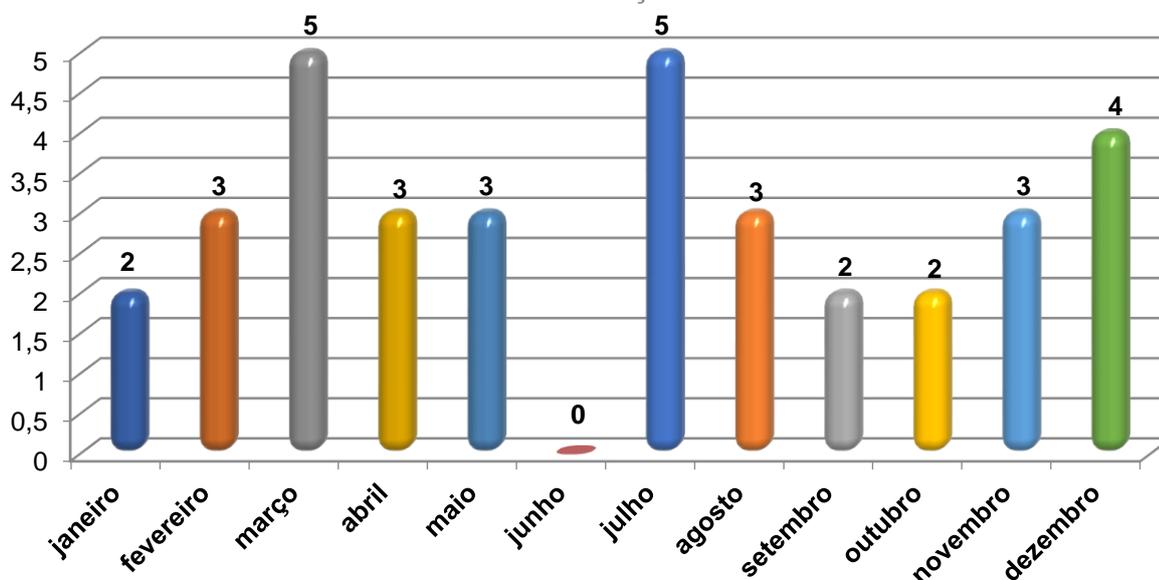
No âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás, a Lei estadual nº 18.025 de 2013, regulamentada pelo Decreto estadual nº 7.904 de 2013, dispõe sobre os procedimentos a serem observados na aplicação da Lei federal nº 12.527 de 2011.

As ações de transparência passiva e a gestão do SIC no âmbito da AGR é realizado por intermédio da Ouvidoria Setorial, que tem por missão realizar as atividades de atendimento aos pedidos de acesso à informação, focando no atendimento das diretrizes e legislações que tratam sobre o tema, considerando que a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção.

3.1 Pedidos de Informação em 2021

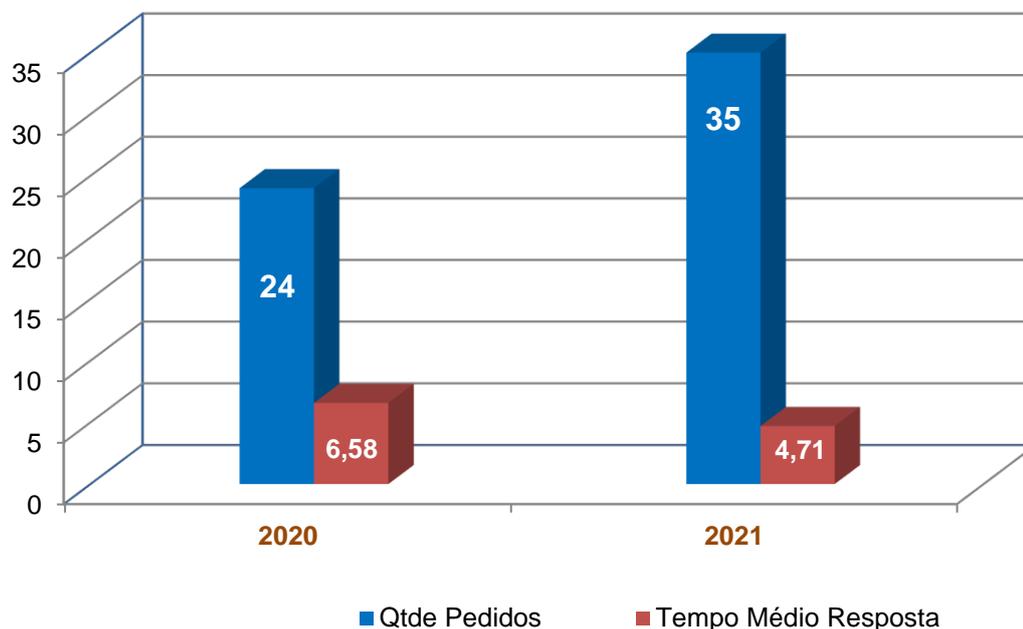
- Total de Atendimentos: 35
 - Com recurso: 4
- Média mensal: 3

Gráfico 01 – Número de Pedidos de Acesso à informação em 2021



O gráfico abaixo apresenta um comparativo entre 2020 e 2021 com quantitativo de pedidos de acesso a informações recebidos e tempo médio de resposta.

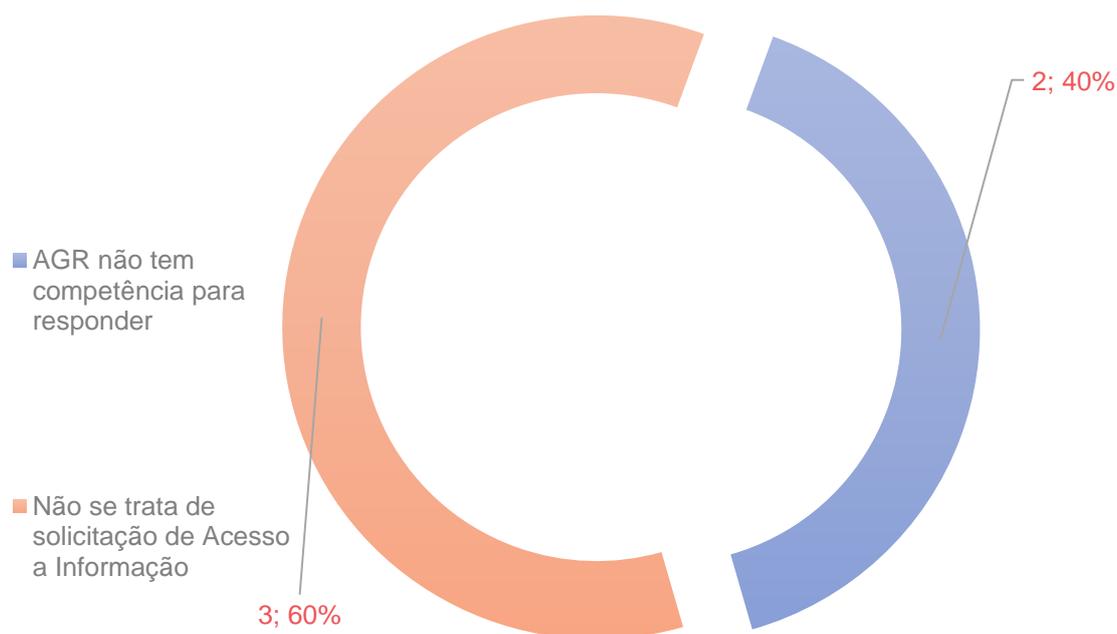
Gráfico 02 - Comparativo do ano de 2020 e ano de 2021



3.2 Motivo de Indeferimento da L.A.I. em 2021

➤ Total de L.A.I: 05

Gráfico 03 – Motivo de indeferimento da L.A.I

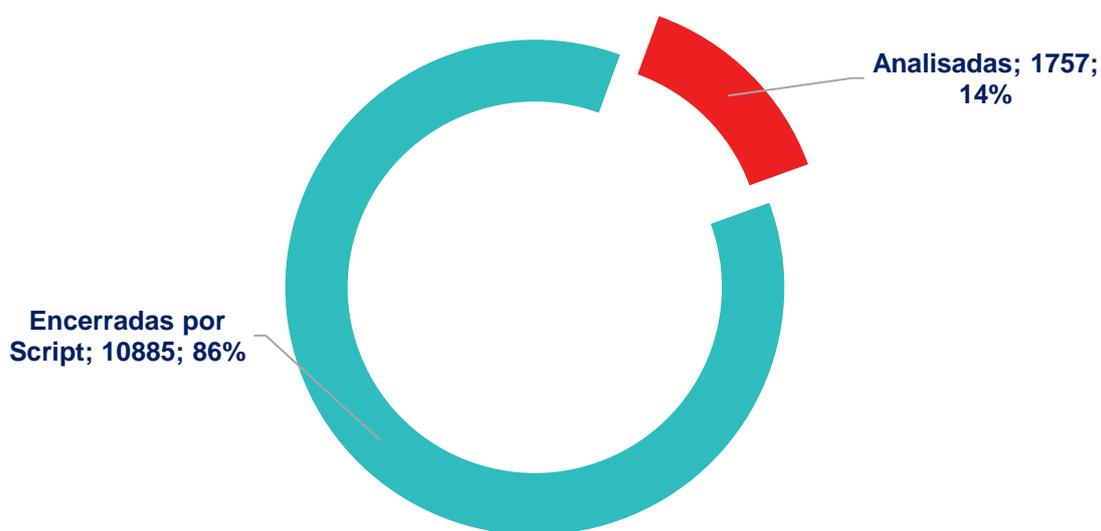


4. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

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), a Ouvidoria Setorial da AGR tem sido o caminho natural do cidadão para a busca de informações e reivindicação de direitos.

Em 2021 foram recepcionadas 12.642 (doze mil, seiscentos e quarenta e duas) manifestações de ouvidoria pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria da AGR. De acordo com o gráfico abaixo, deste total 1.757 manifestações, o que representa 14% do total cadastrado, foram tratadas e analisadas (reclamações).

Gráfico 04 – Classificação das Manifestações de Ouvidoria AGR

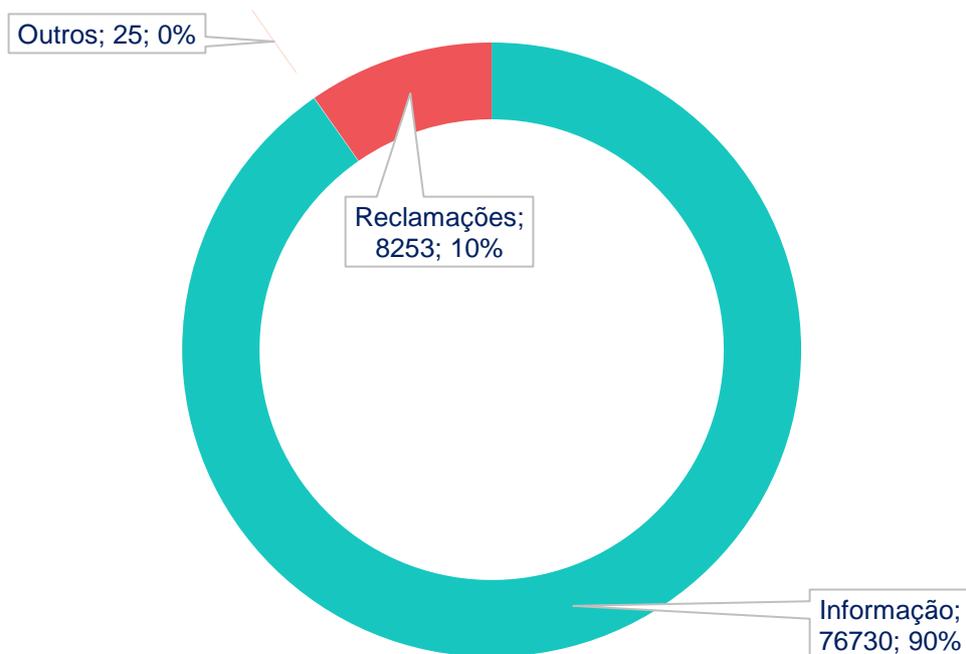


SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIA (SGO) – ANEEL/AGR

➤ ENERGIA ELÉTRICA

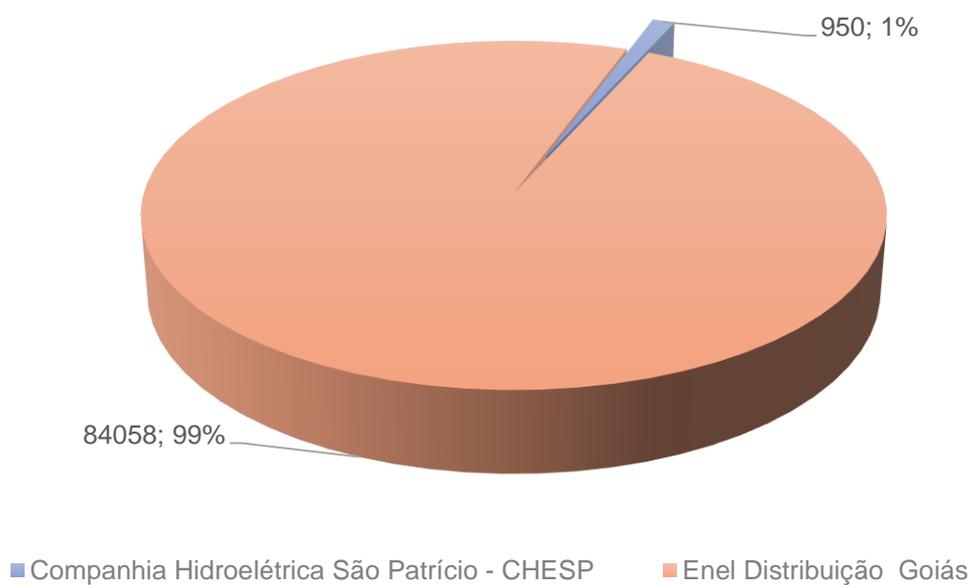
Em 2021 foram recepcionadas 85.008 (oitenta e cinco mil e oito) solicitações de ouvidoria dos consumidores de energia elétrica no Estado de Goiás. De acordo com o gráfico abaixo, deste total 8.253 manifestações, o que representa 10% do total cadastrado, foram reclamações.

Gráfico 05 – Classificação das Solicitações de Ouvidoria ANEEL/AGR



O próximo gráfico apresenta as Solicitações de Ouvidoria por Distribuidora Energia

Gráfico 06 – Classificação das Solicitações de Ouvidoria ANEEL por Distribuidora de Energia



5- ANÁLISE QUANTITATIVA

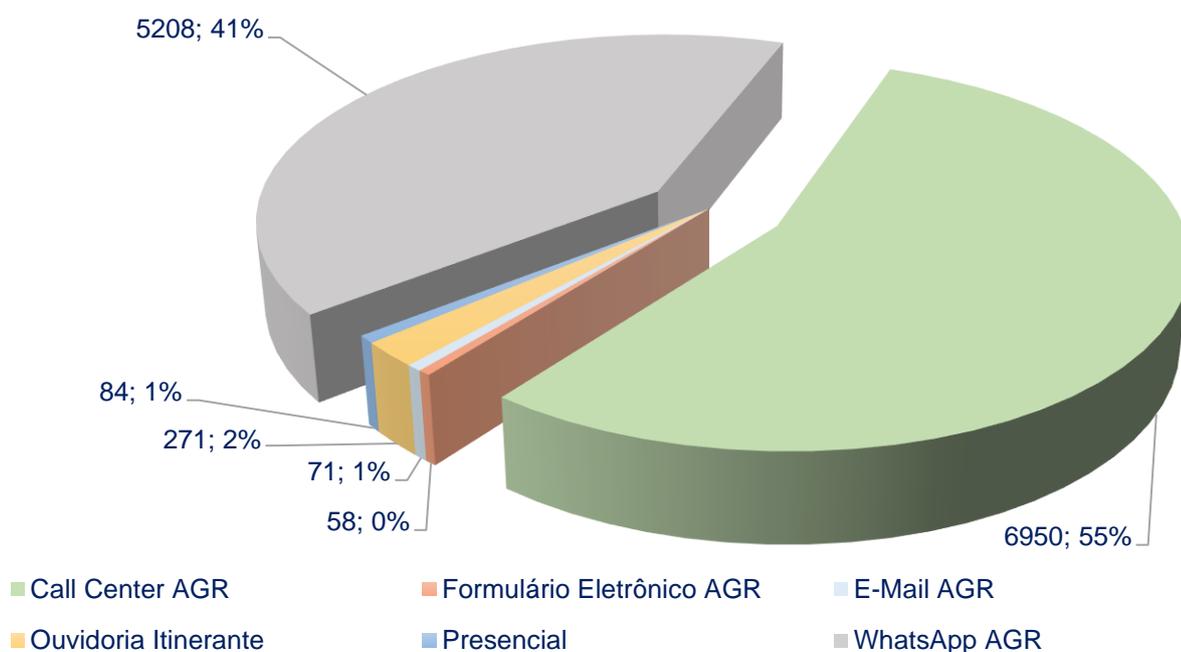
A Ouvidoria Setorial da AGR utiliza, para o registro de manifestações de ouvidoria, 03 (três) sistemas de gestão de ouvidoria (SGO), sendo:

- 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).

5.1 Canais de Entrada

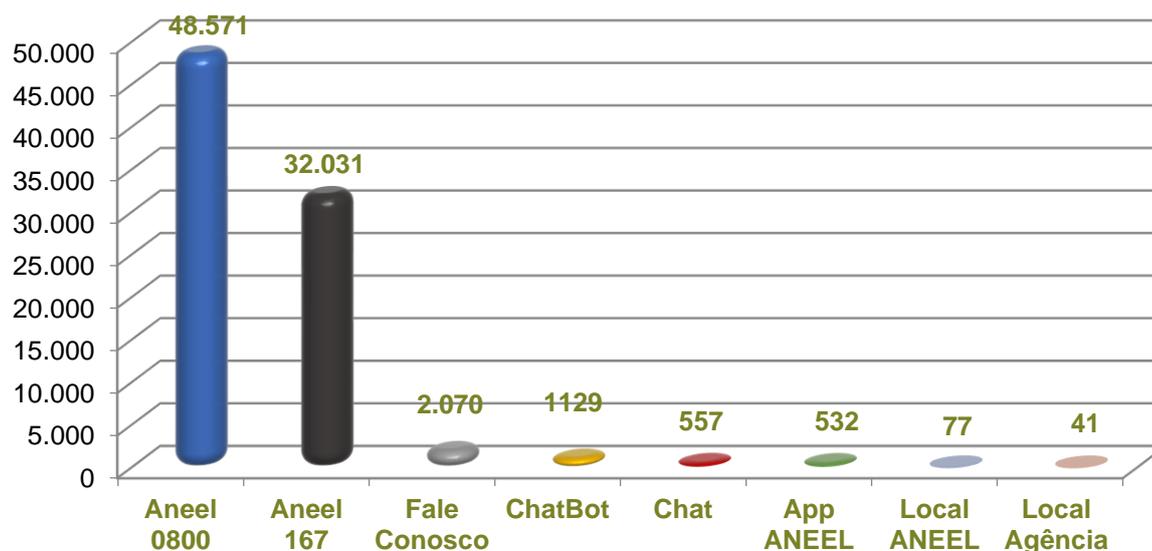
Os gráficos seguintes informam os meios de comunicação utilizados pelos manifestantes e Agentes Regulados para registros das suas Manifestações/Solicitações de Ouvidoria perante a Ouvidoria Setorial, no exercício de 2021.

Gráfico 07 – Classificação dos canais de atendimento AGR



Entre os canais disponibilizados, o telefone da central de atendimento 0800-304-7200 desta Ouvidoria a Setorial foi o mais utilizado, conforme demonstra o gráfico acima, com 6.950 manifestações cadastradas, seguido pelo canal de atendimento WhatsApp com 5.208 manifestações registradas, desta forma estes 02 canais de atendimento representaram 96% das manifestações registradas no ano de 2021.

Gráfico 08 – Classificação dos canais de atendimento ANEEL/AGR



Para os canais de atendimento disponibilizados aos consumidores de Energia Elétrica, verificamos que 94,82% ocorreram através dos canais de telefone: tri dígito 167 e o 0800-727-0167.

Entendemos que o diferencial na porcentagem de manifestantes que utilizam os canais de atendimento digitais se refere a disponibilização da informação destes canais. Para os consumidores/usuários dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, é obrigação do agente regulador de informar todos os canais de atendimento da Ouvidoria Setorial da AGR. Para as Distribuidoras de Energia Elétrica, possuem a obrigatoriedade de incluírem nas contas de energia mensal somente os canais de atendimento da Ouvidoria Setorial AGR/ANEEL: tri dígito 167 e o 0800-727-0167.

5.2 Tipo de Manifestações

O Decreto estadual nº. 9.270, de 2018, que dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo, institui os tipos de manifestações de ouvidoria, as quais consistem nas demandas apresentadas pela sociedade, compreendendo: elogio, reclamação, sugestão, solicitação, denúncias, comunicação.

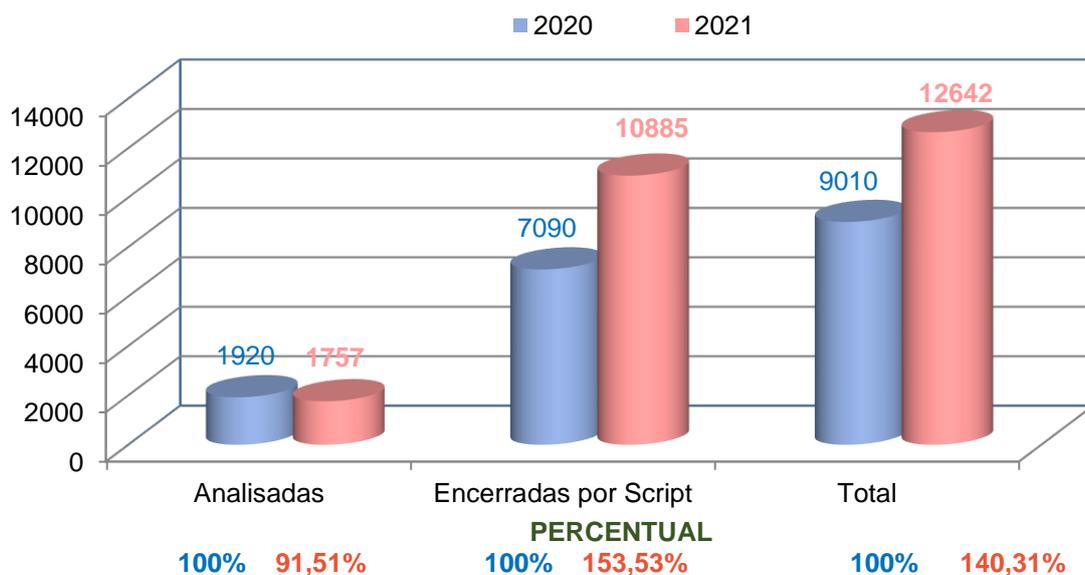
Ainda conforme a Normal Legal, considera-se:

- ✓ elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público
- ✓ reclamação: demonstração de insatisfação relativamente a determinada política ou serviço público;
- ✓ sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos; oferecido ou atendimento recebido;
- ✓ solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- ✓ denúncia: comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes; e
- ✓ comunicação: fato relatado por pessoa não identificada.

5.2.1 Sistema E-Ouvidoria AGR

Em comparação ao total de manifestações cadastradas no ano de 2020, verifica-se um aumento de 53,53% no tipo Encerrada por Script (Informação). Observa-se ainda redução de -8,49% para analisadas (Reclamações).

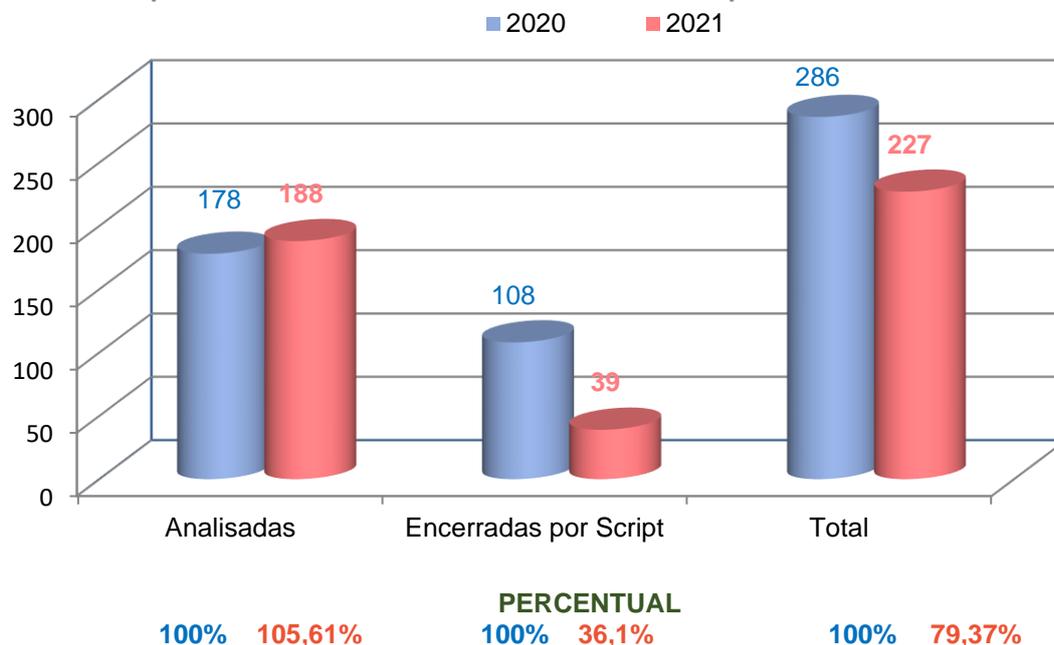
Gráfico 09 - Comparativo do ano de 2020 e ano de 2021-AGR



Passaremos a analisar a evolução das manifestações de Ouvidoria registradas na Ouvidoria Setorial da AGR por assunto.

5.2.1.1 Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

Gráfico 10 - Comparativo do ano de 2020 e ano de 2021- Transporte Intermunicipal de Passageiros



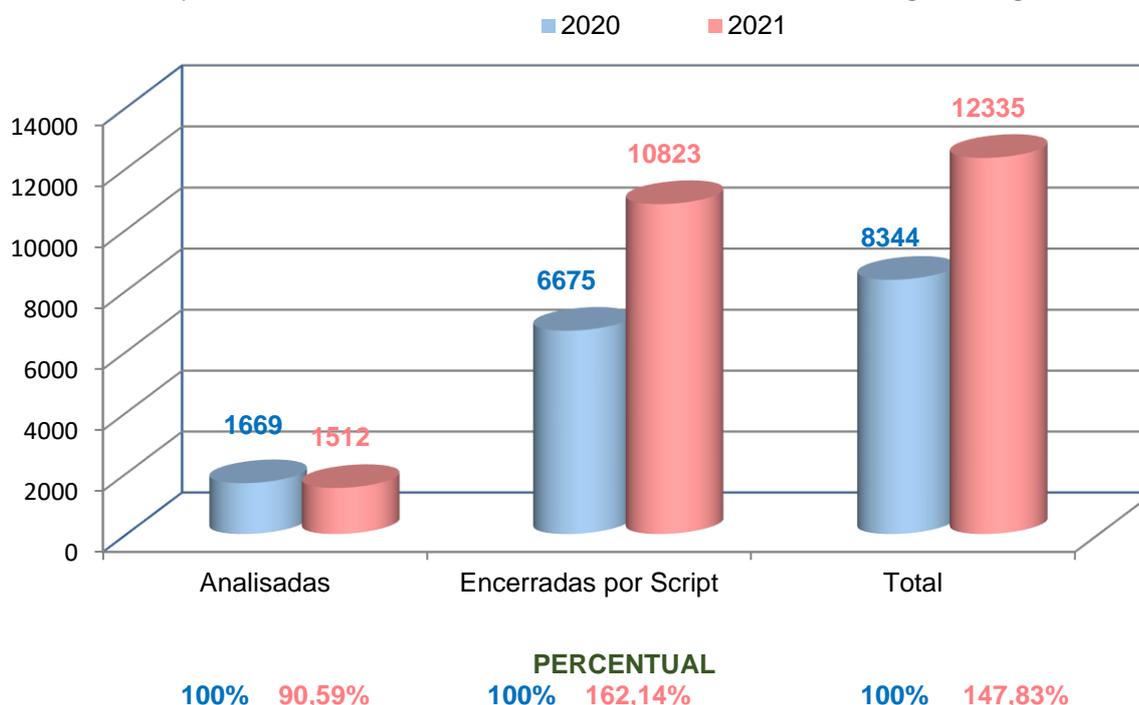
Comparando as manifestações de ouvidoria, anos 2020 e 2021, é possível verificar uma redução no quantitativo de manifestações de 20,63% em relação à prestação de serviços de Transporte Intermunicipal de Passageiros, sendo: uma redução de 63,9% relativa as manifestações encerradas por Script (Informações gerais) e um acréscimo de 5,61% para as manifestações analisadas (Reclamação), mantendo-se desta forma estável para esta classificação.

Verificamos que o ano de 2021 como no ano de 2020 sofreu impacto significativo neste seguimento em virtude das restrições de circulação de pessoas devido a declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional - ESPIN, decorrente da pandemia de coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2 (SARS-CoV-2).

A prestação de serviço de transportes de passageiro foi um dos setores da economia mais impactados pela pandemia, sendo que as atividades de transporte de passageiros estão entre os cinco segmentos com maior prejuízo durante a crise, estando o transporte interestadual e intermunicipal de passageiros na quarta colocação.

5.2.1.2 Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Gráfico 11 - Comparativo do ano de 2020 e ano de 2021- Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário



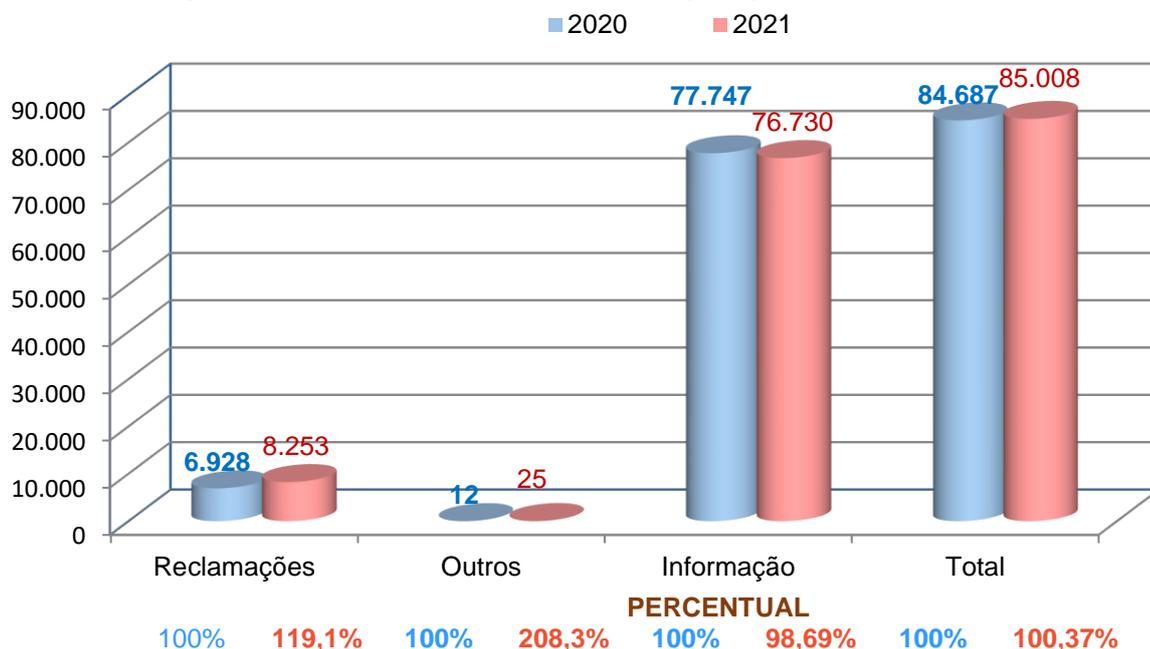
Em comparação ao total de manifestações cadastradas referente ao serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no ano de 2020, verifica-se um aumento de 62,14% e 47,83%, respectivamente, nos tipos Encerradas por Script e Número Total de Manifestações de Ouvidoria registradas. Porém observa-se redução de 09,41% para as Manifestações de Ouvidoria analisadas (Reclamações).

O aumento de 62,14% das manifestações encerradas por script/informação deve-se aos meses de junho a setembro, que foi registrado aumento significativo no número de contatos dos consumidores em virtude do período em forte escassez hídrica (falta de chuvas) o que ocasionou a falta de água principalmente em localidades abastecidos por poços artesianos. Desta forma ocorreu um o aumento no fluxo de ligações para a Central de Relacionamento da Saneago, o que provocou o aumento no período de espera para atendimento humano. Desta forma o consumidor procurou alternativas de contato, entre elas, a central de atendimento da Ouvidoria Setorial da AGR.

5.2.2 Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) – ANEEL/AGR

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de solicitações recepcionadas no exercício de 2021, por tipo de manifestação.

Gráfico 12 - Comparativo do ano de 2020 e ano de 2021 (SGO) – ANEEL/AGR



Em comparação ao total de manifestações cadastradas no ano de 2020, verifica-se um aumento de 19,1% nas solicitações de ouvidoria registradas como reclamação. Observa-se uma estabilidade no número total de solicitações de ouvidoria registradas no ano 2021 em comparação a 2020.

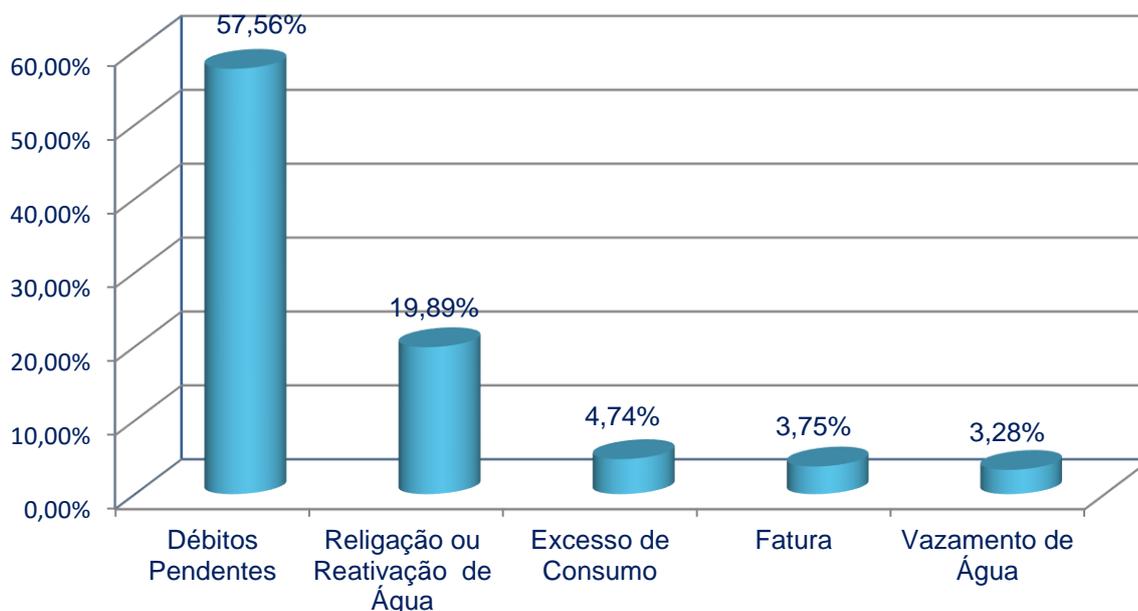
5.3 Motivo das Manifestações

A AGR prorrogou até 30 de abril de 2022 a vigência das recomendações às empresas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros feitas em março do ano passado, em função da pandemia de Covid-19. A Nota Técnica 01/2022, publicada na edição de 12/01/2022 do Diário Oficial do Estado, mantém a reestruturação no quadro de horários das linhas, permitindo a redução no número de viagens, conforme a demanda, desde que não sejam completamente interrompidas. O serviço regular foi mantido à população, com redução de horários e de algumas linhas. Desta forma, optamos para o exercício de 2021 como foi efetuado no Relatório de Gestão de 2020, não efetuar análise deste serviço público, por entender que estaria prejudicado, conforme o exposto.

5.3.1 Manifestações Encerradas por Script / Informações – Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Dentre as solicitações de informações, referente ao Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, destacamos as tipologias: Débitos Pendentes, Religação ou Reativação de Água, Excesso de Consumo, Fatura e Vazamento de Água como as mais recorrentes, totalizando 89,21% (9.644) em relação ao volume de manifestações cadastradas encerradas por Script/Informação (10.810).

Gráfico 13 – Motivos em destaque de manifestações encerradas por script/informação para Saneamento Básico e Esgotamento Sanitário



Comparando os motivos, anos 2020 e 2021, é possível verificar uma redução no quantitativo de manifestações de 77,52% em relação à Fatura e 35,92% relativos a Vazamento de Água. Porém verificamos um aumento de 408,33%, 55,12% e 1,58%, respectivamente, para os motivos Débitos Pendentes, Religação ou Reativação de Água e Excesso de Consumo.

Tabela 01 - Comparação de motivos mais demandados – anos de 2020 e 2021

Motivo	Número Total de Manifestações de Ouvidoria (Encerradas por Script/Informação)		Variação (%)
	Ano 2020	Ano 2021	
Débitos Pendentes	1.224	6.222	408,33%
Religação ou Reativação de Água	1.386	2.150	55,12%
Excesso de Consumo	504	512	1,58%
Fatura	1.802	405	-77,52%
Vazamento de Água	554	355	-35,92%

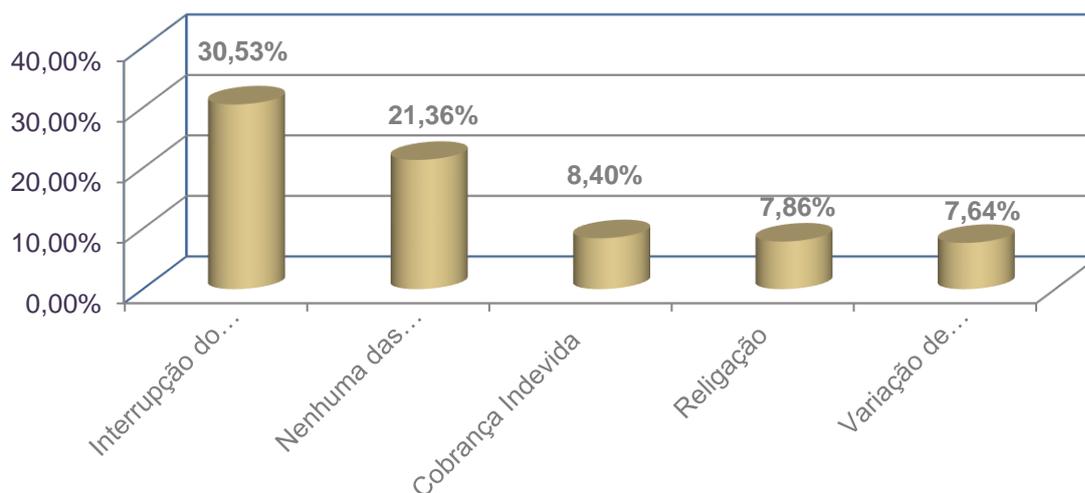
Referente ao número de manifestações encerradas por script/Informação, no exercício 2021, informamos que a Ouvidoria Setorial da AGR deixou de dar específico tratamento às manifestações de ouvidoria, cujo demandante não tenha efetuado o registro de reclamação no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) das empresas prestadoras dos serviços públicos, regulados, controlados e fiscalizados pela AGR. A providência mostrou-se adequada, pois é o fluxo adequado do atendimento à demanda do consumidor/usuário: a demanda deve primeiro ser tratada pelo serviço de atendimento ao consumidor do prestador de serviço; é este serviço que o consumidor deve procurar em primeiro lugar. Caso a questão não seja resolvida, o consumidor deve acionar a ouvidoria do prestador, que avaliará as providências adotadas. Se ainda assim o assunto não for solucionado, a ouvidoria setorial da AGR entra em ação. Desta forma, no início do atendimento ao verificar que o consumidor não entrou em contato com os canais de atendimento da Saneago, ele é devidamente orientado e o atendimento é encerrado.

O acréscimo no número de manifestações pelos motivos: Débitos Pendentes e Religação ou Reativação de Água, decorre, basicamente da retomada no ano de 2021 da ação de corte do fornecimento de água em virtude do atraso no pagamento das contas, que estava suspenso no ano de 2020 em razão da pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), decretada pela Organização Mundial da Saúde (OMS).

5.3.2 Manifestações Encerradas por Informações – Energia Elétrica, Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)/ANEEL

Dentre as solicitações de informações, referentes ao serviço de Distribuição de Energia Elétrica, Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento), Nenhuma das Anteriores, Cobrança Indevida, Religação e Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura foram os motivos mais recorrentes, totalizando 75,79% (57.449) do volume de manifestações cadastradas encerradas por Informação (75.811).

Gráfico 14 – Motivos em destaque manifestações encerradas por informação para Energia Elétrica



Comparando os motivos, anos 2020 e 2021, é possível verificar uma redução no quantitativo de solicitações de 0,69% em relação à Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento), 39,57% relativo a Cobrança Indevida e 60,76,92% para Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura.

Tabela 02 - Comparação de motivos mais demandados para Energia Elétrica – anos de 2020 e 2021

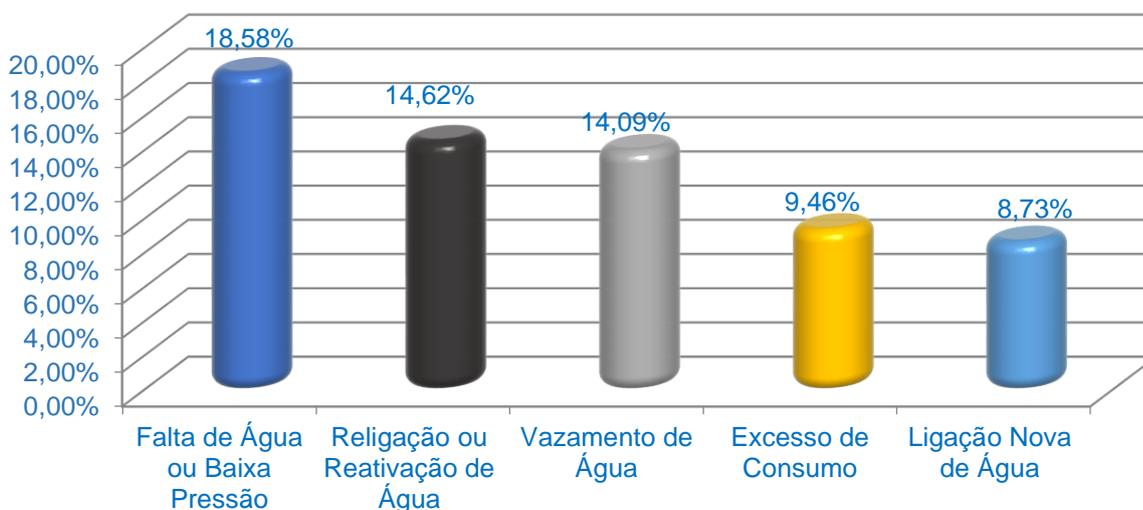
Motivo	Número Total de Manifestações de Ouvidoria (Encerradas por Script/Informação)		Variação (%)
	Ano 2020	Ano 2021	
Falta de Energia (Interrupções do Fornecimento)	23.305	23.143	-0,69%
Nenhuma das Anteriores	19.408	16.191	-16,57%
Cobrança Indevida	10.543	6.371	-39,57%
Religação	0	5.955	
Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	14.755	5.789	-60,76%

Referente ao número de solicitações encerradas por Informação, para as topologias: Nenhuma das Anteriores e Religação, no segundo semestre de 2021 a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA) da ANEEL, efetuou alteração na árvore de tipologias do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), desta forma algumas tipologias foram Excluídas passando para a denominação “Nenhuma das Anteriores) e outras tipologias foram incluídas como por exemplo a tipologia “Religação”. Desta forma para este relatório de gestão não será possível efetuar análise desta variação.

5.3.3 Manifestações Analisadas / Reclamações - Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Sobre as tipologias mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria que tratam de reclamação no ano de 2021, destacam-se: Falta de Água ou baixa Pressão, Religação ou Reativação de Água, Vazamento de Água e Ligação Nova de Água, totalizando 65,48% (990 reclamações), do volume total de manifestações de ouvidoria cadastradas (1.512 reclamações).

Gráfico 15 – Motivos em destaque de manifestações Analisadas/Reclamações para Saneamento Básico e Esgotamento Sanitário



Em comparação ao ano de 2020, é possível verificar uma redução no quantitativo de manifestações de 56,53% em relação à Excesso de Consumo e 5,03% relativo à Ligação de Água. Porém verificamos um aumento de 1,07%, 391,11% e 22,41%, respectivamente, para os motivos Falta de água ou Baixa Pressão, Religação ou Reativação de Água e Vazamento de Água.

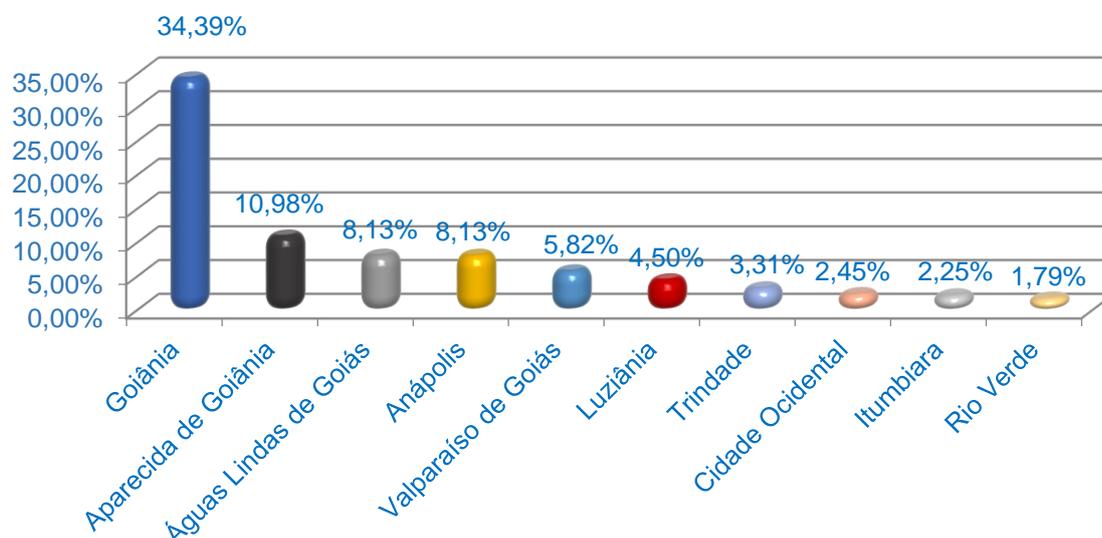
Tabela 03 - Comparação de motivos mais demandados (Reclamações) – anos de 2020 e 2021

Motivo	Número Total de Manifestações de Ouvidoria (Reclamações)		Variação (%)
	Ano 2020	Ano 2021	
Falta de Água ou Baixa Pressão	278	281	1,07%
Religação ou Reativação de Água	45	221	391,11%
Vazamento de Água	174	213	22,41%
Excesso de Consumo	329	143	-56,53%
Ligação Nova de Água	139	132	-5,03%

Tendo em vista o grande quantitativo de manifestações registradas nesta Ouvidoria Setorial, a partir do mês de agosto/2021 com a classificação "Reclamação" e subclassificações: Religação ou Reativação de Água, Vazamento de Água e Nova Ligação de Água, conforme relatos dos consumidores, pelo motivo da empresa SANEAGO não efetuar a execução dos serviços conforme os prazos estabelecimentos nas Resoluções Normativas desta Agência Reguladora, efetuamos a abertura do Processo Administrativo SEI sob o nº 202100029004318 com as informações e análises desta Ouvidoria Setorial e encaminhamos para Gerência de Saneamento Básico – GESB/AGR para conhecimento e providências cabíveis.

Os municípios com o maior número de registro de Manifestações de Ouvidoria analisadas e tratadas (reclamação) são: Goiânia, Aparecida de Goiânia, Águas Lindas de Goiás, Anápolis, Valparaíso de Goiás, Luziânia, Trindade, Cidade Ocidental, Itumbiara e Rio Verde, totalizando 81,75% (1.236 reclamações), do volume de manifestações de ouvidoria cadastradas (1.512 reclamações).

Gráfico 16 – Municípios em destaque de manifestações Analisadas/Reclamações para Saneamento Básico e Esgotamento Sanitário



Comparando os 05 (cinco) municípios mais demandados, anos 2020 e 2021, é possível verificar uma redução no quantitativo de reclamações de 25,82% em Goiânia, 24,07% em Anápolis e estabilidade (0,6%) em Aparecida de Goiânia. Porém verificamos um aumento de 68,49% e 27,53%, respectivamente, para os municípios de Águas Lindas e Valparaíso de Goiás.

Tabela 04 - Comparação dos municípios mais demandados (Reclamações) – anos de 2020 e 2021

Motivo	Número Total de Manifestações de Ouvidoria (Reclamações)		Variação (%)
	Ano 2020	Ano 2021	
Goiânia	701	520	-25,82%
Aparecida de Goiânia	185	166	0,6%
Águas Lindas de Goiás	73	123	68,49%
Anápolis	162	123	-24,07%
Valparaíso de Goiás	69	88	27,53%

No município de Goiânia que possui o maior número de contatos com a classificação reclamação, as três tipologias com maior número de contatos dos consumidores são: vazamento de água (não execução dos serviços de reparação conforme os prazos estabelecimentos nas Resoluções Normativas desta Agência Reguladora), Excesso de Consumo e Falta de Água ou baixa Pressão, respectivamente com 18,07% (94), 12,88% (67) e 12,30% (64).

Do total de 123 manifestações de ouvidoria com a classificação reclamação de consumidores do município de Águas Lindas de Goiás, 69,91% (86) deste total, foram em virtude da Falta de Água ou baixa Pressão.

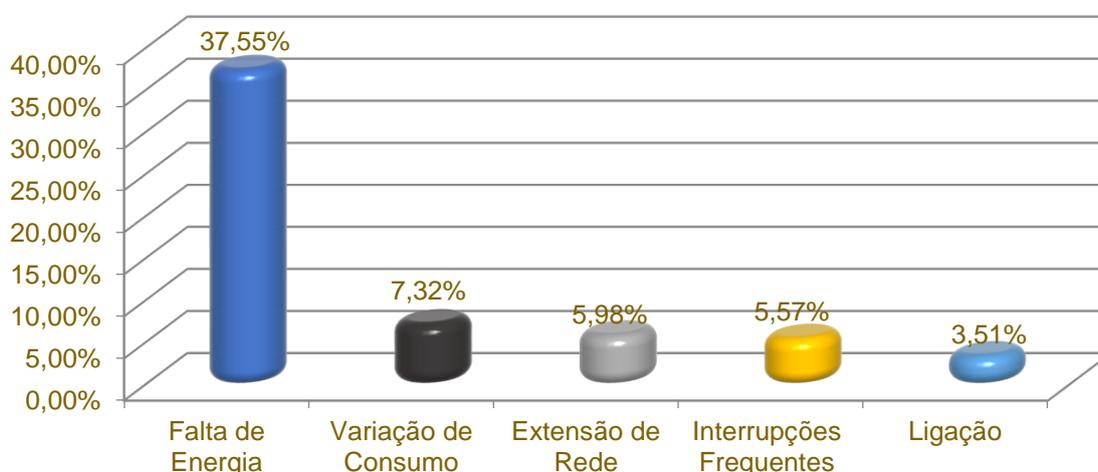
Para o município de Valparaíso de Goiás, das 88 manifestações de ouvidoria com a classificação reclamação, 47,72% (42) deste total, foram em virtude de atraso na execução dos serviços de Religação ou reativação de Água.

Para Região do Entorno do Distrito Federal, a região em sua maioria é abastecida por água através poços artesianos, que em virtude do aumento do consumo principalmente no período de escassez hídrica causa a seca destes poços ou queda de energia, que ocasiona a queima das bombas, paralisando a produção dos poços.

5.3.4 Manifestações Analisadas / Reclamações - Energia Elétrica, Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO)/ANEEL.

Sobre as tipologias mais recorrentes das solicitações de ouvidoria de energia elétrica que tratam de reclamação no ano de 2021, destacam-se: Falta de Energia (Interrupções do Fornecimento), Variação de Consumo/ Consumo Elevado/Erro Leitura, Extensão de Rede, Interrupções Frequentes e Ligação totalizando 59,93% (4.928 reclamações), do volume total de manifestações de ouvidoria cadastradas (8.222 reclamações).

Gráfico 17 – Motivos em destaque manifestações registradas com reclamação para Energia Elétrica



Em comparação ao ano de 2020, é possível verificar uma redução no quantitativo de solicitações de 2,43% em relação à Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura. Porém verificamos um aumento de 37,26%, 14,68%, 8,78% e 76,21%, respectivamente, para as tipologias: Falta de Energia (Interrupção no Fornecimento), Extensão de Rede, Interrupções Frequentes e Ligação.

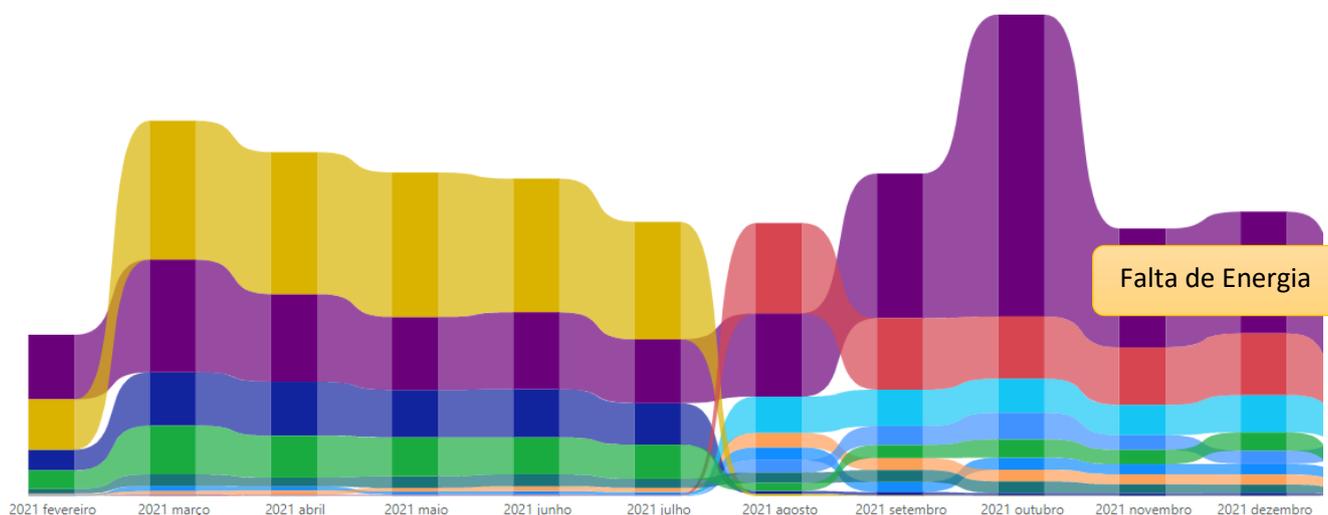
Tabela 05 - Comparação de motivos mais demandados (Reclamações) / Energia Elétrica – anos de 2020 e 2021

Motivo	Número Total de Manifestações de Ouvidoria (Reclamações)		Variação (%)
	Ano 2020	Ano 2021	
Falta de Energia	2.249	3.087	37,26%
Variação de Consumo	617	602	-2,43%
Extensão de Rede	429	492	14,68%
Interrupções Frequentes	421	458	8,78%
Ligação	164	289	76,21%

Para a Tipologia Falta de Energia (Interrupção no Fornecimento), verifica-se conforme gráfico a seguir que o aumento do número de reclamações ocorreu a partir do mês de setembro, sendo o mês de outubro o de maior número de reclamações no ano. Sendo este mês o que iniciou a temporada de chuvas no Estado de Goiás.

Gráfico 18 – Evolução por Tipologia/Reclamações para Energia Elétrica

Evolução por tipologia

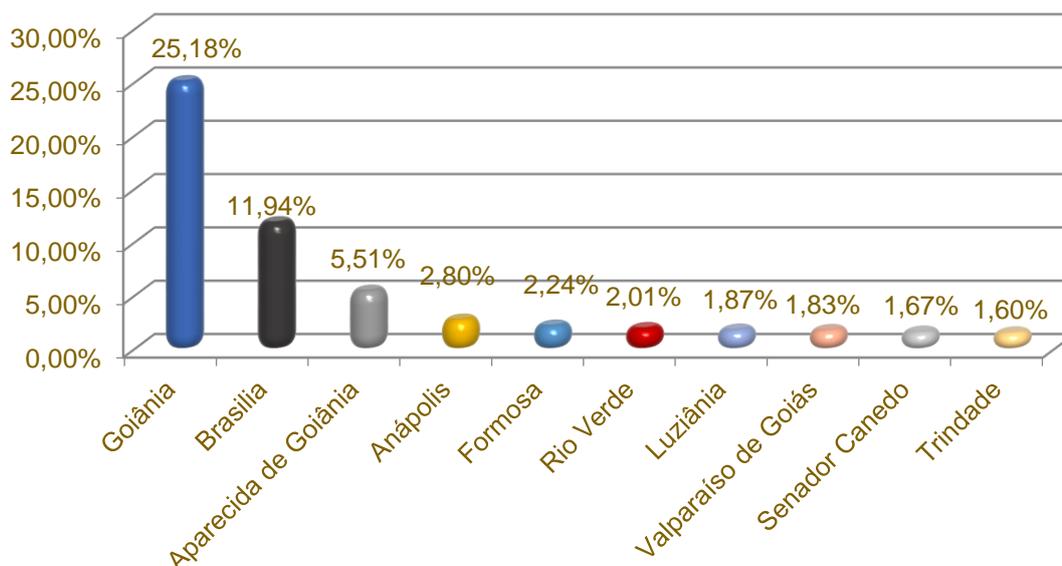


➤ Tipologia “Ligação”: As análises mostram que um fator que impulsionou as reclamações sobre a Tipologia “Ligação” na Enel Distribuição Goiás nos últimos 4 (quatro) meses do ano de 2021 foi o não cumprimento do prazo a partir da solicitação de fornecimento referente à vistoria da unidade consumidora ou execução da nova ligação. Questionada sobre a questão, a Distribuidora informou: “Devido à alta demanda de atendimentos emergenciais da região em virtude das chuvas neste período houve a necessidade de reprogramar o atendimento à solicitação.”

➤ Tipologia “Extensão de Rede”: Referente ao Programa Luz para Todos - A Enel Distribuição Goiás firmou o Termo de Compromisso e Acompanhamento com o Estado de Goiás, com interveniência do Ministério de Minas e Energia e da ANEEL, sendo previsto o atendimento do acumulado de conexões rurais até o final do ano de 2022, conforme Cláusula Primeira do citado Termo de Compromisso.

Os municípios com o maior número de registro de solicitações de Ouvidoria com a classificação de reclamação são: Goiânia, Brasília (realizadas pelos canais digitais de atendimento da ANEEL), Aparecida de Goiânia, Anápolis, Formosa, Rio Verde, Luziânia, Valparaíso de Goiás e Trindade totalizando 56,65% (4.675 reclamações), do volume de manifestações de ouvidoria cadastradas (8.253 reclamações).

Gráfico 19 – Municípios em destaque de solicitações Analisadas/Reclamações para Energia Elétrica



Comparando os 05 (cinco) municípios mais demandados, anos 2020 e 2021, é possível verificar uma redução no quantitativo de reclamações de 25,82% em Goiânia, 24,07% em Anápolis e estabilidade (0,6%) em Aparecida de Goiânia. Porém verificamos um aumento de 68,49% e 27,53%, respectivamente, para os municípios de Águas Lindas e Valparaíso de Goiás.

Tabela 06 - Comparação dos municípios mais demandados (Reclamações) / Energia Elétrica – anos de 2020 e 2021

Origem	Número Total de Manifestações de Ouvidoria (Reclamações)		Variação (%)
	Ano 2020	Ano 2021	
Goiânia	1.578	2078	31,68%
Brasília (Entorno do DF)	545	985	80,73%
Aparecida de Goiânia	397	455	14,60%
Anápolis	237	231	-2,53%
Formosa	124	185	49,19%

No município de Goiânia, que possui o maior número de contatos com a classificação reclamação, as três tipologias com maior número de contatos dos consumidores são: Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento), Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura e Multa por Atraso/Auto Religação respectivamente com 25,60% (532), 10,44% (217) e 5,63% (117).

As solicitações de ouvidoria com a identificação de origem de Brasília/DF, refere-se as solicitações de ouvidoria efetuadas através dos canais digitais de atendimento da ANEEL (Site, Chat, App ANEEL, Fale Conosco etc.), sendo que 94,82% (934) destes contatos refere-se à reclamação de Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento).

Para o município de Formosa, as quatro tipologias mais demandas foram: Falta de Energia Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento) com 16,75% (31), Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão com 13,51% (25), Extensão de Rede com 10,27% (19) e Cobrança por Irregularidade com 9,19% (17), totalizando 49,72% (92 reclamações) do volume das reclamações.

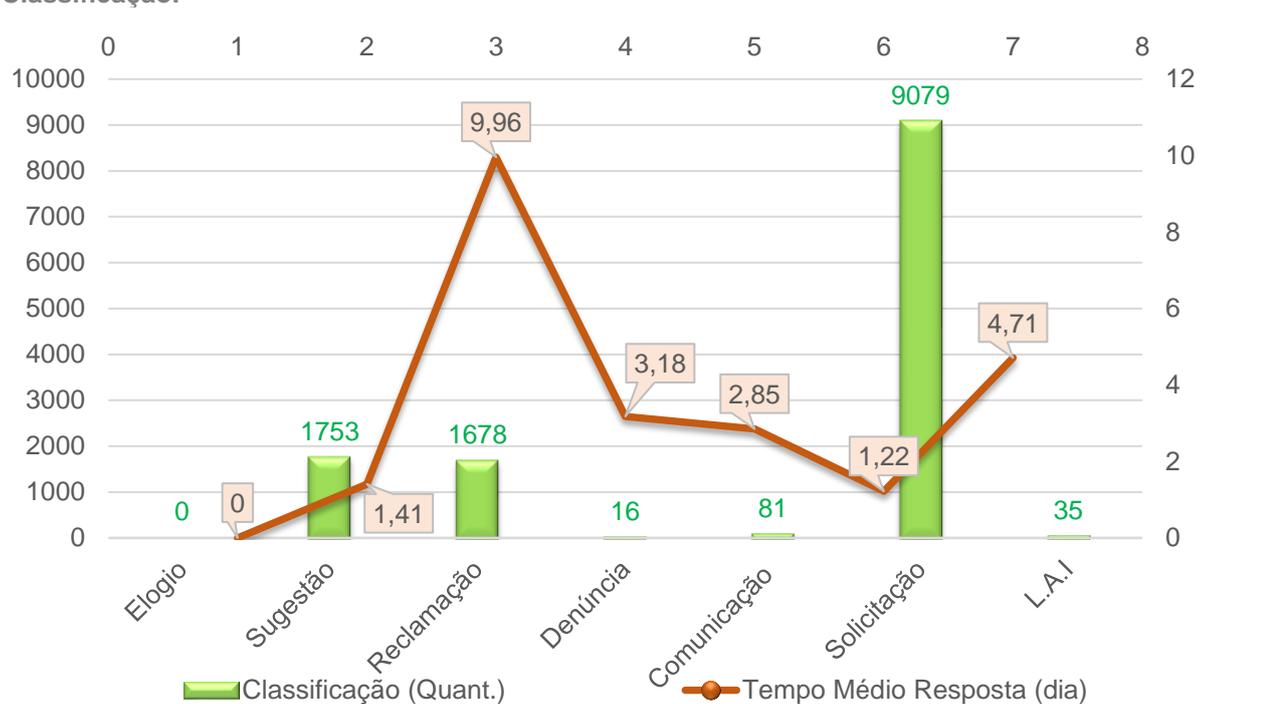
6- ANÁLISE QUALITATIVA

A análise qualitativa visa examinar a percepção em relação ao tempo que se levou para concluir a manifestação, a procedência das manifestações/solicitações tratadas e satisfação do cidadão em relação às ofertas de respostas encaminhadas por esta Ouvidoria Setorial.

6.1 Tempo Médio de Resposta

Em relação ao tempo médio de resposta, a Ouvidoria Setorial da AGR obteve uma média de 9,96 dias para resposta das manifestações com a classificação “Reclamação”. A média de resposta foi superior ao mesmo período do ano anterior e aumentou em torno de 36 horas.

Gráfico 20 – Distribuição das manifestações atendidas segundo tempo médio de resposta por Classificação.



A Ouvidoria Setorial da AGR deve apresentar resposta conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, conforme a Resolução Normativa nº 166 de 2020.

É importante destacar que o parâmetro ‘tempo de resposta’ revela uma preocupação em responder prontamente aos anseios dos usuários e da sociedade. Logo, a excelente média alcançada, deve ser atribuída às demais áreas técnicas da AGR envolvidas no tratamento das demandas e aos agentes regulados demandados, responsáveis pelo fornecimento dos elementos de respostas aos manifestantes. É certo que a satisfação alcançada junto aos manifestantes decorre, também, desse compromisso com a realização dos fins institucionais.

Não podemos deixar de expressar a atuação do corpo funcional da Ouvidoria Setorial tem sido fundamental para o cumprimento do prazo legal

6.2 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 legislações e normativos da AGR e ANEEL ou de cláusula contratual firmada entre o consumidor/usuário e o agente regulado.

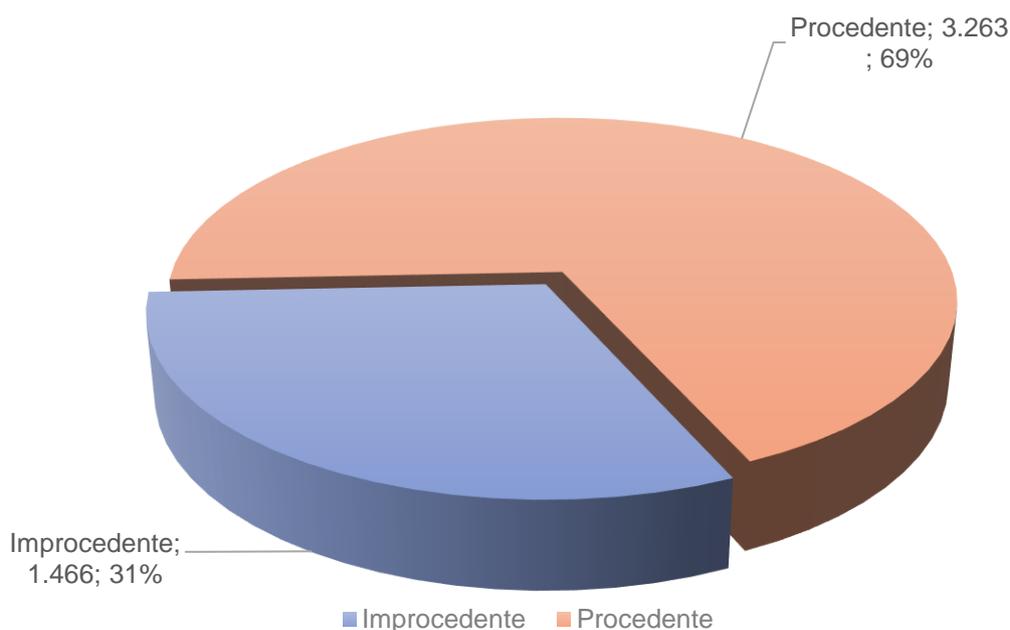
- **Improcedente:** reclamações em que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Ouvidoria Setorial ou das Áreas Técnicas e Jurídicas, de legislações e normativos da AGR e ANEEL ou de cláusula contratual firmada entre o consumidor/usuário e o agente regulado.

Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, a existência denexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência do agente regulado ou de seus contratados.

Os gráficos seguintes apresentam os índices de procedência das manifestações/solicitações de ouvidoria no exercício de 2021.

➤ **Energia Elétrica**

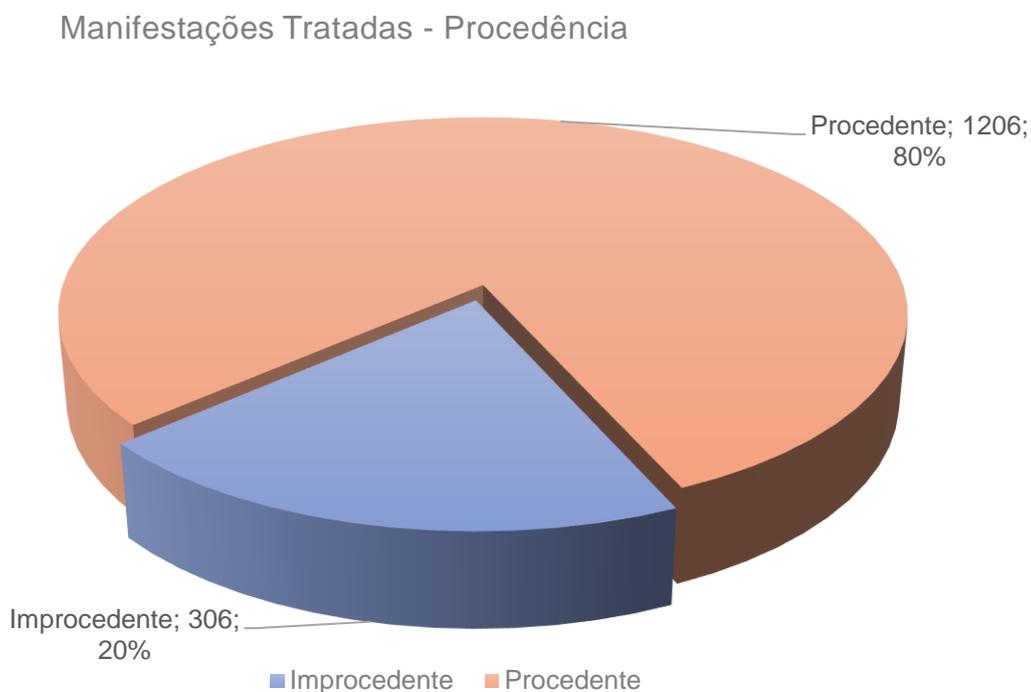
Gráfico 21 – Manifestações Tratadas – Procedência / Energia Elétrica



Ao analisar a procedência por subclassificação, verificamos que as reclamações dos consumidores de energia elétrica para Qualidade do Fornecimento possuem 93,86% de procedência.

➤ **Saneamento Básico e Esgotamento Sanitário**

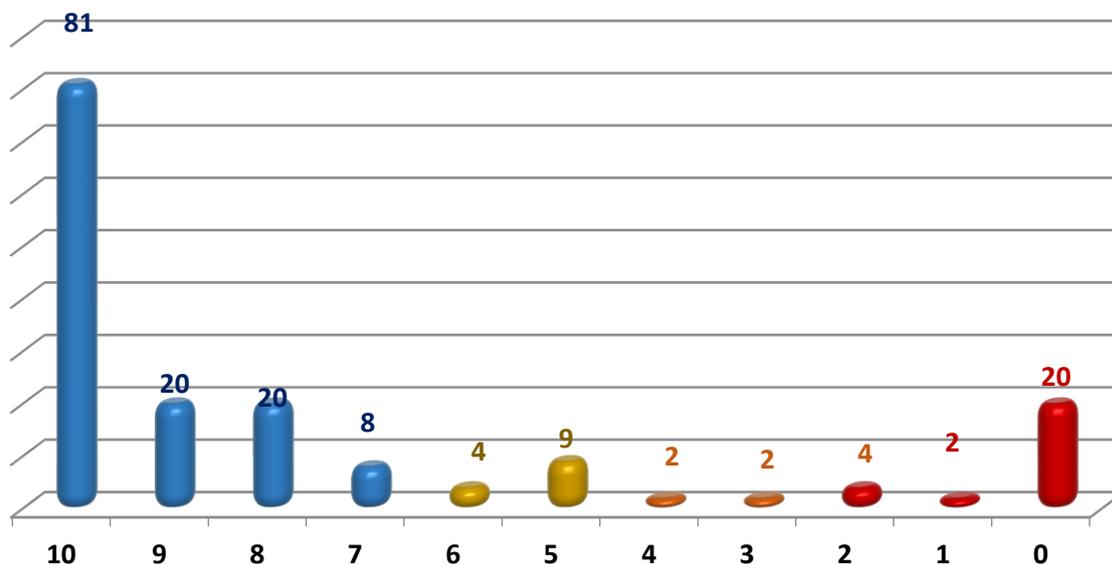
Gráfico 22 – Manifestações Tratadas – Procedência / Saneamento Básico e Esgotamento Sanitário



Ao analisar a procedência por tipologia, verificamos que falta de água, prazo para execução de serviços para Ligação nova de Água ou Religação ou Reativação de Água.

6.3 Pesquisa de Satisfação

Gráfico 23 – Satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria Setorial.



O gráfico acima apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos manifestantes no que diz respeito ao atendimento prestado pela Ouvidoria Setorial da AGR.

Do total de 12.671 manifestações recepcionadas pela Ouvidoria Setorial via sistema da Ouvidoria do Estado de Goiás ou através da transferência de dados do Sistema de Gestão de Ouvidoria E-Ouvidoria para o sistema da Ouvidoria Geral do Estado via Web Service, 172 manifestantes responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo, portanto, a uma participação de 1,35%.

A pesquisa de satisfação é realizada por meio de um link disponibilizado na mensagem eletrônica de resposta ao usuário. O resultado desta pesquisa serve de balizador para as ações futuras da Ouvidoria Setorial, auxiliando no processo de melhoria e racionalização dos serviços prestados.

A nota do manifestante é de 0 a 10, sendo 10 muito satisfeito. Em 2021, a Ouvidoria Setorial buscou continuamente aprimorar seus processos internos, a fim de cumprir sua missão institucional de atuar como canal de comunicação transparente e eficaz entre a sociedade e a AGR, o que resultou em avaliação positiva da unidade, visto que 75,00% (129)

dos manifestantes que responderam à Pesquisa de Satisfação registraram estar satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, indicando entre a nota a nota 10 a 07.

Os dados acima permitem realizar algumas inferências sobre as avaliações consideradas ruins. Primeiramente, é natural que em alguns casos, ainda que seja oferecido o posicionamento oficial da AGR sobre determinados assuntos, a resposta não agrade ao usuário/consumidor, seja porque ele discorda das Resoluções Normativas da AGR, seja por outra razão.

Em contrapartida, a leitura individualizada das manifestações permitiu identificar outros tópicos muito mais representativos e que, a princípio, não deveriam, ao menos teoricamente, ser avaliados negativamente por parte do usuário/consumidor. Todavia, considerando que efetivamente houve avaliação negativa nesses casos, isso se mostra como uma oportunidade de compreender e alterar, dentro das possibilidades, a estratégia de comunicação com o usuário/consumidor de maneira a reverter esse quadro.

Merecem destaque alguns usuários/manifestantes frequentes, que tendem a avaliar negativamente pelo desgaste da relação com a Ouvidoria Setorial e ainda casos em que a AGR informa que não foram identificadas irregularidades concretas na ação do Agente Regulado referente a sua demanda, o que muitas vezes pode gerar sentimento de frustração no usuário/consumidor.

6.4 Análise de Qualidade das Comunicações de Ouvidoria Apresentadas

Coube à Equipe de Qualidade da Ouvidoria Geral do Estado de Goiás a atribuição de avaliar a qualidade das comunicações de ouvidoria com as ofertas de respostas as manifestações de ouvidoria pela Ouvidoria Setorial e áreas técnicas da AGR, com base em critérios que visam verificar o emprego de linguagem cidadã (livre de siglas e termos técnicos), objetividade e clareza como forma de encaminhamentos ou envios de orientações, através do relatório de revisão.

Foram analisadas 9.488 manifestações, o que corresponde 74,89% do total de manifestações cadastradas no ano de 2021. As desconformidades identificadas pela área técnica, são apontadas e devolvido a manifestação para as correções necessárias.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este é o Relatório das atividades da Ouvidoria Setorial da AGR, no exercício de 2021, elaborado a partir das manifestações/solicitações de ouvidoria registradas pelos consumidores/usuários dos serviços regulados, em conformidade com o disposto no art. 14, da Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Direitos do Usuários de Serviços Públicos).

O volume de manifestações cadastradas ao longo do ano de 2021 reflete o nível de conscientização por parte da sociedade o que busca cada vez mais por serviços de qualidade.

Naturalmente, a Ouvidoria Setorial da AGR, foi o caminho encontrado pela sociedade para buscar informações, solicitar providências ou reclamar sobre a prestação dos serviços públicos, regulados, controlados e fiscalizados por esta Agência Reguladora.

Espera-se que os dados aqui apresentados possam contribuir de alguma maneira para a melhoria da gestão dos serviços públicos no Estado de Goiás.

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

Por fim, com a seriedade e compromisso que deve permear a atividade de Ouvidoria e que pode ser observado no trabalho ora desenvolvido, espera-se que a análise do presente Relatório de Gestão possa efetivamente contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR.

7. BIBLIOGRAFIA

- Sistema E-Ouvidoria V2 – Ouvidoria/AGR;
- Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás;
- Portal da Ouvidoria Geral do Estado de Goiás – links de dados estatísticos;
- Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da Agência Nacional de Energia Elétrica -ANEEL;
- Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da Agência Nacional de Energia Elétrica -ANEEL;
- Relatórios Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA)/ANEEL - Painéis de desempenho;
- Relatório de 2020 – Ouvidoria – AGR