

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA – FEVEREIRO/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**



**Mensagem do  
Ouvidor Setorial**



**Análise Qualitativa**



**Canais de  
Atendimento**



**Relação com  
Usuário,  
Consumidor e  
Cidadão**



## 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 Fevereiro de 2022.

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

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

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

Francisco Vieira de Macedo  
Ouvidor Setorial AGR



## CANAIS DE ATENDIMENTO

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

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

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

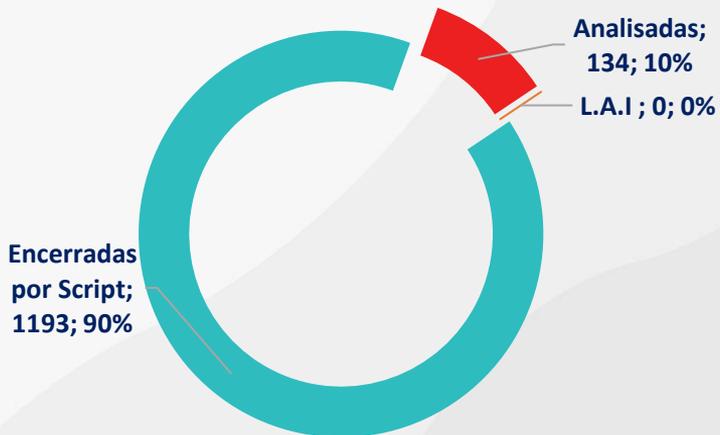


LOGIN	
Usuário	<input type="text"/>
Senha	<input type="password"/>
<input type="button" value="Entrar"/>	
Versão 2.0	



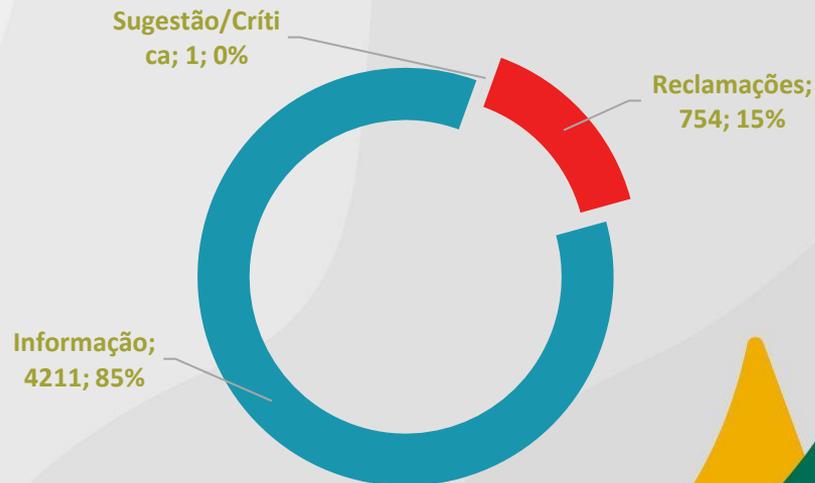
## ANÁLISE QUANTITATIVA

1327 (um mil, trezentos e vinte e sete) manifestações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

4.966 (quatro mil e novecentos e sessenta e seis) solicitações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:



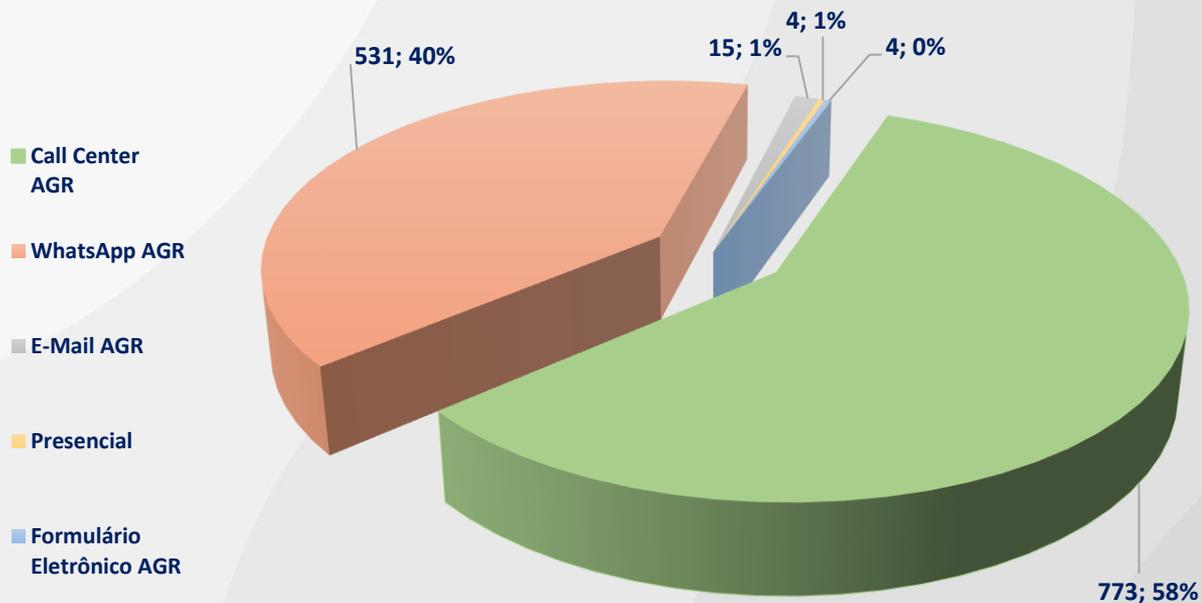
Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



# ANÁLISE QUANTITATIVA

## Canais de Atendimento

O gráfico informa os meios de comunicação utilizados pelos manifestantes e Agentes Regulados para registros das suas Manifestações/Solicitações de Ouvidoria perante a Ouvidoria Setorial da AGR.



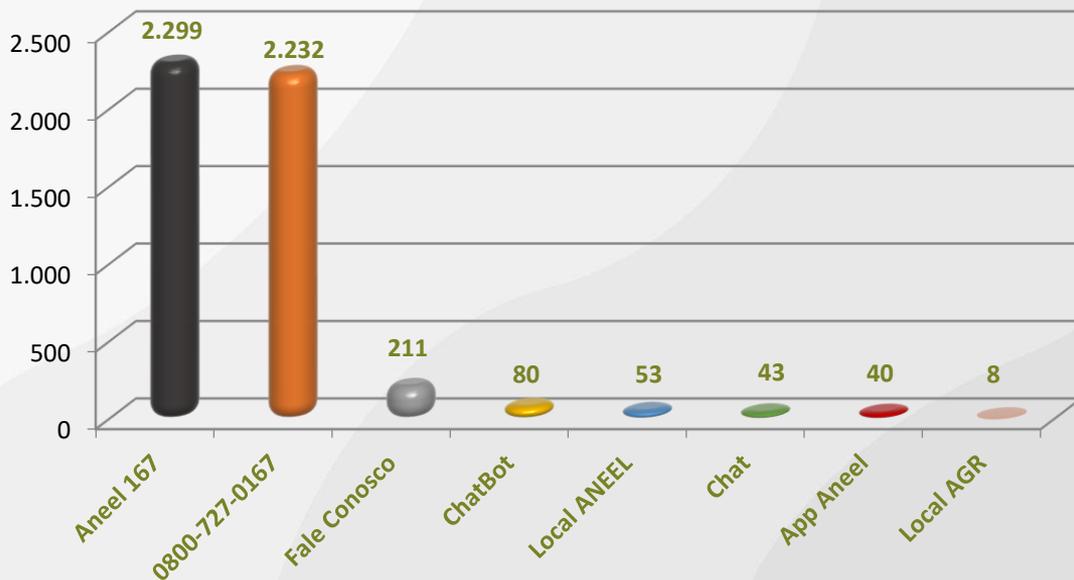
Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



# ANÁLISE QUANTITATIVA

## Canais de Atendimento

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



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



# ANÁLISE QUALITATIVA

## Motivo das Manifestações

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

1.193 (um mil, cento e noventa e três) manifestações de ouvidoria registradas.

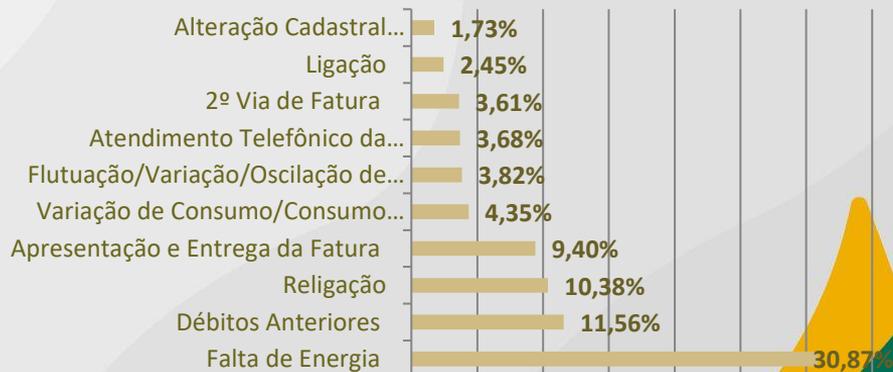
4.211 (quatro mil, duzentos e onze) solicitações de ouvidoria registradas.

### Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

### ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



## ANÁLISE QUALITATIVA

### Origem das Manifestações

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

Destacam-se do total de contatos (1.193) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

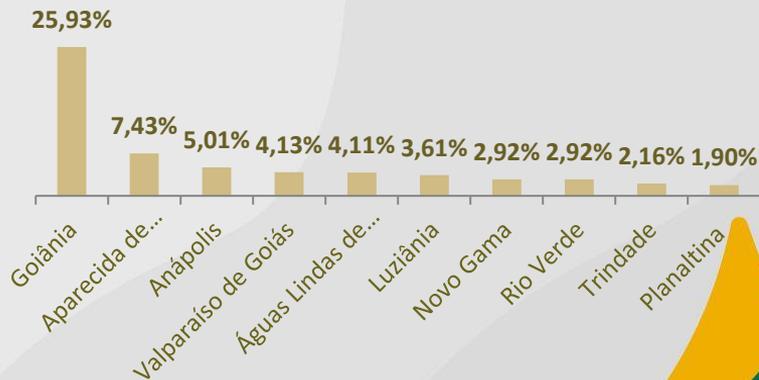
#### Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

Destacam-se do total de contatos (4.211) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

#### ENERGIA ELÉTRICA



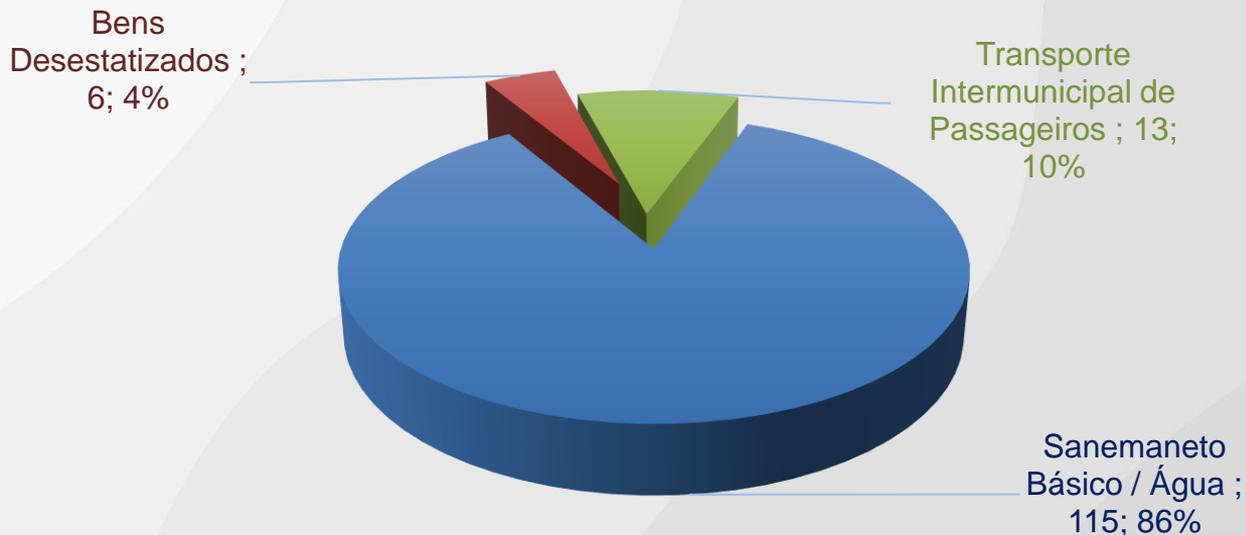
Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



## ANÁLISE QUALITATIVA

### Classificação das Manifestações

O gráfico seguinte informa as 134 (cento e trinta e quatro) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema E-Ouvidoria da AGR, com a tipologia Reclamação por classificação:



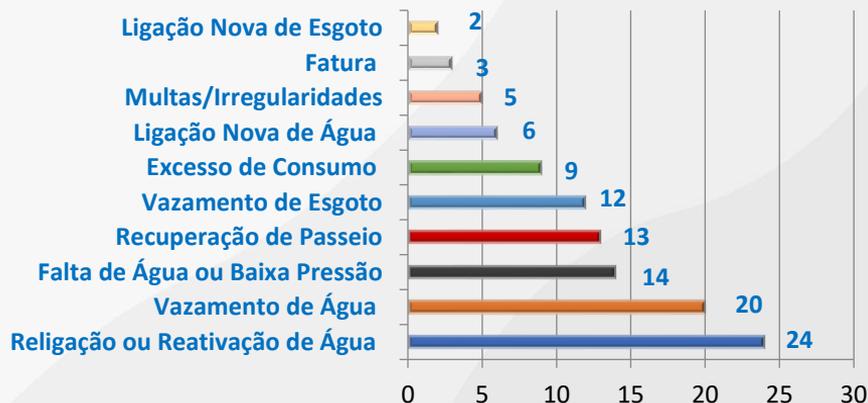
Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



## ANÁLISE QUALITATIVA

### Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 93,91%, das 115 (cento e quinze), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Saneamento Básico”:



O gráfico abaixo informa os 08 pontos que correspondem a 100%, das 13 (treze), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Transporte Intermunicipal de Passageiros”:



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

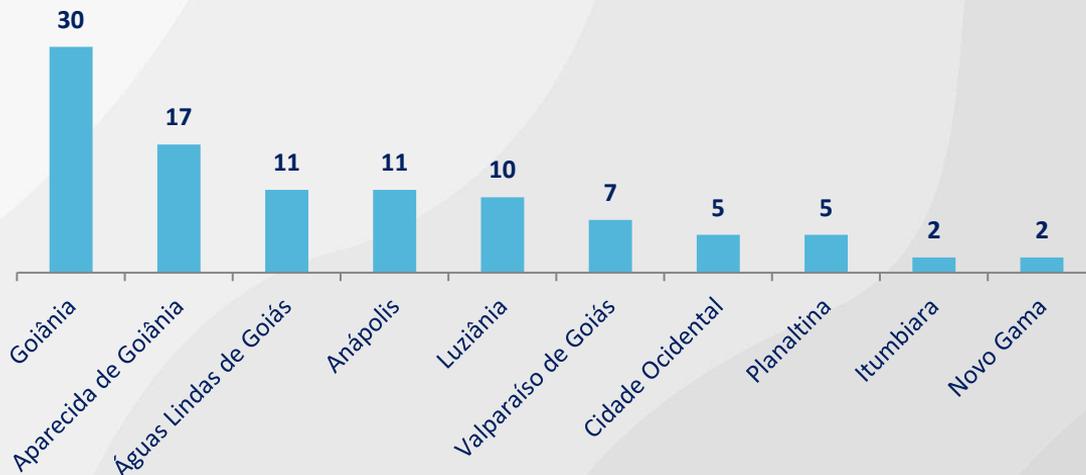


# ANÁLISE QUALITATIVA

## Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total de Manifestações de Ouvidoria analisadas (115) para a classificação “Saneamento Básico”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 86,96% do total.

### Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



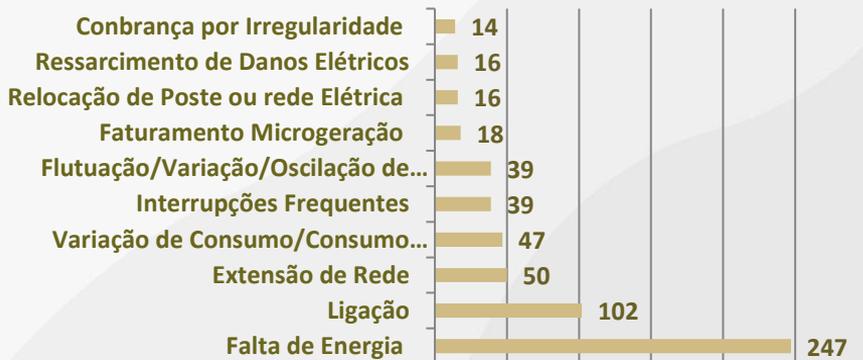
## ANÁLISE QUALITATIVA

### Pontos mais Recorrentes

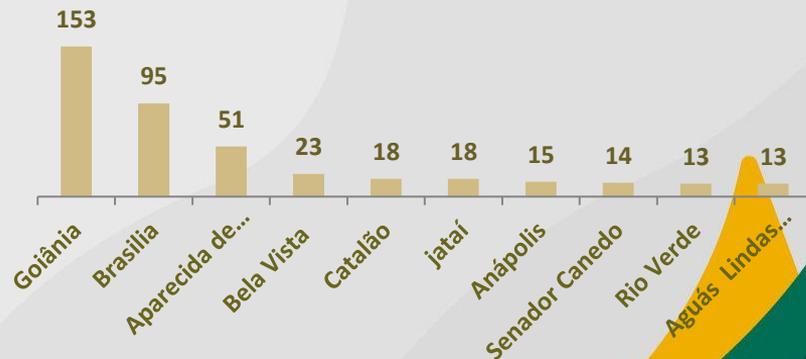
O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 77,98%, das 754 (setecentos e cinquenta e quatro), Solicitações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (754) para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 50,59% do total.

### ENERGIA ELÉTRICA



### ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO



# ANÁLISE QUALITATIVA

## Procedências das Manifestações Tratadas

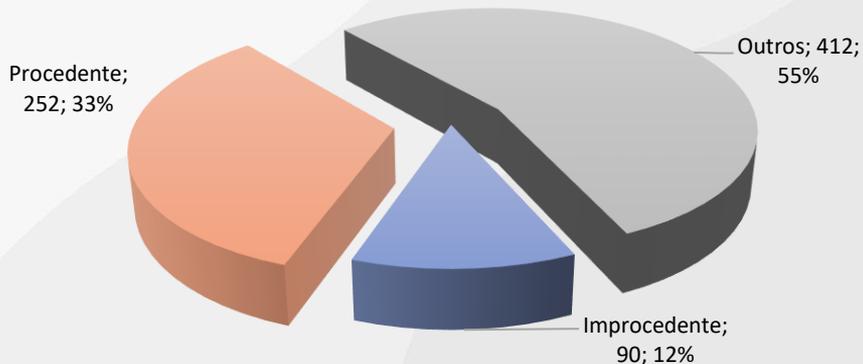
### Critérios de qualificação das reclamações

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

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

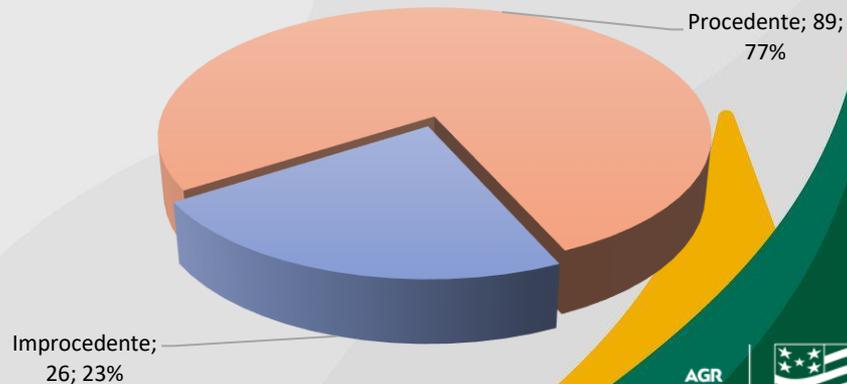
**Improcedente:** reclamações em que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Ouvidoria Setorial ou das áreas Técnicas e Jurídicas, de legislação e normativas da AGR e ANEEL ou de cláusulas contratuais firmadas entre o consumidor/usuário e o agente regulado.

### ENERGIA ELÉTRICA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / ONS

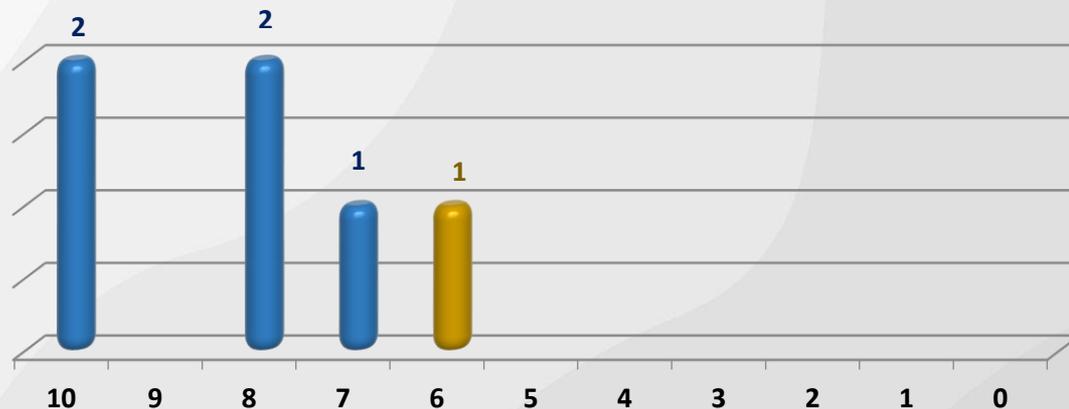
### SANEAMENTO BÁSICO/ÁGUA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

## RELAÇÃO COM USUÁRIO, CONSUMIDOR e CIDADÃO

O gráfico apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos manifestantes no que diz respeito ao atendimento prestado pela Ouvidoria Setorial da AGR. Do total de 134 (cento e trinta e quatro) manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial e tratadas (analisadas) via sistema da Ouvidoria do Estado de Goiás, 06 (seis) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo, portanto, a uma participação de 4,48%.



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



# RELAÇÃO COM USUÁRIO, CONSUMIDOR e CIDADÃO

## 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	01
Tempo Médio de Resposta (Dias)	1

### RECURSOS L.A.I

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

# Relatório Mensal – Fevereiro, de 2022.

## Ouvidoria Setorial AGR

**Marcelo Nunes de Oliveira**  
Presidente do Conselho Regulador

**Natália Maria Briceno 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**  
**Suene Batista Peixoto**  
**Ubirajiba Lopes**