

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA – SETEMBRO/2022



**Transporte Rodoviário  
Intermunicipal de  
Passageiros**



**Abastecimento de Água e  
Esgotamento Sanitário**



**Regulação Econômica e  
Desestatização**



**Energia Elétrica –  
Convênio com a Agência  
Nacional de Energia  
Elétrica/ ANEEL**

# SUMÁRIO:

---



Apresentação



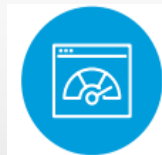
Análise  
Quantitativa



Resumo/  
Conclusão



Mensagem da  
Ouvidoria  
Setorial



Análise  
Qualitativa



Canais de  
Atendimento



Relação com a  
Sociedade



# APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA SETORIAL:

## Valores

Comprometimento

Ética

Credibilidade

Eficiência

Imparcialidade

Transparência

## Papel

Ser agente 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 Setembro de 2022.

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

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



# MENSAGEM DO OUVIDOR SETORIAL:

---



Este relatório tem o objetivo de tornar mais transparente a relação da AGR com a sociedade em relação às manifestações de ouvidoria recebidas, o aprimoramento de serviços da 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 Elétrica e fornece uma visão panorâmica das manifestações de ouvidoria registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria Setorial, visando a solução destas.

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

Francisco Vieira de Macedo

Ouvidor Setorial



## CANAIS DE ATENDIMENTO:

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

- 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 (exclusivo 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 da 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).

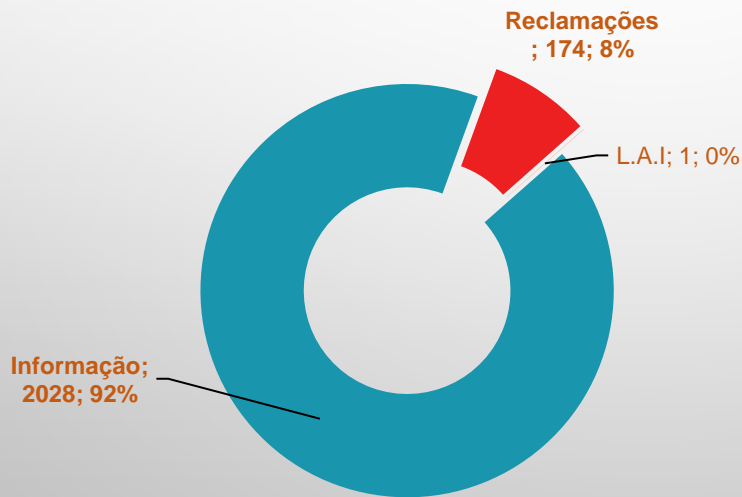




# ANÁLISE QUANTITATIVA:

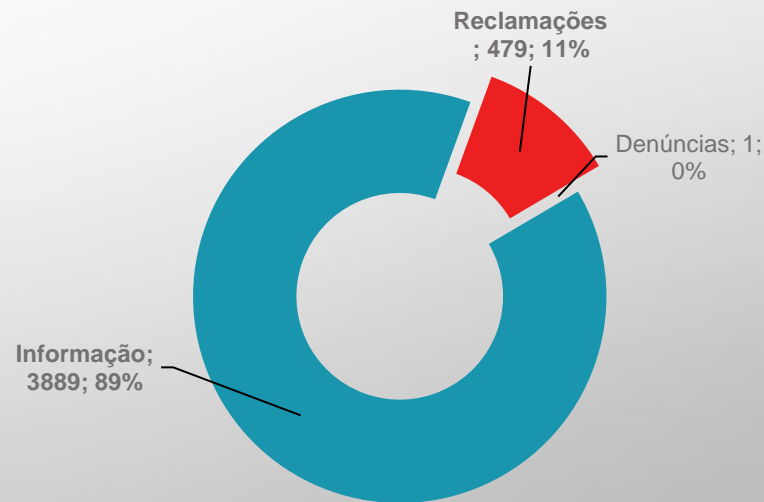
## Manifestações/Solicitações de Ouvidoria registradas (01 a 30 de setembro de 2022)

2.203 (duas mil, duzentos e três) manifestações de ouvidoria registradas no sistema e-Ouvidoria da AGR, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

4.369 (quatro mil, trezentos 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



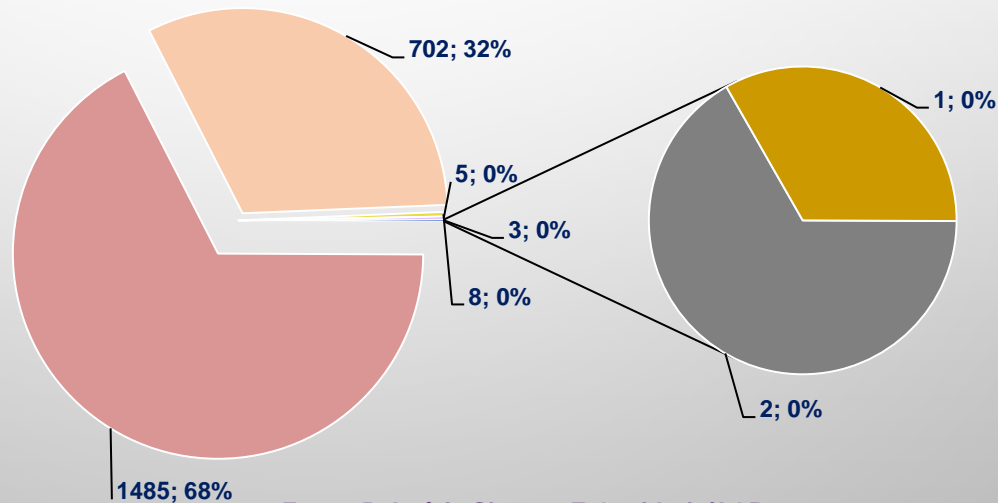


# ANÁLISE QUANTITATIVA:

## Canais de Atendimento

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

- Call Center AGR
- WhatsApp AGR
- Presencial
- E-Mail AGR
- Formulário Eletrônico AGR
- Ouvidoria Geral do Estado

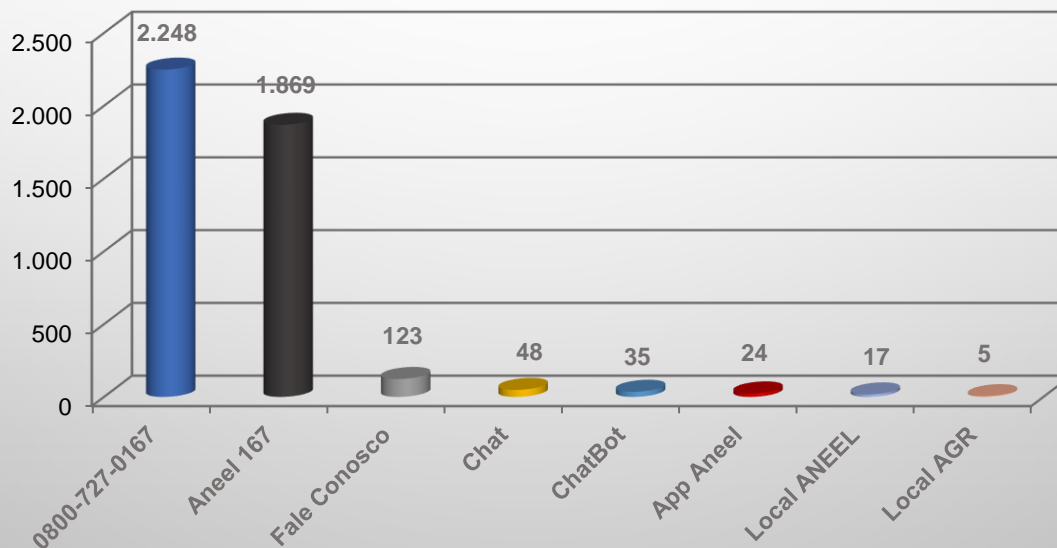


Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR



## Canais de Atendimento

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





# ANÁLISE QUANTITATIVA:

## Índice de Cumprimento do prazo de resposta

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

Tabela com Estatística – setembro / 2022

Órgão	Qtd. Manifestações	Média (dias)	Mediana	Desvio Padrão
AGR	178	9,76	10	4,76

Tabela com Estatística –2022

Órgão	Qtd. Manifestações	Média (dias)	Mediana	Desvio Padrão
AGR	2025	6,96	7	6,17



# ANÁLISE QUALITATIVA:



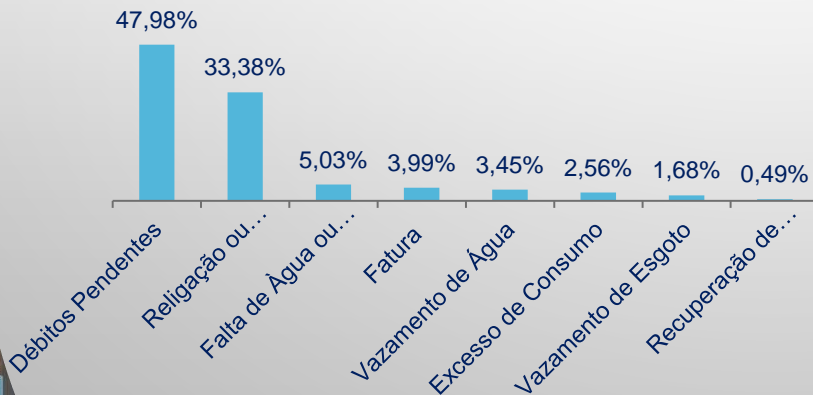
## Motivo das Manifestações/Solicitações

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

2.028 (duas mil e vinte e oito) manifestações de ouvidoria registradas.

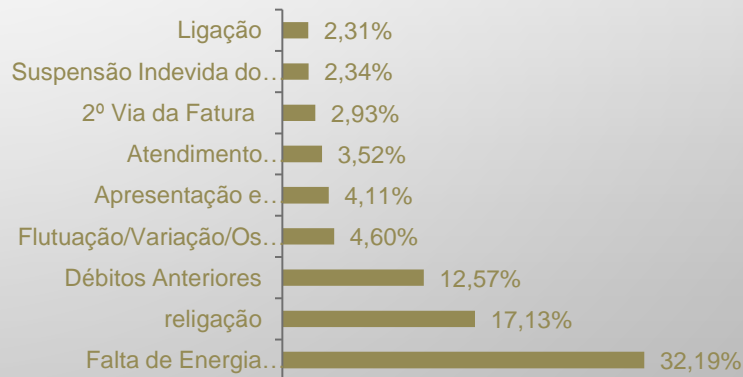
3.889 (três mil, oitocentos e oitenta e nove) solicitações de ouvidoria registradas.

### Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatórios Sistema E-Ouvidoria/AGR

### ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Análise SGO

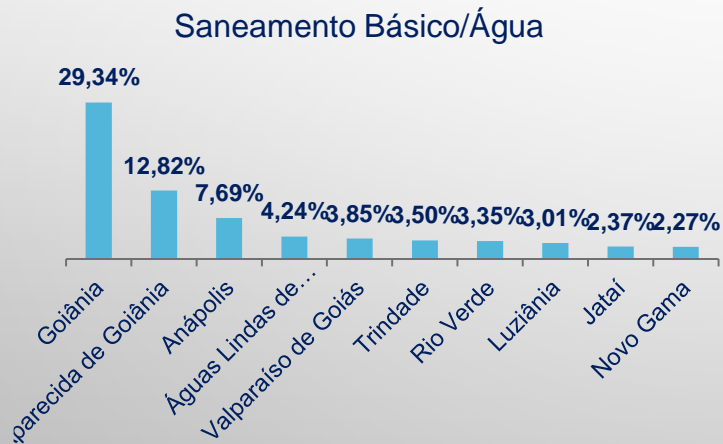


# ANÁLISE QUALITATIVA:



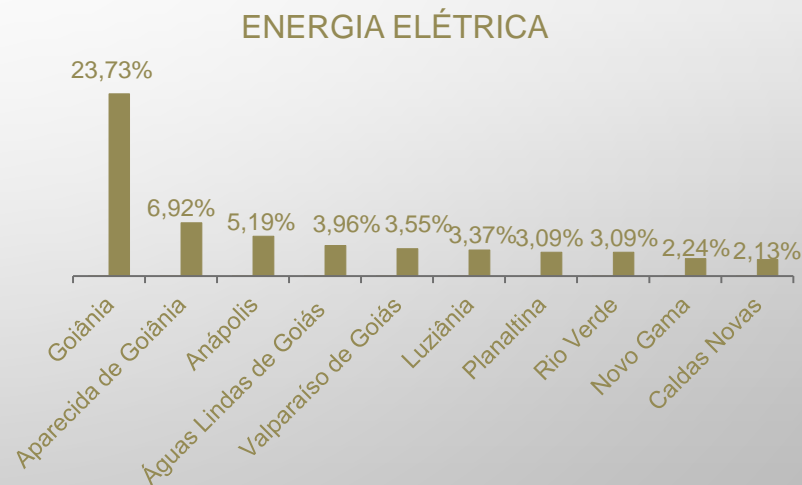
## Origem das Manifestações/Solicitações

Destacam-se do total de manifestações (2.028) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:



Fonte: Relatórios Sistema E-Ouvidoria/AGR

Destacam-se do total de solicitações (3.889) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:



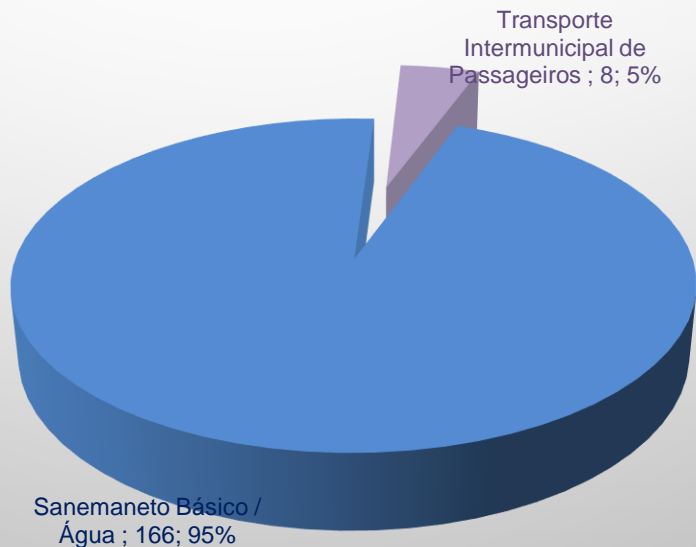
Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / Acompanhamento do SGO (OSN)



# ANÁLISE QUALITATIVA:

## Classificação das Manifestações de Ouvidoria

O gráfico seguinte informa as 174 (cento e setenta e quatro) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema e-Ouvidoria da AGR, com a tipologia “Reclamação” por classificação:



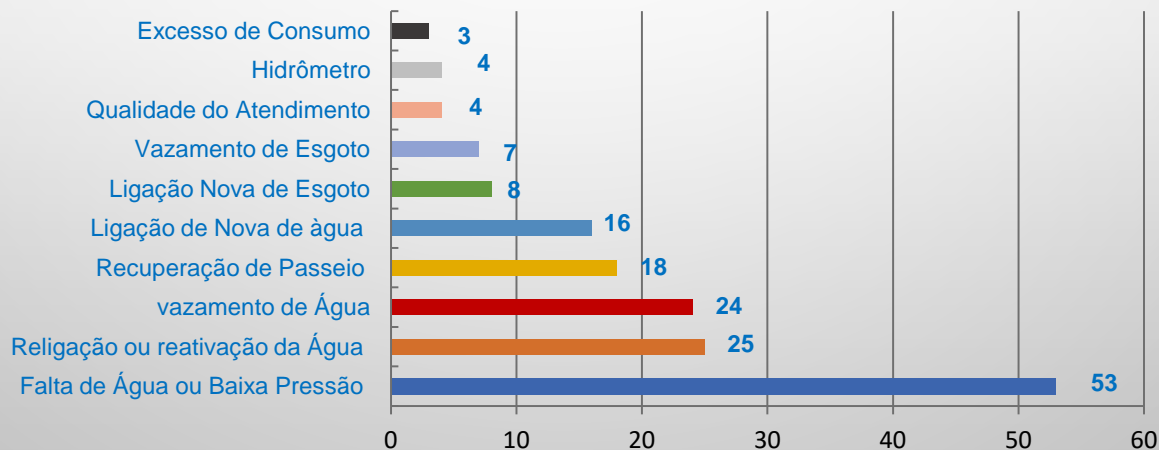


# ANÁLISE QUALITATIVA:



## Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 97,59%, das 166 (cento e sessenta e seis), solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Saneamento Básico”:

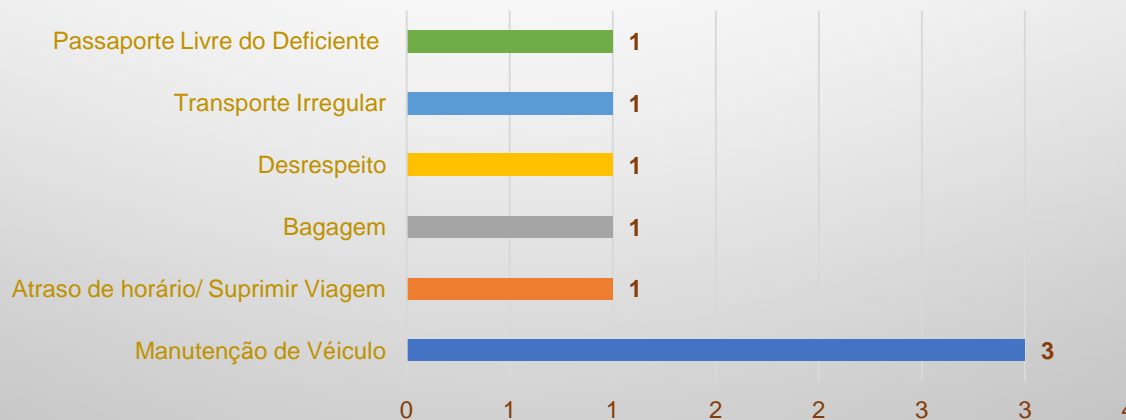




# ANÁLISE QUALITATIVA:

## Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 07 pontos que correspondem a 100%, das 08 (oito), solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Transporte Intermunicipal”:







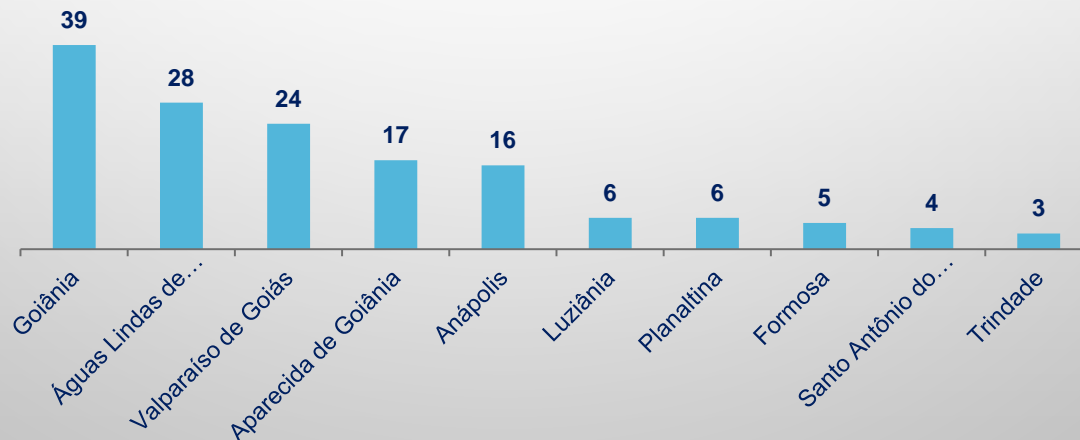
# ANÁLISE QUALITATIVA:



## Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (166) para a classificação “Saneamento Básico”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 89,16% do total.

Saneamento Básico/Água





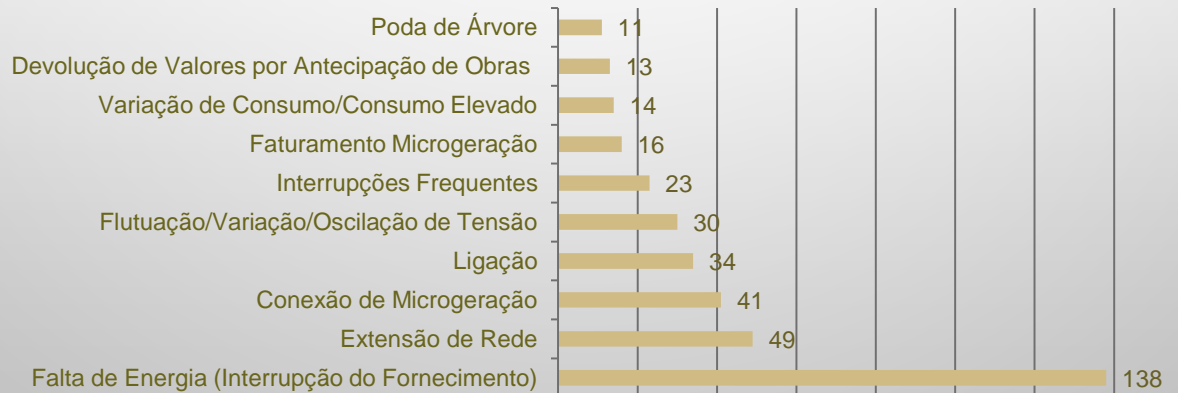
# ANÁLISE QUALITATIVA:



## Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 77,04%, das 479 (quatrocentos e setenta e nove), solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

### ENERGIA ELÉTRICA





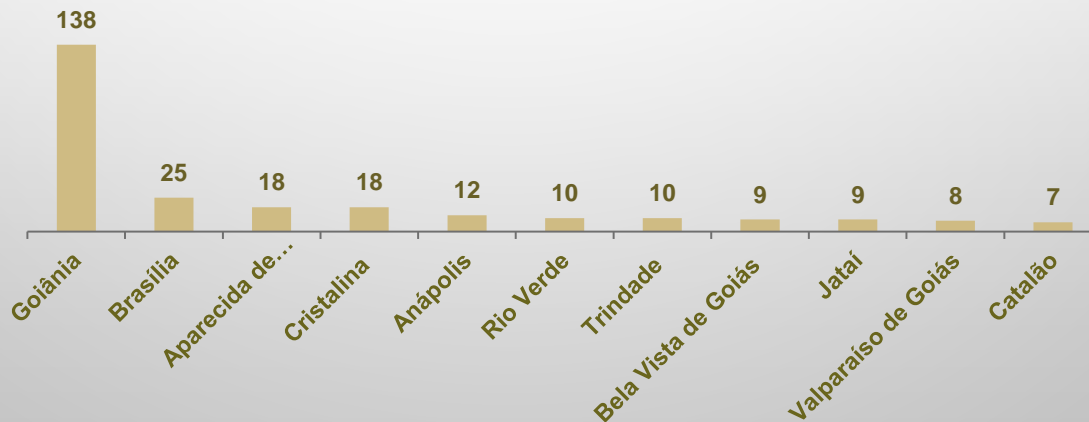
# ANÁLISE QUALITATIVA:



## Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (479) para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 55,11% do total.

### ENERGIA ELÉTRICA





# ANÁLISE QUALITATIVA:



## Procedências das Manifestações/Solicitações Tratadas

### Critérios de qualificação das reclamações

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

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

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

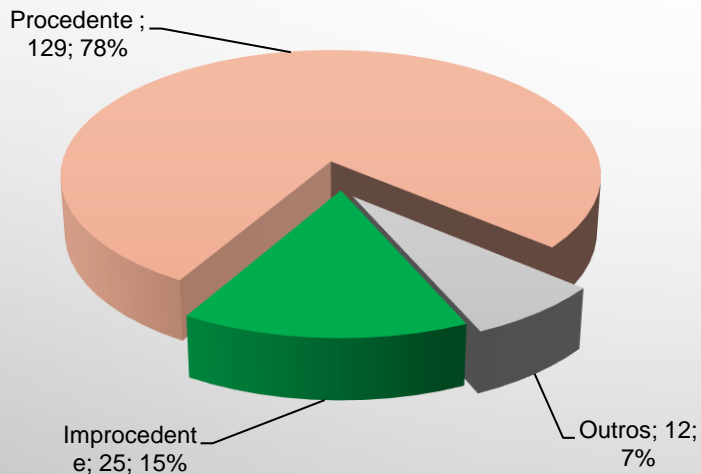


# ANÁLISE QUALITATIVA:



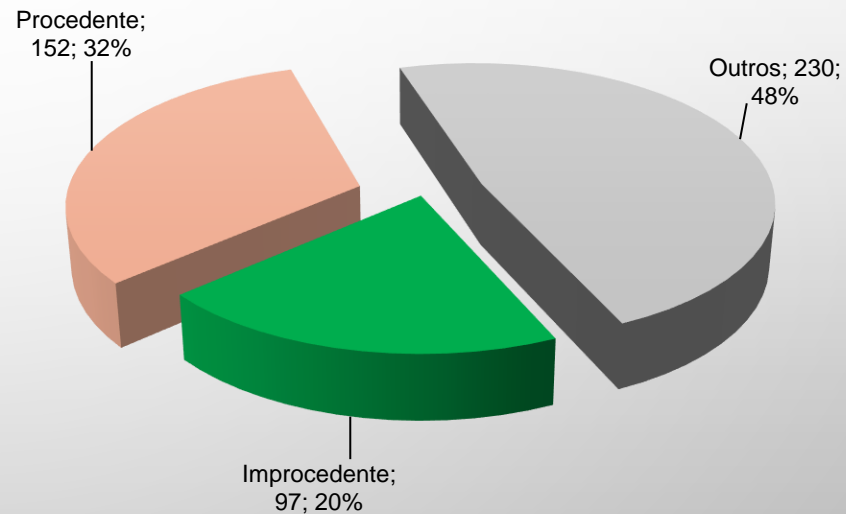
## Procedências das Manifestações/Solicitações Tratadas

### SANEAMENTO BÁSICO/ÁGUA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

### ENERGIA ELÉTRICA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatórios SMA-ANEEL / ONS



# RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:

Gráfico 1: Média de resolatividade por Ano e Mês

**175**  
Nº de Pesquisas Respondidas

**72%**  
Índice de Resolatividade

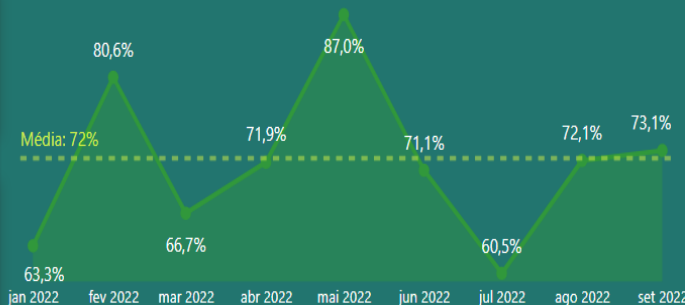


Gráfico 2: % de manifestações respondidas por Ano e Mês

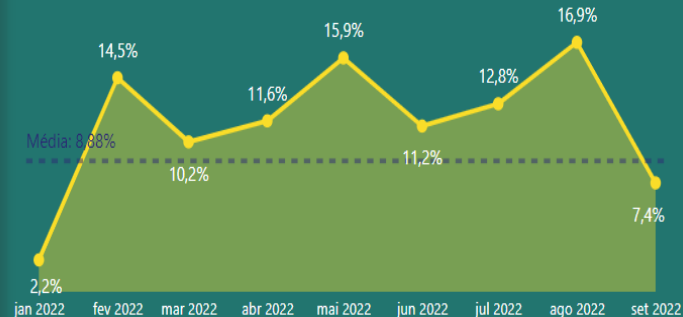


Gráfico 3: Média de recomendação por Ano e Mês

**7,5**  
Nota Média de Recomendação

**8,9%**  
Manifestação com pesquisa

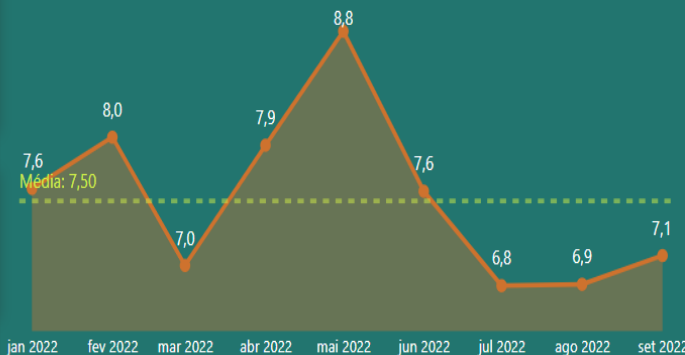


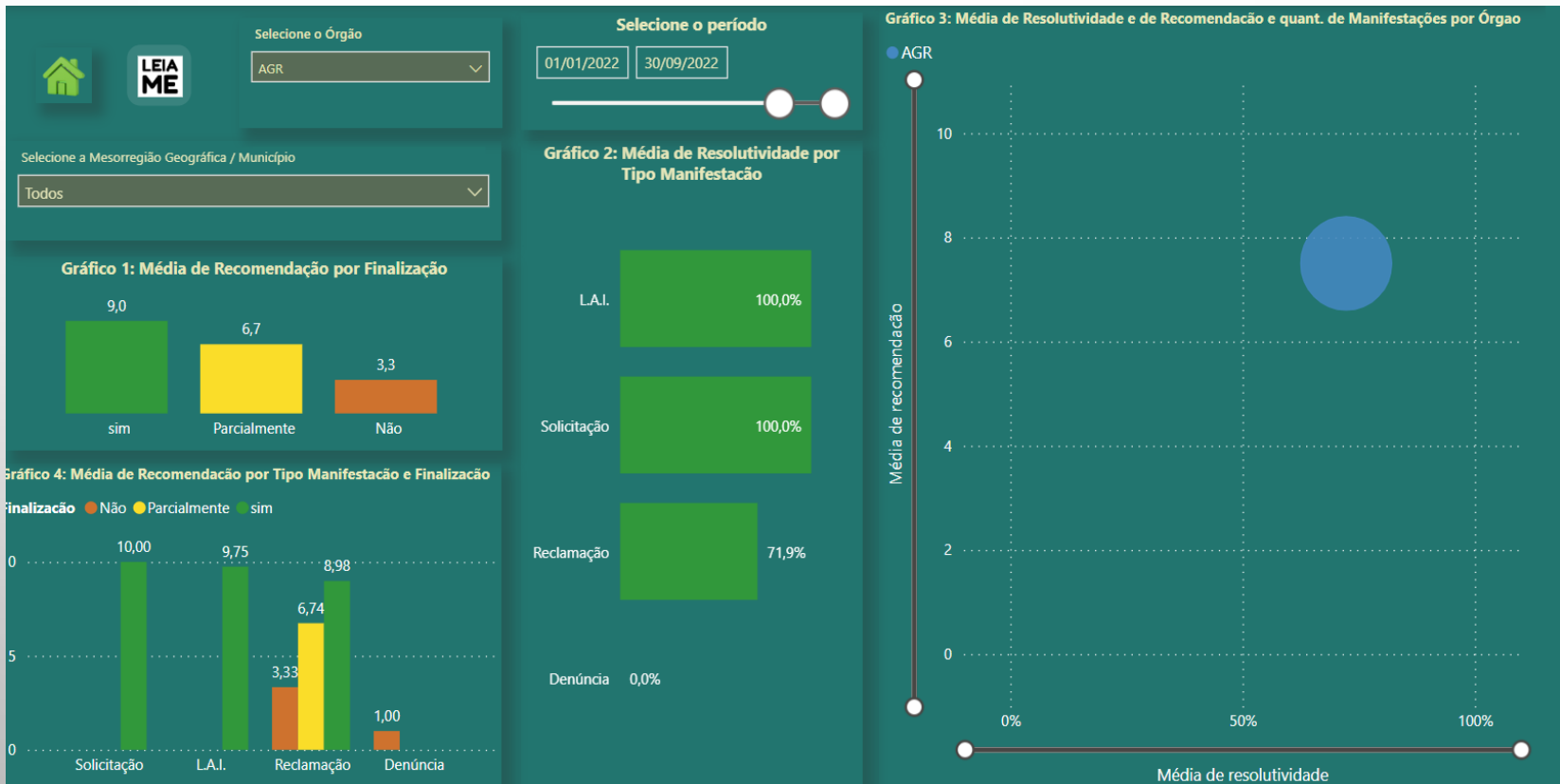
Gráfico 4: Qte. de manifestações com pesquisa por situação de Finalização por Ano e Mês

Finalizacao ● Não ● Parcialmente ● sim





# RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:

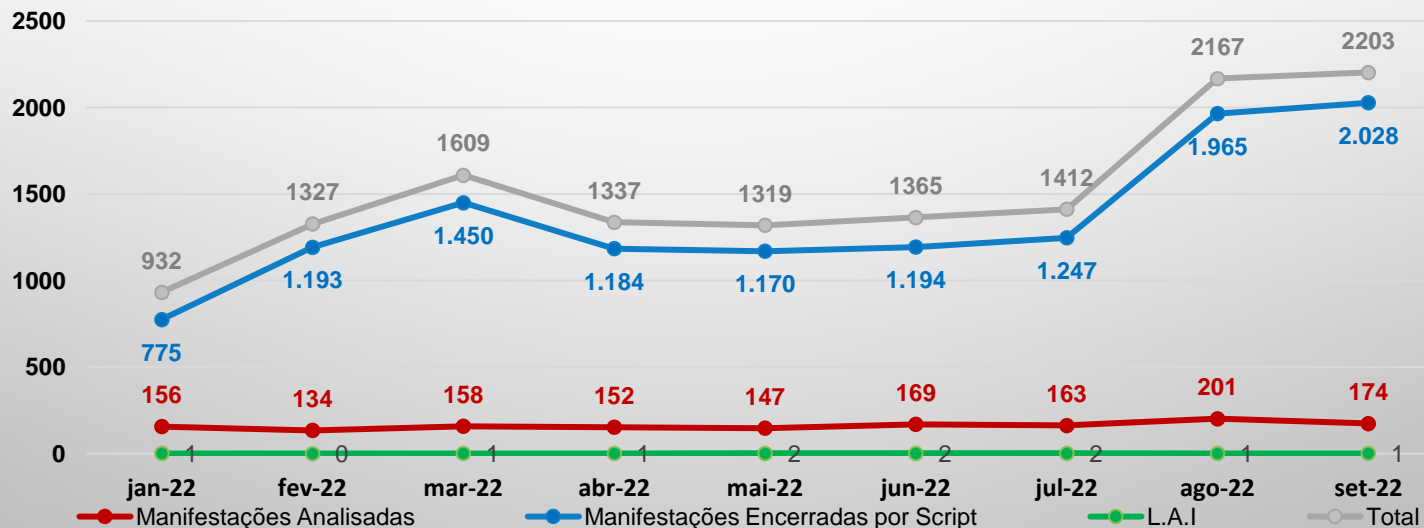




## RESUMO:

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

### SISTEMA E-OUVIDORIA AGR

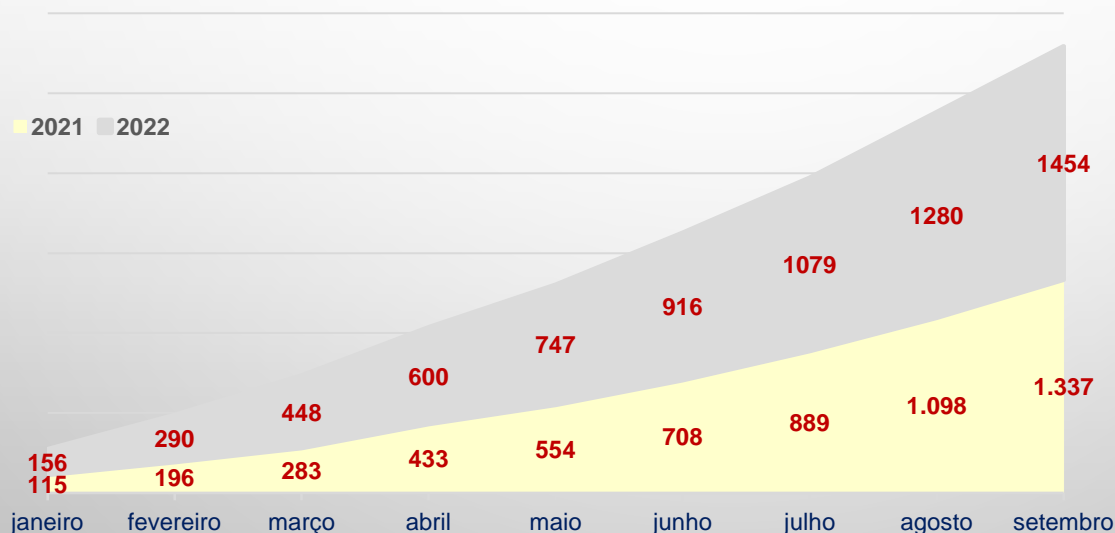






## RESUMO:

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



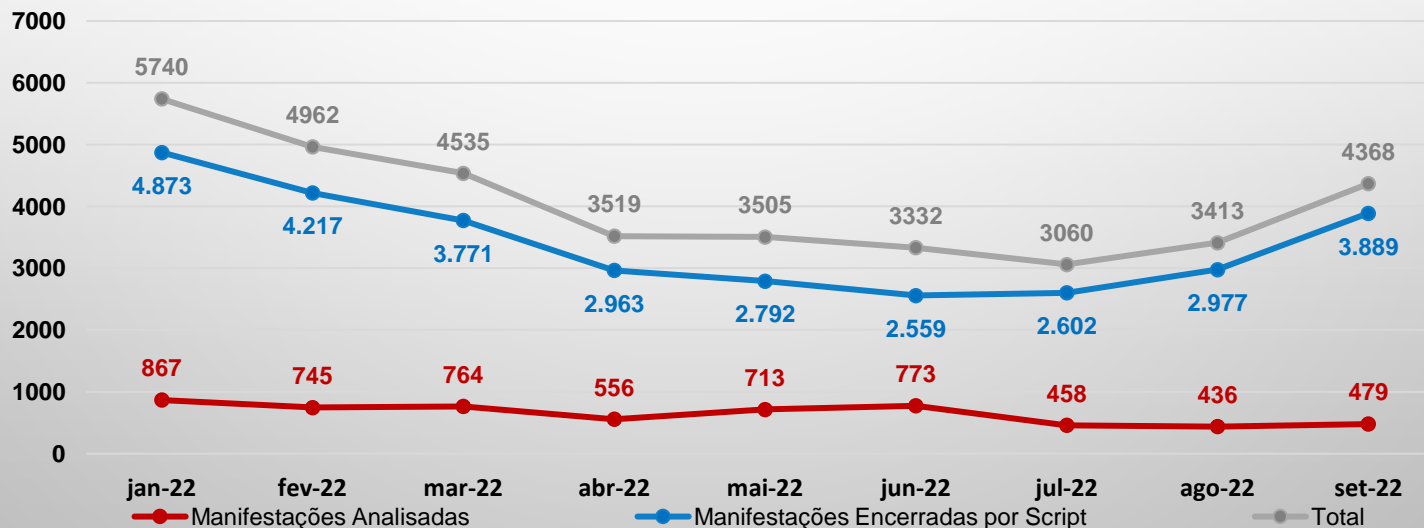
Nos 03 trimestres de 2022, houve aumento de 8,75% nos registros de reclamações em comparação ao mesmo período de 2021. Passou de 1.337 reclamações acumuladas para 1.454.



# RESUMO:

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

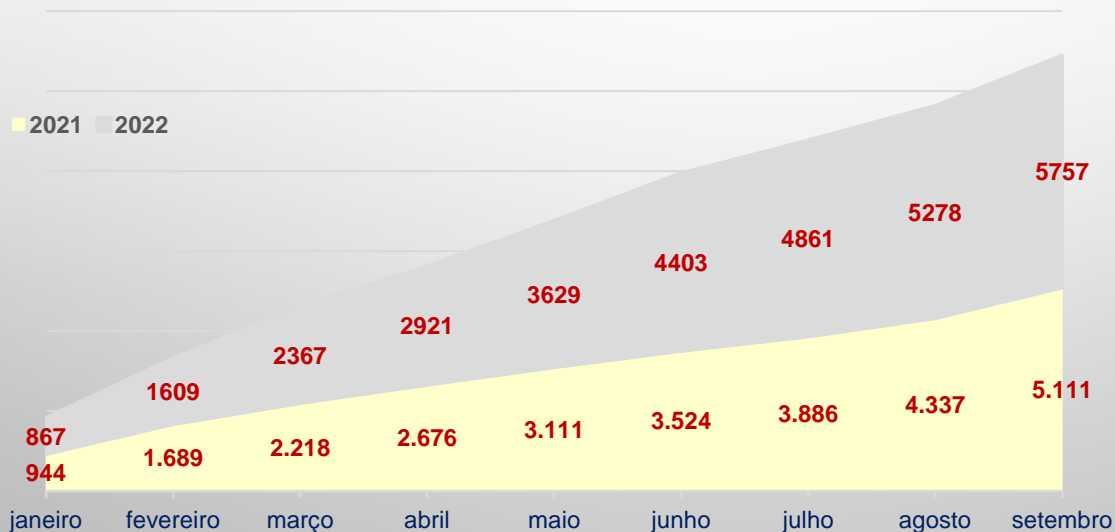
### Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/ANEEL





## RESUMO:

O próximo gráfico apresenta o comparativo da quantidade de solicitações de ouvidoria registradas nos anos de 2021 e 2022 no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) – ANEEL/AGR



No primeiro semestre de 2022, houve aumento de 12,63% nos registros de reclamações em comparação ao mesmo período de 2021. Passou de 5.111 reclamações acumuladas para 5.757.



# CONCLUSÃO

---



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

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

Houve o encaminhamento de 08 (oito) manifestação de ouvidoria para análise técnica da Gerência de Saneamento Básico da AGR. Resultando na abertura de 03 (três) processos administrativos no sistema SEI - Sistema Eletrônico de Informações.

Nessa área, prazo de solução das manifestações mantém-se em uma boa média, de 8,32 dias e o Município que teve mais usuários reclamando foi Goiânia.



## CONCLUSÃO

---



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

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

Com relação à área de transporte intermunicipal de passageiros registra-se que houve redução no número de reclamações em relação ao mês anterior. Sendo a tipologia: manutenção de veículo a que teve o maior volume de reclamações.

## Relatório Mensal – setembro de 2022.

### Ouvidoria Setorial AGR

Wagner Oliveira Gomes  
Presidente do Conselho Regulador

Natália Maria Briceño Spadoni  
Conselheira

Marcelo Nunes de Oliveira  
Conselheiro

Paulo Tiago Toledo Carvalho  
Conselheiro

Guy Francisco Brasil Cavalcanti  
Conselheiro

Rafael Rocha de Macedo  
Chefia de Gabinete

Marianna de Souza Silveira  
Procuradora Setorial

Francisco Vieira de Macedo  
Ouvidor Setorial

Equipe da Ouvidoria Setorial:  
Adriano Modesto de S. Guimarães  
Ana de Cássia Siqueira  
Delza Camargo Rezende  
Hugo de Assis Furtado  
Fernando Barros de Moraes  
Luana Ribeiro de Sousa  
Marcela de Oliveira Faleiro  
Mariane do Carmo de Jesus Pimenta  
Neide Maria da Silva Bispo  
Rita de Cassia de Queiroz Melo  
Rosa Oliveira Santana  
Suenne Batista Peixoto  
Ubirajiba Lopes