

# Relatório Mensal – Janeiro/2021

## Ouvidoria Setorial

**AGR**  
Agência Goiana  
de Regulação,  
Controle e  
Fiscalização



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



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 Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR.

A missão da Ouvidoria Setorial da AGR é, de forma autônoma, garantir o equilíbrio entre o Poder Público, usuários e operadores dos serviços delegados em prol da Sociedade, tendo como valores em suas atividades a honestidade, imparcialidade, transparência, eficiência, credibilidade e comprometimento.

O presente relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR nas áreas de Saneamento Básico, Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Energia e Outros Serviços, bem como 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.

Goiânia, 19 de fevereiro 2021.

Cordialmente,

**Eurípedes Barsanulfo da Fonseca**

Presidente do Conselho Regulador



# ANÁLISE QUANTITATIVA

Cabe destacar que a Ouvidoria Setorial da AGR utiliza para o registro de manifestações de ouvidoria 02 (dois) 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.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A demanda deve primeiro ser tratada pelo Prestador do Serviço Público Regulado, é este prestador que o usuário/consumidor deve procurar em primeiro lugar, através das centrais de atendimento.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Saneamento de Goiás S/A – Saneago</b></li> <li>✓ Atendimento ao Cliente: 0800 645 0115;</li> <li>✓ Atendimento ao Cliente fora de Goiás e Brasil: +55 62 3221-6000; e</li> <li>✓ Agência Virtual: <a href="https://www.saneago.com.br/agencia-virtual/#/">https://www.saneago.com.br/agencia-virtual/#/</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Distribuidora Enel Goiás</b></li> <li>✓ Central de Relacionamento: 0800 062 01 96;</li> <li>✓ Whatsapp: (21) 99601-9608, para registrar falta de luz, solicitar 2º via, consultar débitos e tirar dúvidas;</li> <li>✓ Internet: <a href="https://www.enel.com.br/pt-goias;">https://www.enel.com.br/pt-goias/</a>;</li> <li>✓ Redes Sociais; e</li> <li>✓ Agências de Atendimento Presencial.</li> </ul>
<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>	

2- Se não obtiver retorno no prazo informado ou se discordar da resposta recebida, entre em contato com a ouvidoria da Empresa Prestadora do Serviço Público, anote e guarde o protocolo de atendimento fornecido pela Ouvidoria;

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

# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

3- Caso a Ouvidoria desta empresa não responda no prazo ou caso você discorde da resposta ofertada pela ouvidoria, entre em contato com a Ouvidoria Setorial da AGR.

A Ouvidoria Setorial da AGR é um espaço de mediação de conflitos com o intuito da permanente busca da eficiência, eficácia e efetividade das ações, com foco primordial na missão institucional da AGR, que é a equilibrar os interesses poder concedente, dos manifestantes e dos prestadores de serviços.

## Consumidores de Energia Elétrica (Enel Goiás, Chesp)

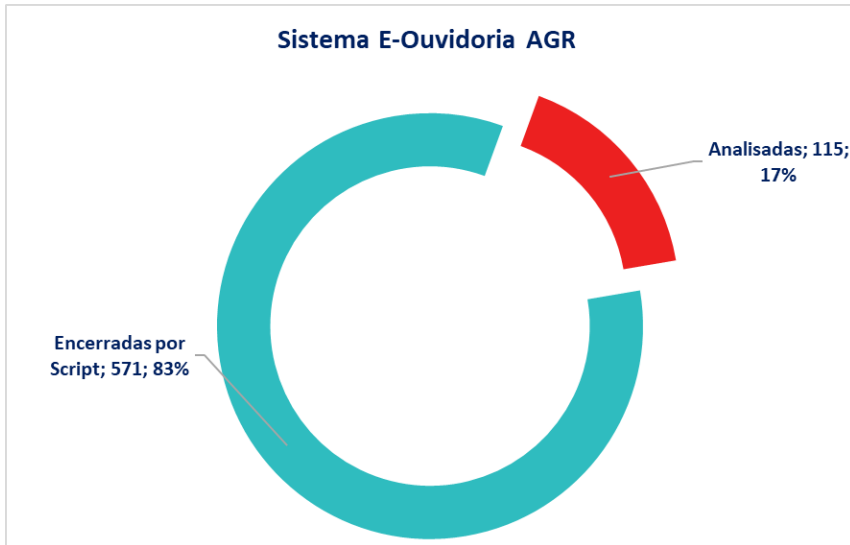
- Central de Atendimento Telefônico Gratuito: Tridígito – 167 ou 0800-727-167
- Internet:
  - <https://www.aneel.gov.br/registrar-solicitacao>;
  - <https://www.aneel.gov.br/espaco-do-consumidor>;
  - <https://www.consumidor.gov.br>; e
- Atendimento presencial: Avenida Goiás, nº 305, Edifício Visconde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

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

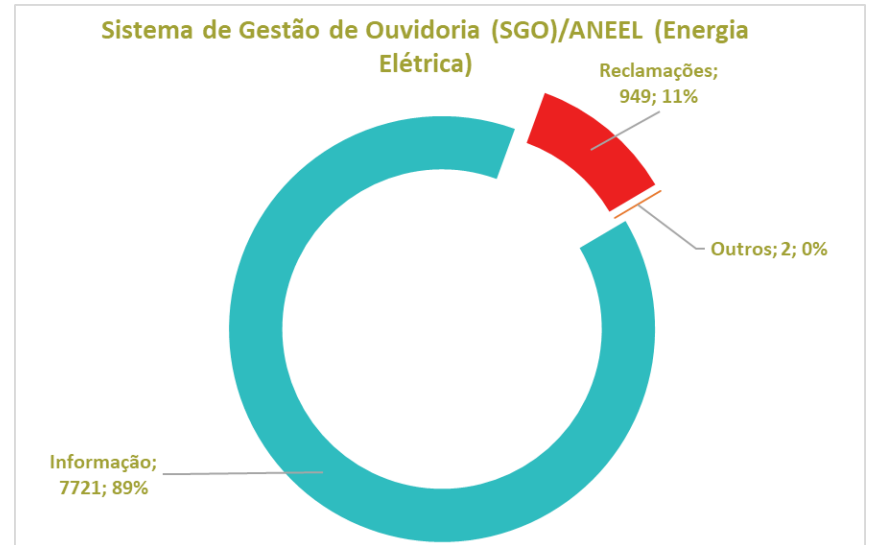
- Central de Atendimento Telefônico Gratuito: 0800.704.3200
- WhatsApp: 062 9.8480-7353
- Internet: <https://www.agr.go.gov.br/ouvidoria.html>
- E-mail: [e-ouvidoria@arg.go.gov.br](mailto:e-ouvidoria@arg.go.gov.br); e
- Atendimento presencial e via Correspondência: Avenida Goiás, nº 305, Edifício Visconde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

# ANÁLISE QUANTITATIVA

686 (Seiscentos e oitenta e seis) manifestações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:



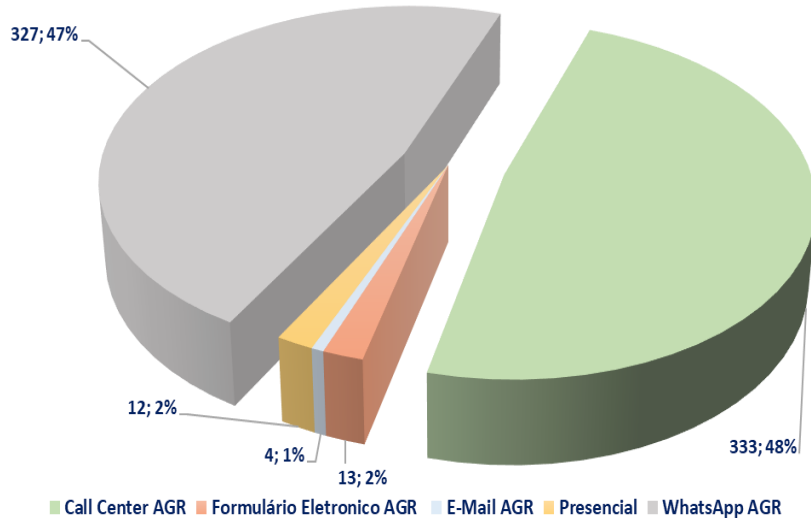
8.672 (oito mil, seiscentos e setenta e duas) solicitações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:



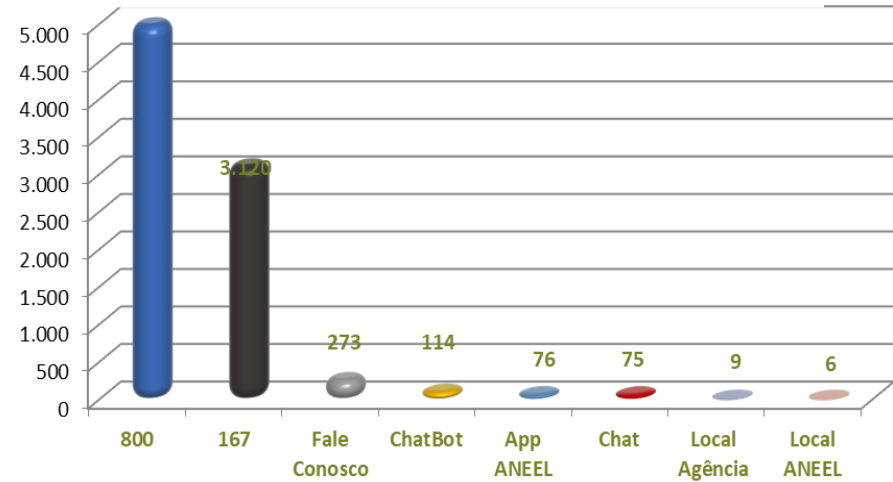
# CANAIS DE ATENDIMENTO

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 mês janeiro de 2021.

### CANAIS DE ATENDIMENTO-SISTEMA E-OUVIDORIA/AGR



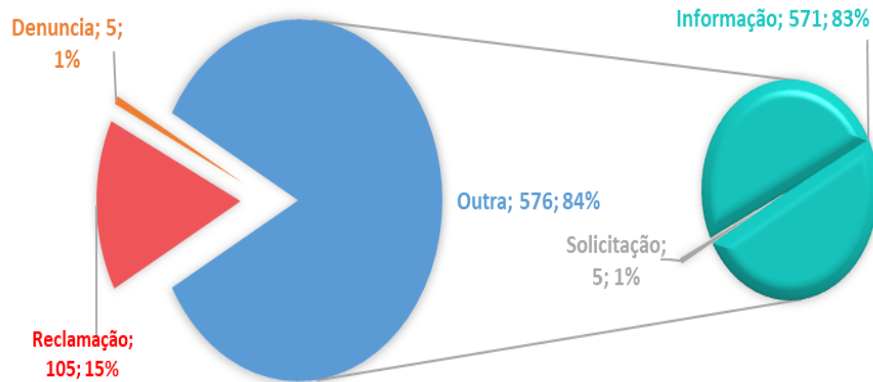
### CANAIS DE ATENDIMENTO - SISTEMA SGO/ANEEL (Energia Elétrica)



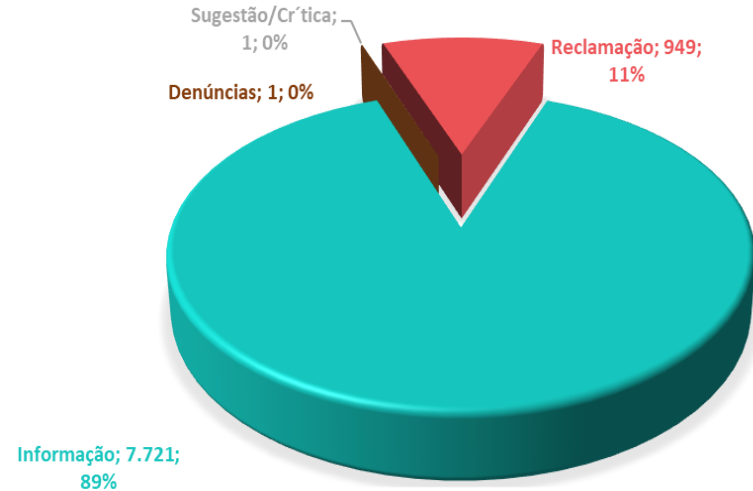
## Tipo de Manifestação

Os gráficos abaixo apresentam a quantidade de manifestações recebidas no mês janeiro de 2021 por tipo de manifestação

### TIPO DE MANIFESTAÇÃO - AGR



### TIPO DE MANIFESTAÇÃO SGO/ANEEL (ENERGIA ELÉTRICA)





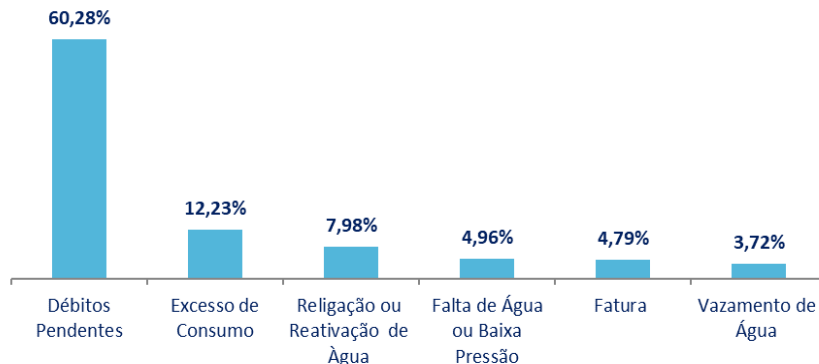
# Motivo das Manifestações

## Manifestações Encerradas por Script / Informações

Os assuntos mais demandados, encerradas por Script pela Ouvidoria Setorial da AGR/ANEEL em janeiro de 2021, com base no campo “assunto”, foram os seguintes:

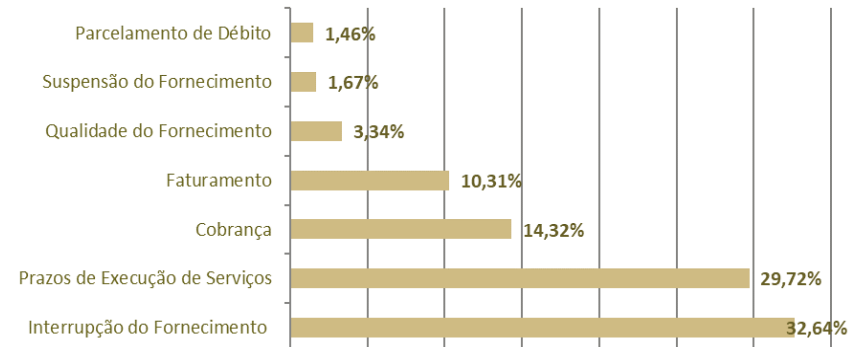
571 (Quinhentos e setenta e uma) manifestações de ouvidoria registradas.

### Saneamento Básico/Água



7.721 (Sete mil, setecentos e vinte e uma) solicitações de ouvidoria registradas.

### ENERGIA ELÉTRICA

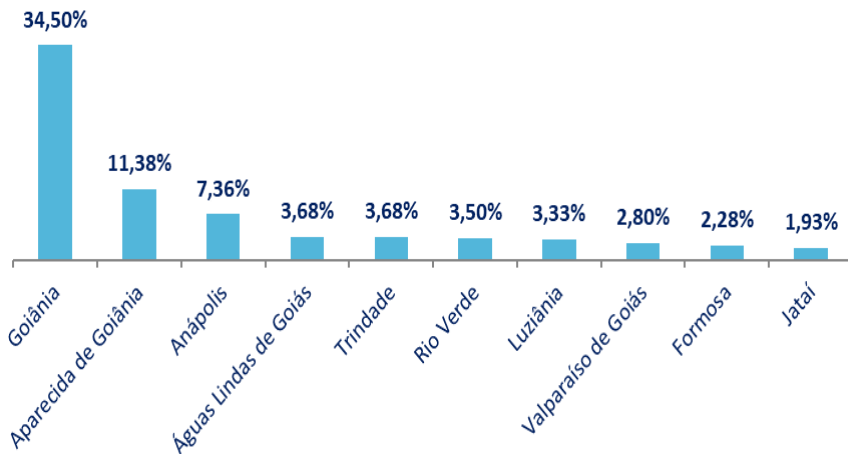


# Motivo das Manifestações

## Manifestações Encerradas por Script / Informações

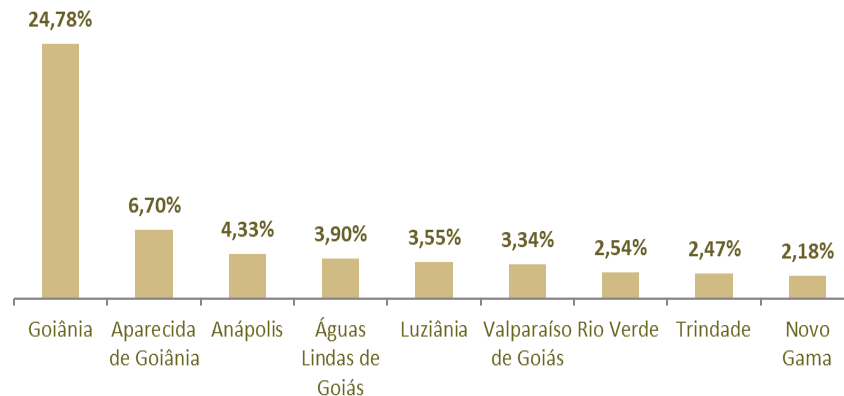
Destacam-se do total de contatos (571) registrados como informação no mês de janeiro/2021, os municípios com o maior número de contatos:

### Saneamento Básico/Água



Destacam-se do total de contatos (7.721) registrados como informação no mês de janeiro/2021, os municípios com o maior número de contatos:

### ENERGIA ELÉTRICA



# Motivo das Manifestações

## Manifestações Analisadas/ Reclamações

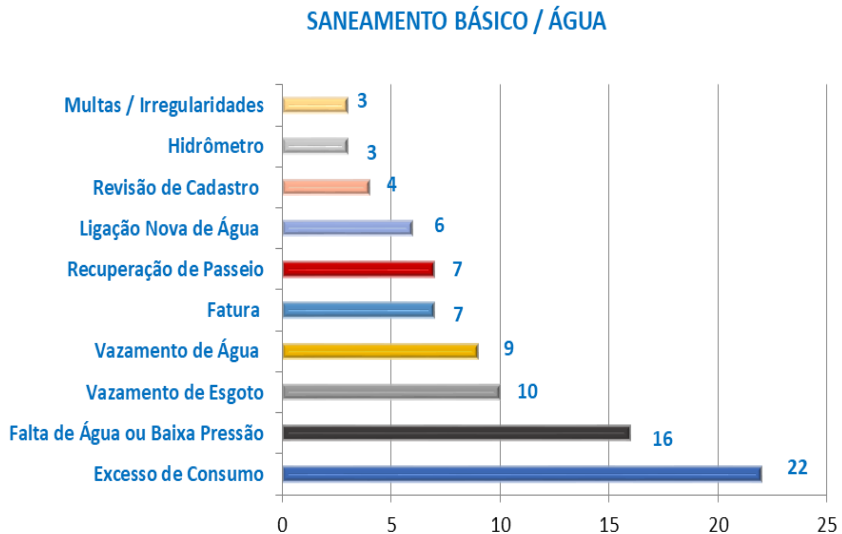
O próximo gráfico informa das 115 (cento e quinze) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema E-Ouvidoria da AGR, no mês janeiro de 2021, por classificação foram a seguinte:



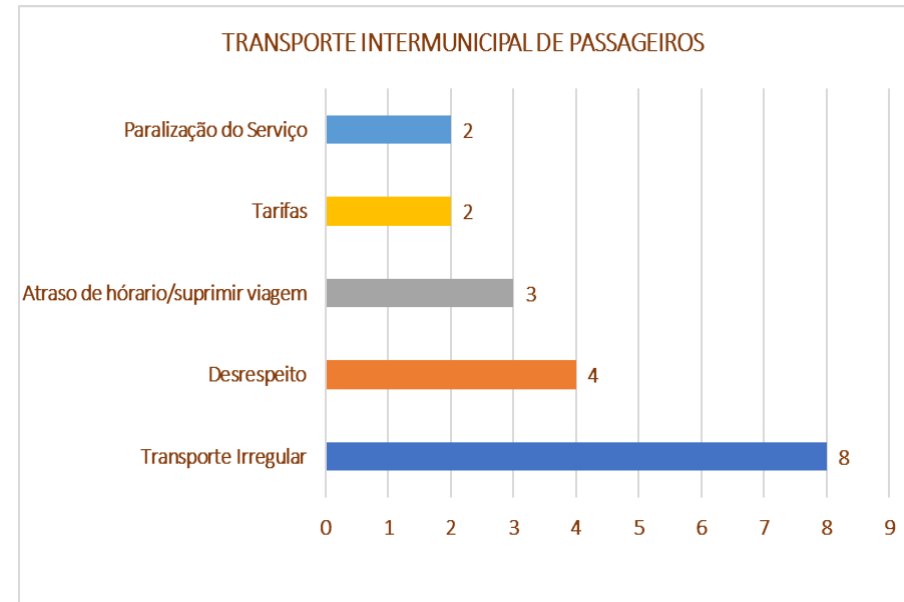
# Os pontos mais recorrentes

## Manifestações Analisadas/ Reclamações

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 94,57%, das 92 (noventa e duas), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR no mês de janeiro, de 2021 (descontadas as arquivadas), para a classificação “Saneamento Básico”:



O gráfico abaixo informa os 05 pontos mais recorrentes que correspondem a 82,61%, das 23 (vinte e três), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR no mês de janeiro, de 2021 (descontadas as arquivadas), para a classificação “Transporte Intermunicipal de Passageiros”:

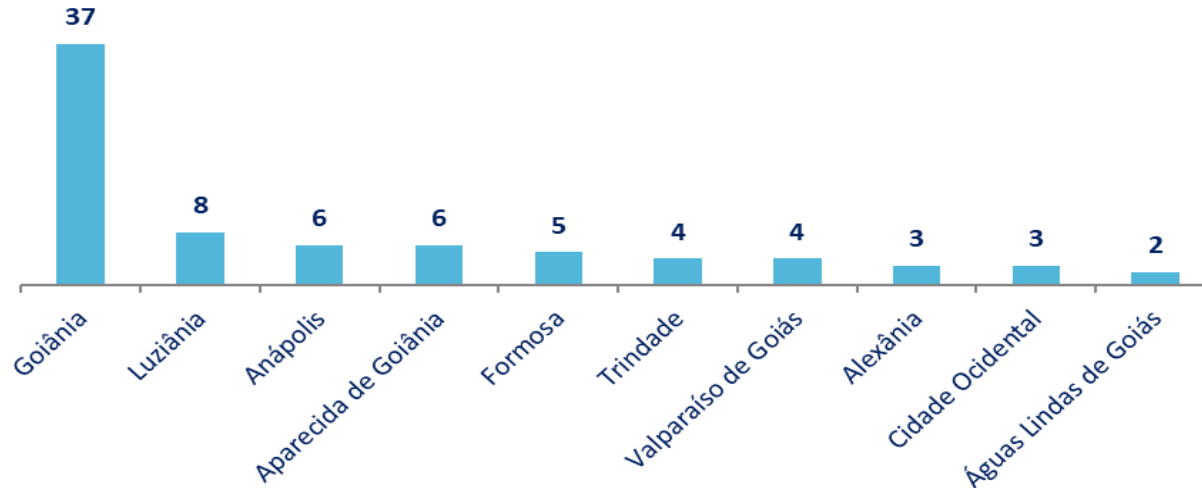


## Os pontos mais recorrentes

### Manifestações Analisadas/ Reclamações

Destacam-se do total de Manifestações de Ouvidoria analisadas (92) para a classificação “Saneamento Básico”, no mês de janeiro/2021, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 80,41% do total.

### Saneamento Básico/Água



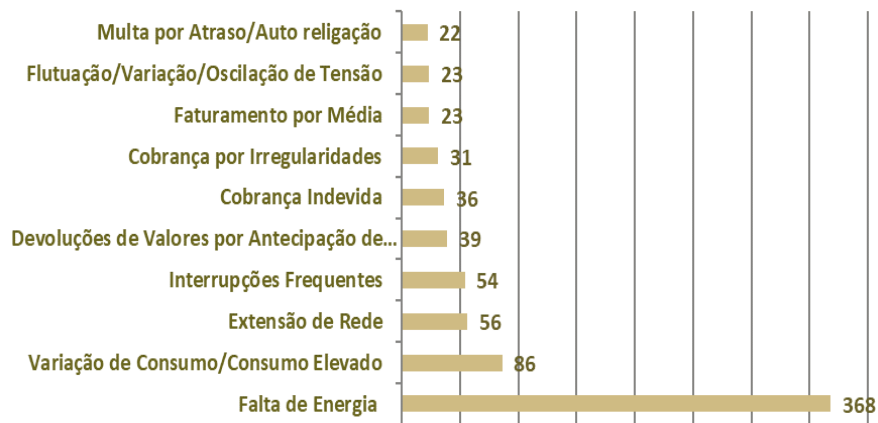
# Os pontos mais recorrentes

## Manifestações Analisadas/ Reclamações

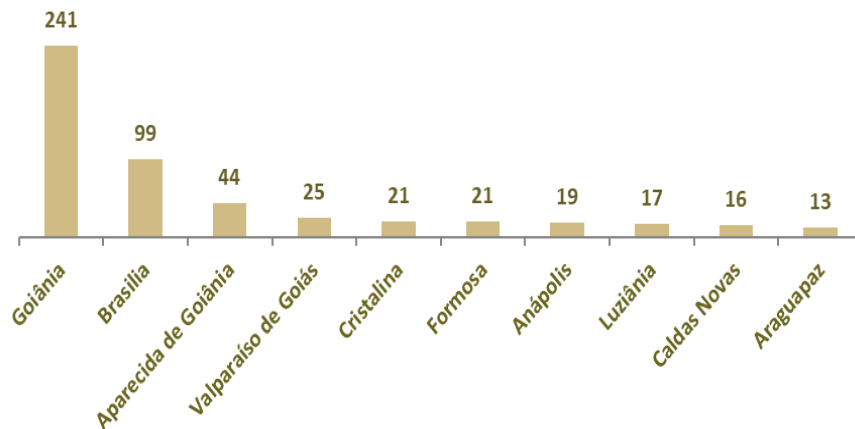
O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 77,77%, das 949 (novecentos e quarenta e nove), Solicitações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL/AGR no mês de janeiro, de 2021 (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (949) para a classificação “Energia Elétrica”, no mês de janeiro/2021, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 54,37% do total.

### ENERGIA ELÉTRICA



### ENERGIA ELÉTRICA



# Os pontos mais recorrentes

## Manifestações Analisadas/ Reclamações

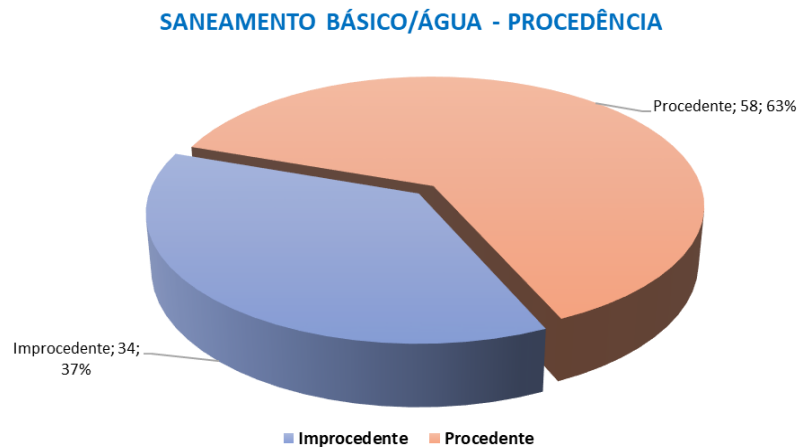
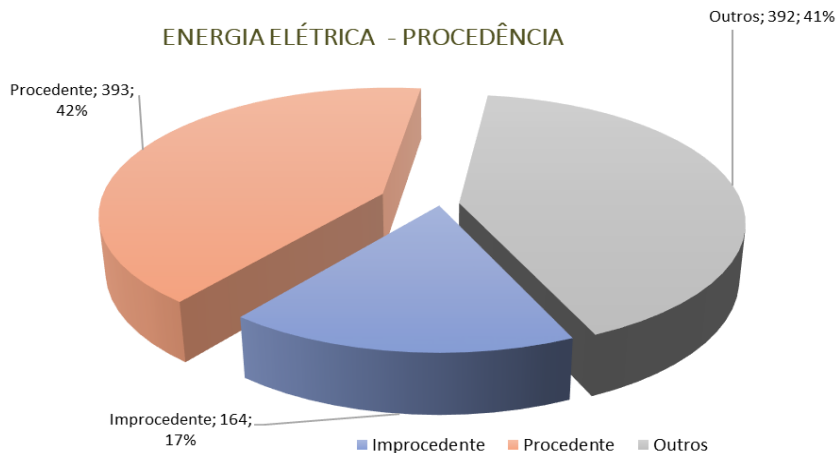
### Procedência das manifestações Tratadas

Critérios de qualificação das reclamações

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

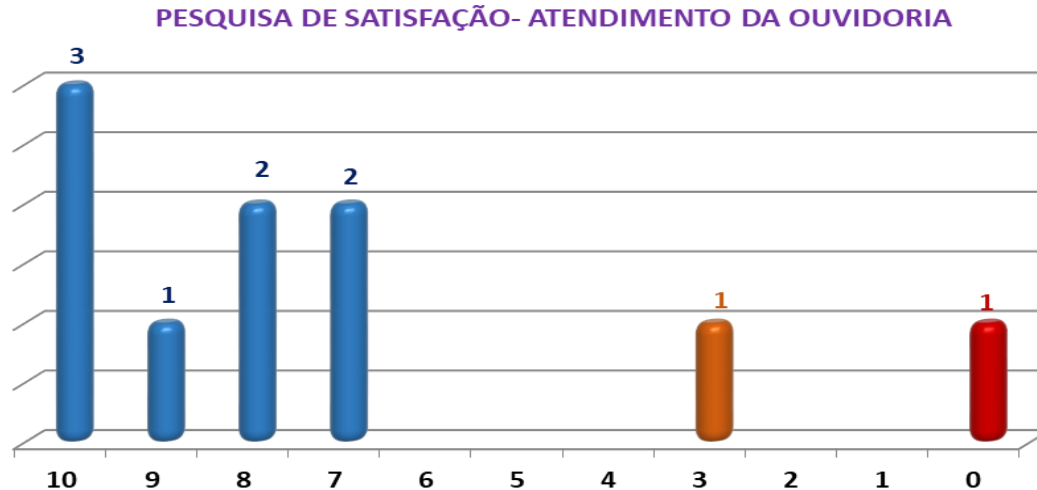
- **Procedente:** manifestações/solicitações de ouvidoria que, após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Ouvidoria Setorial ou das Áreas Técnicas é Jurídicas, de legislações e normativos da AGR e ANEEL ou de cláusula contratual firmada entre o consumidor/usuário e o agente regulado.
- **Improcedente:** reclamações que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Ouvidoria Setorial ou das Áreas Técnicas é 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 de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência do agente regulado ou de seus contratados.



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O próximo 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 699 (seiscentas e noventa e nove) manifestações recepcionadas pela Ouvidoria Setorial via sistema da Ouvidoria do Estado de Goiás, 10 (dez) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo, portanto, a uma participação de 0,014%.



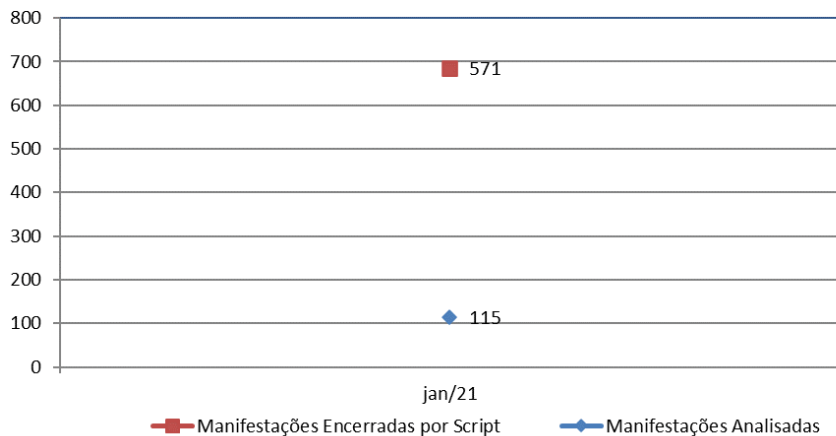
80,% dos manifestantes que responderam à Pesquisa de Satisfação registraram estar satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, indicando entre a nota a nota 10 a 07.



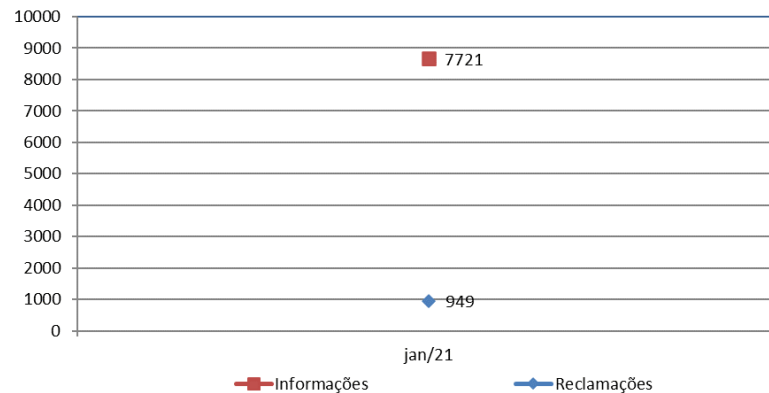
# RESUMO – ANO 2021

Os próximos gráficos apresentam o quantitativo total das manifestações/solicitações de ouvidoria registradas no ano de 2021 nos sistemas de ouvidoria: E-Ouvidoria/AGR e Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) /ANEEL.

### Sistema E-Ouvidoria AGR



### Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) /ANEEL



## Relatório Mensal – janeiro, de 2021.

### Ouvidoria Setorial AGR

Eurípedes Barsanulfo da Fonseca  
Presidente do Conselho Regulador

Natália Maria Briceno Spadoni  
Conselheira

Carlos Roberto Peixoto  
Conselheiro

Paulo Tiago Toledo Carvalho  
Conselheiro

Sérgio Borges Lucas  
Conselheiro

Patrícia Vieira Junker  
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  
Kellen Cristina Lopes C. Martins  
Michelle Aparecida C. Almeida  
Neide Maria da Silva Bispo  
Rafael de Castro  
Ubirajiba Lopes