

# Relatório Mensal Ouvidoria Setorial

Período: De 01/08 a 31/08/2021

**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 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 fornecer 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, 09 de setembro 2021.

Cordialmente,

**Marcelo Nunes de Oliveira**

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)

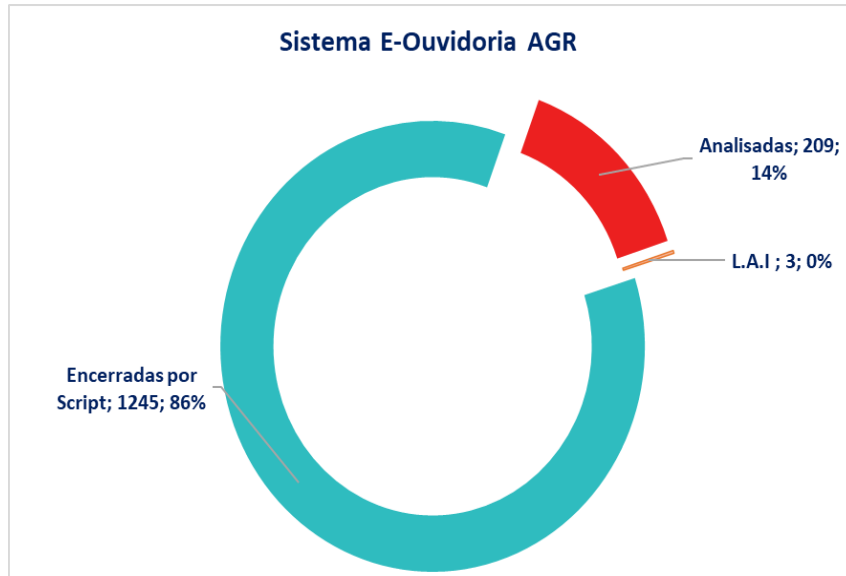
- Central de Atendimento Telefônico Gratuito: Tridigito – 167 ou 0800-727-167
- Internet:
  - <https://www.aneel.gov.br/registrar-solicitacao>;
  - <https://www.aneel.gov.br/espaco-do-consumidor>;
  - <https://www.consumidor.gov.br>; e
- Atendimento presencial: Avenida Goiás, nº 305, Edifício Visconde 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.

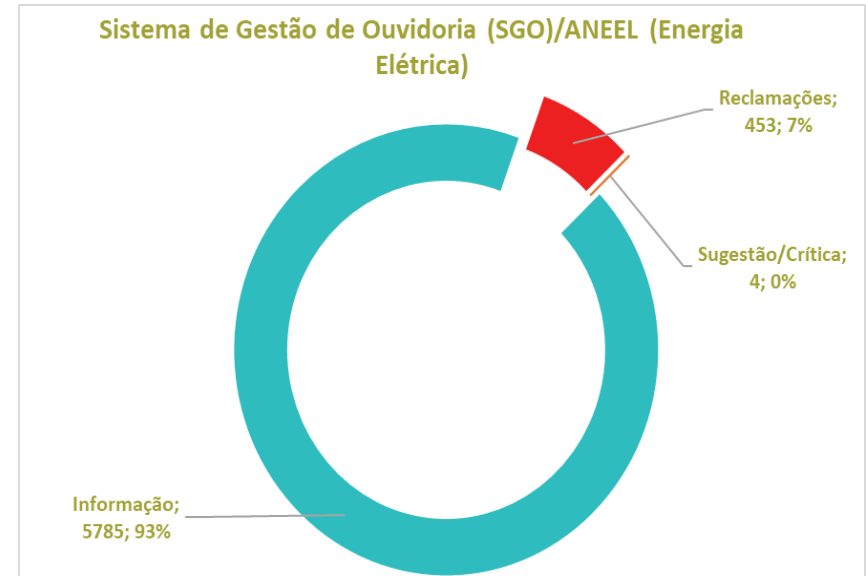
# ANÁLISE QUANTITATIVA

1.457 (um mil, quatrocentos e cinquenta e sete) manifestações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

6.242 (seis mil, duzentos e quarenta e duas) solicitações de ouvidoria registradas, sendo distribuídas da seguinte forma:

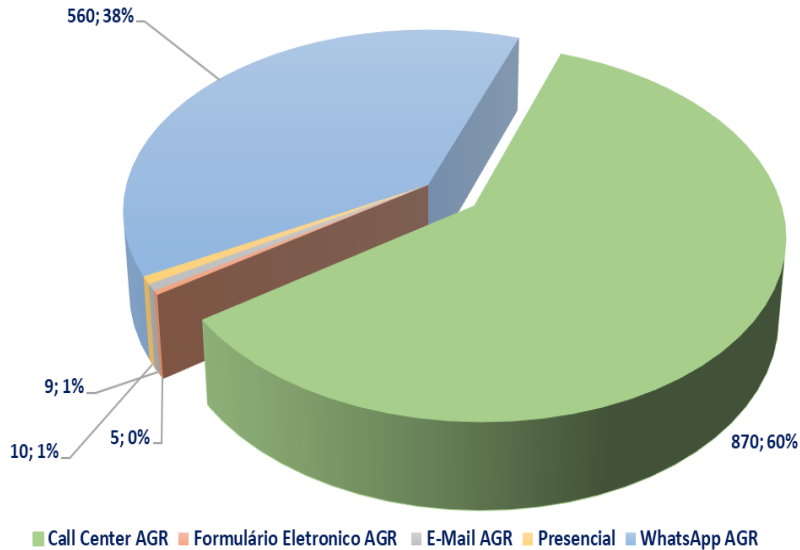


Fonte: Relatório Análise SGO (SMA/ANEEL)

# CANAIS DE ATENDIMENTO

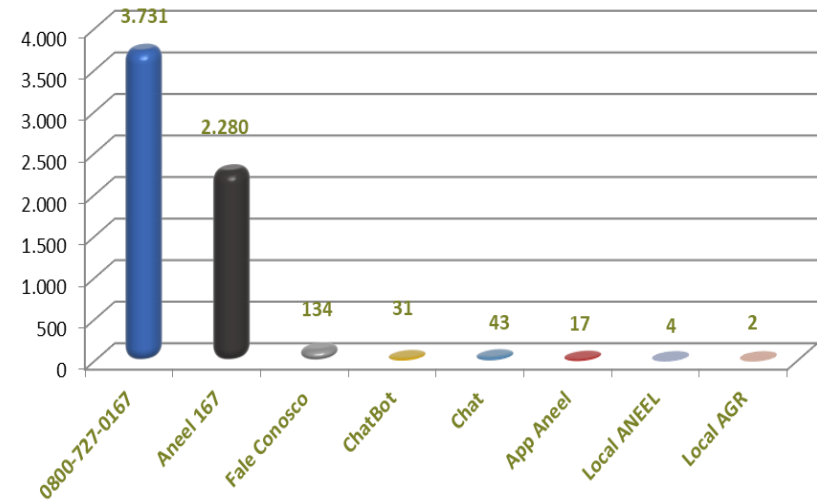
Os gráficos seguintes informam os meios de comunicação utilizados pelos manifestantes e Agentes Regulados para registros das suas Manifestações/Solicitações de Ouvidoria perante a Ouvidoria Setorial da AGR.

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



Fonte: relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

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

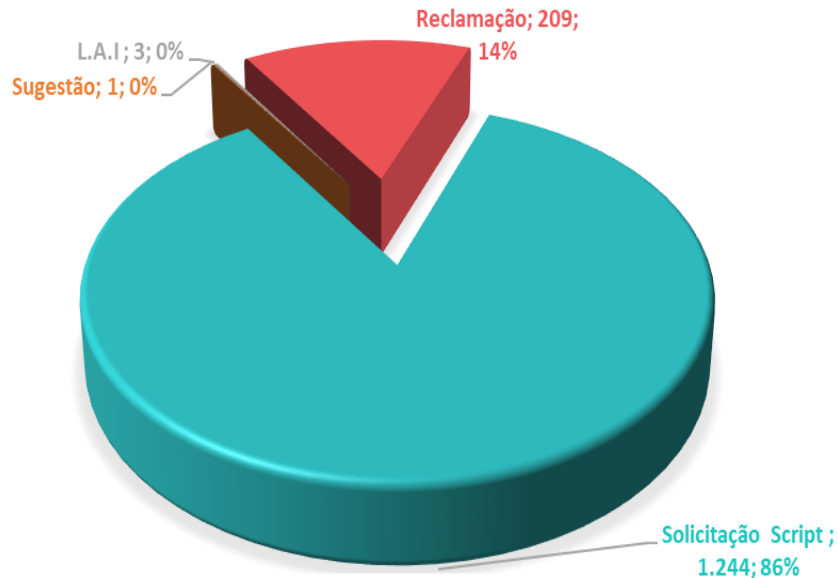


Fonte: Relatório Análise SGO (SMA/ANEEL)

## Tipo de Manifestação

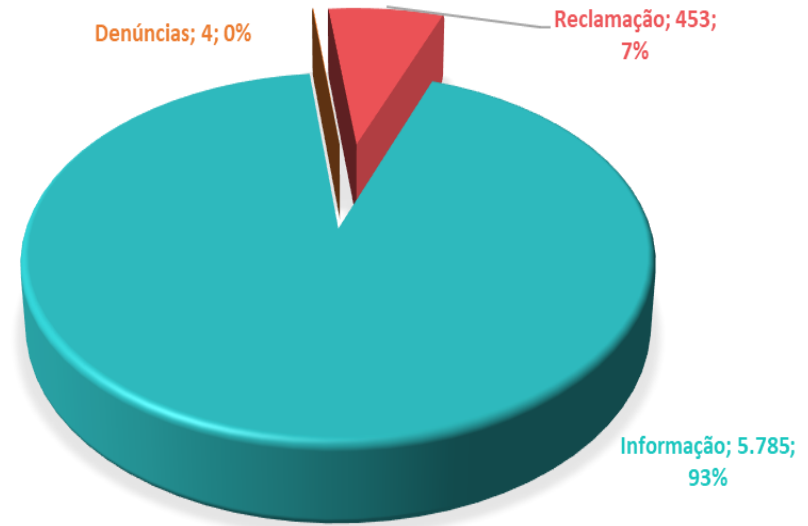
Os gráficos abaixo apresentam a quantidade de manifestações recebidas por tipo de manifestação

### TIPO DE MANIFESTAÇÃO - OUVIDORIA SETORIAL AGR



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

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



Fonte: Relatório Análise SGO (SMA/ANEEL)



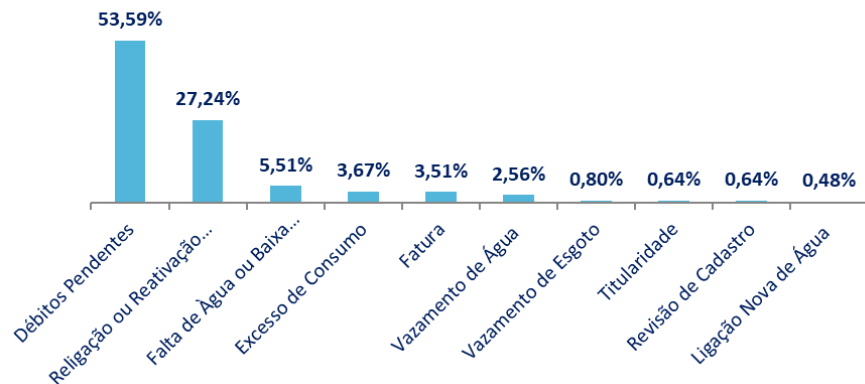
# Motivo das Manifestações

## Manifestações Encerradas por Script/Informações

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

1.252 (um mil, duzentos e cinquenta e duas) manifestações de ouvidoria registradas.

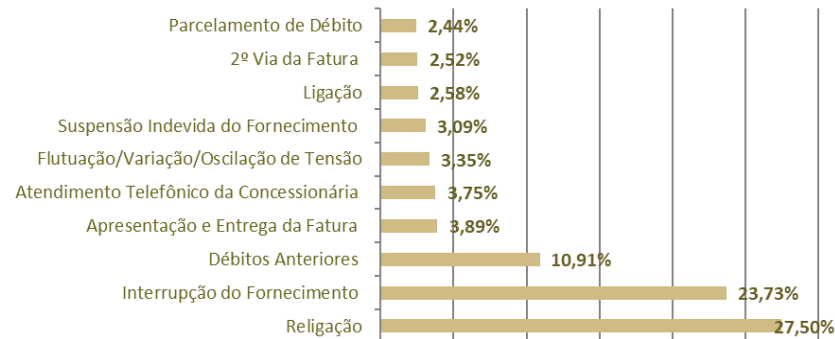
### Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

5.785 (cinco mil e setecentos e oitenta e cinco) solicitações de ouvidoria registradas.

### ENERGIA ELÉTRICA



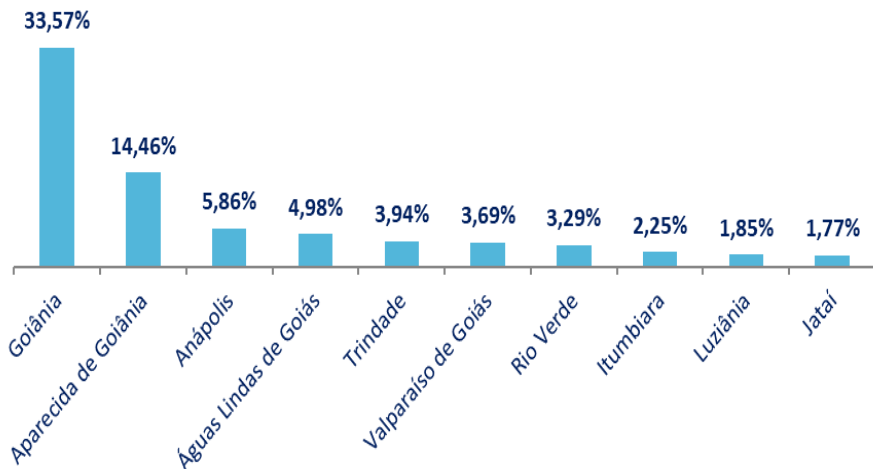
Fonte: Relatório Relações com consumidores ANEEL

# Motivo das Manifestações

## Manifestações Encerradas por Script/Informações

Destacam-se do total de contatos (1.245) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

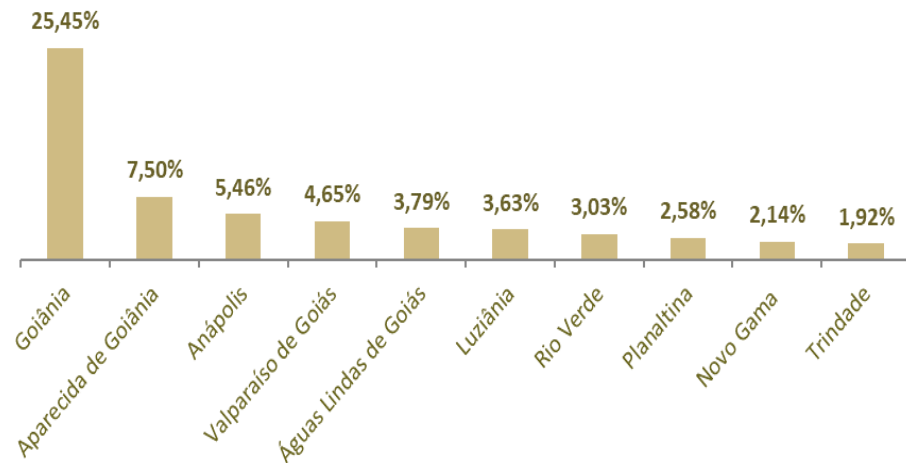
### Saneamento Básico/Água



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

Destacam-se do total de contatos (5.785) registrados como informação, os municípios com o maior número de contatos:

### ENERGIA ELÉTRICA

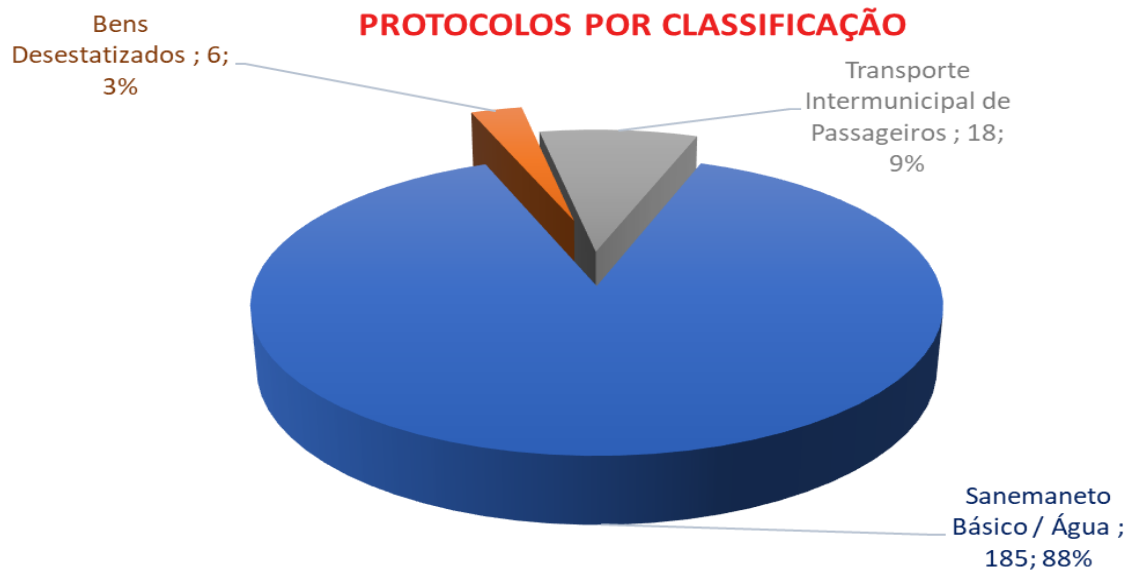


Fonte: Relatório OSN (SMA/ANEEL)

# Motivo das Manifestações

## Manifestações Analisadas/Reclamações

O gráfico informa as 209 (duzentos e nove) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema E-Ouvidoria da AGR, por classificação:

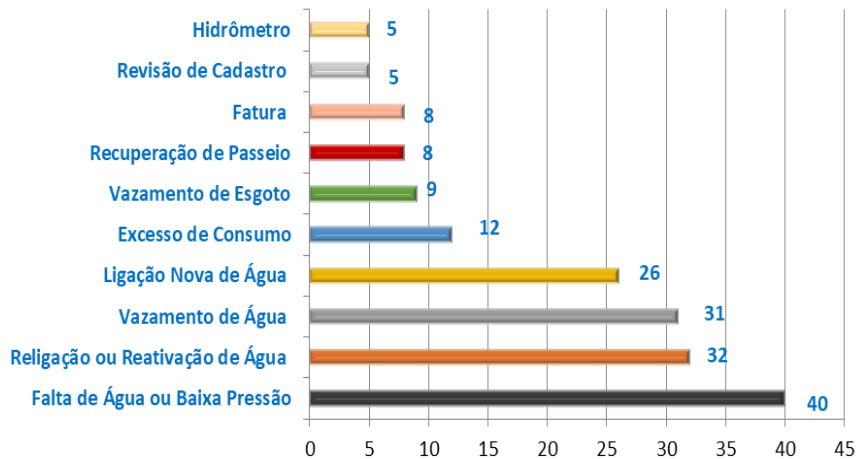


# Os pontos mais recorrentes

## Manifestações Analisadas/Reclamações

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 95,14%, das 185 (cento e oitenta e cinco), Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Saneamento Básico”:

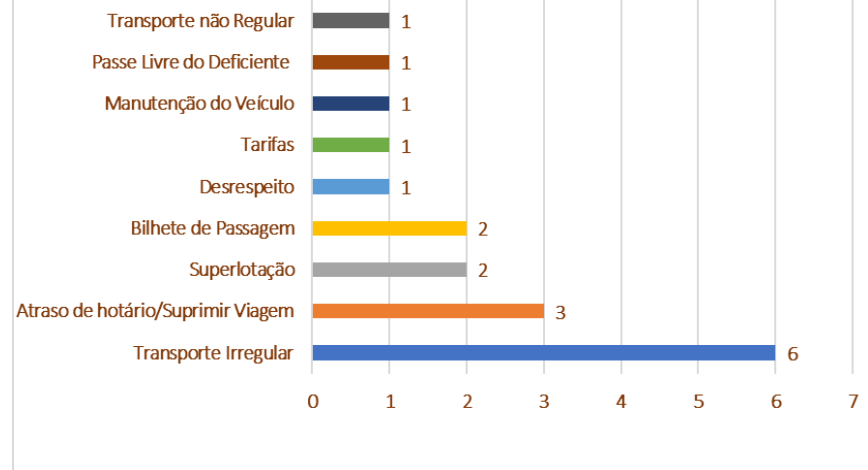
### SANEAMENTO BÁSICO / ÁGUA



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

O gráfico abaixo informa os 09 pontos que correspondem a 100,0%, das Manifestações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Transporte Intermunicipal de Passageiros”:

### TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS



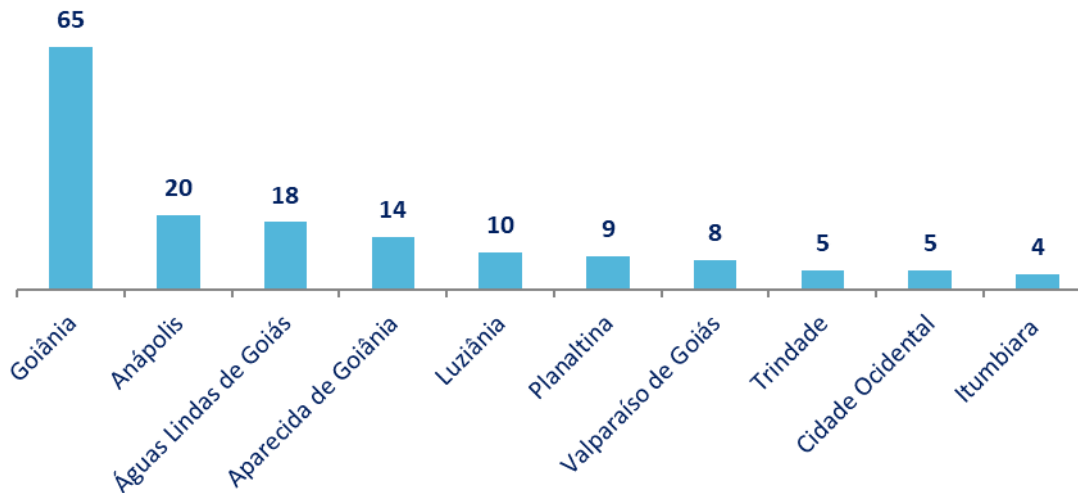
Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

## Os pontos mais recorrentes

### Manifestações Analisadas/Reclamações

Destacam-se do total de Manifestações de Ouvidoria analisadas (185) para a classificação “Saneamento Básico”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 85,41% do total.

### Saneamento Básico/Água



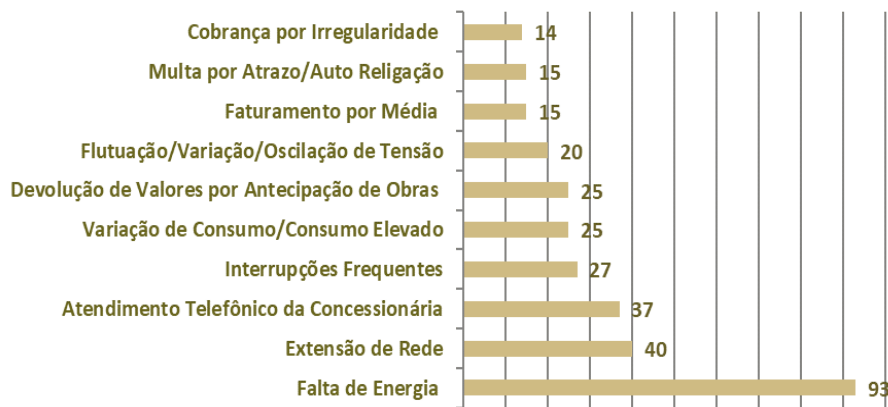
# Os pontos mais recorrentes

## Manifestações Analisadas/Reclamações

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 68,65%, das 453 (quatrocentos e cinquenta e três), Solicitações de Ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:

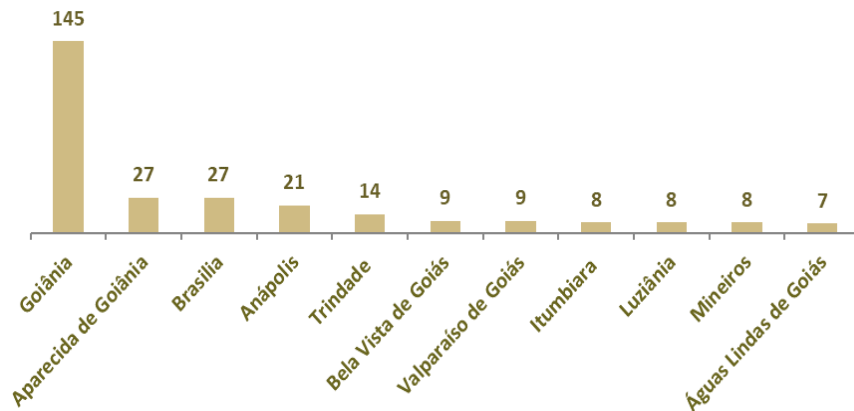
Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas (453) para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 62,47% do total.

### ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatório OSN (SMA/ANEEL)

### ENERGIA ELÉTRICA



Fonte: Relatório OSN (SMA/ANEEL)

# Os pontos mais recorrentes

## Manifestações Analisadas/ Reclamações

Procedência das manifestações Tratadas

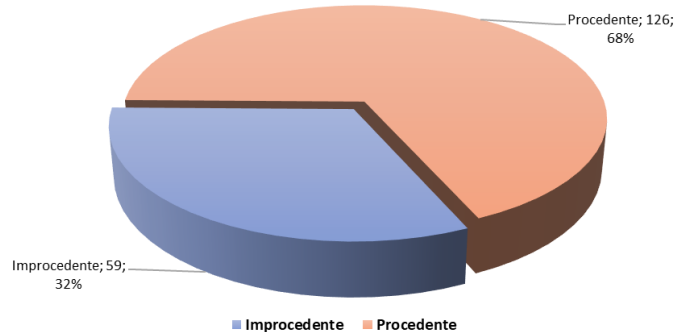
Critérios de qualificação das reclamações

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

abaixo:

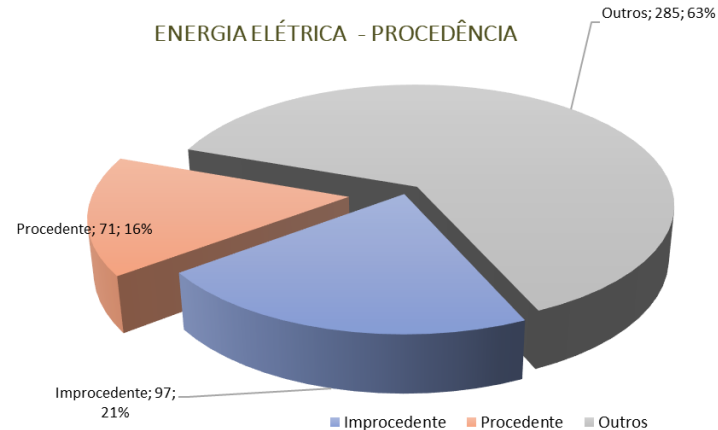
- **Procedente:** manifestações/solicitações de ouvidoria em que, após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Ouvidoria Setorial ou das Áreas Técnicas e Jurídicas, de legislações e normativos da AGR e ANEEL ou de cláusula contratual firmada entre o consumidor/usuário e o agente regulado.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

SANEAMENTO BÁSICO/ÁGUA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

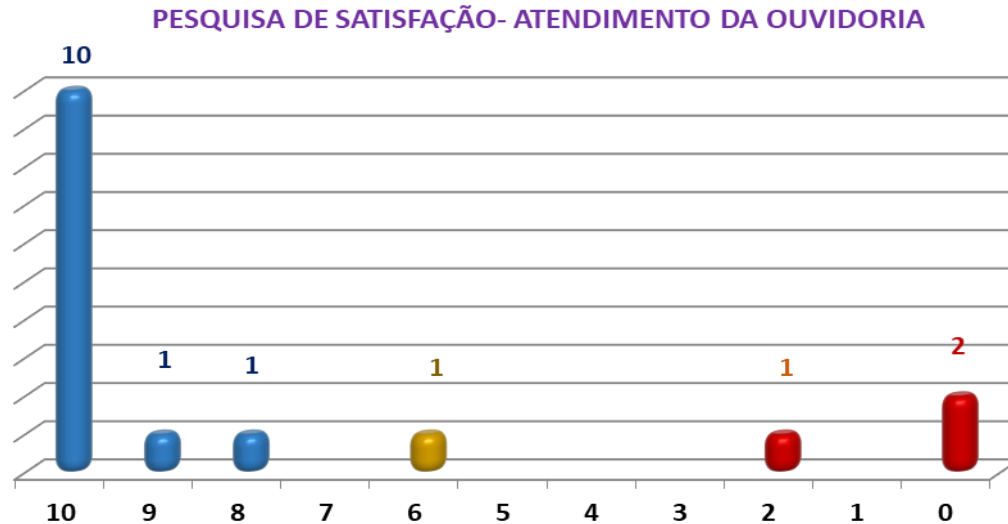
ENERGIA ELÉTRICA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatório OSN (SMA/ANEEL)

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 209 (duzentos e nove) manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial e tratadas (analisadas) via sistema da Ouvidoria do Estado de Goiás, 15 (quinze) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo, portanto, a uma participação de 7,66%.



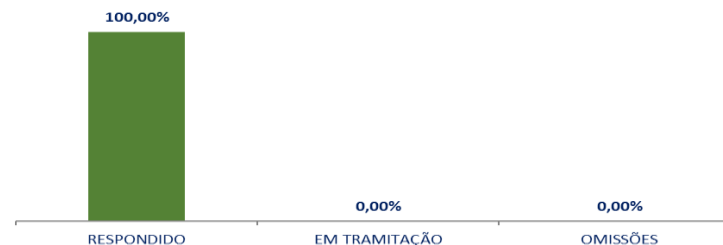


# PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO/ L.A.I

## Visão Geral

Pedidos Recebidos	24
Tempo Médio de Resposta (Dias)	5,08

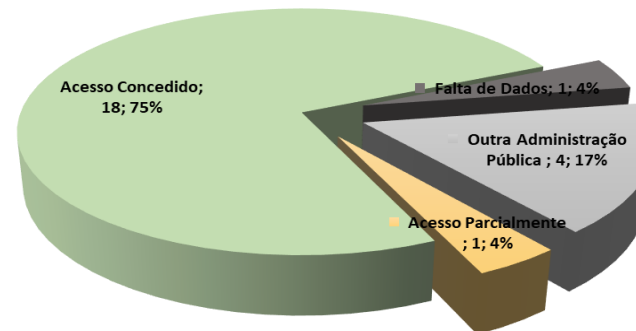
## STATUS DOS PEDIDOS - L.A.I



## RECURSOS L.A.I

TOTAL DE RECURSOS	02
1º INSTÂNCIA	02
2º INSTÂNCIA	00
3º INSTÂNCIA	00

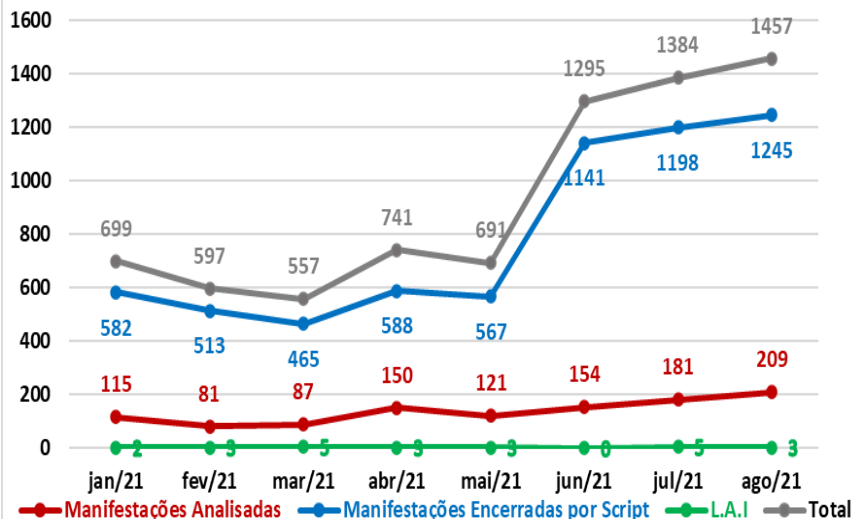
## TIPOS DE RESPOSTAS AOS PEDIDOS - L.A.I



## RESUMO – ANO 2021

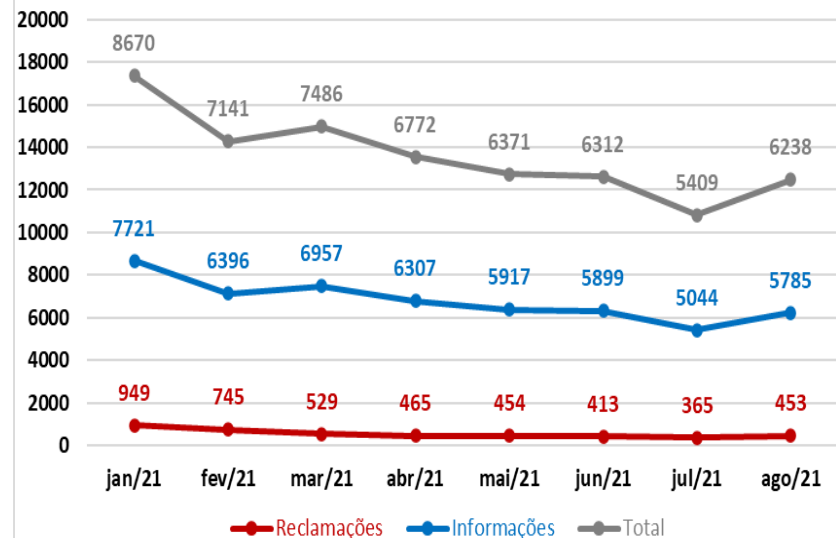
Os próximos gráficos apresentam o quantitativo total das manifestações/solicitações de ouvidoria registradas no ano de 2021 nos sistemas de ouvidoria: E-Ouvidoria/AGR e Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) /ANEEL.

### SISTEMA E-OUIDORIA AGR



Fonte: Relatório Sistema E-Ouvidoria/AGR

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



Fonte: Relatório Relações com consumidores (SMA/ANEEL)

## Relatório Mensal – agosto, de 2021.

### 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

Sérgio Borges Lucas  
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  
Marcela de Oliveira Faleiro  
Matheus Silva Ramos  
Michelle Aparecida C. Almeida  
Neide Maria da Silva Bispo  
Ubirajiba Lopes