



**AGR**

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO



# RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR



Dezembro de 2023.





OUVIDORIA  
AGR

AGR

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA OUVIDORIA SETORIAL

CANAIS DE ATENDIMENTO

ANÁLISE QUANTITATIVA

ANÁLISE QUALITATIVA

RELAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESUMO/CONCLUSÃO



CONVÊNIO:

 **ANEEL**  
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA



## OUVIDORIA SETORIAL



### Valores

Comprometimento

Eficiência

Ética

Imparcialidade

Credibilidade

Transparência

### Missão

Ser agente de integração entre o cidadão e todas as atividades promovidas pela AGR, sendo a porta de entrada das manifestações dos usuários e das concessionárias dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR.

### VALORES

Ser referência como canal efetivo de participação do cidadão, propiciando o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela AGR.

## MENSAGEM DO OUVIDOR SETORIAL

---

*“Para que a ouvidoria seja realmente considerada um canal efetivo de participação social, essa deve intervir e mudar a realidade social”. (Antônio Semeraro Rito Cardoso, 2010)*

A Ouvidoria Setorial pode ser compreendida como uma ponte entre a AGR e a sociedade, uma vez que interage com os cidadãos/usuários, com as empresas reguladas, com a sociedade e com a própria AGR. É um espaço de controle das atividades do Estado, ou seja, controle social, tendo a competência de dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre os usuários e as empresas prestadoras de serviços públicos.

Ao analisar essas demandas, a Ouvidoria Setorial colabora internamente para a correção de procedimentos, visando o aprimoramento dos processos regulatórios da AGR.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos regulados pela AGR, atuamos no sentido de aprimorar nossos procedimentos, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho e avaliações constantes das análises realizadas pela equipe.



OUVIDORIA  
AGR



## MENSAGEM DO OUVIDOR SETORIAL

---

A Ouvidoria Setorial busca atuar de maneira proativa, com a adoção de estratégias para uma atuação mais sistêmica e a busca incansável da ampliação e melhoria dos seus canais de atendimento.

Todo mês, disponibilizamos no site da AGR o relatório mensal de atividades, contendo toda a análise quantitativa e qualitativa das demandas. O relatório é acessível a toda sociedade que deseja ter um panorama sobre número de reclamações dos serviços de saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros e energia elétrica durante o mês. Apresentando algumas informações como: tipologias mais demandadas, localidades de origem das demandas, os canais da Ouvidoria que foram mais utilizados, entre outras informações.

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

Francisco Vieira de Macedo  
Ouvidor Setorial



OUVIDORIA  
AGR

# AGR

## CANAIS DE ATENDIMENTO - PRESTADORES DE SERVIÇO

Equatorial Energia Goiás  
0800.62.0196  
(Central de Atendimento)  
ou  
0800.062.1500 (Ouvidoria)

**equatorial**  
ENERGIA

CHESP – 0800.062.2003  
(Central de Atendimento)

**chesp**  
Companhia Hidroelétrica São Patrício

Saneago 0800.645.0115  
(Central de Atendimento)  
ou  
0800.645.017 (ouvidoria)

 **SANEAGO**

### 1º Nível

Entre em contato, inicialmente, com seu prestador de serviços e informe sua demanda. Anote o número do protocolo de atendimento.

### 2º Nível

**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.



## CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA SETORIAL



Site da AGR:  
<https://www.portal.agr.go.gov.br/ouvidoria/login.jsp>  
24 horas / 07 dias por semana

\*WhatsApp:  
62-9.8480-7353

E-Mail:  
ouvidoria@agr.go.gov.br  
24 horas / 07 dias por semana

\*0800-704-3200 (exclusivo para saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros)

0800-727-0167 ou 167  
(exclusivo para Energia Elétrica)

\*Atendimento Presencial  
Av. Goiás nº 305  
Setor Central – Goiânia/GO  
3º andar

Ressaltamos que a Ouvidoria Setorial da AGR só recebe as demandas que não foram devidamente solucionadas pelas prestadoras de serviços públicos.



A Ouvidoria Setorial utiliza para o registro de manifestações, 03 (três) sistemas informatizados, sendo:

- ❖ Sistema e-Ouvidoria da AGR que é interligado via web site 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);
- ❖ Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, para registro de solicitações referente ao serviço público de Distribuição de Energia Elétrica no Estado de Goiás; e
- ❖ 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).



OUVIDORIA  
AGR

AGR

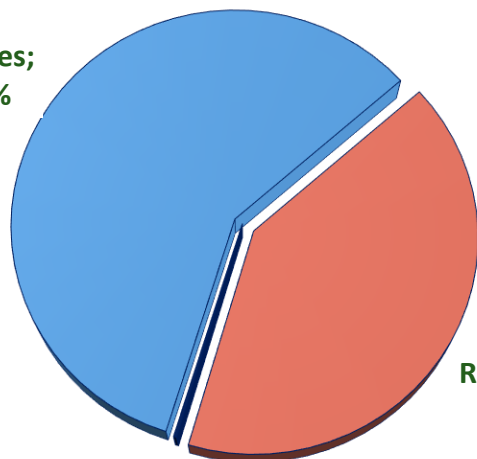
## ANÁLISE QUANTITATIVA:

Manifestações/Solicitações de Ouvidoria registradas no período de 01 a 31 de Dezembro de 2023 junto à Ouvidoria Setorial da AGR e a Aneel.

449 (quatrocentos e quarenta e nove) manifestações de ouvidoria registradas no sistema e-Ouvidoria da AGR, sendo distribuídas da seguinte forma:



Informações;  
264 - 60%



Reclamações;  
184 - 39%

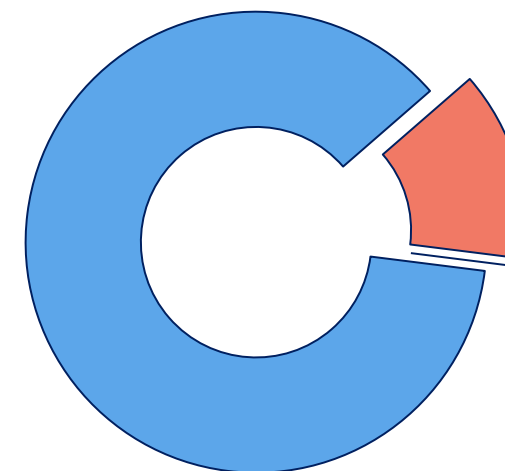
LAI/LGPD; 1

Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

6.772 (seis mil setecentos e setenta e duas) solicitações de ouvidoria registradas para o setor de energia elétrica, sendo distribuídas da seguinte forma:



Informações;  
5866 - 84%



Reclamações;  
906 - 16%

Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO



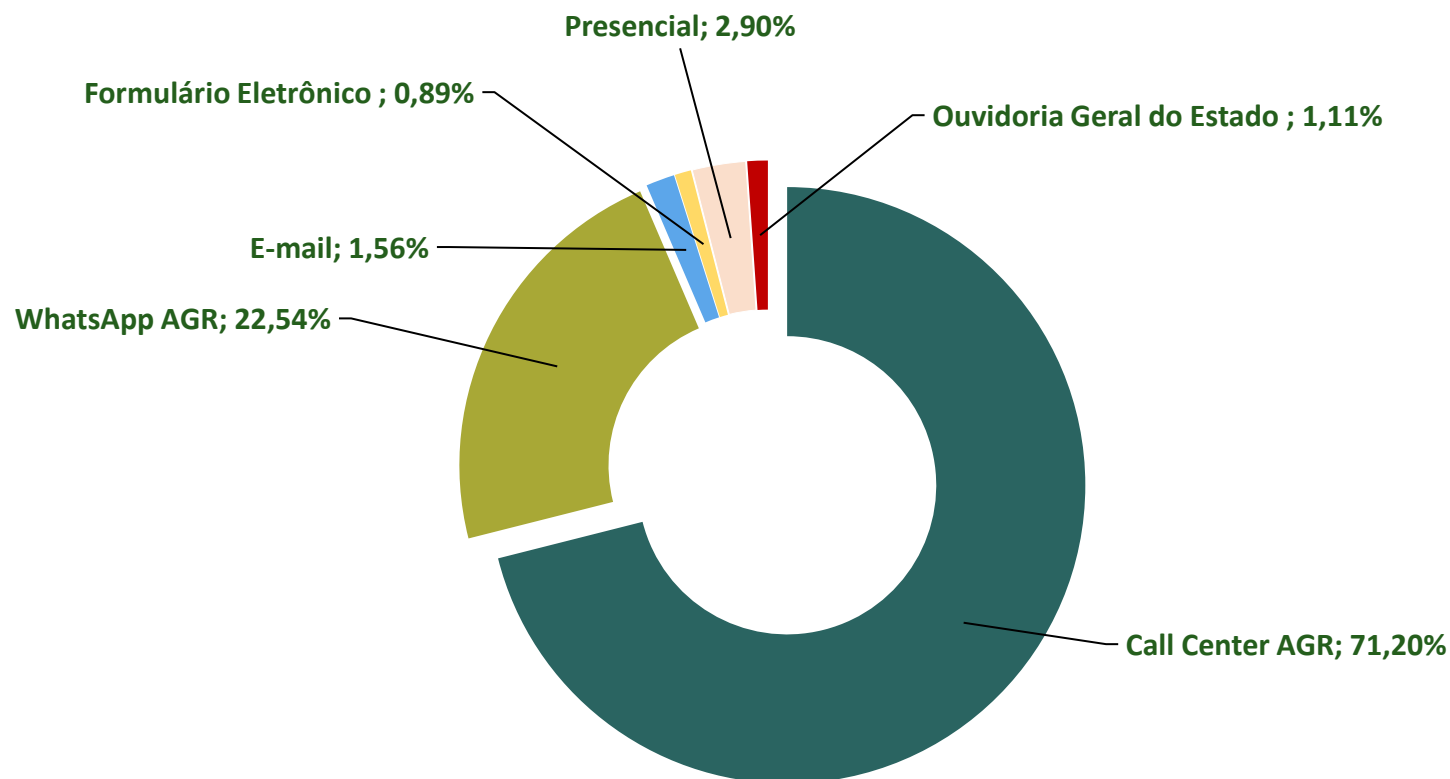
OUVIDORIA  
AGR

AGR

## ANÁLISE QUANTITATIVA:

### Canais de Atendimento AGR

O próximo gráfico informa os meios de comunicação utilizados pelos manifestantes e Agentes Regulados para registro das suas manifestações de ouvidoria perante a Ouvidoria Setorial da AGR.







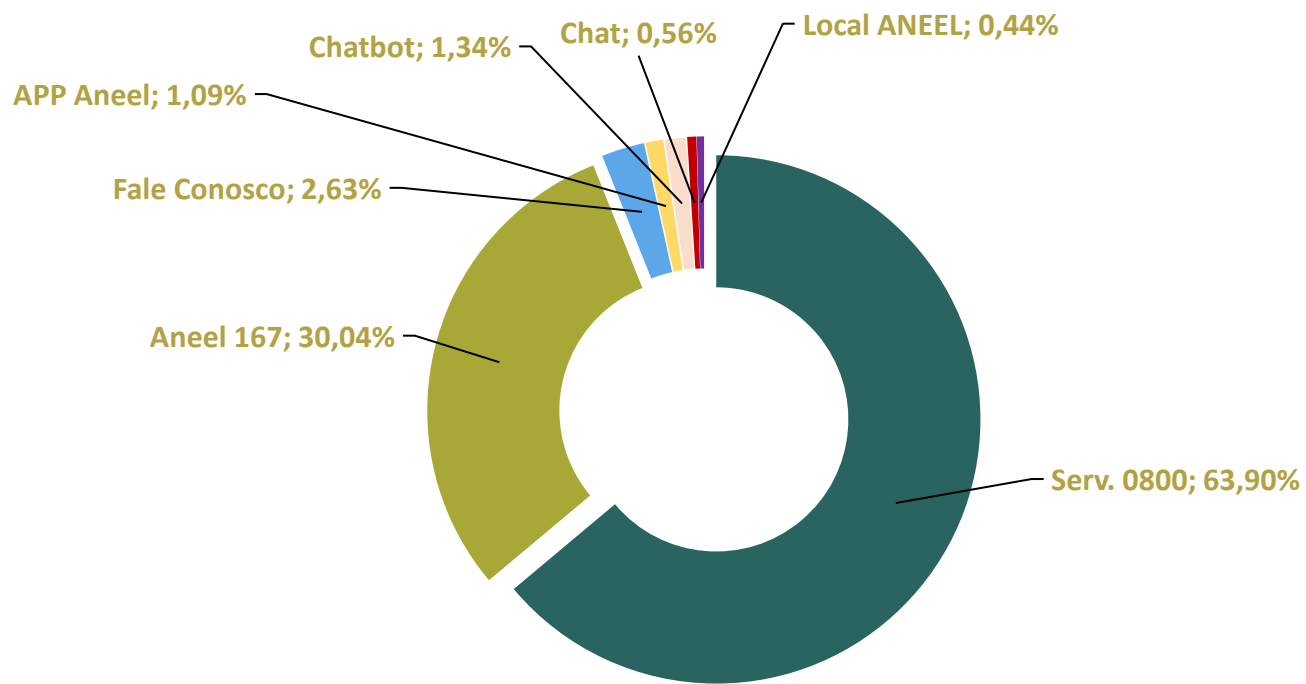
OUVIDORIA  
AGR



## ANÁLISE QUANTITATIVA:

### Canais de Atendimento (Aneel/AGR)

O próximo gráfico informa os meios de comunicação utilizados pelos consumidores de energia elétrica para registro das suas solicitações de ouvidoria.





OUVIDORIA  
AGR

AGR

## ANÁLISE QUANTITATIVA:

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

O índice corresponde ao quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial e respondidas dentro do prazo legal de 31 (trinta e um) dias.



**Quant. de Manifestações: 198**

**Média Resultados (dias): 5,17**

**Mediana: 6**

**Desvio padrão: 4,54**



OUVIDORIA  
AGR

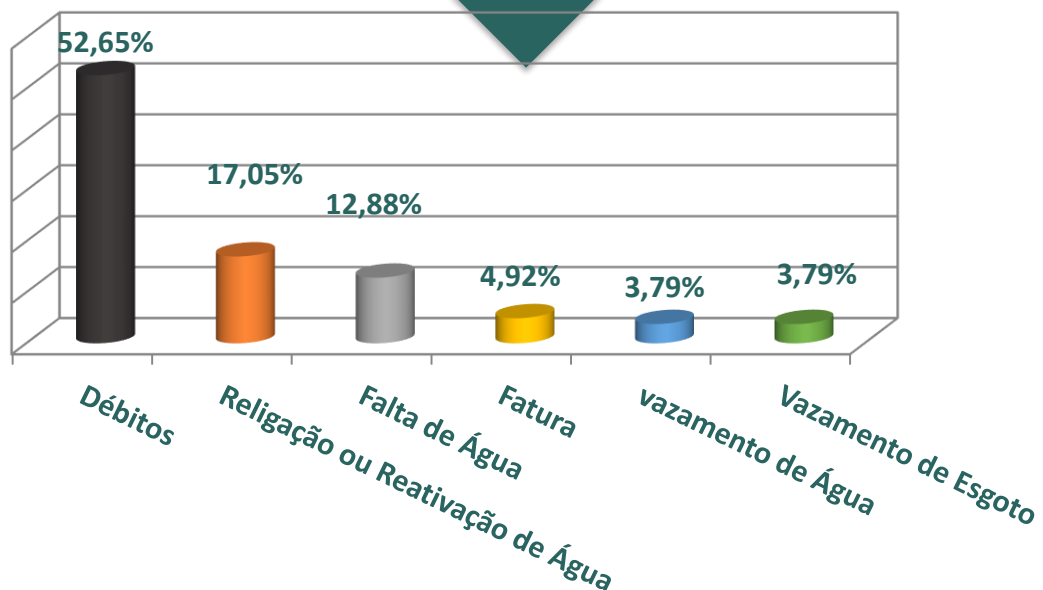


## ANÁLISE QUALITATIVA:

### Motivo das Manifestações/Solicitações

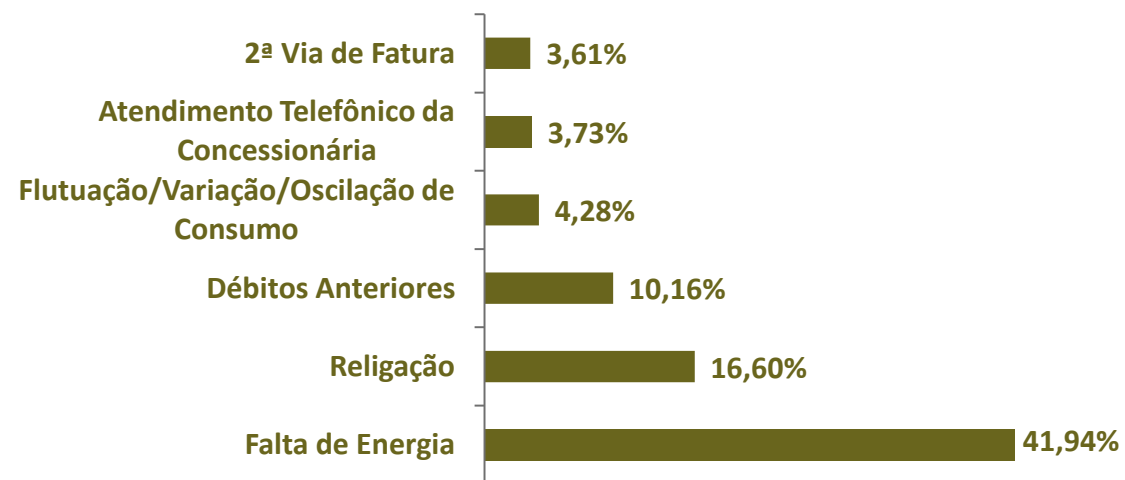
Os assuntos mais demandados/encerrados por informação (não tratadas) junto à Ouvidoria Setorial da AGR e à Aneel, com base no campo “assunto”, foram os seguintes:

264 (duzentos e sessenta e quatro) manifestações de ouvidoria registradas para o setor de Saneamento Básico/Água.



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

5.866 (cinco mil oitocentas e sessenta e seis) solicitações de ouvidoria registradas para o setor de energia elétrica, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO



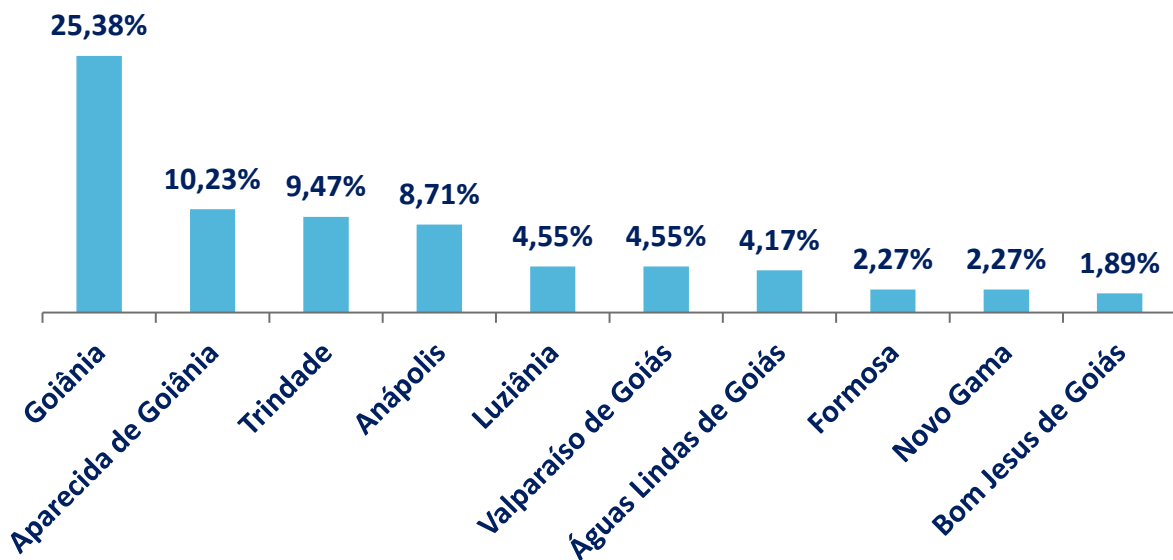
OUVIDORIA  
AGR



## ANÁLISE QUALITATIVA:

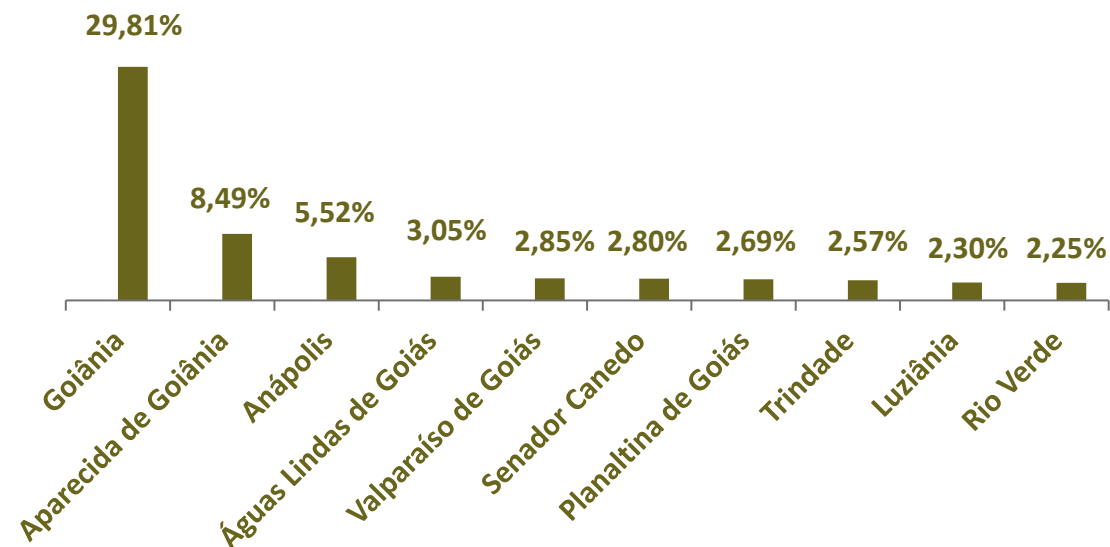
### Origem das Manifestações/Solicitações

Destacam-se do total de manifestações (264) registradas como informação, para o setor de Saneamento Básico/Água, os municípios com o maior número de contatos:



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

Destacam-se do total de solicitações (5.866) registradas como informação, para o setor de energia elétrica, os municípios com o maior número de contatos:



Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO





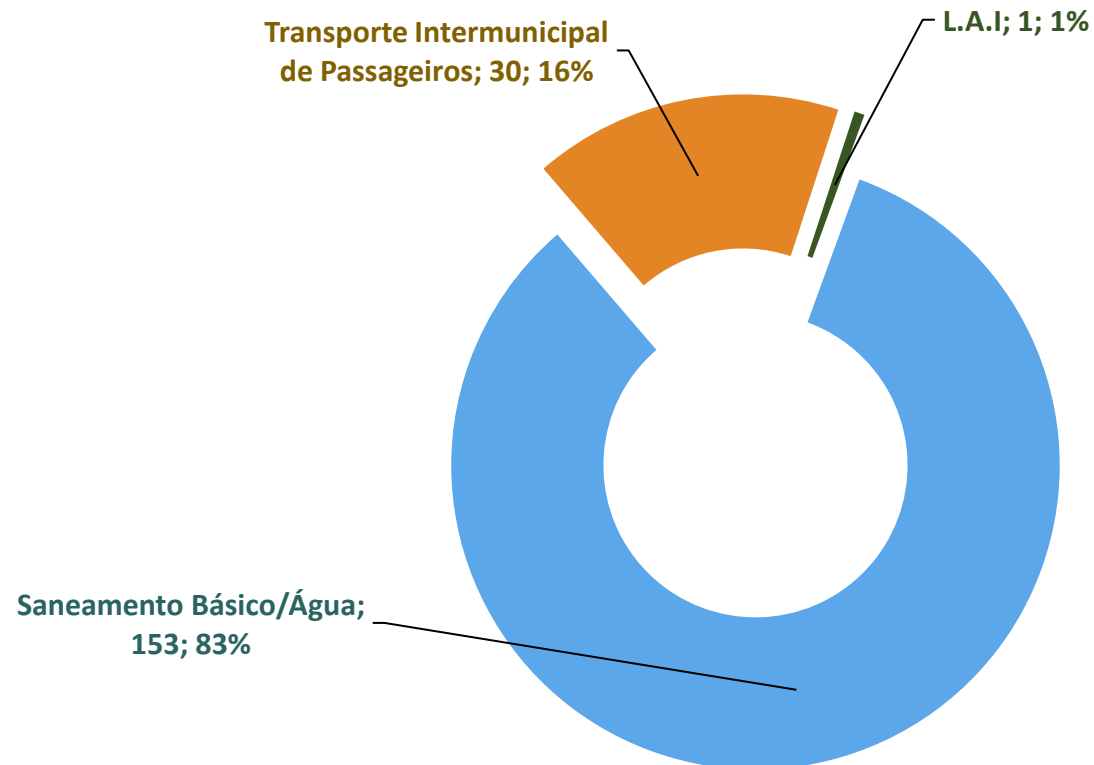
OUVIDORIA  
AGR

AGR

## ANÁLISE QUALITATIVA:

### Classificação das Manifestações de Ouvidoria

O gráfico a seguir demonstra as 184 (cento e oitenta e quatro) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema e-Ouvidoria da AGR que foram efetivamente tratadas por classificação:





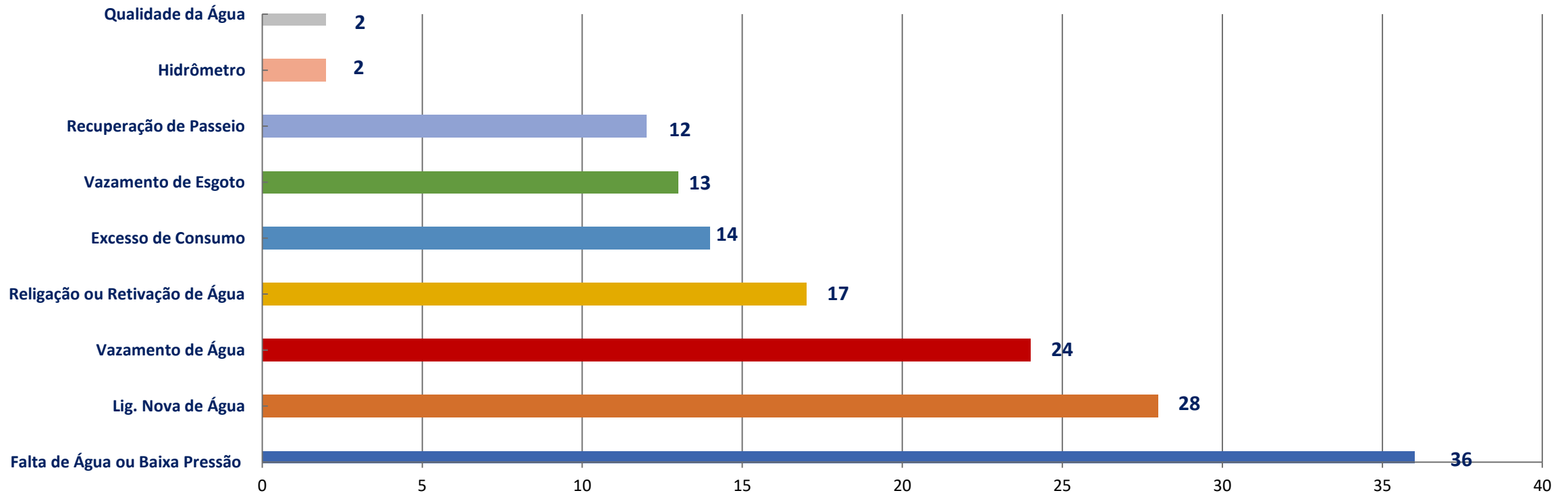
OUVIDORIA  
AGR

AGR

## ANÁLISE QUALITATIVA:

### Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 09 pontos mais recorrentes que correspondem a 96,73%, das 153 (cento e cinquenta e três) manifestações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial (descontadas as arquivadas), para a classificação Saneamento Básico/Água:



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR



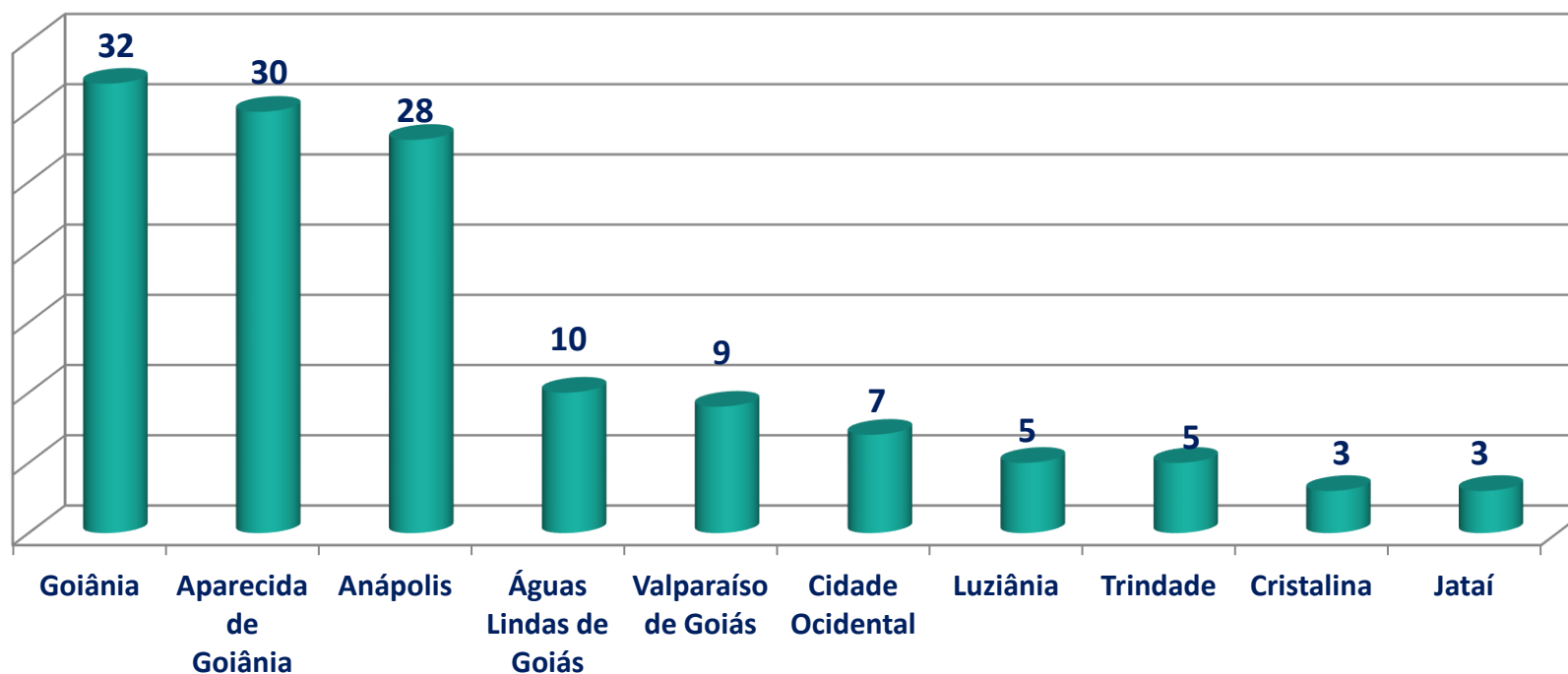
OUVIDORIA  
AGR

AGR

## ANÁLISE QUALITATIVA:

### Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total das Manifestações de Ouvidoria analisadas (153) que tratam a classificação Saneamento Básico/Água, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 86,27% do total.





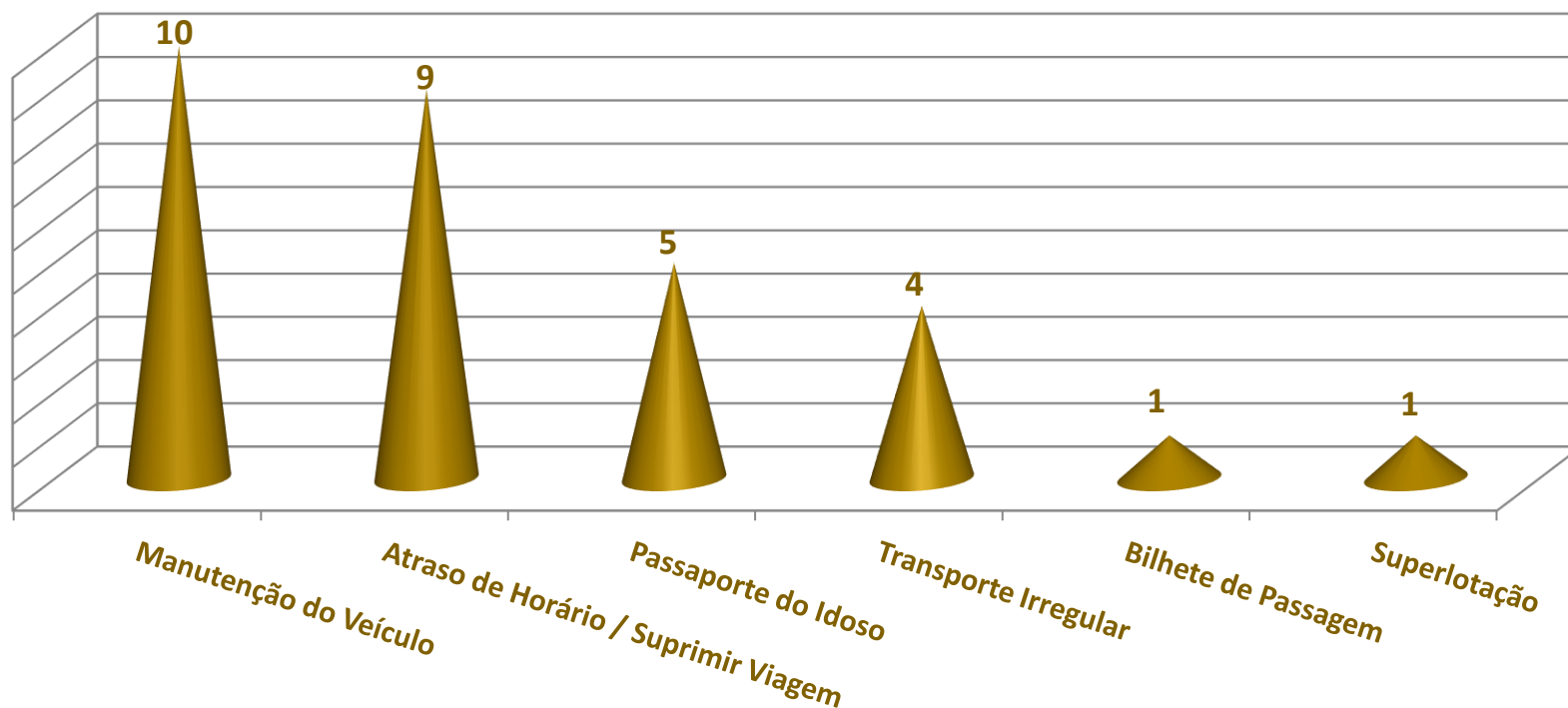
OUVIDORIA  
AGR

AGR

## ANÁLISE QUALITATIVA:

### Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 06 pontos recorrentes que correspondem a 100%, das 30 (trinta) manifestações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial (descontadas as arquivadas), para a classificação Transporte Intermunicipal de Passageiros:







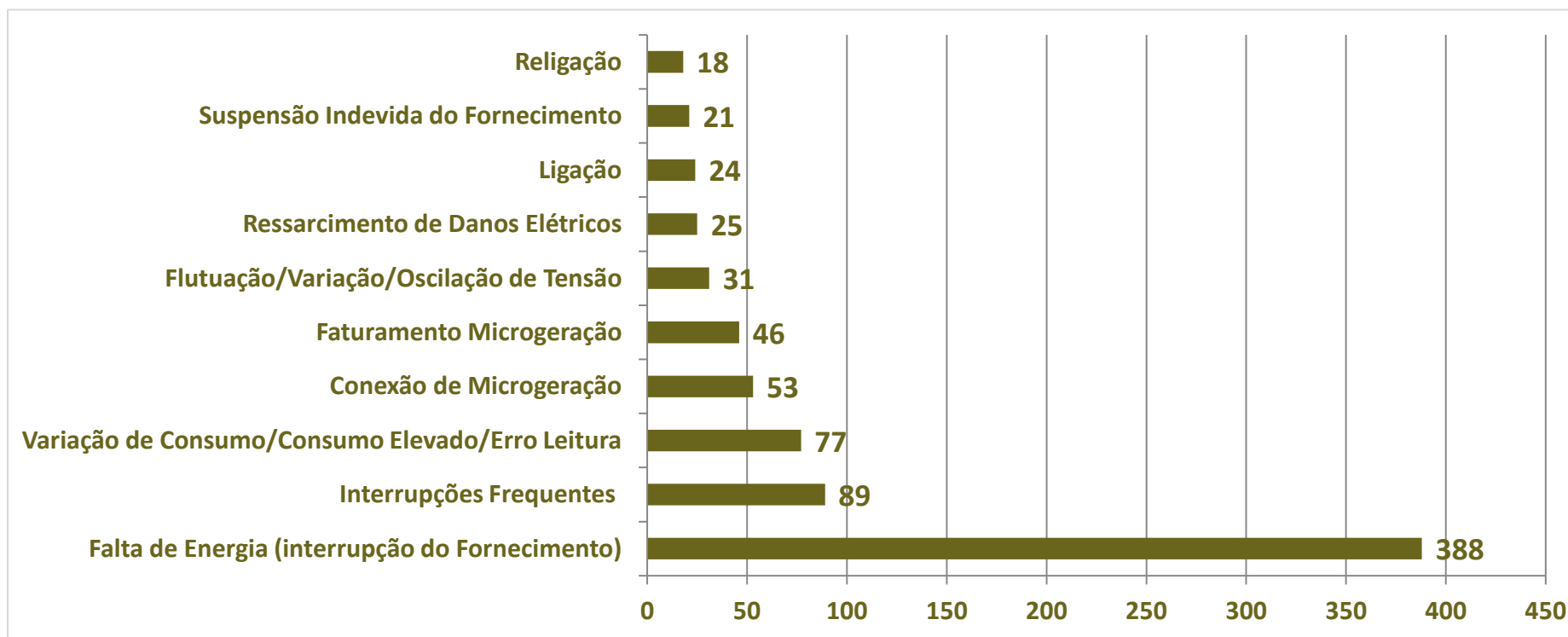
OUVIDORIA  
AGR



## ANÁLISE QUALITATIVA:

### Pontos mais Recorrentes

O gráfico a seguir informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 85,20% das 906 (novecentas e seis) solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da Aneel/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:



Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO



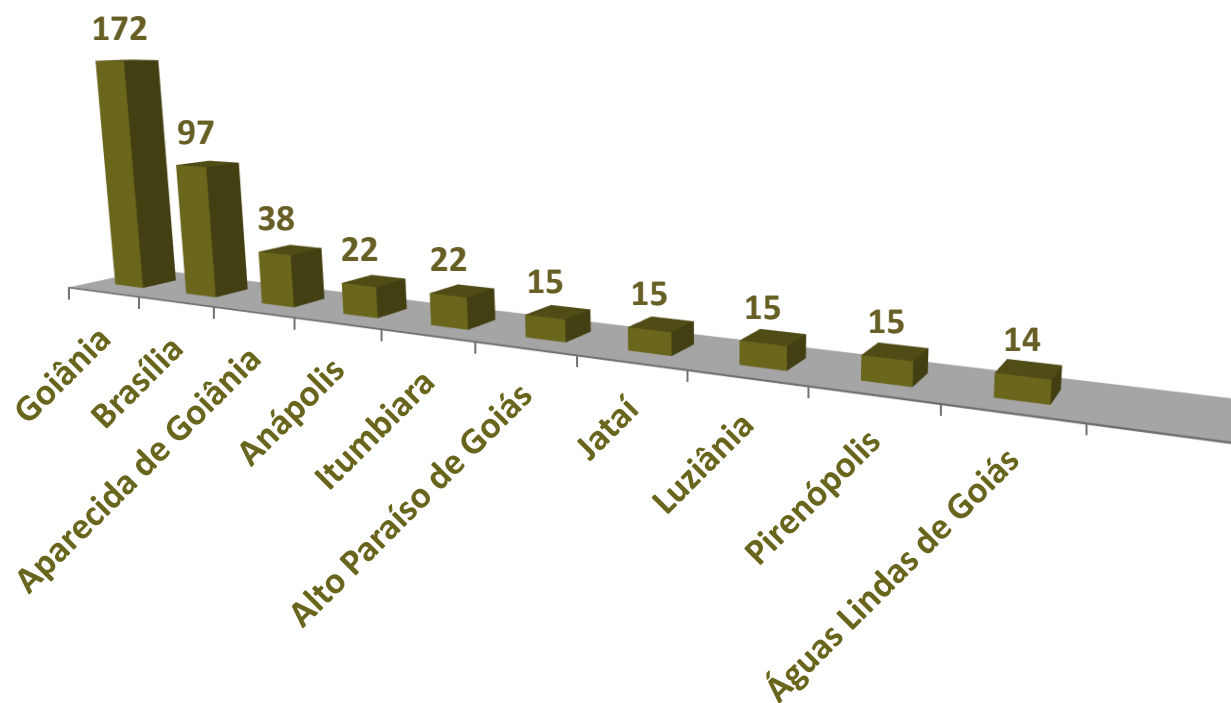
OUVIDORIA  
AGR

AGR

## ANÁLISE QUALITATIVA:

### Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas 906 (novecentas e seis), para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 46,90% do total.



## ANÁLISE QUALITATIVA:

### Procedências das Manifestações/Solicitações Tratadas

Critérios de qualificação das reclamações: as reclamações são qualificadas quanto à sua procedência, conforme os critérios abaixo:

**Procedente:** de 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/ou 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/ou Aneel ou de cláusulas contratuais firmadas entre o consumidor/usuário e o agente regulado.



OUVIDORIA  
AGR

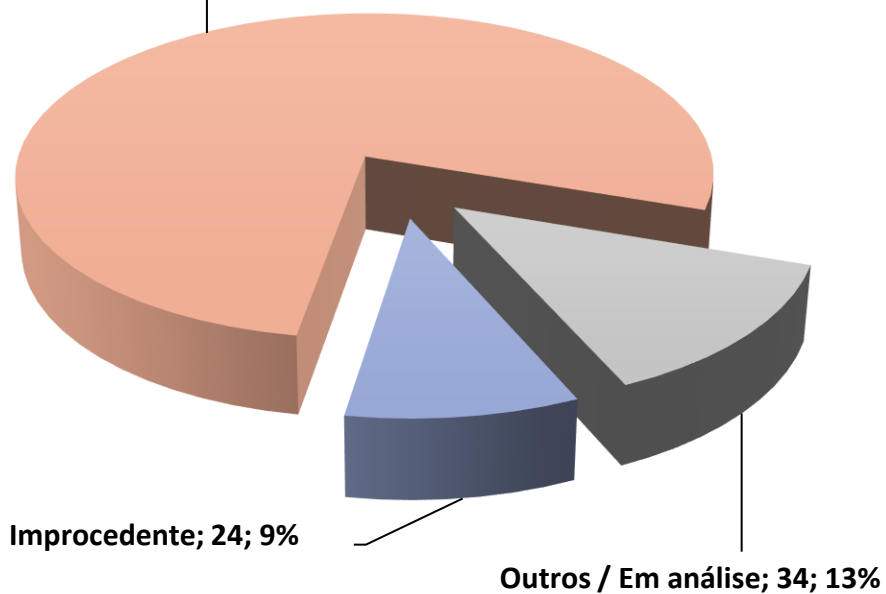


## ANÁLISE QUALITATIVA:

### Procedências das Manifestações/Solicitações Tratadas

#### SANEAMENTO BÁSICO/ÁGUA - PROCEDÊNCIA

Procedente; 201; 78%



Improcedente; 24; 9%

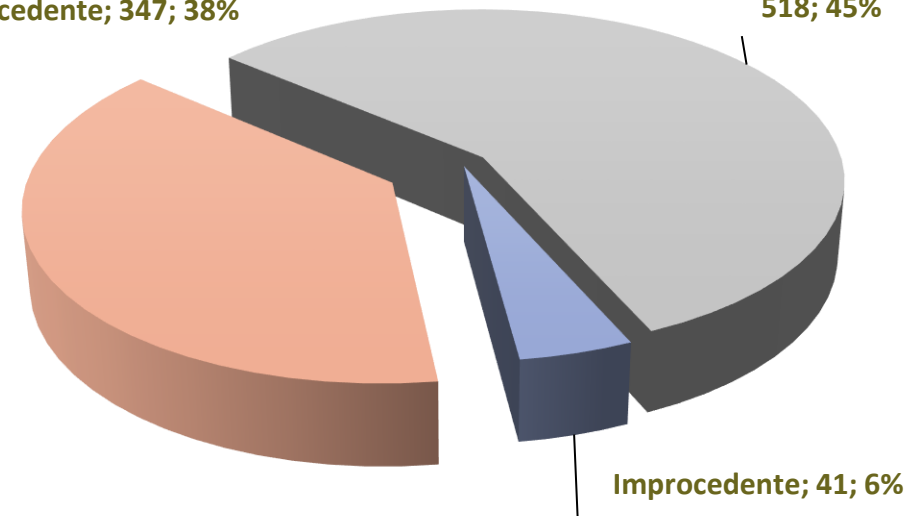
Outros / Em análise; 34; 13%

Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

#### ENERGIA ELÉTRICA - PROCEDÊNCIA

Procedente; 347; 38%

Outros / Em análise;  
518; 45%



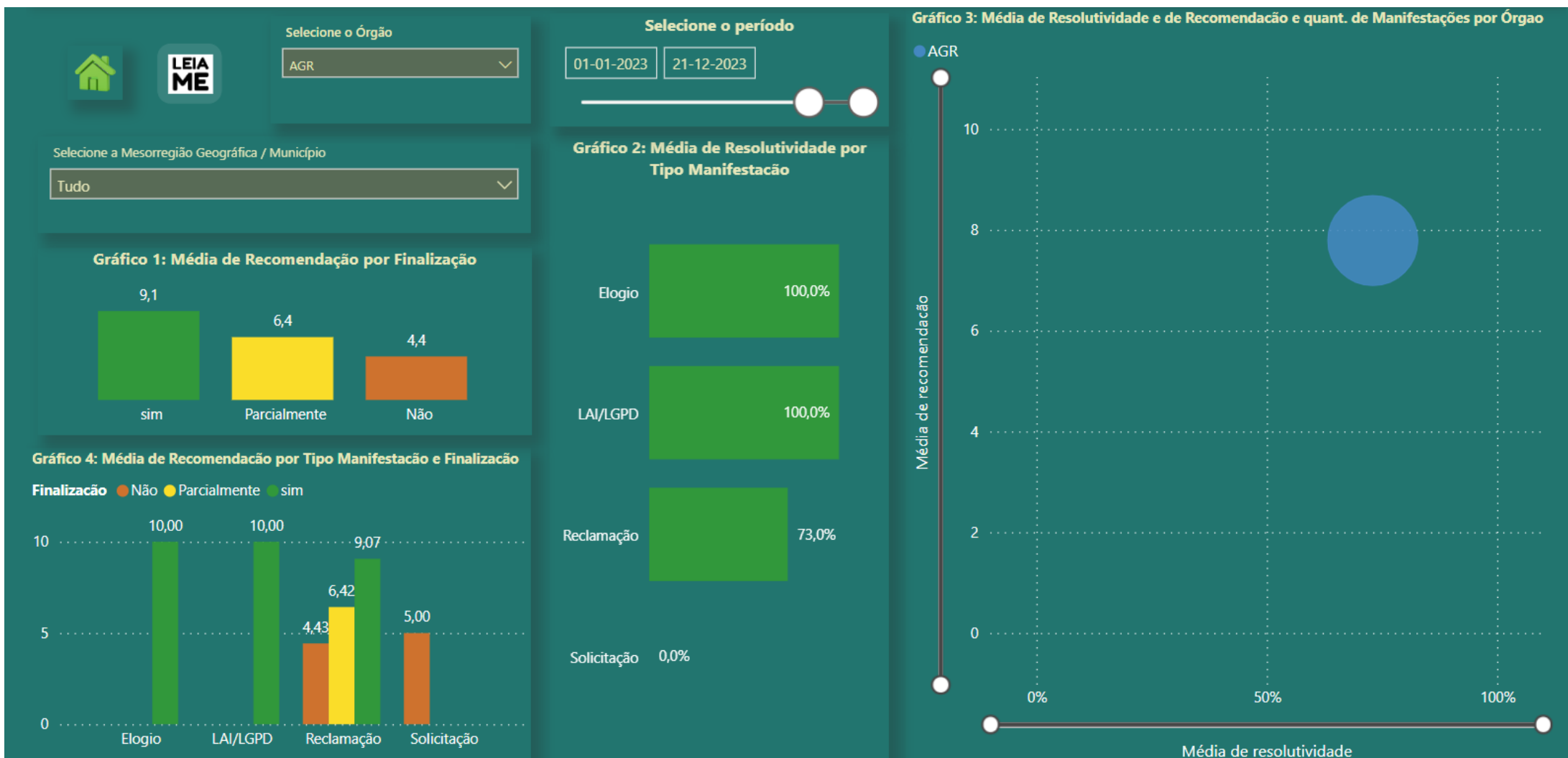
Improcedente; 41; 6%

Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO

# RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:



# RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:







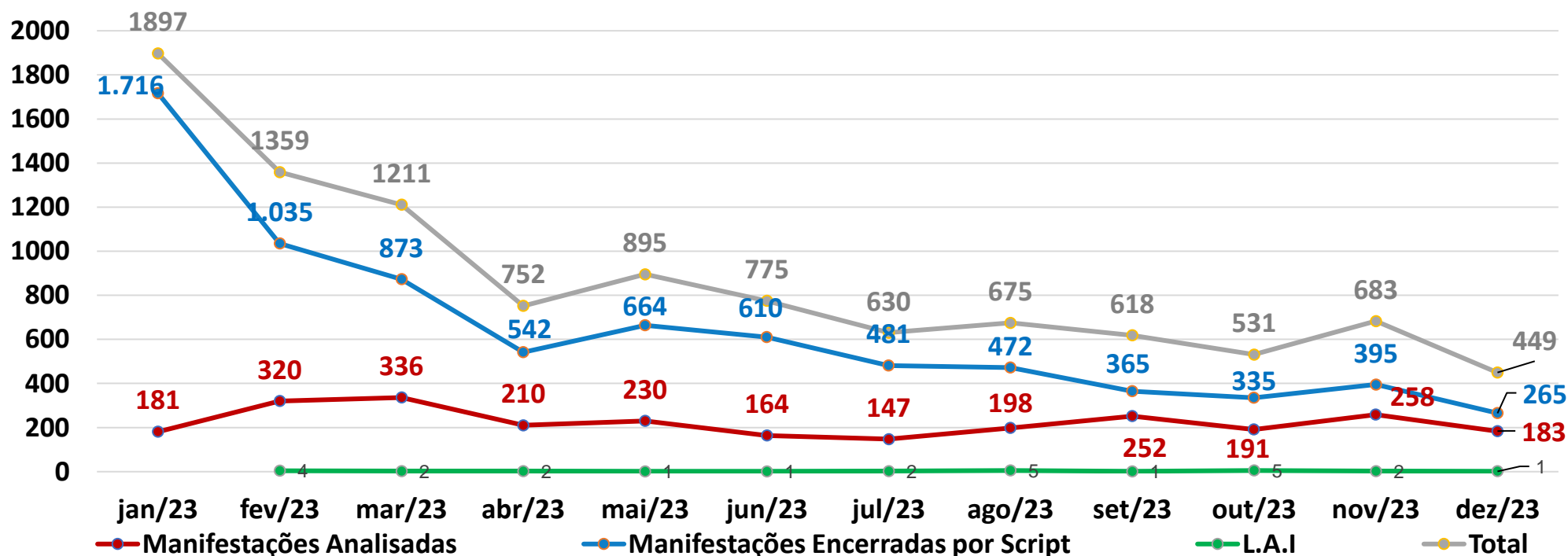
OUVIDORIA  
AGR



## RESUMO:

O próximo gráfico apresenta o quantitativo total das solicitações de ouvidoria registradas no período de janeiro a dezembro de 2023 no Sistema de Gestão de Ouvidoria “E-Ouvidoria/AGR”.

SISTEMA E-OUVIDORIA AGR



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

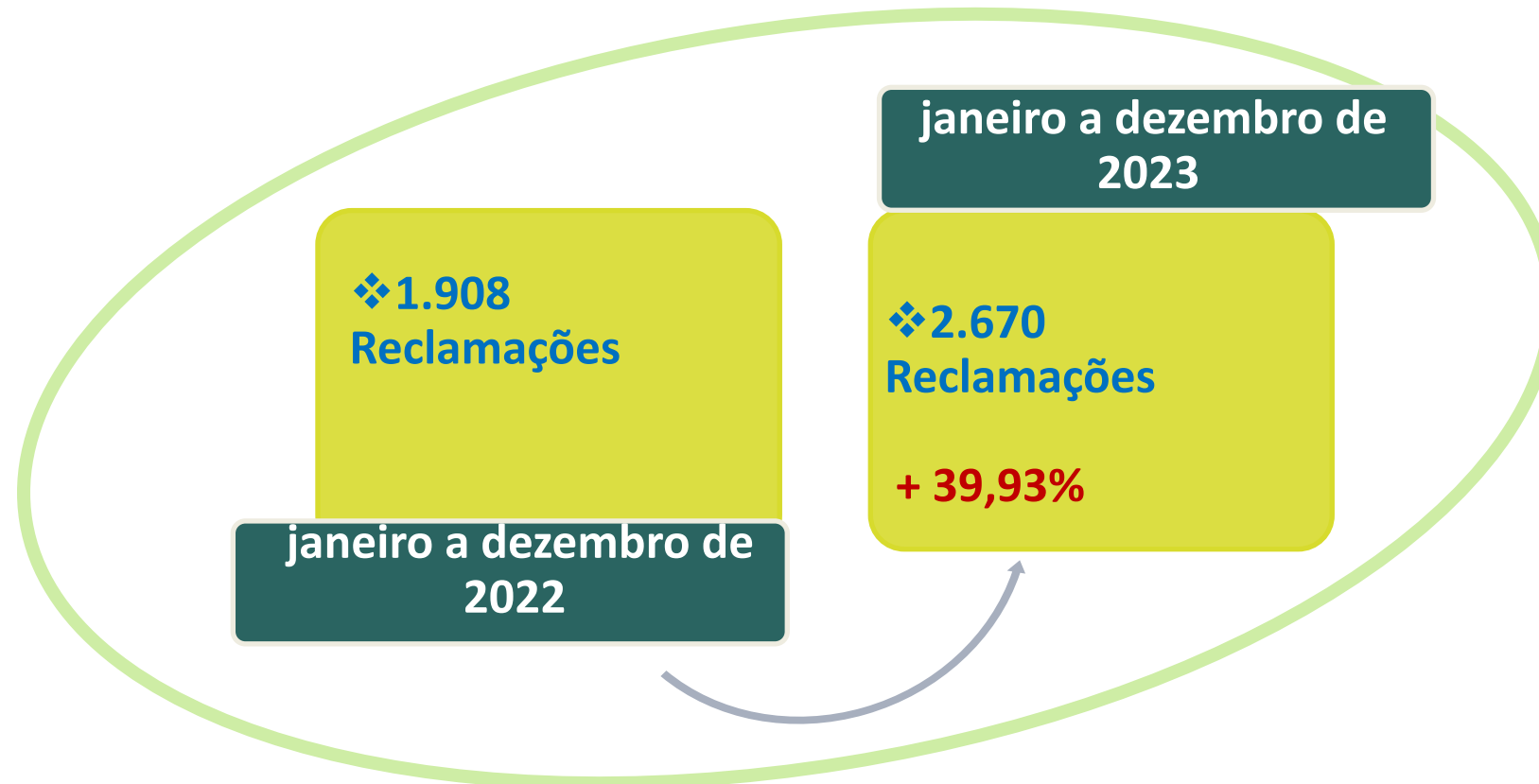


OUVIDORIA  
AGR

AGR

## RESUMO:

Comparativo da quantidade de Reclamações no Sistema E-Ouvidoria/AGR nos anos de 2022 e 2023 para os serviços de Saneamento Básico/Água, Transporte Intermunicipal de Passageiros e Bens Desestatizados.



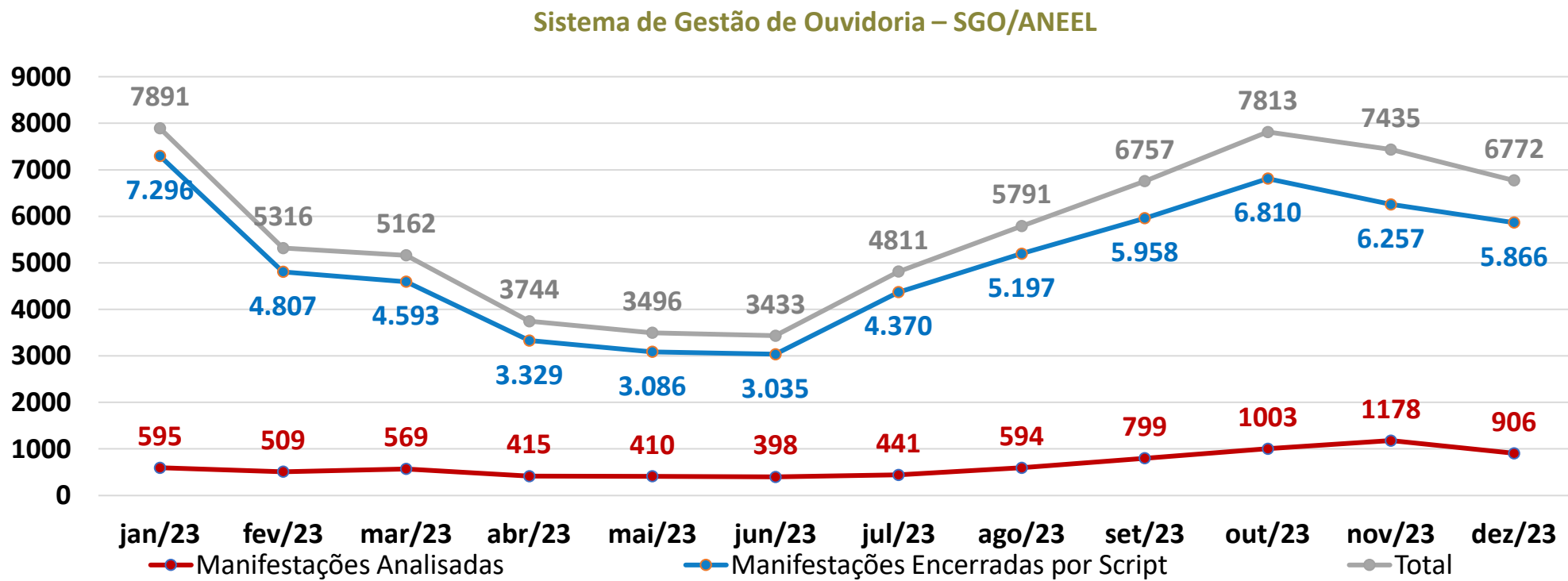


OUVIDORIA  
AGR



## RESUMO:

O próximo gráfico apresenta o quantitativo total das solicitações de ouvidoria registradas no período de janeiro a dezembro de 2023 no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) - ANEEL.



Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO

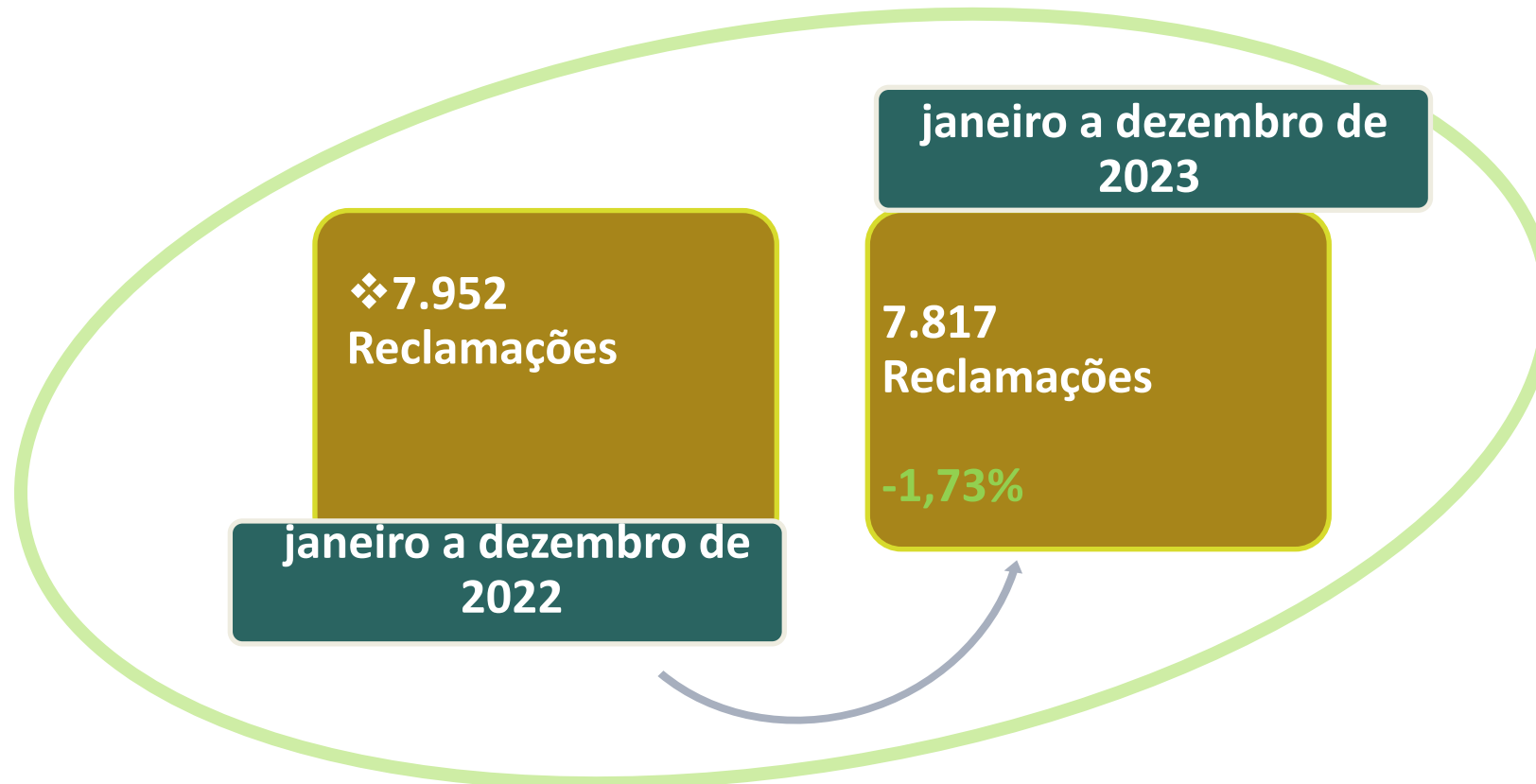


OUVIDORIA  
AGR

AGR

## RESUMO:

Comparativo da quantidade de solicitações de ouvidoria registradas nos anos de 2022 e 2023 no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) – Aneel/AGR, para o serviço de Energia Elétrica.





OUVIDORIA  
AGR



## CONCLUSÃO:

---

A Ouvidoria Setorial pode ser compreendida como uma ponte entre a AGR e a sociedade, uma vez que interage com os cidadãos/usuários, com as empresas reguladas, com a sociedade e com a própria AGR. É um espaço de controle das atividades do Estado, ou seja, controle social, tendo a competência de dirimir no âmbito administrativo, as divergências entre os usuários e as empresas prestadoras de serviços públicos.

Ao analisar essas demandas, a Ouvidoria Setorial colabora internamente para a correção de procedimentos, visando o aprimoramento dos processos regulatórios da AGR.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos regulados pela AGR, atuamos no sentido de aprimorar nossos procedimentos, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho e avaliações constantes das análises realizadas pela equipe.



OUVIDORIA  
AGR

AGR

## CONCLUSÃO:

---

Observa-se neste relatório que, 84,97%, das demandas referente à Saneamento Básico/Água estão relacionados ao não cumprimento dos prazos determinados nas Resoluções Normativas da AGR pela empresa Saneamento de Goiás S/A (Saneago), para os serviços de:

- Reparos da rede referente vazamento de água e esgoto sanitário;
- Atraso na execução do serviços de: religação de água, Reparo em vazamento de água, Recuperação de passeio e Ligação Nova de Água.
- Falta de água.





OUVIDORIA  
AGR



## CONCLUSÃO:

---

Na área de Energia Elétrica, no que se refere às reclamações, ficaram em alta as tipologias: Falta de Energia (Interrupção do Fornecimento), Interrupções Frequentes, Variação de Consumo, Conexão de Microgeração e Faturamento de Microgeração.

Verificamos um decréscimo de - **1,73%**, no número de reclamações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) Aneel/AGR em comparação ao mesmo período de 2022.

Essas tipologias são tratadas nos relatórios mensais encaminhados à Superintendência de Mediação Administrativa e das Relações de Consumo (SMA) da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, tendo como objetivo a solução e/ou melhora das não conformidades.



OUVIDORIA  
AGR



## Relatório Mensal – Dezembro de 2023.

---

Wagner Oliveira Gomes  
Presidente do Conselho Regulador

Andrea Bonanato Estrela  
Diretora de Gestão Integrada

Francisco Vieira de Macedo  
Ouvidor Setorial

Natália Maria Briceño Spadoni  
Conselheira

Thiago Nepomuceno Carvalho  
Diretor de Regulação e Fiscalização

Equipe da Ouvidoria Setorial:  
Carlos Júlio dos Santos (Ouvidor Adjunto)

Guy Francisco Brasil Cavalcanti  
Conselheiro

Delza Camargo Rezende

Luana Ribeiro de Sousa

Maísa Afonso Rodrigues

Marcela de Oliveira Faleiro

Márcia Helena de Oliveira Barreiros

Neide Maria da Silva Bispo

Rosa Oliveira Santana

Suenne Batista Peixoto

Ubirajiba Lopes

Diva Maria das Graças Teles

Divina Maria Ferreira de Paula

Paulo Tiago Toledo Carvalho  
Conselheiro

Ricardo Baiocchi Carneiro  
Conselheiro

Breno Pereira da Silva  
Chefia de Gabinete