



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



Janeiro de 2023.





**E-OUIDORIA  
AGR**

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA OUVIDORIA SETORIAL

CANAIS DE ATENDIMENTO

ANÁLISE QUANTITATIVA

ANÁLISE QUALITATIVA

RELAÇÃO COM A SOCIEDADE

RESUMO / CONCLUSÃO

**AGR**

# APRESENTAÇÃO:

---



E-OUIDORIA  
AGR

## Competências da AGR

**REGULAR**

Onde necessário - sob previsão legal

**FISCALIZAR**

Orientar e prevenir - aplicar penalidades quando for indispensável

**DIRIMIR CONFLITOS**

Solução de conflitos



# APRESENTAÇÃO:

---



E-OUIDORIA  
AGR

## Ouvidoria Setorial



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.

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



# MENSAGEM DA OUVIDORIA

---

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

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



**E-OUIDORIA  
AGR**



# PALAVRA DO OUVIDOR SETORIAL

---



**E-OUVIDORIA  
AGR**

A Ouvidoria Setorial da AGR 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, é disponibilizado no site da AGR o relatório mensal de atividades da Ouvidoria, contendo toda a análise quantitativa e qualitativa das demandas. O relatório é acessível a qualquer interessado em saber quantas pessoas reclamaram dos serviços de saneamento, transporte e energia durante o mês, de quais localidades vieram essas demandas, quais os canais da Ouvidoria 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 AGR

# CANAIS DE ATENDIMENTO

## 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.

Equatorial Energia 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  
0800.645.017  
(ouvidoria)

# CANAIS DE ATENDIMENTO OUVIDORIA SETORIAL AGR



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](mailto: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

\*Horário de Funcionamento: segunda a sexta-feira: das 07h00 às 18h00, exceto feriados.



# ANÁLISE QUANTITATIVA:



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

- Sistema e-Ouvidoria da AGR, 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); 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).

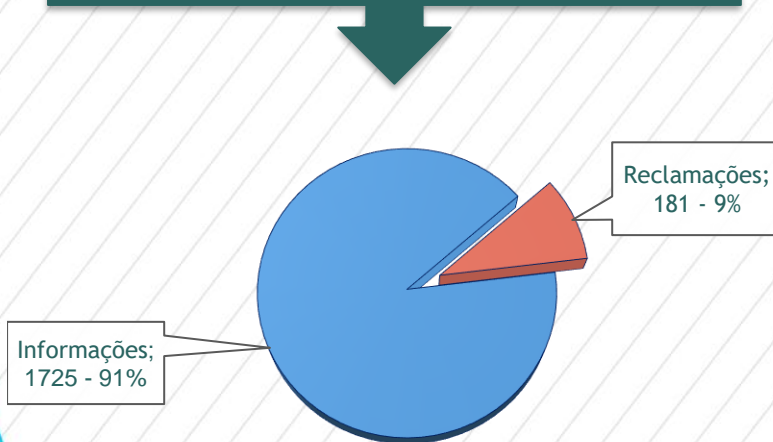
# ANÁLISE QUANTITATIVA:



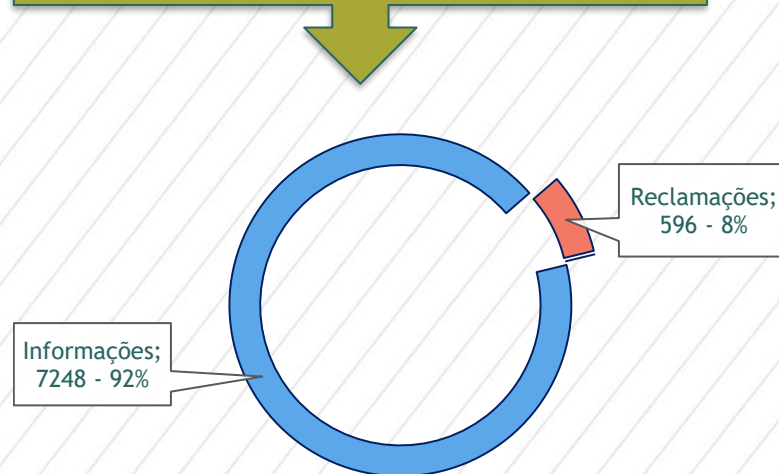
**E-OUIDORIA  
AGR**

Manifestações/Solicitações de Ouvidoria registradas (01 a 31 de janeiro de 2023)

1.906 (um mil, novecentos e seis) manifestações de ouvidoria registradas no sistema e-Ouvidoria da AGR, sendo distribuídas da seguinte forma:



7.844 (sete mil, oitocentos e quarenta e quatro) solicitações de ouvidoria registradas para o setor de energia elétrica, sendo distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

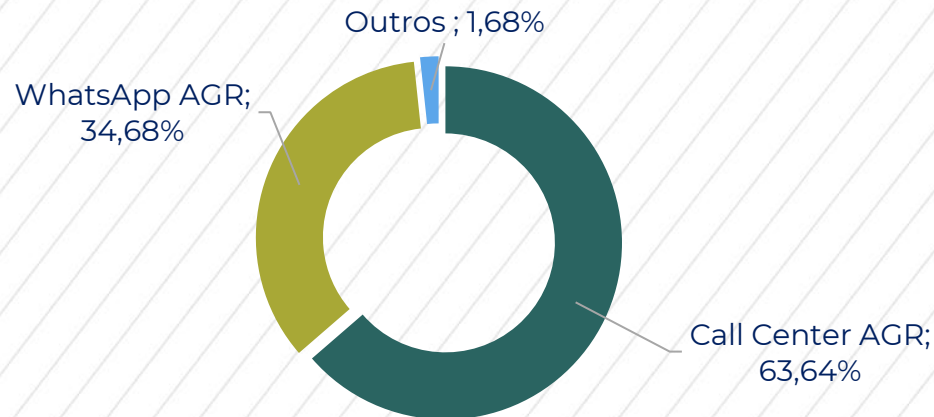
Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO



# ANÁLISE QUANTITATIVA:

## Canais de Atendimento

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

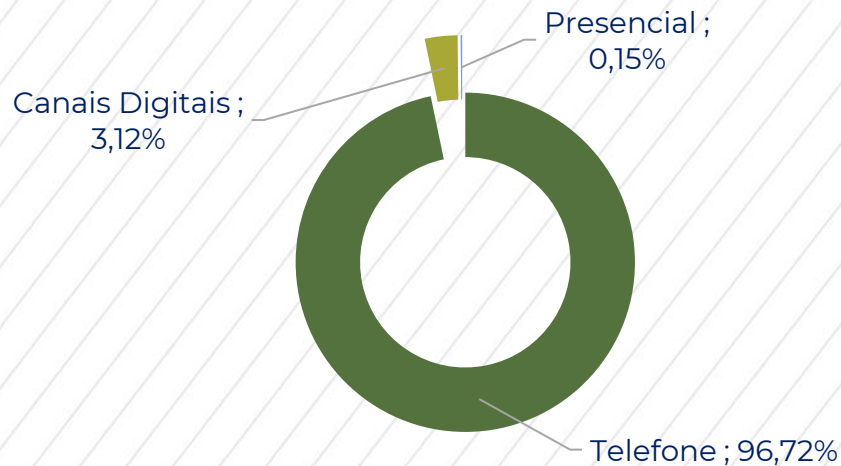


Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

# ANÁLISE QUANTITATIVA:

## Canais de Atendimento

O gráfico seguinte informa os meios de comunicação utilizados pelos consumidores para registro das suas solicitações de ouvidoria perante o Sistema SGO/Aneel.



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

# 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 de 30 (trinta) dias.



Quant. de Manifestações: 181

Média Resultados (dias): 6,40

Mediana: 7

Desvio padrão: 3,62

Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR



**E-OUIDORIA  
AGR**

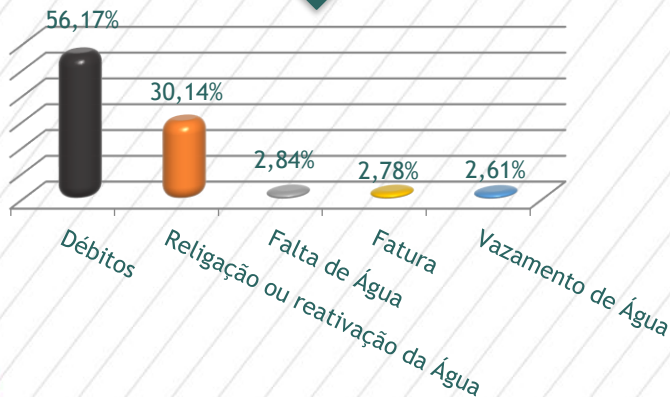


# ANÁLISE QUALITATIVA:

## Motivo das Manifestações/Solicitações

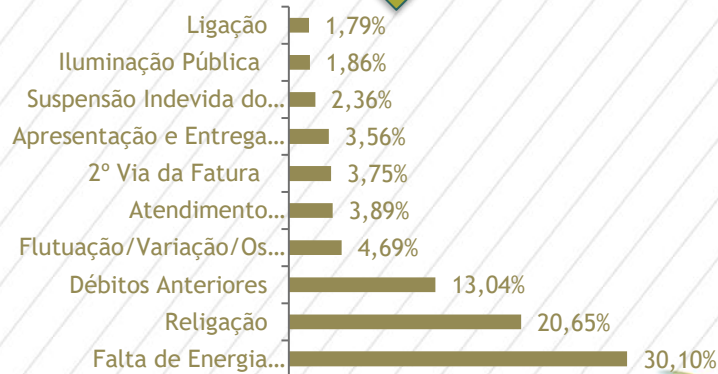
Os assuntos mais demandados, encerrados por informação (não tratadas) pela Ouvidoria Setorial da AGR/Aneel, com base no campo “assunto”, foram os seguintes:

1.725 (um mil, setecentos e vinte e cinco) manifestações de ouvidoria registradas para o setor de Saneamento Básico/Água.



Fonte: Relatório Sistema e-Ouidoria / AGR

7.248 (sete mil, duzentos e quarenta e oito) solicitações de ouvidoria registradas para o setor de energia elétrica.



Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO

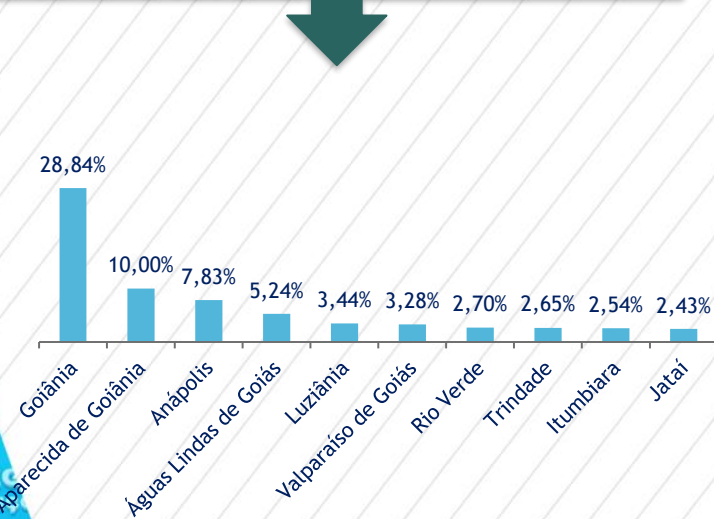
# ANÁLISE QUALITATIVA:



**E-OUIDORIA  
AGR**

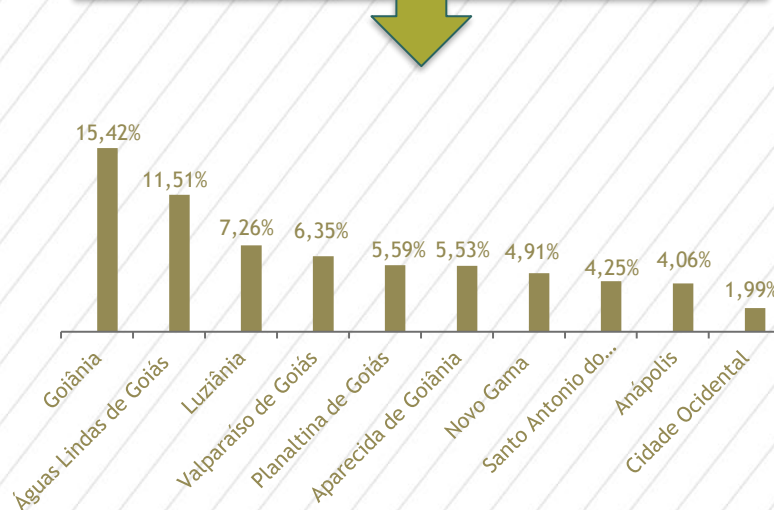
## Origem das Manifestações/Solicitações

Destacam-se do total de manifestações (1.725) registrados 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 (7.248) registrados como informação, para o setor de energia elétrica, os municípios com o maior número de contatos



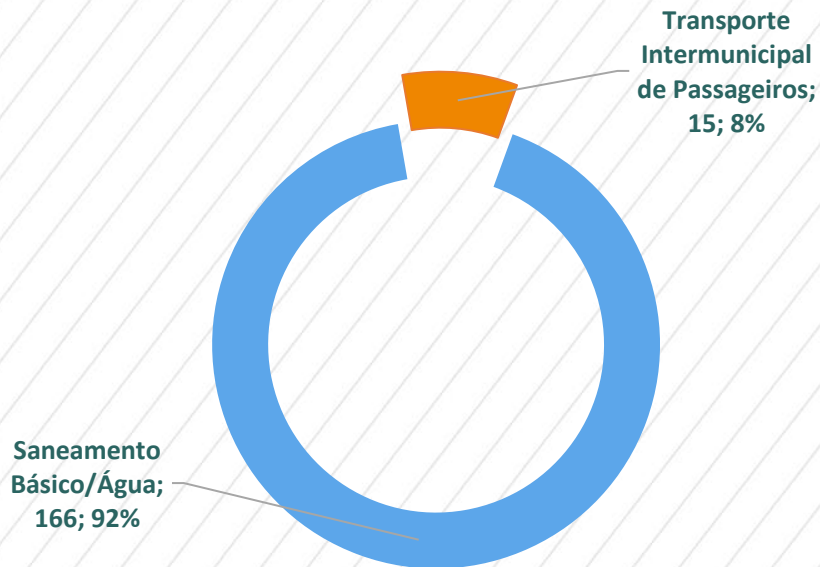
Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO



# ANÁLISE QUALITATIVA:

## Classificação das Manifestações de Ouvidoria

O próximo gráfico demonstra as 181 (cento e oitenta e uma) manifestações de ouvidoria registradas no Sistema e-Ouvidoria da AGR, com a tipologia “Reclamação” por classificação:



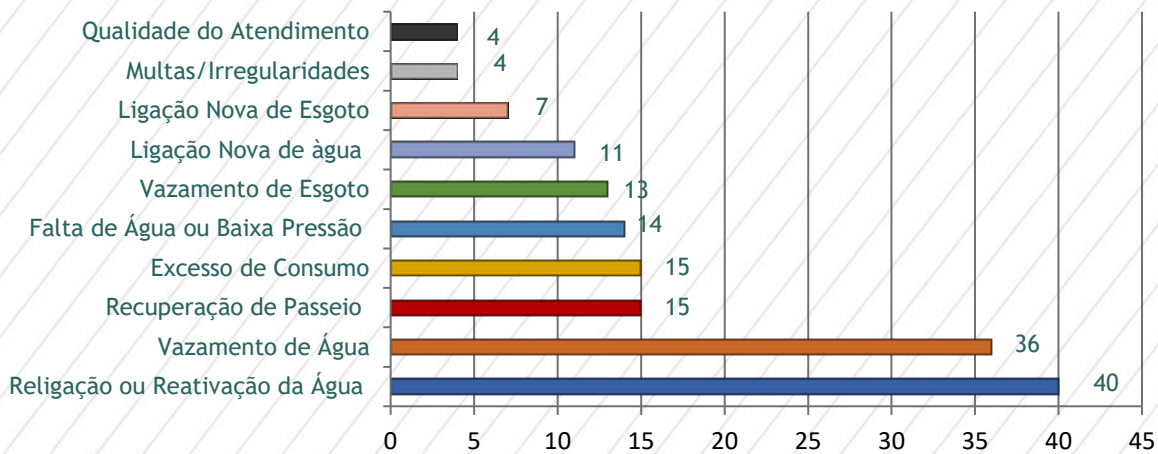
Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR



# ANÁLISE QUALITATIVA:

## Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 95,78%, das 166 (cento e sessenta e seis), manifestações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação Saneamento Básico/Água:



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

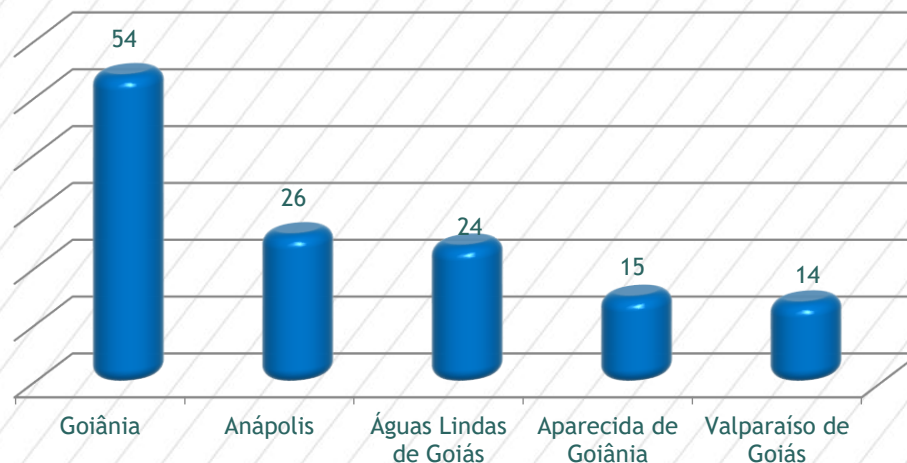
# ANÁLISE QUALITATIVA:



E-OUIDORIA  
AGR

## Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total das Manifestações de Ouvidoria analisadas (166) para a classificação Saneamento Básico/Água, os 05 (cinco) municípios com o maior número de contatos, que representam 80,12% do total.



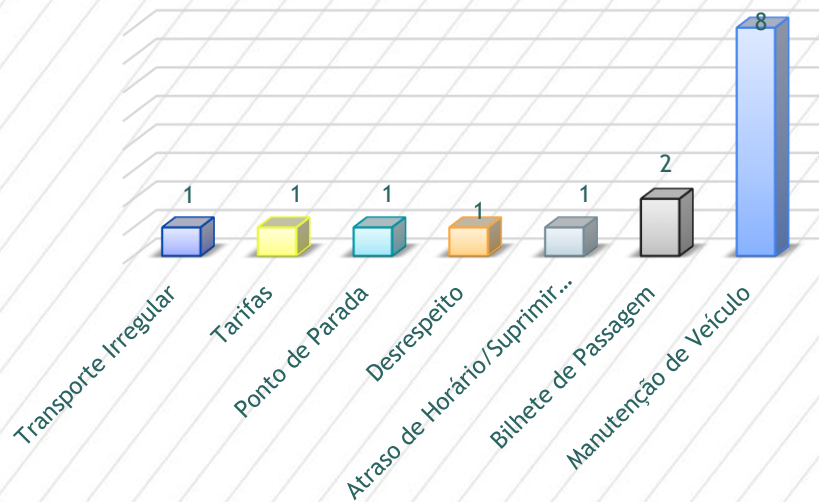
Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR



# ANÁLISE QUALITATIVA:

## Pontos mais Recorrentes

O gráfico abaixo informa os 07 pontos mais recorrentes que correspondem a 100%, das 15 (quinze), manifestações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação transporte Intermunicipal de Passageiros:

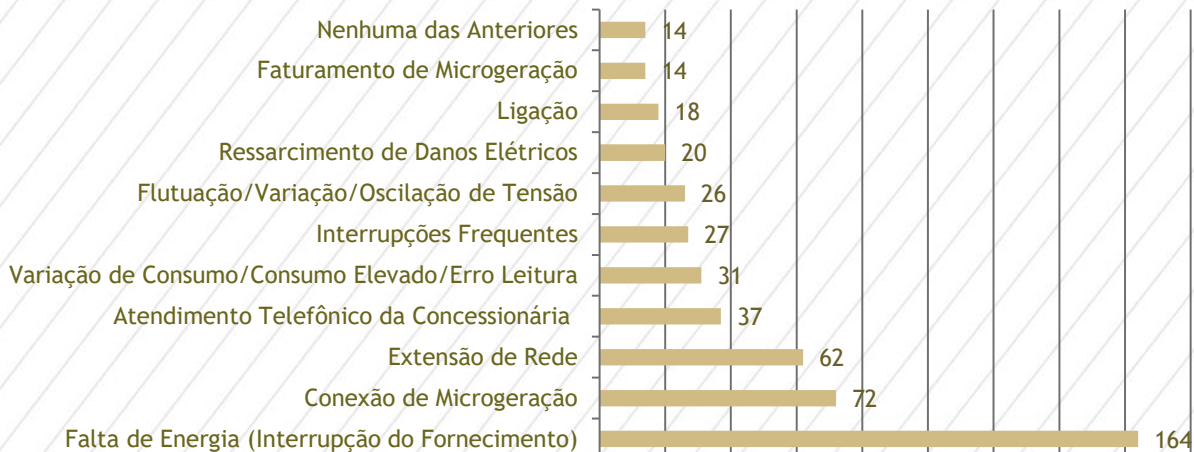


Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

# ANÁLISE QUALITATIVA:

## Pontos mais Recorrentes

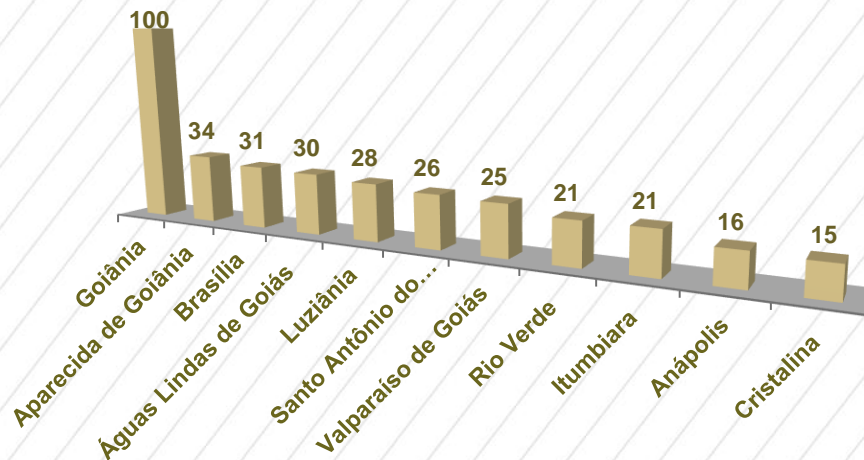
O gráfico abaixo informa os 10 pontos mais recorrentes que correspondem a 81,37% das 596 (quinhentos e noventa e seis) solicitações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial da Aneel/AGR (descontadas as arquivadas), para a classificação “Energia Elétrica”:



# ANÁLISE QUALITATIVA:

## Pontos mais Recorrentes

Destacam-se do total de Solicitações de Ouvidoria analisadas 596 (quinhentos e noventa seis), para a classificação “Energia Elétrica”, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 58,22% do total.



Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO

# 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:

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.

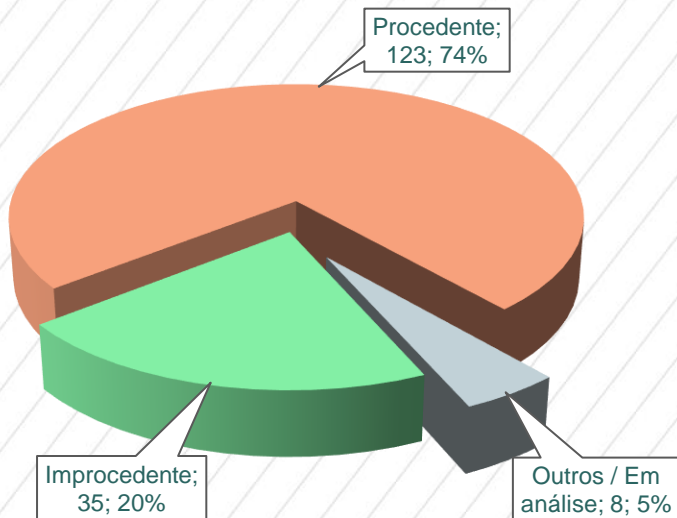
# ANÁLISE QUALITATIVA:



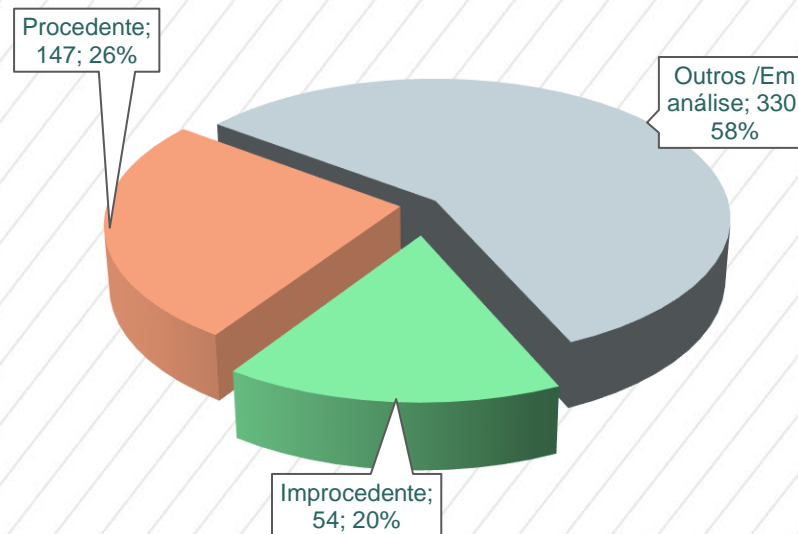
E-OUIDORIA  
AGR

## Procedências das Manifestações/Solicitações Tratadas

### SANEAMENTO BÁSICO/ÁGUA- PROCEDÊNCIA



### ENERGIA ELÉTRICA - PROCEDÊNCIA



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / AGR

Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO



# RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:



E-OUIDORIA  
AGR



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





# RELAÇÃO COM A SOCIEDADE:



E-OUIDORIA  
AGR

**IMB** INSTITUTO MAURO BORGES  
DE ESTATÍSTICAS E ESTUDOS  
SOCIOECONÔMICOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – Por Recomendação

Controladoria  
Geral do  
Estado



Selecione o Órgão

AGR

Selecione o período

01/01/2023

31/01/2023

Selecione a Mesorregião Geográfica / Município

Todos

Gráfico 1: Média de Recomendação por Finalização

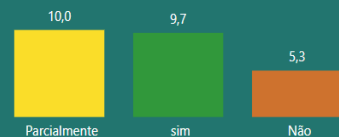


Gráfico 4: Média de Recomendação por Tipo Manifestação e Finalização

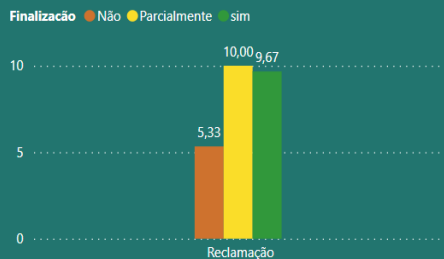
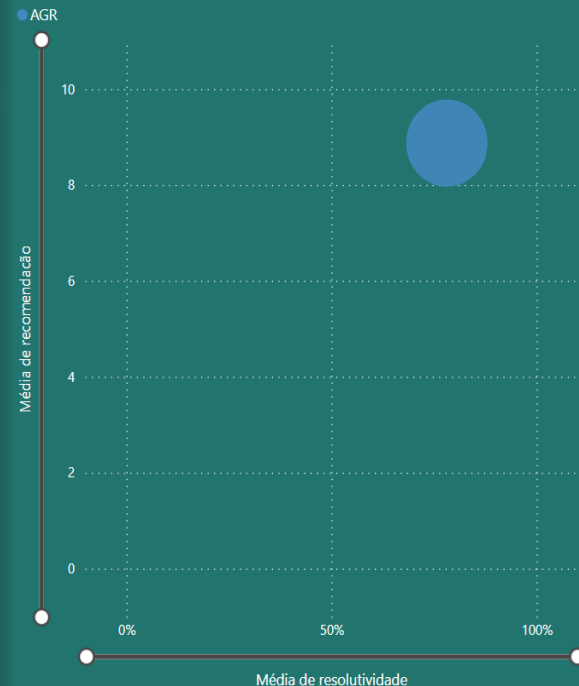


Gráfico 2: Média de Resolutividade por Tipo Manifestação



Gráfico 3: Média de Resolutividade e de Recomendação e quant. de Manifestações por Órgão

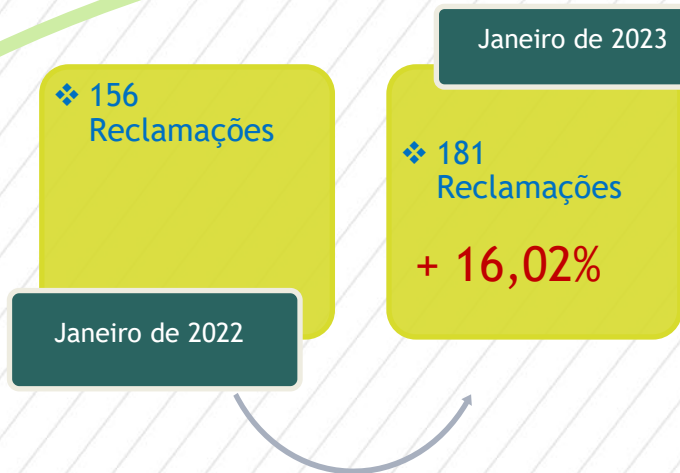


Fonte: Relatório Sistema Geral de Ouvidoria/SGO - Ouvidoria Geral do Estado



# RESUMO:

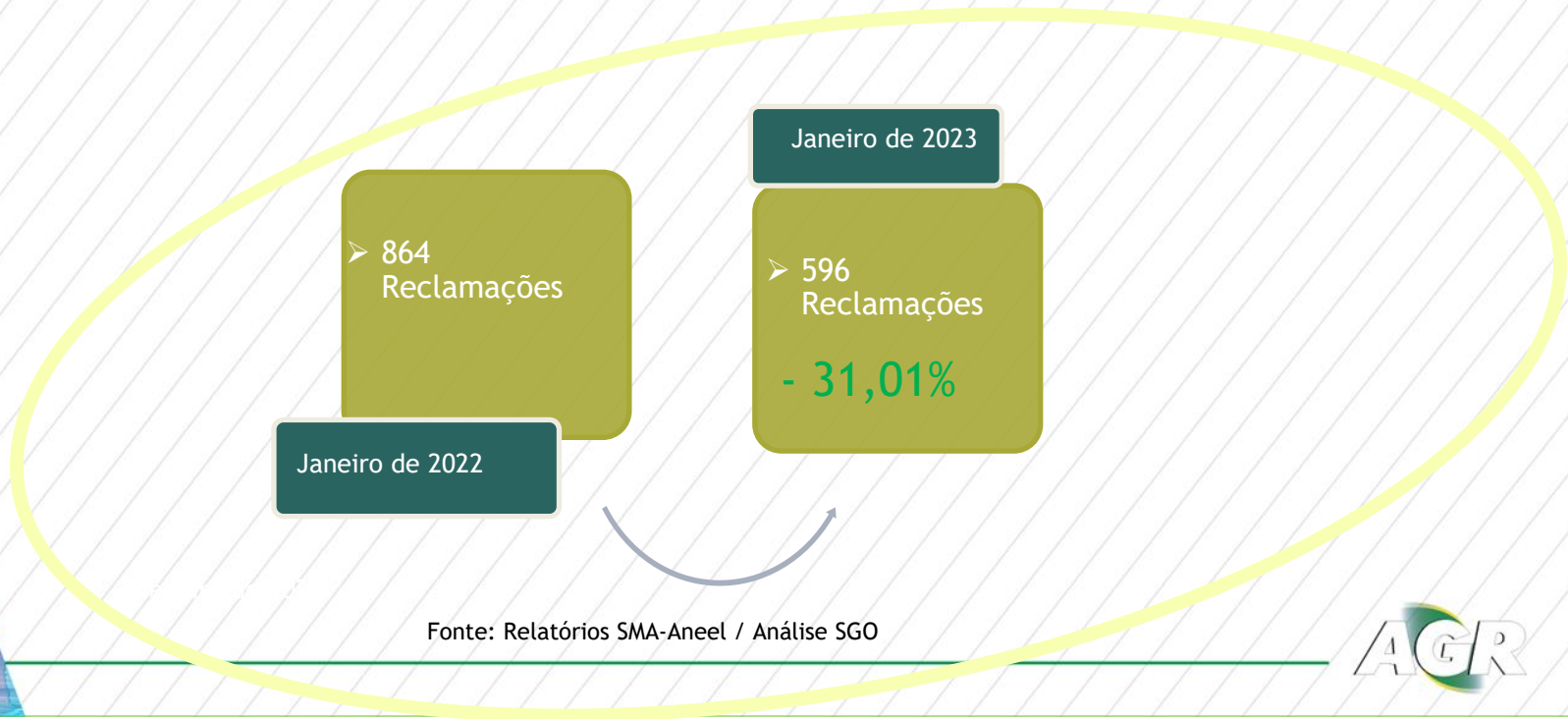
Comparativo da quantidade de Reclamações no Sistema E-Ouvidoria/AGR nos anos de 2022 e 2023 para os serviços de Saneamento Básico/Água, Transporte Intermunicipal de passageiros e Bens Desestatizados.



Fonte: Relatório Sistema e-Ouvidoria / 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.



Fonte: Relatórios SMA-Aneel / Análise SGO

# CONCLUSÃO

---

Neste mês de janeiro, foram implementadas melhorias gerenciais, o que atesta a efetividade da AGR no cumprimento de sua missão institucional, valorizando o permanente contato com a sociedade. Foi inaugurado o novo sistema de atendimento aos usuários, a Unidade de Resposta Audível (URA), que permite o atendimento telefônico automático por voz, no 0800 704 3200, com opções de escolha dos serviços pelos consumidores. O objetivo foi descentralizar e dar mais rapidez ao atendimento. A URA oferece três opções aos usuários, sendo a Opção 1 para quem já registrou queixa junto ao prestador do serviço e não obteve a solução desejada. As outras duas remetem o usuário à Saneago ou à Equatorial.

Nesse contexto, destaca-se o aumento no registro de reclamações em 16,02% em comparação ao mês de janeiro de 2022. O que demonstra o ganho de eficiência com a nova ferramenta.



**E-OUIDORIA  
AGR**

# CONCLUSÃO

---

Observa-se neste relatório que 45,76% dos 10 assuntos com mais demandas referente a Saneamento Básico/Água estão relacionados a atrasos na execução dos serviços de Religação ou Reativação de Água e Reparos no Vazamento de Água pela Empresa Saneamento de Goiás de Goiás S/A (Saneago). Tal conduta foi notificada à Superintendência de Ouvidoria do prestador de serviços para correção dos procedimentos internos. Caso não verificarmos redução das reclamações, será efetuado o encaminhamento à Gerência de Saneamento Básico da AGR para análise.

Ainda para serviço público de Saneamento Básico/Água, o prazo de solução das manifestações foi em média de 6,4 (seis vírgula quatro) dias, e o Município que teve mais usuários reclamando foi Goiânia.

Na área de Energia Elétrica, no que se refere a reclamações, ficaram em alta as tipologias: Falta de Energia, Extensão de Rede e Conexão de Microgeração.

Essas tipologias são tratadas nos relatórios periódicos encaminhados à Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA) da Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, tendo como objetivo a solução e/ou melhora das não conformidades.



**E-OUIDORIA  
AGR**

## Relatório Mensal - Janeiro de 2023.

Wagner Oliveira Gomes  
Presidente do Conselho Regulador

Natália Maria Briceño Spadoni  
Conselheira

Paulo Tiago Toledo Carvalho  
Conselheiro

Guy Francisco Brasil Cavalcanti  
Conselheiro

Thiago Nepomuceno Carvalho  
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  
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

10 de fevereiro de 2023.

