

CARTILHA OUVIDORIA SETORIAL



**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**

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.

CANAIS DE ATENDIMENTO:



- ✓ Tem alguma reclamação, sugestão, consulta ou elogio referente aos Serviços Públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR?
- ✓ Entre em contato 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
- 0800-704-3200 (exclusivo para saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros)
- 0800 727-0167 (exclusivo para energia elétrica)

APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA SETORIAL



A Ouvidoria Setorial da AGR é subordinada ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador e supervisionada tecnicamente pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado de Goiás – CGE.

Compromisso com o Atendimento

Com vistas à melhoria dos Serviços Públicos regulados, Controlados e Fiscalizados pela AGR e ao atendimento de qualidade aos usuários destes serviços, a Ouvidoria Setorial se compromete a:

Prestar atendimento em última instância administrativa das demandas dos usuários de Serviços Públicos Regulados, Controlados e Fiscalizados pela AGR que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário (SAC) e secundário (Ouvidoria) do Prestador do Serviço Público.

Atuar como canal de comunicação entre a AGR, os usuários e os Prestadores de Serviços Públicos, inclusive na mediação de conflitos;

Interpretar as manifestações de Ouvidoria e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação dos Serviços Públicos Regulados, Controlados e Fiscalizados pela AGR;

APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA SETORIAL



Buscar a satisfação dos usuários que utilizam os serviços públicos regulados, Controlados e Fiscalizados pela AGR, dentro dos limites da Lei;



Informar os usuários que trazem suas demandas específicas, quais são as empresas que devem ser acionadas, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;

Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos Serviços Públicos Regulados, Controlados e Fiscalizados pela AGR.

Os princípios básicos pelos quais se rege o trabalho da Ouvidoria Setorial são:



Confidencialidade

Não revela informações sobre casos particulares e não pode ser obrigada a declarar sobre as manifestações que designaram sua atenção. (A única exceção a esse princípio é o caso em que a Ouvidoria considere que existe perigo iminente de que se produzam danos graves);

Imparcialidade

Não se pronuncia a favor de nenhuma das partes nos conflitos atendidos. Não adota decisões, não estabelece ou modifica políticas e não impõe medidas. A Ouvidoria Setorial examina e avalia cada uma das situações de maneira objetiva e trata a todas as partes por igual;

Neutralidade

A função atribuída a Ouvidoria Setorial consiste em servir como intermediário neutro.

Prazo de Resposta de sua Manifestação



A Ouvidoria Setorial decidirá sobre o conhecimento da manifestação no prazo de até 3 (três) dias, contados da data de seu recebimento;

Caso entenda pela incompetência da AGR para o conhecimento da manifestação, dará ciência ao interessado por meio do Comunicado de Ouvidoria;

Estabelecida a competência da AGR, a prestadora de serviço será cientificada pela para apresentar as informações preliminares no prazo de até 5 (cinco) dias e a resposta definitiva no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento;

Perguntas e Respostas:

1 - O que é uma ouvidoria?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A ouvidoria setorial é uma espécie de “ponte” entre você e a AGR.

A ouvidoria setorial da AGR recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

2 - O que é uma manifestação?

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar AGR a aprimorar os serviços públicos regulados.

3 - Quais são os tipos de manifestação?

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: Se você quer ter acesso à informação pública.

4 - Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

5 - Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?

As manifestações do tipo Reclamação e Pedido de Acesso necessitam necessariamente da realização de cadastro no sistema.

6 - Quais as garantias de proteção à minha identidade?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações.

7 - O que acontece com minha manifestação após o registro no E-Ouvidoria/AGR?

Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

A ouvidoria setorial poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para prestador do serviço, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

08 - Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

09- Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?

Acesse o sistema e clique em Consultar manifestação. Ou entre em contato com a nossa central de atendimento 0800-704-3200 é informe o número do seu protocolo de atendimento da AGR,

10 - É possível incluir anexos na manifestação?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 03 anexos por manifestação. Os anexos juntos também não podem superar o tamanho total de 30MB.

Ouvidoria Setorial AGR

Wagner Oliveira Gomes
Presidente do Conselho Regulador

Natália Maria Briceño Spadoni
Conselheira

Guy Francisco Brasil Cavalcanti
Conselheiro

Marcelo Nunes de Oliveira
Conselheiro

Paulo Tiago Toledo Carvalho
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