

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA



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

## SETEMBRO

# APRESENTAÇÃO

A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR), criada pela Lei **13.569/1999**, é uma autarquia estadual sob regime especial, que possui personalidade de direito público e está jurisdicionada à Secretaria de Estado de Administração, tendo autonomia técnico-funcional, administrativa e financeira, revestida de poder de polícia.

A agência é responsável por regular, controlar e fiscalizar o transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, saneamento básico, contratos ou parcerias com organizações como OS's e OSCIP's, e outros serviços e bens desestatizados, que pertencem ao Estado, mas cuja administração é repassada a terceiros, como terminais rodoviários. Fiscaliza, ainda, os serviços de energia elétrica, por meio de convênio com a Aneel.

## SUMÁRIO

<b>OUVIDORIAL SETORIAL</b>	<b>3</b>
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	
Prestadores de Serviço	4
Ouvidoria Setorial AGR	5
<b>ANÁLISE QUANTITATIVA</b>	
Canais de Atendimento	6
Tipo de Manifestação	7
<b>ANÁLISE QUALITATIVA</b>	
Pontos Recorrentes Reclamação	8
Municípios mais Recorrentes	9
Pontos Recorrentes Informação	10
<b>INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO</b>	<b>11</b>
<b>ÍNDICES</b>	<b>13</b>
<b>RESUMO</b>	<b>14</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>15</b>

## EXPEDIENTE

### **Ouvidor Setorial:**

Francisco Vieira de Macedo

### **Ouvidor Substituto:**

Carlos Júlio dos Santos

### **Equipe:**

Delza Camargo Rezende

Diva Maria das Graças Teles

Divina Maria Ferreira de Paula

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



## OUVIDORIA SETORIAL

A Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos – AGR desempenha um papel fundamental ao receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência. Além disso, a Ouvidoria Setorial também tem como função prestar orientações e informações sobre a legislação pertinente, incluindo os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias.

Os prazos e procedimentos relacionados a Ouvidoria Setorial estão estabelecidos na Resolução Normativa nº 166 de 2020. Esta Resolução define claramente as diretrizes para o funcionamento da Ouvidoria Setorial, garantindo transparência, eficiência e equidade no tratamento das manifestações dos usuários.

Por meio do cumprimento dessas diretrizes, a Ouvidoria Setorial reforça seu compromisso com a qualidade e a eficiência no atendimento ao público, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos regulados pela Agência e para a proteção dos direitos dos usuários e das concessionárias.

Acreditamos profundamente em nossa missão, por isso, dedicamos todos os esforços para garantir que cada interação conosco seja uma experiência positiva.



## CANAIS DE ATENDIMENTO



0800.62.0196 (Central de Atendimento)

0800.062.1500 (Ouvidoria)

(62) 3243-2020 (WhatsApp),

<https://equatorialgoias.com.br/LoginGO.aspx> (internet)



0800.062.2003 (Central de Atendimento)

0800.648.2030 (Ouvidoria)

[ouvidoria@chesp.com.br](mailto:ouvidoria@chesp.com.br) (Email)

<https://chesp.com.br> (internet)



0800.645.0115 (Central de Atendimento)

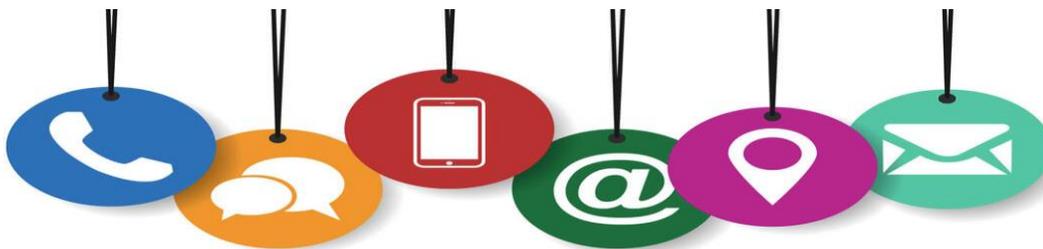
0800.645.0117 (Ouvidoria)

(62) 3269-9115 (WhatsApp)

<https://www.saneago.com.br/#/ouvidoria> (internet)



## Ouvidoria Setorial AGR



Nos últimos anos, notamos que mais pessoas estão se comunicando de maneira digital conosco. Para nos adaptarmos a essa mudança, estamos priorizando opções online. Agora, oferecemos três novas maneiras de ajudar você: você pode registrar suas solicitações através do formulário em nosso site, entrar em contato diretamente pelo WhatsApp ou encaminhar um e-mail.

Essas opções têm se tornado cada vez mais populares e estão absorvendo parte das interações que costumavam ocorrer por telefone. Confira ao lado todas as maneiras de acessar nossa Ouvidoria Setorial!

### TELEFONE

0800-704-3200 (exclusivo para saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros); e  
0800-727-0167 (exclusivo para Energia Elétrica)

### WHATSAPP

Para se comunicar conosco, basta salvar o número 55 62 9.8480-7353 na sua agenda e começar a interagir. Estamos à disposição para ajudar!

### SITE DA AGR

Via formulário Fale Conosco. Para acessar, visite o Site: <https://www.agr.go.gov.br/fale-conosco.html>

### E-MAIL

[ouvidoria@agr.go.gov.br](mailto:ouvidoria@agr.go.gov.br)



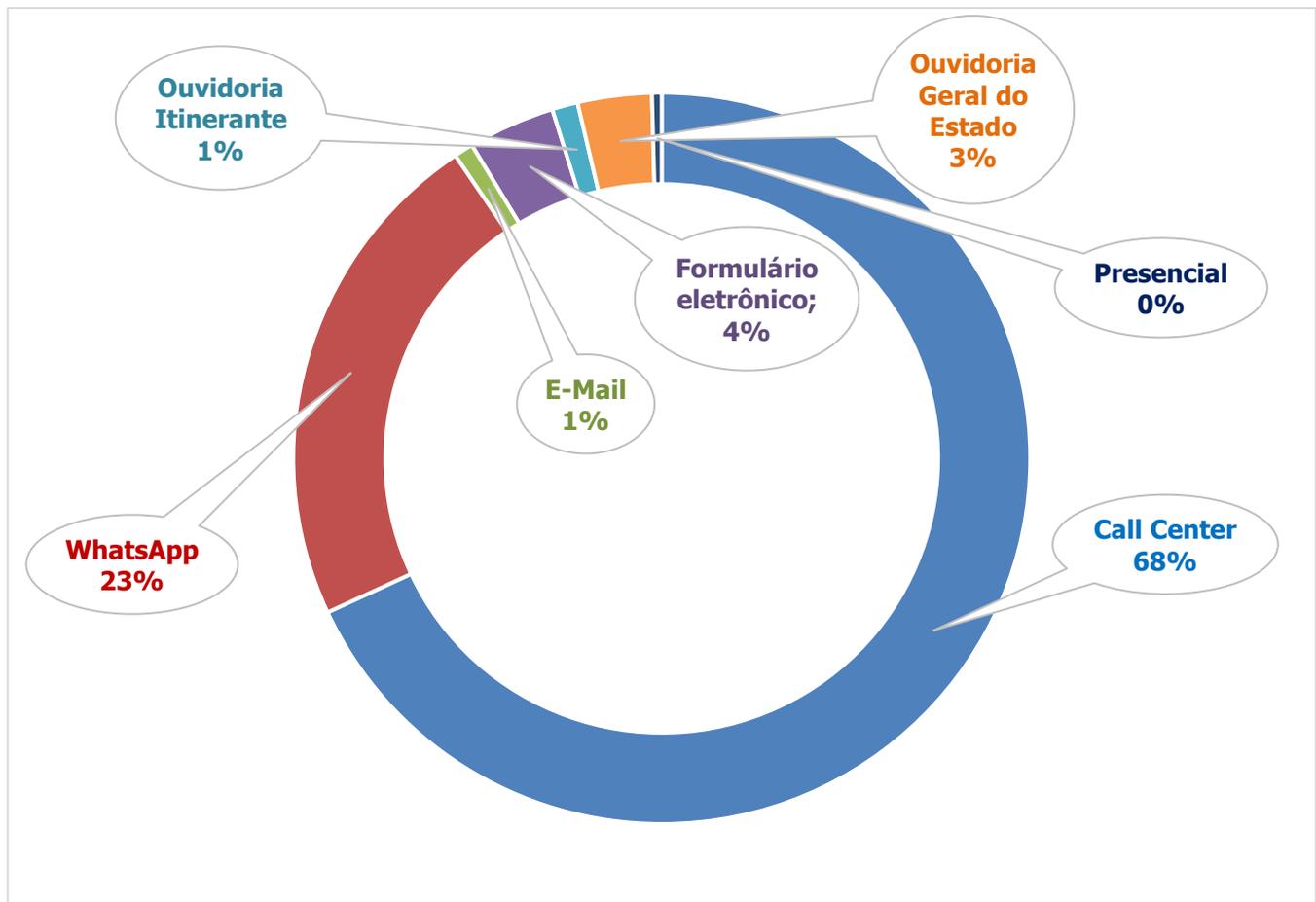
\*Atendimento Presencial  
Av. Goiás nº 305  
Setor Central – Goiânia/GO  
3º andar



## ANÁLISE QUANTITATIVA

### Canais de Atendimento

No mês de Setembro de 2024, a maior parte dos nossos atendimentos, correspondendo a 70%, aconteceu através do telefone da Ouvidoria Setorial. Em seguida, tivemos o WhatsApp com 23% e Formulário Eletrônico com 4% das demandas totais, seguidos pelos demais canais de atendimento.

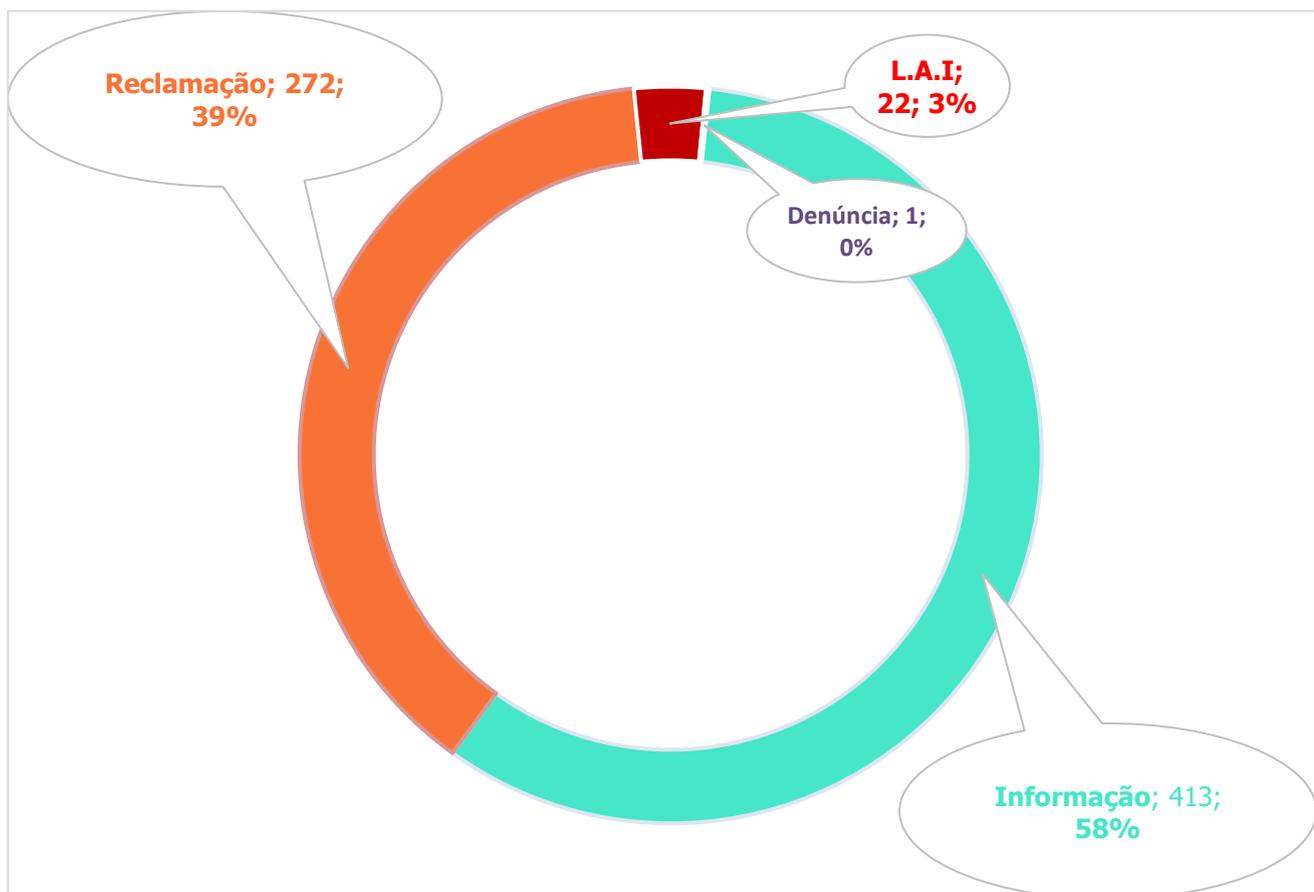




## ANÁLISE QUANTITATIVA

### Tipo de Manifestação

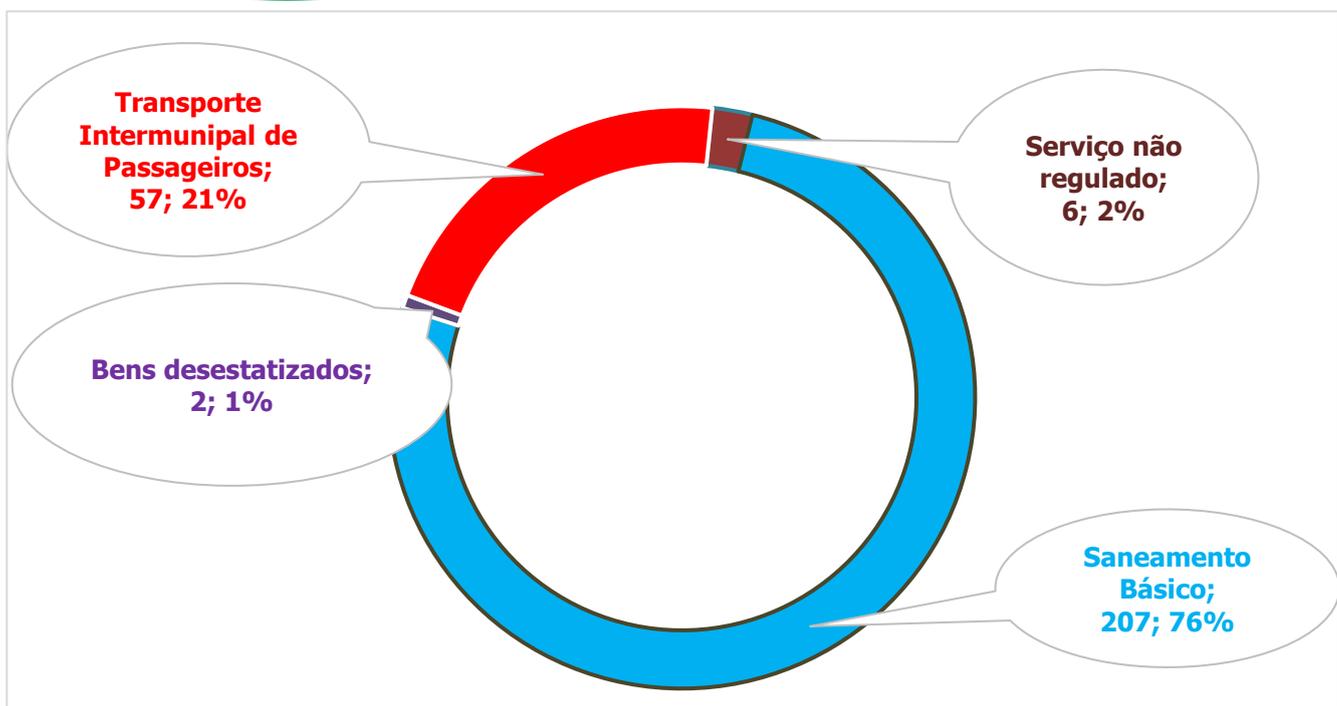
708 (setecentas e oito) manifestações de ouvidoria registradas no sistema e-Ouvidoria da AGR, sendo distribuídas da seguinte forma:





# ANÁLISE QUALITATIVA

## Pontos Recorrentes - Reclamações



### SERVIÇO PÚBLICO

Saneamento Básico	%	Transporte Intermunicipal de Passageiros	%
Falta de Água ou Baixa Pressão	37%	Atraso de Horário/Sup. Viagem	25%
Excesso de consumo	14%	Manutenção do Veículo	16%
Vazamento de Água	11%	Desrespeito	14%
Religação ou Reativação de Água	8%	Passage Livre do Deficiente	12%
Recuperação de Passeio	7%	Bilhete de Passagem	11%



A tabela acima informa que as 05 (cinco) tipologias mais recorrentes de Saneamento Básico correspondem a 76% , das 207 (duzentas e sete). Para o Transporte Intermunicipal de Passageiros , as 05 (cinco) tipologias mais recorrentes correspondem a 77% das 57 manifestações de ouvidoria tratadas pela Ouvidoria Setorial (descontadas as arquivadas)



## ANÁLISE QUALITATIVA

### Municípios mais Recorrentes Reclamações

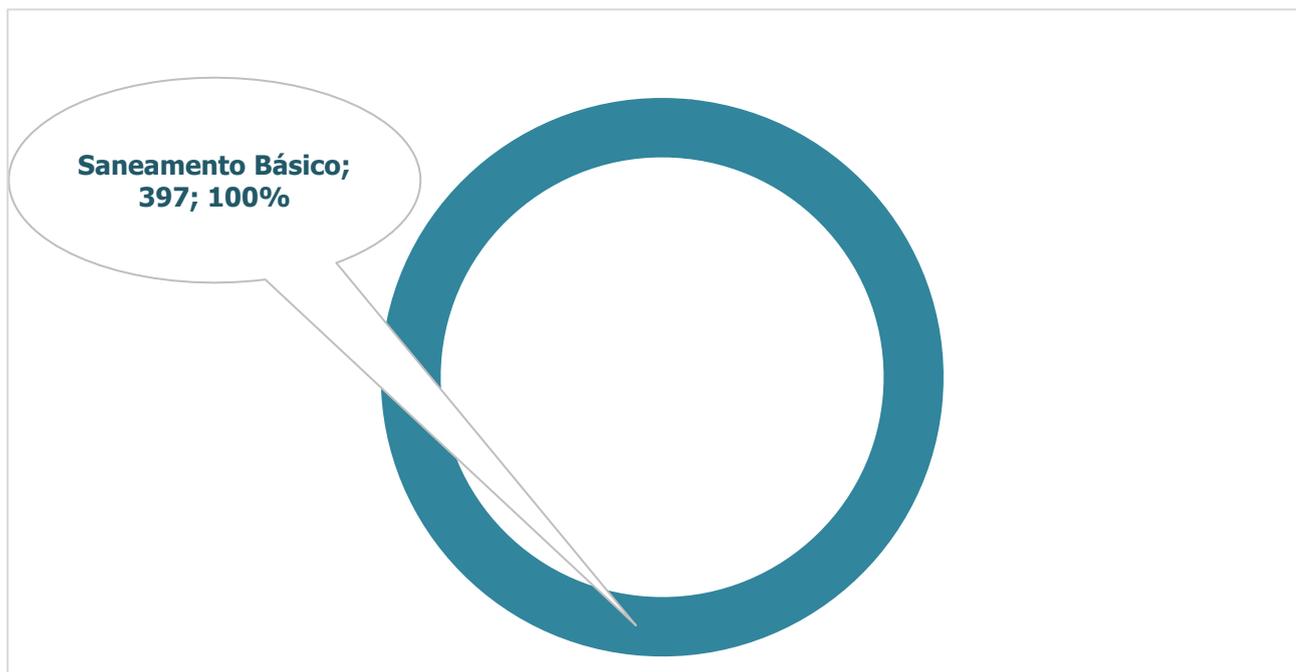
Destacam-se do total das Manifestações de Ouvidoria analisadas (207) que tratam a classificação Saneamento Básico/Água, os 10 (dez) municípios com o maior número de contatos, que representam 82,61% do total.





## ANÁLISE QUALITATIVA

### Pontos Recorrentes - Informações



SERVIÇO PÚBLICO	
Saneamento Básico	%
Débitos	45%
Religação ou Reativação de Água	23%
Falta de Água ou Baixa Pressão	14%
Vazamento de Água	6%
Vazamento de Esgoto	5%



## INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

A medição e exposição dos indicadores de qualidade do atendimento têm como objetivo principal incentivar a melhoria contínua dos serviços prestados pelas concessionárias em resposta às reclamações registradas no Ouvidoria Setorial da AGR.

A seguir estão os principais indicadores de qualidade do atendimento:

**Reclamações devolvidas:** Refere-se às reclamações que foram reenviadas pela Ouvidoria Setorial da AGR, ao prestador de serviço ou concessionária após a resposta inicial da respectiva Ouvidoria. Isso pode ocorrer para complementação de esclarecimentos e providências, ou quando o prazo inicialmente estabelecido foi prorrogado.

**Reclamações com resposta fora do prazo:** São as reclamações cuja resposta do prestador de serviço ou concessionária a Ouvidoria Setorial da AGR foi encaminhada após o término do prazo estabelecido na deliberação.

**Reclamações procedentes:** Indica as reclamações recebidas, analisadas e, no mérito, acolhidas integralmente pela Ouvidoria Setorial da AGR. Isso demonstra a eficácia do serviço em lidar com as demandas dos usuários.

**Reclamações a cada 10 mil economias/usuários:** Este indicador pondera a quantidade de reclamações procedentes sobre os serviços prestados pelo prestador, levando em consideração sua base de economias ou usuários. Isso ajuda a contextualizar o volume de reclamações em relação ao tamanho da base de clientes da concessionária.

A divulgação desses indicadores proporciona uma visão clara e objetiva do desempenho do atendimento prestado pelas concessionárias, incentivando a busca por melhorias contínuas e promovendo a transparência no relacionamento entre prestadores de serviço, usuários e reguladores.



<b>% de reclamações devolvidas</b>	<b>% reclamações com resposta fora do prazo</b>
<p>0,00%</p>	<p>0,00%</p>
<b>% reclamações procedentes</b>	<b>Reclamações a cada 10 mil ligações</b>
<p>76,8%</p>	<p>0,84</p>

- Base de economias da Saneago (<https://ri.saneago.com.br/apresentacao-institucional>)
- 2º trimestre de 2024 - Ligações 2.466 milhões



## RESOLUTIVIDADE

O percentual de resolatividade das respostas oferecidas aos usuários considera o percentual de “sim” respondidos pelo cidadão/usuário à pergunta “Sua demanda foi resolvida?” da pesquisa de satisfação do Sistema de Ouvidoria. No período correspondente a 1º de janeiro a 30 de setembro de 2024, a AGR obteve o índice de **61% em resolatividade**. A média desse índice no Estado é de 58%.

## NOTA MÉDIA DE RECOMENDAÇÃO

A nota média de recomendação dos usuários sobre a confiabilidade da Ouvidoria considera a média das notas dadas pelo cidadão/usuário, numa escala de 0 a 10 à pergunta “Você recomendaria esta Ouvidoria?”, da pesquisa de satisfação do Sistema de Ouvidoria. No período correspondente a 1º de janeiro a 30 de setembro de 2024, a AGR obteve **nota 7,2**. A média no Estado é de 7,4.

## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

O prazo médio de resposta considera a média dos dias de vida das manifestações finalizadas pelo órgão. No período correspondente a 1º de janeiro a 30 de setembro de 2024, a AGR atingiu a **média de 7,7**. A média desse índice no Estado é de 6,2.

## PORCENTUAL DE RESPOSTAS AVALIADAS

O percentual de respostas como “Atende”, “Atende Parcialmente” e “Não Atende” é avaliado conforme revisão realizada pela Ouvidoria-Geral. Nesse quesito, a



AGR, no período correspondente a 1º de janeiro a 30 de setembro de 2024, foram alcançados os seguintes resultados:

- Atende 93,7%
- Atende parcialmente 3,9%
- Não atende 2,4%

## RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS

Este item considera o percentual de respostas insatisfatórias e recursos em LAI em relação ao total de manifestações finalizadas pelo órgão. Nesse quesito, a AGR, no período correspondente a 1º de janeiro a 30 de setembro de 2024, alcançou o **índice de 0,92%**.

## RESUMO

Comparativo da quantidade de reclamações registradas no Sistema E-Ouvidoria/AGR nos anos de 2023 e 2024, abrangendo os serviços de Saneamento Básico/Água, Transporte Intermunicipal de Passageiros e Bens Desestatizados.





## CONCLUSÃO

O presente relatório mensal da Ouvidoria Setorial da AGR tem como objetivo fornecer uma visão consolidada das manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos regulados pela Agência. Ao longo do mês de setembro de 2024, foram observadas tendências importantes, especialmente no que tange aos serviços de saneamento básico, que representaram 76% das manifestações registradas, com destaque para problemas relacionados à falta de água, baixa pressão, vazamentos e religação de água.

Esses dados refletem a necessidade de contínuos esforços da AGR e das empresas prestadoras de serviços para garantir o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas às demandas da população. A resolução das não conformidades, especialmente em áreas críticas, continua sendo uma prioridade, e a Ouvidoria Setorial reforça seu papel fundamental ao identificar e reportar essas falhas, promovendo transparência e responsabilidade.

Diante desse cenário, a AGR reafirma seu compromisso com a qualidade e eficiência dos serviços regulados, bem como sua missão de atuar proativamente para melhorar a prestação desses serviços à população. A análise dos dados nos permite ajustar procedimentos e reforçar a parceria com os prestadores de serviços, visando sempre o melhor atendimento às necessidades dos cidadãos goianos.