



AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR



OUVIDORIA SETORIAL **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2024**

Goiânia
Fevereiro de 2025



FICHA TÉCNICA

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR

Conselho Regulador

Conselheiro Presidente - Wagner Oliveira Gomes

Conselheiro I - Paulo Tiago Toledo Carvalho

Conselheiro II - Ricardo Baiocchi Carneiro

Conselheiro III - Guy Francisco Brasil Cavalcanti

Conselheira IV - Natália Maria Briceño Spadoni

Chefe de Gabinete

Breno Pereira da Silva

Ouvidoria Setorial

Francisco Vieira de Macedo – Ouvidor Setorial

Carlos Júlio dos Santos – Ouvidor Adjunto

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

Regina Aparecida de Amorim Santos

Rosa Oliveira Santana

Suene Batista Peixoto

Delza Camargo Rezende

Ubiragiba Lopes



Sumário

1. NOTA INTRODUTÓRIA	05
1.1. Finalidade do Relatório	05
1.2. O papel da Ouvidoria Setorial	06
1.3. Estrutura do Relatório	06
1.4. Considerações Finais	07
2. BASE LEGAL	07
2.1. Legislação Federal	07
2.2. Legislação Estadual	08
2.3. Normativos Internos da AGR	08
3. PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO	09
3.1. Pedidos de Informação 2024	09
3.2. Temas mais Solicitados	10
3.3. Indicadores de Atendimento	11
3.4. Ações para Aprimoramento da Transparência	11
4. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS	12
4.1 Categoria das Manifestações	12
4.2. Análise das Informações e Manifestações Analisadas em 2024	14
4.3. Total de Manifestações Analisadas e Tratadas	15
4.4. Tipo das Manifestações Analisadas	16
4.5. Classificação das Manifestações Analisadas em 2024	18
4.6. Subclassificação das Manifestações Analisadas	21
4.6.1. Saneamento Básico	21
4.6.1.2 Análise Comparativa das Reclamações (2023-2024).....	22



4.6.1.3	Análise das reclamações por Município	24
4.6.2.	Transporte Intermunicipal de Passageiros	26
4.7	Canais de Entrada das Manifestações	27
4.7.1.	Eficiência dos Canais de Atendimento	28
4.7.2.	Proposta de Melhorias nos Canais de Atendimento	30
4.7.3.	Comparativo de Desempenho entre 2023 e 2024.	30
5.	INDICADORES DE DESEMPENHO	31
5.1.	Tempo Médio de Resposta	31
5.2.	Índice de Resolutividade e Satisfação do Usuário	33
6.	INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E IMPACTO SOCIAL.....	34
6.1.	Interação com a Sociedade	34
6.2.	Impacto Social.....	35
6.3.	Engajamento e Participação Cidadã	35
6.4.	Parcerias Estratégicas.....	35
6.5.	recomendações e Impacto no Futuro	36
7.	CONCLUSÕES ESTRATÉGICAS.....	37
7.1.	Aperfeiçoamento dos Processos de Atendimento	37
7.2.	Fortalecimento dos Canais de Atendimento.....	37
7.3.	Monitoramento e Transparência das Demandas	38
7.4.	Parcerias Estratégicas.....	38
7.5.	Metas para 2025	38



1. NOTA INTRODUTÓRIA

A **Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR)** apresenta o **Relatório Anual de Gestão – 2024**, em conformidade com o disposto no **art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017**, que institui o **Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (CDU)**.

Este relatório tem como objetivo consolidar as informações sobre as manifestações recebidas ao longo do ano, analisar padrões, apontar falhas nos serviços regulados e propor **medidas concretas para a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos** prestados à população.

1.1. Finalidade do Relatório

Este relatório tem como objetivo apresentar um diagnóstico detalhado das demandas dos cidadãos, servindo como uma ferramenta estratégica para aprimorar os serviços regulados pela Agência Goiana de Regulação (AGR). Para isso, a Ouvidoria Setorial estrutura este documento com os seguintes propósitos:

- ✓ **Evidenciar o papel da Ouvidoria Setorial** como um canal essencial de comunicação entre a sociedade e a administração pública, promovendo a escuta ativa e o fortalecimento da participação cidadã;
- ✓ **Analisar criticamente os dados das manifestações recebidas**, identificando padrões, falhas recorrentes e tendências nos serviços regulados, a fim de subsidiar a tomada de decisões e aprimorar a gestão;
- ✓ **Avaliar os indicadores de desempenho da Ouvidoria**, incluindo tempo médio de resposta, índice de resolutividade e nível de satisfação dos usuários, assegurando maior eficiência na prestação dos serviços;
- ✓ **Propor ações corretivas e melhorias** com base nas demandas registradas, contribuindo para a evolução contínua dos serviços regulados e o fortalecimento da transparência pública;
- ✓ **Fomentar a participação social** por meio da divulgação ativa de informações relevantes, incentivando o controle social e a cooperação entre a administração pública e a sociedade.



1.2. O papel da Ouvidoria Setorial

A Ouvidoria Setorial da AGR desempenha um papel **fundamental no controle social**, garantindo que as demandas dos usuários sejam recebidas, analisadas e encaminhadas de forma eficiente. Ao atuar como mediadora entre a sociedade e os prestadores de serviços públicos, a Ouvidoria contribui para:

- ✦ **Aperfeiçoamento dos serviços regulados**, promovendo melhorias com base nas manifestações recebidas;
- ✦ **Resolução ágil de conflitos**, assegurando o direito do usuário de receber respostas claras e tempestivas;
- ✦ **Transparência e acesso à informação**, permitindo que os cidadãos acompanhem a qualidade dos serviços prestados;
- ✦ **Ampliação da participação social**, incentivando o uso ativo dos canais de atendimento da Ouvidoria.

1.3. Estrutura do Relatório

Para garantir uma visão abrangente e detalhada da atuação da Ouvidoria em 2024, este relatório está estruturado em **oito capítulos**, abordando:

- **Base Legal** – Normas que fundamentam a atuação da Ouvidoria;
- **Pedidos de Acesso à Informação** – Análise das solicitações e transparência ativa;
- **Ouvidoria Setorial em Números** – Estatísticas e indicadores de desempenho;
- **Análise Crítica das Manifestações** – Identificação de falhas e propostas de melhoria;
- **Indicadores de Desempenho** – Tempo de resposta, resolutividade e satisfação do usuário;
- **Interação com a Sociedade e Impacto Social** – Engajamento e participação cidadã;
- **Conclusões Estratégicas** – Recomendações e metas para aprimorar a atuação da Ouvidoria em 2025.



1.4. Considerações Finais

Este relatório reflete o compromisso da AGR com a **excelência na regulação dos serviços públicos** e a **defesa dos direitos dos usuários**. A análise das manifestações e a formulação de recomendações baseiam-se em uma abordagem **técnica e estratégica**, visando não apenas a melhoria da atuação da Ouvidoria, mas também **o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados no Estado de Goiás**.

2. BASE LEGAL

A atuação da **Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR)** está fundamentada em normativos federais, estaduais e internos que garantem a transparência, a participação social e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos regulados.

Este capítulo apresenta os principais dispositivos legais que orientam a elaboração deste **Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial**, reforçando o compromisso da AGR com a **eficiência, transparência e qualidade na prestação dos serviços públicos**.

2.1. Legislação Federal

A Ouvidoria Setorial da AGR está sujeita às normas federais que regulamentam a proteção dos direitos dos usuários de serviços públicos e a atuação das ouvidorias públicas, destacando-se:

✦ **Lei Federal nº 13.460/2017** – Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública. Define as atribuições das ouvidorias, incluindo a **obrigatoriedade da elaboração do Relatório Anual de Gestão** (art. 14, inciso II).

✦ **Decreto Federal nº 9.492/2018** – Regulamenta a Lei nº 13.460/2017, estabelecendo diretrizes para o funcionamento das ouvidorias públicas e os procedimentos para tratamento de manifestações.



✦ **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI)** – Assegura o direito de acesso à informação pública e orienta a **transparência ativa e passiva** dos órgãos da administração pública.

✦ **Decreto Federal nº 9.094/2017** – Dispõe sobre a simplificação do atendimento aos usuários dos serviços públicos, prevendo a **integração dos canais de atendimento** e a eliminação de exigências burocráticas desnecessárias.

2.2. Legislação Estadual

A regulamentação da atuação da Ouvidoria no âmbito do Estado de Goiás está fundamentada nos seguintes dispositivos:

✦ **Lei Estadual nº 18.025/2013** – Regula o acesso à informação no Estado de Goiás, alinhando-se à **Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI)**.

✦ **Decreto Estadual nº 10.306/2023** – Regulamenta a Lei Estadual nº 18.025/2013, estabelecendo normas para a **transparência pública e funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**.

✦ **Decreto Estadual nº 10.319/2023** – Aprova o Regulamento da **Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR)** e estabelece diretrizes para sua atuação.

✦ **Decreto Estadual nº 10.466/2024** – Dispõe sobre a **estrutura e funcionamento das ouvidorias no Poder Executivo Estadual**, reforçando as atribuições da Ouvidoria Setorial da AGR.

2.3. Normativos Internos da AGR

A Ouvidoria Setorial da AGR também segue normas internas que regulamentam suas atividades e procedimentos:

✦ **Resolução Normativa AGR nº 166/2020** – Estabelece as **atribuições da Ouvidoria Setorial**, incluindo procedimentos para recebimento, análise e resposta das manifestações dos usuários.

✦ **Resolução Normativa AGR nº 182/2021** – Define diretrizes para o **atendimento de demandas formuladas com base na Lei de Acesso à Informação**, regulamentando prazos e procedimentos para respostas aos cidadãos.



3. PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

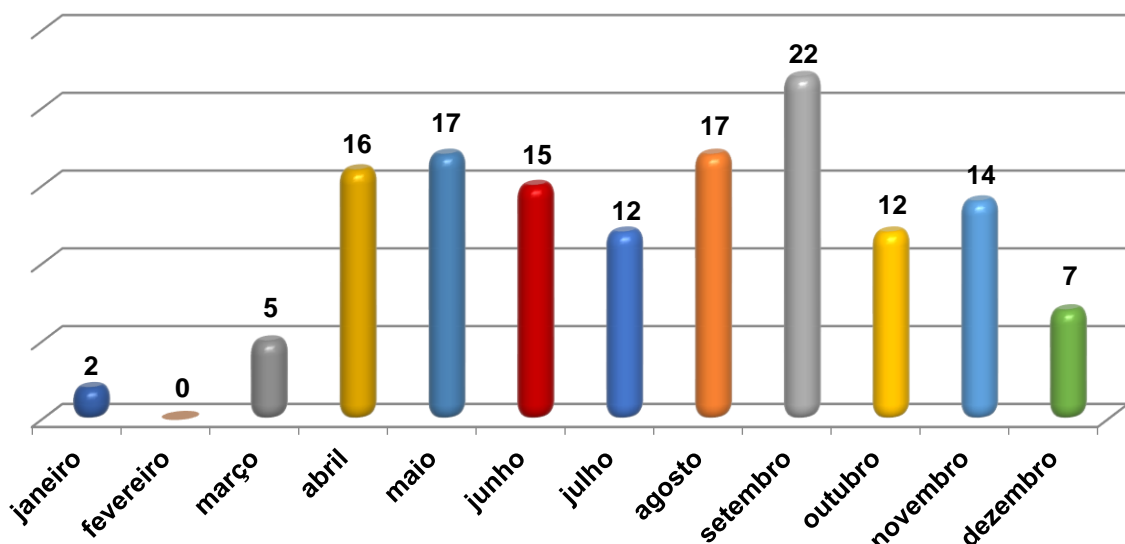
. O direito de acesso à informação é um dos pilares da **transparência pública** e um instrumento fundamental para o fortalecimento da participação social. No âmbito da **Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR)**, a Ouvidoria Setorial desempenha um papel essencial na **gestão e atendimento dos pedidos de informação**, garantindo o cumprimento da **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)** e da **Lei Estadual nº 18.025/2013**.

Este capítulo apresenta a análise dos pedidos de acesso à informação registrados em 2024, destacando **quantitativos, prazos de atendimento e principais temas solicitados**, além de apontar **ações para aprimorar a transparência ativa e passiva no âmbito da AGR**.

3.1. Pedidos de Informação 2024

Durante o ano de **2024**, a Ouvidoria Setorial da AGR recebeu **139 solicitações de acesso à informação**, representando uma **variação de +434,6% em relação a 2023**, quando foram registrados **26 pedidos**.

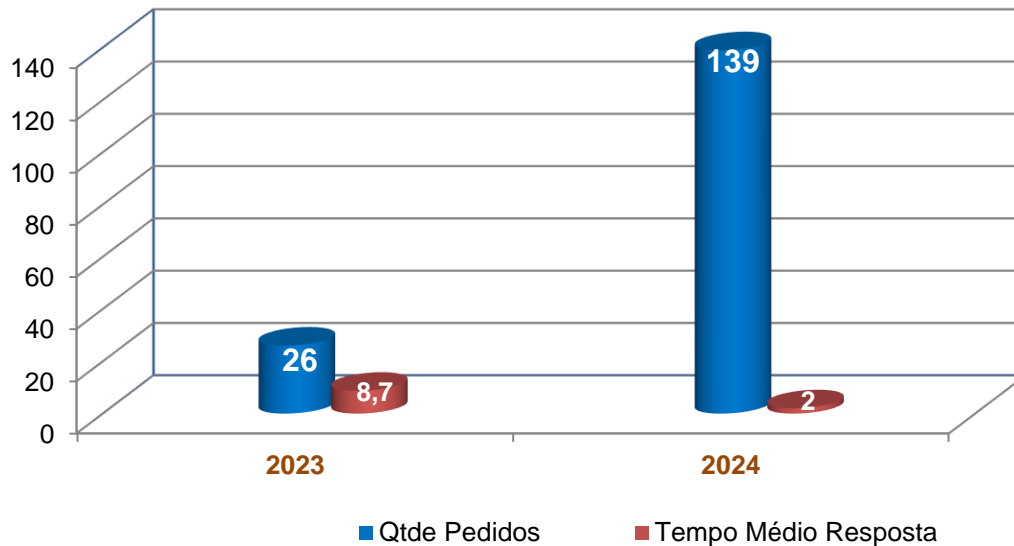
Gráfico 01 – Número de Pedidos de Acesso à informação em 2024





O gráfico abaixo apresenta um comparativo entre 2023 e 2024 com quantitativo de pedidos de acesso a informações recebidos e tempo médio de resposta.

Gráfico 02 - Comparativo do ano de 2023 e ano de 2024



3.2. Temas mais Solicitados

Os temas mais demandados pelos cidadãos foram:

Tabela 1 – Temas mais demandados

TEMA	QUANTIDADE DE PEDIDOS	PERCENTUAL (%)
Transporte Intermunicipal	55	39,6%
Regulação e Fiscalização	32	23,0%
Saneamento Básico	27	19,4%
Estrutura Organizacional da AGR	15	10,8%
Outros	10	7,2%

🔍 Análise:

- A maior parte das solicitações (39,6%) foi relacionada ao **transporte intermunicipal**, especialmente sobre **itinerários, fiscalização de empresas e cumprimento de contratos**.
- As **demandas sobre saneamento básico** (19,4%) cresceram devido à busca por informações sobre **interrupções no abastecimento e qualidade da água**.



- Houve um **aumento significativo em pedidos relacionados à estrutura organizacional da AGR**, demonstrando maior interesse da sociedade em acompanhar a governança da agência reguladora.

3.3. Indicadores de Atendimento

O tempo médio de resposta para os pedidos de informação em 2024 foi de **2 dias**, uma **redução significativa em relação a 2023 (8,7 dias)**, demonstrando maior eficiência no atendimento.

✦ Resumo dos Indicadores de Atendimento:

Tabela 2 – Indicadores de Atendimento

INDICADOR	2023	2024	VARIAÇÃO
Total de pedidos recebidos	26	139	+535%
Tempo médio de resposta (dias)	8,7	2,0	-77%
Pedidos respondidos no prazo	100%	100%	-
Pedidos com recurso	2	2	-

✦ Conclusão:

- O tempo de resposta foi **reduzido em 77%**, refletindo **maior eficiência na análise e resposta das solicitações**.
- **Todos os pedidos foram atendidos dentro do prazo legal**, garantindo conformidade com a **Lei de Acesso à Informação**.
- Apenas **2 pedidos (1,4%) resultaram em recursos**, evidenciando a **assertividade das respostas fornecidas**.

3.4. Ações para Aprimoramento da Transparência

Para fortalecer a **transparência ativa e passiva** e aprimorar o atendimento das demandas por informação, a Ouvidoria Setorial da AGR propõe as seguintes ações para **2025**:



Tabela 3 – Plano de Ação para Melhoria do Acesso à Informação

AÇÃO	OBJETIVO	PRAZO
Automação no atendimento	Implementar chatbot para responder dúvidas frequentes sobre serviços regulados	4º trimestre de 2025
Capacitação contínua	Treinar servidores para melhorar a qualidade e rapidez das respostas	Permanente

A **gestão dos pedidos de acesso à informação em 2024 demonstrou avanços significativos**, com redução expressiva no tempo de resposta e ampliação da transparência. No entanto, para **aprimorar ainda mais a experiência do usuário**, a AGR deverá investir em **tecnologia para automação do atendimento**.

4. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

A **Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR)** é um canal essencial de comunicação entre a sociedade e a administração pública, possibilitando a manifestação dos cidadãos sobre a prestação dos serviços regulados.

Este capítulo apresenta os **dados consolidados das manifestações recebidas em 2024**, incluindo a **quantidade total de manifestações**, a **classificação por tipo**, os **setores regulados mais demandados**, os **canais de atendimento utilizados pelos usuários** e os **principais indicadores de desempenho** da Ouvidoria.

A análise quantitativa aqui apresentada é fundamental para **identificar falhas recorrentes**, **avaliar a eficiência da Ouvidoria** e **propor ações corretivas** que contribuam para a melhoria contínua dos serviços regulados pela AGR.

4.1. Categoria das Manifestações

A manifestação de ouvidoria é um canal essencial para que o cidadão expresse suas preocupações, reclamações, sugestões ou elogios relacionados aos serviços públicos regulados pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR). Esse mecanismo desempenha um papel fundamental na melhoria contínua dos serviços prestados, garantindo que as demandas da população sejam ouvidas e devidamente tratadas.

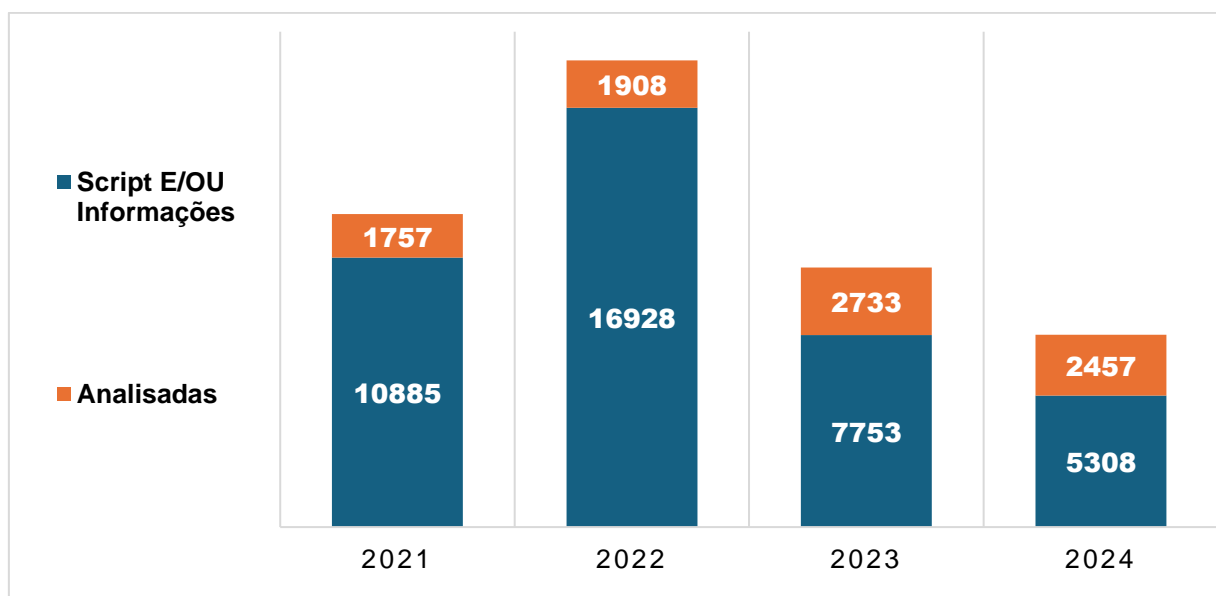


Para otimizar a resolução de problemas e agilizar o atendimento aos usuários, a AGR implementou o *Caminho do Entendimento*, uma iniciativa que incentiva os prestadores de serviços públicos a solucionarem diretamente as demandas dos cidadãos, sem necessidade de intervenção imediata da Agência. Esse procedimento não apenas facilita o acesso às informações, como também promove soluções rápidas, fortalecendo a relação entre prestadores de serviços e a população usuária.

Para que uma manifestação seja formalmente analisada pela AGR, é imprescindível que o usuário registre previamente sua demanda nos canais de atendimento do prestador de serviços e forneça à equipe da Ouvidoria da AGR o número de protocolo correspondente. Esse fluxo garante que o cidadão busque inicialmente uma solução diretamente junto à empresa responsável pelo serviço, reforçando a eficácia da mediação e evitando a judicialização desnecessária de conflitos.

Além disso, as manifestações que não possuem registro prévio junto ao prestador de serviços ou que não exigem uma análise detalhada são automaticamente finalizadas por script, sendo tratadas como solicitações de informação geral. Esse procedimento permite uma resolução rápida e eficiente de questões simples ou de menor impacto, garantindo que a Ouvidoria concentre seus recursos e esforços nas manifestações mais complexas, que demandam análise aprofundada e, quando necessário, a intervenção direta da Agência.

Gráfico 03 – Comparativo manifestações Script e/ou Analisadas





Tendências Observadas

Redução Gradativa do Uso de Script/Informações Gerais

- O número de manifestações finalizadas automaticamente sofreu uma redução expressiva desde 2022. De um pico de 16.928 registros, caiu para 7.753 em 2023 e para 5.308 em 2024.
- Essa queda pode estar associada à melhoria na triagem inicial e ao aprimoramento dos serviços prestados, reduzindo dúvidas recorrentes e fortalecendo o atendimento nos próprios canais dos prestadores de serviço.

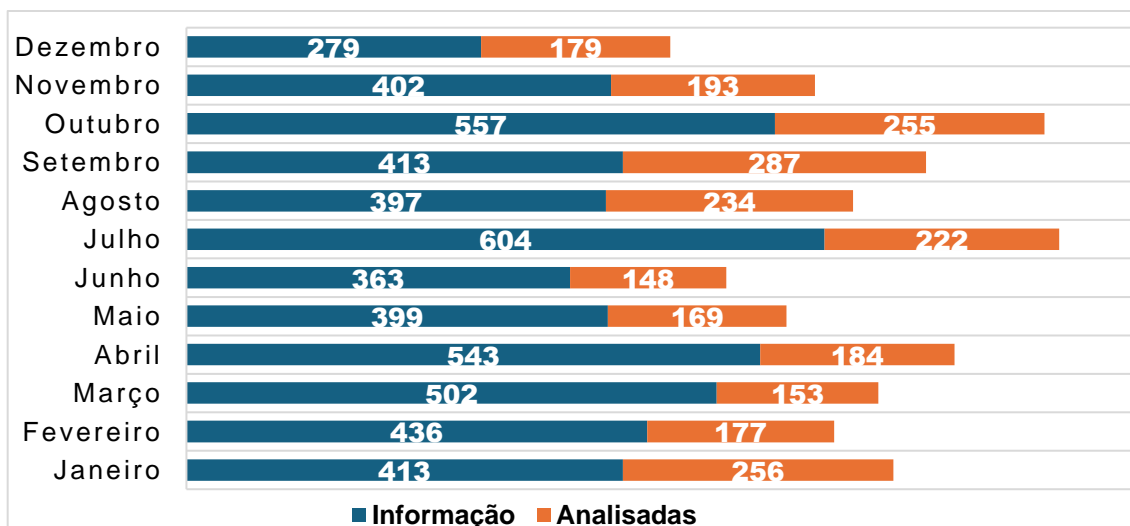
Considerações Finais e Sugestões

- **Otimização do Script:** A redução no número de manifestações finalizadas automaticamente sugere a necessidade de aprimoramento dos roteiros predefinidos e do fornecimento de informações claras nos canais de autoatendimento.
- **Acompanhamento da Tendência:** Se a tendência de redução de manifestações finalizadas por script continuar, pode ser necessário reavaliar a estratégia de atendimento inicial e fortalecer a orientação direta nos canais primários dos prestadores de serviços.

4.2. Análise das Informações e Manifestações Analisadas em 2024

Ao longo de **2024**, a Ouvidoria Setorial da AGR registrou um total de **7.765 atendimentos nos canais disponibilizados, sendo 5.308 classificados com "Informação" e 2.457 manifestações foram analisadas**. A distribuição mensal dessas demandas está apresentada no gráfico tabela abaixo:

Gráfico 04 – Quantidade mensal de informações e Manifestações analisadas em 2024





A análise desses dados revela que os meses com maior volume de manifestações recebidas foram **julho (604)**, **outubro (557)** e **abril (543)**. Já os meses com maior número de demandas analisadas foram **setembro (287)**, **outubro (255)** e **janeiro (256)**.

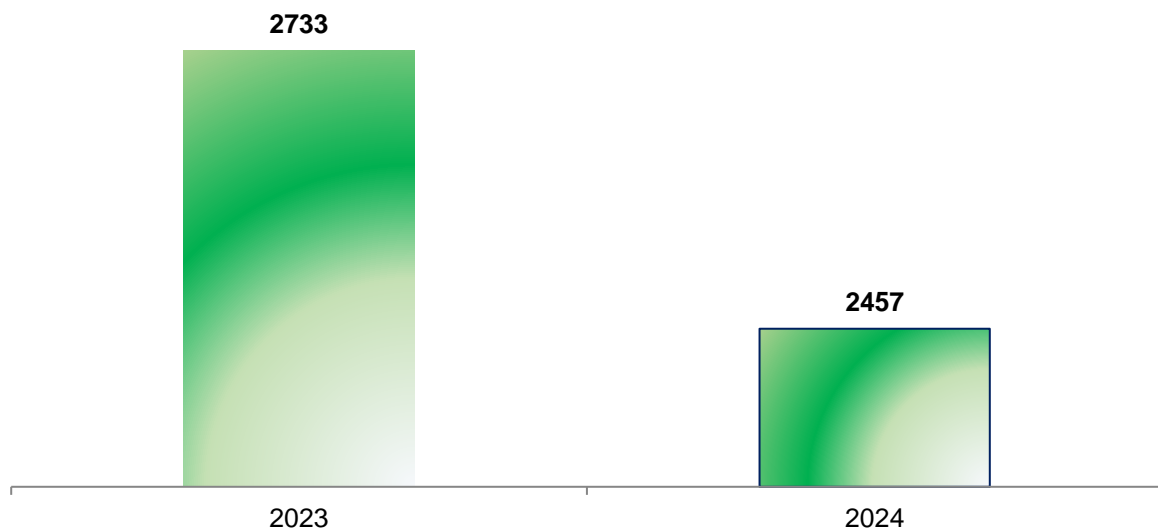
A variação entre o volume de informações recebidas e as análises realizadas ao longo do ano pode indicar períodos de maior demanda dos usuários por esclarecimentos, assim como eventuais desafios operacionais na tramitação dessas manifestações.

Esse cenário reforça a necessidade do contínuo aprimoramento dos fluxos internos da Ouvidoria para assegurar a tempestividade das respostas e a eficiência no atendimento ao cidadão.

4.3. Total de Manifestações Analisadas e Tratadas

Em **2024**, a Ouvidoria Setorial da AGR recebeu **2.457 manifestações**, representando uma redução de **10,1% em relação a 2023**, quando foram registradas **2.733 manifestações**.

Gráfico 05 – Evolução do total de manifestações (2023-2024)



Análise:

A queda no número de manifestações pode estar relacionada a diversos fatores, como melhorias nos serviços regulados, maior eficiência na resolução de demandas ou ações de esclarecimento ao público. No entanto, é essencial aprofundar



a análise para identificar se essa redução reflete uma melhoria real na qualidade dos serviços prestados ou se há uma subnotificação de demandas por parte dos usuários.

Diante desses números, a Ouvidoria seguirá acompanhando de perto as demandas dos usuários, garantindo que a redução de registros não comprometa a qualidade dos serviços prestados e que as manifestações recebidas sejam tratadas com a devida atenção e eficácia.

4.4. Tipo das Manifestações Analisadas

Neste segmento, apresentaremos as manifestações analisadas, organizadas por tipo no ano de **2024**, e realizaremos uma comparação com os dados de **2023**. Além disso, as manifestações de **2024** serão detalhadas por assunto e subassunto, proporcionando uma visão mais clara sobre os temas mais recorrentes e as áreas de maior atenção para a Ouvidoria Setorial da AGR.

Essa análise permitirá identificar **tendências e mudanças no perfil das demandas recebidas**, destacando os temas mais relevantes e as áreas que demandaram maior esforço de análise e intervenção por parte da Ouvidoria. Além disso, o detalhamento por assunto e subassunto ajudará a entender a **complexidade e diversidade** das manifestações, contribuindo para o aprimoramento das estratégias de atendimento e resolução de problemas.

A seguir, apresentamos um comparativo entre os tipos de manifestações analisadas nos anos de **2024** e **2023**:

Tabela 4 – Comparativo entre os tipos de manifestação 2024-2023

Tipo de Manifestação	2023	2024	Variação (%)
Reclamação	2.670	2.290	-14,2%
Pedido de Acesso à Informação (LAI)	26	139	+434,6%
Comunicação	24	0	-100%
Solicitação	5	13	+160%
Denúncia	4	13	+225%
Elogio	4	2	-50%

Principais Análises e Tendências

- **Redução de 14,2% no volume de reclamações:** A queda no total de reclamações pode indicar **melhoria na prestação dos serviços regulados ou subnotificação de problemas**. Recomenda-se **um estudo mais detalhado sobre**



essa redução para identificar se foi resultado de medidas corretivas eficazes ou barreiras no registro das manifestações.

- **Aumento de 434,6% nos pedidos de acesso à informação (LAI):** O crescimento exponencial reflete uma **maior demanda por transparência e interesse da população por informações institucionais**. Apesar do aumento, o tempo médio de resposta caiu de **8,7 dias (2023) para 2 dias (2024)**, demonstrando **ganhos de eficiência no atendimento**.
- **Fim das manifestações classificadas como ‘Comunicação’:** A eliminação dessa categoria pode ter ocorrido **pela reclassificação de manifestações** ou pela redução das demandas desse tipo. Recomenda-se a **revisão dos critérios de classificação para garantir que os registros estejam alinhados às diretrizes institucionais**.
- **Aumento significativo em denúncias (+225%) e solicitações (+160%):** O crescimento dessas categorias sugere que os cidadãos **estão utilizando cada vez mais a Ouvidoria para reportar irregularidades e solicitar informações ou serviços**.
- **Redução de elogios (-50%):** Embora representem uma parcela reduzida das manifestações, a queda pode indicar **falta de incentivo ao registro de feedbacks positivos**. Recomenda-se **campanhas institucionais para valorizar e incentivar elogios**, promovendo reconhecimento por boas práticas nos serviços regulados.

Ações Propostas

- ✦ **Aprimorar os critérios de classificação das manifestações**, garantindo maior precisão na segmentação e facilitando a análise de tendências.
- ✦ **Realizar pesquisas periódicas com os usuários** para avaliar os motivos da queda no número total de reclamações e a percepção de qualidade dos serviços.
- ✦ **Fortalecer a transparência ativa**, reduzindo a necessidade de pedidos via LAI e tornando as informações mais acessíveis nos canais oficiais.
- ✦ **Incentivar o registro de elogios e boas práticas**, promovendo maior reconhecimento dos serviços bem executados pelos prestadores regulados.



4.5. Classificação das Manifestações Analisadas em 2024

A correta classificação das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da AGR permite uma análise mais aprofundada sobre as áreas que demandam maior atenção e a identificação de **tendências no perfil das reclamações**. Em **2024**, foram registradas **2.457 manifestações**, distribuídas conforme a tipologia abaixo:

De acordo com a tipologia definida pela **Lei nº 13.460/2017**, as manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da AGR foram classificadas da seguinte forma:

Tipo de Manifestação	2023	2024	Variação (%)
Reclamação	2.670	2.290	-14,2%
Pedido de Acesso à Informação (LAI)	26	139	+434,6%
Comunicação	24	0	-100%
Solicitação	5	13	+160%
Denúncia	4	13	+225%
Elogio	4	2	-50%

Principais Análises e Tendências

- **Redução de 14,2% no volume de reclamações:** A queda no total de reclamações pode indicar **melhoria na prestação dos serviços regulados ou subnotificação de problemas**. Recomenda-se **um estudo mais detalhado sobre essa redução** para identificar se foi resultado de medidas corretivas eficazes ou barreiras no registro das manifestações.
- **Aumento de 434,6% nos pedidos de acesso à informação (LAI):** O crescimento exponencial reflete uma **maior demanda por transparência e interesse da população por informações institucionais**. Apesar do aumento, o tempo médio de resposta caiu de **8,7 dias (2023) para 2 dias (2024)**, demonstrando **ganhos de eficiência no atendimento**.
- **Fim das manifestações classificadas como 'Comunicação':** A eliminação dessa categoria pode ter ocorrido **pela reclassificação de manifestações** ou pela redução das demandas desse tipo. Recomenda-se a **revisão dos critérios de classificação para garantir que os registros estejam alinhados às diretrizes institucionais**.
- **Aumento significativo em denúncias (+225%) e solicitações (+160%):** O crescimento dessas categorias sugere que os cidadãos **estão utilizando cada vez**



mais a Ouvidoria para reportar irregularidades e solicitar informações ou serviços.

- **Redução de elogios (-50%):** Embora representem uma parcela reduzida das manifestações, a queda pode indicar **falta de incentivo ao registro de feedbacks positivos**. Recomenda-se **campanhas institucionais para valorizar e incentivar elogios**, promovendo reconhecimento por boas práticas nos serviços regulados.

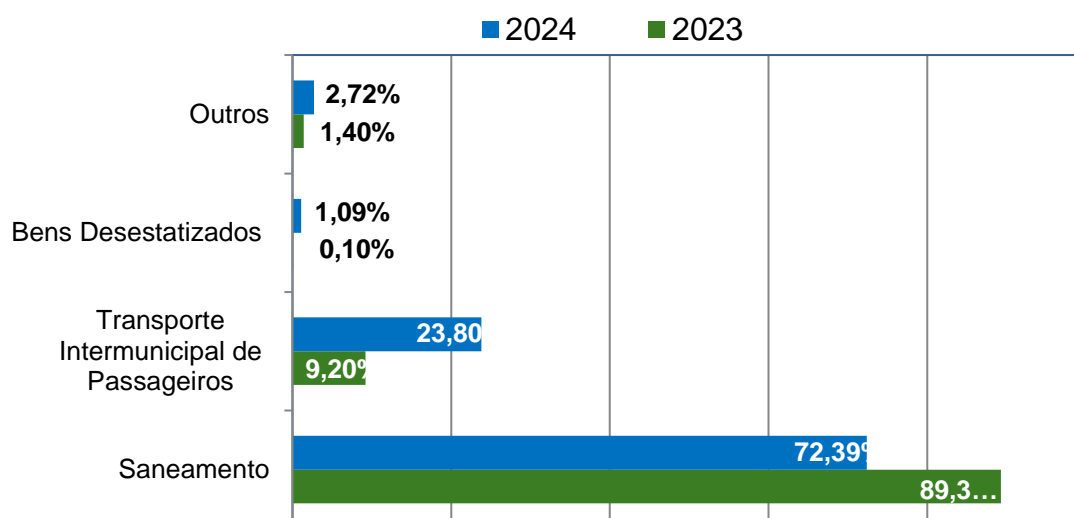
Ações Propostas

- ✦ **Aprimorar os critérios de classificação das manifestações**, garantindo maior precisão na segmentação e facilitando a análise de tendências.
- ✦ **Realizar pesquisas periódicas com os usuários** para avaliar os motivos da queda no número total de reclamações e a percepção de qualidade dos serviços.
- ✦ **Fortalecer a transparência ativa**, reduzindo a necessidade de pedidos via LAI e tornando as informações mais acessíveis nos canais oficiais.
- ✦ **Incentivar o registro de elogios e boas práticas**, promovendo maior reconhecimento dos serviços bem executados pelos prestadores regulados.

A classificação detalhada das manifestações permite que a Ouvidoria **tenha um panorama mais preciso sobre as necessidades da população**, auxiliando na implementação de medidas corretivas e no aprimoramento contínuo dos serviços públicos regulados.

O próximo Gráfico, traz a comparação das manifestações por sua classificação de área técnica.

Gráfico 07 – Comparativo das manifestações por classificação nos anos de 2023 e 2024





Os dados referentes às **áreas de atuação reguladas** pela **Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização (AGR)** indicam que, tanto em **2023** quanto em **2024**, a maior parte das manifestações esteve concentrada no setor de **Saneamento**, seguido pelo **Transporte Intermunicipal de Passageiros**.

1. **Saneamento**: Em **2024**, as manifestações relacionadas ao saneamento representaram **72,39%** do total, o que representou queda em relação aos **89,30%** registrados em **2023**. Essa redução pode ser atribuída a melhorias nos serviços prestados, que resultaram em menos reclamações, ou a uma menor quantidade de problemas específicos reportados pelos usuários.
2. **Transporte Intermunicipal de Passageiros**: As manifestações relativas ao transporte intermunicipal de passageiros aumentaram em **2024**, totalizando **23,80%**, em comparação aos **9,20%** registrados em **2023**. Esse crescimento reflete a atenção crescente dos usuários às questões ligadas à prestação de serviços das empresas de transporte, indicando uma maior demanda por melhorias e fiscalização nesse setor. O aumento nas manifestações pode ser resultado de uma combinação de fatores, como problemas recorrentes, que gerou mais interações dos cidadãos com os serviços. Junta-se a isso o fato de que as atividades de **Ouvidoria Itinerante**, juntamente com a **Unidade Móvel da AGR** pelo Estado nos Terminais Rodoviários de Passageiros, têm se mostrado facilitador na coleta de dados e registro de reclamações por parte dos usuários.
3. **Bens Desestatizados**: Houve um **aumento expressivo** nas manifestações relacionadas a **bens desestatizados**, que subiram de **0,10%** em **2023** para **1,09%** em **2024**. Esse aumento também sugere uma atenção crescente dos usuários às questões ligadas aos bens desestatizados, indicando uma maior demanda por melhorias e fiscalização nesse setor.
4. **Outros**: A categoria **outros** também apresentou um aumento, passando de **1,40%** em **2023** para **2,72%** em 2024. Essa variação marginal pode refletir uma **menor concentração das manifestações** em áreas reguladas diretamente pela AGR, como saneamento e transporte.

Esses dados sugerem que, embora o setor de **saneamento** continue a ser a área de maior preocupação para os cidadãos, há indícios de **busca de melhorias em outros setores**, como o transporte intermunicipal, que resultaram em uma diminuição nas manifestações relacionadas a essas áreas.

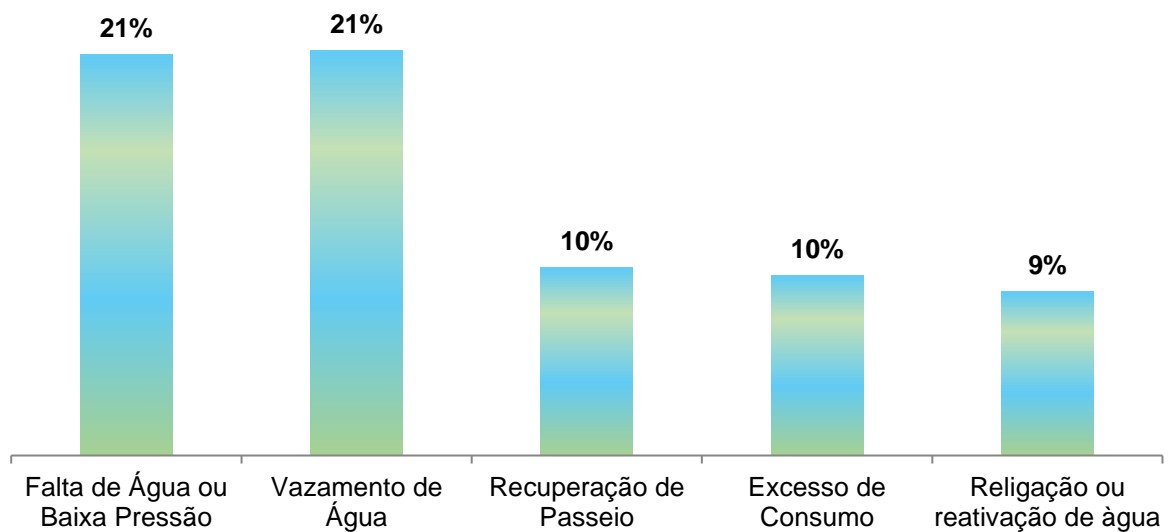


4.6. Subclassificação das Manifestações Analisadas

4.6.1. Saneamento Básico

Em 2024, a **Ouvidoria Setorial da AGR** recebeu **1.713 manifestações** relacionadas ao setor de **saneamento**, das quais 71% se concentraram nas cinco principais categorias:

Gráfico 08 –Principais Tipologias das manifestações analisadas de Saneamento no ano de 2023.



Análise das Principais Demandas

1. **Falta de Água ou Baixa Pressão** (21% - 363 registros):

A ausência de abastecimento ou pressão insuficiente foi uma das principais reclamações dos usuários.

Esse dado evidencia a necessidade de aprimoramento na gestão da distribuição de água, especialmente em regiões com infraestrutura mais deficiente.

Sugere-se um monitoramento mais rigoroso e o desenvolvimento de planos de contingência para mitigar os impactos da falta de água.

2. **Vazamento de Água** (21% - 366 registros):

Os vazamentos de água figuram como uma das principais preocupações dos usuários.

A recorrência dessas reclamações sugere a necessidade de investimentos em manutenção preventiva e infraestrutura, para evitar perdas hídricas e garantir a eficiência no fornecimento.



A redução de vazamentos deve ser prioridade para otimizar a sustentabilidade e reduzir custos operacionais.

3. **Recuperação de Passeio** (10% - 170 registros):

Muitas solicitações foram relativas à restauração de calçadas e passeios danificados em decorrência de serviços realizados pelas concessionárias de saneamento.

A melhoria no tempo de resposta e na execução dessas recuperações é essencial para minimizar transtornos aos cidadãos.

4. **Excesso de Consumo** (10% - 163 registros):

Os usuários relataram cobranças elevadas e divergências nas medições de consumo. Essa categoria reflete a necessidade de maior transparência na leitura dos hidrômetros e melhores práticas de atendimento ao cliente para resolver questões relacionadas a cobranças indevidas.

Recomenda-se um reforço na fiscalização e revisão dos protocolos de leitura de consumo.

5. **Religação ou Reativação de Água** (9% - 148 registros):

A quantidade significativa de solicitações para restabelecimento do abastecimento de água indica possíveis falhas no processo de suspensão e religamento do serviço.

É fundamental aperfeiçoar os fluxos de comunicação com os usuários para evitar interrupções desnecessárias e agilizar o restabelecimento do serviço nos casos em que houver regularização de pendências.

4.6.1.2 Análise Comparativa das Reclamações (2023-2024)

A comparação entre os anos de **2023 e 2024** revela tendências importantes nas principais reclamações registradas na Ouvidoria Setorial da AGR no setor de **saneamento básico**. Os dados analisados permitem identificar **áreas críticas, setores que apresentaram melhorias e questões que demandam maior atenção** para os próximos anos.



A tabela abaixo apresenta a evolução dos principais motivos das manifestações nos últimos dois anos:

Tabela 05- Comparação de motivos mais demandados (Reclamações) – anos de 2023 e 2024

<i>Motivo</i>	<i>Número Total de Manifestações de Ouvidoria (Reclamações)</i>		
	<i>% no Ano de</i>	<i>% no Ano</i>	<i>Variação</i>
	<i>2023</i>	<i>de 2024</i>	<i>(%)</i>
<i>Falta de Água ou Baixa Pressão</i>	<i>21%</i>	<i>21%</i>	<i>0%</i>
<i>Vazamento de Água</i>	<i>21%</i>	<i>21%</i>	<i>0%</i>
<i>Excesso de Consumo</i>	<i>7,40%</i>	<i>10%</i>	<i>+2,6%</i>
<i>Recuperação de Passeio</i>	<i>6,68%</i>	<i>10%</i>	<i>+3,32%</i>
<i>Religação ou Reativação de Água</i>	<i>12,53%</i>	<i>9%</i>	<i>-3,53%</i>

A redução global no número de manifestações pode estar associada a melhorias na comunicação entre os prestadores e os usuários, ampliação dos canais de atendimento e adoção de medidas corretivas por parte das concessionárias. No entanto, a análise dos submotivos indica que há categorias que exigem maior atenção:

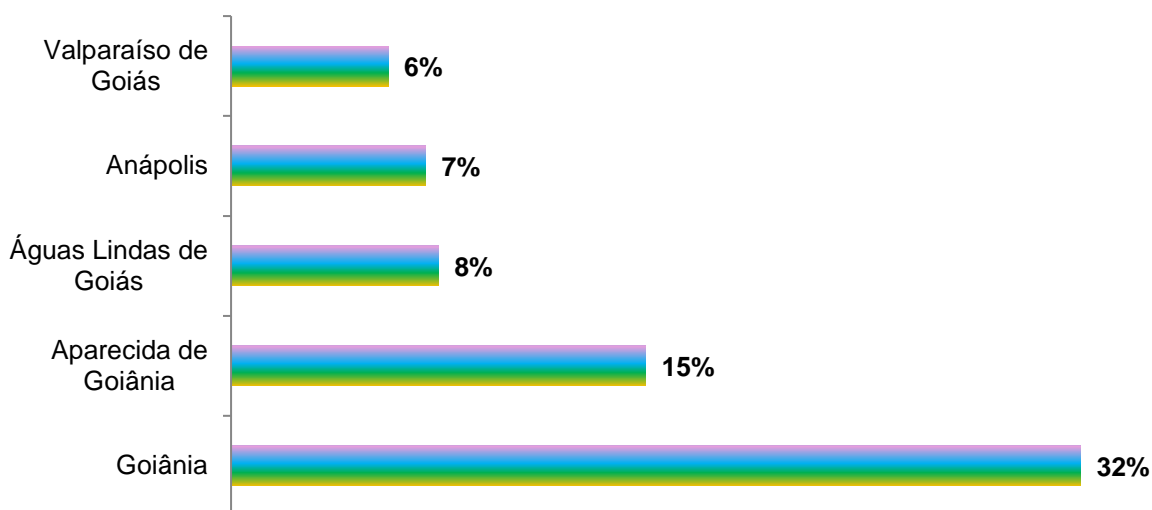
- **Aumento nas reclamações sobre excesso de consumo (+2,6 p.p.) e recuperação de passeio (+3,32 p.p.):** Esses índices sugerem a necessidade de revisão dos processos operacionais das concessionárias, especialmente no que diz respeito à precisão das medições e ao tempo de resposta para recuperação de passeios após obras.
- **Estabilidade nos problemas relacionados à falta de água e vazamentos (21%):** A ausência de redução nesses indicadores aponta para a necessidade de reforço em fiscalização, manutenção preventiva e investimentos em infraestrutura.
- **Queda nas reclamações sobre religação de água (-3,53 p.p.):** Esse dado pode indicar uma melhoria nos procedimentos internos para atendimento das solicitações de reativação do fornecimento, refletindo uma maior eficiência operacional.



4.6.1.3 Análise das Reclamações por Município

Os municípios com o maior número de registros de manifestações de Ouidoria analisadas e tratadas (reclamações) em 2024 foram **Goiânia, Aparecida de Goiânia, Águas Lindas de Goiás, Anápolis e Valparaíso de Goiás**. Juntos, esses municípios representaram **68%** do total, com **1.161 reclamações**. O volume total de manifestações de ouvidoria cadastradas somou **1.713 reclamações**.

Gráfico 09 – Ranking de manifestações de Saneamento por Município no ano de 2024.



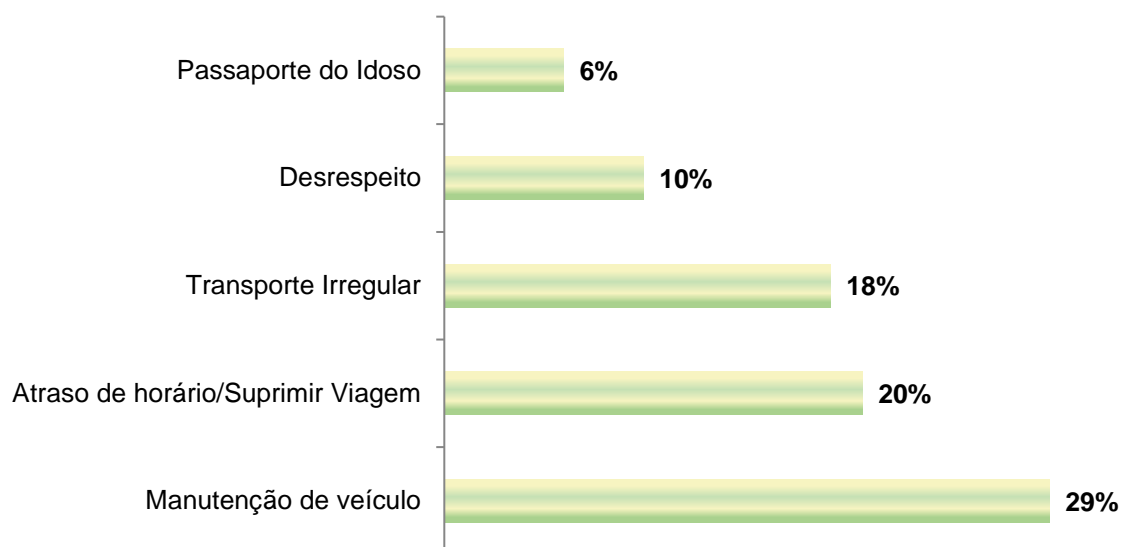
Essa concentração indica que os **principais centros urbanos** do estado, especialmente aqueles com maior densidade populacional e infraestrutura regulada pela **AGR**, demandam maior atenção. Isso pode refletir a complexidade dos serviços públicos nessas regiões, como **transporte intermunicipal** e **saneamento**, setores que frequentemente geram um número maior de manifestações devido ao seu impacto direto na qualidade de vida dos cidadãos.



4.6.2 Transporte Intermunicipal de Passageiros

As manifestações relacionadas ao **transporte intermunicipal de passageiros** em 2024 somaram **525 registros**, com **83%** das manifestações concentradas em **cinco principais categorias**:

Gráfico 10 – Principais Tipologias das manifestações analisadas de Transporte no ano de 2024



Em 2024, as **manifestações sobre a manutenção dos veículos** somaram **29%** (152 registros). Essas reclamações reforçam a necessidade de um **monitoramento constante da qualidade dos serviços prestados** pelas empresas de transporte.

Outra informação importante são os **16%** das manifestações que referem-se ao **atraso de horário ou supressão de viagens**, apontando a importância de **garantir a pontualidade e continuidade dos serviços**.

A **fiscalização realizada pela AGR** demonstrou grande sucesso no combate ao **transporte clandestino**, refletido pelas **97 manifestações** (18%) relacionadas ao tema, evidenciando uma **maior conscientização dos usuários** e a **eficácia das ações da Agência**. A **rigorosa fiscalização** e as campanhas educativas reduzem a prática, mas ainda representam um **desafio contínuo**.

Além disso, **10%** das manifestações referem-se a **desrespeito** para com o usuário, apontando a **importância** de que as prestadoras de serviço mantenham



observação quanto ao **treinamento e conscientização** de seus servidores para com o atendimento aos usuários do serviço.

O **Passaporte do Idoso** representou **6%**, sugerindo a necessidade de melhorias no **acesso a benefícios**.

Esses números reforçam a importância da **atuação contínua da AGR** para garantir a **segurança**, a **qualidade** e a **regularidade** no transporte intermunicipal, demonstrando que os esforços de fiscalização estão gerando resultados positivos, especialmente no combate ao transporte irregular.

Tabela 06- Comparação de motivos mais demandados (Reclamações) – anos de 2023 e 2024

<i>Motivo</i>	<i>Número Total de Manifestações de Ouvidoria (Reclamações)</i>	
	<i>% no Ano de 2023</i>	<i>% no Ano de 2024</i>
Manutenção de Veículo	23%	29%
Atraso de Horário/Suprimir Viagem	16%	20%
Transporte Irregular (Clandestino)	24%	18%
Desrespeito	1,2%	10%
Passaporte do Idoso	6%	6%

A análise comparativa das manifestações sobre o **transporte intermunicipal de passageiros** entre 2023 e 2024 evidencia mudanças relevantes nas **cinco principais tipologias**:

1. **Manutenção de Veículo**: Houve um aumento de **23%** para **29%**, refletindo uma maior preocupação dos passageiros com a **qualidade e segurança** dos veículos.
2. **Atraso de Horário/Supressão de Viagem**: Aumento de **16%** para **20%** em 2024, sugerindo **melhorias operacionais** no transporte intermunicipal.
3. **Transporte Irregular (Clandestino)**: Queda significativa de **24%** em 2023 para **18%** em 2024. Essa diminuição reforça a efetividade das ações de fiscalização da AGR, com mais usuários reportando essa prática.
4. **Desrespeito**: Houve um aumento expressivo de **1,2%** para **10%**, refletindo uma maior preocupação dos passageiros com a **qualidade dos serviços prestados**, bem como **conduta inadequada** dos servidores das prestadoras.
5. **Passaporte do Idoso**: Houve uma manutenção do índice em **6%**, indicando estabilidade das **demandas relacionadas ao acesso** ao benefício.

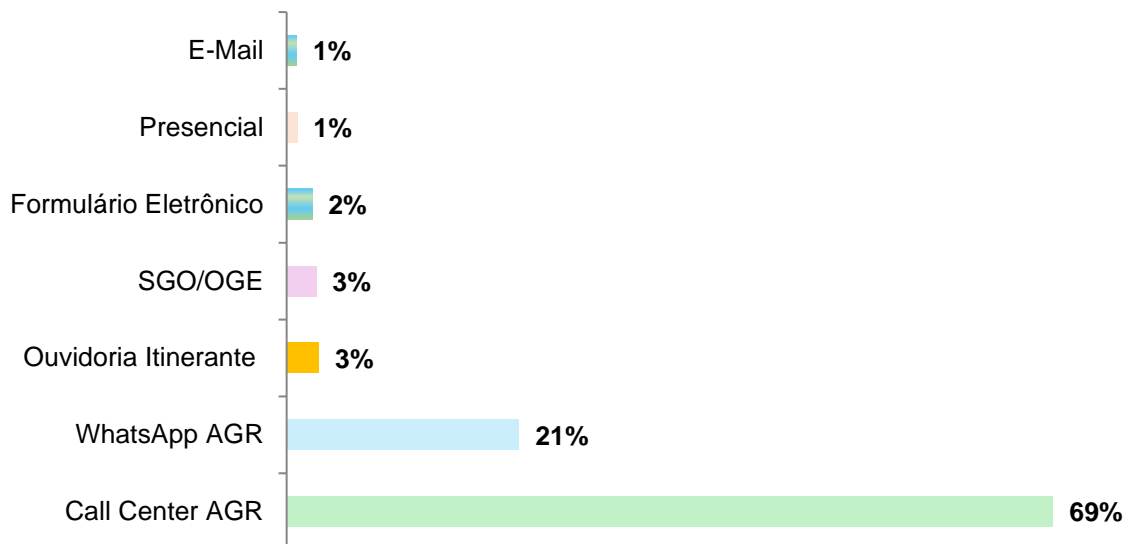


Essas mudanças mostram a **evolução dos desafios e preocupações** no setor de transporte intermunicipal e destacam áreas em que a **AGR deve focar seus esforços de regulação e fiscalização**.

4.7 Canais de Entrada das Manifestações

A Ouvidoria Setorial da AGR disponibiliza diversos canais para o recebimento de manifestações. Em 2024, os principais meios utilizados foram:

Gráfico 11 – Porcentagem por Canal de Atendimento de entrada das manifestações em 2023.



Em **2024**, a Ouvidoria Setorial da AGR recebeu um total de **7.765 manifestações**, distribuídas entre diversos canais de atendimento. O **Call Center AGR** se consolidou como o principal meio de contato dos usuários, respondendo por **69% das manifestações (5.370 registros)**, seguido pelo **WhatsApp AGR**, que representou **21% (1.630 registros)**.

A **Ouvidoria Itinerante**, que tem um papel fundamental na ampliação do acesso aos serviços da Ouvidoria, registrou **228 manifestações (3%)**, demonstrando sua importância como um canal direto de interação com os usuários durante eventos e ações presenciais.

Os demais canais de atendimento apresentaram a seguinte distribuição:

- **SGO/OGE (Sistema de Gestão de Ouvidorias/ Ouvidora-geral do Estado): 3% (209 manifestações)**
- **Formulário Eletrônico: 2% (180 manifestações)**



- **Atendimento Presencial: 1% (76 manifestações)**
- **E-mail: 1% (72 manifestações)**

A predominância do **Call Center e WhatsApp** reforça a tendência de preferência dos usuários por canais ágeis e acessíveis, indicando a importância de manter e aprimorar esses meios para garantir a eficiência no atendimento.

Além disso, a participação da **Ouvidoria Itinerante** evidencia a necessidade de fortalecer ações descentralizadas, levando o serviço diretamente à população, especialmente em locais com menor acesso a meios digitais.

Diante desses dados, recomenda-se a continuidade dos investimentos em canais de atendimento digitais, garantindo a modernização dos serviços e a otimização dos processos de resposta às manifestações dos cidadãos

4.7.1 Eficiência dos Canais de Atendimento

A Ouvidoria Setorial da AGR disponibiliza diversos canais de atendimento para garantir **acessibilidade e eficiência na comunicação com os cidadãos**. Em **2024**, foram registradas **7.765 manifestações**, distribuídas entre os seguintes canais:

Canal de Atendimento	2023	2024	Variação (%)	Taxa de Resolução (%)
Call Center AGR	5.120	5.370	+4,8%	63%
WhatsApp AGR	1.200	1.630	+35,8%	70%
Ouvidoria Itinerante (AGR Móvel)	48	300	+516%	80%
SGO/OGE	198	209	+5,5%	58%
Formulário Eletrônico	150	180	+20%	60%
Atendimento Presencial	90	76	-15,5%	55%

Análise dos Canais de Atendimento

✦ **Call Center (69% das manifestações):** Continua sendo o **principal canal de atendimento**, registrando **5.370 manifestações em 2024**. Embora sua **taxa de resolução seja de 63%**, o tempo médio de resposta ainda pode ser otimizado com melhorias na triagem e capacitação da equipe de atendimento.

✦ **WhatsApp AGR (+35,8% no volume de atendimentos):** O crescimento expressivo desse canal demonstra a **preferência dos usuários por interações mais ágeis e acessíveis**. Com **taxa de resolução de 70%**, recomenda-se a



implementação de **atendimento automatizado (chatbot)** para solucionar dúvidas comuns e acelerar o tempo de resposta.

✦ **Ouvidoria Itinerante (AGR Móvel, +516%)**: Houve um **crescimento significativo** na adesão desse canal, indicando que a **expansão do atendimento presencial foi altamente eficaz**. Com **índice de resolução de 80%**, este canal se mostra essencial para alcançar cidadãos sem acesso a meios digitais.

✦ **Atendimento Presencial (-15,5%)**: A redução das interações presenciais pode indicar **uma migração para canais digitais**, mas também pode ser um reflexo da necessidade de **divulgação e fortalecimento da estrutura física da Ouvidoria**.

Recomendações Estratégicas

✦ **Integração Multicanal**: Melhorar a comunicação entre os canais para que os históricos de atendimento possam ser acessados e acompanhados de forma unificada.

✦ **Expansão da URA (Unidade de Resposta Audível) no Call Center**: Implementar menus interativos que facilitem a triagem das demandas antes do atendimento humano. ✦

Automação do Atendimento no WhatsApp: Criar um **chatbot inicial** para filtrar demandas simples e agilizar o direcionamento para atendimento humano quando necessário.

✦ **Ampliação da Ouvidoria Itinerante**: Expandir a quantidade de visitas e intensificar a divulgação para atingir um público maior, principalmente em comunidades rurais.

✦ **Revisão das Estratégias para o Atendimento Presencial**: Avaliar se a redução de atendimentos presenciais reflete uma tendência natural ou se há necessidade de ajustes na infraestrutura e comunicação.

A análise da eficiência dos canais de atendimento permite **o aprimoramento contínuo da experiência do usuário**, garantindo que as manifestações sejam registradas e solucionadas com maior rapidez e precisão.



4.7.2 Proposta de Melhoria nos Canais de Atendimento

Com base no desempenho observado, propõem-se as seguintes melhorias para 2024:

- **Integração multicanal:** Facilitar a integração entre os canais de atendimento para que o histórico de demandas dos usuários sejam facilmente acessado pelos atendentes, independentemente do canal utilizado.
- **Expansão da URA:** Automatizar etapas iniciais do atendimento telefônico para otimizar o tempo dos atendentes em questões que exigem mais análise.
- **Otimização do WhatsApp:** Investir na criação de um chatbot para o atendimento inicial e redirecionamento eficiente de demandas que requerem interação humana.
- **Promoção da Ouvidoria Itinerante:** Ampliar o alcance desse serviço, promovendo-o ativamente nas comunidades e aumentando a frequência de visitas para garantir que os cidadãos em áreas mais distantes possam registrar suas manifestações de forma fácil.

4.7.3 Comparativo de Desempenho entre 2023 e 2024

Ao comparar o desempenho dos canais entre 2023 e 2024, observou-se a manutenção de uma mudança significativa no perfil dos usuários, com uma queda de 34,98% nas manifestações gerais registradas. Isso pode ser explicado pela eficiência crescente do atendimento inicial via URA, que conseguiu resolver mais demandas com respostas rápidas e automatizadas, sem a necessidade de interação humana direta.

No entanto, o WhatsApp se consolidou como uma ferramenta essencial para a comunicação com a AGR. Esse canal, por sua praticidade, tem se mostrado um dos preferidos pelos usuários, especialmente os mais jovens e aqueles com acesso facilitado a meios digitais.



5 INDICADORES DE DESEMPENHO

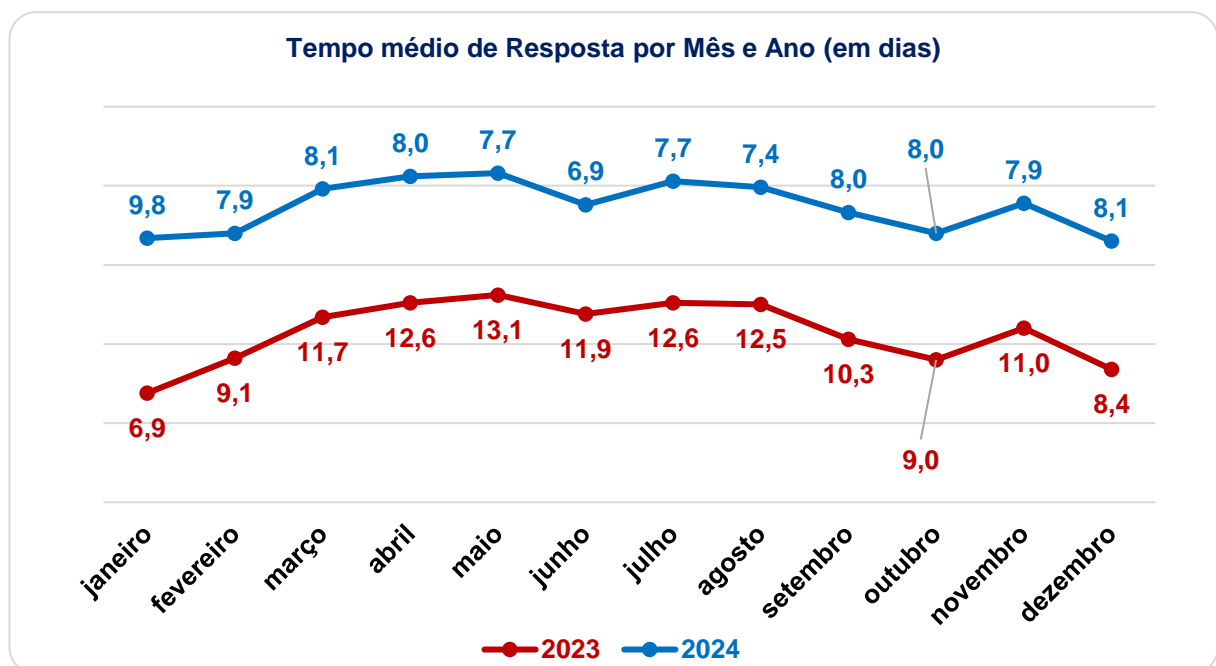
Os **indicadores de desempenho** da Ouvidoria Setorial da AGR fornecem uma visão clara da eficiência e qualidade do atendimento prestado em 2024. Os principais indicadores são:

5.1 Tempo Médio de Resposta

Conforme o art. 23 do Decreto nº 10.466, de 2024, que dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás.

Decreto 10.466, de 2024 - Art. 23. A resposta conclusiva deve ser apresentada em 20 (vinte) dias no máximo, prazo prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa.

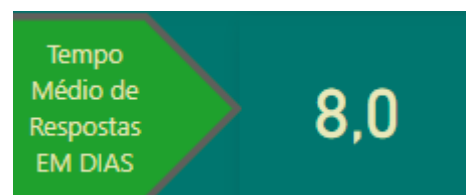
Gráfico 12 – Comparativo do Tempo médio de Resposta por mês nos anos 2023 e 2024.



2023



2024





Em **2024**, o **tempo médio de resposta às manifestações** registrou uma redução significativa, atingindo **8 dias**, com uma **mediana de 7,95 dias**. Esse desempenho representa uma melhoria em relação a **2023**, quando a média era de **10,1 dias**, evidenciando um **aperfeiçoamento na eficiência do atendimento** e maior agilidade na resposta aos usuários.

A única exceção ocorreu no mês de **janeiro de 2024**, que apresentou um **tempo médio de resposta de 9,80 dias**, um aumento em comparação ao mesmo período de **2023**. Esse acréscimo pode ser atribuído à **complexidade das manifestações registradas nesse mês**, exigindo análises mais detalhadas e soluções personalizadas para cada demanda.

Apesar dessa variação pontual, ao longo do ano a Ouvidoria Setorial da **AGR demonstrou um ajuste progressivo e sustentado**, resultando em uma **redução contínua do tempo médio de resposta em todos os demais meses, comparados ao mesmo período do ano anterior**. Essa melhoria reflete o **compromisso da equipe da Ouvidoria com a otimização dos processos internos, maior integração entre os setores responsáveis e aperfeiçoamento das ferramentas de gestão de demandas**.

Essa tendência positiva indica que as **medidas implementadas pela AGR estão surtindo efeito**, garantindo **atendimento mais ágil e eficiente** aos cidadãos, especialmente nos períodos de maior demanda. A capacidade da Ouvidoria de **adaptar processos, revisar fluxos de atendimento e otimizar recursos** foi essencial para a evolução dos indicadores de tempo de resposta, reforçando seu papel como um canal estratégico de interlocução entre os usuários e a administração pública.

Principais Melhorias na Redução do Tempo de Resposta

- ✦ **Otimização dos fluxos internos** para acelerar a triagem e encaminhamento das manifestações;
- ✦ **Maior integração entre os setores responsáveis**, garantindo respostas mais assertivas e tempestivas;
- ✦ **Uso de tecnologia para monitoramento de prazos**, assegurando maior controle sobre as demandas;



✦ **Capacitação contínua da equipe** para aprimorar a eficiência no tratamento das manifestações.

Com esses avanços, a Ouvidoria Setorial da AGR reforça seu compromisso com a **excelência na prestação do serviço público**, promovendo a transparência, a participação social e a melhoria contínua do atendimento ao usuário.

5.2 Índice de Resolutividade e Satisfação do Usuário

A resolutividade das manifestações e a satisfação do usuário são indicadores fundamentais para avaliar a eficiência da Ouvidoria Setorial da AGR. Em **2024**, a Ouvidoria apresentou **um índice de resolutividade de 62%**, um aumento em relação à média estadual de **58%**. A tabela abaixo apresenta a evolução desse índice nos últimos dois anos:

Indicador	2023	2024	Variação (%)
Índice de Resolutividade	58%	62%	+4 p.p.
Tempo Médio de Resposta	10,1 dias	8 dias	-2,1 dias
Índice de Satisfação	72%	75%	+3 p.p.

Análise dos Indicadores

✦ **Aumento no Índice de Resolutividade (62%):** A melhora reflete o **aprimoramento na gestão das manifestações**, com maior eficiência na mediação de conflitos e agilidade no encaminhamento das demandas aos prestadores de serviço regulados.

✦ **Redução do Tempo Médio de Resposta (de 10,1 para 8 dias):** Esse avanço indica que a **adoção de fluxos de atendimento mais ágeis e a priorização de casos urgentes** tiveram impacto positivo na experiência do usuário.

✦ **Crescimento da Satisfação dos Usuários (de 72% para 75%):** A elevação do índice sugere que **as melhorias na resolutividade e na comunicação com os cidadãos** aumentaram a confiança no serviço prestado pela Ouvidoria.

Recomendações para Melhorar os Índices em 2025

✦ **Metas para Aumento da Resolutividade:** Implementar **estratégias de mediação mais eficazes** e acompanhar de perto os casos reincidentes, garantindo maior taxa de solução definitiva.



✦ **Redução do Tempo Médio de Resposta:** Estabelecer **fluxos automatizados** para demandas recorrentes e intensificar o monitoramento dos prazos de resposta junto aos prestadores de serviço.

✦ **Ampliação da Pesquisa de Satisfação:** Criar **um canal permanente de avaliação** para que os usuários possam fornecer feedback imediato sobre o atendimento recebido, permitindo ajustes rápidos e contínuos.

✦ **Treinamento e Capacitação da Equipe:** Focar na **qualificação dos atendentes** para aprimorar a capacidade de mediação, reduzindo a necessidade de reencaminhamentos e acelerando a resolução das manifestações.

Acompanhando e implementando essas melhorias, a Ouvidoria Setorial da AGR poderá **eleva ainda mais os índices de resolutividade e satisfação**, consolidando-se como um canal eficiente e transparente na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos regulados.

6 INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E IMPACTO SOCIAL

A Ouvidoria Setorial da AGR desempenha um papel essencial na promoção da **transparência, participação cidadã e controle social**. Em 2024, foram ampliadas as iniciativas voltadas ao fortalecimento da relação com a sociedade, resultando em **maior acessibilidade, engajamento e impacto positivo na prestação dos serviços regulados**.

6.1 Interação com a Sociedade

A Ouvidoria disponibiliza múltiplos canais para garantir que os cidadãos tenham acesso facilitado ao registro de manifestações. Os principais avanços incluem:

✦ **Expansão do WhatsApp AGR (+35,8% nas manifestações registradas)**, consolidando-se como um canal prático e acessível.

✦ **Crescimento da Ouvidoria Itinerante (+516%)**, ampliando a participação de comunidades distantes e sem acesso digital.

✦ **Atuação integrada com órgãos reguladores e prestadores de serviço**, promovendo a mediação de conflitos de forma mais ágil e eficiente.



6.2 Impacto Social

O impacto social das atividades da Ouvidoria em 2024 pode ser medido pelos seguintes resultados:

- ✦ **Resolução de Conflitos:** As reclamações relacionadas a saneamento básico e transporte intermunicipal resultaram em **ajustes operacionais por parte dos prestadores**, beneficiando diretamente milhares de cidadãos.
- ✦ **Redução do Tempo de Resposta:** O tempo médio caiu de **10,1 dias (2023) para 8 dias (2024)**, proporcionando respostas mais rápidas e eficazes aos usuários.
- ✦ **Acesso à Informação:** Aumento de **434,6% nos pedidos via Lei de Acesso à Informação (LAI)**, acompanhado de uma **redução drástica no tempo médio de resposta (de 8,7 para 2 dias)**.

6.3 Engajamento e Participação Cidadã

A Ouvidoria intensificou campanhas de conscientização sobre os direitos dos usuários, promovendo:

- ✦ **Eventos presenciais e feiras de serviços públicos**, com destaque para o programa **Ouvidoria Itinerante**.
- ✦ **Ampliação da comunicação digital**, tornando os serviços da Ouvidoria mais acessíveis e transparentes.
- ✦ **Maior envolvimento da população nas decisões públicas**, incentivando a cultura de participação ativa

6.4 Parcerias Estratégicas

Em 2024, a Ouvidoria da AGR **fortaleceu colaborações institucionais**, garantindo maior alcance e efetividade. Entre as principais iniciativas destacam-se:

- ✦ **Participação em eventos estaduais como:**
 - **Goiás Social**
 - **Agro é Social**
 - **Goiás Alerta e Solidário**
 - **Operação Araguaia**
 - **Deputados Aqui**



- **Programa Ouvidoria Itinerante em Comunidades Rurais**

Essas iniciativas **fortaleceram a presença da AGR junto à população**, ampliando o número de manifestações recebidas e promovendo maior **engajamento social**.

- ✦ **Integração com a Rede Estadual de Ouvidorias**, permitindo maior compartilhamento de informações e aprimoramento de práticas.

- ✦ **Atuação conjunta com órgãos de fiscalização**, garantindo que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com maior eficiência.

6.5 Recomendações e Impacto no Futuro

Com base na análise das interações ao longo de **2024**, a Ouvidoria Setorial da AGR propôs **recomendações estratégicas** para aprimorar os serviços públicos regulados, especialmente nas áreas de **infraestrutura e transporte**. As principais sugestões incluem:

- ✦ **Aprimoramento dos canais digitais**, visando ampliar o atendimento automatizado e reduzir o tempo médio de resposta às manifestações dos cidadãos;

- ✦ **Expansão da Ouvidoria Itinerante**, aumentando a cobertura em municípios e comunidades rurais para garantir que mais cidadãos tenham acesso aos serviços da Ouvidoria;

- ✦ **Fortalecimento das parcerias institucionais**, aprimorando a comunicação entre a AGR, os prestadores de serviço e os órgãos reguladores para proporcionar soluções mais rápidas e eficazes;

- ✦ **Monitoramento contínuo dos indicadores de satisfação dos usuários**, permitindo ajustes rápidos e eficazes nos processos de atendimento e resolução de demandas;

- ✦ **Capacitação contínua da equipe da Ouvidoria**, garantindo a excelência no atendimento e aprimorando a mediação entre os usuários e os prestadores de serviço.

Essas recomendações reforçam o papel da Ouvidoria como mediadora e fiscalizadora, assegurando que as **demandas da população sejam analisadas e revertidas em melhorias concretas na qualidade dos serviços prestados**.



7 CONCLUSÕES ESTRATÉGICAS

Com base na análise dos indicadores de desempenho da Ouvidoria Setorial da AGR em **2024**, identificaram-se oportunidades de aprimoramento para tornar os processos mais ágeis, eficazes e alinhados às necessidades da população. As recomendações a seguir visam fortalecer a **resolutividade, participação cidadã e transparência dos serviços regulados**.

7.1 Aperfeiçoamento dos processos de Atendimento

- ✦ **Redução do tempo médio de resposta para ≤ 7 dias** até dezembro de 2025, por meio da otimização dos fluxos internos e adoção de tecnologia para monitoramento de prazos.
- ✦ **Automação do atendimento inicial**, implementando **chatbots no WhatsApp** e aprimorando a **Unidade de Resposta Audível (URA)** para agilizar a triagem das demandas.
- ✦ **Capacitação contínua da equipe da Ouvidoria**, com treinamentos especializados em mediação de conflitos e gestão de atendimento para elevar a taxa de resolutividade para **$\geq 70\%$** .

7.2 Fortalecimento dos Canais de Atendimento

- ✦ **Expansão da Ouvidoria Itinerante (AGR Móvel)**, aumentando em **30%** o número de visitas a municípios e comunidades rurais para ampliar a participação social.
- ✦ **Integração Multicanal**, permitindo que os atendentes acessem **o histórico completo das manifestações** dos usuários, independentemente do canal utilizado.
- ✦ **Aprimoramento da acessibilidade digital**, garantindo que **cidadãos com deficiência** tenham ferramentas adaptadas para registrar suas manifestações com autonomia.



7.3 Monitoramento e Transparência das Demandas

- ✦ **Criação de indicadores específicos para serviços regulados**, avaliando a reincidência de problemas e propondo medidas corretivas junto aos prestadores.
- ✦ **Ampliação da divulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI)**, incentivando **transparência ativa** para reduzir a necessidade de solicitações formais.
- ✦ **Implementação de métricas de impacto social**, permitindo um acompanhamento mais preciso do benefício gerado pelas ações da Ouvidoria.

7.4 Parcerias e Cooperação Institucional

- ✦ **Fortalecimento da Rede Estadual de Ouvidorias**, promovendo intercâmbio de boas práticas e padronização de metodologias.
- ✦ **Colaboração com as unidades técnicas e o Conselho regulador da AGR**, garantindo que as demandas dos cidadãos resultem em providências concretas.
- ✦ **Ampliação da participação da Ouvidoria em eventos estaduais e setoriais**, consolidando seu papel como canal legítimo de mediação entre usuários e prestadores de serviço.

7.5 Metas para 2025

- ✓ **Elevar a resolutividade para $\geq 70\%$** , fortalecendo a intermediação entre usuários e prestadores.
 - ✓ **Reduzir o tempo médio de resposta para ≤ 7 dias**, tornando o atendimento mais ágil e eficiente.
 - ✓ **Ampliar a presença da Ouvidoria Itinerante em $+30\%$** , garantindo mais acessibilidade ao serviço.
 - ✓ **Fortalecer os canais digitais, priorizando automação e acessibilidade**, para garantir que 100% dos usuários possam registrar manifestações com praticidade.
- As recomendações estratégicas buscam consolidar a Ouvidoria Setorial da AGR como **um canal cada vez mais acessível, eficiente e transparente**, reforçando sua missão de **assegurar a qualidade dos serviços regulados e fortalecer a participação social na gestão pública**.