



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



OUVIDORIA SETORIAL **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2023**

Goiânia
Setembro de 2024



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
2.	BASE LEGAL	07
2.1.	Normativos Internos AGR	07
2.2.	Legislação Estadual	08
2.3.	Legislação Federal	08
3.	PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO	08
3.1.	Pedidos de Informação 2023	09
4.	OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS	10
4.1.	Manifestações recepcionadas Sistema e-Ouvidoria	13
4.2.	Canais de Entrada das Manifestações	14
4.2.1.	Análise da Eficiência dos Canais	15
4.2.2.	Proposta de Melhoria nos Canais de Atendimento	15
4.2.3.	Comparativo de Desempenho entre 2022 e 2023	16
4.3.	Categoria das Manifestações	16
4.3.1.	Tendências ao Longo dos anos	18
4.4.	Tipo das Manifestações Analisadas	20
4.5.	Classificação das Manifestações Analisadas	22
4.6.	Sub- Classificação das Manifestações Analisadas	23
4.6.1.	Saneamento Básico	23
4.6.2.	Transporte Intermunicipal de Passageiros	25
5.	COMPARAÇÕES E TENDÊNCIAS	27
5.1.	Comparativo do Volume Total de Manifestações	27



5.2. Tendencias de Aumento nas Reclamações Analisadas	28
5.3. Proporção de Manifestações Finalizadas por Script.....	28
5.4. Mudança no Perfil das Demandas por Tipo de Manifestação.....	28
5.5. Comparação por Setor Regulado	29
5.6. Comparação por Canal de Atendimento	29
5.7. Projeção de Tendencias Futuras	29
6. INDICADORES DE DESEMPENHO	30
6.1. Tempo Médio de Resposta.....	30
6.2. Índice de Resolutividade	32
6.3. Satisfação dos Usuários.....	33
7. INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E IMPACTO SOCIAL.....	34
7.1. Interação com a Sociedade	34
7.2. Impacto Social.....	35
7.3. Engajamento e Participação Cidadã	35
7.4. Parceria e Colaborações.....	36
7.5. Recomendações e Impacto no Futuro.....	36
8. CONCLUSÕES ESTRATÉGICAS.....	38
9. PALAVRAS DO OUVIDOR SETORIAL	39



1. NOTA INTRODUTÓRIA

A **Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR)**, em conformidade com o que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao ano de 2023. Este documento tem como objetivo consolidar as manifestações recebidas e as ações realizadas pela Ouvidoria, além de propor melhorias nos serviços regulados pela AGR, sempre com foco na transparência, eficiência e participação ativa da sociedade.

O **Relatório de Gestão de 2023** tem como principais objetivos:

- Apresentar a identidade da AGR e de sua Ouvidoria Setorial;
- Demonstrar as ações adotadas pela AGR em resposta às recomendações e orientações recebidas;
- Apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, por meio da coleta de dados e análises quantitativas e qualitativas;
- Analisar os indicadores de desempenho da Ouvidoria e os benefícios identificados;
- Apresentar as medidas corretivas implementadas para solucionar problemas recorrentes;
- Relatar o comprometimento com a Rede de Ouvidorias e as iniciativas da AGR;
- Informar as ações inovadoras adotadas para promover o interesse público; e
- Sugerir recomendações para o aprimoramento das ações regulatórias e dos serviços públicos regulados.

A **Ouvidoria da AGR** atua como uma ponte estratégica entre os usuários dos serviços públicos e a administração pública. Seu principal objetivo é, por meio das manifestações registradas, promover a melhoria contínua dos serviços públicos, impactando diretamente a qualidade de vida dos cidadãos. Ao consolidar as demandas recebidas, a Ouvidoria não apenas proporciona conhecimento e feedback para a AGR, como também contribui para a transparência pública e a prestação de contas à sociedade.

Este relatório é, portanto, um dos principais instrumentos de controle social e ferramenta de planejamento interno da Ouvidoria Setorial da AGR. Ele reflete o



desempenho da Ouvidoria e orienta processos de melhoria contínua nos serviços públicos regulados.

Legislação Aplicável

A Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, estabelece, em seu artigo 14, inciso II, a obrigatoriedade da elaboração anual de Relatório de Gestão pelas ouvidorias públicas. Este relatório tem como função apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços.

A **AGR**, por meio de sua Ouvidoria Setorial, cumpre esse dispositivo legal ao consolidar as informações e, com base nelas, propor recomendações para a melhoria dos serviços públicos sob sua responsabilidade.

Da AGR e sua Ouvidoria Setorial

A **Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização (AGR)** foi criada com a missão de promover a excelência na regulação dos serviços públicos no Estado de Goiás, equilibrando os interesses dos usuários, poderes concedentes e prestadores de serviços. A AGR tem como objetivo garantir que os serviços públicos delegados sejam prestados em um ambiente regulatório eficiente e de alta qualidade, assegurando a satisfação dos envolvidos.

A Visão da AGR é ser reconhecida pela sociedade pela excelência de suas atividades, por valores como a transparência e a busca contínua pela excelência.

- Humanização no atendimento;
- Transparência nas relações;
- Busca contínua por excelência.

Entre os valores que orientam a atuação da AGR, destacam-se:

- **Ética:** Atuação com respeito às normas e com atitudes corretas, alinhadas às expectativas da sociedade;
- **Excelência Técnica:** Valorização e capacitação dos servidores para conduzir os trabalhos com responsabilidade e compromisso institucional;
- **A Transparência:** Garantia da divulgação de informações em conformidade com o direito constitucional de acesso à informação;



- **Equilíbrio Regulatório:** Foco na qualidade dos serviços prestados, com interlocução contínua entre usuários, prestadores de serviços e poder concedente;
- **A Inovação:** Investimento em tecnologia e inovação para o aperfeiçoamento contínuo das atividades.

A **Ouvidoria Setorial da AGR** consolida-se como um mecanismo eficiente de atendimento ao cidadão, estando plenamente integrada ao Sistema Estadual de Ouvidorias, conforme o Decreto Estadual nº 10.466/2024. Desde sua criação, a Ouvidoria tem como função atender o público, mediar demandas e tratar de questões relacionadas aos serviços regulados, com a atuação de um Ouvidor Setorial dedicado, que responde diretamente ao Presidente do Conselho Regulador.

A Ouvidoria da AGR é o principal canal de acesso para os usuários dos serviços regulados, permitindo que qualquer cidadão possa registrar suas manifestações, como sugestões, reclamações, denúncias ou elogios, em áreas como transporte intermunicipal, saneamento básico, entre outros serviços regulados.

2. BASE LEGAL

2.1. Normativos Internos AGR

- **Resolução Normativa nº 166, de 2020** - Dispõe sobre a regulamentação das atribuições e estabelece os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria Setorial.
- **Resolução Normativa nº 182, de 2021** - Estabelece procedimentos para atendimento, pelas unidades da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, de demandas formuladas com base na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, regulamentada pelo Decreto nº 7.904, de 11 de junho de 2013, que dispõe sobre o acesso a informações.



2.2. Legislação Estadual

- **Lei nº 18.025 de 2013** - Dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão;
- **Decreto nº 7.904 de 2013** - Regulamenta a Lei n. 18.025, de 22 de maio de 2013;
- **Decreto nº 10.319, de 2023** – Aprova o Regulamento da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR e dá outras providências.
- **Decreto nº 10.466 de 2024** - Dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás.

2.3. Legislação Federal

- **Lei 13.460, de 2017** - Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- **Decreto nº 9.094, de 2017** - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos; e
- **Decreto nº 9.492 de 2018** - Regulamenta a Lei 13.460/2017, sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público.

3. PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

A Lei Federal nº 12.527, de 2011, conhecida como **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, estabelece os procedimentos que devem ser seguidos pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios para garantir o direito fundamental de acesso à informação. Essa lei introduziu os conceitos de **Transparência Ativa** e **Transparência Passiva** na Administração Pública.

- **Transparência Ativa** refere-se à obrigação dos órgãos e entidades públicas de divulgar espontaneamente informações de interesse geral, independentemente de solicitação prévia.
- **Transparência Passiva** está relacionada à criação dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), canais destinados a receber e responder às demandas da sociedade por informações públicas.



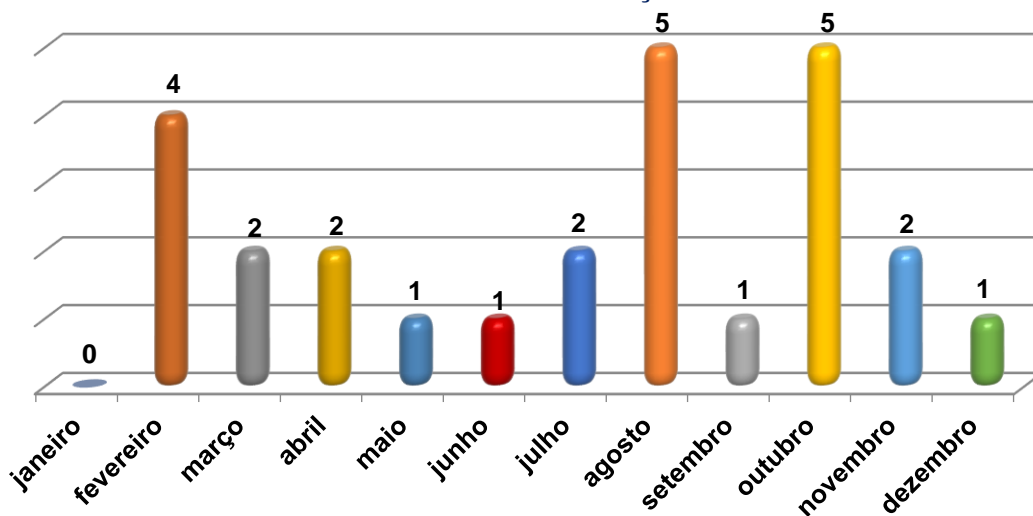
No âmbito do **Poder Executivo do Estado de Goiás**, a **Lei Estadual nº 18.025, de 2013**, regulamentada pelo **Decreto Estadual nº 7.904, de 2013**, estabelece as normas para a aplicação da **Lei Federal nº 12.527, de 2011**, no estado.

Na **AGR**, as ações de transparência passiva e a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) são realizadas pela Ouvidoria Setorial.

3.1. Pedidos de Informação 2023

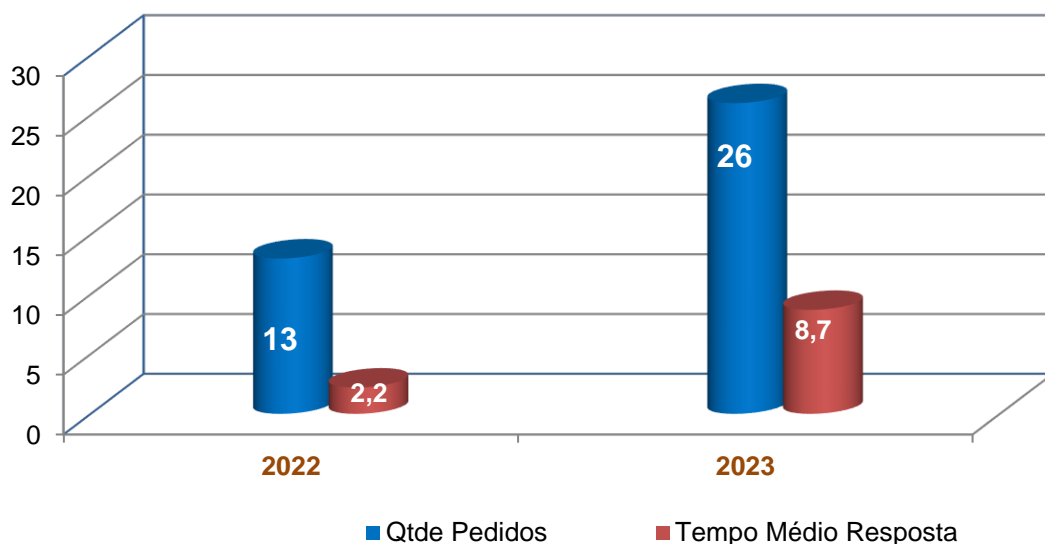
- Total de Atendimentos: 26 Média mensal: 3
- Com recurso: 0

Gráfico 01 – Número de Pedidos de Acesso à informação em 2023



O gráfico abaixo apresenta um comparativo entre 2022 e 2023 com quantitativo de pedidos de acesso a informações recebidos e tempo médio de resposta.

Gráfico 02 - Comparativo do ano de 2022 e ano de 2023





4. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

Nesta seção, são discutidos os dados quantitativos e qualitativos obtidos pela Ouvidoria Setorial da **AGR** no ano de 2023, com comparações a anos anteriores, proporcionando uma visão abrangente sobre as solicitações recebidas pela Ouvidoria da Agência.

Conforme destacado na introdução deste relatório, a **Ouvidoria da AGR** atua como mediadora de conflitos entre os usuários dos serviços públicos regulados nas áreas de transporte intermunicipal de passageiros, saneamento básico e outros serviços sob a responsabilidade da Agência.

Para garantir a gestão eficiente das manifestações, a **AGR** utiliza o **Sistema de Gestão de Ouvidoria (E-Ouvidoria/AGR)**, amplamente empregado para o registro de solicitações, reclamações, sugestões e demais interações com os usuários. Além disso, a **AGR** também utiliza o **Sistema de Gestão das Ouvidorias de Goiás (SGO/Goiás)**, uma ferramenta externa complementar que permite uma gestão integrada e coordenada das demandas dos cidadãos.

A utilização de ambas as plataformas proporciona à Ouvidoria Setorial uma visão abrangente das manifestações, otimizando a análise e proporcionando respostas mais rápidas e eficazes às demandas dos usuários. Dessa forma, o trabalho da Ouvidoria torna-se mais eficiente e alinhado às necessidades dos cidadãos e às obrigações da **AGR** em termos de regulação e fiscalização.

Portanto, além dos dados coletados no **E-Ouvidoria/AGR**, este relatório também contempla as informações obtidas por meio do **SGO/Goiás**, consolidando os resultados e fornecendo uma análise detalhada da atuação da Ouvidoria Setorial ao longo de 2023.

De forma geral, os dados quantitativos coletados nas duas plataformas estão consolidados na **Tabela 1**, o que proporciona uma visão clara, clara do volume e do tipo de manifestações tratadas pela Ouvidoria ao longo do ano.

SISTEMAS	2022	2023	Varição (5)
E-Ouvidoria/AGR	19.395	10.481	-45,95%



Análise das Variações

E-Ouvidoria/AGR: Em 2023, o número de manifestações registradas no sistema sofreu uma redução de 45,95% em comparação a 2022, passando de 19.395 para 10.481. Esse declínio pode ser atribuído à instalação da **Unidade de Resposta Audível (URA)** no call center da **AGR**. A **URA**, um sistema automatizado de atendimento telefônico que interage com os usuários por meio de gravações de voz, foi fundamental para a redução dos atendimentos finalizados por script, uma vez que muitas demandas simples de informação foram resolvidas diretamente via **URA**, sem a necessidade de interação humana.

SGO/Goiás: O **Sistema de Gestão das Ouvidorias de Goiás (SGO/Goiás)**, utilizado para demandas estaduais específicas, registrou um crescimento expressivo de 469,23%, saltando de 13 manifestações em 2022 para 74 em 2023. Embora o número absoluto ainda seja relativamente pequeno, esse aumento reflete uma maior visibilidade e o crescimento no acesso da população aos canais de atendimento da Ouvidoria Setorial da **AGR** para tratar de temas de interesse local.

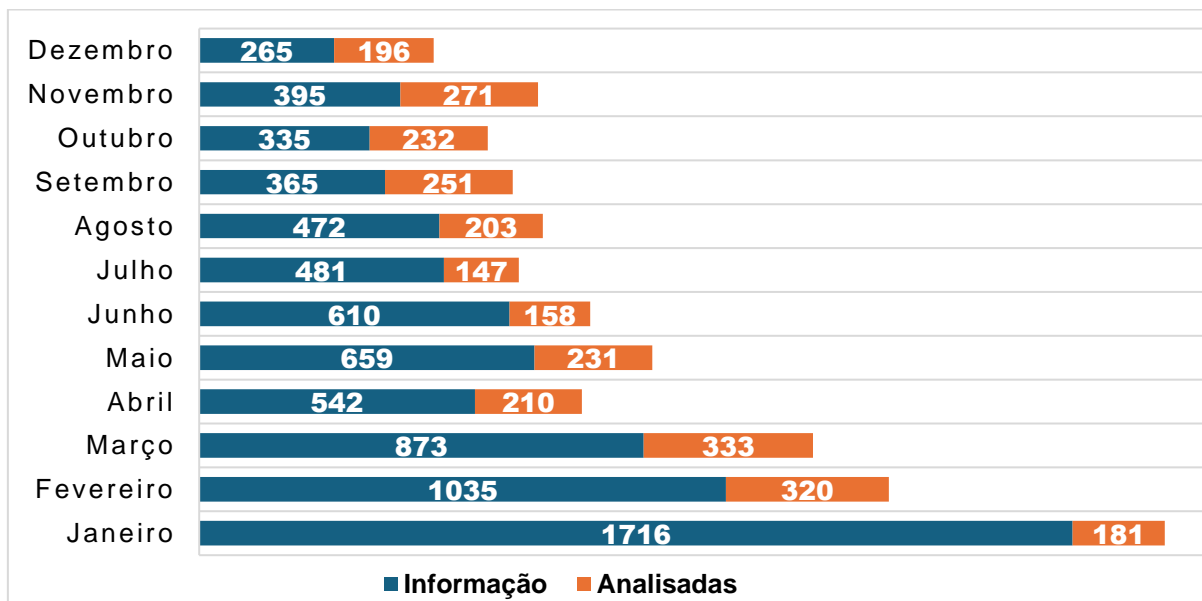
Conforme apresentado no **Gráfico 3**, em 2023, a **Ouvidoria Setorial da AGR** atendeu 10.481 manifestações. Dessas:

- **7.748 manifestações** foram finalizadas por meio de script, o que significa que os usuários receberam informações ou orientações padronizadas, sem a necessidade de um processo mais complexo de análise.
- **2.733 manifestações** foram classificadas como dentro das competências da **AGR** e, portanto, devidamente analisadas pela equipe da Ouvidoria.

Esse resultado demonstra a efetividade da **URA** na redução de atendimentos que requerem análise aprofundada, permitindo que a Ouvidoria concentre seus esforços em manifestações que exigem uma atuação mais técnica e detalhada.



Gráfico 03 – Quantidade mensal de manifestações finalizadas por Script e analisadas



Ao longo de 2023, observou-se um volume maior de manifestações nos primeiros meses do ano, com destaque para o mês de janeiro, que registrou o maior número de solicitações. Por outro lado, o mês de novembro foi marcado pelo maior número de manifestações analisadas, totalizando 271. Esse aumento no número de análises em novembro pode indicar uma maior eficiência da Ouvidoria no tratamento das demandas mais complexas e críticas, concentradas ao final do ano.

Em relação aos encaminhamentos, a maior parte das manifestações foi direcionada à **Saneamento de Goiás S.A. (Saneago)**, a empresa responsável pelos serviços de saneamento básico e esgotamento sanitário no estado. Esse dado evidencia a relevância das demandas relacionadas ao setor de saneamento, uma área de alta prioridade para os usuários dos serviços públicos regulados.

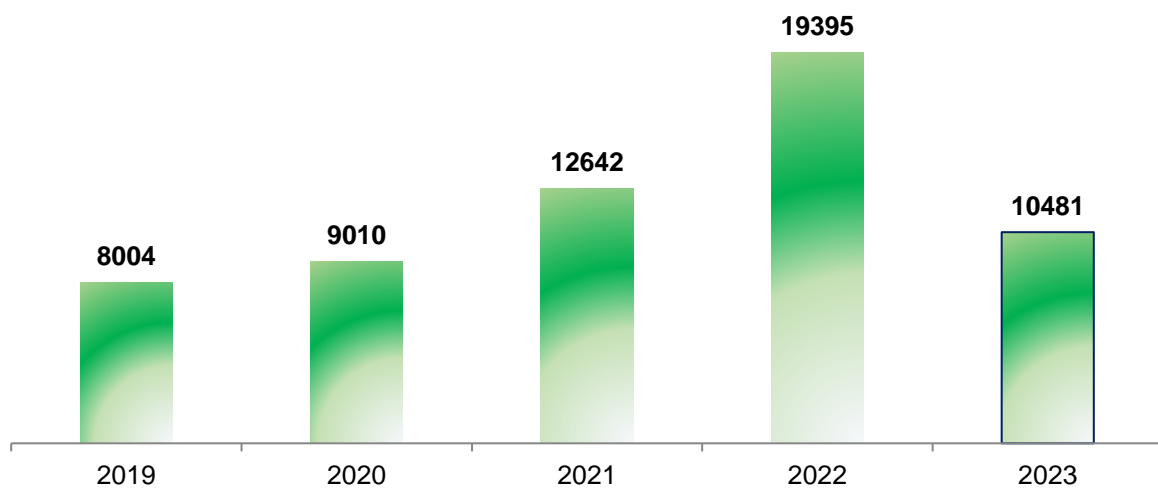
A análise detalhada das manifestações que se encontram dentro da competência da **AGR** será explorada nas seções subsequentes deste relatório, proporcionando uma visão clara das áreas de maior atenção e dos tipos de demandas tratadas.



4.1. Manifestações recebidas Sistema e-Ouvidoria

O **Gráfico 4** apresenta um comparativo das manifestações recebidas pela **Ouvidoria Setorial da AGR**, classificadas como pertinentes à atuação da Agência ao longo dos últimos anos. Esse comparativo permite observar as tendências de aumento ou redução nas demandas tratadas pela **AGR**, fornecendo uma análise da evolução das manifestações e possibilitando a identificação das áreas com maior incidência de solicitações, reclamações ou denúncias.

Gráfico 04 – Quantidade total de manifestações registradas no período de 2019 a 2023.



Os dados apresentados mostram um comparativo das manifestações recebidas pela **Ouvidoria Setorial da AGR** entre os anos de 2019 e 2023. Nota-se que, em 2022, a Ouvidoria registrou o maior número de manifestações do período, totalizando 19.395. No entanto, em 2023, houve uma redução significativa, com o volume de manifestações caindo para 10.481, o que representa uma diminuição de 45,9% em relação ao ano anterior.

Ao comparar com os anos anteriores, observa-se que o número de manifestações variou consideravelmente:

- 2019: 8.004 manifestações;
- 2020: 9.010 manifestações;
- 2021: 12.642 manifestações.

Apesar da redução registrada em 2023, o número de manifestações ainda se mantém superior aos valores de 2019, 2020 e 2021, demonstrando que há um patamar elevado de participação dos usuários nos canais de atendimento da **AGR**.



Esse volume contínuo de interações sugere que, mesmo com a redução em 2023, a **Ouvidoria Setorial** continua desempenhando um papel central no acolhimento das demandas da sociedade, especialmente nas áreas de saneamento e transporte intermunicipal.

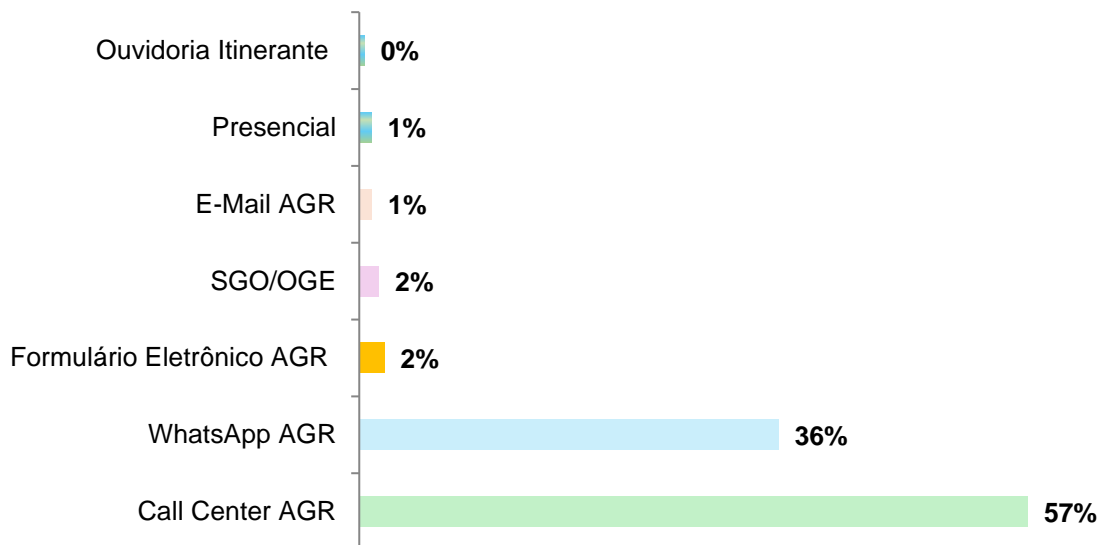
4.2. Canais de Entrada das Manifestações

Em **2023**, a **Ouvidoria Setorial da AGR** disponibilizou diversos canais de atendimento para facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços de ouvidoria. Entre eles, destacam-se o **Call Center**, **WhatsApp**, **Formulário Eletrônico**, **E-mail**, **Ouvidoria Itinerante**, e o **Atendimento Presencial**.

Desempenho por Canal de Atendimento

Analisando os dados de 2023, observamos os seguintes volumes de manifestações por canal:

Gráfico 05 – Porcentagem por Canal de Atendimento de entrada das manifestações em 2023.



- **Call Center AGR:** 57% das manifestações (6.023 registros).
- **WhatsApp AGR:** 36% das manifestações (3.777 registros).
- **Formulário Eletrônico AGR:** 2% das manifestações (227 registros).
- **E-mail AGR:** 1% das manifestações (116 registros).
- **Ouvidoria Itinerante:** 48 manifestações.
- **Atendimento Presencial:** 111 manifestações.
- **Sistema SGO/OGE:** 73 manifestações.



O **Call Center** continua sendo o canal mais utilizado pelos usuários, representando a maioria das manifestações registradas. A **interação direta com um atendente** é percebida como um diferencial, proporcionando maior **clareza e resolução** de problemas mais complexos.

O **WhatsApp AGR**, que registrou **36% das manifestações**, reflete a crescente **preferência por meios digitais** mais rápidos e acessíveis, especialmente para aqueles que desejam resolver suas demandas de forma ágil e eficiente.

Outros canais, como o **Formulário Eletrônico** e o **E-mail**, tiveram uma utilização menos expressiva.

4.2.1. Análise da Eficiência dos Canais

- **Call Center:** A predominância desse canal destaca a necessidade de investimentos contínuos na melhoria do sistema de atendimento telefônico. Sugere-se a expansão da **Unidade de Resposta Audível (URA)** para aprimorar a triagem das demandas, especialmente nas categorias de informações simples, otimizando o tempo dos atendentes para casos mais complexos.
- **WhatsApp AGR:** O alto volume de demandas via WhatsApp aponta para a necessidade de expansão e automatização do atendimento nesse canal. A inclusão de um atendimento automático inicial (chatbot), capaz de fornecer respostas a perguntas frequentes, pode agilizar ainda mais o processo.
- **Ouvidoria Itinerante:** Embora o número de manifestações recebidas seja baixo, a **Ouvidoria Itinerante** tem um papel crucial ao levar o atendimento às regiões mais distantes. Para maximizar sua eficiência, sugere-se o aumento da frequência de visitas e a promoção desses serviços para garantir maior visibilidade e participação das comunidades.

4.2.2. 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 acessível 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.

4.2.3. Comparativo de Desempenho entre 2022 e 2023

Ao comparar o desempenho dos canais entre **2022** e **2023**, observou-se uma **mudança significativa** no perfil dos usuários, com uma **queda de 45,95%** 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, registrando um aumento expressivo no volume de demandas. 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.

4.3. Categoria das Manifestações

Uma **manifestação de ouvidoria** é um canal fundamental que permite ao cidadão expressar 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 é essencial para garantir que os **prestadores de serviços** regulados pela AGR ouçam as demandas da população e **melhorem continuamente** suas atividades.

Para tornar a **resolução de problemas** mais ágil, a AGR criou o **Caminho do Entendimento**, uma iniciativa que incentiva os prestadores de serviços públicos a **resolverem diretamente as demandas dos usuários**, sem a necessidade de

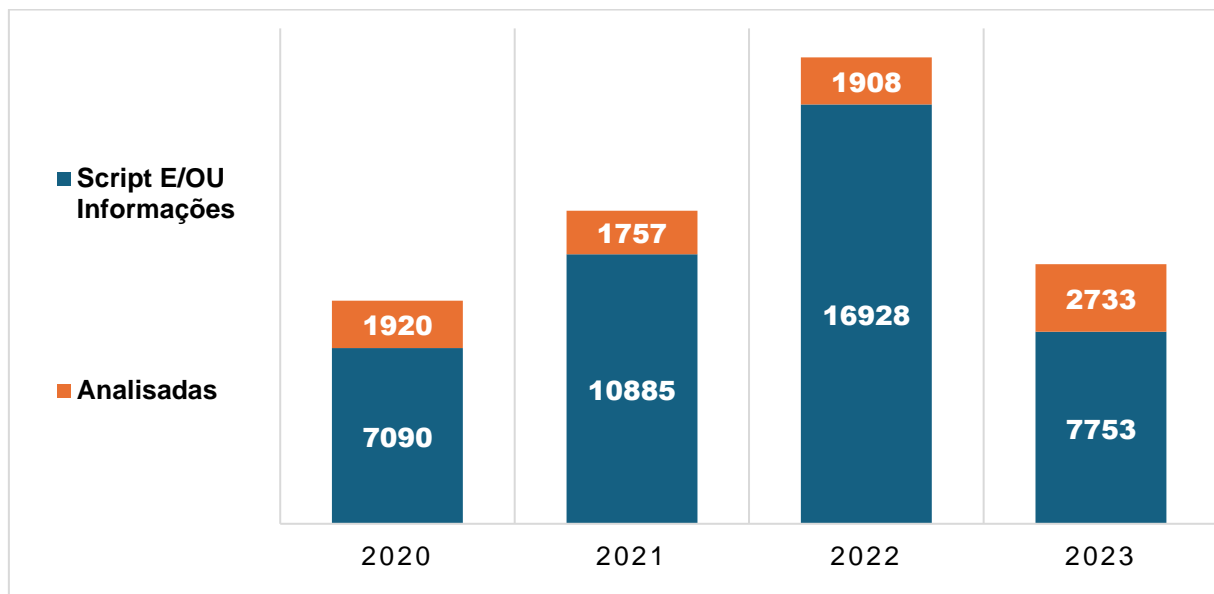


intervenção imediata da Agência. Esse processo facilita o **acesso a informações** e promove soluções rápidas, aproximando os prestadores de serviços dos cidadãos.

Para que uma **manifestação** seja analisada pela AGR, é necessário que o usuário, primeiramente, registre sua demanda nos **canais de atendimento do prestador de serviços** e forneça o **número de protocolo** à equipe da Ouvidoria da AGR. Ou seja, o cidadão deve, inicialmente, buscar uma solução diretamente com a **empresa responsável** pelo serviço.

As manifestações que **não possuem registro prévio** junto ao prestador de serviços ou que **não exigem análise detalhada**, sendo tratadas apenas como **informações gerais**, são finalizadas automaticamente por **script**. Esse procedimento permite que questões simples ou de menor impacto sejam resolvidas de maneira rápida e eficiente, garantindo que a Ouvidoria possa concentrar seus **esforços nas manifestações mais complexas**, que demandam uma análise mais aprofundada e, quando necessário, intervenção direta.

Gráfico 06 – Comparativo manifestações Script e/ou Analisadas



Os dados apresentados refletem o número de manifestações tratadas pela **AGR**, divididas em duas categorias: **finalizadas por script** (informações gerais) e **analisadas** (demandas que requerem tratamento mais aprofundado).



4.3.1. Tendências ao Longo dos anos

Manifestações Finalizadas por Script (Informações Gerais):

- **2020:** 7.090
- **2021:** 10.885 (**aumento de 53%** em relação a 2020)
- **2022:** 16.928 (**aumento de 55%** em relação a 2021)
- **2023:** 7.753 (**redução de 54%** em relação a 2022)

Manifestações Analisadas:

- **2020:** 1.920
- **2021:** 1.757 (**redução de 8%** em relação a 2020)
- **2022:** 1.908 (**aumento de 9%** em relação a 2021)
- **2023:** 2.733 (**aumento de 43%** em relação a 2022)

Análise de Crescimento e Queda

Crescimento nas Manifestações por Script: Entre 2020 e 2022, observa-se um **crescimento acentuado** no volume de manifestações finalizadas por script, o que sugere um aumento no número de cidadãos buscando **informações gerais** ou soluções rápidas.

No entanto, em **2023**, houve uma **queda significativa de 54%**. Essa redução pode ser explicada por **melhorias nos serviços** prestados pelos regulados, ou por uma **maior eficiência na resolução de problemas** já no primeiro nível de atendimento dos prestadores de serviços públicos, reduzindo a necessidade de consultas adicionais à Ouvidoria.

Manifestações Analisadas: O número de manifestações que exigiram uma **análise mais aprofundada** apresentou uma **redução em 2021**, mas se **recuperou em 2022** e teve um crescimento considerável em **2023**. Esse aumento de **43%** sugere que, mesmo com a alta demanda por informações gerais, a AGR foi capaz de focar em **questões mais complexas e relevantes**, melhorando a **qualidade das análises** e resoluções oferecidas aos cidadãos.

Proporção de Manifestações Finalizadas por Script vs. Analisadas

- **2020:** 79,6% das manifestações foram finalizadas por script (7.090 de 9.010).
- **2021:** A proporção subiu para 86,3% (10.885 de 12.642).
- **2022:** Atingiu 89,5% (16.928 de 18.836).
- **2023:** A proporção **caiu para 74%** (7.753 de 10.481).



A **redução na proporção** de manifestações finalizadas por script em **2023** indica uma mudança positiva, com um aumento relativo nas demandas que exigem **análise aprofundada**. Isso pode ser um indicativo de que as **questões trazidas pelos cidadãos** estão se tornando **mais complexas** ou envolvem **maior relevância**, o que demanda uma **resposta mais analítica** por parte da AGR.

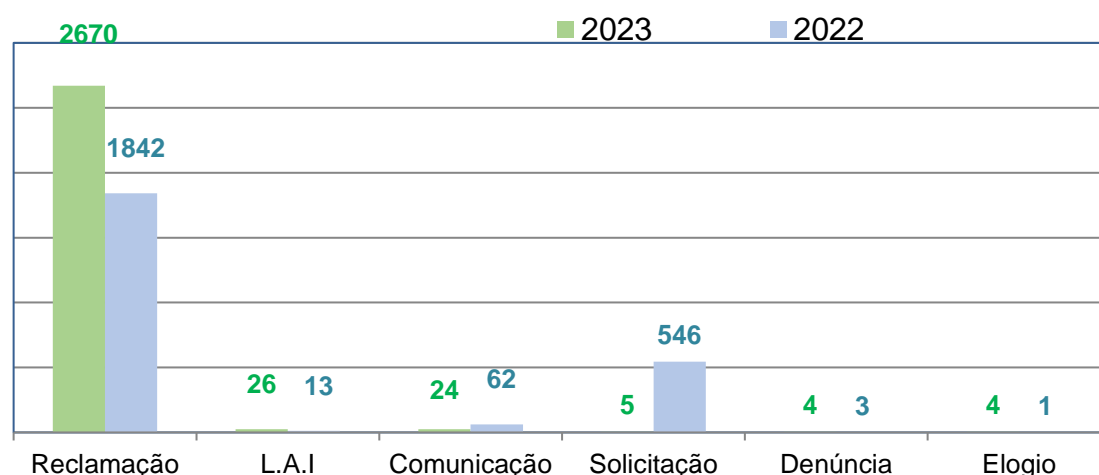
Em resumo, a análise dos dados de 2023 sugere que, apesar da redução no número de manifestações gerais, a Ouvidoria Setorial da AGR teve sucesso em tratar um número maior de **manifestações complexas**, refletindo um **aumento na qualidade do atendimento** e na capacidade de **solucionar demandas relevantes** para a população.

4.4. Tipo das Manifestações Analisadas

Neste segmento, serão apresentadas as manifestações analisadas, organizadas por tipo no ano de 2023, com uma comparação aos dados de 2022. Além disso, as manifestações de 2023 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 possíveis 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. O detalhamento por assunto e subassunto também ajudará a entender a complexidade e a diversidade das manifestações, contribuindo para o aprimoramento das estratégias de atendimento e resolução de problemas.

Gráfico 10 – Comparativo de registro de manifestações por tipo nos anos de 2022 e 2023





Ao comparar os tipos de manifestações recebidas pela **Ouvidoria Setorial da AGR** entre 2022 e 2023, observam-se mudanças significativas em diversas categorias:

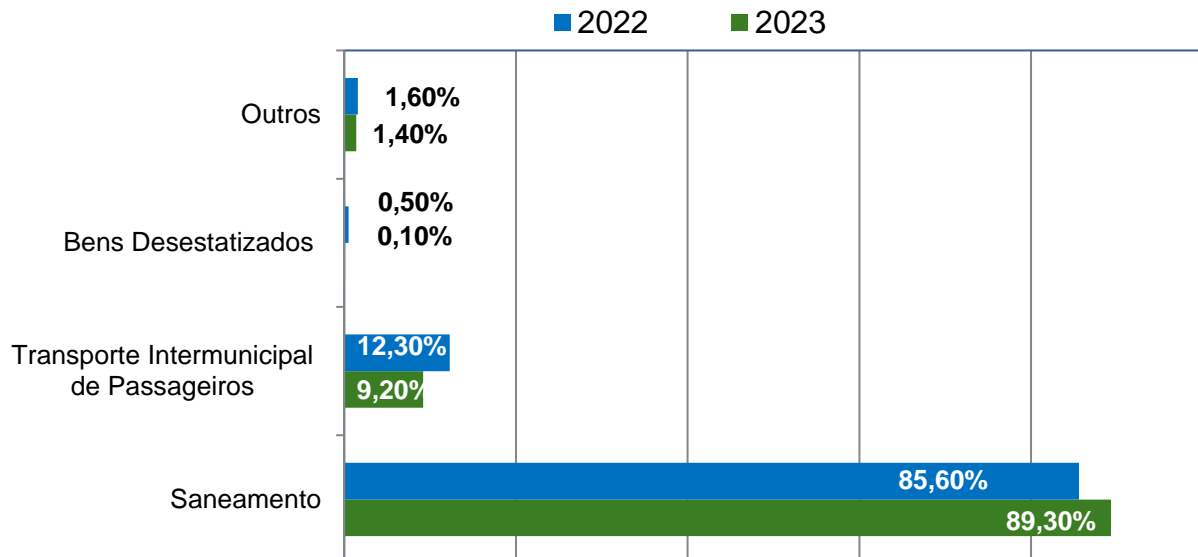
1. **Reclamação:** Em 2023, houve um aumento expressivo no número de reclamações, totalizando 2.670, em comparação com 1.842 em 2022, o que representa um crescimento de 44,9%. Esse aumento pode ser atribuído ao maior engajamento dos usuários e à conscientização sobre os serviços regulados pela **AGR**, especialmente nas áreas de transporte intermunicipal e saneamento básico.
2. **Lei de Acesso à Informação (L.A.I.):** As manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação também apresentaram crescimento, passando de 13 em 2022 para 26 em 2023, um aumento de 100%. Isso indica uma maior demanda por transparência e acesso a informações públicas por parte dos usuários.
3. **Comunicação:** Em contraste, houve uma redução no número de comunicações em 2023, com 24 manifestações, em comparação com 62 em 2022, representando uma queda de 61,3%. Essa diminuição pode ser resultado da resolução de questões previamente comunicadas ou de ajustes nos canais de comunicação.
4. **Solicitação:** Houve uma queda significativa nas solicitações, passando de 546 em 2022 para apenas 5 em 2023, o que representa uma redução de 99%. Esse declínio pode estar relacionado a modificações na classificação do tipo de manifestação, em atendimento à determinação da **Ouvidoria Geral do Estado (OGE)**.
5. **Denúncia:** O número de denúncias permaneceu estável, com um leve aumento de 3 em 2022 para 4 em 2023. Embora o volume seja baixo, as denúncias são tratadas com prioridade e têm impacto direto na melhoria dos serviços regulados.
6. **Elogio:** Em 2023, a Ouvidoria registrou 4 elogios, em comparação com 1 elogio em 2022, o que representa um crescimento de 300%. Embora o número ainda seja pequeno, o aumento reflete um reconhecimento crescente por parte dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados.

Esses dados indicam uma mudança no perfil das manifestações, com destaque para o aumento nas reclamações e na busca por transparência, ao mesmo tempo em que houve uma redução significativa nas solicitações, possivelmente devido a mudanças nas classificações e à eficiência no atendimento.



4.5. Classificação das Manifestações Analisadas

Gráfico 11 – Comparativo das manifestações por classificação nos anos de 2022 e 2023



Os dados referentes às **áreas de atuação reguladas** pela **Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização (AGR)** indicam que, tanto em **2022** quanto em **2023**, a maior parte das manifestações esteve concentrada no setor de **Saneamento**, seguido pelo **Transporte Intermunicipal de Passageiros**.

1. **Saneamento:** Em **2023**, as manifestações relacionadas ao saneamento representaram **89,30%** do total, o que representa um aumento em relação aos **85,60%** registrados em **2022**. Esse crescimento reflete a **atenção crescente dos usuários** às questões ligadas à prestação de serviços de **água e esgoto**, 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** ou a **expansão da infraestrutura**, que gerou mais interações dos cidadãos com os serviços.
2. **Transporte Intermunicipal de Passageiros:** As manifestações relativas ao transporte intermunicipal de passageiros diminuíram em **2023**, totalizando **9,20%**, em comparação aos **12,30%** registrados em **2022**. 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. A menor demanda por manifestações nesse setor sugere que os serviços de transporte



intermunicipal podem ter alcançado um nível mais estável de qualidade percebida pelos usuários.

3. **Bens Desestatizados:** Houve uma **diminuição expressiva** nas manifestações relacionadas a **bens desestatizados**, que caíram de **0,50%** em **2022** para **0,10%** em **2023**. Esse decréscimo sugere uma **estabilização** ou **menor interesse público** nesse tema ao longo do último ano, o que pode indicar que as questões envolvendo bens desestatizados foram amplamente resolvidas ou que as operações relacionadas estão em um estágio de menor relevância para o público.
4. **Outros:** A categoria **outros** também apresentou uma **leve diminuição**, passando de **1,60%** em **2022** para **1,40%** em **2023**. Essa variação marginal pode refletir uma **maior concentração das manifestações** em áreas reguladas diretamente pela AGR, como saneamento e transporte. A leve redução pode indicar uma maior eficiência nos serviços ou uma **focalização nas questões mais relevantes** para os cidadãos nas áreas de atuação prioritária da Agência.

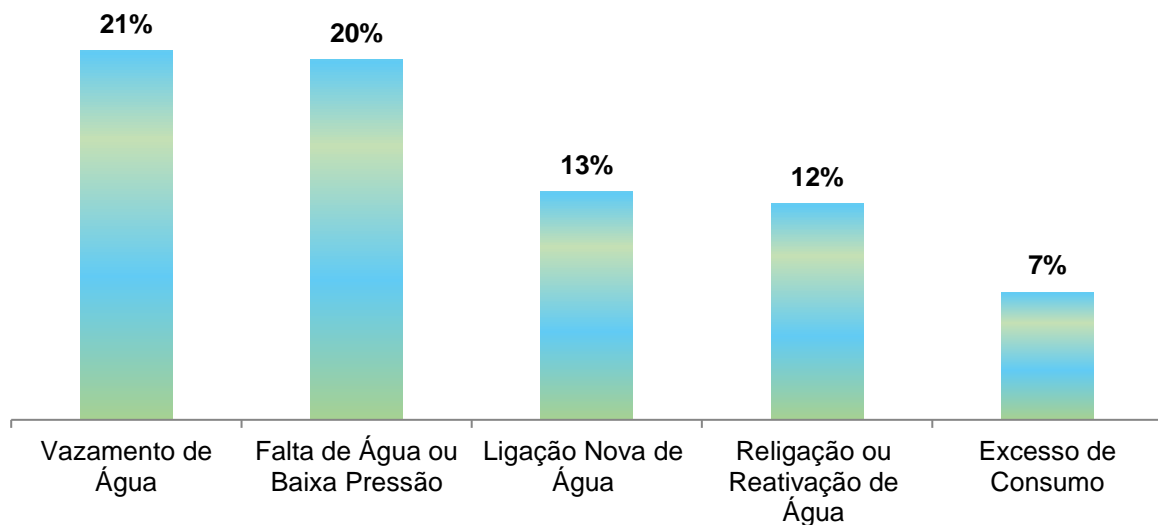
Esses dados sugerem que, embora o setor de **saneamento** continue a ser a área de maior preocupação para os cidadãos, há indícios de **melhorias em outros setores**, como o transporte intermunicipal, que resultaram em uma diminuição nas manifestações relacionadas a essas áreas.

4.6. Sub- Classificação das Manifestações Analisadas

4.6.1. Saneamento Básico

Em 2023, a **Ouvidoria Setorial da AGR** recebeu **2.440 manifestações** relacionadas ao setor de **saneamento**, das quais **74%** se concentraram nas cinco principais categorias:

Gráfico 12 –Principais Tipologias das manifestações analisadas de Saneamento no ano de 2023.



- **Vazamento de Água:** Representou 21% das manifestações, com 509 registros. Esse dado reflete a preocupação dos cidadãos com perdas de água nos sistemas de distribuição, o que pode indicar a necessidade de melhorias na infraestrutura de fornecimento e de manutenção preventiva. A frequência dessas reclamações sugere que o combate ao desperdício de água deve ser uma prioridade para garantir a eficiência dos serviços.
- **Falta de Água ou Baixa Pressão:** Com 20% (497 registros) das manifestações, a falta de água ou baixa pressão foi uma das principais reclamações dos usuários. Esse dado evidencia que os problemas no fornecimento continuam sendo uma questão relevante, afetando diretamente a qualidade do serviço prestado e o bem-estar dos cidadãos.
- **Ligação Nova de Água:** Totalizando 13% (314 registros) das demandas, as solicitações por novas ligações de água demonstram um interesse crescente em ampliar o acesso ao serviço, especialmente em áreas onde a infraestrutura de



saneamento está em expansão. Isso indica uma demanda por melhorias e pela expansão da rede de distribuição.

- **Religação ou Reativação de Água:** As solicitações para religação ou reativação de água representaram 12% (298 registros) das manifestações, o que aponta para uma demanda considerável por restabelecimento de serviços suspensos ou inativos. Essa categoria reflete a necessidade de melhor gestão dos serviços em casos de interrupção temporária.
- **Excesso de Consumo:** Com 7% (176 registros) das manifestações relacionadas a queixas sobre excesso de consumo, esse dado reflete a preocupação dos usuários com possíveis falhas nas leituras de consumo ou aumentos inesperados nas contas de água. Essas manifestações indicam a importância de um acompanhamento mais preciso e transparente do consumo, evitando cobranças indevidas e reforçando a confiança dos usuários nos serviços de saneamento.

Tabela 02- Comparação de motivos mais demandados (Reclamações) – anos de 2022 e 2023

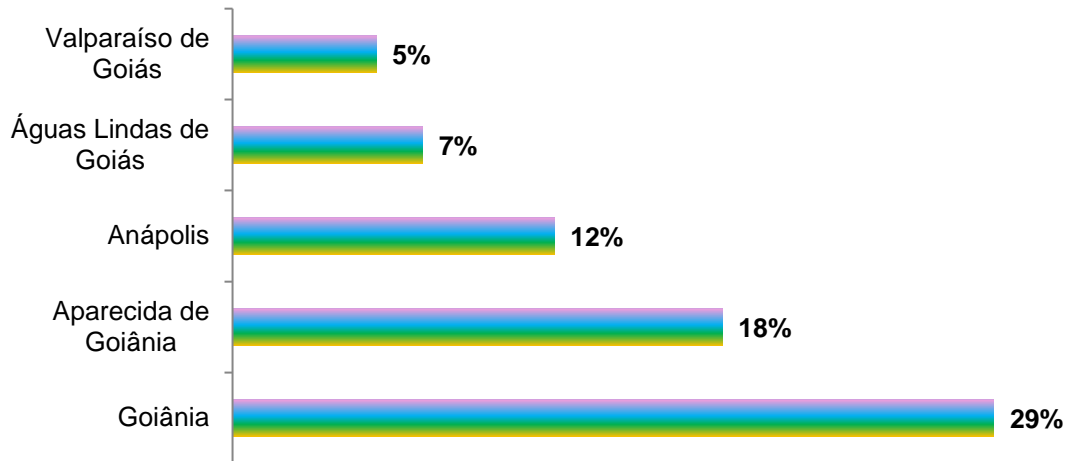
Motivo	Número Total de Manifestações de Ouvidoria (Reclamações)	
	% no Ano de 2022	% no Ano de 2023
Vazamento de Água	19%	21%
Falta de Água ou Baixa Pressão	18%	20%
Ligação Nova de Água	16%	13%
Religação ou Reativação de Água	10%	12%
Excesso de Consumo	9%	7%

A análise comparativa entre 2022 e 2023 demonstra uma mudança nas prioridades dos usuários. Em 2023, as demandas relacionadas a **vazamento de água** e **falta de água** ganharam maior destaque, enquanto problemas que foram mais frequentes em 2022, como **recuperação de passeio** e **vazamento de esgoto**, passaram a ter menos relevância.

Os municípios com o maior número de registros de manifestações de ouvidoria analisadas e tratadas (reclamações) em 2023 foram **Goiânia, Aparecida de Goiânia, Anápolis, Águas Lindas de Goiás e Valparaíso de Goiás**. Juntos, esses municípios representaram 72% do total, com 1.713 reclamações. O volume total de manifestações de ouvidoria cadastradas somou 2.384 reclamações.



Gráfico 13 – Ranking de manifestações de Saneamento por Município no ano de 2023.

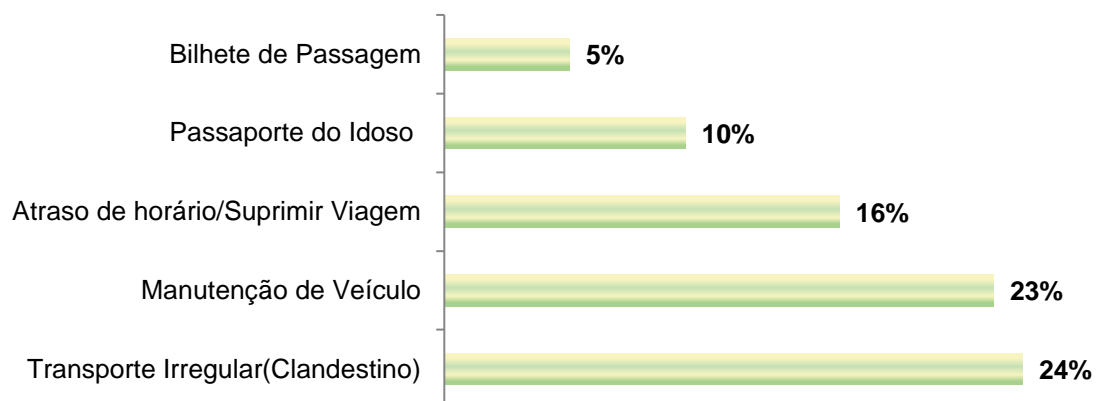


Essa concentração indica que os principais centros urbanos do estado, especialmente aqueles com maior densidade populacional e infraestrutura regulada pela **AGR**, demandam maior atenção. Isso pode refletir a complexidade dos serviços públicos nessas regiões, como **transporte intermunicipal** e **saneamento**, 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 2023 somaram **251 registros**, com **78%** das manifestações concentradas em **cinco principais categorias**:

Gráfico 14 – Principais Tipologias das manifestações analisadas de Transporte no ano de 2023





Em 2023, a fiscalização realizada pela **AGR** demonstrou grande sucesso no combate ao transporte clandestino, refletido pelas 60 manifestações (24%) relacionadas ao tema, evidenciando uma maior conscientização dos usuários e a eficácia das ações da Agência. A rigorosa fiscalização e as campanhas educativas reduziram a prática, mas ainda representam um desafio contínuo.

Outro dado importante são as manifestações sobre a **manutenção dos veículos**, que somaram 23% (57 registros). Essas reclamações reforçam a necessidade de um monitoramento constante da qualidade dos serviços prestados pelas empresas de transporte.

Além disso, 16% das manifestações referem-se ao **atraso de horário ou supressão de viagens**, apontando a importância de garantir a pontualidade e a continuidade dos serviços.

O **Passaporte do Idoso** e o **bilhete de passagem** representaram 10% e 5%, respectivamente, sugerindo a necessidade de melhorias no acesso aos benefícios e na emissão e controle de bilhetes.

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 03- Comparação de motivos mais demandados (Reclamações) – anos de 2022 e 2023

<i>Motivo</i>	<i>Número Total de Manifestações de Ouidoria (Reclamações)</i>	
	<i>% no Ano de 2022</i>	<i>% no Ano de 2023</i>
Transporte Irregular (Clandestino)	17%	24%
Manutenção de Veículo	18%	23%
Atraso de horário/Suprimir Viagem	18%	16%
Passaporte do Idoso	6%	10%
Bilhete de Passagem	6%	5%

A análise comparativa das manifestações sobre o **transporte intermunicipal de passageiros** entre 2022 e 2023 evidencia mudanças relevantes nas cinco principais tipologias:



1. **Transporte Irregular (Clandestino):** Crescimento significativo de 17% em 2022 para 24% em 2023. Esse aumento reforça a efetividade das ações de fiscalização da **AGR**, com mais usuários reportando essa prática.
2. **Manutenção de Veículo:** Houve um aumento de 18% para 23%, refletindo uma maior preocupação dos passageiros com a qualidade e segurança dos veículos.
3. **Atraso de Horário/Supressão de Viagem:** Redução de 18% para 16% em 2023, sugerindo melhorias operacionais no transporte intermunicipal.
4. **Passaporte do Idoso:** Aumento expressivo de 6% para 10%, indicando um maior uso e demandas relacionadas ao acesso ao benefício.
5. **Bilhete de Passagem:** Leve redução de 6% para 5%, o que pode sugerir estabilidade nas questões operacionais relacionadas aos bilhetes.

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.

5. COMPARAÇÕES E TENDÊNCIAS

A análise das manifestações recebidas pela **Ouvidoria Setorial da AGR** ao longo dos últimos anos revela importantes tendências no comportamento dos usuários e nos tipos de demandas apresentadas. O período de 2022 a 2023 foi marcado por mudanças significativas, tanto no volume de manifestações quanto na natureza das solicitações. A seguir, destacam-se os principais pontos de comparação e as tendências observadas.

5.1. Comparativo do Volume Total de Manifestações

- **2022:** 19.395 manifestações.
- **2023:** 10.481 manifestações.

Houve uma redução de 45,95% no número total de manifestações registradas em 2023 em comparação com o ano anterior. Essa diminuição pode ser explicada pela implementação de sistemas mais eficientes, como a **Unidade de Resposta Audível (URA)** no **Call Center**, que automatizou respostas simples e reduziu a necessidade de intervenções diretas em algumas demandas.



5.2. Tendências de Aumento nas Reclamações Analisadas

Enquanto o número total de manifestações diminuiu, as manifestações que exigiram análise mais aprofundada aumentaram significativamente:

- **2022:** 1.908 manifestações analisadas.
- **2023:** 2.733 manifestações analisadas.

Esse aumento de 43% em 2023 reflete uma mudança no perfil das demandas, com uma proporção maior de questões mais complexas, que requerem uma análise mais detalhada por parte da **Ouvidoria**. Isso pode indicar um aumento na complexidade dos problemas reportados pelos usuários ou uma maior exigência quanto à qualidade dos serviços prestados.

5.3. Proporção de Manifestações Finalizadas por Script

- **2022:** 16.928 manifestações finalizadas por script (89,5% do total).
- **2023:** 7.753 manifestações finalizadas por script (74% do total).

A redução na proporção de manifestações finalizadas por **script** em 2023 sugere que as demandas dos cidadãos se tornaram mais específicas e complexas, necessitando de maior atenção e intervenção por parte da equipe da **Ouvidoria**. Essa queda também pode indicar que os usuários estão mais informados e buscam soluções para problemas que exigem mais do que uma simples resposta automatizada.

5.4. Mudança no Perfil das Demandas por Tipo de Manifestação

Ao comparar os tipos de manifestações entre 2022 e 2023, observam-se mudanças importantes nas principais categorias:

- **Reclamações:** Houve um aumento significativo de 44,9% no número de reclamações, passando de 1.842 em 2022 para 2.670 em 2023. Isso reflete um maior engajamento dos cidadãos em relação à qualidade dos serviços públicos regulados pela **AGR**, especialmente em setores como **saneamento básico** e **transporte intermunicipal de passageiros**.
- **Lei de Acesso à Informação (L.A.I.):** O número de manifestações relacionadas à **L.A.I.** dobrou, passando de 13 em 2022 para 26 em 2023, mostrando uma demanda crescente por transparência e acesso a informações públicas.



- **Solicitações:** As solicitações registraram uma queda drástica, de 546 em 2022 para 5 em 2023, o que representa uma redução de 99%. Esse declínio pode estar relacionado a uma mudança na classificação das demandas, conforme determinação da **Ouvidoria Geral do Estado (OGE)**.

5.5. Comparação por Setor Regulado

As manifestações por setor regulado também apresentaram variações entre os dois anos:

- **Saneamento Básico:** Continuou a ser o principal setor de preocupação dos usuários, representando 89,30% das manifestações em 2023, um aumento em relação aos 85,60% de 2022. Isso sugere uma demanda crescente por melhorias na infraestrutura e manutenção dos serviços de água e esgoto.
- **Transporte Intermunicipal de Passageiros:** Houve uma redução nas manifestações relacionadas ao transporte intermunicipal, que passaram de 12,30% em 2022 para 9,20% em 2023. Esse decréscimo pode ser reflexo de melhorias nos serviços prestados, resultando em menos reclamações específicas.

5.6. Comparação por Canal de Atendimento

Em termos de canais de atendimento, o **Call Center** e o **WhatsApp** foram os mais utilizados:

- **Call Center:** Continuou sendo o canal mais utilizado, responsável por 57% das manifestações em 2023, indicando que os usuários ainda preferem o contato direto com um atendente para resolver questões mais complexas.
- **WhatsApp:** O uso do **WhatsApp** cresceu, representando 36% das manifestações em 2023, evidenciando uma tendência crescente de digitalização e preferência por meios rápidos e acessíveis de contato.

5.7. Projeção de Tendências Futuras

A análise dos dados de 2023 sugere que, para os próximos anos, as seguintes tendências podem se consolidar:

- **Maior Complexidade nas Demandas:** A redução nas finalizações por **script** e o aumento das manifestações analisadas indicam que as demandas estão se tornando



mais complexas, exigindo maior capacidade de análise e resolução por parte da Ouvidoria.

- **Crescimento do Uso de Canais Digitais:** A tendência de crescimento do **WhatsApp** e outros canais digitais deve continuar, com os cidadãos buscando soluções mais rápidas e convenientes.
- **Foco em Transparência e Informação Pública:** Com o aumento nas demandas relacionadas à **Lei de Acesso à Informação**, espera-se que a transparência continue sendo um tema central nas demandas dos usuários, o que exigirá melhorias nos processos internos da **AGR** para atender a essa expectativa.

6. INDICADORES DE DESEMPENHO

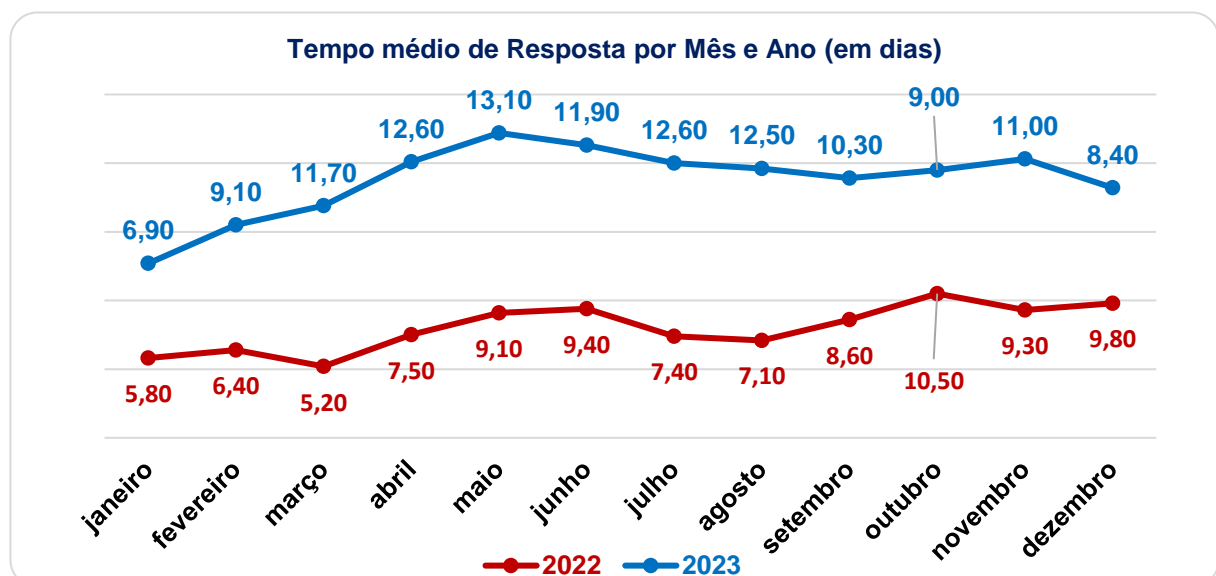
Os **indicadores de desempenho** da Ouvidoria Setorial da AGR fornecem uma visão clara da eficiência e qualidade do atendimento prestado em 2023. Os principais indicadores são:

6.1. 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 15 – Comparativo do Tempo médio de Resposta por mês nos anos 2022 e 2023.



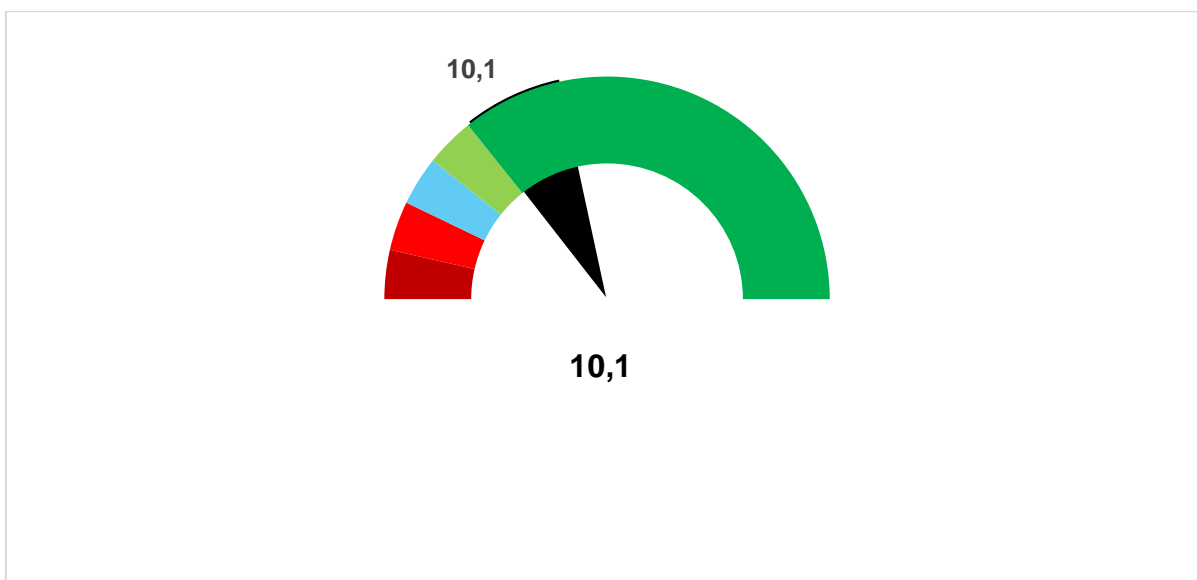


Apesar do aumento no tempo médio de resposta em alguns meses de 2023, como março (11,7 dias) e maio (13,1 dias), a **Ouvidoria Setorial da AGR** demonstrou um ajuste progressivo ao longo do ano, culminando em melhorias notáveis nos últimos meses. Outubro e dezembro apresentaram tempos médios de resposta menores em comparação aos meses anteriores, com 9 e 8,4 dias, respectivamente, evidenciando o compromisso da equipe em agilizar os atendimentos.

Esses resultados refletem a capacidade da **Ouvidoria** de adaptar processos e otimizar recursos para fornecer respostas mais rápidas aos usuários, especialmente durante os períodos de maior demanda. A oscilação inicial no tempo médio pode ser atribuída à maior complexidade nas manifestações e à busca por soluções detalhadas e adequadas para cada demanda. A tendência de melhoria nos últimos meses indica que as medidas implementadas pela **AGR** começaram a surtir efeito, possibilitando um atendimento mais eficiente.

O tempo médio de resposta às manifestações em 2023 foi de 10,71 dias, com uma mediana de 12 dias. Esse dado reflete uma melhora em relação ao ano anterior, evidenciando uma redução no tempo de atendimento.

Gráfico 16 – Tempo Média de Resposta

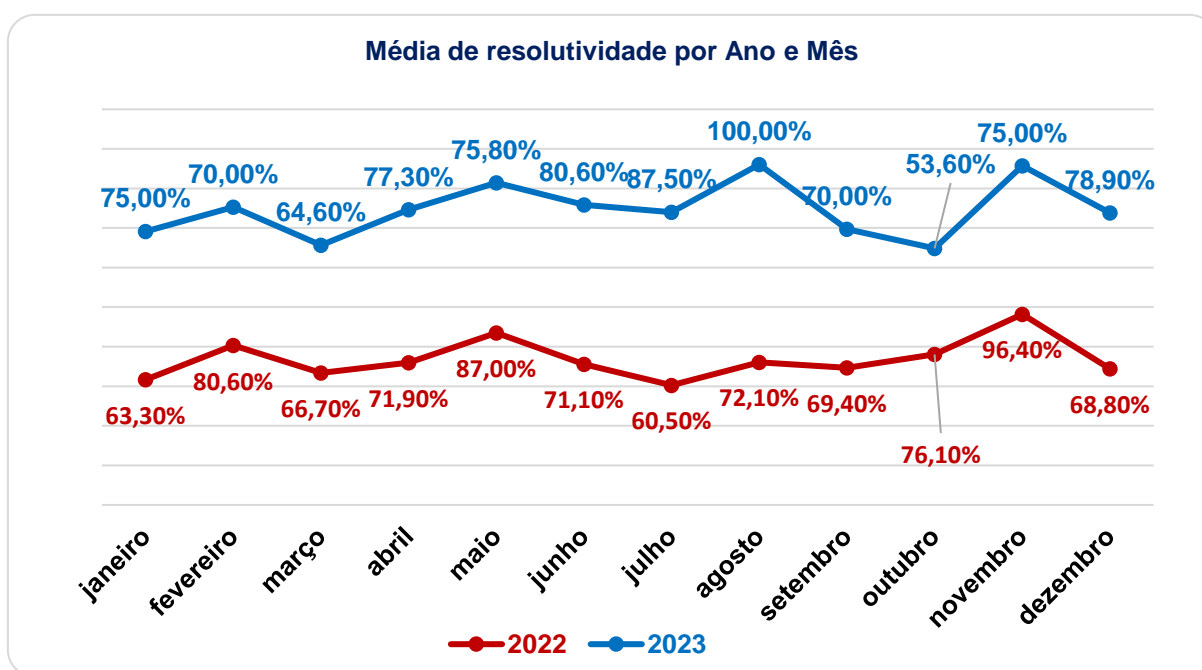




6.2. Índice de Resolutividade

O **índice de resolutividade** é uma métrica que mede a capacidade de uma ouvidoria em resolver as manifestações apresentadas pelos cidadãos. Ele indica a efetividade do atendimento, demonstrando a porcentagem de demandas solucionadas de maneira satisfatória para o usuário. Um índice elevado de resolutividade reflete uma ouvidoria eficiente, capaz de não apenas responder às solicitações, mas também proporcionar soluções adequadas aos problemas reportados. Geralmente, o cálculo desse índice é feito dividindo-se o número de manifestações resolvidas pelo total de manifestações recebidas.

Gráfico 16 – Comparativo por média de resolutividade por mês nos anos 2022 e 2023.



Em 2023, o **índice de resolutividade** das manifestações tratadas pela **Ouvidoria Setorial da AGR** foi de 73%, uma marca consideravelmente superior à média de 63% das ouvidorias públicas do Estado de Goiás. Comparando com 2022, quando o índice de resolutividade da **AGR** foi de 68%, observa-se um crescimento de 5 pontos percentuais, destacando o sucesso das ações da Ouvidoria em melhorar a eficácia no atendimento e proporcionar soluções mais rápidas e satisfatórias para os usuários.

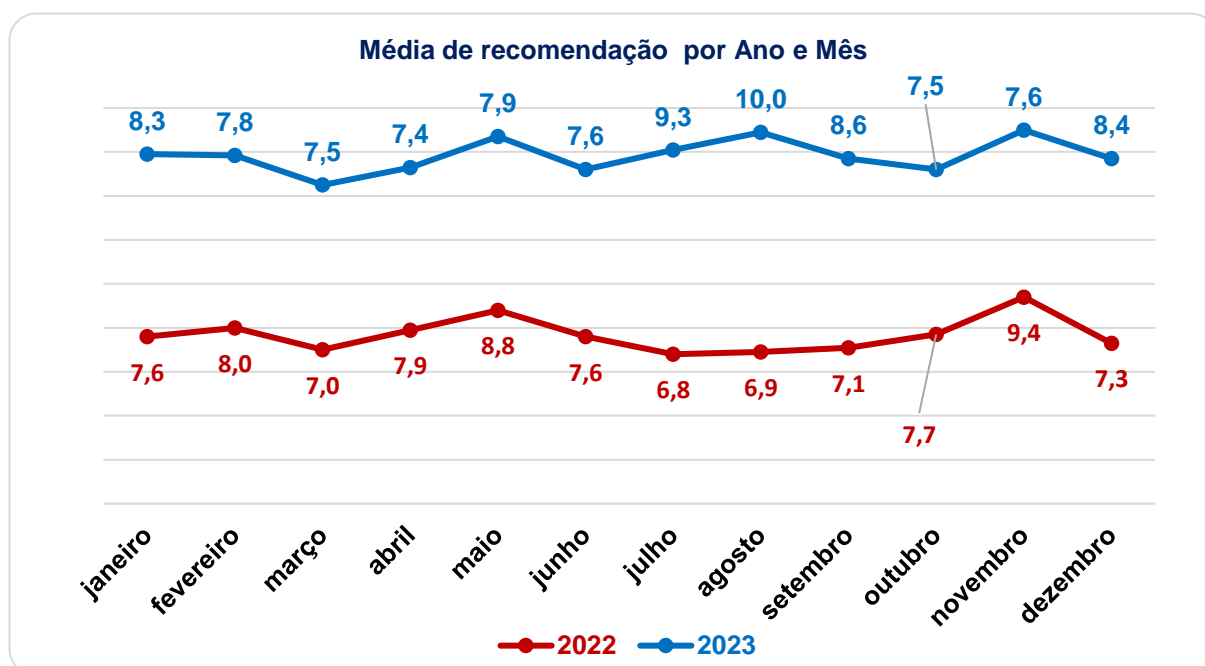


Essa evolução demonstra o esforço contínuo da **AGR** em otimizar processos e atender às demandas de forma mais eficaz do que a média estadual, reforçando sua posição como um exemplo de eficiência entre as ouvidorias públicas.

6.3. Satisfação dos Usuários

O **índice de médio de recomendação por ano** refere-se à avaliação média feita pelos usuários sobre o serviço prestado pela ouvidoria, normalmente com base em uma escala numérica (por exemplo, de 0 a 10). Esse índice mede o grau de satisfação dos cidadãos e sua disposição em recomendar o serviço para outras pessoas. Quanto mais alto o índice, maior a satisfação dos usuários com a ouvidoria e a qualidade do atendimento oferecido durante o período analisado.

Gráfico 16 – Comparativo por média de recomendação por mês nos anos 2022 e 2023.



Ao comparar o **índice médio de recomendação** entre 2022 e 2023, observa-se uma variação significativa nos meses analisados. Em 2023, o maior índice foi registrado em agosto, com 10,0, indicando **máxima satisfação** dos usuários nesse período, enquanto o menor índice foi em abril, com 7,4.

Em comparação com 2022, houve uma melhoria notável em julho e agosto, quando os índices passaram de 6,8 e 6,9 para 9,3 e 10,0, respectivamente. Essas variações demonstram **os** esforços contínuos da AGR para melhorar o atendimento e o impacto positivo percebido pelos usuários em determinados períodos.



7. INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E IMPACTO SOCIAL

A **Ouvidoria Setorial da AGR** atua como um canal essencial de comunicação entre os cidadãos e os serviços públicos regulados pela Agência. O compromisso da Ouvidoria em promover a **transparência**, o **controle social** e a **participação cidadã** é reforçado por iniciativas que visam facilitar o acesso da população e fortalecer a confiança nos serviços regulados. A seguir, são destacados os principais pontos de interação e o impacto social gerado pelas ações da Ouvidoria ao longo de 2023.

7.1. Interação com a Sociedade

A **Ouvidoria Setorial** oferece diversos canais de atendimento para garantir que todos os cidadãos tenham fácil acesso para registrar suas manifestações, tais como reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias. Esses canais incluem:

- **Call Center:** A preferência por atendimento telefônico direto reflete a importância da interação humana em questões que exigem mais detalhes e clareza na comunicação.
- **WhatsApp:** A implementação deste canal permitiu uma maior aproximação com o público, especialmente por ser uma ferramenta ágil e acessível, facilitando o registro de demandas e o acompanhamento de suas resoluções.
- **Ouvidoria Itinerante:** Levando o atendimento presencial a comunidades distantes e regiões carentes de infraestrutura, a **Ouvidoria Itinerante** garantiu o acesso de cidadãos que não possuem meios digitais ou facilidade de transporte, ampliando a participação social.

Essas interações representam um avanço significativo na capacidade da **AGR** de ouvir a sociedade e atuar com base nas demandas dos cidadãos, ajustando e fiscalizando os serviços públicos de forma mais eficiente.



7.2. Impacto Social

O impacto das atividades da **Ouvidoria Setorial da AGR** em 2023 pode ser medido por meio de vários indicadores, destacando-se os seguintes:

- **Melhorias na Prestação de Serviços:** O aumento das manifestações relacionadas a **saneamento básico**, como vazamento de água e baixa pressão, permitiu que a **Ouvidoria** atuasse como uma ponte crítica entre os usuários e os prestadores de serviços. A análise dessas demandas resultou em recomendações que contribuíram para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, beneficiando milhares de cidadãos em todo o estado.
- **Resolução de Conflitos:** A **Ouvidoria** desempenhou um papel crucial na mediação de conflitos entre prestadores de serviços e usuários, resultando em soluções ágeis e eficazes para demandas que poderiam se arrastar sem intervenção. Em especial, as queixas relacionadas ao **transporte intermunicipal** foram tratadas com alta prioridade, levando a ajustes nos serviços e aumentando a satisfação dos passageiros.
- **Acesso à Informação:** Houve um aumento de 100% nas manifestações relacionadas à **Lei de Acesso à Informação (L.A.I.)** em comparação ao ano anterior. Esse crescimento reflete a busca dos cidadãos por maior transparência nos processos da **AGR**, fortalecendo o direito à informação e promovendo uma relação de confiança entre a população e o governo.

7.3. Engajamento e Participação Cidadã

A **Ouvidoria Setorial da AGR** intensificou suas ações voltadas à educação e conscientização do público em relação aos seus direitos e à utilização dos canais de atendimento. Em 2023, foram realizadas diversas campanhas informativas, tanto em meios digitais quanto em eventos presenciais, como feiras de serviços públicos, para divulgar o papel da **Ouvidoria** e incentivar a população a se manifestar.

Essas ações resultaram em um aumento na quantidade de manifestações, principalmente no setor de **saneamento**, e na qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos. A **Ouvidoria Itinerante**, em especial, foi uma iniciativa de destaque, permitindo que a **AGR** levasse o atendimento a regiões remotas, promovendo inclusão social e assegurando que a voz da população fosse ouvida.



7.4. Parceria e Colaborações

Em 2023, a Ouvidoria Setorial da AGR intensificou suas parcerias com diversas instituições públicas e órgãos de fiscalização, ampliando sua presença e atuação em eventos de grande relevância social e de cidadania. Entre as principais colaborações, destacam-se as participações nos programas **Goiás Alerta e Solidário** e **Operação Araguaia**, organizados em conjunto com o Governo de Goiás.

A Ouvidoria Itinerante da AGR esteve presente nessas iniciativas, levando atendimento especializado a regiões remotas e áreas de difícil acesso. No evento Goiás Alerta e Solidário, voltado à assistência e prestação de serviços emergenciais em localidades vulneráveis, a AGR contribuiu de forma ativa, proporcionando aos cidadãos a oportunidade de registrar suas manifestações, como reclamações, sugestões e pedidos de informações sobre serviços regulados, especialmente nas áreas de saneamento e transporte intermunicipal.

Durante a Operação Araguaia, voltada à fiscalização e ao fortalecimento da presença do Estado em regiões ribeirinhas e áreas de proteção ambiental, a AGR intensificou sua atuação junto à população local. A Ouvidoria Itinerante participou da operação com o objetivo de ouvir diretamente as demandas dos cidadãos, atuando como um elo fundamental entre os usuários e a administração pública. Essa iniciativa fortaleceu o papel da Ouvidoria como um canal acessível e de confiança, ampliando o controle social sobre os serviços públicos regulados.

7.5. Recomendações e Impacto no Futuro

Com base na análise dos dados de desempenho e resolutividade de 2023, propõem-se uma série de ações estratégicas para otimizar os processos da Ouvidoria Setorial da AGR, alinhando suas atividades às expectativas crescentes dos cidadãos e promovendo uma prestação de serviços públicos mais eficiente e transparente. As recomendações são as seguintes:

1. **Integração de Ferramentas Digitais Avançadas:** Implementar soluções tecnológicas inovadoras, como automação no atendimento inicial e integração com plataformas de CRM (Customer Relationship Management), para otimizar



a gestão de demandas. Essa modernização facilitará a triagem automatizada das manifestações e proporcionará respostas mais rápidas e assertivas aos usuários, além de possibilitar uma gestão mais eficiente e ágil dos processos.

2. **Aprimoramento do Tempo de Resposta:** Estabelecer prazos de resposta mais rigorosos, com metas de desempenho específicas para o tempo médio de resposta e a taxa de resolatividade. A definição de tais indicadores permitirá à Ouvidoria avaliar continuamente a eficácia das soluções implementadas, assegurando que as demandas dos cidadãos sejam atendidas dentro dos prazos estabelecidos.
3. **Capacitação Contínua e Gestão de Processos:** Promover treinamentos contínuos e avançados para os colaboradores, focando no desenvolvimento de habilidades para mediação de conflitos e no atendimento de demandas complexas. Além disso, a padronização de respostas e procedimentos internos garantirá mais eficiência, assegurando que o atendimento ao cidadão seja ágil e eficaz, independentemente da natureza da solicitação.
4. **Monitoramento e Revisão Contínua dos Processos:** Instituir um ciclo de monitoramento trimestral para avaliar o desempenho da Ouvidoria com base em indicadores-chave, como índices de satisfação e resolatividade. A aplicação de mecanismos de feedback automatizado permitirá a identificação rápida de áreas que precisam de melhorias, assegurando que a Ouvidoria esteja sempre ajustando seus processos às demandas reais dos cidadãos.
5. **Fortalecimento da Rede de Ouvidorias e Ações Itinerantes:** Expandir o alcance da Ouvidoria Itinerante para atender áreas mais remotas e de difícil acesso, garantindo que todos os cidadãos tenham a oportunidade de interagir com a Ouvidoria. Ao mesmo tempo, fortalecer a integração com a Rede Estadual de Ouvidorias aumentará a capilaridade dos serviços, promovendo uma experiência mais próxima e participativa para os usuários.
6. **Estabelecimento de Métricas Comparativas:** Comparar os resultados obtidos pela Ouvidoria Setorial da AGR com os de outras ouvidorias estaduais e federais, promovendo benchmarking para identificar melhores práticas e inovações. Esse processo assegurará que a Ouvidoria da AGR esteja alinhada com os mais altos padrões de qualidade no setor público, permitindo a adoção de soluções testadas e eficazes.



Essas ações visam garantir a excelência no atendimento, o fortalecimento da relação com os cidadãos e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços regulados pela AGR. Ao implementar essas medidas, a Ouvidoria Setorial reforça seu compromisso com a eficiência, a transparência e a melhoria contínua, resultando em um impacto direto e positivo na qualidade dos serviços públicos oferecidos à população de Goiás.



9. PALAVRA DO OUVIDOR SETORIAL

É com grande satisfação que apresento o **Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR**, referente ao ano de 2023. Este relatório reflete o trabalho dedicado e o compromisso da nossa equipe com a missão de garantir a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços públicos regulados pela AGR.

Ao longo de 2023, a Ouvidoria Setorial teve o privilégio de atuar como ponte entre os cidadãos e a administração pública, ouvindo atentamente as demandas da sociedade e buscando soluções que contribuíssem para a excelência dos serviços prestados. As iniciativas promovidas, como a **Ouvidoria Itinerante**, em eventos como o **Goiás Alerta e Solidário** e a **Operação Araguaia**, foram fundamentais para ampliarmos nossa presença junto à população, especialmente em regiões de difícil acesso, consolidando a confiança dos cidadãos nos mecanismos de ouvidoria.

Gostaria de expressar meu sincero agradecimento a toda a equipe de servidores da Ouvidoria Setorial, cujo empenho e dedicação foram essenciais para alcançarmos os objetivos propostos para 2023. Cada manifestação tratada, cada recomendação formulada e cada melhoria implementada refletem o compromisso e a competência de todos os profissionais envolvidos. O apoio de todas as unidades da AGR foi imprescindível, pois a integração e a cooperação interna fortaleceram nosso trabalho e permitiram respostas mais rápidas e eficazes às demandas recebidas.

Reconheço, ainda, o suporte inestimável do Gabinete do Presidente do Conselho Regulador, que se mostrou um parceiro estratégico em nossa jornada. Sem essa colaboração, seria impossível atingir o nível de resolutividade e satisfação que conquistamos junto aos usuários dos serviços regulados.

Encerramos este ciclo com a certeza de que estamos no caminho certo, sempre em busca de aperfeiçoar nossos processos e fortalecer a relação de confiança com os cidadãos. Que as lições aprendidas em 2023 sirvam de alicerce para os desafios e conquistas dos próximos anos.

Francisco Vieira de Macedo
Ouvidor Setorial