

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

J A N E I R O

2025

Ouvidoria Setorial da AGR

Relatório apresenta os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial mensalmente nas áreas de Saneamento Básico, Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Energia e Outros Serviços.



AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS



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

Suenne Batista Peixoto

Delza Camargo Rezende

Ubiragiba Lopes



Sumário

1.	NOTA INTRODUTÓRIA	03
2.	OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS	04
2.1.	Categoria das Manifestações	04
2.2.	Tipo das Manifestações Analisadas	06
2.3.	Assunto das manifestações Analisadas	07
2.4.	Tipologias das Manifestações Analisadas	08
2.4.1.	Saneamento Básico	08
2.4.2.	Transporte Intermunicipal de Passageiros	09
2.5.	Tipologias das Manifestações Analisadas	09
3.	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	10
4.	NOTA MÉDIA DE RECOMENDAÇÃO	10
5.	PERCENTUAL DE RESPOSTAS AVALIADAS	10
6.	PERCENTUAL DE RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS	11
4.	CONCLUSÃO	11



1. NOTA INTRODUTÓRIA

A Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR) apresenta o **Relatório Mensal de Ouvidoria**, em conformidade com o disposto no **Art. 4º, inciso X, e Art. 7º, inciso V, do Decreto nº 10.466/2024**.

Este documento traz uma **análise detalhada** das manifestações registradas pelos cidadãos sobre os serviços prestados pelas empresas e concessionárias reguladas pela AGR. O relatório tem como objetivo **assegurar transparência, eficiência e aprimoramento contínuo** no atendimento às demandas recebidas.

A **AGR** atua na **regulação, controle e fiscalização de setores essenciais**, como **saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros, abastecimento de água e esgoto e bens desestatizados**. Seu papel é garantir que os prestadores de serviços **cumpram as normas vigentes e atendam às necessidades da população com qualidade, segurança e eficiência**.

Nesse contexto, a **Ouvidoria Setorial** desempenha uma função essencial, sendo um **canal de interlocução entre os cidadãos e os prestadores de serviços públicos regulados**. Por meio da ouvidoria, os usuários podem **registrar sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios**, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados.

Este relatório apresenta **estatísticas detalhadas das manifestações recebidas e tratadas no período**, destacando os principais temas abordados, a distribuição por tipo de manifestação e a forma como foram conduzidas. Além disso, os dados são analisados para **identificar padrões, apontar oportunidades de melhoria e subsidiar a tomada de decisões estratégicas** na regulação e fiscalização dos serviços públicos.

Por meio deste relatório, a **Ouvidoria Setorial da AGR** reafirma seu **compromisso com a participação social, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos regulados**, contribuindo para o fortalecimento da regulação e para a garantia dos direitos da população goiana.



2. 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, permitindo que os cidadãos registrem suas manifestações sobre a prestação dos serviços regulados.

Este capítulo apresenta os dados consolidados das manifestações recebidas no mês de janeiro, incluindo o total de registros, a classificação por tipo, assunto e tipologia, os canais de atendimento utilizados pelos usuários e os principais indicadores de desempenho da Ouvidoria.

2.1. Categoria das Manifestações

Para otimizar a resolução de problemas e agilizar o atendimento aos usuários, a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (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 **facilita o acesso às informações e promove soluções rápidas**, fortalecendo a relação entre os 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 o número de protocolo correspondente**. Esse fluxo garante que o cidadão **busque inicialmente uma solução diretamente junto ao prestador do 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 serviço 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 Setorial concentre seus recursos e esforços nas manifestações mais complexas, que



demandam análise aprofundada e, quando necessário, a intervenção direta da Agência.

No mês de janeiro, a Ouvidoria Setorial registrou 687 atendimentos. Desse total, **67% foram finalizados com a classificação de "Script e/ou Informação"**, enquanto **33% foram analisados e tratados**.

Gráfico 01 – Comparativo manifestações Script E/OU Informações X Analisadas

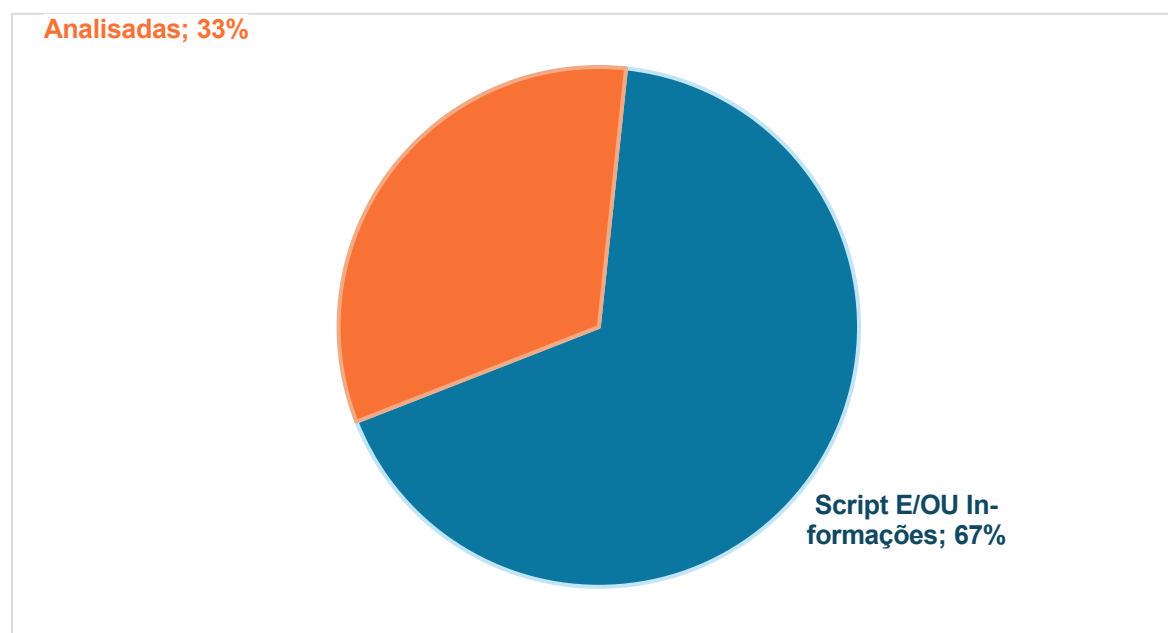
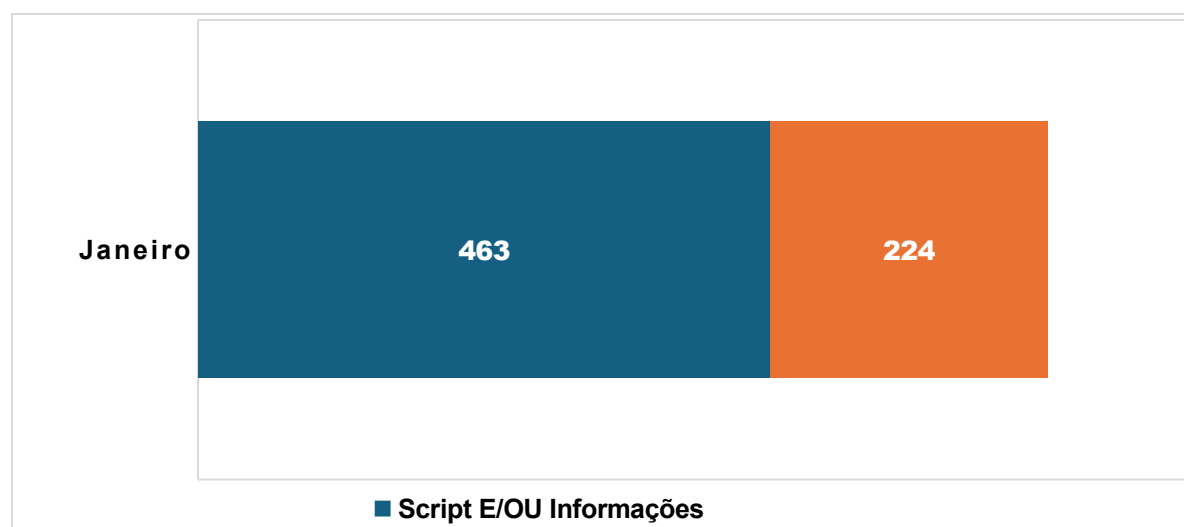


Gráfico 02 – Quantidade mensal de informações e Manifestações analisadas em 2025



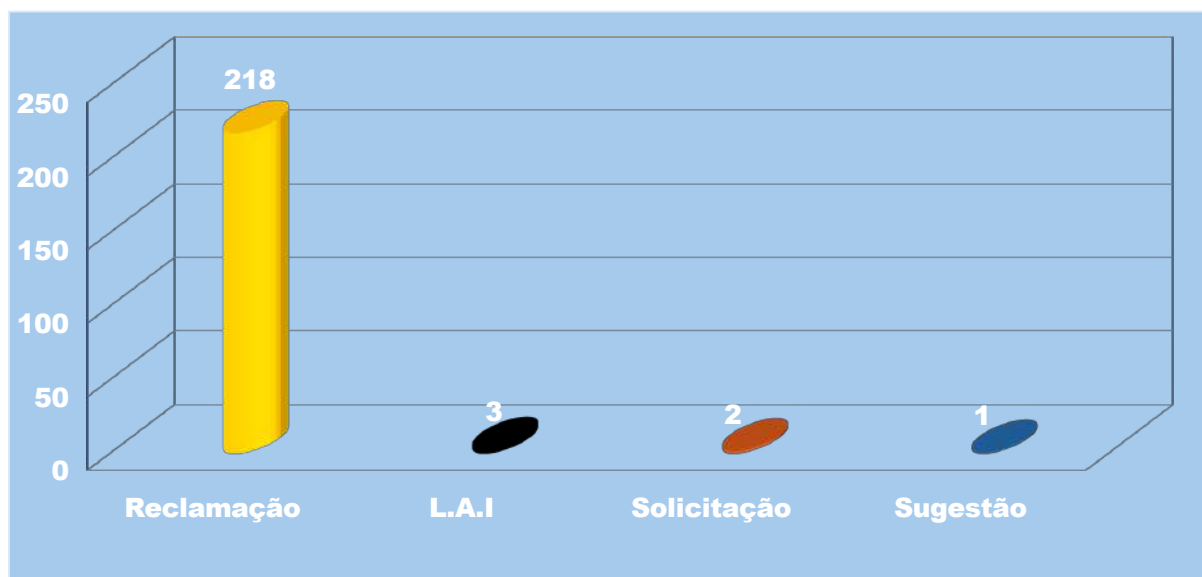
2.2. Tipo das Manifestações Analisadas

Nesta seção, são apresentadas as manifestações analisadas, **classificadas por tipo, 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**.

Tabela 1 – Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Quant.
Reclamação	218
Pedido de Acesso à Informação (LAI)	03
Solicitação	02
Sugestão	01

Gráfico 03 – Manifestações por Tipo



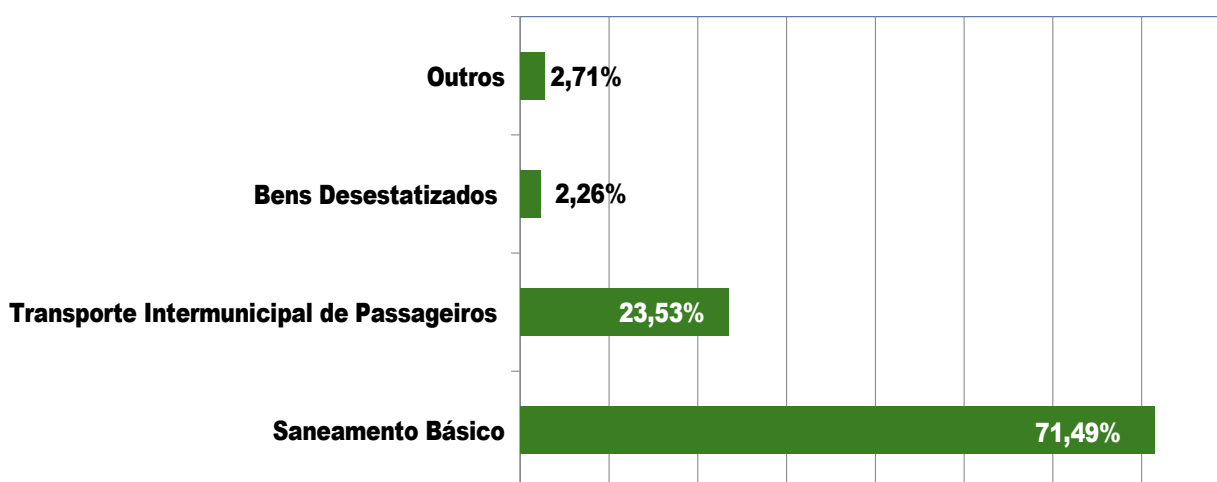


2.3. Assunto das manifestações Analisadas

Tabela 02 –Quantidade de manifestações por Assunto

Assunto	Quant.
Saneamento Básico	158
Transporte Intermunicipal de Passageiros	52
Bens Desestatizados	05
Outros	06

Gráfico 04 – % de Manifestações por Assunto



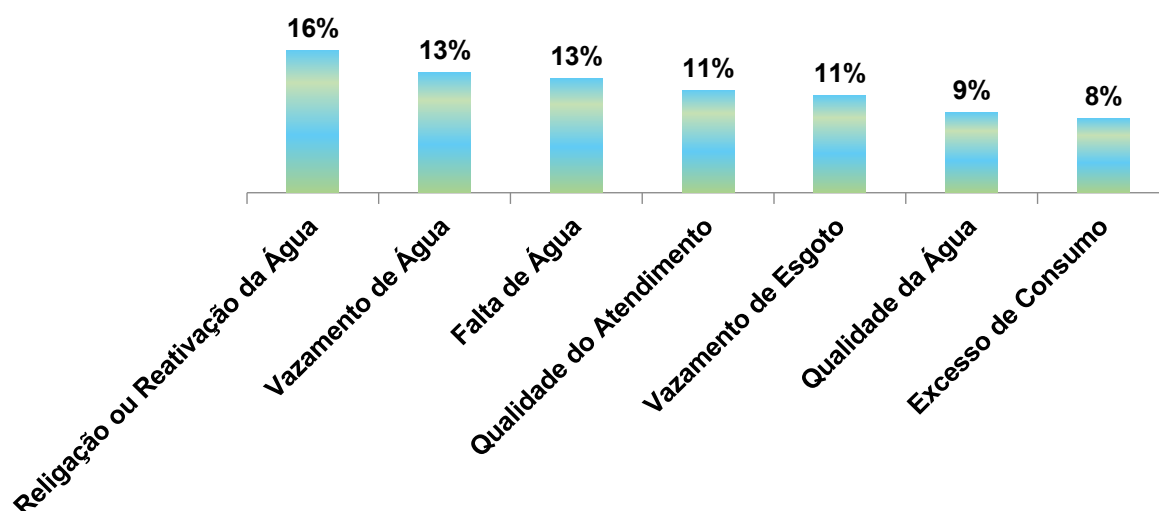
Os dados referentes às áreas de atuação **reguladas pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização (AGR)** indicam que, no mês de janeiro, a maioria das manifestações concentrou-se no setor de **Saneamento Básico**, seguido pelo de **Transporte Intermunicipal de Passageiros**.

2.4. Tipologias das Manifestações Analisadas

2.4.1. Saneamento Básico

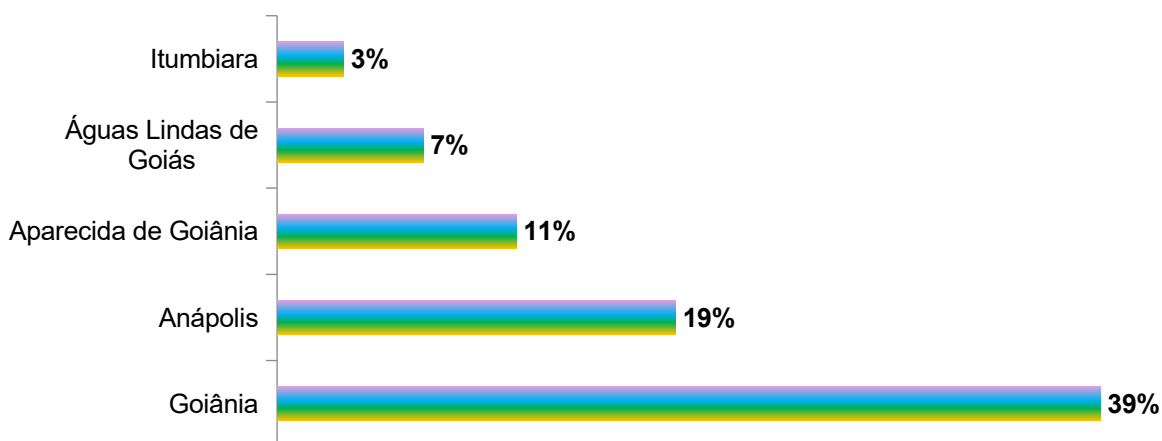
Em **janeiro**, a **Ouvidoria Setorial da AGR** recebeu **158 manifestações** relacionadas ao serviço público, das quais 82% se concentraram em sete tipologias:

Gráfico 05 – Principais tipologias das manifestações analisadas



Os municípios com o maior número de registros de manifestações de **Ouvidoria** analisadas e tratadas em **janeiro** foram **Goiânia, Anápolis, Aparecida de Goiânia, Águas Lindas de Goiás, Itumbiara**. Juntos, esses municípios representaram **80,25%** do total, com **126 manifestações analisadas**.

Gráfico 06 – Ranking de manifestações de Saneamento por Município

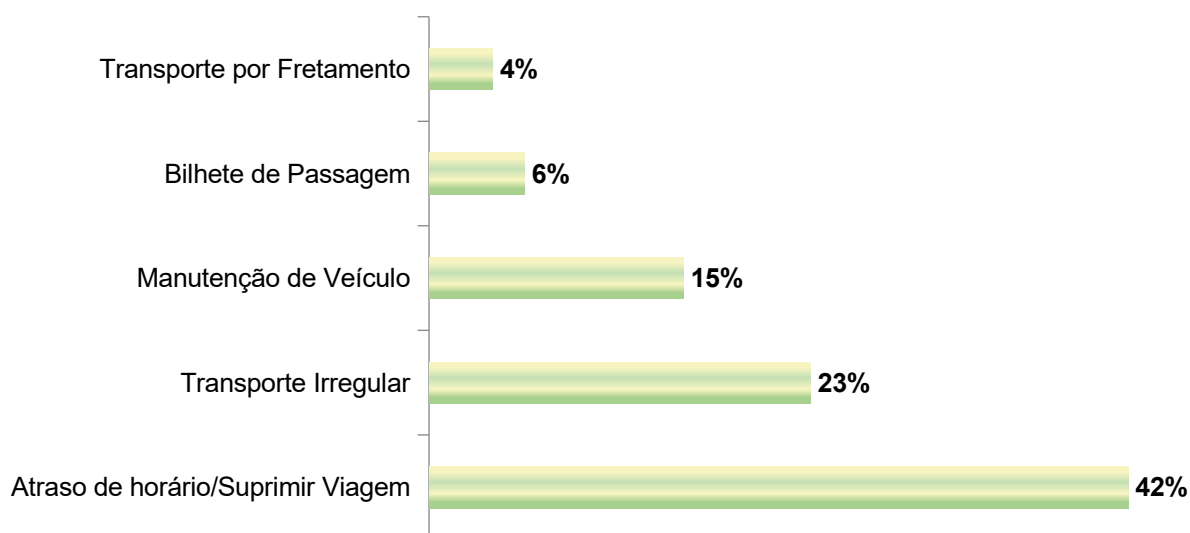




2.4.2. Transporte Intermunicipal de Passageiros

As manifestações relacionadas ao **transporte intermunicipal de passageiros** em **janeiro** somaram **52 manifestações analisadas**, com **90%** das manifestações concentradas em **cinco principais tipologias**:

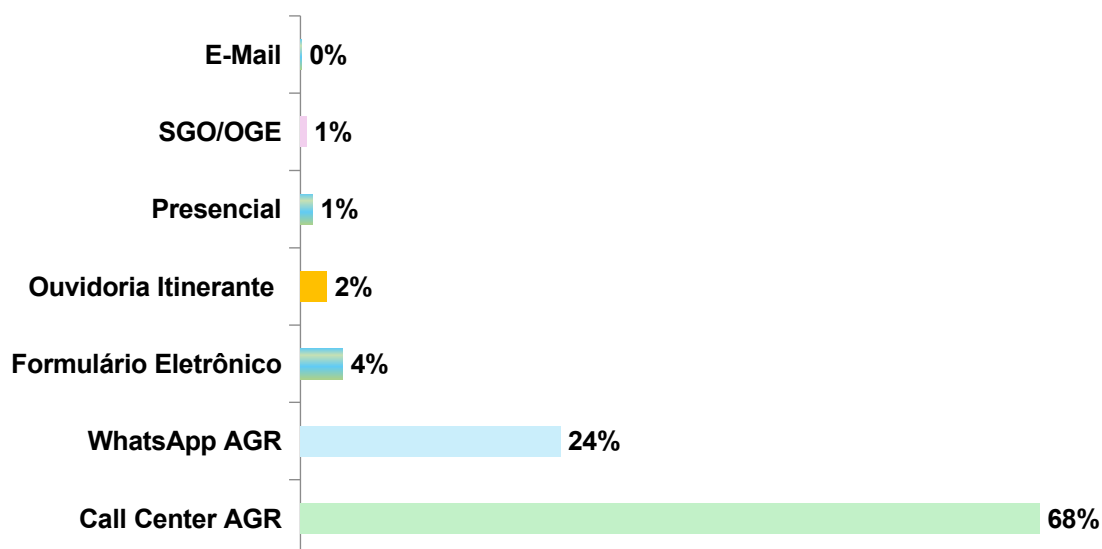
Gráfico 07 – Principais Tipologias das manifestações analisadas de Transporte



2.5. Canais de Entrada das Manifestações

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

Gráfico 08 – Porcentagem por Canal de Atendimento de entrada das manifestações





3. 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.



4. NOTA MÉDIA DE RECOMENDAÇÃO

A nota média de recomendação dos usuários sobre a confiabilidade da Ouvidoria considera a média das notas dadas pelo cidadão/usuário, numa escala de 0 a 10 à pergunta “Você recomendaria esta Ouvidoria?”, da pesquisa de satisfação do Sistema de Ouvidoria.



5. PERCENTUAL DE RESPOSTAS AVALIADAS

O percentual de respostas como “Atende”, “Atende Parcialmente” e “Não Atende” é avaliado conforme revisão realizada pela Ouvidoria-Geral. Nesse quesito, a AGR, no período correspondente ao mês de janeiro de 2025, alcançou os seguintes resultados:



- * **Atende** – 95,1 %
- * **Atende Parcialmente** – 4,9 %
- * **Não Atende** – 0,0 %

6. PERCENTUAL DE RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS

Este item considera o percentual de respostas insatisfatórias e recursos em LAI em relação ao total de manifestações finalizadas pelo órgão. Nesse quesito, a AGR, alcançou o índice de **0,0 % de respostas insatisfatórias**.

7. CONCLUSÃO

Com base na análise das manifestações registradas no mês de janeiro de 2025, observa-se que a Ouvidoria Setorial da **Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR)** tem desempenhado um papel fundamental na mediação entre os cidadãos e os prestadores de serviços regulados. O volume de **687 manifestações registradas** demonstra a importância deste canal como ferramenta de participação social e aprimoramento da qualidade dos serviços públicos.

Principais Tendências e Padrões Identificados:

✦ **Predominância de manifestações no setor de saneamento básico:** A maior parte das manifestações registradas refere-se ao setor de saneamento básico (**71,49% do total**). Dentre as principais reclamações, destacam-se demandas relacionadas a **relição ou reativação de água, vazamentos e falta de abastecimento**, evidenciando a necessidade de um acompanhamento mais rigoroso da prestação desse serviço essencial.

✦ **Reclamações no transporte intermunicipal de passageiros:** O transporte intermunicipal correspondeu a **23,53% das manifestações**. Os usuários relataram, principalmente, **atrasos de horário, transporte irregular e problemas de**



manutenção de veículos, o que reforça a importância de intensificar a fiscalização e exigir melhorias das empresas concessionárias.

✦ **Eficiência no atendimento e canais de acesso:** O principal meio de contato utilizado pelos cidadãos foi o **Call Center da AGR (68%)**, seguido pelo **WhatsApp (24%)** e pelo **formulário eletrônico (4%)**. O crescimento do uso de canais digitais demonstra a necessidade de aprimorar e expandir esses serviços, garantindo maior acessibilidade e eficiência na comunicação com os usuários.

✦ **Tempo médio de resposta:** O relatório apontou que **67% das manifestações foram finalizadas como “Script e/ou Informação”**, ou seja, não necessitaram de análise detalhada. Já os **33% restantes foram devidamente analisados e encaminhados para tratamento**. O tempo médio de resposta de **10,2 dias** esta dentro do limite legal de **20 dias prorrogáveis por mais 10 dias**, conforme o Decreto nº 10.466/2024.

FRANCISCO VIEIRA DE MACEDO
OUVIDOR SETORIAL