

RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA



2025
MARÇO

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. INDICADORES DE OUVIDORIA	10
3.1. Tempo Médio de Resposta às manifestações (TMR)	10
3.2. Resolutividade das respostas às manifestações (RES)	10
3.3. Nota de Recomendação (NR)	10
3.4. Percentual de respostas avaliadas	11
3.5. Percentual de respostas insatisfatórias.....	12
4. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES ANO	12
4.1. Qtd. de Protocolo por Tipo de Manifestação	12
4.2. Quantidade de Manifestações por Mês e Ano	12
4. CONCLUSÃO	13



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 março, 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.

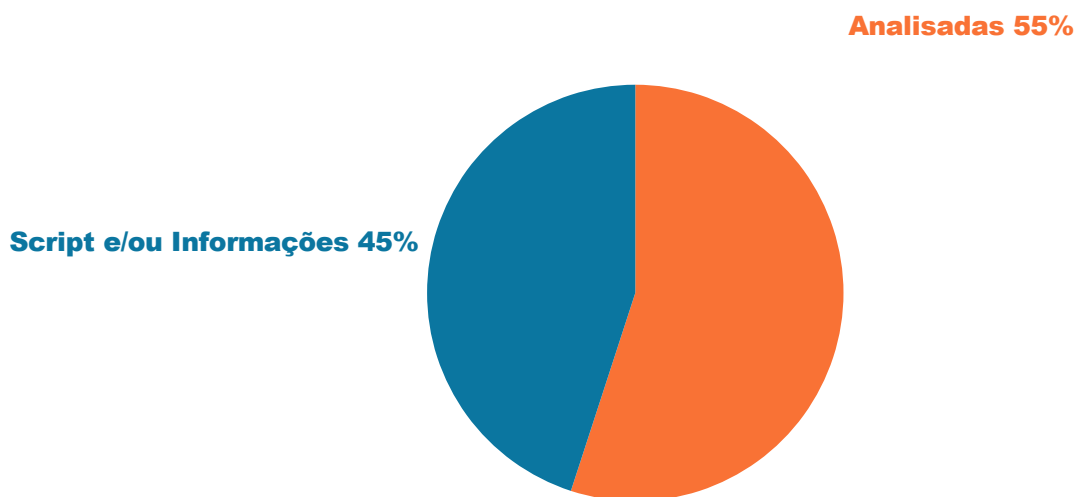
Além disso, **as manifestações que não possuem registro prévio junto ao prestador de serviço ou que não exigem uma análise detalhada são automaticamente finalizadas por script**, sendo tratadas como solicitações de informação geral. Esse procedimento permite uma **resolução rápida e eficiente de questões 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.

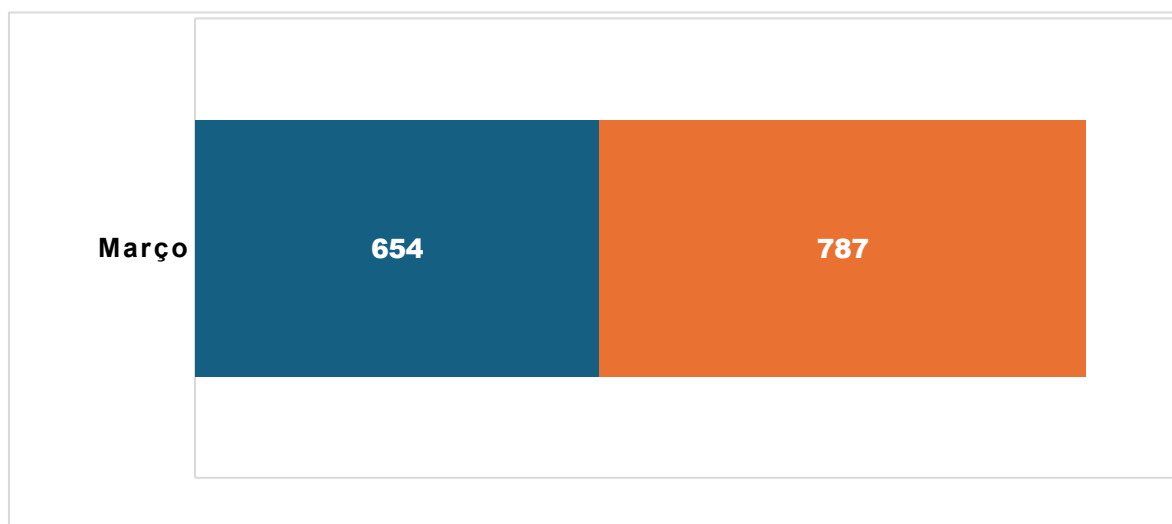
No mês de março, a **Ouvidoria Setorial** registrou **1.441** atendimentos. Desse total, **45%** foram finalizados com a classificação de "Script e/ou Informação", enquanto **55%** foram analisados e tratados.

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



Gráfico

o 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	774
Pedido de Acesso à Informação (LAI)	9
Denúncia	3
Elogio	1

Gráfico 03 – Manifestações por Tipo



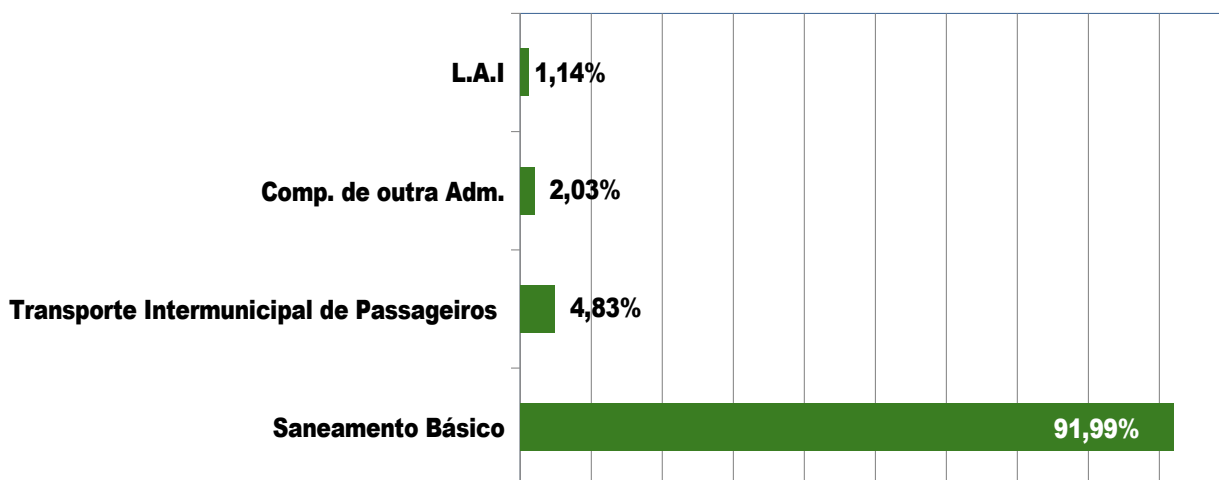


2.3. Assunto das manifestações Analisadas

Tabela 02 –Quantidade de manifestações por Assunto

Assunto	Quant.
Saneamento Básico	724
Transporte Intermunicipal de Passageiros	38
Competência de Outra Administração	16
L.A.I	9

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 **março**, a maioria das manifestações concentrou-se no setor de **Saneamento Básico**, seguido pelo de **Transporte Intermunicipal de Passageiros**.

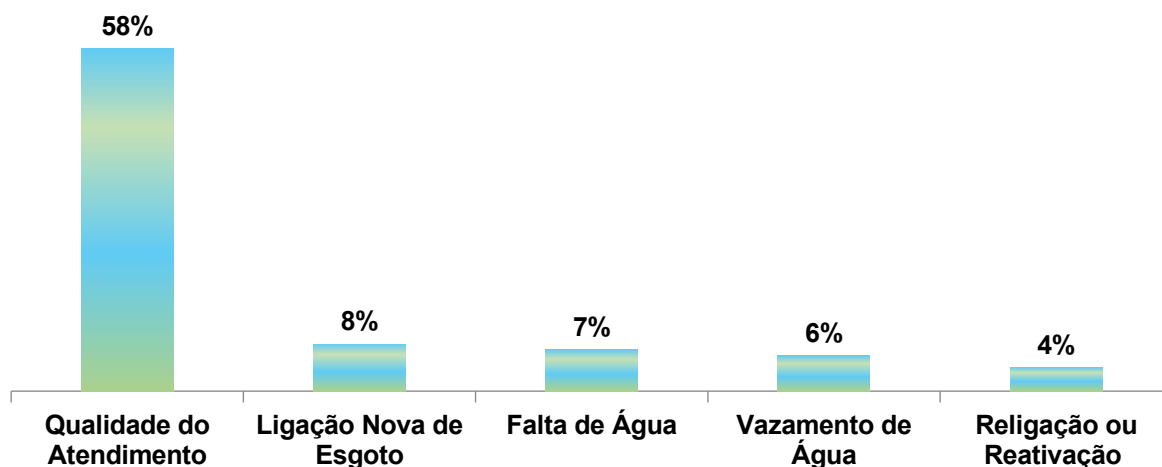


2.4. Tipologias das Manifestações Analisadas

2.4.1. Saneamento Básico

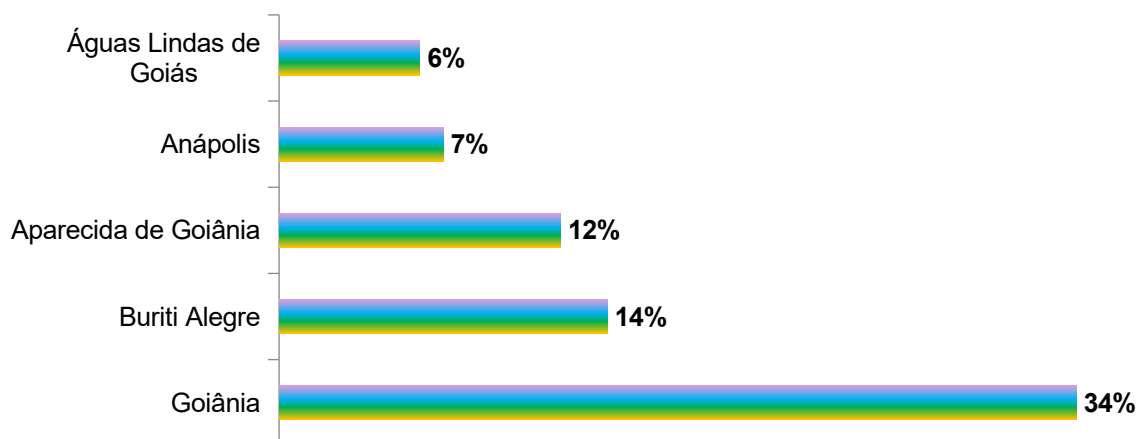
Em **março**, a **Ouvidoria Setorial da AGR** recebeu **724 manifestações** relacionadas ao serviço público, das quais **83%** se concentraram em cinco tipologias:

Gráfico 05 – Principais tipologias das manifestações analisadas



Os **municípios com o maior número de registros de manifestações de Ouvidoria** analisadas e tratadas em **março** foram **Goiânia, Buriti Alegre, Aparecida de Goiânia, Anápolis e Águas Lindas de Goiás**. Juntos, esses municípios representaram **73%** do total, com **537 manifestações analisadas**.

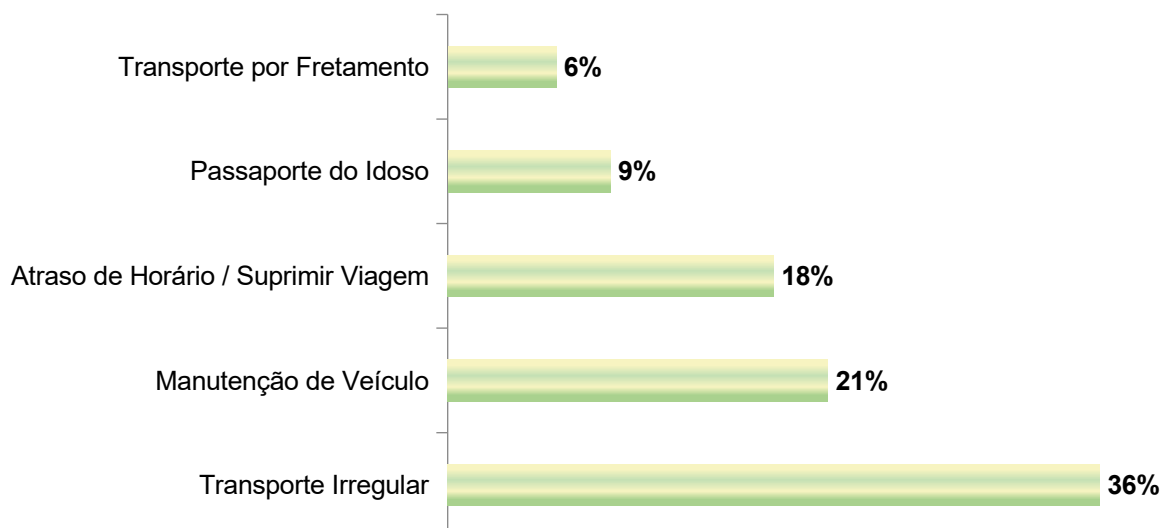
Gráfico 06 – Ranking de manifestações de Saneamento por Município



2.4.2. Transporte Intermunicipal de Passageiros

As manifestações relacionadas ao **transporte intermunicipal de passageiros** em **março** somaram **38 manifestações analisadas**, com **90%** das manifestações concentradas em **cinco principais tipologias**:

Gráfico 07 – Principais Tipologias das manifestações analisadas de Transporte

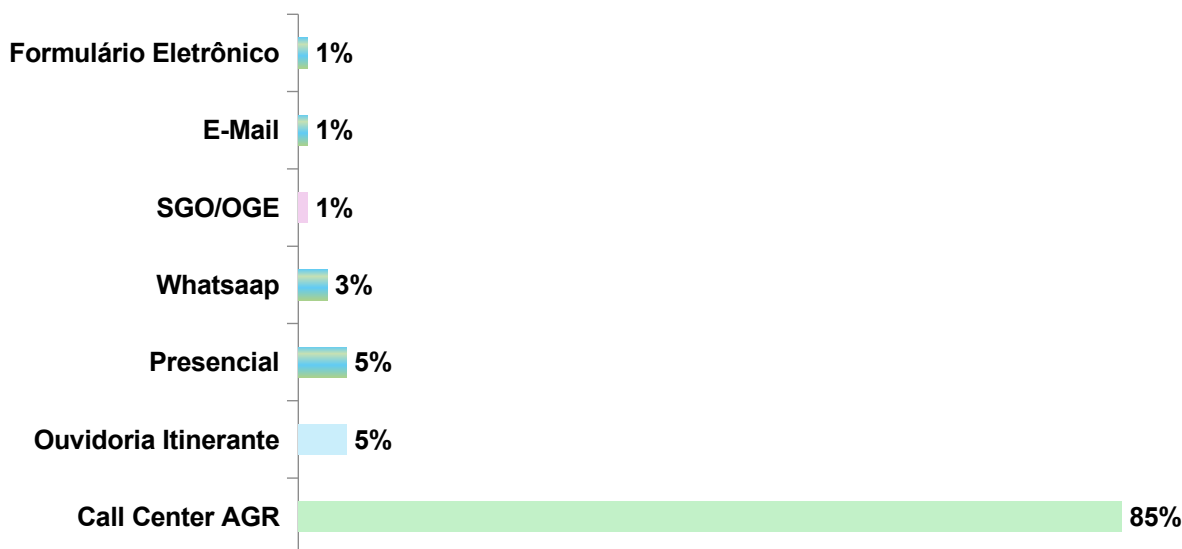




2.5. Canais de Entrada das Manifestações

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

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



3. INDICADORES DE OUVIDORIA

Os indicadores de ouvidoria são métricas usadas para avaliar o desempenho e a eficácia das atividades da ouvidoria. O monitoramento desses indicadores permite à ouvidoria identificar áreas de melhoria e garantir a prestação de um serviço de alta qualidade aos cidadãos. Os indicadores são coletados a partir das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias – SGOe.

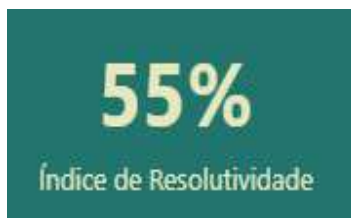


3.1. Tempo Médio de Resposta às manifestações (TMR)



Polaridade: Quanto menor, melhor

3.2. Resolutividade das respostas às manifestações (RES)



Polaridade: Quanto maior, melhor

3.3. Nota de Recomendação (NR)



Polaridade: Quanto maior, melhor

3.4. 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** – 98,4 %
- * **Atende Parcialmente** – 1,3 %
- * **Não Atende** – 0,3 %

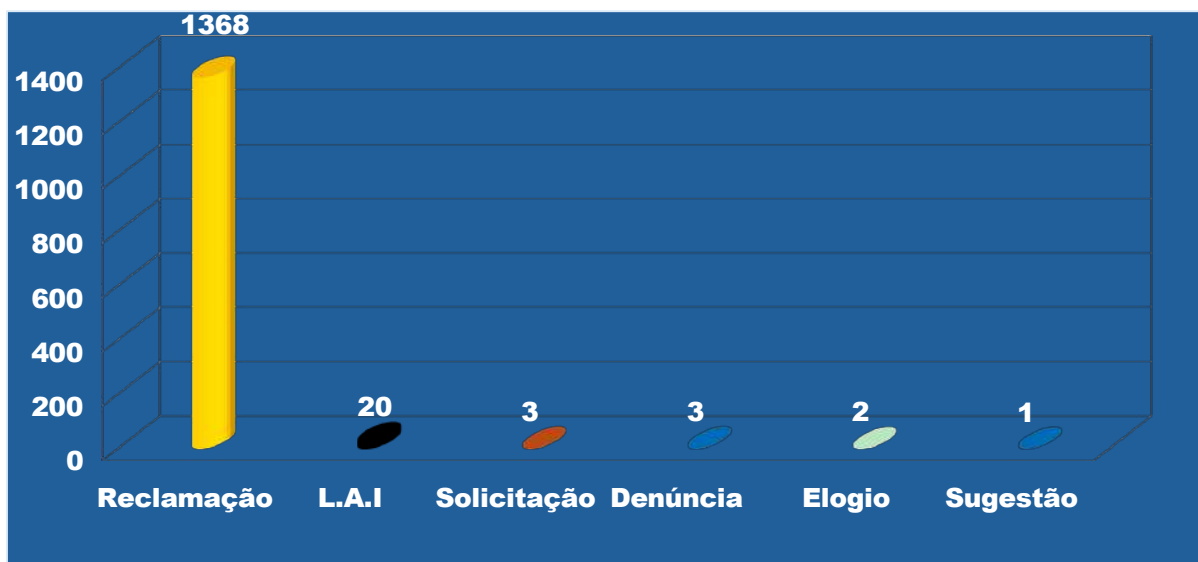
3.5. Porcentual de Respostas Insatisfatórias

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

4. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES ANO

4.1. Qtd. de Protocolo por Tipo de Manifestação

Gráfico 09 – Qtd. de Protocolo por Tipo de Manifestação



4.2. Quantidade de Manifestações por Mês e Ano

Gráfico 10 – Quantidade de Manifestação por Mês e Ano



5. CONCLUSÃO

Com base na análise das manifestações registradas no mês de **março** de 2025, a Ouvidoria Setorial da **Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR)** demonstrou um desempenho significativo na mediação entre os cidadãos e os prestadores de serviços regulados. O volume de **1.441 manifestações registradas** reflete a relevância deste canal como instrumento de participação social e de aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços públicos.

Principais Tendências e Padrões Identificados:

🔴 **Predominância de manifestações no setor de saneamento básico:** O setor de saneamento básico concentrou a maior parte das manifestações, representando **91,99% do total**. As principais demandas foram relacionadas **qualidade de atendimento**, ligação nova de esgoto, **falta de abastecimento**, vazamentos e religação/reativação da água indicando a necessidade de um acompanhamento mais rigoroso e de ações corretivas por parte das concessionárias. A concentração dessas reclamações em municípios como **Goiânia, Buriti Alegre, Aparecida de Goiânia, Anápolis e Águas Lindas de Goiás** sugere a existência de desafios específicos nessas localidades, que demandam atenção prioritária.

🔴 **Reclamações no transporte intermunicipal de passageiros:** O setor de transporte intermunicipal de passageiros correspondeu a **4,83% das manifestações**, com destaque para questões como **transporte irregular, problemas com manutenção de veículos, atrasos de horário e passaporte do**



idoso. Essas reclamações reforçam a necessidade de intensificar a fiscalização e de exigir melhorias das empresas concessionárias, visando garantir a qualidade e a regularidade dos serviços prestados.

✦ **Eficiência no atendimento e canais de acesso:** O principal meio de contato utilizado pelos cidadãos foi o **Call Center da AGR (85%)**, seguido pelos atendimentos realizados **pela Ouvidoria Itinerante (5%)** e **presencial (5%)** pelo **WhatsApp (3%)**. O aumento do uso de canais digitais evidencia a necessidade de aprimorar e expandir esses serviços, garantindo maior acessibilidade e eficiência na comunicação com os usuários. A implementação do **Caminho do Entendimento** também se mostrou eficaz, com **45% das manifestações finalizadas como "Script e/ou Informação"**, o que permitiu uma resolução rápida de questões de menor complexidade.

✦ **Tempo médio de resposta:** O tempo médio de resposta foi de **6,8 dias**, dentro do limite legal de **20 dias prorrogáveis por mais 10 dias**, conforme estabelecido pelo **Decreto nº 10.466/2024**. Esse indicador reflete a eficiência da Ouvidoria Setorial na análise e tratamento das manifestações, com **55% das demandas sendo analisadas e tratadas de forma aprofundada**. A resolutividade das respostas também se manteve em patamar satisfatório, demonstrando a capacidade da AGR em responder às demandas dos cidadãos de maneira ágil e eficaz.

Recomendações:

1. **Fortalecimento da fiscalização no setor de saneamento básico:** Recomenda-se a intensificação das ações de fiscalização e monitoramento das concessionárias de saneamento básico, com foco nos municípios que apresentaram maior volume de reclamações. A implementação de medidas corretivas e preventivas pode contribuir para a redução das demandas relacionadas a qualidade do atendimento prestado pelas empresas em seus canais de atendimento e serviços, como recuperação de vazamentos, falta de abastecimento e religação de água.

2. **Melhoria no transporte intermunicipal de passageiros:** Sugere-se a realização de auditorias e inspeções nas empresas



concessionárias de transporte intermunicipal, com o objetivo de identificar e sanar as causas dos atrasos, irregularidades e problemas de manutenção. A adoção de penalidades e incentivos pode ser uma estratégia eficaz para garantir a qualidade do serviço.

3. Expansão e aprimoramento dos canais digitais:

Considerando o crescente uso de canais digitais, recomenda-se a ampliação e modernização desses canais, com a implementação de novas funcionalidades e a melhoria da usabilidade. Isso permitirá maior acessibilidade e agilidade no atendimento aos cidadãos.

4. Capacitação e treinamento da equipe da Ouvidoria:

A manutenção de um alto padrão de atendimento exige investimento contínuo na capacitação da equipe da Ouvidoria, visando aprimorar a qualidade das respostas e a eficiência no tratamento das manifestações.

5. Monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho:

A análise periódica dos indicadores de desempenho, como o tempo médio de resposta e a resolutividade, é essencial para identificar oportunidades de melhoria e garantir a eficácia das ações da Ouvidoria Setorial.

Em síntese, a Ouvidoria Setorial da AGR tem cumprido seu papel de forma eficiente, contribuindo para a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos regulados. A adoção das recomendações apresentadas poderá fortalecer ainda mais o desempenho da Ouvidoria, garantindo a satisfação dos cidadãos e a qualidade dos serviços prestados.

FRANCISCO VIEIRA DE MACEDO
OUVIDOR SETORIAL