



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2025/2026

Planejamento Estratégico - AGR 2025/26

A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR) é responsável por garantir a qualidade e a eficiência dos serviços públicos essenciais em Goiás, como saneamento, transporte, energia e outros. Atuando como um órgão fiscalizador, a AGR busca assegurar que os serviços prestados estejam em conformidade com as normas e padrões estabelecidos, protegendo os direitos dos cidadãos e promovendo a transparência nas relações entre o poder público e as concessionárias.

O Planejamento Estratégico 2025/26 da AGR foi construído por uma equipe multifuncional representada pela Presidência, Diretorias e Gerências, no sentido de construir um ambiente participativo com o engajamento de todos os Servidores e com o objetivo de fornecer às áreas uma ferramenta de gestão sobre as atividades estratégicas da Agência. A construção de forma cooperativa ajuda nas tomadas de decisão:

1. Com mais assertividade e racionalidade;
2. Cria o senso de priorização, comprometimento e ações preventivas que refletem positivamente na produtividade e qualidade das entregas;
3. Diminui o retrabalho, trazendo benefícios à gestão de tempo e recursos.

O planejamento foi analisado sobre as influências, internas e externas, nas organizações, sob os aspectos políticos, econômicos, sociais e tecnológicos. Estabeleceu-se um cronograma, apontando as etapas necessárias para a criação do planejamento, a fim de ordenar as informações, transformá-las em ideias e aplicá-las de forma estruturada e de fácil entendimento.

ETAPA 1 - Definir a identidade da Agência.

Apresentar o posicionamento da AGR perante seus Colaboradores e o Público em geral, revelando o propósito da existência da Agência (Missão), a posição almejada da Agência no futuro (Visão) e princípios inegociáveis presentes entre os Colaboradores e nas relações com o ambiente externo (Valores).

ETAPA 2 - Análise sobre as influências

Analisar os ambientes interno e externo, utilizando-se para isso o sistema SWOT, identificando o que pode influenciar direta ou indiretamente nos processos da Agência, por fatores internos (Forças - S e Fraquezas -W) e fatores externos (Oportunidades - O e Ameaças -T).

ETAPA 3 - Mapa Estratégico

Construção do Mapa, com os objetivos estratégicos e os indicadores, a partir das informações consolidadas pelo SWOT, condensando-as em Objetivos Estratégicos associados a metas. Utiliza-se a ferramenta SMART, orientada a Objetivos Específicos (S), Mensuráveis (M), Alcançáveis (A) e Relevantes (R).



ETAPA 4 - Atualização

O planejamento foi atualizado para ficar alinhado ao Plano Plurianual (PPA) 2024-2027, sendo incluído o objetivo estratégico 15, conforme Resolução do Conselho Regulador 813, de 21 de agosto de 2024. Tal objetivo apresenta dois indicadores, um que trata do cumprimento das metas de eficácia da prestação dos serviços, e o outro trata do acompanhamento financeiro. O objetivo estratégico e seus indicadores estão vinculados à iniciativa Monitoramento da Prestação dos Serviços Públicos Objetos de Concessões, Permissões, Autorizações ou Convênios, produto 18042 - Gestão do Monitoramento da Prestação dos Serviços Públicos Objetos De Concessões, Permissões, Autorizações ou Convênios. Quando necessário, o Planejamento Estratégico será revisto, a princípio, anualmente, passando pelas etapas de tomada de subsídios interna e externa, consulta pública, apreciação pelo conselho regulador e publicação de resolução.

ETAPA 5 - Gestão de Riscos

A gestão de riscos, integrante do Programa de Compliance Público, estará alinhada aos objetivos estratégicos, conforme as ferramentas de gestão disponibilizadas (planilha smart-sheet ou solução tecnológica).



Sumário

Mapa Estratégico	5
Sistema Swot	6
Objetivos Estratégicos	7
Negócio - Regulação e Fiscalização.....	9
Finanças - Contábil e Cobranças	15
Processos - Suporte e Inovações.....	18
Pessoas - Motivação, Integração e Capacitação	28



Mapa Estratégico

MISSÃO

Promover a excelência dos serviços públicos e atividades objeto de delegação, em ambiente regulatório equilibrado e efetivo entre usuário, poder concedente e prestador de serviços.

VISÃO

Ser uma Agência reconhecida perante a sociedade pela excelência e relevância dos trabalhos desenvolvidos.

VALORES

Humanos no atendimento, verdadeiros nas relações, inquietos na busca por excelência o
Ética - Atuar com respeito às normas estabelecidas, com atitudes corretas e honestas, vinculados à expectativa da sociedade.

- **Excelência Técnica** - Valorizar e capacitar os servidores com o objetivo de conduzir os trabalhos de forma técnica, responsável e comprometida com os interesses institucionais, a fim de obter resultados positivos nas ações realizadas.
- **Transparência** - Garantia da divulgação de informações gerenciadas pela Agência, conforme o direito constitucional de acesso à informação.
- **Equilíbrio Regulatório** - Atuar com foco na qualidade dos serviços prestados, mantendo permanente interlocução com o usuário, prestador de serviços e poder concedente, observando o equilíbrio dos interesses das partes.
- **Relacionamento** - Integração, cooperação intersetorial, cordialidade, simplicidade, promovendo um ambiente propício ao trabalho em equipe e ao respeito mútuo. Inovação - Investir em tecnologia e inovação para o aperfeiçoamento das atividades e demais soluções.

Sistema Swot

Coleta de Pontos Fortes

- S1** - Comunicação interna e externa fortalecida
- S2** - Alta direção comprometida com resultados/foco na melhoria contínua
- S3** - Estruturas física e patrimonial (Sede Própria, Auditório, Refeitório, mobiliário ergonômico)
- S4** - Quadro de servidores técnico
- S5** - Diversidade de atuação (transportes, saneamento, energia elétrica, gás canalizado, etc)
- S6** - Forte cultura de atendimento ao público (Ouvidoria, Dívida Ativa e Cadastro de Empresas)
- S7** - Gestão participativa e Clima Organizacional Favorável

Coleta de Pontos Fracos

- W1** - Baixo número de servidores do quadro próprio para atividade fim
- W2** - Falta de avaliação de satisfação do usuário que utiliza os serviços da AGR
- W3** - Estrutura verticalizada do prédio que dificulta a interação entre áreas
- W4** - Tratativas no arquivamento/armazenamento das Documentações (De forma especial Servidores)
- W5** - Falta de mapeamento de processos internos
- W6** - Falta de Indicadores de desempenho
- W7** - Fragilidade na preparação para a sucessão Gerencial da AGR.

Coleta de Oportunidades

- O1** - Regulação de novos serviços (resíduos sólidos, pedágios, habitação, sistema prisional, gestão de parques estaduais, etc. - recursos com TRCF)
- O2** - Ampliar o Relacionamento Institucional com parcerias, convênios e cooperações com a Administração Pública do Estado de Goiás e entes Reguladores
- O3** - Buscar oportunidade de elevação da Receita em favor da Autonomia Financeira
- O4** - Uso Intensivo da TI com mecanismos inovadores para Tomada de decisão e Ações de Fiscalização
- O5** - Formulação/Intensificação dos Procedimentos de Cobrança
- O6** - Fortalecimento e Reconhecimento da AGR a nível Estadual e Nacional
- O7** - Ampliar mecanismos de relacionamento com stakeholders da regulação no Interior do Estado

Coleta de Ameaças

- T1** - Desequilíbrio entre benefícios ofertados por órgãos aos servidores, com impacto em atratividade e evasão
- T2** - Captura Regulatória
- T3** - Falta de conhecimento dentro das áreas do Governo e na sociedade em relação às atribuições e ao trabalho desenvolvido pela AGR
- T4** - Imagem negativa do órgão como agente "multador" e responsável pelo aumento dos reajustes tarifários e não como ente regulador do serviço público
- T5** - Junção de áreas com atividades de grande volume em uma mesma unidade gerencial (GESG e DIRF)
- T6** - Aumento da inadimplência
- T7** - Prescrição de créditos inscritos em Dívida Ativa

Objetivos Estratégicos

No contexto do planejamento estratégico, um objetivo é uma declaração clara do que o órgão deseja alcançar. Os objetivos estratégicos da AGR representam os resultados almejados pela Agência. Eles são construídos a partir de análises internas, e visam orientar as ações, sendo formulados de maneira a serem específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e com prazo definido. O objetivo estratégico 15 e seus dois indicadores estão alinhados ao PPA 2024-2027, conforme produto 18042 do PPA.

Indicadores

Um indicador é uma métrica utilizada para medir o progresso em relação a um objetivo. Ele quantifica e qualifica o desempenho, permitindo o acompanhamento e a avaliação dos resultados alcançados. Cada objetivo estratégico possui um ou mais indicadores associados para verificar seu cumprimento, com uma fórmula de cálculo e metas definidas.

Linhas de Base

A linha de base representa um ponto de partida, um valor inicial ou dado histórico que serve como referência para comparação futura. Cada indicador possui uma linha de base específica, conforme os dados para utilizados em cada cálculo de desempenho.

Metas Anuais e Trimestrais

As metas são os valores, posições ou alcance esperado para cada ação dos indicadores. As metas foram definidas para cada ano do biênio 2025-2026, e divididas nos trimestres. Assim, é possível medir o desempenho em curto e médio prazo, comparando com o desempenho planejado e esperado para cada ano, podendo ajustar as metas e estratégias, para o alcance dos resultados esperados.

Monitoramento e Tomada de Decisão

O monitoramento será mensal, para todos os indicadores dos objetivos estratégicos, com resultados apresentados à alta gestão da AGR, por servidores responsáveis pelos monitoramentos. As metas trimestrais serão monitoradas, e seus resultados auxiliarão na tomada de decisões quanto aos objetivos estratégicos, bem como na gestão dos riscos das atividades envolvidas no alcance das metas.



Negócio

Regulação e
Fiscalização

OE 1 - Executar com efetividade a Agenda Regulatória da Agência

OE 2 - Expandir a capacidade de atuação Regulatória da Agência

OE 3 - Ampliar o escopo de atuação da Agência para outros serviços/atividades Regulatórias

OE 15 - Monitoramento da Prestação dos Serviços Públicos Objetos de Concessões, Permissões, Autorizações ou Convênios (alinhado ao PPA 2024-2027)

Finanças

Contábil e
Cobrança

OE 4 - Mitigar o risco de prescrição de créditos constituídos em favor da Agência

OE 5 - Assegurar o superávit da Agência

OE 16 - Executar com eficiência a Proposta Orçamentária

Processos

Suporte e
Inovação

OE 6 - Utilizar intensivamente as TICs nos processos de desenvolvimento e sustentação de sistemas na Agência

OE 7 - Aprimorar e expandir canais de atendimento e comunicação da Agência

OE 8 - Desenvolver e implantar processos inovadores para a gestão da AGR

OE 9 - Elaborar e implantar procedimentos operacionais padrão na Agência

Pessoas

Motivação,
Integração e
Capacitação

OE 10 - Estruturação do quadro de pessoal (Concurso Público, plano de carreira, gratificações para atribuições específicas, etc)

OE 11 - Desenvolver dinâmicas de relacionamento com ações internas e com outros órgãos/entidades

OE 12 - Capacitar o quadro de servidores com foco em novas tecnologias, inovação e qualidade regulatória, de acordo com o perfil de cada área

OE 13 - Implantar plano de desenvolvimento de pessoal, em favor da preparação para a sucessão gerencial

OE 14 - Elaborar plano educacional para stakeholders do ambiente da regulação, para informar sobre a atuação da AGR



Negócio - Regulação e Fiscalização

Objetivo Estratégico 01	Executar com efetividade a Agenda Regulatória da Agência
Descrição	Estabelecer, executar e monitorar a Agenda Regulatória 2025/26 para as Áreas - Saneamento Básico, Transporte, Energia Elétrica, Ouvidoria Setorial, Diretoria de Regulação e Fiscalização, Secretaria- Geral, Bens Desestatizados, Regulação Econômica, Presidência do Conselho Regulador
Setor Envolvido	GESB, GET, GE, GEO, GESG, GERE, GEBD, SESG, PRESCR, DIRF

Indicador 01.01	Assertividade no cumprimento das atividades da Agenda Regulatória
Descrição	Cumprir as atividades estabelecidas na Agenda Regulatória da Agência
Fórmula de Cálculo	$\frac{\text{(Nº de Atividades Realizadas no exercício anual)}}{\text{(Nº Total de Atividades previstas no exercício anual)}}$
Unidade de Medida	Percentual
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	CMPI
Responsável	Hugo de Assis Furtado
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0 atividades, conforme cronograma inicial do ano da Agenda Regulatória
Meta 2025	Meta anual: 70% até dez/25, das 18 atividades previstas para 2025 Meta acumulada por trimestre: 1T: 0 atividade - 2T: 3 atividades - 3T: 6 atividades - 4T: 13 atividades
Meta 2026	Meta anual: 70% até dez/25, das 18 atividades previstas para 2025 Meta acumulada por trimestre: 1T: 0 atividade - 2T: 3 atividades - 3T: 6 atividades - 4T: 13 atividades



Indicador 01.02		Assertividade no cumprimento do cronograma da Agenda Regulatória
Descrição		Cumprir o cronograma das atividades estabelecidas na Agenda Regulatória da Agência
Fórmula de Cálculo		(Nº de Atividades Realizadas no prazo previsto) / (Nº Total de Atividades previstas no exercício anual)
Unidade de Medida		Percentual
Periodicidade		Mensal
Sector envolvido no Indicador		CMPI
Responsável		Hugo de Assis Furtado
Polaridade		Maior Melhor
Linha de base		0 atividades, conforme cronograma inicial do ano da Agenda Regulatória
Meta 2025		Meta anual: 50% até dez/25, das 18 atividades previstas para 2025 Meta acumulada por trimestre: 1T: 0 atividade - 2T: 3 atividades - 3T: 6 atividades - 4T: 9 atividades
Meta 2026		Meta anual: 70% até dez/26, das 27 atividades previstas para 2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 3 atividades - 2T: 4 atividades - 3T: 7 atividades - 4T: 19 atividades



Objetivo Estratégico 02	
Expandir a capacidade de atuação Regulatória da Agência	
Descrição	Estabelecer contratos, convênios e parcerias com outros entes reguladores, administração pública e demais stakeholders
Setor Envolvido	CGAB, DGI, DIRF

Indicador 02	
Instrumentos de cooperação firmados	
Descrição	Firmar contratos, convênios e parcerias a fim de expandir a capacidade de atuação da Agência
Fórmula de Cálculo	Nº de Convênios e/ou Instrumentos Congêneres Firmados
Unidade de Medida	Valor Absoluto
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	DIRF
Responsável	Eduardo Henrique Cunha
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0 convênios assinados
Meta 2025	Meta anual: 10 novos convênios e/ou instrumentos congêneres até dez/2025 Meta acumulada por trimestre: 1T: 1 assinado - 2T: 3 assinados - 3T: 6 assinados - 4T: 10 assinados
Meta 2026	Meta anual: 13 novos convênios e/ou instrumentos congêneres até dez/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 1 assinado - 2T: 4 assinados - 3T: 8 assinados - 4T: 13 assinados



Objetivo Estratégico 03	
Ampliar o escopo de atuação da Agência para outros serviços/atividades Regulatórias	
Descrição	Ampliação de serviços/atividades no âmbito da regulação e fiscalização de serviços públicos junto ao poderes concedentes (União, Estados, Municípios, Colegiados Microrregionais), com o fito de exercê-los mediante delegação, aumentando o escopo da Agência
Sector Envolvido	DIRF, GE, GET, GERE, GEBD, GESB

Indicador 03	
Serviços/Atividades delegadas	
Descrição	Ampliar os Serviços/Atividades delegados à Agência
Fórmula de Cálculo	Nº de Serviços/Atividades delegadas
Unidade de Medida	Valor Absoluto
Periodicidade	Mensal
Sector envolvido no Indicador	DIRF
Responsável	Eduardo Henrique Cunha
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0 serviços delegados assinados
Meta 2025	Meta anual: 8 novos Serviços/Atividades delegados à Agência até dez/2025 Meta acumulada por trimestre: 1T: 2 assinados - 2T: 4 assinados - 3T: 6 assinados - 4T: 8 assinados
Meta 2026	Meta anual: 10 novos Serviços/Atividades delegados à Agência até dez/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 2 assinados - 2T: 4 assinados - 3T: 7 assinados - 4T: 10 assinados



Objetivo Estratégico 15	Monitoramento da Prestação dos Serviços Públicos Objetos de Concessões, Permissões, Autorizações ou Convênios (alinhado ao PPA 2024-2027)
Setor Envolvido	DIRF, GE, GET, GERE, GEBD, GESB

Indicador 15.01	Cumprimento das metas de eficácia da prestação dos serviços, conforme PPA vigente
Descrição	Cumprimento das metas físicas de: fiscalização do descumprimento das normas e da prestação inadequada dos serviços públicos de transporte (regulado e não regulado); geração e distribuição de energia elétrica; saneamento básico, e nos contratos de gestão e concessão dos bens desestatizados. Acompanhamento e fiscalização dos planos de racionamento em municípios críticos.
Fórmula de Cálculo	Média ponderada cumulativa dos eventos previstos no acompanhamento do PPA vigente em pontos / 46,86 pontos
Unidade de Medida	Valor Absoluto
Periodicidade	Mensal
Responsável	Kézia Daiane Dias Nunes
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0 pontos
Meta 2025	Meta anual: Alcance de 90% de 46,86 pontos ponderados cumulativos até dez/2025 Meta por trimestre: 1T: 10,5 pontos - 2T: 21 pontos - 3T: 32,5 pontos - 4T: 42 pontos
Meta 2026	Meta anual: Alcance de 94% de 46,86 pontos ponderados cumulativos até dez/2026 Meta alcançada por trimestre: 1T: 11 pontos - 2T: 22 pontos - 3T: 33 pontos - 4T: 44 pontos



Indicador 15.02		Acompanhamento financeiro
Descrição	Execução financeira na gestão do monitoramento dos serviços públicos	
Fórmula de Cálculo	Soma das liquidações realizadas na ação 2472 - Gestão do monitoramento dos serviços públicos objeto de concessão, permissão, autorização ou convênio versus número de cotas disponibilizadas para o exercício anual	
Unidade de Medida	Acumulado	
Periodicidade	Mensal	
Responsável	Allan Palmer Coelho Ferreira	
Polaridade	Menor Melhor	
Linha de base	R\$ 0,00	
Meta 2025	Meta anual: R\$ 2.160.450,51 (conforme meta PPA) até dez/2025 Meta acumulada por trimestre: 1T: R\$ 540.112,63 - 2T: R\$ 1.080.225,26 - 3T: R\$ 1.620.337,88 - 4T: R\$ 2.160.450,51	
Meta 2026	Meta anual: R\$ 2.160.450,51 (conforme meta PPA) até dez/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: R\$ 540.112,63 - 2T: R\$ 1.080.225,26 - 3T: R\$ 1.620.337,88 - 4T: R\$ 2.160.450,51	



Finanças - Contábil e Cobrança

Objetivo Estratégico 04	
Mitigar o risco de prescrição de créditos constituídos em favor da Agência	
Descrição	Implantar procedimento sistemático de cobrança, com objetivo de mitigar o risco de prescrição de créditos
Setor Envolvido	GEFDA, GETEC, PROCSET

Indicador 04	
Efetividade na utilização das ferramentas de cobrança	
Descrição	Monitorar a efetividade da utilização das ferramentas de cobrança de modo a mitigar riscos de responsabilização, seja por não ajuizamento ou por ausência de medidas administrativas pertinentes
Fórmula de Cálculo	Crédito Potencial (não renunciável) com risco de responsabilização em 180 dias / Crédito Potencial (não renunciável) com risco de responsabilização em 360 dias
Unidade de Medida	Percentual
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	PRESCR
Responsável	Lucas Lustosa Coelho
Polaridade	Menor Melhor
Linha de base	0% de créditos
Meta 2025	Meta anual: 0% até dez/2025 Meta por trimestre: 1T: 0% - 2T: 0% - 3T: 0% - 4T: 0%
Meta 2026	Meta anual: 0% até dez/2026 Meta por trimestre: 1T: 0% - 2T: 0% - 3T: 0% - 4T: 0%



Objetivo Estratégico 05	
Manter o superávit da arrecadação (receita) em relação às despesas da Agência	
Descrição	Desenvolver ações/projetos para elevação da receita da agência, em favor da autonomia financeira
Setor Envolvido	GESB, GERE, GEBD, GE, GET, GEO, GEC, GEFDA, GETAD

Indicador 05	
Efetividade de autonomia financeira	
Descrição	Aumentar a efetividade de Autonomia Financeira
Fórmula de Cálculo	$(\text{Receitas acum 12M Próprias Arrecadadas}) / (\text{Despesas acum 12M Liquidadas})$
Unidade de Medida	Percentual
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	GEC
Responsável	Allan Palmer Coelho Ferreira
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	Linha de base móvel mensal (%) = $(\text{receitas arrecadas nos últimos 12 meses} / \text{despesas liquidadas dos últimos 12 meses}) \%$.
Meta 2025	Meta anual: 125% até dez/2025 Meta acumulada por trimestre: 1T: 106,25% - 2T: 112,5% - 3T: 118,75% - 4T: 125%
Meta 2026	Meta anual: 130% até dez/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 107,5% - 2T: 115% - 3T: 122,5% - 4T: 130%



Objetivo Estratégico 16 Executar com eficiência a Proposta Orçamentária	
Descrição	Cumprir a proposta orçamentária da AGR
Setor Envolvido	DGI e unidades subordinadas

Indicador 16 Efetividade de execução da Proposta Orçamentária	
Descrição	Cumprir a proposta orçamentária da AGR nos seguintes itens: I - Índice de Execução, que mede a efetividade na utilização dos recursos orçamentários, com base na média entre os seguintes sub indicadores: a) Orçamento Autorizado: Percentual liquidado em relação ao orçamento total autorizado; b) Empenho: Percentual liquidado sobre o valor total empenhado; II - Restos a Pagar Cancelados, que reflete a consistência e previsibilidade da execução, com base no percentual de Restos a Pagar cancelados em relação ao orçamento autorizado. III - Despesas de Exercícios Anteriores, que reflete o impacto das despesas de exercícios anteriores sobre o orçamento vigente
Fórmula de Cálculo	Posição no Ranking da Economia
Unidade de Medida	Posição no Ranking
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	DGI
Responsável	Rafael Lisita Júnior
Polaridade	Menor Melhor
Linha de base	10º lugar
Meta 2025	Meta anual: Estar entre os 10 primeiros colocados no Ranking 2025 Meta acumulada por trimestre: 1T: 10º lugar - 2T: 10º lugar - 3T: 10º lugar - 4T: 10º lugar
Meta 2026	Meta anual: Estar entre os 10 primeiros colocados no Ranking 2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 10º lugar - 2T: 10º lugar - 3T: 10º lugar - 4T: 10º lugar



Processos - Suporte e Inovações

Objetivo Estratégico 06	
Utilizar intensivamente as TIC's nos processos de desenvolvimento e sustentação de sistemas na Agência	
Descrição	Intensificar uso da TIC para elevar efetividade com mecanismos inovadores e estimular a aplicação de novas tecnologias nos processos da Agência
Setor Envolvido	Todas as unidades administrativas

Indicador 06.01	
Efetividades da Aquisições Planejadas de TIC's aprovadas no Comitê de Aquisições	
Descrição	Gestão e a administração dos recursos de tecnologia da informação e comunicações.
Fórmula de Cálculo	(Aquisições Realizadas) / (Aquisições Planejadas (9))
Unidade de Medida	Percentual acumulado
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	GETEC
Responsável	Helton Nunes da Silva
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0% de aquisições
Meta 2025	Meta anual: 80% até 12/2025 Meta acumulada por trimestre: 1T: 20%- 2T: 40% - 3T: 60% - 4T: 80%
Meta 2026	Meta anual: 85% até 12/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 21% - 2T: 43% - 3T: 64% - 4T: 85%



Indicador 06.02		Efetividade no Desenvolvimento de Sistemas Planejados	
Descrição		Desenvolvimento de novos sistemas e/ou módulos de sistemas existentes em apoio às áreas de negócio e gestão do Órgão	
Fórmula de Cálculo		$(\text{Sistemas/módulos Realizados}) / (\text{Sistemas/módulos Planejados (27)})$	
Unidade de Medida		Percentual acumulado	
Periodicidade		Mensal	
Setor envolvido no Indicador		GETEC	
Responsável		Luciana Dutra Martins	
Polaridade		Maior Melhor	
Linha de base		0% de sistemas/módulos desenvolvidos	
Meta 2025		Meta anual: 80% até 12/2025 Meta acumulada por trimestre: 1T: 20%- 2T: 40% - 3T: 60% - 4T: 80%	
Meta 2026		Meta anual: 90% até 12/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 22%- 2T: 43% - 3T: 65% - 4T: 90%	



Objetivo Estratégico 07		Expandir canais de atendimento e comunicação da Agência	
Descrição	Ampliar e modernizar canais de atendimento e de comunicação para os colaboradores, usuários e stakeholders para promoção do conteúdo regulatório e da imagem da Agência		
Setor Envolvido	GEO, CCOM		

Indicador 07.01	Índice de Performance Mensal em conteúdos no Instagram
Descrição	Registrar a evolução de alcance das matérias da Agência postadas no Instagram
Fórmula de Cálculo	Pontuação = ((média acum do nº de curtidas x 3) + (média acum do nº de comentários x 2,5) + (média acum do nº de compartilhamentos x 2,5) + (média acum do nº de salvamentos x 2))/10
Unidade de Medida	Evolução percentual média acumulada (pontuação)
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	CCOM
Responsável	Carmen Cleci da Cruz
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0% em relação à pontuação de dez/2024 = 353,30 pontos
Meta 2025	Meta anual: Crescer 100% até dez/2025 com base na pontuação dez/2024 = 353,30 Meta acumulada por trimestre: 1T: 25% - 2T: 50% - 3T: 75% - 4T: 100%
Meta 2026	Meta anual: Crescer 200% até dez/2026 com base na pontuação dez/2024 = 353,30 Meta acumulada por trimestre: 1T: 50% - 2T: 100% - 3T: 150% - 4T: 200%



Indicador 07.02	Evolução do número de seguidores nas redes sociais
Descrição	Número de seguidores nas redes sociais
Fórmula de Cálculo	Número total de seguidores
Unidade de Medida	Número de seguidores
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	CCOM
Responsável	Carmen Cleci da Cruz
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	Dez/2024 4.950 seguidores
Meta 2025	Meta anual: Alcançar 6.000 seguidores até dez/2025 Meta acumulada por trimestre em seguidores: 1T: 5.025 seg. - 2T: 5.350 seg. - 3T: 5.675 seg. - 4T: 6.000 seg.
Meta 2026	Meta anual: Alcançar 8.000 seguidores até dez/2026 Meta acumulada por trimestre em seguidores: 1T: 6.500 seg. - 2T: 7.000 seg. - 3T: 7.500 seg. - 4T: 8.000 seg.



Indicador 07.03	Qualidade no atendimento da Ouvidoria – resolutividade (avaliação do usuário)
Descrição	Percepção do usuário quanto à oferta de resposta de ouvidoria
Fórmula de Cálculo	Resolutividade = (0,5 x Total de Respostas Parcialmente + Total de Respostas Sim)/ total de questionários respondidos
Unidade de Medida	Percentual médio acumulado no ano (YTD - year to date)
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	GEO
Responsável	Francisco Vieira de Macedo
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0%, o resultado será construído a partir dos questionários respondidos, com início em jan/2025
Meta 2025	Meta anual: 60% até dez/2025 Meta mantida por trimestre: 1T: 60% - 2T: 60% - 3T: 60% - 4T: 60%
Meta 2026	Meta anual: 65% até dez/2026 Meta mantida por trimestre: 1T: 65% - 2T: 65% - 3T: 65% - 4T: 65%



Indicador 07.04		Qualidade no atendimento da Ouvidoria - tempo médio de resposta	
Descrição		Diminuir o prazo médio de tramitação das manifestações de ouvidoria	
Fórmula de Cálculo		Prazo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria da AGR	
Unidade de Medida		Média acumulada anual (YTD - year to date)	
Periodicidade		Mensal	
Setor envolvido no Indicador		GEO	
Responsável		Francisco Vieira de Macedo	
Polaridade		Menor Melhor	
Linha de base		Dez/2024 8,1 dias	
Meta 2025		Meta anual: < 8 dias até dez/2025 Meta alcançada por trimestre: 1T: <8 dias - 2T: <8 dias - 3T: <8 dias - 4T: <8 dias	
Meta 2026		Meta anual: < 7 dias até dez/2026 Meta alcançada por trimestre: 1T: <7 dias - 2T: <7 dias - 3T: <7 dias - 4T: <7 dias	



Indicador 07.05	Qualidade no atendimento da Ouvidoria - respostas satisfatórias (avaliação da CGE)
Descrição	Melhorar o atendimento aos critérios de resposta da CGE
Fórmula de Cálculo	((Total de avaliações como Atende Parcialmente x 0,5) + (Total de Respostas Atende)) / (Total de avaliações)
Unidade de Medida	Percentual Acumulado
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	GEO
Responsável	Francisco Vieira de Macedo
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0%, o resultado será construído a partir das avaliações realizadas pela CGE, com início em jan/2025
Meta 2025	Meta anual: 98% até dez/2025 Meta alcançada por trimestre: 1T: 98% - 2T: 98% - 3T: 98% - 4T: 98%
Meta 2026	Meta anual: 98% até dez/2026 Meta alcançada por trimestre: 1T: 98% - 2T: 98% - 3T: 98% - 4T: 98%



Objetivo Estratégico 08	
Desenvolver e implantar processos inovadores para a gestão da AGR	
Descrição	Implantar ferramentas para tratamento e apresentação de dados em painéis digitais com o objetivo apoiar a gestão no monitoramento das atividades e na tomada de decisão.
Setor Envolvido	GET, GEO, GESB, GGI, GERED, GETAD, GESG, GEFDA, GEC, GE

Indicador 08.01	
Efetividade dos Painéis Instalados	
Descrição	Nº de painéis digitais para monitoramento e tomada de decisão identificados, construídos e implantados
Fórmula de Cálculo	Nº de Painéis implantados em 2025/ Nº de Painéis previstos em 2025 (15)
Unidade de Medida	Percentual
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	PRESCR
Responsável	Lucas Lustosa Coelho
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0 painéis
Meta 2025	Meta anual: 80% de 30 painéis até dez/2025 Meta acumulada por trimestre: 1T: 5 painéis - 2T: 10 painéis - 3T: 17 painéis - 4T: 24 painéis
Meta 2026	Meta anual: 90% de 30 painéis até dez/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 6 painéis - 2T: 13 painéis - 3T: 20 painéis - 4T: 27 painéis



Indicador 08.02		Processos Inovadores	
Descrição		Nº de Processos Inovadores identificados, descritos, aprovados e implantados	
Fórmula de Cálculo		Nº de Processos Inovadores implantados / Nº de Processos Inovadores previstos (12)	
Unidade de Medida		Percentual acumulado	
Periodicidade		Mensal	
Setor envolvido no Indicador		DGI	
Responsável		Sinnara Gomes Godoy	
Polaridade		Maior Melhor	
Linha de base		0 inovações	
Meta 2025		Meta anual: 80% dos 25 processos inovadores planejados, até dez/2025, sendo dois processos inovadores por gerência Meta acumulada por trimestre: 1T: 5 inovações - 2T: 10 inovações - 3T: 15 inovações - 4T: 20 inovações	
Meta 2026		Meta anual: 90% dos 25 processos inovadores planejados, até dez/2026, sendo dois processos inovadores por gerência Meta acumulada por trimestre: 1T: 6 inovações - 2T: 12 inovações - 3T: 18 inovações - 4T: 23 inovações	



Objetivo Estratégico 09	
Padronizar procedimentos operacionais da Agência	
Descrição	Construir procedimentos operacionais para as atividades meio e finalísticas.
Setor Envolvido	DIRF, DGI, PRESCR

Indicador 09	
Efetividade dos POPs implantados	
Descrição	Nº de Procedimentos operacionais identificados, descritos, aprovados e padronizados/implantados
Fórmula de Cálculo	Nº de POPs implantados / Nº de POPs previstos (12)
Unidade de Medida	Percentual Acumulado
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	DGI
Responsável	Sinnara Gomes Godoy
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0 POP's implantados
Meta 2025	Meta anual: 70% dos 84 POPs planejados até dez/2025 Meta alcançada por trimestre: 1T: 15 POPs - 2T: 30 POPs - 3T: 45 POPs - 4T: 58 POPs
Meta 2026	Meta anual: 80% dos 84 POPs planejados até dez/2026 Meta alcançada por trimestre: 1T: 17 POPs - 2T: 35 POPs - 3T: 50 POPs - 4T: 67 POPs



Pessoas - Motivação, Integração e Capacitação

Objetivo Estratégico 10	
Estruturação do quadro de pessoal (Concurso Público, plano de carreira, gratificações para atribuições específicas, etc.)	
Descrição	Ampliar o quadro de Pessoal da Agência atendendo a demanda reprimida e as projeções de crescimento
Setor Envolvido	GGI

Indicador 10.01	
Número da força produtiva na Agência	
Descrição	Aumentar o número da força produtiva na Agência
Fórmula de Cálculo	Número de colaboradores do quadro atual ativo
Unidade de Medida	Número Absoluto acumulado
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	GGI
Responsável	Raphael Fleury Curado Sasse
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	Dez/2024 246 servidores
Meta 2025	Meta anual: 255 Servidores até dez/25 Meta alcançada por trimestre: 1T: 248 servidores - 2T: 250 servidores - 3T: 252 servidores - 4T: 255 servidores
Meta 2026	Meta anual: 280 Servidores até dez/26 Meta alcançada por trimestre: 1T: 260 servidores - 2T: 267 servidores - 3T: 274 servidores - 4T: 280 servidores



Indicador 10.02		Número de Servidores contemplados com Gratificações/Promoções
Descrição		Número de Servidores contemplados nas FCPEs, SIGES e Promoções
Fórmula de Cálculo		Número de Servidores Gratificados/Promovidos
Unidade de Medida		Número Absoluto acumulado
Periodicidade		Mensal
Setor envolvido no Indicador		GGI
Responsável		Rafael Bueno Duarte
Polaridade		Maior Melhor
Linha de base		0 servidores
Meta 2025		Meta anual: 40 Servidores até dez/25 Meta alcançada por trimestre: 1T: 5 servidores - 2T: 21 servidores - 3T: 30 servidores - 4T: 40 servidores
Meta 2026		Meta anual: 45 Servidores até dez/26 Meta alcançada por trimestre: 1T: 5 servidores - 2T: 22 servidores - 3T: 33 servidores - 4T: 45 servidores



Objetivo Estratégico 11	
Desenvolver ações de integração internas e/ou com outros órgãos/ entidades para divulgação e promoção da AGR	
Descrição	Executar ações que envolvam públicos internos e externos do ambiente da regulação para integração, divulgação e promoção da AGR
Setor Envolvido	GGI

Indicador 11	
Número de eventos de integração	
Descrição	Executar visitas a outros Órgãos e promover ações com participação dos Servidores da Agência
Fórmula de Cálculo	Número de eventos de integração
Unidade de Medida	Absoluto acumulado
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	GGI
Responsável	Mônica Urbano Braga
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0 eventos
Meta 2025	Meta anual: 18 eventos até dez/25 Meta acumulada por trimestre: 1T: 3 eventos - 2T: 10 eventos - 3T: 14 eventos - 4T: 18 eventos
Meta 2026	Meta anual: 20 eventos até dez/26 Meta acumulada por trimestre: 1T: 4 eventos - 2T: 10 eventos - 3T: 15 eventos - 4T: 20 eventos



Objetivo Estratégico 12	
Capacitar o quadro de servidores com foco em inovação, novas tecnologias e aprimoramento regulatório, de acordo com o perfil de cada área	
Descrição	Executar plano de desenvolvimento de capacitação orientado a um ambiente inovador, tecnológico e com aprimoramento regulatório
Setor Envolvido	GGI

Indicador 12.01	
Número de Servidores Capacitados	
Descrição	Capacitar os Servidores que atuam com foco em inovação e qualidade regulatória
Fórmula de Cálculo	Número de Servidores Distintos Capacitados
Unidade de Medida	Absoluto
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	GGI
Responsável	Thaís Freitas Camilo
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0 servidores distintos capacitados
Meta 2025	Meta anual: 50 Servidores distintos capacitados até dez/25 Meta acumulada por trimestre: 1T: 12 servidores - 2T: 24 servidores - 3T: 37 servidores - 4T: 50 servidores
Meta 2026	Meta anual: 55 Servidores distintos capacitados até dez/26 Meta acumulada por trimestre: 1T: 13 servidores - 2T: 27 servidores - 3T: 41 servidores - 4T: 55 servidores



Indicador 12.02		Número de Certificações	
Descrição		Número de Certificações pelos Programas Oficiais da Administração Pública	
Fórmula de Cálculo		Número de Certificações	
Unidade de Medida		Absoluto acumulado	
Periodicidade		Mensal	
Setor envolvido no Indicador		GGI	
Responsável		Thaís Freitas Camilo	
Polaridade		Maior Melhor	
Linha de base		0 certificações	
Meta 2025		Meta anual: 12 Certificações até dez/25 Meta acumulada por trimestre: 1T: 1 servidor - 2T: 4 servidores - 3T: 9 servidores - 4T: 12 servidores	
Meta 2026		Meta anual: 15 Certificações até dez/26 Meta acumulada por trimestre: 1T: 2 servidores - 2T: 6 servidores - 3T: 11 servidores - 4T: 15 servidores	



Objetivo Estratégico 13	
Implantar plano de desenvolvimento de pessoal, em favor da preparação para a sucessão gerencial	
Descrição	Executar o plano de desenvolvimento de pessoal, em favor da preparação para a sucessão gerencial
Setor Envolvido	GGI

Indicador 13	
Número de Servidores formados para liderança sucessória	
Descrição	Aprimorar e orientar Servidores para liderança sucessória conforme grade proposta
Fórmula de Cálculo	Número de Servidores formados na grade
Unidade de Medida	Absoluto acumulado
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	GGI
Responsável	Thaís Freitas Camilo
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0 formados
Meta 2025	Meta anual: 12 Servidores Formados até dez/25 Meta alcançada por trimestre: 1T: 0 servidores - 2T: 0 servidores - 3T: 6 servidores - 4T: 12 servidores
Meta 2026	Meta anual: 15 Servidores Formados até dez/26 Meta alcançada por trimestre: 1T: 0 servidores - 2T: 3 servidores - 3T: 9 servidores - 4T: 15 servidores



Objetivo Estratégico 14	
Realizar participações/apresentações educacionais e/ou institucionais para divulgar a atuação da AGR	
Descrição	Realização de participações/apresentações educacionais e/ou institucionais para divulgar a atuação da AGR
Setor Envolvido	CCOM

Indicador 14	
Número de participações/apresentações educacionais e/ou institucionais	
Descrição	Divulgar/apresentar as competências, ações, projetos, resultados da Agência no ambiente externo
Fórmula de Cálculo	Número de Participações/Apresentações
Unidade de Medida	Absoluto
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	CCOM
Responsável	Carmen Cleci da Cruz
Polaridade	Maior Melhor
Linha de base	0 participações/apresentações
Meta 2025	Meta anual: 70 Participações até dez/25 Meta acumulada por trimestre: 1T: 15 part. - 2T: 35 part. - 3T: 55 part. - 4T: 70 part.
Meta 2026	Meta anual: 80 Participações até dez/26 Meta acumulada por trimestre: 1T: 18 part. - 2T: 40 part. - 3T: 62 part. - 4T: 80 part.

