

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Dezembro de 2025



AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E  
FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS



AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



## Apresentação

O presente Relatório de Ouvidoria tem por finalidade apresentar as informações consolidadas sobre as manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos e tratados pela Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR), no período de referência, bem como evidenciar os resultados alcançados, os indicadores de desempenho e as ações desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria.





O presente Relatório de Ouvidoria atende às disposições da Lei nº 13.460/2017, que estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, do Decreto Federal nº 10.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e do Decreto Estadual nº 10.466/2024, que dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo e a Carta de Serviços no Poder Executivo do Estado de Goiás.

Nesse contexto, a Ouvidoria Setorial da AGR atua como instrumento de participação social, transparência e controle, contribuindo para o aprimoramento das atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, além de subsidiar a gestão na tomada de decisões e no aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Por meio deste relatório, busca-se demonstrar o desempenho da Ouvidoria, evidenciar o cumprimento dos prazos legais, analisar os principais tipos de manifestação, identificar demandas recorrentes e fornecer subsídios qualificados às áreas técnicas e à gestão. Adicionalmente, o documento tem por finalidade fortalecer o controle social, apoiar a tomada de decisão gerencial, promover a melhoria contínua dos serviços públicos e assegurar o alinhamento da atuação da Ouvidoria aos princípios da transparência, eficiência e participação do cidadão.



AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

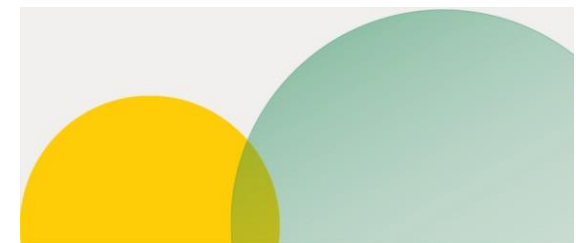
## Perfil da Ouvidoria Setorial

A Ouvidoria Setorial da AGR atua como canal institucional de comunicação entre os usuários dos serviços públicos regulados, os prestadores de serviços e a Agência. Compete à Ouvidoria receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações, garantindo tratamento adequado, imparcial e tempestivo.

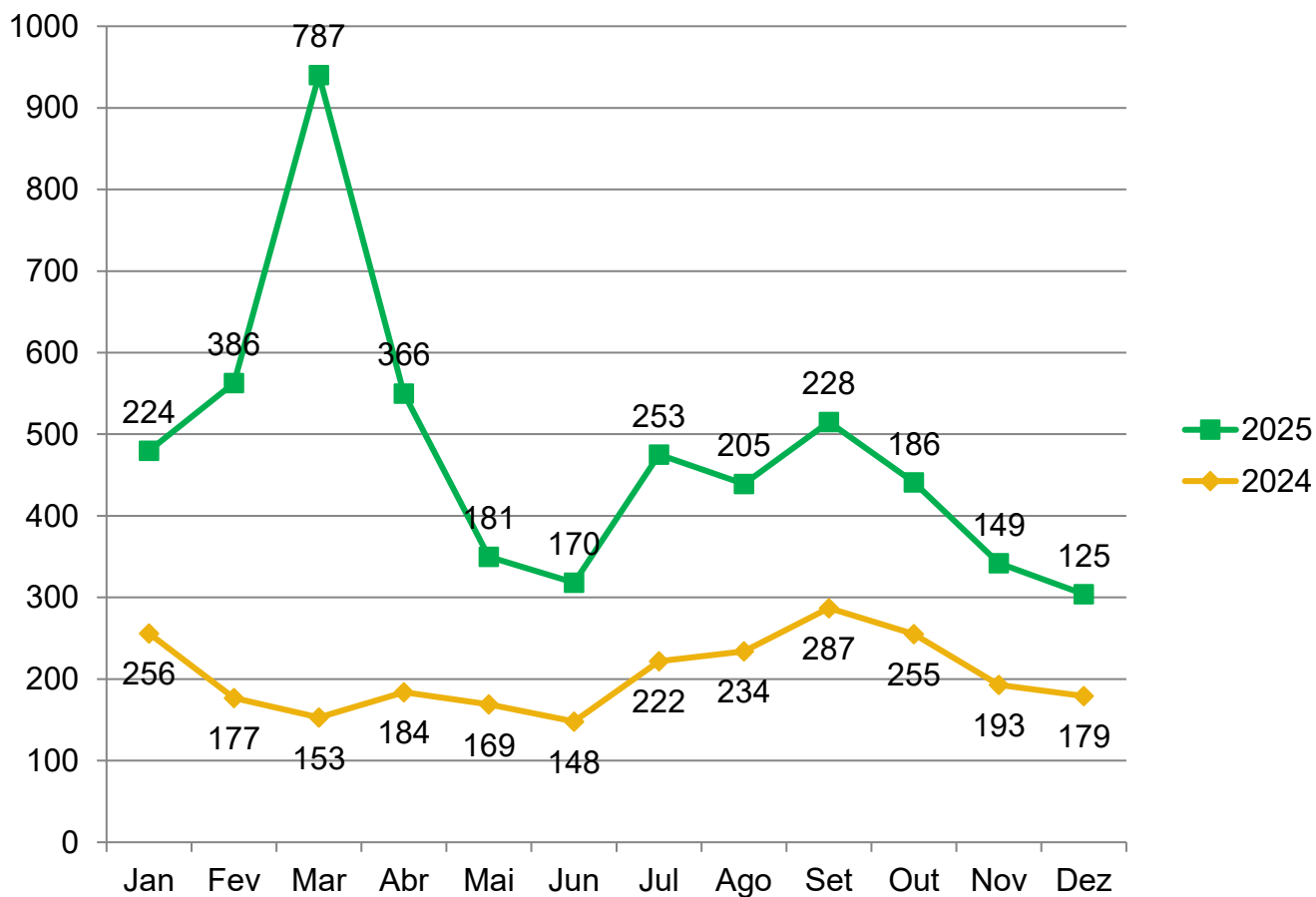
Sua atuação contribui para o fortalecimento da transparência, da participação social e da governança pública, além de subsidiar as atividades de regulação, controle e fiscalização da Agência.



**AGR**  
**OUVIDORIA**  
**SETORIAL**



## Quadro comparativo 2024-2025



No mês de **dezembro de 2025**, a Ouvidoria Setorial registrou **125** manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. As demandas foram analisadas e encaminhadas às áreas técnicas competentes, conforme sua natureza e conteúdo.

O acompanhamento sistemático dessas manifestações permite identificar padrões recorrentes, avaliar a qualidade dos serviços públicos regulados e orientar ações corretivas e preventivas.

## Comparativo Temporal

A análise comparativa entre os períodos evidencia a evolução do volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da AGR, permitindo avaliar tendências e impactos das ações regulatórias adotadas ao longo do tempo.

Os dados demonstram variação de **- 30%** no número de manifestações em relação ao período anterior, indicando possível reflexo das ações de fiscalização, do aprimoramento dos fluxos internos de atendimento e das iniciativas de orientação aos usuários dos serviços públicos regulados. O comparativo temporal, apresentado de forma gráfica, possibilita a visualização clara dessa evolução e subsidia a avaliação da efetividade das medidas adotadas pela Agência.

Essas informações são utilizadas como instrumento de apoio à gestão, permitindo identificar tendências, orientar o planejamento das ações regulatórias e direcionar esforços para os setores que demandam maior atenção.

**Dezembro 2024 X Dezembro 2025**



## Canais de Entrada das Manifestações

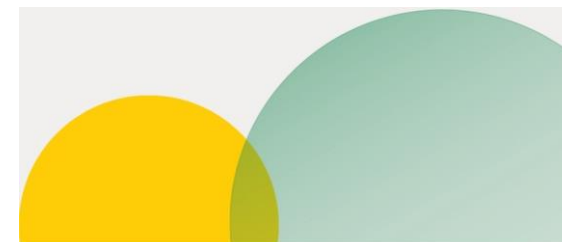


As manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial demonstram a predominância dos canais digitais, conforme evidenciado no infográfico apresentado. Destacam-se o WhatsApp, Call Center e o Formulário Eletrônico como os principais meios utilizados pelos cidadãos para o encaminhamento de demandas.



A utilização majoritária desses canais contribui para maior agilidade, padronização, rastreabilidade e transparência no tratamento das manifestações. Ressalta-se que todas as demandas recebidas por canais alternativos são devidamente registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) da AGR, garantindo a integridade das informações e a consolidação dos dados estatísticos.

Em consonância com a Lei nº 13.460/2017, a manutenção de múltiplos canais de atendimento assegura acessibilidade e inclusão digital, possibilitando que cidadãos com diferentes níveis de acesso à tecnologia possam exercer seu direito de manifestação, fortalecendo a participação social e o controle dos serviços públicos regulados.



## Tipos de Manifestação

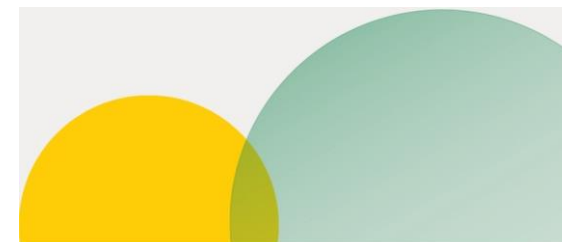


A análise gerencial das manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial permite compreender não apenas o volume de demandas recebidas, mas, sobretudo, os impactos desses dados sobre a atuação regulatória, fiscalizatória e de planejamento da Agência.



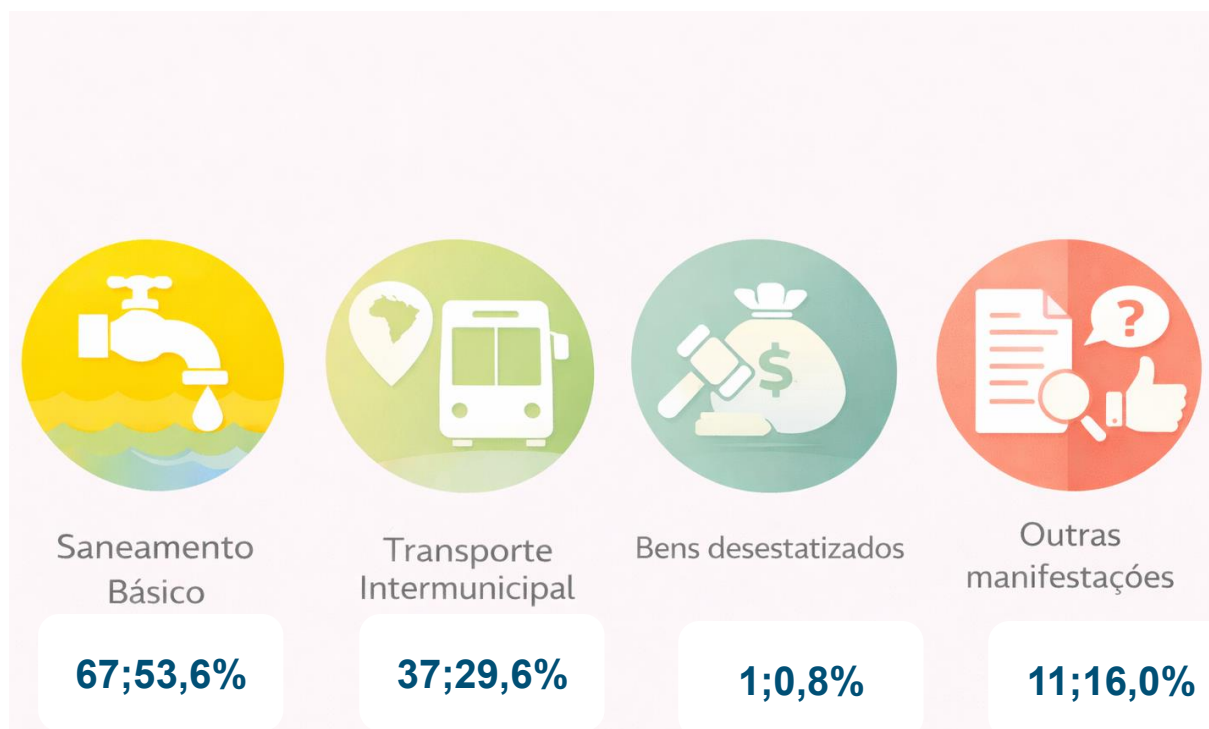
Os dados do período indicam predominância expressiva de reclamações, confirmando a utilização da Ouvidoria como principal canal para o registro de insatisfações relacionadas à prestação dos serviços públicos regulados. Os registros de L.A.I., solicitações e denúncias apresentaram participação residual, sugerindo efetividade das ações de transparência ativa e caráter pontual das demandas informacionais e fiscalizatórias. Sob a perspectiva gerencial, esse perfil reforça a necessidade de atenção contínua aos setores fiscalizados, com foco na adoção de ações preventivas e corretivas, no planejamento da fiscalização e no acompanhamento das causas recorrentes identificadas, consolidando a Ouvidoria como instrumento estratégico de apoio à gestão regulatória.

Dessa forma, as informações consolidadas reafirmam o papel da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão, regulação e controle social, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos regulados e para o fortalecimento da participação do cidadão.

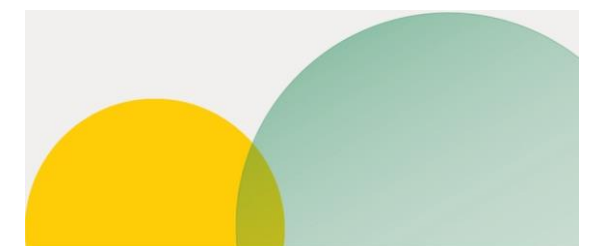




## Manifestação por setor fiscalizado

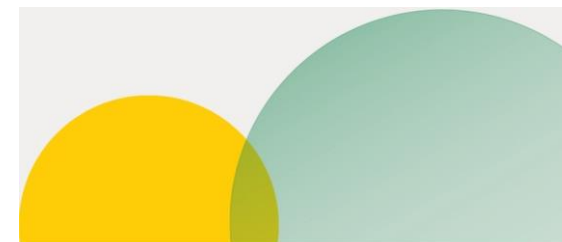


A análise das manifestações por setor fiscalizado permite identificar a distribuição das demandas entre as áreas reguladas pela AGR, oferecendo uma visão comparativa do impacto e da recorrência dos problemas relatados pelos usuários dos serviços públicos.



No período analisado, as manifestações concentraram-se predominantemente no setor de Saneamento Básico, que respondeu por 53,60% do total de demandas, seguido pelo Transporte Intermunicipal de Passageiros, com 29,60%, pelos Bens Desestatizados, com 1%, e por registros classificados como outras manifestações, correspondentes a 16% do total. Os percentuais apresentados, associados aos números absolutos, facilitam a comparação entre os setores e evidenciam aqueles que demandam maior atenção da Agência.

Esses dados constituem insumo estratégico para o planejamento das ações de fiscalização e regulação, permitindo à AGR priorizar setores com maior volume de manifestações, direcionar esforços de forma mais eficiente e adotar medidas preventivas e corretivas voltadas à melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, em consonância com as boas práticas de gestão regulatória e de ouvidoria.





## Análise Qualitativa

Tipologia	Casos	% do Setor	Causa Raiz Identificada
Vazamento de Água	18	26,87%	Atrasos em processamento de pedidos
Falta de Água/Baixa Pressão	9	13,43%	Intermitência em redes, falta de energia elétrica
Religação ou reativação da Água	9	13,43%	Demora administrativo; documentação incompleta
Excesso de Consumo	7	10,45%	Vazamento de Água oculto na unidade consumidora, outros.
Vazamento de Esgoto	6	8,96%	Atrasos em processamento de pedidos



Saneamento Básico





## Análise Qualitativa



### 29% das manifestações

Tipologia	Casos	% do Setor	Causa Raiz Identificada
Atraso de horário/Suprimir viagem	12	32,43%	Trânsito, falha no planejamento operacional
Manutenção de Veículo	6	16,22%	Deficiência técnica, conforto inadequado.
Ponto de Parada	4	10,81%	Tripulação.
Passage Livre do Deficiente	4	10,81%	Falha em sistemas, colaborado da empresa
Passaporte do Idoso	3	8,11%	Indisponibilidade de vagas, em razão de reserva prévia das duas vagas legais para terceiros



## Qualificação das Tabelas de Análise Qualitativa

---

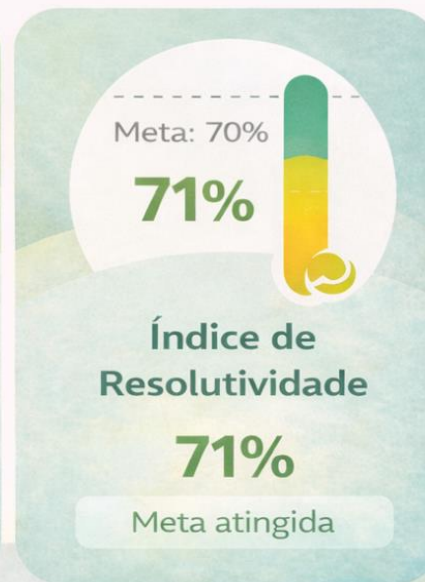
As tabelas de análise qualitativa e de identificação de causa raiz constituem importante instrumento para o aprofundamento da compreensão das manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial da AGR, ao permitir a correlação entre os tipos de demanda e os fatores que impactam a prestação dos serviços públicos regulados. Com o objetivo de aprimorar a consistência analítica e a padronização das informações, as causas raiz foram classificadas com terminologia técnica e institucional, tais como falha administrativa, limitação operacional e deficiência de planejamento, possibilitando maior uniformidade na consolidação dos dados e facilitando a comparação entre os diferentes setores fiscalizados.

Adicionalmente, sempre que possível, as tabelas passaram a contemplar encaminhamentos sugeridos, indicando os tipos de ações a serem adotadas, como fiscalização, orientação aos prestadores de serviços e monitoramento contínuo. Essa abordagem reforça o caráter estratégico da análise qualitativa, ao transformar as informações da ouvidoria em subsídios concretos para a tomada de decisão gerencial, o planejamento das ações regulatórias e a prevenção da reincidência de demandas.

---

## Indicadores de Desempenho da Ouvidoria

Monitoramento da eficiência e efetividade do atendimento



Os indicadores de desempenho da Ouvidoria Setorial da AGR constituem importante instrumento de monitoramento e avaliação da qualidade do atendimento ao cidadão, permitindo mensurar a eficiência, a eficácia e a efetividade dos fluxos de tratamento das manifestações, em conformidade com a legislação vigente e as boas práticas de gestão pública.

No período analisado, os resultados obtidos demonstram desempenho satisfatório e consistente, conforme síntese apresentada a seguir:

Indicador	Meta	Resultado	Situação
Taxa de resolução no prazo legal	100%	100%	Meta Atingida
Tempo médio de resposta	Até 10 dias	7,4 dias	Meta Superada
Índice de Resolutividade	70%	7,1%	Meta Atingifa





A taxa de resolução no prazo legal alcançou 100%, evidenciando pleno cumprimento das exigências normativas. O tempo médio de resposta, inferior à meta estabelecida, demonstra celeridade e eficiência dos processos internos da Ouvidoria. Já o índice de resolatividade, embora próximo da meta definida, permanece em acompanhamento contínuo, demandando ações pontuais voltadas ao aprimoramento da efetividade das respostas apresentadas aos usuários.

Ressalta-se que o acompanhamento sistemático desses indicadores permite identificar oportunidades de melhoria, orientar a adoção de medidas corretivas e preventivas e fortalecer o papel da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão, regulação e controle social, evitando interpretações punitivas quando os resultados se encontram próximos dos parâmetros estabelecidos.





AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

## Transparência e Painel de Ouvidoria

Com o objetivo de fortalecer a transparência ativa e ampliar o acesso às informações relacionadas à atuação da Ouvidoria, a Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR) disponibiliza, em sua página institucional, um Painel de Ouvidoria com dados consolidados das manifestações registradas a partir do ano de 2018.

Para acessar, basta entrar no link: <https://goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial/>



Painel da Ouvidoria – Período de 2018 a 2025



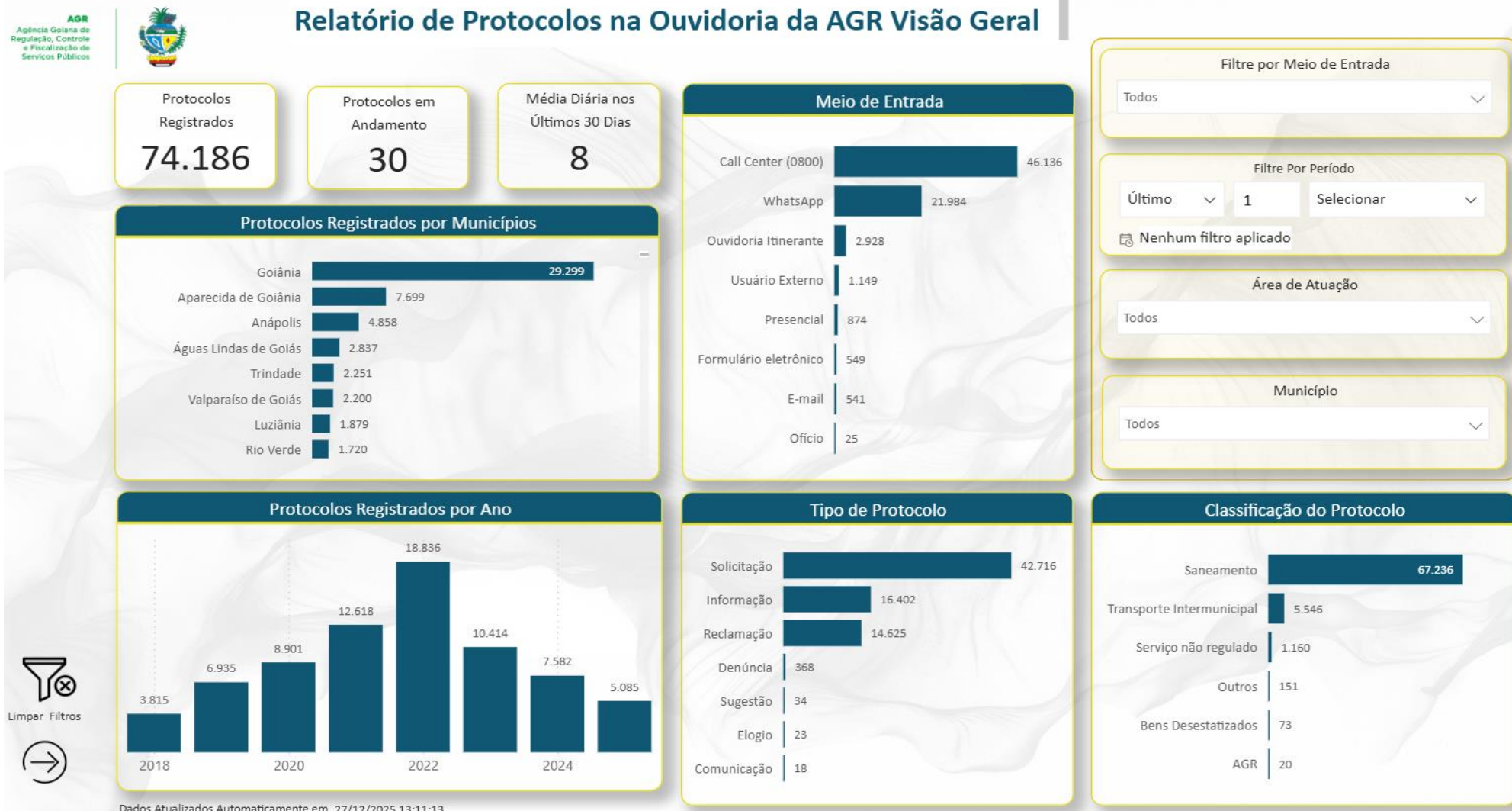
O Painel de Ouvidoria permite ao cidadão consultar informações de forma clara e acessível, incluindo dados por tipo de manifestação, município, classificação e subclassificação, contribuindo para o acompanhamento da atuação da Ouvidoria e para o exercício do controle social. O acesso principal ao painel é realizado por meio do site institucional da AGR, no endereço: <https://goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial/>, sendo disponibilizado, de forma complementar, ambiente interativo em plataforma Power BI para análise detalhada dos dados.

Essa iniciativa está alinhada ao disposto no art. 14 do Decreto Federal nº 10.460/2017, que estabelece a obrigatoriedade da divulgação de informações e estatísticas relativas às manifestações de ouvidoria, reforçando o compromisso da AGR com a publicidade, a transparência e a prestação de contas à sociedade.





# Painel de Ouvidoria – AGR



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYmUwZjg3NzYtMWI5Ny00YjRmLWFhNmYtYTkyNTJmMmNiOGU2liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtdG2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

## AGR Móvel e Parcerias

O projeto AGR Móvel constitui-se como importante instrumento de ampliação do acesso à Ouvidoria Setorial, ao levar os serviços da Agência diretamente aos cidadãos, especialmente em municípios e regiões com maior dificuldade de acesso aos canais convencionais de atendimento.

No período analisado, o AGR Móvel possibilitou o atendimento presencial em diversos municípios, promovendo a orientação direta ao cidadão, o registro de manifestações de ouvidoria e a divulgação dos canais oficiais de atendimento da AGR. As manifestações registradas durante as ações itinerantes foram devidamente encaminhadas e tratadas pela Ouvidoria, assegurando padronização, rastreabilidade e transparência no fluxo de atendimento.





AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

## Parcerias e Sinergia

### Integração com a CGE

Atendimento ampliado a toda  
administração estadual.



As ações do AGR Móvel, desenvolvidas em parceria com outros órgãos e instituições, complementam os canais convencionais de atendimento e reforçam o compromisso da AGR com a participação social, a transparência e a universalização do acesso aos serviços públicos regulados. Nesse contexto, o projeto consolida-se como importante instrumento de apoio à atuação da Ouvidoria, ao promover aproximação institucional, ampliar o alcance das manifestações e subsidiar a gestão com informações provenientes de diferentes realidades regionais.

### Participação em ações do Governo de Goiás

Temporada Mais Araguaia

Goiás Social

Agro é Social

Assembleia Legislativa  
(Deputados Aqui)



Goiás  
social

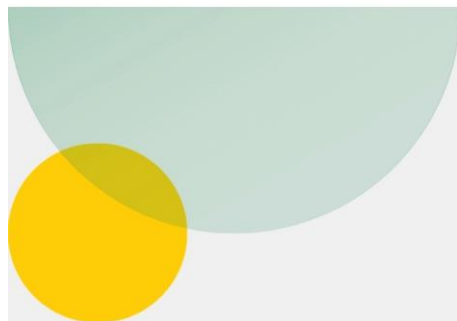
DEPUTADOS  
AQUI



AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# AGR Móvel

A regulação ao alcance de todos!



INICIO - PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

2017

CONSOLIDAÇÃO DO PROJETO

2022

INICIO OPERAÇÃO - AGR MOVÉL

JUNHO DE 2024

AGR - MOVÉL {KM Rodados  
em 2025)

43.000 km



## Monitoramento - Decreto 10.466/2024, art. 5º



A AGR mantém Carta de Serviços atualizada descrevendo:

- Serviços de Ouvidoria: Registro de manifestações (gratuito); Análise e resposta (20 dias); Acesso a informações; Consultas.
- Canais disponibilizados: Call Center, WhatsApp, Formulário online, Presencial, AGR Móvel.
- Compromissos com o usuário: Sigilo (quando solicitado); Imparcialidade; Celeridade; Acessibilidade.

Conformidade observada: Todos os compromissos foram atendidos em dezembro de 2025. Conforme Lei 13.460 (art. 67), a avaliação dos serviços será consolidada em relatório anual.

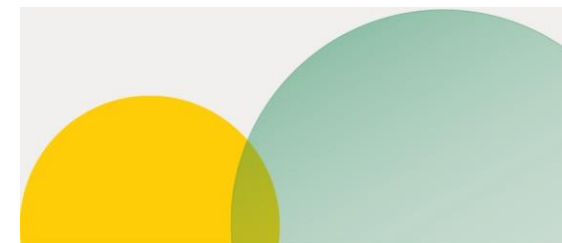


AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

## Conclusão e Recomendações

Os resultados apresentados neste Relatório evidenciam a maturidade institucional da Ouvidoria Setorial da AGR, com desempenho consistente no cumprimento dos prazos legais, tempo médio de resposta inferior à meta estabelecida e utilização qualificada das manifestações como instrumento de apoio à gestão, à regulação e à fiscalização dos serviços públicos regulados.

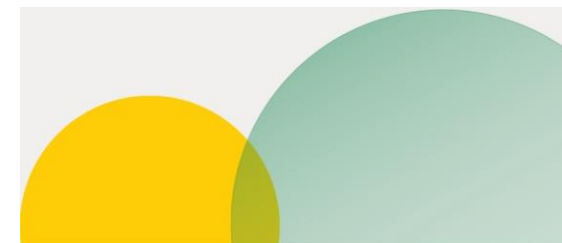
A análise dos dados quantitativos e qualitativos reforça o papel estratégico da Ouvidoria como canal de escuta ativa do cidadão e como fonte relevante de informações para a identificação de falhas recorrentes e oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços públicos.



## Conclusão e Recomendações

Com vistas ao aperfeiçoamento contínuo da atuação institucional, apresentam-se as seguintes recomendações:

- Intensificar as ações de fiscalização nos setores que concentraram maior volume de manifestações, priorizando aqueles com recorrência de reclamações;
- Promover ações orientativas junto aos prestadores de serviços, com foco na prevenção de falhas operacionais e na melhoria do atendimento aos usuários;
- Aprimorar o índice de resolutividade, por meio do fortalecimento da articulação entre a Ouvidoria e as áreas técnicas, da qualificação das respostas e da adoção de medidas corretivas que reduzam a reincidência de demandas;
- Manter o monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho, utilizando-os como ferramenta de gestão e planejamento das ações regulatórias.

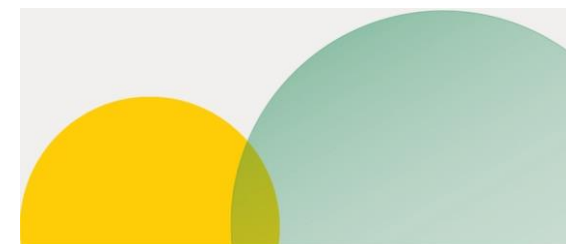




AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

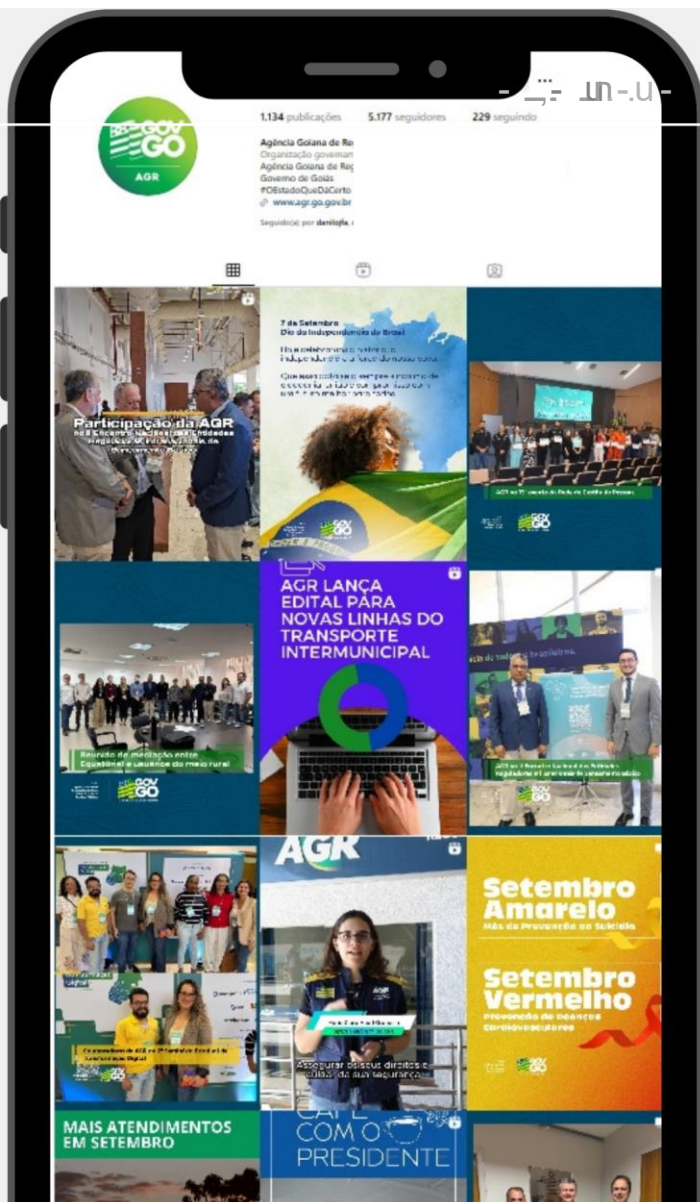
## Conclusão e Recomendações

A Ouvidoria Setorial da AGR reafirma, assim, seu compromisso com a transparência, a participação social, a eficiência administrativa e a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, consolidando-se como instrumento essencial de governança e controle social no âmbito da Agência.



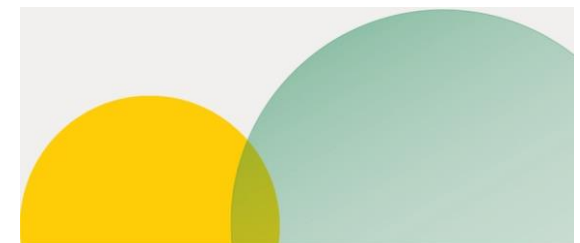
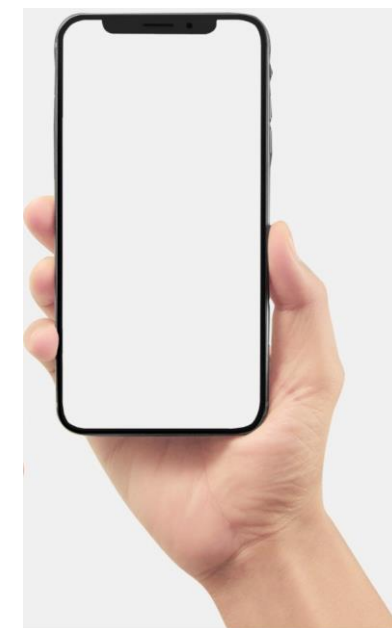


AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS



# SIGA A AGR NO INSTAGRAM

[@AGRGOIAS](https://www.instagram.com/AGRGOIAS)





AGÊNCIA GOIANA DE  
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

## Ouvidoria Setorial

<https://goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial/>

Email: [ouvidoria.agr@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.agr@goias.gov.br)

Tel. 0800-704-3200

