

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL

2025



AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Goiânia, 2026

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 - Maria Sílvia de Lima Hatschbach

Conselheira IV - Natália Maria Briceno Spadoni

Chefe de Gabinete

Breno Pereira da Silva

Ouvidoria Setorial

Ouvidor Setorial

Francisco Vieira de Macedo

Ouvidor Adjunto

Carlos Júlio dos Santos

EQUIPE DA OUVIDORIA

Servidores

Delza Camargo Rezende

Diva Maria das Graças Teles

Luana Ribeiro de Sousa

Maísa Afonso Rodrigues

Marcela de Oliveira Faleiro

Márcia Helena de Oliveira Barreiros

Neide Maria da Silva Bispo

Rosa Oliveira Santana

Suene Batista Peixoto

SUMÁRIO EXECUTIVO

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria – 2025

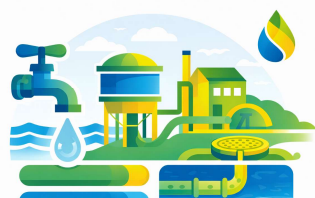
Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR

No exercício de 2025, foram tratadas 3.260 manifestações, com crescimento de 32,7% em relação ao exercício anterior. O aumento da demanda ocorreu concomitantemente à redução do Tempo Médio de Resposta e à melhoria dos indicadores de qualidade, evidenciando capacidade institucional de absorção de complexidade sem perda de eficiência.

Esse movimento sinaliza evolução estrutural da Ouvidoria Setorial, que passou a atuar não apenas como canal de atendimento, mas como instrumento qualificado de leitura do ambiente regulatório estadual.

Centralidade Setorial e Sensibilidade Regulatória

A distribuição das manifestações reafirmou a centralidade dos serviços essenciais:



Saneamento Básico

70,67%



Transporte Intermunicipal de

Passageiros

21,87%



Bens Desestatizados

7,46%

O setor de saneamento concentrou 2.298 registros analisados, configurando-se como principal eixo de sensibilidade regulatória. A predominância das reclamações (95,8% das manifestações analisadas) confirma o papel técnico da Ouvidoria na mediação de inconformidades e na identificação de padrões de risco.

Em perspectiva comparativa nacional, a concentração em serviços essenciais é consistente com o comportamento observado em agências federais, nas quais saneamento, energia e transporte figuram como principais vetores de demanda social.

Desempenho Operacional e Maturidade Processual

Mesmo diante da expansão da demanda, registraram-se avanços qualitativos relevantes:

Aumento da Nota de Recomendação de 7,3 para 7,6	Elevação da resolutividade de 62% para 64%
Redução das respostas insatisfatórias de 4% para 1,33%.	Redução do Tempo Médio de Resposta de 8,0 para 7,1 dias

A combinação entre crescimento da demanda e melhoria dos indicadores evidencia maturidade processual, capacidade de gestão e fortalecimento dos fluxos internos.

Sob perspectiva comparativa, o desempenho posiciona a Ouvidoria da AGR em padrão técnico compatível com relatórios de agências reguladoras federais, especialmente no que se refere ao controle de qualidade das respostas e à redução de insatisfação residual.

Inteligência Regulatória e Conversão Institucional

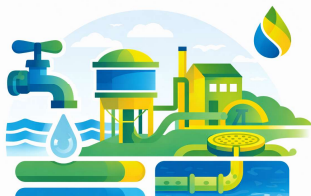
O exercício de 2025 consolidou a aplicação de metodologia de inteligência regulatória derivada da escuta institucional.

A análise temática e territorial das manifestações permitiu identificar padrões recorrentes, monitorar reincidências e subsidiar encaminhamentos às áreas técnicas e fiscalizatórias. Houve conversão concreta de manifestações em ação regulatória, inclusive com instauração de procedimento e aplicação de penalidade administrativa em caso específico no setor de saneamento.

A escuta do cidadão passou a integrar o fluxo decisório da Agência, ampliando a capacidade de antecipação de riscos e qualificação das decisões administrativas.

Matriz de Risco e Leitura Sistêmica

Foi estruturada Matriz de Risco derivada da Ouvidoria, classificando setores segundo probabilidade e impacto:



Saneamento Básico

Risco Alto



Transporte Intermunicipal de

Passageiros

Risco Médio/Alto



Bens Desestatizados

Risco Moderado

A matriz orienta priorização institucional e contribui para o planejamento fiscalizatório, consolidando a Ouvidoria como instrumento de monitoramento preventivo.

Tendência Histórica e Fortalecimento Institucional

A série histórica demonstra crescimento consistente das manifestações analisadas desde 2021, passando de 1.757 registros para 3.260 em 2025.

O aumento reflete maior confiança social, ampliação da transparência e consolidação da Ouvidoria como instância legítima de mediação técnica.

A evolução quantitativa foi acompanhada de aperfeiçoamento qualitativo, evitando sobrecarga operacional e mantendo estabilidade dos indicadores.

Diretrizes Estratégicas para 2026

Com base nos resultados de 2025, estabelecem-se como prioridades:

Institucionalizar monitoramento trimestral da Matriz de Risco	Implementar indicador formal de reincidência por prestador
Integrar painel da Ouvidoria ao planejamento fiscalizatório;	Estabelecer metas quantitativas para os principais indicadores

MENSAGEM

OUVIDOR SETORIAL

O ano de 2025 consolidou um movimento iniciado nos anos anteriores: a transição da Ouvidoria Setorial de uma atuação predominantemente operacional para uma função estruturante na governança regulatória.

Ao longo do período, a escuta qualificada do cidadão deixou de ser apenas instrumento de tratamento de demandas individuais e passou a assumir papel mais amplo, contribuindo para a leitura sistêmica dos serviços públicos regulados. Esse deslocamento não ocorreu por acaso. Foi resultado de um processo deliberado de organização de dados, revisão de fluxos internos e amadurecimento institucional.

Os números apresentados neste relatório revelam estabilidade em alguns indicadores e avanço consistente em outros. Contudo, mais relevante do que a variação estatística é a capacidade institucional de interpretar esses dados. A análise das manifestações permitiu identificar padrões recorrentes, zonas de maior sensibilidade regulatória e oportunidades de aperfeiçoamento na atuação fiscalizatória.

A Ouvidoria reafirmou sua responsabilidade como canal de mediação técnica entre usuários, concessionárias e áreas finalísticas da Agência. Esse papel exige equilíbrio. Exige rigor. Exige prudência. Cada manifestação tratada carrega não apenas um protocolo, mas um recorte da experiência concreta do cidadão diante do serviço público.

Em 2025, intensificou-se a integração entre a Ouvidoria e os setores de fiscalização, planejamento e regulação. As informações consolidadas passaram a subsidiar decisões administrativas, apoiar ações de monitoramento e contribuir para o acompanhamento de riscos regulatórios. A escuta institucional ganhou densidade analítica.

Também foram aprimorados procedimentos internos. Houve investimento na padronização das respostas, no controle de qualidade e na redução do tempo médio de atendimento. Esses ajustes, ainda que silenciosos, impactam diretamente a percepção de confiança do usuário.

Não se ignora que permanecem desafios. A ampliação da participação nas pesquisas de satisfação, o aperfeiçoamento da análise preditiva de dados e a consolidação de ferramentas digitais de acompanhamento são etapas em curso. A maturidade institucional se constrói progressivamente, com consistência e método.

A Ouvidoria da AGR encerra o exercício com maior clareza de propósito. Não se limita a responder manifestações. Busca compreender tendências. Não se restringe a registrar ocorrências. Procura antecipar riscos. Não atua isoladamente. Integra-se à lógica de governança da Agência.

O relatório que ora se apresenta não é apenas uma prestação de contas formal. É um registro técnico de aprendizado institucional. Reflete a convicção de que a escuta estruturada da sociedade fortalece a regulação, qualifica a fiscalização e aprimora a gestão pública.

Seguiremos avançando com serenidade, responsabilidade e compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos regulados no Estado de Goiás.

Francisco Vieira de Macedo
Ouvidor Setorial - AGR

MENSAGEM

AGREDECIMENTOS

A Ouvidoria Setorial registra agradecimento ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador pelo suporte institucional conferido ao longo de 2025, especialmente em um exercício marcado pelo aumento de 32,7% no volume de manifestações recebidas. A interlocução permanente com a alta gestão assegurou estabilidade na condução dos trabalhos e respaldo às providências adotadas diante do crescimento das demandas relacionadas ao saneamento básico.

O tratamento de 3.260 manifestações exigiu atuação coordenada com as diretorias e com as áreas técnicas responsáveis pelos serviços regulados. A cooperação estabelecida permitiu não apenas cumprir os prazos legais, mas também aprimorar procedimentos internos, revisar fluxos e encaminhar providências decorrentes das 2.298 reclamações relativas ao saneamento registradas no período.

A equipe da Ouvidoria Setorial desempenhou papel central nesse processo, mantendo regularidade no atendimento e observância aos procedimentos do SGO/AGR e da plataforma SGOe/CGE. Em cenário de maior complexidade das demandas, o trabalho desenvolvido garantiu a consolidação de informações estratégicas que subsidiaram decisões regulatórias e ações fiscalizatórias.

Registra-se, de modo especial, o reconhecimento à sociedade goiana, que recorre à AGR como instância legítima para o encaminhamento de suas demandas relacionadas aos serviços públicos regulados. A confiança demonstrada por meio das manifestações recebidas reforça a responsabilidade institucional da Agência na condução de soluções técnicas, imparciais e fundamentadas, orientadas à adequada prestação dos serviços delegados.

Os resultados alcançados refletem esforço institucional compartilhado. A integração entre as instâncias envolvidas mostrou-se decisiva para transformar manifestações individuais em insumos objetivos para a gestão, reforçando a utilização da Ouvidoria como instrumento efetivo de controle social.

SUMARIO

1.	NOTA INTRODUTÓRIA	10
2.	OUVIDORIA SETORIAL	12
2.1.	Diretrizes da Ouvidoria Setorial.....	13
2.2.	Estrutura da Ouvidoria Setorial	15
3.	NORMAS LEGAIS	16
4.	CANAIS DE ATENDIMENTO	17
4.1.	Ouvidoria Setorial na Internet	18
4.2.	Canais Digitais	20
4.3.	Call Center	23
4.4.	Atendimento Presencial.....	24
5.	LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO-LAI	25
5.1.	Transparência Passiva	26
5.2.	Transparência Ativa	31
6.	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	32
6.1.	Caminho do Entendimento	33
6.2.	Tipos das Manifestações de Ouvidoria.....	34
6.2.1.	Tipologias das Manifestações Analisadas.....	35
7.	METODOLOGIA DE DADOS.....	36
8.	OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS.....	38
8.1.	Histórico das Manifestações Analisadas	40

8.1.1. Síntese Analítica	42
8.2. Manifestações Analisadas 2025	43
8.3. Tipologias das Manifestações Analisadas 2025	45
8.4. Distribuição das Manifestações por Setor	46
8.4.1. Saneamento Básico/Água	48
8.4.2. Transporte Intermunicipal de Passageiros	52
8.5. Distribuição Espacial das Manifestações	55
8.6. Tempo Médio de Resposta	56
9. INDICADORES DE OUVIDORIA	58
10. INTELIGÊNCIA APLICADA	60
11. MATRIZ DE RISCO	64
12. PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE	68
13. CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO	72
14. AVALIAÇÃO DAS METAS - 2025	73
15. METAS INSTITUCIONAIS PARA 2026	75
16. CONCLUSÃO	76

SEÇÃO

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Nos termos da Lei do Estado de Goiás nº 23.988/2025, a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR constitui-se como autarquia sob regime jurídico especial, dotada de autonomia funcional, administrativa e financeira. Exerce poder de polícia administrativa para regular, controlar e fiscalizar serviços públicos delegados pelo Estado, com atuação nos setores de transporte intermunicipal de passageiros, saneamento básico, gás canalizado e energia.

A atuação institucional da Agência observa os princípios do art. 37 da Constituição Federal — legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Esses fundamentos orientam tanto a regulação quanto a fiscalização.

No exercício de 2025, esse alinhamento refletiu-se no tratamento de 3.260 manifestações pela Ouvidoria Setorial, representando crescimento de 32,7% em relação ao exercício anterior. A maior concentração ocorreu no saneamento básico, responsável por 70,67% dos registros analisados.

A estrutura decisória da AGR organiza-se em torno do Conselho Regulador, órgão colegiado responsável pelas deliberações estratégicas e normativas. Suas decisões fundamentam-se em critérios técnicos e jurídicos, assegurando estabilidade regulatória e previsibilidade institucional.

Integram ainda a estrutura a Câmara de Julgamento, as diretorias de Regulação e Fiscalização e de Gestão Integrada e as gerências técnicas e administrativas. A articulação entre essas unidades garante o cumprimento das competências legais da Autarquia e a coerência entre decisão normativa e execução fiscalizatória.

Conforme o Decreto nº 10.319/2023, a organização administrativa compreende o Gabinete do Presidente do Conselho Regulador e unidades essenciais, como Procuradoria Setorial, Chefia de Gabinete, Gerência da Secretaria Geral, Ouvidoria Setorial e diretorias.

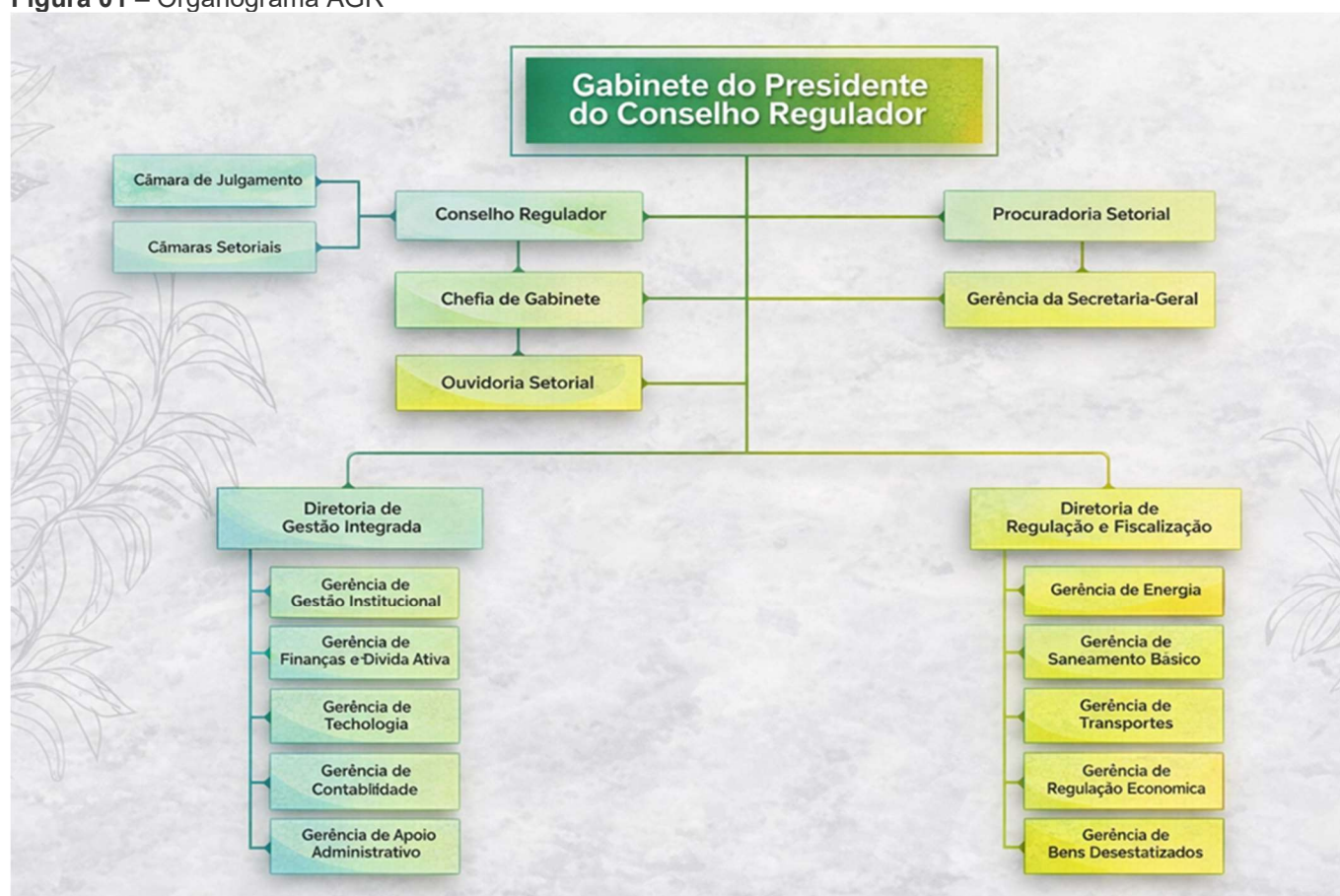
Esse arranjo institucional tem favorecido maior integração entre planejamento regulatório e controle. Em 2025, essa dinâmica refletiu-se nas 80 ações realizadas pelo programa AGR Móvel, que resultaram no atendimento direto de 4.203 cidadãos.

Nesse contexto, a Ouvidoria Setorial exerce função transversal. Atua como instância permanente de interlocução entre a Agência e a sociedade, convertendo manifestações individuais em insumo institucional.

Por meio dos Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), recebe, registra, analisa e acompanha as demandas. Em 2025, 3.260 reclamações relacionadas aos setores regulados subsidiaram inspeções técnicas e medidas fiscalizatórias, evidenciando a integração entre escuta qualificada e ação regulatória.

Segue o organograma da AGR, que ilustra a estrutura administrativa e a inserção da Ouvidoria no arranjo institucional da Agência.

Figura 01 – Organograma AGR



Fonte: Lei 21.792 de 16 de fevereiro de 2023 e Decreto 10.319 de 12 de setembro de 2023.

Disponível para consulta: <https://goias.gov.br/administracao/agencia-goiana-de-regulacao-controle-e-fiscalizacao-de-servicos-publicos-agr-dados-gerais/>

O organograma demonstra a estrutura organizacional da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR. Ele destaca a Ouvidoria Setorial em posição transversal, vinculada ao Gabinete do Presidente do Conselho Regulador.

SEÇÃO

2. OUVIDORIA SETORIAL

A Ouvidoria Setorial integra a estrutura da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, conforme previsto na Lei do Estado de Goiás nº 23.988/2025, e regulamentado pelo Decreto do Estado de Goiás nº 10.319/2023. No exercício de 2025, sua atuação esteve diretamente relacionada ao acompanhamento das 3.260 manifestações registradas nos sistemas SGO/AGR e SGO/CGE.

As manifestações protocoladas — reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios — foram formalizadas nos sistemas oficiais e encaminhadas às áreas técnicas competentes, observados os prazos estabelecidos na Resolução Normativa AGR nº 290/2025 e os procedimentos internos adotados pela Agência.

Sendo que o acompanhamento sistemático desses registros permitiu identificar recorrências, como inconsistências nos canais de atendimento da empresa Saneamento de Goiás S/A (SANEAGO) no primeiro trimestre do ano, que demandaram análise conjunta com a Diretoria de Regulação e Fiscalização.

A inserção da Ouvidoria na estrutura administrativa da AGR possibilita interlocução direta com as unidades técnicas e com o Gabinete do Presidente do Conselho Regulador. Essa posição institucional favorece a circulação de informações relevantes para a fiscalização e para a revisão de procedimentos, sobretudo quando as manifestações apontam situações reiteradas ou potencial impacto coletivo.

No contexto da regulação estadual, a Ouvidoria não se limita ao recebimento formal das demandas. Os dados consolidados ao longo do exercício passaram a integrar relatórios internos de acompanhamento e subsidiaram providências adotadas pelas áreas finalísticas, especialmente nos casos que envolveram qualidade e continuidade dos serviços delegados.

As diretrizes que orientam essa atuação, bem como os aspectos relacionados à organização administrativa da unidade, são apresentadas nos tópicos seguintes.

Subseção

2.1. Diretrizes da Ouvidoria Setorial

No exercício de 2025, a Ouvidoria Setorial atuou no acompanhamento das 5.461 manifestações registradas nos sistemas oficiais, consolidando-se como unidade responsável por articular as demandas dos usuários com as áreas técnicas encarregadas da regulação e da fiscalização dos serviços delegados.

A inserção da Ouvidoria na estrutura institucional da Agência permite que as informações provenientes das manifestações sejam incorporadas à rotina administrativa, contribuindo para a revisão de procedimentos, para o acompanhamento de recorrências e para o aperfeiçoamento das respostas institucionais. Essa atuação não se restringe ao atendimento individual das demandas, mas alcança a análise consolidada dos dados produzidos ao longo do exercício.

O alinhamento entre missão, visão e valores da Ouvidoria e as diretrizes estratégicas da AGR orienta a condução de suas atividades, especialmente quanto à padronização de fluxos internos, à observância dos prazos legais e à uniformidade no tratamento das tipologias de manifestação. Esses referenciais institucionais têm servido de parâmetro para a qualificação das respostas e para o acompanhamento das providências adotadas pelas unidades competentes.

Ao longo do período, a atuação pautou-se pelos Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência administrativa, assegurando que as manifestações fossem tratadas de forma isonômica e com registro formal nos sistemas SGO/AGR e SGOe/CGE. A observância desses parâmetros fortalece a previsibilidade das decisões e a confiabilidade do processo de acompanhamento das demandas.

A figura a seguir reúne, de forma integrada, a Missão, a Visão e os Valores que orientam a atuação da Ouvidoria Setorial. A missão institucional enfatiza a escuta estruturada das demandas e a manutenção de canais permanentes de interlocução com a sociedade. A visão

expressa o propósito de consolidar a Ouvidoria como referência interna na análise e no encaminhamento qualificado das manifestações.

Os valores institucionais que fundamentam essa atuação compreendem a Ética, pautada na integridade, legalidade e respeito aos direitos dos usuários, e a Transparência, assegurando acesso claro e tempestivo às informações públicas.

Destacam-se, ainda, a Excelência Técnica, voltada à análise responsável das demandas, e o Equilíbrio Regulatório, orientado à interlocução justa entre usuários, prestadores e poder público.

Figura 2 – Missão, Visão e Valores da Ouvidoria Setorial da AGR



Missão, Visão e Valores – Ouvidoria Setorial da AGR



MISSÃO

Promover a escuta qualificada e o diálogo transparente entre a AGR e a sociedade, assegurando o tratamento adequado das manifestações e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos regulados, fortalecendo a regulação, a fiscalização e a participação social.

VISÃO

Ser reconhecida como um canal **estratégico, confiável e resolutivo** de **participação social**, referência em qualidade no atendimento, transparência e contribuição para o aprimoramento da gestão regulatória da AGR.

VALORES

Ética: Atuar com integridade, legalidade e respeito aos direitos dos usuários.

Transparência: Garantir acesso claro e tempestivo às informações.



Excelência Técnica: Tratar manifestações com análise técnica e responsável.



Equilíbrio Regulatório: Promover interlocução justa entre usuários, prestadores e poder público.



Relacionamento: Atender com empatia, escuta ativa e cooperação intersetorial.



Eficiência e Resolutividade: Buscar respostas ágeis, efetivas e soluções institucionais.



Inovação: Investir em canais e ferramentas modernas para melhor atendimento.

Fonte: Elaboração própria, Ouvidoria Setorial da AGR.

Subseção

2.2. Estrutura da Ouvidoria Setorial

A Ouvidoria Setorial exerce suas atribuições com autonomia técnica, nos termos da legislação federal e estadual aplicável. Sua atuação encontra respaldo, entre outros normativos, nos Decretos do Estado de Goiás nº 10.466/2024, Decreto nº 10.319/2023 e na Resolução

Normativa AGR nº 290/2025, que estabelecem competências, fluxos procedimentais e parâmetros de funcionamento da unidade.

No exercício analisado, a estrutura de pessoal da Ouvidoria foi composta por

01 Ouvidor Setorial;

01 Ouvidor Adjunto;

03 servidores efetivos;

02 servidores comissionados; e

04 servidores contratados sob regime de trabalho temporário.

Essa composição permitiu atender ao volume de 5.461 manifestações registradas no período, assegurando regularidade na tramitação e acompanhamento das demandas.

As atividades de recebimento, registro, análise e encaminhamento das manifestações foram distribuídas internamente de acordo com as tipologias e os setores regulados envolvidos, com observância dos prazos legais e dos procedimentos definidos no Sistema de Gestão em Ouvidoria (SGO) da AGR. A organização das rotinas contribuiu para manter consistência técnica nas respostas e previsibilidade nos fluxos de tratamento das demandas.

A atuação da equipe ao longo do exercício consolidou a Ouvidoria como unidade de apoio às áreas finalísticas da Agência, especialmente no fornecimento de informações sistematizadas sobre recorrências e padrões identificados nas manifestações, com reflexos diretos no acompanhamento das ações regulatórias e fiscalizatórias.

SEÇÃO

3. NORMAS LEGAIS

A atuação da Ouvidoria Setorial encontra respaldo na Lei Federal nº 13.460/2017, nos Decretos estaduais nº 10.466/2024, e nº 10.319/2023, bem como na Resolução Normativa AGR nº 290/2025. Esses instrumentos definem competências, estabelecem prazos e disciplinam os

procedimentos relacionados ao registro, à análise e ao encaminhamento das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços públicos regulados.

A observância dessas normas orienta a organização interna da unidade, a utilização dos sistemas oficiais de registro e o fluxo de tratamento das demandas, assegurando previsibilidade administrativa e rastreabilidade das providências adotadas. Dessa forma, o tratamento das manifestações ocorre em conformidade com os princípios da legalidade, da impessoalidade e da eficiência, que regem a atuação da Administração Pública estadual.

Tabela 1 – Base Legal Aplicável à Atuação da Ouvidoria Setorial da AGR

Síntese dos principais normativos federais, estaduais e internos que fundamentam a organização, o funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria Setorial da AGR.

Âmbito	Norma	Objeto	Aplicação à Ouvidoria Setorial da AGR
Federal	Lei nº 13.460/2017	Direitos dos usuários dos serviços públicos	Estabelece princípios de participação social, define as atribuições das ouvidorias públicas e torna obrigatória a elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria
Federal	Lei nº 12.527/2011 (LAI)	Acesso à informação pública	Garante o direito de acesso à informação e orienta a transparência ativa e passiva, impactando diretamente o atendimento às demandas informacionais
Estadual	Lei nº 18.025/2013	Acesso à informação no Estado de Goiás	Regulamenta o direito de acesso à informação no âmbito estadual, em consonância com a LAI
Estadual	Decreto nº 10.306/2023	Transparência pública e SIC	Dispõe sobre normas de transparência e funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão no Estado de Goiás
Estadual	Lei nº 23.988/2025	Competências da AGR	Define a natureza jurídica da AGR, suas atribuições regulatórias.
Estadual	Decreto nº 10.319/2023	Regulamento da AGR	Estabelece a estrutura organizacional da Agência e prevê a Ouvidoria Setorial como unidade administrativa
Estadual	Decreto nº 10.466/2024	Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual	Dispõe sobre a organização, competências e funcionamento das ouvidorias setoriais no Estado de Goiás
Interno – AGR	Resolução Normativa AGR nº 182/2021	Atendimento à Lei de Acesso à Informação	Regulamenta prazos e procedimentos internos para o tratamento das demandas de acesso à informação
Interno – AGR	Resolução Normativa AGR nº 290/2025	Atribuições da Ouvidoria Setorial	Define procedimentos para recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações dos usuários

Fonte: Elaboração própria, Ouvidoria Setorial da AGR, com base na legislação vigente.

SEÇÃO

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Setorial disponibiliza canais institucionais destinados ao recebimento e ao acompanhamento das manifestações relacionadas aos serviços públicos regulados pela AGR. No exercício de 2025, os registros foram formalizados principalmente por meio do Sistema de

Gestão de Ouvidoria – SGO/AGR e da Ouvidoria Geral do Estado, do atendimento telefônico 0800, do canal de WhatsApp institucional, E-mail, além do atendimento presencial quando necessário.

Esses canais permitem o protocolo de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios por pessoas físicas e jurídicas, assegurando registro formal das demandas e rastreabilidade das providências adotadas. A padronização dos fluxos internos garante que todas as manifestações sejam encaminhadas às áreas técnicas competentes, independentemente do meio de ingresso.

No período analisado, 35,92% dos contatos foram realizados por canais digitais, evidenciando a ampliação do acesso remoto aos serviços de ouvidoria. A divulgação permanente dos meios de atendimento nos canais institucionais da Agência tem contribuído para facilitar o acesso da população e para manter regularidade no fluxo de manifestações recebidas.

As demandas registradas são tratadas conforme os prazos estabelecidos na Resolução Normativa AGR de nº 290/2025 e nos normativos federal e estadual aplicáveis, com acompanhamento sistemático até sua conclusão. A uniformização dos procedimentos assegura previsibilidade no atendimento e consistência técnica nas respostas encaminhadas aos usuários.

Além do atendimento individual, a consolidação dos dados oriundos dos diferentes canais possibilita à Agência identificar recorrências, avaliar padrões de insatisfação e subsidiar providências regulatórias e fiscalizatórias, especialmente nos setores com maior concentração de manifestações.

Subseção

4.1. Ouvidoria Setorial na Internet

A página da Ouvidoria Setorial está disponível no portal institucional da Agência, integrada à estrutura digital oficial do Governo do Estado. O acesso é realizado por meio do

menu principal, na seção destinada ao ACESSO RÁPIDO, permitindo navegação direta às informações e aos serviços oferecidos.

Nesse ambiente digital, o cidadão pode registrar sua manifestação de forma simples e rápida, com funcionamento ininterrupto, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. A plataforma possibilita o envio de demandas, o acompanhamento do protocolo e a consulta às orientações relacionadas aos serviços regulados.

A organização do conteúdo prioriza clareza, acessibilidade e padronização dos procedimentos, assegurando tratamento uniforme das manifestações. A disponibilização contínua do serviço reforça a transparência ativa e amplia o acesso da sociedade aos instrumentos de participação e controle social.

<https://goias.gov.br/agr/>

Figura 3 - Página na Internet da AGR



Fonte: goias.gov.br/agr

Figura 4 - Acesso ao Sistema de Gestão a Ouvidoria da AGR



Sobre a Ouvidoria A implantação da Ouvidoria na AGR se deu por meio da Lei 13.569 de 27 de dezembro de 1999. Buscou-se, com sua criação, garantir aos usuários dos serviços públicos no Estado de Goiás um canal de comunicação onde possam registrar seus protocolos (reclamações, denúncias, elogios, sugestões etc), e providenciar soluções para os conflitos entre os usuários e concessionárias ou permissionários. Participe! A qualidade de nossos serviços depende de sua participação.	Mais Informações > Ouvidoria Geral do Estado de Goiás > Goiás Transparente > Vapt Vupt Digital > Ouvidoria da Saneago > Central de Atendimento Enel > Manuais de Instruções
---	--

Fonte: <https://www.portal.agr.go.gov.br/ouvidoria/login.jsp>

Ao concluir o registro da manifestação por meio da página eletrônica da Ouvidoria, o sistema gera automaticamente número de protocolo individualizado, acompanhado de senha de acesso. Essas informações são apresentadas ao usuário ao final do procedimento e encaminhadas pelos canais informados no cadastro, quando aplicável.

O número de protocolo permite a identificação formal da demanda no sistema oficial, assegurando rastreabilidade e controle dos prazos de tratamento. A senha disponibilizada viabiliza a consulta ao andamento da manifestação, garantindo transparência quanto às etapas de análise e às providências adotadas.

Esse procedimento reforça a segurança da informação, a previsibilidade do fluxo de atendimento e o direito do usuário ao acompanhamento contínuo de sua demanda.

Subseção

4.2. Canais Digitais

No exercício de 2025, 35,92% das manifestações registradas na Ouvidoria Setorial ingressaram por meios digitais. O crescimento dessa modalidade exigiu ajustes internos nos fluxos de triagem e na classificação das demandas, sobretudo no primeiro semestre, quando se verificou aumento expressivo de registros relacionados ao saneamento básico.

A utilização dos Sistemas de Gestão de Ouvidoria – SGO da AGR e da Ouvidoria Geral do Estado e do canal institucional de WhatsApp ampliou o alcance do atendimento remoto, mas também demandou padronização mais rigorosa das tipologias e revisão de critérios de encaminhamento às áreas técnicas. A experiência acumulada ao longo do período levou à readequação de procedimentos internos, especialmente para evitar duplicidade de registros e inconsistências na categorização inicial das manifestações.

O monitoramento eletrônico das demandas permitiu acompanhar prazos e histórico de atendimento com maior precisão. Entretanto, verificou-se a necessidade de reforço na orientação aos usuários quanto ao correto preenchimento das informações no momento do protocolo, medida que contribuiu para reduzir retrabalho e agilizar a análise técnica posterior.

Os registros consolidados pelos sistemas digitais passaram a subsidiar relatórios internos de acompanhamento, possibilitando identificar recorrências e apoiar providências fiscalizatórias em setores com maior volume de reclamações. A utilização desses dados consolidou-se como instrumento de apoio à gestão regulatória.

Nos tópicos seguintes, são detalhados os canais digitais atualmente disponibilizados pela Ouvidoria Setorial da AGR e os respectivos procedimentos de utilização.



(62) 98480-7353

O canal de atendimento via aplicativo WhatsApp possibilita contato direto com a Ouvidoria Setorial para o encaminhamento de mensagens, documentos e demais informações relacionadas aos serviços públicos regulados. As manifestações recebidas por esse meio são formalizadas nos sistemas oficiais para fins de registro e acompanhamento.

O atendimento por meio desse canal ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, excetuados os feriados e pontos facultativos, conforme calendário administrativo vigente.



ouvidoria.agr@goias.gov.br

Canal destinado ao envio de manifestações e comunicações formais, utilizado principalmente para o encaminhamento de documentos e esclarecimentos complementares. As manifestações recebidas por esse meio são posteriormente registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/AGR, para fins de tramitação e controle.



Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO/AGR)

- **<https://www.portal.agr.go.gov.br/ouvidoria/login.jsp>**

O Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/AGR constitui a plataforma oficial da Agência para registro e acompanhamento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria Setorial. Por meio do sistema, são formalizados os protocolos, definidos os encaminhamentos às áreas técnicas competentes e monitorados os prazos estabelecidos na legislação aplicável.

A utilização do SGO/AGR assegura rastreabilidade das demandas e uniformidade no tratamento das diferentes tipologias de manifestação, permitindo controle administrativo sobre cada etapa da tramitação.



Portal Expresso do Governo de Goiás

- <https://www.go.gov.br/servicos/servico/registrar-reclamacao-denuncia-ou-sugestao>

O Portal Expresso do Governo de Goiás constitui plataforma digital integrada aos serviços estaduais, por meio da qual o cidadão pode registrar manifestações direcionadas à Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR. As demandas encaminhadas por esse meio são posteriormente formalizadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/AGR, assegurando sua tramitação conforme os fluxos internos estabelecidos.

**No exercício de 2025, os canais digitais concentraram 35,92% dos contatos
ados pela Ouvidoria Setorial da AGR.**



27,45%



3,62%



2,52%



2,33%

Subseção

4.3. Call Center



0800-704-3200

Em 2025, o canal telefônico 0800-704-3200 concentrou o maior volume de registros da Ouvidoria Setorial, mantendo-se como principal meio de ingresso das manifestações relacionadas aos serviços públicos regulados pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR. A gratuidade das chamadas, tanto para telefones fixos quanto móveis, contribuiu para assegurar amplo acesso da população ao registro de demandas.

A equipe responsável pelo atendimento realiza a triagem inicial das manifestações e efetua o registro detalhado das informações no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/AGR, garantindo a formalização adequada dos protocolos e seu encaminhamento às áreas técnicas competentes. No exercício analisado, foram adotadas medidas internas voltadas à redução do tempo médio de espera e ao aprimoramento da qualidade das informações inseridas no sistema, com reflexos na análise técnica e no acompanhamento das providências.

O canal telefônico também desempenha papel relevante na orientação inicial aos usuários, especialmente quanto à necessidade de apresentação de protocolos prévios junto às concessionárias ou prestadores de serviço, quando aplicável. Essa etapa contribui para qualificar o registro das manifestações e evitar retrabalho administrativo, assegurando maior eficiência na tramitação das demandas.

O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, excetuados os feriados e pontos facultativos, conforme calendário administrativo vigente.



No exercício de 2025, o canal concentrou 57,91% dos contatos registrados pela Ouvidoria Setorial da AGR.

Subseção

4.4. Atendimento Presencial



Avenida Goiás, nº 305

Edifício Visconde de Mauá

Setor Central – Goiânia/GO

CEP: 74.005-010

A Ouvidoria Setorial mantém atendimento presencial em sua sede, assegurando alternativa de acesso aos usuários que optam pelo contato direto ou que apresentam dificuldades na utilização de ferramentas digitais. Nesse formato, a equipe responsável realiza a recepção do cidadão, a triagem inicial da demanda e o registro imediato no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/AGR, de modo que o atendimento físico seja integralmente formalizado em meio eletrônico, preservando a regularidade dos prazos e a rastreabilidade do processo.

O atendimento na sede ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, observados os feriados e pontos facultativos conforme calendário administrativo vigente.

As manifestações encaminhadas por correspondência física ao endereço oficial da Agência seguem fluxo interno que prioriza o protocolo imediato e a digitalização da documentação recebida. Após essa etapa, o registro é formalizado no SGO/AGR, assegurando tratamento uniforme em relação aos demais canais.



No exercício de 2025, o atendimento presencial 6,17% dos contatos registrados pela Ouvidoria Setorial da AGR.

SEÇÃO

5. LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO-L.A.I

A gestão da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) no âmbito da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR é apresentada nesta seção com base no Relatório da Autoridade de Monitoramento da LAI referente ao exercício de 2025. Os dados aqui consolidados refletem o acompanhamento sistemático das solicitações registradas nos sistemas oficiais utilizados pelo Estado de Goiás.

Durante o período analisado, as demandas de acesso à informação foram formalizadas e encaminhadas às unidades responsáveis, observados os prazos legais e os procedimentos aplicáveis ao Serviço de Informação ao Cidadão. O controle dos prazos e o registro das respostas foram realizados de forma integrada às áreas técnicas, assegurando formalização adequada das decisões e rastreabilidade das providências adotadas.

No decorrer do exercício de 2025, identificaram-se solicitações recorrentes relacionadas a contratos administrativos, fiscalização de serviços regulados e dados setoriais. A consolidação dessas informações levou à revisão de rotinas internas de disponibilização documental e à reorganização de conteúdos no portal institucional, com o objetivo de reduzir a necessidade de novos pedidos sobre temas já demandados.

Também foram adotados ajustes no tratamento de solicitações que envolviam dados pessoais ou informações classificadas, compatibilizando o direito de acesso com as restrições previstas na legislação. A padronização dessas análises contribuiu para maior uniformidade nas respostas e para diminuição de retrabalho administrativo.

A Ouvidoria Setorial acompanhou o cumprimento dos prazos e a consolidação dos dados gerenciais, em articulação com as demais unidades administrativas. A análise periódica das solicitações registradas em 2025 permitiu identificar oportunidades de ampliação da transparência ativa e de aprimoramento dos mecanismos internos de gestão da informação.

Subseção

5.1. Transparência Passiva

No âmbito da AGR, a transparência passiva corresponde ao atendimento das solicitações formais de acesso à informação apresentadas pelos cidadãos, nos termos da Lei Estadual nº 18.025/2013 e da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Os pedidos referem-se a informações produzidas ou custodiadas pela Agência e são formalizados por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), canal oficial destinado ao protocolo, acompanhamento e resposta das demandas. A gestão do SIC é exercida pela Ouvidoria Setorial, que atua em articulação com as unidades técnicas e administrativas responsáveis pelo conteúdo das informações solicitadas.

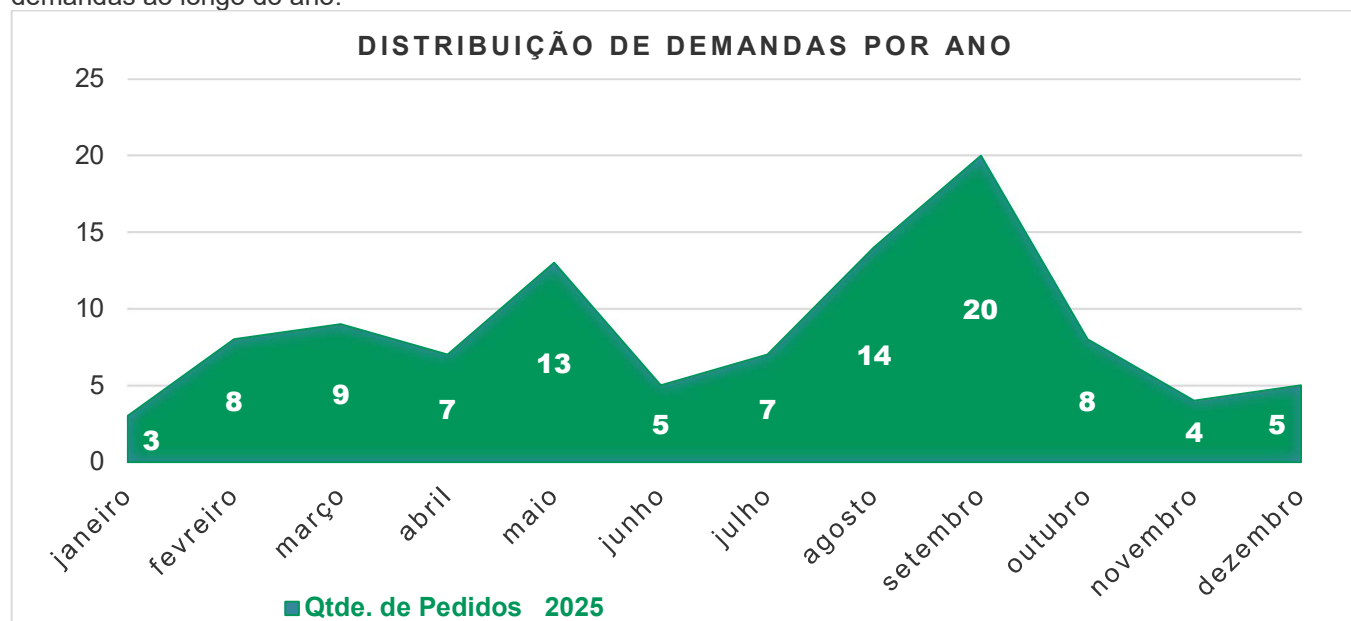
No exercício de 2025, foram registrados 103 pedidos de acesso à informação, quantitativo 26,0% inferior ao observado em 2024, quando houve 139 registros. A redução está associada, em parte, à ampliação de conteúdos disponibilizados de forma proativa no portal institucional, especialmente em temas relacionados à regulação e fiscalização de serviços públicos.

O acompanhamento sistemático dos pedidos permitiu identificar assuntos recorrentes e ajustar rotinas internas de disponibilização documental, contribuindo para maior previsibilidade no atendimento e uniformidade das respostas.

O gráfico a seguir apresenta a distribuição mensal das manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial da AGR no exercício de 2025, permitindo visualizar a variação do volume de demandas ao longo do ano. A análise da série mensal contribui para identificar períodos de maior incidência, avaliar tendências sazonais e subsidiar o planejamento das ações de acompanhamento, fiscalização e melhoria dos serviços regulados

Figura 5 – Distribuição mensal das demandas registradas em 2025

Quantidade de pedidos registrados mensalmente no exercício de 2025, evidenciando a variação do volume de demandas ao longo do ano.



Fonte: Sistema SGO/AGR, referente ao exercício de 2025.

A totalidade das solicitações protocoladas no período foi devidamente respondida, não havendo registro de omissões. Além disso, 100% dos pedidos foram atendidos dentro do prazo legal, evidenciando a regularidade dos fluxos internos e o cumprimento das disposições da Lei de Acesso à Informação.

Figura 6 – Quantitativo de Pedido de Acesso à Informação (LAI) protocoladas e tempo médio de resposta
Indicadores consolidados de desempenho da Ouvidoria Setorial da AGR, evidenciando o número de manifestações protocoladas e o tempo médio de resposta, em dias, no período analisado

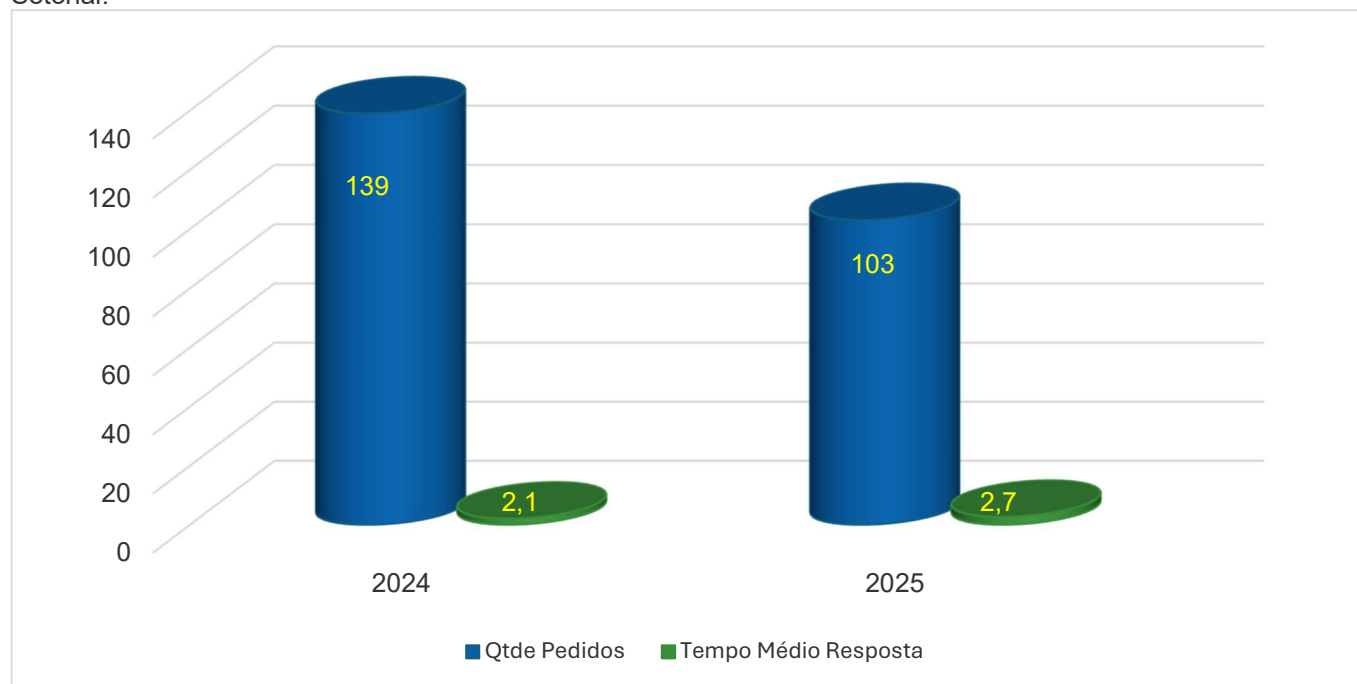


Fonte: Painel do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás - CGE

A figura a seguir apresenta o comparativo entre o quantitativo de pedidos registrados e o tempo médio de resposta, em dias, nos exercícios de 2024 e 2025. A análise desses indicadores permite avaliar o desempenho da Ouvidoria Setorial da AGR na condução das demandas recebidas, relacionando o volume de atendimentos à eficiência no cumprimento dos prazos de resposta.

Figura 7 - Comparativo da Quantidade de pedidos e tempo médio de resposta

Comparativo entre o quantitativo de pedidos registrados e o tempo médio de resposta, em dias, nos exercícios de 2024 e 2025, evidenciando a relação entre volume de demandas e desempenho no atendimento da Ouvidoria Setorial.



Fonte: Painel do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás – CGE.

Em 2025, observou-se redução de 25,9% no número de pedidos registrados, que passaram de 139 em 2024 para 103 em 2025. No mesmo período, o tempo médio de resposta aumentou de 2,1 para 2,7 dias, o que representa elevação aproximada de 28,6%.

Esse aumento no tempo médio de resposta, ainda que moderado, pode estar associado à maior complexidade das demandas analisadas em 2025, bem como à necessidade de articulação mais ampla com áreas técnicas e prestadores de serviços regulados. Ressalta-se, contudo, que o prazo médio permaneceu em patamar reduzido e compatível com os fluxos institucionais e os prazos legais aplicáveis ao tratamento das manifestações.

A tabela a seguir apresenta a distribuição dos pedidos de acesso à informação registrados em 2025, classificados por assunto. Os dados permitem identificar os temas mais demandados pelos cidadãos no âmbito da Ouvidoria Setorial da AGR, contribuindo para a compreensão do perfil das solicitações informacionais e para o aprimoramento das ações de transparência e acesso à informação.

Tabela 2 – Assuntos dos pedidos de acesso à informação em 2025

Distribuição dos pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria Setorial da AGR, por assunto, no exercício de 2025.

Assuntos de Pedidos de Acesso à Informação	Nº de Pedidos em 2025	%
Transporte Intermunicipal de Passageiros	70	67,96%
Arrecadação	16	15,53%
Manifestação Inativa	8	7,77%
Bem Público/Serviço Público	4	3,88%
Energia Elétrica	2	1,94%
Saneamento Básico/Água	2	1,94%
Assuntos de Servidor Público	1	0,97%

Fonte: Painel do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás – CGE.

Diante do volume de pedidos de acesso à informação registrados no exercício de 2025, recomenda-se às unidades organizacionais da AGR, especialmente àquelas que apresentaram maior variação no quantitativo de demandas, o aperfeiçoamento contínuo das informações disponibilizadas em transparência ativa no sítio eletrônico institucional.

Além da ampliação e da atualização dos conteúdos publicados, é fundamental assegurar a adequada navegabilidade e a inteligibilidade das informações, por meio da adoção de linguagem clara, orientações objetivas e estruturação organizada das páginas, de modo a facilitar o acesso da sociedade às informações públicas.

O fortalecimento da transparência ativa contribui para a redução da necessidade de formulação de pedidos em transparência passiva, promovendo maior autonomia aos cidadãos e otimizando o uso dos recursos administrativos, com menor mobilização das áreas técnicas para o atendimento de solicitações individualizadas.

A figura nº 8, apresenta os indicadores de desempenho associados aos pedidos de acesso à informação (LAI) tratados pela Ouvidoria Setorial da AGR no exercício de 2025,

permitindo avaliar a eficiência do atendimento, a resolutividade das respostas e a percepção dos usuários quanto à qualidade das informações disponibilizadas.

Figura 8 - Indicadores de desempenho dos pedidos de acesso à informação (LAI) – 2025

Painel sintético dos principais indicadores de eficiência e efetividade relacionados ao tratamento dos pedidos de acesso à informação no âmbito da Ouvidoria Setorial da AGR, referentes ao exercício de 2025.



Fonte: Painel do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás – CGE

A comparação dos indicadores relativos aos pedidos de acesso à informação permite examinar o desempenho da Ouvidoria Setorial nos exercícios de 2024 e 2025.

O número de pesquisas de satisfação respondidas passou de 5 para 11 registros, representando acréscimo de 120%. Embora o volume absoluto permaneça reduzido, a variação amplia a base amostral disponível para avaliação do atendimento prestado.

O índice de resolutividade evoluiu de 80% para 86%, com incremento de 6 pontos percentuais. O resultado indica aumento na proporção de solicitações atendidas de forma satisfatória, considerando os critérios adotados para classificação das respostas.

A nota média de recomendação registrou variação de 9,6 em 2024 para 9,3 em 2025. A oscilação, ainda que negativa, mantém o indicador em patamar elevado, sem alteração significativa na percepção geral dos usuários quanto ao atendimento recebido.

O percentual de manifestações com pesquisa associada passou de 3,6% para 10,7%, incremento de 7,1 pontos percentuais. O dado sugere maior alcance dos instrumentos de avaliação disponibilizados no sistema, ampliando a possibilidade de monitoramento qualitativo.

O tempo médio de resposta aumentou de 2,1 para 2,87 dias, variação aproximada de 36,7%. Ainda assim, o prazo permaneceu substancialmente inferior ao limite legal estabelecido para atendimento dos pedidos de acesso à informação, preservando a conformidade normativa.

A análise conjunta dos indicadores demonstra melhora nos índices de resolatividade e participação, ao mesmo tempo em que registra leve ampliação do tempo médio de resposta, sem comprometimento dos parâmetros legais de atendimento.

Subseção

5.2. Transparência Ativa

A transparência ativa, no âmbito da AGR, consiste na divulgação sistemática de informações institucionais por iniciativa própria, por meio do portal eletrônico oficial, independentemente de requerimento formal.

A organização e a publicação dos conteúdos seguem os parâmetros estabelecidos pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), que realiza monitoramento periódico quanto ao atendimento das exigências legais. A avaliação considera critérios relacionados à completeza das informações, atualização, estrutura de navegação e localização dos dados no ambiente eletrônico, conforme metodologia adotada na 7ª edição do Prêmio Goiás Mais Transparente.

No exercício de 2025, a AGR alcançou 100% no Índice de Transparência aferido pela CGE, indicando conformidade integral com os itens avaliados. O resultado decorreu da manutenção de rotinas internas de revisão e atualização de conteúdos, bem como da adequação de documentos e bases informacionais às exigências técnicas do monitoramento estadual.

O desempenho registrado em 2025 integra trajetória institucional marcada por avaliações favoráveis em exercícios anteriores no âmbito do Programa de Compliance Público do Estado de Goiás, especialmente nos eixos relacionados à transparência e integridade administrativa.

A Tabela 3 apresenta as premiações recebidas pela AGR no âmbito do Programa de Compliance Público, evidenciando o reconhecimento institucional obtido nos últimos exercícios. Os selos conquistados refletem o compromisso contínuo da Agência com a integridade, a transparência, a governança e o aprimoramento dos seus processos internos, reforçando a consolidação de uma cultura organizacional orientada por boas práticas de gestão pública.

Tabela 3 – Premiações recebidas pela AGR no âmbito do Programa de Compliance Público

Ano	Premiação / Programa	Reconhecimento
2024	Prêmio Goiás Mais Transparente	Selo Diamante
2023	Prêmio Goiás Mais Transparente	Selo Diamante
2022	Prêmio Goiás Mais Transparente	Selo Ouro
2021	Prêmio Goiás Mais Transparente	Selo Ouro

Fonte: Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE) e registros institucionais da AGR.

SEÇÃO

6. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Os dados consolidados neste Relatório Anual de Gestão correspondem às manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial no exercício de 2025. As informações foram extraídas dos sistemas institucionais oficialmente adotados para o registro, tratamento e acompanhamento das demandas, garantindo consistência metodológica, rastreabilidade e confiabilidade dos resultados apresentados.

Foram consideradas todas as tipologias de manifestação previstas nos normativos aplicáveis, o que possibilita examinar o desempenho da Ouvidoria Setorial, a dinâmica do fluxo de atendimento e o perfil das demandas relacionadas aos serviços públicos regulados pela Agência.

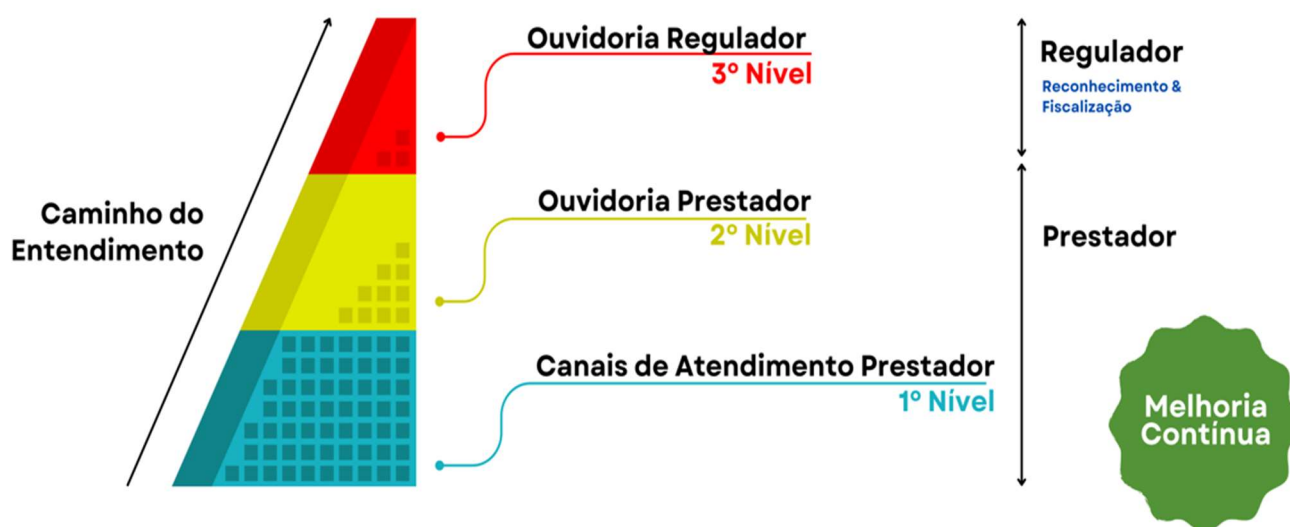
A sistematização dessas informações permite não apenas a mensuração quantitativa das demandas, mas também a identificação de tendências, recorrências e pontos de atenção nos setores regulados. Dessa forma, os dados aqui apresentados constituem instrumento de apoio à tomada de decisão, ao planejamento institucional e ao aprimoramento contínuo da atuação regulatória da AGR.

Subseção

6.1. Caminho do Entendimento

A figura de nº 9, apresenta o modelo conceitual de atuação da Ouvidoria Setorial da AGR, estruturado em níveis sucessivos de atendimento, com foco na resolução progressiva das demandas e na atuação regulatória orientada à melhoria contínua dos serviços públicos.

Figura 9 - Modelo conceitual de atuação da Ouvidoria Setorial da AGR



Fonte: Elaboração própria, AGR.

O denominado Caminho do Entendimento orienta a tramitação das demandas relacionadas aos serviços públicos regulados, estabelecendo sequência de tratamento que prioriza a atuação das instâncias diretamente responsáveis pela prestação do serviço.

Nesse modelo, a manifestação deve ser inicialmente apresentada ao prestador, por meio de seus canais próprios de atendimento. Compete à empresa analisar a ocorrência, adotar as providências cabíveis e responder ao usuário dentro dos prazos regulatórios aplicáveis.

Não sendo solucionada a demanda ou persistindo divergência quanto à resposta apresentada, a reavaliação ocorre na ouvidoria do próprio prestador, a partir do protocolo anteriormente registrado. Essa etapa busca examinar novamente o caso e esgotar as possibilidades de solução administrativa no âmbito da empresa.

A atuação da Ouvidoria Setorial da AGR configura-se como instância subsequente, acionada após o esgotamento das fases anteriores. Nessa condição, a Agência realiza análise técnica da manifestação, verifica a observância das normas regulatórias e acompanha as providências adotadas pelo prestador, no exercício de sua função fiscalizatória.

Subseção

6.2. Tipo das Manifestações de Ouvidoria

A análise dos dados apresentados nesta subseção requer distinção entre os tipos de manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial, especialmente quanto àquelas que exigem apuração técnica e às que possuem caráter predominantemente informativo.

Essa diferenciação impacta diretamente o fluxo de tratamento das demandas, a definição de prazos internos e o nível de envolvimento das áreas técnicas. Manifestações classificadas como analisadas demandam verificação de fatos, eventual interlocução com prestadores e acompanhamento de providências. Já as manifestações informativas referem-se, em regra, a orientações, esclarecimentos ou comunicações que não exigem instrução técnica aprofundada.

A tabela a seguir apresenta as definições adotadas e as características operacionais de cada categoria, conforme os critérios utilizados para registro e acompanhamento das demandas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/AGR.

Tabela 4 – Tipos de Manifestação

Definição conceitual e principais características das manifestações analisadas e informativas, conforme classificação adotada pela Ouvidoria Setorial da AGR para fins de tratamento, registro e análise das demandas recebidas.

Tipo de Manifestação	Conceito	Características Principais
Manifestação Analisada	Manifestação que exige avaliação técnica por parte da Ouvidoria Setorial, prestador do serviço público regulado e/ou das áreas técnicas da AGR, com encaminhamento formal, acompanhamento do fluxo interno e resposta fundamentada ao usuário.	Envolve análise de mérito; demanda articulação com áreas técnicas; requer resposta conclusiva; inclui, em regra, reclamações, denúncias, solicitações e demandas complexas.
Manifestação Informativa	Manifestação cujo atendimento se limita ao fornecimento de orientações, esclarecimentos ou informações já disponíveis nos normativos, sistemas ou canais institucionais, sem necessidade de análise técnica aprofundada.	Atendimento direto; não exige encaminhamento às áreas técnicas; resposta objetiva e imediata; voltada à orientação do usuário.

Fonte: Elaboração própria, Ouvidoria Setorial da AGR.

Subseção

6.2.1. Tipologias das Manifestações Analisadas

As manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial são classificadas conforme a natureza da demanda apresentada. Essa definição inicial orienta o fluxo interno de tratamento, a definição de prazos e o encaminhamento às unidades responsáveis.

A identificação correta da tipologia impacta diretamente a instrução do processo. Demandas que envolvem possível descumprimento contratual ou regulatório exigem análise técnica e eventual interlocução com o prestador de serviço.

Abaixo apresentam-se as categorias adotadas pela Ouvidoria Setorial para fins de registro e acompanhamento:



DENÚNCIA

Comunicações que relatam possíveis irregularidades, descumprimento de normas ou condutas incompatíveis com a legislação aplicável.



ELOGIO

Manifestação que expressa reconhecimento quanto ao serviço público prestado ou ao atendimento recebido, registrada para fins de acompanhamento institucional.



RECLAMAÇÃO

Demanda relacionada à insatisfação do usuário quanto à prestação do serviço regulado ou à atuação do prestador. Em regra, exige análise técnica, interlocução institucional e acompanhamento das providências adotadas.



SOLICITAÇÃO

Pedido de providência, orientação específica ou serviço vinculado à atuação regulatória da AGR, podendo demandar encaminhamento às áreas técnicas competentes



SUGESTÃO

Proposta de melhoria ou recomendação relacionada ao aperfeiçoamento dos serviços públicos regulados.

A classificação por tipologia permite consolidar dados gerenciais, identificar recorrências e direcionar a atuação regulatória conforme o perfil das demandas recebidas.

SEÇÃO

7. METODOLOGIA DE DADOS

Finalidade Metodológica

O presente relatório foi elaborado a partir da consolidação e análise das manifestações registradas na Ouvidoria Setorial ao longo do exercício de 2025.

Este capítulo descreve as fontes, os critérios de classificação, os procedimentos de tratamento e as limitações dos dados utilizados, assegurando transparência metodológica e rastreabilidade das informações apresentadas.

Fontes de Dados

Os dados foram extraídos dos seguintes sistemas oficiais:

SGO/AGR – Sistema de Gestão de Ouvidoria da AGR;	SGOe/CGE – Sistema de Gestão de Ouvidoria da Controladoria-Geral do
---	--

As extrações foram realizadas com recorte anual correspondente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. Os dados utilizados consideram apenas manifestações formalmente registradas e concluídas no exercício.

Critérios de Classificação

As manifestações foram classificadas segundo:

Setor Regulado	Saneamento, Transporte Intermunicipal de Passageiros, Bens Desestatizados
Tipologia	Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio, Denúncia
Assunto Principal, Município de ocorrência e Prestador envolvido	

A classificação é realizada no momento do registro ou durante a triagem técnica inicial. Nos casos de múltiplos assuntos, prevalece o tema de maior impacto regulatório.

Regras de Contagem e Consolidação

Para fins estatísticos:

Cada protocolo corresponde a uma manifestação	Manifestações duplicadas são desconsideradas após verificação técnica
Reaberturas são contabilizadas dentro do mesmo registro original.	Registros cancelados ou inválidos não integram a base analítica.

As análises comparativas entre 2024 e 2025 utilizam critérios metodológicos idênticos, garantindo comparabilidade.

Tratamento Estatístico

Os dados foram consolidados por meio de:

Soma simples para volume absoluto	Média aritmética simples para cálculo do Tempo Médio de Resposta
Percentual proporcional para distribuição setorial e tipológica	Variação percentual para comparação interanual

Não foram aplicados modelos estatísticos inferenciais, uma vez que o universo analisado corresponde à totalidade dos registros do exercício.

Controle de Qualidade da Informação

A integridade dos dados é assegurada por:

Registro automático em sistema eletrônico oficial	Rastreamento de movimentação interna
Auditoria amostral de respostas concluídas;	Monitoramento periódico de prazos;
Revisão de consistência antes da consolidação anual	

Esses mecanismos visam reduzir distorções classificatórias e inconsistências operacionais.

Limitações Metodológicas

Algumas limitações devem ser consideradas:

O relatório reflete apenas manifestações formalmente registradas, não	A avaliação de resolutividade depende da adesão voluntária do usuário à pesquisa de
Eventuais mudanças na dinâmica operacional dos prestadores podem influenciar o volume anual de registros.	Não há comparação direta com bases estaduais, em razão de diferenças metodológicas entre sistemas.

Essas limitações não comprometem a validade dos dados, mas delimitam seu escopo interpretativo.

Conexão com Governança

A consolidação metodológica apresentada neste capítulo assegura que as análises desenvolvidas ao longo do relatório sejam baseadas em dados verificáveis, comparáveis e rastreáveis.

A adoção de critérios explícitos fortalece a governança da informação, amplia a transparência institucional e sustenta a utilização dos dados da Ouvidoria como insumo para decisões regulatórias e fiscalizatórias.

SEÇÃO

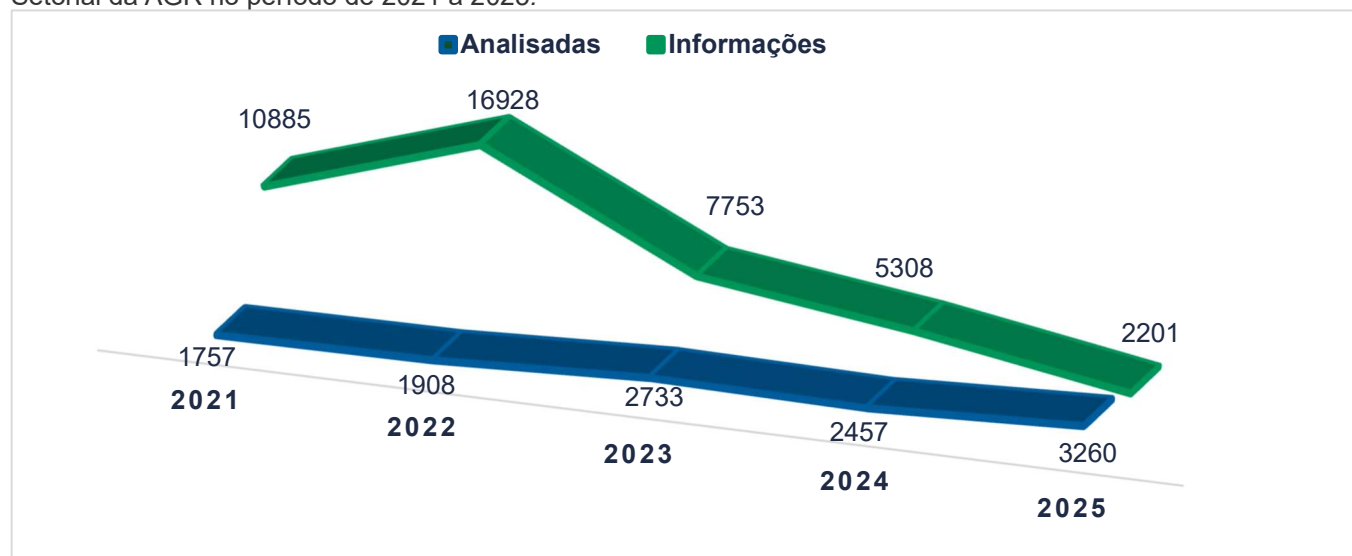
8. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

Os dados apresentados nesta seção foram extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/AGR, contemplando os registros consolidados da Ouvidoria Setorial no exercício de 2025. A utilização exclusiva de bases oficiais assegura uniformidade metodológica na consolidação das informações e permite rastreabilidade dos registros analisados.

Para fins comparativos, apresenta-se a série histórica das manifestações registradas entre 2021 e 2025, distinguindo-se aquelas classificadas como analisadas — que demandam apuração técnica ou acompanhamento institucional — das manifestações finalizadas como informação, referentes a orientações ou matérias fora do escopo de atuação da Agência.

Figura 10 – Distribuição anual das manifestações analisadas e informativas (2021–2025)

Evolução do volume de manifestações analisadas e de solicitações informativas registradas pela Ouvidoria Setorial da AGR no período de 2021 a 2025.



Fonte: Sistema SGO/AGR, dados consolidados referentes ao período de 2021 a 2025.

Em 2025, as manifestações classificadas como informativas reduziram-se de 5.308 registros, em 2024, para 2.201 registros. A diminuição está associada, entre outros fatores, à consolidação da Unidade de Resposta Audível (URA) no atendimento telefônico, que passou a absorver demandas recorrentes de orientação sem necessidade de formalização no sistema.

No mesmo período, as manifestações analisadas passaram de 2.457 para 3.260 registros, correspondendo a acréscimo de 32,7%. O crescimento indica maior volume de demandas que exigem análise técnica ou acompanhamento regulatório.

A série histórica demonstra comportamentos distintos entre os dois grupos. As manifestações informativas apresentaram pico em 2022, seguido de redução contínua nos exercícios subsequentes. Já as manifestações analisadas mantiveram tendência de elevação ao longo de todo o intervalo observado, passando de 1.757 registros em 2021 para 3.260 em 2025.

A variação observada no período evidencia alteração no perfil das demandas encaminhadas à Ouvidoria, com ampliação proporcional dos registros que demandam instrução técnica e interlocução com prestadores de serviço.

Subseção

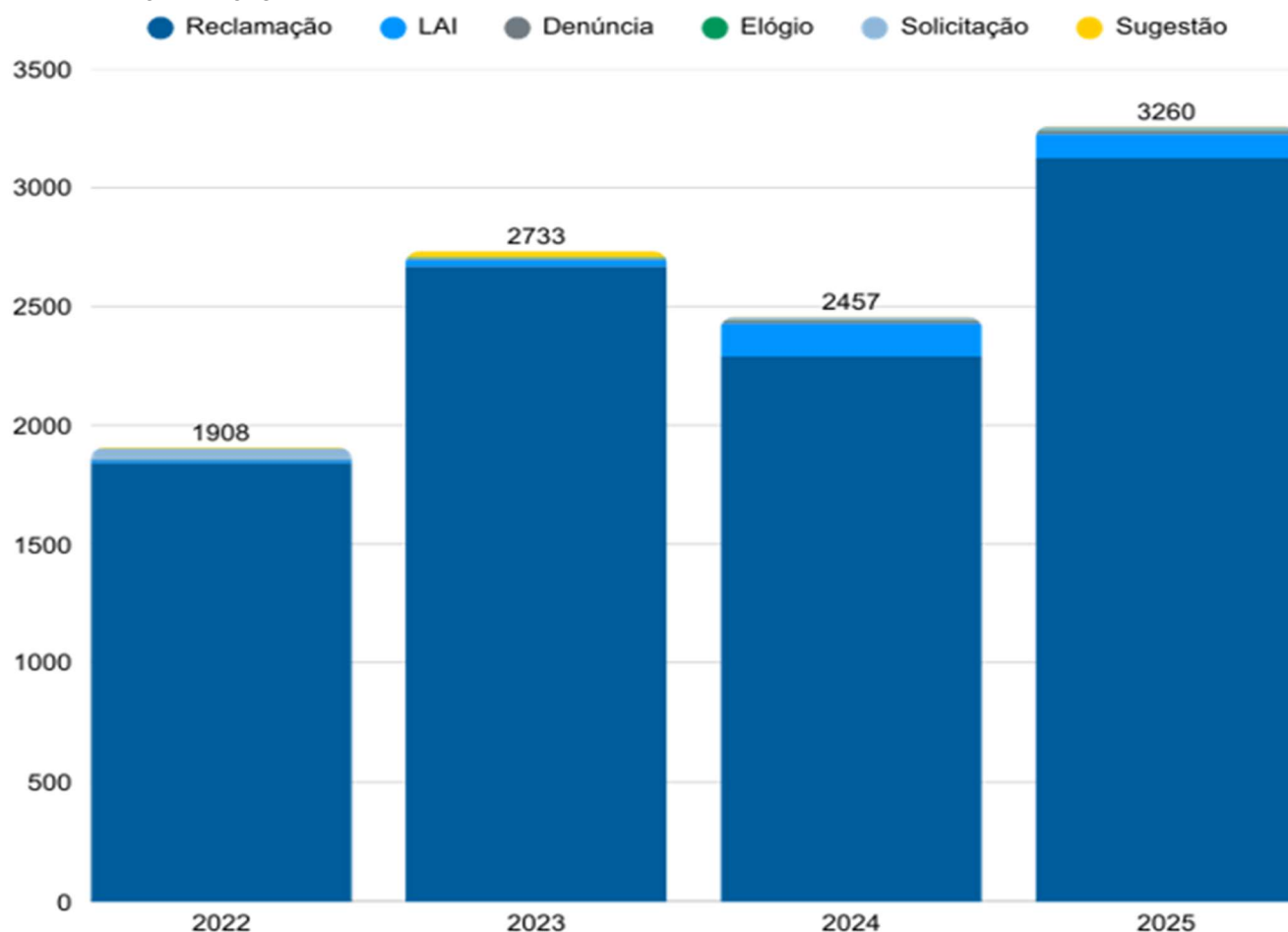
8.1. Histórico das Manifestações Analisadas

A série histórica das manifestações classificadas como analisadas demonstra a evolução das demandas que exigem instrução técnica e acompanhamento institucional pela Ouvidoria Setorial. Os registros foram consolidados a partir do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/AGR. A análise considera o período de 2022 a 2025. A variação anual dos quantitativos permite examinar o comportamento das demandas vinculadas à regulação e à fiscalização. Esses dados fundamentam a leitura comparativa apresentada a seguir.

A Figura 11 apresenta a distribuição anual dessas manifestações, por tipologia, no intervalo analisado. Em 2025, foram registrados 3.260 casos classificados como analisados, conforme os critérios internos de enquadramento adotados pela Ouvidoria Setorial.

Figura 11 – Histórico das manifestações analisadas por tipologia (2022–2025)

Evolução do quantitativo de manifestações analisadas pela Ouvidoria Setorial da AGR, distribuídas por tipologia, no período de 2022 a 2025.



Fonte: Sistema SGO/AGR, referente ao período de 2022 a 2025.

No período observado, o total de manifestações analisadas passou de 1.908 registros em 2022 para 3.260 em 2025. Em 2023 foram contabilizados 2.733 registros, seguidos de 2.457 em 2024. O comportamento da série indica crescimento acumulado no quadriênio, ainda que com variação intermediária entre os exercícios.

A evolução do volume de manifestações analisadas reflete ampliação das demandas que demandam apuração técnica, mediação institucional e acompanhamento regulatório, exigindo adequação contínua dos fluxos internos de tratamento. O incremento registrado em 2025 reforça a necessidade de monitoramento permanente dos indicadores de desempenho e da capacidade operacional da Ouvidoria Setorial para absorver o aumento do volume processado.



RECLAMAÇÃO

As reclamações permaneceram como a principal tipologia em todos os exercícios analisados. Em 2022, foram registrados 1.842 casos. Em 2023, o volume atingiu 2.670 manifestações, representando acréscimo aproximado de 45,0% em relação ao ano anterior. Em 2024, o total foi de 2.290 registros (redução de 14,2%), seguido de novo aumento em 2025, quando as reclamações alcançaram 3.123 manifestações, correspondendo a variação positiva de 36,4%.

A série evidencia variações anuais no volume de demandas relacionadas à insatisfação dos usuários, mantendo-se, contudo, essa tipologia como a de maior incidência entre as manifestações analisadas no período.



DENÚNCIA

O volume de denúncias permaneceu reduzido no período analisado. Em 2022, foram registrados 3 casos. Em 2023, contabilizaram-se 4 manifestações. Em 2024, o total atingiu 13 registros, quantitativo repetido em 2025. A manutenção desse patamar nos dois últimos exercícios indica estabilidade recente na incidência dessa tipologia.



ELOGIO

Os registros classificados como elogio mantiveram-se em níveis baixos ao longo de toda a série histórica, variando entre 1 e 4 manifestações anuais. A oscilação observada não configura tendência definida de crescimento ou retração, mantendo-se essa tipologia com participação residual no conjunto das manifestações analisadas.



SOLICITAÇÃO

As solicitações apresentaram variação significativa entre os exercícios. Em 2022, foram registrados 46 casos. Em 2023, o quantitativo reduziu-se para 5 manifestações. Em 2024, foram contabilizados 12 registros, seguidos de 14 em 2025. A série revela flutuação anual sem trajetória contínua de expansão ou redução.



SUGESTÃO

As sugestões registraram baixo volume ao longo do período analisado. Em 2022, foram contabilizados 3 casos. Em 2023, o total alcançou 24 manifestações. Em 2024, houve 1 registro, seguido de 4 manifestações em 2025. A série demonstra variação anual sem padrão contínuo de crescimento.

Subseção

8.1.1. Síntese Analítica

A série histórica das manifestações analisadas entre 2022 e 2025 revela predominância da tipologia reclamação em todos os exercícios. Esse padrão manteve-se estável ao longo do período, com participação majoritária dessa categoria no conjunto dos registros.

A concentração de reclamações está associada a demandas relacionadas à prestação dos serviços regulados, especialmente aquelas que exigem verificação técnica, interlocução com prestadores e acompanhamento de providências. O perfil observado confirma a utilização recorrente da Ouvidoria como instância de tratamento de inconformidades.

As demais tipologias — denúncias, solicitações, sugestões e elogios — apresentaram participação reduzida no total analisado, com variações anuais sem alteração estrutural do conjunto. Ainda que menos frequentes, esses registros contribuem para complementar a leitura qualitativa das demandas encaminhadas à Agência.

No período examinado, não se verificou mudança relevante na distribuição proporcional das tipologias, permanecendo o padrão de acionamento da Ouvidoria centrado em manifestações que demandam análise técnica e atuação regulatória.

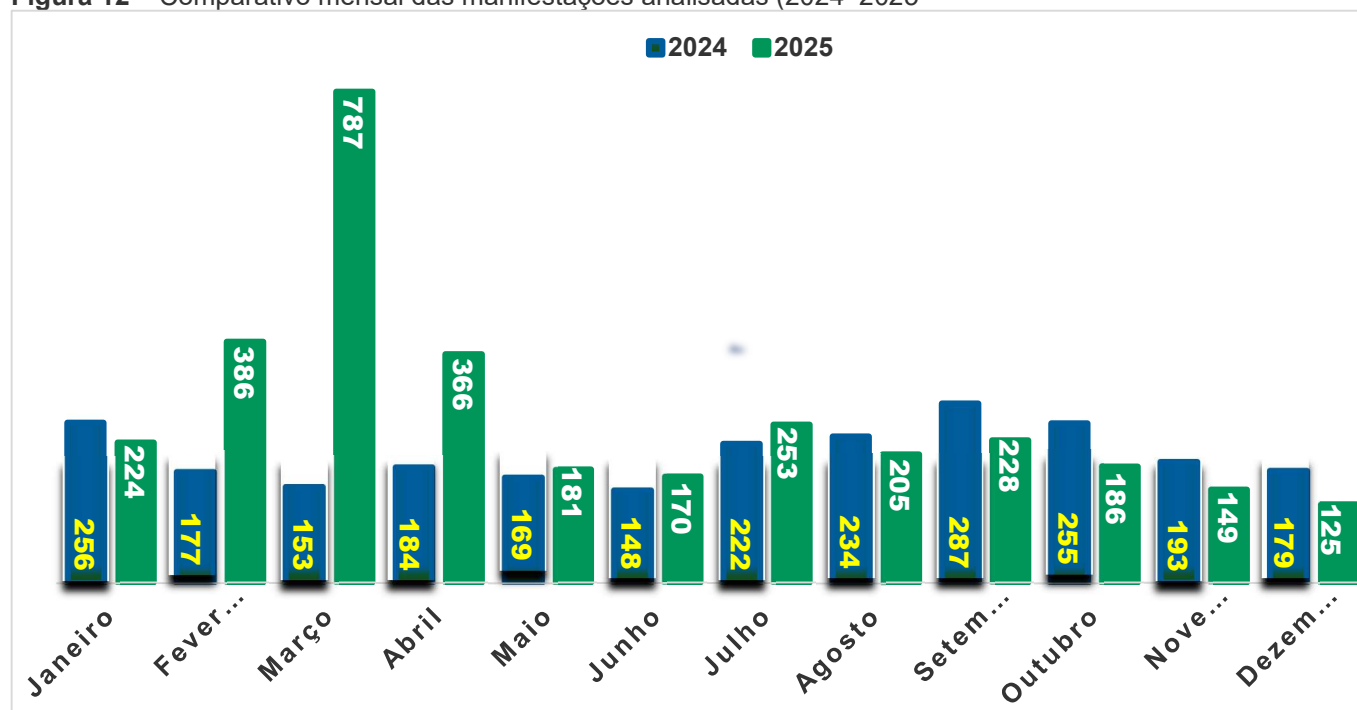
A manutenção desse perfil ao longo da série histórica reforça a necessidade de monitoramento contínuo das tipologias predominantes, especialmente daquelas que impactam diretamente a fiscalização e o acompanhamento dos serviços regulados.

Subseção

8.2. Manifestações Analisadas 2025

A Figura 12 apresenta o comparativo mensal das manifestações analisadas nos exercícios de 2024 e 2025, evidenciando a variação do volume de demandas que demandaram análise técnica e acompanhamento institucional pela Ouvidoria Setorial.

Figura 12 – Comparativo mensal das manifestações analisadas (2024–2025)



Fonte: Sistema SGO/AGR, referente aos exercícios de 2024 e 2025.

O exercício de 2025 registrou elevação do volume em relação a 2024 durante o primeiro quadrimestre, especialmente nos meses de fevereiro, março e abril. Nesses períodos, os quantitativos superaram de forma consistente os registrados no exercício anterior.

A variação observada está associada a instabilidades operacionais verificadas nos canais de atendimento da Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO, prestadora dos serviços de saneamento básico regulados pela AGR. A transição contratual da empresa responsável pelo call center e pelo atendimento via WhatsApp ocasionou interrupções e dificuldades de acesso aos usuários.

Durante o período de instabilidade, a Ouvidoria Setorial elaborou relatórios semanais de monitoramento sobre a situação dos canais de atendimento do prestador, registrando a evolução das ocorrências, os impactos no fluxo de demandas e as medidas adotadas. Esses relatórios subsidiaram a alta gestão e as áreas técnicas na avaliação contínua do cenário.

Diante das irregularidades identificadas, a Diretoria de Regulação e Fiscalização da AGR instaurou processo de fiscalização específico para apuração das falhas verificadas. A apuração resultou na aplicação de penalidade administrativa ao prestador, nos termos da regulamentação vigente, em razão do descumprimento de obrigações relacionadas à manutenção da regularidade e da continuidade do atendimento aos usuários.

Em decorrência das dificuldades operacionais, houve direcionamento ampliado de demandas à Ouvidoria Setorial da AGR, que passou a absorver registros originalmente destinados aos canais do prestador. Esse redirecionamento repercutiu no aumento das manifestações analisadas no período.

No segundo semestre, os volumes mensais aproximaram-se dos patamares observados em 2024, com oscilações pontuais entre os exercícios. A estabilização do fluxo indica redução do impacto operacional inicialmente verificado.

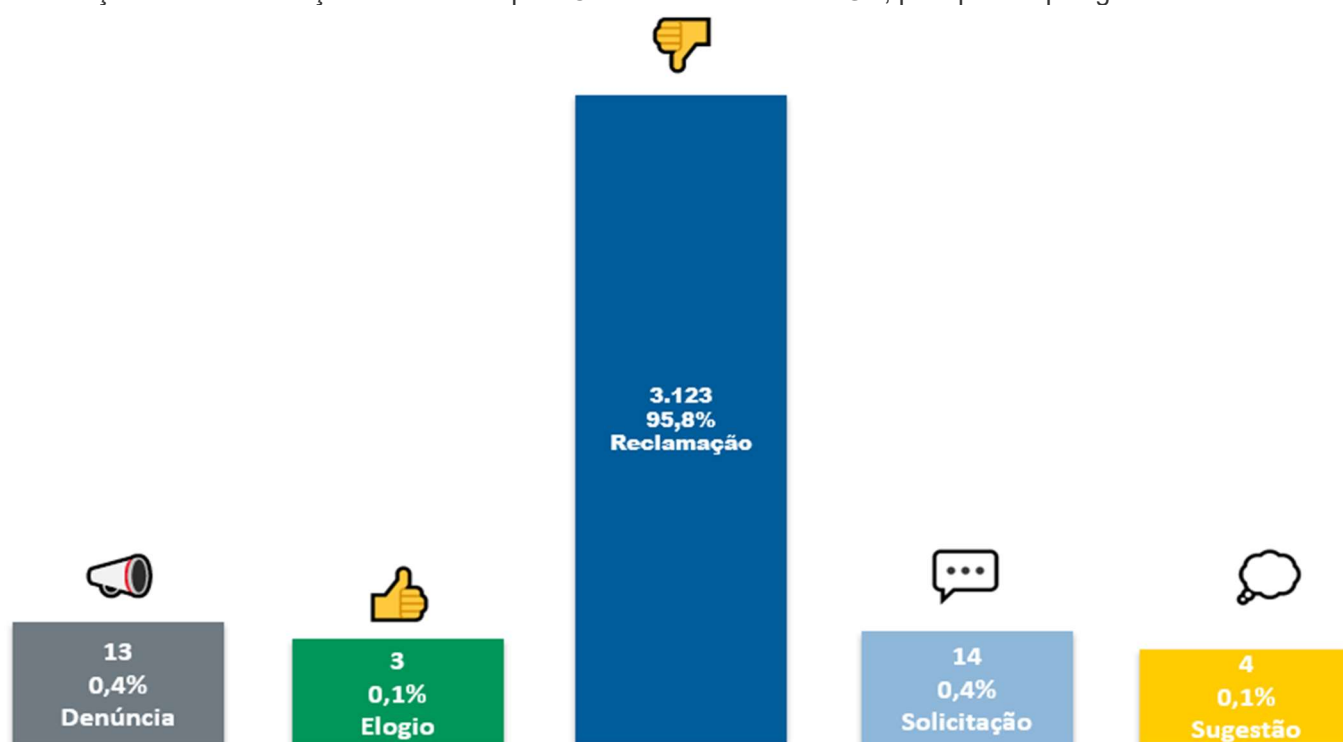
O comparativo mensal demonstra que o acréscimo registrado em 2025 decorreu, em parte, de fatores externos vinculados à prestação dos serviços regulados, mantendo-se, contudo, o padrão estrutural de acionamento da Ouvidoria para demandas que exigem instrução técnica e mediação institucional.

Subseção

8.3. Tipologias das Manifestações Analisadas-2025

A Figura 13 apresenta a distribuição das manifestações analisadas pela Ouvidoria Setorial da AGR no exercício de 2025, considerando exclusivamente aquelas demandas que exigiram avaliação técnica, encaminhamento às áreas competentes e acompanhamento até a resposta conclusiva.

Figura 13 – Manifestações analisadas por tipologia – 2025
Distribuição das manifestações analisadas pela Ouvidoria Setorial da AGR, por tipo de tipologia.



***Considera apenas as manifestações analisadas.**

Fonte: Sistema SGO/AGR, referente ao exercício de 2025.

Em 2025, as reclamações totalizaram 3.123 registros, correspondendo a 95,8% das manifestações analisadas pela Ouvidoria Setorial. O percentual confirma a centralidade dessa tipologia no conjunto das demandas tratadas no exercício.

As solicitações e as denúncias registraram 14 e 13 manifestações, respectivamente, representando 0,4% do total em cada categoria. O volume reduzido dessas tipologias demonstra participação proporcional limitada no período analisado.

Os elogios e as sugestões apresentaram os menores quantitativos, com 3 registros (0,1%) e 4 registros (0,1%), respectivamente. A incidência residual dessas manifestações manteve-se em linha com o comportamento observado nos exercícios anteriores.

A composição apresentada indica concentração da atuação da Ouvidoria no tratamento de reclamações relacionadas à prestação dos serviços públicos regulados. O perfil quantitativo do exercício evidencia predominância de demandas que demandam análise técnica, interlocução com prestadores e acompanhamento de providências institucionais.

Subseção

8.4. Distribuição das Manifestações por Setor

Esta seção consolida as manifestações registradas nos setores regulados pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, no exercício analisado, conforme as competências legais atribuídas à Agência no âmbito do Estado de Goiás.

A segmentação por setor evidencia a concentração das demandas nas áreas fiscalizadas, permitindo examinar a incidência das ocorrências conforme o serviço público envolvido. A distribuição observada reflete o nível de acionamento da Ouvidoria em cada segmento regulado.

A Ouvidoria Setorial mantém monitoramento permanente das demandas recorrentes e dos registros que apresentam maior impacto regulatório. Quando identificadas variações relevantes de volume ou novas ocorrências nos setores supervisionados, a informação é compartilhada com as áreas técnicas responsáveis para avaliação e encaminhamento.

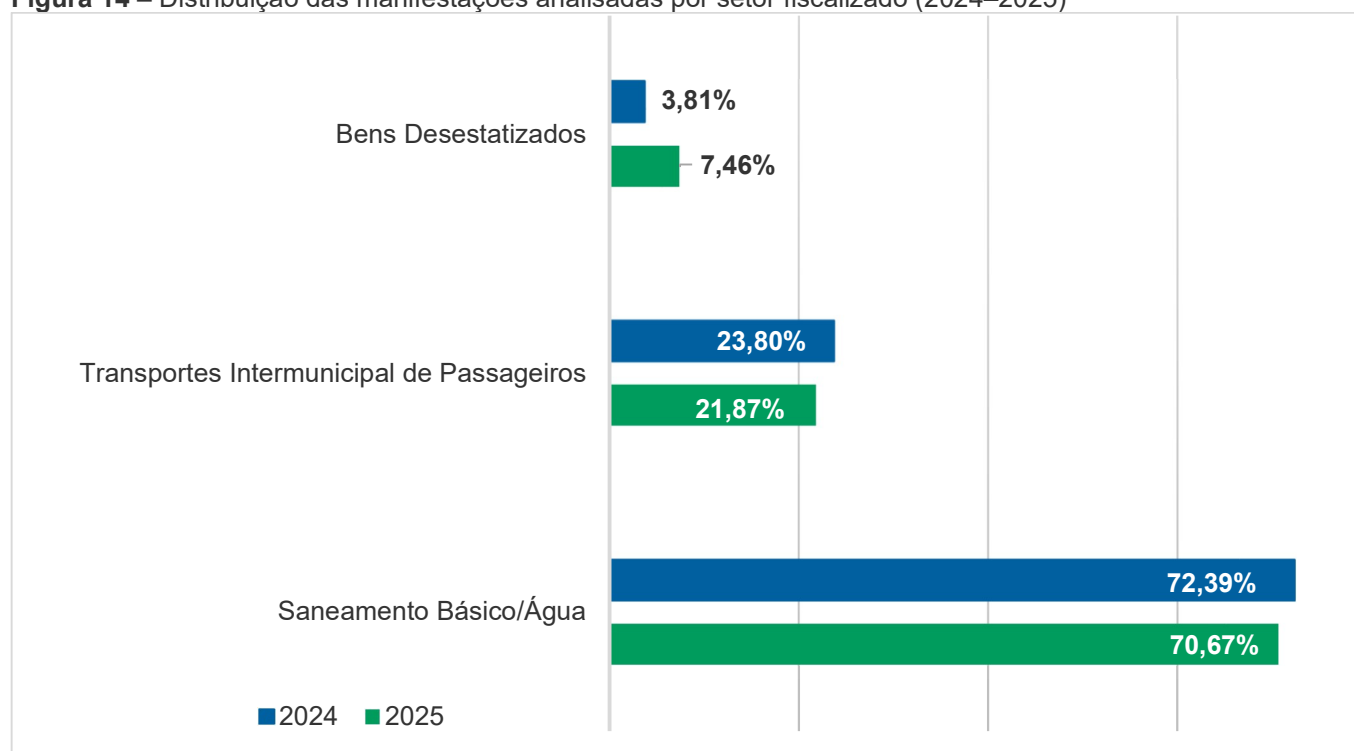
Nos casos em que se verifica concentração atípica de manifestações em determinado serviço, são realizados ajustes nos fluxos internos de tratamento, com definição de prioridades e acompanhamento mais próximo das respostas prestadas pelos regulados.

A consolidação setorial dos dados permite correlacionar a atuação da Ouvidoria com a dinâmica dos serviços públicos regulados, contribuindo para o acompanhamento institucional das áreas sob fiscalização da AGR.

A leitura integrada dessas informações também subsidia a priorização de ações fiscalizatórias e a revisão de procedimentos regulatórios, especialmente quando identificadas recorrências que indicam possíveis fragilidades na prestação do serviço. O acompanhamento sistemático por setor amplia a capacidade de resposta institucional e favorece a atuação preventiva da Agência.

Figura 14 apresenta a distribuição percentual das manifestações analisadas por setor fiscalizado nos exercícios de 2024 e 2025, permitindo visualizar a concentração das demandas conforme os segmentos regulados pela AGR.

Figura 14 – Distribuição das manifestações analisadas por setor fiscalizado (2024–2025)



Fonte: Painel Dados Estatísticos da Ouvidora-Geral/GO, referente aos exercícios de 2024 e 2025.

Link consulta:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzMmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJIMTU4liwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

O setor de saneamento básico/água concentrou a maior parcela das manifestações nos dois exercícios analisados, com 72,39% em 2024 e 70,67% em 2025. Ainda que se registre leve redução percentual, permanece como o segmento de maior incidência no conjunto das demandas tratadas pela Ouvidoria Setorial.

No transporte intermunicipal de passageiros, a participação foi de 23,80% em 2024 e 21,87% em 2025. Os percentuais indicam manutenção do setor como segundo maior concentrador de manifestações analisadas no período.

As manifestações vinculadas a bens desestatizados corresponderam a 3,81% em 2024 e 7,46% em 2025. O incremento proporcional no exercício mais recente amplia a participação desse segmento na distribuição setorial das demandas.

Subseção

8.4.1. Saneamento Básico/Água



2024

1.652 manifestações analisadas

5.286 Informações

2025

2.298 manifestações analisadas

2.200 Informações

Fonte: Sistema SGO/AGR, referente aos exercícios 2024 e 2025.

Conforme demonstrado anteriormente, o saneamento básico manteve-se como principal concentrador das manifestações analisadas pela Ouvidoria Setorial nos exercícios de 2024 e 2025. A predominância do segmento exige leitura específica de seu comportamento, dada sua centralidade regulatória e o impacto direto na prestação de serviços essenciais.

Em 2025, foram registradas 2.298 manifestações analisadas no setor, além de 2.200 demandas classificadas como informação. Em comparação a 2024, houve crescimento de 39,1% nas manifestações que demandaram tratamento técnico (de 1.652 para 2.298 registros) e redução de 58,4% nas demandas informativas (de 5.286 para 2.200).

Os dados indicam alteração no perfil das interações. Reduziu-se a proporção de registros voltados exclusivamente a esclarecimentos e ampliou-se o volume de manifestações que exigiram análise técnica e acompanhamento.

Esse deslocamento revela maior direcionamento das demandas para situações que requerem intervenção regulatória.

Os cinco principais motivos de **Informação**

Débito(s)	2024	%	2025
	2595	↓ 54,75%	1174
Religação ou Reativação da Água	1102	↓ 54,26%	504
Falta de Água ou Baixa Pressão	523	↓ 76,10%	125
Vazamento de Água	376	↓ 70,21%	112
Excesso de Consumo	216	↓ 56,94%	93

Fonte: Sistema SGO/ AGR, referente aos exercícios de 2024 e 2025.

A retração das demandas informativas está associada à redução dos principais assuntos dessa categoria. O tema “Débito(s)” apresentou queda de 54,75%, enquanto “Religação ou Reativação da Água” reduziu 54,26%.

Registraram-se ainda diminuições expressivas em “Falta de Água ou Baixa Pressão” (-76,10%), “Vazamento de Água” (-70,21%) e “Excesso de Consumo” (-56,94%). O conjunto dos dados indica menor incidência de registros voltados exclusivamente a orientações operacionais.

A implantação da U.R.A. (Unidade de Resposta Audível) no atendimento telefônico contribuiu diretamente para esse resultado. O sistema passou a fornecer orientações automáticas sobre temas recorrentes e a reforçar o “Caminho do Entendimento”, orientando o prévio acionamento dos canais do prestador antes do registro de reclamação na Ouvidoria.

A medida reduziu o encaminhamento de demandas meramente informativas e direcionou os registros para situações que exigem análise técnica ou mediação institucional.

Nos canais digitais, foram padronizadas mensagens de orientação quanto à emissão de segunda via de fatura, consulta de valores e demais serviços operacionais, os quais devem ser tratados exclusivamente nos canais do prestador.

A uniformização dessas comunicações reduziu o envio indevido dessas solicitações à Ouvidoria, promovendo maior aderência ao fluxo regulatório e racionalização do atendimento.

Os sete principais motivos de Reclamação

	2024	%	2025
Qualidade do Atendimento	55	↑ 1,145%	747
Falta de água	358	↓ 13,41%	310
Vazamento / Acidente na Canalização	346	↓ 15,32%	293
Procedimento Comercial	161	↑ 17,39%	189
Reparos Diversos	161	↓ 9,94%	145
Refaturamento	146	↓ 7,53%	135
Esgoto	120	↓ 1,67%	118

Fonte: Painel Dados Estatísticos da Ouvidora-Geral/GO, referente aos exercícios de 2024 e 2025.

Link consulta:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWwldCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

No conjunto das reclamações, o item “Qualidade do Atendimento” apresentou crescimento expressivo, passando de 55 registros em 2024 para 747 em 2025. A variação concentra-se no período entre fevereiro e abril, quando foram registradas instabilidades nos canais de atendimento da Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO.

As dificuldades envolveram o call center e o atendimento via WhatsApp, gerando aumento significativo de registros relacionados à indisponibilidade ou ineficiência dos canais.

Diante desse cenário, a Ouvidoria Setorial intensificou o monitoramento das ocorrências e passou a elaborar relatórios semanais circunstanciados sobre a situação operacional do prestador.

Com base nas evidências consolidadas, a Diretoria de Regulação e Fiscalização instaurou processo fiscalizatório específico, culminando na aplicação de penalidade administrativa pelas irregularidades identificadas.

Além desse movimento pontual, registrou-se aumento no item “Procedimento Comercial”. Por outro lado, “Falta de Água”, “Vazamento ou Acidente na Canalização”, “Reparos Diversos”, “Refaturamento” e “Esgoto” apresentaram redução ou estabilidade relativa.

Ranking das 06 cidades com maior quantidade de Reclamações

Goiânia	2024	%	2025
	523	↑ 46,65%	767
Aparecida de Goiânia	2024		2025
	259	↑ 41,31%	366
Águas Lindas de Goiás	2024		2025
	124	↑ 63,70%	203
Anápolis	2024		2025
	118	↑ 44,63%	175
Buriti Alegre	2024		2025
	0	↑ 102%	102
Valparaíso de Goiás	2024		2025
	97	↓ 18,55%	79

Fonte: Painel Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral/GO, referente aos exercícios de 2024 e 2025.

Link consulta:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWwldCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlYyYwQ0NDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

No recorte territorial, o crescimento das reclamações no município de Buriti Alegre decorreu do início da cobrança da tarifa de esgotamento sanitário nas faturas de água, após a implantação da rede coletora pela empresa Buriti Alegre Ambiental S/A, responsável pelos serviços no município. A transição para a nova etapa operacional gerou incremento pontual de registros vinculados à compreensão da estrutura tarifária e aos procedimentos de faturamento.

De forma integrada, os dados indicam que o aumento das manifestações analisadas em 2025 esteve associado a fatores conjunturais específicos, especialmente relacionados à operação dos prestadores, e não a alteração sistêmica na qualidade global do serviço regulado.

Subseção

8.4.2. Transporte Intermunicipal de Passageiros



Fonte: Sistema SGO/AGR, referente aos exercícios 2024 e 2025.

No exercício de 2025, o setor de transporte intermunicipal de passageiros registrou 713 manifestações analisadas, em comparação com 525 no exercício anterior, representando crescimento de 35,81%. O aumento indica ampliação das demandas relacionadas à prestação do serviço e maior utilização dos canais da Ouvidoria Setorial para registro de ocorrências no segmento.

Os 05 principais motivos de Reclamação

	2024	%	2025
Atraso de horário/Suprimir viagem	105	↑ 134,28%	246
Transporte Irregular	97	↑ 42,26%	138
Transporte Intermunicipal	91	↑ 1,09%	92
Manutenção de Veículo	61	↑ 6,55%	65
Passaporte do idoso	30	↑ 30,00%	39

Fonte: Painel Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral/GO, referente aos exercícios de 2024 e 2025.

Link consulta:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmRhN2MzMmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQYjYkODcwNDJIMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

Entre os principais motivos de reclamação, destaca-se “Atraso de horário/Suprimir viagem”, que apresentou crescimento de 134,28%, passando de 105 registros em 2024 para 246 em 2025. O resultado aponta maior incidência de demandas relacionadas à regularidade das viagens e ao cumprimento da programação estabelecida pelas empresas operadoras.

O item “Transporte Irregular” registrou aumento de 42,26%, ao evoluir de 97 para 138 reclamações. Já “Transporte Intermunicipal” apresentou variação discreta de 1,09%, passando de 91 para 92 registros, indicando estabilidade nesse tipo de demanda. “Manutenção de Veículo” cresceu 6,55%, enquanto “Passaporte do Idoso” registrou aumento de 30%.

Ranking das 5 empresas com maior quantidade de reclamações - 2025

Primeira Classe Transportes Ltda	2024	%	2025
	80	↑ 55,00%	124
Viação Paraúna Ltda - Juarez Mendes Melo	2024		2025
	48	↑ 33,33%	64
Viação Estrela Ltda	2024		2025
	33	↑ 84,84%	61
Expresso São Luiz Ltda	2024		2025
	50	↓ 22,00%	39
Viação Aragarina Ltda	2024		2025
	36	↓ 2,77%	35

Fonte: Sistema SGO/ AGR, referente aos exercícios de 2024 e 2025.

No setor de Transporte Intermunicipal de Passageiros, a análise das empresas com maior número de reclamações em 2025 complementa a leitura apresentada na Seção 7.4. O detalhamento permite compreender o comportamento das demandas no segmento regulado.

A Primeira Classe Transportes Ltda registrou aumento de 55%, passando de 80 reclamações em 2024 para 124 em 2025. A Viação Paraúna Ltda – Juarez Mendes Melo apresentou crescimento de 33,33%, evoluindo de 48 para 64 registros. A Viação Estrela Ltda elevou-se de 33 para 61 reclamações, variação de 84,84%.

Em sentido oposto, a Expresso São Luiz Ltda reduziu suas ocorrências em 22% (de 50 para 39 registros). A Viação Aragarua Ltda manteve estabilidade relativa, com variação discreta de 36 para 35 reclamações.

O aumento observado, especialmente nas empresas Primeira Classe Transportes Ltda e Viação Paraúna Ltda – Juarez Mendes Melo, está diretamente associado aos fatos ocorridos em 04/06/2025, quando a Primeira Classe Transportes foi alvo de mandado de busca e apreensão de veículos.

A medida resultou na paralisação ou operação precária de parte das linhas sob sua responsabilidade, com impacto também sobre linhas vinculadas à Juarez Mendes Melo. O episódio gerou transtornos aos usuários em Goiânia e em diversos municípios do interior.

Encontra-se em tramitação o Processo Administrativo nº 202300029004485, instaurado para apuração de infrações atribuídas à empresa. Ao final, poderá resultar na declaração de caducidade das linhas ainda em operação e não renunciadas.

A Ouvidoria Setorial acompanhou o cenário e manteve interlocução com as áreas técnicas de regulação e fiscalização, considerando o impacto direto sobre a continuidade do serviço público.

No exercício de 2025, a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR realizou cinco Chamamentos Públicos para o Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, disponibilizando 125 linhas sob o regime de autorização.

As medidas buscaram recompor a oferta de viagens, ampliar o número de operadores e assegurar maior regularidade e continuidade na prestação do serviço.

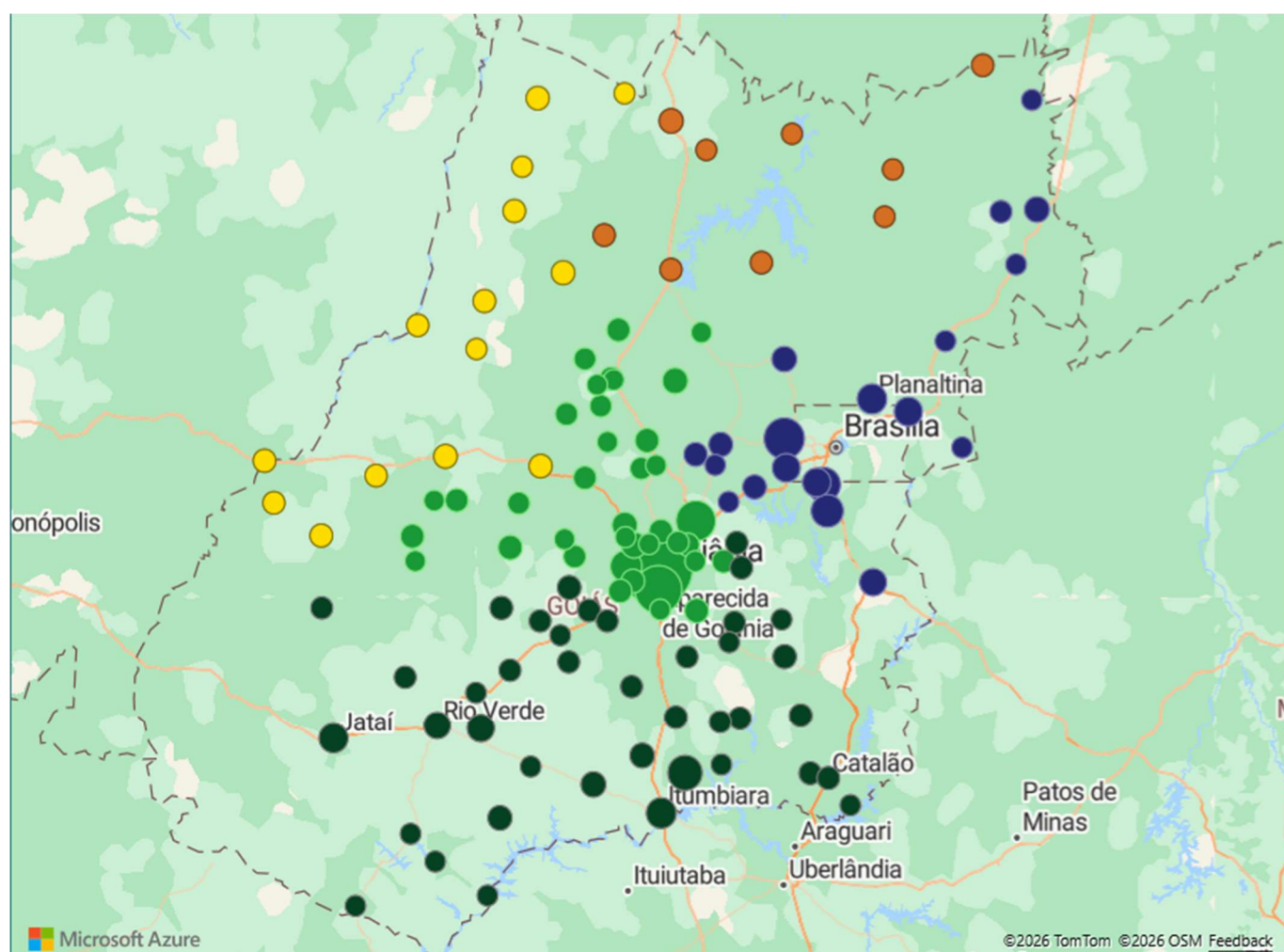
Os dados indicam aumento das demandas relacionadas à regularidade operacional e à qualidade do transporte intermunicipal. O acompanhamento contínuo desses indicadores permanece essencial para subsidiar ações fiscalizatórias e ajustes regulatórios voltados à confiabilidade do serviço.

Subseção

8.5. Distribuição Espacial das Manifestações

No exercício de 2025, a distribuição territorial das 3.260 manifestações analisadas pela Ouvidoria Setorial da AGR evidencia concentração expressiva na Região Metropolitana de Goiânia e em municípios com maior adensamento populacional e intensidade na prestação de serviços regulados.

Figura 15 – Mapa de Bolha – Espacialização de Manifestações por Municípios Goianos



Fonte: Painel Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral/GO, referente ao exercício de 2025.

Link consulta:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWwldmVpY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>

Goiânia concentrou aproximadamente 32,1% do total de registros. Na sequência, Aparecida de Goiânia respondeu por cerca de 8,4%, Anápolis por 4,2%, Águas Lindas de Goiás por 4,0% e Valparaíso de Goiás por 3,5% das manifestações analisadas no período.

Também apresentaram participação relevante os municípios de Luziânia (1,9%), Trindade (1,3%), Itumbiara (1,1%) e Planaltina (1,0%). Os registros classificados como “em branco” corresponderam a aproximadamente 3,2%, relacionados a cadastros sem identificação territorial válida no momento do lançamento no sistema.

A análise percentual confirma padrão de maior acionamento da Ouvidoria nos principais centros urbanos, mantendo-se, contudo, a capilaridade estadual das demandas. Esses dados orientam o planejamento das ações da Ouvidoria Itinerante/AGR Móvel e subsidiam a priorização de medidas regulatórias e fiscalizatórias em localidades com maior recorrência de manifestações.

Subseção

8.6. Tempo Médio de Resposta

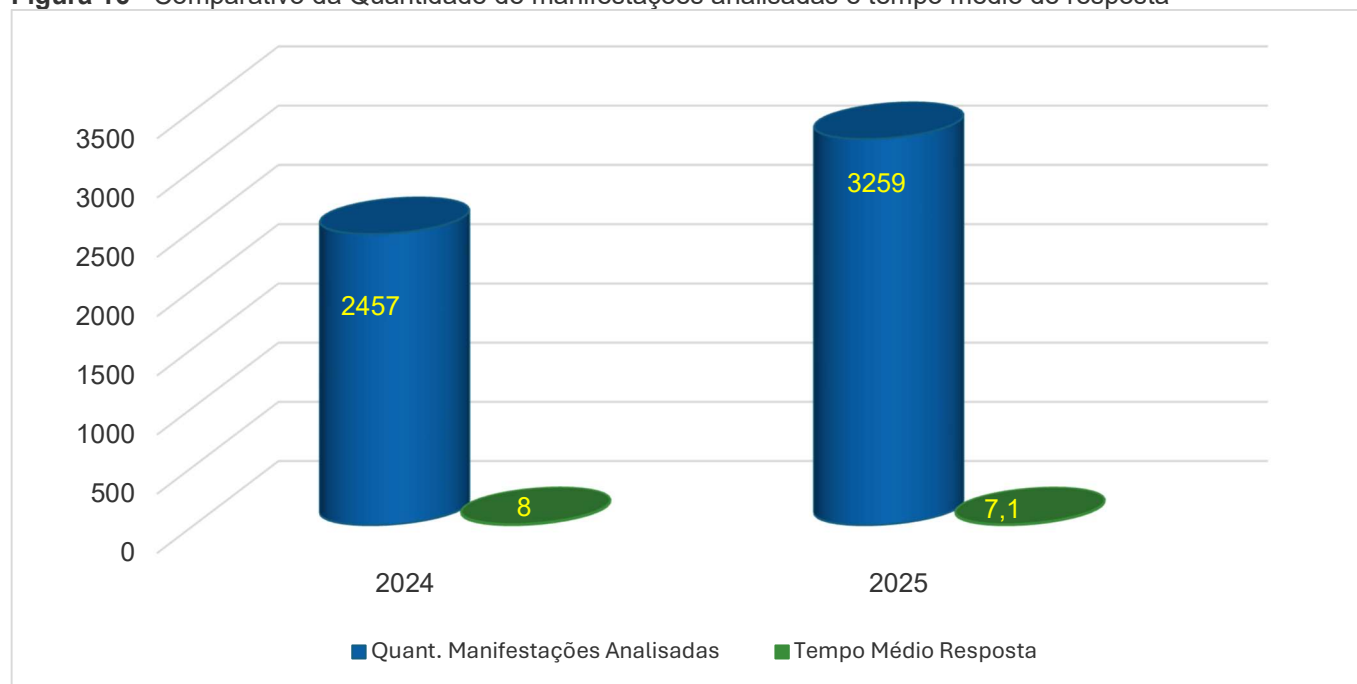
Nos termos do art. 23 da Resolução Normativa AGR nº 290/2025, o prazo para resposta conclusiva às manifestações é de até 15 dias. O monitoramento do tempo médio de resposta constitui indicador central de desempenho da Ouvidoria Setorial.

Esse indicador permite aferir a capacidade operacional da unidade diante da variação do volume de demandas.

A Figura 16 apresenta o comparativo entre o quantitativo de manifestações analisadas e o tempo médio de resposta nos exercícios de 2024 e 2025. O gráfico evidencia aumento expressivo no número de manifestações analisadas em 2025, acompanhado de redução do prazo médio de resposta.

O comportamento demonstra ampliação da capacidade de tratamento das demandas sem prejuízo da eficiência administrativa.

Figura 16 - Comparativo da Quantidade de manifestações analisadas e tempo médio de resposta



Fonte: Painel do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás – CGE.

Em 2024, o tempo médio de resposta foi de 8,0 dias, considerando 2.457 manifestações analisadas e índice de resolutividade de 62%. No exercício seguinte, mesmo com a elevação do volume para 3.260 registros, o prazo médio foi reduzido para 7,1 dias.

A redução aproximada de 11,3% no tempo médio ocorreu em contexto de crescimento de 32,6% no número de manifestações analisadas. O resultado indica ganho de eficiência nos fluxos internos, com melhor distribuição das demandas e maior aderência aos prazos regulamentares.

Observou-se, paralelamente, elevação de dois pontos percentuais no índice de resolutividade, que passou de 62% para 64%. O dado sugere que a redução do prazo não comprometeu a qualidade técnica das respostas, mantendo consistência no tratamento das manifestações.

A consolidação desses indicadores demonstra equilíbrio entre celeridade e consistência decisória. O desempenho de 2025 evidencia capacidade de absorção ampliada da demanda, com manutenção do controle processual e fortalecimento da atuação mediadora da Ouvidoria no âmbito regulatório.

SEÇÃO

9. INDICADORES DE OUVIDORIA

Os indicadores de ouvidoria adotados pela Ouvidoria Setorial da AGR constituem instrumentos objetivos de acompanhamento do desempenho institucional. Esses parâmetros permitem mensurar prazos, qualidade das respostas e nível de resolutividade das manifestações analisadas, oferecendo base técnica para avaliação contínua dos fluxos internos.

O monitoramento sistemático desses dados não se restringe à aferição numérica. Ele subsidia decisões gerenciais, orienta ajustes operacionais e apoia a identificação de pontos críticos no tratamento das demandas, especialmente em contextos de aumento expressivo de volume ou de variações no perfil das manifestações recebidas.

No âmbito da Administração Pública estadual, tais indicadores também dialogam com os critérios avaliativos do Prêmio das Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás. Essa vinculação reforça a necessidade de consistência metodológica na coleta e análise dos dados, assegurando comparabilidade, transparência e aderência às diretrizes da Controladoria-Geral do Estado.

Ao evidenciar tendências, padrões de comportamento das demandas e níveis de satisfação dos usuários, contribuem para o aprimoramento da governança regulatória e para o fortalecimento da cultura de prestação de contas.

É nesse contexto que se apresentam, a seguir, os principais indicadores monitorados pela Ouvidoria Setorial da AGR.

Tabela 5 – Indicadores de Ouvidoria

Definição conceitual e principais características dos indicadores de Ouvidoria

Indicador de Ouvidoria	Polaridade
Tempo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria do órgão (TMR)	Quanto menor o TMR, melhor.
Resolutividade das respostas às manifestações de ouvidoria (RES)	Quanto maior a resolutividade, melhor
Nota de Recomendação (NR)	Quanto maior o NR, melhor.
Percentual de Respostas à Pesquisa de Satisfação (PR)	Quanto maior o PR, melhor.
Respostas Insatisfatórias (RI)	Quanto menor a RI, melhor

Fonte: Elaboração própria, Ouvidoria Setorial da AGR.

Os dados referentes aos indicadores da Ouvidoria são extraídos por meio do Painel de Dados Estatísticos da Ouvidora-Geral/GO

Figura 17 - Indicadores de desempenho da Ouvidoria Setorial da AGR– 2025



Fonte: Painel do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás – CGE.

A avaliação dos indicadores considera suas respectivas polaridades de desempenho e a variação registrada entre os exercícios de 2024 e 2025, em conformidade com as diretrizes de monitoramento estabelecidas no Decreto nº 10.466/2024. A leitura integrada dos dados permite examinar simultaneamente eficiência, qualidade da resposta e percepção do usuário.

O Tempo Médio de Resposta (TMR) foi reduzido de 8,0 para 7,1 dias. Como se trata de indicador de polaridade decrescente, a diminuição do prazo evidencia maior capacidade de processamento das manifestações, mesmo diante do aumento do volume analisado no período.

A Resolutividade (RES) passou de 62% para 64%. O avanço, ainda que moderado, demonstra incremento na proporção de demandas consideradas solucionadas pelos usuários, indicando melhoria na consistência técnica das respostas e na efetividade da mediação institucional.

A Nota de Recomendação (NR) evoluiu de 7,3 para 7,6. A variação positiva revela melhora na experiência percebida pelo cidadão, associada à clareza comunicacional, à fundamentação das respostas e ao acompanhamento mais estruturado das providências adotadas.

Em sentido diverso, o Percentual de Respostas à Pesquisa (PR) apresentou redução de 5,8% para 4,4%. Por possuir polaridade crescente, o resultado sinaliza a necessidade de aperfeiçoar estratégias de estímulo à participação pós-atendimento, de modo a ampliar a base avaliativa dos indicadores.

Já o índice de Respostas Insatisfatórias (RI) caiu de 4% para 1,33%. A retração expressiva, em indicador de polaridade decrescente, demonstra redução consistente de manifestações classificadas como inadequadas, refletindo maior alinhamento entre expectativa do usuário e conteúdo da resposta fornecida.

Considerados em conjunto, os dados apontam evolução nos eixos de celeridade, qualidade técnica e satisfação. O desafio remanescente concentra-se no fortalecimento do engajamento dos usuários nos instrumentos de avaliação, etapa fundamental para consolidar o ciclo de melhoria contínua da Ouvidoria Setorial da AGR.

SEÇÃO

10. INTELIGÊNCIA APLICADA

No ano de 2025, a Ouvidoria Setorial tratou 3.260 manifestações classificadas como analisadas, representando crescimento de 32,7% em relação a 2024. Simultaneamente, as manifestações informativas reduziram-se de 5.308 para 2.201 registros, indicando reconfiguração no padrão de acionamento.

Esse deslocamento quantitativo revela amadurecimento institucional: menor volume de demandas meramente orientativas e maior concentração em registros que exigem mediação técnica e acompanhamento regulatório.

A distribuição setorial das manifestações analisadas em 2025 foi a seguinte:

Tabela 6 – Estrutura Setorial – Concentração e Sensibilidade

Setor Regulado	Participação 2025	Tendência
Saneamento Básico/Água	70,67%	Alta Concentração
Transporte Intermunicipal	21,87%	Estável
Bens Desestatizados	7,46%	Crescimento Proporcional

Fonte: Elaboração própria, Ouvidoria Setorial da AGR.

O saneamento concentrou 2.298 manifestações analisadas, com crescimento de 39,1% nas demandas que exigiram tratamento técnico

Com base na frequência, impacto social e recorrência temática, foi estruturada a seguinte matriz analítica:

Setor	Volume Absoluto	Participação	Grau de Sensibilidade	Impacto Regulatória
Saneamento	2.298	70,67%	ALTO	Fiscalização Direcionada
Transporte Intermunicipal de Passageiros	712	21,87%	MÉDIO/ALTO	Monitoramento Operacional
Bens Desestatizados	243	7,46%	MÉDIO	Acompanhamento Contratual

Critérios de classificação:

- Participação superior a 50% → Sensibilidade Alta
- Entre 20% e 50% → Sensibilidade Média/Alta
- Inferior a 10% → Sensibilidade Média

A partir dos dados consolidados, foram estruturados indicadores estratégicos derivados.

Índice de Complexidade Regulatória (ICR)

Fórmula	Dados de 2025
$\frac{\text{Manifestações Analisadas}}{\text{Total de Interações (Analisadas + Informações)}}$	$3.260 \div (3.260 + 2.201) = 59,7\%$

Interpretação: Quase 60% das interações exigiram tratamento técnico. O índice indica deslocamento da Ouvidoria para função estruturante.

Índice de Conversão Regulatória (ICR-AGR)

Indicador qualitativo derivado da conversão de manifestações em ação institucional.

Caso emblemático: Instabilidade nos canais da SANEAGO gerou:

Relatórios semanais de monitoramento	Instauração de processo fiscalizatório
Aplicação de penalidade administrativa	

Esse episódio configura conversão direta da escuta em medida regulatória formal.

Índice de Eficiência Integrada (IEI)

Relaciona aumento de volume com desempenho.

Volume de Manifestações analisadas: +32,6%	TMR: redução de 8,0 para 7,1 dias
Resolutividade: aumento de 62% para 64%	Respostas Insatisfatórias: redução de 4% para 1,33%

Interpretação: A eficiência cresceu simultaneamente à expansão da demanda. Trata-se de indicador de maturidade processual.

Tendência Histórica – Expansão Estruturante

A série histórica demonstra evolução consistente das manifestações analisadas:

2021: 1.757 manifestações analisadas

2025: 3.260 manifestações analisadas

O crescimento acumulado reforça:

Ampliação da confiança institucional

Maior reconhecimento da Ouvidoria

Consolidação do canal como instrumento regulatório

Leitura Estratégica Consolidada

A análise integrada de 2025 permite afirmar que:

A escuta institucional tornou-se mais técnica.

A complexidade das demandas aumentou.

A eficiência operacional evoluiu.

A inteligência derivada da Ouvidoria impactou decisões fiscalizatórias.

O saneamento consolidou-se como principal eixo de risco regulatório.

A Ouvidoria deixou de ser apenas canal de recepção. Passou a atuar como instrumento de leitura sistêmica da regulação.

Diretrizes para 2026 – Consolidação do Modelo

Para o próximo exercício, recomenda-se:

Institucionalizar o Índice de Complexidade da Ouvidoria

Monitorar reincidência por prestador.

Integrar painel da Ouvidoria ao planejamento fiscalizatório

Consolidar relatórios trimestrais de sensibilidade setorial

Desenvolver mapa territorial de concentração de demandas

SEÇÃO

11. MATRIZ DE RISCO DA OUVIDORIA

A Matriz de Risco Regulatória foi construída a partir da consolidação das manifestações recebidas e analisadas pela Ouvidoria Setorial no exercício de 2025, considerando:

Volume absoluto de registros por setor	Frequência temática recorrente
Incidência territorial	Grau de impacto potencial ao usuário
Reincidência por prestador	Conversão em encaminhamento técnico ou fiscalizatório

A matriz não substitui instrumentos formais de gestão de riscos institucionais, mas atua como mecanismo complementar de leitura preventiva, a partir da percepção qualificada do cidadão.

O risco foi classificado segundo dois eixos:

a) Probabilidade (P): frequência e recorrência das manifestações

b) Impacto (I): potencial de dano coletivo, interrupção de serviço essencial ou

A combinação desses fatores resultou na classificação em três níveis:

• Risco Moderado	• Risco Médio/Alto
• Risco Alto	

Matriz de Risco – Exercício 2025

Matriz de Risco – Setor de Saneamento Básico

Participação nas Manifestações: 70,67%

Volume Absoluto: 2.298 Registros

		IMPACTO		
		Baixo	Médio	Alto
PROBABILIDADE	Alta		Médio	RISCO ALTO
	Média	Baixo	Médio	Médio
	Baixa	Baixo	Médio	Médio

Temas Recorrentes:

-  Faturamento e revisão de consumo
-  Interrupção de abastecimento
-  Vazamentos e demora na manutenção
-  Qualidade da água

CLASSIFICAÇÃO: RISCO ALTO

Justificativa:

Alta frequência, impacto direto em serviço essencial e concentração territorial em determinados municípios.

Encaminhamentos Institucionais:

-  Monitoramento técnico sistemático
-  Encaminhamento às áreas fiscalizatórias
-  Relatórios de Acompanhamento Contratual
-  Ações Fiscalizatórias e Aplicação de Penalidade

Justificativa:

Alta frequência, impacto direto em serviço essencial e concentração territorial em determinados municípios.

Matriz de Risco – Setor de Transporte Intermunicipal de Passageiros

Participação nas Manifestações: 21,87%

Volume Relativo

		IMPACTO		
		Baixo	Médio	Alto
PROBABILIDADE	Alta		Médio	RISCO MÉDIO/ALTO
	Média	Baixo	Médio	Médio
	Baixa	Baixo	Médio	Médio

Temas Recorrentes:

-  Atrasos reiterados;
-  Superlotação;
-  Condições operacionais dos veículos;
-  Conduta de motoristas.

CLASSIFICAÇÃO: RISCO MÉDIO/ALTO

Justificativa:

Impacto relevante à mobilidade e à segurança do usuário, com concentração temática em determinados trechos.

Encaminhamentos Institucionais:

-  Avaliação fiscalizatória direcionada
-  Comunicação às áreas técnicas

-  Monitoramento de reincidência por operador
-  Comunicação às áreas técnicas para verificação contratual

Justificativa:

Impacto relevante à mobilidade e à segurança do usuário, com concentração temática em determinados trechos.

Matriz de Risco – Setor de Bens Desestatizados

Participação nas Manifestações: 7,46%

		IMPACTO		
		Baixo	Médio	Alto
PROBABILIDADE	Alta		Médio	Médio
	Média	Baixo	Médio	RISCO MODERADO
	Baixa	Baixo	Médio	Médio

Temas Recorrentes:

-  Manutenção estrutural
-  Atendimento ao usuário
-  Cumprimento contratual

CLASSIFICAÇÃO: RISCO MODERADO

Justificativa:

Menor volume relativo, porém com potencial de impacto localizado.

Encaminhamentos Institucionais:

-  Acompanhamento técnico pontual
-  Consolidação para eventual ajuste contratual

Justificativa:

Menor volume relativo, porém com potencial de impacto localizado.

SEÇÃO

12. PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

A Ouvidoria Itinerante, executada por meio do projeto AGR Móvel, integra a estratégia institucional de interiorização da escuta regulatória. A iniciativa foi concebida para ampliar o acesso da população aos serviços da Ouvidoria, especialmente em municípios distantes da capital, garantindo presença física da Agência onde a demanda se manifesta de forma mais sensível.

A definição das localidades considera critérios objetivos, como volume histórico de manifestações, recorrência temática e situações que indiquem necessidade de atuação orientadora. A participação em eventos estaduais e ações integradas de governo também compõe essa agenda, permitindo que a Ouvidoria atue de forma preventiva, antes que conflitos se consolidem.

Durante as ações, a equipe presta orientação individualizada sobre direitos dos usuários, funcionamento das tarifas sociais e fluxos para registro de reclamações junto aos prestadores. As manifestações formalizadas são inseridas diretamente nos sistemas oficiais, assegurando rastreabilidade, controle de prazos e tratamento idêntico ao dos canais regulares.

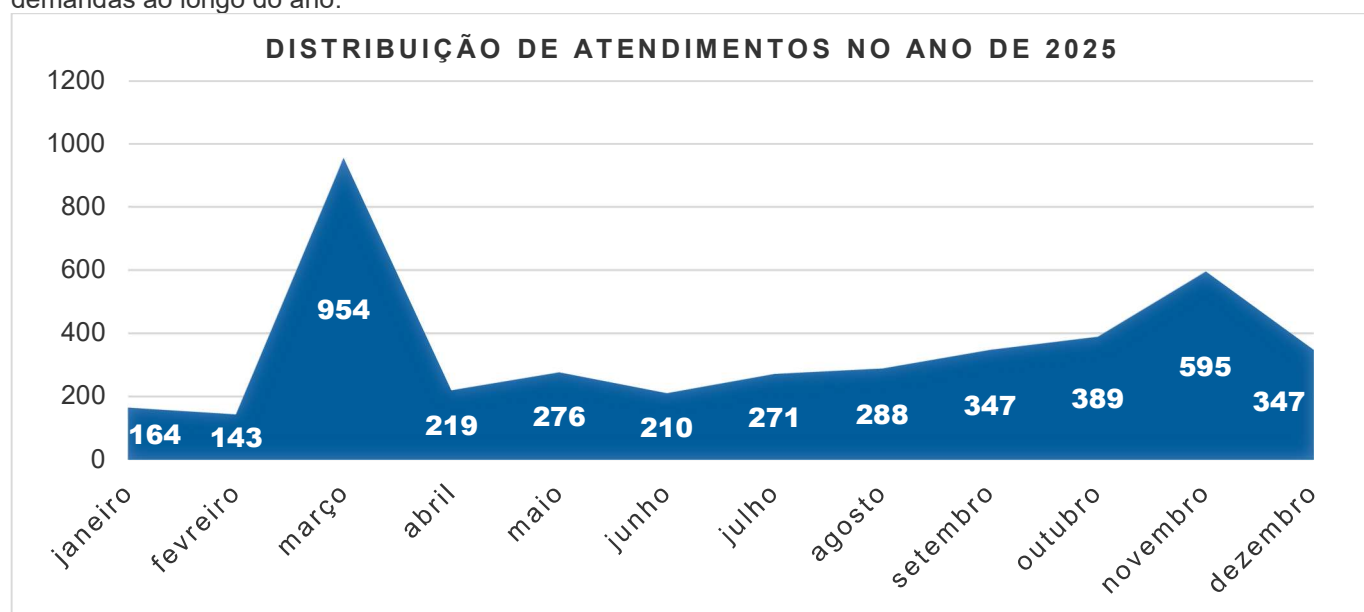
A atuação não se restringe ao atendimento ao cidadão. A equipe realiza visitas institucionais aos Poderes Executivo e Legislativo municipais, apresentando as competências regulatórias da AGR e esclarecendo limites de atuação. Esse diálogo fortalece a cooperação institucional e reduz equívocos quanto às atribuições da Agência.

A presença territorial produz efeito adicional: amplia a capacidade de leitura contextual das demandas. Informações coletadas in loco passam a subsidiar relatórios analíticos, orientar a fiscalização e ajustar procedimentos regulatórios. O AGR Móvel, nesse sentido, transcende a dimensão operacional e consolida-se como ferramenta estratégica de inteligência regulatória baseada na escuta social.



A Figura 18 apresenta a distribuição mensal dos atendimentos realizados pelo projeto Ouvidoria Itinerante / AGR Móvel no exercício de 2025, permitindo visualizar a variação do volume de demandas ao longo do ano.

Figura 18 – Distribuição mensal dos atendimentos realizados pelo projeto Ouvidoria Itinerante em 2025
Quantidade de atendimento realizados mensalmente no exercício de 2025, evidenciando a variação do volume de demandas ao longo do ano.



Fonte: Sistema SGO/AGR, referente ao exercício de 2025.

A Figura 15 apresenta a distribuição mensal dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Itinerante / AGR Móvel no exercício de 2025, totalizando 4.203 atendimentos ao longo do ano. Observa-se variação significativa no volume mensal, com destaque para o mês de março, que registrou 954 atendimentos, representando aproximadamente 22,7% do total anual. O pico indica concentração de ações em eventos de maior porte ou em municípios com elevada demanda reprimida.

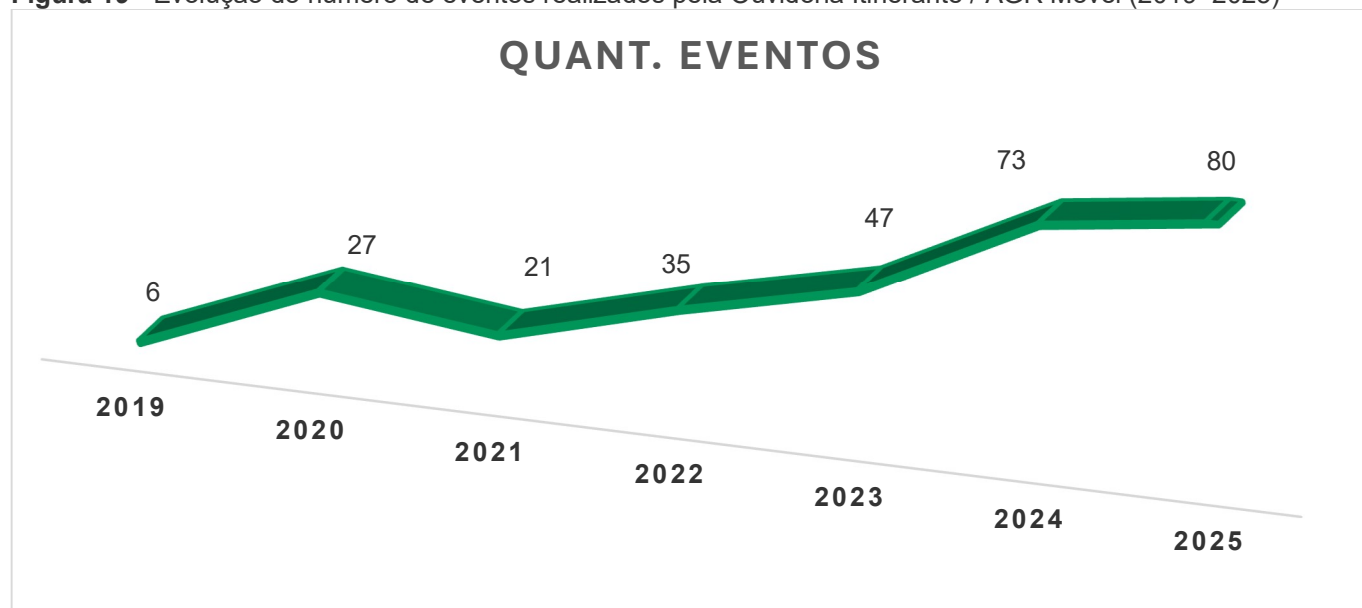
Após março, verifica-se redução no mês de abril (219 atendimentos), seguida de oscilação moderada entre maio e agosto, com volumes entre 210 e 288 atendimentos mensais. Esse comportamento demonstra estabilização das atividades itinerantes em patamar regular, compatível com a agenda programada e a capacidade operacional da equipe.

A partir de setembro, nota-se tendência de crescimento gradual, culminando em novo aumento expressivo em novembro, com 595 atendimentos (cerca de 14,2% do total anual). O resultado evidencia intensificação das ações no último trimestre, possivelmente associada à ampliação do calendário institucional e à participação em eventos interinstitucionais.

Os dados confirmam que a Ouvidoria Itinerante mantém atuação contínua ao longo do ano, com capacidade de adaptação às demandas territoriais e aos ciclos de mobilização social. A variação mensal reflete não apenas a agenda de eventos, mas também a estratégia de priorização de municípios e setores com maior volume de manifestações, reforçando o papel do projeto como instrumento de escuta ativa e aproximação institucional.

O gráfico a seguir apresenta a evolução anual do número de eventos realizados pela Ouvidoria Itinerante / AGR Móvel no período de 2019 a 2025. A série histórica permite visualizar a consolidação progressiva do projeto como instrumento estratégico de aproximação institucional, evidenciando a ampliação da presença territorial da Agência e o fortalecimento da escuta ativa junto aos usuários dos serviços públicos regulados no Estado de Goiás.

Figura 19 - Evolução do número de eventos realizados pela Ouvidoria Itinerante / AGR Móvel (2019–2025)



Fonte: Sistema SGO/AGR, dados consolidados referentes ao período de 2019 a 2025.

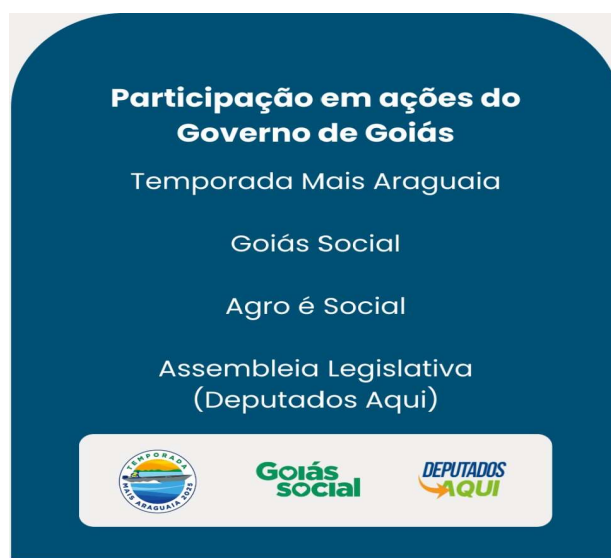
A série histórica demonstra tendência consistente de crescimento do número de eventos realizados pela Ouvidoria Itinerante / AGR Móvel ao longo do período de 2019 a 2025. Após o registro de 6 eventos em 2019 e 27 em 2020, observa-se retração em 2021 (21 eventos), seguida de retomada gradual a partir de 2022 (35 eventos) e expansão mais acentuada nos exercícios subsequentes.

Em 2023 foram realizados 47 eventos, número que evoluiu para 73 em 2024, representando crescimento expressivo de aproximadamente 55%. Em 2025, o total alcançou 80 eventos, consolidando o maior patamar da série histórica e indicando incremento de cerca de 9,6% em relação ao exercício anterior.

O comportamento ascendente verificado nos dois últimos exercícios reflete a institucionalização do projeto como estratégia permanente de aproximação com a sociedade, ampliando a presença da Agência em municípios do Estado e fortalecendo a escuta ativa junto aos usuários dos serviços públicos regulados.

A ampliação do número de eventos também impacta positivamente a capilaridade da Ouvidoria, diversificando os pontos de contato com a população e contribuindo para o registro tempestivo de demandas, a orientação preventiva e o fortalecimento do controle social no âmbito da regulação estadual.

O Projeto AGR Móvel, portanto, consolida-se como mecanismo de democratização do acesso à Ouvidoria Setorial, reforçando o compromisso institucional com a transparência, a inclusão e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos regulados no Estado de Goiás.



SEÇÃO

13. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Usuário constitui instrumento formal de transparência e orientação ao cidadão, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e do Decreto Estadual nº 9.277/2018. Seu propósito é tornar públicos os serviços ofertados, as formas de acesso, os prazos aplicáveis e os padrões de atendimento assumidos pela Administração.

No âmbito da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, a Carta encontra-se disponibilizada no Portal Expresso do Governo de Goiás, em ambiente digital de acesso simplificado. O documento reúne, de forma estruturada, informações sobre requisitos, fluxos, canais de atendimento e mecanismos de acompanhamento dos serviços regulatórios.

A consolidação dessas informações fortalece a previsibilidade administrativa e contribui para a adequada compreensão das competências institucionais da Agência. Ao explicitar etapas, responsabilidades e prazos, a Carta reduz assimetrias informacionais, previne equívocos procedimentais e qualifica a interação entre usuários e Administração.

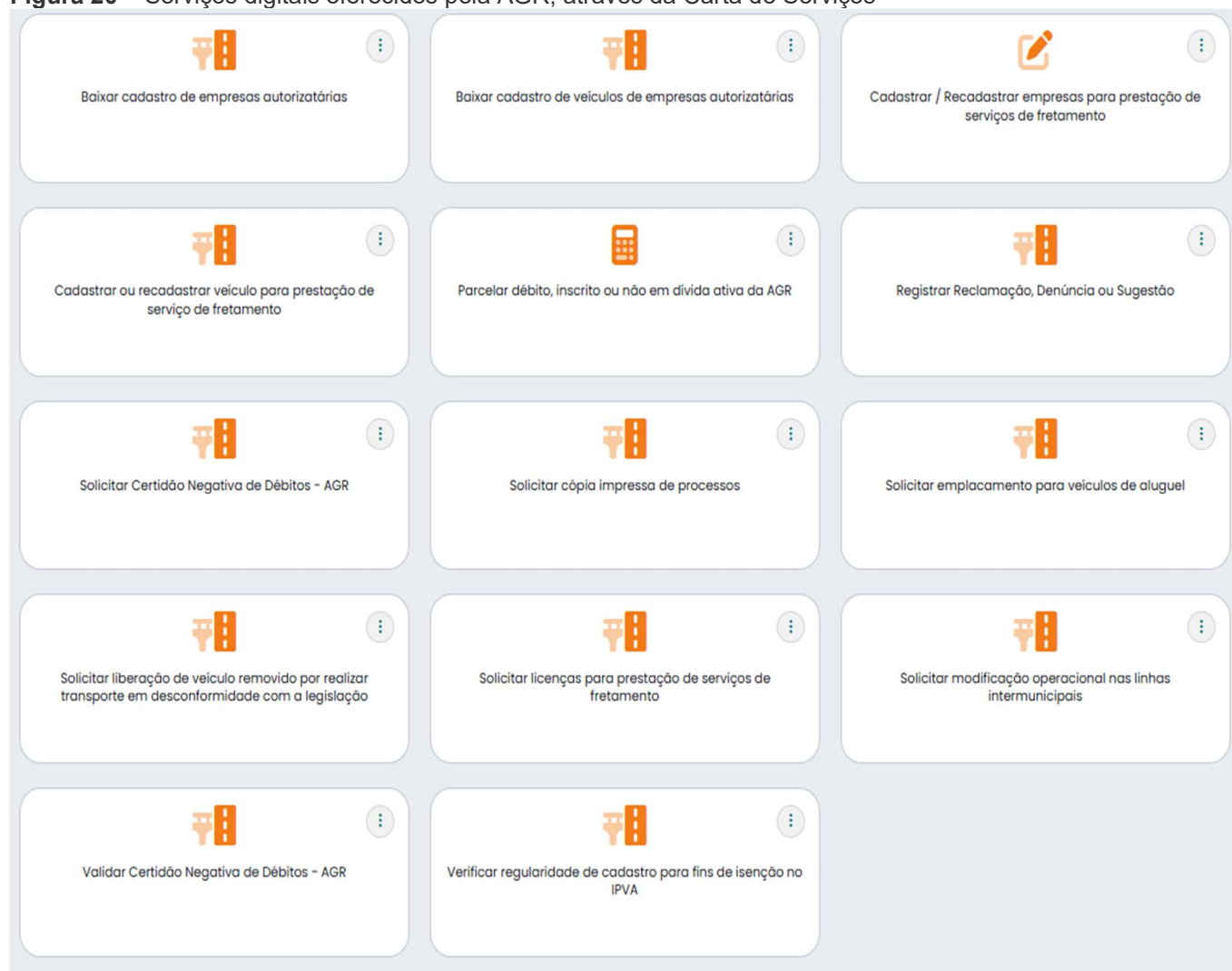
Além de cumprir exigência legal, o instrumento funciona como referência operacional para cidadãos, prestadores de serviços regulados e demais interessados, servindo de base para o exercício do controle social e para o acompanhamento das entregas institucionais.

A manutenção e atualização periódica da Carta de Serviços integram a rotina de governança institucional da Agência. As informações são revisadas sempre que há alteração normativa, ajuste procedimental ou reestruturação de fluxos internos, garantindo coerência entre o conteúdo divulgado e a prática administrativa.

A ampliação da oferta de serviços digitais reflete diretriz institucional voltada à modernização administrativa, à redução de deslocamentos presenciais e à racionalização de etapas processuais. Essa evolução contribui para maior eficiência na prestação dos serviços e para o fortalecimento da experiência do usuário no relacionamento com a AGR.

Ao final do exercício de 2025, a AGR disponibilizava 14 serviços integralmente digitais, conforme demonstrado a seguir.

Figura 20 – Serviços digitais oferecidos pela AGR, através da Carta de Serviços



Fonte: Portal Expresso do Governo de Goiás

Link consulta: <https://www.go.gov.br/servicos/todos-os-servicos>

SEÇÃO

14. AVALIAÇÃO DAS METAS- 2025

Em alinhamento ao planejamento estratégico consolidado no Relatório Anual anterior, esta seção apresenta a análise do desempenho da Ouvidoria Setorial no exercício de 2025, considerando as metas formalmente estabelecidas e os resultados efetivamente apurados ao término do período. A avaliação adota como referência os indicadores monitorados ao longo do exercício e sua aderência aos parâmetros projetados.

Para 2025, foram definidos quatro objetivos prioritários: elevar a resolutividade para patamar mínimo de 70%; reduzir o tempo médio de resposta para até 7 dias; ampliar em 30% as ações da Ouvidoria Itinerante/AGR Móvel; e consolidar o fortalecimento dos canais digitais, com ênfase em automação e ampliação do acesso.

No indicador de resolutividade, registrou-se índice de 64%, acima do resultado de 2024 (62%), porém aquém da meta fixada. O avanço demonstra evolução no tratamento conclusivo das manifestações, mas evidencia a necessidade de ajustes adicionais nos fluxos internos e na articulação com áreas técnicas e prestadores regulados para ampliar a capacidade de solução.

O tempo médio de resposta apresentou redução de 8,0 para 7,1 dias, representando melhora objetiva na tempestividade do atendimento. Embora o resultado tenha permanecido ligeiramente superior ao limite projetado, a tendência de queda indica consolidação de medidas de racionalização procedimental e de monitoramento mais rigoroso dos prazos.

No âmbito da Ouvidoria Itinerante/AGR Móvel, foram realizadas 80 ações em 2025, frente a 73 no exercício anterior. O crescimento de 9,6% não atingiu o percentual inicialmente estimado, mas resultou no maior volume anual de atividades desde a implantação do projeto, ampliando a presença territorial da Agência e fortalecendo a escuta direta em municípios do interior.

Quanto aos canais digitais, observou-se consolidação do atendimento multicanal, ampliação do uso do SGO/AGR, integração com plataformas institucionais e aprimoramento de rotinas automatizadas. Ainda que não vinculada a meta quantitativa específica, a evolução estrutural registrada no período contribuiu para maior padronização dos registros e controle dos fluxos de atendimento.

A análise integrada dos resultados indica cumprimento parcial das metas estabelecidas, com melhoria consistente nos principais indicadores operacionais. Os dados revelam avanço progressivo na eficiência e na capacidade de resposta institucional, ao mesmo tempo em que sinalizam pontos de atenção a serem incorporados ao planejamento subsequente.

A manutenção do acompanhamento sistemático e a divulgação transparente dos resultados reforçam o compromisso da Ouvidoria Setorial com a governança regulatória, a responsabilidade institucional e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR.

SEÇÃO

15. METAS INSTITUCIONAIS PARA 2026

A definição das metas para 2026 parte da análise objetiva dos resultados consolidados em 2025, exercício no qual foram registradas 3.260 manifestações analisadas, tempo médio de resposta de 7,1 dias e índice de resolutividade de 64%. Considera-se, ainda, a ampliação da atuação territorial por meio da Ouvidoria Itinerante/AGR Móvel e a consolidação do atendimento multicanal.

As metas propostas para 2026 foram estruturadas com base em critérios de viabilidade operacional, progressividade e aderência ao planejamento estratégico institucional. O objetivo central consiste em elevar o padrão de desempenho sem comprometer a estabilidade dos fluxos internos e a qualidade técnica das respostas.

No indicador de resolutividade, mantém-se como parâmetro mínimo o patamar de 70%. A meta pressupõe aprimoramento dos mecanismos de articulação com áreas técnicas e prestadores regulados, com foco na entrega de respostas conclusivas e na redução de retrabalho.

Quanto ao tempo médio de resposta, projeta-se redução para até 6,5 dias. Trata-se de avanço incremental, fundamentado na racionalização de procedimentos já implementados e no monitoramento contínuo dos prazos de tramitação.

No eixo da transparência ativa, estabelece-se a manutenção do índice de 100% de conformidade nos critérios avaliados pela Controladoria-Geral do Estado. A diretriz para 2026 concentra-se na preservação do padrão alcançado, com acompanhamento preventivo de eventuais alterações normativas.

Em relação à participação dos usuários nas pesquisas de avaliação, a meta é elevar o índice para 6,0%. Para tanto, serão consolidadas rotinas automáticas de envio de pesquisas ao encerramento das manifestações e padronizados os textos de convite, com foco no estímulo ao engajamento pós-atendimento.

De forma integrada, as metas para 2026 refletem compromisso com melhoria contínua, previsibilidade de desempenho e fortalecimento da governança regulatória. O conjunto projetado

busca consolidar avanços já obtidos, ao mesmo tempo em que estabelece parâmetros mensuráveis para evolução institucional no próximo exercício.

Indicador	Meta 2025	Resultado 2025	Meta 2026	Análise Sintética
Índice de Resolutividade	≥ 70%	64%	≥ 70%	Meta 2026 projeta evolução gradual, condicionada ao aperfeiçoamento dos fluxos internos e da articulação com áreas técnicas.
Tempo Médio de Resposta (dias)	≤ 7 dias	7,1 dias	≤ 6,5 dias	Para 2026, propõe-se avanço incremental, mantendo equilíbrio entre celeridade e qualidade técnica.
Transparência Ativa (Índice CGE)	100% de conformidade	100% de conformidade	Manutenção de 100%	Mantido atendimento integral aos critérios avaliados. Meta 2026 consiste na preservação do padrão alcançado.
Elevar a taxa de participação dos usuários em pesquisas de avaliação do atendimento		4,4 %	6,0%	Consolidar rotinas de envio de pesquisas ao encerramento das manifestações, padronizar textos de convite

SEÇÃO

16. CONCLUSÃO

Os resultados consolidados neste Relatório evidenciam evolução objetiva dos principais indicadores operacionais da Ouvidoria Setorial ao longo de 2025. Houve redução do tempo médio de resposta, incremento da resolutividade e manutenção do padrão de conformidade nos procedimentos relacionados à Lei de Acesso à Informação e à transparência ativa.

O crescimento do volume de manifestações analisadas, concomitante à melhoria qualitativa dos indicadores, demonstra ampliação da capacidade institucional de absorção de demandas. Esse desempenho reflete ajustes nos fluxos internos, maior integração com as áreas técnicas e aprimoramento dos mecanismos de acompanhamento das respostas.

A atuação territorial por meio da Ouvidoria Itinerante / AGR Móvel consolidou-se como eixo estruturante da estratégia de aproximação com os usuários. A expansão das ações presenciais ampliou a capilaridade da Agência, fortaleceu a escuta qualificada e permitiu identificar demandas regionais com maior precisão.

No campo da governança da informação, a manutenção de elevados índices de conformidade e o desempenho consistente nos programas de integridade demonstram estabilidade institucional. A consolidação desses padrões contribui para a previsibilidade dos processos e para o fortalecimento do controle social.

Encerrado o exercício de 2025, a Ouvidoria Setorial apresenta resultados compatíveis com o processo de maturação institucional observado nos últimos anos. Permanecem desafios operacionais e metas progressivas, porém o cenário atual indica base estruturada para o aprimoramento contínuo da regulação orientada ao cidadão no âmbito da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR.

Ouvidoria Setorial

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

Email: ouvidoria.agr@goias.gov.br

Tel. 0800-704-3200



SIGA A AGR NO
INSTAGRAM