

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fevereiro de 2026



AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



Apresentação

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





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

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

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



AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Perfil da Ouvidoria Setorial

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

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



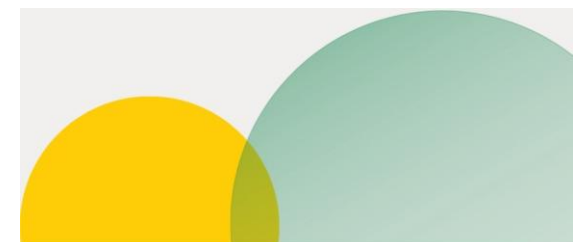


Tabela 1|– Tipos de Manifestação

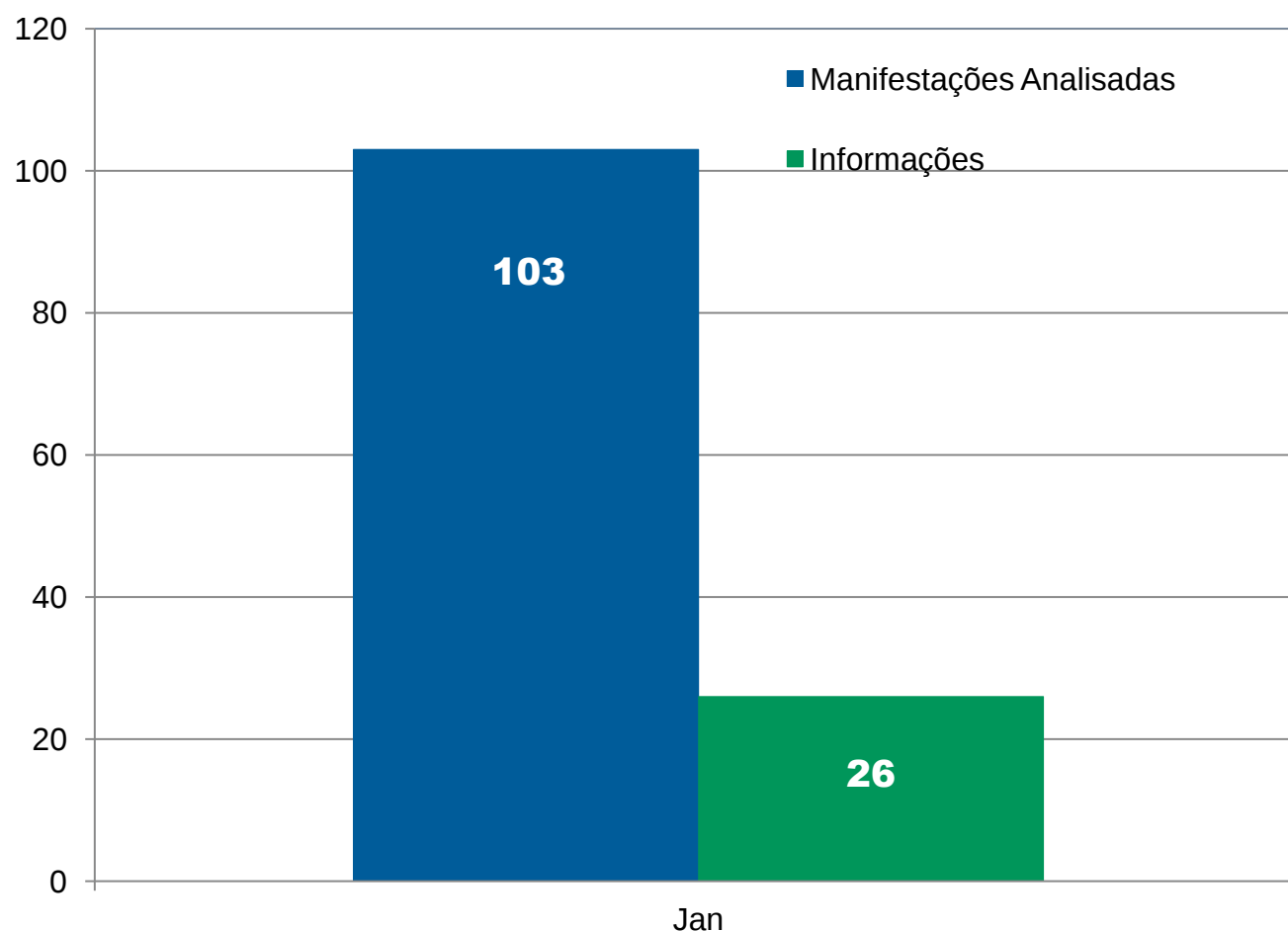
Definição conceitual e principais características das manifestações analisadas e informativas, conforme classificação adotada pela Ouvidoria Setorial da AGR para fins de tratamento, registro e análise das demandas recebidas.

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.



Quadro comparativo Manifestações



No mês de **fevereiro de 2026**, a Ouvidoria Setorial registrou o total de 129, relacionado a manifestações de ouvidoria e Informações em geral. As demandas foram analisadas e encaminhadas às áreas técnicas competentes, conforme sua natureza e conteúdo.

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



Comparativo Temporal – Manifestações Analisadas



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

Os dados demonstram variação de **- 73,31%** no número de manifestações em relação ao mesmo período do ano de 2025, indicando possível reflexo das ações de fiscalização, do aprimoramento dos fluxos internos de atendimento e das iniciativas de orientação aos usuários dos serviços públicos regulados. O comparativo temporal, apresentado de forma gráfica, possibilita a visualização clara dessa evolução e subsidia a avaliação da efetividade das medidas adotadas pela Agência.

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

Fevereiro 2025 X Fevereiro 2026



386
manifestações



103
manifestações



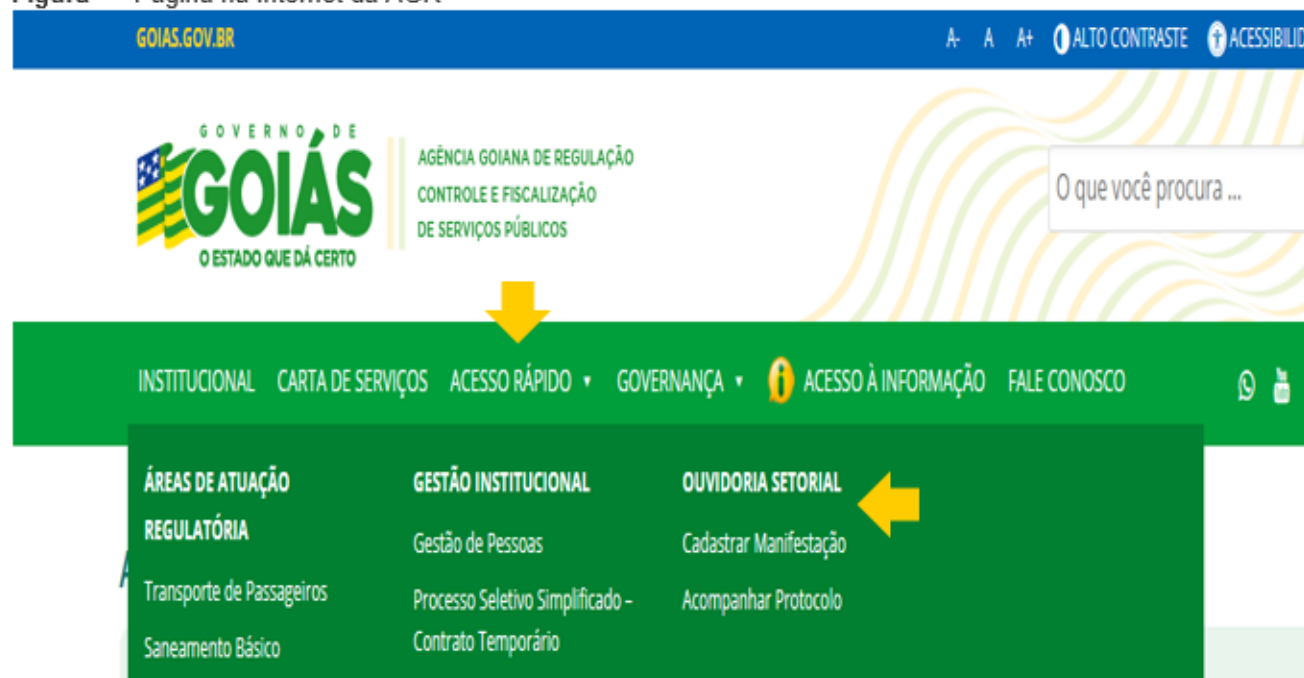


AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Ouvidoria Setorial na Internet

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

Figura - Página na Internet da AGR



Fonte: goias.gov.br/agr

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.

Canais de Entrada das Manifestações

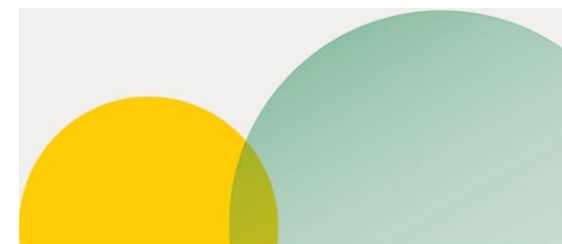


A figura demonstra a distribuição das manifestações registradas por canal de atendimento em **fevereiro de 2026**, evidenciando o comportamento dos usuários quanto às formas de acesso à Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR.

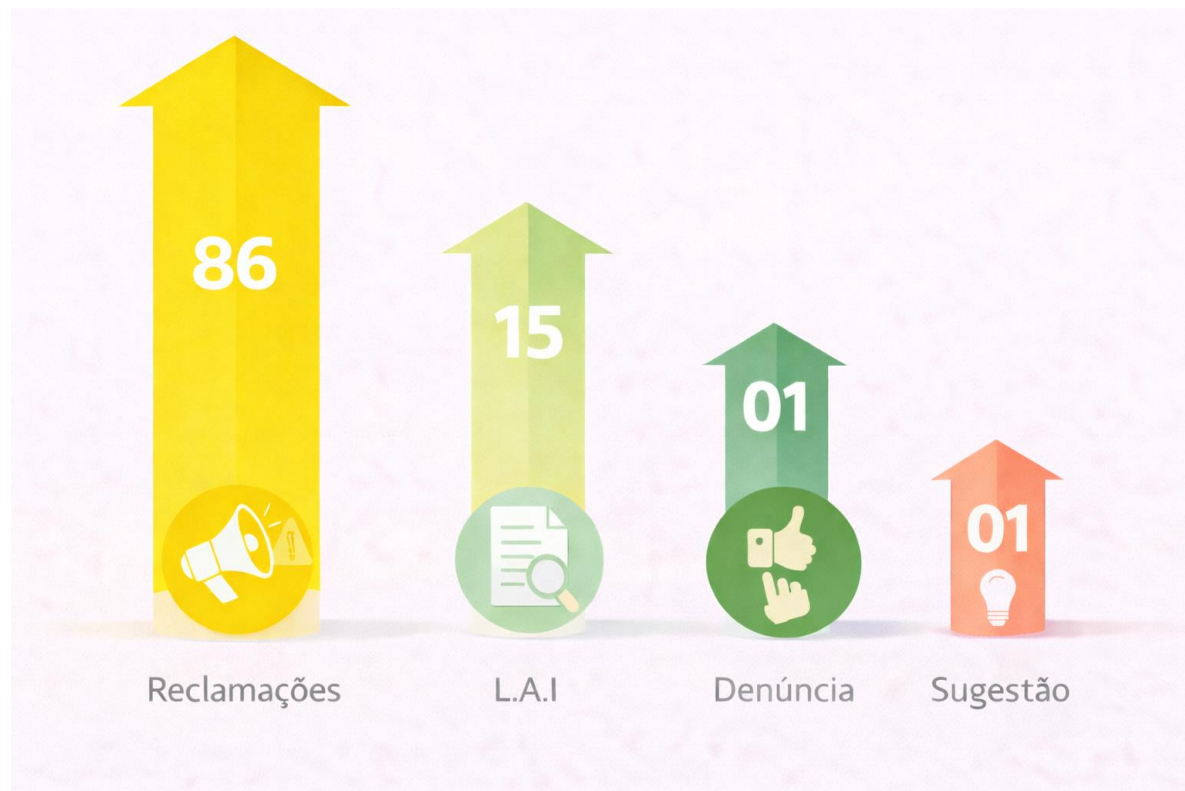


Observa-se predominância do Call Center (0800), responsável por 38,00% dos registros (49 manifestações), confirmando a relevância do atendimento telefônico como principal meio de contato direto com a Agência. Esse dado indica que, mesmo diante da ampliação das ferramentas digitais, o canal telefônico permanece como opção prioritária para grande parte dos usuários, especialmente em situações que demandam orientação imediata.

O Whatsapp da Ouvidoria (23,26%), o Portal Expresso Goiás (17,83%) e o Sistema de Ouvidoria SGO/AGR (13,18%), consolidam-se juntos como relevantes canais digitais estruturados da Ouvidoria utilizados no mês em referência. Juntos, o percentual de 92,25% revela avanço na utilização de ferramentas institucionais próprias, que garantem rastreabilidade, formalização e padronização do atendimento.



Tipos de Manifestação Analisadas



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



Os dados do período indicam predominância expressiva de reclamações, confirmando a utilização da Ouvidoria como principal canal para o registro de insatisfações relacionadas à prestação dos serviços públicos regulados. Os registros de L.A.I., solicitações apresentaram participação residual, sugerindo efetividade das ações de transparência ativa e caráter pontual das demandas informacionais e fiscalizatórias.

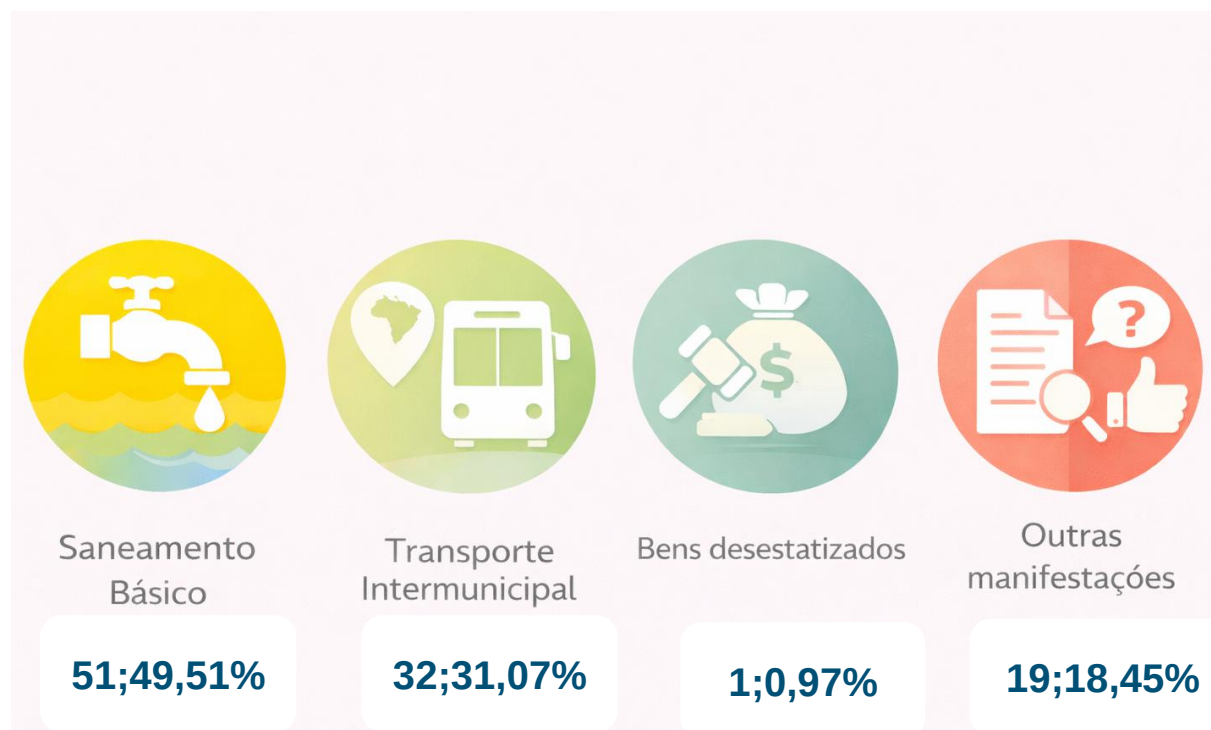
Sob a perspectiva gerencial, esse perfil reforça a necessidade de atenção contínua aos setores fiscalizados, com foco na adoção de ações preventivas e corretivas, no planejamento da fiscalização e no acompanhamento das causas recorrentes identificadas, consolidando a Ouvidoria como instrumento estratégico de apoio à gestão regulatória.

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

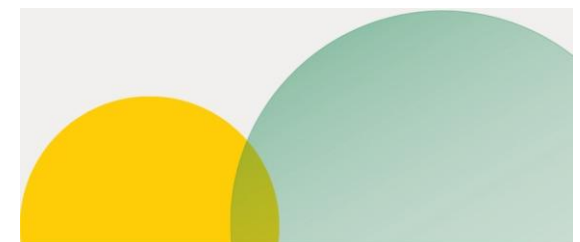




Manifestação por setor fiscalizado

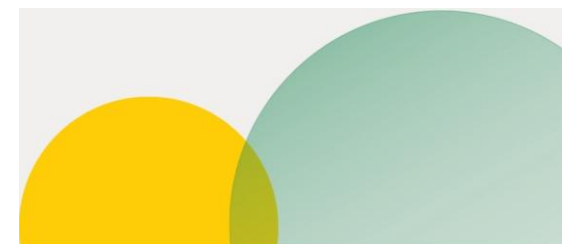


A análise das manifestações por setor fiscalizado permite identificar a distribuição das demandas entre as áreas reguladas pela AGR, oferecendo uma visão comparativa do impacto e da recorrência dos problemas relatados pelos usuários dos serviços públicos.



No período analisado, as manifestações concentraram-se predominantemente no setor de Saneamento Básico, que respondeu por 49,51% do total das manifestações analisadas, seguido pelo Transporte Intermunicipal de Passageiros, com 31,07%, pelos Bens Desestatizados, com 0,97%, e por registros classificados como outras manifestações, correspondentes a 18,45% do total. Os percentuais apresentados, associados aos números absolutos, facilitam a comparação entre os setores e evidenciam aqueles que demandam maior atenção da Agência.

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





Saneamento Básico

Tipologia	Casos	% do Setor	Causa Raiz Identificada
Refaturamento	13	25,49%	Consumo atípico decorrente de vazamento interno nas instalações do imóvel.
Vazamento/Acidente na Canalização	6	11,76%	Divergências em processos de atendimento comercial, incluindo atualização cadastral, registro de solicitações e interpretação de normas operacionais.
Procedimento comercial	5	9,80%	Divergências em processos de atendimento comercial, incluindo atualização cadastral, registro de solicitações e interpretação de normas operacionais.
Reparos Diversos/Ressarcimento	5	9,80%	Danos ocasionados por intervenções operacionais na rede de água ou esgoto, demandando recomposição de pavimento, calçada ou ressarcimento ao usuário.
Esgoto	4	7,84%	Obstrução ou sobrecarga na rede coletora de esgoto, decorrente de acúmulo de resíduos ou necessidade de manutenção preventiva.
Falta de água	4	7,84%	Intermitência em redes, falta de energia elétrica





Tipologia	Casos	% do Setor	Causa Raiz Identificada
Transporte irregular	14	43,75%	Prestação de serviço de transp. intermunicipal de passageiros sem autorização ou fora das condições regulamentares.
Passe Livre do Deficiente	4	12,50%	Dificuldades no cumprimento das regras de gratuidade previstas para pessoas com deficiência, incluindo recusa de embarque ou interpretação inadequada da normativa pelas empresas operadoras e/ou pelo usuário.
Atraso de horário/Suprimir viagem	3	9,38%	Falhas no cumprimento da programação operacional autorizada pela AGR.
Desrespeito	2	6,25%	. Conduta inadequada de colaboradores das empresas operadoras no atendimento aos usuários do transporte intermunicipal.
Manutenção de Veículo	2	6,25%	Deficiências na manutenção preventiva ou corretiva da frota utilizada na prestação do serviço de transporte intermunicipal.



Qualificação das Tabelas de Análise Qualitativa

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

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

Indicadores de Desempenho da Ouvidoria

Monitoramento da eficiência e efetividade do atendimento



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

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

Indicador	Meta	Resultado	Situação
Taxa de resolução no prazo legal	100%	100%	Meta Atingida
Tempo médio de resposta	Até 10 dias	5,3 dias	Meta Superada
Índice de Resolutividade	70%	84%	Meta Superada



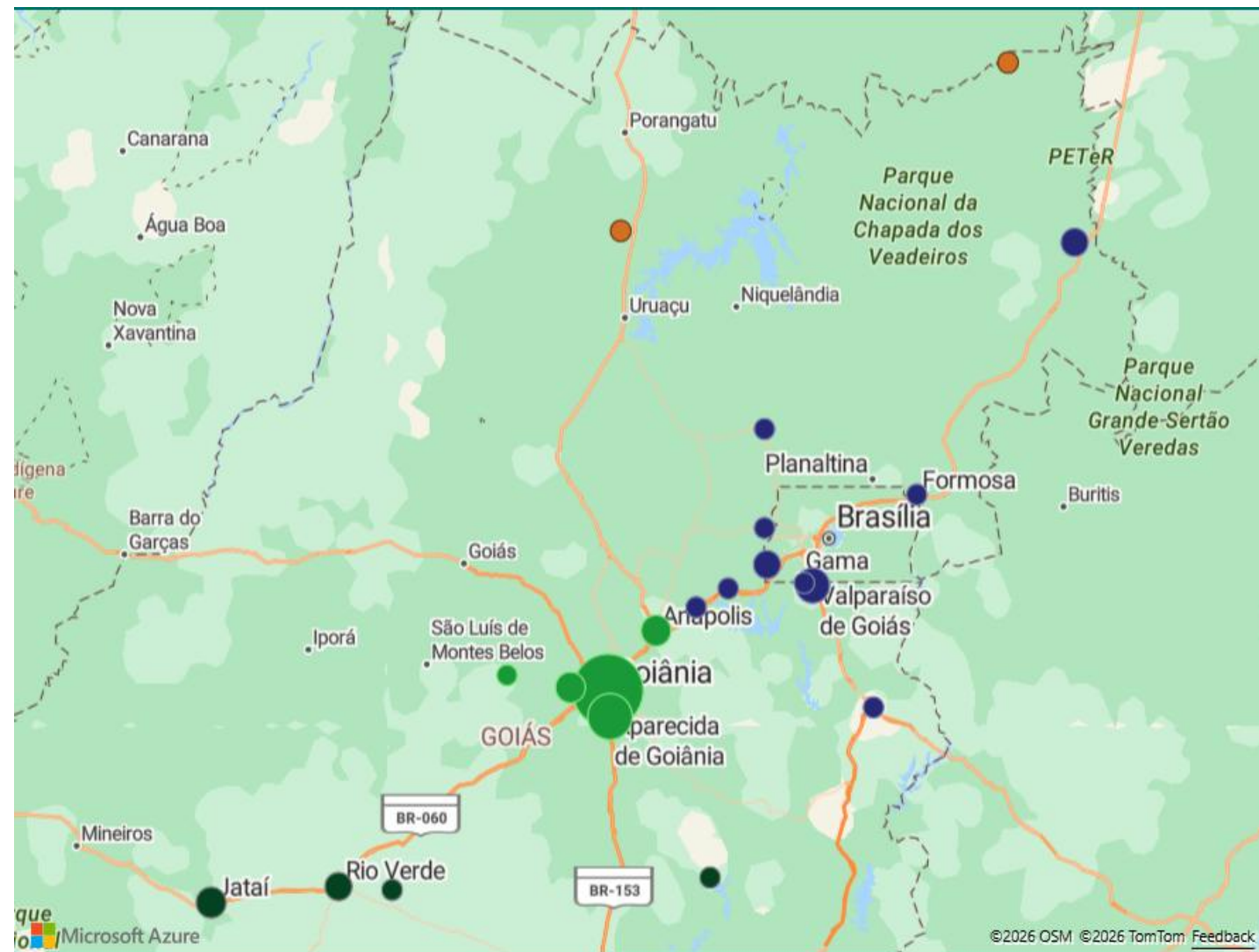
A taxa de resolução no prazo legal atingiu 100%, evidenciando integral cumprimento das exigências normativas e adequada gestão dos fluxos internos de tratamento das manifestações. O resultado demonstra controle efetivo dos prazos e aderência aos parâmetros estabelecidos na Resolução Normativa AGR nº 290/2025.

O tempo médio de resposta foi de 5,3 dias, significativamente inferior ao limite fixado de até 10 dias. O desempenho indica ganho consistente de celeridade operacional, com absorção eficiente do volume de demandas sem comprometimento da qualidade das respostas.

O índice de resolutividade alcançou 84%, superando a meta previamente definida de 70%. O resultado reflete avanço na efetividade das respostas conclusivas, com maior capacidade institucional de solução das demandas registradas pelos usuários.



Distribuição Espacial das manifestações



No mês de **fevereiro**, a distribuição territorial das 103 manifestações registradas na 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.



AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Transparência e Painel de Ouvidoria

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

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



Painel da Ouvidoria – Período de 2018 a 2026



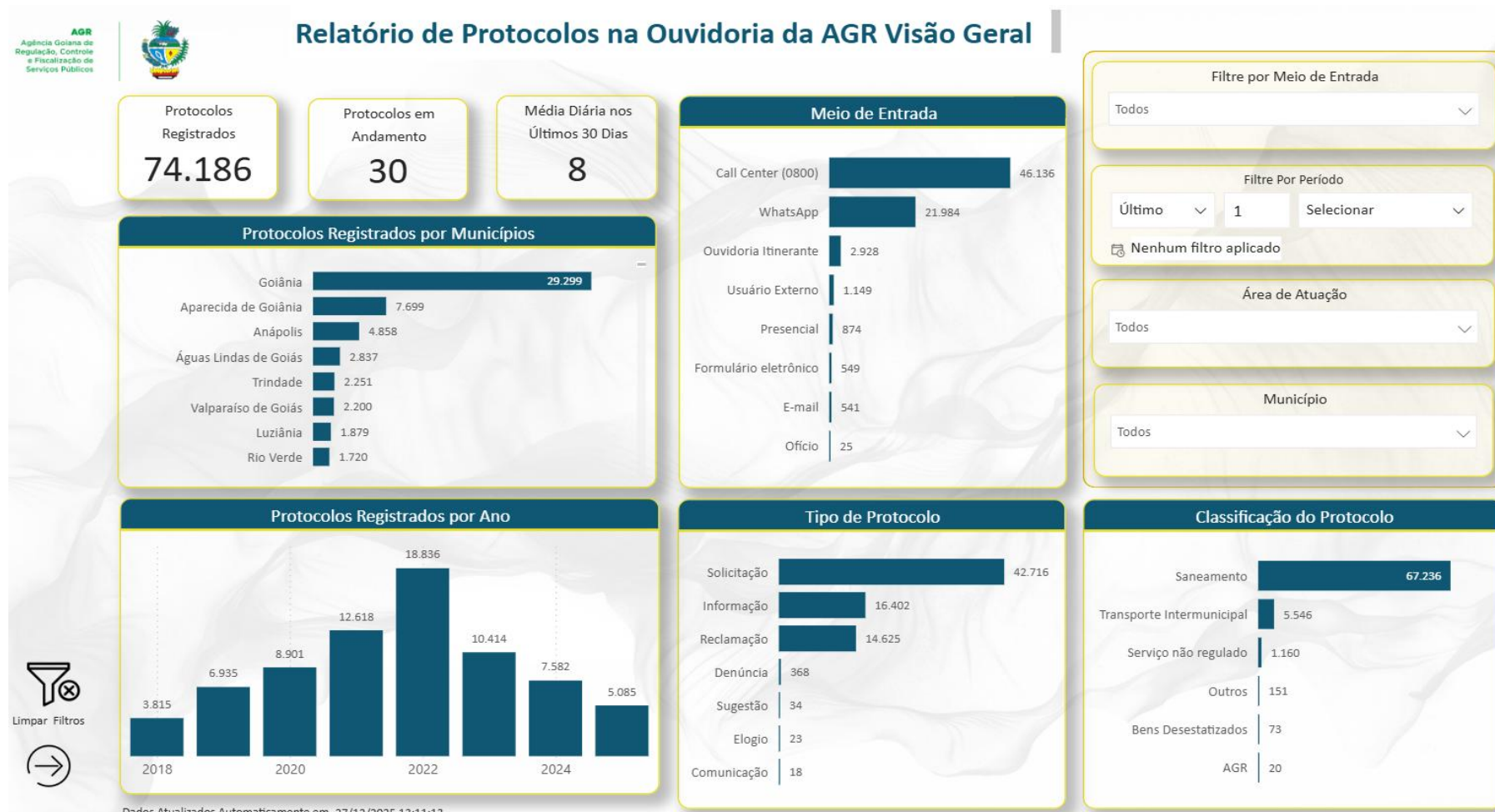
O Painel de Ouvidoria permite ao cidadão consultar informações de forma clara e acessível, incluindo dados por tipo de manifestação, município, classificação e subclassificação, contribuindo para o acompanhamento da atuação da Ouvidoria e para o exercício do controle social. O acesso principal ao painel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

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





Painel de Ouvidoria – AGR



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYmUwZjg3NzYtMWI5Ny00YjRmLWFhNmYtYTkyNTJmMmNiOGU2IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny00MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9>



AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

AGR Móvel e Parcerias

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

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



Parcerias e Sinergia

Integração com a CGE

Atendimento ampliado a toda
administração estadual.



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

Participação em ações do Governo de Goiás

Temporada Mais Araguaia

Goiás Social

Agro é Social

Assembleia Legislativa
(Deputados Aqui)



Goiás
social

DEPUTADOS
AQUI



AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

AGR Móvel

A regulação ao alcance de todos!



INICIO - PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

2017

CONSOLIDAÇÃO DO PROJETO

2022

INICIO OPERAÇÃO - AGR MOVÉL

JUNHO DE 2024

AGR - MOVÉL {KM Rodados
em 2025)

43.000 km



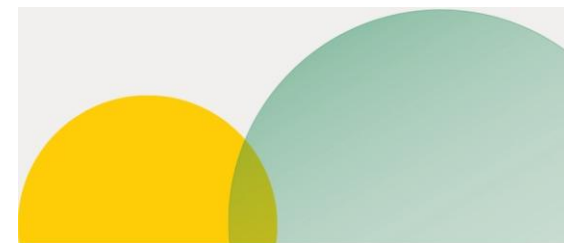
Monitoramento - Decreto 10.466/2024, art. 5º



A AGR mantém Carta de Serviços atualizada descrevendo:

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

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

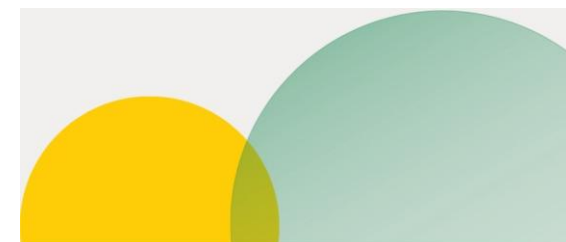




Conclusão e Recomendações

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

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



Conclusão e Recomendações

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

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



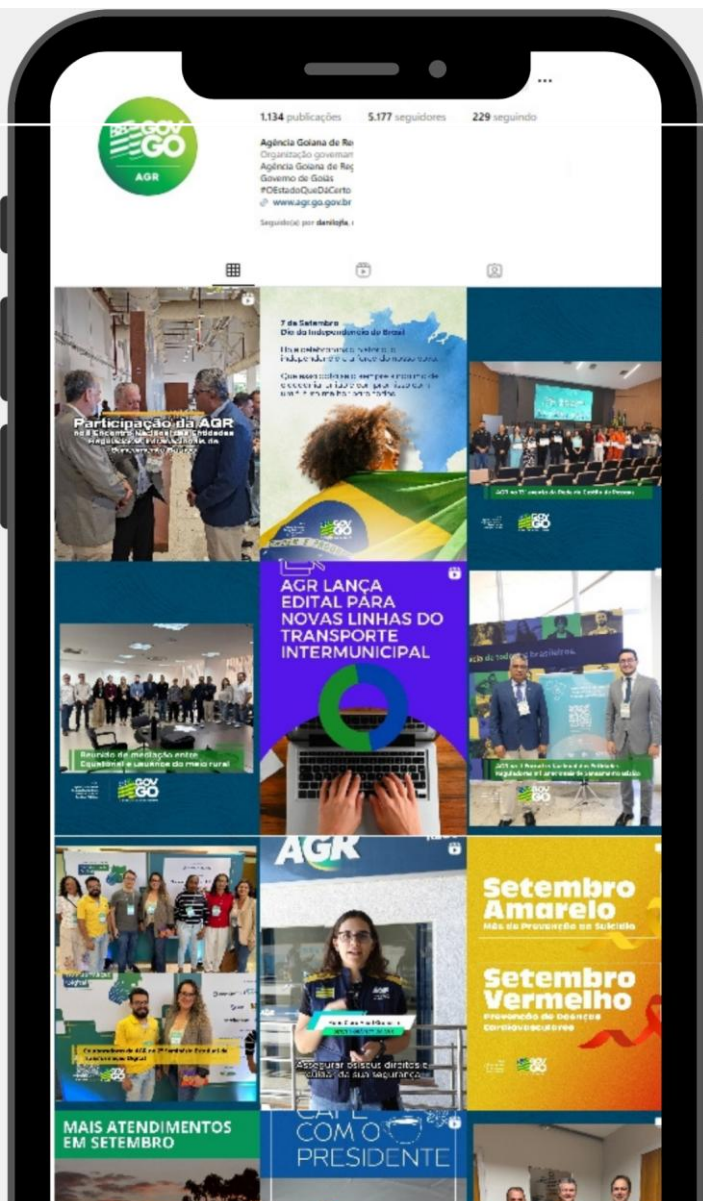
AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Conclusão e Recomendações

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

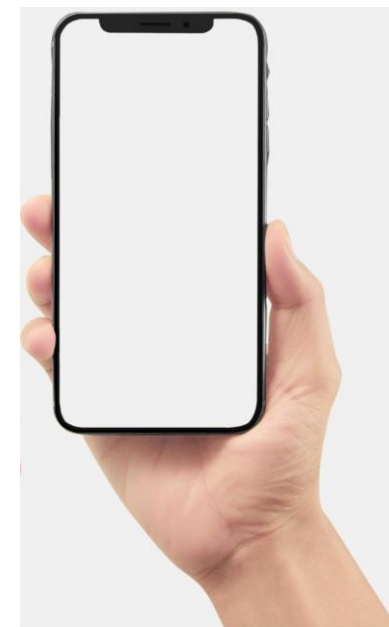


AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS



SIGA A AGR NO INSTAGRAM

@AGRGOIAS 





AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Ouvidoria Setorial

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

Email: ouvidoria.agr@goias.gov.br

Tel. 0800-704-3200

