



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2026/2027



## Planejamento Estratégico - AGR 2026/27

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

O Planejamento Estratégico 2026/27 da AGR foi construído por uma equipe multifuncional representada pela Presidência, Diretorias e Gerências, no sentido de construir um ambiente participativo com o engajamento de todos os Servidores e com o objetivo de fornecer às áreas uma ferramenta de gestão sobre as atividades estratégicas da Agência. A construção de forma cooperativa ajuda nas tomadas de decisão:

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

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

### **ETAPA 1 - Definir a identidade da Agência.**

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

### **ETAPA 2 - Análise sobre as influências**

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

### **ETAPA 3 - Mapa Estratégico**

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



#### **ETAPA 4 - Atualização**

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

#### **ETAPA 5 – Gestão de Riscos**

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



## Sumário

Mapa Estratégico .....	5
Sistema Swot.....	6
Objetivos Estratégicos.....	7
Negócio - Regulação e Fiscalização .....	9
Finanças - Contábil e Cobranças.....	15
Processos - Suporte e Inovações .....	18
Pessoas - Motivação, Integração e Capacitação.....	29



## Mapa Estratégico

### MISSÃO

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

### VISÃO

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

### VALORES

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

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



## Sistema Swot

### Coleta de Pontos Fortes

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

### Coleta de Pontos Fracos

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

### Coleta de Oportunidades

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

### Coleta de Ameaças

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



## Objetivos Estratégicos

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

### Indicadores

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

### Linhas de Base

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

### Metas Anuais e Trimestrais

As metas são os valores, posições ou alcance esperado para cada ação dos indicadores. As metas foram definidas para cada ano do biênio 2026-2027, e divididas nos trimestres. Assim, é possível medir o desempenho em curto e médio prazo, comparando com o desempenho planejado e esperado para cada ano, podendo ajustar as metas e estratégias, para o alcance dos resultados esperados.

### Monitoramento e Tomada de Decisão

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



## Negócio

Regulação e  
Fiscalização

**OE 1** - Executar com efetividade a Agenda Regulatória da Agência

**OE 2** - Expandir a capacidade de atuação Regulatória da Agência

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

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

## Finanças

Contábil e  
Cobrança

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

**OE 5** - Assegurar o superávit da Agência

**OE 16** - Executar com eficiência a Proposta Orçamentária

## Processos

Suporte e  
Inovação

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

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

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

**OE 9** - Elaborar e implantar procedimentos operacionais padrão na Agência

## Pessoas

Motivação,  
Integração e  
Capacitação

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

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

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

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

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



## Negócio - Regulação e Fiscalização

Objetivo Estratégico 01	Executar com efetividade a Agenda Regulatória da Agência
<b>Descrição</b>	Estabelecer, executar e monitorar a Agenda Regulatória 2026/27 para as Áreas – Saneamento Básico, Transporte, Energia Elétrica, Ouvidoria Setorial, Diretoria de Regulação e Fiscalização, Secretaria- Geral, Bens Desestatizados, Regulação Econômica, Presidência do Conselho Regulador
<b>Sector Envolvido</b>	GESB, GET, GE, GEO, GESG, GERE, GEBD, SESG, PRESCR, DIRF

Indicador 01.01	Assertividade no cumprimento das atividades da Agenda Regulatória
<b>Descrição</b>	Cumprir as atividades estabelecidas na Agenda Regulatória da Agência
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{N}^\circ \text{ de Atividades Realizadas no exercício anual}) / (\text{N}^\circ \text{ Total de Atividades previstas no exercício anual})$
<b>Unidade de Medida</b>	Percentual
<b>Periodicidade</b>	Acumulado mensal
<b>Sector envolvido no Indicador</b>	CMPI
<b>Responsável Corresponsável</b>	Hugo de Assis Furtado Sinnara Gomes de Godoy
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 atividades, conforme cronograma inicial do ano da Agenda Regulatória
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 70% até dez/26, das 14 atividades previstas para 2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 1 atividade - 2T: 3 atividades - 3T: 6 atividades - 4T: 10 atividades
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 70% até dez/27, das 25 atividades previstas para 2027 Meta acumulada por trimestre: 1T: 3 atividade - 2T: 6 atividades - 3T: 8 atividades - 4T: 18 atividades



Indicador 01.02		Assertividade no cumprimento do cronograma da Agenda Regulatória	
<b>Descrição</b>	Cumprir o cronograma das atividades estabelecidas na Agenda Regulatória da Agência		
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{N}^\circ \text{ de Atividades Realizadas no prazo previsto}) / (\text{N}^\circ \text{ Total de Atividades previstas no exercício anual})$		
<b>Unidade de Medida</b>	Percentual		
<b>Periodicidade</b>	Acumulado mensal		
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	CMPI		
<b>Responsável Corresponsável</b>	Hugo de Assis Furtado Sinnara Gomes de Godoy		
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor		
<b>Linha de base</b>	0 atividades, conforme cronograma inicial do ano da Agenda Regulatória		
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 50% até dez/25, das 14 atividades previstas para 2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 1 atividade - 2T: 3 atividades - 3T: 4 atividades - 4T: 7 atividades		
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 50% até dez/26, das 25 atividades previstas para 2027 Meta acumulada por trimestre: 1T: 2 atividades - 2T: 4 atividades - 3T: 5 atividades - 4T: 13 atividades		



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

Indicador 02	Instrumentos de cooperação firmados
<b>Descrição</b>	Firmar contratos, convênios e parcerias a fim de expandir a capacidade de atuação da Agência
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Nº de Convênios e/ou Instrumentos Congêneres Firmados
<b>Unidade de Medida</b>	Valor Absoluto
<b>Periodicidade</b>	Acumulado mensal
<b>Sector envolvido no Indicador</b>	DIRF
<b>Responsável Corresponsável</b>	Eduardo Henrique Cunha Breno Pereira da Silva
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 convênios assinados
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 8 novos convênios e/ou instrumentos congêneres até dez/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 0 assinado - 2T: 2 assinados - 3T: 5 assinados - 4T: 8 assinados
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 8 novos convênios e/ou instrumentos congêneres até dez/2027 Meta acumulada por trimestre: 1T: 0 assinado - 2T: 2 assinados - 3T: 5 assinados - 4T: 8 assinados



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

Indicador 03	Serviços/Atividades delegadas
<b>Descrição</b>	Ampliar os Serviços/Atividades delegados à Agência
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Nº de Serviços e/ou Atividades delegadas
<b>Unidade de Medida</b>	Valor Absoluto
<b>Periodicidade</b>	Acumulado mensal
<b>Sector envolvido no Indicador</b>	DIRF
<b>Responsável Corresponsável</b>	Eduardo Henrique Cunha Breno Pereira da Silva
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 serviços delegados assinados
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 8 novos convênios e/ou instrumentos congêneres até dez/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 0 assinado - 2T: 2 assinados - 3T: 5 assinados - 4T: 8 assinados
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 8 novos convênios e/ou instrumentos congêneres até dez/2027 Meta acumulada por trimestre: 1T: 0 assinado - 2T: 2 assinados - 3T: 5 assinados - 4T: 8 assinados



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

<b>Indicador 15.01</b>	<b>Cumprimento das metas de eficácia da prestação dos serviços, conforme PPA vigente</b>
<b>Descrição</b>	Cumprimento das metas físicas de: fiscalização do descumprimento das normas e da prestação inadequada dos serviços públicos de transporte (regulado e não regulado); geração e distribuição de energia elétrica; saneamento básico, e nos contratos de gestão e concessão dos bens desestatizados. Acompanhamento e fiscalização dos planos de racionamento em municípios críticos.
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Média ponderada cumulativa dos eventos previstos no acompanhamento do PPA vigente em pontos / 48,97 pontos
<b>Unidade de Medida</b>	Valor Absoluto
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Responsável Corresponsável</b>	Kézia Daiane Dias Nunes Allan Palmer Coelho Ferreira
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 pontos
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: Alcance de 90% de 48,97 pontos ponderados cumulativos até dez/2026 Meta por trimestre: 1T: 11 pontos - 2T: 22 pontos - 3T: 33,03 pontos - 4T: 44,07 pontos
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: Alcance de 90% de 48,97 pontos ponderados cumulativos até dez/2027 Meta por trimestre: 1T: 11 pontos - 2T: 22 pontos - 3T: 33,03 pontos - 4T: 44,07 pontos



Indicador 15.02		Acompanhamento financeiro	
<b>Descrição</b>	Execução financeira na gestão do monitoramento dos serviços públicos		
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Soma das liquidações realizadas na ação 2472 - Gestão do monitoramento dos serviços públicos objeto de concessão, permissão, autorização ou convênio versus número de cotas disponibilizadas para o exercício anual		
<b>Unidade de Medida</b>	Acumulado		
<b>Periodicidade</b>	Mensal		
<b>Responsável Corresponsável</b>	Allan Palmer Coelho Ferreira Ede Jane Dias Mendes		
<b>Polaridade</b>	Menor Melhor		
<b>Linha de base</b>	R\$ 0,00		
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: R\$ 2.160.450,51 (conforme meta PPA) até dez/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: R\$ 540.112,63 - 2T: R\$ 1.080.225,26 - 3T: R\$ 1.620.337,88 - 4T: R\$ 2.160.450,51		
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: R\$ 2.160.450,51 (conforme meta PPA) até dez/2027 Meta acumulada por trimestre: 1T: R\$ 540.112,63 - 2T: R\$ 1.080.225,26 - 3T: R\$ 1.620.337,88 - 4T: R\$ 2.160.450,51		



## Finanças - Contábil e Cobrança

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

Indicador 04	Efetividade na utilização das ferramentas de cobrança
<b>Descrição</b>	Monitorar a efetividade da utilização das ferramentas de cobrança de modo a mitigar riscos de responsabilização, seja por não ajuizamento ou por ausência de medidas administrativas pertinentes
<b>Fórmula de Cálculo</b>	%: Número de processos com risco de prescrição a 180 dias de vencer / número de processos com risco de prescrição a 365 dias de vencer
<b>Unidade de Medida</b>	Percentual (180d/365d)
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	PRESCR
<b>Responsável Corresponsável</b>	Lucas Lustosa Coelho Ariely Laurinho Correia
<b>Polaridade</b>	Menor Melhor
<b>Linha de base</b>	0% de créditos
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 0% até dez/2026 Meta por trimestre: 1T: 0% - 2T: 0% - 3T: 0% - 4T: 0%
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 0% até dez/2027 Meta por trimestre: 1T: 0% - 2T: 0% - 3T: 0% - 4T: 0%



Objetivo Estratégico 05	manter o superavit da arrecadacao (receita) em relação as despesas da Agência
<b>Descrição</b>	Desenvolver ações/projetos para elevação da receita da agência, em favor da autonomia financeira
<b>Setor Envolvido</b>	GESB, GERE, GEBD, GE, GET, GEO, GEC, GEFDA, GETAD

Indicador 05	Efetividade de autonomia financeira
<b>Descrição</b>	Aumentar a efetividade de Autonomia Financeira
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{Receitas acum 12M Próprias Arrecadadas}) / (\text{Despesas acum 12M Liquidadas})$
<b>Unidade de Medida</b>	Percentual
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	GEC
<b>Responsável Corresponsável</b>	Allan Palmer Coelho Ferreira Ede Jane Dias Mendes
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	Linha de base móvel mensal (%) = $(\text{receitas arrecadas nos últimos 12 meses} / \text{despesas liquidadas dos últimos 12 meses}) \%$ .
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 125% até dez/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 110% - 2T: 110% - 3T: 100% - 4T: 100%
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 125% até dez/2027 Meta acumulada por trimestre: 1T: 110% - 2T: 110% - 3T: 100% - 4T: 100%



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

Indicador 16	Efetividade de execução da Proposta Orçamentária
<b>Descrição</b>	<p>Cumprir a proposta orçamentária da AGR nos seguintes itens:</p> <p>I - Índice de Execução, que mede a efetividade na utilização dos recursos orçamentários, com base na média entre os seguintes sub indicadores:</p> <p>a) Orçamento Autorizado: Percentual liquidado em relação ao orçamento total autorizado;</p> <p>b) Empenho: Percentual liquidado sobre o valor total empenhado;</p> <p>II - Restos a Pagar Cancelados, que reflete a consistência e previsibilidade da execução, com base no percentual de Restos a Pagar cancelados em relação ao orçamento autorizado.</p> <p>III - Despesas de Exercícios Anteriores, que reflete o impacto das despesas de exercícios anteriores sobre o orçamento vigente</p>
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Posição no Ranking da Economia
<b>Unidade de Medida</b>	Posição no Ranking
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	DGI
<b>Responsável Corresponsável</b>	Hugo de Assis Furtado Kézia Daiane Dias Nunes
<b>Polaridade</b>	Menor Melhor
<b>Linha de base</b>	10º lugar
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: Estar entre os 10 primeiros colocados no Ranking 2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 10º lugar - 2T: 10º lugar - 3T: 10º lugar - 4T: 10º lugar
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: Estar entre os 10 primeiros colocados no Ranking 2027 Meta acumulada por trimestre: 1T: 10º lugar - 2T: 10º lugar - 3T: 10º lugar - 4T: 10º lugar



## Processos - Suporte e Inovações

<b>Objetivo Estratégico 06</b>	<b>desenvolvimento e sustentação de sistemas na Agência</b>
<b>Descrição</b>	Intensificar uso da TIC para elevar efetividade com mecanismos inovadores e estimular a aplicação de novas tecnologias nos processos da Agência
<b>Sector Envolvido</b>	Todas as unidades administrativas

<b>Indicador 06.01</b>	<b>Efetividades da Aquisições Planejadas de TIC's aprovadas no Comitê de Aquisições</b>
<b>Descrição</b>	Gestão e a administração dos recursos de tecnologia da informação e comunicações.
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de Aquisições Realizadas} / N^{\circ} \text{ de aquisições planejadas})$
<b>Unidade de Medida</b>	Percentual
<b>Periodicidade</b>	Mensal acumulado
<b>Sector envolvido no Indicador</b>	GETEC
<b>Responsável Corresponsável</b>	Helton Nunes da Silva Luciana Dutra Martins
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0% de aquisições
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 85% de 20 aquisições até 12/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 10% - 2T: 45% - 3T: 65% - 4T: 85%
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 85% de 20 aquisições até 12/2027 Meta acumulada por trimestre: 1T: 10% - 2T: 45% - 3T: 65% - 4T: 85%



Indicador 06.02	Efetividade no Desenvolvimento de Sistemas Planejados
<b>Descrição</b>	Desenvolvimento de novos sistemas e/ou módulos de sistemas existentes em apoio às áreas de negócio e gestão do Órgão
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Sistemas e/ou Módulos Desenvolvidos
<b>Unidade de Medida</b>	Valor Absoluto
<b>Periodicidade</b>	Mensal acumulado
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	GETEC
<b>Responsável Corresponsável</b>	Luciana Dutra Martins Helton Nunes da Silva
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0% de sistemas/módulos desenvolvidos
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 20 sistemas e/ou módulos desenvolvidos até 12/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 3 - 2T: 10 - 3T: 15 - 4T: 20
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 20 sistemas e/ou módulos desenvolvidos até 12/2027 Meta acumulada por trimestre: 1T: 3 - 2T: 10 - 3T: 15 - 4T: 20



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

Indicador 07.01	Índice de divulgação de matérias
<b>Descrição</b>	Registrar a produção e divulgação na imprensa de matérias da Agência
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Número acumulado de matérias divulgadas
<b>Unidade de Medida</b>	Valor Absoluto
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	CCOM
<b>Responsável Corresponsável</b>	Carmen Cleci da Cruz Michael Vinicius Siqueira de Deus
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 divulgações
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 72 matérias até dez/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 18 - 2T: 36 - 3T: 54 - 4T: 72
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 72 matérias até dez/2027 Meta acumulada por trimestre: 1T: 18 - 2T: 36 - 3T: 54 - 4T: 72



Indicador 07.02		Alcance das matérias produzidas e divulgadas na imprensa	
<b>Descrição</b>	Replicação na imprensa das matérias produzidas e divulgadas pela AGR		
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Número acumulado de replicações de matérias		
<b>Unidade de Medida</b>	Valor Absoluto		
<b>Periodicidade</b>	Mensal		
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	CCOM		
<b>Responsável Corresponsável</b>	Carmen Cleci da Cruz Michael Vinicius Siqueira de Deus		
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor		
<b>Linha de base</b>	0 replicações		
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: Alcançar 360 replicações até dez/2026 Meta acumulada por trimestre em replicações: 1T: 90 - 2T: 180 - 3T: 270 - 4T: 360		
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: Alcançar 360 replicações até dez/2027 Meta acumulada por trimestre em replicações: 1T: 90 - 2T: 180 - 3T: 270 - 4T: 360		



Indicador 07.03		Qualidade no atendimento da Ouvidoria - resolutividade (avaliação do usuário)	
<b>Descrição</b>	Percepção do usuário quanto à oferta de resposta de ouvidoria		
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Resolutividade = $(0,5 \times \text{Total de Respostas Parcialmente} + \text{Total de Respostas Sim}) / \text{total de questionários respondidos}$		
<b>Unidade de Medida</b>	Percentual médio acumulado no ano (YTD - year to date)		
<b>Periodicidade</b>	Mensal		
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	GEO		
<b>Responsável Corresponsável</b>	Francisco Vieira de Macedo Carlos Júlio dos Santos		
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor		
<b>Linha de base</b>	0%, o resultado será construído a partir dos questionários respondidos, com início em jan/2026		
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 65% até dez/2026 Meta mantida por trimestre: 1T: 65% - 2T: 65% - 3T: 65% - 4T: 65%		
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 65% até dez/2027 Meta mantida por trimestre: 1T: 65% - 2T: 65% - 3T: 65% - 4T: 65%		



Indicador 07.04		Qualidade no atendimento da Ouvidoria - tempo médio de resposta	
<b>Descrição</b>	Diminuir o prazo médio de tramitação das manifestações de ouvidoria		
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Prazo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria da AGR		
<b>Unidade de Medida</b>	Média acumulada anual (YTD - year to date)		
<b>Periodicidade</b>	Mensal		
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	GEO		
<b>Responsável Corresponsável</b>	Francisco Vieira de Macedo Carlos Júlio dos Santos		
<b>Polaridade</b>	Menor Melhor		
<b>Linha de base</b>	Dez/2025 7,1 dias		
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: <8 dias até dez/2026 Meta alcançada por trimestre: 1T: <8 dias - 2T: <8 dias - 3T: <8 dias - 4T: <8 dias		
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: <7 dias até dez/2027 Meta alcançada por trimestre: 1T: <7 dias - 2T: <7 dias - 3T: <7 dias - 4T: <7 dias		



Indicador 07.05	Qualidade no atendimento da Ouvidoria - tempo médio de resposta LAI
<b>Descrição</b>	Diminuir o prazo médio de tramitação das manifestações de ouvidoria do tipo Lei de Acesso à Informação
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Prazo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria do tipo LAI da AGR
<b>Unidade de Medida</b>	Média acumulada anual (YTD - year to date)
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	GEO
<b>Responsável Corresponsável</b>	Francisco Vieira de Macedo Carlos Júlio dos Santos
<b>Polaridade</b>	Menor Melhor
<b>Linha de base</b>	Dez/2025 2,7 dias
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: <7 dias até dez/2026 Meta alcançada por trimestre: 1T: <7 dias - 2T: <7 dias - 3T: <7 dias - 4T: <7 dias
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: <7 dias até dez/2027 Meta alcançada por trimestre: 1T: <7 dias - 2T: <7 dias - 3T: <7 dias - 4T: <7 dias



Indicador 07.06	Qualidade no atendimento da Ouvidoria - respostas satisfatórias (avaliação da CGE)
<b>Descrição</b>	Melhorar o atendimento aos critérios de resposta da CGE
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$((\text{Total de avaliações como Atende Parcialmente} \times 0,5) + (\text{Total de Respostas Atende})) / (\text{Total de avaliações})$
<b>Unidade de Medida</b>	Percentual Acumulado
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	GEO
<b>Responsável Corresponsável</b>	Francisco Vieira de Macedo Carlos Júlio dos Santos
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0%, o resultado será construído a partir das avaliações realizadas pela CGE, com início em jan/2026
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 98% até dez/2026 Meta alcançada por trimestre: 1T: 98% - 2T: 98% - 3T: 98% - 4T: 98%
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 98% até dez/2027 Meta alcançada por trimestre: 1T: 98% - 2T: 98% - 3T: 98% - 4T: 98%



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

Indicador 08.01	
Efetividade dos Painéis Instalados	
<b>Descrição</b>	Nº de painéis digitais para monitoramento e tomada de decisão identificados, construídos e implantados
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Nº de Painéis implantados em 2026/ Nº de Painéis previstos em 2026 (15)
<b>Unidade de Medida</b>	Percentual
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Sector envolvido no Indicador</b>	PRESCR
<b>Responsável Corresponsável</b>	Lucas Lustosa Coelho Hugo de Assis Furtado
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 painéis
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 90% de 30 painéis até dez/2026 Meta acumulada por trimestre: 1T: 20% - 2T: 43% - 3T: 66% - 4T: 90%
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 90% de 30 painéis até dez/2027 Meta acumulada por trimestre: 1T: 20% - 2T: 43% - 3T: 66% - 4T: 90%



Indicador 08.02	Processos Inovadores
<b>Descrição</b>	Nº de Processos Inovadores identificados, descritos, aprovados e implantados
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Nº de Processos Inovadores implantados / Nº de Processos Inovadores previstos (25)
<b>Unidade de Medida</b>	Percentual acumulado
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	DGI
<b>Responsável Corresponsável</b>	Sinnara Gomes Godoy Helbert Maik Barros Neves
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 inovações
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 90% dos 25 processos inovadores planejados, até dez/2026, sendo dois processos inovadores por gerência Meta acumulada por trimestre: 1T: 20% - 2T: 40% - 3T: 64% - 4T: 90%
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 90% dos 25 processos inovadores planejados, até dez/2027, sendo dois processos inovadores por gerência Meta acumulada por trimestre: 1T: 20% - 2T: 40% - 3T: 64% - 4T: 90%



Objetivo Estratégico 09	Padronizar procedimentos operacionais da Agência
<b>Descrição</b>	Construir procedimentos operacionais para as atividades meio e finalísticas.
<b>Sector Envolvido</b>	DIRF, DGI, PRESCR

Indicador 09	Efetividade dos POPs implantados
<b>Descrição</b>	Nº de Procedimentos operacionais identificados, descritos, aprovados e padronizados/implantados
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$\text{Nº de POPs implantados} / \text{Nº de POPs previstos (20)}$
<b>Unidade de Medida</b>	Percentual Acumulado
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Sector envolvido no Indicador</b>	DGI
<b>Responsável Corresponsável</b>	Sinnara Gomes Godoy Helbert Maik Barros Neves
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 POP's implantados
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 80% dos 20 POPs planejados até dez/2026 Meta alcançada por trimestre: 1T: 20% - 2T: 40% - 3T: 64% - 4T: 80%
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 80% dos 20 POPs planejados até dez/2027 Meta alcançada por trimestre: 1T: 20% - 2T: 40% - 3T: 64% - 4T: 80%



## Pessoas - Motivação, Integração e Capacitação

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

Indicador 10.01	Número da força produtiva na Agência
<b>Descrição</b>	Aumentar o número da força produtiva na Agência
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Número de colaboradores do quadro atual ativo
<b>Unidade de Medida</b>	Número Absoluto acumulado
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	GGI
<b>Responsável Corresponsável</b>	Raphael Fleury Curado Sasse Jaqueline Martins Rosa
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	Dez/2025 239 servidores
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 255 Servidores até dez/26 Meta alcançada por trimestre: 1T: 242 servidores - 2T: 246 servidores - 3T: 250 servidores - 4T: 255 servidores
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 280 Servidores até dez/27 Meta alcançada por trimestre: 1T: 260 servidores - 2T: 267 servidores - 3T: 274 servidores - 4T: 280 servidores



Indicador 10.02		Número de Servidores contemplados com Gratificações/Promoções
<b>Descrição</b>	Número de Servidores contemplados nas FCPEs, SIGES e Promoções	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Número de Servidores Gratificados e/ou Promovidos	
<b>Unidade de Medida</b>	Número Absoluto acumulado	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	GGI	
<b>Responsável Corresponsável</b>	Rafael Bueno Duarte Raphael Fleury Curado Sasse	
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor	
<b>Linha de base</b>	0 servidores	
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 40 Servidores até dez/26 Meta alcançada por trimestre: 1T: 5 servidores - 2T: 20 servidores - 3T: 30 servidores - 4T: 40 servidores	
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 45 Servidores até dez/27 Meta alcançada por trimestre: 1T: 5 servidores - 2T: 22 servidores - 3T: 33 servidores - 4T: 45 servidores	



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

Indicador 11	Número de eventos de integração
<b>Descrição</b>	Executar visitas a outros Órgãos e promover ações com participação dos Servidores da Agência
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Número de eventos de integração
<b>Unidade de Medida</b>	Absoluto acumulado
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Sector envolvido no Indicador</b>	GGI
<b>Responsável Corresponsável</b>	Thaís de Freitas Camilo Jaqueline Martins Rosa
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 eventos
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 20 eventos até dez/26 Meta acumulada por trimestre: 1T: 4 eventos - 2T: 10 eventos - 3T: 15 eventos - 4T: 20 eventos
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 20 eventos até dez/27 Meta acumulada por trimestre: 1T: 4 eventos - 2T: 10 eventos - 3T: 15 eventos - 4T: 20 eventos



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

Indicador 12.01	Número de Servidores Capacitados
<b>Descrição</b>	Capacitar os Servidores que atuam com foco em inovação e qualidade regulatória
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Número de Servidores Distintos Capacitados
<b>Unidade de Medida</b>	Absoluto
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Sector envolvido no Indicador</b>	GGI
<b>Responsável Corresponsável</b>	Thaís Freitas Camilo Raphael Fleury Curado Sasse
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 servidores distintos capacitados
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 50 Servidores distintos capacitados até dez/26 Meta acumulada por trimestre: 1T: 10 servidores - 2T: 20 servidores - 3T: 35 servidores - 4T: 50 servidores
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 55 Servidores distintos capacitados até dez/27 Meta acumulada por trimestre: 1T: 13 servidores - 2T: 27 servidores - 3T: 41 servidores - 4T: 55 servidores



Indicador 12.02		Número de Certificações	
<b>Descrição</b>	Número de Certificações pelos Programas Oficiais da Administração Pública		
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Número de Certificações		
<b>Unidade de Medida</b>	Absoluto acumulado		
<b>Periodicidade</b>	Mensal		
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	GGI		
<b>Responsável Corresponsável</b>	Thaís Freitas Camilo Hugo de Assis Furtado		
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor		
<b>Linha de base</b>	0 certificações		
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 12 Certificações até dez/26 Meta acumulada por trimestre: 1T: 2 servidor - 2T: 6 servidores - 3T: 10 servidores - 4T: 12 servidores		
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 15 Certificações até dez/27 Meta acumulada por trimestre: 1T: 2 servidores - 2T: 6 servidores - 3T: 11 servidores - 4T: 15 servidores		



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

Indicador 13	Número de Servidores formados para liderança sucessória
<b>Descrição</b>	Aprimorar e orientar Servidores para liderança sucessória conforme grade proposta
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Número de Servidores formados na grade
<b>Unidade de Medida</b>	Absoluto acumulado
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Setor envolvido no Indicador</b>	GGI
<b>Responsável Corresponsável</b>	Thaís Freitas Camilo Hugo de Assis Furtado
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 formados
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 12 Servidores Formados até dez/26 Meta alcançada por trimestre: 1T: 4 servidores - 2T: 6 servidores - 3T: 9 servidores - 4T: 12 servidores
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 15 Servidores Formados até dez/27 Meta alcançada por trimestre: 1T: 0 servidores - 2T: 3 servidores - 3T: 9 servidores - 4T: 15 servidores



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

<b>Indicador 14</b>	
<b>Número de participações/apresentações educacionais e/ou institucionais</b>	
<b>Descrição</b>	Divulgar/apresentar as competências, ações, projetos, resultados da Agência no ambiente externo
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Número de Participações e/ou Apresentações
<b>Unidade de Medida</b>	Absoluto
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Sector envolvido no Indicador</b>	CCOM
<b>Responsável Corresponsável</b>	Carmen Cleci da Cruz Michael Vinicius Siqueira de Deus
<b>Polaridade</b>	Maior Melhor
<b>Linha de base</b>	0 participações/apresentações
<b>Meta 2026</b>	Meta anual: 80 Participações até dez/26 Meta acumulada por trimestre: 1T: 20 part. - 2T: 40 part. - 3T: 62 part. - 4T: 80 part.
<b>Meta 2027</b>	Meta anual: 80 Participações até dez/27 Meta acumulada por trimestre: 1T: 20 part. - 2T: 40 part. - 3T: 62 part. - 4T: 80 part.



**Planejamento Estratégico**  
2026-2027

