



# RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

**Abril de 2026**

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



**AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**





# 5 números que resumem o mês de Abril/2026



Semáforo: ● Meta atingida ● Atenção ● Meta não atingida

⚠ Destaque do mês: saneamento básico concentrou 259 das 309 manifestações (83,8%), com predominância de vazamentos/acidentes em canalização (18,5%), procedimentos comerciais (17,0%) e falta de água (13,5%).



# Apresentação

O presente Relatório Mensal de Ouvidoria atende às disposições da **Lei Federal nº 13.460/2017**, que estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, e do **Decreto Estadual nº 10.466/2024**, que disciplina a atividade de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás.

Sua apresentação reafirma o compromisso da Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR com a transparência, a prestação de contas e o acompanhamento contínuo das manifestações registradas pelos usuários.





# Apresentação

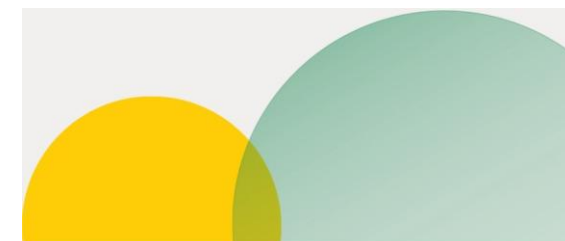


Mais do que consolidar dados do período, o Relatório permite avaliar o comportamento das demandas, identificar temas recorrentes e apontar situações que exigem atenção das áreas técnicas e fiscalizatórias da Agência. No âmbito regulatório, o tratamento mensal das manifestações constitui instrumento de gestão e de controle social.

A periodicidade mensal também permite acompanhar variações no volume e no perfil das manifestações, possibilitando a identificação antecipada de recorrências, falhas operacionais ou situações com potencial impacto coletivo. Esse acompanhamento contribui para que a Ouvidoria atue de forma preventiva, em articulação com as unidades competentes da AGR.

Cada registro recebido aproxima a AGR da realidade enfrentada pelos usuários e contribui para respostas mais tempestivas, fundamentadas e aderentes ao interesse público.

Assim, este Relatório consolida a leitura técnica das manifestações registradas no período, evidencia a evolução dos indicadores, aponta os principais pontos de atenção e reúne informações capazes de subsidiar a tomada de decisão e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços regulados.





# Quadro Comparativo de Atendimento

**Abril de 2026**



Em abril de 2026, a Ouvidoria Setorial registrou 309 atendimentos no total, distribuídos em duas categorias:

# 213

## Manifestações Analisadas

Demandas com análise técnica, encaminhamento formal e acompanhamento de resposta ao usuário.

Inclui: reclamações, LAI, denúncias e solicitações que demandaram tratamento individualizado.

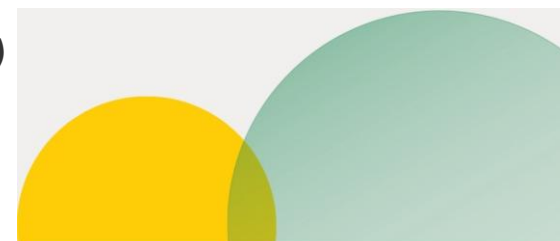
# 96

## Atendimentos Informativos

Orientações, esclarecimentos e suporte ao usuário sobre os serviços regulados, sem necessidade de análise técnica aprofundada ou encaminhamento às áreas técnicas.

**TOTAL: 309 atendimentos**

*4,2 atendimentos por dia útil (21 dias úteis em abril/2026)*





# Tipos de Manifestações Analisadas

Base: 213 manifestações analisadas em abril de 2026



Tipo de Manifestação	Quant.	%	Observação
Reclamações	207	97,2%	Insatisfações dos usuários quanto à prestação dos serviços regulados.
L.A.I – Lei de Acesso a Informação	5	2,3%	Pedidos de acesso a informações públicas.
Denúncias	1	0,5%	Irregularidades na prestação dos serviços regulados

**i Nota metodológica:** as 96 solicitações de informação foram classificadas como atendimentos informativos e não integram este quadro de manifestações analisadas. A base de 213 refere-se exclusivamente às demandas com análise técnica.

Os dados do período evidenciam predominância das reclamações entre as manifestações analisadas pela Ouvidoria Setorial, com 207 registros (97,2% do total). O quantitativo confirma que a maior parte das demandas esteve relacionada à insatisfação dos usuários quanto à prestação dos serviços públicos regulados, exigindo análise técnica, interlocução institucional e acompanhamento das providências adotadas.

Os pedidos vinculados à LAI apresentaram baixa incidência, com 5 registros (2,3%), enquanto as denúncias totalizaram 1 manifestação analisada (0,5%). Esse comportamento indica estabilidade dessas tipologias no fluxo mensal de atendimento da Ouvidoria.



# Canais de Entrada das Manifestações

Base: 309 atendimentos —  
Abril de 2026



Canal de Atendimento	Registros	%	Representação visual
Call Center (0800)	149	48,22%	
SGO/AGR	114	36,89%	
WhatsApp	36	11,65%	
Portal Expresso Goiás	6	1,94%	
Presencial	3	0,97%	
E-mail institucional	2	0,65%	

*Total: 309 atendimentos | Percentuais calculados sobre o total de 309 registros*

O Call Center (0800) mantém-se como principal canal de entrada (48,22%), seguido pelo SGO/AGR (36,89%). O WhatsApp representou 11,65% dos atendimentos. Os demais canais — Portal Expresso Goiás (1,94%), Presencial (0,97%) e E-mail (0,65%) — somaram 3,56%, mantendo relevância como vias complementares de acesso.



# Manifestações por Setor Fiscalizado

Base: 309 atendimentos —  
Abril de 2026



Setor Fiscalizado	Qtde.	%	Representação visual
Saneamento Básico / Água	259	83,82%	
Transporte Intermunicipal	29	9,39%	
Comp. outra Adm. Pública	7	2,27%	
Manifestação inativada	7	2,27%	
Outros	4	1,30%	
Assuntos de servidor público	1	0,32%	

A predominância do Saneamento Básico (83,82%) confirma a relevância desse setor no fluxo mensal de atendimento. Em seguida aparece o Transporte Intermunicipal (9,39%). Competência de outra Administração Pública e Manifestações inativadas contribuíram com 2,27% cada. A distribuição permite identificar as áreas de maior recorrência e orientar as ações de fiscalização regulatória da AGR.

# Análise Qualitativa — Saneamento Básico

Base: 259 manifestações do setor  
Abril de 2026

Tipologia	Quant.	% do Setor	Causa Raiz Identificada
Vazamentos / Acidente na Canalização	48	18,53%	Rompimentos de rede, vazamentos em ramais e falhas operacionais no sistema de distribuição, ocasionando desperdício de água, baixa pressão e necessidade de intervenções emergenciais.
Procedimento Comercial	44	16,99%	Falhas no atendimento comercial, inconsistências em solicitações registradas, demora na execução de serviços e dificuldades no acompanhamento de protocolos pelos usuários.
Falta de Água	35	13,51%	Interrupções no abastecimento decorrentes de manutenções programadas, problemas operacionais na rede de distribuição e oscilações no sistema de fornecimento.
Débitos	26	10,04%	Questionamentos relacionados à cobrança de faturas, parcelamentos, atualização de débitos e divergências quanto aos valores faturados pelo prestador de serviços.
Reparos Diversos	25	9,65%	Solicitações relacionadas à recomposição de pavimento, correção de danos estruturais e execução de reparos complementares após intervenções operacionais do prestador.
Demais Tipologias	81	31,27%	Outras demandas relacionadas ao setor de Saneamento Básico não enquadradas nas categorias anteriores.

i Os 178 registros das 5 primeiras tipologias somam 68,73 do total do setor. Os 81 registros em 'Demais tipologias' completam as 259 manifestações de transporte (100%).

# Análise Qualitativa — Transporte Intermunicipal

Base: 29 manifestações do setor  
Abril de 2026

Tipologia	Quant.	% do Setor	Causa Raiz Identificada
Atraso de horário/Suprimir viagem	9	31,03%	Descumprimento de horários programados, atrasos recorrentes e supressão parcial ou integral de viagens, impactando a regularidade do transporte intermunicipal.
Transporte Intermunicipal	7	24,14%	Qualidade do atendimento, operação das linhas e condições gerais de execução do serviço autorizado de transporte intermunicipal de passageiros.
Transporte Irregular	6	20,69%	Operação de serviços de transporte sem autorização ou fora das condições regulatórias estabelecidas pela AGR, caracterizando clandestinidade ou irregularidade operacional.
Manutenção de Veículos	2	6,90%	Condições de conservação, limpeza e manutenção da frota utilizada na prestação do serviço de transporte intermunicipal.
Bilhete de Passagem	1	3,45%	Emissão, cobrança ou utilização de bilhete de passagem no transporte intermunicipal.
Demais Tipologias	4	13,79%	Outras demandas relacionadas ao setor de transporte intermunicipal não enquadradas nas categorias anteriores.

i Os 25 registros das 5 primeiras tipologias somam 86,2% do total do setor. Os 4 registros em 'Demais tipologias' completam as 29 manifestações de transporte (100%).



# Manifestações por Município

Distribuição geográfica —  
Abril de 2026



Município	Qtde.	%
Goiânia	112	36,2%
Aparecida de Goiânia	49	15,9%
Águas Lindas de Goiás	27	8,7%
Anápolis	17	5,5%
Valparaíso de Goiás	13	4,2%
Novo Gama	7	2,3%
Goiatuba	6	1,9%
Itumbiara	6	1,9%
Luziânia	5	1,6%
Demais municípios	67	21,7%

## Concentração Geográfica

- **Goiânia + Aparecida de Goiânia**  
161 manifestações (52,1%)
- **Região do Entorno do DF**  
52 manifestações (16,8%)
- **Outros municípios do interior**  
96 manifestações (31,1%)

A concentração nos municípios de Goiânia e Aparecida de Goiânia reflete a maior densidade populacional e a elevada presença de serviços regulados. A forte demanda no Entorno do DF indica necessidade de monitoramento específico dessa região, especialmente quanto a serviços de saneamento e transporte.



# Painel de Resolutividade

Período: Janeiro a Abril de 2026



39

Pesquisas Respondidas

71%

Índice de Resolutividade

7,6

Nota Média de Recomendação

5,4%

Taxa de Participação

100%

Resolução no Prazo

## Média de Resolutividade por Mês

Percentual de manifestações resolvidas a contento pelo cidadão em cada mês do período.

Jan:88% | Fev:83% | Mar:45% | Abr:71% | Média:71%

## % de Manifestações com Pesquisa Respondida

Proporção de manifestações que receberam pesquisa de satisfação respondida pelo usuário.

Jan:5,3% | Fev:8,7% | Mar:6,1% | Abr:3,9% | Média:5,4%

## Média de Recomendação por Mês (NPS)

Nota média de recomendação dada pelos cidadãos ao serviço da Ouvidoria (escala 0–10).

Jan:8,4 | Fev:8,1 | Mar:5,3 | Abr:8,6 | Média:7,59

## Situação de Finalização das Pesquisas

Manifestações avaliadas por situação:  Resolvidas /  Parcialmente /  Não resolvidas.

Jan:7sim,0parc,1não | Fev:6sim,3parc,0não | Mar:3sim,3parc,3não | Abr:8sim,3parc,4não

**Metodologia:** Índice de Resolutividade = % de usuários que avaliaram a demanda como "resolvida". NPS = média das notas atribuídas (0 a 10). Taxa de participação = % de manifestações analisadas que geraram resposta à pesquisa.



# Indicadores de Desempenho

Conformidade regulatória — Abril de 2026



Indicador	Meta	Resultado	Situação	Avaliação
Taxa de Resolução no Prazo Legal	100%	100%	Meta Atingida	Todas as manifestações respondidas dentro do prazo legal de 20 dias úteis, conforme Lei 13.460/2017.
Tempo Médio de Resposta	até 10 dias	5,5 dias	Meta Superada	Prazo médio de 5,5 dias — 45% abaixo do limite máximo de 10 dias estabelecido em normativa.
Índice de Resolutividade	70%	71%	Meta Atingida	Índice de 71% supera marginalmente a meta de 70%. Variação em março (45%) merece acompanhamento.
Participação em Pesquisa	—	5,4%	Necessita ação	Taxa de participação de 5,4% indica necessidade de estratégias de engajamento dos usuários.

Base normativa: Lei Federal nº 13.460/2017 | Decreto Estadual nº 10.466/2024 | Resolução Normativa AGR nº 290/2025

## Monitoramento — Decreto Estadual nº 10.466/2024, art. 5º

Conformidade com os compromissos da Carta de Serviços verificada em abril de 2026: sigilo das manifestações (quando solicitado), imparcialidade no tratamento, celeridade no retorno e acessibilidade dos canais de atendimento.



# Comparativo Temporal — Manifestações Analisadas

Abril 2025 × Abril 2026

Abril 2025 × Abril 2026

**366**

Abril 2025

-41,8%

**213**

Abril 2026

A análise comparativa demonstra redução de 41,8% no volume de manifestações analisadas entre abril de 2025 (366) e abril de 2026 (213).

A diferença está diretamente relacionada ao cenário de 2025, quando instabilidades nos canais de atendimento da concessionária Saneago levaram usuários a acionar diretamente a Ouvidoria da AGR. O volume excepcionalmente elevado de 2025 reflete situação conjuntural específica, e não aumento estrutural de inconformidades.

O comportamento de 2026 indica normalização do fluxo, após estabilização gradual dos canais primários da concessionária. A leitura comparativa reforça a importância de contextualizar os indicadores mensais, evitando interpretações isoladas dos números.



# Transparência e Painel de Ouvidoria

Acesso público aos dados — Portal AGR



Com o objetivo de fortalecer a transparência ativa e ampliar o acesso às informações, a Ouvidoria Setorial da AGR disponibiliza Painel de Ouvidoria com dados consolidados das manifestações registradas a partir de 2018.



## Portal Institucional

Acesso ao Painel de Ouvidoria  
no site oficial da AGR

[goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial/](https://goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial/)



## Painel Power BI

Análise interativa detalhada  
de dados históricos

[app.powerbi.com](https://app.powerbi.com) (link disponível no  
portal)



## Carta de Serviços

Compromissos e prazos  
do atendimento

Disponível no portal institucional

O Painel permite ao cidadão consultar dados por tipo de manifestação, município, classificação e subclassificação, contribuindo para o controle social. Esta iniciativa atende ao disposto no Decreto Federal nº 10.460/2020, que estabelece obrigatoriedade de divulgação de estatísticas relativas às manifestações de ouvidoria.

⚠ Nota: o Painel Power BI é atualizado periodicamente. Dados históricos disponíveis desde 2018.



# Parcerias e Sinergia



## AGR MÓVEL

A regulação ao alcance de todos!



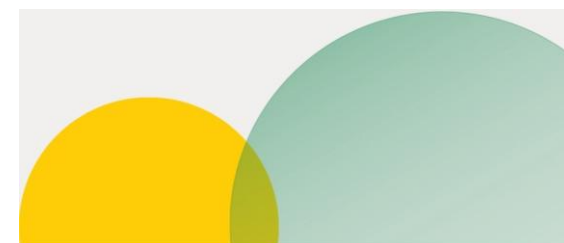
Participação em ações do  
Governo de Goiás

Temporada Mais Araguaia

Goiás Social

Agro é Social

Assembleia Legislativa  
(Deputados Aqui)





# AGR MÓVEL

A regulação ao alcance de todos!

**1.698,5**  
km totais no percurso

**6**  
cidades visitadas

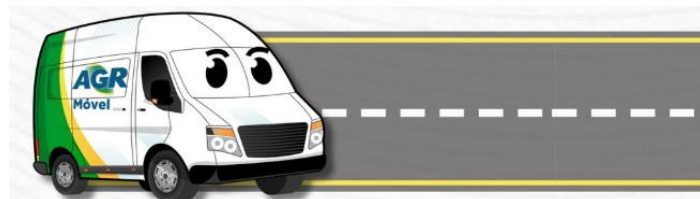
**535**  
maior trecho (KM)

## DETALHAMENTO DO PERCURSO

**1** Aruanã  
Ponto de partida **316 km**

**2** Jussara **227 km**

**3** Sylvania **83,5 km**



**4** São Miguel do Araguaia **535 km**

**5** Porangatu **408 km**

**6** São Luis dos Montes Belos **129 km**



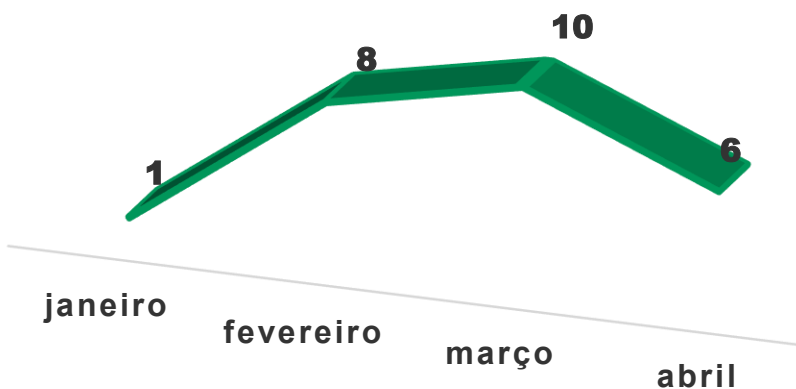
# Parcerias e Sinergia



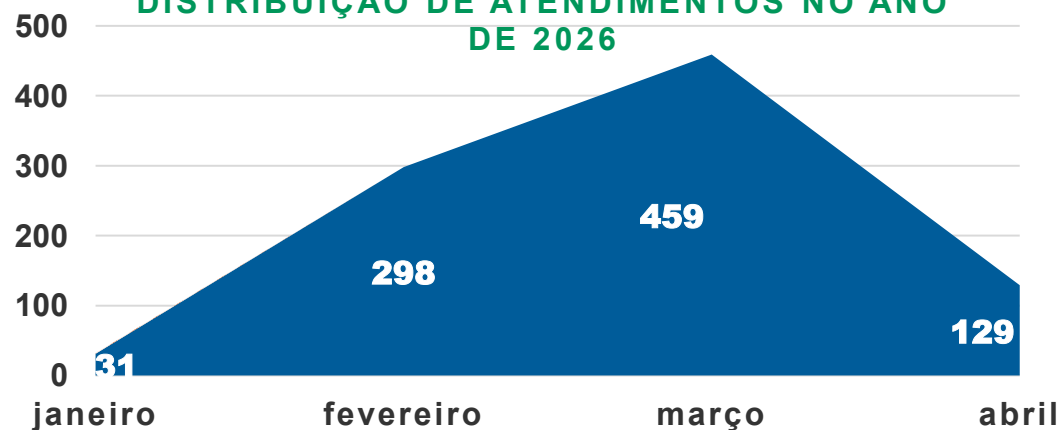
## AGR MÓVEL

A regulação ao alcance de todos!

Quant. Eventos



DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS NO ANO DE 2026



INICIO - PROJETO

Junho de 2024

TOTAL DE KM RODADOS

52.000KM



# Conclusão e Recomendações

Relatório Mensal de Ouvidoria — Abril de 2026

Os dados consolidados demonstram manutenção da predominância das demandas do setor de saneamento básico (83,8%), com redução expressiva de 41,8% no total comparado a abril de 2025, decorrente da normalização dos canais da concessionária Saneago. Os indicadores de desempenho apresentaram resultados satisfatórios: resolutividade de 71% (meta atingida), prazo médio de 5,5 dias e NPS de 7,6.

## Recomendações

- Saneamento básico**  
Monitorar demandas de vazamentos, interrupções e procedimentos comerciais; articular com a Saneago ações preventivas para redução de reincidências.
- Participação nas pesquisas**  
Implementar estratégias de engajamento para elevar a taxa de participação acima de 10% (atual: 5,4%), como notificações pós-atendimento e canais simplificados de avaliação.
- Índice de resolutividade**  
Investigar a queda de março (45%) e estabelecer plano de ação para manutenção consistente acima da meta de 70% em todos os meses.
- Análise qualitativa e fiscalização**  
Utilizar os dados de causa raiz como subsídio ao planejamento das ações de fiscalização regulatória junto aos prestadores.
- Transparência**  
Manter atualização periódica do Painel de Ouvidoria e ampliar divulgação dos canais de acesso à população.

## PRÊMIOS EM 2025



1ª Edição - 2024



2 PREMIAÇÕES CONSECUTIVAS  
Categoria Diamante



2ª Edição - 2025



# Ouvidoria Setorial da AGR

Relatório elaborado por: Equipe da Ouvidoria Setorial — AGR

Período de referência: Abril de 2026 | Aprovação: Francisco Vieira de Macedo (Ouvidor Setorial)

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

 0800-704-3200 (gratuito)

 [goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial](https://goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial)

A Ouvidoria Setorial da AGR está comprometida com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos regulados em Goiás.

Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos — AGR