

**Agência Goiana de Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos**
Diretoria de Gestão Integrada
Gerência de Gestão Institucional
Coordenação de Planejamento Institucional



Relatório

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AGR

2025-2026



RELATÓRIO Nº 1 / 2026 AGR/CPLI-23861

Relatório de análise dos resultados dos indicadores dos objetivos estratégicos do Planejamento Estratégico da AGR para o exercício de 2025, considerando as metas e resultados obtidos no período de janeiro a dezembro de 2025.

O Planejamento Estratégico da AGR foi aprovado pela Resolução do Conselho Regulador nº 675, de 29 de maio de 2025, contemplando 16 objetivos estratégicos e 26 indicadores de desempenho. O monitoramento foi realizado mensalmente, por meio de reuniões de acompanhamento das metas dos objetivos estratégicos, nas quais os servidores responsáveis apresentaram os resultados alcançados, as dificuldades encontradas e as ações corretivas adotadas.

ANÁLISE

Considerando os resultados obtidos no exercício de 2025, dentre os 26 indicadores monitorados, 22 apresentaram desempenho igual ou superior a 80% das metas estabelecidas, demonstrando elevado grau de maturidade institucional e evolução do processo de gestão estratégica.

Observou-se desempenho satisfatório especialmente nos indicadores relacionados à Agenda Regulatória, Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Inovação, Gestão de Pessoas, Capacitação e Atuação Institucional.

No **Objetivo Estratégico 1**, relacionado à Agenda Regulatória, o indicador OE 1.01 atingiu 84,62% de cumprimento das atividades previstas, enquanto o OE 1.02 alcançou 111,11% de assertividade no cumprimento do cronograma, demonstrando melhoria significativa em relação ao exercício anterior.

Nos **Objetivos Estratégicos 2 e 3**, relacionados à celebração de instrumentos de cooperação e à delegação de serviços e atividades, os resultados ficaram abaixo das metas estabelecidas. O OE 02 atingiu 30% da meta, com três instrumentos firmados, enquanto o OE 03 alcançou 50%, com quatro serviços ou atividades delegadas. Tais resultados indicam a necessidade de continuidade das tratativas institucionais e fortalecimento da articulação com outros órgãos e entidades.

No âmbito financeiro, o **OE 05** alcançou 95,59% de autonomia financeira. Embora abaixo da meta estabelecida, o resultado permaneceu superior aos observados em exercícios anteriores, demonstrando manutenção da capacidade financeira e da sustentabilidade institucional.

Os indicadores de Tecnologia da Informação apresentaram resultados expressivos. O **OE 6.01**, referente às aquisições planejadas de TIC aprovadas no Comitê de Aquisições, atingiu 100% da meta, enquanto o **OE 6.02**, referente ao desenvolvimento de sistemas planejados, alcançou 96,30%.

Na área de Comunicação e Ouvidoria, observou-se desempenho heterogêneo. O indicador **OE 7.01**, referente à performance de conteúdos no Instagram, atingiu 97,23% da meta. Por outro lado, o **OE 7.02**, relacionado ao número de seguidores nas redes sociais, alcançou apenas 22,90% do objetivo estabelecido, evidenciando a necessidade de revisão dos indicadores e da estratégia de mensuração. Já os indicadores da Ouvidoria apresentaram excelentes resultados, com destaque para o **OE 7.03**, que atingiu 107,81% da meta de resolutividade, o **OE 7.04**, que alcançou integralmente a meta referente ao tempo médio de resposta, e o **OE 7.05**, que registrou 98,73% de respostas satisfatórias segundo avaliação da Controladoria-Geral do Estado.



No campo da inovação e transformação digital, o **OE 08** apresentou resultados bastante expressivos. O indicador de efetividade dos painéis instalados alcançou 179,17% da meta, com 43 painéis implementados, enquanto o indicador de processos inovadores atingiu 165%, demonstrando avanço consistente da cultura de inovação institucional.

O **OE 09**, referente à implantação dos Procedimentos Operacionais Padrão – POPs, obteve resultado de 17,24%, permanecendo abaixo da meta estabelecida e indicando a necessidade de continuidade dos trabalhos de elaboração, aprovação e implantação dos procedimentos.

Em Gestão de Pessoas, os resultados foram amplamente satisfatórios. O indicador **OE 10.01** alcançou 93,73% da meta de força produtiva, enquanto o **OE 10.02** registrou 140% de atendimento da meta referente a gratificações e promoções.

Os indicadores relacionados à integração e capacitação também apresentaram resultados superiores às metas estabelecidas. O **OE 11** alcançou 138,89%, com a realização de 25 eventos de integração. O **OE 12.01** atingiu 122%, com 61 servidores capacitados, e o **OE 12.02** alcançou 108,33%, registrando 13 certificações.

Quanto ao desenvolvimento de lideranças, o **OE 13** alcançou 125% da meta, demonstrando fortalecimento das ações voltadas à sucessão gerencial.

O **OE 14**, referente às participações e apresentações educacionais e institucionais, registrou resultado de 174,29%, com 122 participações, reforçando a presença institucional da AGR perante a sociedade e demais órgãos públicos.

Por fim, o **OE 15** apresentou desempenho satisfatório no cumprimento das metas de eficácia da prestação dos serviços, alcançando 145,04% do resultado previsto. Já o acompanhamento financeiro registrou despesas inferiores ao limite estabelecido, indicando adequada gestão dos recursos públicos.

O **OE 16**, relacionado à efetividade de execução da proposta orçamentária, atingiu integralmente a meta estabelecida.

PONTOS FORTES

Desempenho financeiro: a AGR manteve autonomia financeira de 95,59%, resultado superior ao observado em exercícios anteriores.

Tecnologia e inovação: os indicadores relacionados à tecnologia da informação, desenvolvimento de sistemas, painéis e processos inovadores apresentaram resultados superiores às metas estabelecidas.

Capacitação e gestão de pessoas: houve superação das metas relacionadas à capacitação, certificações, promoções e desenvolvimento de lideranças.

Engajamento e relacionamento institucional: registrou-se aumento expressivo na realização de eventos internos, apresentações educacionais e ações de integração.

Ouvidoria: os indicadores de resolutividade, tempo de resposta e satisfação dos usuários demonstraram elevado padrão de qualidade dos serviços prestados.



DESAFIOS E PONTOS DE ATENÇÃO

Cumprimento integral da Agenda Regulatória: apesar da melhora dos resultados em relação ao exercício anterior, ainda existem oportunidades de aperfeiçoamento na execução das atividades e no cumprimento dos cronogramas.

Instrumentos de cooperação e delegação de serviços: os resultados dos OEs 02 e 03 indicam a necessidade de fortalecimento das articulações institucionais e do acompanhamento das negociações.

Comunicação institucional: os resultados obtidos nos indicadores relacionados às redes sociais demonstram a necessidade de revisão da metodologia de acompanhamento e da definição de indicadores mais aderentes aos objetivos estratégicos.

Implantação de POPs: a baixa taxa de implantação evidencia a necessidade de continuidade dos trabalhos de elaboração, aprovação e implementação dos procedimentos operacionais padrão.

RESULTADOS DAS METAS

O monitoramento do Planejamento Estratégico da AGR no exercício de 2025 demonstrou evolução significativa da maturidade institucional e da capacidade de gestão estratégica da Agência. O elevado percentual de indicadores com desempenho igual ou superior a 80% das metas estabelecidas evidencia o comprometimento das unidades organizacionais com os objetivos institucionais e com a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

Os resultados obtidos subsidiaram a revisão do Planejamento Estratégico para o período 2026-2027, permitindo a atualização de indicadores, metas e responsabilidades, de modo a aperfeiçoar o acompanhamento e a tomada de decisões estratégicas nos exercícios subsequentes.



OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META %	META FÍSICA	REALIZADO	REALIZADO FÍSICO	POLARIDADE
OE 1.01	Assertividade no cumprimento das atividades da Agenda Regulatória	70%	13	84,62%	11	maior melhor
OE 1.02	Assertividade no cumprimento do cronograma da Agenda Regulatória	50%	9	111,11%	10	maior melhor
OE 02	Instrumentos de cooperação firmados	100%	10	30%	3	maior melhor
OE 03	Serviços/Atividades delegadas	100%	8	50,00%	4	maior melhor
OE 04	Efetividade na utilização das ferramentas de cobrança	0%	0	0,00%	0	menor melhor
OE 05	Efetividade de autonomia financeira	125%	125%	95,59%	95,59%	maior melhor
OE 6.01	Efetividades da Aquisições Planejadas de TIC's aprovadas no Comitê de Aquisições	80%	9	100,00%	9	maior melhor
OE 6.02	Efetividade no Desenvolvimento de Sistemas Planejados	80%	27	96,30%	26	maior melhor
OE 7.01	Índice de Performance Mensal em conteúdos no Instagram	100%	706,6	97,23%	687,05	maior melhor
OE 7.02	Número de seguidores nas redes sociais	100%	6.000	22,90%	5.229	maior melhor
OE 7.03	Qualidade no atendimento da Ouvidoria – resolutividade (avaliação do usuário)	60%	60%	107,81%	64,69%	maior melhor
OE 7.04	Qualidade no atendimento da Ouvidoria - tempo médio de resposta	100%	< 8	100,00%	6,2	menor melhor
OE 7.05	Qualidade no atendimento da Ouvidoria - respostas satisfatórias (avaliação da	98%	98,00%	98,73%	98,73%	maior melhor



	CGE)					
OE 08.01	Efetividade dos Painéis Instalados	80%	24	179,17%	43	maior melhor
OE 08.02	Processos Inovadores	80%	20	165,00%	33	maior melhor
OE09	Efetividade dos POPs implantados	70%	58	17,24%	10	maior melhor
OE 10.01	Número da força produtiva na Agência	100%	255	93,73%	239	maior melhor
OE 10.02	Número de Servidores contemplados com Gratificações/Promoções	100%	40	140,00%	56	maior melhor
OE 11	Número de eventos de integração	100%	18	138,89%	25	maior melhor
OE 12.01	Número de Servidores Capacitados	100%	50	122,00%	61	maior melhor
OE 12.02	Número de Certificações	100%	12	108,33%	13	maior melhor
OE 13	Número de Servidores formados para liderança sucessória	100%	12	125,00%	15	maior melhor
OE 14	Número de Participações/Apresentações Educacionais e/ou Institucionais	100%	70	174,29%	122	maior melhor
OE 15.01	Cumprimento das metas de eficácia da prestação dos serviços, conforme PPA vigente	90%	46,22	145,04%	67,03	maior melhor
OE 15.02	Acompanhamento financeiro	R\$ 2.160.450,51	R\$ 2.161.450,51	R\$ 314.686,86	R\$ 314.686,86	menor melhor
OE 16	Efetividade de execução da Proposta Orçamentária	100%	< 10	100,00%	8	menor melhor