



RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

Maio de 2026

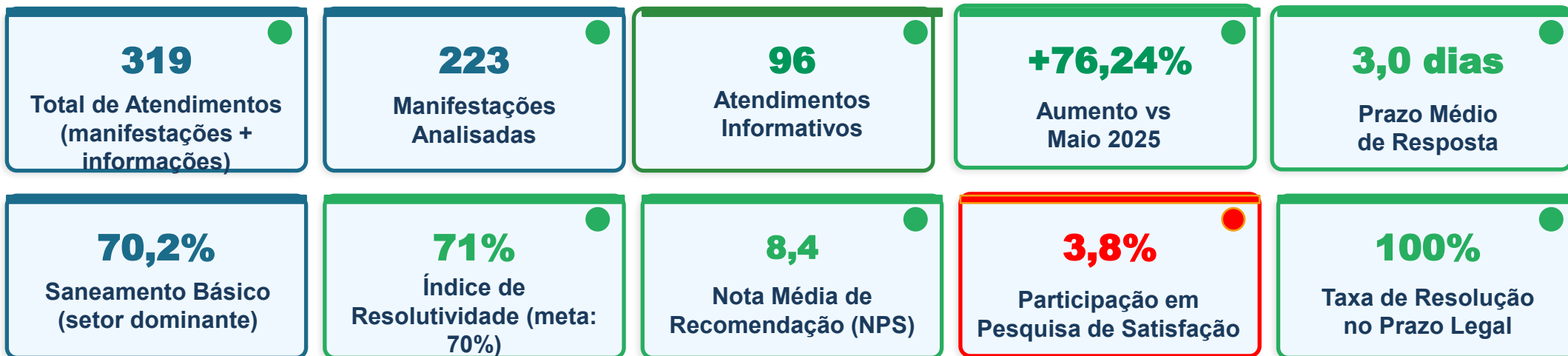
**Ouvidoria Setorial da AGR
Agência Goiana de Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos**



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



5 números que resumem o mês de Maio/2026



Semáforo: ● Meta atingida ● Atenção ● Meta não atingida

⚠ Destaque do mês: saneamento básico concentrou 224 das 319 manifestações (70,2%), com predominância de vazamentos/acidentes em canalização (20%), procedimentos comerciais (17%) e falta de água (16%).



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

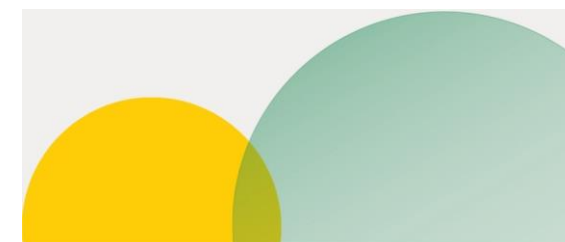


Mais do que consolidar dados do período, o Relatório permite avaliar o comportamento das demandas, identificar temas recorrentes e apontar situações que exigem atenção das áreas técnicas e fiscalizatórias da Agência. No âmbito regulatório, o tratamento mensal das manifestações constitui instrumento de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

Maio de 2026



Em maio de 2026, a Ouvidoria Setorial registrou 319 atendimentos no total, distribuídos em duas categorias:

223

Manifestações Analisadas

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

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

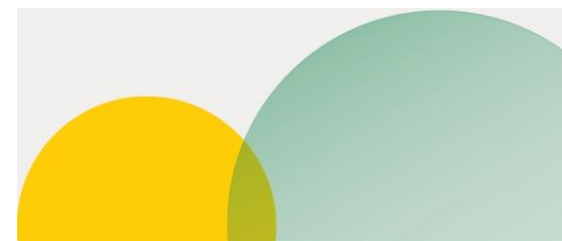
96

Atendimentos Informativos

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

TOTAL: 319 atendimentos

15,95 atendimentos por dia útil (20 dias úteis em maio/2026)





Tipos de Manifestações Analisadas

Base: 223 manifestações
analisadas — Maio de 2026



Tipo de Manifestação	Quant.	%	Observação
Reclamações	211	94,62%	Insatisfações dos usuários quanto à prestação dos serviços regulados.
L.A.I – Lei de Acesso a Informação	12	5,38%	Pedidos de acesso a informações públicas.

i Nota metodológica: as 96 solicitações de informação foram classificadas como atendimentos informativos e não integram este quadro de manifestações analisadas. A base de 211 refere-se exclusivamente às demandas com análise técnica.

Os dados do período evidenciam predominância das reclamações entre as manifestações analisadas pela Ouvidoria Setorial, com 211 registros (94,62% 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 12 registros (5,38%). Esse comportamento indica aumento dessa tipologia no fluxo mensal de atendimento da Ouvidoria se comparado aos 5 registros do mês de abril.



Canais de Entrada das Manifestações

Base: 319 atendimentos —
Maio de 2026



Canal de Atendimento	Registros	%	Representação visual
Call Center (0800)	151	47,34%	
SGO/AGR	93	29,15%	
WhatsApp	58	18,18%	
E-mail Institucional	6	1,88%	
Portal Expresso Goiás	5	1,57%	
Presencial	3	0,94%	
Ouvidoria Itinerante	3	0,94%	

Total: 319 atendimentos | Percentuais calculados sobre o total de 319 registros

O Call Center (0800) mantém-se como principal canal de entrada (47,34%), seguido pelo SGO/AGR (29,15%). O WhatsApp representou 18,18% dos atendimentos. Os demais canais — E-mail Institucional (1,88%), Portal Expresso Goiás (1,57%), Presencial (0,94%) e Ouvidoria Itinerante (0,94%) — somaram 5,33%, mantendo relevância como vias complementares de acesso.



Manifestações por Setor Fiscalizado

Base: 319 atendimentos —
Maio de 2026



Setor Fiscalizado	Qtde.	%	Representação visual
Saneamento Básico / Água	224	70,22%	
Transporte Intermunicipal	37	11,60%	
Comp. outra Adm. Pública	5	1,57%	
Manifestação inativada	3	0,94%	
Bem Público / Setor Público	2	0,63%	
Outros	48	15,04%	

A predominância do Saneamento Básico (70,22%) confirma a relevância desse setor no fluxo mensal de atendimento. Em seguida aparece o Transporte Intermunicipal (11,60%). Competência de outra Administração Pública, Manifestações inativadas e Bem Público / Setor Público, contribuíram com 3,13%. As manifestações classificadas como Outros (15,04%) representam a diversidade de demandas não enquadradas nas categorias principais. Essa distribuição permite identificar as áreas de maior recorrência e orientar as ações de fiscalização regulatória da AGR.

Análise Qualitativa — Saneamento Básico

Base: 224 manifestações do setor
Maio de 2026

Tipologia	Quant.	% do Setor	Causa Raiz Identificada
Vazamentos / Acidente na Canalização	44	19,64%	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	38	16,96%	Falhas no atendimento comercial, inconsistências em solicitações registradas, demora na execução de serviços e dificuldades no acompanhamento de protocolos pelos usuários.
Falta de Água	36	16,07%	Interrupções no abastecimento decorrentes de manutenções programadas, problemas operacionais na rede de distribuição e oscilações no sistema de fornecimento.
Fatura	20	8,93%	Questionamentos relacionados à cobrança de faturas, parcelamentos, atualização de débitos e divergências quanto aos valores faturados pelo prestador de serviços.
Refaturamento	20	8,93%	Divergência no consumo faturado decorrentes de vazamentos internos e externos, leituras incorretas, consumo estimado, contestação de faturas.
Demais Tipologias	66	29,46%	Outras demandas relacionadas ao setor de Saneamento Básico não enquadradas nas categorias anteriores.

i Os 158 registros das cinco primeiras tipologias representam 70,54% das manifestações de Saneamento Básico / Água. As demais tipologias somam 66 registros, correspondentes a 29,46%, completando a base de 224 manifestações analisadas.

Análise Qualitativa — Transporte Intermunicipal

Base: 37 manifestações do setor
Maio de 2026

Tipologia	Quant.	% do Setor	Causa Raiz Identificada
Transporte Intermunicipal	9	24,32%	Qualidade do atendimento, operação das linhas e condições gerais de execução do serviço autorizado de transporte intermunicipal de passageiros.
Transporte Irregular	7	18,92%	Operação de serviços de transporte sem autorização ou fora das condições regulatórias estabelecidas pela AGR, caracterizando clandestinidade ou irregularidade operacional.
Atraso de Horário / Sup. Viagem	5	13,51%	Descumprimento de horários programados, atrasos recorrentes e supressão parcial ou integral de viagens, impactando a regularidade do transporte intermunicipal.
Passaporte do Idoso	3	8,11%	Dificuldade a emissão, reserva e utilização do benefício, incluindo negativa de vagas e falhas de atendimento pelas empresas.
Passe Livre do Deficiente	3	8,11%	Problemas na concessão e utilização do benefício, envolvendo questões cadastrais, negativas de embarque e indisponibilidade de vagas..
Demais Tipologias	10	27,03%	Outras demandas relacionadas ao setor de transporte intermunicipal não enquadradas nas categorias anteriores.

i Os 27 registros das cinco primeiras tipologias representam 72,97% das manifestações do setor. Os 10 registros classificados como “Demais Tipologias” correspondem a 27,03%, completando a base de 37 manifestações de Transporte Intermunicipal analisadas.



Manifestações por Município

Distribuição geográfica —
Maio de 2026



Município	Qtde.	%
Goiânia	109	34,17%
Aparecida de Goiânia	63	19,75%
Anápolis	23	7,21%
Águas Lindas de Goiás	16	5,02%
Luziânia	15	4,70%
Valparaíso de Goiás	15	4,70%
Planaltina de Goiás	9	2,82%
Novo Gama	8	2,51%
Jataí	5	1,57%
Demais municípios	56	17,55%

Concentração Geográfica

- **Goiânia + Aparecida de Goiânia**
172 manifestações (53,92%)
- **Região do Entorno do DF**
63 manifestações (19,75%)
- **Outros municípios do interior**
84 manifestações (26,33%)

A concentração nos municípios de Goiânia e Aparecida de Goiânia reflete a maior densidade populacional e a elevada presença de serviços regulados nessas localidades. A demanda expressiva nos municípios do Entorno do Distrito Federal indica a necessidade de acompanhamento específico da região, especialmente quanto aos serviços de saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros.



Painel de Resolutividade

Período: Janeiro a Maio de 2026



51
Pesquisas Respondidas

71%
Índice de Resolutividade

7,8
Nota Média de Recomendação

4,9%
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% | Maio: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% | Maio:3,8% Média:4,9%

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 | Maio:8,4 Média:7,8

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 | Maio:8sim,3parc,1não

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 — Maio 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	4,5 dias	Meta Superada	Prazo médio de 4,5 dias — 55% 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%. Índice mantido se comparado a abril/2026.
Participação em Pesquisa	—	4,9%	Necessita ação	Taxa de participação de 4,9% 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

Maio 2025 × Maio 2026

180

Maio 2025

+23,89%

223

Maio 2026

A análise comparativa demonstra aumento de **23,89%** no volume de manifestações analisadas, passando de **180 registros em maio de 2025 para 223 registros em maio de 2026**.

Comparando-se maio de 2026 com o mesmo período de 2025, observa-se crescimento significativo no volume de manifestações analisadas pela Ouvidoria.

O resultado evidencia a ampliação da demanda pelos serviços da Ouvidoria e demonstra a capacidade da equipe de manter o tratamento das manifestações mesmo diante do aumento do volume de atendimentos. O acompanhamento desse indicador contribui para o planejamento das atividades da unidade e para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados aos usuários.



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/



Painel Power BI

Análise interativa detalhada
de dados históricos

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!



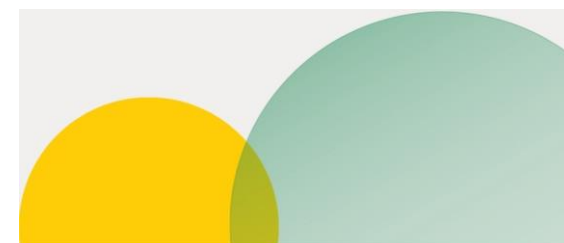
Participação em ações do
Governor de Goiás

Temporada Mais Araguaia

Goiás Social

Agro é Social

Assembleia Legislativa
(Deputados Aqui)





AGR MÓVEL

A regulação ao alcance de todos!

1 Cristalina **282 km**
Ponto de partida

2 Senador Canedo **27 km**

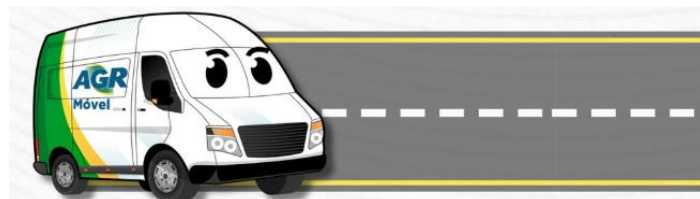
3 Formosa **282 km**

4 Planaltina de Goiás **259 km**

3.248
km totais no percurso

282
maior trecho (KM)

DETALHAMENTO DO PERCURSO



8
cidades visitadas

5 Santo Antônio do Descoberto **185 km**

6 Cidade Ocidental **199 km**

7 Luziânia **196 km**

8 Águas Lindas de Goiás **194 km**



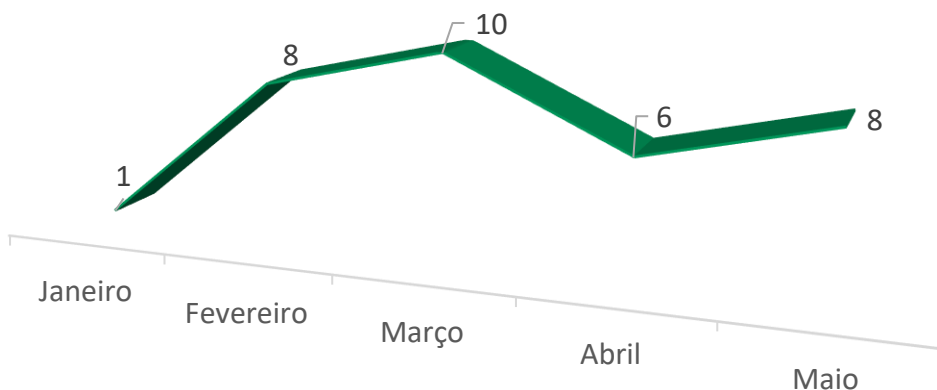
Parcerias e Sinergia



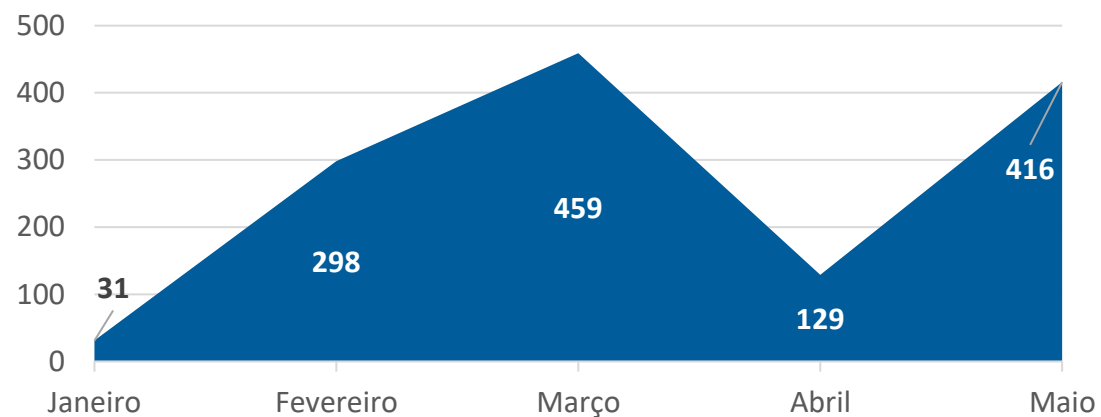
AGR MÓVEL

A regulação ao alcance de todos!

Quant. Eventos



Distribuição de Atendimentos no ano de 2026



INICIO - PROJETO

Junho de 2024

TOTAL DE KM RODADOS

52.600KM



Conclusão e Recomendações

Relatório Mensal de Ouvidoria — Maio de 2026

Os dados consolidados demonstram a manutenção da predominância das demandas relacionadas ao setor de saneamento básico, que concentrou 224 registros, equivalentes a 70,22% do total analisado. Em comparação com maio de 2025, observa-se aumento expressivo de 148,89% nas manifestações desse setor, indicando maior procura dos usuários pelos canais da Ouvidoria e reforçando a relevância do acompanhamento regulatório dessa área.

Recomendações

- Saneamento básico**
Monitorar demandas de vazamentos, interrupções no abastecimento e procedimentos comerciais, articulando com a Saneago ações preventivas para redução de reincidências.
- Participação nas pesquisas**
Implementar estratégias de engajamento para elevar a taxa de participação nas pesquisas acima de 10%, considerando que o índice atual é de 5,4%.
- Índice de resolutividade**
Manter plano de ação voltado à sustentação da resolutividade acima da meta de 70% ao longo dos 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 a atualização periódica do Painel de Ouvidoria e ampliar a 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: Maio de 2026 | Aprovação: Francisco Vieira de Macedo (Ouvidor Setorial)



ouvidoria.agr@goias.gov.br



0800-704-3200 (gratuito)



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