



RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

Junho 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 Junho/2026



Semáforo: ● Meta atingida ● Atenção ● Meta não atingida

⚠ **Destaque do mês:** saneamento básico concentrou 232 das 316 manifestações (73,42%), com predominância de reparos diversos/ressarcimento (13,36%), vazamentos/acidentes em canalização (12,50%), procedimentos comerciais (12,07%) e falta de água (10,34%).



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

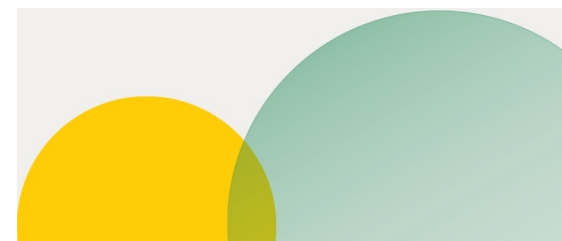


Mais do que consolidar dados do período, o Relatório permite avaliar o comportamento das demandas, identificar temas recorrentes e apontar situações que exigem atenção das áreas técnicas e fiscalizatórias da Agência. No âmbito regulatório, o tratamento mensal das manifestações constitui instrumento de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

Junho de 2026



Em junho de 2026, a Ouvidoria Setorial registrou 316 atendimentos no total, distribuídos em duas categorias:

225

Manifestações Analisadas

Demandas com análise técnica, encaminhamento formal e acompanhamento de resposta ao usuário. Inclui: reclamações, LAI, denúncias e solicitações que demandaram tratamento individualizado.

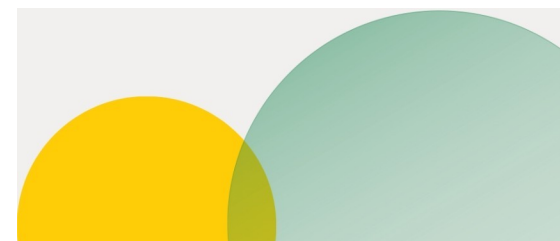
91

Atendimentos Informativos

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

TOTAL: 316 atendimentos

15,8 atendimentos por dia útil (20 dias úteis em junho/2026)





Tipos de Manifestações Analisadas

Base: 225 manifestações
analisadas — Junho de 2026



Tipo de Manifestação	Quant.	%	Observação
Reclamações	222	98,67%	Insatisfações dos usuários quanto à prestação dos serviços regulados.
L.A.I – Lei de Acesso a Informação	3	1,33%	Pedidos de acesso a informações públicas.

i Nota metodológica: as 91 solicitações de informação foram classificadas como atendimentos informativos e não integram este quadro de manifestações analisadas. A base de 222 refere-se exclusivamente às demandas com análise técnica.

Os dados do período evidenciam predominância das reclamações entre as manifestações analisadas pela Ouvidoria Setorial, com 222 registros (98,67% 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 3 registros (1,33%). Esse comportamento indica queda dessa tipologia no fluxo mensal de atendimento da Ouvidoria se comparado aos 12 registros do mês de maio.



Canais de Entrada das Manifestações

Base: 316 atendimentos —
Junho de 2026



Canal de Atendimento	Registros	%	Representação visual
Call Center (0800)	162	51,27%	
SGO/AGR	82	25,95%	
WhatsApp	55	17,41%	
Presencial	9	2,85%	
E-mail Institucional	4	1,27%	
Portal Expresso Goiás	3	0,95%	
Ouvidoria Itinerante	1	0,32%	

Total: 316 atendimentos | Percentuais calculados sobre o total de 316 registros

O Call Center (0800) mantém-se como principal canal de entrada (51,27%), seguido pelo SGO/AGR (25,95%). O WhatsApp representou 17,41% dos atendimentos. Os demais canais — Presencial (2,85%), E-mail institucional (1,27%), Portal Expresso Goiás (0,95%) e Ouvidoria Itinerante (0,32%) — somaram 5,39%, mantendo relevância como vias complementares de acesso.

Manifestações por Setor Fiscalizado

Base: 316 atendimentos —
Maio Junho de 2026



Setor Fiscalizado	Qtde.	%	Representação visual
Saneamento Básico / Água	232	73,42%	
Transporte Intermunicipal	56	17,72%	
Bem Público / Serviço Público	7	2,22%	
Energia Elétrica	3	0,95%	
Manifestação Inativada	2	0,63%	
Outros	16	5,06%	

A predominância do Saneamento Básico (73,42%) confirma a relevância desse setor no fluxo mensal de atendimento. Em seguida aparece o Transporte Intermunicipal (17,72%). Bem Público / Serviço Público, Energia Elétrica e Manifestação Inativada, contribuíram com 3,16%. As manifestações classificadas como Outros (5,06%) 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: 232 manifestações do setor
Junho de 2026

Tipologia	Quant	% do Setor	Causa Raiz Identificada
Reparos Diveros / Ressarc.	31	13,36%	Danos decorrentes da execução de serviços da concessionária
Vazamento / Acid. Canalização	29	12,50%	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	28	12,07%	Falhas no atendimento comercial, inconsistências em solicitações registradas, demora na execução de serviços e dificuldades no acompanhamento de protocolos pelos usuários.
Falta de Água	24	10,34%	Interrupções no abastecimento decorrentes de manutenções programadas, problemas operacionais na rede de distribuição e oscilações no sistema de fornecimento.
Fatura	24	10,34%	Questionamentos relacionados à cobrança de faturas, parcelamentos, atualização de débitos e divergências quanto aos valores faturados pelo prestador de serviços.
Demais Tipologias	96	41,38%	Outras demandas relacionadas ao setor de Saneamento Básico não enquadradas nas categorias anteriores.

Os 136 registros das cinco primeiras tipologias representam 58,62% das manifestações de Saneamento Básico / Água. As demais tipologias somam 96 registros, correspondentes a 41,38%, completando a base de 232 manifestações analisadas.

Análise Qualitativa — Transporte Intermunicipal

Base: 56 manifestações do setor
Junho de 2026



Tipologia	Quant.	% do Setor	Causa Raiz Identificada
Transporte Irregular	20	35,71%	Operação de serviços de transporte sem autorização ou fora das condições regulatórias estabelecidas pela AGR, caracterizando clandestinidade ou irregularidade operacional.
Manutenção de Veículo	7	12,50%	Indisponibilidade de veículo operacional e atraso no atendimento por indisponibilidade operacional.
Bilhete de Passagem	5	8,93%	Falha no atendimento comercial da empresa. Descumprimento dos direitos do passageiro.
Transporte Intermunicipal	5	8,93%	Qualidade do atendimento, operação das linhas e condições gerais de execução do serviço autorizado de transporte intermunicipal de passageiros.
Atraso de Horário / Sup. Viagem	4	7,14%	Descumprimento de horários programados, atrasos recorrentes e supressão parcial ou integral de viagens, impactando a regularidade do transporte intermunicipal.
Demais Tipologias	15	26,79%	Outras demandas relacionadas ao setor de transporte intermunicipal não enquadradas nas categorias anteriores.

Os 41 registros das cinco primeiras tipologias representam 73,21% das manifestações do setor. Os 15 registros classificados como “Demais Tipologias” correspondem a 26,79%, completando a base de 56 manifestações de Transporte Intermunicipal analisadas.

Manifestações por Município

Distribuição geográfica —
Junho de 2026



Município	Qtde.	%
Goiânia	129	40,82%
Aparecida de Goiânia	59	18,67%
Anápolis	16	5,06%
Águas Lindas de Goiás	14	4,43%
Valparaíso de Goiás	14	4,43%
Formosa	6	1,90%
Jataí	6	1,90%
Planaltina de Goiás	6	1,90%
Trindade	6	1,90%
Demais municípios	60	18,99%

Concentração Geográfica

- **Goiânia + Aparecida de Goiânia**
188 manifestações (59,49%)
- **Região do Entorno do DF**
40 manifestações (12,66%)
- **Outros municípios do interior**
88 manifestações (27,85%)

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 Junho de 2026



67
Pesquisas
Respondidas

67%
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% % | Jun: 54%
Média:67%

% 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:4,4% | Jun:4,4%
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:8,6 | Jun:7,5
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:9sim,3parc,3não | Jun:5sim,3parc,6não

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 — Junho 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	4,7 dias	Meta Superada	Prazo médio de 4,7 dias — 53% abaixo do limite máximo de 10 dias estabelecido em normativa.
Índice de Resolutividade	70%	67%	Meta não Atingida	Índice de 67% aquém marginalmente a meta de 70%. Índice diminuiu se comparado a maio/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

Junho 2025 × Junho 2026

170

Junho 2025

+32,35%

225

Junho 2026

A análise comparativa demonstra aumento de **32,35%** no volume de manifestações analisadas, passando de **170 registros em junho de 2025 para 225 registros em junho de 2026**.

Comparando-se junho 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.

Conclusão e Recomendações

Relatório Mensal de Ouvidoria — Junho de 2026

Os dados consolidados demonstram a manutenção da predominância das demandas relacionadas ao setor de saneamento básico, que concentrou 232 registros, equivalentes a 73,42% do total analisado. Em comparação com junho de 2025, observa-se aumento expressivo de 190% 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 4,9%.

❖ Índice de resolutividade

- ❖ Reforçar o 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.



Ouvidoria Setorial da AGR

Relatório elaborado por: Equipe da Ouvidoria Setorial — AGR

Período de referência: Junho 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