RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

Setembro de 2026

Relatório de Gestão Mensal | Ouvidoria Setorial da AGR

Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos

Período de referência: 1º a 30 de setembro de 2026

Extração dos dados: 05/10/2026

Maior volume mensal de 2026 — 526 manifestações protocoladas, com o menor tempo médio de resposta do ano. Anexo metodológico na p. 25.

goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial ouvidoria.agr@goias.gov.br 62 9.8480-7353 0800-704-3200

Setembro de 2026 em números

Resumo executivo

526 Manifestações protocoladas	**353** Reclamações	**167** Solicitações	**25,0** Manifestações por dia útil	**+9,8%** Volume vs. agosto/2026
3,6 dias Tempo Médio de Resposta — parâmetro: até 10 dias	**100%** Conclusão dentro do prazo	**86%** Resolutividade do mês — meta: 70%	**9,1** Nota Média de Recomendação (0–10)	**6,1%** Participação na pesquisa — sem meta definida

Leitura do mês

Setembro reúne o maior volume mensal de 2026 com o melhor desempenho operacional do ano: 526 manifestações, todas concluídas no prazo, tempo médio de 3,6 dias — o menor dos nove meses — e a maior Nota Média de Recomendação da série, 9,1. A resolutividade de 86% é a segunda do ano, atrás de janeiro (87,5%). O saneamento respondeu por 399 registros, e falta de água é a principal tipologia do setor no mês, com 108.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Setembro de 2026 em números

Resumo executivo

Ponto de atenção do mês

Apuração complementar da Ouvidoria identificou 32 registros atribuíveis a Cidade Ocidental entre os protocolos exibidos como “(Em branco)” no painel — o terceiro volume do Estado. Desses, 17 são de falta de água, em doze dias distintos ao longo do mês, padrão que reduz a plausibilidade de ocorrência isolada e justifica apuração técnica. A página 13 trata do caso e da falha de padronização do campo município.

Dois números que caem

A participação na pesquisa recuou de 9,0% em agosto para 6,1%: a percepção do usuário desta edição repousa sobre 32 respostas. E foram registrados 9 encaminhamentos formais no mês — quantitativo que não deve ser lido como taxa de conversão, porque a base de manifestações elegíveis a escalonamento regulatório ainda não está definida. O que o número evidencia é a ausência de um fluxo estruturado, não o seu desempenho; estruturá-lo é a principal oportunidade de melhoria apontada nesta edição. As páginas 15 e 16 tratam dos dois pontos.

Como ler este relatório

Conceitos, bases de cálculo e fórmulas

526 **MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS**
Todos os registros recebidos no período

359 **RECLAMAÇÕES, LAI E DENÚNCIAS**
Grupo destacado para comparabilidade com as séries anteriores

167 **SOLICITAÇÕES**
Classe de menor tempo de resposta: 0,5 dia no acumulado do ano

Fórmulas em vigor nesta edição

Indicador	Fórmula	Base de setembro
Distribuição por área de competência	Registros do assunto ÷ 468 registros com assunto classificado × 100	468
Tipologia dentro do setor	Registros da tipologia ÷ total de registros do respectivo setor × 100	399 (saneamento)
Resolutividade do mês	(Resolvidas + 0,5 × parcialmente resolvidas) ÷ pesquisas respondidas × 100	27,5 ÷ 32 = 85,9%
Participação na pesquisa	Pesquisas respondidas ÷ manifestações protocoladas × 100	32 ÷ 526 = 6,1%
Nota Média de Recomendação	Média aritmética das notas atribuídas, escala 0 a 10	9,1
Tempo Médio de Resposta	Média de dias entre o protocolo e a resposta conclusiva	3,6 dias

Regra do “parcialmente resolvido”

Uma manifestação parcialmente resolvida entra no cálculo da resolutividade com peso 0,5. Em setembro: 26 resolvidas e 3 parciais sobre 32 respostas produzem 85,9%, valor confirmado no painel oficial.

Correção em relação à edição de agosto

A participação é calculada sobre manifestações protocoladas, e não sobre manifestações analisadas como declarado em agosto. Esta edição adota a definição do painel oficial, aplicada a toda a série. Ver p. 25.

Bases não são intercambiáveis

Toda tabela declara a base utilizada. Médias de percentuais mensais nunca são denominadas resultado acumulado.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Papel da Ouvidoria na gestão regulatória

Da escuta do usuário à informação para decisão

O relatório mensal não se esgota na contagem de registros. Seu valor está em converter manifestações em informação utilizável pelas áreas técnicas e fiscalizatórias da Agência.

Princípio do relatório

Mais importante do que informar quantas manifestações foram recebidas é demonstrar o que elas revelam sobre os serviços regulados — e registrar o que foi feito a respeito.

1 Escuta	2 Análise	3 Recorrência	4 Alerta	5 Encaminhamento	6 Monitoramento
Registro da demanda	Tratamento técnico	Identificação de padrões	Leitura gerencial	Às áreas competentes	Verificação no mês seguinte

O que a Ouvidoria registra	O que cabe às áreas técnicas
Volume, tipologia, território e recorrência das manifestações	Caracterização técnica das ocorrências e verificação em campo
Indícios e hipóteses de causa associadas às recorrências	Confirmação ou afastamento da hipótese junto ao prestador
Encaminhamentos formalizados e prazos de retorno	Providências adotadas e medidas de correção ou prevenção
Acompanhamento da evolução mês a mês	Decisão regulatória e eventual ação fiscalizatória

Base institucional: Lei Federal nº 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 10.466/2024, que atribui às Ouvidorias Setoriais a produção e a análise de dados capazes de subsidiar medidas de correção e prevenção de falhas.

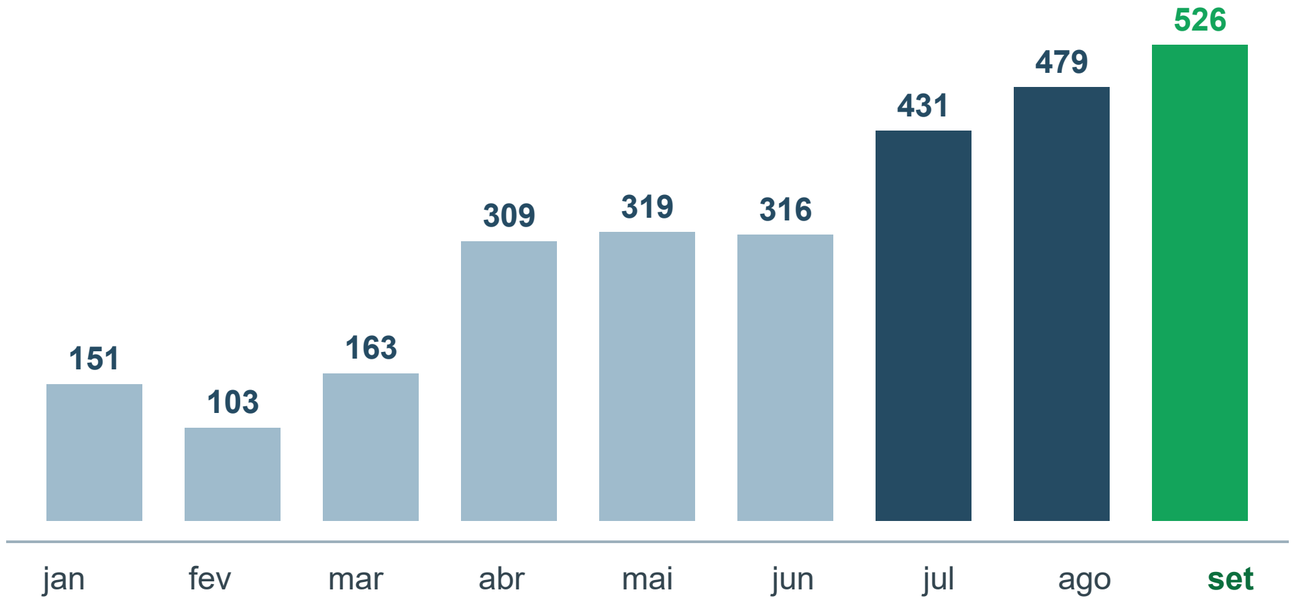
Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Volume de atendimento

Setembro de 2026 e evolução de janeiro a setembro

526	Protocolos em setembro
2.797	Acumulado jan.–set.
+9,8%	Setembro vs. agosto
25,0	Por dia útil (21 dias)

Manifestações protocoladas por mês — 2026



Elevação em três meses consecutivos

O volume mensal subiu de 316 em junho para 431 em julho, 479 em agosto e 526 em setembro. A média dos três últimos meses é de 479 protocolos, contra 315 nos três anteriores. É sinal de mudança de patamar, e deve seguir sendo acompanhado antes de ser tratado como nível estabilizado.

Leitura gerencial

O crescimento do volume não autoriza, isoladamente, concluir pela piora dos serviços regulados. Pode refletir maior conhecimento dos canais da Ouvidoria, mudanças no atendimento dos prestadores ou eventos operacionais localizados. O dado que sustenta leitura é a composição: o saneamento básico cresceu 17,7% sobre agosto e a falta de água responde por um em cada cinco registros do mês.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Perfil das manifestações

Base: 526 manifestações protocoladas

Tipo de manifestação	Quantidade	% da base	Definição
Reclamação	353	67,11%	Insatisfação do usuário quanto à prestação dos serviços regulados
Solicitação	167	31,75%	Classe registrada no painel; tempo médio de resposta de 0,5 dia no acumulado de 2026
LAI — Lei de Acesso à Informação	5	0,95%	Pedido de acesso a informações públicas
Denúncia	1	0,19%	Comunicação de irregularidade em serviço regulado
Total	**526**	**100%**	

359 reclamações, LAI e denúncias no mês

67,1% da base são reclamações
contra 68,8% em agosto

45 manifestações anônimas
8,6% do total do mês

Mudança relevante de composição

Em agosto, as solicitações eram contabilizadas à parte e as reclamações representavam 97,4% da base então reportada. Nesta edição, o painel apresenta os quatro tipos sobre a mesma base de 526 protocolos. A comparação direta dos percentuais entre os dois meses não é válida; a de quantidades absolutas é: as reclamações passaram de 330 para 353, alta de 7,0%. O painel não define o conteúdo operacional da classe “Solicitação”; esta edição adota a nomenclatura da fonte sem atribuir-lhe significado não comprovado.

Leitura gerencial

As 167 solicitações, quase um terço do movimento, concentram-se na classe de menor tempo de resposta do painel. Compreender o que as motiva e converter o recorrente em conteúdo público no portal tende a reduzir entrada futura pelo mesmo motivo — hipótese a verificar com a abertura dos assuntos dessa classe. Os 45 registros anônimos confirmam que o canal cumpre função de proteção ao manifestante.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Distribuição por área de competência

Base analítica: 468 registros com assunto classificado

Saneamento básico — 399 registros

85,26%
da base classificada (468)

75,86%
do total de manifestações do mês (526)

Área / assunto	Reg.	%
Saneamento Básico / Água	399	85,26%
Transporte Intermunicipal	61	13,03%
Energia elétrica	3	0,64%
Arrecadação	2	0,43%
Demais assuntos	3	0,64%
Total	468	100%

Recorte analítico

Foram excluídos da base analítica 17 registros que não designam assunto de competência — 11 manifestações inativadas e 6 de competência de outra Administração. Permanecem fora 41 protocolos ainda sem classificação em 30 de setembro. Dos 468 restantes, saneamento, transporte e energia são setores regulados pela Agência; arrecadação e os três registros de assuntos institucionais não o são, e por isso a página adota “área de competência” e não “setor regulado”. Todos seguem válidos no total de 526.

Concentração crescente

O saneamento passou de 339 registros em agosto para 399 em setembro, alta de 17,7%; o transporte subiu de 50 para 61. A participação de 85,26% refere-se apenas à base já classificada e pode sofrer ajuste quando os 41 protocolos pendentes forem triados.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Saneamento básico

Tipologias e fatores associados — base do setor: 399 registros

Tipologia	Reg.	% do setor	Fator associado / hipótese de causa
Falta de água	**108**	27,07%	Interrupções de abastecimento e oscilações de fornecimento
Vazamento / acidente na canalização	**66**	16,54%	Rompimentos de rede e falhas operacionais de distribuição
Procedimento comercial	**61**	15,29%	Falhas de atendimento e dificuldade de acompanhamento de protocolo
Esgoto	**29**	7,27%	Ocorrências na coleta e no afastamento de esgoto
Pedido de instalação de hidrômetro	**29**	7,27%	Demora na instalação ou na nova ligação
Refaturamento	**24**	6,02%	Consumo questionado e revisão de fatura
Reparos diversos / ressarcimento	**17**	4,26%	Reparos pendentes e pedidos de ressarcimento
Procedimento comercial dentro do padrão	**15**	3,76%	Demandas apuradas sem irregularidade

Nota metodológica — natureza da última coluna

A coluna registra fatores associados e hipóteses de causa, não causas-raiz apuradas. A Ouvidoria identifica recorrências e formula hipóteses técnicas a partir do relato do usuário; a caracterização conclusiva depende de apuração pelas áreas técnicas e de confrontação com o prestador.

Movimento do mês

Vazamento na canalização saltou de 44 para 66 registros, alta de 50% sobre agosto, e assumiu a segunda posição. Esgoto aparece entre as cinco principais com 29 registros. Falta de água permanece a principal tipologia do setor, como em agosto.

Fonte: relatório de manifestações do período, extração de 05/10/2026. Percentuais calculados sobre os 399 registros do setor.

Saneamento — concentração das recorrências

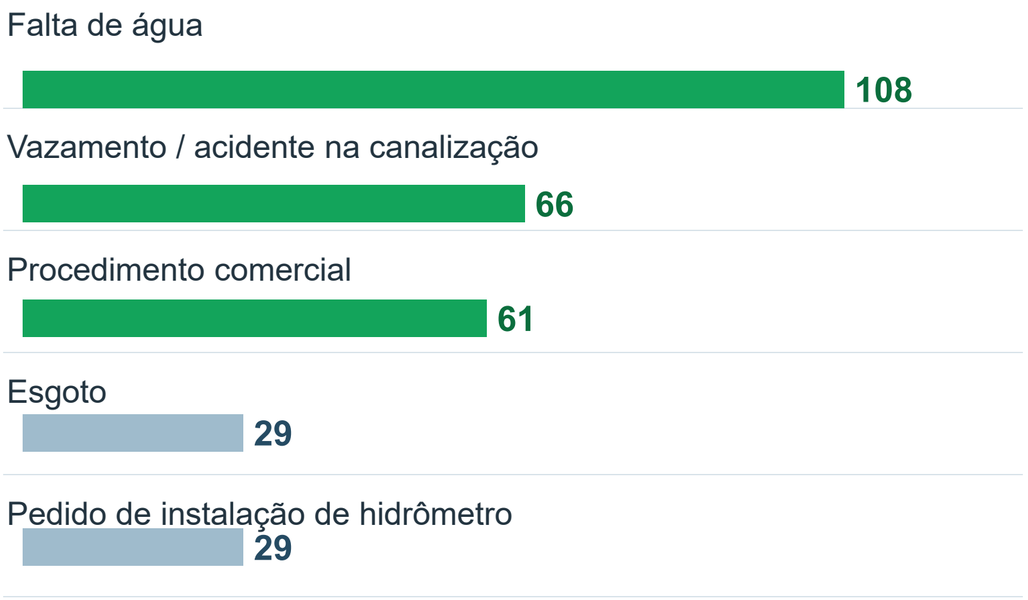
Onde a demanda se acumula e o que isso sinaliza

293 registros nas cinco principais tipologias — 73,4% do setor

58,9% concentrados em falta de água, vazamento e procedimento comercial

+50% crescimento de vazamento na canalização sobre agosto

Cinco principais tipologias — registros em setembro



O que a concentração permite

Três assuntos explicam quase seis em cada dez registros do setor. Isso torna possível estabelecer agenda de acompanhamento focada com o prestador, em vez de tratar o saneamento como bloco único de 399 registros do setor.

Hipóteses a confrontar com o prestador

A predominância de falta de água e o salto de 50% em vazamentos apontam para o eixo operacional da distribuição — continuidade do abastecimento e integridade da rede. Procedimento comercial e refaturamento apontam para o eixo de relacionamento e medição. São eixos distintos, com áreas responsáveis distintas, e devem ser encaminhados separadamente. A simultaneidade entre o aumento de vazamentos e o de falta de água merece verificação específica: perdas na rede e interrupções de fornecimento podem ser manifestações do mesmo problema de infraestrutura, hipótese que a Ouvidoria registra mas não tem como confirmar.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Transporte intermunicipal

Recorrências com potencial interesse fiscalizatório — 61 registros

Tipologia	Reg.	% do setor	Leitura
Transporte irregular	**22**	36,07%	Possível operação sem autorização ou fora das condições regulatórias
Atraso de horário / supressão de viagem	**12**	19,67%	Possível descumprimento da programação operacional
Demais tipologias do setor	**27**	44,26%	Manutenção de veículo, passe livre, passaporte do idoso, ponto de parada e outras
Total	**61**	**100%**	

36,07% dos registros do setor são de transporte irregular

61 registros no mês
contra 50 em agosto

–7,6% setembro/2026 vs. setembro/2025

Encaminhamento sugerido

Transporte irregular é uma das tipologias com relação mais direta com a atuação fiscalizatória da AGR: trata-se de indício de operação sem autorização ou fora das condições regulatórias estabelecidas pela Agência. Os 22 registros devem ser encaminhados à unidade competente para avaliação quanto à necessidade de verificação ou ação fiscalizatória, e o relatório do mês seguinte deve registrar quantos foram convertidos em verificação ou ação.

O indicador que falta

Em agosto foram 19 registros de transporte irregular; em setembro, 22. Em nenhum dos dois meses há registro de quantos geraram verificação em campo. Enquanto esse dado não existir, não é possível avaliar se o encaminhamento da Ouvidoria produz efeito regulatório — e a série de transporte irregular continuará descrevendo o problema sem medir a resposta.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Distribuição territorial

Volume por município — base: 526 manifestações protocoladas

Município	Reg.	%
Goiânia	188	35,74%
Aparecida de Goiânia	85	16,16%
Cidade Ocidental*	32	6,08%
Águas Lindas de Goiás	25	4,75%
Luziânia	25	4,75%
Valparaíso de Goiás	25	4,75%
Anápolis	23	4,37%
Planaltina de Goiás	16	3,04%
Novo Gama	9	1,71%
Jataí	8	1,52%
Demais 46 municípios	89	16,92%
Sem município informado	1	0,19%
Total	**526**	**100%**

Concentração regional

51,90% · 273 registros
Goiânia + Aparecida de Goiânia

27,19% · 143 registros
Região do Entorno do Distrito Federal

20,91% · 110 registros
109 interior + 1 sem município

Recomposição do Entorno

O peso regional ficou estável — 26,5% em agosto, 27,2% em setembro — mas a composição interna mudou por completo. Águas Lindas caiu de 86 para 25, a apuração complementar identificou 32 registros de Cidade Ocidental, Planaltina subiu de 6 para 16 e Valparaíso e Luziânia subiram cerca de 40% cada.

Limite desta leitura

Este ranking mede volume absoluto e é influenciado, entre outros fatores, pelo tamanho da população atendida, o que contribui para a concentração de registros nos municípios maiores sem informar nada sobre a qualidade do serviço prestado neles. Um município pequeno com poucos registros pode estar em situação mais crítica, por usuário atendido, do que a capital. A densidade por ligações ativas, requisito já registrado na edição de agosto, segue dependendo de dado que a Agência detém como reguladora e que ainda não foi incorporado ao painel.

*Fonte: painel SGO/CGE. * Cidade Ocidental: apuração complementar da Ouvidoria sobre os protocolos exibidos como "(Em branco)".*
Extração: 05/10/2026

Cidade Ocidental — alerta do mês

Sinal de possível desabastecimento persistente e falha de atribuição no painel

32
registros em apuração complementar — 3º do Estado

17
de falta de água
53,1% do município

12
dias distintos com registro
ao longo do mês

—
não constava do ranking
de agosto

Achado	Evidência	Encaminhamento
Possível desabastecimento persistente	17 registros de falta de água em 12 dias distintos do mês	Encaminhamento à área técnica de saneamento com prazo de retorno
Vazamentos na canalização	7 registros de vazamento ou acidente na rede no mês	Verificação conjunta com o indicador de falta de água; possível perda de água a confirmar
Invisibilidade no painel	32 registros sob “(Em branco)”, mais 1 sem município	Correção do cadastro e validação do campo município na entrada

Por que o padrão merece apuração específica

Os 17 registros de falta de água ocorreram em doze dias distintos, do dia 1º ao dia 30. O conjunto dos 32 registros distribui-se por todas as semanas do mês — 1, 8, 10, 6 e 7 da primeira à quinta semana calendário. Uma ocorrência operacional pontual tenderia a concentrar registros em período mais curto; a dispersão observada ao longo do mês reforça a necessidade de apuração técnica sobre a continuidade do abastecimento.

Fonte: painel SGO/CGE e apuração complementar da Ouvidoria Setorial. Extração de 05/10/2026. Memória de cálculo arquivada na unidade.

Encaminhamentos formais

O que foi formalizado a partir das manifestações do mês

9 encaminhamentos formais registrados no mês

5 a unidades internas da AGR

275 ao prestador regulado (Saneago)

Destino do encaminhamento	Natureza	Manifestações
Coordenação de Fiscalização de Transportes	Interno à AGR	**52**
Gerência de Transporte	Interno à AGR	**1**
Diretoria de Gestão Integrada	Interno à AGR	**1**
Gabinete do Presidente do Conselho Regulador	Interno à AGR	**1**
Saneago	**Prestador regulado**	**275**
Total de encaminhamentos formais	—	330
Com processo SEI instaurado	—	**5**

O que este número significa

Nem toda manifestação exige escalonamento regulatório adicional ou abertura de processo específico: cada tipologia segue o fluxo de tratamento previsto na regulamentação, e os encaminhamentos desta página correspondem às situações que demandaram formalização adicional junto a unidades internas ou ao prestador. Por isso o percentual sobre 526 não mede conversão regulatória.

Fonte: relatório de manifestações do período, extração de 05/10/2026. Memória de cálculo arquivada na Ouvidoria Setorial.

Satisfação e resolutividade

Resultado de setembro de 2026 — 32 pesquisas respondidas

85,9% Resolutividade do mês
meta institucional: 70%

9,1 Nota Média de Recomendação (0–10)

6,1% Participação na pesquisa
Meta 10%

32 Pesquisas respondidas em setembro

Situação da avaliação	Registros	Peso no cálculo	Contribuição
Resolvida	26	1,0	26,0
Parcialmente resolvida	3	0,5	1,5
Não resolvida	3	0,0	0,0
Total	**32**	**—**	**27,5 ÷ 32 = 85,9%**

Cálculo aberto

A nota 9,1 é a maior de 2026 e a resolutividade de 85,9% é a segunda do ano, atrás de janeiro (87,5%). O cálculo está aberto na tabela acima e pode ser refeito por qualquer leitor a partir dos dados publicados.

E por que isso exige cautela

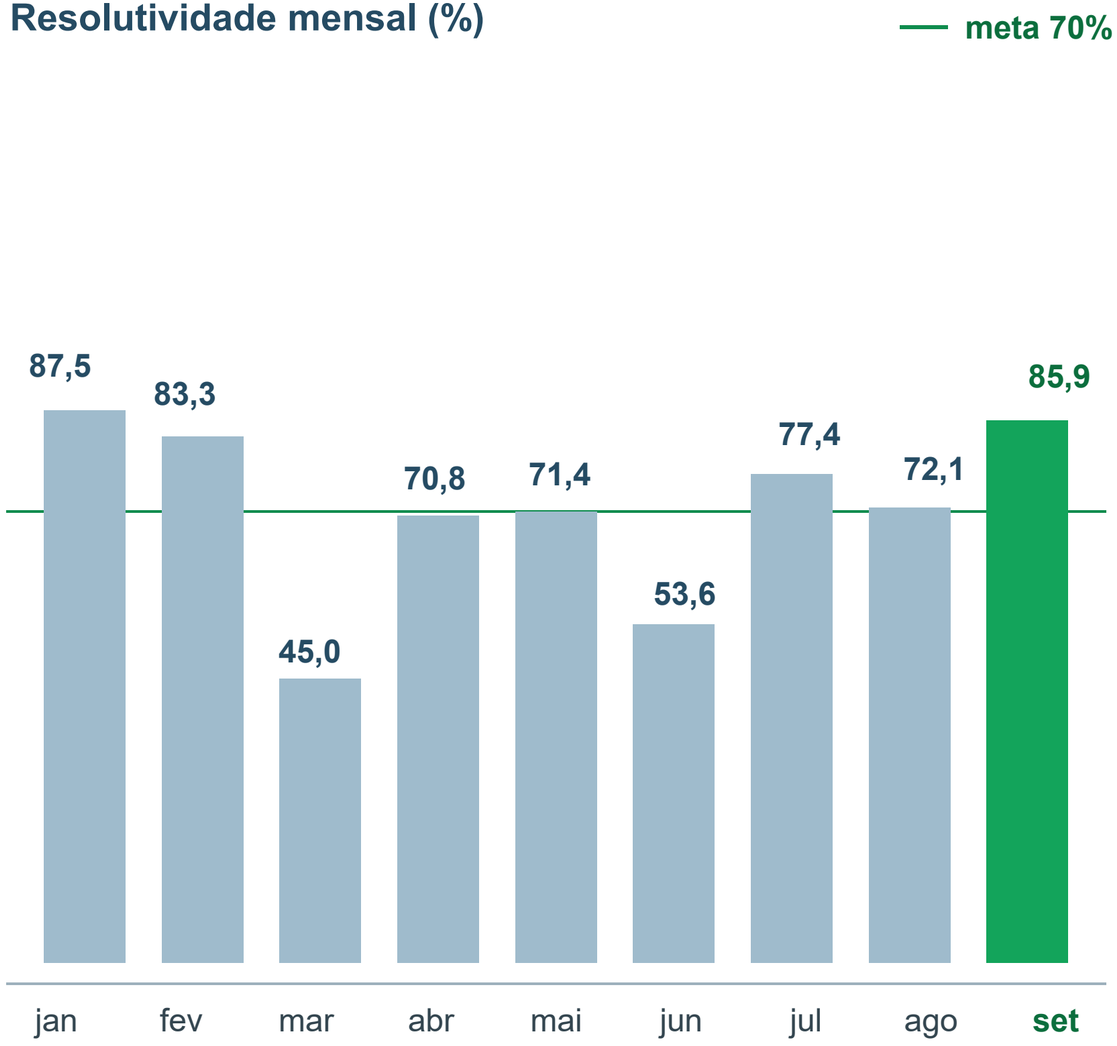
As 32 respostas correspondem a 6,1% das manifestações do mês — participação menor que a de agosto, quando 43 respostas produziram 9,0%. Com base tão estreita, cada resposta isolada vale 3,1 pontos percentuais no indicador: três avaliações trocadas deslocam a resolutividade em até nove pontos. O resultado é favorável e deve ser registrado como tal, mas não constitui medida estabilizada da satisfação do conjunto dos usuários. A ampliação da adesão permanece a principal ação de melhoria do próprio instrumento de medição.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

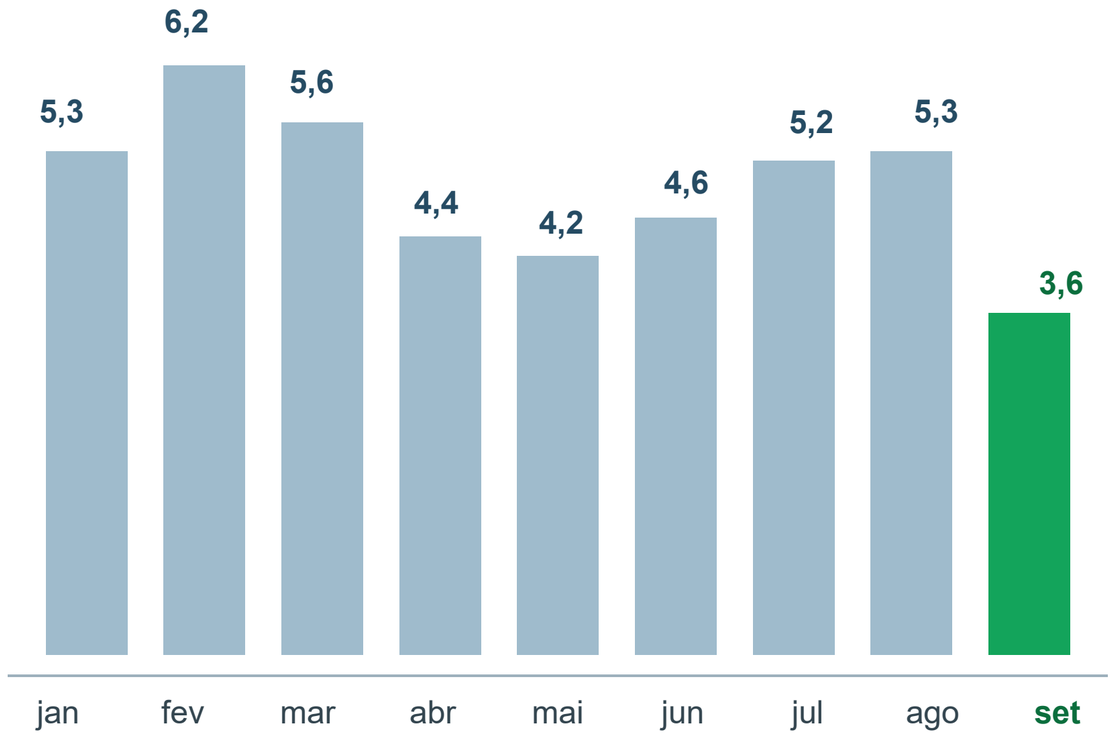
Evolução dos indicadores

Janeiro a setembro de 2026

Resolutividade mensal (%)



Tempo médio de resposta (dias)



Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Evolução dos indicadores

Janeiro a setembro de 2026

Indicador	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	Período
Manifestações protocoladas	151	103	163	309	319	316	431	479	**526**	**2.797**
Tempo médio de resposta (dias)	5,3	6,2	5,6	4,4	4,2	4,6	5,2	5,3	**3,6**	**4,7**
Resolutividade (%)	87,5	83,3	45,0	70,8	71,4	53,6	77,4	72,1	**85,9**	**74,0**
Nota de recomendação	8,4	8,1	5,3	8,6	8,6	7,5	8,7	7,8	**9,1**	**8,2**
Participação na pesquisa (%)	5,3	8,7	6,1	3,9	4,4	4,4	7,2	9,0	**6,1**	**6,2**

Setembro destaca-se em três indicadores

Menor tempo de resposta do ano (3,6 dias, contra 4,7 no consolidado do período), maior nota de recomendação (9,1, contra 8,2 consolidados) e segunda maior resolutividade (85,9%, atrás de janeiro) — simultaneamente ao maior volume mensal de 2026. Os valores da coluna Período são consolidados sobre a base do período, não médias aritméticas das taxas mensais.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Desempenho operacional e conformidade

Setembro de 2026

Indicador	Parâmetro	Resultado	Situação	Avaliação
Conclusão dentro do prazo	100%	**100%**	**Meta atingida**	Todas as manifestações do período concluídas dentro do prazo aplicável, conforme painel oficial.
Tempo Médio de Resposta	até 10 dias	**3,6 dias**	**Meta superada**	Menor tempo médio dos nove meses de 2026; o consolidado do período é de 4,7 dias.
Resolutividade do mês	70%	**85,9%**	**Meta atingida**	Segunda maior resolutividade de 2026, atrás de janeiro (87,5%), sobre base de 32 respostas.
Participação na pesquisa	10%	**6,1%**	**Requer ampliação**	Indicador sem meta formal definida. Recuou de 9,0% em agosto; a situação registra necessidade de ampliação, não descumprimento.

Comparação no âmbito estadual

No painel consolidado do Estado para janeiro a setembro de 2026, a AGR registra tempo médio de 4,72 dias sobre 2.797 protocolos, contra média geral de 5,93 dias em 40.782 protocolos de todos os órgãos. A Agência responde mais rápido que a média estadual.

Base normativa

Lei Federal nº 13.460/2017
Participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos

Decreto Estadual nº 10.466/2024
Atividade de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás e prazos de resposta

Lei Federal nº 12.527/2011
Acesso à informação pública e transparência ativa

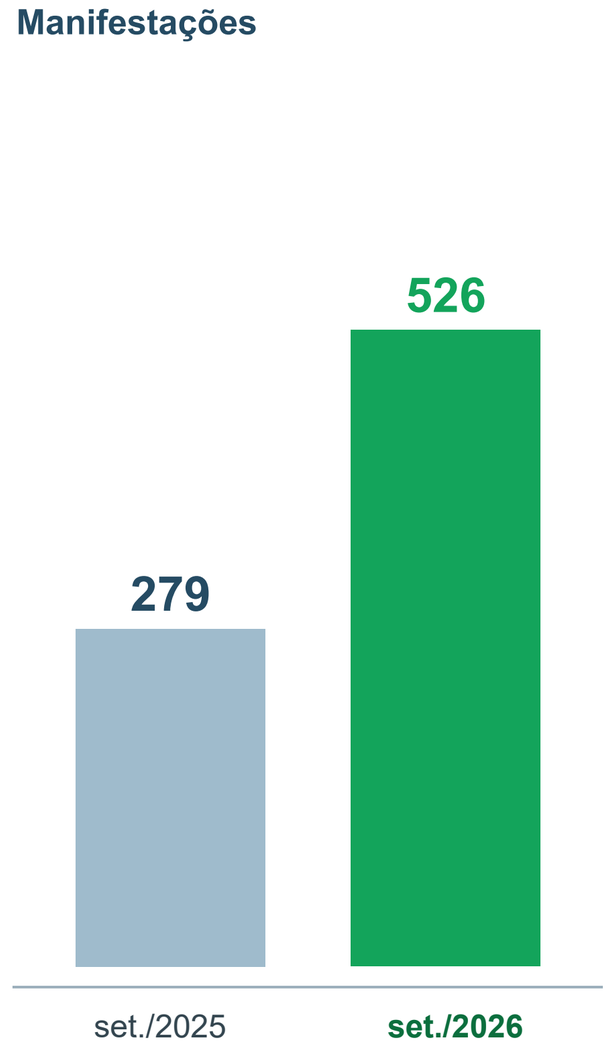
Resolução Normativa AGR nº 290/2025
Disciplina aplicável no âmbito da Agência

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Comparativo e tendências

Setembro de 2025 × setembro de 2026

Indicador	set./2025	set./2026	Variação
Manifestações protocoladas	279	**526**	+88,5%
Reclamações, LAI e denúncias	228	**359**	+57,5%
Saneamento — base equivalente	121	**240**	+98,3%
Transporte — base equivalente	66	**55**	−16,7%
Tempo médio de resposta	7,1 dias	**3,6 dias**	**−49,3%**
Resolutividade	66%	**85,9%**	**+19,9 p.p.**
Nota de recomendação	7,5	**9,1**	**+1,6**



Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Comparativo e tendências

Setembro de 2025 × setembro de 2026

O volume registrado passou de 279 para 526 entre os dois períodos, e o tempo de resposta caiu pela metade

O movimento ocorre em todos os indicadores de qualidade simultaneamente: resolutividade sobe 19,9 pontos percentuais e a nota de recomendação avança 1,6 ponto. O crescimento de demanda não se traduziu em perda de desempenho. As linhas setoriais usam, nos dois anos, a base de reclamações, LAI e denúncias — 228 em 2025 e 359 em 2026 — para que a comparação seja feita sobre bases equivalentes.

Ressalva indispensável sobre esta comparação

Os dois períodos não usam o mesmo critério de contagem. Em setembro de 2025 a unidade operava a triagem “Caminho do Entendimento”, com 18% dos registros finalizados por script e contabilizados à parte; a base de 279 correspondia a 228 analisadas mais 51 informações. A variação de +88,5% no total mistura crescimento real e mudança de classificação, e não deve ser apresentada como medida pura de aumento de procura. O tempo médio de resposta apresenta maior comparabilidade entre os períodos. Resolutividade e nota apresentam comparabilidade maior, mas devem considerar eventual evolução metodológica: o relatório de 2025 não explicita o peso atribuído às avaliações parcialmente resolvidas, e não há garantia, apenas pelos documentos, de que os 66% daquele mês seguiram a mesma regra dos 85,9% de agora.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Leitura gerencial

Achados, evidências e encaminhamentos sugeridos

Achado	Evidência	Risco / leitura	Encaminhamento sugerido
Cidade Ocidental	32 registros em apuração complementar, 17 de falta de água em 12 dias distintos	Sinal de possível desabastecimento persistente	Encaminhamento à área técnica com prazo de retorno
Falta de água — estado	108 registros, 27,07% do saneamento	Principal tipologia do setor em setembro	Acompanhamento da recorrência por município
Vazamento na canalização	66 registros, alta de 50% sobre agosto	Possível perda de água e necessidade de avaliação operacional	Interlocução técnica com o prestador
Novo Gama	9 registros, 6 deles na última semana	Sinal em formação, pode escalar em outubro	Monitoramento semanal no radar territorial
Transporte irregular	22 registros, 36,1% do setor	Indício de operação fora das condições regulatórias	Encaminhamento à unidade competente para avaliação quanto à necessidade de ação fiscalizatória
Encaminhamento formal	9 encaminhamentos formais registrados; base de casos elegíveis ainda não definida	Efeito regulatório dos encaminhamentos ainda não mensurado	Definir elegibilidade, prazo de retorno e indicador de conversão

Divisão de responsabilidade

Esta página converte dado em ação: achado, evidência, risco e encaminhamento. A Ouvidoria registra sinais, recorrências e hipóteses técnicas a partir do relato dos usuários. A caracterização técnica da ocorrência, a confrontação com o prestador e a decisão regulatória competem às áreas responsáveis. Nenhum item desta tabela constitui conclusão sobre irregularidade: todos são indícios que requerem apuração.

Acompanhamento e transparência

Do diagnóstico ao monitoramento do mês seguinte

Tema	Ação de acompanhamento	Indicador no próximo relatório	Situação apurada
Cidade Ocidental	Encaminhar à área técnica e monitorar semanalmente	Volume, dispersão no mês e retorno do prestador	**Novo nesta edição**
Falta de água	Monitorar recorrência e municípios afetados	Volume e distribuição territorial	**Mantido de agosto**
Transporte irregular	Registrar encaminhamentos à unidade competente	Registros convertidos em verificação ou ação	**Não localizado retorno formal na documentação consultada**
Entorno do DF	Manter recorte regional específico	Evolução da região e tipologias predominantes	**Recorte ativo**
Pesquisa de satisfação	Executar ações de engajamento	Participação mensal e estabilidade dos indicadores	**Participação caiu de 9,0% para 6,1%**

- **A coluna “situação apurada” começa a ser preenchida**

Nos temas herdados de agosto que dependiam de manifestação ou retorno formal de área técnica, não foi localizado retorno na documentação consultada para esta edição. A coluna existe justamente para tornar visível essa lacuna: sem o retorno, a matriz permanece lista de intenções.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Acompanhamento e transparência

Do diagnóstico ao monitoramento do mês seguinte

Transparência ativa

Painel de Ouvidoria

Dados consolidados das manifestações registradas desde 2018, com consulta por tipo, município e classificação

Carta de Serviços

Compromissos, prazos e canais de atendimento da Ouvidoria Setorial

Portal institucional

goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial

Ouvir o usuário é também produzir informação para regular melhor.

Elaboração: Equipe da Ouvidoria Setorial da AGR Período de referência: Setembro de 2026 Extração: 05/10/2026

ouvidoria.agr@goias.gov.br **0800-704-3200 (gratuito)** **goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial**

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026

Nota de revisão metodológica

Anexo metodológico · Revisões, divergências e pendências desta edição

Revisão retroativa do painel — agosto de 2026

Indicador	Publicado em ago.	Painel hoje	Causa
Pesquisas respondidas	35	**43**	+8 respostas registradas após a extração
Resolutividade	74,3%	**72,1%**	Recalculada sobre a base consolidada de 43
Nota de recomendação	8,0	**7,8**	Idem
Participação na pesquisa	10,3%	**9,0%**	43 ÷ 479 protocolos, conforme fórmula do painel
Tempo médio de resposta	4,6 dias	**5,3 dias**	Elevou-se com a finalização das manifestações em aberto

Como ler a tabela acima

As diferenças observadas são compatíveis com atualizações posteriores da base entre as datas de extração. Pesquisas podem continuar sendo respondidas e manifestações em aberto podem ser concluídas após o fechamento da edição. Comparar valores extraídos em datas diferentes produz diferenças aparentes; a série desta edição adota integralmente a extração de 05/10/2026.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 05/10/2026