RELATÓRIO MENSAL DE OUVIDORIA

Outubro 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 31 de outubro de 2026

Extração dos dados: 06/11/2026

370 manifestações protocoladas, 100% dentro do prazo na extração, com tempo médio provisório de 3,9 dias. Resolutividade de 56,7%, abaixo da meta, sobre 15 respostas. Anexo metodológico na p. 25.

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

Prazo cumprido; percepção abaixo da meta

Resumo executivo · outubro de 2026 em números

370 Manifestações protocoladas	**243** Reclamações	**109** Solicitações	**18,5** Manifestações por dia útil	**−29,7%** Volume vs. setembro/2026
3,9 dias Tempo Médio de Resposta provisório · parâmetro: 10 dias	**100%** Dentro do prazo na extração	**56,7%** Resolutividade do mês meta: 70%	**7,0** Nota Média de Recomendação (0–10)	**4,1%** Participação na pesquisa referência interna: 10%

Leitura do mês

Outubro registrou 370 manifestações, 29,7% a menos que setembro, todas dentro do prazo na extração. O tempo médio de 3,9 dias é o menor da série revista de 2026, mas é provisório: setembro saiu com 3,6 dias e hoje o painel registra 4,6, após a conclusão das manifestações em aberto. A percepção do usuário recuou — resolutividade de 56,7%, abaixo da meta de 70%, e nota 7,0 —, ambas sobre 15 pesquisas. O saneamento somou 254 registros; falta de água segue como principal tipologia do setor, com 54, seguida de vazamento na canalização, com 48.

Fontes: painel SGO/CGE e extração por registro de 06/11/2026 (assuntos e tipologias; ver p. 25).

Três sinais pedem ação neste mês

Resumo executivo · pontos de atenção

Território

45,8%

dos vazamentos do Estado, em Aparecida de Goiânia

22 de 48 registros, em 15 dias distintos do mês: 2,5 vezes a participação do município no total (18,4%).

Ver p. 14

Percepção do usuário

56,7%

de resolutividade, abaixo da meta de 70%

Era 83,3% em setembro (valor revisto). Base de 15 respostas: cada uma vale 6,7 pontos percentuais; participação de 4,1%.

Ver p. 16

Encaminhamentos

0 de 224

registros com destino têm retorno registrado

Os 224 seguiram ao prestador ou a unidades da AGR; nenhum tem resposta da área ou do prestador na base consultada.

Ver p. 15

Em acompanhamento

Cidade Ocidental, alerta de setembro: os registros caíram de 32 para 10, com 2 de falta de água; o cadastro do município segue fora do padrão no painel público (pp. 13 e 23).

Fontes: painel SGO/CGE, extração por registro e extração de encaminhamentos, todas de 06/11/2026.

Como ler este relatório

Conceitos, bases de cálculo e fórmulas

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

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

109 **SOLICITAÇÕES**
Menor tempo de resposta: 0,7 dia em outubro e 0,5 no acumulado do ano

Fórmulas em vigor nesta edição

Indicador	Fórmula	Base de outubro
Distribuição por área de competência	Registros do assunto ÷ 337 registros com assunto classificado × 100	337
Tipologia dentro do setor	Registros da tipologia ÷ total de registros do respectivo setor × 100	254 (saneamento)
Resolutividade do mês	(Resolvidas + 0,5 × parcialmente resolvidas) ÷ pesquisas respondidas × 100	8,5 ÷ 15 = 56,7%
Participação na pesquisa	Pesquisas respondidas ÷ manifestações protocoladas × 100	15 ÷ 370 = 4,1%
Nota Média de Recomendação	Média aritmética das notas atribuídas, escala 0 a 10	7,0
Tempo Médio de Resposta	Média de dias entre o protocolo e a resposta conclusiva	3,9 dias

Regra do “parcialmente resolvido”

Uma manifestação parcialmente resolvida entra no cálculo da resolutividade com peso 0,5. Em outubro: 8 resolvidas e 1 parcial sobre 15 respostas produzem 56,7%, valor confirmado no painel oficial.

Ajustes em relação à edição de setembro

Esta edição inclui a classe Sugestão (1 registro), presente no painel e fora das quatro classes habituais, e usa a série do painel revista em 06/11/2026, inclusive para setembro. Ver p. 25.

Bases não são intercambiáveis

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

Fontes: painel SGO/CGE e extração por registro de 06/11/2026 (assuntos e tipologias; ver p. 25).

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.

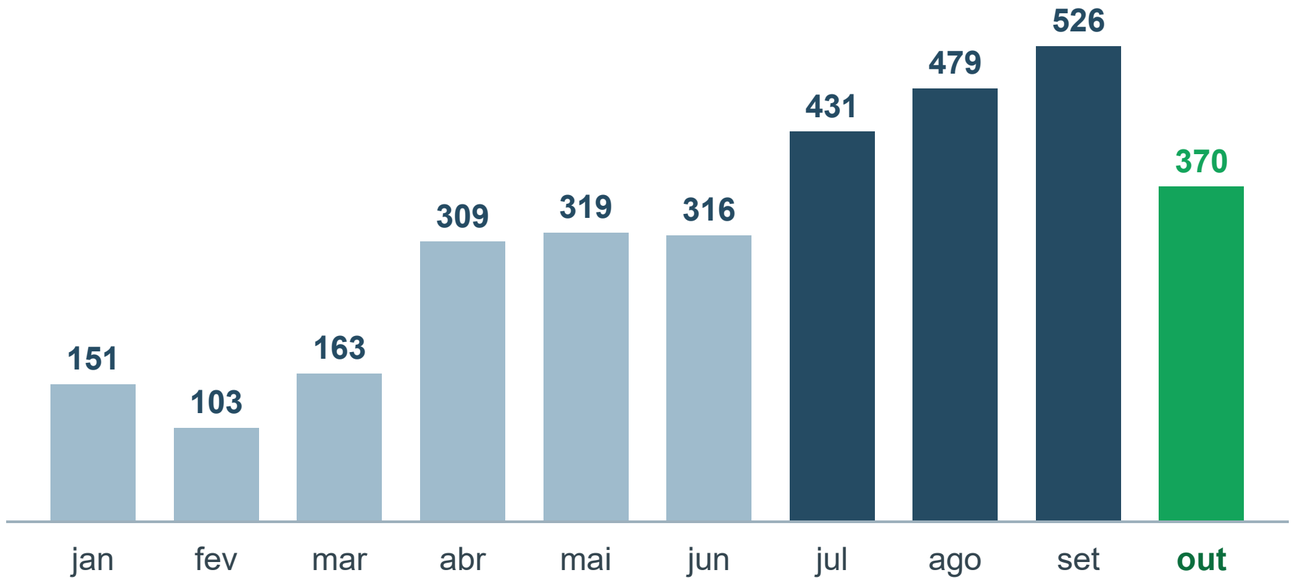
Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 06/11/2026

Volume recua 29,7% após três meses de alta

Volume de atendimento · outubro e evolução de janeiro a outubro

370 Protocolos em outubro	**3.167** Acumulado jan.–out.	**−29,7%** Outubro vs. setembro	**18,5** Por dia útil (20 dias)

Manifestações protocoladas por mês — 2026



Recuo após três meses de alta

O volume mensal subiu de 316 em junho para 431 em julho, 479 em agosto e 526 em setembro, e recuou para 370 em outubro. O mês fica acima de todo o primeiro semestre e abaixo dos três meses anteriores. Um mês isolado não basta para afirmar inversão de tendência; a série segue em acompanhamento.

Leitura gerencial

A queda do volume não autoriza, isoladamente, concluir pela melhora dos serviços regulados, assim como a alta não autorizava concluir pela piora. O dado que sustenta leitura é a composição: o saneamento caiu 36,3% sobre setembro (de 399 para 254) e a falta de água, de 108 para 54, enquanto o transporte subiu de 61 para 72 registros.

Fontes: painel SGO/CGE e extração por registro de 06/11/2026 (assuntos e tipologias; ver p. 25).

Reclamações são dois terços do mês

Perfil das manifestações · base: 370 manifestações protocoladas

Tipo de manifestação	Quantidade	% da base	Definição
Reclamação	243	65,68%	Insatisfação do usuário quanto à prestação dos serviços regulados
Solicitação	109	29,46%	Classe registrada no painel; menor tempo de resposta: 0,7 dia em outubro e 0,5 no ano
LAI — Lei de Acesso à Informação	15	4,05%	Pedido de acesso a informações públicas
Denúncia	2	0,54%	Comunicação de irregularidade em serviço regulado
Sugestão	1	0,27%	Classe do painel fora das quatro habituais; registro de competência de outra
Total	**370**	**100%**	



65,7% da base são reclamações
contra 67,1% em setembro

37 manifestações anônimas
10,0% do total do mês

Composição do mês

Mesma base de setembro: o total de protocolos. As reclamações passaram de 353 para 243 (−31,2%) e as solicitações, de 167 para 109 (−34,7%); os pedidos de LAI subiram de 5 para 15. A sugestão é classe do painel fora das quatro habituais. O painel não define o conteúdo das classes; adota-se a nomenclatura da fonte.

Leitura gerencial

As 109 solicitações, três em cada dez registros, têm o menor tempo de resposta do mês. Converter o recorrente em conteúdo público no portal tende a reduzir a entrada pelo mesmo motivo — hipótese a verificar com a abertura dos assuntos dessa classe. Os 37 anônimos, 10,0% do mês, indicam que o canal cumpre função de proteção ao manifestante.

Fontes: painel SGO/CGE e extração por registro de 06/11/2026.

58% dos registros não informam o canal

Canais de atendimento · meio de entrada, 396 registros distintos da extração

Canal de entrada	Registros	% de 166	Observação
Call Center (0800)	90	54,2%	Canal telefônico gratuito; 66 reclamações e 24 solicitações
WhatsApp	64	38,6%	Quase exclusivamente reclamações — 62 dos 64 registros
Formulário eletrônico	4	2,4%	Registro pelo portal institucional
Demais canais	8	4,8%	E-mail 6 e presencial 2
Total com canal informado	**166**	**100%**	

166 registros com canal informado (41,9%)

92,8% da entrada informada

Call Center e WhatsApp

230 registros sem canal informado

58,1% do total da extração

O limite desta página

O campo de meio de entrada não está preenchido em 230 dos 396 registros distintos, 58,1% da extração. Os percentuais acima são calculados sobre os 166 informados e não devem ser projetados sobre o total do mês: não há como saber se a ausência de preenchimento se distribui igualmente entre os canais. Tornar o preenchimento obrigatório no cadastro é condição para que este indicador exista de fato.

Leitura do campo

Entre os 166 registros com canal informado, telefone e WhatsApp respondem por 92,8% da entrada — 90 e 64. O WhatsApp é quase exclusivamente canal de reclamação (62 dos 64), enquanto o Call Center distribui-se entre reclamação e solicitação. Os canais escritos — formulário e e-mail — somam 10 registros. Não há registro da Ouvidoria Itinerante no campo neste mês.

Fonte: extração de encaminhamentos de 06/11/2026 (396 registros distintos). Base distinta do painel — ver p. 25.

Saneamento reúne 75% da base classificada

Área de competência · base analítica: 337 registros com assunto classificado

Saneamento básico — 254 registros

75,37% da base classificada (337)

68,65% do total de manifestações do mês (370)

Área / assunto	Reg.	%
Saneamento Básico / Água	254	75,37%
Transporte Intermunicipal	72	21,36%
Arrecadação	8	2,37%
Energia elétrica	1	0,30%
Demais assuntos	2	0,59%
Total	337	100%

Recorte analítico

Ficaram fora da base analítica 22 registros sem assunto de competência — 10 inativados e 12 de competência de outra Administração — e 11 protocolos ainda sem classificação na extração, todos em aberto e registrados entre 28 e 31 de outubro. Dos 337 restantes, saneamento, transporte e energia são setores regulados pela Agência; arrecadação e os dois registros institucionais não o são — daí “área de competência”, e não “setor regulado”. Todos seguem válidos no total de 370.

Recuo do saneamento

O saneamento passou de 399 registros em setembro para 254 em outubro, queda de 36,3%; o transporte subiu de 61 para 72. Os números vêm da extração por registro, com 359 protocolos classificados; o painel visual, com 348, exibe 245 e 71 (p. 25). A participação pode mudar quando os 11 pendentes forem triados.

Fonte: extração por registro de 06/11/2026 — 359 protocolos com assunto; o painel visual exibe 348 (saneamento 245, transporte 71). Ver p. 25.

Falta de água e vazamento seguem no topo

Saneamento básico · tipologias e fatores associados, base do setor: 254 registros

Tipologia	Reg.	% do setor	Fator associado / hipótese de causa
Falta de água	**54**	21,26%	Interrupções de abastecimento e oscilações de fornecimento
Vazamento / acidente na canalização	**48**	18,90%	Rompimentos de rede e falhas operacionais de distribuição
Procedimento comercial	**31**	12,20%	Falhas de atendimento e dificuldade de acompanhamento de protocolo
Esgoto	**19**	7,48%	Ocorrências na coleta e no afastamento de esgoto
Refaturamento	**17**	6,69%	Consumo questionado e revisão de fatura
Pedido de instalação de hidrômetro	**16**	6,30%	Demora na instalação ou na nova ligação
Débito	**15**	5,91%	Contestação de cobrança e negociação de débitos
Fatura	**14**	5,51%	Dúvidas sobre valores e emissão da conta

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

Falta de água caiu de 108 para 54 registros e vazamento na canalização, de 66 para 48, mas as duas seguem como as principais tipologias do setor, como em setembro. Esgoto permanece entre as cinco principais, com 19. Débito e fatura somam 29 registros.

Fonte: extração por registro de 06/11/2026; percentuais sobre os 254 do setor. No painel visual: falta de água 53, vazamento 44, refaturamento e hidrômetro 15. Ver p. 25.

Três tipologias explicam metade do setor

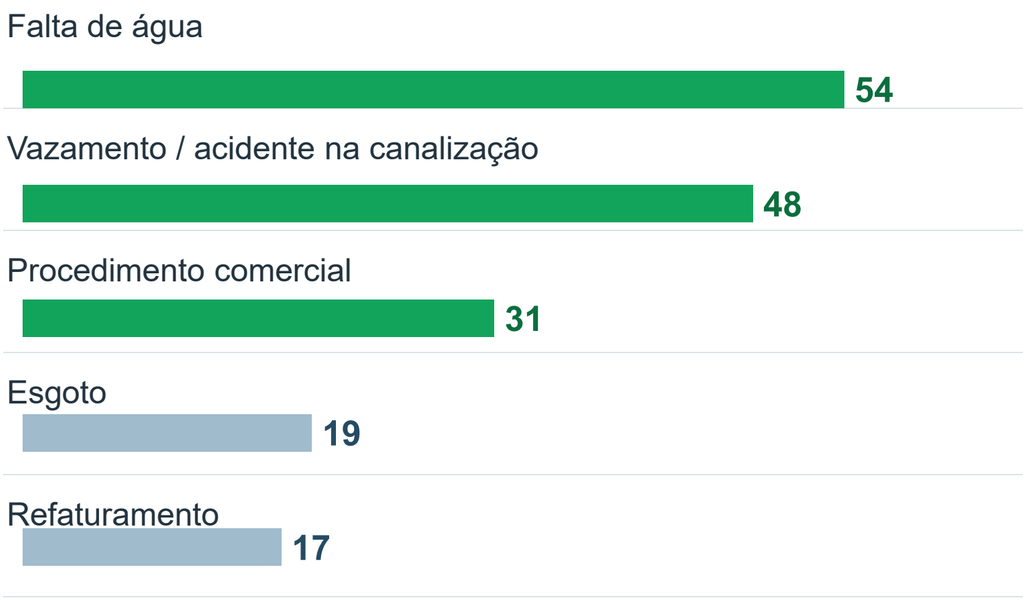
Saneamento · onde a demanda se acumula e o que isso sinaliza

169 registros nas cinco principais tipologias — 66,5% do setor

52,4% concentrados em falta de água, vazamento e procedimento comercial

45,8% dos vazamentos do Estado, em Aparecida de Goiânia

Cinco principais tipologias — registros em outubro



O que a concentração permite

Três assuntos explicam pouco mais da metade dos registros do setor. Isso permite agenda de acompanhamento focada com o prestador, em vez de tratar o saneamento como bloco único de 254 registros.

Hipóteses a confrontar com o prestador

Falta de água e vazamento apontam para o eixo operacional da distribuição — continuidade do abastecimento e integridade da rede. Procedimento comercial, refaturamento, débito e fatura apontam para o eixo de relacionamento e cobrança. São eixos distintos, com áreas responsáveis distintas, e devem ser encaminhados separadamente. A concentração de vazamentos em Aparecida de Goiânia merece verificação específica: registros repetidos no mesmo município podem estar associados à condição da rede local, hipótese que a Ouvidoria registra mas não tem como confirmar.

Fonte: extração por registro de 06/11/2026 (tipologias e vazamentos por município). Ver p. 25.

Transporte irregular: remetido, sem retorno

Transporte intermunicipal · recorrências com interesse fiscalizatório, 72 registros

Tipologia	Reg.	% do setor	Leitura
Transporte irregular	**7**	9,72%	Indício de operação fora das condições regulatórias, a confirmar pela fiscalização
Atraso de horário / supressão de viagem	**19**	26,39%	Relatos de atraso ou de viagem suprimida
Demais tipologias do setor	**46**	63,89%	Coletivo metropolitano 8, passe livre 7, manutenção de veículo 6, interestadual 5 e
Total	**72**	**100%**	

9,72% dos registros do setor são de transporte irregular

72 registros no mês
contra 61 em setembro

+34,7% out./2026 × out./2025
base equivalente: 66 × 49

Encaminhamento sugerido

Transporte irregular é a tipologia com relação mais direta com a atuação fiscalizatória da AGR. Caiu de 22 registros em setembro para 7 no painel e 8 na extração de encaminhamentos — e os 8 foram remetidos à Coordenação de Fiscalização de Transportes. O encaminhamento segue sistemático. O que não consta de nenhuma das bases é o retorno da unidade: quantos geraram verificação em campo, auto de infração ou arquivamento.

O indicador que falta

Em agosto foram 19 registros de transporte irregular; em setembro, 22 no painel; em outubro, 7. Em nenhum dos três meses há registro de quantos geraram verificação em campo. Enquanto esse dado não existir, não é possível avaliar se o encaminhamento produz efeito regulatório nem atribuir a queda do mês a alguma causa.

Fontes: painel SGO/CGE, extração por registro e extração de encaminhamentos de 06/11/2026; no painel visual, o setor soma 71.

Goiânia e Aparecida somam 57% dos registros

Distribuição territorial · base: 370 manifestações protocoladas

Município	Reg.	%
Goiânia	144	38,92%
Aparecida de Goiânia	68	18,38%
Águas Lindas de Goiás	21	5,68%
Anápolis	15	4,05%
Valparaíso de Goiás	12	3,24%
Cidade Ocidental*	10	2,70%
Luziânia	10	2,70%
Formosa	8	2,16%
Jataí	7	1,89%
Planaltina de Goiás	6	1,62%
Demais 34 municípios	69	18,65%
Sem município informado	0	0,00%
Total	**370**	**100%**

Concentração regional



57,30% · 212 registros
Goiânia + Aparecida de Goiânia

21,08% · 78
Região do Entorno do Distrito Federal

21,62% · 80
Demais municípios do Estado

Entorno do DF

O peso regional recuou de 27,2% em setembro para 21,1% em outubro. Cidade Ocidental passou de 32 para 10 registros, Luziânia de 25 para 10 e Planaltina de 16 para 6; Águas Lindas, com 21, voltou a ser o principal município da região. O recorte reúne Águas Lindas, Valparaíso, Luziânia, Formosa, Novo Gama, Planaltina, Santo Antônio do Descoberto e Cidade Ocidental.

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, extração de 06/11/2026. * Cidade Ocidental: 10 registros com grafia fora do padrão, exibidos como "(Em branco)" no painel e padronizados na contagem. Itumbiara e Novo Gama somam 6 registros cada e estão em "Demais".*

Aparecida: vazamentos em todas as semanas

Alerta do mês · sinal de recorrência, a confirmar pela área técnica

22
registros de vazamento ou acidente na canalização

45,8%
dos 48 vazamentos registrados no Estado

15
dias distintos com registro ao longo do mês

2,5×
sua participação no total de registros do mês (18,4%)

Achado	Evidência	Encaminhamento
Recorrência de vazamentos	22 registros de vazamento ou acidente na canalização em 15 dias distintos	Encaminhamento à área técnica de saneamento com prazo de retorno
Concentração de pedidos de hidrômetro	13 dos 16 pedidos de instalação de hidrômetro do Estado no mês (81%)	Verificação do prazo de instalação junto ao prestador
Cidade Ocidental (alerta de setembro)	10 registros, 2 de falta de água; grafia do município ainda fora do padrão no painel	Manter monitoramento e corrigir o cadastro do município na entrada

Registros de vazamento por semana do mês



Por que o padrão merece apuração específica

Os 22 registros se distribuem por todas as semanas, do dia 2 ao dia 30. Uma ocorrência pontual tenderia a concentrar registros em poucos dias; a dispersão reforça a necessidade de verificação técnica. A base não identifica o trecho de rede.

Fonte: painel SGO/CGE, extração por registro de 06/11/2026. Dias distintos, semanas e participação relativa: apuração complementar da Ouvidoria Setorial, memória de cálculo arquivada na unidade.

224 encaminhados, nenhum retorno registrado

Encaminhamentos e destinos · base: 396 registros distintos da extração

Do registro ao retorno

Registros distintos
396

Com destino registrado · 56,6%
224

Com retorno registrado
0

57
a unidades internas da AGR

8
com processo SEI registrado no painel

Destino do encaminhamento · manifestações



O que este número significa

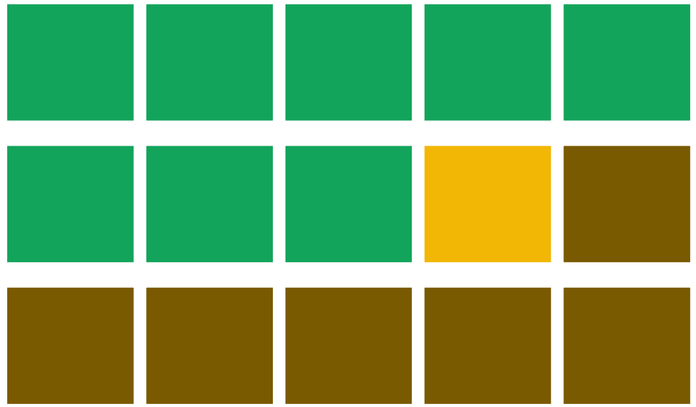
A coluna conta destinos, e um registro pode ter mais de um: as linhas somam 228 e, com 1 destino ilegível por campo truncado, 229 — cinco a mais que os 224 registros distintos. Em 2 registros a Coordenação de Fiscalização de Transportes foi inferida de nome truncado. Têm destino 88,5% das reclamações e 5,3% das solicitações. O que não existe é registro de retorno: nenhuma das 224 remessas tem resposta da área ou do prestador nesta base.

Fonte: extração de encaminhamentos de 06/11/2026 (396 registros distintos); SEI: painel SGO/CGE. Ver p. 25.

Resolutividade de 56,7%, abaixo da meta

Satisfação e resolutividade · 15 pesquisas respondidas em outubro

As 15 avaliações do mês



- 8 resolvidas · peso 1,0
- 1 parcialmente resolvida · peso 0,5
- 6 não resolvidas · peso 0

56,7%

Resolutividade do mês · meta institucional — **meta 70%**

7,0
Nota de recomendação · segunda menor do ano

4,1%
Participação na pesquisa · referência interna: 10%

15
pesquisas respondidas em outubro

Cálculo aberto

(8 + 0,5) ÷ 15 = 56,7%. Terceira menor resolutividade de 2026, acima de março (45,0%) e junho (53,6%); nota 7,0, a segunda menor do ano.

E por que isso exige cautela

As 15 respostas correspondem a 4,1% das manifestações do mês, a segunda menor participação de 2026, acima apenas de abril (3,9%). Com base tão estreita, cada resposta vale 6,7 pontos percentuais: duas avaliações trocadas deslocam a resolutividade em até 13 pontos. O resultado é desfavorável e deve ser registrado como tal, mas não constitui medida estabilizada da satisfação do conjunto dos usuários. A participação é também o único indicador em que a AGR perdeu pontos no Prêmio de Ouvidorias Públicas (p. 19).

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 06/11/2026

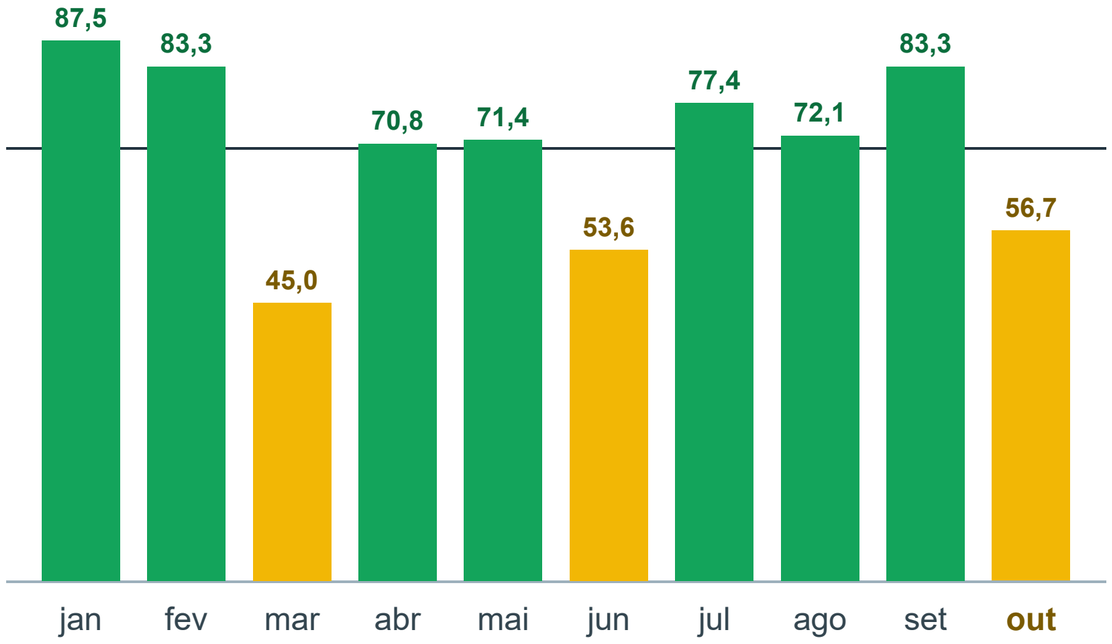
Resolutividade cai; tempo menor é provisório

Evolução dos indicadores · janeiro a outubro de 2026

Resolutividade mensal (%)

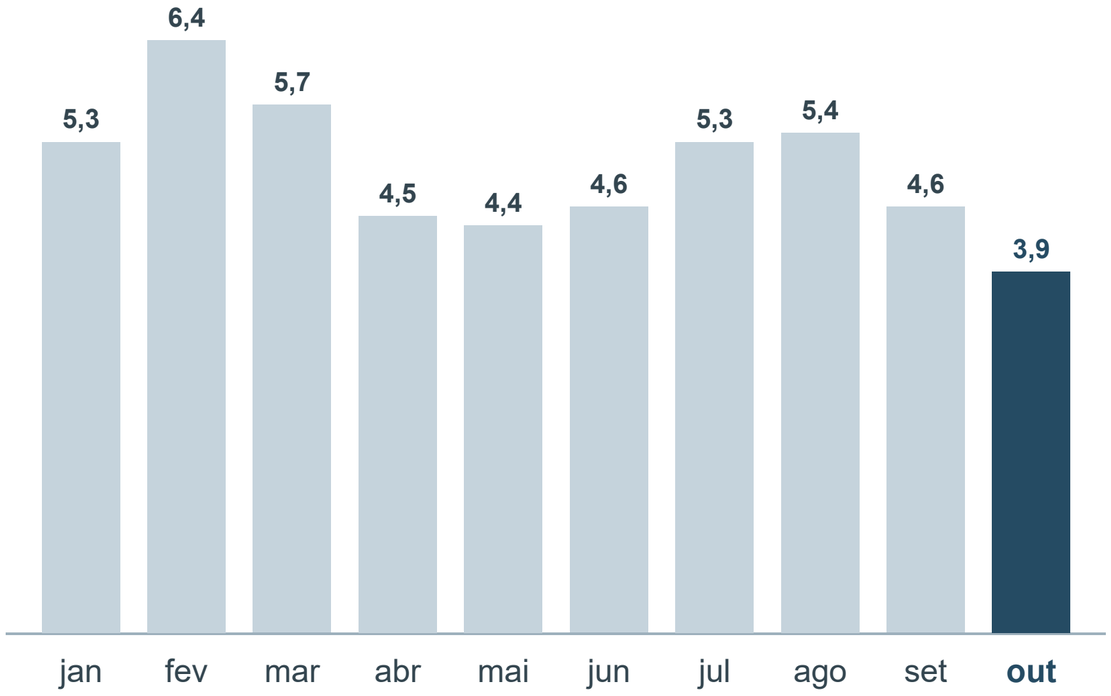
na meta ou acima abaixo da meta de 70%

linha: meta 70%



Tempo médio de resposta (dias)

outubro: valor provisório, tende a subir com a conclusão das abertas



Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 06/11/2026

Outubro: terceira menor resolutividade do ano

Evolução dos indicadores · série mensal e consolidado do período

Indicador	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	Período
Manifestações protocoladas	151	103	163	309	319	316	431	479	526	**370**	**3.167**
Tempo médio de resposta (dias)	5,3	6,4	5,7	4,5	4,4	4,6	5,3	5,4	4,6	**3,9**	**4,8**
Resolutividade (%)	87,5	83,3	**45,0**	70,8	71,4	**53,6**	77,4	72,1	83,3	**56,7**	**72,1**
Nota de recomendação	8,4	8,1	5,3	8,6	8,6	7,5	8,7	7,8	9,1	**7,0**	**8,1**
Participação na pesquisa (%)	5,3	8,7	6,1	3,9	4,4	4,4	7,2	9,0	6,8	**4,1**	**6,1**

resolutividade abaixo da meta de 70%

Outubro em relação à série

Outubro tem o menor tempo médio de resposta da série revista de 2026 (3,9 dias, contra 4,8 no consolidado), mas o valor é provisório: setembro foi publicado com 3,6 dias e subiu para 4,6 após a conclusão das manifestações em aberto. Tem ainda a terceira menor resolutividade (56,7%) e a segunda menor nota (7,0). A série foi atualizada pelo painel em 06/11/2026; o TMR de seis meses anteriores variou de 0,1 a 0,2 dia (p. 25). A coluna Período é consolidada sobre a base do período — 138,5 resoluções equivalentes sobre 192 pesquisas (72,1%; o painel exibe o índice arredondado, 72%), participação de 192 ÷ 3.167 e TMR conforme o painel, calculado sobre as manifestações respondidas — e não média das taxas mensais.

Fonte: painel SGO/CGE — Ouvidoria Setorial da AGR. Extração dos dados: 06/11/2026

Prazos atendidos; percepção pede ação

Desempenho operacional e conformidade · outubro de 2026

Protocolos dentro do prazo

100%

parâmetro: até 30 dias (Lei nº 13.460/2017, art. 16)

Prazo atendido

Finalizados e em andamento dentro de 30 dias no painel (jan.–out.).

Tempo médio de resposta

3,9 dias

parâmetro: até 10 dias

Dentro do parâmetro

Menor da série revista, mas provisório: setembro subiu de 3,6 para 4,6 dias. Consolidado do período: 4,8.

Resolutividade do mês

56,7%

meta institucional: 70%

Abaixo da meta

Terceira menor de 2026, sobre 15 respostas; cada uma vale 6,7 pontos percentuais.

Participação na pesquisa

4,1%

referência interna: 10%

Requer ampliação

Sem meta formal instituída. Recuou de 6,8% em setembro (valor revisto).

Comparação no âmbito estadual

Painel consolidado do Estado, jan.–out./2026: a AGR tem tempo médio de 4,8 dias, contra 6,1 no conjunto dos órgãos (45.948 protocolos). Prêmio de Ouvidorias Públicas, Grupo A, apuração de 13/10/2026: 38,5 de 40 pontos, acima da média do grupo em quatro dos cinco indicadores com média oficial. Ponto a melhorar: participação na pesquisa, 6,5% contra 12,3% do grupo.

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

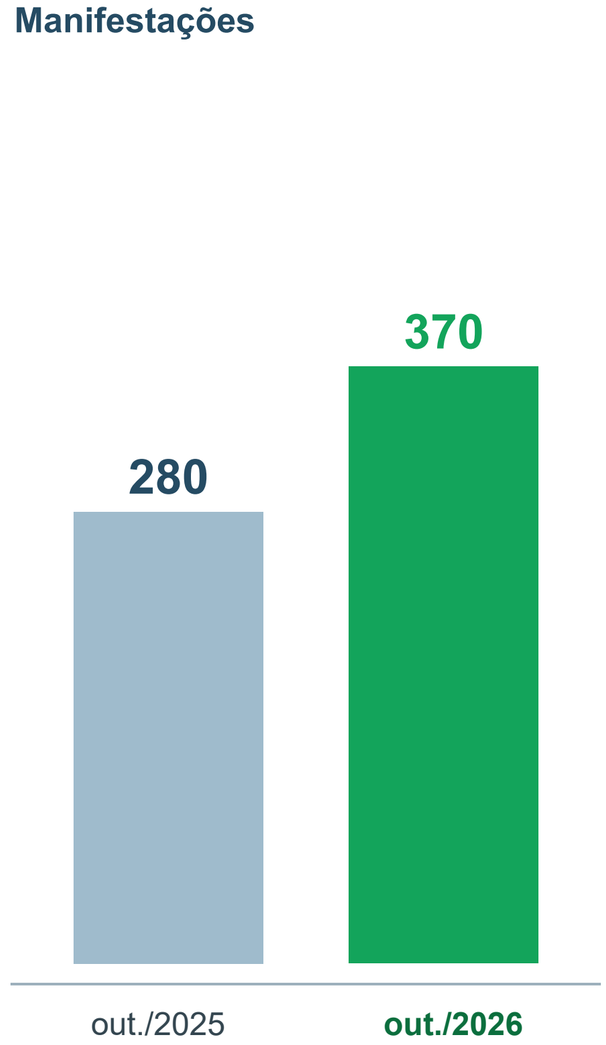
Resolução Normativa AGR nº 290/2025
Disciplina aplicável no âmbito da Agência

Fontes: painel SGO/CGE e painel consolidado do Estado, extração de 06/11/2026; Prêmio de Ouvidorias Públicas, apuração de 13/10/2026.

Respostas mais rápidas; percepção recua

Comparativo · outubro de 2025 × outubro de 2026, bases equivalentes

Indicador	out./2025	out./2026	Variação
Manifestações protocoladas	280	**370**	+32,1%
Reclamações, LAI e denúncias	186	**260**	+39,8%
Saneamento — base equivalente	107	**157**	+46,7%
Transporte — base equivalente	49	**66**	+34,7%
Tempo médio de resposta	7,0 dias	**3,9 dias**	**−44,3%**
Resolutividade	64%	**56,7%**	**−7,3 p.p.**
Nota de recomendação	7,5	**7,0**	**−0,5**



Fontes: painel SGO/CGE, extração de 06/11/2026; Relatório Mensal de Ouvidoria de outubro de 2025 (sem data de extração).

Critérios de contagem mudaram desde 2025

Comparativo · ressalva indispensável sobre esta comparação

O volume registrado passou de 280 para 370 entre os dois períodos, e o tempo de resposta caiu de 7,0 para 3,9 dias

O tempo de resposta melhorou, mas os indicadores de percepção recuaram: a resolutividade caiu 7,3 pontos percentuais e a nota, 0,5 ponto. A linha do grupo destacado e as setoriais usam, em 2025, as 186 manifestações analisadas e, em 2026, as 260 reclamações, LAI e denúncias, 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 outubro de 2025 a unidade operava a triagem “Caminho do Entendimento”, com 94 dos 280 registros finalizados por script ou informação e contabilizados à parte; as 186 analisadas incluem 1 solicitação, mantida pelo mesmo critério da edição de setembro. A variação de +32,1% no total mistura crescimento real e mudança de classificação e não deve ser lida como medida pura de aumento de procura. Em 2025, saneamento (107) e transporte (49) foram contados sobre as 186 analisadas, incluídas 22 inativadas ou de outra Administração. O tempo de resposta tem maior comparabilidade, com uma ressalva: os 3,9 dias de 2026 são provisórios e tendem a subir com a conclusão das manifestações em aberto, como ocorreu em setembro. Resolutividade e nota devem considerar eventual evolução metodológica: o relatório de 2025 não explicita o peso das avaliações parcialmente resolvidas nem a data de extração. Com 15 respostas em 2026, a queda de 7,3 p.p. equivale a pouco mais de uma resposta.

Fontes: painel SGO/CGE, extração de 06/11/2026; Relatório Mensal de Ouvidoria de outubro de 2025 (sem data de extração).

Seis achados, seis encaminhamentos sugeridos

Leitura gerencial · indícios que requerem apuração pelas áreas

Achado	Evidência	Risco / leitura	Encaminhamento sugerido
Aparecida de Goiânia	22 registros de vazamento em 15 dias distintos; 45,8% do Estado	Sinal de recorrência; possível perda de água a confirmar	Encaminhamento à área técnica com prazo de retorno
Falta de água — estado	54 registros, 21,26% do saneamento	Principal tipologia do setor, com metade do volume de setembro	Acompanhamento da recorrência por município
Resolutividade	56,7% sobre 15 respostas; meta de 70%	Resultado abaixo da meta, sobre base estreita	Ações de engajamento na pesquisa de satisfação
Revisão do TMR	Setembro: de 3,6 para 4,6 dias	Despacho difere do painel atual	Citar a data de extração no despacho
Transporte irregular	8 de 8 registros remetidos à Coordenação de Fiscalização de Transportes	Encaminhamento ocorre; retorno da unidade não é registrado	Instituir registro de retorno: verificação, auto de infração ou arquivamento
Retorno dos encaminhamentos	224 registros com destino; nenhum com retorno registrado na base	Efeito regulatório do encaminhamento não é mensurável	Campo de retorno com prazo 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.

Fontes: painel SGO/CGE, extração por registro e extração de encaminhamentos, todas de 06/11/2026.

Nenhum retorno formal sobre setembro

Acompanhamento · 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	**10 registros; sem retorno; grafia ainda fora do padrão**
Falta de água	Monitorar recorrência e municípios afetados	Volume e distribuição territorial	**54 registros; eram 108**
Transporte irregular	Registrar o retorno da unidade, não o encaminhamento	Registros convertidos em verificação, autuação ou arquivamento	**8 de 8 remetidos à CFT; sem retorno registrado**
Entorno do DF	Manter recorte regional específico	Evolução da região e tipologias predominantes	**78 registros, 21,1% do mês**
Pesquisa de satisfação	Executar ações de engajamento	Participação mensal e estabilidade dos indicadores	**Participação caiu de 6,8% para 4,1%**

Situação apurada sem retorno formal

Nenhum retorno formal das áreas técnicas ou do prestador sobre os temas de setembro foi recebido até a extração; a coluna descreve apenas o que os registros de outubro mostram. A correção de cadastro recomendada para Cidade Ocidental não ocorreu: os 10 registros do mês seguem exibidos como “(Em branco)” no painel público. Novo Gama, sinal em formação em setembro, teve 6 registros e nenhum de falta de água. Entra na matriz da próxima edição: Aparecida de Goiânia (vazamentos, p. 14).

Fontes: painel SGO/CGE, extração por registro e extração de encaminhamentos, todas de 06/11/2026.

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: Outubro de 2026 Extração: 06/11/2026

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: 06/11/2026

Setembro revisto pelas datas de extração

Anexo metodológico · revisões, divergências e pendências desta edição

Revisão retroativa do painel — setembro de 2026

Indicador	Despacho nº 297	Painel hoje	Causa
Pesquisas respondidas	32	**36**	+4 respostas registradas após a extração de 05/10/2026
Resolutividade	85,9%	**83,3%**	Recalculada sobre 36 respostas: (28 + 0,5 × 4) ÷ 36
Nota de recomendação	9,1	**9,1**	Sem alteração
Participação na pesquisa	6,1%	**6,8%**	32 ÷ 526 no Despacho; 36 ÷ 526 hoje — mesma fórmula
Tempo médio de resposta	3,6 dias	**4,6 dias**	Conclusão das abertas após 05/10; fev.–ago. variaram 0,1 a 0,2 dia

Como ler a tabela acima

As diferenças decorrem das datas de extração: pesquisas continuam sendo respondidas e manifestações em aberto são concluídas depois do fechamento. A coluna Despacho traz o que o Gabinete recebeu. O mesmo valerá para outubro.

Pendência de setembro encerrada

A diferença registrada na edição anterior entre a resolutividade consolidada de 73,7% e os 74% do painel não era de cálculo: o painel exibe o índice arredondado em número inteiro (outubro: 57% no cartão, 56,7% no gráfico).

Três bases nesta edição

Painel SGO/CGE (visual): totais, classes, municípios e indicadores. Extração por registro de 06/11/2026: assuntos e tipologias (pp. 9 a 12) — 359 protocolos com assunto, contra 348 no painel visual; os 11 a mais elevam saneamento de 245 para 254, transporte de 71 para 72, vazamento de 44 para 48, refaturamento de 15 para 17 e falta de água e hidrômetro em 1 cada. Extração de encaminhamentos (pp. 8 e 15): 396 registros distintos após 2 linhas vazias e 2 duplicadas; 26 protocolos do painel fora dela, conciliação pendente.

Fontes: painel SGO/CGE, extração por registro e extração de encaminhamentos de 06/11/2026; Despacho nº 297/2026.