

em contrário.

COMUNIQUE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

GUSTAVO CROMWELL DE CARVALHO PACIFICO

COORDENADOR GERAL - CDTER/PI

(Transcrição da nota PORTARIAS de Nº 3426, datada de 10 de fevereiro de 2026.)

AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ - AGRESPI

PORTARIA AGRESPI - PI Nº 002, DE 10 DE fevereiro DE 2026

Dispõe sobre a aprovação do Relatório Anual da Ouvidoria da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí - AGRESPI, referente ao exercício de 2025.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ - AGRESPI, no uso das atribuições legais que lhe confere a Lei Estadual nº 7.049, de 16 de outubro de 2017, reestruturada pela Lei Estadual nº 7.763, de 30 de março de 2022, e demais disposições de seu Regulamento Interno,

CONSIDERANDO a competência da AGRESPI para regular, fiscalizar e acompanhar a prestação dos serviços públicos delegados no Estado do Piauí;

CONSIDERANDO o disposto no art. 13, § 1º, inciso III, e § 4º, da Lei Estadual nº 7.763, de 30 de março de 2022, que estabelece a obrigatoriedade de elaboração de relatório anual pela Ouvidoria da AGRESPI;

CONSIDERANDO a importância da Ouvidoria como instrumento de participação social, transparência e aprimoramento da prestação dos serviços públicos regulados;

CONSIDERANDO o Relatório Anual da Ouvidoria da AGRESPI, referente ao exercício de 2025, elaborado em conformidade com a legislação vigente; e

CONSIDERANDO a deliberação do Conselho Diretor da AGRESPI, em sua 1ª Reunião Ordinária, realizada em 06 de fevereiro de 2026,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Relatório Anual da Ouvidoria da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí - AGRESPI, referente ao exercício de 2025, na forma do Anexo Único desta Portaria.

Art. 2º O Relatório Anual da Ouvidoria consolida as atividades desenvolvidas no ano de 2025, apresentando dados, indicadores de desempenho, análises das manifestações dos usuários, ações institucionais e recomendações voltadas ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos regulados.





Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Teresina - PI, 10 de fevereiro de 2026.

Thaís de Aragão Oliveira Araripe Palmeira Dias

Diretora-Geral

AGRESPI

(Transcrição da nota PORTARIAS de Nº 3431, datada de 10 de fevereiro de 2026.)

SECRETARIA DE FAZENDA DO ESTADO DO PIAUÍ

PORTARIA SEFAZ-PI/GASEC Nº 1/2026

Estabelece as metas de desempenho a serem alcançadas pelas Unidades da Estrutura da Secretaria da Fazenda para o exercício de **2026**.

O SECRETÁRIO DA FAZENDA DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Ordinária nº. 62, de 26 de dezembro de 2005;

CONSIDERANDO o disposto no art. 3º-A do Decreto nº 12.138, de 20 de março de 2006, alterado pelo Dec. nº 13.512, de 26 de janeiro de 2009;

CONSIDERANDO a deliberação da Câmara de Planejamento e de Política Tributária e Financeira - Comitê Gestor, constante da ATA SEFAZ-PI/GASEC Nº 1/2026;

CONSIDERANDO o Regimento Interno da Secretaria da Fazenda, aprovado pelo Decreto nº 22.033, de 28 de abril de 2023, publicado no DOE/PI em 04 de maio de 2023, atualizado pelos Decretos nº.s 22.237/23, 22.832/24, 23.813/25, 23.927/25,

R E S O L V E:

Art. 1º. Estabelecer as metas anuais de desempenho para os órgãos da estrutura da Secretaria da Fazenda para o exercício de 2026:

I - Corpo de Julgadores - COJUL:

a) julgar, no mínimo, 110 (cento e dez) processos por julgador ou 100% (cem por cento) dos processos recebidos e conclusos para julgamento;

b) controlar a tramitação de 100% (cem por cento) dos processos recebidos.

II - Tribunal Administrativo de Recursos Fiscais - TARF:

a) receber, distribuir para as Câmaras e designar relatores de 90% dos recursos interpostos ao TARF;

b) pautar 100 processos por trimestre ou pautar 90% dos processos recebidos da Procuradoria Tributária com parecer jurídico.

III - A Unidade de Atendimento - UNICAT deverá alcançar, no mínimo, 85% (oitenta e cinco por



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS DO PIAUÍ - AGRESPI



GOVERNO DO
PIAUÍ
AQUI TEM TRABALHO.
AQUI TEM FUTURO.



Relatório Anual Ouvidoria

2025



**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ**

Thaís de Aragão Oliveira Araripe Palmeira Dias
DIRETORA - GERAL

Estela Miridan Rosas
**DIRETORA DE SANEAMENTO TRANSPORTE E
INFRAESTRUTURA**

Dionatas Rayron da Silva Alves
**DIRETOR DE ENERGIA, COMUNICAÇÃO E GÁS
CANALIZADO**

Darcy Siqueira Albuquerque Júnior
DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

Elaboração:
Alice Pompeu Viana
OUIDORA

Projeto Gráfico e Diagramação:
Isadora Edina Bezerra Guerreiro
DIRETORA

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS DO PIAUÍ - AGRESPI



GOVERNO DO
PIAUÍ
AQUI TEM TRABALHO.
AQUI TEM FUTURO.

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2025

Aprovado pelo Conselho Diretor da AGRESPI
Reunião Ordinária nº 01, de 06 de fevereiro de 2026
Portaria AGRESPI-PI Nº 002/2026

SUMÁRIO

- 1. NOTA INTRODUTÓRIA 04**
- 2. BASE LEGAL 06**
- 3. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ANO 07
REFERÊNCIA 2025**
- 4. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS 08**
- 5. INDICADORES DE DESEMPENHO 13**
- 6. AÇÕES DA OUVIDORIA: INTERAÇÃO 15
COM A SOCIEDADE E IMPACTOS SOCIAIS**
- 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS 18**
- 8. MENSAGEM FINAL DA OUVIDORIA 20**

1. NOTA INTRODUTÓRIA

A Ouvidoria Setorial da Agência Reguladora de Serviços Delegados do Estado do Piauí – AGRESPI foi incluída na estrutura organizacional da Agência por meio do Art. 4º, inciso V da Lei 7.049 de 16 de outubro de 2017.

As competências da Ouvidoria estão descritas no art. 13 da Legislação acima referenciada, destacando como atividades principais o processamento de pedidos de informação, esclarecimentos, sugestões, reclamações relacionadas à prestação dos serviços públicos regulados.

As competências da Ouvidoria da Agrespi são ainda reforçadas pelo art. 14 da Resolução nº. 001, de 18 de abril de 2018 que estabelece o seu Regimento Interno.

A norma Constitucional insculpida no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil determina que “A Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)”, devendo tais princípios serem aplicados também às Agências Reguladoras.

Em cumprimento à norma Constitucional editou-se a Lei Estadual nº. 7.763 de 30 de março de 2022 que altera a Lei de Criação da Agrespi estabelecendo, em seu artigo 13, § 1º, inciso III c/c § 4º a obrigatoriedade de elaboração de relatório anual pelo Ouvidor, devendo este ser encaminhado ao Conselho Diretor da Agência.

Diante do exposto, se faz necessária a apresentação de relatório anual de atividades desta Ouvidoria com objetivo de tornar públicas as ações desenvolvidas ao longo do ano de 2025 e o planejamento de atuação para o ano de 2026.

1.1 FINALIDADE DO RELATÓRIO

O relatório em exame tem como objetivo geral apresentar diagnóstico detalhado das demandas dos usuários dos serviços públicos delegados no Estado do Piauí, servindo como ferramenta estratégica de aprimoramento da atuação e melhoria dos serviços públicos prestados e regulados pela AGRESPI.

Aponta ainda como objetivos específicos:

- a) Evidenciar o papel da Ouvidoria Setorial como um canal essencial de comunicação entre a sociedade civil e administração pública promovendo a escuta ativa e a participação do usuário/cidadão;
- b) analisar criticamente os dados das manifestações recebidas identificando padrões, falhas recorrentes e tendência nos serviços regulados, a fim de subsidiar a tomada de decisões e aprimorar a gestão;
- c) Avaliar os indicadores de desempenho da Ouvidoria, incluindo tempo médio de resposta, índice de resolutividade e nível de satisfação do usuário, assegurando maior eficiência nos serviços prestados;
- d) Propor ações corretivas e melhorias com base nas demandas registradas, contribuindo com o melhoramento dos serviços regulados e o fortalecimento da transparência pública;
- e) Fomentar a participação social por meio da divulgação ativa de informações relevantes e ações educativas, incentivando o controle social e a cooperação entre a Administração Pública e a sociedade.

1. NOTA INTRODUTÓRIA

1.2 O PAPEL DA OUVIDORIA SETORIAL

A Ouvidoria Setorial da AGRESPI desempenha um papel fundamental no controle social, garantindo que as demandas dos usuários sejam recebidas, analisadas e encaminhadas de forma eficiente.

Ao atuar como mediadora entre a sociedade e os prestadores de serviços públicos, a Ouvidoria contribui para:

- a) Aperfeiçoamento dos serviços regulados, promovendo melhorias com base nas manifestações recebidas;
- b) Resolução ágil de conflitos, assegurando o direito do usuário de receber respostas claras e tempestivas;
- c) Transparência e acesso à informação, permitindo que os cidadãos acompanhem a qualidade dos serviços prestados;
- d) Ampliação da participação social, incentivando o uso ativo dos canais de atendimento da Ouvidoria.

1.3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O documento em referência reflete o compromisso da AGRESPI com a excelência na regulação dos serviços públicos e a defesa dos direitos dos usuários.

A análise das manifestações e a formulação de recomendações baseiam-se em uma abordagem técnica e estratégica, visando não apenas a melhoria da atuação da Ouvidoria, mas também o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados no Estado do Piauí.

2. BASE LEGAL

2.1 LEGISLAÇÃO FEDERAL

A Ouvidoria Setorial da AGRESPI está sujeita às normas federais que regulamentam a proteção dos direitos dos usuários de serviços públicos e a atuação das ouvidorias públicas, destacando-se:

- a) Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública. Define as atribuições das ouvidorias, incluindo a obrigatoriedade da elaboração do Relatório Anual de Gestão (art. 14, inciso II).
- b) Decreto Federal nº 9.492/2018 – Regulamenta a Lei nº 13.460/2017, estabelecendo diretrizes para o funcionamento das ouvidorias públicas e os procedimentos para tratamento de manifestações.
- c) Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) – Assegura o direito de acesso à informação pública e orienta a transparência ativa e passiva dos órgãos da administração pública.
- d) Decreto Federal nº 9.094/2017 – Dispõe sobre a simplificação do atendimento aos usuários dos serviços públicos, prevendo a integração dos canais de atendimento e a eliminação de exigências burocráticas desnecessárias
- e) Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

2.2 LEGISLAÇÃO ESTADUAL

A regulamentação da atuação da Ouvidoria no âmbito do Estado do Piauí está fundamentada nos seguintes dispositivos:

- a) Lei estadual 7.049/2017 – Cria a Agência Reguladora de Serviços Delegados do Estado do Piauí e dá outras providências;
- b) Decreto Estadual 17.681/2018 - Regulamenta a Lei nº 7.049, de 16 de outubro de 2017 e dá outras providência;
- c) Lei Estadual 7.763/2022 - Altera a Lei nº 7.049, de 16 de outubro de 2017, que cria a Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí – AGRESPI, e dá outras providências.
- d) Decreto 22.698/2024 – Institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual, regulamenta a Lei estadual 7.884/22, que inclui a função de Ouvidoria nas atribuições da Secretaria de Governo e a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
- e) Decreto 23.006/2024 - Altera o Decreto no 22.698, de 24 de janeiro de 2024, que institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual e regulamenta a Lei Estadual no 7.884, de 08 de setembro de 2022, que inclui a função de ouvidoria nas atribuições da Secretaria de Governo.
- f) Decreto 22855/2024 - Institui a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, regulamenta a avaliação do serviço público no Estado do Piauí e cria o Conselho de Usuários do Serviço Público.

3. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ANO REFERÊNCIA 2025

O direito de acesso à informação é um dos pilares da transparência pública e um instrumento fundamental para o fortalecimento da participação social.

No âmbito da AGRESPI, a Ouvidoria Setorial desempenha um papel essencial na gestão e atendimento dos pedidos de informação, garantindo o cumprimento da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Este capítulo apresenta a análise dos pedidos de acesso à informação registrados em 2025, destacando quantitativos, prazos de atendimento e principais temas solicitados, além de apontar ações para aprimorar a transparência ativa e passiva no âmbito da AGRESPI.

3.1 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ANO REFERÊNCIA 2025

Em 2025, a Ouvidoria Setorial da AGRESPI recebeu 10 solicitações de acesso à informação. Os meses de fevereiro e abril registraram, cada um, 2 solicitações, enquanto junho e agosto apresentaram, individualmente, 1 solicitação. Setembro foi o mês com maior número de registros, totalizando 4 solicitações (Gráfico 1).

3.2 TEMAS MAIS SOLICITADOS

As solicitações de 2025, realizada pelos próprios usuários, foram nos seguintes assuntos: saneamento ambiental; acesso à informação; abastecimento e armazenagem; atendimento ao público; matrículas; outros em pesquisa e desenvolvimento; e regime de trabalho. Os temas “Saneamento ambiental” e “Acesso à informação” obtiveram os maiores registros, com 3 e 2 solicitações, respectivamente.

3.3 AÇÕES PARA APRIMORAMENTO E TRANSPARÊNCIA

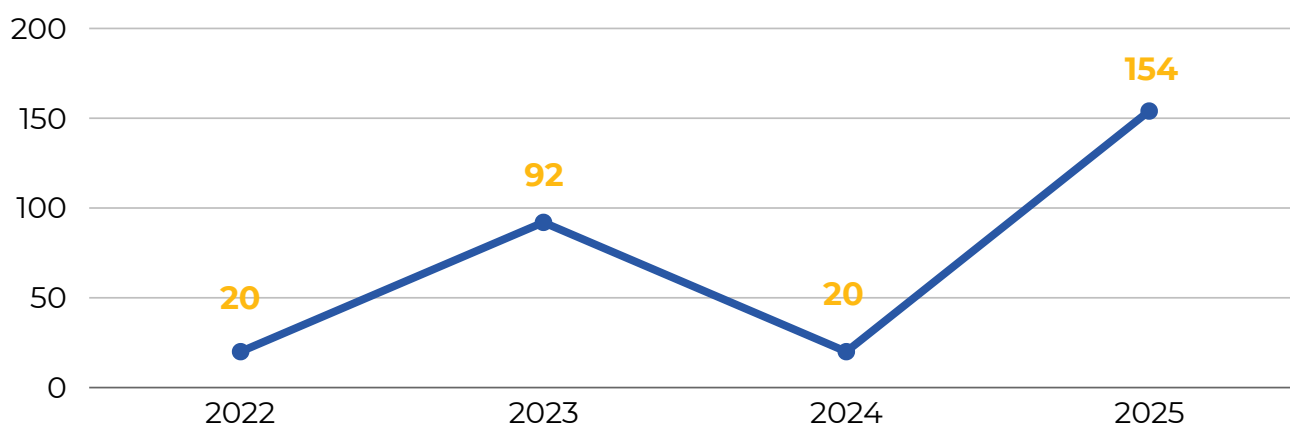
Entre os anos de 2023 e 2025, o tempo médio de resposta, em dias, foi reduzido em 94,88%, passando de 302,67 dias para 15,5 dias. Essa redução significativa resulta de um esforço contínuo para ampliar a agilidade na conclusão das solicitações de acesso à informação. Como meta para 2026, pretende-se tornar o processo de atendimento ainda mais eficiente, reduzindo o prazo médio de resposta para 12 dias úteis.

A elaboração dos relatórios anuais, contendo dados, indicadores e metas, bem como sua divulgação em sítio eletrônico institucional, constitui um importante instrumento de fortalecimento da transparência da ouvidoria no âmbito das solicitações de informação, ao assegurar o acesso público às informações e estimular o controle social.

4. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

A Ouvidoria Setorial da AGRESPI é um canal essencial de comunicação entre a sociedade e a administração pública, possibilitando a manifestação dos usuários sobre a prestação dos serviços regulados.

Este capítulo apresenta os dados consolidados das manifestações recebidas no ano de 2025, incluindo a quantidade total de manifestações, a classificação por tipo, os setores regulados mais demandados, os canais de atendimento utilizados pelos usuários e os principais indicadores de desempenho da Ouvidoria.



Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

A análise quantitativa aqui apresentada é fundamental para identificar falhas recorrentes, avaliar a eficiência da Ouvidoria e propor ações corretivas que contribuam para a melhoria contínua dos serviços regulados pela AGRESPI.

4.1 CATEGORIA DAS MANIFESTAÇÕES

A manifestação de ouvidoria é um canal essencial para que o cidadão expresse suas preocupações, reclamações, sugestões ou elogios relacionados aos serviços públicos regulados pela AGRESPI.

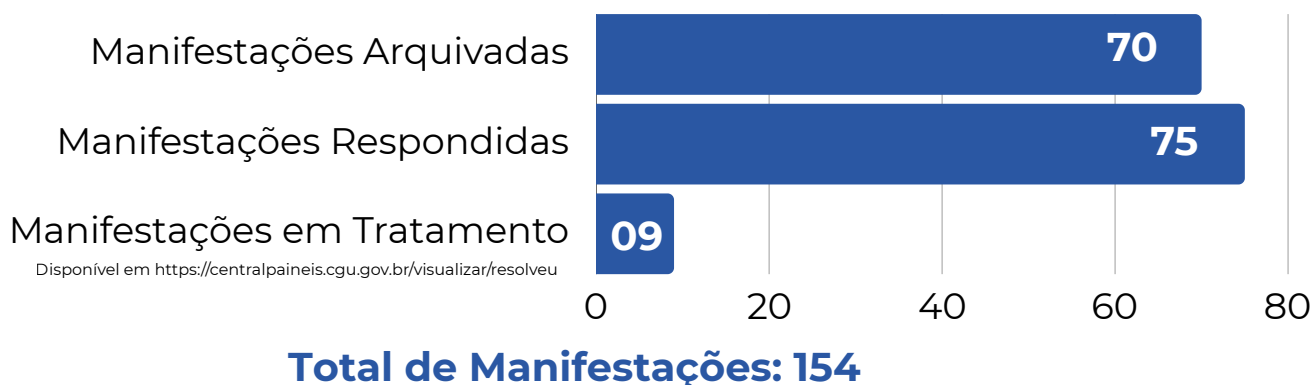
Esse mecanismo desempenha um papel fundamental na melhoria contínua dos serviços prestados, garantindo que as demandas da população sejam ouvidas e devidamente tratadas.

Para otimizar a resolução de problemas e agilizar o atendimento aos usuários, a AGRESPI implementou ações educativas divulgadas via redes sociais e audiências públicas, uma iniciativa que incentiva os prestadores de serviços públicos a solucionarem diretamente as demandas dos cidadãos, sem necessidade de intervenção imediata da Agência. Esse procedimento não apenas facilita o acesso às informações, como também promove soluções rápidas, fortalecendo a relação entre prestadores de serviços e a população usuária.

Para que uma manifestação seja formalmente analisada pela AGRESPI, é imprescindível que o usuário registre previamente sua demanda nos canais de atendimento do prestador de serviços e forneça à equipe da Ouvidoria o número de protocolo correspondente. Esse fluxo garante que o cidadão busque inicialmente uma solução diretamente junto à Concessionária responsável pelo serviço, reforçando a eficácia da mediação e evitando a judicialização desnecessária de conflitos.

4. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

Além disso, as manifestações que não possuem registro prévio junto ao prestador de serviços ou que não exigem uma análise detalhada são objeto de pedido de complementação de dados, devendo estes serem complementados no prazo de 20 (vinte) dias sob pena de serem automaticamente finalizadas pela Ouvidoria. Esse procedimento permite uma resolução rápida e eficiente de questões simples ou de menor impacto, garantindo que a Ouvidoria concentre seus recursos e esforços nas manifestações mais complexas, que demandam análise aprofundada e, quando necessário, a intervenção direta da Agência.

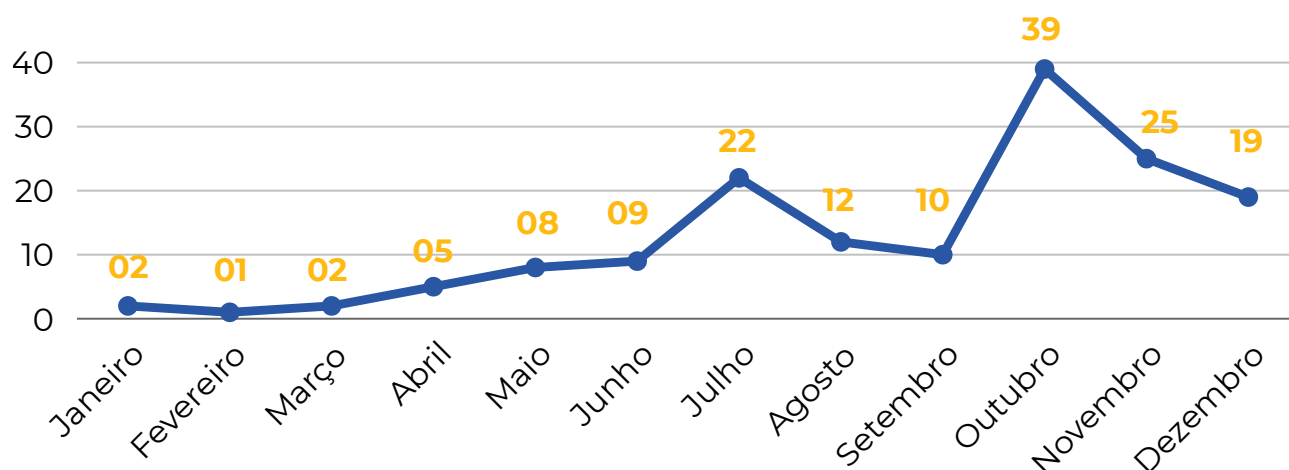


Considerações: As manifestações arquivadas se referem a demandas nas quais foi solicitado do usuário a complementação de dados, como por exemplo, número de protocolo de atendimento prévio na concessionária.

Ação necessária: Fortalecimento de ações de educação para que o usuário faça reclamação junto à AGRESPI com todos os dados necessários para registro.

4.2 ANÁLISE MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E TRATADAS NO ANO DE 2025

Ao longo de 2025, a Ouvidoria Setorial da AGRESPI registrou um total de 154 atendimentos nos canais disponibilizados divididos mensalmente nos moldes da tabela abaixo:



Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

4. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

A análise dos dados revela que os meses de maior volume foram outubro (39), Novembro (25), Julho (22) e Dezembro (19).

Há que se destacar que a Gestão atual foi designada para ocupação do múnus no mês de Abril de 2025.

O que se observa é um aumento das Manifestações a partir do mês de abril de 2025, havendo aumento tanto no recebimento como no tratamento de demandas.

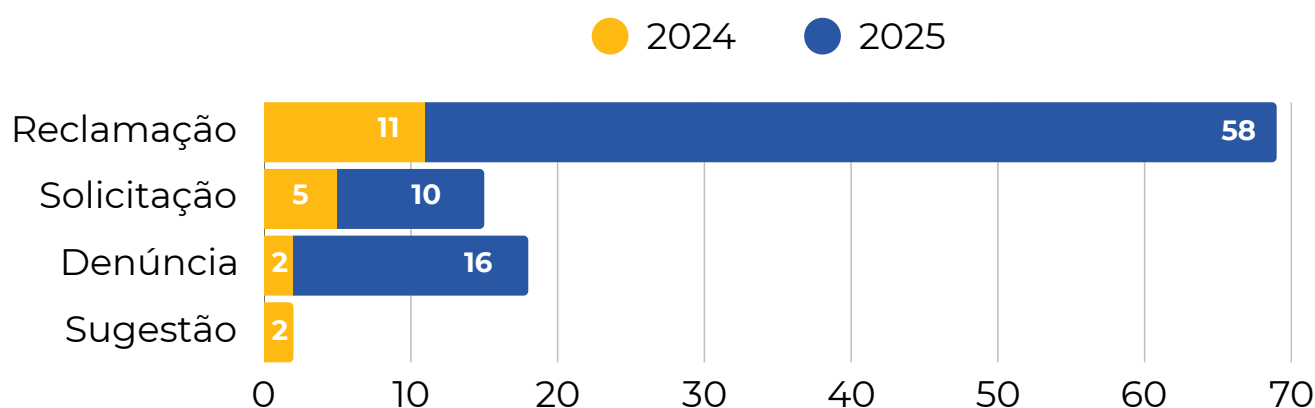
Esse cenário reforça a necessidade do contínuo aprimoramento dos fluxos internos da Ouvidoria para assegurar a tempestividade das respostas e a eficiência no atendimento aos usuários.

4.3 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES ANALISADAS

Neste segmento, apresentaremos as manifestações analisadas, organizadas por tipo no ano de 2025, e realizaremos uma comparação com os dados de 2024.

Essa análise permitirá identificar tendências e mudanças no perfil das demandas recebidas, destacando os temas mais relevantes e as áreas que demandaram maior esforço de análise e intervenção por parte da Ouvidoria.

A seguir, apresentamos um comparativo entre os tipos de manifestações analisadas nos anos de 2025 e 2024:



Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

No ano de 2025 se observa que houve aumento no número de Reclamações, Solicitações e denúncias, o que sugere que os cidadãos estão utilizando cada vez mais a Ouvidoria para reportar irregularidades e solicitar informações ou serviços.

Tal comportamento reflete a divulgação das atividades e competências da Agência Reguladora e papel desta na melhoria do atendimento ao usuário e da prestação dos serviços concedidos.

4. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

Ações Propostas:

Ações de educação: Divulgação dos Canais de Ouvidoria nas redes sociais trabalhando informativos que incentivem as manifestações e informem ao usuário como realizar uma reclamação junto à Ouvidoria da AGRESPI.

Fortalecimento dos Canais de Atendimento: Melhoria do aparelhamento da Ouvidoria, em especial do celular utilizado para o recebimento das Manifestações

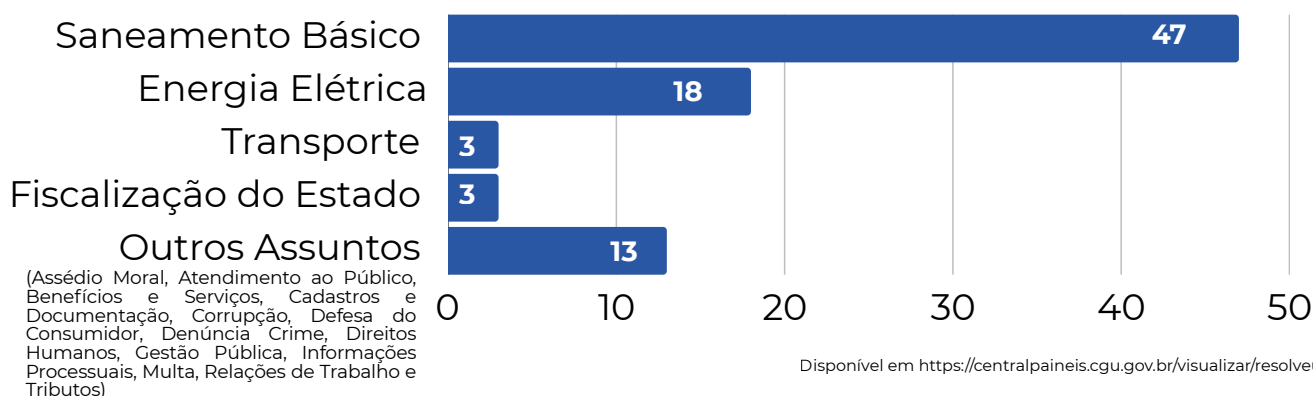
Fortalecimento da Equipe da Ouvidoria com contratação de agentes aptos a atender o usuário de forma eficiente

Incentivar o registro de elogios e boas práticas.

4.4 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANALISADAS POR ÁREA DE ATUAÇÃO

A classificação detalhada das manifestações permite que a Ouvidoria tenha um panorama mais preciso sobre as necessidades da população, auxiliando na implementação de medidas corretivas e no aprimoramento contínuo dos serviços públicos regulados.

O próximo Gráfico, traz a comparação das manifestações por sua classificação de área técnica.



Os dados acima especificados demonstram que no ano de 2025 a maior parte das manifestações esteve concentrada no setor de saneamento, seguido pelo Setor de Energia e Transporte intermunicipal de passageiros.

Esses dados sugerem que, embora o setor de saneamento continue a ser a área de maior preocupação para os cidadãos, há indícios de busca de melhorias em outros setores, como o energia e transporte intermunicipal de passageiros.

4. OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

4.5 CANAIS DE ENTRADAS DAS MANIFESTAÇÕES

A AGRESPI possui os seguintes canais de atendimento:

- a) Plataforma Fala Br: Plataforma de Manifestações desenvolvida pela Controladoria Geral da União – CGU em que o próprio usuário registra a manifestação, enviando-a, pelo sistema, à AGRESPI;
- b) E-mail: Usuário pode registrar a Manifestação via e-mail da Ouvidoria. Recebida, esta será reduzida a termo na Plataforma Fala Br;
- c) whatsapp: Usuário pode registrar a Manifestação via whatsapp da Ouvidoria, sendo esta reduzida a termo na plataforma Fala Br
- d) Atendimento presencial: O usuário pode se dirigir à sede da Agência para apresentar a Manifestação, sendo esta reduzida a termo no Faça Br.

4.5.1 Eficiência Dos Canais De Atendimento:

Como destacado anteriormente, a Ouvidoria da AGRESPI recebeu 154 manifestações de Ouvidoria.

Dentre estas, 2 (duas) se deram na forma presencial, 8 (oito) por e-mail, 57 (cinquenta e sete) diretamente via Fala Br e 87 (oitenta e sete) via whatsapp.

Dos números acima expostos se observa que 56,49% das manifestações foram feitas via whatsapp, 37,01% foram feitas diretamente pelo usuário via Fala Br, 5,19% foram feitas via e-mail e 1,3% foram feitas presencialmente na sede da Agência.

Os canais de atendimento se mostraram eficazes no atendimento do usuário.

4.5.2 PROPOSTA DE MELHORIAS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Se propõem as seguintes ações para melhoria dos canais de atendimento:

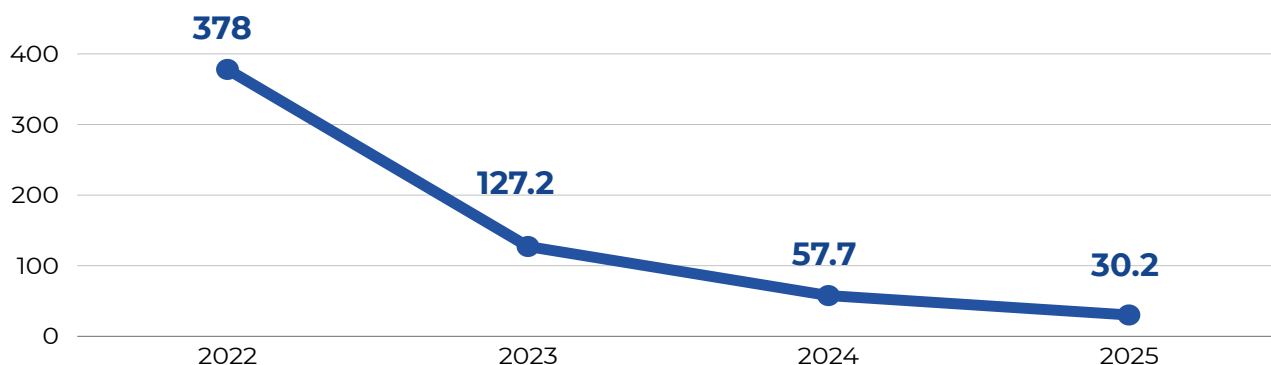
- a) Incentivar ao usuário o registro direto da Reclamação junto ao Fala Br
- b) Fortalecer a escuta ativa/manifestações presenciais com visita às Comunidades
- c) Fortalecimento da equipe da Ouvidoria com contratação de pessoal capacitado para atendimento do usuário
- d) Promover o melhoramento do canal de atendimento via whatsapp com aquisição de aparelho de telefone móvel adequado.
- e) Promoção de atividades de Ouvidoria Itinerante.

5. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho da Ouvidoria Setorial da AGRESPI fornecem uma visão clara da eficiência e qualidade do atendimento prestado em 2025. Os principais indicadores são:

5.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

No ano de 2025, a AGRESPI apresentou tempo médio de resposta para a Manifestações de 30,2 dias. Observa-se que no ano de 2024 o tempo médio de resposta era de 57,7 dias.



Diante do exposto, no ano de 2025 a AGRESPI apresentou redução no tempo de resposta das manifestações em 27,5 dias.

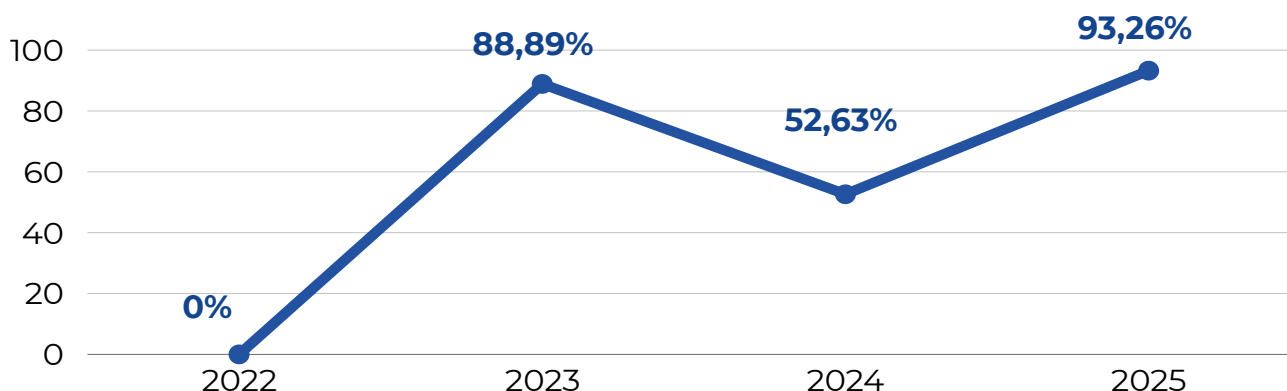
Principais melhorias para redução no tempo de resposta:

- a) Otimização dos Fluxos Internos
- b) Maior integração entre os setores responsáveis
- c) Capacitação contínua da Ouvidora

5.2 ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: UM COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2022 E 2025.

A resolutividade das manifestações e a satisfação do usuário são indicadores fundamentais para avaliar a eficiência da Ouvidoria Setorial da AGRESPI.

Para exata compreensão dos números se apresenta a tabela de Resolutividade da Agência Reguladora constante do Painel Resolveu, veja:



5. INDICADORES DE DESEMPENHO

No ano de 2020 a resolutividade da AGRESPI foi de 12,7%, mostrando-se zero nos dois anos seguintes.

No ano de 2023 houve aumento da resolutividade chegando ao patamar de 88,9%.

No ano seguinte houve redução da resolutividade apresentando percentual de apenas 52,6%.

Por fim, no ano de 2025 houve aumento da resolutividade, sendo este no percentual de 93,2%.

A melhora reflete o aprimoramento na gestão das manifestações, com maior eficiência na mediação de conflitos e agilidade no encaminhamento das demandas aos prestadores de serviço regulados.

No que se refere à satisfação do usuário o Painel resolveu mostra que entre os anos de 2020 e 2024 não há métrica disponível.

No ano de 2025 foi possível estabelecer o índice indicando os 83,33 dos usuários como muito satisfeitos ou regularmente satisfeitos.

A elevação do índice sugere que as melhorias na resolutividade e na comunicação com os cidadãos aumentaram a confiança no serviço prestado pela Ouvidoria.

Ações a serem adotadas para o Ano/2026:

- a) Para aumentar a resolutividade há pretensão de implementar estratégias de mediação mais eficazes e acompanhar de perto os casos reincidentes, garantindo maior taxa de solução definitiva.
- b) Para reduzir o tempo de respostas se buscará estabelecer fluxos automatizados para demandas recorrentes e intensificar o monitoramento dos prazos de resposta junto aos prestadores de serviço.
- c) Contratação de atendentes e incentivar a frequência a cursos de qualificação para aprimorar a capacidade de mediação, reduzindo a necessidade de reencaminhamentos e acelerando a resolução das manifestações.

Acompanhando e implementando essas melhorias, a Ouvidoria Setorial da AGRESPI elevará ainda mais os índices de resolutividade e satisfação, consolidando-se como um canal eficiente e transparente na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos regulados

6. AÇÕES DA OUVIDORIA: INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E IMPACTOS SOCIAIS

A Ouvidoria Setorial da AGRESPI desempenha um papel essencial na promoção da transparência, participação cidadã e controle social. Em 2025, foram ampliadas as iniciativas voltadas ao fortalecimento da relação com a sociedade, resultando em maior acessibilidade, engajamento e impacto positivo na prestação dos serviços regulados.

6.1 Interação com a Sociedade

A Ouvidoria disponibiliza múltiplos canais para garantir que os cidadãos tenham acesso facilitado ao registro de manifestações. Os principais avanços incluem:

- a) verificação diária dos canais de atendimento e registro de reclamações em ato contínuo à verificação, o que contribuiu para a redução do tempo de resposta;
- b) Atuação integrada e comunicação direta junto aos prestadores de serviços concessionários promovendo a mediação de conflitos de forma mais ágil e eficiente.

6.2 Impactos Sociais

O impacto social das atividades da Ouvidoria em 2025 pode ser medido pelos seguintes resultados:

- a) Resolução de Conflitos: As reclamações relacionadas a saneamento básico, energia e transporte intermunicipal resultaram em ajustes operacionais por parte dos prestadores, beneficiando diretamente milhares de cidadãos.
- b) Redução do Tempo de Resposta: O tempo médio caiu de 57,7 dias (2024) para 30,2 dias (2025), proporcionando respostas mais rápidas e eficazes aos usuários.

6.3 Engajamento e Participação Cidadã

A Ouvidoria intensificou campanhas de conscientização sobre os direitos dos usuários, participando de audiências públicas em cidades do interior do Piauí como Simplício Mendes e Uruçuí, esclarecendo à população a importância da reclamação junto à AGRESPI e conscientizando da necessidade de reclamação prévia junto à concessionária.

Ampliação da comunicação digital, tornando os serviços da Ouvidoria mais acessíveis e transparentes.

Maior envolvimento da população nas decisões públicas, incentivando a cultura de participação ativa.

6. AÇÕES DA OUVIDORIA: INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E IMPACTOS SOCIAIS

6.4 Parcerias estratégicas

Em 2025, a Ouvidoria da AGRESPI fortaleceu colaborações institucionais, garantindo maior alcance e efetividade. Entre as principais iniciativas destacam-se:

Participação em Eventos da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí, quais sejam:

- a) Treinamento para utilização da Plataforma Fala Br, curso ofertado pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí – OGE/PI
- b) I Seminário de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí. Tema: Ouvidoria e participação social: caminhos para fortalecer a democracia.

Integração com Agências Reguladoras Nacionais:

- a) Visita Institucional à Agência Nacional de Transportes Terrestres -ANTT (foto 1) no dia 05 de setembro de 2025, em Brasília;
- b) Visita Institucional à Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL (foto 2) no dia 05 de setembro de 2025, em Brasília.



Participação em Audiências Públicas acerca do Abastecimento de Água:

- a) Audiência Pública realizada na Cidade de Simplício Mendes, Processo Administrativo MPPI nº. 000268-005/2021, realizada em 23 de julho de 2025;
- b) Audiência Pública realizada na Cidade de Uruçuí, Piauí, Processo Administrativo MPPI nº. 000230-206/2025, realizada em 13 de agosto de 2025;
- c) Audiências em Processos Administrativos e Investigações Preliminares a convite do Núcleo de Proteção de Defesa do Consumido do Ministério Público do Piauí sediado em Teresina.

Fortalecimento de Parceria com a Águas do Piauí em visita realizada à sede da concessionária em Teresina, em 22 de abril de 2025.

6. AÇÕES DA OUVIDORIA: INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE E IMPACTOS SOCIAIS

Reunião com a Procuradora Geral de Justiça do Estado do Piauí, Cláudia Seabra, buscando firmar termo de cooperação entre AGRESPI e Ministério Público do Estado do Piauí.



Encontro celebrativo pelos 10 anos da Ouvidoria Externa da DPE/PI: Escuta, Participação e Concretização de Direitos, no dia 18 de dezembro de 2025: (na foto: Ouvidor externo da Defensoria Thiago Rodrigues)



Reunião com Defensor Público Alessandro Spíndola com objetivo de firmar Termo de Cooperação entre AGRESPI e Defensoria Pública do Estado do Piauí, realizada em 31 de outubro de 2025.



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na análise dos indicadores de desempenho da Ouvidoria Setorial da AGRESPI em 2025, se identificaram oportunidades de aprimoramento para tornar os processos mais ágeis, eficazes e alinhados às necessidades dos usuários. As recomendações a seguir visam fortalecer a resolutividade, participação cidadã e transparência dos serviços regulados.

7.1 Fortalecimento da Equipe de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria conta hoje com apenas uma colaboradora, além da Ouvidoria.

Os números destacados neste relatório demonstram a tendência de aumento na demanda.

Diante disso, necessário fortalecimento e capacitação da equipe da Ouvidoria para o ano de 2026.

7.2 Aperfeiçoamento dos Processos de Atendimento

Redução do tempo médio de resposta para ≤ 20 dias até dezembro de 2026, por meio da otimização dos fluxos internos e adoção de tecnologia para monitoramento de prazos.

Automação do atendimento inicial, implementando chatbots no WhatsApp para agilizar a triagem das demandas.

Capacitação contínua da equipe da Ouvidoria, com treinamentos especializados em mediação de conflitos e gestão de atendimento para elevar a taxa de resolutividade para 95%.

7.3 Fortalecimento dos canais de atendimento

Instalação da Ouvidoria Itinerante, aumentando o número de visitas a municípios e comunidades rurais para ampliar a participação social.

Integração Multicanal, permitindo que os atendentes acessem o histórico completo das manifestações dos usuários, independentemente do canal utilizado.

Aprimoramento da acessibilidade digital, garantindo que cidadãos com deficiência tenham ferramentas adaptadas para registrar suas manifestações com autonomia.

Aquisição de celular com melhor tecnologia para prestação do serviço de Ouvidoria via whatsapp.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

7.4 Parcerias estratégicas

Fortalecimento da cooperação entre Ouvidorias componentes da Rede Setorial do Piauí, promovendo intercâmbio de boas práticas.

Colaboração com as unidades técnicas e o Conselho regulador da AGRESPI, garantindo que as demandas dos usuários resultem em providências concretas.

Ampliação da participação da Ouvidoria em eventos nacionais e estaduais, consolidando seu papel como canal legítimo de mediação entre usuários e prestadores de serviço.

7.5 Metas para 2026

Fortalecimento da Equipe da Ouvidoria da AGRESPI

Implementação Efetiva do Termo de Cooperação com o Ministério Público do Estado do Piauí com o consequente acompanhamento nas viagens do Programa Ministério Público Itinerante com objetivo de expandir a participação social nas ações regulatórias;

Celebração de Termo de Cooperação com a Defensoria Pública do Estado do Piauí com o consequente acompanhamento nas viagens do Programa Defensoria Itinerante com objetivo de expandir a participação social nas ações regulatórias;

Elevar a resolutividade para 95%, tornando o atendimento mais ágil e eficaz;

Fortalecer os canais digitais, priorizando automação e acessibilidade, para garantir que 100% dos usuários possam registrar manifestações com praticidade.

Fortalecer as ações de mídia educativa da Ouvidoria, objetivando expandir o conhecimento da usuários quanto às possibilidades de reclamação quanto a prestação do serviço público e o modo de fazê-lo.

As recomendações estratégicas buscam consolidar a Ouvidoria Setorial da AGRESPI como um canal cada vez mais acessível, eficiente e transparente, reforçando sua missão de assegurar a qualidade dos serviços regulados e fortalecer a participação social na gestão pública.

8. MENSAGEM FINAL DA OUVIDORIA

A confecção do Relatório Anual de Ouvidoria tem o objetivo de analisar as ações desenvolvidas no ano de 2025 e planejar melhoramentos para o ano de 2026.

Os números destacados demonstraram que a Ouvidoria venceu desafios, em especial no que se refere à falta de pessoal para apoio e desenvolvimento das atividades, contando apenas com a designação da Ouvidoria até o mês de outubro de 2025.

No que pese a escassez de pessoal e a deficiência tecnológica, a Ouvidoria conseguiu estabelecer novo recorde para os índices de resolutividade em comparação com os anos anteriores.

A Ouvidoria conseguiu, pela primeira vez após a sua efetiva implantação, estabelecer novo indicador de desempenho, consistente no índice de satisfação do usuário.

Diante do apresentado, as metas para 2026 são focadas no fortalecimento da equipe da Ouvidoria, em especial no que se refere à contratação de novos colaboradores, frequência em cursos de capacitação e busca de benchmark em outras agências reguladoras estaduais, promovendo visitação presencial às suas sedes.



Alice Pompeu Viana
Ouvidora da AGRESPI

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS DO PIAUÍ - AGRESPI**



**GOVERNO DO
PIAUÍ**
AQUI TEM TRABALHO.
AQUI TEM FUTURO.



@agrespiapiaui



Linkedin/AGRESPI



<https://www.youtube.com/@agrespiaui>



<https://portal.pi.gov.br/agrespi/>



Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Piauí -
Rua Jaicós, 1435 - Ilhotas - CEP: 64.014-060 - Teresina/PI
Whatsapp: 86 99520-4096 - ouvidoria@agrespi.pi.gov.br