

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2023
2024

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

Planejamento Estratégico - AGR 2023/24

O Planejamento Estratégico 2023/24 da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Obras Públicas – AGR, foi construído por uma equipe multifuncional representada pela Presidência, Diretorias e Gerências, no sentido de construir um ambiente participativo com o engajamento de todos os Servidores e com o objetivo de fornecer às áreas uma ferramenta de gestão sobre as atividades estratégicas da Agência. A construção de forma cooperativa ajuda nas tomadas de decisão:

- 1. Com mais assertividade e racionalidade;**
- 2. Cria o senso de priorização, comprometimento e ações preventivas que refletem positivamente na produtividade e qualidade das entregas;**
- 3. Diminui o retrabalho, trazendo benefícios à gestão de tempo e recursos.**

O planejamento foi analisado sobre as influências, internas e externas, nas organizações, sob os aspectos políticos, econômicos, sociais e tecnológicos. Estabeleceu-se um cronograma, apontando as etapas necessárias para a criação do planejamento, a fim de ordenar as informações, transformá-las em ideias e aplicá-las de forma estruturada e de fácil entendimento.

ETAPA 1 – Definir a identidade da Agência.

Apresentar o posicionamento da AGR perante seus Colaboradores e o Público em geral, revelando o propósito da existência da Agência (Missão), a posição almejada da Agência no futuro (Visão) e princípios inegociáveis presentes entre os Colaboradores e nas relações com o ambiente externo (Valores)

ETAPA 2 – Análise sobre as influências

Analisar os ambientes interno e externo, utilizando-se para isso o sistema SWOT, identificando o que pode influenciar direta ou indiretamente nos processos da Agência, por fatores internos (Forças - S e Fraquezas -W) e fatores externos (Oportunidades - O e Ameaças -T).

ETAPA 3 – Mapa Estratégico

Construção do Mapa, com os objetivos estratégicos e os indicadores, a partir das informações consolidadas pelo SWOT, condensando-as em Objetivos Estratégicos associados a metas. Utiliza-se a ferramenta SMART, orientada a Objetivos Específicos (S), Mensuráveis (M), Alcançáveis (A) e Relevantes (R).

Sumário

Página 04

Mapa Estratégico

Página 05-06

Sistema Swot

Página 07

Objetivos Estratégicos

Página 08

Negócio - Regulação e Fiscalização

Página 09

Finanças - Contábil e Cobranças

Página 10-11

Processos - Suporte e Inovações

Página 12-13

Pessoas - Motivação, Integração e Capacitação

Mapa Estratégico

-MISSÃO

Promover a excelência dos serviços públicos e atividades objeto de delegação, em ambiente regulatório equilibrado e efetivo entre usuário, poder concedente e prestador de serviços.

-VISÃO

Ser uma Agência reconhecida perante a sociedade pela excelência e relevância dos trabalhos desenvolvidos.

-VALORES

Humanos no atendimento, verdadeiros nas relações, inquietos na busca por excelência

Ética - Atuar com respeito às normas estabelecidas, com atitudes corretas e honestas, vinculados à expectativa da sociedade.

Excelência Técnica – Valorizar e capacitar os servidores com o objetivo de conduzir os trabalhos de forma técnica, responsável e comprometida com os interesses institucionais, a fim de obter resultados positivos nas ações realizadas.

Transparência – Garantia da divulgação de informações gerenciadas pela Agência, conforme o direito constitucional de acesso à informação.

Equilíbrio Regulatório – Atuar com foco na qualidade dos serviços prestados, mantendo permanente interlocução com o usuário, prestador de serviços e poder concedente, observando o equilíbrio dos interesses das partes.

Relacionamento – Integração, cooperação intersetorial, cordialidade, simplicidade, promovendo um ambiente propício ao trabalho em equipe e ao respeito mútuo.

Inovação – Investir em tecnologia e inovação para o aperfeiçoamento das atividades e demais soluções

Sistema Swot

Coleta de Pontos Fortes

S1 - Comunicação interna e externa fortalecida

S2 - Alta direção comprometida com resultados/foco na melhoria contínua

S3 - Estruturas física e patrimonial (Sede Própria, Auditório, Refeitório, mobiliário ergonômico)

S4 - Quadro de servidores técnico

S5 - Diversidade de atuação (transportes, saneamento, energia elétrica, gás canalizado, etc)

S6 - Forte cultura de atendimento ao público (Ouvidoria, Dívida Ativa e Cadastro de Empresas)

S7 - Gestão participativa e Clima Organizacional favorável

Coleta de Pontos Fracos

W1 - Baixo número de servidores do quadro próprio para atividade fim

W2 - Falta de avaliação de satisfação do usuário que utiliza os serviços da AGR

W3 - Estrutura verticalizada do prédio que dificulta a interação entre áreas

W4 - Tratativas no arquivamento/armazenamento das Documentações (De forma especial Servidores)

W5 - Falta de mapeamento de processos internos

W6 - Falta de Indicadores de desempenho

W7 - Fragilidade na preparação para a sucessão Gerencial

Sistema Swot

Coleta de Oportunidades

O1 - Regulação de novos serviços (resíduos sólidos, pedágios, habitação, sistema prisional, gestão de parques estaduais, etc. - recursos com TRCF)

O2 - Ampliar o Relacionamento Institucional com parcerias, convênios e cooperações com a Administração Pública do Estado de Goiás e entes Reguladores

O3 - Buscar oportunidade de elevação da Receita em favor da Autonomia Financeira

O4 - Uso Intensivo da TI com mecanismos inovadores para Tomada de decisão e Ações de Fiscalização

O5 - Formulação/Intensificação dos Procedimentos de Cobrança

O6 - Fortalecimento e Reconhecimento da AGR a nível Estadual e Nacional

O7 - Ampliar mecanismos de relacionamento com stakeholders da regulação no Interior do Estado

Coleta de Ameaças

T1 - Desequilíbrio entre benefícios ofertados por órgãos aos servidores, com impacto em atratividade e evasão

T2 - Captura Regulatória

T3 - Falta de conhecimento dentro das áreas do Governo e na sociedade em relação às atribuições e ao trabalho desenvolvido pela AGR

T4 - Imagem negativa do órgão como agente "multador" e responsável pelo aumento dos reajustes tarifários e não como ente regulador do serviço público

T5 - Junção de áreas com atividades de grande volume em uma mesma unidade gerencial (GESG e DIRF)

T6 - Aumento da inadimplência

T7 - Prescrição de créditos inscritos em Dívida Ativa

Objetivos Estratégicos

| | | | |
|--|--|---|---|
| NEGÓCIO Regulação e Fiscalização | OE 1 Executar com efetividade a Agenda Regulatória da Agência | OE 2 Expandir a capacidade de atuação Regulatória da Agência | OE 3 Ampliar o escopo de atuação da Agência para outros serviços/atividades Regulatórias |
| FINANÇAS Contábil e Cobrança | OE 4 Mitigar o risco de prescrição ordinária de créditos de cobrança judicial obrigatória pela Agência | OE 5 Buscar autonomia financeira da Agência | |
| PROCESSOS Suporte e Inovação | OE 6 Utilizar intensivamente as TICs nos processos da Agência | OE 7 Expandir canais de atendimento e comunicação da Agência | OE 8 Desenvolver painéis digitais para monitoramento e tomada de decisão |
| | OE 9 Padronizar procedimentos operacionais da Agência | | |
| PESSOAS Motivação Integração Capacitação | OE 10 Estruturação do quadro de pessoal (Concurso Público, plano de carreira, gratificações para atribuições específicas, etc) | OE 11 Desenvolver dinâmicas de relacionamento com ações internas e com outros órgãos/entidades | OE 12 Capacitar o quadro de servidores com foco em novas tecnologias, inovação e qualidade regulatória, de acordo com o perfil de cada área |
| | OE 13 Implantar plano de desenvolvimento de pessoal, em favor da preparação para a sucessão gerencial | OE 14 Elaborar plano educacional para stakeholders do ambiente da regulação, para informar sobre a atuação da AGR | |
| | | | |

Negócio - Regulação e Fiscalização

| Objetivo Estratégico 01 | OE1 | Executar com efetividade a Agenda Regulatória da Agência |
|--------------------------------|------------|---|
| Descrição | | Estabelecer, executar e monitorar a Agenda Regulatória 2023/24 para as Áreas – Saneamento, Transporte, Energia, Ouvidoria, Sec Geral, Reg. Econômico/Bens |
| Setor Envolvido | | GESB, GET, GE, GEO, GESG, GERED |
| Indicador 01 | | Assertividade no cumprimento do cronograma |
| Descrição | | Cumprir as atividades estabelecidas na Agenda Regulatória da Agência |
| Fórmula de Cálculo | | (Nº de Atividades Realizadas no prazo) / (Nº Total de Atividades) |
| Unidade de Medida | | Percentual |
| Periodicidade | | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | | CMPI |
| Responsável | | Hugo de Assis Furtado |
| Polaridade | | Maior Melhor |
| Meta | | 80% até dez/23 |

| Objetivo Estratégico 02 | OE2 | Expandir a capacidade de atuação Regulatória da Agência |
|--------------------------------|------------|---|
| Descrição | | Estabelecer contratos, convênios e parcerias com outros entes reguladores e administração pública |
| Setor Envolvido | | GET, GERED, GESB, GETAD |
| Indicador 02 | | Instrumentos de cooperação firmados |
| Descrição | | Firmar contratos, convênios e parcerias a fim de expandir a atuação da Agência |
| Fórmula de Cálculo | | Nº de Convênios Firmados |
| Unidade de Medida | | Valor Absoluto |
| Periodicidade | | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | | CMPI |
| Responsável | | Hugo de Assis Furtado |
| Polaridade | | Maior Melhor |
| Meta | | 9 Convênios firmados até jul/24, 18 Convênios firmados até dez/24 |

| Objetivo Estratégico 03 | OE3 | Ampliar o escopo de atuação da Agência para outros serviços/atividades Regulatórias |
|--------------------------------|------------|--|
| Descrição | | Prospectar serviços/atividades no âmbito da regulação e fiscalização de serviços públicos junto ao poderes concedentes (União, Estados, Municípios, Colegiados Microrregionais), com o fito de exercê-los mediante delegação |
| Setor Envolvido | | GE, GET, GERED, GESB |
| Indicador 03 | | Serviços/Atividades delegadas |
| Descrição | | Ampliar os Serviços/Atividades delegados à Agência |
| Fórmula de Cálculo | | Nº de Serviços/Atividades delegadas |
| Unidade de Medida | | Valor Absoluto |
| Periodicidade | | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | | GESB |
| Responsável | | Cláudio Rodrigues da Silva |
| Polaridade | | Maior Melhor |
| Meta | | 10 Serviços/Atividades delegadas até dez/24 |

Finanças - Contábil e Cobranças

| Objetivo Estratégico 04 | OE4 Mitigar o risco de prescrição ordinária de créditos de cobrança judicial obrigatória pela Agência |
|--------------------------------|--|
| Descrição | Implantar procedimento sistemático de cobrança, com objetivo de mitigar o risco de prescrição de créditos |
| Setor Envolvido | GEFDA, GETAD, PROCSET |
| Indicador 04 | Efetividade no Ajuizamento de Créditos |
| Descrição | Aumentar a efetividade no Ajuizamento de Créditos |
| Fórmula de Cálculo | (Crédito de Cobrança Judicial 90D NR/ Crédito de Cobrança Total 360D) |
| Unidade de Medida | Percentual |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | GEFDA |
| Responsável | Hermes Carlos de Figueiredo |
| Polaridade | Menor Melhor |
| Meta | 0% |

| Objetivo Estratégico 05 | OE5 Buscar autonomia financeira da Agência |
|--------------------------------|--|
| Descrição | Desenvolver ações/projetos para elevação da receita da agência, em favor da autonomia financeira |
| Setor Envolvido | GESB, GERED, GE, GET, GEC, GEFDA, GETAD |
| Indicador 05 | Efetividade de Autonomia Financeira |
| Descrição | Aumentar a efetividade de Autonomia Financeira |
| Fórmula de Cálculo | (Receitas acum 12M Próprias Arrecadadas) / (Despesas acum 12M Liquidadas) |
| Unidade de Medida | Percentual |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | GEC |
| Responsável | Allan |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 90% até dez/2023 |

Processos - Suporte e Inovações

| Objetivo Estratégico 06 | OE6 Utilizar intensivamente as TICs nos processos da Agência |
|--------------------------------|---|
| Descrição | Intensificar uso da TIC para elevar efetividade com mecanismos inovadores e estimular a aplicação de novas tecnologias nos processos da Agência |
| Setor Envolvido | Todas as unidades administrativas |
| Indicador 6.01 | Efetividades da Aquisições Planejadas, aprovadas na Comissão de TI |
| Descrição | Gestão e a administração dos recursos de tecnologia da informação e comunicações. |
| Fórmula de Cálculo | (Aquisições Realizadas) / (Aquisições Planejadas) |
| Unidade de Medida | Percentual |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | GETAD |
| Responsável | Helton Nunes da Silva |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 90% até 12/2023 |
| Indicador 6.02 | Efetividade da Desenvolvimento de Sistemas Planejados |
| Descrição | Sistemas de apoio às áreas de negócio e gestão do Órgão |
| Fórmula de Cálculo | (Sistemas Realizados) / (Sistemas Planejados) |
| Unidade de Medida | Percentual |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | GETAD |
| Responsável | Helton Nunes da Silva |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 85% até 12/2023 |
| Objetivo Estratégico 07 | OE7 Expandir canais de atendimento e comunicação da Agência |
| Descrição | Ampliar e modernizar canais de atendimento e de comunicação para os colaboradores, usuários e stakeholders para promoção do conteúdo regulatório e da imagem da Agência |
| Setor Envolvido | GEO, CCOM, GETAD |
| Indicador 7.01 | Índice de Auto Atendimento da Ouvidoria |
| Descrição | Avaliar os canais de modo a aumentar a capacidade de atendimento da Agência |
| Fórmula de Cálculo | (Nº de Auto Atendimentos / Nº Total de atendimento) |
| Unidade de Medida | Percentual Acumulado |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | GEO |
| Responsável | Mariane do Carmo Jesus Pimenta |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 4,5% até 12/2023 |
| Indicador 7.02 | Índice de alcance em conteúdos no Instagram |
| Descrição | Registrar a evolução de alcance das matérias da Agência postadas no Instagram |
| Fórmula de Cálculo | (Média móvel dos últimos 3 meses / Média do 1º TRI/2023) - 1 |
| Unidade de Medida | Percentual |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | CCOM |
| Responsável | João Pedro Duarte Rodrigues Ferreira |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 165% até 12/2023 |

Processos - Suporte e Inovações

| | |
|--------------------------------|--|
| Objetivo Estratégico 08 | OE8 Desenvolver painéis digitais para monitoramento e tomada de decisão |
| Descrição | Implantar ferramentas para tratamento e apresentação de dados em painéis digitais com o objetivo apoiar a gestão no monitoramento das atividades e na tomada de decisão. |
| Setor Envolvido | GET, GEO, GESB, GGI, GERED, GETAD, GESG, GEFDA, GEC, GE |
| Indicador 08 | |
| Descrição | Nº de painéis digitais para monitoramento e tomada de decisão identificados, construídos e implantados |
| Fórmula de Cálculo | Nº de Painéis implantados / Nº de Painéis previstos |
| Unidade de Medida | Percentual |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | CMPI |
| Responsável | Hugo de Assis Furtado |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 80% até 12/2023 |

| | |
|--------------------------------|--|
| Objetivo Estratégico 09 | OE9 Padronizar procedimentos operacionais da Agência |
| Descrição | Construir procedimentos operacionais para as atividades meio e finalísticas. |
| Setor Envolvido | GET, GEO, GESB, GGI, GERED, GETAD, GESG, GEFDA, GEC |
| Indicador 09 | |
| Descrição | Nº de Procedimentos operacionais críticos identificados, descritos, aprovados e padronizados/implantados |
| Fórmula de Cálculo | Nº de POPs implantados / Nº de POPs previstos |
| Unidade de Medida | Percentual |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | CMPI |
| Responsável | Hugo de Assis Furtado |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 80% até 12/2023 |

Pessoas - Motivação, Integração e Capacitação

| | |
|--------------------------------|--|
| Objetivo Estratégico 10 | OE10 Estruturação do quadro de pessoal (Concurso Público, plano de carreira, gratificações para atribuições específicas, etc) |
| Descrição | Ampliar o quadro de Pessoal da Agência atendendo a demanda reprimida e as projeções de crescimento |
| Setor Envolvido | GGI, GESG |
| Indicador 10.1 | Número de Servidores na Agência |
| Descrição | Aumentar o número de servidores na Agência |
| Fórmula de Cálculo | Número de Servidores ativos |
| Unidade de Medida | Número Absoluto |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | GGI |
| Responsável | Rafael |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 210 Servidores até dez/23 |

| | |
|------------------------------|---|
| Indicador 10.2 | Número de Servidores Gratificados/Promovidos |
| Descrição | Número de Servidores contemplados nas FCPEs, SIGES e Promoções de Comissionados |
| Fórmula de Cálculo | Número de Servidores Gratificados/Promovidos |
| Unidade de Medida | Número Absoluto |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | GGI |
| Responsável | Rafael |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 10 Servidores até dez/23 |

| | |
|--------------------------------|---|
| Objetivo Estratégico 11 | OE11 Desenvolver dinâmicas de relacionamento com ações internas e com outros órgãos/entidades |
| Descrição | Implantar ações que envolvam o público interno e externo do serviço público que gerem integração |
| Setor Envolvido | GGI , CCOM |
| Indicador 11 | Número de eventos de integração |
| Descrição | Implementar rotinas de visitas a outros Órgãos e promover ações de participação dos Servidores da Agência |
| Fórmula de Cálculo | Número de eventos de integração |
| Unidade de Medida | Absoluto |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | GGI e CCOM |
| Responsável | Mônica |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 6 eventos até dez/23 |

Pessoas - Motivação, Integração e Capacitação

| | |
|--------------------------------|---|
| Objetivo Estratégico 12 | OE12 Capacitar o quadro de servidores com foco em novas tecnologias, inovação e qualidade regulatória, de acordo com o perfil de cada área |
| Descrição | Elaborar plano de desenvolvimento de capacitação temático orientado à um ambiente tecnológico |
| Setor Envolvido | GGI |
| Indicador 12 | Número de Servidores Capacitados |
| Descrição | Capacitar os Servidores que atuam com foco em inovação e qualidade |
| Fórmula de Cálculo | Número de Servidores Capacitados |
| Unidade de Medida | Absoluto |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | GGI |
| Responsável | Mônica |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 50 Servidores capacitados até dez/24 |

| | |
|--------------------------------|---|
| Objetivo Estratégico 14 | OE14 Elaborar plano educacional para stakeholders do ambiente da regulação, para informar sobre a atuação da AGR |
| Descrição | Desenvolver material didático e institucional para apresentação e instrução aos Stakeholders da Agência |
| Setor Envolvido | GGI, CCOM |
| Indicador 14 | Número de Apresentações |
| Descrição | Planejar/apresentar as competências e responsabilidades da Agência no ambiente externo |
| Fórmula de Cálculo | Número de Participações/Apresentações |
| Unidade de Medida | Absoluto |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | GGI |
| Responsável | Raphael |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 20 Participações até dez/23 |

| | |
|--------------------------------|---|
| Objetivo Estratégico 13 | OE13 Implantar plano de desenvolvimento de pessoal, em favor da preparação para a sucessão gerencial |
| Descrição | Estabelecer processo de formação de líderes para desenvolvimento profissional e preparação para sucessão |
| Setor Envolvido | GGI, GESG, CCOM |
| Indicador 13 | Número de Servidores capacitados e orientados |
| Descrição | Capacitar e orientar Servidores para liderança sucessória |
| Fórmula de Cálculo | Número de Servidores capacitados e orientados |
| Unidade de Medida | Absoluto |
| Periodicidade | Mensal |
| Setor envolvido no Indicador | GGI |
| Responsável | Raphael |
| Polaridade | Maior Melhor |
| Meta | 2 Servidores Capacitados por Gerência até dez/24 |

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2023
2024

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS