

**AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E
FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS**



**Relatório de monitoramento e
acompanhamento dos
programas, projetos, ações e
atividades**

2023

Sumário

Apresentação	3
Institucional	3
Programas, Projetos, Ações e Atividades	4
Programa de Compliance Público	4
5ª Edição do Prêmio Goiás Mais Transparente	5
Planejamento Estratégico 2023/2024	5
Resultados obtidos dos indicadores dos objetivos estratégicos em 2023:	6
Agenda Regulatória 2023/2024	7
Projetos de Participação Social	8
Ouvidoria Itinerante	8
Audiências Públicas	8

Expediente

Hugo de Assis Furtado – Coordenação de Compliance
João Pedro Duarte Rodrigues Ferreira – Coordenação de Comunicação
Carmen Cleci da Cruz – Coordenação de Comunicação
Francisco Vieira de Macedo – Ouvidoria Setorial
Alexandre Márcio Ferraz de Lima – Gerência de Gestão Institucional
Wagner Oliveira Gomes – Gabinete do Presidente do Conselho Regulador

APRESENTAÇÃO

A AGR 🗣️ 👉

A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR), criada pela Lei 13.569/1999, é uma autarquia estadual sob regime especial, que possui personalidade de direito público e está jurisdicionada à Secretaria da Economia do Estado de Goiás, tendo autonomia técnico-funcional, administrativa e financeira, revestida de poder de polícia.

A agência é responsável por regular, controlar e fiscalizar o transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, saneamento básico, recursos hídricos e minerais, contratos ou parcerias com organizações como OS's e OSCIP's, e outros serviços e bens desestatizados, que pertencem ao Estado, mas cuja administração é repassada a terceiros, como terminais rodoviários. Fiscaliza, ainda, os serviços de energia elétrica, por meio de convênio com a Aneel.

Missão:

Ser efetivo na Regulação, Controle e Fiscalização de todos os bens e direitos cuja exploração tenha sido repassada a terceiros pelo Estado de Goiás.

Visão

Ser indutor da adequada prestação dos serviços públicos oferecidos à população do Estado de Goiás.

Valores

- Ética – ter como padrão o respeito às normas estabelecidas, com atitudes corretas e honestas.
- Independência – atuar com autonomia e imparcialidade.
- Profissionalismo – pautar-se de forma técnica, responsável e comprometida com os interesses institucionais.
- Foco no cidadão – as necessidades dos usuários dos serviços públicos devem ser compreendidas e atendidas.

INSTITUCIONAL 🗣️ 👉

Com foco na maturidade, a AGR empreende esforços coletivos para alcance de metas e desenvolvimento de ações no Programa de Compliance Público, no Prêmio Goiás Mais Transparente, no desempenho das ações do Planejamento Estratégico, e tem suas atividades acompanhadas pela sociedade por meio da Agenda Regulatória.

Nos projetos de participação social, a AGR utiliza a Ouvidoria Itinerante e as Audiências Públicas.

PROGRAMAS, PROJETOS, AÇÕES E ATIVIDADES

PROGRAMA DE COMPLIANCE PÚBLICO 📄 ➡

O Programa de Compliance Público do Poder Executivo do Estado de Goiás (PCP), instituído em fevereiro de 2019, consiste em um conjunto de ações destinado a:

- assegurar que os atos de gestão estejam em conformidade com os padrões éticos e legais
- fomentar a transparência e as denúncias; e
- combater a corrupção, responsabilizando empresas e agentes públicos envolvidos em desvio de conduta.

O Comitê Setorial de Compliance Público da AGR é um órgão colegiado de caráter deliberativo permanente para questões relativas ao Programa de Compliance Público, zelando pela implementação dos 4 eixos do programa.

Dentre as funções do Comitê Setorial, pode-se destacar o acompanhamento sistemático da gestão de riscos, com o objetivo de garantir a sua eficácia e o cumprimento de seus objetivos. Tem a responsabilidade, também, de decidir sobre as matérias que lhe sejam submetidas, assim como sobre aquelas consideradas relevantes, além de verificar o cumprimento de suas decisões.

A Secretaria Executiva do Comitê Setorial de Compliance tem a função de acompanhar a implantação, estruturação e operacionalização das ações nos 4 eixos do Programa de Compliance Público (PCP).

Cabe aos servidores designados para cada um dos 4 eixos do PCP prestar informações ao Comitê Setorial da AGR quanto ao andamento das atividades do Compliance, sugerindo medidas de melhoria e/ou para eventual adequação de processos em situação de não conformidade.

- Em 2020, a AGR conquistou o 7º lugar no ranking do Programa de Compliance Público do Estado de Goiás, com nota final ponderada de 82,4.
- Em 2021, a Agência alcançou um índice de 77,93, ficando em 10º Lugar.
- Em 2022, conquistou o 8º lugar no ranking do Programa de Compliance Público, com 70,41 pontos.
- Em 2023, a AGR obteve 84,02 pontos, ficando em 4º lugar no ranking do Programa de Compliance Público.

A AGR também elaborou seu próprio [Código de Ética](#), aprovado pela [Resolução Normativa nº 224/2023](#), e tendo por base, o [Código de Ética e Conduta Profissional](#), elaborado pelo Governo de Goiás. A AGR instituiu ainda, sua própria Comissão de Ética, conforme a [Portaria AGR 359/2023](#).

5ª EDIÇÃO DO PRÊMIO GOIÁS MAIS TRANSPARENTE 📄 ➡

Eixo do Programa de Compliance Público do Governo de Goiás, a transparência é fundamental para um serviço público de qualidade e para o exercício do controle social pelos cidadãos goianos. No Estado de Goiás, as instituições governamentais contam a Lei de Acesso à Informação (LAI) que regulamenta a Lei Federal 12.527/2011, cujo teor prevê a adoção de mecanismos para a completa garantia de transparência ativa pelo poder público, bem como a oferta de transparência passiva, exercida pelos cidadãos.

Resultados obtidos pela AGR no Prêmio Goiás Mais Transparente:

- Na primeira edição do Prêmio, em 2019, a AGR participou na Categoria III com o projeto Canal de Atendimento da Ouvidoria por WhatsApp e Ouvidoria Itinerante. A Agência foi o primeiro órgão público do Estado de Goiás a fazer o atendimento a usuários/consumidores de serviços públicos estaduais por meio do WhatsApp, sendo, por isso, contemplada com o Prêmio Inovação em Transparência. Neste ano, a AGR foi Selo Prata em transparência.
- Em 2020, a AGR obteve o Selo Ouro de Transparência, conquistou o 7º lugar no lugar no Prêmio Goiás Mais Transparente, com o índice de transparência de 92,85%.
- Em 2021, a Agência obteve o Selo Ouro do Programa Goiás Mais Transparente, alcançou um índice de 97,67, ficando em 9º Lugar.
- Em 2022, mais uma vez, foi detentora do Selo Ouro de Transparência, com um índice de 100%, alcançando o 1º lugar no ranking do Programa de Compliance Público.
- Em 2023, foi detentora do inédito Selo Diamante de Transparência, com um índice de 100%, alcançando o 1º lugar no ranking do Programa de Compliance Público.
- Para o exercício de 2024, a meta é manter o índice de 100% em transparência, alcançando novamente o Selo Diamante.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023/2024 📄 ➡

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 com mais assertividade e racionalidade; cria o senso de priorização, comprometimento e ações preventivas que refletem positivamente na produtividade e qualidade das entregas, e 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. Alguns objetivos, tem suas metas para início no exercício de 2024.

Resultados obtidos dos indicadores dos objetivos estratégicos em 2023:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	REALIZADO	POLARIDADE
OE 1.01	Executar com efetividade a Agenda Regulatória da Agência	80%	75,00%	maior melhor
OE 1.02	Assertividade no cumprimento do cronograma da Agenda Regulatória	80%	Meta 2024	maior melhor
OE 02	Instrumentos de cooperação firmados	09	09	maior melhor
OE 03	Serviços/Atividades delegadas	10	Meta 2024	maior melhor
OE 04	Efetividade no Ajuizamento de Créditos	0%	54%	menor melhor
OE 05	Efetividade de autonomia financeira	90%	97,86%	maior melhor
OE 6.01	Efetividades da Aquisições Planejadas, aprovadas na Comissão de TI	90%	90%	maior melhor
OE 6.02	Efetividade da Desenvolvimento de Sistemas Planejados	85%	89%	maior melhor
OE 7.01	Índice de Auto Atendimento da Ouvidoria	4,50%	6,50%	maior melhor
OE 7.02	Índice de alcance em conteúdos no Instagram	65,00%	55,96%	maior melhor
OE 08	Efetividade dos Painéis Instalados	30%	26,67%	maior melhor
OE 09	Efetividade dos POPs implantados	30%	52,38%	maior melhor
OE 10.01	Estruturação do quadro de pessoal (Concurso Público, plano de carreira, gratificações para atribuições específicas, etc)	210	180	maior melhor
OE 10.02	Número de Servidores Gratificados/Promovidos	10	37	maior melhor
OE 11	Desenvolver dinâmicas de relacionamento com ações internas e com outros órgãos/entidades	6	7	maior melhor
OE 12	Capacitar o quadro de servidores com foco em novas tecnologias, inovação e qualidade regulatória, de acordo com o perfil de cada área	50	Meta 2024	maior melhor
OE 13	Implantar plano de desenvolvimento de pessoal, em favor da preparação para a sucessão gerencial	20	Meta 2024	maior melhor
OE 14	Elaborar plano educacional/orientativo para stakeholders e usuários do ambiente da regulação, de modo a informar sobre a atuação da AGR	20	52	maior melhor

AGENDA REGULATÓRIA 2023/2024

Aprovada pela Resolução Normativa nº 002, de 03 de janeiro de 2023, a Agenda Regulatória é um instrumento de planejamento, que aponta os assuntos prioritários a serem regulados. Os temas podem ser novos ou recorrentes e passíveis de reanálise.

Benefícios

Os benefícios são: previsibilidade, fortalecimento do ambiente regulatório, maior confiabilidade, transparência no planejamento, controle social e participação cidadã. O público-alvo das ações da Agenda Regulatória é quem utiliza os serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, bem como os prestadores de serviços, que estejam submetidos a esta Agência.

Abrangência

A Agenda Regulatória da AGR abrange as áreas de Saneamento Básico, Energia, Transportes, Regulação Econômica e Desestatização, Secretaria-Geral e Ouvidoria Setorial. A agenda totaliza 45 itens das 6 áreas envolvidas.

Objetivos

Os objetivos vão desde a alteração e criação de atos normativos, até a melhoria do atendimento por parte das prestadoras de serviços.

Acompanhamento

Inicialmente, as atividades da Agenda Regulatória serão realizadas nos anos de 2023-2024, passando pelos processos de diálogos internos, deliberação pelo Conselho Regulador, publicidade (transparência ativa), e consulta pública. Com o andamento das atividades, a Agenda Regulatória será reanalisada, dependendo de fatores, como impacto e complexidade.

Resultados obtidos:

Dos 45 itens previstos para a Agenda Regulatória 2023/2024, 10 foram concluídos em 2023, 25 estão em andamento dentro do prazo, 5 estão em andamento, mas em atraso, e 5 atividades iniciarão em 2024. A meta para a execução das atividades é de 80%.

PROJETOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

OUVIDORIA ITINERANTE 🗣️ 👉

A Ouvidoria Itinerante da AGR foi um dos projetos inscritos na primeira edição do Prêmio Goiás Mais Transparente, de Inovação em Transparência, do Programa de Compliance Público (PCP) do Governo de Goiás, em 2019. O objetivo da atuação itinerante é interiorizar o atendimento aos consumidores e, ao mesmo tempo, divulgar as ações, competências e serviços ofertados, por meio de eventos organizados pelos órgãos estaduais ou ações conjuntas das equipes da AGR.

A Ouvidoria Setorial é o canal de comunicação entre os usuários e o Estado, que tem o papel de equilibrar as relações entre os usuários e o prestador dos serviços públicos. Durante os eventos, a Ouvidoria atua no registro de reclamações, esclarecendo dúvidas dos usuários e prestando informações sobre direitos e deveres referentes aos serviços públicos regulados pela Agência.

Participação em eventos em 2023:

- [Ouvidoria Itinerante leva serviços da AGR a municípios do Nordeste](#)
- [Com o projeto Ouvidoria Itinerante, AGR visita municípios da Região Nordeste](#)
- [AGR participa do lançamento do Fórum Goiano de Governo Aberto](#)
- [Com ações itinerantes, AGR conclui trabalho na Temporada Mais Araguaia](#)
- [Ouvidoria e Fiscalização do Transporte na Temporada Mais Araguaia](#)
- [Equipes da AGR seguem para a Temporada Mais Araguaia](#)
- [AGR participa da Temporada Mais Araguaia, lançada pelo Governo de Goiás](#)
- [AGR promove audiências de mediação entre usuários e prestadora de serviços de esgotos](#)
- [Fiscalização da AGR inibe transporte clandestino no Carnaval](#)
- [AGR reforça ações de ouvidoria e fiscalização no período de carnaval](#)

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS 🗣️ 👉

Consulta Pública nº 012/2023 e nº 007/2023 2. Audiência Pública Virtual nº 004/2023 e nº 002/2023 Processo nº 22.23.000000360-8 e nº 20230002900328-2 Interessado: Agência de Regulação de Goiânia – AR e Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR. Assunto / Objeto: Minuta de Resolução Normativa A Nota Técnica Conjunta nº 5/2023 AGR/AR e o Relatório Conjunto nº 004/2023 – AR/AGR tem por finalidade apresentar a fundamentação técnica da minuta de Resolução Normativa que irá regulamentar a aplicabilidade do artigo 18-A da Lei Federal nº 11.445/2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026/2020. Os estudos foram realizados pela Diretoria de Regulação e Fiscalização da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, bem como pela Diretoria de Regulação da Agência de Regulação de Goiânia – AR.

Consulta Pública nº 011/2023 - AR e Consulta Pública nº 004/2023 - AGR. 2. Audiência Pública Virtual nº 03/2023 - AR e Audiência Pública Virtual nº 001/2023 - AGR. Processo nº 22.23.000000360-8 - AR e nº processo nº 202300029003282 - AGR. Interessado: Agência de Regulação de Goiânia – AR e Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos-AGR. Assunto / Objeto: Nota Técnica Conjunta nº 005/2023 – AR/AGR e Minuta de Resolução Normativa Conjunta. A presente Nota Técnica tem por finalidade apresentar a fundamentação técnica da minuta de Resolução Normativa Conjunta que irá regulamentar a aplicabilidade do artigo 18-A da Lei Federal nº 11.445/2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026/2020. Os presentes estudos foram realizados pelas gerências de Saneamento Básico e Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, bem como pela Diretoria de Regulação da Agência de Regulação de Goiânia – AR.