

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2023
2024

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

Planejamento Estratégico - AGR 2023/24

Agência Goiana de Regulação (AGR) é responsável por garantir a qualidade e a eficiência dos serviços públicos essenciais em Goiás, como saneamento, transporte, energia e outros. Atuando como um órgão fiscalizador, a AGR busca assegurar que os serviços prestados estejam em conformidade com as normas e padrões estabelecidos, protegendo os direitos dos cidadãos e promovendo a transparência nas relações entre o poder público e as concessionárias. Dessa forma, a AGR desempenha um papel crucial na regulação e supervisão dos serviços públicos, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do estado e para o bem-estar da população goiana.

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).

ETAPA 4 - Atualização

O planejamento foi atualizado para ficar alinhado ao Plano Plurianual (PPA) 2024-2027, sendo incluído o objetivo estratégico 15, conforme Resolução do Conselho Regulador 813, de 21 de agosto de 2024.

Sumário

Página 04

Mapa Estratégico

Página 05-06

Sistema Swot

Página 07

Objetivos Estratégicos

Página 08-09

Negócio - Regulação e Fiscalização

Página 10-11

Finanças - Contábil e Cobranças

Página 12-13

Processos - Suporte e Inovações

Página 14-15

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
	OE 15	Monitoramento da Prestação dos Serviços Públicos Objetos de Concessões, Permissões, Autorizações ou Convênios				
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		
	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
PROCESSOS Suporte e Inovação	OE 9	Padronizar procedimentos operacionais da Agência				
	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
PESSOAS Motivação Integração Capacitação	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 - 80% até dez/24

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

Negócio - Regulação e Fiscalização

Objetivo Estratégico 15	OE15	Monitoramento da Prestação dos Serviços Públicos Objetos de Concessões, Permissões, Autorizações ou Convênios
Setor Envolvido		GE, GET, GERED, GESB
Indicador 15.01		Cumprimento das metas de fiscalização
Descrição		"Fiscalização do descumprimento das normas e da prestação inadequada dos serviços públicos de transporte (regulado e não regulado); geração e distribuição de energia elétrica; saneamento básico; e nos contratos de gestão e concessão dos bens desestatizados. Acompanhamento e fiscalização dos planos de racionamento em municípios críticos (com planos de racionamento elaborados em anos seguidos, nos últimos 3 anos)."
Fórmula de Cálculo		Soma do número de atividades de fiscalização versus meta total anual
Unidade de Medida		Valor Absoluto
Periodicidade		Mensal
Responsável		Hugo de Assis Furtado
Polaridade		Maior Melhor
Meta		7464
Indicador 15.02		Acompanhamento financeiro
Descrição		Execução financeira na gestão do monitoramento dos serviços públicos
Fórmula de Cálculo		Soma das liquidações realizadas na ação 2472 - Gestão do monitoramento dos serviços públicos objeto de concessão, permissão, autorização ou convênio versus número de cotas disponibilizadas para 2024
Unidade de Medida		Acumulada
Periodicidade		Mensal
Responsável		Hugo de Assis Furtado
Polaridade		Menor Melhor
Meta		R\$ 1.101.000,00

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%	

Finanças - Contábil e Cobranças

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	$(\text{Receitas acum 12M Próprias Arrecadadas}) / (\text{Despesas acum 12M Liquidadas})$
Unidade de Medida	Percentual
Periodicidade	Mensal
Setor envolvido no Indicador	GEC
Responsável	Allan
Polaridade	Maior Melhor
Meta	90% até dez/2023 - 100% até dez/2024

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 - 80% até 12/2024
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 - 85% até 12/2024
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 - 6% até 12/2024
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 - 50% até 12/2024

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 paineis digitais para monitoramento e tomada de decisão identificados, construídos e implantados
Fórmula de Cálculo	Nº de Paineis implantados / Nº de Paineis 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 - 100% até 12/2024

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 - 100% até 12/2024

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 - 230 Servidores até dez/24
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 - 40 Servidores até dez/24
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 - 18 eventos até dez/24

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 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

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 externa
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 - 55 Participações até dez/24

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2023
2024

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS