



ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
ASSESSORIA DA SECRETARIA GERAL

Resolução do Conselho Regulador 859, de 10 de setembro de 2024

Dispõe sobre o Procedimento Operacional Padrão - POP, que visa estabelecer rotinas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria Setorial da AGR, conforme processo nº 202400029002966.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que a AGR é uma autarquia sob regime especial, dotada de autonomia funcional, administrativa, financeira e patrimonial, conforme dispõe o art. 1º, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e § 1º, do art. 1º, do Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023;

Considerando que compete ao Conselho Regulador apreciar e deliberar sobre as normas de funcionamento da AGR, nos termos do que dispõe o inciso I, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e o inciso I, do art. 4º, do Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023;

Considerando que compete ao Conselho Regulador fixar procedimentos administrativos relacionados às competências da AGR, nos termos do que dispõe o inciso IX, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e o inciso IX, do art. 4º, do Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023;

Considerando o estudo realizado pela Ouvidoria Setorial da AGR, que trata do Procedimento Operacional Padrão - POP, que visa estabelecer rotinas para o desenvolvimento de suas atividades, que passa a fazer parte integrante deste ato;

Considerando o que dispõe o § 4º, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013 e do § 1º, do art. 4º, do Decreto nº 10.319, de 12 de setembro de 2023, que tratam da competência do Conselho Regulador da AGR para deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados;

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador AGR em sua reunião realizada no dia 04 de setembro de 2024,

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar o Procedimento Operacional Padrão - POP (63200378), que visa estabelecer rotinas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria Setorial da AGR, conforme anexo único.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 10 dias do mês de setembro de 2024.

Wagner Oliveira Gomes
Conselheiro Presidente

ANEXO ÚNICO
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA SETORIAL

Goiânia julho de 2024

SÚMARIO:

1. CADEIA DE VALOR DE PROCESSOS DE TRABALHO - 03
2. ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO POP - 03
3. RESPONSABILIDADES - 03
4. FINALIDADE DO DOCUMENTO - 04
5. ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO - 04
6. RESPONSÁVEIS - 04
7. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DO POP - 04
8. DEFINIÇÕES - 05
9. EXECUTANTES - 07
10. CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS - 08
11. RECURSOS NECESSÁRIOS - 09
12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA - 10
13. FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E/OU SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA - 11
14. IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE - 15
15. DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES - 16
16. CONFORMIDADE COM A LGPD - 17
17. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 18
18. CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DE DEMANDAS - 26
19. CRITÉRIOS COMPLEMENTARES - 27
20. FLUXOS ESPECIAIS - 17
21. FLUXOS ESPECÍFICOS - 28
22. INDICADORES DE DESEMPENHO - 40
23. COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS - 40
24. POLITICA DE REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO POP - 40

1. CADEIA DE VALOR DE PROCESSOS DE TRABALHO:

1.1 Núcleo de Valor:

- Processos Finalísticos: Tratamento de Manifestações e/ou Solicitações da Ouvidoria

Setorial

1.2 Macroprocesso:

- Promoção da Transparência e do Controle Social

1.3 Processo de Trabalho:

- Atendimento a Manifestações e/ou Solicitações de Ouvidoria

2. ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO POP:

A estruturação e organização do POP da Ouvidoria Setorial da AGR são baseadas num arcabouço legal que rege a ouvidoria pública. Este documento estabelece fluxos detalhados de manifestações e fornece orientações específicas para o tratamento de demandas dentro da AGR. Esses fluxos garantem que cada tipo de manifestação seja adequadamente processado desde seu recebimento até a finalização. As etapas incluem:

ü Registro: Inscrição imediata da manifestação no sistema ao ser recebida.

ü Classificação: Determinação do tipo de manifestação para direcionamento adequado.

ü Encaminhamento: Redirecionamento para a área ou setor responsável dentro da AGR ou para o prestador de serviço público regulado, conforme apropriado.

ü Acompanhamento e Análise da Resposta: Monitoramento do tratamento da manifestação e avaliação da resposta dada.

3. RESPONSABILIDADES:

3.1 Dono do Processo do Trabalho:

● Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR)

3.2 Emitente do POP:

- Ouvidoria Setorial da AGR

3.3 Alcance:

● Este Procedimento Operacional Padrão (POP) alcança as seguintes unidades da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR): Ouvidoria Setorial, Diretoria de Regulação e Fiscalização, e demais unidades administrativas e técnicas envolvidas no tratamento das manifestações e/ou solicitação de ouvidoria.

4. FINALIDADE DO DOCUMENTO:

Este documento detalha procedimentos que garantem um tratamento justo, consistente e transparente das manifestações dos usuários. Funciona como um guia operacional para a equipe da ouvidoria e reafirma o compromisso da AGR com a promoção da transparência e do controle social, fortalecendo, assim, a confiança pública nos serviços regulados.

5. ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO:

Este documento é estruturado em conformidade com as legislações vigentes e orientações da ABNT, garantindo que todas as manifestações sejam tratadas dentro dos prazos estabelecidos e seguindo protocolos que assegurem a integridade e a eficiência do processo.

6. RESPONSÁVEIS

A responsabilidade pela gestão e manutenção do POP é compartilhada entre o Ouvidor Setorial, como gestor da unidade, o Ouvidor Substituto e os responsáveis das unidades demandadas pela Ouvidoria Setorial no tratamento das manifestações.

7 DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DO POP:

As diretrizes deste POP, baseiam-se no artigo 5º da Lei nº 13.460, de 2017, que define os direitos e deveres dos usuários de serviços públicos. Este documento foi elaborado seguindo os princípios de efetividade e celeridade para resolver as manifestações dos usuários rapidamente, além dos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Também seguimos o Manual de Procedimentos da Ouvidoria Geral do Estado de Goiás, o Decreto nº 10.466, de 14 de maio de 2024, do Governo de Goiás e o regulamento da AGR (Decreto nº 10.319/2023).

8. DEFINIÇÕES:

Para efeitos deste POP, consideram-se as seguintes definições:

- **Administração Pública:** Órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública.
- **Área Técnica:** Setor ou departamento do órgão ou da entidade que é responsável por prestar informação ou apresentar resposta às manifestações.
- **Agente Público:** Quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.
- **Autoridade:** O servidor ou agente público dotado de poder de decisão.
- **Cargo Público:** Conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor.
- **Certificação de Identidade:** Procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido.
- **Comunicação de Irregularidade:** Informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.
- **Consentimento:** Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.
- **Dado Anonimizado:** Dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.
- **Dado Pessoal:** Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- **Dado Pessoal Sensível:** Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.
- **Decisão Administrativa Final:** Ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento.
- **Denúncia:** Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Identificação:** Qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.
- **Linguagem Cidadã:** Linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.
- **Manifestação:** Elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e pedido de acesso à informação e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

- **Ouvidoria-Geral:** Unidade central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, dirigida e representada pela SGAO, da CGE.
- **Ouvidor-Geral:** Titular da SGAO, da CGE.
- **Ouvidoria Setorial:** Unidade responsável pelo registro e pelo tratamento das manifestações direcionadas ao órgão ou à entidade a que está vinculada, e pode monitorar uma ou mais Ouvidorias Adjuntas, para a avaliação da efetividade e o aprimoramento da gestão pública.
- **Ouvidor:** Titular da unidade de Ouvidoria Setorial responsável pelas atividades de ouvidoria.
- **Ouvidor Substituto:** Servidor que auxilia o Ouvidor Setorial ou Adjunto e o substitui nas suas ausências ou nos seus impedimentos.
- **Pseudonimização:** Tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.
- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- **Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo:** Rede composta pela CGE, como órgão central, com atuação por meio da SGAO, pelas Ouvidorias Setoriais e pelas Adjuntas dos órgãos, das entidades da administração pública estadual e dos demais entes, nos termos do § 1º do art. 1º deste Decreto, como instâncias responsáveis pela execução das políticas de ouvidoria do Estado.
- **Sistema informatizado de ouvidoria da AGR:** Sistema para o registro das manifestações dos cidadãos e para o tratamento delas, denominado Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/AGR.
- **Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás – SGOe:** sistema informatizado de registro e tratamento de manifestações via web, administrado pela Controladoria-Geral do Estado – CGE.
- **Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO/ANEEL:** Sistema para o registro de Solicitações de Ouvidoria dos consumidores de Energia Elétrica, administrado pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.
- **Titular:** Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- **Solicitação de Providências:** Pedido para adoção de providências por parte da Administração.
- **Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- **Usuário:** Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

9. EXECUTANTES:

A execução do POP é responsabilidade das seguintes unidades e cargos da AGR:

- **Ouvidor Setorial:** Responsável pela coordenação geral das atividades de ouvidoria.
- **Ouvidor Substituto:** Supervisiona o registro, tratamento e acompanhamento das manifestações.
- **Equipe de Atendimento da Ouvidoria:** Responsável pelo atendimento inicial, registro e encaminhamento das manifestações para as áreas competentes.
- **Áreas Técnicas da AGR / Prestadores de Serviço Demandados:** Responsáveis pela análise detalhada das manifestações e pela elaboração de respostas e soluções adequadas.

Cada membro da equipe da Ouvidoria Setorial deve estar familiarizado com os procedimentos descritos neste POP e com a legislação pertinente, garantindo o cumprimento das normas e prazos estabelecidos.

10. CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS:

Para a execução das atividades descritas neste POP, a equipe da Ouvidoria Setorial deve possuir os seguintes conhecimentos:

- **Informática Básica:** Utilização de sistemas operacionais, softwares de processamento de texto, planilhas eletrônicas e navegadores de internet.
- **Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo:** Operação e gerenciamento das manifestações no sistema CGE.
- **Sistema Eletrônico de Informações (SEI):** Cadastro e gerenciamento de processos no SEI.
- **Análise e Interpretação de Textos:** Habilidade para ler, entender e interpretar textos legais, regulamentares e técnicos.
- **Legislação Aplicável:** Conhecimento das leis e decretos relacionados à ouvidoria, como a Lei nº 13.460/2017, a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), o Decreto nº 9.492/2018, o Decreto nº 9.094/2017, o Decreto nº 10.466/2024 e o Decreto nº 10.319/2023.
- **Comunicação Escrita e Oral:** Redação de respostas claras, objetivas e concisas para as manifestações dos usuários.
- **Atendimento ao Público:** Técnicas de atendimento ao cidadão, tanto presencialmente quanto por telefone e meios eletrônicos.
- **Ética e Transparência:** Compreensão dos princípios de ética, transparência e sigilo no tratamento das manifestações.

11. RECURSOS NECESSÁRIOS:

Para a execução eficiente das atividades descritas neste POP, são necessários os seguintes recursos:

- **Estação de Trabalho Completa:** Inclui computador com acesso à internet, telefone e headset.
- **Acesso ao Sistema SGO-AGR:** Ferramenta principal para o registro e gestão das manifestações.
- **Acesso ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI):** Para o cadastro e gerenciamento dos processos administrativos.
- **E-mail Institucional:** Para comunicação interna e externa com os usuários, prestadores de serviços demandados e outras unidades da AGR.
- **Software de Processamento de Texto e Planilhas:** Para elaboração de documentos e relatórios.
- **Mobiliário Adequado:** Mesas, cadeiras e armários para armazenamento de documentos e materiais de trabalho.
- **Material de Escritório:** Papel, canetas, clipes, pastas e outros itens necessários para o trabalho diário.
- **Acesso à Legislação e Normativas Internas:** Disponibilidade de consulta a leis, decretos e regulamentos pertinentes ao trabalho da ouvidoria.
- **Sistema de Telefonia:** Para atendimento telefônico eficiente, incluindo linhas diretas e ramais internos.
- **Ferramentas de Comunicação Eletrônica:** Acesso a plataformas de comunicação como WhatsApp, para interação rápida e eficiente com os usuários.
- **Ambiente Adequado para Atendimento ao Público:** Local identificado e acessível na sede da AGR para atendimento presencial dos usuários.

12. LEGISLAÇÃO RELACIONADA:

- **Lei nº 13.709/2018:** Dispõe sobre a proteção de dados pessoais – LGPD, redação dada pela Lei 13.853/2019.
- **Lei nº 13.460/2017:** Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **Decreto nº 9.492/2018:** Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e especifica os tipos de manifestações que podem ser feitas pelo usuário do serviço público.
- **Decreto nº 9.094/2017:** Dispõe sobre a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços.
- **Decreto nº 10.466/2024:** Dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás.
- **Decreto nº 10.319/2023:** Aprova o Regulamento da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR – e dá outras providências.
- **Manual de Procedimentos das Ouvidorias do Poder Executivo de Goiás, 3ª edição – 2024.**
- **Instrução Normativa nº 02/2021-CGE:** Regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias pelas ouvidorias no âmbito do Poder Executivo estadual. Disponível
- **Resolução Normativa nº 166/2020 – AGR:** Dispõe sobre a regulamentação das atribuições e estabelece os procedimentos básicos a serem observados pela Ouvidoria Setorial.
- **Resolução Normativa nº 94/2021 – AGR:** Dispõe sobre as diretrizes do acesso e a utilização do Sistema de Gestão em Ouvidoria denominado E-Ouvidoria.
- **Resolução Normativa nº 182/2021 – AGR:** Estabelece procedimentos para atendimento, pelas unidades da AGR, de demandas formuladas com base na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, regulamentada pelo Decreto nº 7.904, de 11 de junho de 2013, que dispõe sobre o acesso a informações.
- **Resolução Normativa nº 1.000/2021 – ANEEL:** Estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica.
- **Resolução Normativa nº 956/2021 – ANEEL:** Estabelece os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST

13. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA:

A Ouvidoria Setorial AGR disponibiliza diversos canais de comunicação para receber e tratar as manifestações dos cidadãos. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 18h00, exceto feriados.

- **Presencialmente:** Na sede da AGR localizada no Edifício Visconde de Mauá, Avenida Goiás nº 305, Setor Central, Goiânia – Goiás.
- **Por telefone:**
 - Para saneamento básico e transporte intermunicipal de passageiros: 0800 704 3200.
 - Para energia elétrica: 0800 727 0167.
- **Via e-mail:** No endereço eletrônico: ouvidoria.agr@goias.gov.br.
- **WhatsApp:** 62-9.8480-7353.
- **Por meio eletrônico:**
 - Via Portal Expresso: <https://www.go.gov.br/servicos/servico/registrar-reclamacao-denuncia-ou-sugestao>.
 - Via portal AGR: <https://goias.gov.br/agr/ouvidoria-setorial-da-agr/>.

14. FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E/OU SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA:

Objetivo: Garantia de tratamento eficiente e transparente de todas as manifestações de ouvidoria, assegurando que sejam tratadas de maneira eficaz e transparente, respeitando os direitos dos usuários e promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos regulados pela AGR.

Etapas do Processo:

Fase 1: Recebimento da Manifestação:

Registro das Manifestações:

➤ As manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial devem ser registradas imediatamente no SGO/AGR, SGOe ou SGO/ANEEL, conforme a classificação da manifestação.

Recebimento Inicial:

➤ As manifestações podem ser recebidas através dos seguintes canais: Portal Expresso, site da AGR, e-mail, telefone, presencialmente, carta ou WhatsApp.

Verificação de Protocolo:

➤ O atendente da ouvidoria verifica se o usuário possui um registro de reclamação nos canais de atendimento do prestador de serviço, solicitando o número de protocolo.

ü Com Protocolo:

➤ Dentro do Prazo Regulamentar de Resposta: Informar que em consulta ao Sistema de Atendimento da do Prestador de Serviço foi verificado a existência de registro de reclamação sob o protocolo nº XXXXXXXXX (informar nº R.A), que ainda se encontra dentro do prazo regulamentar de resposta.

➤ Fora do Prazo Regulamentar de Resposta: Prosseguir para a próxima fase.

ü **Sem Protocolo:** Informar o usuário sobre a necessidade de registrar a reclamação inicialmente no prestador de serviço e encerrar a manifestação como protocolo de informação.

Fase 2: Análise Prévia da Manifestação:

Análise de Competência:

➤ Verificar se a manifestação é de competência da AGR.

ü **De Competência da AGR:** Prosseguir com a análise.

ü Fora da Competência da AGR:

➤ Outros órgãos do Poder Executivo de Goiás: Encaminhar a manifestação via Sistema SGOe para a Ouvidoria Geral do Estado, com sugestão de encaminhamento à ouvidoria setorial e/ou Ouvidoria Adjunta competente.

➤ Outros órgãos dos demais poderes: Informar os dados de contato da ouvidoria do órgão público competente.

Classificação da Manifestação:

➤ Classificar a manifestação como: elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e pedido de acesso à informação.

Complementação de Informações:

➤ Caso a manifestação não contenha informações suficientes, solicitar complementação ao usuário.

Fase 3: Cadastro da Manifestação no Sistema:

Registro no Sistema SGO/AGR:

➤ Cadastrar as manifestações referentes aos serviços públicos de saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros e bens desestatizados no sistema SGO/AGR, informando o número de protocolo fornecidos pelo usuário sendo efetuado a transferência de dados via Web Service ao SGOe.

Registro no Sistema SGOe:

➤ Cadastrar os pedidos de acesso à informação.

Registro no Sistema SGO/ANEEL:

➤ Cadastrar as solicitações de ouvidoria referentes à prestação do serviço público de energia elétrica.

Fase 4: Encaminhamento à Área Técnica Responsável:

Encaminhamento Interno:

➤ Enviar a manifestação à área técnica competente, conforme a natureza do serviço prestado.

Encaminhamento Externo:

● Saneamento Básico:

➤ Saneago, Buriti Alegre Ambiental, Águas de Ipameri: Enviar a manifestação ao prestador de serviço via sistema SGO/AGR.

● Transporte Intermunicipal de Passageiros:

➤ Transporte Regular: Encaminhar a manifestação ao prestador de serviço via e-mail, anexando o comprovante de encaminhamento no Sistema SGO/AGR.

➤ Transporte por Fretamento e/ou Irregular: Encaminhar a Manifestação a Coordenação de Fiscalização de Transportes da AGR via SGO/AGR.

Encaminhamento de Manifestações com Indícios de Irregularidade:

➤ A Ouvidoria Setorial deve encaminhar as gerências técnicas da AGR as manifestações de ouvidoria nas quais tenha verificado a inobservância, por parte dos prestadores dos serviços públicos, de entendimento reiterado das unidades técnicas, também devem ser encaminhadas as manifestações que infrinjam entendimentos firmados em pareceres normativos aprovados pelo Conselho Regulador da AGR.

Monitoramento e Cobrança:

● Acompanhar o andamento das manifestações encaminhadas, cobrando respostas das áreas técnicas e/ou prestador do serviço público dentro dos prazos estabelecidos.

Fase 5: Resposta ao Usuário:

Análise da Resposta:

Verificar a qualidade e adequação da resposta fornecida pela área técnica ou pelo prestador de serviço.

Envio da Resposta:

Enviar a resposta ao usuário via SGO/AGR, e-mail ou outro canal utilizado pelo usuário.

Registro da Conclusão:

Atualizar o status da manifestação no sistema, indicando se foi procedente, improcedente ou se necessitou de complementação.

Fase 6: Encerramento da Manifestação:

Encerramento no Sistema:

o Finalização da Manifestação no SGO/AGR: Concluir a manifestação no sistema SGO/AGR, garantindo que todos os registros estejam completos e atualizados. Esta etapa marca o encerramento formal da manifestação dentro do sistema de gestão da ouvidoria.

o Abertura de Processo SEI: Em casos que requerem ação regulatória detalhada, fiscalização ou análise técnica complexa, iniciar um processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Este processo visa a análise complementar do conteúdo da manifestação e a tomada de providências administrativas, assegurando uma gestão documental rigorosa e a continuidade adequada das ações necessárias.

Documentação e Providências:

o Registro e Acompanhamento no SEI: Documentar todas as etapas de tratamento da manifestação no SEI, incluindo a transferência de informações do SGO/AGR para o SEI. Acompanhar o processo até sua conclusão, garantindo a aderência a todas as normativas e prazos regulatórios.

o Tomada de Providências: As áreas técnicas responsáveis devem avaliar as informações contidas na manifestação e, com base na análise realizada, decidir sobre as providências administrativas cabíveis. Isso pode incluir ações regulatórias, medidas de fiscalização, ou outras intervenções específicas conforme a natureza da manifestação.

Resposta ao Usuário:

o Confirmar com o usuário o encerramento da manifestação e a solução proposta.

Fase 7: Relatórios e Análises:

Elaboração de Relatórios:

o Gerar relatórios periódicos com estatísticas e análises das manifestações tratadas, identificando padrões e áreas de melhoria.

Revisão de Processos:

o Avaliar os processos de ouvidoria regularmente para identificar oportunidades de aprimoramento.

15. IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE:

Identificação Identificada: sem restrição de acesso. Usuário permite acesso aos dados pessoais, devendo informar obrigatoriamente nome, e-mail, documento (CPF, RG, CNPJ, outros) e telefone.

Sigilosa: informa algum dado que permita a identificação, mas solicita que fique restrito à ouvidoria.

Anônima: não informa o nome, nem um outro meio de contato como, por exemplo, endereço, e-mail, telefone. Desse modo, não é gerado o protocolo de acesso, a manifestação tramita, mas não é possível ao usuário obter a resposta.

Consequência do anonimato Quando o manifestante opta por não se identificar, a manifestação é automaticamente tipificada como "Comunicação". O manifestante deve ser advertido com a seguinte mensagem:

"Sua manifestação anônima será recebida, porém não lhe será fornecido o número de protocolo para o acompanhamento. Caso a descrição dos fatos não contenha dados suficientes para a análise, será arquivada por falta de dados. Portanto, quanto mais informações descrever, melhores as chances de ser apurada."

16. DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

O Procedimentos de Tratamento, envolve a recepção, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta ao usuário, conforme descrito no fluxo do processo. Detalhamento dos procedimentos para cada tipo de Manifestação e/ou Solicitação segue conforme o Capítulo V do Decreto nº 10.466 Decreto nº 10.460 de 2024 do Estado de Goiás.

de 2024 do Estado de Goiás.

16.1 Tratamento de Manifestações Anônimas:

1. Critérios de Admissibilidade:

- **Definição de Critérios:** Verificar a relevância dos fatos relatados, a materialidade e a existência de evidências mínimas que possam ser verificadas, mesmo sem identificação do denunciante.
- **Avaliação Inicial:** A manifestação anônima é avaliada preliminarmente para determinar se os critérios de admissibilidade são atendidos. Se não forem, a manifestação pode ser arquivada.

2. Procedimentos de Processamento:

- **Registro no Sistema:** Registrar a manifestação no Sistema de Gestão de Ouvidoria-SGO competente, garantindo que permaneça anônima.
- **Análise Preliminar:** Realizar uma análise inicial para avaliar a veracidade e a gravidade dos fatos.
- **Encaminhamento:** Se admitida, a manifestação é encaminhada às áreas técnicas competentes para investigação e ação.

3. Restrições de Acesso:

- **Sem Número de Protocolo:** Informar que, devido à natureza anônima, não será possível fornecer um número de protocolo para acompanhamento externo.
- **Arquivamento por Falta de Informações:** Esclarecer que manifestações sem dados suficientes para uma investigação adequada serão arquivadas.

17. CONFORMIDADE COM A LGPD:

17.1 Identificação de Dados Sensíveis:

- **Mecanismos de Identificação:**

o Analisar as informações recebidas para identificar dados pessoais sensíveis baseados em parâmetros predefinidos.

o Notificar os responsáveis sempre que dados sensíveis forem detectados, assegurando tratamento prioritário e adequado.

- **Classificação de Dados:**

o Classificar os dados sensíveis como alto, médio, baixo risco.

o Restringir o acesso aos dados baseado na sua classificação de sensibilidade, garantindo que apenas pessoal autorizado tenha acesso a informações sensíveis.

17.2 Consentimento e Tratamento:

- **Obtenção de Consentimento:**

o **Procedimentos Claros para Consentimento:** Estabelecer um protocolo claro para a obtenção de consentimento explícito, incluindo formulários acessíveis e compreensíveis para os usuários.

o **Registro e Armazenamento de Consentimentos:** Manter registros de todos os consentimentos coletados, incluindo data, hora e método de consentimento.

- **Condições Legais:**

o **Documentação das Condições:** Documentar as bases legais para o tratamento de dados pessoais sensíveis sem consentimento, como no interesse público ou para a proteção da vida do titular dos dados.

17.3 Compartilhamento e Transferência:

- **Procedimentos de Compartilhamento:**

o **Políticas de Compartilhamento de Dados:** Definir políticas claras sobre quando e como os dados podem ser compartilhados com outras áreas da AGR ou com entidades externas, garantindo conformidade com a LGPD.

o **Acordos de Nível de Serviço:** Estabelecer acordos de nível de serviço com terceiros que detalhem as obrigações de proteção de dados e as medidas de segurança.

17.4 Direitos dos Titulares:

● Informação sobre Direitos:

o **Comunicação Eficaz:** Promoção de informações claras e acessíveis sobre os direitos dos titulares de dados em todos os pontos de coleta de dados.

o **Material Informativo:** Disponibilizar brochuras, vídeos e FAQs que expliquem os direitos dos titulares de forma clara e simples.

● Procedimentos de Atendimento:

o **Processos Facilitados:** Criar processos simplificados para que os titulares possam exercer seus direitos, como acessar, corrigir ou deletar seus dados.

o **Tempo de Resposta:** Assegurar que todas as solicitações dos titulares sejam atendidas dentro dos prazos estabelecidos pela legislação.

18. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

18.1 ELOGIO:

É uma expressão de reconhecimento, agradecimento ou satisfação referente ao serviço público prestado ou ao atendimento recebido no âmbito da AGR. Ao receber uma manifestação que se caracteriza como elogio, é fundamental identificar se o reconhecimento está associado ao serviço prestado de maneira geral pela agência ou se direciona especificamente ao atendimento realizado por um agente ou servidor público da AGR.

ORGANOGRAMA – TRATAMENTO DE ELOGIO:

· Recebimento do Elogio:

· **Canais de Entrada:** E-mail, telefone, presencial, portal online, etc.

· **Registro Inicial:** Documentar o recebimento no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO/AGR).

· Verificação e Classificação:

· **Confirmação de Recebimento:** Enviar confirmação ao usuário.

· **Classificação do Elogio:** Identificar como elogio e verificar se contém informações suficientes para reconhecimento.

· Encaminhamento Interno:

· **Direcionamento ao Setor/Indivíduo Elogiado:** Encaminhar o elogio para o departamento ou indivíduo específico dentro da AGR.

· **Registro de Encaminhamento:** Anotar o encaminhamento no sistema para controle e transparência.

· Apreciação e Reconhecimento:

· **Avaliação pelo Supervisor/Responsável:** O supervisor verifica e avalia o impacto positivo do serviço prestado.

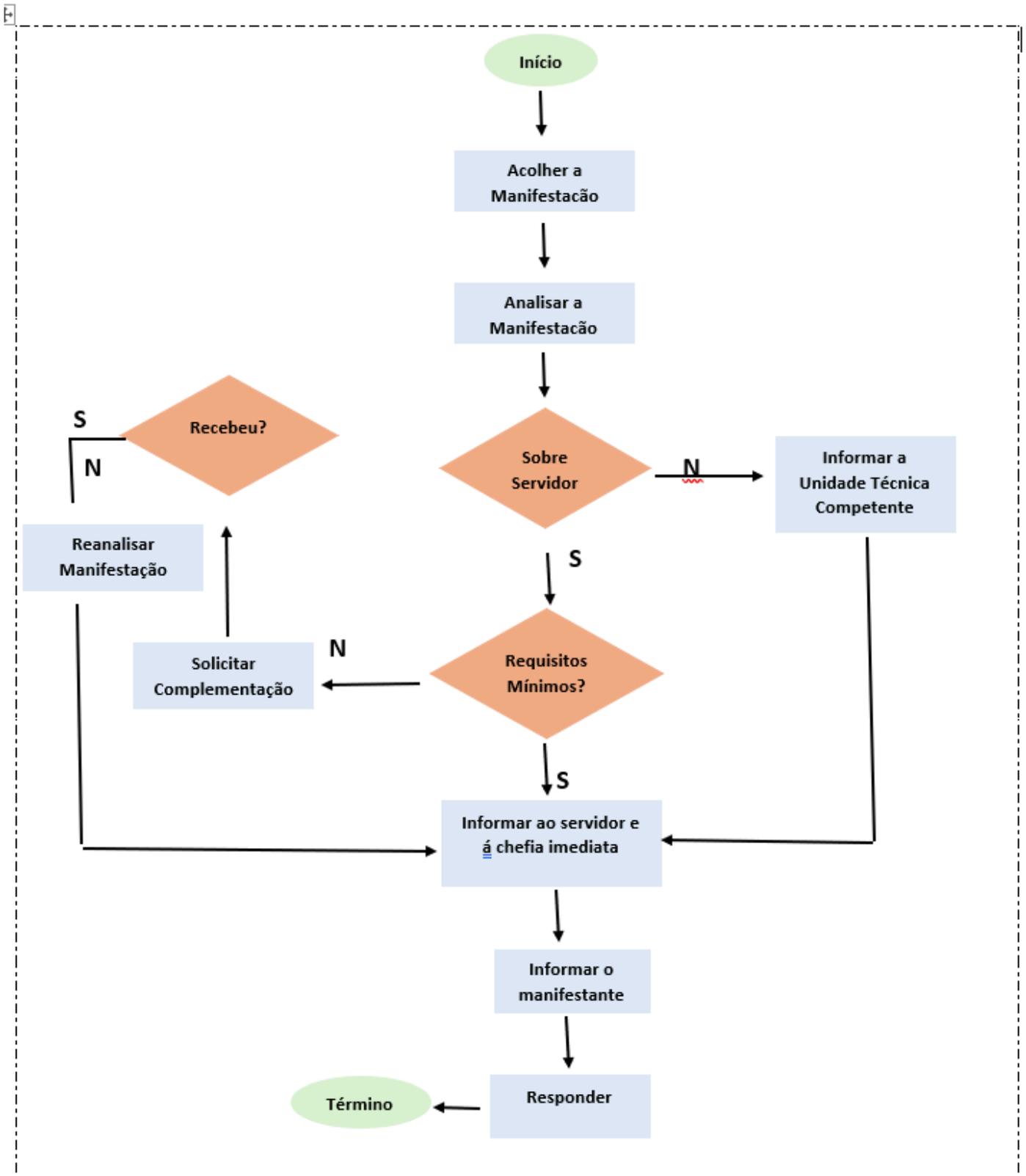
· **Reconhecimento Interno:** Possíveis ações de reconhecimento interno, como menções em boletins internos ou reuniões.

· Feedback ao Usuário:

·**Resposta ao Usuário:** Enviar uma comunicação ao usuário agradecendo pelo feedback e informando sobre o reconhecimento concedido.

·**Registro de Conclusão:** Atualizar o status do elogio no sistema como concluído.

ELOGIO



18.2 SUGESTÃO:

Predominantemente, a sugestão manifesta-se como uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento dos serviços públicos prestados pela AGR. Representa uma tentativa de contribuição, seja individual ou coletiva, visando ao aperfeiçoamento de políticas, normas, padrões, procedimentos, decisões, atos do órgão ou dos serviços públicos geridos pela agência.

ORGANOGRAMA – TRATAMENTO DE SUGETÃO:**· Recebimento da Sugestão:**

- Canal de Recebimento: E-mail, Portal Online, Telefone, Atendimento Presencial.
- Registro Inicial no Sistema SGO/AGR.

· Verificação Inicial:

- Verificar se a sugestão está dentro do escopo de competência da AGR.
- Confirmar se a sugestão é clara e detalhada o suficiente para seguir adiante.

· Classificação e Encaminhamento:

etc.).

- Encaminhar para a área ou departamento adequado dentro da AGR.

.

· Análise da Sugestão:

adicionais.

- A área responsável analisa a viabilidade e relevância da sugestão.

- Avaliação se a sugestão pode ser implementada ou se necessita de estudos ou adaptações

· Elaboração de Resposta:

os passos seguintes ou explicando os motivos para não a adotar.

· Comunicação ao Usuário:

caso.

- Enviar a resposta ao usuário, explicando o resultado da análise da sugestão.

- Incluir informações sobre como a sugestão contribui para a melhoria dos serviços, se for o

· Registro e Monitoramento:

se necessário.

- Registrar a decisão final no Sistema SGO/AGR e no Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

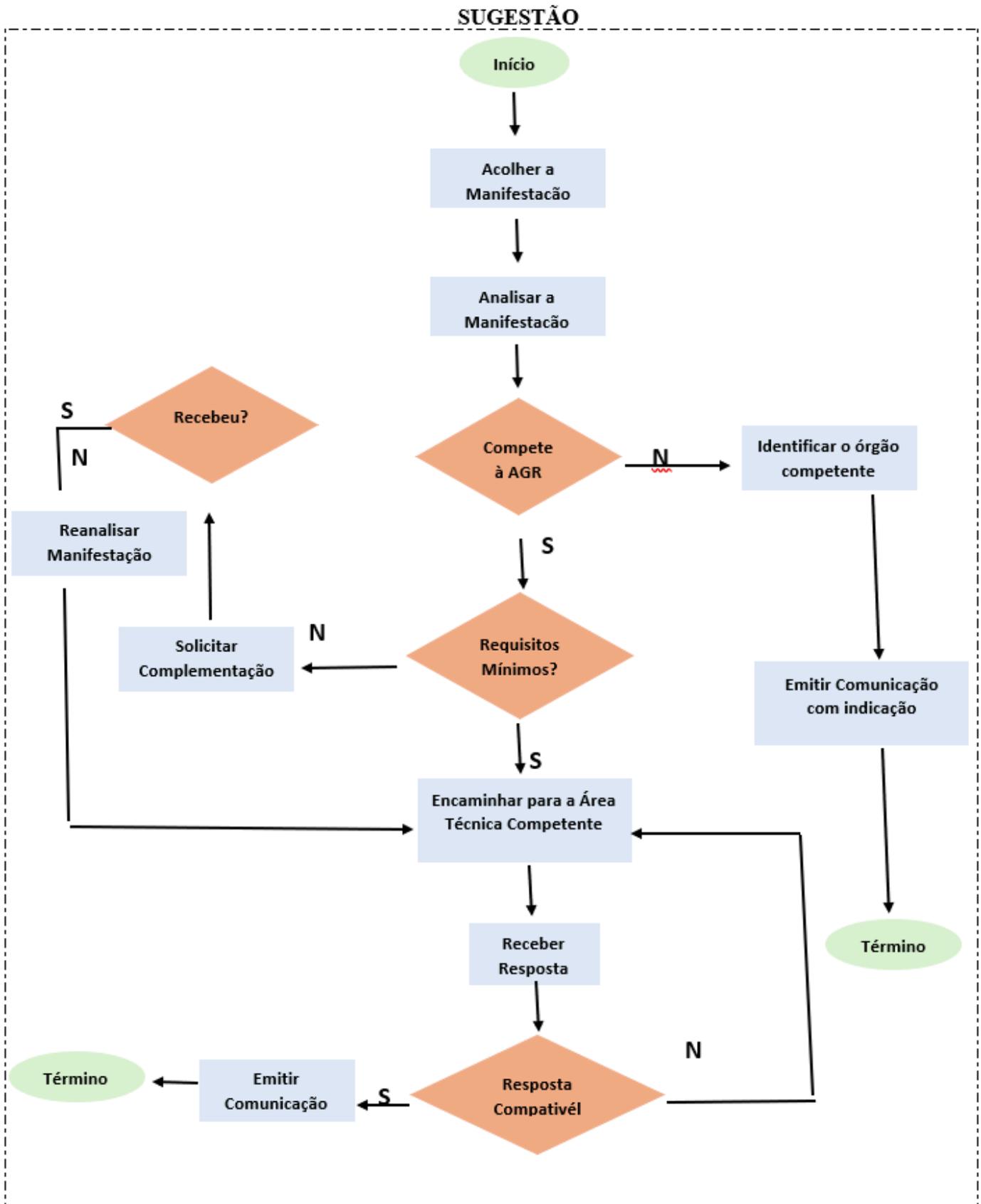
- Monitorar a implementação da sugestão, se aprovada.

· Feedback e Melhoria Contínua:

contínua dos processos e serviços da AGR.

- Solicitar feedback do usuário sobre a satisfação com o tratamento da sugestão.

- Utilizar o feedback e os resultados da implementação de sugestões para a melhoria



18.3 SOLICITAÇÃO:

Consiste em um pedido de um usuário dos serviços públicos regulados pela AGR, direcionado à agência para adotar providências sobre determinado assunto. Esse pedido deve incluir um requerimento específico de atendimento ou serviço e pode também servir para a comunicação de problemas ou irregularidades associadas aos serviços supervisionados pela AGR.

ORGANOGRAMA – TRATAMENTO DE SOLICITAÇÃO:

· Recebimento da Solicitação:

· **Canais de Entrada:** E-mail, Telefone, Presencial, Portal Online, WhatsApp.

· **Registro Inicial:** Registro no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO/AGR).

· Verificação de Admissibilidade:

· **Análise Preliminar:** Verificar se a solicitação está dentro da competência da AGR.

· **Solicitação de Informações Complementares:** Caso necessário, solicitar mais informações ao usuário para prosseguir com o tratamento adequado.

· Encaminhamento para Análise Técnica:

· **Direcionamento Interno:** Encaminhar para a área técnica responsável dentro da AGR.

· **Encaminhamento Externo:** Se necessário, encaminhar para prestadores de serviço público regulados ou outras entidades regulatórias.

· Análise e Tratamento da Solicitação:

· **Avaliação Técnica:** Análise detalhada pela área competente.

· **Elaboração de Resposta:** Formular a resposta com base na análise realizada, incluindo possíveis ações a serem tomadas ou recomendações.

· Resposta ao Usuário:

· **Comunicação de Decisão:** Informar ao usuário sobre as providências adotadas ou as razões para eventuais recusas.

· **Feedback:** Solicitar ao usuário feedback sobre a satisfação com o tratamento da solicitação.

· Monitoramento e Follow-up:

· **Acompanhamento de Ações:** Monitorar a implementação de ações propostas e verificar a resolução efetiva do problema.

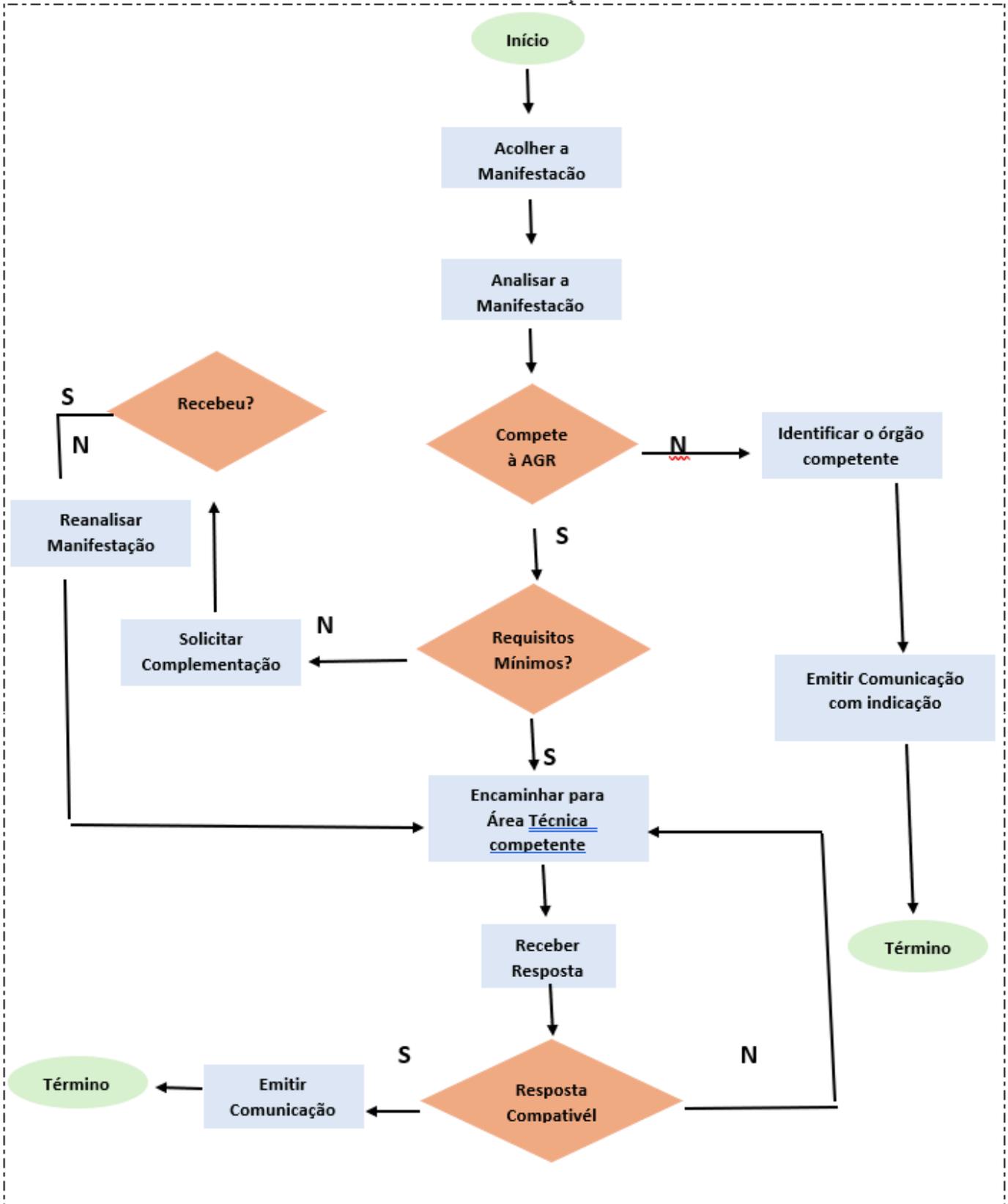
· **Atualização do Registro:** Atualizar o status da solicitação no SGO/AGR conforme desenvolvimentos.

· Encerramento da Solicitação:

· **Finalização no Sistema:** Encerrar a solicitação no sistema após a confirmação de que todas as ações foram realizadas e o usuário está satisfeito.

· **Relatório de Conclusão:** Elaborar um relatório de conclusão, se necessário, para fins de auditoria e melhoria contínua.

SOLICITAÇÃO

**18.4 RECLAMAÇÃO:**

Como regra, reflete a insatisfação do usuário com a prestação de serviços públicos regulados pela AGR, bem como com a conduta dos prestadores de serviço e/ou agentes públicos envolvidos na prestação e fiscalização desses serviços. O usuário expressa seu desagrado através de críticas ou opiniões desfavoráveis, buscando a atenção da Ouvidoria Setorial para resolver ou abordar as questões apresentadas.

ORGANOGRAMA – TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO:

• Recebimento da Reclamação:

- Canais de recebimento: presencial, e-mail, telefone, portal online, etc.
- Registro imediato no sistema SGO/AGR.

• Classificação da Reclamação:

- Determinação do tipo de reclamação (serviço de saneamento, transporte intermunicipal, energia elétrica, etc.).
- Identificação se a reclamação é de responsabilidade da AGR ou se deve ser redirecionada a outro órgão.

• Análise Preliminar:

- Verificar competência e relevância.
- Solicitar informações adicionais, se necessário.

• Encaminhamento:

- Interno: Áreas técnicas responsáveis dentro da AGR.
- Externo: Prestadores de serviços regulados ou outras entidades, conforme necessário.

• Acompanhamento:

- Monitoramento do progresso da resposta pelas áreas técnicas ou prestadores de serviços.
- Atualizações regulares no sistema SGO/AGR.

• Resposta ao Usuário:

- Avaliação da adequação da resposta recebida.
- Comunicação com o usuário através do canal apropriado (e-mail, telefone, etc.).

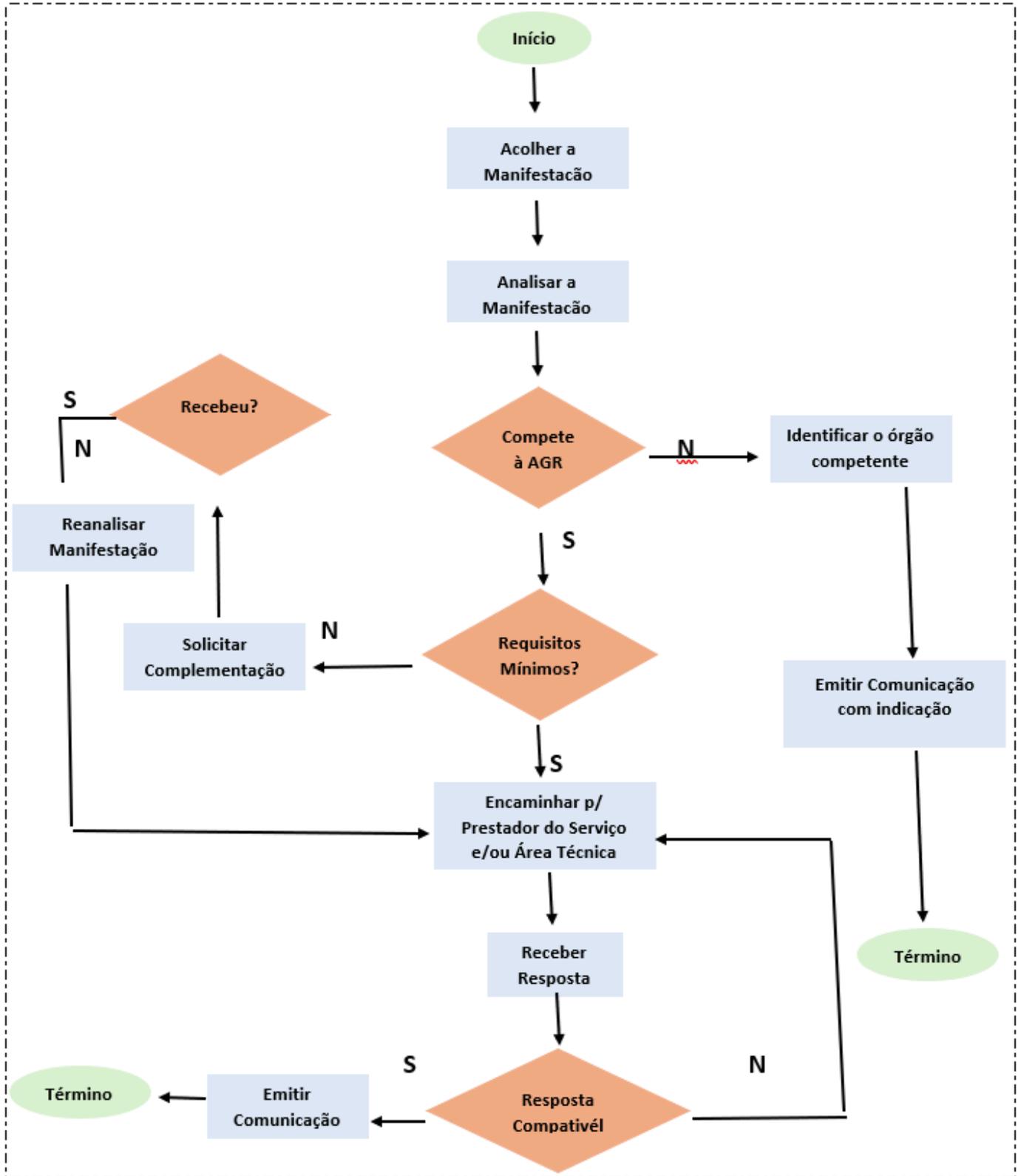
• Finalização da Reclamação:

- Encerramento no sistema SGO/AGR.
- Se necessário, abertura de processo no SEI para questões que exigem ação regulatória ou análise mais detalhada.

• Feedback:

- Solicitação de feedback do usuário sobre o tratamento da reclamação.
- Utilização do feedback para melhorar os processos de ouvidoria.

RECLAMAÇÃO



19. CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DE DEMANDAS:

19.1 Definição de Critérios:

19.1.1 Relevância: Verificar se a manifestação está diretamente relacionada aos serviços ou responsabilidades da AGR. A relevância também inclui a pertinência da questão levantada em relação às competências da agência.

19.1.2 Urgência: Classificar a demanda com base na necessidade de uma resposta rápida para evitar prejuízos ou danos maiores. Por exemplo, questões que envolvem riscos à saúde pública, segurança ou grave impacto social devem ter prioridade.

19.1.3 Complexidade: Avaliar a complexidade da demanda considerando os aspectos técnicos, legais e administrativos envolvidos. Demandas que exigem análise detalhada de legislação, envolvimento de múltiplas partes ou investigações extensivas são consideradas complexas.

19.2 Processo de Análise:

19.2.1 Recebimento e Registro: Todas as manifestações são inicialmente registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria- SGO competente. Cada registro inclui uma descrição detalhada da demanda, informações do solicitante e data de recebimento.

19.2.2 Triagem Inicial: A equipe de Ouvidoria realiza a triagem inicial para determinar a relevância, urgência e complexidade usando os critérios estabelecidos. Esta etapa determina o fluxo subsequente da demanda dentro da organização.

19.2.3 Direcionamento: Com base na triagem inicial, a demanda é encaminhada para a unidade interna ou prestador do serviço público regulado adequado. Demandas urgentes são priorizadas, enquanto questões complexas podem ser encaminhadas para comitês especializados ou consultoria externa se necessário.

19.3 Documentação e Transparência:

19.3.1 Registro Detalhado: Manter um registro detalhado de todas as etapas de análise para cada demanda, incluindo decisões tomadas e justificativas, assegurando total transparência no processo.

19.3.2 Comunicação com o Solicitante: Informar quando solicitado pelo manifestante o status de sua demanda, incluindo qualquer atraso e a razão para tal.

19.4 Revisão e Ajuste de Critérios:

19.4.1 Avaliação Contínua: Os critérios de análise de demandas devem ser regularmente revisados e ajustados com base no feedback dos usuários, mudanças na legislação ou diretrizes internas, e eficácia do processo de análise.

19.4.2 Treinamento e Capacitação: Assegurar que a equipe responsável pela análise de demandas receba treinamento regular sobre as mudanças nos critérios e melhores práticas na análise de manifestações.

20 CRITÉRIOS COMPLEMENTARES:

20.1 Impacto Social: Avaliar o potencial impacto da manifestação na comunidade ou em grupos vulneráveis. Manifestações que afetem um grande número de pessoas ou grupos devem receber uma prioridade mais alta e ser encaminhadas para análise da Gerência Técnica competente.

20.2 Risco Envolvido: Determinar o nível de risco associado à manifestação, especialmente em termos de segurança, saúde pública ou impacto ambiental. Questões que apresentem riscos iminentes devem ser tratadas como prioritárias para evitar danos maiores.

20.3 Histórico de Demandas Similares: Verificar se existem demandas anteriores similares e como foram tratadas. Manifestações recorrentes ou que indicam um problema sistêmico devem ser encaminhadas para análise das Gerências Técnicas competentes.

21. FLUXOS ESPECIAIS:

Objetivo:

Desenvolvimento de um processo detalhado para o tratamento de denúncias envolvendo agentes públicos, garantindo que todas as etapas sejam realizadas conforme os critérios de admissibilidade e procedimentos estabelecidos pela legislação estadual.

Procedimentos:

1. Recebimento da Denúncia:

o **Canais de Recebimento:** Denúncias podem ser recebidas por diversos canais, incluindo telefone, e-mail, portal da ouvidoria e correspondência física.

o **Registro Inicial:** Cada denúncia recebida é imediatamente registrada em um sistema de gestão de ouvidoria da Ouvidoria Geral do Estado, onde é atribuído um número de protocolo único.

2. Verificação de Admissibilidade (Conforme IN nº 02/2021):

o **Crítérios de Admissibilidade:** Verificar se a denúncia possui elementos suficientes de fato e autoria, conforme a Instrução Normativa.

o **Decisão de Admissibilidade:** Decidir sobre a admissibilidade da denúncia. Denúncias que não atendem aos critérios de admissibilidade são formalmente arquivadas, com justificativa enviada ao denunciante.

3. Triagem e Encaminhamento:

o **Encaminhamento:** Denúncias admitidas são encaminhadas para a unidade competente ou para órgãos externos relevantes, como a Controladoria Geral do Estado, conforme a natureza da denúncia.

o **Tratamento:** Conduzir o tratamento da manifestação conforme os procedimentos estipulados no decreto, garantindo a confidencialidade e a proteção dos envolvidos.

Conformidade:

• **Conformidade com Normativas:** Assegurar que todas as etapas do processo estejam em conformidade com a legislação e as normativas vigentes, incluindo a Instrução Normativa nº 02/2021 e o Decreto nº 10.306/2023.

22. FLUXOS ESPECÍFICOS:

22.1 Cadastro de Manifestações no SGO/AGR:

Objetivo: Garantir que todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da AGR sejam adequadamente registradas, monitoradas e gerenciadas dentro dos sistemas SGO/AGR, proporcionando um tratamento eficiente e transparente das solicitações dos usuários.

Procedimentos:

1. Recebimento da Manifestação:

o Todas as manifestações recebidas por qualquer canal (e-mail, telefone, presencial, portal online, etc.) devem ser imediatamente registradas pelo atendente responsável.

o O atendente deve coletar todas as informações relevantes do usuário e da manifestação, incluindo dados pessoais (respeitando a LGPD), natureza da manifestação e qualquer documentação suporte fornecida pelo usuário.

2. Cadastro no SGO/AGR:

o O atendente acessa o sistema SGO/AGR e cria um novo registro para a manifestação.

o Insere todas as informações coletadas no sistema e atribui um número de protocolo único à manifestação, que será comunicado ao usuário.

o Classifica a manifestação de acordo com sua natureza (elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e pedido de acesso à informação) para encaminhamento adequado.

3. Encaminhamento Interno ou Externo:

o Com base na classificação, a manifestação é encaminhada automaticamente pelo SGO/AGR para a área ou departamento responsável dentro da AGR ou para um prestador de serviço externo, se necessário.

o Se a manifestação exigir ação regulatória ou análise técnica detalhada, o encaminhamento inclui um alerta para os gestores das áreas relevantes.

4. Registro no SEI:

o Para manifestações que requerem tratamento formal ou que devem ser incorporadas em processos administrativos maiores, o atendente deve também registrar a manifestação no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

o Um novo processo é criado no SEI, vinculado ao número de protocolo gerado pelo SGO/AGR.

o Documentos e correspondências relacionadas à manifestação são digitalizados e anexados ao processo no SEI para garantir a integridade e a segurança das informações.

5. Acompanhamento e Atualizações:

o A equipe da ouvidoria é responsável por monitorar o status da manifestação nos sistemas SGO/AGR e SEI, garantindo que todas as etapas de tratamento sejam cumpridas dentro dos prazos estabelecidos.

o Atualizações são registradas nos sistemas e comunicadas ao usuário conforme o caso avança, mantendo o usuário informado sobre o progresso de sua manifestação.

6. Conclusão e Feedback:

o Uma vez que a manifestação seja finalizada, o resultado e a decisão são registrados nos sistemas.

o O usuário é notificado sobre a conclusão da manifestação, e um pedido de feedback sobre o tratamento recebido é enviado, fechando o ciclo de atendimento da manifestação.

Responsabilidades:

- Os atendentes da ouvidoria são responsáveis pelo registro inicial e correto das manifestações.

- Os gestores das áreas técnicas são responsáveis por assegurar o tratamento adequado das manifestações encaminhadas.

- A equipe de TI deve garantir que os sistemas SGO/AGR e SEI estejam funcionando corretamente e sejam capazes de interagir eficientemente.

22.2 Cobrança de Resposta

Objetivo: Assegurar que todas as manifestações encaminhadas para tratamento pelas áreas técnicas ou prestadores de serviços externos sejam respondidas de forma tempestiva e adequada, conforme os prazos estipulados pela Ouvidoria da AGR.

Procedimentos:

1. Encaminhamento e Notificação:

o Após o registro e classificação inicial das manifestações, as mesmas são encaminhadas para as áreas técnicas ou prestadores de serviços responsáveis.

o Uma notificação é enviada, detalhando a necessidade de uma resposta dentro de um prazo específico, 10 dias úteis, juntamente com detalhes da manifestação e quaisquer especificações ou exigências particulares para a resposta.

2. Sistema de Monitoramento:

o Utilização do sistema do SGO/AGR, para monitorar automaticamente as datas de vencimento das respostas das áreas técnicas e prestadores de serviços.

o O sistema alerta automaticamente o gestor da ouvidoria e o responsável pela área técnica quando uma resposta está próxima do prazo ou atrasada.

3. Lembretes Automáticos:

o Envio de lembretes automáticos para os responsáveis das áreas técnicas ou prestadores de serviço. O primeiro lembrete é enviado alguns dias antes do vencimento do prazo, e um lembrete subsequente no dia do vencimento.

4. Intervenção Manual:

o Se a resposta não for recebida no prazo estabelecido, o gestor da ouvidoria entra em contato diretamente com o responsável pela área técnica ou prestador de serviço para cobrar uma atualização e reiterar a importância da resposta dentro do prazo.

o Este contato pode ser realizado via e-mail, telefone ou reuniões, dependendo da urgência e importância da manifestação.

o Não havendo resposta por parte do prestador do serviço público regulado, deve ser efetuado abertura de processo SEI é encaminhado gerência técnica competente em conformidade com o Art. 24º, Art. 37 e Art. 18 da Resolução Normativa nº 0166/2020 do Conselho Regulador da AGR.

5. Registro de Comunicações:

o Todas as comunicações relacionadas à cobrança de respostas são documentadas no sistema de gestão de ouvidoria para manutenção de registros e para fins de auditoria.

o Isso inclui registros de todos os lembretes enviados, bem como detalhes de qualquer comunicação manual com as áreas ou prestadores.

6. Avaliação da Resposta:

o Quando uma resposta for recebida, ela é avaliada pela equipe da ouvidoria para garantir que está completa e atende às questões levantadas na manifestação original.

o Respostas inadequadas ou incompletas são devolvidas com pedidos de esclarecimento ou complementação.

7. Comunicação de Ouvidoria ao Usuário:

o Uma vez que a resposta seja considerada adequada, ela é encaminhada ao usuário, fechando o ciclo da manifestação.

o O prazo legal para resposta é de até 20 dias a partir do registro do pedido, prorrogável por mais 10 dias, com notificação explícita e justificada ao solicitante.

o O usuário é convidado a fornecer feedback sobre sua satisfação com a resposta e o processo.

Responsabilidades:

- Os gestores das áreas técnicas e os prestadores de serviços são responsáveis por assegurar que as respostas sejam dadas dentro do prazo e com a qualidade requerida.
- A equipe da ouvidoria é responsável por monitorar, cobrar e avaliar as respostas, assegurando a conformidade com os padrões estabelecidos.

22.3 Pedidos de Acesso à Informação

Objetivo: Assegurar o tratamento eficiente e transparente de todos os pedidos de acesso à informação, garantindo que as respostas sejam fornecidas dentro dos prazos legais estipulados pela Lei nº 18.025, de 2013.

Procedimentos:

1. Recebimento do Pedido:

o Receber os pedidos de acesso à informação através de canais designados (e-mail, portal online, atendimento presencial, etc.).

o Registrar cada pedido no Sistema de Gestão de Ouvidoria da Ouvidoria Geral do estado-SGOe, garantindo que todas as informações necessárias sejam coletadas, incluindo detalhes do solicitante e a natureza específica da informação requerida.

2. Verificação da Solicitação:

o Verificar se o pedido está claro e contém todos os detalhes necessários para a localização da informação.

o Caso informações adicionais sejam necessárias, contactar o solicitante para completar o pedido.

3. Classificação e Encaminhamento:

o Classificar o pedido conforme a natureza da informação solicitada (dados pessoais, informações administrativas, etc.).

o Encaminhar o pedido para a unidade ou departamento responsável pela posse ou controle da informação dentro da Agência via processo SEI.

4. Processamento do Pedido:

o A unidade responsável deve buscar e compilar a informação solicitada, garantindo que nenhum dado sensível ou restrito seja indevidamente divulgado.

o Avaliar a possibilidade de disponibilização da informação, considerando as exceções previstas pela lei.

5. Resposta ao Solicitante:

o Formular a resposta, incluindo toda a informação acessível ou uma justificativa detalhada para a negativa de acesso, baseada nas disposições legais.

o O prazo legal para resposta é de até 20 dias a partir do registro do pedido, prorrogável por mais 10 dias, com notificação explícita e justificada ao solicitante.

6. Registro e Documentação:

o Registrar a resposta no SGOe, anexando cópias de toda a correspondência e documentação relacionada.

o Manter um registro detalhado de todas as ações tomadas em resposta ao pedido no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), facilitando a revisão e a auditoria dos processos.

7. Envio da Resposta:

o Enviar a resposta ao solicitante pelo mesmo canal utilizado para fazer o pedido, ou por qualquer outro meio acordado previamente.

o Assegurar que a resposta seja clara, completa e dentro dos prazos estabelecidos pela legislação.

8. Revisão e Feedback:

o Solicitar feedback do solicitante sobre a satisfação com o processo de acesso à informação.

o Utilizar o feedback recebido para aprimorar continuamente os processos de tratamento de pedidos de acesso à informação.

Responsabilidades:

● Atendentes da ouvidoria são responsáveis pelo recebimento e registro inicial dos pedidos.

● Unidades específicas da AGR são responsáveis pela busca e compilação das informações solicitadas.

22.4 Manifestações Encaminhadas por Outra Ouvidoria via SGO/AGR:

Objetivo: Garantir uma resposta coordenada e eficiente às manifestações encaminhadas por outras ouvidorias públicas do Sistema Estadual de Ouvidorias do poder Executivo, utilizando o sistema SGOe para rastrear, gerenciar e responder às solicitações de maneira sistemática.

Procedimentos:

1. Recebimento da Manifestação:

o As manifestações encaminhadas por outras ouvidorias são recebidas diretamente no SGOe.

2. Registro e Classificação:

o Registrar detalhadamente a manifestação no SGO/AGR, incluindo informações sobre a ouvidoria de origem e o conteúdo específico da manifestação.

o Classificar a manifestação de acordo com o tipo (reclamação, solicitação, denúncia, etc.) e a urgência para direcionamento apropriado.

3. Análise Inicial:

o Realizar uma análise inicial para entender o contexto e a natureza da manifestação, determinando se requer ação imediata ou investigação mais detalhada.

o Identificar os departamentos ou indivíduos dentro da AGR que precisam estar envolvidos no tratamento da manifestação.

4. Encaminhamento Interno:

o Encaminhar a manifestação para as unidades ou departamentos relevantes dentro da AGR, com instruções claras sobre a necessidade de tratamento e o prazo para resposta.

o Assegurar que a unidade responsável tenha acesso completo a todos os dados e informações necessárias para responder à manifestação de forma eficaz.

5. Monitoramento e Acompanhamento:

o Monitorar o progresso do tratamento da manifestação através do SGO/AGR, assegurando que as unidades responsáveis estejam atendendo aos prazos estabelecidos.

o Utilizar o sistema para enviar lembretes automáticos e acompanhar as respostas das unidades envolvidas.

6. Formulação da Resposta:

o Uma vez que a unidade responsável tenha tratado a manifestação, revisar e consolidar a resposta para garantir que ela esteja completa e clara.

o Aprovar a resposta final no sistema antes de seu envio para a ouvidoria que originalmente encaminhou a manifestação.

7. Envio da Resposta:

o Enviar a resposta apropriada de volta à ouvidoria que encaminhou a manifestação, utilizando o SGO/AGR para documentar a comunicação.

o Fornece um resumo da resposta e qualquer ação tomada ou prevista em relação à manifestação.

8. Feedback e Revisão:

o Solicitar feedback da ouvidoria que encaminhou a manifestação para avaliar a satisfação com o tratamento e a resposta dada.

o Usar o feedback recebido para melhorar continuamente os processos de tratamento de manifestações encaminhadas.

Responsabilidades:

- A equipe da ouvidoria é responsável pelo recebimento, registro, análise e encaminhamento das manifestações.

- As unidades técnicas ou administrativas específicas são responsáveis pelo tratamento efetivo e pela resposta às manifestações.

23 INDICADORES DE DESEMPENHO:

23.1 Definição de KPIs:

23.1.1 Tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria (TMR):

Atividade avaliativa (A):	Prazo Médio de Resposta às manifestações de ouvidoria
Pontuação Máxima (C):	5

Pontuação Obtida:	$TMR = (1 - (A-B) \times 0,05) \times C$
O que se pretende:	Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: a cada dia além da média da Classe avaliada, será aplicado um deságio de 5% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que a média interna do órgão (A) for menor do que a média do Estado (B), o quesito receberá pontuação máxima

23.1.2 Resolutividade das respostas às manifestações de ouvidoria (RES):

Atividade avaliativa (A):	Resolutividade das respostas às manifestações de ouvidoria: a Resolutividade é quantificada a partir da resposta dada pelo manifestante à pergunta da Pesquisa de Satisfação: Sua demanda foi resolvida? Resolutividade = $(0,5 \times \text{Total de Respostas Parcialmente} + \text{Total de Respostas Sim})$
Critério (B):	Total de Pesquisas Respondidas
Pontuação Máxima (C):	5
Pontuação Obtida:	$RES = (1 - (A-B) \times 0,10) \times C$
O que se pretende:	O indicador de Resolutividade nas respostas às manifestações de ouvidoria pretende medir a eficácia do serviço prestado pela ouvidoria em resolver as demandas dos manifestantes. Ele quantifica o número de demandas que foram efetivamente resolvidas em relação ao total de manifestações recebidas. Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: diferença entre a média do órgão e a média da Classe avaliada, será aplicado um deságio de 10% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que a média da nota do órgão (A) for maior do que a média da Classe (B), o quesito receberá pontuação máxima.

23.1.3 Nota de Recomendação (NR):

Atividade avaliativa (A):	Média da Nota de Recomendação obtida pela ouvidoria com base na Pesquisa de Satisfação realizada. Considera a média das notas dadas pelos manifestantes, numa escala de 0 a 10, na pergunta: “Você recomendaria esta Ouvidoria?”, da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria. Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: diferença entre a média do órgão e a média da Classe avaliada, será aplicado um deságio de 10% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que a média da nota do órgão (A) for maior do que a média da Classe (B), o quesito receberá pontuação máxima.
Critério (B):	Média da Nota de Recomendação obtida pelas demais ouvidorias setoriais.
Pontuação Máxima (C):	5
Pontuação Obtida:	$NR = (1 - (A-B) \times 0,10) \times C$
O que se pretende:	A Nota de Recomendação é utilizada para avaliar o nível de satisfação e confiança dos usuários em relação aos serviços prestados pela ouvidoria. Ela reflete a percepção dos manifestantes sobre aspectos

	como qualidade do atendimento, eficácia na resolução de problemas e cortesia no tratamento. Essa nota indica se os usuários estão satisfeitos o suficiente para recomendar a ouvidoria a outras pessoas. Assim, a Nota de Recomendação é uma medida essencial para avaliar a eficiência e eficácia da ouvidoria, identificando pontos fortes e áreas de melhoria e contribuindo para a busca pela excelência no atendimento ao público.
--	---

23.1.4 Respostas Insatisfatórias (RI):

Atividade avaliativa (A):	Total de Respostas Insatisfatórias do órgão. Uma resposta é considerada insatisfatória quando o manifestante a reabre após receber a resposta conclusiva. Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: da diferença entre a média do órgão e a média da Classe, será aplicado um deságio de 10% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que o resultado de respostas insatisfatórias do órgão (A) for menor do que a média da Classe (B), o quesito receberá pontuação máxima.
Critério (B):	Total de manifestações recebidas pelo órgão.
Pontuação Máxima (C):	5
Pontuação Obtida:	$RI = (1 - (A-B) \times 0,10) \times C$
O que se pretende:	Calcular a proporção de respostas consideradas insatisfatórias em relação ao total de manifestações, oferecendo uma medida quantitativa da eficácia do serviço prestado pela ouvidoria em atender adequadamente às demandas dos usuários em sua primeira resposta. Quanto menor for o valor resultante da fórmula, maior será a eficiência da ouvidoria em fornecer respostas satisfatórias aos manifestantes em sua primeira interação.

23.1.5 Pesquisa Respondida:

Atividade avaliativa (A):	Total de Pesquisas Respondidas
Critério (B):	Total de Manifestações do Órgão. Para efeitos deste cálculo não são levados em consideração as manifestações anônimas. Um sistema de pontuação será aplicado conforme a seguinte fórmula: da diferença entre a média do órgão e a média do Estado, será aplicado um deságio de 10% da pontuação máxima. É importante ressaltar que nos casos em que o resultado do órgão (A) for maior do que a média da Classe (B), o quesito receberá pontuação máxima. .
Pontuação Máxima (C):	4
Pontuação Obtida:	$NR = (1 - (A-B) \times 0,10) \times C$
O que se pretende:	Medir a proporção de pesquisas de satisfação respondidas durante um determinado período em relação ao total de manifestações identificadas recebidas pelo órgão. Essa medida busca avaliar a taxa de participação dos usuários na pesquisa de satisfação, refletindo o engajamento e o

interesse em fornecer feedback sobre a qualidade do serviço prestado pela ouvidoria. Quanto maior for o percentual de pesquisas respondidas, maior será a representatividade das opiniões dos usuários na avaliação do desempenho da ouvidoria e sua capacidade de identificar áreas de melhoria e promover a excelência no atendimento ao público.

23.2 Monitoramento Contínuo:

Objetivo: Utilizar o monitoramento contínuo dos KPIs para identificar áreas de melhoria, garantir a eficiência operacional e adaptar-se às mudanças nas necessidades dos usuários.

Procedimentos:

1. Seleção dos KPIs:

o Selecionar os KPIs que são críticos para a avaliação da performance da ouvidoria, como Tempo Médio de Resposta (TMR), Resolutividade das Respostas (RES), Nota de Recomendação (NR) e Respostas Insatisfatórias (RI).

o Cada KPI deve ter metas claramente definidas e critérios de medição estabelecidos.

2. Implementação de Ferramentas de Monitoramento:

o Utilizar software de análise de dados ou sistemas de gestão integrada como o SGOe para coletar, registrar e analisar os dados referentes aos KPIs de forma automática.

o Garantir que o software possa gerar relatórios detalhados e emitir alertas quando os KPIs desviarem das metas estabelecidas.

3. Coleta e Análise de Dados:

o Coletar dados continuamente através das interações dos usuários com a ouvidoria, incluindo feedbacks recebidos através de pesquisas de satisfação.

o Analisar os dados em intervalos regulares (mensal, trimestral) para avaliar o desempenho contra os KPIs definidos.,

4. Reuniões de Avaliação de Desempenho:

o Realizar reuniões periódicas com a equipe da ouvidoria e stakeholders relevantes para revisar os resultados dos KPIs.

o Discutir quaisquer desvios significativos das metas, identificar causas e propor soluções.

5. Ações Corretivas e Melhoria Contínua:

o Implementar ações corretivas para endereçar quaisquer questões identificadas durante as análises dos KPIs.

o Utilizar as informações coletadas para melhorar continuamente os processos da ouvidoria, ajustando procedimentos e práticas conforme necessário para melhorar a satisfação do usuário e a eficiência operacional.

6. Feedback para Equipes e Treinamento:

o Comunicar os resultados das análises e as ações corretivas a todas as equipes relevantes dentro da organização.

o Fornecer treinamento e orientação contínuos para assegurar que todos os membros da equipe entendam os objetivos dos KPIs e como suas ações impactam no desempenho global.

7. Documentação e Registro:

o Manter uma documentação completa de todos os processos de monitoramento, incluindo dados coletados, análises realizadas, decisões tomadas e ações implementadas.

o Assegurar que essa documentação seja acessível para revisões futuras e auditorias.

Responsabilidades:

- O Ouvidor Setorial é responsável por liderar o processo de monitoramento contínuo dos KPIs.
- A equipe de TI deve garantir que os sistemas de monitoramento estejam funcionais e eficazes.
- As áreas de gestão de qualidade e treinamento são responsáveis por implementar melhorias e capacitar as equipes com base nos insights obtidos.

24. COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS:

Objetivo:

Desenvolver e implementar um sistema de comunicação padrão que garanta clareza e consistência em todas as interações com os usuários, adaptado aos diferentes tipos de manifestações.

1. Templates de Comunicação:

o **Desenvolvimento de Templates:** Criar modelos de comunicação para diferentes tipos de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, denúncias). Cada template deve ser claro, conciso e conter informações relevantes sobre o processo de tratamento da manifestação.

o observadas as seguintes orientações:

o I – Utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante e, para isso, devem ser evitadas as expressões em língua estrangeira ou siglas que não sejam de uso corrente; e

o II – Estruturação de textos que privilegiam a resposta em primeiro lugar, com informações complementares, explicativas ou institucionais no final da comunicação.

25. POLÍTICA DE REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO POP:

25.1 Revisão Periódica:

Objetivo: Manter o Procedimento Operacional Padrão alinhado com as mudanças legislativas, regulatórias e evoluções nas melhores práticas de gestão de ouvidoria.

Procedimentos:

1. Estabelecimento de um Calendário de Revisão:

o Definir um calendário fixo para a revisão do POP, recomendando-se uma revisão anual ou bienal.

o As revisões também devem ser desencadeadas por alterações significativas na legislação aplicável ou mudanças na estrutura organizacional da AGR que afetem a ouvidoria.

2. Comitê de Revisão:

o Formar um comitê de revisão composto por representantes da ouvidoria, de compliance e outras áreas relevantes dentro da organização.

o O comitê será responsável por conduzir a revisão do POP, garantindo uma perspectiva abrangente e multidisciplinar.

3. Coleta de Feedback:

o Antes de cada sessão de revisão programada, coletar feedback de todos os usuários do POP, incluindo membros da ouvidoria, outros servidores e, quando aplicável, partes externas.

o Utilizar questionários, entrevistas ou workshops para entender as áreas que necessitam de melhorias, atualizações ou clarificações.

4. Análise de Desempenho do POP:

o Avaliar o desempenho do POP em termos de eficácia operacional e conformidade com as leis vigentes.

o Revisar incidentes, reclamações ou desafios enfrentados durante o período para identificar necessidades de ajuste no POP.

5. Atualização do Documento:

o Integrar as alterações legislativas recentes e incorporar as melhores práticas emergentes relevantes para a operação da ouvidoria.

o Modificar procedimentos e políticas no POP com base no feedback coletado e nas análises de desempenho.

6. Revisão Legal e de Compliance:

o Submeter o POP revisado a uma revisão legal para garantir que todas as alterações estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

o A equipe de compliance deve verificar a aderência às normas internas e externas.

7. Aprovação e Implementação:

o Apresentar o POP revisado para aprovação pelo gabinete do Conselheiro Presidente ou do Conselho Regulador.

o Uma vez aprovado, comunicar as mudanças a todos os usuários do POP e fornecer treinamento ou sessões informativas, conforme necessário, para garantir uma implementação suave.

8. Documentação e Arquivamento:

o Manter um registro de todas as versões do POP, incluindo documentação sobre o processo de revisão, feedback coletado e justificativas para mudanças.

o Arquivar versões antigas de maneira segura e acessível para referência futura ou auditorias.

Responsabilidades:

- O Ouvidor Setorial é o responsável geral pela revisão periódica do POP, com suporte do comitê de revisão.

- A Procuradoria Setorial e a Coordenação de Compliance desempenham um papel crucial na revisão e validação das mudanças propostas.

26. RELATÓRIOS E ANÁLISES:

26.1 Relatórios Periódicos:

Objetivo: Produzir relatórios regulares que forneçam uma análise detalhada das manifestações recebidas pela ouvidoria, identificando padrões de reclamações, elogios, sugestões e áreas de melhoria.

Procedimentos:

1. Coleta de Dados:

o Coletar sistematicamente dados de todas as manifestações recebidas durante o período de relatório (mensal, trimestral ou anual).

o Assegurar que os dados incluam tipo de manifestação, tempo de resposta, resolutividade, satisfação do usuário e qualquer outra métrica relevante.

2. Análise de Dados:

o Utilizar software de análise de dados para processar as informações coletadas, identificando tendências, padrões e anomalias.

o Avaliar a eficácia das respostas dadas, o tempo médio de resposta e a satisfação dos usuários com os serviços da ouvidoria.

3. Elaboração do Relatório:

o Desenvolver relatórios que incluam gráficos, tabelas e análises textuais dos dados.

o Destacar áreas de preocupação, sucessos e recomendar ações baseadas em dados concretos.

4. Revisão e Aprovação:

o Submeter o relatório para revisão interna para garantir sua precisão e completude.

o Após a aprovação, distribuir o relatório para a gestão da ouvidoria e outras partes interessadas relevantes.

5. Disseminação de Informações:

o Publicar o relatório no website da AGR para acesso público.

o Utilizar os insights do relatório para informar o público e os stakeholders sobre as operações da ouvidoria e os esforços de melhoria contínua.

26.2 Avaliação de Desempenho:

Objetivo: Avaliar o desempenho da ouvidoria com base nos indicadores de desempenho estabelecidos e usar os resultados para planejar ações de melhoria contínua.

Procedimentos:

1. Definição de Indicadores de Desempenho:

o Definir claramente os indicadores chave de desempenho (KPIs), tais como tempo médio de resposta, taxa de resolutividade, taxa de satisfação do usuário e taxa de reclamações resolvidas na primeira resposta.

2. Monitoramento Contínuo:

o Implementar sistemas para monitorar continuamente esses KPIs, utilizando tecnologia de software para coletar e analisar dados em tempo real.

3. Avaliação Regular:

o Avaliar o desempenho contra os KPIs em intervalos regulares (trimestralmente).

o Identificar áreas onde os KPIs não estão sendo atingidos e investigar as causas subjacentes.

4. Reuniões de Avaliação:

o Organizar reuniões de avaliação de desempenho com a equipe da ouvidoria e outros departamentos relevantes para discutir os resultados dos KPIs.

o Usar essas reuniões para planejar e implementar ações de melhoria, baseadas em dados e feedback coletado.

5. Documentação e Ajuste de Estratégias:

o Documentar todas as avaliações de desempenho e as decisões tomadas como resultado dessas avaliações.

o Ajustar estratégias e processos da ouvidoria com base nas avaliações para melhorar continuamente a eficácia e eficiência da ouvidoria.

Responsabilidades:

- A equipe de análise de dados é responsável por coletar e analisar dados para os relatórios.

- O Ouvidor Setorial é responsável por liderar as reuniões de avaliação de desempenho e implementar as mudanças necessárias.
- A equipe de TI deve garantir que os sistemas de monitoramento de KPIs estejam funcionando corretamente.

GABINETE DO CONSELHEIRO PRESIDENTE, em GOIANIA - GO, aos 10 dias do mês de setembro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **WAGNER OLIVEIRA GOMES, Presidente**, em 11/09/2024, às 14:51, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **64711376** e o código CRC **35C62459**.

GABINETE DO CONSELHEIRO PRESIDENTE

AVENIDA GOIÁS, ED. VISCONDE DE MAUÁ 305 - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP
74005-010 - (62)3226-6608.



Referência: Processo nº 202400029002966



SEI 64711376