

# **RELATÓRIO FINAL**

## **GRUPO DE TRABALHO PARA ELABORAR PLANO DE AÇÃO**

### **PORTARIA AGENERSA N. 780/2023**

#### **I. COMENTÁRIOS INICIAIS**

O Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro instaurou, no âmbito da AGENERSA, uma Auditoria Governamental, sob a modalidade de Auditoria Operacional, com fito de avaliar a sua governança e os aspectos inerentes ao controle e à fiscalização dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro. Autuado naquela Corte o Processo nº 100805-1/2022, em seu bojo foi proferido o Acórdão nº 018923/2023 – PLEN, exarando uma série de determinações e recomendações.

Dentre essas determinações, para o que importa nesta esfera, foi definido pelo TCE que deveria ser elaborado, no prazo de 60 (sessenta) dias, um Plano de Ação que estruturasse as medidas a serem adotadas para atender às recomendações endereçadas pela Auditoria.

Para dar cumprimento a isso, o Ilmo. Conselheiro-Presidente fez publicar a Portaria AGENERSA nº 780, de 30 de março de 2023, designando os integrantes para a composição de Grupo de Trabalho com o objetivo de elaborar o Plano de Ação.

Em atendimento, o Grupo de Trabalho elaborou o presente relatório final, propondo o Plano de Ação que abaixo segue.

#### **II. PLANO DE AÇÃO**

De início, é importante ressaltar que boa parte dos gargalos apontados pela Corte de Contas já haviam sido diagnosticados pela Agência e tratados no Planejamento

Estratégico 2022/2026, disponível no *site* desta autarquia<sup>1</sup>, bem como no Plano Anual de Atividades<sup>2</sup>. De mais a mais, profundos esclarecimentos a respeito de todas as determinações e recomendações foram prestados no bojo do Recurso de Reconsideração interposto pela AGENERSA no âmbito do Processo nº 100805-1/2022.

Dessa maneira, serve o presente relatório para organizar o Plano de Ação de acordo dos parâmetros desenhados pelo Tribunal de Contas no Acórdão nº 018923/2023 – PLEN, dentro da estratégia traçada pela gestão da AGENERSA.

Portanto, em observância aos ditames da Corte de Contas, serão feitos breves apontamentos acerca de cada uma das recomendações, com as respectivas indicações *(i)* do que fazer – nos termos do diagnóstico do Plano Estratégico –, *(ii)* como fazer – isto é, as ações que precisam ser tomadas para alcançar o objetivo –, *(iii)* quem vai fazer, apontando o(s) setor(es) responsável(eis) pelo cumprimento, e *(iv)* quando fazer, com a instituição de prazos factíveis, em consonância com um calendário de prioridades.

Ao final, há um quadro-resumo de todas essas informações.

Pois bem. A respeito da recomendação de **atualização do site da Agência**, é certo que se compreende a sua importância para que seja dada transparência, uma das marcas da atual gestão, às atividades da AGENERSA.

Por conta disso, envidaram-se todos os esforços para promover a melhoria do portal. Nos tempos correntes, a sua atualização é feita diariamente, mantendo-se as informações sempre em dia. Como se trata de uma questão de aprimoramento da comunicação social, a gestão dessa tarefa fica a cargo da Assessoria de Relações Institucionais – ASSRIN.

A respeito da **reformulação do site para torná-lo mais acessível e amigável**, para além das constantes atualizações acima mencionadas, é de se ressaltar que a Assessoria de Informática – ASSINF vem desenvolvendo, em conjunto com o

---

<sup>1</sup> Disponível em: <<http://www.agenersa.rj.gov.br/documentos/planejamento-estrategico-2022-2026.pdf>>. Acesso: 16 mai. 2023.

<sup>2</sup> Disponível em: <<http://www.agenersa.rj.gov.br/documentos/PlanejamentodasAtividades2022.pdf>>. Acesso em: 16 mai. 2023.

PRODERJ, um novo portal eletrônico para melhor atender aos ditames da Lei nº 12.57/2011 (Lei de Acesso à Informação), o que se pretende seja concluído até meados de 2023.

A respeito da **elaboração do Plano de Comunicação**, destaque-se que ele consiste em ponto importantíssimo para aprimorar a interação da Agência com o público. Como já destacado no Recurso de Reconsideração, o aperfeiçoamento da comunicação foi endereçado no Planejamento Estratégico.

Nesse exato sentido, um dos objetivos estratégicos é a implementação de uma agenda regulatória totalmente efetivada até o final de 2024. Isso se dá sem prejuízo do Plano de Atividades renovado anualmente, que também desempenha o papel de aprimorar e refinar a comunicação por meio da reunião das impressões e prioridades de todos os setores – o que pode ser conferido, em relação ao ano de 2023, no SEI-220007/003830/2022.

Em razão da afinidade com as suas atribuições regimentais, a supervisão dessa meta ficará a cargo da ASSRIN.

A respeito da **implementação da Política de Gestão de Riscos e Planejamento Estratégico**, acentue-se que antes mesmo do início da presente Auditoria Operacional Extraordinária, iniciada em 14/03/23 e concluída em 02/12/22, o Conselheiro-Presidente da AGENERSA já havia informado, em Janeiro de 2022, a necessidade de construção de um Planejamento Estratégico para Agência. No mês de Fevereiro de 2022, com a liberação de servidores com experiência gerencial em outras Secretarias do Estado, foram atingidas as condições mínimas para que um inédito Planejamento Estratégico fosse elaborado.

Inicialmente, foi realizado um estudo da organização, análise de rotinas e possibilidades de construção e vivência das práticas diárias para que através da Portaria AGENERSA nº 746, de 06/06/22, publicada no Diário Oficial do Estado Rio de Janeiro em 07/06/22, p. 12, fosse criado um Grupo de Trabalho para que, no prazo de 90 (noventa) dias, fosse elaborado o inédito Planejamento Estratégico 2022-2026 da AGENERSA.

A metodologia contemplou estudos preliminares sobre a AGENERSA; Regulação; Análise de Documentos Correntes da AGENERSA, ditames legais, orientações dos organismos internacionais e órgãos de controle nos níveis Federal e Estadual; Participação em um Workshop Governamental em Março/22.

Assim, as etapas foram estruturadas em: 1- Recuperação de dados, documentos, leis e demais fundamentos normativos a AGENERSA; 2- Revisão da Missão, Visão e Valores estabelecidos em outros documentos da agência; 3- Atualização de Diagnósticos anteriores; 4- Benchmarking a partir dos planos de outras Agências Reguladoras; 5- Produção do Documento-Base do presente Planejamento Estratégico; 6- Construção Técnica (diagnóstico, referencial estratégico, ambientes interno e externo); 7- Fixação de Objetivos Estratégicos e seus desdobramentos vinculados; e 8- Edição de indicadores de acompanhamento de metas e prazos com os seus respectivos mecanismos de validação.

A concretização dessa medida foi perpetrada após a entrega da versão inicial do Planejamento Estratégico, sua discussão no âmbito da AGENERSA, incorporação de sugestões e apreciação dos Conselheiros até a aprovação em 22/12/22; divulgação e disponibilização no endereço eletrônico da agência em 26/12/22, dentro da previsão inicial de construção do trabalho e demais adequações determinadas.

No que é especificamente atinente à Política de Gestão de Riscos, frise-se que o próprio Planejamento Estratégico prevê a sua implementação. Com a gestão desse assunto feita pela Secretaria Executiva, oportunamente serão iniciadas as ações de capacitação e elaboração de um Grupo de Trabalho para implementar regras de metodologia e análise de riscos.

Sem embargo, também é importante destacar que está em trâmite a organização de uma Unidade de Inteligência Regulatória que, dentre outros tópicos, dedicar-se-á a avaliar e gerir fatores de riscos. Planeja-se que tudo isso esteja estruturado até o final de 2026.

De mais a mais, o fato de que a organização da gestão de riscos ainda está em andamento não obsta a conclusão de que a Agência já realiza a devida análise de risco quando a lei assim determina – por exemplo, em processos licitatórios.

A respeito da **integração da Análise de Impacto Regulatório ao processo de formulação de novas propostas de regulação**, é relevante notar que o tema já havia sido diagnosticado no Planejamento Estratégico.

Antes mesmo da divulgação do presente relatório por parte do TCE/RJ, o Conselheiro-Presidente da AGENERSA promoveu a inclusão da Agência no grupo de órgãos de regulação a serem contemplados pela consultoria internacional certificada pela Controladoria Geral da União (CGU) e Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), na modalidade de Qualidade Regulatória (QUALIREG) voltada ao aprimoramento da qualidade regulatória no Brasil e assessoramento de várias agências da Federação<sup>3</sup>.

Para a AGENERSA, a qualificação QUALIREG foi realizada entre 13/06/22 e 21/03/23, onde houve o encerramento da qualificação com apresentação de sugestões da CGU para alguns planos de ação voltados para as atividades da AGENERSA, dentre eles, a temática na Análise do Impacto Regulatório, mesmo com o pleno reconhecimento dos consultores de que a Regulação promovida no Estado do Rio de Janeiro difere da esfera federal, por ser eminentemente uma regulação contratual<sup>4</sup>.

Nessa ordem de ideias, foi instituído Grupo de Trabalho, responsável pela gestão desse tema, a fim de estudar a transposição da Análise de Impacto Regulatório para o âmbito da AGENERSA. Dentro do planejamento traçado, o objetivo é o de implementar a AIR em 30% dos processos até 2026.

A respeito da **revisão do Plano de Cargos e Remuneração, implementação da progressão funcional e adicional de qualificação**, sublinhe-se que a valorização de

---

<sup>3</sup> Disponível em: <<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/auditoria-e-fiscalizacao/qualireg>>. Acesso em: 24 mar. 2023.

<sup>4</sup> Disponível em:

<[http://www.agenersa.rj.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3836:agensa-firma-contrato-para-consultoria-internacional-em-parceria-da-cgu-com-a-onu&catid=108:noticias&Itemid=124](http://www.agenersa.rj.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=3836:agensa-firma-contrato-para-consultoria-internacional-em-parceria-da-cgu-com-a-onu&catid=108:noticias&Itemid=124)>. Acesso em: 24 mar. 2023.

pessoas e a promoção da qualidade de vida do servidor são objetivos fulcrais do Planejamento Estratégico.

Contudo, não se pode perder de vista que o Estado do Rio de Janeiro está submetido ao Regime de Recuperação Fiscal, o que impõe uma série de limitações aos gastos públicos, notadamente as despesas de caráter continuado.

Seja como for, a revisão do Plano de Cargos e Salários e a respectiva melhoria salarial dos colaboradores da AGENERSA é vontade antiga e prioritária da atual gestão. Os esforços são todos direcionados nesse sentido e, como prova, destaque-se que está sendo elaborada uma nova proposta de regulamentação da progressão funcional (SEI E-01/004.85/2015).

As medidas relacionadas a essa recomendação estão sob coordenação da Assessoria de Recursos Humanos, e a finalização de uma proposta é planejada até o final de 2024. De todo modo, calha ressaltar que, a partir de certo ponto, a efetivação dessas melhorias escapa à vontade exclusiva da Agência, passando a depender da atuação dos representantes políticos eleitos.

A respeito da **implementação do Plano de Capacitação**, diga-se que essa foi uma das necessidades identificadas da AGENERSA quando da confecção do Planejamento Estratégico 2022-2026. Houve clara preocupação acerca da emergência da questão, com ações imediatas de disponibilização de qualificações a medida do aparecimento para estímulo e mudança da cultura organizacional enraizada ao longo dos anos.

Nessa esteira, como frisado em outras oportunidades, são empregados relevantes recursos na capacitação e no aprimoramento dos servidores, com a disponibilização de cursos e *workshops*.

Em paralelo, o Planejamento Estratégico objetiva *(i)* a implementação de um programa de capacitação permanente, até dezembro de 2024, *(ii)* o contínuo aumento dos investimentos na capacitação desde 2022, *(iii)* o estabelecimento de convênios com demais órgãos para qualificar os servidores – como, por exemplo, a qualificação

QUALIREG para a Análise de Impacto Regulatório, anteriormente mencionada –, e (iv) a contratação de empresa especializada em ensino para ministrar um curso de regulação *in company*, em trâmite no SEI-220007/001786/2022. Essas medidas estão sob incumbência da Assessoria de Recursos Humanos – ASSRHU.

A respeito da **Escola de Regulação**, esse projeto também consta do Planejamento Estratégico em vigor. Todo o processo de formação da Escola pode ser acompanhado no SEI-220007/000404/2020.

A sua estruturação, que se pretende concluída até o final de 2024, está em curso. Anote-se a existência da recente Resolução Conjunta AGENERSA/AGETRANSP nº 02/2023, de 25 de abril, que modificou o Regimento Interno da Escola. A supervisão desse assunto fica a cargo da própria Escola, que teve o Conselheiro-Presidente do seu Conselho Superior designado na mesma data.

A respeito do **levantamento das necessidades de equipamentos para aquisição**, ressalte-se que a Agência vem dando o devido andamento a essas questões.

Nesse passo, para além do objetivo previsto no Planejamento Estratégico de modernização da infraestrutura física e dos serviços, estão sendo levadas a efeito a aquisição de EPIs e de coletes de identificação (SEI-220007/003317/2022 e SEI-220007/000801/2023). Portanto, dentro do Plano de Ação para aprimorar a governança, propõe-se que o levantamento dessas necessidades seja realizada anualmente, sempre a cargo da Superintendência Administrativa – SUPAD.

A respeito da **reestruturação tecnológica e implementação de um PEDTIC**, já foi adiantado no Recurso de Reconsideração que existe um Plano dessa natureza compreendendo o período entre 2022-2024, disponível no *site* da Agência<sup>5</sup>. Destaque-se aqui que a sua confecção já aponta para as carências e adequações necessárias.

De mais a mais, embora a rede de TI da AGENERSA atenda em grande medida aos propósitos administrativos e operacionais de momento, o Planejamento

---

<sup>5</sup> Disponível em: <<http://www.agenersa.rj.gov.br/documentos/pedtic/PEDTIC-2022-2024.pdf>>. Acesso em 16 mai. 2023.

Estratégico denota a prioridade da Agência em implementar política de inovação em TI, modelo ágil de concepção de soluções e a adequação de espaço moderno com investimentos em TI. Objetiva-se que essas metas sejam cumpridas até 2024, sob supervisão da ASSINF.

A respeito da **Gestão do Conhecimento**, o próprio Planejamento Estratégico aponta para a criação de um Centro de Inteligência Regulatória com a finalidade de coordenar a gestão da informação, possibilitando o aumento da capacidade de monitoramento, buscando dar apoio aos setores regulatórios e fiscalizatórios.

Para tanto, estão em curso a estruturação de uma Unidade de Inteligência Regulatória por meio de Instrução Normativa (SEI-220007/000596/2022), e uma das suas competências é precisamente a de armazenar, gerenciar, e compartilhar o conhecimento gerado pela Agência.

Em adição, propõe-se a criação de Grupo de Trabalho com a finalidade de viabilizar estudo técnico preliminar para dar efetividade à gestão do conhecimento.

O objetivo é que essa diretriz esteja atendida até o final de 2024, e o seu acompanhamento e efetivação serão responsabilidade do Grupo de Trabalho mencionado e da ASSINF.

A respeito da **reanálise de documentos e normativos que contenham o organograma e as competências da Ouvidoria**, alguns esclarecimentos merecem ser prestados.

Como já salientado no Recurso de Reconsideração, ratifica-se que a prática adotada pelo Conselheiro-Presidente sempre foi pautada pelo diálogo estreito e autonomia aos diversos setores da Agência.

No caso específico da Ouvidoria, para além da sua relevante atuação e do fato de já gozar materialmente da liberdade de atuação, com expressivos resultados apresentados, o que não se pode perder de vista é que a estruturação da AGENERSA é



dada pelo Decreto Estadual nº 38.618/2005. Com efeito, esse é o normativo que indica a colocação exata do setor dentro da organização administrativa desta autarquia.

Sem prejuízo, foi instituído Grupo de Trabalho por meio da Portaria AGENERSA nº 781/2023, com o objetivo de elaborar e apresentar proposta de alteração do Decreto mencionado. O cronograma indica que a proposta seja finalizada até o final de 2023, de modo que o cumprimento dessa meta fica a cargo do Grupo de Trabalho respectivo.

A respeito do estímulo à **criação e à organização** de associações de usuários e/ou conselho de consumidores, está contemplado no Planejamento Estratégico o empoderamento do consumidor e a equidade no tratamento entre as partes envolvidas.

Para dar efetividade a isso, pretende-se **(i)** ampliar a efetividade de participação do consumidor nas audiências públicas e no acesso à informação, conforme já previsto no Regimento Interno, **(ii)** o estabelecimento de cooperação técnica entre a Ouvidoria e os órgãos de representação do consumidor, bem como **(iii)** a promoção de reuniões do Comitê de Monitoramento de Saneamento, que se revela importante fórum de debate e participação social.

A consecução desses objetivos será dada pela Ouvidoria e pela Assessoria de Relações Institucionais, até dezembro de 2026.

Por fim, a respeito da **regulamentação dos instrumentos de consultas e audiências públicas**, sublinhe-se que é praxe da Agência a realização de audiências e consultas públicas para informar suas grandes decisões.

Nada obstante, pautado no objetivo de aprimorar o serviço público prestado, o Planejamento Estratégico prevê a padronização dos instrumentos do processo decisório e do fluxo processual. Nesse sentido, fica a cargo da Procuradoria da AGENERSA revisar as normas referentes à consulta pública e audiência pública, até o final de 2024.

**Colocado tudo isso, apresente-se, agora, o quadro-resumo do Plano de Ação:**

Recomendação	O que fazer (Objetivos Estratégicos (OE) / Objetivos Específicos (OEsp) / Plano anual de atividade PAA/2022)	Como fazer (Plano anual de atividade PAA)	Quem	Quando
a. <b>Atualize o site da Agência</b> periodicamente	OEsp 1.2 Melhorar a transparência e canais de comunicação, <b>atualizando o site eletrônico</b> da agência;	PAA/2022 -Melhorar a transparência e <b>atualizar o site eletrônico</b> da agência. PAA/2022 - Aperfeiçoar a comunicação social da agência, enviar notas e esclarecimentos à imprensa e desenvolver planejamento para o site e redes sociais;	ASSRIN	Desde o 2º semestre de 2022, está sendo realizado diariamente
b. <b>Reformule o site</b> para torná-lo mais acessível e amigável	PAA/22- <b>Desenvolver novo portal</b> web disponível em <a href="http://www.agenersa.rj.gov.br">www.agenersa.rj.gov.br</a> atendendo a conformidade com a legislação atual	-O setor de informática esta desenvolvendo em conjunto com o PRODERJ o novo portal web disponível em <a href="http://www.agenersa.rj.gov.br">www.agenersa.rj.gov.br</a> atendendo a conformidade com a legislação atual. (12.527/2011)	ASSINF	Desde OUT22 até JUL23
c. <b>Elabore Plano de Comunicação</b> para identificar quais são as necessidades comunicativas dos interessados e definir a maneira mais apropriada para que a sua distribuição ocorra;	OE 1 - Aperfeiçoar a comunicação com o consumidor para que ele possa contribuir para a regulação e compreender melhor sua conta e implementar ações de uso eficiente OEsp. 2.1 - Implementar uma agenda regulatória	PAA/2022 -Melhorar a comunicação social da agência através do <i>site</i> eletrônico e outras mídias sociais (Facebook, LinkedIn, twitter e Instagram); PAA/23 - Transformar o plano anual de atividades em Agenda regulatória, utilizando o mesmo processo com participação de todos os órgãos; SEI 220007/003830/2022	ASSRIN	- Desde 2022, anualmente; - Implementação da agenda regulatória até o final de 2024.
d. <b>Implemente Política de Gestão de Riscos e Planejamento estratégico</b> de forma integrada;	OEsp. 2.4 - Implementar uma política de <b>gestão de riscos</b> ; OEsp 1.1 - Elaboração de <b>planejamento estratégico</b> (aprovado DEZ22)	- Capacitação (Consultoria Pnud/ONU); - Elaborar um GT para implementar regras/metodologia para análise de riscos, todos os setores; Obs: A agência aplica análise de risco quando a lei determina, por exemplo, no processo administrativo licitatório;	SECEX	- até Dez/2026;
e. <b>Integre a AIR ao processo</b> de formulação de novas propostas de regulação	OEsp 2.2 Padronizar os instrumentos do processo decisório e Implementar instrumento de gestão, <b>análise de impacto regulatório (AIR)</b> ;	- PAA23- GT iniciado para elaborar um projeto piloto, com capacitação para todos os setores (Consultoria Pnud/ONU),	GT (proc/secex/correg)	30% dos processos até 2026
f. <b>Adote providências</b> no sentido de rever o Plano de <b>Cargos e Remuneração</b> da Agenesra e de implementar a progressão funcional e o adicional de qualificação, na forma RRF;	OE 6. Valorizar pessoas, Promovendo a qualidade de vida do servidor, com propósito de aumentar o comprometimento e estimular a sensação de pertencimento, orgulho e felicidade em trabalhar na AGENERSA.	- OEsp 6.6 - <b>Reestruturação do Plano de Cargos e Salários</b> e benefícios indiretos, estudos foram iniciados, conforme SEI E-01/004.85/2015. O procedimento esta em andamento com o objetivo de finalizar uma proposta, que dependerá da vontade política sua aprovação.	ASSRHU	- até DEZ/24
g. <b>Implemente um Plano de Capacitação</b> na Agência;	OE 6 - Desenvolver competências, envolve questões como gestão por competências, aproveitamento de talentos e qualificação continuada dos integrantes da agência, além de uma constante troca de experiências por meio de oferecimento de cursos,	a)- OEsp 6.3 Implementar um <b>programa de capacitação</b> permanente b)- OESP. 6.1 Aumentar os investimentos em capacitação dos servidores, com base na metodologia de gestão por competências e trilhas de aprendizagem alinhadas aos processos organizacionais; c)- OEsp. 6.5 Estabelecer convênios para aumentar a capacitação com CGU, TCE, CGE e outros d)- PAA/2022 - Contratação de empresa especializada em ensino (SEI-220007/001786/2022)	ASSRHU	a)até dez 2024 b)desde 2022; c) desde 2022; d) desde 2022
h. <b>Avalie a possibilidade</b> de	OEsp. 6.3 - Implementar um	- Iniciado um estudo para avaliar os custos	ESCOLA	Até DEZ 2024

implantação da Escola de Regulação;	programa de capacitação permanente através da Escola de Regulação	necessários e viabilidade para implementar a escola, recentemente foi elaborada a Resolução Conjunta Agenes/Agetransp nº2 de 25 de abril de 2023 (alterando o regimento interno da Escola) (SEI-220007/000404/2020);		
i. Proceda ao levantamento das necessidades de equipamentos para aquisição;	OE 5 – Modernizar a infraestrutura física, os serviços, e as soluções de TI	-- PAA/2022 Catalogar a demanda da agência com relação a novos computadores, assim como outros hardwares necessários para o desenvolvimento da atividade fim da agência; - PAA/2022 Instalar todos os softwares necessários para o desenvolvimento da atividade fim da agência	SUPAD	Desde 2022, renovar anualmente.
j. Avalie a necessidade de investimento na modernização e reestruturação tecnológica na autarquia, por meio de aprimoramento e implementação do um Plano Estratégico e Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PEDTIC	OE6 Modernizar os serviços e as soluções de TI, Prover infraestrutura de TI robusta, tecnologias inovadoras e efetivas,	OEsp 5.4 - Implementar política de inovação em TI; OEsp 5.2- Implementar modelo ágil de concepção de soluções de TI OEsp. 5.1 - Prover espaço moderno com investimentos em TI para ser a sede;	ASSINF	De 2022 até 2024
k. Inclua no rol de competências da Unidade de Inteligência Regulatória ou outro órgão competente pela Gestão do Conhecimento as competências de armazenamento, gerenciamento e compartilhamento de conhecimento gerado pela Agência	OEsp. 4.1 Criação Centro de Inteligência Regulatória (ou Coordenadoria de Gestão da Informação) com a finalidade de coordenar a gestão da informação e o planejamento estratégico, possibilitando o aumento da capacidade de monitoramento, buscando dar apoio aos setores regulatórios e fiscalizatórios da agência.	A)PAA/2022—Elaboração de Instrução Normativa em andamento para criação do órgão SEI 220007/000596/2022; B)PAA/2023- Criação de grupo de trabalho com a finalidade de viabilizar ETP e TR;	A)GT B)ASSINF	Desde fev 2022 até dez 2024
L. Reanalise documentos e normativos que contenham o organograma e as competências da Ouvidoria de modo que não conste qualquer subordinação à Secretaria Executiva;	OEsp. 1.6 Fortalecimento da ouvidoria, possibilitando o aumento da fiscalização do atendimento ao usuário, melhoria dos processos de análise de reclamações;;	- PAA/2022 - GT de revisão do Regimento Interno e INs 220007/000367/2022, que encaminhará uma proposta que dependerá de decreto;	GT	Desde FEV 2022 até dez 2023
m)Estimule a criação e a organização de associações de usuários e/ou conselhos de consumidores para defesa dos interesses relativos ao serviço concedido por meio de sua Ouvidoria e promova ações de capacitação dos integrantes;	OE2 DESCRIÇÃO - - Permitindo o empoderamento do consumidor, buscar a equidade no tratamento entre as partes envolvidas, em especial, nas decisões e manifestações de cunho processual;	- OEsp. 2.5 - Ampliar a efetividade da participação do consumidor nas audiências públicas e no acesso a informação, conforme previsão do regimento interno; - estabelecer cooperação técnica entre ouvidoria e órgãos que representam os consumidores como PROCON, Def. Púb, MP e outros; - PAA/2023- promover reuniões do Comitê de monitoramento saneamento;	OUID. ASSRIN	Desde 2022 até 2026
n) Regule os instrumentos de consultas e audiências públicas, definindo: prazo para recebimento das contribuições; prazo para disponibilização do relatório da análise das contribuições e formato deste relatório; e relação de documentos que deverão ser disponibilizados antes e após a realização das audiências/consultas públicas.	OEsp. 2.2 - Padronizar os instrumentos do processo decisório e fluxo processual.	- PPA/2023- Revisar as normas referente a consulta pública e audiência pública	PROC.	Até Dez/2024

### **III. CONCLUSÃO**

**Diante de todas as ponderações e análises colocadas, submetemos a proposta do Plano de Ação acima detalhado à aprovação do Ilmo. Sr. Conselheiro-Presidente.**

Em complemento, sugere-se que seja realizado o acompanhamento da implementação do planejamento desenhado no Plano de Ação por meio deste próprio SEI, mediante a prestação de informações a serem feitas pelos responsáveis indicados de maneira semestral. Assim, a um só tempo será possível avaliar, de maneira concentrada, o avanço na concretização das medidas propostas, bem como será facilitado o monitoramento pelo Tribunal de Contas.

**GISELIA CRISTINA MARTINS MIRANDA**

ID Funcional 56544220

**RUBENS CASTRO PEIXOTO JÚNIOR**

ID Funcional 24204030

**MARCELO GAIA EDAIS PEPE**

ID Funcional 51364972