



<p>AGRESPI</p>	<p>AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ</p> <p>OUIDORIA DA AGRESPI</p> <p>Site: http://www.agrespi.pi.gov.br/ouvidoria.php</p> <p>E-mail: ouvidoria@grespi.pi.gov.br</p>	 <p>GOVERNO DO PIAUÍ</p>
-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

RELATÓRIO DAS AÇÕES PARA IMPLANTAÇÃO DE OUIDORIA
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ

Elaboração: Brenda Dias Matias Dantas
Ouvidora

Teresina, 28 de janeiro de 2019.

AGRESPI	<p>AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ</p> <p>OUIDORIA DA AGRESPI</p> <p>Site: http://www.agrespi.pi.gov.br/ouvidoria.php</p> <p>E-mail: ouvidoria@grespi.pi.gov.br</p>	 <p>GOVERNO DO PIAUÍ</p>
----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

INTRODUÇÃO

Relatórios de Atividades da Ouvidoria – Período:10/12/18 a 25/01/2019


Atualizado em 25/01/19 em 11:41

Com o objetivo promover a transparência para as ações da Ouvidoria e auxiliar aos gestores da AGRESPI na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por essa unidade de ouvidoria, apresentamos abaixo o relatório de atividades, encaminhados ao Conselho Diretor da AGRESPI:


OUVIDORIA DA AGRESPI

Prevista no art. 13, da Lei Estadual nº 7.049/17, sendo que, na presente data, a nossa Ouvidoria da AGRESPI está em fase de implantação e com a missão ser o elo de mediação para resolução pacífica de possíveis conflitos inerentes à relação entre os usuários e as empresas que prestam serviços regulados pela AGRESPI.

	ATIVIDADES	DATA DE SOLICITAÇÃO	DESTINATÁRIO	DATA DE FINALIZAÇÃO	STATUS
1	Deliberação do Conselho Diretor sobre a implantação da Ouvidoria	10/12/18	CONSELHO DIRETOR AGRESPI	10/12/18	Concluído
2	Ouvidora inscrita no Programa de Certificação em Ouvidoria são fornecidos pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap, com carga horária de 160 horas	11/12/18	ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – ENAP	07/02/19	Em andamento.

AGRESPI	<p>AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ</p> <p>OUVIDORIA DA AGRESPI</p> <p>Site: http://www.agrespi.pi.gov.br/ouvidoria.php</p> <p>E-mail: ouvidoria@grespi.pi.gov.br</p>	 <p>GOVERNO DO PIAUÍ</p>
----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3	Adesão da Ouvidoria da AGRESPI PROGRAMA FEDERAL DE FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS – PROFORT/CGU	13/12/18	Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU)	14/12/18	Publicado o TERMO DE ADESÃO Nº 01/2018 – OUV/AGRESPI – 13 DE DEZEMBRO DE 2018. DOE/PI Nº 234/18, de 17 de dezembro de 2018.
4	Solicitação para Ouvidoria da AGRESPI ingressar no Sistema E-ouv (rede de ouvidorias) do Estado	18/12/18	Ouvidoria Geral do Estado	21/01/19	Ouvidoria da AGRESPI inserida no sistema estadual e-Ouv: http://eouv.pi.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx
5	Apresentação ao Conselho Diretor e Diretores AGRESPI sobre a importância da OUVIDORIA	19/12/18	Conselho Diretor da AGRESPI	Em andamento	Conselho Diretor autorizou a Ouvidora a ter independência procedimental para com a Ouvidoria Geral do Estado.
6	Solicitação da Ouvidoria ao Conselho Diretor para instalação em sala apartada para atendimento presencial do cidadão	19/12/18	Conselho Diretor AGRESPI	Aguardando nova deliberação	Solicitação a ser efetivada quando autorizada a ocupação de sala ao lado do auditório SEADPREV. Atualizado em 18.01.19
7	Treinamento sobre Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (E-OUV)	18/12/2018	Ouvidoria Geral do Estado	20/12/2018	Realizado, com sugestão para elaboração do Manual da OUVIDORIA DA AGRESPI
8	Solicitação de Cessão de Notebook	07/01/19	Ouvidoria Geral do Estado	16/01/19	Solicitação atendida pela OGE/PI em 16/01/19

AGRESPI	<p>AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ</p> <p>OUIDORIA DA AGRESPI</p> <p>Site: http://www.agrespi.pi.gov.br/ouvidoria.php</p> <p>E-mail: ouvidoria@grespi.pi.gov.br</p>	 <p>GOVERNO DO PIAUÍ</p>
----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9	Solicitação dos canais de atendimento das concessionárias NOVA CEASA, SINART, EQUATORIAL ENERGIA, AGESPISA para inserir no site da AGRESPI.	11/01/19	Concessionárias	14/01/19	Enviada pela NOVA CEASA – 15.01.19. SINART enviou resposta em 18.01.19. EQUATORIAL E AGESPISA – Ouvidoria busca proativa com assessoria de comunicação.
10	Solicitação de acesso ao ContWEB – gerenciamento do site AGRESPI.	15/01/19	Diretor Administrativo Financeiro da AGRESPI	15/01/19	Atendida em 15/01/19 – autorização concedida pela Diretoria Administrativa Financeira e ATI em 15/01/19.
11	Solicitação de inclusão do link da OUVIDORIA e SISTEMA E-OUV ESTADUAL para manifestação do usuário no site da AGRESPI	15/01/19	CSI/ATI	24/01/19	Ajuste realizado pela ATI.
12	Elaboração de Minuta do MANUAL DA OUVIDORIA DA AGRESPI para ser aprovada em Deliberação do Conselho Diretor	21/01/19	Conselho Diretor da AGRESPI	25/01/19	Será apresentado dia 28.01.19 para o Conselho Diretor AGRESPI para análise e aprovação.
13	Elaboração de Minuta de Plano de Trabalho e de Acordo de Cooperação Técnica para formação de banco de profissionais com expertise técnica em regulação e fiscalização de serviços públicos regulados.	21/01/19	Diretoria Geral da AGRESPI	22/01/19	Enviado Minutas aprovadas para FAPEPI em 24/01/19 Em análise pela Diretoria Técnica – FAPEPI – informação atualizada em 25/01/19. Ouvidoria/AGRESPI entrará em contato com a sra. Nayara dia 28/01/19 às 11h

AGRESPI	<p style="text-align: center;">AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ</p> <p style="text-align: center;">OUIDORIA DA AGRESPI</p> <p style="text-align: center;">Site: http://www.agrespi.pi.gov.br/ouvidoria.php</p> <p style="text-align: center;">E-mail: ouvidoria@grespi.pi.gov.br</p>	 <p style="text-align: center;">GOVERNO DO PIAUÍ</p>
----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PRÓXIMAS AÇÕES DA OUIDORIA DA AGRESPI:

Levando em consideração as sugestões colhidas no Relatório da AGRESPI em visita técnica à ARCE, onde ficou evidenciada a importância quanto ao funcionamento do órgão de ouvidoria. Onde esse órgão deve ter papel essencial, sendo o responsável por esse setor aberto a críticas e ousado. O quadro de pessoal deve ser altamente qualificado. A agência deve estar mais próxima do cidadão para que a sociedade conheça o seu papel. Um levantamento foi feito pela própria ARCE e foi constatado que a maior parte dos pesquisados não sabia sequer da existência da agência, inclusive pessoas do próprio governo. Por isso um trabalho de divulgação e uso das redes sociais foi muito importante para estabelecer essa aproximação. Houve a recomendação até mesmo que a formação da pessoa responsável fosse da área jurídica ou de Relações Humanas.

- 1) Reunião com representante das concessionárias para viabilizar a ação de sensibilização e divulgação ao usuário sobre a Agência de Regulação.
- 2) Solicitação de ação conjunta com a Ouvidoria Geral do Estado nas concessionárias, para que o usuário possa conhecer a AGRESPI.
- 3) Sugestão de Adesão ao Protocolo de Intenções EVG nº 0177194/2017 (SEI [0177194](#)), celebrado entre a Fundação Escola Nacional de Administração Pública – Enap e instituições públicas de natureza patrocinadora, gestora, contedurista ou certificadora, visando à oferta de catálogo unificado de cursos à distância para capacitação e aperfeiçoamento de servidores públicos no âmbito do projeto Escola Virtual de Governo.