

CONSELHO DIRETOR

ATA DA REUNIÃO n° 009/2013/RCDa
DATA: 12/06/2013
LOCAL: SEDE DA AGEPAR
INÍCIO: 09H30
TÉRMINO: 11H00

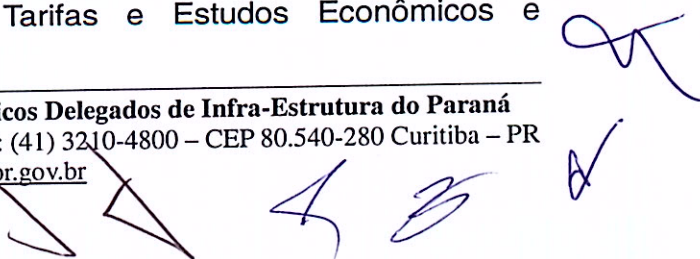
DIRETORES: ANTONIO JOSÉ CORREIA RIBAS, MAURÍCIO
EDUARDO SÁ DE FERRANTE, JOSÉ ALFREDO
GOMES STRATMANN, NELSON DE MARCO
RODRIGUES, NEY TEIXEIRA DE FREITAS GUIMARÃES.

CONVIDADOS: DIRCEU A. ANDERSEN JR – Assessor Jurídico AGEPAR,
ANTONIO CARLOS CABRAL DE QUEIROZ – Gerente de
Normas Regulatórias, JOÃO BATISTA PEIXOTO ALVES –
Gerente de Informática e Telecomunicações, WILSON JUSTUS
SOARES – Gerente Administrativo-Financeiro, JOÃO LUIZ REGO
BARROS – Ouvidor, MARIALDA GONÇALVES PEREIRA –
Assessoria Técnica de Imprensa, NEWTON MERLIN DE
CAMARGO – Gerente de Fiscalização.

PAUTA: I - OFICINA FIPE – REUNIÃO DE TRABALHO COM A FIPE, EM
SÃO PAULO;
II - PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA.

**RELATO – I - OFICINA FIPE - REUNIÃO DE TRABALHO COM A FIPE, EM
SÃO PAULO:**

O Diretor de Relações Institucionais e de Ouvidoria procedeu a
explicação da reunião de alinhamento com a FIPE havida na
data de 11/06/03 em São Paulo, com a participação deste e dos
Diretores Jurídico e de Tarifas e Estudos Econômicos e



Financeiros, onde foram discutidas e definidas algumas questões:

- para a definição do quadro de recursos humanos da AGEPAR, definiu-se que para os volumes para as áreas fim serão levados em consideração os volumes de procedimentos realizados pela AGERGS e também pela ARCE com as necessárias adequações, pois a AGEPAR não atua nas áreas de energia elétrica, saneamento e gás, e que os volumes da área meio serão discutidos entre a FIPE, Justus e Moisés, de modo a delinear nos moldes definidos pelo Estado do Paraná.

- o 2º Relatório de Acompanhamento dos Trabalhos da FIPE será entregue com atraso em relação a 04/06/13, data proposta pela FIPE no protocolo nº 11.844.687-9 e já informado que as devidas sanções serão aplicadas.

- quanto a readequação das datas subsequentes do Plano de Trabalho (protocolo nº 11.844.687-9), será apresentada após a Oficina FIPE que será realizada no dia 18/06/13, momento em que serão melhor dimensionados os esforços para detalhamento dos projetos item 3.2.3 do cronograma do plano de trabalho, quando será feita uma análise técnico-jurídica para validação.

- foi observado que existem duas faturas da FIPE ainda não pagas, sendo solicitado ao Gerente Administrativo-Financeiro uma avaliação do não pagamento. Observou-se também que não houve nenhuma descontinuidade dos trabalhos até o momento.

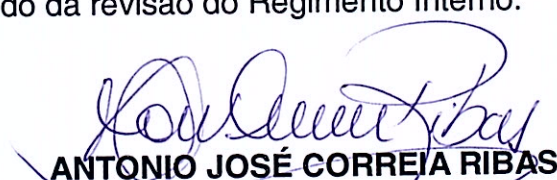
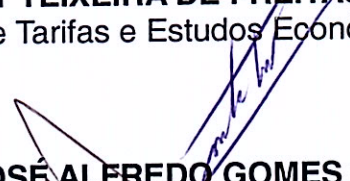
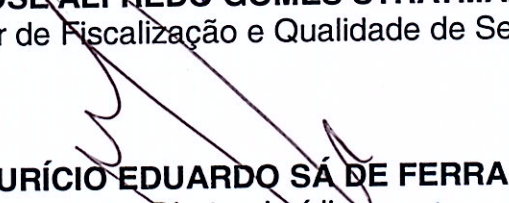
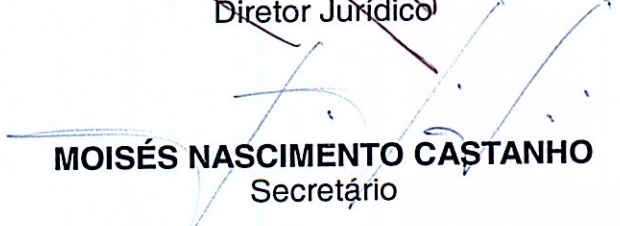
II - PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA:

O Ouvidor apresentou proposta (anexa) para a implantação da Ouvidoria na AGEPAR, sendo aprovada com as seguintes ressalvas:

A Ouvidoria deverá tratar os casos que envolvam relações entre

os usuários e o poder concedente ou entre os usuários e as entidades reguladas. Quando o conflito ocorrer entre poder concedente e entidades reguladas, a Ouvidoria receberá a manifestação e fará o seu encaminhamento ao Chefe de Gabinete que levará o questionamento para análise do Conselho Diretor.

Foi apresentada proposta de alteração do item VII do Regimento Interno da AGEPAR, para a retirada da expressão “petições e representações”, a qual foi aprovada e deverá ser efetivada quando da revisão do Regimento Interno.


ANTONIO JOSÉ CORREIA RIBAS
Diretor-Presidente
NELSON DE MARCO RODRIGUES
Diretor de Relações Institucionais e de Ouvidoria
NEY TEIXEIRA DE FREITAS GUIMARÃES
Diretor de Tarifas e Estudos Econômicos e Financeiros
JOSÉ ALFREDO GOMES STRATMANN
Diretor de Fiscalização e Qualidade de Serviços
MAURÍCIO EDUARDO SÁ DE FERRANTE
Diretor Jurídico
MOISÉS NASCIMENTO CASTANHO
Secretário

OUVIDORIA AGEPAR

A Ouvidoria é um órgão da administração pública que deve usar a reclamação e outras manifestações do cliente como garantia do controle interno e como instrumento de melhorias das instituições.

Representa
Cliente-----Entidade
Entidade-----Cliente

OUVIDORIA AGEPAR

Poder Concedente



Entidades Reguladas

Usuários

OUVIDORIA AGEPAR

- Transformação das manifestações dos clientes (usuários, poder concedente, entidades reguladas – reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões)
- Ações concretas
- Identificando pontos críticos, propondo alterações, correções, prioridades e inovações, além de atuar na conciliação e mediação.

OUVIDORIA AGEPAR

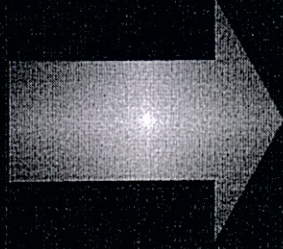
- Sensibilização do público interno e externo.

Interação com:

- Clientes (usuários, concedente e reguladas)
- Sistema de Defesa do Consumidor
- Ouvidoria Geral do Estado
- Participação em:
 - Eventos de Ouvidoria
 - Princípios éticos e objetivos da Agência na Ouvidoria

OUVIDORIA AGEPAR

Consenso da necessidade
Apoio de toda a Direção e Equipe



CREDIBILIDADE

OUVIDORIA AGEPAR

Plataforma de Operações

SIGO/Ouvidoria Geral do Estado

- sem subordinação hierárquica
- intercâmbio técnico na prática de ouvidoria

OUVIDORIA AGEPAR

- - Retorno final ao cliente é dado pela Ouvidoria (meio escolhido pelo cliente: telefone, e-mail, carta, etc.)
- - Ouvidoria é grau de recurso
- - Instância final – Conselho Diretor

Princípios

- Transparência;
- Preservação da dignidade;
- Articulação;
- Disponibilização do acesso;
- Simplicidade e celeridade dos procedimentos;
- Não sobrepor ou substituir funções;
- Resguardar informações (sigilo);
- Registrar a demanda (informática);

Princípios

- Utilizar recursos operacionais internos e externos, sempre que possível, automatizados
- Interagir com as ouvidorias do poder concedente, entidades reguladas e de outras agências
- Éticos pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade, publicidade, eficiência na administração e impessoalidade
- Ater-se às atribuições da Ouvidoria

Recursos Orçamentários

- Inicialmente pagar os serviços da CELEPAR
- Demanda definirá o quadro de pessoal e, consequentemente, aumento dos recursos materiais

Usuários Voluntários

- Usuário – é qualquer pessoa ou organização para quem o serviço é concebido e que explora, pelo menos, uma de suas funções em qualquer momento de seu ciclo de vida.
- Voluntário – realiza certa ação de livre e espontânea vontade.

Usuários Voluntários (RS)

- Estabelecem um canal de comunicação personalizado com a Ouvidoria, pois, as reclamações, sugestões, críticas, denúncias e elogios enviados, consistem em importantes subsídios para os indicadores de qualidade estabelecidos pela Agência, bem como para o desenvolvimento do conceito de tarifa módica.

Usuários Voluntários

- RS
- 4800
- Lei
- Divulgação p cadastramento
- PF/PJ
- Seminários, cursos, etc.
- PR
- A definir
- Resolução
- Convite Agepar e cadastramento
- PF/PJ (representatividade)
- Reuniões periódicas



Contato Ouvidoria

