

INSTRUÇÃO NORMATIVA DG Nº 001/2024

Regulamenta definições de procedimentos e prazos da Resolução AGO nº 014/2019 e estabelece indicadores de desempenho da Ouvidoria da AGESAN-RS.

O DIRETOR GERAL DA AGESAN-RS, considerando a competência constante no art. 37, V do Estatuto Social da AGESAN-RS, segundo a qual poderá, a Diretoria Geral, expedir instruções contendo orientações e determinações e considerando a Lei Federal nº 11.445/2007.

RESOLVE:

Art. 1º. Esta Instrução Normativa regulamenta os procedimentos e prazos previstos na Resolução AGO nº 014, de 2019, e os indicadores de desempenho a serem adotados nos processos de ouvidoria da AGESAN-RS.

CAPITULO I

DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS

Art. 2º. O prazo para resolução do processo de ouvidoria é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, caso seja necessária realização de fiscalização ou parecer do Grupo Técnico de Regulação – GTR.

Art. 3º. Caso o processo de Ouvidoria seja encaminhado para a Diretoria de Regulação, esta terá o prazo de até 20 (vinte) dias para se manifestar a Ouvidoria.

§1º. A Diretoria de Regulação terá o prazo de até 5 (cinco) dias para avaliar a necessidade de fiscalização sob demanda.

§2º. Caso a Diretoria de Regulação avalie a necessidade de fiscalização sob demanda, a equipe de fiscalização terá o prazo de até 15 (quinze) dias para entrega do relatório da fiscalização sob demanda à Ouvidoria.

§3º. Casos excepcionais e de postergação da fiscalização ou entrega do relatório serão analisados pela Diretoria Geral.

Art. 4º. Caso o processo de Ouvidoria seja encaminhado ao setor jurídico da AGESAN-RS, este terá o prazo até 5 (cinco) dias para se manifestar sobre a demanda de Ouvidoria.

PARAGRAFO ÚNICO: O parecer do Jurídico deverá analisar os dados presentes no processo, sem solicitação de maiores informações, tendo em vista que a prestadora e usuário já tiveram tempo hábil para apresentar as devidas comprovações.

Art. 5º. Caso o processo de Ouvidoria seja encaminhado ao GTR, este deverá se manifestar por meio de parecer técnico no prazo de até 20 (vinte) dias.

PARAGRAFO ÚNICO: Casos excepcionais e de postergação da fiscalização ou entrega do relatório serão analisados pela Diretoria Geral.

Art. 6º. Ficam determinados os procedimentos a serem adotados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS para fins de retornos dos processos de Ouvidoria:

I – O prestador terá que apresentar retorno à Ouvidoria no prazo de 10 (dez) dias, tendo que apresentar todas as evidências necessárias e comprovatórias as suas alegações, conforme resolução.

II – Caso o Prestador de serviços cite algum serviço, documento, procedimento dentre outros e não apresente as devidas comprovações junto à alegação, tal declaração poderá não ser considerada pela ouvidoria.

III – Apenas quando a ouvidoria considerar estritamente necessário, esta solicitará novas documentações e comprovações, as quais, eventualmente, não foram citadas em primeira resposta pelo prestador de serviços.

CAPÍTULO II

DOS INDICADORES DA OUVIDORIA

Art. 7º. A ouvidoria é responsável pela gestão de seus atendimentos e processos, tendo os seguintes indicadores:

I – Indicador de Resolutividade;

II – Indicador de cumprimento de prazos de ouvidoria;

III – Indicador de dias de atraso da resolutividade; e

IIII – Indicador de *Leading time* (tempo em processo).

PARÁGRAFO ÚNICO: A ouvidoria deverá gerar mensalmente relatórios contendo os indicadores estabelecidos nesta normativa.

Art. 8º. O responsável por gerar as informações dos indicadores será a ouvidoria até o dia 05 (cinco) de cada mês.

§1º. As informações que tratam este artigo, deverão ser enviadas para o responsável do Programa de Gerenciamento de Indicadores (PGI) da AGESAN-RS, que terá a competência de armazenar estes dados.

§2º. O PGI deverá disponibilizar os indicadores que tratam esta instrução normativa em meio digital e físico.

§3º. Os indicadores deverão estar graficados e expostos na sede da agência.

Art. 9º. As variáveis de controle do Programa de Ouvidoria Integrada (POI) são:

- I – Demanda por município;
- II – Deferimento *versus* indeferimento de processos;
- III – Demandas por tipo de atendimento;
- IV – Demandas por prestador;
- V – Demandas por tempo (ano, mês e dia).

PARÁGRAFO ÚNICO: As variáveis serão registradas e avaliadas por meio de *software* específico, podendo ser correlacionadas entre elas.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. Os prazos e procedimentos não previstos NA Resolução AGO nº 014, de 2019, e nesta instrução normativas deverão ser definidos pela Diretoria Geral.

Art. 11. Os indicadores e seus parâmetros encontram-se em anexo a esta normativa.

Art. 12. Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre/RS, 08 de março de 2024.

DEMÉTRIUS JUNG GONZALEZ
Diretor Geral

ANEXO

FICHA DOS INDICADORES

INDICADORES DE OUVIDORIA

NdO 01

CONJUNTO DE NÍVEL DE OUVIDORIA					
NdO 01: ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE					
DEFINIÇÃO Processos de ouvidoria abertos que tiveram uma resolução. Unidade: percentual (%)					
FORMULA $\text{NdO 01} = \left(\frac{\text{PROCESSOS RESOLVIDOS}}{\text{PROCESSOS ABERTOS}} \right) \times 100$					
INFORMAÇÕES <table><tr><td>Processos Abertos</td><td>Reclamações, contestações, solicitações de usuários que geraram processos de Ouvidoria da agência reguladora.</td></tr><tr><td>Processos Resolvidos</td><td>Processos de ouvidoria que tiveram algum desfecho ao usuário, tendo sido deferido ou indeferido.</td></tr></table>		Processos Abertos	Reclamações, contestações, solicitações de usuários que geraram processos de Ouvidoria da agência reguladora.	Processos Resolvidos	Processos de ouvidoria que tiveram algum desfecho ao usuário, tendo sido deferido ou indeferido.
Processos Abertos	Reclamações, contestações, solicitações de usuários que geraram processos de Ouvidoria da agência reguladora.				
Processos Resolvidos	Processos de ouvidoria que tiveram algum desfecho ao usuário, tendo sido deferido ou indeferido.				
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações é mensal e anual. A análise dos dados é conduzida com um prazo de 30 dias após o encerramento do período de referência.	FORMA DE OBTENÇÃO Dados da ouvidoria da Agência Reguladora				
PADRÃO DE REFERÊNCIA Padrão A: ≥ 95 Padrão B: ≥ 85 e < 95 Padrão C: ≥ 75 e < 85 Padrão D: < 75	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor				
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deve refletir as informações das quantidades de processos resolvidos de ouvidoria.					

NdO 02

CONJUNTO DE NÍVEL OUVIDORIA	
NdO 02: INDICADORES DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS	
DEFINIÇÃO Processos de ouvidoria resolvidos dentro do prazo. Unidade: percentual (%)	
FORMULA $\text{NdO 04} = \left(\frac{\text{PROCESSOS RESOLVIDOS NO PRAZO}}{\text{PROCESSOS RESOLVIDOS}} \right) \times 100$	
INFORMAÇÕES Processos Resolvidos no prazo Processos de ouvidoria que obedeceram ao prazo de resolução estabelecido no Art. 2º desta normativa. Processos Resolvidos Processos de ouvidoria que tiveram algum desfecho ao usuário, tendo sido deferido ou indeferido.	
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações é mensal e anual. A análise dos dados é conduzida com um prazo de 30 dias após o encerramento do período de referência.	FORMA DE OBTENÇÃO Dados da ouvidoria da Agência Reguladora
PADRÃO DE REFERÊNCIA Padrão A: ≥ 95 Padrão B: ≥ 85 e < 95 Padrão A: ≥ 75 e < 85 Padrão A: < 75	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deve refletir as informações dos processos de ouvidoria encerrados dentro ou fora do prazo.	

NdO 03

CONJUNTO DE NÍVEL DE OUVIDORIA	
NdO 03: INDICADOR DE TEMPO DE ATRASO	
DEFINIÇÃO Percentual (%) de tempo de atraso dos processos de ouvidorias atrasados.	
FORMULA $\text{NdO 03.1} = \left(\frac{\text{QUANTIDADE DE PROCESSOS COM ATRASO ATÉ 10 DIAS}}{\text{TOTAL DE PROCESSOS ENCERRADOS}} \right) \times 100$ $\text{NdO 03.2} = \left(\frac{\text{QUANTIDADE DE PROCESSOS COM ATRASO DE 11 À 20 DIAS}}{\text{TOTAL DE PROCESSOS ENCERRADOS}} \right) \times 100$ $\text{NdO 03.3} = \left(\frac{\text{QUANTIDADE DE PROCESSOS COM ATRASO DE 21 À 30 DIAS}}{\text{TOTAL DE PROCESSOS ENCERRADOS}} \right) \times 100$ $\text{NdO 03.4} = \left(\frac{\text{QUANTIDADE DE PROCESSOS COM ATRASO > 30 DIAS}}{\text{TOTAL DE PROCESSOS ENCERRADOS}} \right) \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Processos Resolvidos	Processos de ouvidoria que tiveram algum desfecho ao usuário, tendo sido deferido ou indeferido.
Processos com atraso	Número de processos com N dias de atraso, onde N deve ser classificado em algumas das categorias: Categoria A: até 10; Categoria B: de 11 a 20; Categoria C: de 21 a 30; Categoria D: acima de 30.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações é mensal e anual. A análise dos dados é conduzida com um prazo de 30 dias após o encerramento do período de referência.	FORMA DE OBTENÇÃO Dados da ouvidoria da Agência Reguladora
PADRÃO DE REFERÊNCIA Padrão A: ≤ 10 Padrão B: >10 e ≤ 20 Padrão C: > 20 e ≤ 30 Padrão D: > 30	SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deve refletir as informações sobre a porcentagem de processos de ouvidoria resolvidos com até 10 dias de atraso, de 11 a 20 dias de atraso, de 21 a 30 dias de atraso e mais de 30 dias de atraso.	

NdO 04

CONJUNTO DE NÍVEL DE OUVIDORIA	
NdO 04: INDICADOR LEADING TIME	
DEFINIÇÃO Tempo médio para conclusão dos processos de ouvidoria. Unidade: dias	
FORMULA $\text{NdO 01} = \frac{(\sum \text{TEMPOS DE DURAÇÃO DE CADA PROCESSO})}{\text{QUANTIDADE DE PROCESSOS}}$	
INFORMAÇÕES Tempo de duração Tempo em dias que cada processo de ouvidoria ficou aberto até a sua resolução. Quantidade de processos Número de processos de ouvidoria que foram resolvidos dentro do período de referência.	
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações é mensal e anual. A análise dos dados é conduzida com um prazo de 30 dias após o encerramento do período de referência.	FORMA DE OBTENÇÃO Dados da ouvidoria da Agência Reguladora
PADRÃO DE REFERÊNCIA Padrão A: ≤ 10 Padrão B: > 10 e ≤ 30 Padrão C: > 30 e ≤ 60 Padrão D: > 60	SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deve refletir as informações da média de dias que os processos de ouvidoria ficam abertos.	