



RELATÓRIO OUVIDORIA



EXERCÍCIO 2021

Agência Reguladora do Paraná

Reinhold Stephanes

Diretor-Presidente

Daniela Janaina Pereira Miranda

Diretora Administrativa Financeira

Antenor Demeterco Neto

Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Bráulio Cesco Fleury

Diretor de Normas e Regulamentação

Coordenação e Elaboração:

Hernani Paulo Bergossi

Ouvidoria

Carlos Eduardo Winnikes da Silva

Projeto Gráfico e Diagramação
Assessoria de Comunicação Social



Sumário

- 5 1. Apresentação
- 6 2. Mensagem do Ouvidor
- 7 3. Sistema de Informações de Ouvidoria
- 9 4. Relatório sobre assuntos dos atendimentos
- 21 5. Principais temas de reclamação que necessitam acompanhamentos pela agência



GARANTINDO A
QUALIDADE NA
PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS

1. Apresentação



Este relatório apresenta os resultados do exercício de 2021, em cumprimento ao que estabelece o art.14, II, da Lei n. 13.460/2017.

O Relatório Anual de Gestão da Unidade de Ouvidoria é, nos termos da Lei Federal nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Os dados informados foram coletados a partir dos atendimentos e do tratamento das manifestações durante o ano de 2021, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade determinadas em lei.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

Outrossim, após encaminhado para ciência do Exmo. Sr. Diretor-Presidente, conforme determina a legislação (Lei Federal nº 12527/2011) o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Agepar será disponibilizado no sítio institucional da Agência, a fim de dar ampla publicidade para consulta da população.

Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual de Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná no ano de 2021.

2. Mensagem do Ouvidor

Na qualidade de Ouvidor, me sinto especialmente realizado neste ano, por nossa Ouvidoria ter conquistado o reconhecimento pela Controladoria Geral do Estado- CGE- “Agente Destaque 2021” em 2 categorias, Ouvidoria Setorial e Transparência.

Evoluímos no reconhecimento institucional quanto à importância da atividade de ouvir os usuários e de produzir consequências a partir de seus reclamos e contribuições.

O usuário que reclama, em regra, quer contribuir para o aprimoramento da Instituição e ele precisa crer nessa Instituição na qual deposita sua confiança e, muitas vezes, sua última esperança.

As participações do público como oportunidades de melhoria, como chances de esclarecer questões pouco conhecidas, como possibilidades de revelar, pessoal, direta e nominalmente, a cada um que se manifesta, a transparência de seus atos.

Fortalecer o exercício da cidadania, contribuir para que o homem simples se faça ouvir e alcance os mais altos escalões desta Agência para dizer o que achou do serviço que lhe foi prestado.

É inspirador para que sigamos caminhando e fazendo o caminho da participação da população no serviço público.

Hernani Bergossi

Ouvidor

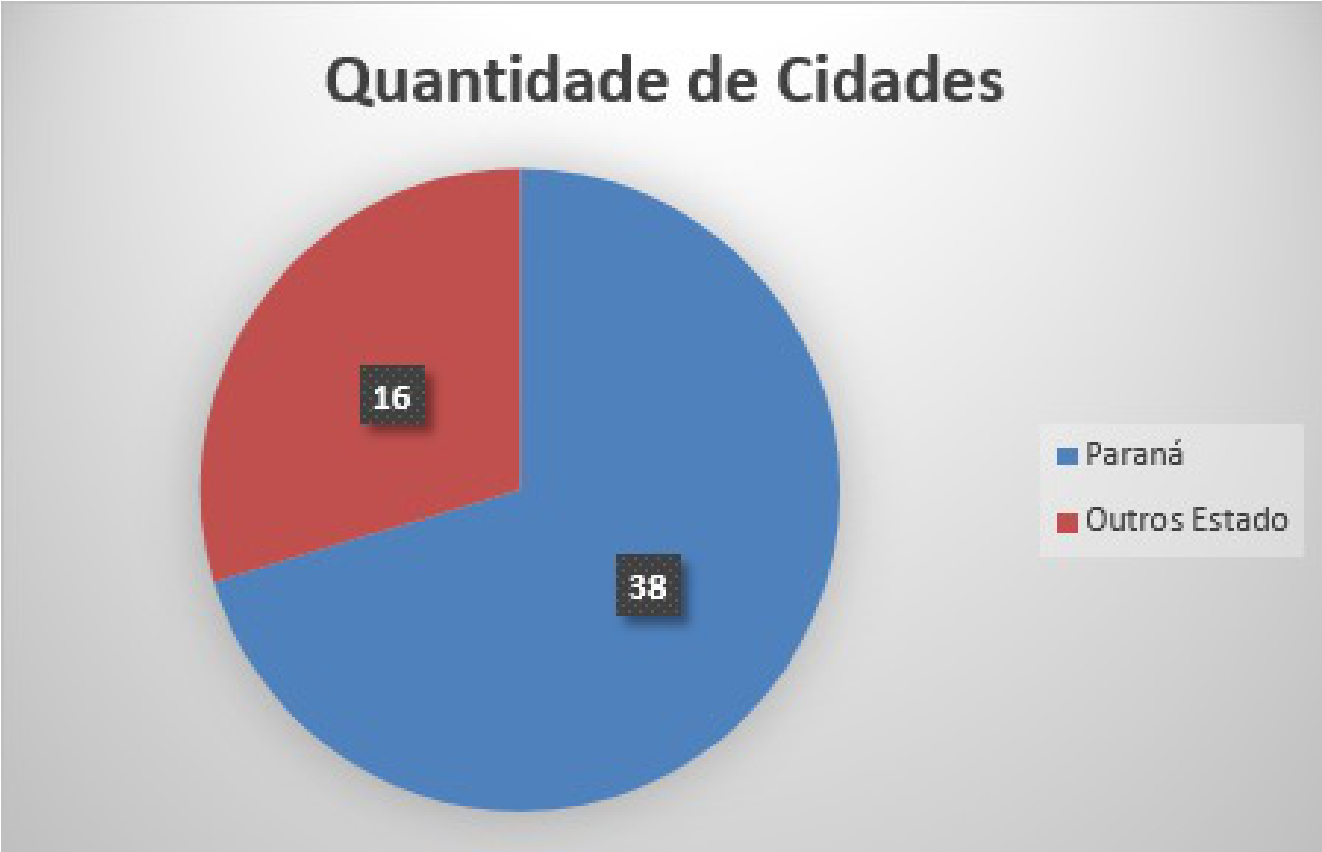
3. Sistema de informação de ouvidoria

O levantamento da atuação da Ouvidoria da AGEPAR no ano de 2021, somou um total de 438 atendimentos, sendo 422 do Estado do Paraná e 16 foram provenientes de outros Estados conforme quadro abaixo.

Paraná	
Almirante Tamandaré	Jacarezinho
Altônia	Londrina
Apucarana	Mandaguaçu
Araucária	Maringá
Bandeirantes	Marmeleiro
Cafelândia	Matinhos
Cambé	Ortigueira
Campina Grande do Sul	Ourizona
Campo Largo	Paiçandu
Campo Mourão	Paranaguá
Cascavel	Pato Branco
Colombo	Ponta Grossa
Curitiba	Pontal do Paraná
Fazenda Rio Grande	Porto Amazonas
Foz do Iguaçu	Porto Rico
Guarapuava	São José dos Pinhais
Guaratuba	São Sebastião da Amoreira
Ilha do Mel	Umuarama
Itaperuçu	União da Vitoria



Outras Unidades da Federação	
Piraju – SP	Erechim – RS
Assis – SP	Mirandópolis – SP
Ourinhos – SP	Belo Horizonte – MG
Ribeirão Preto – SP	Dourados – MS
Florianópolis – SC	Brasília – DF
São Paulo – SP	Palmas – TO
Ipatinga- MG	Santos – SP
Contagem – MG	Rio de Janeiro - RJ



4. Relatório sobre os Assuntos dos atendimentos

Natureza: Reclamação

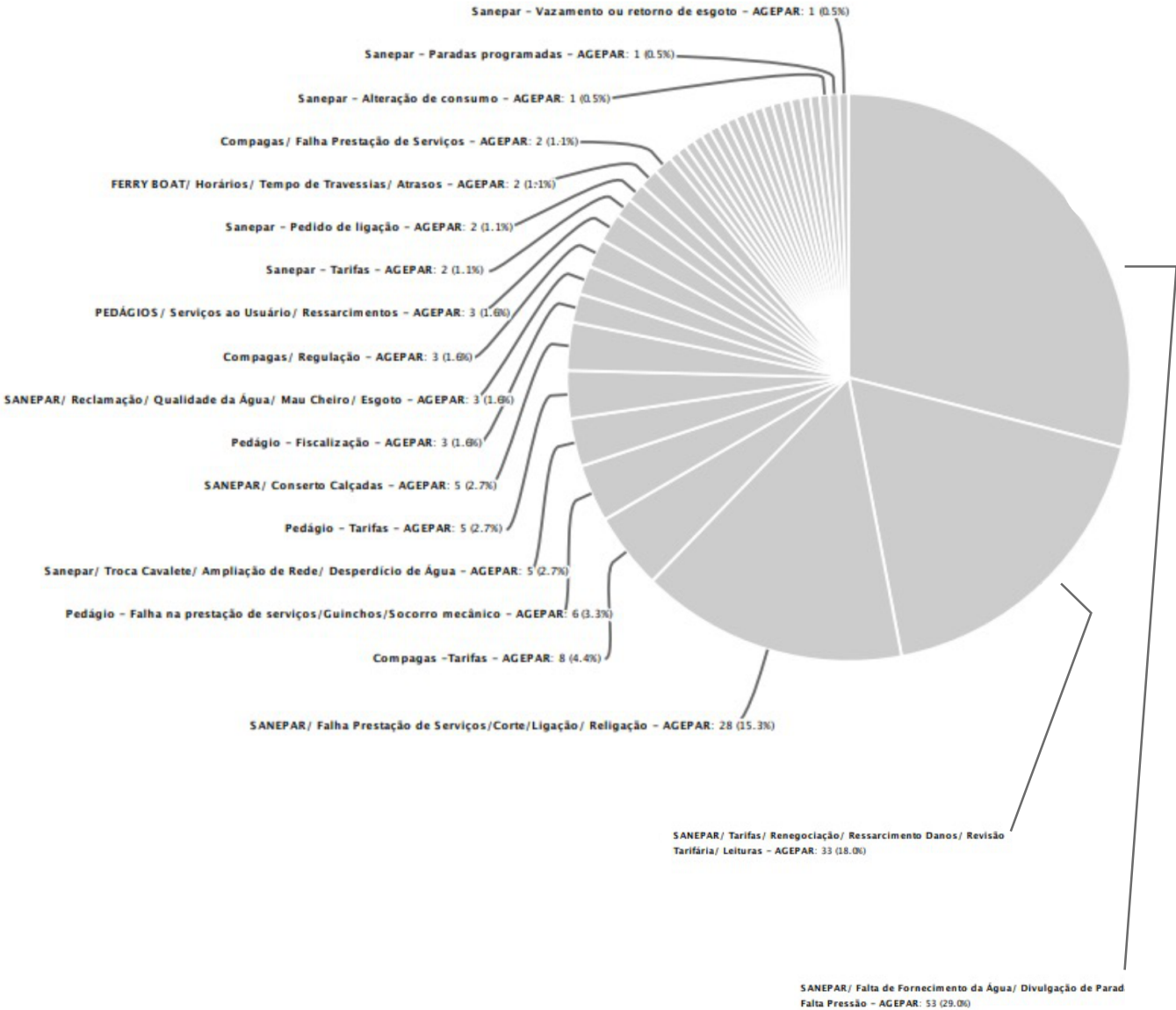
AGEPAR	Quantidade
Sanepar - Falta de Fornecimento da Água/ Divulgação de Paradas/ Falta Pressão - AGEPAR	117
Sanepar - Tarifas/ Renegociação/ Ressarcimento Danos/ Revisão Tarifária/ Leituras - AGEPAR	70
Sanepar - Falha Prestação de Serviços/Corte/Ligação/ Religação - AGEPAR	57
Compagas -Tarifas - AGEPAR	8
Pedágio - Falha na prestação de serviços/Guinchos/Socorro mecânico - AGEPAR	6
Sanepar - Troca Cavalete/ Ampliação de Rede/ Desperdício de Água - AGEPAR	10
Pedágio - Tarifas - AGEPAR	5
Sanepar - Conserto Calçadas - AGEPAR	16
Pedágio - Fiscalização - AGEPAR	3
Sanepar - Reclamação/ Qualidade da Água/ Mau Cheiro/ Esgoto - AGEPAR	7
Compagas - Regulação - AGEPAR	3
Pedágios - Serviços ao Usuário/ Ressarcimentos - AGEPAR	5
Sanepar - Tarifas - AGEPAR	2
Sanepar - Pedido de ligação - AGEPAR	2
Ferry Boat- Horários/ Tempo de Travessias/ Atrasos - AGEPAR	2
Compagas - Falha Prestação de Serviços - AGEPAR	2
Sanepar - Falta de fornecimento de água - AGEPAR	1
Sanepar - Disponibilidade de rede - AGEPAR	1



AGEPAR	Quantidade
Sanepar - Pedido de ligação - AGEPAR	2
Ferry Boat- Horários/ Tempo de Travessias/ Atrasos - AGEPAR	2
Compagas - Falha Prestação de Serviços - AGEPAR	2
Sanepar - Falta de fornecimento de água - AGEPAR	1
Sanepar - Disponibilidade de rede - AGEPAR	1
Transporte Intermunicipal - Limpeza/ Falta de Conservação - AGEPAR	1
Informações sobre documentos e protocolos - Administração geral	1
Transporte Intermunicipal - Tempo de Viagem/Atrasos - AGEPAR	1
Mau-atendimento/energia elétrica - Energia elétrica	1
Serviços de concessionárias de rodovias – Transportes - AGEPAR	1
Trote - Sem encaminhamento	1
Agepar - Concursos - AGEPAR	1
Sanepar - Terceirizados - AGEPAR	1
Sanepar - Fiscalização - AGEPAR	2
Compagas - Falha Fornecimento - AGEPAR	2
Compagas - Fiscalização - AGEPAR	1
Transporte Intermunicipal - Fiscalização/Cancelamento Linha/ Localidade não Atendida - AGEPAR	1
Transporte Intermunicipal - Extravios ou Danos a Bagagem - AGEPAR	1
Ferry Boat - Falha Prestação de Serviços - AGEPAR	2
Pedágio - Rodovias/ Obras não Realizadas/ Defeitos na Pista - AGEPAR	4

AGEPAR	Quantidade
Sanepar - Alteração de consumo - AGEPAR	1
Sanepar - Paradas programadas - AGEPAR	1
Sanepar - Vazamento ou retorno de esgoto - AGEPAR	1
Total	341

AGEPAR
06/01/2022 08:34

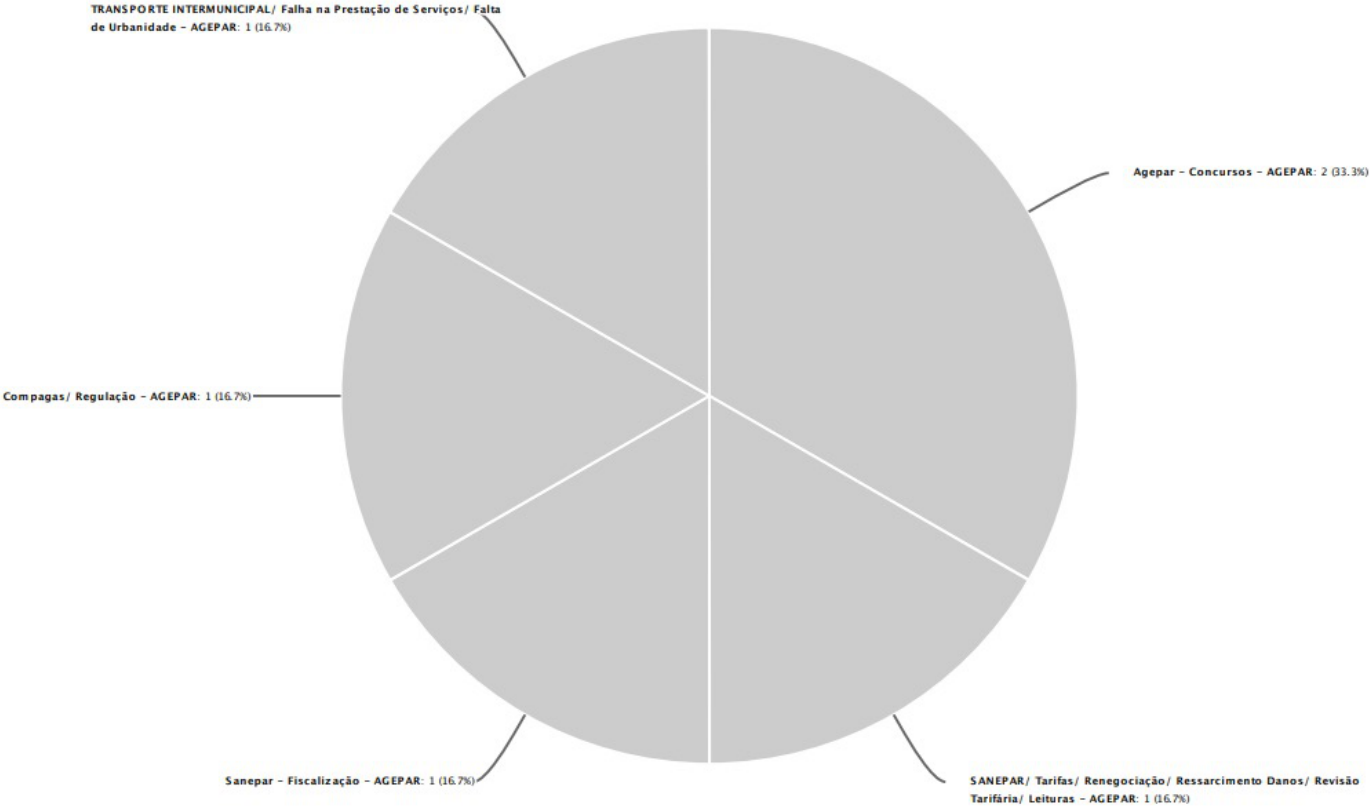


Natureza: Lei de Acesso à informação

AGEPAR	Quantidade
Agepar - Concursos - AGEPAR	2
Sanepar - Tarifas/ Renegociação/ Ressarcimento Danos/ Revisão Tarifária/ Leituras - AGEPAR	1
Sanepar - Fiscalização - AGEPAR	1
Compagas - Regulação - AGEPAR	1
Transporte Intermunicipal - Falha na Prestação de Serviços/ Falta de Urbanidade - AGEPAR	1
Total	6

AGEPAR

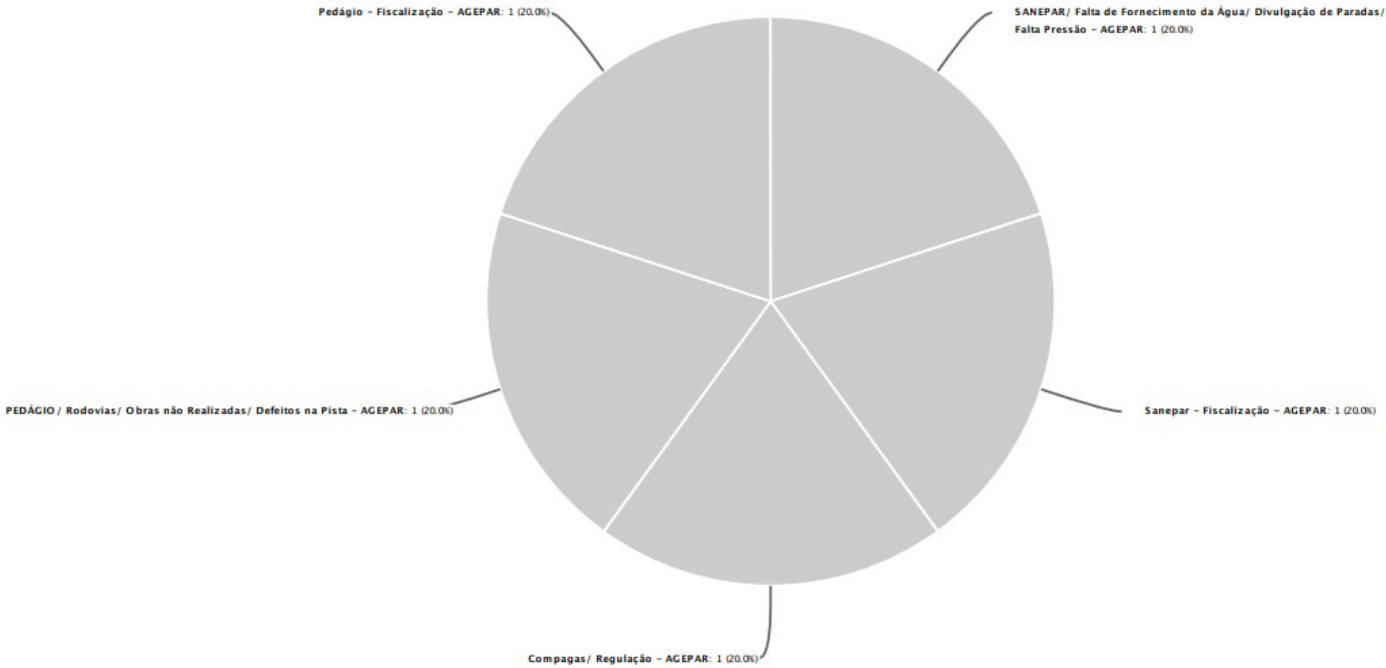
06/01/2022 08:26



Natureza: Sugestão

AGEPAR	Quantidade
Sanepar - Falta de Fornecimento da Água/ Divulgação de Paradas/ Falta Pressão - AGEPAR	1
Sanepar - Fiscalização - AGEPAR	1
Compagas - Regulação - AGEPAR	1
Pedágio - Rodovias/ Obras não Realizadas/ Defeitos na Pista - AGEPAR	1
Pedágio - Fiscalização - AGEPAR	1
Total	5

AGEPAR
06/01/2022 08:27

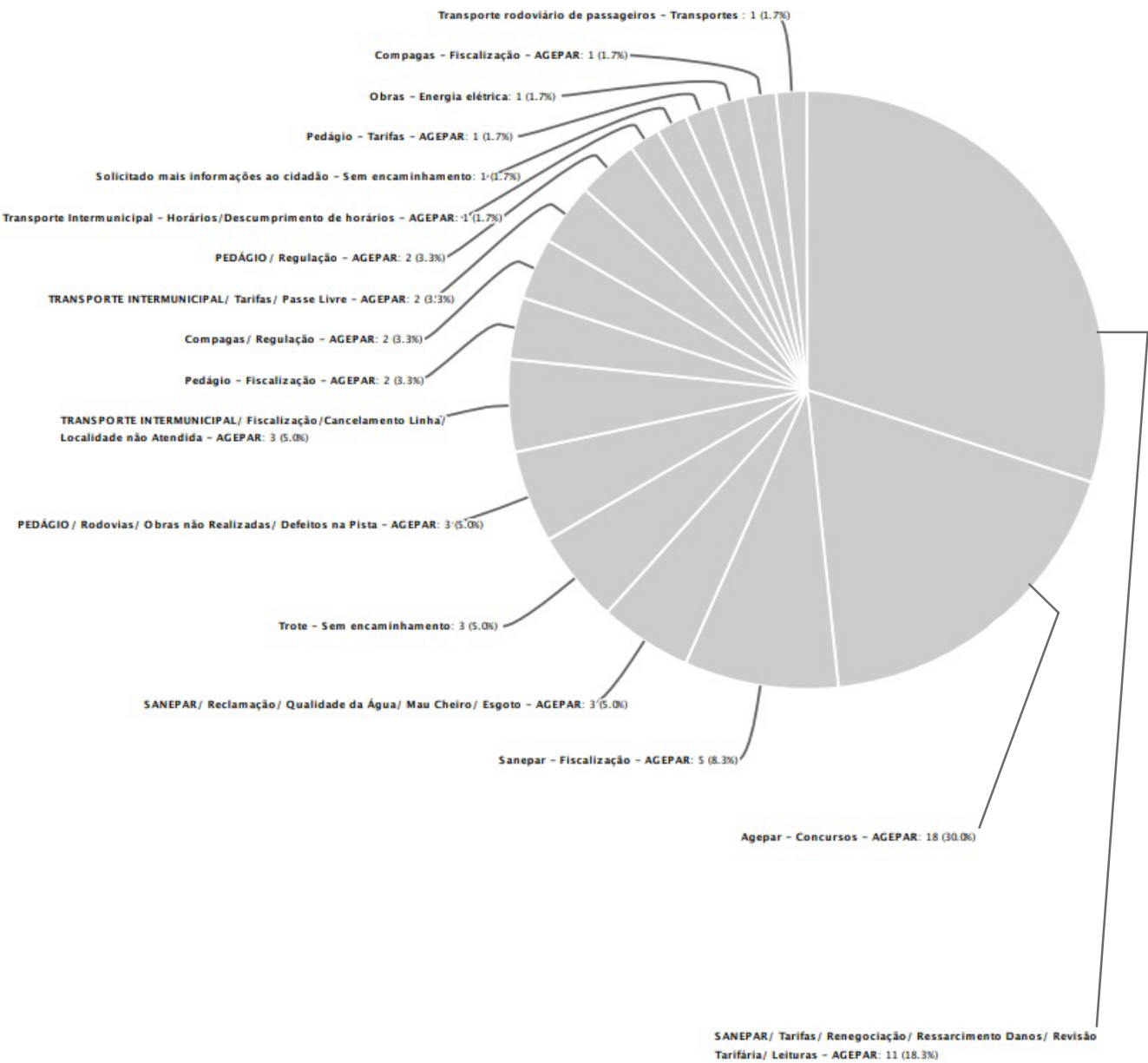




Natureza: Solicitação

AGEPAR	Quantidade
Agepar - Concursos - AGEPAR	18
Sanepar - Tarifas/ Renegociação/ Ressarcimento Danos/ Revisão Tarifária/ Leituras - AGEPAR	11
Sanepar - Fiscalização - AGEPAR	5
Sanepar - Reclamação/ Qualidade da Água/ Mau Cheiro/ Esgoto - AGEPAR	3
Trote - Sem encaminhamento	3
Pedágio - Rodovias/ Obras não Realizadas/ Defeitos na Pista - AGEPAR	3
Transporte Intermunicipal - Fiscalização/Cancelamento Linha/ Localidade não Atendida - AGEPAR	3
Pedágio - Fiscalização - AGEPAR	2
Compagas - Regulação - AGEPAR	2
Transporte Intermunicipal - Tarifas/ Passe Livre - AGEPAR	2
Pedágio -Regulação - AGEPAR	2
Transporte Intermunicipal - Horários/Descumprimento de horários - AGEPAR	1
Solicitado mais informações ao cidadão - Sem encaminhamento	1
Pedágio - Tarifas - AGEPAR	1
Obras - Energia elétrica	1
Compagas - Fiscalização - AGEPAR	1
Transporte rodoviário de passageiros interestadual - Transportes	1
Total	60

AGEPAR
06/01/2022 08:28

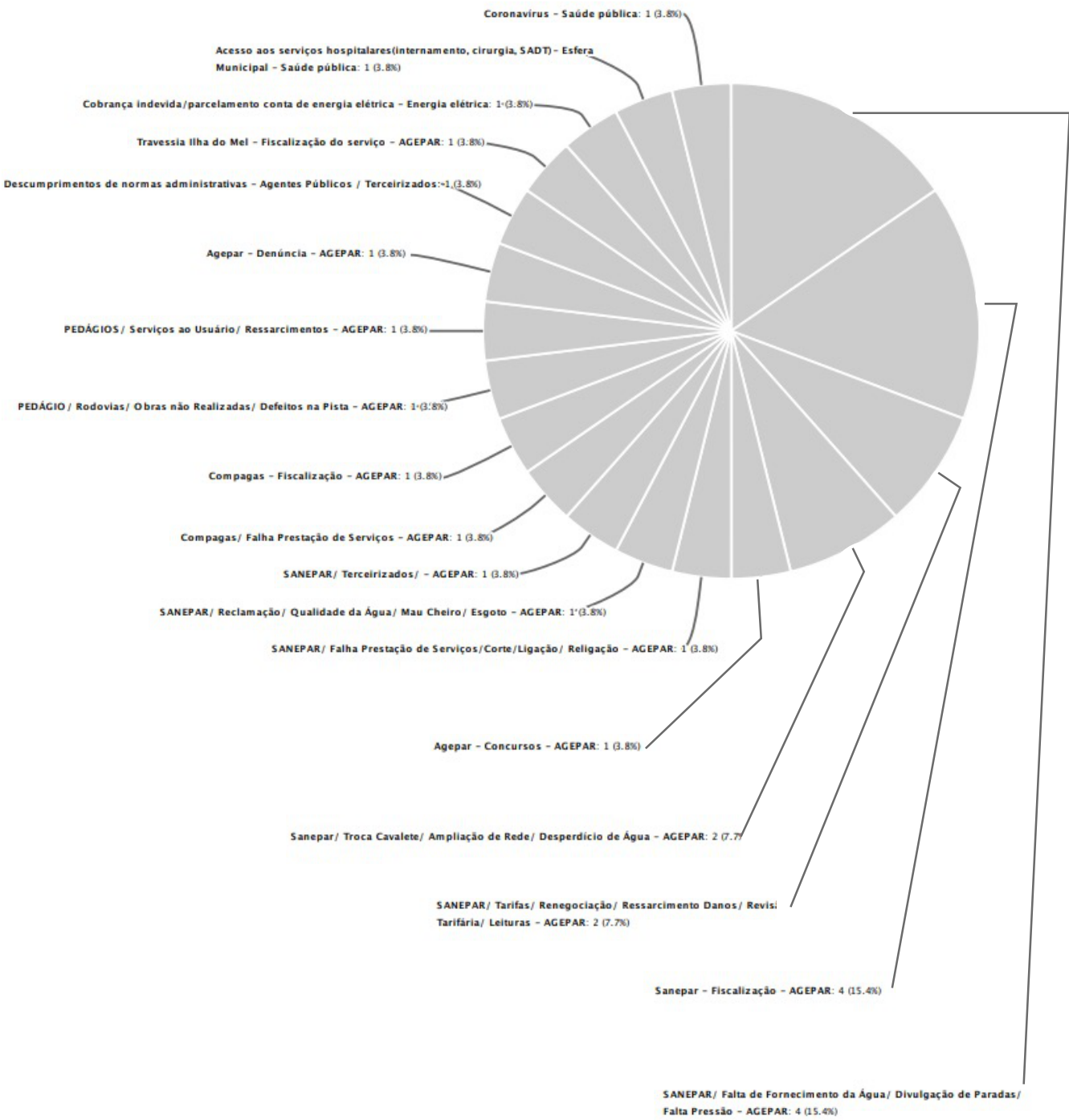




Natureza: Denúncias

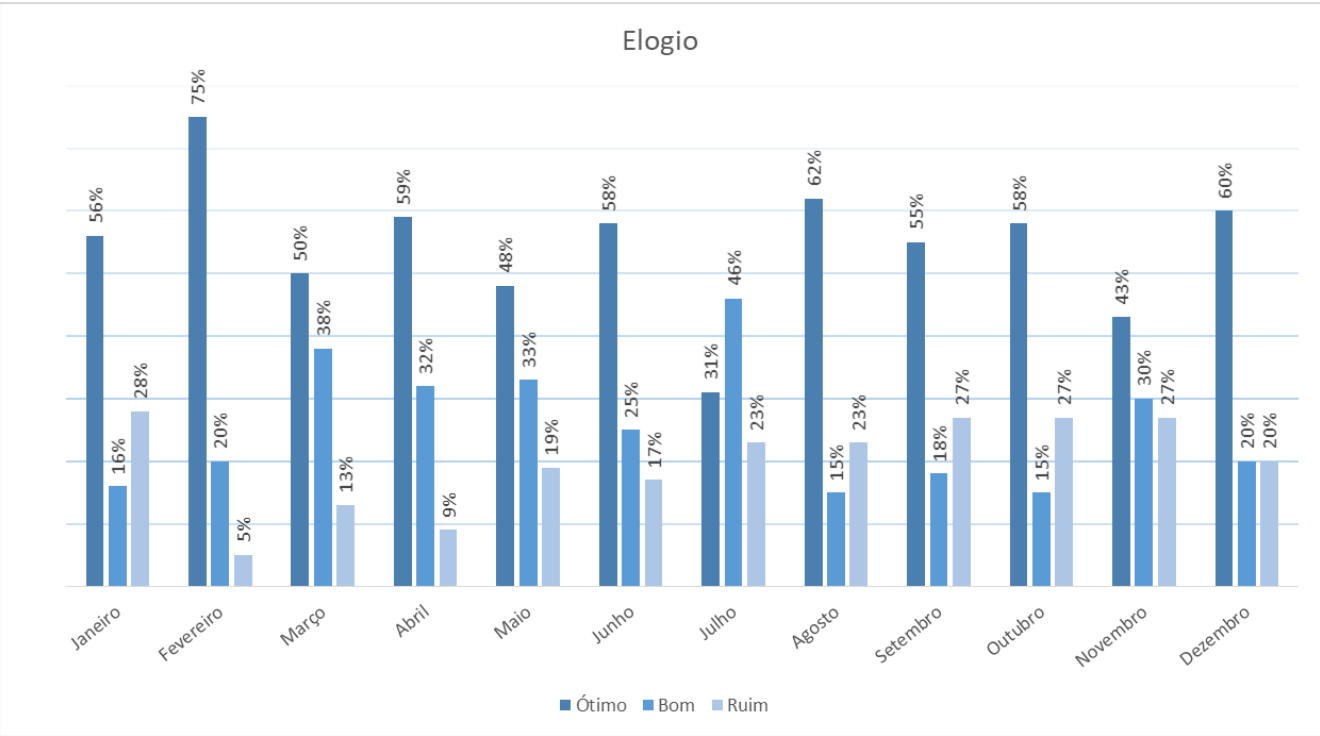
AGEPAR	Quantidade
Sanepar - Falta de Fornecimento da Água/ Divulgação de Paradas/ Falta Pressão - AGEPAR	4
Sanepar - Fiscalização - AGEPAR	4
Sanepar - Tarifas/ Renegociação/ Ressarcimento Danos/ Revisão Tarifária/ Leituras - AGEPAR	2
Sanepar - Troca Cavalete/ Ampliação de Rede/ Desperdício de Água - AGEPAR	2
Agepar - Concursos - AGEPAR	1
Sanepar - Falha Prestação de Serviços/Corte/Ligação/ Religação - AGEPAR	1
Sanepar - Reclamação/ Qualidade da Água/ Mau Cheiro/ Esgoto - AGEPAR	1
Sanepar - Terceirizados - AGEPAR	1
Compagas - Falha Prestação de Serviços - AGEPAR	1
Compagas - Fiscalização - AGEPAR	1
Pedágio - Rodovias/ Obras não Realizadas/ Defeitos na Pista - AGEPAR	1
Pedágio - Serviços ao Usuário/ Ressarcimentos - AGEPAR	1
Agepar - Denúncia - AGEPAR	1
Descumprimentos de normas administrativas - Agentes Públicos / Terceirizados	1
Travessia Ilha do Mel - Fiscalização do serviço - AGEPAR	1
Cobrança indevida/parcelamento conta de energia elétrica - Energia elétrica	1
Acesso aos serviços hospitalares (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Coronavírus - Saúde pública	1
Total	26

AGEPAR
06/01/2022 08:29



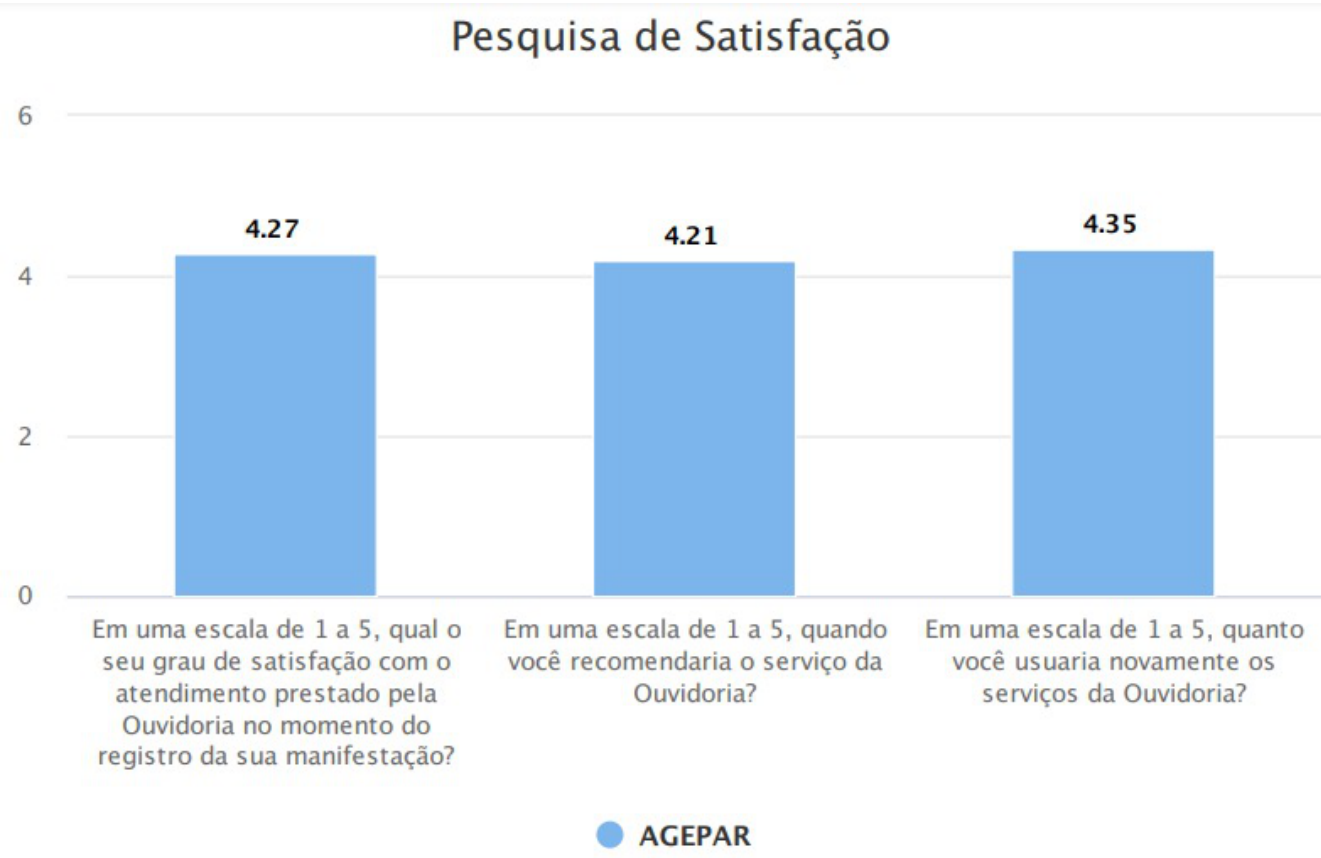
Natureza: Elogio

	Ótimo	%	Bom	%	Ruim	%	Total
Janeiro	14	56%	4	16%	7	28%	25
Fevereiro	15	75%	4	20%	1	05%	20
Março	12	50%	9	38%	3	13%	24
Abril	13	59%	7	32%	2	09%	22
Maio	13	48%	9	33%	5	19%	27
Junho	14	58%	6	25%	4	17%	24
Julho	04	31%	6	46%	3	23%	13
Agosto	16	62%	4	15%	6	23%	26
Setembro	12	55%	4	18%	6	27%	22
Outubro	15	58%	4	15%	7	27%	26
Novembro	13	43%	9	30%	8	27%	30
Dezembro	12	60%	4	20%	4	20%	20



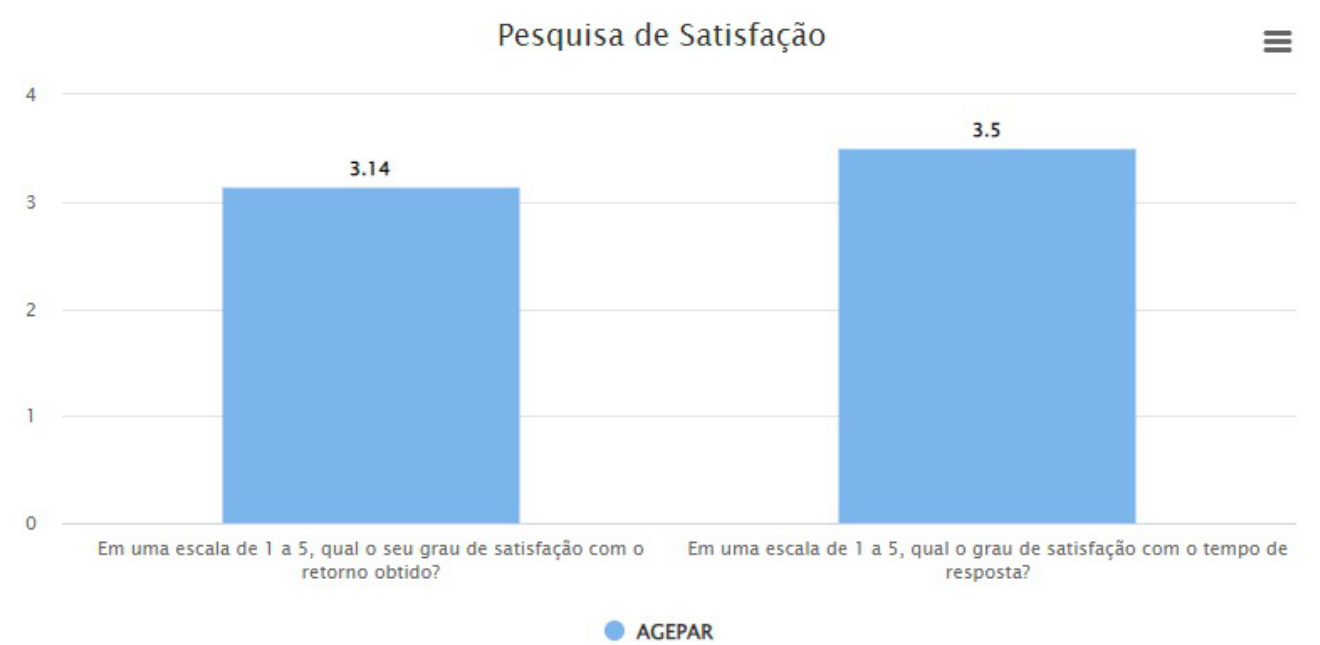
Pesquisa Satisfação: Entrada

Órgão	Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no momento do registro da sua manifestação?	Em uma escala de 1 a 5, quando você recomendaria o serviço da Ouvidoria?	Em uma escala de 1 a 5, quanto você usaria novamente os serviços da Ouvidoria?
AGEPAR	4.27	4.21	4.35



Pesquisa Satisfação: Saída

Órgão	Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o retorno obtido?	Em uma escala de 1 a 5, qual o grau de satisfação com o tempo de resposta?
AGEPAR	3.14	3.50





5. Principais Temas de Reclamação que Necessitam Acompanhamentos pela Agência.

Com base nas manifestações recebidas e após análise e cumprindo o determinado a Lei Federal 13460/2017 em seu Art.14, II demostramos abaixo os temas que entendemos que podem haver correções para melhorias do serviço público.

Item 01

Sanepar - Falha Prestação de Serviços/Corte/Ligação/ Religação - AGEPAR	57
---	----

Sugerimos que com relação ao item 01 seja verificado pela DFQS (Diretoria de Fiscalização e Qualidade do Serviço) uma forma de fiscalização e de aprimoramento da qualidade dos serviços pelo alto índice de reclamações, principalmente nos casos de novas ligações que são terceirizadas pela concessionária e não atendem os prazos estabelecidos.

Também a DRE a verificação se existe a comprovação por parte da concessionária de investimentos para sanear esta falha.

Item 02

Sanepar - Falta de Fornecimento da Água/ Divulgação de Paradas/ Falta Pressão - AGEPAR	117
---	-----

Sugerimos com relação ao item 02 seja feito junto a concessionária, questionamentos e acompanhamento de quais são os investimentos para melhoria desta falha, uma vez que se trata do maior índice de reclamações.



Item 03

Sanepar - Tarifas/ Renegociação/ Ressarcimento Danos/	70
Revisão Tarifária/ Leituras - AGEPAR	

Com relação ao item 03 entendemos que deva ser criado facilidades para encaminhamento de documentação para ressarcimento.

Já com relação a Renegociação das Tarifas apesar do número expressivo de reclamações a concessionária tem apresentado um bom entendimento com os usuários quando da interferência desta agência.

Item 04

Sanepar - Conserto Calçadas - AGEPAR	16
--------------------------------------	----

Com relação ao item 04 o usuário quando recorre a Agência já está aguardando a bastante tempo para resolução do problema, e entendemos que seria importante além do cumprimento da resolução 003/2020 por parte da concessionária a fiscalização da CQS (Coordenadoria de Qualidade do Serviço) solicitando a concessionária informações e analisando o cumprimento das normas vigentes.





Rua: Marechal Deodoro, N° 1600
Bairro: Alto da XV - Cep: 80.045-090 - Curitiba - PR
Telefone: +55 41 3210-4800 Site: www.agepar.pr.gov.br

Documento: **AgeparRelatorioOuvidoria2021.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Hernani Paulo Bergossi** em 07/02/2022 16:01.

Inserido ao protocolo **18.610.475-7** por: **Hernani Paulo Bergossi** em: 07/02/2022 16:00.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura> com o código:
5eb7fe8d9916a6268446175a3d0d0d45.