



# RELATÓRIO

## OUVIDORIA 2020

FEVEREIRO DE 2021

## SUMÁRIO

1. **APRESENTAÇÃO**
2. **MENSAGEM DO OUVIDOR**
3. **SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE OUVIDORIA**

## 1) APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Delegados do Paraná, apresenta o Relatório Anual, referente ao ano de 2020.

Os dados apresentados referem-se às solicitações dos usuários do serviço público concessionados, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelos Poderes Concedentes, Concessionárias Reguladas e pelo Corpo Técnico da Agepar.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre todas as atividades e serviços prestados pelas Concessionárias de serviço público delegados bem como sobre o trabalho da Agepar, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem todos os usuários dos serviços públicos, além de prestar informações e dar transparência aos atos da agência.

Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

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

## 2) MENSAGEM DO OUVIDOR

Em que pese o período difícil que o País atravessou, em razão dos efeitos da pandemia do novo Corona vírus (Covid-19), a Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná registrou um desempenho satisfatório no ano de 2020, conforme será adiante demonstrado neste Relatório.

Nesta perspectiva, interessante destacar o alcance e o crescimento das manifestações recebidas em comparação ao ano de 2019 demonstrando com isso que estamos atingindo nosso objetivo que é ter um canal eficiente para resolução das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços Delegados.

Finalmente, vimos reforçar o nosso compromisso de continuar avançando no sentido de buscar, no menor tempo possível, a resolução das demandas encaminhadas à Ouvidoria, objetivando sempre a melhoria dos serviços e produtos disponibilizados pelas Concessionárias de Serviços Públicos do Paraná.

Hernani Paulo Bergossi

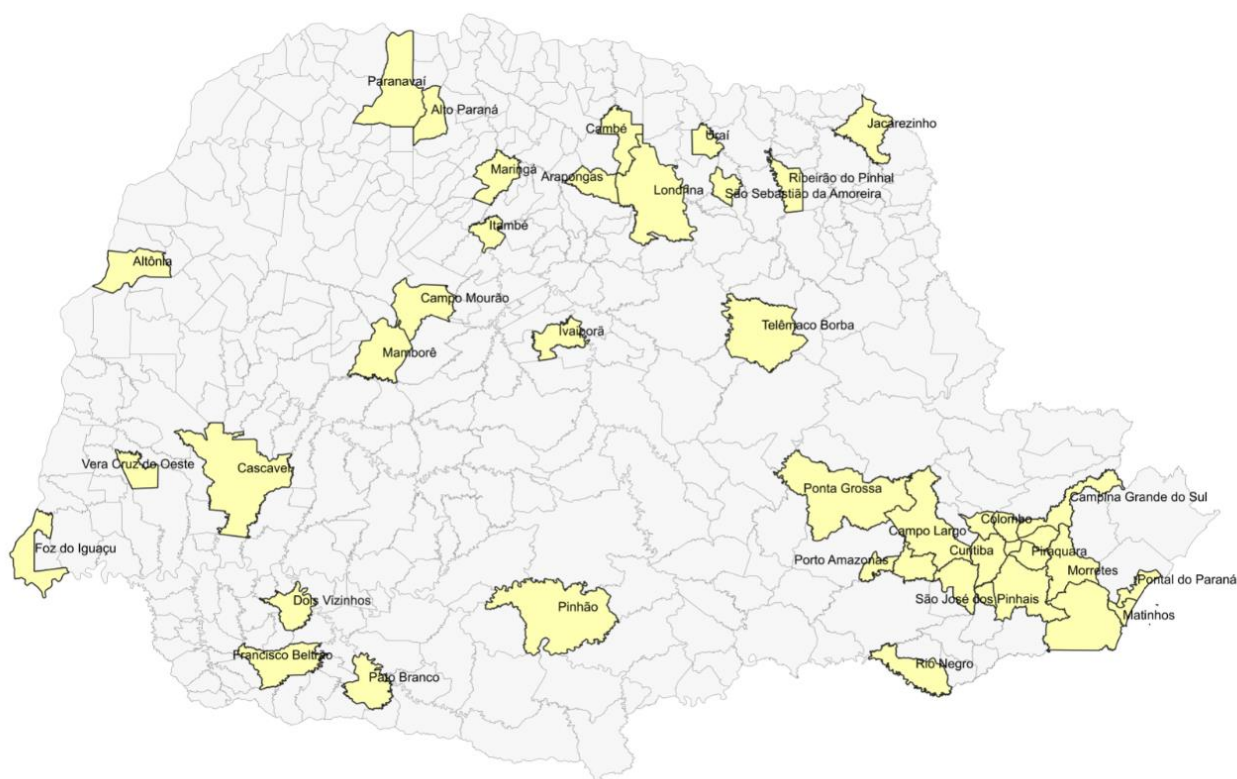
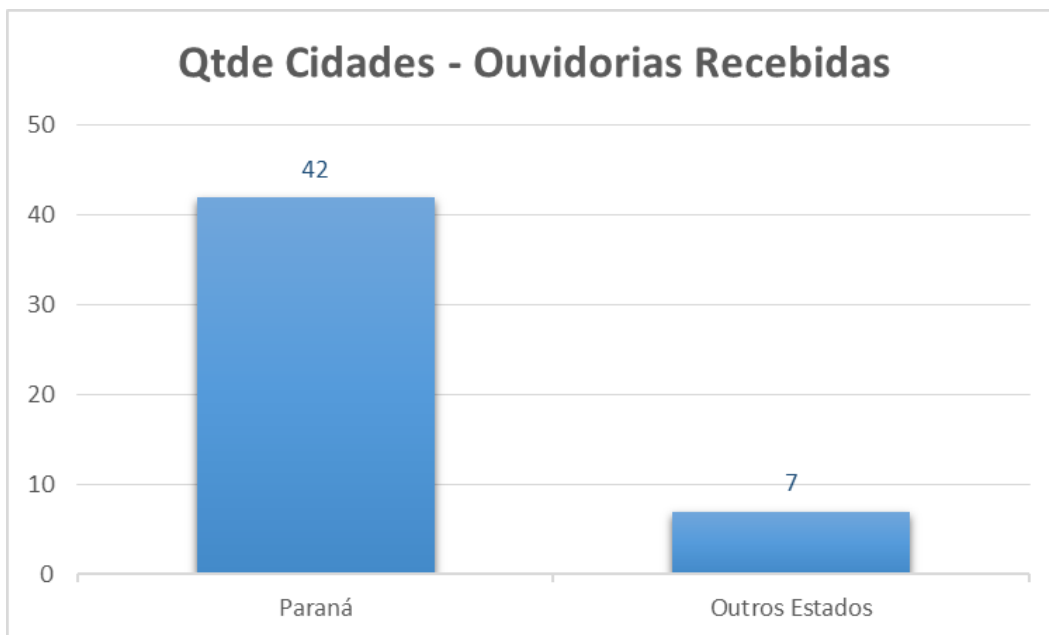
Ouvidor

### 3) SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE OUVIDORIA

O levantamento da atuação da Ouvidoria da AGEPAR no ano de 2020, somou um total de 456 atendimentos, sendo 449 do Estado do Paraná e 07 foram provenientes de outros Estados conforme quadro abaixo.

| Ouvidorias recebidas de cidades do Paraná. |                                |
|--------------------------------------------|--------------------------------|
| Almirante Tamandaré - PR                   | Londrina - PR                  |
| Alto Paraná - PR                           | Mamborê - PR                   |
| Altônia - PR                               | Maringá - PR                   |
| Arapongas - PR                             | Matinhos - PR                  |
| Araucária - PR                             | Morretes - PR                  |
| Balsa Nova - PR                            | Paranavaí - PR                 |
| Cambé - PR                                 | Pato Branco - PR               |
| Campina Grande do Sul - PR                 | Pinhais - PR                   |
| Campo Largo - PR                           | Pinhão - PR                    |
| Campo Mourão - PR                          | Piraquara - PR                 |
| Cascavel - PR                              | Ponta Grossa - PR              |
| Colombo - PR                               | Pontal do Paraná - PR          |
| Curitiba - PR                              | Porto Amazonas - PR            |
| Dois Vizinhos - PR                         | Quatro Barras - PR             |
| Fazenda Rio Grande - PR                    | Ribeirão do Pinhal - PR        |
| Foz do Iguaçu - PR                         | Rio Negro - PR                 |
| Francisco Beltrão - PR                     | São José dos Pinhais - PR      |
| Guaratuba - PR                             | São Sebastião da Amoreira - PR |
| Itambé - PR                                | Telêmaco Borba - PR            |
| Ivaiporã - PR                              | Uraí - PR                      |
| Jacarezinho - PR                           | Vera Cruz do Oeste - PR        |

| Ouvidorias recebidas de outras cidades do Brasil |                  |
|--------------------------------------------------|------------------|
| Brasília - DF                                    | Sabará - MG      |
| Campinas - SP                                    | São Caetano - SP |
| Osasco - SP                                      | São Paulo - SP   |
| Rio de Janeiro - RJ                              |                  |



**Figura 4.** Procedência dos atendimentos no Estado do Paraná.

A categorização dos dados segue o padrão dos sistemas de atendimento:

- 1) SIGO CGE
- 2) SOPR AGEPAR;
- 3) SIGO AGEPAR.

Para o campo “Natureza” são apresentados os campos:

- 1) LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO;
- 2) DENÚNCIA;
- 3) ELOGIO;
- 4) RECLAMAÇÃO;
- 5) SOLICITAÇÃO;
- 6) SUGESTÃO.

Para o campo “Área” são apresentados os campos:

- 1) AGEPAR.

Para o campo “Assunto” são apresentados os campos:

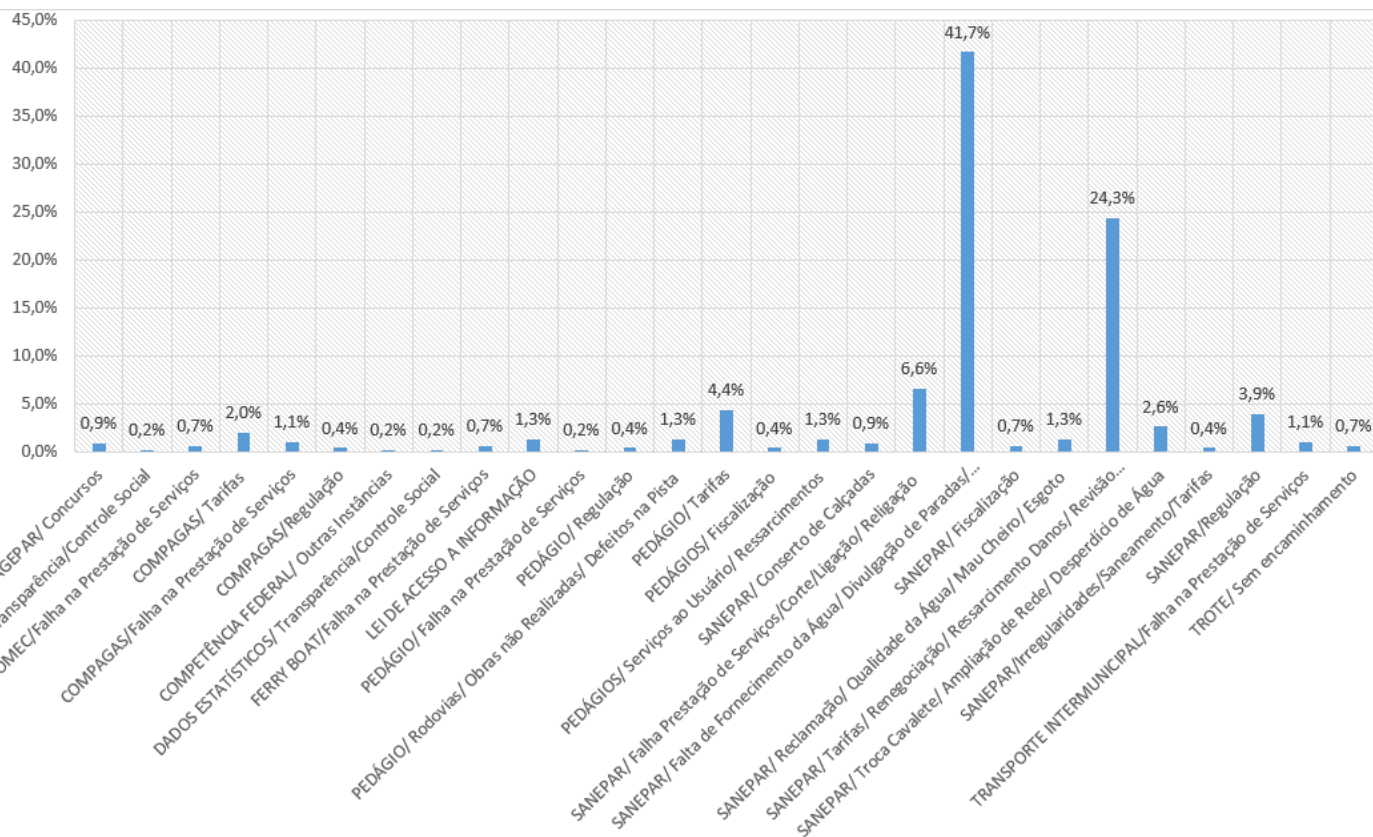
- 1) AGEPAR/ Concursos
- 2) SANEPAR/ Falha Prestação de Serviços/Corte/Ligação/ Religação
- 3) SANEPAR/ Reclamação/ Qualidade da Água/ Mau Cheiro/ Esgoto
- 4) SANEPAR/ Terceirizados
- 5) SANEPAR/ Tarifas/ Renegociação/ Ressarcimento Danos/ Revisão Tarifária/ Leituras
- 6) SANEPAR/ Conserto Calçadas
- 7) SANEPAR/ Troca Cavalete/ Ampliação de Rede/ Desperdício de Água
- 8) SANEPAR/ Falta de Fornecimento da Água/ Divulgação de Paradas/ Falta Pressão
- 9) SANEPAR/ Denúncia
- 10) SANEPAR/ Fiscalização
- 11) COMPAGAS/ Falha Prestação de Serviços
- 12) COMPAGAS/ Reclamação

- 13) COMPAGAS/ Regulação
- 14) COMPAGAS/ Tarifas
- 15) COMPAGAS/ Falha Fornecimento
- 16) COMPAGAS/ Denúncia
- 17) COMPAGAS/ Fiscalização
- 18) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Falha na Prestação de Serviços/ Falta de Urbanidade
- 19) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Tarifas/ Passe Livre
- 20) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Horários/ Atrasos/ Tempo da Viagem
- 21) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Reclamação/ Embarque Negado
- 22) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Denúncia/ Direção Perigosa
- 23) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Fiscalização/Cancelamento Linha/ Localidade não Atendida
- 24) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Extravios ou Danos a Bagagem
- 25) FERRY BOAT/ Falha Prestação de Serviços
- 26) FERRY BOAT/ Tarifas
- 27) FERRY BOAT/ Regulação
- 28) FERRY BOAT/ Horários/ Tempo de Travessias/ Atrasos
- 29) FERRY BOAT/ Fiscalização/ Filas/ Falta de Limpeza
- 30) FERRY BOLT/ Bilheterias/ Lotação
- 31) PEDÁGIO/ Falha na Prestação de Serviços
- 32) PEDÁGIO/ Tarifas
- 33) PEDÁGIO/ Regulação
- 34) PEDÁGIO/ Cancelas/ Cabines
- 35) PEDÁGIO/ Filas
- 36) PEDÁGIO/ Rodovias/ Obras não Realizadas/ Defeitos na Pista
- 37) PEDÁGIOS/ Fiscalização
- 38) PEDÁGIOS/ Serviços ao Usuário/ Ressarcimentos



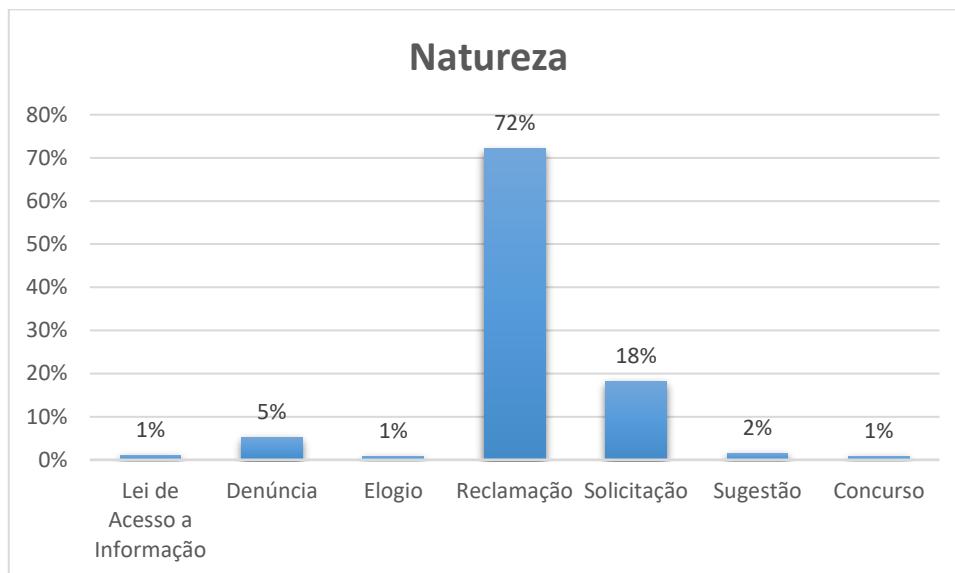
As Figuras 1 e 2 apresentam o quantitativo e o percentual dos atendimentos quanto ao assunto.

|                                                                                  |        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|
| AGEPAR/ Concursos                                                                | 0,9%   | 4   |
| ATOS OFICIAIS DE GOVERNO/ Transparência/Controle Social                          | 0,2%   | 1   |
| COMEC/Falha na Prestação de Serviços                                             | 0,7%   | 3   |
| COMPAGAS/ Tarifas                                                                | 2,0%   | 9   |
| COMPAGAS/Falha na Prestação de Serviços                                          | 1,1%   | 5   |
| COMPAGAS/Regulação                                                               | 0,4%   | 2   |
| COMPETÊNCIA FEDERAL/ Outras Instâncias                                           | 0,2%   | 1   |
| DADOS ESTATÍSTICOS/ Transparência/Controle Social                                | 0,2%   | 1   |
| FERRY BOAT/Falha na Prestação de Serviços                                        | 0,7%   | 3   |
| LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO                                                       | 1,3%   | 6   |
| PEDÁGIO/ Falha na Prestação de Serviços                                          | 0,2%   | 1   |
| PEDÁGIO/ Regulação                                                               | 0,4%   | 2   |
| PEDÁGIO/ Rodovias/ Obras não Realizadas/ Defeitos na Pista                       | 1,3%   | 6   |
| PEDÁGIO/ Tarifas                                                                 | 4,4%   | 20  |
| PEDÁGIOS/ Fiscalização                                                           | 0,4%   | 2   |
| PEDÁGIOS/ Serviços ao Usuário/ Ressarcimentos                                    | 1,3%   | 6   |
| SANEPAR/ Conserto de Calçadas                                                    | 0,9%   | 4   |
| SANEPAR/ Falha Prestação de Serviços/Corte/Ligação/ Religação                    | 6,6%   | 30  |
| SANEPAR/ Falta de Fornecimento da Água/ Divulgação de Paradas/ Falta Pressão     | 41,7%  | 190 |
| SANEPAR/ Fiscalização                                                            | 0,7%   | 3   |
| SANEPAR/ Reclamação/ Qualidade da Água/ Mau Cheiro/ Esgoto                       | 1,3%   | 6   |
| SANEPAR/ Tarifas/ Renegociação/ Ressarcimento Danos/ Revisão Tarifária/ Leituras | 24,3%  | 111 |
| SANEPAR/ Troca Cavalete/ Ampliação de Rede/ Desperdício de Água                  | 2,6%   | 12  |
| SANEPAR/Irregularidades/Saneamento/Tarifas                                       | 0,4%   | 2   |
| SANEPAR/Regulação                                                                | 3,9%   | 18  |
| TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/Falha na Prestação de Serviços                         | 1,1%   | 5   |
| TROTE/ Sem encaminhamento                                                        | 0,7%   | 3   |
| Total                                                                            | 100,0% | 456 |



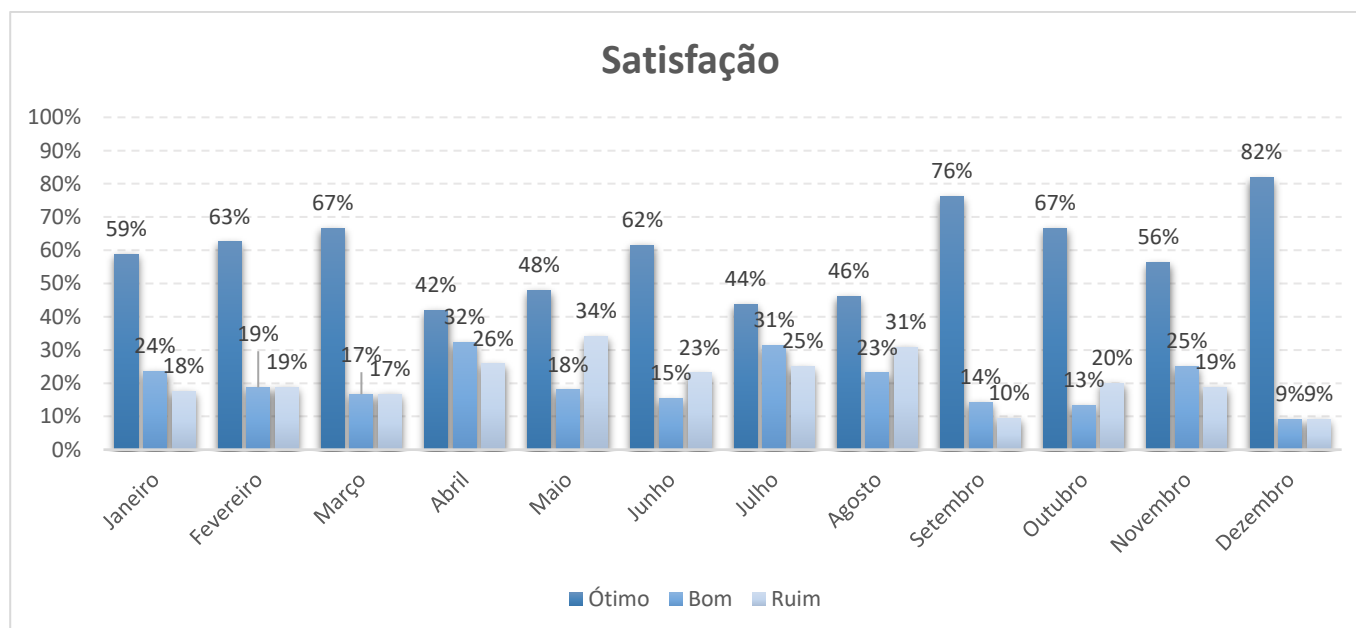
As Figuras 1 e 2 apresentam o quantitativo e o percentual dos atendimentos quanto a natureza.

|                            | Quantidade | %           |
|----------------------------|------------|-------------|
| Lei de Acesso a Informação | 5          | 1%          |
| Denúncia                   | 24         | 5%          |
| Elogio                     | 4          | 1%          |
| Reclamação                 | 329        | 72%         |
| Solicitação                | 83         | 18%         |
| Sugestão                   | 7          | 2%          |
| Concurso                   | 4          | 1%          |
|                            | <b>456</b> | <b>100%</b> |



As Figuras 1 e 2 apresentam o quantitativo e o percentual dos atendimentos quanto a Satisfação.

|           | Ótimo |     | Bom |     | Ruim |     | Total |
|-----------|-------|-----|-----|-----|------|-----|-------|
| Janeiro   | 10    | 59% | 4   | 24% | 3    | 18% | 17    |
| Fevereiro | 10    | 63% | 3   | 19% | 3    | 19% | 16    |
| Março     | 16    | 67% | 4   | 17% | 4    | 17% | 24    |
| Abril     | 13    | 42% | 10  | 32% | 8    | 26% | 31    |
| Maio      | 24    | 48% | 9   | 18% | 17   | 34% | 50    |
| Junho     | 8     | 62% | 2   | 15% | 3    | 23% | 13    |
| Julho     | 7     | 44% | 5   | 31% | 4    | 25% | 16    |
| Agosto    | 6     | 46% | 3   | 23% | 4    | 31% | 13    |
| Setembro  | 16    | 76% | 3   | 14% | 2    | 10% | 21    |
| Outubro   | 10    | 67% | 2   | 13% | 3    | 20% | 15    |
| Novembro  | 9     | 56% | 4   | 25% | 3    | 19% | 16    |
| Dezembro  | 9     | 82% | 1   | 9%  | 1    | 9%  | 11    |



Documento: **Relatorio\_Ouvidoria\_2020.docx.pdf**.

Assinado por: **Hernani Paulo Bergossi** em 03/03/2021 08:45.

Inserido ao protocolo **17.402.238-0** por: **Hernani Paulo Bergossi** em: 02/03/2021 10:55.



Documento assinado nos termos do art. 18 do Decreto Estadual 5389/2016.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:  
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarAssinatura> com o código:  
**57c26d36bedd2f845950e0303ffc690e**.