



# RELATÓRIO — OUVIDORIA



EXERCÍCIO **2023** 

Assinatura Avançada realizada por: **Hernani Paulo Bergossi (XXX.133.949-XX)** em 23/02/2024 09:45 Local: AGEPAR/UCCO/OUVIDORIA. Inserido ao protocolo **21.766.920-0** por: **Hernani Paulo Bergossi** em: 23/02/2024 09:42. 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/validarDocumento** com o código: **ca9c013ddd250e538ac5c346afe7aac3**.



Agência Reguladora do Paraná

Reinhold Stephanes

**Diretor-Presidente** 

Marcelo Luiz Curado

Diretor Administrativo Financeiro

Rejane Maria Schirr Scolari **Diretora de Regulação Econômica** 

Antenor Demeterco Neto

Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Alex Sandro Noel Nunes

Diretor de Normas e Regulamentação

Coordenação e Elaboração: Hernani Paulo Bergossi Ouvidor

Assessoria de Comunicação Social Carlos Eduardo Winnikes da Silva Projeto Gráfico e Diagramação

Ana Carolina Bendlin **Revisão** 







# Sumário



1. APRESENTAÇÃO

05

2. MENSAGEM DO OUVIDOR

06

**3.** RELATÓRIO SOBRE ASSUNTOS DOS ATENDIMENTOS

07

4. PRINCIPAIS TEMAS DE RECLAMAÇÃO QUE NECESSITAM ACOMPANHAMENTOS PELA AGÊNCIA

17



## 1. Apresentação



O presente relatório demostra as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Agepar ao longo do exercício de 2023 no tocante às nas áreas de Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal, Gás Canalizado, Travessias Marítimas e Transporte Metropolitano, bem como fornece uma visão das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando o atendimento ao cidadão e aos colaboradores, em cumprimento ao que estabelece a Lei Federal nº.13.460/2017.

O Relatório de Ouvidoria da Agepar através de sua consolidação, visa subsidiar os diversos setores desta agência, auxiliando o aprimoramento das atividades desenvolvidas, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades dos serviços delegados, por intermédio das manifestações encaminhadas por usuários e colaboradores, através de nossas plataformas de atendimento.

O relatório de Ouvidoria consiste em um instrumento para o planejamento dos serviços e atividades desta Agência, pois trata da participação fundamental da sociedade no exercício de seus direitos e na atuação do controle social.

O principal objetivo do relatório é a ampla publicidade dos atendimentos e das demandas registrados na Ouvidoria pelos colaboradores e usuários dos serviços públicos delegados.

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Agepar será disponibilizado no sítio institucional da Agência, a fim de proporcionar a ampla consulta pela população.

Ouvidoria Agepar



# 2. Mensagem do Ouvidor

Apresento o relatório anual da Ouvidoria da Agência Reguladora do Paraná, referente ao Ano de 2023.

Esta Ouvidoria tem a satisfação de servir como ponto de contato entre as reguladas e a sociedade, ouvindo suas reclamações, sugestões, solicitações e elogios.

O objetivo principal da Ouvidoria é promover a transparência, a ética e a melhoria contínua em todos os serviços delegados no Estado do Paraná.

Ao longo do último ano, recebemos um grande número de manifestações, o que demonstra o interesse e o engajamento de todos em contribuir para a melhoria e desenvolvimento dos serviços regulados dentro da Agência.

Cada atendimento recebido foi analisado e encaminhado aos setores responsáveis, garantindo que as demandas fossem tratadas de maneira adequada e em conformidade com os princípios da justiça e da igualdade.

Além de receber e encaminhar manifestações, a Ouvidoria também se empenhou em fornecer informações claras e precisas, orientando os usuários sobre seus direitos e deveres, garantindo assim a participação social.

Buscamos promover a cultura do diálogo e da escuta ativa, sempre valorizando a diversidade de opiniões e promovendo um ambiente de respeito e inclusão.

Destaco o comprometimento da Diretoria nas ações de modernização da Ouvidoria, para alcançarmos com sucesso os objetivos propostos de qualidade e eficiência de nossas atividades, resultando em um atendimento cada vez mais efetivo.

O apoio e os recursos fornecidos têm sido fundamentais para impulsionar o sucesso da Ouvidoria, fortalecendo sua importância como um canal essencial de participação e melhoria contínua.

Ao término deste ano, quero expressar minha gratidão a todos aqueles que confiaram na Ouvidoria como um canal para encaminhar suas demandas, contribuindo para uma gestão mais eficiente e transparente.

Hernani Bergossi

Ouvidor



### 3. Relatório sobre os assuntos dos atendimentos

O levantamento da atuação da Ouvidoria Agepar no ano de 2023 somou um total de **810 atendimentos**.

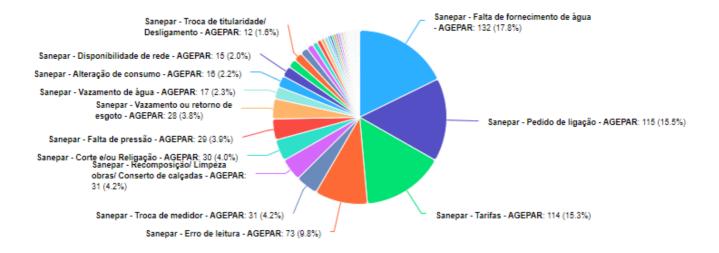
#### Natureza: Reclamação **AGEPAR** Quantidade 135 Sanepar - Falta de Fornecimento de Água 31 Sanepar - Recomposição/Limpeza Obras/Conserto de Calçadas 115 Sanepar - Pedido de Ligação 115 Sanepar - Tarifas 73 Sanepar - Erro de Leitura 30 Sanepar - Corte e/ou Religação 28 Sanepar - Vazamento ou Retorno de Esgoto 31 Sanepar - Troca de Medidor 29 Sanepar - Falta de Pressão 17 Sanepar - Vazamento de Água 15 Sanepar - Disponibilidade de Rede 16 Sanepar - Alteração de Consumo Sanepar - Troca de Titularidade/ Desligamento 12 12 Sanepar - Qualidade da Água/ Mau Cheiro 3 Sanepar - Denúncia 11 Sanepar - Fiscalização 3 Sanepar - Paradas Programadas 1 Pedágio - Sistemas de Cobrança 6 Pedágio - Tarifas 1 Pedágio - Obras Não Realizadas ou em Atraso 1 Compagas – Troca de Medidor 1 Compagas – Pedido de Ligação 3 Compagas - Corte/ou Religação

1

Compagas - Alteração de Consumo



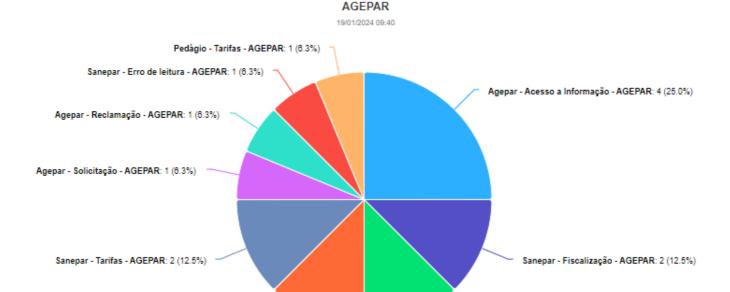
Compagas -Tarifas	5
Ferry Boat - Filas	1
Ferry Boat- Lotação	2
Agepar - Fiscalização	5
Agepar - Concursos	1
Agepar - Acesso a Informação	1
Agepar - Reclamação	9
Travessia Ilha do Mel - Horários/ Descumprimento de Horários	1
Travessia Ilha do Mel - Tempo de Viagem/ Atrasos	1
Travessia Ilha do Mel - Passe Livre Não Concedido	1
Travessia Ilha do Mel - Fiscalização do Serviço	1
Travessia Ilha do Mel - Falta de Urbanidade	2
Travessia Ilha do Mel - Denúncia Contra Funcionários	1
Travessia Ilha do Mel - Navegação Perigosa	1
Transporte Metropolitano - Horários/Descumprimento de Horários	1
Transporte Intermunicipal - Falta de Urbanidade	2
Transporte Intermunicipal - Horários/Descumprimento de Horários	8
Transporte Intermunicipal - Limpeza/ Falta de Conservação	1
Transporte Intermunicipal - Tarifas	3
Trote - Sem Encaminhamento	7
Total	744





# Natureza: Lei de Acesso à Informação

AGEPAR	Quantidade
Agepar - Acesso à Informação	4
Agepar - Concursos	2
Agepar - Solicitação	1
Agepar - Reclamação	1
Compagas -Tarifas	2
Pedágio - Tarifas	1
Sanepar - Erro de Leitura	1
Sanepar - Tarifas	2
Sanepar - Fiscalização	2
Total	16



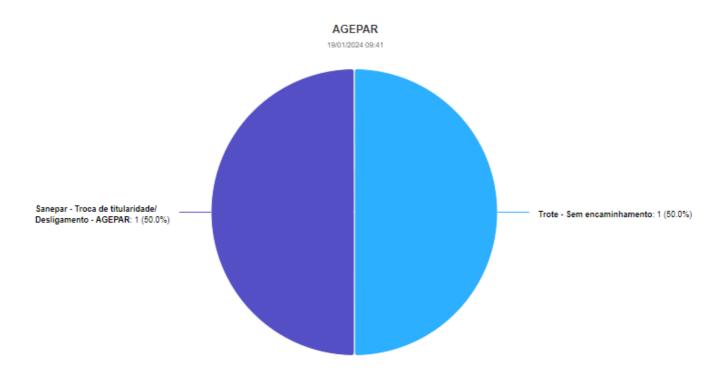
Agepar - Concursos - AGEPAR: 2 (12.5%)

Compagas - Tarifas - AGEPAR: 2 (12.5%)



# Natureza: Sugestão

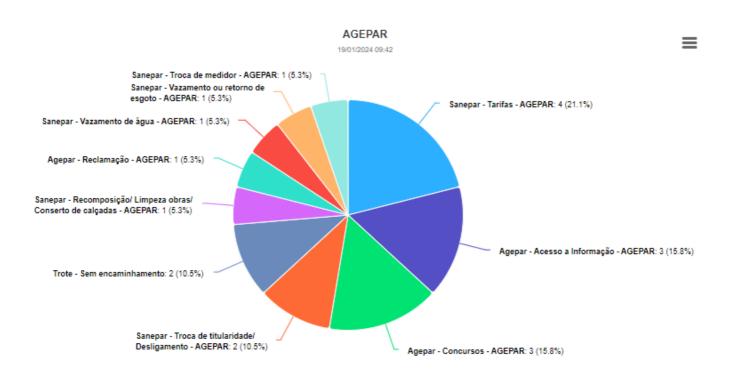
AGEPAR		Quantidade
Sanepar – Troca de Titularidade/ Desligamento		1
Trote – Sem Encaminhamento		1
	Total	2





## Natureza: Solicitação

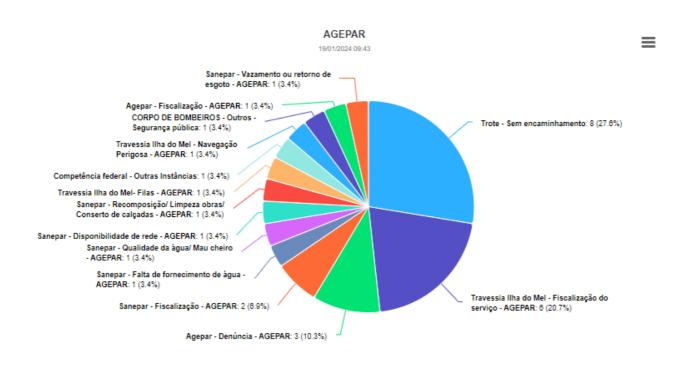
AGEPAR	Quantidade
Sanepar - Tarifas	4
Sanepar - Troca de Titularidade/ Desligamento	2
Sanepar – Recomposição/ limpeza Obras / Conserto de Calçadas	1
Sanepar – Vazamento de Água	1
Sanepar – Troca de Medidor	1
Sanepar – Vazamento ou Retorno de Esgoto	1
Agepar - Concursos	3
Agepar – Reclamação	1
Agepar - Acesso à Informação	3
Trote - Sem encaminhamento	2
Total	19





#### Natureza: Denúncia

AGEPAR	Quantidade
Agepar - Fiscalização	1
Agepar - Denúncia	3
Travessia Ilha do Mel - Fiscalização do Serviço	6
Travessia Ilha do Mel - Navegação Perigosa	1
Travessia Ilha do Mel - Filas	1
Corpo de Bombeiros – Outros – Segurança Pública	1
Sanepar - Fiscalização	2
Sanepar - Falta de Fornecimento de Água	1
Sanepar - Qualidade da Água / Mau Cheiro	1
Sanepar - Disponibilidade de Rede	1
Sanepar - Recomposição/ Limpeza Obras/ Conserto de Calçadas	1
Sanepar – Vazamento ou Retorno de Esgoto	1
Competência Federal – Outras Instâncias	1
Trote - Sem Encaminhamento	8
Total	29





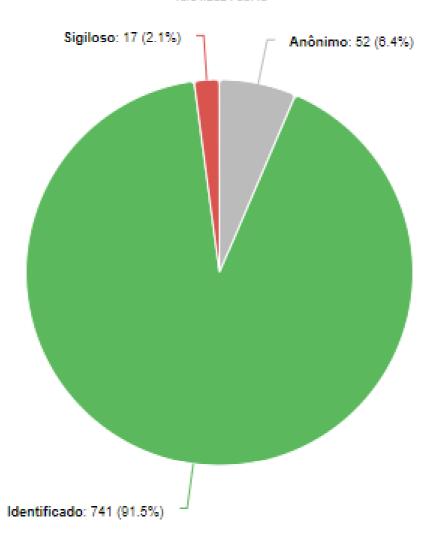
# **Tipos de Solicitante**

Órgão	Anônimo	Identificado	Sigiloso	Total
AGEPAR	52	741	17	810
Total	52	741	17	

#### Gráficos baseados no relatório

#### **AGEPAR**

19/01/2024 09:48





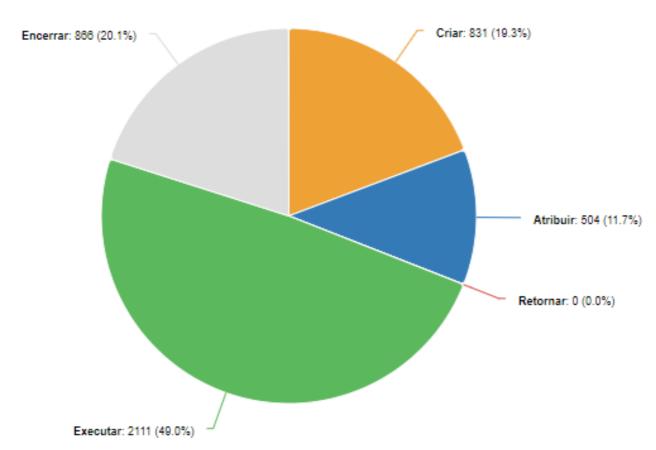
# **Quantidade de Atuações nos Atendimentos**

AGEPAR 🗠	Quantidade
Criar	831
Atribuir	504
Retornar	0
Executar	2111
Encerrar	866
Total	4312

#### Gráficos baseados no relatório

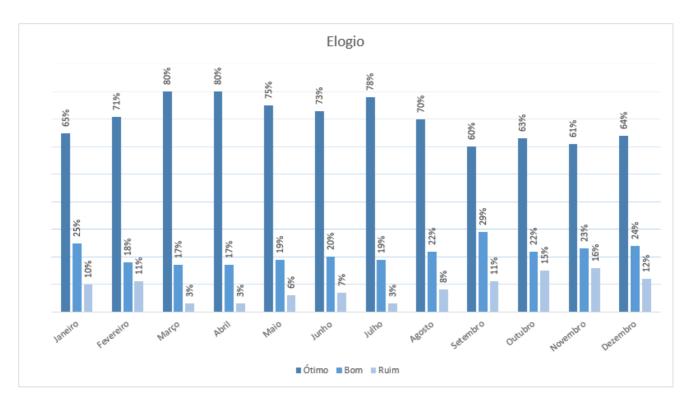
#### **AGEPAR**

19/01/2024 11:14





Natureza: Elogio							
Meses	Ótimo	%	Bom	%	Ruim	%	Total
Janeiro	71	65%	28	25%	11	10%	110
Fevereiro	58	71%	15	18%	9	11%	82
Março	73	80%	15	17%	4	3%	92
Abril	47	80%	10	17%	2	3%	59
Maio	54	75%	14	19%	4	6%	72
Junho	63	73%	17	20%	6	7%	86
Julho	90	78%	21	19%	4	3%	115
Agosto	69	70%	22	22%	8	8%	99
Setembro	43	60%	21	29%	8	11%	72
Outubro	71	63%	25	22%	17	15%	113
Novembro	58	61%	22	23%	15	16%	95
Dezembro	65	64%	24	24%	12	12%	101
Total:	762		234		100		1096

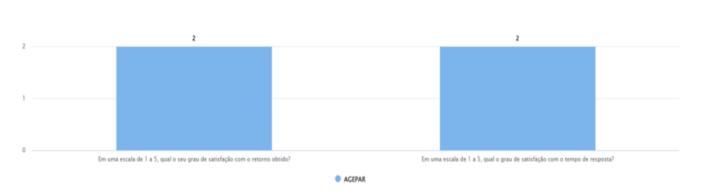




Pesquisa Satisfação: Entrada							
Órgão	Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no momento do registro da sua manifestação?		Em uma escala de 1 a 5, quanto você usuária novamente os serviços da Ouvidoria?				
AGEPAR	4	4	4				
5							
4	4	4	4				
1							
2							
1							
	qual o seu grau de satisfação com o atendimento prestado Em uma escala de 1 a 5, no momento do registro da sua manifestação?	quando você recomendaria o serviço da Ouvidoria? Em uma escala de	1 a 5, quanto você usuaria novamente os serviços da Ouvidoria?				

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	2	2			

AGEPAR



16



# 4. 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 - <b>Pedido de Ligação</b>	115
------------------------------------	-----

#### Item 02

Sanepar - <b>Falta de Fornecimento da Água</b>	135	
Sallepar - Falta de Fornecimento da Agua	133	

#### Item 03

Sanepar - Erro de Leitura	73
---------------------------	----

#### Item 04

Sanepar - Recomposição/Limpeza de Obras/ Concerto Calçadas	31









www.agepar.pr.gov.br +55 41 **3210-4800** 





(O) @ageparpr



 $www. facebook.com/{\color{red} {\bf agencia} reguladora servicos delegados do parana}$ 



@agepar1



Assinatura Avançada realizada por: Hernani Paulo Bergossi (XXX.133.949-XX) em 23/02/2024 09:45 Local: AGEPAR/UCCO/OUVIDORIA. Inserido ao protocolo 21.766.920-0 por: Hernani Paulo Bergossi em: 23/02/2024 09:42. 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/validarDocumento com o código: ca9c013ddd250e538ac5c346afe7aac3.





 $\label{prop:commutation} Documento: \textbf{RelatoriodeOuvidoriaAno2023.pdf}.$ 

Assinatura Avançada realizada por: Hernani Paulo Bergossi (XXX.133.949-XX) em 23/02/2024 09:45 Local: AGEPAR/UCCO/OUVIDORIA.

Inserido ao protocolo **21.766.920-0** por: **Hernani Paulo Bergossi** em: 23/02/2024 09:42.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual  $n^{\varrho}$  7304/2021.