

Relatório
OUVIDORIA 2019
AGEPAR

FEVEREIRO DE 2020

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	MENSAGEM DO OUVIDOR.....	4
3.	SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE OUVIDORIA.....	5

1. APRESENTAÇÃO

A interlocução das pessoas com o Estado se tornou possível porque a Constituição estabeleceu os princípios da impessoalidade e da publicidade dos atos da administração pública, tornando o Estado mais democrático e aprovando leis que tornaram as Ouvidorias elemento chave para participação social e para a organização das políticas públicas.

As ouvidorias públicas são instâncias de controle e participação social, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorias nos serviços oferecidos.

A missão de todas as ouvidorias públicas é, portanto, promover o acolhimento dos cidadãos, reconhecendo-os como detentores de direitos e defendendo seus legítimos interesses perante a instituição. Para isso, é preciso entender o protagonismo da sociedade na construção de políticas públicas, e escutá-la ativamente.

No exercício de sua missão, as Ouvidorias atuam como instâncias estratégicas de uma gestão participativa, que, por meio de diálogo e da mediação, se capacitam para compreender as questões trazidas pela sociedade, as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos no acesso aos bens e serviços públicos em geral, assim como para construir soluções efetivas às demandas sociais.

2. MENSAGEM DO OUVIDOR

Como Ouvidor da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná - AGEPAR, é cabido instituir os mecanismos que forem necessários ao aperfeiçoamento desta, de maneira correta e eficaz superando as dificuldades apresentadas criando procedimentos para que cada dia seja possível atender nossas demandas dentro das expectativas do usuário.

Desse modo, o papel da Ouvidoria da AGEPAR é de orientar e integrar os serviços relativos às atividades cooptando os servidores a também atenderem de forma rápida e precisa as solicitações com entrada pela Ouvidoria, assegurando uniformização, eficiência, coerência e zelando pelo controle de qualidade dos serviços executados.

Através da Ouvidoria é possível abrir canais de cooperação com todos os regulados e os poderes concedentes, criando assim, uma rede de parceiros para efetivas soluções das demandas. Isso posto, almeja-se o fortalecimento da Ouvidoria, atribuindo a ela e à sua manifestação a importância que merece.

3. SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE OUVIDORIA

O levantamento da atuação da Ouvidoria da AGEPAR no ano de 2019 (12/02/2019 a 22/12/2019), somou um total de 307 atendimentos, dos quais 17 foram provenientes de outros Estados (Vitória (ES), São Luiz (MA), Brasília (DF), Dourados (MT), Florianópolis (SC), Goiânia (GO), Joinville (SC), Niterói (RJ), Ribeirão Preto (SP), Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP), Presidente Prudente (SP) e Sarandi (RS)).

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

- a) SIGO AGEPAR;
- b) SIGO CGE; e
- c) SOPR AGEPAR.

O Ouvidor, observando a necessidade de adequações, realizou pequenas alterações em alguns atendimentos pra melhor categorização.

Para o campo “Natureza” são apresentados os campos:

- a) Acesso à informação;
- b) Denúncia;
- c) Elogio;
- d) Reclamação;
- e) Solicitação; e
- f) Sugestão.

Para o campo “Área” são apresentados os campos:

- a) Concurso;
- b) Gás Canalizado;
- c) Outros;
- d) Rodovias;
- e) Saneamento; e
- f) Transporte Público.

Para o campo “Assunto” são apresentados os campos:

- a) Concurso;
- b) Falha na prestação de serviços;
- c) *Ferry boat*;
- d) Ônibus Capital;
- e) Ônibus RMC;

- f) Outros;
- g) Pedágios;
- h) Polícia Rodoviária Federal;
- i) Regulação;
- j) Serviços; e
- k) Tarifas.

As **Figuras 1 a 4** apresentam o quantitativo e o percentual dos atendimentos quanto à natureza, área e assunto, além dos municípios paranaenses de onde se fizeram provenientes essas solicitações.

Natureza

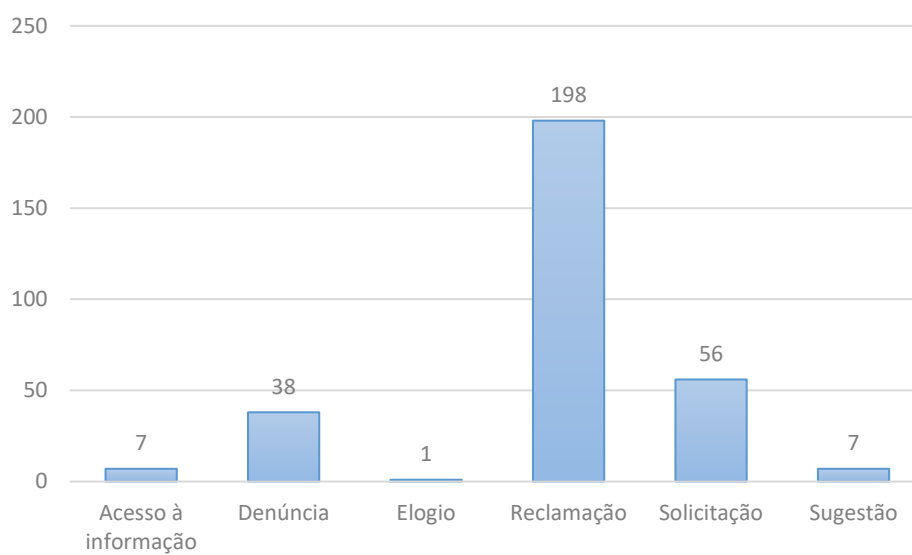


Figura 1a. Quantitativo em relação à categorização dos atendimentos quanto à natureza.

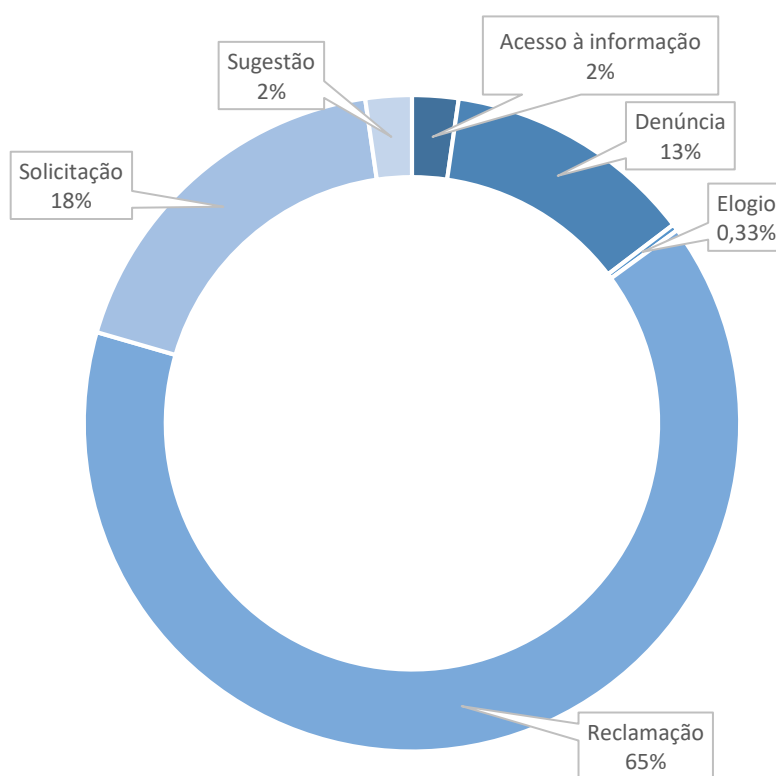


Figura 1b. Percentual em relação à categorização dos atendimentos quanto à natureza.

Área

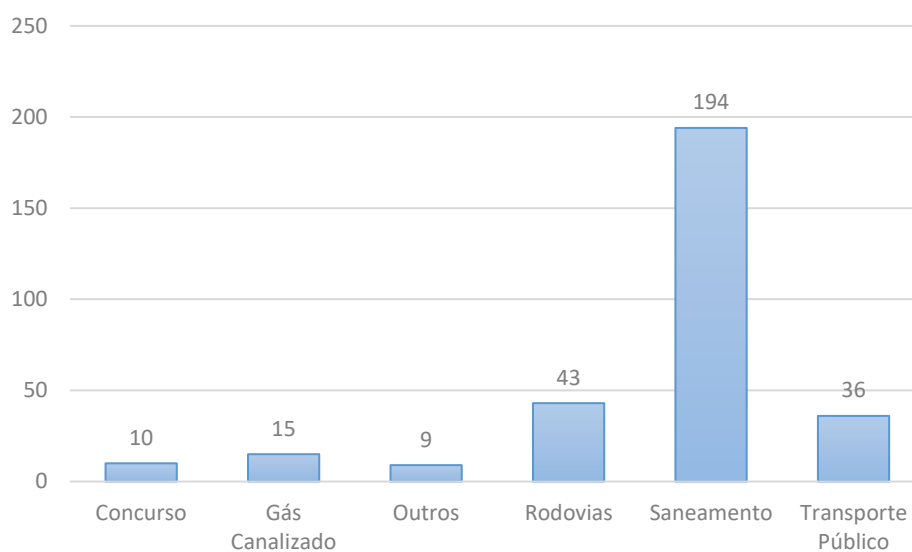


Figura 2a. Quantitativo em relação à categorização dos atendimentos quanto à área.

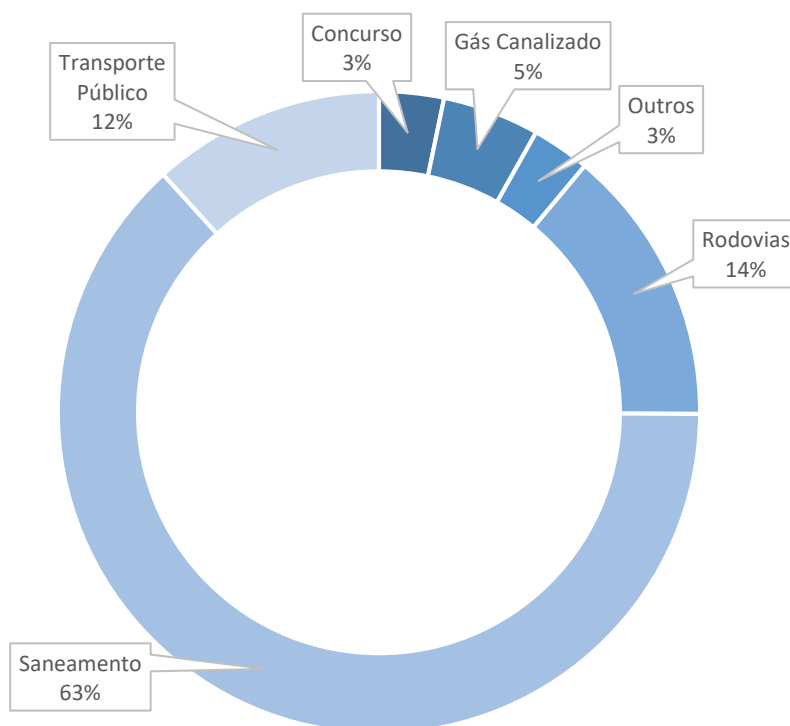


Figura 2b. Percentual em relação à categorização dos atendimentos quanto à área.

Assunto

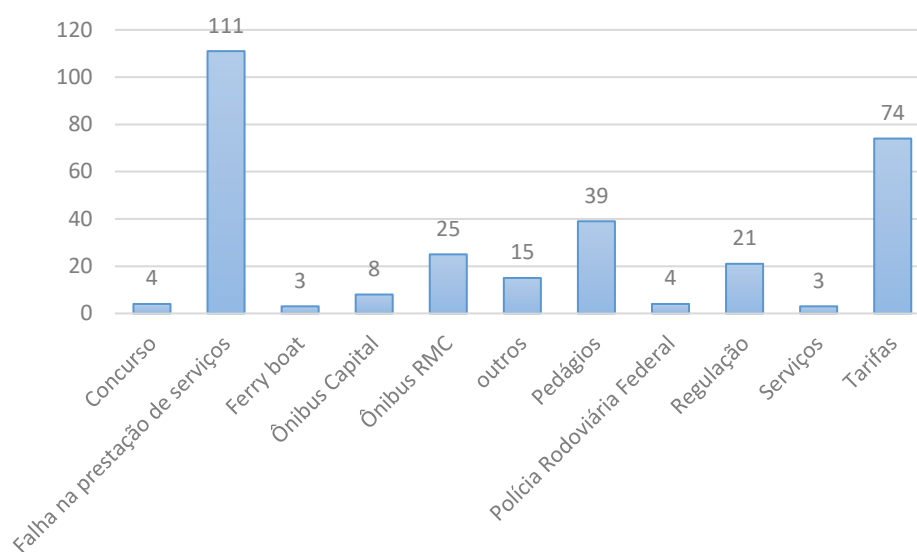


Figura 3a. Quantitativo em relação à categorização dos atendimentos quanto ao assunto.

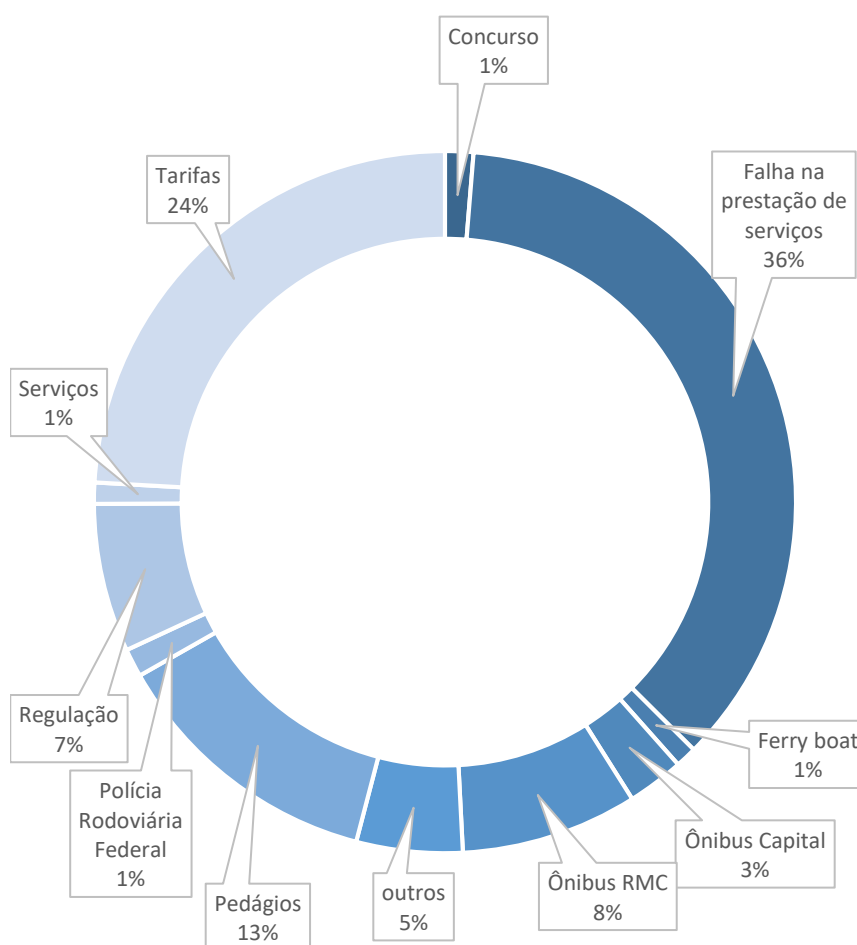


Figura 3b. Percentual em relação à categorização dos atendimentos quanto ao assunto.

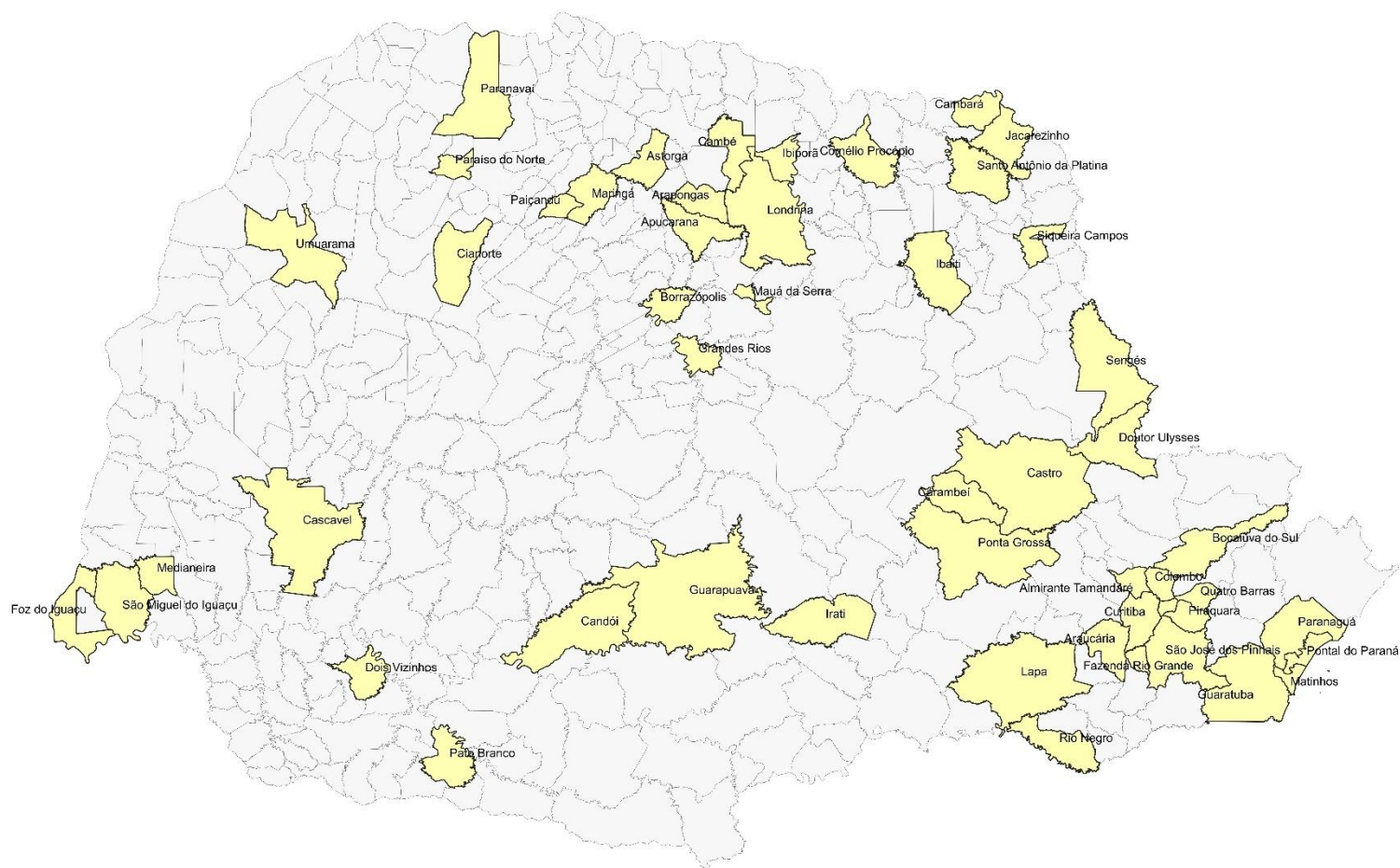


Figura 4. Procedência dos atendimentos no Estado do Paraná.