

Gabinete do Diretor-Presidente

**PORTARIA Nº 019/2021-AGEPAR**

O **DIRETOR-PRESIDENTE da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – AGEPAR**, no uso de suas atribuições legais, previstas no art. 29, § 2º da Lei Complementar Estadual nº 222, de 05 de maio de 2020, e considerando o disposto no inciso XIII, do art. 24, do Anexo ao Decreto Estadual nº 6265/2020 (Regulamento da Agepar), e

**Considerando** o contido no processo administrativo nº 17.512.153-6, que trata do PLANO DE TRABALHO da Ouvidoria da Agepar (UCCO) para o exercício 2021,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar o **Plano de Trabalho da Ouvidoria da Agepar** para o ano de 2021, na forma do Anexo Único a esta Portaria.

**Art. 2º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba/PR, 12 de abril de 2021.

(assinado eletronicamente)  
**REINHOLD STEPHANES**  
**Diretor-Presidente**

Documento: **Portaria0192021\_AprovaoplanodeTrabalhodaOuvidoriadaAgepar2021.pdf**.

Assinado digitalmente por: **Reinhold Stephanes** em 12/04/2021 21:36.

Inserido ao protocolo **17.512.153-6** por: **Marcos Teodoro Scheremeta** em: 12/04/2021 17:12.



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:  
**b45cbc65c0d5ab9a3ca78c5c9a0b352b**.



# OUVIDORIA

# PLANO DE TRABALHO

2021



**Agência Reguladora de Serviços  
Públicos Delegados do Paraná**

Reinhold Stephanes  
**Diretor-Presidente**

Daniela Janaína Pereira Miranda  
**Diretora Administrativa Financeira**

Márcia Carla Pereira Ribeiro  
**Diretora de Regulação Econômica**

Antenor Demeterco Neto  
**Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços**

Bráulio Cesco Fleury  
**Diretor de Normas e Regulamentação**

Hernani Paulo Bergossi  
**Ouvidor**

**Projeto Gráfico e diagramação**  
Carlos Eduardo Winnikes da Silva

**Endereço**

Rua: Eurípedes Garcez do Nascimento, N° 1004  
Bairro: Ahú - Cep: 80540-280 - Curitiba - PR  
Telefone: +55 41 3210-4800  
Site: [www.agepar.pr.gov.br](http://www.agepar.pr.gov.br)



# PLANO DE TRABALHO 2021

OUVIDORIA

# Sumário

- 05** Apresentação
- 07** Objetivos da Ouvidoria
- 08** Objetivos do Plano de Trabalho
- 09** Plano de Trabalho
- 10** Fundamentos Normativos

# 1 Apresentação

As ações aqui apresentadas são desdobramentos de análises e reflexões desta Ouvidoria, que tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão, mas em auxiliar os gestores da agência para que aprimorem sua atuação.

Nosso princípio norteador é a internalização do papel ativo da Ouvidoria, entendendo tanto como espaço aberto às manifestações cidadãs, como promotora de mudanças na gestão, contribuindo dessa forma, para o crescimento e o aperfeiçoamento dos serviços de Ouvidoria. Citamos ainda dentro desta apresentação o Decreto 6225/2020 que trata em seus artigos 38 ao 41 da Unidade de Ouvidoria.

**Art. 38.** A Unidade de Controle Interno, Compliance e Ouvidoria–UCCO, composta pelo Agente de Controle Interno, Agente de Compliance e Ouvidor, é administrativamente subordinada ao Diretor-Presidente e tecnicamente articulada ao Sistema Estadual de Controle Interno e Compliance da Controladoria-Geral do Estado.

**§ 1º.** O Agente de Controle Interno, o Agente de Compliance e o Ouvidor terão suas atribuições previstas em ato normativo da Controladoria-Geral do Estado, a quem compete a supervisão técnica das suas atividades.

**§ 2º.** O mandato de Agente de Compliance, Agente de Controle Interno e Ouvidor será de 3 (três) anos, podendo ser prorrogados por mais 6 (seis) meses.

**Art. 39.** A Unidade de Controle Interno, Compliance e Ouvidoria terá irrestrito acesso a todos os assuntos e contará com o apoio administrativo de que necessitar, assegurada sua autonomia de atuação e condição plena para desempenhar suas atividades de auditoria, inclusive quanto à articulação com outros órgãos da Administração Pública Estadual.

**Art. 40.** O Plano de Trabalho da Unidade de Controle Interno, Compliance e Ouvidoria –UCCO observará as normas expedidas pela Controladoria-Geral do Estado e será submetido à aprovação o Diretor-Presidente.

**Art. 41.** No desempenho de suas atribuições, competem à UCCO, além das atribuições previstas em ato normativo da Controladoria-Geral do Estado, as seguintes responsabilidades relativas à Ouvidoria:

I- o atendimento ao usuário, mediante o recebimento, processamento e provimento de reclamações e sugestões relacionadas à prestação de serviços públicos delegados;

II- a atuação em articulação com o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e a Ouvidoria do Estado do Paraná, bem como a proposição de ações para aperfeiçoar o desempenho dos ouvidores das entidades reguladas e do poder concedente.

Com a implementação das ações deste Plano, esperamos avançar no próximo ano em qualidade e no reconhecimento do papel desta Ouvidoria.

## Objetivos da Ouvidoria

A Ouvidoria da Agepar tem como principal objetivo contribuir para a construção de uma gestão, acima de tudo, eficiente, ágil e comprometida com o interesse social, garantindo o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações das Reguladas com a sociedade.

Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Agepar possibilitam identificar necessidades sociais e proporcionam informações importantes para que o a Agepar possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados. O principal desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria da Agepar é a manutenção da excelência do atendimento, para que o cidadão se sinta acolhido e obtendo as respostas sempre no prazo estabelecido pela legislação vigente, seja por meio do Sistema de Ouvidoria, seja pelo Sistema de Atendimento da Lei de Acesso à Informação.

## Objetivo do Plano de Trabalho

- a) Receber manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público;
- b) Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- c) Buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;
- d) Informar adequadamente a direção geral sobre os indicativos de satisfação dos usuários;
- e) Funcionar como instrumento de interação entre Agepar e a sociedade;
- f) Privilegiar a visão do cidadão como sujeito de direitos. Prezar por sua autonomia, instrumentando-o para que seja o promotor da resolução de seu problema;
- g) Informar os cidadãos que trazem suas demandas específicas, quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;

## Plano de Trabalho

Estabelece ações a serem implementadas no ano de 2021 que visem assegurar a gestão democrática e participativa e o cumprimento das competências e atribuições da Ouvidoria. Para o cumprimento desta meta a Ouvidoria terá como atividades a serem desempenhadas:

AGEPAR												
2021												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 1	Receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, informações, sugestões e elogios) dos usuários.											
Etapas	✓ Consultar o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria - SIGO.											
	✓ Consultar o Sistema de Ouvidoria Paraná - SOPR											
	✓ Encaminhar através do sistema para as Reguladas ou setores para atendimento da resposta.											

AGEPAR												
2021												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 2	Participar de eventos presenciais e/ou à distância voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria, principalmente aqueles que compõem a Política de Formação Continuada em Ouvidorias, ofertados pela Controladoria-Geral da União e pela Controladoria Geral do Estado.											
Etapas	✓ Consultar informes da CGE, CGU, Escola de Gestão do Estado do Paraná e outros.											
	✓ Apresentar solicitação do curso desejado a chefia imediata para autorização.											

AGEPAR												
2021												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 3	Realizar pesquisa de satisfação através de ferramenta que permita o uso de formulário eletrônico de perguntas e respostas, permitindo o registro da opinião dos cidadãos sobre o atendimento realizado pela Ouvidoria.											
Etapas	✓ Sistema encontra-se em fase de desenvolvimento pela CGE/Celepar.											

AGEPAR												
2021												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 4	Elaborar Relatórios ao Dirigente máximo com informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria, como quantitativo, tempo médio de resposta e assuntos demandados.											
Etapas	✓ Levantamento das informações a serem utilizadas através dos sistemas utilizados.											
	✓ Planejamento e compilação das informações.											
	✓ Elaboração de relatório.											
	✓ Encaminhar para o Gabinete do Diretor-Presidente para conhecimento e aprovação.											

AGEPAR												
2021												
Período		F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 5	Verificar se esta sendo feita a divulgação da Ouvidorias pelos entes regulados para conhecimento a todos os usuários.											
Etapas	✓ Verificar com a Coordenação de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - CFQS da Agepar o cumprimento das normas estabelecidas.											
	✓ Encaminhar pelos meios eletrônicos recomendação da divulgação da Ouvidoria as reguladas											

AGEPAR												
2021												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 6	Produzir em conjunto com a Assessoria de Comunicação, material de divulgação, tipo cartazes, banners, panfletos e pôster (físicos e virtuais) sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria.											
Etapas	✓ Solicitar a Assessoria de Comunicação o desenvolvimento de materiais gráficos;											
	✓ Encaminhar para aprovação do Diretor-Presidente;											
	✓ Divulgar nas redes sociais da Agência.											

AGEPAR												
2021												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 7	Adequar à estrutura física da sala da Ouvidoria para que seja de fácil acesso e visibilidade ao cidadão, adequado para atendimento presencial, eventualmente com resguardo de sigilo.											
Etapas	✓ Mudança da sede da Agepar.											
	✓ Adequações necessárias para atendimentos presenciais.											

AGEPAR												
2021												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ação 8	Divulgar relatório anual de atividades na página da instituição com número total das demandas recebidas no ano, com o número de solicitações registradas de acordo com cada área regulada e tipo de manifestação, reclamações, sugestões, denúncias, informação e elogios.											
Etapas	✓ Levantamento das informações a serem utilizadas através dos sistemas utilizados.											
	✓ Planejamento e compilação das informações.											
	✓ Elaboração de relatório.											
	✓ Encaminhar para o Gabinete do Diretor-Presidente para conhecimento.											

## Fundamentos Normativos

Legislação	Súmula
Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017.	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Lei Federal nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011.	Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações.
Resolução CGE 07/2015, de 29 de Janeiro de 2015	Regulamenta as competências dos Ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.
Resolução CGE nº 38/2019, de 18 de Outubro de 2019.	Dispõe sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes.
Resolução CGE 77/2020, de 08 de Dezembro de 2020.	Define as competências dos Agentes de Ouvidoria e Transparência atuantes na Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual e nos Serviços Sociais, e adota outras providências.
Decreto nº 6474, de 14 de Dezembro de 2020.	Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito da Administração Pública Estadual direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo do Estado do Paraná.
Lei Federal nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018.	Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural
Lei Estadual Complementar n.º 222, de 05 de maio de 2020.	Dispõe sobre a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná passa a funcionar na forma que especifica, alterando sua denominação para Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná.
Decreto n.º 6921, de 11 de fevereiro de 2021./2021	Nomeia o Ouvidor da Agepar.
Decreto n.º 6.265, de 24 de novembro de 2020./2020	Aprova o Regulamento da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná

