



DIRETORIA DE  
FISCALIZAÇÃO E  
QUALIDADE DOS  
SERVIÇOS  
**DFQS**

**PLANO DE AÇÕES DE  
FISCALIZAÇÃO E  
MEDIÇÃO DA QUALIDADE  
DE SERVIÇOS - 2021**

NOVEMBRO DE 2020

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DIRETRIZES DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PARA O EXERCÍCIO DE 2021 .....</b>	<b>7</b>
<b>3. PLANO DE AÇÕES .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Concessões Rodoviárias.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Distribuição e Comercialização de Gás Natural Canalizado.....</b>	<b>10</b>
<b>3.3. Saneamento .....</b>	<b>11</b>
<b>3.4. Travessia de Guaratuba.....</b>	<b>12</b>
<b>3.5. Travessia da Ilha do Mel.....</b>	<b>13</b>
<b>3.6. Transporte Intermunicipal de Passageiros .....</b>	<b>14</b>
<b>3.7. Transporte Metropolitano de Passageiros .....</b>	<b>15</b>
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>16</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O controle e a fiscalização da execução do serviço público delegado são fundamentais à indução de atitude proativa das concessionárias na prestação de serviço público de excelência e, portanto, as ações de fiscalização e de qualidade dos serviços da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná devem ser continuamente aprimoradas. Neste cenário, considerando-se os recursos disponíveis para a Agepar, principalmente no que tange aos recursos de capital humano em nível operacional, este plano de ações contempla os objetivos e as diretrizes das ações do setor priorizadas para o ano-calendário 2021.

O Plano de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços 2021 configura um planejamento básico de nível operacional referente às atividades fins de fiscalização e qualidade dos serviços, baseado exclusivamente nas atribuições legais da Agepar e em normativas existentes que regulam ou regulamentam os seguintes serviços públicos delegados pelo Estado do Paraná e sob regulação da Agepar: distribuição e comercialização de gás natural canalizado, concessões rodoviárias do Anel de Integração do Paraná, saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros, transporte metropolitano de passageiros e travessias marítimas.

O planejamento é a ferramenta primária para a condução de uma organização na busca dos objetivos definidos, através da definição do escopo das atividades envolvidas e suas respectivas durações. Atividades que devem ser vencidas uma a uma até a obtenção do objetivo final. Objetivo este que deve ser bem delimitado no planejamento estratégico da organização.

Neste sentido, a Lei Complementar 222 de 5 de maio de 2020 instituiu a elaboração do plano estratégico quadrienal da Agepar. De nível estratégico,

portanto, deve planejar os objetivos, as metas e os resultados da organização a médio prazo e constituirá ponto de partida para os planejamentos de nível tático e de nível operacional de todos os setores da agência.

Nesta lógica, a referida lei complementar determina que o “plano de gestão anual” da Agência, que define as metas de desempenho administrativo e operacional e as metas de fiscalização, deve ser compatível com o plano estratégico. Logo, os planos anuais de fiscalização e qualidade dos serviços devem se tratar de planejamentos que compilem o planejamento de nível tático – por sua vez coerente com as metas estabelecidas no plano estratégico a vigor – com o plano de ação de nível operacional, a fim de se garantir a efetividade, tanto dos planos anuais de gestão, quanto do planejamento estratégico.

Considerando-se que o Plano de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços 2021 se trata do inaugural plano oficial anual das atividades de fiscalização e qualidade dos serviços regulados, e tendo em vista ter sido planejado em nível operacional, fez-se necessário estabelecer objetivos e diretrizes que nortearão as ações prioritizadas para o exercício de 2021.

Assinala-se que fiscalização se trata de atividade de regulação técnica exercida por meio de inspeções e/ou análises de dados e relatórios, com vistas à verificação contínua dos serviços regulados, identificando se a prestação dos serviços públicos regulados está sendo executada de acordo com o conjunto de normas legais, regulamentares, contratuais e pactuadas.

Isto posto, os objetivos que direcionam as ações de fiscalização e qualidade dos serviços, observando-se as atribuições legais da Agepar no que concerne ao controle da qualidade da prestação dos serviços públicos delegados, são:

a. Melhorar o planejamento e a integração das fiscalizações, objetivando-se aprimoramento do controle da qualidade da prestação do serviço público regulado;

b. Estabelecer diretrizes de fiscalização pautadas pelos valores de efetividade, equidade, ética, tecnicidade e profissionalismo;

c. Expor diretrizes de fiscalização previstas para o ano de 2021 a serem realizadas por intermédio de diferentes instrumentos de fiscalização: acompanhamentos, levantamentos, monitoramentos, vistorias, auditorias e inspeções – Organizadas em duas vertentes possíveis de fiscalização: “Fiscalizações Remotas” e “Fiscalizações *in loco*”, conforme figuras 1 e 2:

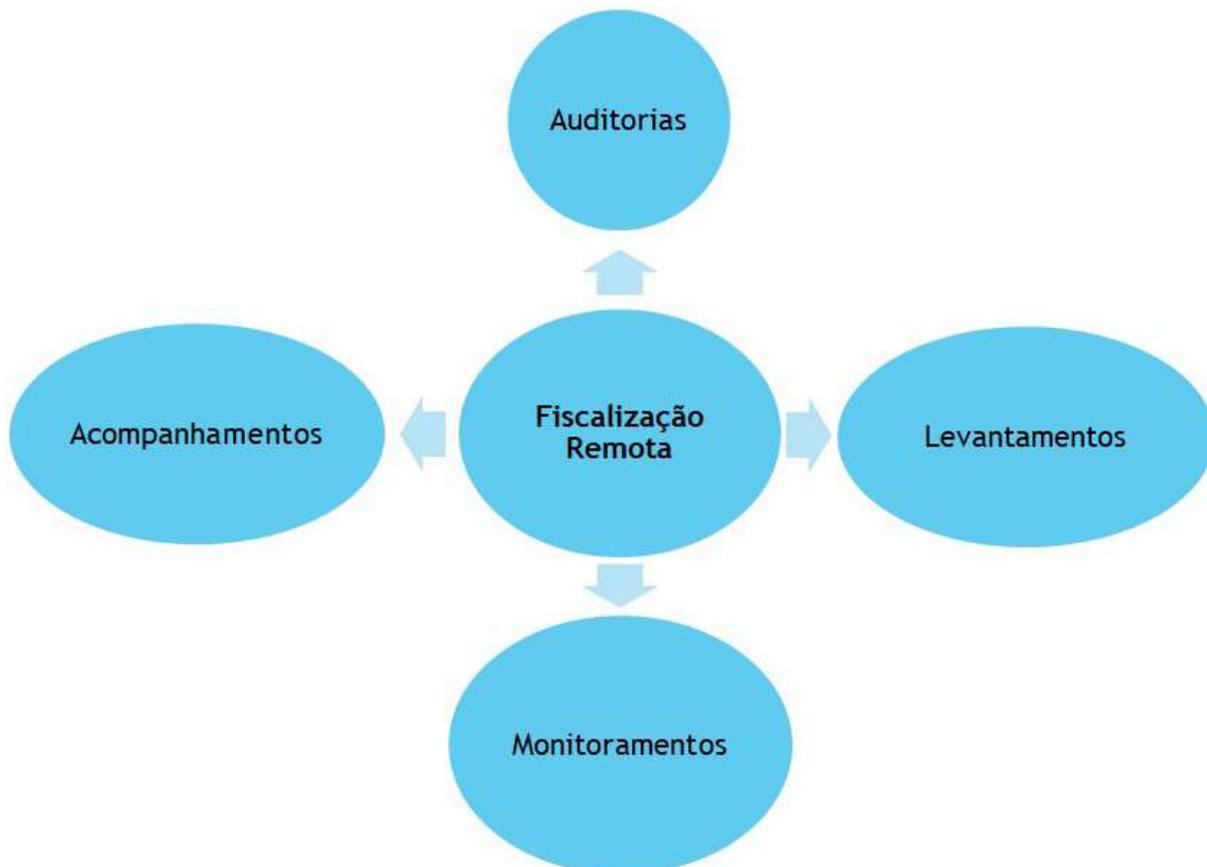


Figura 1 – Instrumentos de fiscalização remota

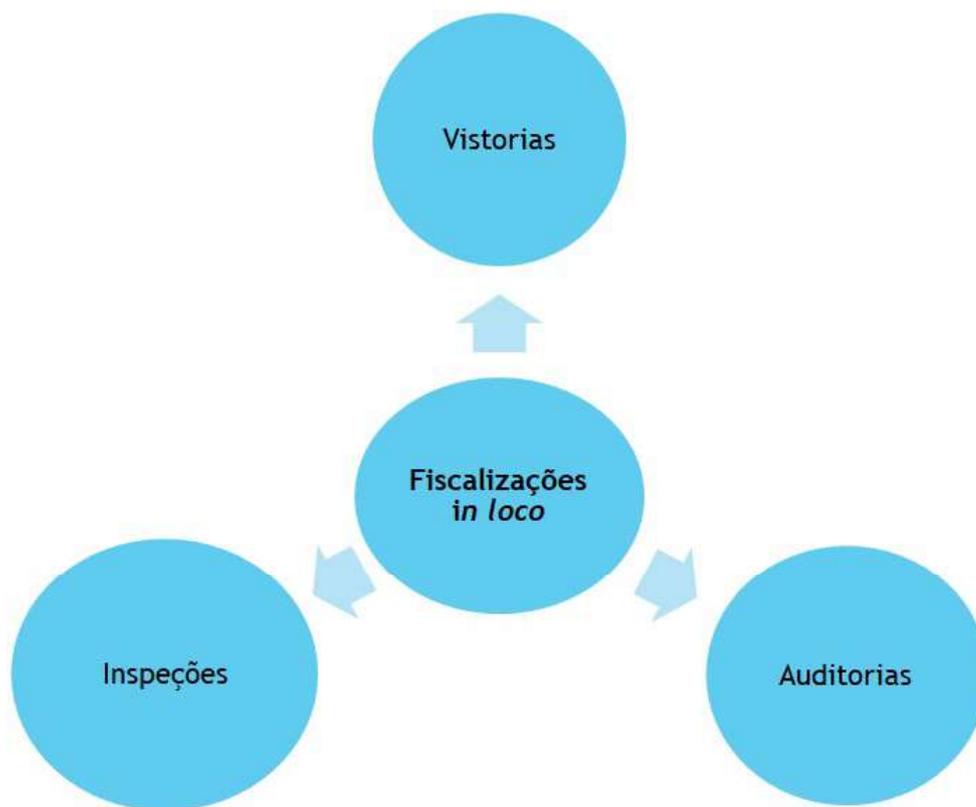


Figura 2 – Instrumentos de fiscalização *in loco*

## 2. DIRETRIZES DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PARA O EXERCÍCIO DE 2021

I. Ênfase no planejamento da fiscalização: emprego de levantamento de dados e estudos preliminares com base em fontes de informações internas e externas para definição dos objetos da fiscalização:

- Desenvolvimento do processo de planejamento operacional de cada fiscalização a partir das informações obtidas e da construção do conhecimento através dessas informações;
- Definição de metodologias e técnicas objetivas a partir da delimitação das amostras e das ações de fiscalização específicas a cada objeto a ser fiscalizado.

II. Ênfase no zelo pela adequação da prestação dos serviços públicos regulados:

- As ações de fiscalização são direcionadas com vistas à verificação da prestação adequada dos serviços públicos, considerando-se aspectos da regularidade na prestação dos serviços públicos, estabelecendo-se os parâmetros, critérios e indicadores de conformidade, a partir do arcabouço regulamentar e regulatório já existente.

III. Fiscalizações priorizadas com base em critérios de risco, relevância e materialidade:

- Conciliando-se com a ênfase no planejamento da fiscalização e com o zelo na adequação dos serviços públicos, as ações de fiscalização priorizarão critérios de relevância, materialidade, urgência, eficiência e efetividade, riscos envolvidos, boas práticas e *benchmarking* do setor de regulação, e competências e recursos disponíveis.

### 3. PLANO DE AÇÕES

#### 3.1. Concessões Rodoviárias

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Permanente Remota											
Etapas	Tratamento de dados - Análises Relatórios Mensais de Conformidade das concessões, solicitação de informações e análises de processos em andamento; Diagnóstico de eventuais objetos específicos de fiscalização/diligência; Identificação de parâmetros e critérios de regularidade da prestação do serviço a partir de regulamentações existentes; Identificação de indicadores de conformidade a partir dos critérios e parâmetros de regularidade; Relatórios e tratativas.											

### 3.2. Distribuição e Comercialização de Gás Natural Canalizado

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Etapas	Identificação de parâmetros e de <b>indicadores de conformidade</b> de regularidade da prestação do serviço, a partir de regulamentações existentes; Solicitação de informações ao regulado; Estudos preliminares, a partir de informações prestadas; Diagnóstico de eventuais objetos específicos de fiscalização/diligência e dos respectivos instrumentos e procedimentos; Relatórios e tratativas.											

### 3.3. Saneamento

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota e Planejamento das Fiscalizações <i>in loco</i>											
Etapas	Diagnóstico dos parâmetros e dos indicadores de conformidade Coleta de dados - solicitação de informações aos regulados e compilação dos dados existentes Tratamento de dados e estudos preliminares Relatório e tratativas referentes à fiscalização remota Diagnóstico dos objetos, instrumentos e procedimentos das fiscalizações Definição dos objetos de fiscalização <i>in loco</i>											
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Eventuais Fiscalizações <i>in loco</i> - a depender do diagnóstico dos objetos de fiscalização											
Etapas	Planejamento de fiscalizações <i>in loco</i> Execução de fiscalizações <i>in loco</i> Relatórios e tratativas referentes à fiscalização <i>in loco</i>											

### 3.4. Travessia de Guaratuba

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota e Planejamento das Fiscalizações <i>in loco</i>											
Etapas	Revisão - Diagnóstico dos parâmetros e dos indicadores de conformidade Coleta de dados - solicitação de informações aos regulados Tratamento de dados e estudos preliminares Revisão - Diagnóstico dos objetos, instrumentos e procedimentos das fiscalizações Relatórios e tratativas											
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalizações <i>in loco</i>											
Etapas	Planejamento de fiscalização <i>in loco</i> Fiscalizações <i>in loco</i> Relatórios e tratativas											

### 3.5. Travessia da Ilha do Mel

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota e Planejamento das Fiscalizações <i>in loco</i>											
Etapas	Revisão - Diagnóstico dos parâmetros e dos indicadores de conformidade Coleta de dados - solicitação de informações aos regulados Tratamento de dados e estudos preliminares Revisão - Diagnóstico dos objetos, instrumentos e procedimentos das fiscalizações Relatórios e tratativas											
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalizações <i>in loco</i>											
Etapas	Planejamento de fiscalização <i>in loco</i> Fiscalizações <i>in loco</i> Relatórios e tratativas											

### 3.6. Transporte Intermunicipal de Passageiros

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota e Planejamento das Fiscalizações <i>in loco</i> em 2021											
Etapas	Revisão - Diagnóstico dos parâmetros e dos indicadores de conformidade Coleta de dados - solicitação de informações aos regulados Tratamento de dados e estudos preliminares Diagnóstico dos objetos, instrumentos e procedimentos das fiscalizações Relatórios e tratativas											
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Ação de reconhecimento " <i>in loco</i> "											
Etapas	Ação de reconhecimento " <i>in loco</i> " Relatórios e tratativas											

### 3.7. Transporte Metropolitano de Passageiros

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota e Planejamento das Fiscalizações <i>in loco</i> em 2021											
Etapas	Diagnóstico dos parâmetros e dos indicadores de conformidade Coleta de dados - solicitação de informações aos regulados Tratamento de dados e estudos preliminares Diagnóstico dos objetos, instrumentos e procedimentos das fiscalizações Relatórios e tratativas											
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Ação de reconhecimento " <i>in loco</i> "											
Etapas	Ação de reconhecimento " <i>in loco</i> " Relatórios e tratativas											

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao consolidar e promover transparência às ações operacionais previstas para 2021, atenta-se à possibilidade de necessidade de realização de outras ações de fiscalização, operações e/ou tarefas que por ventura sejam demandadas e motivadas ao longo do exercício, que possam interferir no planejamento aqui proposto, tendo em vista a subordinação aos níveis tático e estratégico. Além disso, cumpre-se destacar que podem surgir demandas extraordinárias relevantes, em nível de agência reguladora, que exijam a atuação do nível operacional de forma prioritária. Neste sentido, a revisão e a atualização deste planejamento podem ser necessárias.

Ainda, reitera-se que ações para a indução de qualidade na prestação dos serviços públicos regulados não se limita a fiscalizações *in loco*, conforme disposto nas diretrizes do Plano de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços 2021, uma vez que se busca melhorar o planejamento e a integração das fiscalizações, objetivando-se o aprimoramento do controle do serviço público regulado a partir dos recursos disponíveis. Desta forma, as ações de fiscalização pautam-se em diferentes instrumentos, como acompanhamentos, levantamentos, monitoramentos, vistorias, auditorias e inspeções, imprimindo-se uma fiscalização permanente dos serviços regulados.

Documento: **PlanodeAAesdeFiscalizauoeMediuodaQualidadedeServios2021V2.pdf**.

Assinado por: **Marco Antonio Ramos** em 16/02/2021 14:08.

Inserido ao protocolo **17.359.672-3** por: **Marco Antonio Ramos** em: 16/02/2021 14:07.



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:  
**4039d0e6784b71af4906a3b9b6116ae4**.