

Apresentação

11/05/2021

Compete à Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - DFQS/CQS

- O acompanhamento, o controle e a análise do cumprimento das obrigações de qualidade por parte da entidade regulada, propondo a aplicação de multas, sanções e penalidades, quando cabível;
- A formulação, a atualização e o acompanhamento da evolução dos indicadores de qualidade dos serviços, bem como a proposição das respectivas metas;
- O auxílio ao Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços na elaboração do Plano Anual de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços;
- A execução do Plano Anual de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços, observando as metas fixadas, bem como o acompanhamento e a avaliação periódica, visando a uma atuação integrada e multifuncional com as demais coordenadorias;
- A proposição de critérios para elaboração de pesquisas sistêmicas de opinião pública, de caráter científico, para incorporar a opinião dos usuários ao processo de avaliação das entidades reguladas;
- A coleta, a recepção, o armazenamento, a conferência da consistência, bem como o tratamento dos dados e informações relativos aos aspectos de qualidade dos serviços públicos regulados, a fim de subsidiar a proposição de melhorias nas atividades reguladas;
- A proposição do processo regulatório, na sua área de atuação, zelando pela complementação da informação prestada pelas entidades reguladas, usuário e/ou poder concedente, emitindo parecer técnico conclusivo;
- A produção de relatórios e dados estatísticos relativos ao cumprimento das obrigações de qualidade;
- O exame e a emissão de parecer, na sua área de competência, de editais e minutas de contratos de procedimentos licitatórios para delegação de serviços públicos;
- A análise e emissão de pareceres técnicos, sempre que solicitado pelo Conselho Diretor ou por um dos Diretores da Agência;

- A elaboração de relatórios e lavratura de autos de infração, encaminhando-os aos órgãos da Agência;

Chefia

Mariana Ribeiro Facundo de Souza

Telefone: +55 41 3210-4841

E-mail: mariana.souza@agepar.pr.gov.br

Servidores

Marcelo Zawadzki Bueno

Telefone: +55 41 3210-4878

E-mail: marcelo.bueno@agepar.pr.gov.br

Maria Marta Vaz Zanoni Rodrigues

Telefone: +55 41 3210-4824

E-mail: maria.zanoni@agepar.pr.gov.br

Julio Cesar Milarch Woroski

Telefone: +55 41 3210-4836

E-mail: julio.woroski@agepar.pr.gov.br