



# **RELATÓRIO**

## **OUVIDORIA 2020**

FEVEREIRO DE 2021

## **SUMÁRIO**

- 1. APRESENTAÇÃO**
- 2. MENSAGEM DO OUVIDOR**
- 3. SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE OUVIDORIA**

## 1) APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Delegados do Paraná, apresenta o Relatório Anual, referente ao ano de 2020.

Os dados apresentados referem-se às solicitações dos usuários do serviço público concessionados, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelos Poderes Concedentes, Concessionárias Reguladas e pelo Corpo Técnico da Agepar.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre todas as atividades e serviços prestados pelas Concessionárias de serviço público delegados bem como sobre o trabalho da Agepar, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem todos os usuários dos serviços públicos, além de prestar informações e dar transparência aos atos da agência.

Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

## 2) MENSAGEM DO OUVIDOR

Em que pese o período difícil que o País atravessou, em razão dos efeitos da pandemia do novo Corona vírus (Covid-19), a Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná registrou um desempenho satisfatório no ano de 2020, conforme será adiante demonstrado neste Relatório.

Nesta perspectiva, interessante destacar o alcance e o crescimento das manifestações recebidas em comparação ao ano de 2019 demonstrando com isso que estamos atingindo nosso objetivo que é ter um canal eficiente para resolução das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços Delegados.

Finalmente, vimos reforçar o nosso compromisso de continuar avançando no sentido de buscar, no menor tempo possível, a resolução das demandas encaminhadas à Ouvidoria, objetivando sempre a melhoria dos serviços e produtos disponibilizados pelas Concessionárias de Serviços Públicos do Paraná.

Hernani Paulo Bergossi

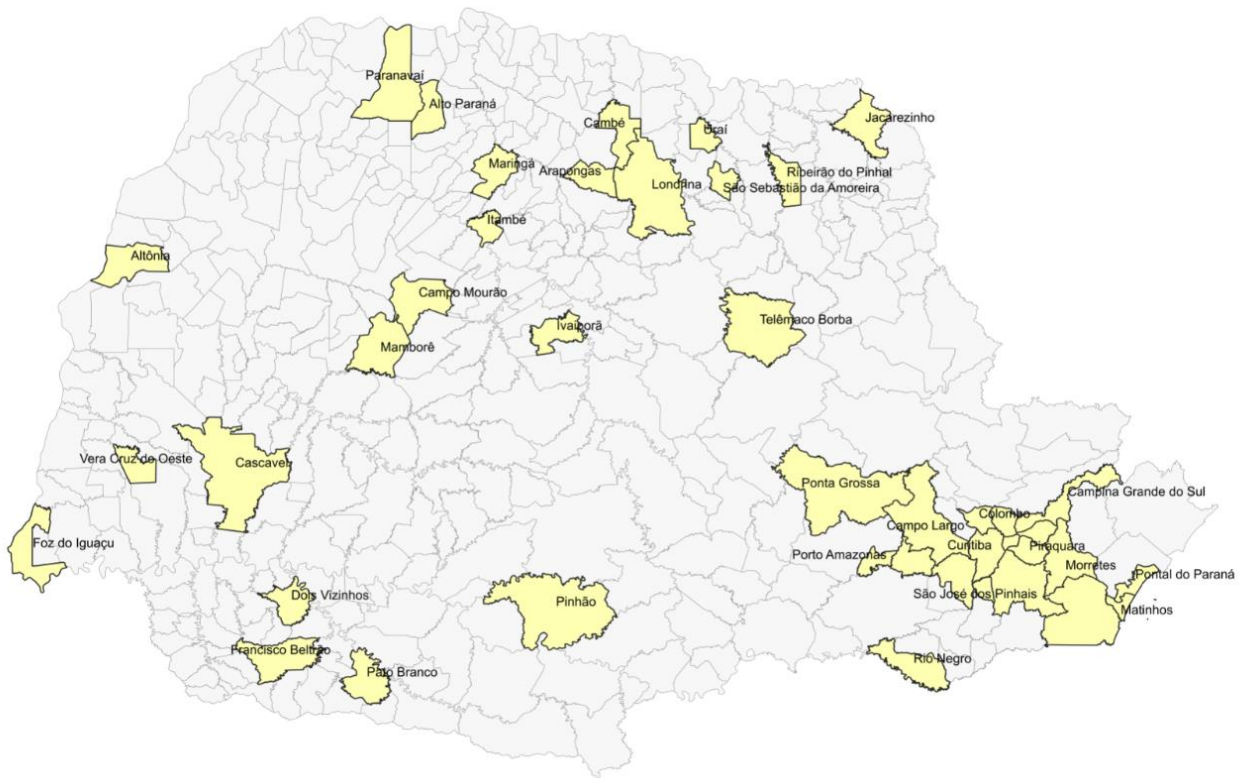
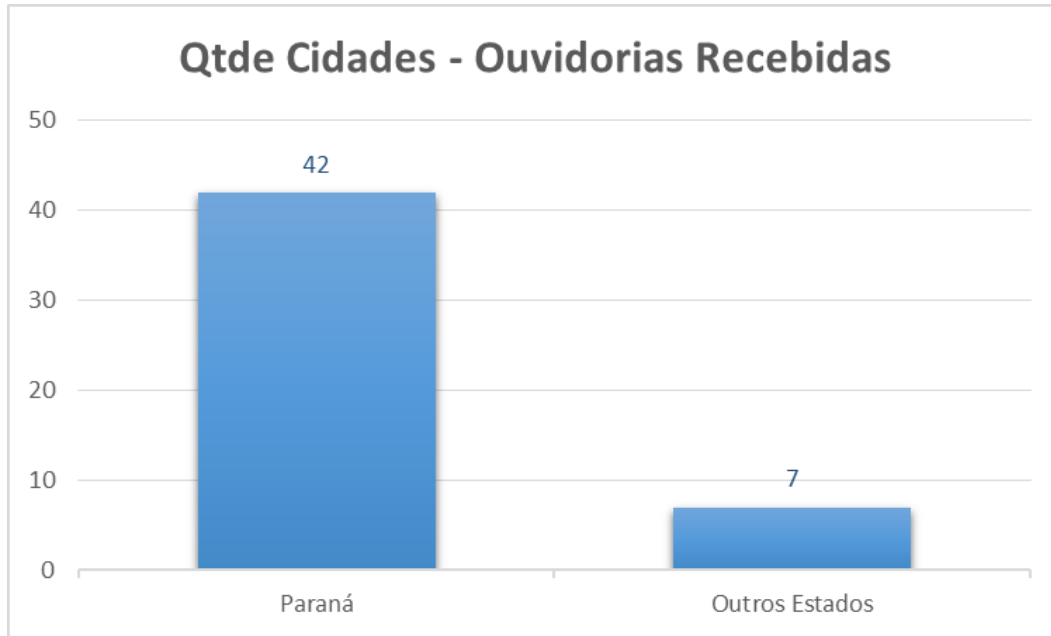
Ouvidor

### 3) SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE OUVIDORIA

O levantamento da atuação da Ouvidoria da AGEPAR no ano de 2020, somou um total de 456 atendimentos, sendo 449 do Estado do Paraná e 07 foram provenientes de outros Estados conforme quadro abaixo.

<b>Ouvidorias recebidas de cidades do Paraná.</b>	
Almirante Tamandaré - PR	Londrina - PR
Alto Paraná - PR	Mamborê - PR
Altônia - PR	Maringá - PR
Arapongas - PR	Matinhos - PR
Araucária - PR	Morretes - PR
Balsa Nova - PR	Paranavaí - PR
Cambé - PR	Pato Branco - PR
Campina Grande do Sul - PR	Pinhais - PR
Campo Largo - PR	Pinhão - PR
Campo Mourão - PR	Piraquara - PR
Cascavel - PR	Ponta Grossa - PR
Colombo - PR	Pontal do Paraná - PR
Curitiba - PR	Porto Amazonas - PR
Dois Vizinhos - PR	Quatro Barras - PR
Fazenda Rio Grande - PR	Ribeirão do Pinhal - PR
Foz do Iguaçu - PR	Rio Negro - PR
Francisco Beltrão - PR	São José dos Pinhais - PR
Guaratuba - PR	São Sebastião da Amoreira - PR
Itambé - PR	Telêmaco Borba - PR
Ivaiporã - PR	Uraí - PR
Jacarezinho - PR	Vera Cruz do Oeste - PR

<b>Ouvidorias recebidas de outras cidades do Brasil</b>	
Brasília - DF	Sabará - MG
Campinas - SP	São Caetano - SP
Osasco - SP	São Paulo - SP
Rio de Janeiro - RJ	



**Figura 4.** Procedência dos atendimentos no Estado do Paraná.

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

- 1) SIGO CGE
- 2) SOPR AGEPAR;
- 3) SIGO AGEPAR.

Para o campo “Natureza” são apresentados os campos:

- 1) LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO;
- 2) DENÚNCIA;
- 3) ELOGIO;
- 4) RECLAMAÇÃO;
- 5) SOLICITAÇÃO;
- 6) SUGESTÃO.

Para o campo “Área” são apresentados os campos:

- 1) AGEPAR.

Para o campo “Assunto” são apresentados os campos:

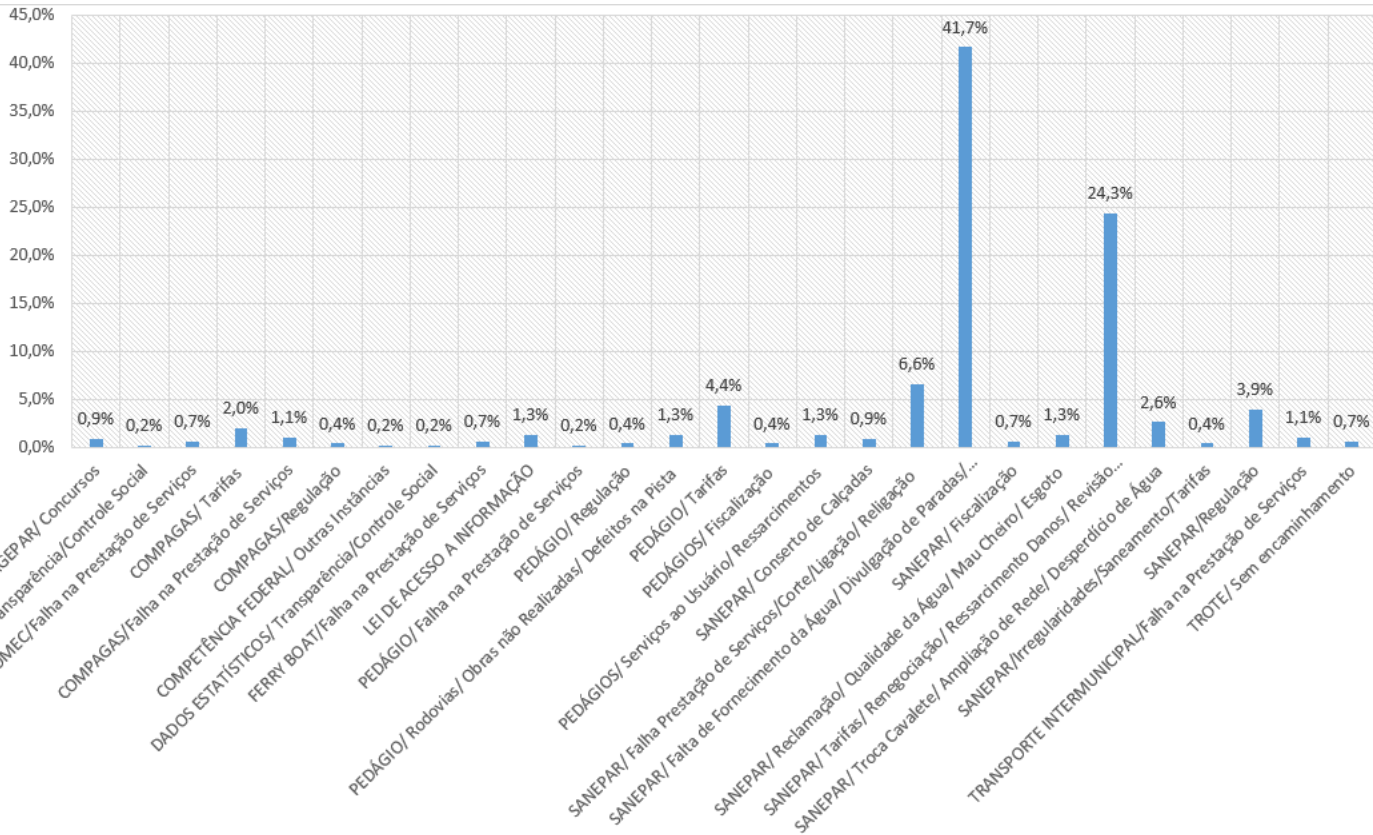
- 1) AGEPAR/ Concursos
- 2) SANEPAR/ Falha Prestação de Serviços/Corte/Ligação/ Religação
- 3) SANEPAR/ Reclamação/ Qualidade da Água/ Mau Cheiro/ Esgoto
- 4) SANEPAR/ Terceirizados
- 5) SANEPAR/ Tarifas/ Renegociação/ Ressarcimento Danos/ Revisão Tarifária/ Leituras
- 6) SANEPAR/ Conserto Calçadas
- 7) SANEPAR/ Troca Cavalete/ Ampliação de Rede/ Desperdício de Água
- 8) SANEPAR/ Falta de Fornecimento da Água/ Divulgação de Paradas/ Falta Pressão
- 9) SANEPAR/ Denúncia
- 10) SANEPAR/ Fiscalização
- 11) COMPAGAS/ Falha Prestação de Serviços
- 12) COMPAGAS/ Reclamação

- 13) COMPAGAS/ Regulação
- 14) COMPAGAS/ Tarifas
- 15) COMPAGAS/ Falha Fornecimento
- 16) COMPAGAS/ Denúncia
- 17) COMPAGAS/ Fiscalização
- 18) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Falha na Prestação de Serviços/ Falta de Urbanidade
- 19) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Tarifas/ Passe Livre
- 20) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Horários/ Atrasos/ Tempo da Viagem
- 21) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Reclamação/ Embarque Negado
- 22) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Denúncia/ Direção Perigosa
- 23) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Fiscalização/Cancelamento Linha/ Localidade não Atendida
- 24) TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/ Extravios ou Danos a Bagagem
- 25) FERRY BOAT/ Falha Prestação de Serviços
- 26) FERRY BOAT/ Tarifas
- 27) FERRY BOAT/ Regulação
- 28) FERRY BOAT/ Horários/ Tempo de Travessias/ Atrasos
- 29) FERRY BOAT/ Fiscalização/ Filas/ Falta de Limpeza
- 30) FERRY BOLT/ Bilheterias/ Lotação
- 31) PEDÁGIO/ Falha na Prestação de Serviços
- 32) PEDÁGIO/ Tarifas
- 33) PEDÁGIO/ Regulação
- 34) PEDÁGIO/ Cancelas/ Cabines
- 35) PEDÁGIO/ Filas
- 36) PEDÁGIO/ Rodovias/ Obras não Realizadas/ Defeitos na Pista
- 37) PEDÁGIOS/ Fiscalização
- 38) PEDÁGIOS/ Serviços ao Usuário/ Ressarcimentos



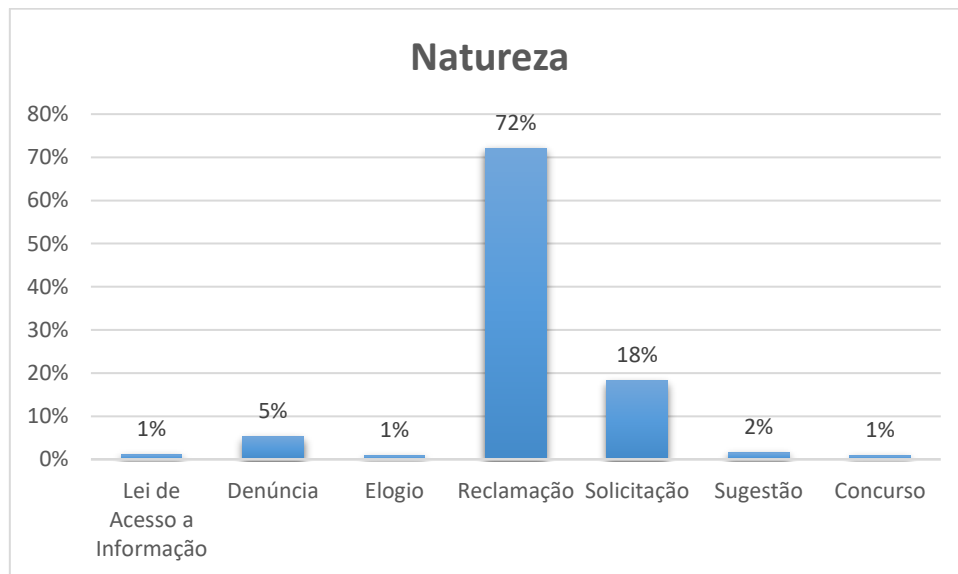
As Figuras 1 e 2 apresentam o quantitativo e o percentual dos atendimentos quanto ao assunto.

AGEPAR/ Concursos	0,9%	4
ATOS OFICIAIS DE GOVERNO/ Transparência/Controle Social	0,2%	1
COMEC/Falha na Prestação de Serviços	0,7%	3
COMPAGAS/ Tarifas	2,0%	9
COMPAGAS/Falha na Prestação de Serviços	1,1%	5
COMPAGAS/Regulação	0,4%	2
COMPETÊNCIA FEDERAL/ Outras Instâncias	0,2%	1
DADOS ESTATÍSTICOS/ Transparência/Controle Social	0,2%	1
FERRY BOAT/Falha na Prestação de Serviços	0,7%	3
LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO	1,3%	6
PEDÁGIO/ Falha na Prestação de Serviços	0,2%	1
PEDÁGIO/ Regulação	0,4%	2
PEDÁGIO/ Rodovias/ Obras não Realizadas/ Defeitos na Pista	1,3%	6
PEDÁGIO/ Tarifas	4,4%	20
PEDÁGIOS/ Fiscalização	0,4%	2
PEDÁGIOS/ Serviços ao Usuário/ Ressarcimentos	1,3%	6
SANEPAR/ Conserto de Calçadas	0,9%	4
SANEPAR/ Falha Prestação de Serviços/Corte/Ligação/ Religação	6,6%	30
SANEPAR/ Falta de Fornecimento da Água/ Divulgação de Paradas/ Falta Pressão	41,7%	190
SANEPAR/ Fiscalização	0,7%	3
SANEPAR/ Reclamação/ Qualidade da Água/ Mau Cheiro/ Esgoto	1,3%	6
SANEPAR/ Tarifas/ Renegociação/ Ressarcimento Danos/ Revisão Tarifária/ Leituras	24,3%	111
SANEPAR/ Troca Cavalete/ Ampliação de Rede/ Desperdício de Água	2,6%	12
SANEPAR/Irregularidades/Saneamento/Tarifas	0,4%	2
SANEPAR/Regulação	3,9%	18
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL/Falha na Prestação de Serviços	1,1%	5
TROTE/ Sem encaminhamento	0,7%	3
Total	100,0%	456



As Figuras 1 e 2 apresentam o quantitativo e o percentual dos atendimentos quanto a natureza.

	Quantidade	%
Lei de Acesso a Informação	5	1%
Denúncia	24	5%
Elogio	4	1%
Reclamação	329	72%
Solicitação	83	18%
Sugestão	7	2%
Concurso	4	1%
	<b>456</b>	<b>100%</b>



As Figuras 1 e 2 apresentam o quantitativo e o percentual dos atendimentos quanto a Satisfação.

	Ótimo		Bom		Ruim		Total
Janeiro	10	59%	4	24%	3	18%	17
Fevereiro	10	63%	3	19%	3	19%	16
Março	16	67%	4	17%	4	17%	24
Abril	13	42%	10	32%	8	26%	31
Maió	24	48%	9	18%	17	34%	50
Junho	8	62%	2	15%	3	23%	13
Julho	7	44%	5	31%	4	25%	16
Agosto	6	46%	3	23%	4	31%	13
Setembro	16	76%	3	14%	2	10%	21
Outubro	10	67%	2	13%	3	20%	15
Novembro	9	56%	4	25%	3	19%	16
Dezembro	9	82%	1	9%	1	9%	11

