

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

**PLANO DE AÇÕES DE  
FISCALIZAÇÃO E  
MEDIÇÃO DA QUALIDADE  
DE SERVIÇOS - 2022**



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

Reinhold Stephanes  
**Diretor-Presidente**

Daniela Janaína Pereira Miranda  
**Diretora Administrativa Financeira**

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

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

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

Coordenado por  
**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços**

Marco Antonio Ramos  
**Chefe de Coordenadoria de Fiscalização**

Fábio Izidro  
**Chefe de Coordenadoria de Qualidade dos Serviços**

Emerson Hochsteiner de Vasconcelos Segundo  
**Especialista em Regulação**

Flávio Rafael Lachowski  
**Especialista em Regulação**

Helmuth Germano Venske Neto  
**Especialista em Regulação**

---

# PLANO DE AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

---

DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Aprovado pelo Conselho Diretor da Agepar

Reunião Ordinária nº 34/2021

- 07 de dezembro de 2021 -



# Sumário

<b>05</b>	1. Introdução
<b>10</b>	2. Diretrizes das ações de fiscalização e qualidade dos serviços para o exercício de 2022
<b>12</b>	3. Plano de ações - Fiscalização
12	3.1 Concessões Rodoviárias
12	3.2 Distribuição e Comercialização de Gás Natural Canalizado
12	3.3 Saneamento
12	3.4 Travessia de Guaratuba
13	3.5 Travessia da Ilha do Mel
13	3.6 Transporte Intermunicipal de Passageiros
13	3.7 Transporte Metropolitano de Passageiros
<b>14</b>	4. Plano de Ações - Qualidade dos Serviços
<b>15</b>	5. Considerações Finais

# 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 2022.

O Plano de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços 2022 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<sup>1</sup> pelo Estado do Paraná e sob regulação da Agepar: distribuição e comercialização de gás natural canalizado, concessões rodoviárias<sup>2</sup>, saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros, transporte metropolitano de passageiros 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.

---

<sup>1</sup> Os demais serviços públicos delegados previstos na Lei Complementar nº 222/2020 não apresentaram demanda até a conclusão deste Plano, logo, não é possível realizar o planejamento de atividades relacionadas a eles.

<sup>2</sup> As ações relacionadas ao setor regulado de concessões rodoviárias consistirá em manutenção/conclusão dos processos em andamento.

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.

**Em alinhamento ao Planejamento Estratégico 2021-2024, o presente Plano contemplará os seguintes objetivos estratégicos:**

- Aprimorar as ações de fiscalização;
- Estabelecer critérios específicos para análise da qualidade dos serviços delegados;
- Seguir o Plano de Projeto da DFQS para Gerência da Qualidade dos Serviços Delegados.

Face ao diagnóstico obtido por meio do Plano de Ações de Fiscalização e Medição de Qualidade dos Serviços 2021, pretende-se dar continuidade às tratativas referentes à fiscalização remota. As atividades de fiscalização serão, preferencialmente, desenvolvidas entre os meses de fevereiro e outubro, sendo o mês de janeiro destinado ao planejamento operacional das atividades a serem desenvolvidas, enquanto os meses

de novembro e dezembro serão destinados à consolidação dos resultados das atividades desenvolvidas ao longo do ano e planejamento do Plano de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços 2023.

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 2022 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:

Na execução do presente Plano, serão realizadas, prioritariamente, Fiscalizações Remotas, tendo em mente a diversidade de setores regulados e a amplitude de cada um deles, considerando-se a mão-de-obra disponível na agência e o gerenciamento da carga de trabalho pelas coordenações subordinadas (atividades protocolares cotidianas), bem como demandas extraordinárias que podem vir a exigir atuação prioritária do nível operacional.

As Fiscalizações in loco deverão ser devidamente motivadas por resultados verificados nas fiscalizações remotas ou por demandas externas ou internas (Notícias de Fato ou identificação de indícios de infração no exercício das atividades rotineiras da Agepar).

**Figura 1** - Instrumentos de fiscalização remota.



**Figura 2** – Instrumentos de fiscalização *in loco*.



No que tange a qualidade dos serviços, tem-se:

- d. Criar uma política de qualidade para acompanhamento e fiscalização dos índices propostos para os prestadores de Serviços Regulados pela AGEPAR;
- e. Definir os índices de qualidade que serão explorados para os serviços regulados, considerando:
  - Exigências Contratuais;
  - Satisfação de Clientes e Usuários (pesquisas, ouvidorias);
  - Pontos de análise que agreguem melhorias aos usuários finais.
- f. Criar o processo e fluxo para coleta e armazenamento das informações.

## 2. DIRETRIZES DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PARA O EXERCÍCIO DE 2022

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.

**IV.** Definição de processos de Medição da Qualidade de Serviços Delegados prestados ao Paraná, elegendo índices de qualidade para cada serviço público regulado, otimizando os fluxos e principalmente a divulgação desta análise aos patrocinadores (Agência Reguladora, Governo do Estado do Paraná e a População Paranaense) com fluxos definidos e estruturados.

**V.** Definição de políticas de qualidade para os objetivos fixados em contrato, cumprimento das obrigações e o desempenho das entidades reguladas.

**Poderão ser analisados também índices originados de pesquisas de opinião pública e ouvidorias a fim de subsidiar a proposição de melhorias nas atividades reguladas sempre em conformidade com as especificações e regulamentações.**

## 3. PLANO DE AÇÕES - FISCALIZAÇÃO

### 3.1. Concessões Rodoviárias

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Conclusão dos processos administrativos pendentes											

### 3.2. Distribuição e Comercialização de Gás Natural

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Lei Estadual nº 20.253/2020											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Tratamentos pendentes do diagnóstico do PAFMQS-2021											

### 3.3. Saneamento

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Lei Estadual nº 20.253/2020											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Tratamentos pendentes do diagnóstico do PAFMQS-2021											

### 3.4. Travessia de Guaratuba

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Lei Estadual nº 20.253/2020											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Tratamentos pendentes do diagnóstico do PAFMQS-2021											

### 3.5. Travessia da Ilha do Mel

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Lei Estadual nº 20.253/2020											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Tratamentos pendentes do diagnóstico do PAFMQS-2021											

### 3.6. Transporte Intermunicipal de Passageiros

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Lei Estadual nº 20.253/2020											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Tratamentos pendentes do diagnóstico do PAFMQS-2021											

### 3.7. Transporte Metropolitano de Passageiros

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Lei Estadual nº 20.253/2020											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Fiscalização Remota											
Objeto	Tratamentos pendentes do diagnóstico do PAFMQS-2021											

## 4. PLANO DE AÇÕES - QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Para os serviços regulados, estão previstas as seguintes entregas para o ano de 2022:

- Relação dos Índices definidos para os serviços regulados;
- Relatórios Trimestrais de acompanhamento de atividades do plano de projeto proposto;
- Relatório de análise dos índices de qualidade definidos e estabelecidos;
- Apresentações dos Resultados Alcançados.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade	Entregas 2022											

O escopo inicial tratará com prioridade os serviços abaixo descritos, mas não desconsiderando analisar os demais serviços regulados pela Agência Reguladora:

- Saneamento;
- Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado;
- Travessias Marítimas (Guaratuba e Ilha do Mel);
- Transporte Metropolitano;
- Pátios do Detran.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao consolidar e promover transparência às ações operacionais previstas para 2022, 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 2022, 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.



Rua: Marechal Deodoro, Nº 1600  
Bairro: Alto da XV - Cep: 80.045-090 - Curitiba - PR  
Telefone: +55 41 3210-4800 Site: [www.agepar.pr.gov.br](http://www.agepar.pr.gov.br)