



Plano do Sistema de
**Gerência da Qualidade de
Serviços Públicos
Delegados do Paraná**

- 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
Assessoria de Comunicação Social

Coordenação e Elaboração:
Antenor Demeterco Neto
Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Fabio Izidro
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

Equipe de Apoio:
Marcos Teodoro Scheremeta
Chefe de Gabinete

Marco Antonio Ramos
Coordenadoria de Fiscalização - CF

Especialistas em Regulação:
Emerson Hochsteiner de Vasconcelos Segundo
Helmuth Germano Venske Neto
Flávio Rafael Lachowski

Assessor Técnico:
Jose Sirte Ales Ribeiro



DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO E QUALIDADE DE SERVIÇOS

Aprovado pelo Conselho Diretor da Agepar
Reunião Ordinária nº 34/2021
- 07 de dezembro de 2021.

Sumário

- 5** Descrição do Plano
- 7** Atividades Previstas para cada Fase
- 9** Requisitos do Plano e do Produto
- 10** Escopo do Plano
- 11** Tempo
- 11** Premissas
- 11** Riscos Iniciais
- 12** Entregáveis no Ano 2022
- 12** Restrições
- 13** Principais Stakeholders (Partes Interessadas)

Descrição do Plano

O Plano será desenvolvido buscando os objetivos pertinente à Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços, conforme descrito no Decreto Estadual nº 6.265/2020, em seu artigo 30: “IV – Propor ao Conselho Diretor, anualmente, o Plano Anual de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços, com a indicação de metodologia e cronograma de controle de qualidade dos serviços, considerando as especificidades do setor econômico submetido à regulação da Agência”.

O plano propõe a criação de uma metodologia para o controle de qualidade para os serviços públicos delegados regulados demandados pela Agência e que foram estabelecidos por meio da Lei Complementar Estadual nº 222/2020, em seu inciso VII do Art. 2º, alterada pela Lei Complementar Estadual nº 230/2020, entre eles os seguintes:

a) transporte Metropolitano de passageiros;

b) travessias marítimas (Guaratuba e Ilha do Mel);

c) serviços públicos de saneamento básico compreendendo:

1. abastecimento de água potável;
2. esgotamento sanitário;
3. limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos;
4. drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;

d) serviços de distribuição e comercialização de gás canalizado;

e) serviços públicos na área de trânsito, neles incluídos os serviços de remoção, guarda de veículos, gestão de pátios veiculares e preparação para leilão dos veículos apreendidos e não resgatados nos prazos legais, podendo a concessionária escolher os leiloeiros, respeitadas as disposições previstas no contrato de concessão e na legislação pertinente quanto aos critérios e requisitos para seleção de leiloeiros.

Com base nos itens e índices definidos para cada serviço regulado, o objetivo é definir um sistema de reconhecimento para os objetivos fixados em contrato com as prestadoras dos serviços delegados pelo Estado, cumprimento das obrigações e o desempenho das entidades reguladas. Poderão ser analisados também índices oriundos de pesquisas de opinião pública e ouvidorias a fim de subsidiar a proposição de melhorias nas atividades reguladas demandadas à Agência sempre em conformidade com as especificações e regulamentações.

O Sistema de Qualidade, visa além da definição dos itens e índices, a criação de um fluxo de informação e procedimentos para os dados coletados e analisados.

Visa também realizar a avaliação dos processos existentes, buscando sua otimização, racionalização das atividades e a estruturação de um sistema de informação a ser utilizado pela DFQS.

Para as entregas propostas no plano, trabalhar-se-á em duas (2) fases:

- **Fase 1: Desenvolver o conceito de Qualidade para cada Serviço Regulado, respeitando-se suas particularidades e normas;**
- **Fase 2: Proposição de um Sistema Informatizado para gerenciar a qualidade dos serviços regulados.**

A **Fase 02** é completamente dependente da Fase 01, ou seja, para seguir-se à Fase 02, é necessário que os procedimentos que serão descritos na Fase 01 estejam estabelecidos conforme o proposto e amadurecidos, caso contrário, não se terá sucesso na Fase 02. Ou seja, seguir-se-á para a fase 02 somente após os conceitos de “qualidade” estarem devidamente claros e operacionais, com um período mínimo de maturidade entre 03 (três) e 06 (seis) meses. É fundamental para obter-se o sucesso neste plano seguir esta recomendação.

Atividades Previstas para cada Fase

As atividades descritas serão realizadas respeitando as particularidades de cada serviço regulado:

Fase 1

- Revisão dos Processos e Informações existentes para o Serviço Regulado comparando com as normas e regulamentações existentes;
- Definir os índices de qualidade que serão explorados, considerando:
 - Exigências Contratuais;
 - Satisfação de Clientes e Usuários (pesquisas, ouvidorias);
 - Pontos de análise que agreguem melhorias aos usuários finais.
- Processo e fluxo para coleta dos itens e índices definidos;
- Processo para armazenamento das informações a serem coletadas;
- Identificar pontos de deficiência, responsabilidades e autodiagnóstico;
- Compromisso, aprovação da Política e Índices de Qualidade;
- Documentação da estrutura criada (redação, revisão e aprovação do Manual de Qualidade);
- Ações corretivas para inconformidades identificadas no processo;
- Comparação com os pontos iniciais do projeto;
- Criação e Revisão dos relatórios;
- Relatório de acompanhamento e revisão das atividades, bem como a sua divulgação;
- Definição de melhorias;
- Período de maturidade do processo.

Para aprovação dos índices de qualidades propostos poderá haver consulta pública, o que estenderá os prazos dos procedimentos previstos na fase 01.

Fase 2

Uma vez criada e concluída a estrutura proposta na Fase 01, estando com um processo de amadurecimento concluído:

- Analisar com apoio de consultorias de TI (Internas e/ou externas), uma estrutura informatizada e automatizada para um Sistema de Gerência de Qualidade;
- Apresentar índices definidos e estruturados para a qualidade e fluxo desta informação;
- Discutir formas de automação de coleta e processamento das informações;
- Apresentação de relatórios de formas simplificadas às Partes Interessadas;
- Automação de procedimentos manuais buscando agilidade nos processos.

Encerramento do Plano

- Concluídas as Fases 01 e 02, o Plano se encerra, com as seguintes entregas:
 - Fluxo operacional de qualidade descrito, documentado e normatizado;
 - Um Sistema Informatizado, atendendo aos requisitos e referências da Agepar.

Requisitos do Plano e do Produto

- Avaliações regulares com o objetivo de verificar a consistência do processo e assegurar sua melhoria contínua;
- Índices de qualidade respeitando as competências técnicas e legais;
- Os desvios devem ser relatados, investigados e registrados;
- Sistema de qualidade que se adapte às atividades e à natureza do serviço regulado;
- Corrigir processos que apresentam erros, duplicações e retrabalho, transformando em processos com maior produtividade;
- Possibilitar detectar permanentes oportunidades para a melhoria dos serviços oferecidos;
- Gestão e controle de processos;
- Sistema de Gestão que facilite as interfaces com os serviços regulados.

Escopo do Plano

- Criação de uma política de qualidade para acompanhamento e fiscalização dos itens e índices propostos para os prestadores de Serviços Regulados pela AGEPAR;
- Definição dos itens e 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.
- Criação de Processo e fluxo para coleta e armazenamento das informações;
- Criação e Revisão dos relatórios de Qualidade baseado nos índices definidos;
- Relatório de acompanhamento e revisão das atividades do projeto, bem como a sua divulgação;
- A Fase 01 do projeto contemplará inicialmente os serviços abaixo, prosseguindo com os demais conforme evolução das atividades propostas:
 - Saneamento;
 - Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado;
 - Travessias Marítimas (Guaratuba e Ilha do Mel);
 - Transporte Metropolitano;
 - Pátios do Detran (Início das atividades previstas em 2022).

Tempo

O presente Plano está programado para ocorrer em 03 (três) anos, com início em 2022:

Fase 01: Realização em 2022;

Fase 02: Realização em 2023/2024;

Encerramento do Projeto:2024.

Premissas

Estão sendo consideradas as seguintes premissas para este plano:

- Recurso Pessoal: devem possuir os conhecimentos, a experiência, a competência e a motivação que seu cargo requer e cada funcionário deve estar a par de suas responsabilidades;
- As empresas reguladas fornecerão e terão o devido conhecimento das informações solicitadas;
- Apoio/Aprovação da Diretoria e Conselho Diretor ao Plano.

Riscos Iniciais

Os riscos iniciais mapeados ao projeto estão descritos a seguir e serão mitigados e tratados caso ocorram:

- Confiabilidade dos índices fornecidos;
- Rejeição ao Projeto;
- Limitações de Recursos para execução das atividades;
- O não envio ou dificuldade de informações de responsabilidade das prestadoras dos serviços regulados.

Entregáveis no Ano 2022

- Relação dos Itens e Índices definidos para os serviços regulados;
- Relatórios Trimestrais de acompanhamento de atividades do plano;
- Relatório de análise dos índices de qualidade definidos e estabelecidos;
- Apresentações dos Resultados Alcançados e estudos iniciais para a Fase 02.

Restrições

- **Limitações de Recursos Pessoais:**

A Agepar sofreu forte impacto no período da Pandemia do Covid-19, refletindo diretamente nos recursos profissionais. Por ser uma agência nova, no momento, apenas um (1) concurso foi realizado, sendo previsto chamar novos servidores em duas (2) etapas, sendo que, devido à pandemia, os recursos aprovados para a segunda etapa, não foram habilitados para tomar posse em suas funções. Esta limitação está sendo tratada pelas Diretorias e a expectativa é que, no início de 2022, esses recursos sejam convocados para compor o quadro de funcionários, esperando-se solucionar esta restrição.

- **Demandas Paralelas aos recursos:**

Esta restrição é consequente da limitação de recursos pessoais, uma vez que o quadro atual possui muitas demandas, dificultando o prazo de resposta para algumas atividades. Com a admissão de novos recursos, essas demandas deverão estar endereçadas corretamente.

- **Expertise:**

Quando se fala em Qualidade, este assunto gera muitas possibilidades no desenvolvimento de conceitos pela sua subjetividade. A Diretoria de Fiscalização e da Qualidade dos Serviços foi aparelhada e adaptada aos novos recursos disponibilizados.

Apesar da alta qualificação de seus especialistas, novos conceitos serão discutidos e criados, o que pode gerar algumas dificuldades, principalmente no início do projeto. Isto poderá gerar diferentes discussões e demandas, ocasionando atraso nas atividades iniciais. À medida que estes conceitos forem sendo conhecidos e aprimorados, as atividades previstas passam a ser desenvolvidas com maior agilidade. Será importante também a troca de experiências com outras agências para aproveitar a expertise já existente sobre medição da qualidade dos serviços.

Principais Stakeholders (Partes Interessadas)

- Governo do Estado do Paraná;
- Municípios do Estado do Paraná;
- Cidadão e Contribuintes do Paraná;
- Usuários dos serviços Delegados e Regulados;
- Conselho Diretor Agepar;
- Diretoria da Presidência da Agepar;
- Diretorias da Agepar;
- Funcionários e Colaboradores Agepar;
- Empresas Prestadoras dos Serviços Delegados;
- População em Geral.



 Rua Marechal Deodoro,
1.600 - Alto da XV -
80.045-090 - Curitiba - PR



www.agepar.pr.gov.br



+55 41 3210-4800

 @ageparpr

 www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana

 @agepar1



0800-644-2013