



**AGEPAR**  
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ



2021



2024




PLANEJAMENTO  
ESTRATÉGICO

**RELATÓRIO**  
DE ACOMPANHAMENTO  
ANUAL 2021



GARANTINDO  
QUALIDADE E A  
TRANSPARÊNCIA  
DA PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇOS  
DELEGADOS





**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**

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

**Comissão responsável pela elaboração do  
Relatório de Acompanhamento Anual 2021**

Christian Luiz da Silva  
Cíntia Rubim de Souza Netto  
Amanda Vanzella Gonçalves  
Marco Antonio Ramos

**Apoio Técnico**  
Gustavo Pietruza



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO ANUAL 2021

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO  
2021-2024

# SUMÁRIO



<b>I. Mapa e Objetivos Estratégicos</b>	<b>06</b>
<b>II. História das Ações de 2021</b>	<b>07</b>
<b>III. Acompanhamento de Metas</b>	<b>08</b>
<b>IV. Ações previstas para 2022</b>	<b>11</b>
<b>V. Próximas atividades de acompanhamento</b>	<b>14</b>

## Apresentação

O Planejamento Estratégico da Agepar para o quadriênio 2021-2024 foi aprovado pela Resolução nº 28/2021, após deliberação do Conselho Diretor. Para assegurar a execução do Plano foram instituídos 9 grupos de trabalhos, por meio da Resolução nº 26/2021. O presente relatório aborda a cronologia das principais atividades realizadas no ano de 2021, tais como normativas, reuniões e seminários realizados com os referidos grupos de trabalho. Além disso, é apresentada uma síntese da situação inicial dos indicadores definidos para cada objetivo estratégico, das metas a serem alcançadas em 2022 e das ações previstas para atingí-las.

As atividades realizadas em 2021 foram necessárias para mensurar os resultados e avaliar o andamento dos objetivos estratégicos da instituição. Essa avaliação se faz por meio do acompanhamento de metas e indicadores, cujas informações estão contidas neste documento.



---

O resultado das metas estratégicas é de fundamental importância para subsidiar a tomada de decisão, de forma a corrigir eventuais desvios, e promover a melhoria contínua da instituição.

---

## 1. Mapa e Objetivos Estratégicos

DIMENSÃO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO PROGRAMÁTICO
PESSOAS E APRENDIZADO	Aperfeiçoar a comunicação interna entre os setores (OI)	Excelência na prestação dos serviços (EPS)
PROCESSOS INTERNOS	Aperfeiçoar os processos de trabalho, aprimorando as rotinas e o cumprimento dos prazos protocolares (OI)	
PROCESSOS INTERNOS	Estabelecer critérios específicos para análise da qualidade dos serviços delegados	
PROCESSOS INTERNOS	Assegurar estrutura física adequada às necessidades de trabalho da Agência, presencial ou por teletrabalho (OI)	
PESSOAS E APRENDIZADO	Desenvolver competências comportamentais, técnicas e gerenciais para todos os servidores (OI)	
SOCIEDADE	Ter uma agenda regulatória definida e amplamente conhecida	
SOCIEDADE	Fortalecer e disseminar o papel e a imagem institucional da Agência	Transparência e Celeridade (TC)
SOCIEDADE	Aprimorar as ações de fiscalização	
ORÇAMENTO E LOGÍSTICA	Desenvolver ferramenta para acompanhamento do recolhimento da taxa de regulação da Agência, dando a publicidade e transparência necessárias (OI)	

## 2. Histórico das Ações, Encontros/Reuniões

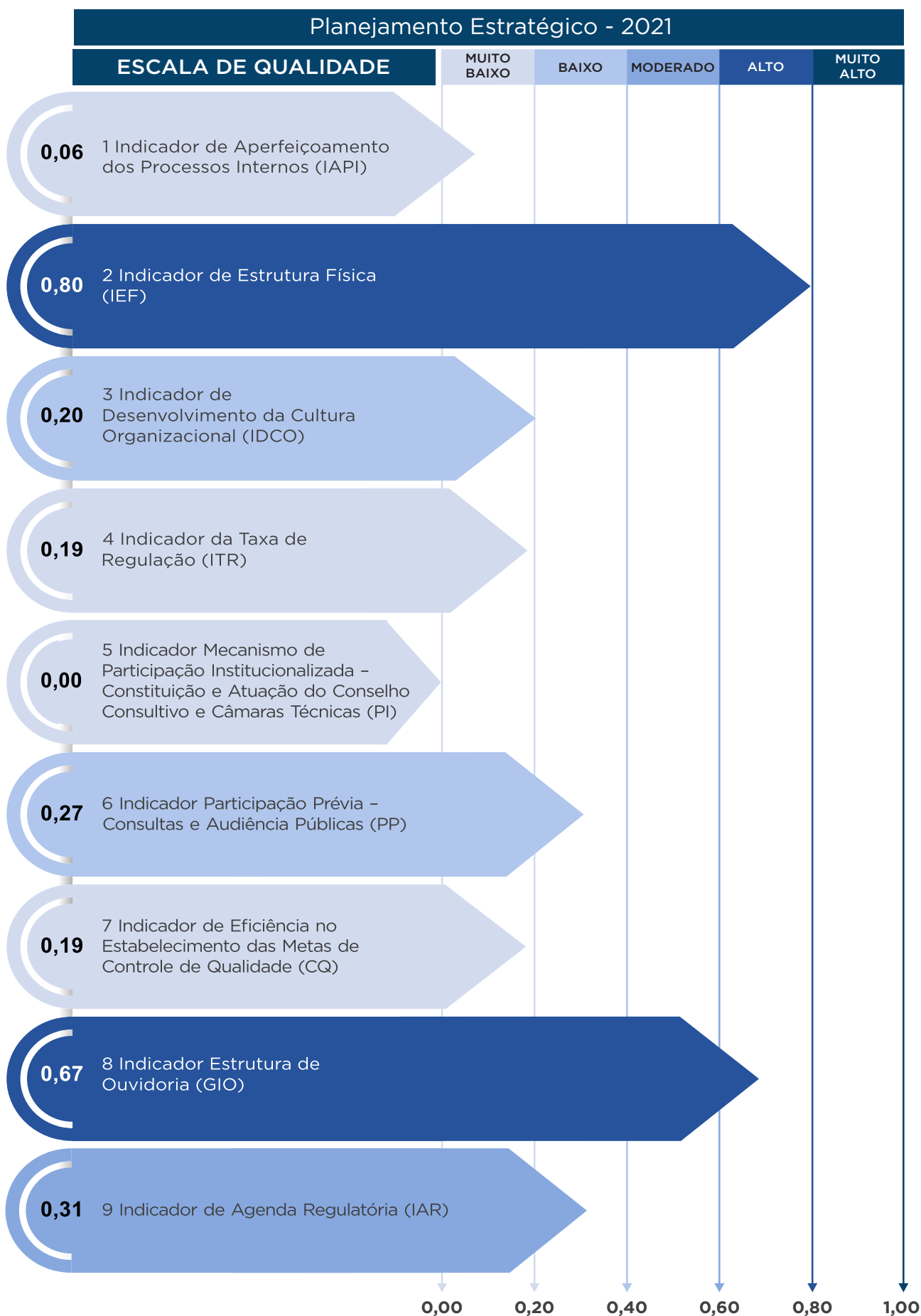
DATA	PAUTA
13/01/2021	Definição da proposta para elaboração do Planejamento e encaminhamentos.
11/02/2021	Plano de Trabalho sobre Diagnóstico e Referencial Estratégico
06/07/2021	Aprovação do Planejamento Estratégico da Agepar 2021-2024
06/07/2021	Designação dos grupos de trabalho para execução do Planejamento Estratégico Agepar 2021-2024
14/07/2021	Estabelecimento das medidas para a implantação do Planejamento Estratégico e a definição dos Grupos de Trabalho, seus objetivos e cronogramas.
18/08/2021	Continuidade à implementação do Plano, com a apresentação, por parte de cada Grupo de Trabalho, dos mecanismos escolhidos para mensurar e operacionalizar cada um dos indicadores do Planejamento Estratégico.
14/09/2021	Apresentação dos Objetivos Estratégicos de cada Grupo, apontando os indicadores escolhidos e as estratégias para monitoramento.
14/12/2021	Definição dos encaminhamentos para o ano de 2022, quais eram as expectativas e como seriam monitorados os indicadores. Houve também a apresentação de cada Grupo para consolidação posterior das informações em um relatório.

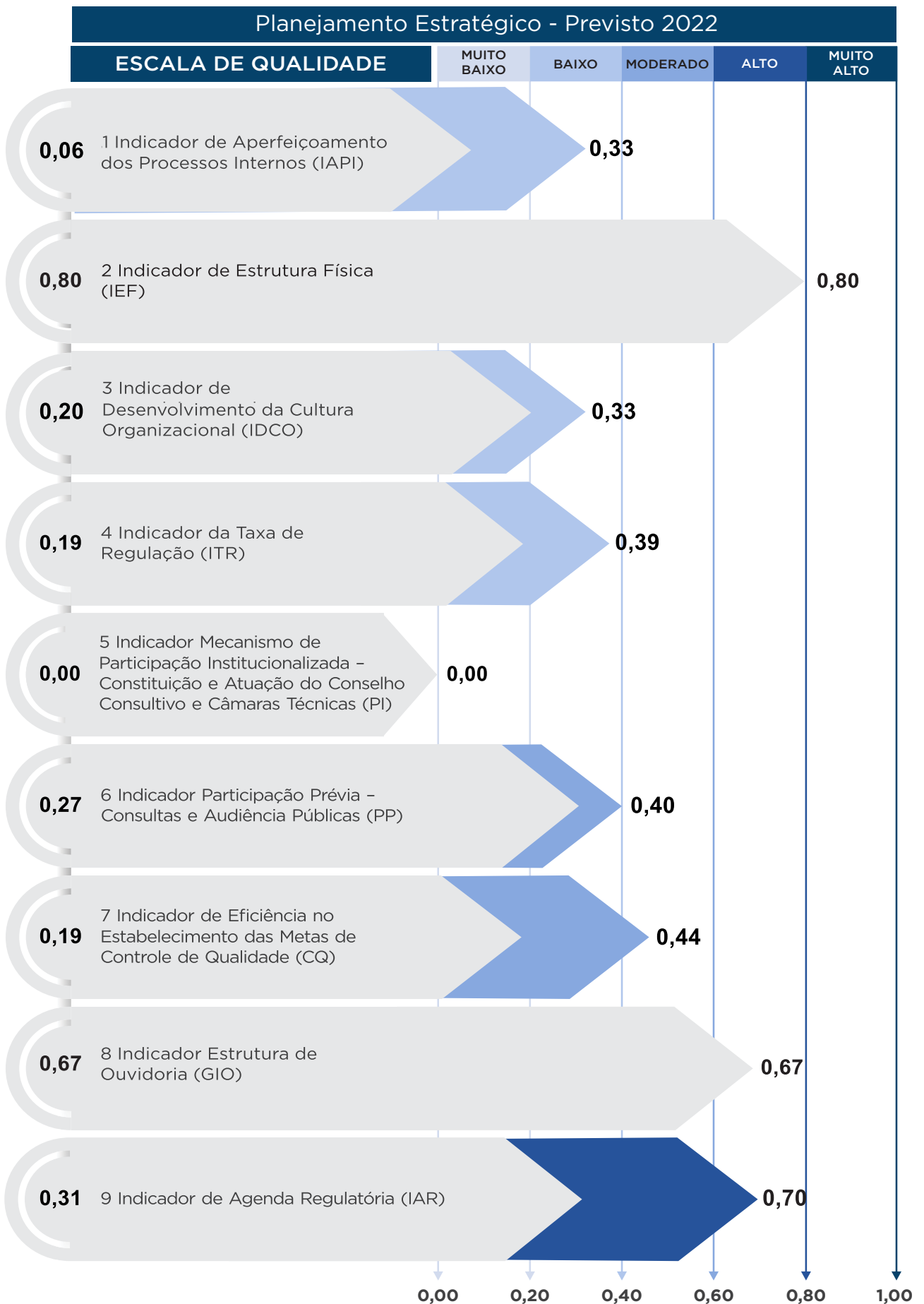
### 3. Acompanhamento de Metas

#### Escala de atingimento das metas estabelecidas pelo Planejamento Estratégico - 2021

ÍNDICE/INDICADOR	Situação 2021	Previsto 2022
1 Indicador de Aperfeiçoamento dos Processos Internos (IAPI)	<b>0,06</b> (Muito baixo)	<b>0,33</b> (Baixo)
2 Indicador de Estrutura Física (IEF)	<b>0,80</b> (Alto)	<b>0,80</b> (Alto)
3 Indicador de Desenvolvimento da Cultura Organizacional (IDCO)	<b>0,20</b> (Baixo)	<b>0,33</b> (Baixo)
4 Indicador da Taxa de Regulação (ITR)	<b>0,19</b> (Muito baixo)	<b>0,39</b> (Baixo)
5 Indicador Mecanismo de Participação Institucionalizada - Constituição e Atuação do Conselho Consultivo e Câmaras Técnicas (PI)	<b>0,00</b> (Muito Baixo)	<b>0,00</b> (Muito Baixo)
6 Indicador Participação Prévia - Consultas e Audiência Públicas (PP)	<b>0,27</b> (Baixo)	<b>0,40</b> (Baixo)
7 Indicador de Eficiência no Estabelecimento das Metas de Controle de Qualidade (CQ)	<b>0,19</b> (Muito baixo)	<b>0,44</b> (Moderado)
8 Indicador Estrutura de Ouvidoria (GIO)	<b>0,67</b> (Alto)	<b>0,67</b> (Alto)
9 Indicador de Agenda Regulatória (IAR)	<b>0,31</b> (Baixo)	<b>0,70</b> (Alto)
LEGENDA		
<b>MUITO BAIXO</b> (até 0,20)		
<b>BAIXO</b> (entre 0,20 e 0,40)		
<b>MODERADO</b> (entre 0,40 e 0,60)		
<b>ALTO</b> (entre 0,60 e 0,80)		
<b>MUITO ALTO</b> (acima de 0,80).		
Os valores informados foram traduzidos na escala.		







## **4. Ações previstas para 2022**

### **1 Indicador de Aperfeiçoamento dos Processos Internos (IAPI)**

- Mensuração do indicador IAPI: Seleção dos processos internos a serem objetos de mapeamento e aperfeiçoamento, para mensuração do indicador e início do Objetivo Estratégico. Verificação da existência, junto às diretorias, de processos selecionados mapeados com fluxos definidos e desenhados.
  
- Atividades de execução das ações de mapeamento:
  - Constituição de comissão de servidores para mapeamento e aperfeiçoamento dos processos internos selecionados;
  - Contratação de serviços especializados para mapeamento e aperfeiçoamento dos processos internos selecionados;
  - Contratação de estagiários de Administração ou outra área afim, para construção dos mapas de processo, e posterior instituição de comissão de servidores para aperfeiçoamento dos processos selecionados;
  - Parceria com a Escola de Gestão para capacitação de servidores, com objetivo de mapeamento e aperfeiçoamento dos processos internos selecionados;

### **2 Indicador de Estrutura Física (IEF)**

- Continuidade e consolidação das ações iniciadas em 2021 para melhoria da estrutura física.

### **3 Indicador de Desenvolvimento da Cultura Organizacional (IDCO)**

- Está sendo desenvolvido um Código de Ética e de Conduta e um Plano de Integridade, a fim de combater o Assédio Moral e Sexual.

#### 4 Indicador da Taxa de Regulação (ITR)

- Sugestão para elaboração, pela área técnica responsável (COF e ATII), de um cronograma de atividades, em conjunto com a CELEPAR, para evolução do desenvolvimento do sistema informatizado em fase de execução;
- Acompanhamento, pelo Grupo de Trabalho, do desenvolvimento do sistema informatizado;
- Acompanhamento dos desdobramentos quanto à aprovação, homologação e publicação de normativa que verse sobre a normatização da TR face as atuais alterações legislativas, bem como atividades impactadas, como elaboração de instrução de trabalho com o mapeamento de fluxo do mecanismo de verificação de valores;
- Até o final de abril/2023, realizar o levantamento referente ao ano-exercício de 2022.

#### 5 Indicador Mecanismo de Participação Institucionalizada – Constituição e Atuação do Conselho Consultivo e Câmaras Técnicas (PI)

- Gerir junto ao Presidente do Conselho Consultivo a designação dos membros de ao menos uma Câmara Técnica Temática.
- Gerir junto ao Presidente do Conselho Consultivo a realização de ao menos uma reunião formal da Câmara Técnica Temática, bem como para que haja a designação de funções internas e agenda de reuniões.
- Gerir para que o Conselho Consultivo envie relatórios, documentos e propostas de melhorias regulatórias e de atos normativos elaboradas pelas Câmaras Técnicas Temáticas, por ele validadas, ao Conselho Diretor.

#### 6 Indicador Participação Prévia – Consultas e Audiência Públicas (PP)

- Proposição de uma definição ao ato regulatório citado no conceito para PP e PPS;
- Inclusão de indicadores qualitativos para avaliação da participação social;
- Inclusão destes indicadores qualitativos na fórmula fornecida pela Comissão ( $PP=PPS\div PA$ );

- Definição da expectativa de participantes de acordo com o tema da Consulta;
- Padronização do Relatório Circunstanciado.

## **7 Indicador de Eficiência no Estabelecimento das Metas de Controle de Qualidade (CQ)**

- Elaboração de um banco de dados para centralizar as informações para acompanhamento das sanções;
- Acompanhamento da execução do PAF 2022, conforme Resolução AGEPAR nº 01/2022;
- Acompanhamento da execução das atividades referentes ao tema finalístico: Definição de Metas e Indicadores de Qualidade dos Serviços Regulados, presente na Agenda Reglatória 2022 da AGEPAR, bem como na Resolução 006/2022 que aprova o Plano do Sistema de Gerência da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná para 2022;
- A padronização da edição e publicação de atos normativos da Agepar, mediante utilização de formatos preestabelecidos, e criação de fluxogramas para orientar a atuação do Gabinete nesse mister e posterior submissão da matéria para análise e deliberação do Conselho Diretor, com o objetivo de aprovar resolução específica - essa etapa deve ser desenvolvida e finalizada no ano de 2022.

## **8 Indicador Estrutura de Ouvidoria (GIO)**

- Continuidade e consolidação das ações de 2021 para melhoria da estrutura de ouvidoria.

## **9 Indicador de Agenda Regulatória (IAR)**

- Relatórios trimestrais (o primeiro a ser publicado no mês de abril) sobre o andamento dos projetos regulatórios;
- Elaboração do Manual de Análise de Impacto Regulatório e de uma resolução que discipline o ciclo regulatório na Agência, para padronizar e esclarecer os procedimentos a serem seguidos e assegurar a efetividade dos produtos.

## 5. Próximas atividades de acompanhamento para 2022

### Evento

Consolidação do Relatório de Acompanhamento 2021

**01**  
TRIMESTRE

### Evento

Seminário de apresentação dos resultados parciais

**02**  
TRIMESTRE

### Evento

Acompanhamento do desenvolvimento das ações

**03**  
TRIMESTRE


### Evento

Seminário do Relatório de Ações e Evolução dos Indicadores de 2022 e ações previstas para 2023

**04**  
TRIMESTRE





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

 [www.agepar.pr.gov.br](http://www.agepar.pr.gov.br)

 +55 41 3210-4800

 @ageparpr

 [www.facebook.com/agencia reguladoraservicosdelegadosdoparana](https://www.facebook.com/agencia reguladoraservicosdelegadosdoparana)

 @agepar1

 0800-644-2013