

Relatório de Monitoramento Primeiro Semestre

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

Maiquel Guilherme Zimann

Diretor de Regulação Econômica

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 Izídro

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

Equipe de Apoio:
Marcos Teodoro Scheremeta
Chefe de Gabinete

Marco Antonio Ramos

Asssessor

Especialistas em Regulação:

Emerson Hochsteiner de Vasconcelos Segundo Helmuth Germano Venske Neto Flávio Rafael Lachowski

Coordenadoria de Fluxo de Informações

Jose Sirte Ales Ribeiro

Coordenadoria de Fiscalização Giselle de Andrade Colle



Relatório de Acompanhamento do Plano do Sistema de Gerência da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná - Agepar.

Sumário

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

DO PLANO DO SISTEMA DE GERÊNCIA DA QUALIDADE DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO PARANÁ - AGEPAR

| 1. Descrição do P | Plano | 05 |
|-------------------|---------------------|----|
| 2. Atividades pre | evistas para Fase 1 | 06 |
| 3. Entregáveis no | Ano 2022 | 07 |
| 4. Restrições | | 07 |
| 5. Andamento da | s Atividades | 08 |
| 6. Conclusão | | 10 |

Descrição do Plano

O Plano está sendo desenvolvido buscando os objetivos pertinentes 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 está aprovado pelo Conselho Diretor da Agepar, conforme Reunião Ordinária nº 34/2021 - 07 de dezembro de 2021, estando disponível também no site eletrônico da Agepar.

Estão previstas duas fases para o Plano de Gerência da Qualidade:

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

Atividades Previstas para Fase 01:

- 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:
 - o Exigências Contratuais;
 - o Satisfação de Clientes e Usuários (pesquisas, ouvidorias);
 - o 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.

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).

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, havendo previsão para o chamamento de 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 era de que, no início de 2022, esses recursos fossem 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.

Relatório de Acompanhamento do Plano do Sistema de Gerência da Qualidade de Serviços

Andamento das Atividades

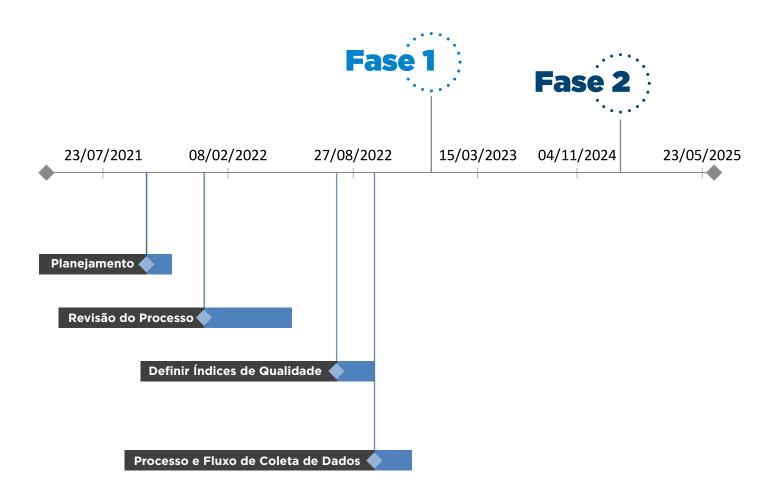
O início das atividades foi impactado com as restrições já previstas para o plano, principalmente com relação ao item Limitações de Recursos Pessoais. Os servidores aprovados em concurso, que estavam com a nomeação suspensa devido a pandemia, passaram a ser nomeados a partir da segunda quinzena de abril/2022 concluindo o processo no início de julho/2022. Assim sendo, a restruturação das equipes da DFQS sofreu um pequeno atraso para a distribuição dos novos recursos, influenciando na demanda das atividades e também na ambientação dos servidores e suas devidas funções.

Demandas paralelas no início de 2022 também afetaram significativamente o andamento das atividades, somadas à questão de Expertise também mencionadas no plano.

Com base na restruturação na Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS, conforme Portarias AGEPAR 025 de 02 de maio de 2022 e 035 de 21 de junho de 2022, as atividades estão programadas conforme abaixo, considerando prioridade os seguintes serviços regulados, definido e aprovado no plano:

- o Saneamento;
- o Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado;
- o Travessias Marítimas (Guaratuba e Ilha do Mel);
- o Transporte Metropolitano;
- o Pátios do Detran (Início das atividades previstas em 2022).

Plano do Sistema de Gerência da Qualidade de Serviços



| Tarefas | | | | | |
|------------|------------|--------------|-------------------------------------|--|--|
| Início | Fim | Duração/Dias | Rótulo | | |
| 01/10/2021 | 02/12/2021 | 40 | Planejamento | | |
| 01/01/2022 | 31/07/2022 | 140 | Revisão do Processo | | |
| 01/08/2022 | 31/10/2022 | 60 | Definir Indices de Qualidade | | |
| 30/09/2022 | 31/12/2022 | 60 | Processo e Fluxo de Coleta de Dados | | |

| Marcos | | |
|------------|---------|--|
| Data | Rótulo | |
| 31/12/2022 | Fase 01 | |
| 31/12/2024 | Fase 02 | |

Conclusão

Como parte das atividades previstas no Plano do Sistema de Gerência da Qualidade dos Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar, aprovado por meio da Reunião Ordinária nº 34/2021 - 07 de dezembro de 2021, está a entrega de Relatórios Trimestrais de acompanhamento. Com o encerramento do 1º semestre de 2022, elaborou-se esta primeira versão.

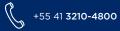
Como instrumento de planejamento e controle, o relatório busca acompanhar as atividades da qualidade no âmbito da Agepar e, por isso, a Agência está atenta às circunstâncias e mudanças de cenários, que podem acontecer por diversos motivos. O monitoramento do Plano objetiva identificar esses impactos nas atividades planejadas, expondo as justificativas e medidas adotadas para a manutenção da previsibilidade da atuação da Agência.

A partir da análise da situação e dos resultados totais ou parciais apresentados no presente relatório, existe a possibilidade de revisão durante sua vigência, com o objetivo de se adequar à realidade da Agência e dos setores regulados, bem como à disponibilidade de recursos e prioridades.











@ageparpr



www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana



@agepar1