

PLANO DE AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO E MEDIÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS



Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná

Reinhold Stephanes

Diretor-Presidente

Daniela Janaína Pereira Miranda

Diretora Administrativa Financeira

Maiquel Guilherme Zimann

Diretora de Regulação Econômica

Antenor Demeterco Neto

Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Bráulio Cesco Fleury

Diretor de Normas e Regulamentação

Coordenação e Elaboração:

Antenor Demeterco Neto

Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Giselle de Andrade Colle

Chefe da Coordenadoria de Fiscalização - CF

Mariana Ribeiro Facundo de Souza

Chefe da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

José Sirte Alves Ribeiro

Chefe da Coordenadoria de Fluxo de Informações - CFI

Assessoria de Comunicação Social Carlos Eduardo Winnikes da Silva Projeto Gráfico e Diagramação

Ana Carolina Bendlin **Revisão**



DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Sumário



- 1. Introdução 05
- 2. Diretrizes das Ações de Fiscalização 06
- Diretrizes das Ações de Medição da Qualidade dos Serviços
- 4. Diretrizes das Ações de Fluxo de Informação 19
- 5. Considerações Finais 21

1

Introdução

O controle e a fiscalização da execução dos serviços públicos delegados são fundamentais à indução de atitude proativa das concessionárias na prestação de serviço público de excelência e, portanto, as ações de fiscalização e de medição da 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 2023.

O Plano de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços 2023 configura um planejamento básico de nível operacional referente às atividades fins de fiscalização e de medição da qualidade dos serviços, baseado exclusivamente nas atribuições legais da Agepar e em normativas existentes que regulamentam os seguintes serviços públicos delegados¹ pelo Estado do Paraná e sob regulação da Agepar: distribuição e comercialização de gás natural canalizado, concessões rodoviárias², saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros, transporte metropolitano de passageiros, travessias marítimas e serviços públicos de remoção, guarda de veículos e gestão de pátios veiculares.

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.

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.

¹ 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.

 $^{^2}$ As ações relacionadas ao setor regulado de concessões rodoviárias consistirá em manutenção/conclusão dos processos em andamento.

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 e medição da qualidade, deve ser compatível com o plano estratégico. Logo, os planos anuais de fiscalização e medição da 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 – com o plano de ação de nível operacional, a fim de garantir a efetividade tanto dos planos anuais de gestão quanto do planejamento estratégico.

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

- Aprimorar as ações de fiscalização;
- Observar o planejamento descrito no Plano de Medição da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná 2023.

2

Diretrizes das Ações de Fiscalização

1. Introdução

1.1 Reestruturação da Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Desde de abril de 2022, seis novos Especialistas em Regulação entraram em exercício na DFQS, provenientes do primeiro concurso realizado pela Agência, pelo que a Coordenadoria de Fiscalização passou de quatro para um total de seis Especialistas em Regulação.

A partir da data de 2 de maio de 2022, houve reestruturação da Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços, com alteração da chefia da Coordenadoria de Fiscalização e com a transferência de dois Especialistas da Coordenadoria de Fiscalização para as duas outras Coordenadorias da DFQS e a entrada de quatro novos Especialistas para a Coordenadoria de Fiscalização.

A configuração atual da Coordenadoria de Fiscalização é a seguinte:

Quantidade de Especialistas em Regulação	Área de Formação	Atuação	Entrada em exercício		
1	Engenharia Civil	Pátios Veiculares e Transporte Rodoviário Coletivo de Passageiros	04/07/2022		
1	Engenharia Civil	Transporte Rodoviário Coletivo de Passageiros	02/05/2022		
1	Engenharia Civil	Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado	15/07/2021		
1	Engenharia de Materiais	Travessias Marítimas	08/10/2019		
2	Engenharia Ambiental	Saneamento Básico	12/04/2022 e 04/05/2022		

Com a reestruturação efetivada e a entrada de novos Especialistas em Regulação, foi necessário pacificar o entendimento quanto aos conceitos de prestação de serviço adequado e qualidade dos serviços para que as Coordenadorias de Fiscalização e Qualidade dos Serviços atuassem dentro das suas competências, conforme Regulamento da Agepar (Anexo ao Decreto Estadual 6.265/2020), pelo que se utilizou os conceitos básicos colhidos da Lei Federal 8.987/1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos.

1.2 Da Fiscalização

A fiscalização da Agepar é realizada a nível regulatório, conforme a Lei Estadual Complementar 222/2020, tendo em vista que nenhum serviço foi delegado a esta Agência, logo, a fiscalização a nível de execução dos serviços deve ser realizada pelo Poder Concedente de cada serviço regulado.

Basicamente, a atividade de fiscalização pode ser entendida como uma verificação de um item quanto a sua conformidade com relação a uma regra definida em um documento oficial, como um contrato, uma norma ou uma legislação.

Conforme o Regulamento da Agepar (Anexo ao Decreto Estadual 6.265/2020), a previsão da atividade propriamente dita de fiscalização no que compete à Coordenadoria de Fiscalização é definida da seguinte forma:

Art. 49. Compete à Coordenadoria de Fiscalização - CF:

III - a fiscalização, no que pertine aos aspectos de quantidade, qualidade, segurança, adequação, finalidade, universalização e continuidade, do cumprimento da legislação aplicável e dos instrumentos de delegação dos serviços públicos, propondo a aplicação de multas, sanções e penalidades, quando cabível;

A atividade de fiscalização pode ser subdividida em dois momentos:

- fiscalização preventiva: resultado de um planejamento prévio, sendo realizada mediante a aplicação de metodologias de fiscalização sobre informações encaminhadas de forma periódica a esta Agência; e
- fiscalização corretiva: realizada sobre não conformidades ocorridas que de alguma forma venham ao conhecimento desta Agência, que não por meio da fiscalização preventiva, como, por exemplo: denúncias, notícias de fato, assim como procedimentos administrativos e inquéritos civis do Ministério Público do Estado do Paraná.

Um dos principais objetivos de uma fiscalização preventiva é propor melhorias nos procedimentos adotados pela concessionária visando impedir a ocorrência de não conformidades.

Na mesma linha do Plano de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade dos Serviços de 2022 (PAFMQS/2022), a fiscalização pode ser realizada de duas formas:

- remota: verificação sobre dados e informações encaminhadas pelo Poder Concedente e pela Concessionária ou solicitados pela própria Agência; e
- in loco: vistorias e inspeções motivadas por resultados verificados nas fiscalizações remotas ou por demandas externas ou internas.

2. Plano de Ações - Fiscalização 2022

As seguintes ações foram previstas no PAFQMS/2022 para Distribuição e Comercialização de Gás Natural, Saneamento Básico, Travessia Marítima de Guaratuba, Travessia Marítima da Ilha do Mel, Transporte Rodoviário Coletivo Intermunicipal e Metropolitano de Passageiros:

- (a) Fiscalização Remota Objeto Lei Estadual 20.253/2020, que dispõe sobre a obrigatoriedade de publicação dos cálculos de reajuste, revisão ou alteração tarifária pelas prestadoras de serviços públicos delegados do Paraná: foi aberto processo de ação fiscalizadora extraordinária, o qual se encontra em andamento.
- (b) Fiscalização Remota Objeto Tratamentos pendentes do diagnóstico do PAFMQS-2021: foi dado andamento às sugestões de encaminhamento contidas nos Relatórios Técnicos Internos elaborados para cada serviço, no que competia à Coordenadoria de Fiscalização, conforme quadro abaixo:

Serviço Regulado	Quantidade de sugestões de encaminhamento nos Relatórios Técnicos Internos do PAFMQS-2021 cuja execução competia à Coordenadoria de Fiscalização no ano de 2022						
Saneamento Básico	5						
Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado	4						
Transporte Rodoviário Coletivo Intermunicipal de Passageiros	6						
Transporte Rodoviário Coletivo Metropolitano de Passageiros na Região Metropolitana de Curitiba	7 (uma dependia de Termo de Convênio, pelo que será realizada no âmbito do PAF/2023)						
Travessia Marítima da Baía de Guaratuba	3						
Travessia Marítima da Ilha do Mel	5						

As seguintes ações foram previstas para as Concessões Rodoviárias:

(a) Fiscalização Remota - Objeto - Conclusão dos processos administrativos pendentes: foi dado andamento aos processos administrativos pendentes durante o ano todo.

2.1 Providências quanto ao atendimento do definido no Capítulo 2 "Diretrizes das Ações de Fiscalização e Qualidade dos Serviços para o Exercício de 2022", do PAFMQS-2022

Anteriormente à entrada de novos Especialistas em Regulação, devido aos recursos disponíveis, as atividades de fiscalização foram priorizadas com base em critérios de risco, relevância e materialidade.

Com a entrada dos novos Especialistas em Regulação, protocolou-se os Relatórios Técnicos Internos do PAFMQS/2021, assim como o PAFMQS/2022 para cada serviço, por meio do qual se solicitou ao Especialista em Regulação que atuava no serviço, em resumo, o levantamento, em: leis, decretos, planos, contratos, regulamentos, normas, resoluções, relatórios, informações oficiais disponíveis em sistemas e na internet, e demais documentos oficiais aplicáveis e específicos aos serviços; de todos os itens que competem à fiscalização pela Coordenadoria de Fiscalização, que se refirem aos aspectos de quantidade, qualidade, segurança, adequação, finalidade, universalização e continuidade.

O levantamento solicitado tem por principal finalidade o desenvolvimento da fiscalização preventiva, com a posterior elaboração das metodologias de fiscalização.

Dependendo do serviço e do seu item a ser fiscalizado, também já foi incluído no levantamento uma definição preliminar de como fiscalizar o item, assim como houve sua aplicação, quando possível, corroborando com a construção do conhecimento, pelo que alguns itens, dependendo da sua complexidade, dependerão ainda da elaboração de metodologias de fiscalização mais detalhadas.

O levantamento solicitado também possibilitará estimar os recursos mínimos necessários à execução de todas as atividades de fiscalização em nível regulatório que devem ser realizadas sobre os serviços regulados por esta Agência.

Ainda, o levantamento de cada serviço se encontra em uma fase diferente de desenvolvimento, alguns mais avançados que outros, alguns praticamente concluídos.

Observa-se que alguns serviços possuem menos documentos a serem levantados que outros (por exemplo: Travessias Marítimas e Transporte Coletivo Rodoviário de Passageiros), assim como, alguns serviços, além de possuírem vasta documentação, possuem novas definições por meio da emissão de novos documentos oficiais, caso do Saneamento Básico, pelo que o seu levantamento se encontra em andamento.

Lembra-se que a atividade do levantamento concorre com as atividades de fiscalização corretiva que surgem durante o ano.

Na sequência do levantamento, deverão ser elaboradas as metodologias de fiscalização para os itens prioritários, porém, para alguns itens já entendidos como prioritários, a elaboração de metodologia de fiscalização já foi solicitada, assim como, para o serviço de Distribuição e Comercialização de Gás Natural, a fase de construção do conhecimento avançou consideravelmente, sendo definidos primeiramente relatórios contendo as informações periódicas a serem enviadas pela Concessionária, pelo que posteriormente se definirá as metodologias de fiscalização sobre as informações.

A partir da elaboração do levantamento solicitado no ano de 2022, os serviços das Travessias Marítimas e dos Transportes Coletivos Rodoviários de Passageiros tiveram iniciadas várias demandas contendo questionamentos, além das demandas que haviam sido sugeridas nos seus Relatórios Técnicos Internos do PAFMQS-2021, ampliando as atividades de fiscalização preventiva já neste ano de 2022 para os quatro serviços.

Considerando que o serviço dos Pátios Veiculares se encontra na fase de licitação e que o Edital já prevê em sua minuta de contrato várias obrigações de competência desta Agepar, também foi solicitado levantamento sobre os seus documentos oficiais, de forma que esta Agência já esteja preparada quando da assinatura dos contratos.

2.2 Outras atividades realizadas no âmbito da Coordenadoria de Fiscalização no ano de 2022

2.2.1 Regulamentos

Com base no Art. 49, I, do Regulamento da Agepar, durante o ano de 2022, em resumo, solicitou-se a proposição da alteração ou complementação dos regulamentos vigentes e de minuta de regulamento, atividades que se encontram em andamento para todos os serviços regulados (exceção Regulamento do Saneamento Básico que é recente).

2.2.2 Convênios e Editais

Com base no Art. 49, IX, durante o ano, foi realizada análise dos seguintes documentos, no que compete à Coordenadoria de Fiscalização:

- minuta do Convênio de Cascavel referente ao serviço de Gestão Resíduos Sólidos;
- minuta do Edital do Contrato de Concessão Administrativa de Cascavel referente à serviço de Resíduos Sólidos;
- EVTEA da Travessia Marítima da Ilha do Mel;
- minuta de Edital de Chamamento da Travessia Marítima da Ilha do Mel;
- minuta de Edital de licitação dos terminais da Travessia Marítima da Ilha do Mel:
- editais dos contratos referentes à Travessia da Baía de Guaratuba:
- consulta e audiência públicas para a proposta de Parceria Público-Privada (PPP) da Microrregião Centro-Litoral (MRAE-1) do Estado do Paraná, na modalidade de concessão administrativa (contribuição).

2.2.3 Programa de Aprimoramento da Qualidade da Regulação Brasileira - Qualireg

Desde junho de 2022, esta Coordenadoria de Fiscalização passou a participar do Programa QualiReg (Controladoria Geral da União - CGU e Escritório das Nações Unidas de Serviços para Projetos - UNOPS). No ano de 2021 foi feito um diagnóstico da Agepar e agora estão sendo realizadas consultorias para temas específicos, com planos de ação para melhorias.

2.2.4 Capacitação

Por meio da programação Ciclo de Capacitação, foi oferecido a todos os Especialistas em Regulação o Curso RTP do Saneamento Básico, que ocorreu todas as terças-feiras e sextas-feiras pela manhã (4 horas/dia), tendo início em setembro e conclusão em novembro de 2022, totalizando 100 h de curso e contando com a participação de todos os Especialistas em Regulação da Coordenadoria de Fiscalização.

As duas Especialistas em Regulação do Saneamento também participaram do Curso Fator-Q, oferecido pela ABAR, e estão participando desde maio de 2022 do Curso "Acertar para Auditores", também oferecido pela ABAR, sendo que uma delas ainda participou do curso referente a Resíduos Sólidos ABREN - PROAMB.

Ainda, os Especialistas em Regulação têm participado regularmente das Câmaras Técnicas da ABAR.

2.2.5 Base de Ativos Regulatória - Saneamento Básico

A partir de junho de 2022, houve o acompanhamento por esta Coordenadoria de Fiscalização das reuniões entre a Sanepar e a sua empresa contratada para avaliação da Base de Ativos Regulatória (BAR) do Saneamento, visando uma atuação integrada e multifuncional com a Diretoria de Regulação Econômica (DRE), incluindo um acompanhamento em campo, sendo que as atividades relativas à BAR permanecem em andamento. O acompanhamento tem sido feito praticamente por todos os Especialistas em Regulação com formação em Engenharia Civil e Ambiental, tendo em vista a quantidade das atividades que serão necessárias à análise do laudo entregue pela Sanepar a esta Agência, naquilo que compete à Coordenadoria de Fiscalização.

2.2.6 Produtos de Consultoria da Diretoria de Regulação Econômica

Atendendo a uma atuação integrada e multifuncional com a DRE, também foram analisados dois produtos entregues pela Consultoria contratada por aquela diretoria, haja vista envolverem assuntos relativos à engenharia: Fator-Q e Investimentos.

2.2.7 Cálculo tarifário com o término da situação de calamidade pública Transporte Rodoviário Coletivo Metropolitano de Passageiros na Região Metropolitana de Curitiba

Da mesma forma, atendendo a uma atuação integrada e multifuncional com a DRE, foi analisado protocolo referente ao cálculo tarifário com o término da situação de calamidade pública referente ao Transporte Rodoviário Coletivo Metropolitano de Passageiros na Região Metropolitana de Curitiba.

2.3 Vistorias in loco realizadas até o final do ano de 2022

Até o final do ano de 2022, foram realizadas três vistorias *in loco*, uma para cada serviço regulado a seguir: Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado, Travessia da Baía de Guaratuba e Travessia da Ilha do Mel.

2.4 Ações de Fiscalização iniciadas no ano de 2022

Trata-se tão somente dos protocolos iniciados no ano de 2022, nesta Agepar ou por órgãos ou pessoas externas à Agência, que foram tratados no âmbito da Coordenadoria de Fiscalização no ano de 2022, sem incluir os protocolos iniciados em anos anteriores a 2022³:

_

³ Levantamento realizado até a data de 25/11/2022.

	Ações iniciadas no ano de 2022						
Serviço Regulado	Fiscalização Corretiva	Fiscalização Preventiva	Total				
Saneamento Básico	8	27	35				
Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado	0	18	18				
Transporte Rodoviário Coletivo Intermunicipal de Passageiros	0	7	7				
Transporte Rodoviário Coletivo Metropolitano de Passageiros na Região Metropolitana de Curitiba	1	7	8				
Travessia Marítima da Baía de Guaratuba	17	18	35				
Travessia Marítima da Ilha do Mel	9	12	21				
Total	35	89	124				

3. Definição das Diretrizes das Ações de Fiscalização para o ano de 2023

Na mesma linha dos itens I, II e III das Diretrizes das Ações de Fiscalização e Qualidade dos Serviços que foram definidas para o exercício de 2022 (PAFMQS/2022), as Diretrizes das Ações de Fiscalização para o ano de 2023 são:

- (a) Planejamento, o qual contempla as seguintes etapas, algumas já iniciadas no ano de 2022:
 - continuidade do levantamento em planilhas, iniciado em 2022, de todos os itens a serem fiscalizados que se refirem aos aspectos de quantidade, qualidade, segurança, adequação, finalidade, universalização e continuidade, contidos em leis, decretos, planos, convênios, contratos, editais, termos de referência, regulamentos, esquemas operacionais, normas, resoluções, relatórios, informações oficiais disponíveis em sistemas e na internet, e demais documentos oficiais aplicáveis e específicos ao serviço, assim como uma indicação preliminar de como fiscalizar o item:
 - priorização dos itens a serem fiscalizados, conforme critérios da alínea b;
 - elaboração de metodologia de fiscalização para o item, segundo a priorização definida;

- elaboração de relatórios padronizados contendo dados e informações a serem enviados periodicamente pelo Poder Concedente e pela Concessionária a esta Agência, de acordo com a necessidade;
- aplicação sistemática e permanente das metodologias de fiscalização;
- elaboração de manuais de fiscalização que englobarão as metodologias de fiscalização e os modelos dos relatórios padronizados.

Somente será possível a fiscalização dos dados e informações que sejam solicitados periodicamente pelos setores desta Agência, no que compete à Coordenadoria de Fiscalização, após a elaboração das necessárias metodologias de fiscalização.

Observa-se que as etapas do planejamento não necessitam ocorrer exatamente nessa ordem, contanto que seja apresentada justificativa, assim como, alguns serviços regulados já estão com as etapas do planejamento mais avançadas do que outros.

- (b) Rol exemplificativo de critérios de priorização dos itens a serem fiscalizados, considerando as competências e os recursos disponíveis:
 - conforme os aspectos de quantidade, qualidade, segurança, adequação, finalidade, universalização e continuidade; e/ou
 - conforme relevância, materialidade, urgência, eficiência e efetividade, riscos envolvidos, boas práticas e benchmarking do setor regulado, entre outros que possam ser adotados.

3.1 Plano de Ações - Fiscalização 2023

Para o ano de 2023, tem-se as seguintes ações já previstas no âmbito da fiscalização preventiva, com base no que foi levantado no PAFMQS/2022, considerada a continuidade das ações que se encontram em andamento neste ano de 2022 geradas pelo PAFMQS/2021:

Serviço Regulado	Ações previstas para o ano de 2023					
Saneamento Básico	7					
Distribuição e Comercialização de Gás Canalizado	7					
Transporte Rodoviário Coletivo Intermunicipal de Passageiros	6					
Transporte Rodoviário Coletivo Metropolitano de Passageiros na Região Metropolitana de Curitiba	7					
Travessia Marítima da Baía de Guaratuba	6					
Travessia Marítima da Ilha do Mel	6					

Ainda no âmbito da fiscalização preventiva, dar-se-á continuidade as etapas do Planejamento definido nas Diretrizes das Ações de Fiscalização para o ano de 2023.

Observa-se que, para o serviço dos Pátios Veiculares, ainda não é possível iniciar a etapa de elaboração de metodologias, pois esta depende dos dados e informações que serão gerados e disponibilizados pelas concessionárias, após a assinatura dos contratos e o início da operação do serviço.

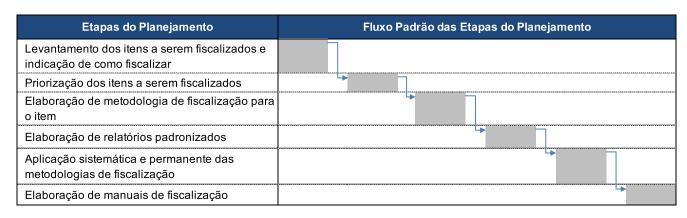
3.2 Cronograma Geral Estimativo para os Serviços Regulados

O Cronograma Geral Estimativo poderá ser readequado para cada serviço regulado, caso necessário, mediante apresentação de justificativa:

CRONOGRAMA PLANO DE AÇÕES - FISCALIZAÇÃO 2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	оит	NOV	DEZ
1. Fiscalização Corretiva												
Conforme demanda											(a menos de urgência)	
2. Fiscalização Preventiva												
Continuidade das ações geradas pelo PAFMQS/2021 e iniciadas no âmbito do PAFMQS/2022												
Ações previstas para o ano de 2023, com base no que foi levantado no PAFMQS/2022												
2.1 Planejamento												
Levantamento dos itens a serem fiscalizados e indicação de como fiscalizar												
Priorização dos itens a serem fiscalizados												
Elaboração de metodologias de fiscalização para o item												
Elaboração dos relatórios padronizados de dados e informações periódicas												
Elaboração dos manuais de fiscalização												
Aplicação das metodologias de fiscalização de forma sistemática e permanente												
3. Fechamento do PAFMQS/2023												
4. PAFMQS/2024 Conselho Diretor (1ª Reunião Ordinária Dez/23)												

Dependendo da fase do Planejamento que se encontra o serviço regulado, o Cronograma acima será adaptado.

3.2.1 Fluxograma Padrão das Etapas do Planejamento



3

Diretrizes das Ações de Medição da Qualidade dos Serviços

A partir do aparelhamento da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços (CQS), obteve-se condições para o planejamento em nível de execução de ações específicas de medição da qualidade dos serviços.

Neste sentido, observando-se a demanda premente de estruturação para atendimento dos objetivos principais da Diretoria de Fiscalização e Qualidade de Serviços, como "[...] a indicação de metodologia [...] de controle de qualidade dos serviços, considerando as especificidades do setor econômico submetido à regulação da Agência." (inciso IV do Art. 30 do Decreto 6265/2020, negritado). Na mesma linha, a Agenda Regulatória 2022 apresentou como tema finalístico a definição de indicadores de qualidade dos serviços regulados, o que se trata de parte de metodologia para controle de qualidade dos serviços, configurando-se, portanto, também demanda de estruturação. Portanto, o planejamento das atividades da CQS para 2022 precisava atender à necessidade de estruturação regulatória da DFQS para permitir o atendimento do plexo de suas atribuições previstas no regulamento da Agepar, além de precisar traduzir em tarefas as etapas da regulamentação do supracitado tema finalístico da Agenda Regulatória 2022.

Logo, o planejamento necessário se materializou no Plano do Sistema de Gerência da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná 2022 ("Plano da Qualidade"; Resolução Agepar N.º 06/2022) que, por se tratar do projeto completo, representava, portanto, a linha base das atividades e dos entregáveis previstos para a criação da metodologia. Por este motivo, as ações previstas no Plano Anual de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade dos Serviços 2022 (PAFMQS/2022) deveriam refletir diretamente essas atividades de estruturação da metodologia de medição, precedentes, naturalmente e necessariamente, às ações de monitoramento da qualidade propriamente ditas.

Não obstante, conforme os "Riscos Iniciais" e as "Restrições" que estavam mapeadas e previstas no Plano da Qualidade, principalmente no que tange à limitação de recursos humanos locados na CQS e ao atendimento de demandas paralelas, ocorreram atrasos que afetaram os entregáveis do ano de 2022 e, consequentemente, causaram a necessidade de revisão do Plano da Qualidade e do cronograma da Agenda Regulatória. O PAFMQS, portanto, por se tratar de planejamento de ações

subsidiário ao Plano da Qualidade, no ano de 2023, ainda refletirá as atividades referentes à estruturação pregressa às efetivas aferições da qualidade dos serviços, prementes, inclusive, para cumprimento de todo o ciclo regulatório.

Dessa forma, face às atividades executadas em 2022 e tendo em vista as atividades ainda necessárias à efetivação das regulamentações, fez-se necessário compatibilizar as próximas providências com a alteração do cronograma da Agenda Regulatória 2022, com a revisão do Plano da Qualidade e com a previsão de alcance de atividades do âmbito das atribuições da CQS subsequentes à regulamentação. Tais compatibilizações têm como resultado o delineamento das ações de qualidade dos serviços para o ano de 2023.

Não obstante, uma vez que o Plano da Qualidade consolida a linha de base do planejamento da CQS em médio prazo, ele já detalha as ações para os anos correntes e, por este motivo, entendeu-se que, no período previsto para duração do Plano de Qualidade, as ações da CQS serão detalhadas em apenas um documento, no Plano de Qualidade, portanto, à título de controle adequado de eventuais alterações e consecutivas versões, além de guardar a eficiência e a economicidade na Administração Pública, tendo em vista os relatórios necessários e respectivas apresentações de resultados ao final dos períodos anuais.

Logo, o plano anual de ações de Medição da Qualidade dos Serviços está detalhado nos "entregáveis 2023" do Plano de Medição da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná - 2023 (Resolução Agepar nº 02 de 2023).

4

Diretrizes das Ações de Fluxo de Informação

Considerando as competências previstas no Decreto Estadual nº 6.265/2020 para a Coordenadoria de Fluxo de Informações (art. 51) e os trabalhos já em desenvolvimento pelo setor, apresentamos a seguir os principais pontos de atuação da coordenadoria para o exercício 2023 referentes ao Plano de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade dos Serviços:

1. A depender da demanda das demais coordenadorias da diretoria (CF e CQS), estruturar a arquitetura de banco de dados para armazenamento de dados e informações dos setores regulados, de forma a padronizar armazenamento e acesso, bem como facilitar seu uso (Decreto Estadual nº 6.265/20, art. 51, incisos I e IV):

- a) Organização documental;
- b) Armazenamento de dados e informações; e
- c) Modelagem de bancos de dados com categorização de dados e informações para futura alimentação.
- **2.** Elaborar sistemática de controle e acompanhamento para o fluxo de informações, protocolos e expedientes em trâmite da DFQS e coordenadorias vinculadas (Decreto Estadual nº 6.265/20, art. 51, inciso VIII):
 - a) Elaboração de banco de contatos das entidades reguladas; e
 - b) Interação com outros órgãos e entidades acerca de trâmites e prazos;
 - c) Elaborar panorama do controle de fluxo de informações, protocolos e expedientes com passagem pela DFQS (Decreto Estadual nº 6.265/20, art. 51, inciso VIII):
 - c.1) Panorama do fluxo externo de informações; e
 - c.2) Panorama do fluxo interno de informações.

Atenta-se à possibilidade de necessidade de realização de outras ações 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.

5

Considerações Finais

Ao consolidar e promover transparência às ações operacionais previstas para 2023, atenta-se à possibilidade de necessidade de realização de outras ações, operações e/ou tarefas que por ventura sejam demandadas e motivadas ao longo do exercício, que possam interferir no planejamento aqui proposto. Além disso, cumpre-se destacar que podem surgir demandas extraordinárias relevantes, em nível de agência reguladora, que exijam a atuação do nível de execução de forma prioritária. Neste sentido, a revisão e a atualização deste planejamento podem ser necessárias.





Rua: Marechal Deodoro, 1.600 - Alto da Rua XV -Cep: 80.045-090





+55 41 3210-4800



@ageparpr



www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana



@agepar1