

RELATÓRIO  
**OUVIDORIA**



EXERCÍCIO  
**2022**



**Agência Reguladora 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**

**Coordenação e Elaboração:**

Hernani Paulo Bergossi  
**Ouvidor**

**Assessoria de Comunicação Social**

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

Ana Carolina Bendlin  
**Revisão**



# Sumário



<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>05</b>
<b>2. MENSAGEM DO OUVIDOR</b>	<b>06</b>
<b>3. RELATÓRIO SOBRE ASSUNTOS DOS ATENDIMENTOS</b>	<b>07</b>
<b>4. PRINCIPAIS TEMAS DE RECLAMAÇÃO QUE NECESSITAM ACOMPANHAMENTOS PELA AGÊNCIA</b>	<b>17</b>

---

## 1. Apresentação



Este relatório apresenta os resultados do exercício de 2022, em cumprimento ao que estabelece o art.14, II, da Lei Federal nº.13.460/2017.

O Relatório de Ouvidoria da Agepar, através de sua consolidação, visa subsidiar os diversos setores desta agência, auxiliando o aprimoramento das atividades desenvolvidas, levando em consideração os pontos fortes e as fragilidades dos serviços delegados, por intermédio das manifestações encaminhadas por usuários e colaboradores, através de suas demandas.

O relatório de Ouvidoria consiste em um instrumento para o planejamento dos serviços e atividades desta Agência, pois trata da participação fundamental da sociedade no exercício de seus direitos e na atuação do controle social.

O principal objetivo do relatório é a ampla publicidade dos atendimentos e das demandas registrados na Ouvidoria pelos usuários dos serviços públicos delegados.

Após encaminhado para ciência do Exmo. Sr. Diretor-Presidente, conforme determina a Lei Federal nº 12527/2011 o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da Agepar será disponibilizado no sítio institucional da Agência, a fim de proporcionar a ampla consulta pela população.

## 2. Mensagem do Ouvidor

O objetivo de uma Ouvidoria é prestar atendimento aos usuários dos serviços públicos, que se sentiram insatisfeitos com o atendimento recebido nos canais preliminares e que buscaram a solução definitiva às suas necessidades nesta área, atuando como legítima e verdadeira voz do usuário.

A Ouvidoria é a promotora da participação social, buscando a simplificação nos conflitos com segurança, transparência, cortesia, generosidade e integridade.

Diariamente, buscamos melhorar os atendimentos, acolhendo, ouvindo sem preconceito, com empatia, mas resguardando o sigilo e o respeito a todos os que demandam esta Ouvidoria.

Devemos ser propositivos, imbuídos do papel de criar e propor melhorias para todos os serviços.

A principal vocação da Ouvidoria é garantir a todos os usuários dos serviços públicos a busca por um contínuo aperfeiçoamento nos serviços, além de proporcionar uma melhor experiência na jornada do atendimento.

Buscamos atender cada usuário com assertividade, tempestividade e compreensão.

Nosso planejamento para o ano que inicia continua focado em melhorias contínuas para proporcionar sempre as respostas que atendam os anseios dos usuários dos serviços públicos delegados.

Hernani Bergossi

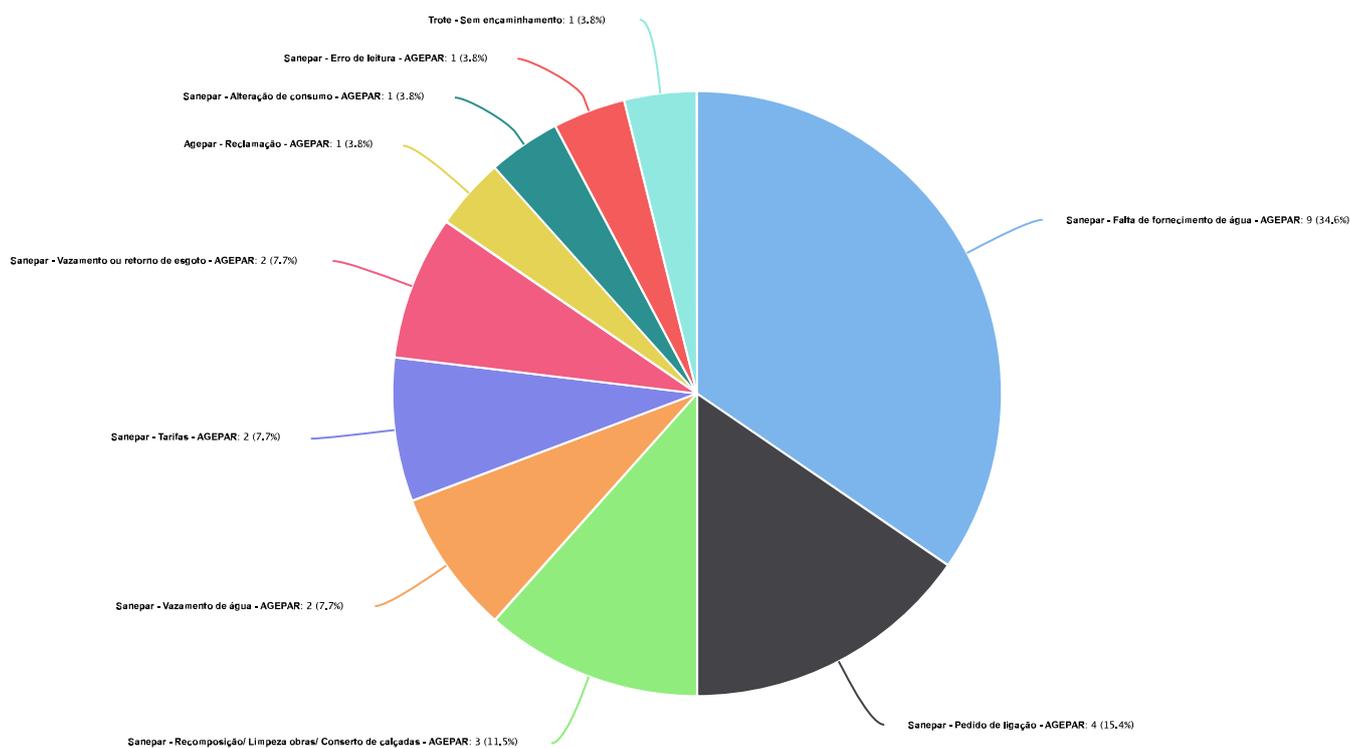
**Ouvidor**

### 3. Relatório sobre os assuntos dos atendimentos

O levantamento da atuação da Ouvidoria Agepar no ano de 2022 somou um total de 448 atendimentos.

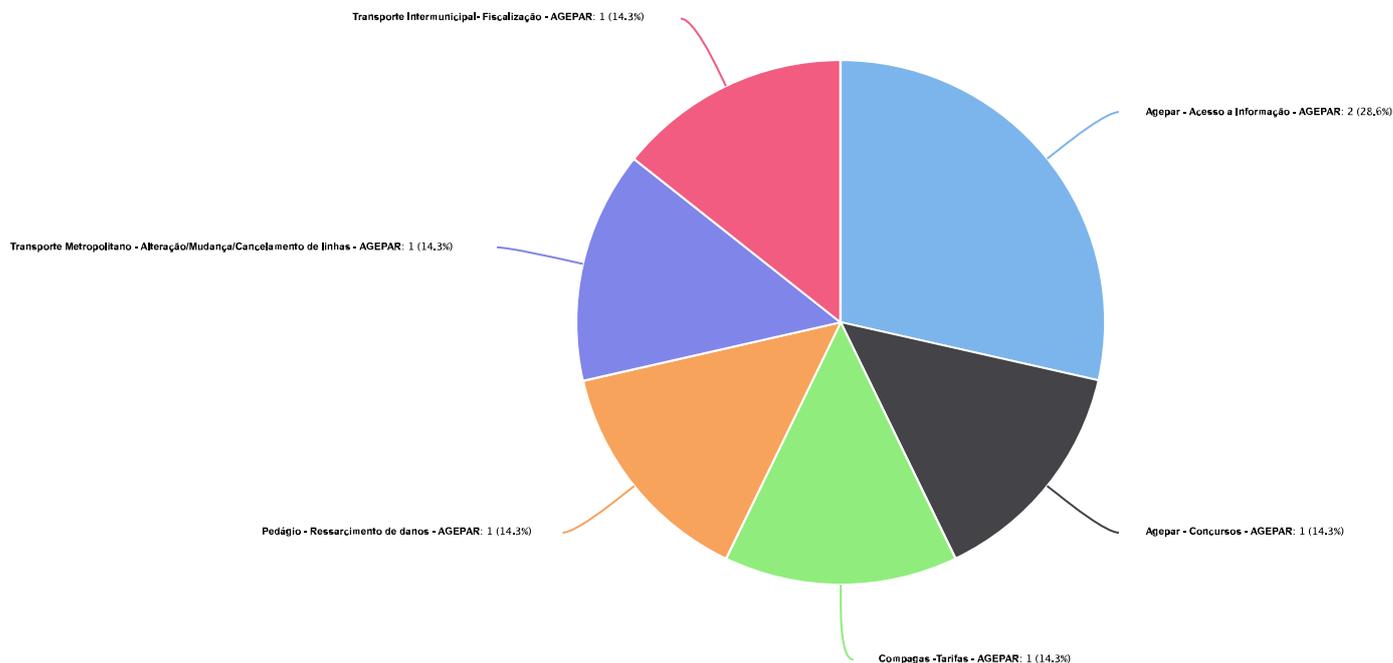
<b>Natureza: Reclamação</b>	
<b>AGEPAR</b>	<b>Quantidade</b>
Sanepar - Falta de fornecimento de água	63
Sanepar - Recomposição/ Limpeza obras/ Conserto de calçadas	51
Sanepar - Pedido de ligação	51
Sanepar - Tarifas	49
Sanepar - Erro de leitura	22
Agepar - Reclamação	21
Sanepar - Corte e/ou Religação	20
Sanepar - Vazamento ou retorno de esgoto	17
Sanepar - Troca de medidor	17
Sanepar - Falta de pressão	13
Sanepar - Vazamento de água	13
Sanepar - Disponibilidade de rede	7
Sanepar - Alteração de consumo	7
Sanepar - Troca de titularidade/ Desligamento	5
Sanepar - Qualidade da água/ Mau cheiro	4
Pedágio - Tarifas	3
Sanepar - Fiscalização	3
Transporte Metropolitano - Horários/Descumprimento de horários	3
Sanepar - Denúncia	3
Agepar - Solicitação	2
Compagas - Alteração de consumo	2
Compagas - Tarifas	2
Ferry Boat - Tempo de Viagem/Atrasos	2
Agepar - Fiscalização	2
Irregularidades/saneamento/tarifas - Saneamento	2
Travessia Ilha do Mel - Fiscalização do serviço	1

AGEPAR	Quantidade
Trote - Sem encaminhamento	1
Atendimento - Saúde pública	1
Agepar - Concursos	1
Agepar - Acesso a Informação	1
Agepar - Denúncia	1
Compagas - Pedido de ligação	1
Ferry Boat- Filas	1
Sanepar - Paradas programadas	1
Transporte Metropolitano - Tempo de Viagem/Atrasos	1
Transporte Metropolitano - Embarque negado	1
Transporte Intermunicipal - Limpeza/ Falta de Conservação	1
Transporte Intermunicipal - Alteração/Mudança/Cancelamento de linhas	1
Obras/saneamento - Saneamento	1
<b>Total</b>	<b>398</b>

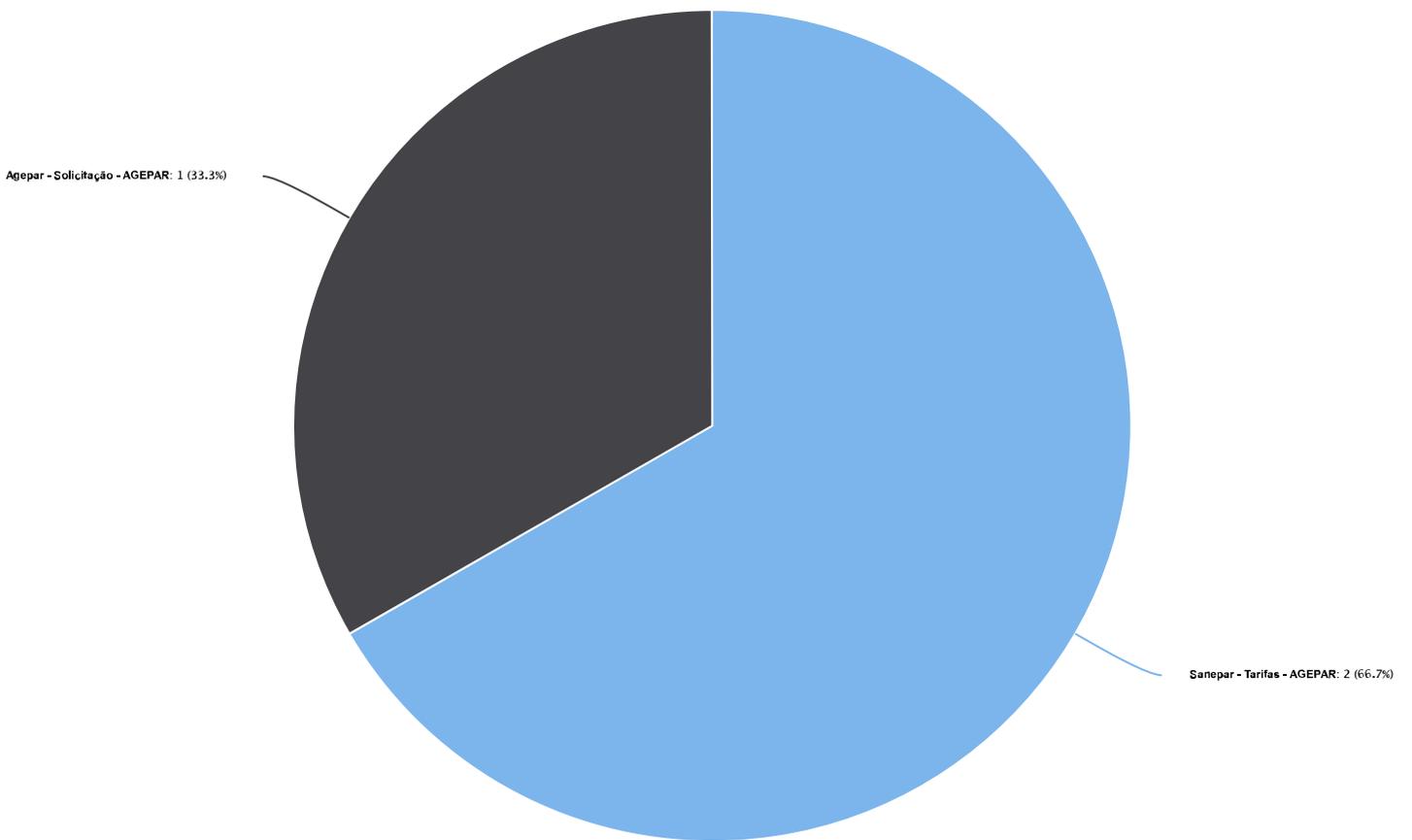


## Natureza: Lei de Acesso à Informação

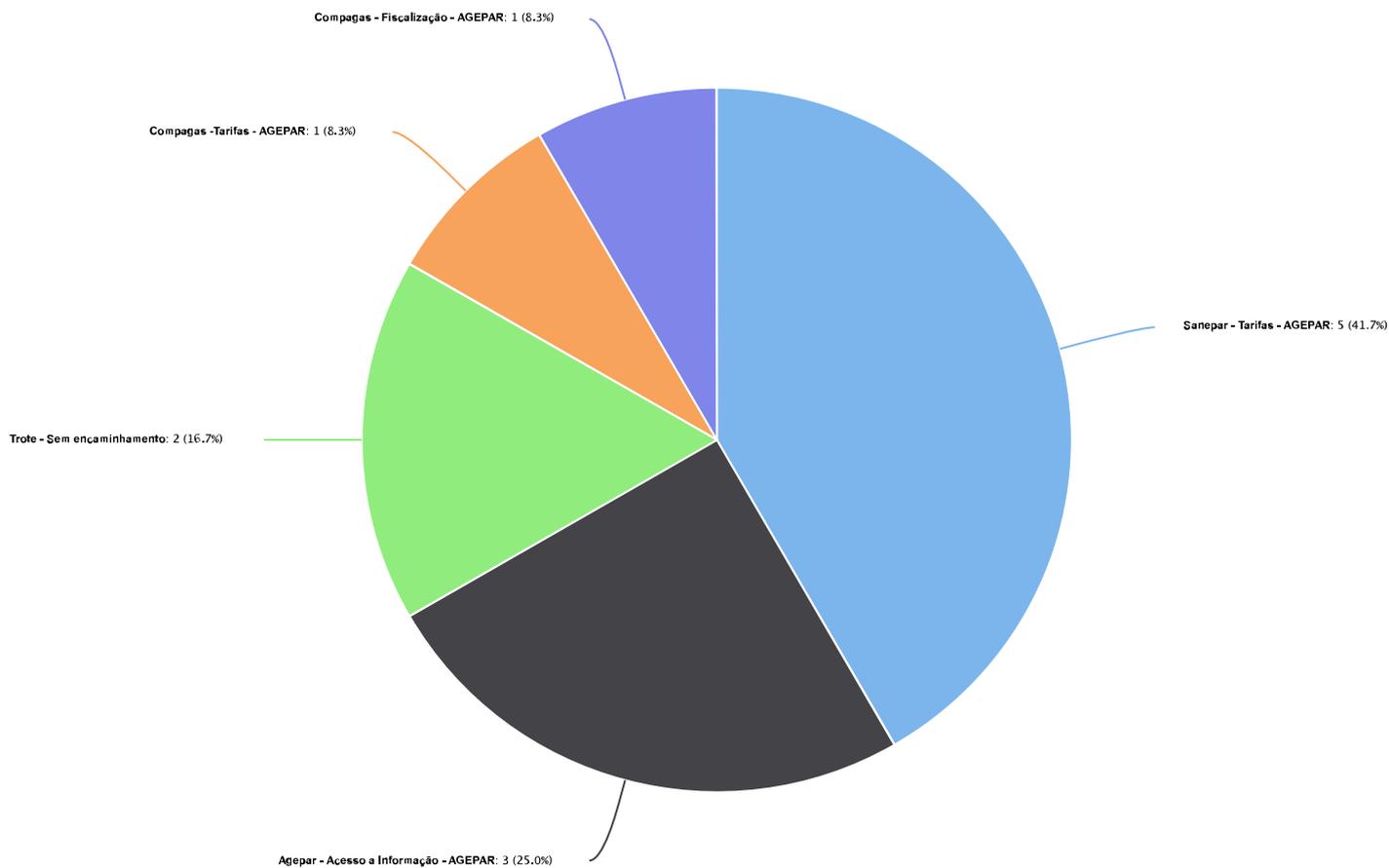
AGEPAR	Quantidade
Agepar - Acesso a Informação	2
Agepar - Concursos	1
Compagas -Tarifas	1
Pedágio - Ressarcimento de danos	1
Transporte Metropolitano - Alteração/Mudança/Cancelamento de linhas	1
Transporte Intermunicipal- Fiscalização	1
<b>Total</b>	<b>7</b>



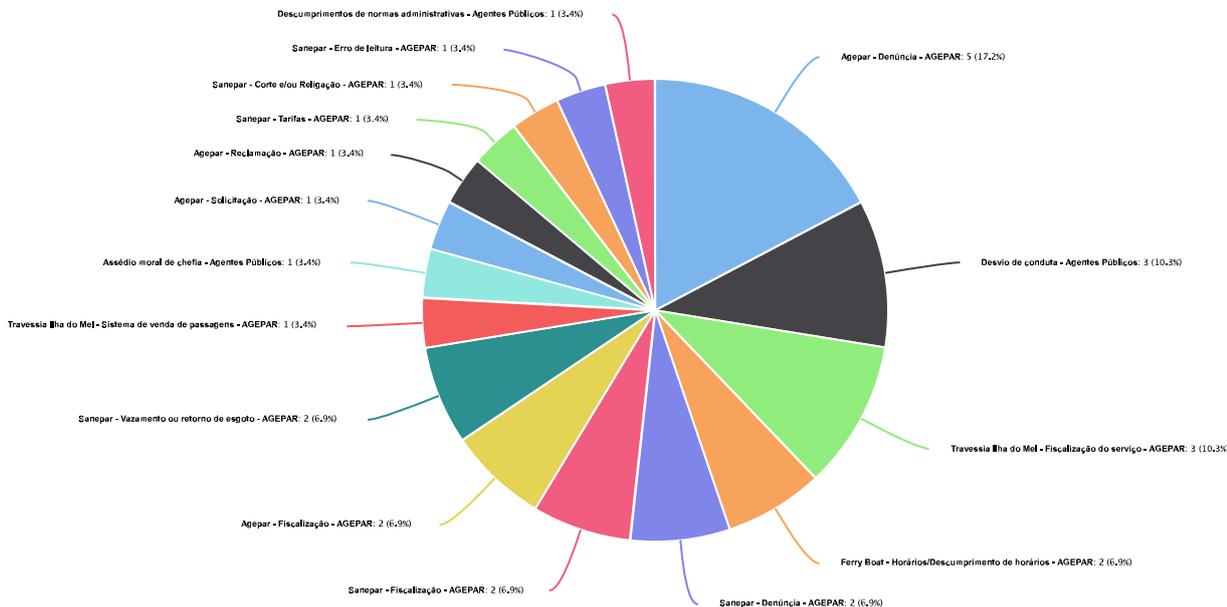
<b>Natureza: Sugestão</b>	
<b>AGEPAR</b>	<b>Quantidade</b>
Sanepar - Tarifas	2
Agepar - Solicitação	1
<b>Total</b>	<b>3</b>



Natureza: Solicitação	
AGEPAR	Quantidade
Sanepar - Tarifas	5
Agepar - Acesso a Informação	3
Trote - Sem encaminhamento	1
Compagas - Tarifas	1
Compagas - Fiscalização	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

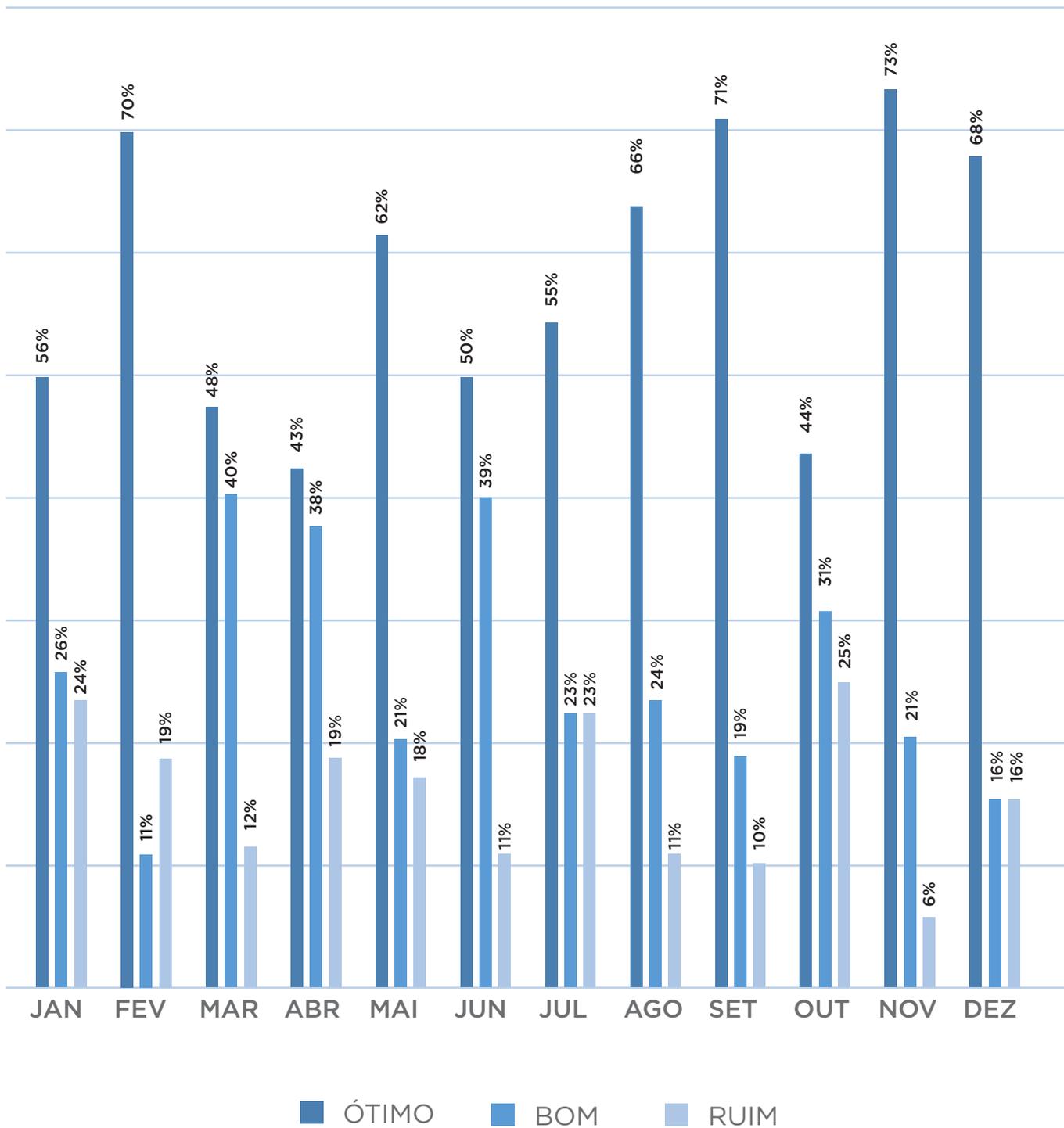


Natureza: Denúncia	
AGEPAR	Quantidade
Agepar - Denúncia	5
Desvio de conduta - Agentes Públicos	3
Travessia Ilha do Mel - Fiscalização do serviço	3
Ferry Boat - Horários/Descumprimento de horários	2
Sanepar - Denúncia	2
Sanepar - Fiscalização	2
Agepar - Fiscalização	2
Sanepar - Vazamento ou retorno de esgoto	2
Travessia Ilha do Mel - Sistema de venda de passagens	1
Assédio moral de chefia - Agentes Públicos	1
Agepar - Solicitação	1
Agepar - Reclamação	1
Sanepar - Tarifas	1
Sanepar - Corte e/ou Religação	1
Sanepar - Erro de leitura	1
Descumprimentos de normas administrativas - Agentes Públicos	1
<b>Total</b>	<b>29</b>



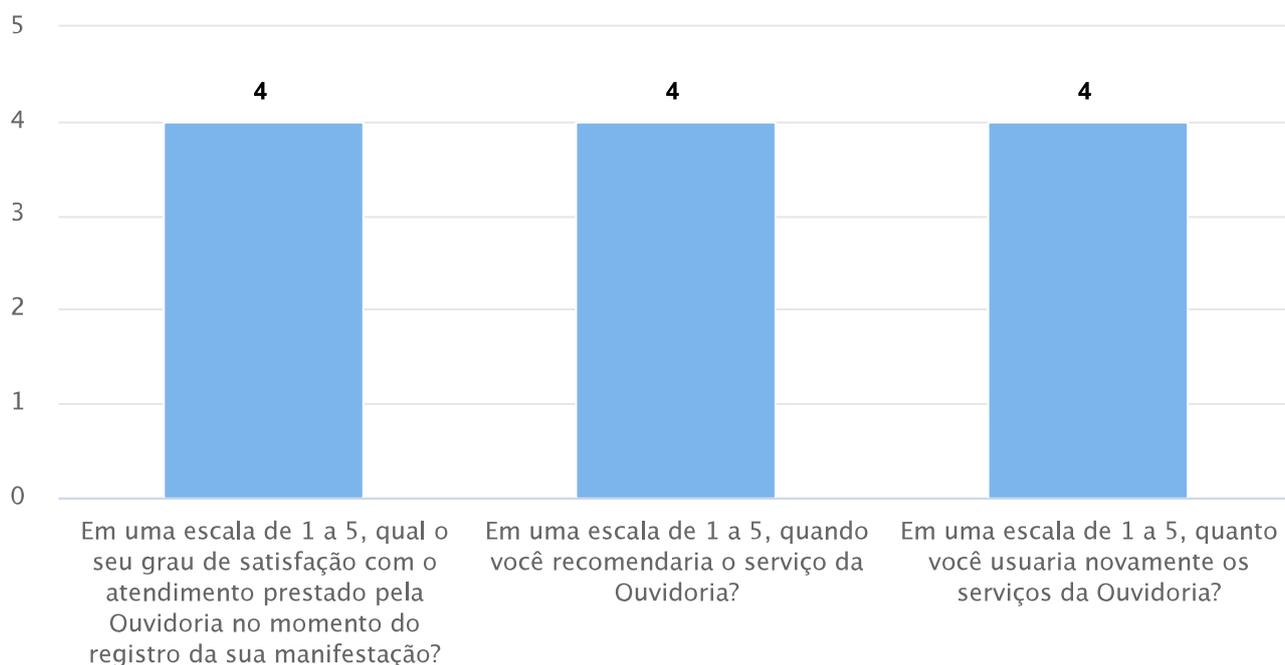
<b>Natureza: Pesquisa de Satisfação via 0800</b>							
<b>Meses</b>	<b>Ótimo</b>	<b>%</b>	<b>Bom</b>	<b>%</b>	<b>Ruim</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Janeiro	19	50%	10	26%	9	24%	38
Fevereiro	19	70%	3	11%	5	19%	27
Março	20	48%	17	40%	5	12%	42
Abril	16	43%	14	38%	7	19%	37
Maiο	21	62%	7	21%	6	18%	34
Junho	19	50%	15	39%	4	11%	38
Julho	12	55%	5	23%	5	23%	22
Agosto	25	66%	9	24%	4	11%	38
Setembro	22	71%	6	19%	3	10%	31
Outubro	21	44%	15	31%	12	25%	48
Novembro	35	73%	10	21%	3	6%	48
Dezembro	39	68%	9	16%	9	16%	57
<b>Total:</b>	268		120		72		460

# Elogio



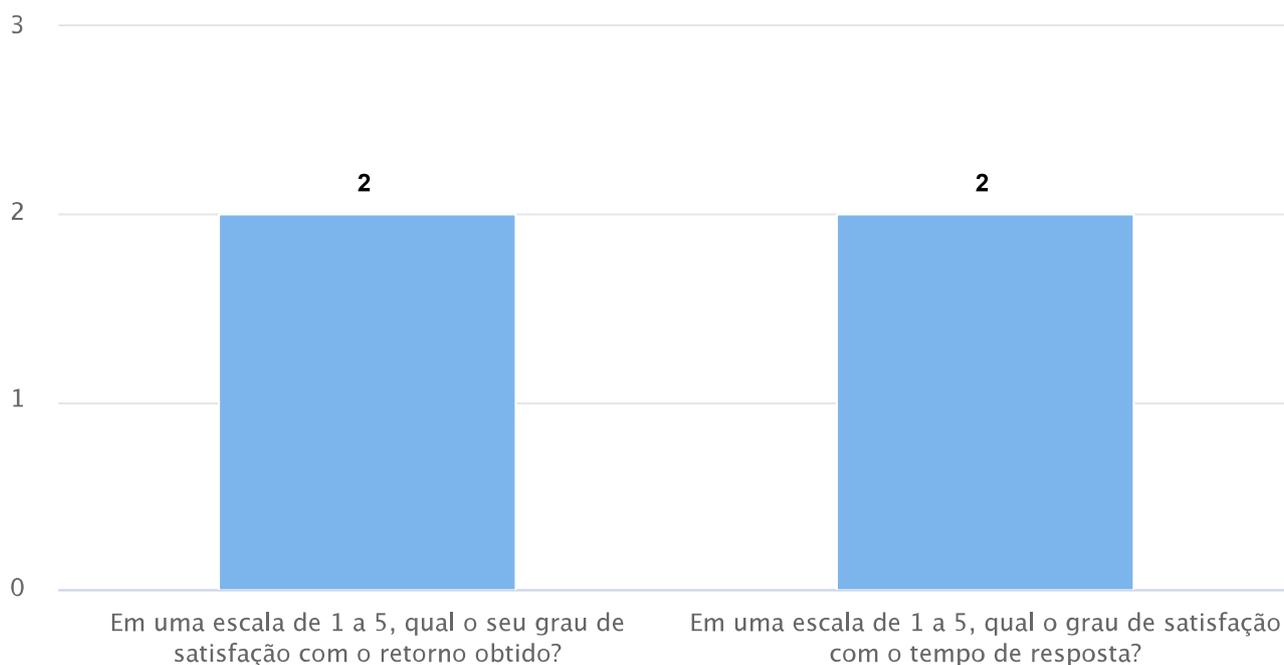
<b>Pesquisa Satisfação: Entrada</b>			
<b>Órgão</b>	<b>Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no momento do registro da sua manifestação?</b>	<b>Em uma escala de 1 a 5, quando você recomendaria o serviço da Ouvidoria?</b>	<b>Em uma escala de 1 a 5, quanto você usaria novamente os serviços da Ouvidoria?</b>
AGEPAR	4	4	4

### Pesquisa de Satisfação



<b>Pesquisa Satisfação: Saída</b>		
<b>Órgão</b>	<b>Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o retorno obtido?</b>	<b>Em uma escala de 1 a 5, qual o grau de satisfação com o tempo de resposta?</b>
Agepar	2	2

### Pesquisa de Satisfação



## 4. Principais temas de reclamação que necessitam acompanhamentos pela Agência.

Com base nas manifestações recebidas e após análise e cumprindo o determinado a Lei Federal 13460/2017 em seu Art.14, II, demonstramos abaixo os temas que entendemos que podem haver correções para melhorias do serviço público.

### Item 01

Sanepar – Pedido de Ligação	51
-----------------------------	----

Sugerimos que, com relação ao item 01, seja verificada pela DFQS (Diretoria de Fiscalização e Qualidade do Serviço) a qualidade dos serviços pelo alto índice de reclamações, principalmente nos casos de novas ligações, que são terceirizadas pela concessionária e não atendem os prazos estabelecidos.

Também à DRE (Diretoria de Regulação Econômica) a verificação se existem informações por parte da concessionária de programações de investimentos para sanear esta falha.

### Item 02

Sanepar - Falta de Fornecimento da Água	63
-----------------------------------------	----

Sugerimos que com relação ao item 02, seja feito junto à concessionária questionamentos para obter informações de quais são os investimentos para melhoria desta falha, uma vez que se trata do maior índice de reclamações, e cabe aqui acompanhamento por parte da DFQS com relação ao tema, pois envolve ainda a falta de informações das paradas programadas.

### Item 03

Sanepar - Tarifas/ Renegociação/ Ressarcimento Danos	49
------------------------------------------------------	----

Com relação ao item 03, entendemos que devem ser criadas facilidades para encaminhamento de documentação para ressarcimento, o que pode ser melhorado com avanços no RGS com relação ao tema e melhoria nos prazos da prestadora.

Também reclamam os usuários que existe demora no efetivo pagamento, mesmo com a entrega de toda documentação e sugerimos o acompanhamento também da CQS (Coordenadoria de Qualidade dos Serviços).

### Item 04

Sanepar – Recomposição/Limpeza de Obras/Conserto Calçadas	51
-----------------------------------------------------------	----

Com relação ao item 04, o usuário quando recorre à Agência, já está aguardando há bastante tempo para resolução do problema, e entendemos que seria importante, além do cumprimento da resolução 003/2020 por parte da concessionária, a fiscalização da CQS, solicitando à concessionária informações e analisando o cumprimento das normas vigentes.





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/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana](https://www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana)



@agepar1



0800-644-2013