



AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ



2024



PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO



GARANTINDO A
QUALIDADE E A
TRANSPARÊNCIA
DA PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS
DELEGADOS

AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ



**Agência Reguladora de Serviços
Públicos Delegados do Paraná**

Reinhold Stephanes
Diretor-Presidente

Marcelo Luiz Curado
Diretor Administrativo Financeiro

Rejane Maria Schirr Scolari
Diretora de Regulação Econômica

Antenor Demeterco Neto
Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Alex Sandro Noel Nunes
Diretor de Normas e Regulamentação

Carlos Eduardo Winnikes da Silva
Projeto Gráfico e diagramação

Ana Carolina Bendlin Gonzalez
Revisão

**Comissão responsável pela elaboração do
Planejamento Estratégico da Agepar**

Ricardo Marcassa Ribeiro da Silva
Caroline Niehues Zardo Pelandre
Mariana Ribeiro Facundo de Souza
Nivaldo Martinez Junior

Endereço

Rua: Marechal Deodoro, N° 1600
Bairro: Alto XV - Cep: 80.045-090 - Curitiba - PR
Telefone: +55 41 3210-4800
Site: www.agepar.pr.gov.br

Sumário

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024

1	Referencial Estratégico:	
	Missão, Visão e Valores	4
2	Objetivos, Indicadores e Metas	
	2.1 Fortalecer a Instituição, a Imagem e as	
	Relações Institucionais da Agepar	5
	2.2 Fortalecer o Quadro Próprio,	
	Desenvolvendo Competências	
	Comportamentais, Técnicas e Gerenciais	6
	2.3 Desenvolver a Cultura Integracional da	
	Agepar	6
	2.4 Transparência e Participação Social	7
	2.5 Definir e aperfeiçoar os Fluxos de	
	Processos mais Importantes da Instituição,	
	Aprimorando as Rotinas e a Definição de	
	Prazos	7

1 REFERENCIAL ESTRATÉGICO

Missão, Visão e Valores

O referencial estratégico se institui a partir da missão, visão e valores que norteiam os propósitos da instituição e do que a instituição almeja alcançar.



Missão: Por que existimos?

Garantir a qualidade e a transparência da prestação de serviços delegados, atuando com independência para proteger e conciliar direitos e interesses de usuários, entidades reguladas, poder concedente e sociedade.



Visão: Como seremos no futuro?

Contribuir de forma efetiva, atuando proativamente, no desenvolvimento e implementação dos serviços públicos delegados nos diversos modais.

Ser o canal de interação com clientes (usuários, poder concedente e entidades reguladas) que garante transparência, estabilidade e satisfação com os serviços prestados.



Valores: Quais valores queremos ter?

Decisões são tomadas com independência, coerência e imparcialidade, permitindo a inovação. Nossas ações cotidianas são pautadas pelo espírito de equipe, respeito, agilidade, excelência técnica e jurídica, transparência e efetividade organizacional.

2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2.1 Fortalecer a Instituição, a Imagem e as Relações Institucionais da Agepar

Ações:

- Designar interlocutores junto à Associação Brasileira de Agências de Regulação - ABAR, sendo pelo menos um deles integrante do Quadro Próprio da Agepar.
- Acompanhar a agenda de eventos técnicos e políticos, estaduais e nacionais, que envolvam os serviços públicos do Paraná, e enviar representantes da Agepar para participar.
- Estimular os servidores a submeter trabalhos técnicos em eventos.
- Criar agenda anual de visitas institucionais a entidades reguladas, ao poder concedente e a instituições congêneres de outros Estados.
- Disseminar a imagem institucional da Agência por meio de órgãos de publicidade governamental, buscando informar a sociedade sobre a atividade regulatória e seu potencial impacto na conformidade e na qualidade dos serviços públicos delegados.
- Implementar Observatório de Dados Regulatórios da Agepar.
- Desenvolver planejamento que trate da projeção de novos convênios e delegações e a capacidade da Agência em absorvê-los.
- Expandir a estrutura de atendimento aos usuários dos serviços públicos delegados na medida do aumento das demandas decorrentes da divulgação das ações da Agepar.
- Estabelecer critérios para análise da qualidade dos serviços delegados.
- Manter uma agenda regulatória definida e amplamente conhecida.
- Desenvolver as ações de fiscalização pontual.

2.2 Fortalecer o Quadro Próprio, desenvolvendo competências comportamentais, técnicas e gerenciais

Ações:

- Implementar novo concurso público para reposição e ampliação do Quadro.
- Estabelecer plano anual de oportunidades de qualificação, além de estabelecer convênios com instituições de ensino superior para a realização de cursos de pós-graduação (*lato e stricto sensu*).
- Elaborar projeto de formação continuada aos servidores, relacionada às áreas-fim da agência, como: economia, fiscalização, processo administrativo sancionador, Direito e regulação em geral. O projeto consistirá em formação anual dos servidores composto por módulos, com cronograma previamente apresentado e com convênio junto a universidades e à Escola de Gestão. Verificar a possibilidade de titulação aos servidores com a apresentação de projeto de final de curso aplicado à Agepar.

2.3 Desenvolver a Cultura Integracional da Agepar

Ações:

- Realizar a integração entre os técnicos da Agência, fomentando a discussão prévia dos assuntos com as áreas envolvidas (inclusive parte técnica das entidades reguladas), para harmonizar os entendimentos.
- Implementar e acompanhar políticas de boas práticas de gestão de Recursos Humanos, visando o bom ambiente de trabalho, a valorização e a qualidade de vida dos servidores.
- Promover o aprimoramento das competências de liderança.
- Implementar políticas de gestão de pessoas, identificando potencialidades individuais aliadas às atividades profissionais.
- Implementar gestão por resultados a nível operacional, tático e estratégico, em contraponto ao trabalho presencial.

2.4 Transparência e Participação Social

Ações:

- Realizar consultas e audiências públicas.
- Realizar o monitoramento do nível de reclamações, através da Ouvidoria da Agepar, das ouvidorias das entidades reguladas e da mídia.

2.5 Definir e aperfeiçoar os fluxos de processos mais importantes da instituição, aprimorando as rotinas e a definição de prazos.

Ações:

- Mapear e aperfeiçoar processos das atividades mais importantes da Agência, prevendo prazo mínimo para as análises técnicas correspondentes.
- Criar ferramenta de monitoramento de processos, com o gerenciamento de atividades, cronograma e indicação dos responsáveis.
- Contratação de consultoria de especialistas, quando essencial.

O acompanhamento das ações será realizado por um Comitê Intersectorial, designado pela Diretoria da Presidência, que terá em sua composição um representante de cada Diretoria (DNR, DFQS, DAF, DRE e DP), e será incumbido de elaborar relatórios semestrais dirigidos ao Conselho Diretor, com a avaliação do andamento das atividades e, se for o caso, proposição de melhorias.



 Rua Eurípedes Garcez do
Nascimento, 1004 - Ahú -
80540-280 - Curitiba - PR



www.agepar.pr.gov.br



+55 41 3210-4800

 @ageparpr

 www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana

 @agepar1

 0800-644-2013