

OUVIDORIA



2025

Agência Reguladora do Paraná

Rubens Bueno

Diretor-Presidente

Marcelo Luiz Curado

Diretor Administrativo Financeiro

Rejane Maria Schirr Scolari

Diretora de Regulação Econômica

Sérgio Luiz Cequinel Filho

Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Alex Sandro Noel Nunes

Diretor de Normas e Regulamentação

Coordenação e Elaboração:

Danielle Cristini Martins

Ouvidora

Assessoria de Comunicação Social

Carlos Eduardo Winnikes da Silva

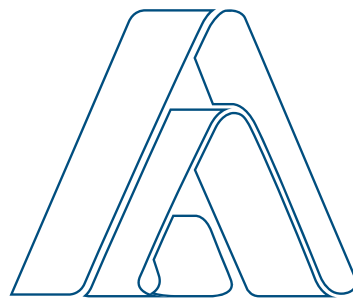
Projeto Gráfico e Diagramação

Thiago Maia Mourao

Flávia Elisa Cé Steil

Revisão





Sumário

1.	APRESENTAÇÃO	05
2.	OBJETIVOS DA OUVIDORIA	06
3.	PALAVRAS DA OUVIDORA	07
4.	OBJETIVOS DO PLANO DE TRABALHO	08
5.	PLANO DE TRABALHO	10
6.	FUNDAMENTOS NORMATIVOS	16
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

1. Apresentação

“

O presente Plano de Trabalho apresenta as ações estratégicas a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Reguladora do Paraná – AGEPAR no segundo semestre de 2025.

As atividades estão alinhadas ao Plano Estratégico da AGEPAR, à legislação vigente e às diretrizes da Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE-PR), com foco na escuta qualificada e ativa, na transparência, no fortalecimento da participação social e na melhoria contínua dos serviços públicos regulados.

Mais do que uma instância receptora de manifestações, a Ouvidoria exerce papel estratégico como canal de articulação entre a sociedade e o poder público, promovendo o controle social e contribuindo para o aprimoramento das políticas regulatórias.

2. Objetivos da Ouvidoria

A Ouvidoria da AGEPAR tem como missão consolidar-se como uma **ponte estratégica entre o cidadão e o Estado**, fortalecendo os princípios da administração pública e contribuindo para o aprimoramento da regulação dos serviços públicos delegados. Atuando com **escuta qualificada e ativa**, busca transformar manifestações em insumos valiosos para o aperfeiçoamento contínuo da gestão e da qualidade dos serviços prestados.

Mais do que apenas receber manifestações — como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações —, a Ouvidoria atua de forma analítica, estratégica e integrada, **promovendo o controle social**, a **transparência pública** e a **responsabilidade institucional**. O objetivo é assegurar que a voz do usuário seja compreendida, registrada, respondida e, sobretudo, considerada como elemento central para a tomada de decisões e para a indução de melhorias nas políticas públicas reguladas.

Alinhada aos dispositivos da Lei Federal nº 13.460/2017, bem como às diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado do Paraná e pelo Plano Estratégico da AGEPAR, a Ouvidoria busca garantir os **direitos dos usuários dos serviços públicos** e ampliar os canais de participação e escuta da sociedade. Sua atuação está pautada na ética, na integridade, na inovação e na geração de valor público.

Nesse contexto, a Ouvidoria se consolida como uma unidade transversal e essencial ao ciclo regulatório, comprometida com a excelência institucional, com o fortalecimento da governança e com a promoção de uma administração pública orientada ao cidadão.

3. Palavras da Ouvidora

Assumir a Ouvidoria da AGEPAR é, acima de tudo, assumir um compromisso com o cidadão e com o fortalecimento institucional da nossa Agência. Em um contexto de transformação da gestão pública, onde a escuta ativa ganha protagonismo, queremos consolidar a Ouvidoria como uma **ponte estratégica entre a sociedade e o Estado**, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos regulados.

Nossa atuação será orientada por **valores como integridade, transparência, ética e inovação**, buscando ir além do recebimento de manifestações: queremos **ouvir com qualidade, analisar com responsabilidade e agir com efetividade**. A Ouvidoria não é apenas um canal — é um espaço de diálogo, de confiança e de construção coletiva.

Pretendemos integrar de forma mais incisiva a Ouvidoria ao ciclo regulatório, contribuindo com dados, percepções e análises para o aprimoramento da regulação, sempre com foco no usuário e nos objetivos estratégicos da AGEPAR. Queremos que cada manifestação seja vista como uma oportunidade de melhoria, como um sinal de que estamos no caminho certo ao colocar o cidadão no centro da nossa atuação.

Seguiremos comprometidos com um trabalho técnico, ético e transparente, valorizando a participação social como instrumento de controle, aprendizado e fortalecimento da nossa missão institucional.

Ouvir para evoluir. Educar para transformar.

4. Objetivos do Plano de Trabalho

O Plano de Trabalho da Ouvidoria da AGEPAR para o exercício de 2025 tem como objetivo estruturar, de forma clara e estratégica, as ações a serem executadas ao longo do ano, alinhando-se ao Plano Estratégico da Agência, às diretrizes da Controladoria-Geral do Estado e à legislação aplicável, especialmente a Lei Federal nº 13.460/2017.

Com foco no aprimoramento contínuo da escuta qualificada e na valorização da participação social, a Ouvidoria buscará fortalecer seu papel como ponte estratégica entre a sociedade e a administração pública, atuando com base em dados, evidências e diálogo.

São objetivos deste plano:

A) Ampliar a escuta ativa e qualificada, promovendo ações de valorização do usuário e do servidor, com foco em inovação, acolhimento e respeito às demandas recebidas;

B) Integrar a Ouvidoria ao ciclo regulatório da AGEPAR, fornecendo subsídios estratégicos para a melhoria dos serviços públicos delegados, por meio da análise crítica das manifestações e do diálogo institucional;

C) Consolidar os canais de atendimento ao cidadão, garantindo acessibilidade, transparência, linguagem cidadã e visibilidade nas plataformas da Agência;

D) Implementar ações educativas e formativas dentro e fora da AGEPAR, fortalecendo a cultura da escuta e promovendo o entendimento sobre o papel da Ouvidoria como instância de participação e controle social;

E) Monitorar prazos, indicadores e padrões de qualidade, assegurando respostas tempestivas e adequadas às manifestações recebidas, com base na legislação vigente;

F) Aprimorar a elaboração e divulgação de relatórios estratégicos, a fim de subsidiar a alta gestão da Agência na tomada de decisões baseadas em evidências na percepção do usuário;

G) Atualizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, com foco na clareza, acessibilidade e efetividade das informações prestadas;

H) Atuar de forma articulada com os demais agentes de integridade, promovendo sinergia institucional e reforçando o papel da Ouvidoria como promotora de valores como integridade, ética, transparência e responsabilidade social.

Este plano traduz nosso compromisso com a excelência do serviço público e com uma Ouvidoria cada vez mais próxima, humana, estratégica e eficaz.



**GARANTINDO A
QUALIDADE NA
PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS**

5. Plano de Trabalho

Este Plano de Trabalho estabelece as ações da Ouvidoria da AGEPAR para 2025, com foco na escuta ativa e qualificada, na valorização do usuário dos serviços públicos e no fortalecimento da governança. As atividades estão organizadas por eixos estratégicos, alinhadas ao planejamento institucional e às diretrizes de integridade, transparência e participação social.

1. Cronograma Geral

MESES	EIXO 1		
	Fortalecimento Institucional e Normativo		
	1	2	3
	Atendimentos	Regularização da nomeação e mandato da Ouvidora	Elaboração de norma interna da Ouvidoria
JANEIRO			
FEVEREIRO			
MARÇO			
ABRIL			
MAIO			
JUNHO			
JULHO			
AGOSTO			
SETEMBRO			
OUTUBRO			
NOVEMBRO			
DEZEMBRO			

MESES	EIXO 2					
	Estrutura e Recursos da Ouvidoria					
	1	2	3	4	5	6
	Adequação do espaço físico	Reforço da equipe	Atualização dos canais de atendimentos	Aquisição/ melhoria de sistema informatizado	Pesquisa de satisfação	Capacitação da Ouvidora
JANEIRO						
FEVEREIRO						
MARÇO						
ABRIL						
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						

MESES	EIXO 3	
	Integração e Articulação Institucional	
	1	2
	Termo de cooperação com Procon/CGE	Participar de visitas técnicas
JANEIRO		
FEVEREIRO		
MARÇO		
ABRIL		
MAIO		
JUNHO		
JULHO		
AGOSTO		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		

MESES	EIXO 4					
	Transparência, Dados e Relatórios Estratégicos					
	1	2	3	4	5	6
	Relatório Anual da Ouvidoria	Painéis de dados	Compilação das Notícias de Fato e/ou Fatos Recorrentes	Ouvidoria na Agepar	Disseminação dos mecanismos de controle social realizados pela Agepar	Material de divulgação sobre a atuação da Ouvidoria
JANEIRO						
FEVEREIRO						
MARÇO						
ABRIL						
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						

2. Cronograma detalhado

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 1	Receber, registrar, conduzir, responder e/ou solucionar as manifestações (denúncias, reclamações, informações, sugestões e elogios) dos usuários registradas na Ouvidoria da Agepar.											
Ação 1												
Etapas	✓ Consultar o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria - SIGO.											
	✓ Receber emails que versam sobre assuntos relacionados à Ouvidoria da Agepar.											
	✓ Receber e e-protocolos que versam sobre assuntos relacionados à Ouvidoria da Agepar.											
	✓ Encaminhar das reivindicações para providências/informações da resposta quando o assunto for relacionado às competências da Agência.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 1	Regularização da nomeação e mandato da Ouvidora.											
Ação 2												
Meta	✓ Garantir cumprimento da lei com a estabilidade, imparcialidade e qualificação do cargo.											
Entrega	✓ Elaborar memorando ao Gabinete do Diretor-Presidente com descritivos dos atos legais administrativos da Agende de Ouvidoria.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 1	Elaboração de norma interna da Ouvidoria.											
Ação 3												
Metas	✓ Consolidação dos aprendizados e revisão das práticas de triagem e admissibilidade.											
	✓ Definir fluxos, prazos e critérios de admissibilidade e responsabilidades.											
	✓ Formalizar periodicidade e formato de repasse das Coordenadorias à Ouvidoria.											
	✓ Regulamentação de repasse de dados entre unidades.											
Entrega	✓ Documento com critérios de triagem atualizado.											
	✓ Minuta da Instrução Normativa Interna.											
	✓ Minuta do Memorando Conjunto com Coordenadorias.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 2	Adequação do espaço físico nos termos do Relatório do TCE/PR.											
Ação 1												
Meta	✓ Garantir sigilo e conforto nos atendimentos.											
Entrega	✓ Proposta de adequação.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 2	Reforço da equipe.											
Ação 2												
Meta	✓ Atender ao volume e à complexidade das demandas.											
Entrega	✓ Requisição formal ao Gabinete do Diretor-Presidente para reforço de pessoal na equipe.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 2	Atualização dos canais de atendimento conforme serviços regulados pela Agepar.											
Ação 3												
Meta	✓ Verificação da metodologia atual empregada para processamento dos atendimentos.											
	✓ Entendimento do funcionamento da central de Ouvidoria na Celepar (0800).											
	✓ Capacitação dos(as) atendentes do 0800.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 2	Aquisição ou melhoria de sistema informatizado.											
Ação 4												
Meta	✓ Otimizar gestão de manifestações.											
Entrega	✓ Análise técnica junto ao setor de TI para aquisição de sistema informatizado próprio para a Ouvidoria da Agência.											
	✓ Requisição formal ao Gabinete do Diretor-Presidente para aquisição de sistema informatizado.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 2	Verificar o andamento da pesquisa de satisfação através de ferramenta que permita o uso de formulário eletrônico de perguntas e respostas, permitindo o registro da opinião dos cidadãos sobre o atendimento realizado pela Ouvidoria.											
Ação 5												
Meta	✓ Sistema encontra-se em fase de desenvolvimento pela CGE/Celepar.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 2	Participar de eventos presenciais e/ou à distância voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria, principalmente aqueles que compõem a Política de Formação Continuada em Ouvidorias, ofertados pela Controladoria-Geral da União e pela Controladoria Geral do Estado.											
Ação 6												
Meta	✓ Atualização de práticas e benchmarking.											
	✓ Consultar informes da CGE, CGU, Escola de Gestão do Estado do Paraná e outros.											
	✓ Apresentar solicitação do curso desejado à chefia imediata para autorização.											
	✓ Relatório de participação + boas práticas mapeadas.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 3	Formalização do termo de cooperação com Procon/CGE, nos termos do Relatório do TCE/PR.											
Ação 1												
Meta	✓ Compartilhamento de dados e ações conjuntas.											
Entrega	✓ Termo assinado ou minuta pronta.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 2	Participar de visitas técnicas à agências reguladoras de referência para intercâmbio de práticas.											
Ação 2												
Meta	✓ Aperfeiçoamento dos serviços.											
	✓ Apresentar formulário da visita técnica desejada à chefia imediata para autorização.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 4	Relatório Anual da Ouvidoria (dados consolidados).											
Ação 1												
Meta	✓ Cumprir obrigações legais e gerar insumos para regulação.											
Entrega	✓ Relatório 2024 publicado no site da AGEPAR.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 4	Desenvolver painéis de dados.											
Ação 2												
Metas	✓ Identificar visualmente as reivindicações.											
	✓ Identificar padrões e propor melhorias regulatórias.											
Entregas	✓ Dashboard interativo interno + minutas de recomendações.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 4	Compilação das Notícias de Fato e/ou Fatos Recorrentes.											
Ação 3												
Etapas	✓ Minuta de memorando conjunto.											
	✓ Encaminhar para Diretoria de Fiscalização Regulatória.											
	✓ Divulgar nas redes sociais da Agência.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 4	Ouvidoria na Agepar. Verificar se esta a Ouvidoria é bem entendida dentre os ageparianos.											
Ação 4												
Etapas	✓ Envio de questionário por e-mail para servidores responder.											
	✓ Compilação dos dados recebidos e, com base no resultado, desenvolver capacitação.											
	✓ Palestra aos ageparianos a fim de que a Ouvidoria seja prontamente entendida do modo mais assertivo.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 4	Propor e participar de ações que promovam o fortalecimento e a disseminação dos mecanismos de controle social realizados pela Agepar.											
Ação 5												
Etapas	✓ Ações conjuntas com a Diretoria de Fiscalização e Regulação.											
	✓ Divulgar nas redes sociais da Agência.											

AGEPAR												
2025												
Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eixo 4	Produzir em conjunto com as Diretoria e Coordenadorias da Agepar, material de divulgação sobre a atuação da Ouvidoria.											
Ação 6												
Etapas	✓ Minuta de memorando conjunto.											
	✓ Encaminhar para aprovação do Diretor-Presidente.											
	✓ Divulgar nas redes sociais da Agência.											

6. Fundamentos Normativos

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações.

Lei Federal nº 13.709-de 14 de agosto de 2018.

Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Decreto Estadual nº 6474, de 14 de dezembro de 2020.

Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito da Administração Pública Estadual direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo do Estado do Paraná.

Decreto Estadual nº 6265, de 24 de novembro de 2020.

Aprova o Regulamento da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná.

Decreto Estadual nº 7791, de 08 de junho de 2021.

Dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

Resolução CGE nº 38/2019, de 18 de outubro de 2019.

Dispõe sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciante.

Resolução CGE 55/2021, de 10 de novembro de 2021.

Especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.

Resolução CGE nº 33/2022 de 27 de maio de 2022.

Especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná.

Instrução Normativa CGE nº 05/2024 de 19 janeiro 2024.

Determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho referente ao exercício de 2024.

7. Considerações Finais

Destacamos que o presente Plano tem o objetivo de contribuir com a governança desta Agência bem como com a melhora da prestação de serviço aos usuários e servidores.

As atividades das quais trata o Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria poderão ser alteradas em resposta às demandas que vierem a surgir ao longo do presente exercício.

Atenciosamente,

Danielle Cristini Martins

Ouvidora



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



www.agepar.pr.gov.br



+55 41 3210-4800



@ageparpr



www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana



@agepar1



0800-644-2013