

RELATÓRIO DA
OUVIDORIA



EXERCÍCIO
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

Coordenação e Elaboração:

Danielle Cristini Martins

Ouvidora

Carlos Eduardo Winnikes da Silva

Projeto Gráfico e Diagramação

Thiago Maia Mourao

Revisão





Sumário

1. Apresentação	05
2. Mensagem da Ouvidora	06
3. Relatório sobre assuntos dos atendimentos	07
4. Principais temas de reclamação que necessitam acompanhamentos pela agência	17

1. Apresentação



O presente Relatório Anual da Ouvidoria da Agepar – exercício 2025 – consolida as atividades desenvolvidas ao longo do período, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, a Lei Complementar Estadual nº 222/2020, o Regimento Interno da Agência e as diretrizes da Controladoria-Geral do Estado do Paraná.

Alinhado ao Plano de Trabalho da Ouvidoria 2025, o relatório reflete a atuação estruturada da unidade com foco na escuta ativa e qualificada, na valorização do usuário dos serviços públicos regulados e na integração da Ouvidoria ao ciclo regulatório da Agência.

Para além da consolidação estatística das manifestações registradas no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO, o documento apresenta os principais temas de reclamação que demandam acompanhamento pela Agência.

O relatório evidencia a consolidação da Ouvidoria como instância de articulação entre sociedade e poder público, contribuindo para o fortalecimento do controle social, da transparência e da melhoria contínua dos serviços públicos delegados.

Ao registrar os avanços institucionais do exercício de 2025, o documento reafirma o compromisso da Agepar com a governança pública, a integridade e a prestação de serviços orientada por evidências e pela participação social.

A presente versão destina-se à publicação no sítio eletrônico da Agepar, em observância ao princípio da transparência e da publicidade administrativa.

Ouvidoria Agepar

2. Mensagem da Ouvidora

O exercício de 2025 representou a consolidação da Ouvidoria da AGEPAR como instância estratégica de governança, escuta qualificada e articulação institucional.

Conforme estabelecido no Plano de Trabalho da Ouvidoria, as ações foram orientadas pela ampliação da escuta ativa e qualificada, pela valorização do usuário dos serviços públicos regulados e pela integração da Ouvidoria ao ciclo regulatório da Agência.

Mais do que um canal de recebimento de manifestações, a Ouvidoria atuou como ponte entre a sociedade e o Poder Público, promovendo o controle social e contribuindo para o aprimoramento contínuo das políticas regulatórias.

Cada manifestação recebida foi tratada não apenas como demanda individual, mas como oportunidade de melhoria institucional e de fortalecimento da prestação dos serviços públicos delegados.

Ao longo do ano, buscou-se aprimorar a elaboração de relatórios estratégicos, com foco na produção de evidências capazes de subsidiar a alta gestão na tomada de decisões regulatórias, além de promover maior integração com a Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços.

O cumprimento das recomendações dos órgãos de controle, a consolidação de critérios de admissibilidade e a estruturação de fluxos internos contribuíram para elevar o nível de segurança jurídica, padronização e transparência da atuação da Ouvidoria.

Seguimos comprometidos com um trabalho técnico, ético e transparente, reforçando a participação social como instrumento legítimo de aperfeiçoamento institucional.

Ouvir para evoluir.

Danielle Cristini Martins

Ouvidora

Chefe da Unidade de Integridade e Compliance da Agepar

3. Relatório sobre os assuntos dos atendimentos

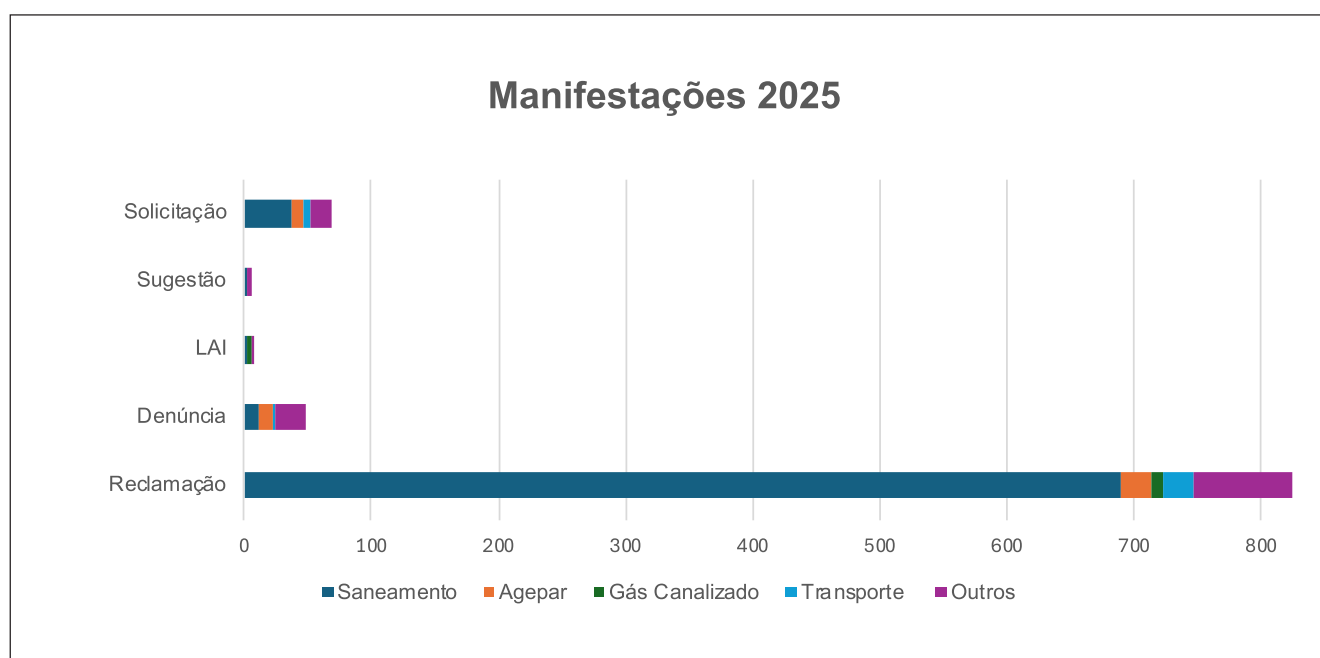
No exercício de 2025, a Ouvidoria da AGEPAR registrou 957 atendimentos, conforme dados extraídos do Sistema SIGO, os quais são apresentados de forma detalhada nas tabelas e gráficos a seguir.

Fonte: Sistema SIGO

Período de referência: 01/01/2025 a 31/12/2025

Manifestações 2025

AGEPAR	Reclamação	Denúncia	Lei de Acesso à Informação - LAI	Sugestão	Solicitação	Elogio
Saneamento	690	12	2	2	38	0
Agepar	24	10	0	0	8	2
Gás Canalizado	8	0	3	0	0	0
Transporte	24	3	0	0	7	0
Outros	79	24	3	3	15	0
Total	825	49	8	5	68	2

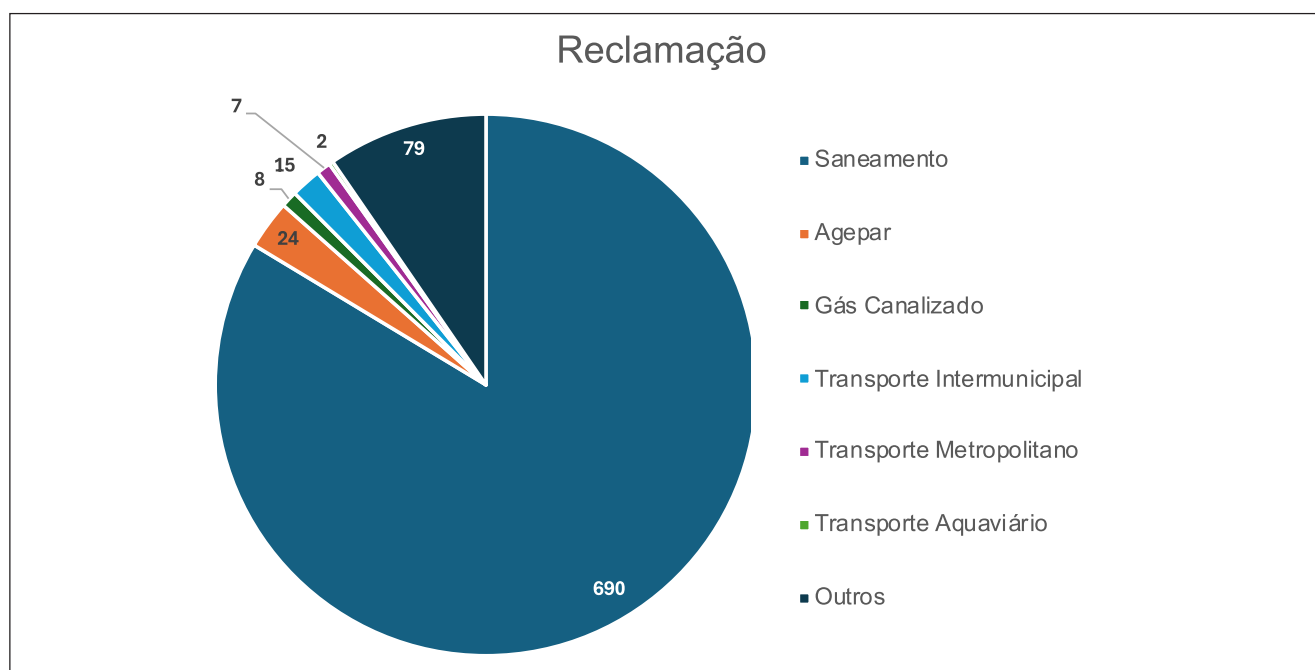


* Gráfico - elaborado a partir de dados extraídos do Sistema SIGO

Natureza: Reclamação

AGEPAR	Quantidade
Sanepar - Falta de fornecimento de água	254
Sanepar - Falta de água/ esgoto	49
Sanepar - Erro de leitura	47
Sanepar - Tarifas	41
Sanepar - Recomposição/ Limpeza obras/ Conserto de calçadas	39
Sanepar - Corte e/ou Religação	39
Sanepar - Pedido de ligação	38
Sanepar - Vazamento ou retorno de esgoto	34
Sanepar - Falta de pressão	26
Sanepar - Troca de titularidade/ Desligamento	17
Sanepar - Irregularidades/saneamento/tarifas	17
Sanepar - Fiscalização	16
Sanepar - Alteração de consumo	13
Sanepar - Qualidade da água/ Mau cheiro	12
Sanepar - Vazamento de água	11
Sanepar - Troca de medidor	11
Sanepar - Denúncia	9
Sanepar - Disponibilidade de rede	7
Sanepar - Informações/saneamento	4
Sanepar - Cobrança indevida	2
Sanepar - Mau-atendimento/irregularidades	3
Sanepar - Paradas programadas	1
Pedágio - Fiscalização	1
Pedágio - Tarifas	1
Pedágio - Obras não realizadas ou em atraso	1
Pedágio - Divulgação de paradas por obras/ Acidentes	1
Pedágio - Sistemas de cobrança	1
Compagas - Alteração de consumo	1
Compagas - Tarifas	1
Compagas - Erro de leitura	1
Compagas - Vazamento de gás	1
Compagas - Corte e/ou Religação	2
Compagas - Pedido de ligação	2
Agepar - Acesso a Informação	1
Agepar - Fiscalização	1
Agepar - Concursos	1
Agepar - Reclamação	14
Agepar - Denúncia	4
Agepar - Solicitação	3

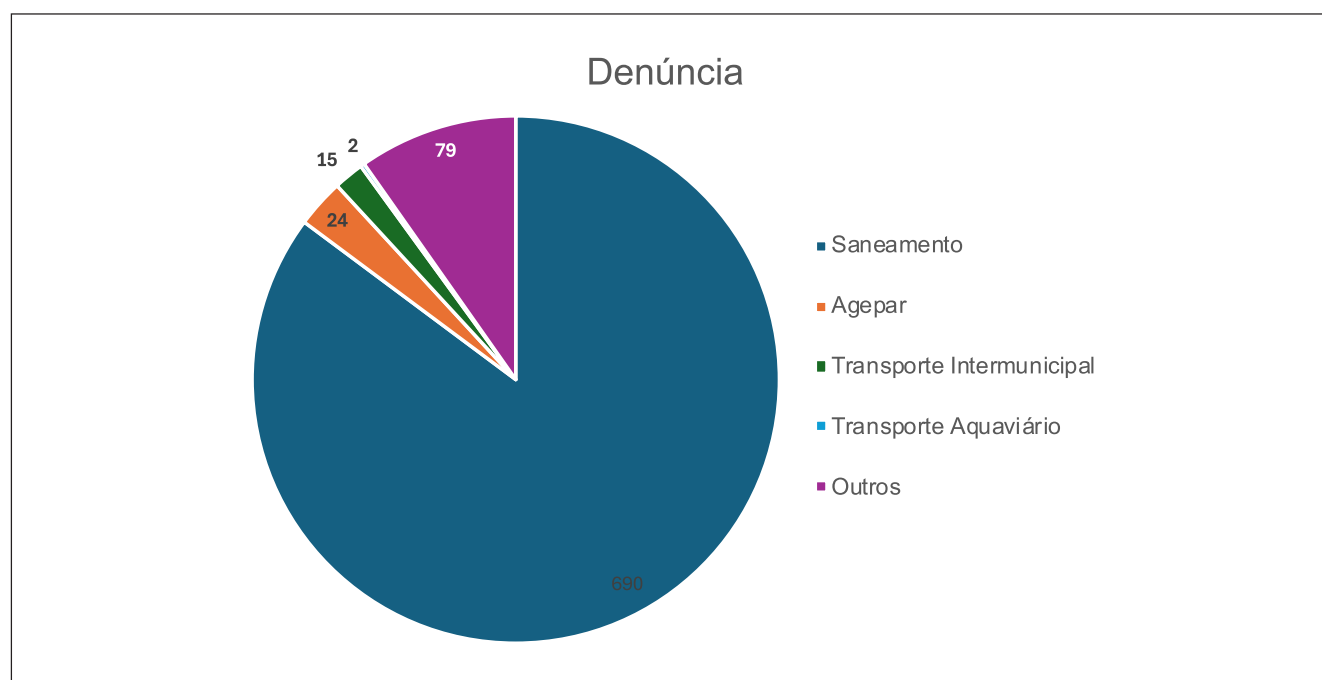
Travessia Ilha do Mel - Filas	1
Travessia Ilha do Mel - Horários/Descumprimento de horários	1
Transporte Metropolitano - Lotação	2
Transporte Metropolitano - Denúncia	1
Transporte Metropolitano - Tabela Horária	1
Transporte Metropolitano - Falta de Urbanidade	1
Transporte Metropolitano - Horários/Descumprimento de horários	1
Transporte Metropolitano - Embarque negado	1
Transporte Intermunicipal - Limpeza/ Falta de Conservação	4
Transporte Intermunicipal - Lotação	1
Transporte Intermunicipal - Falta de Urbanidade	1
Transporte Intermunicipal - Mau-atendimento	1
Transporte Intermunicipal - Passe livre não concedido	1
Transporte Intermunicipal - Alteração/Mudança/Cancelamento de linhas	1
Transporte Intermunicipal - Denúncia	1
Transporte Intermunicipal - Horários/Descumprimento de horários	1
Transporte Intermunicipal- Fiscalização	2
Transporte Intermunicipal - Tempo de Viagem/Atrasos	2
Administração geral - Esfera Estadual/outros	29
Competência Federal - Outras Instâncias	5
Competência Municipal - Outras Instâncias	4
Trote - Sem encaminhamento	36
Total	825



* Gráfico - elaborado a partir de dados extraídos do Sistema SIGO

Natureza: Denúncia

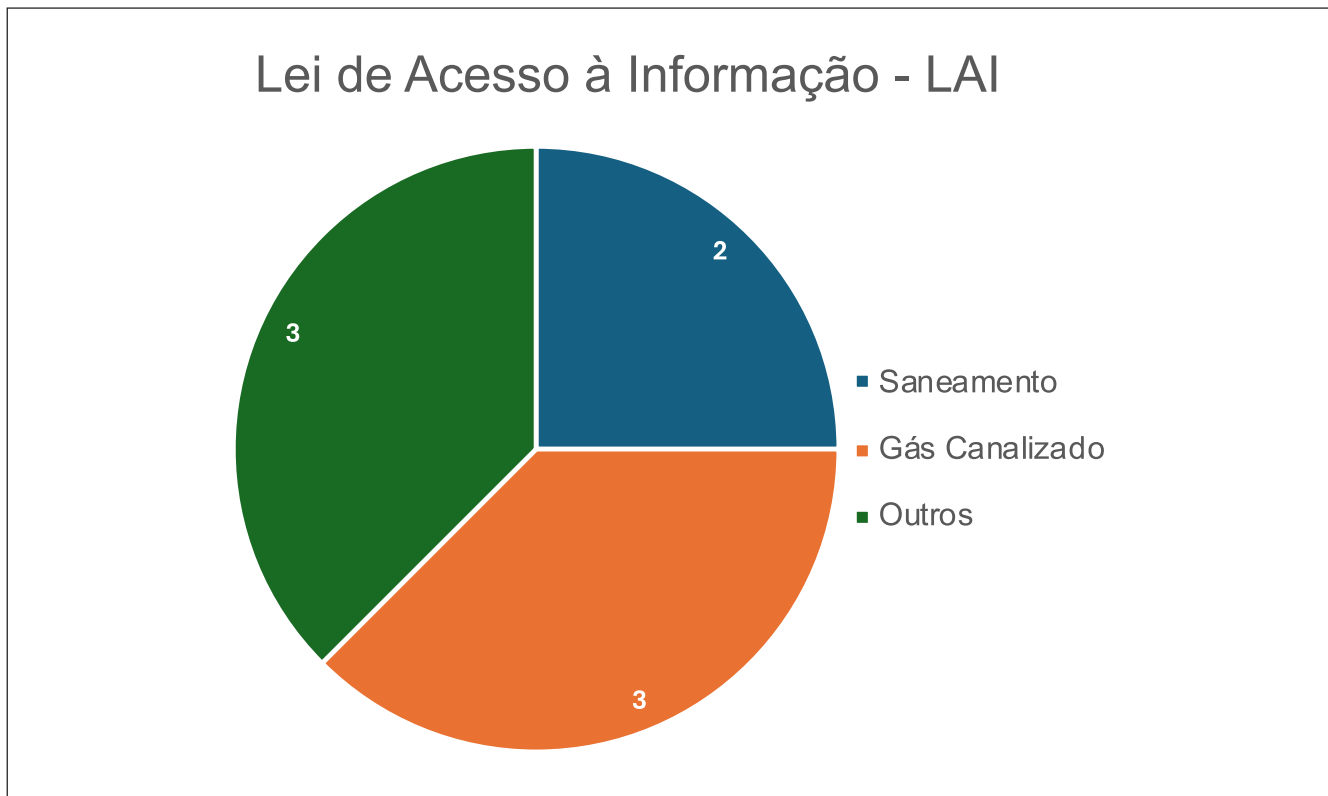
AGEPAR	Total
Sanepar - Vazamento ou retorno de esgoto	3
Sanepar - Fiscalização	2
Sanepar - Erro de leitura	1
Sanepar - Recomposição/ Limpeza obras/ Conserto de calçadas	1
Sanepar - Denúncia	3
Sanepar - Falta de fornecimento de água	2
Pedágio - Denúncia	1
Agepar - Fiscalização	1
Agepar - Reclamação	1
Agepar - Denúncia	8
Travessia Ilha do Mel - Lotação	1
Transporte Intermunicipal - Denúncia	2
Administração geral - Esfera Estadual/outros	12
Trote - Sem encaminhamento	11
Total	49



* Gráfico - elaborado a partir de dados extraídos do Sistema SIGO

Natureza: Lei de Acesso à Informação - LAI

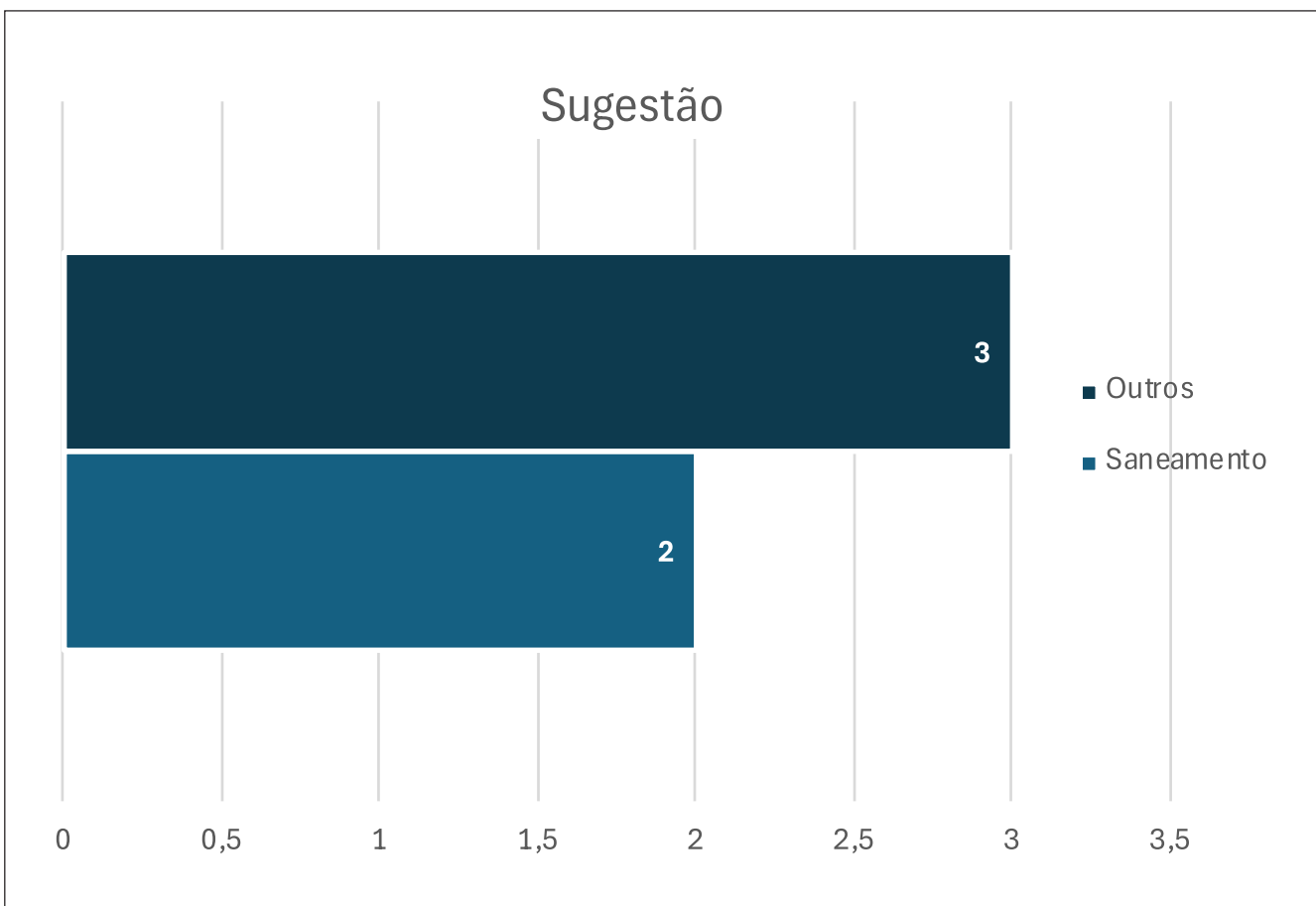
AGEPAR	Total
Sanepar - Falta de fornecimento de água - AGEPAR	1
Sanepar - Tarifas - AGEPAR	1
Agepar - Fiscalização - AGEPAR	2
Agepar - Concursos - AGEPAR	1
Pedágio	1
Administração geral - Esfera Estadual/outros	2
Total	8



* Gráfico – elaborado a partir de dados extraídos do Sistema SIGO

Natureza: Sugestão

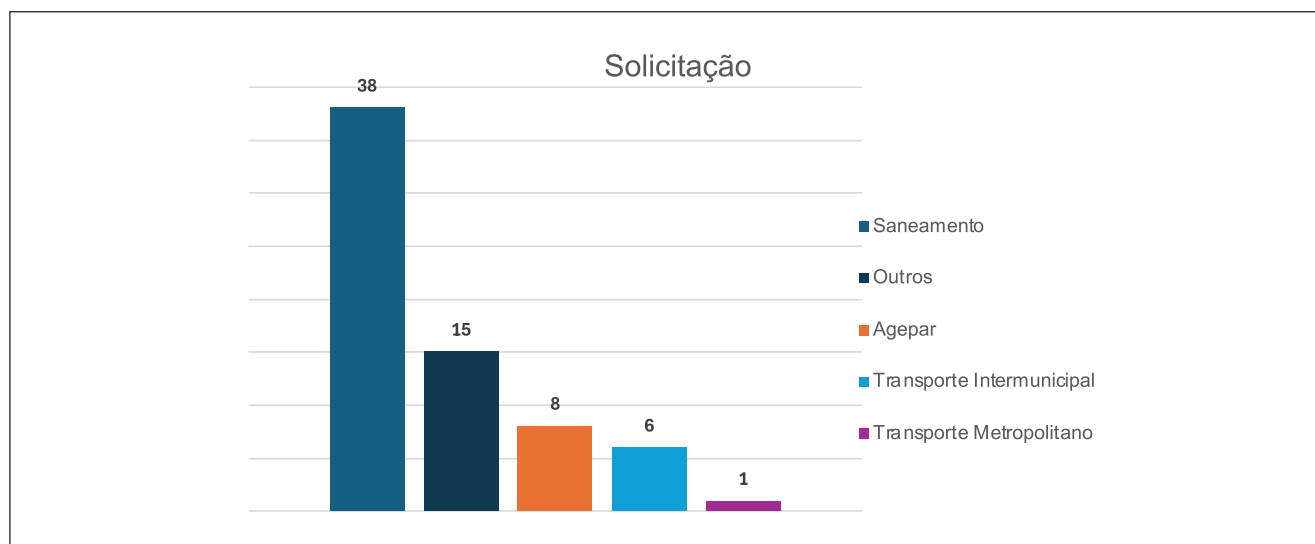
AGEPAR	Total
Agepar - Fiscalização	1
Sanepar - Fiscalização	1
Trote - Sem encaminhamento	3
Total	5



* Gráfico - elaborado a partir de dados extraídos do Sistema SIGO

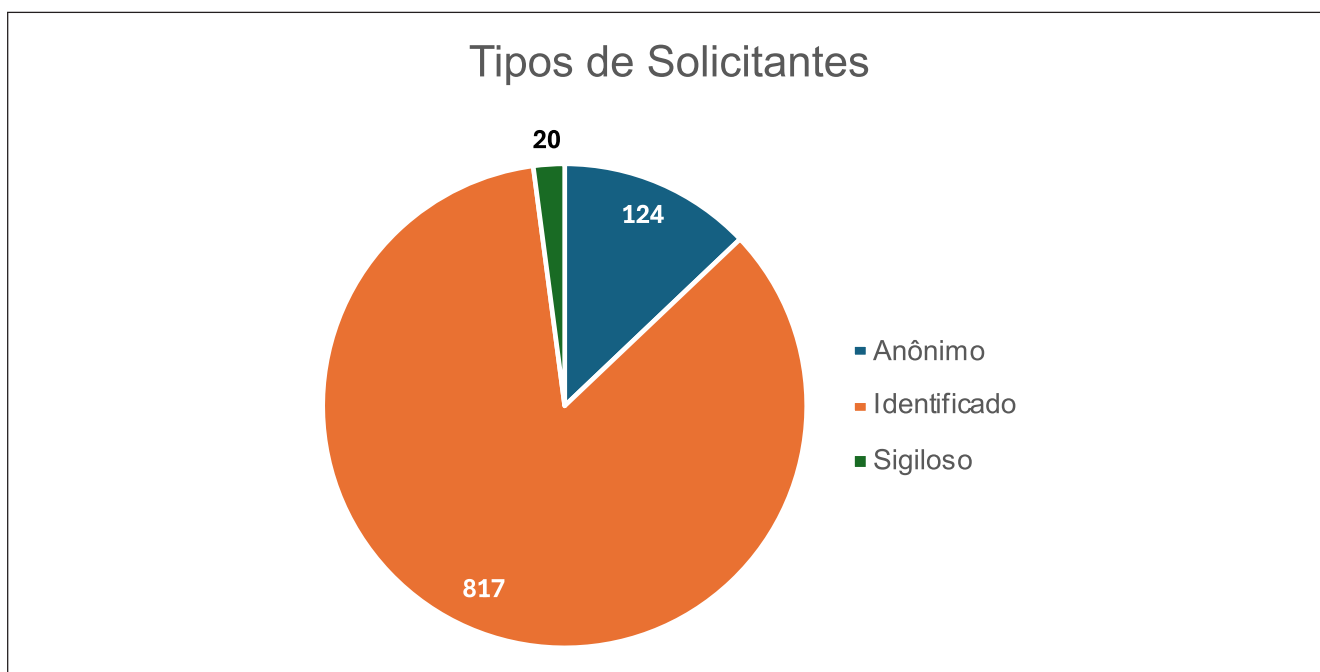
Natureza: Solicitação

AGEPAR	Total
Sanepar - Alteração de consumo	1
Sanepar - Vazamento ou retorno de esgoto	3
Sanepar - Falta de fornecimento de água	3
Sanepar - Troca de titularidade/ Desligamento	3
Sanepar - Erro de leitura	2
Sanepar - Disponibilidade de rede	1
Sanepar - Recomposição/ Limpeza obras/ Conserto de calçadas	3
Sanepar - Mau-atendimento/irregularidades	1
Sanepar - Tarifas	5
Sanepar - Fiscalização	2
Sanepar - Corte e/ou Religação	4
Sanepar - Pedido de ligação	6
Sanepar - Falta de pressão	2
Sanepar - Informações/saneamento	2
Agepar - Acesso a Informação	3
Agepar - Solicitação	3
Agepar - Concursos	2
Transporte Metropolitano - Extravio ou danos a bagagem	1
Transporte Intermunicipal - Tarifas	2
Transporte Intermunicipal- Fiscalização	2
Transporte Intermunicipal - Guichês de atendimento	1
Transporte Intermunicipal - Alteração/Mudança/Cancelamento de linhas	1
Administração geral - Esfera Estadual/outros	8
Competência Federal - Outras Instâncias	1
Competência Municipal - Outras Instâncias/Saúde pública	1
Trote - Sem encaminhamento	5
Total	68



Tipos de Solicitantes

Órgão	Anônimo	Identificado	Sigiloso
Agepar	124	817	20



* Gráfico - elaborado a partir de dados extraídos do Sistema SIGO

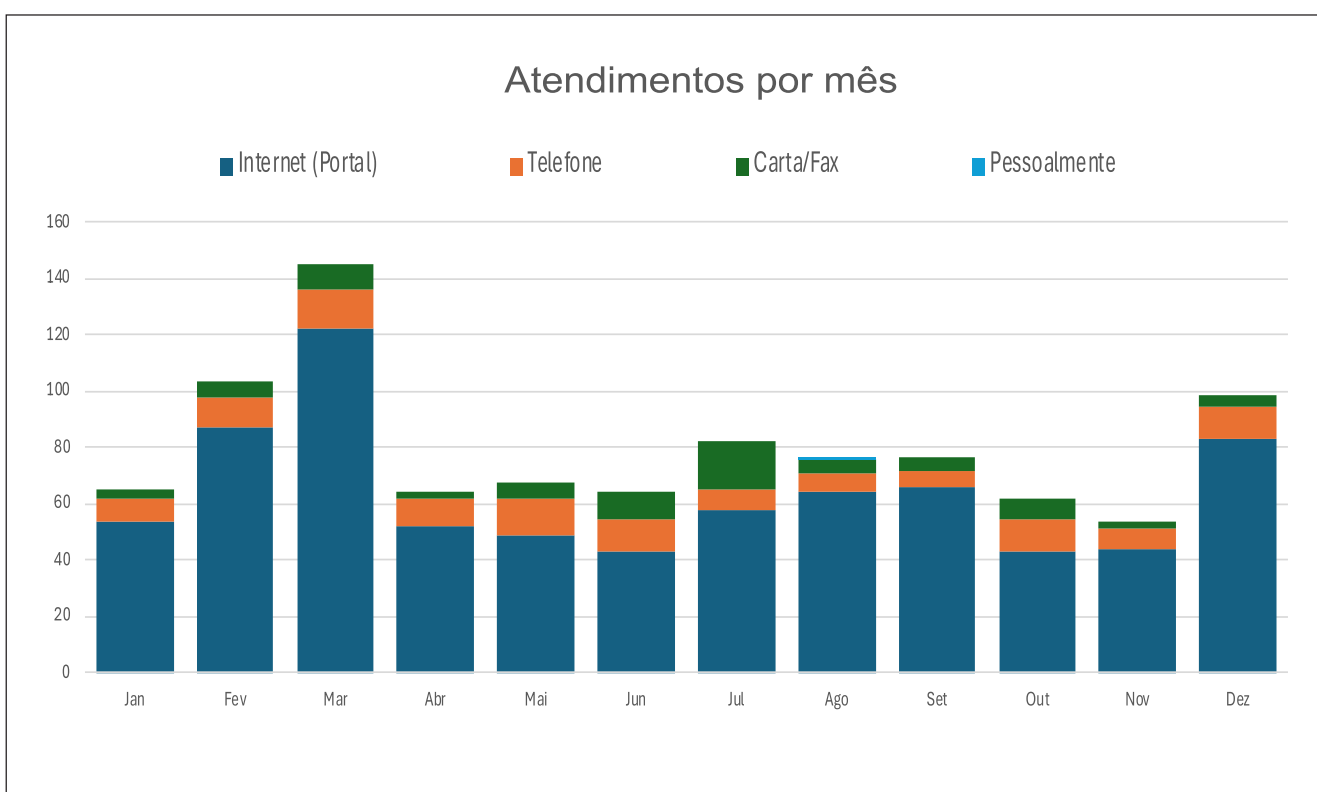
Ressalta-se que a classificação quanto ao tipo de solicitante pode sofrer atualização ao longo do trâmite da manifestação no SIGO, razão pela qual o somatório pode não coincidir exatamente com o número total de atendimentos registrados.

Formas de Contatos

Nome	Quantidade
Carta/Fax	58
Internet (Portal)	765
Pessoalmente	1
E-mail	18
Telefone	118
WhatsApp	1

Atendimentos por mês

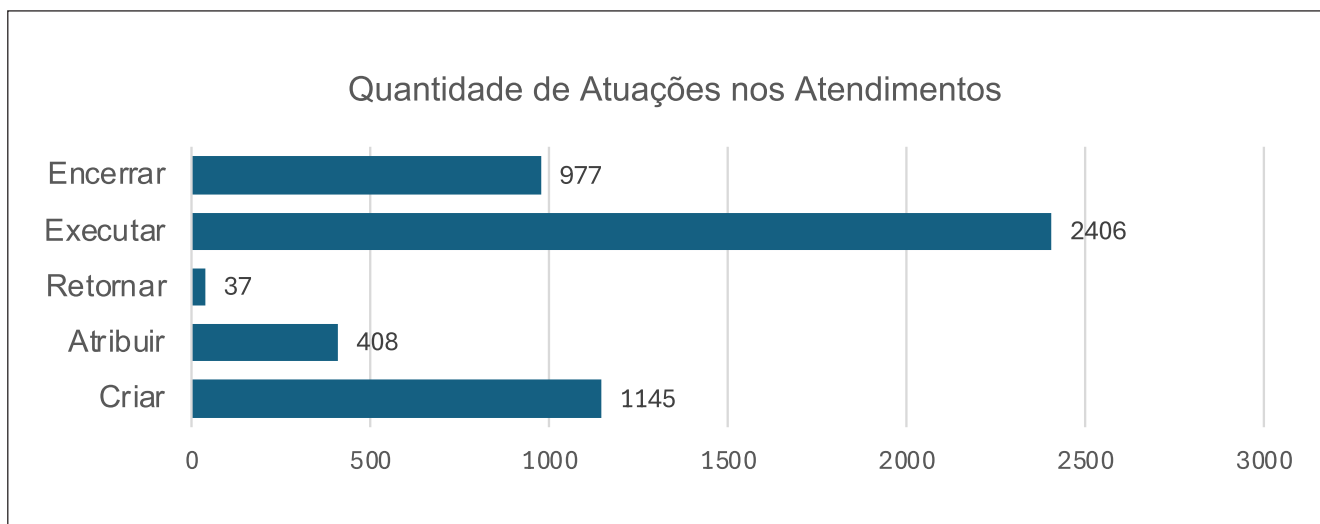
AGEPAR	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Internet (Portal)	54	87	122	52	49	43	58	64	66	43	44	83	765
Telefone	8	11	14	10	13	12	7	7	6	12	7	12	119
Carta/Fax	3	6	9	2	6	9	17	5	5	7	3	4	58
Pessoalmente	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1



* Gráfico - elaborado a partir de dados extraídos do Sistema SIGO

Quantidade de Atuações nos Atendimentos - Totais

AGEPAR	Quantidade
Criar	1145
Atribuir	408
Retornar	37
Executar	2406
Encerrar	977
Total	4973



* Gráfico - elaborado a partir de dados extraídos do Sistema SIGO

Pesquisa Satisfação Portal: Entrada

Órgão	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?	Em uma escala de 1 a 5, quanto você recomendaria o serviço da Ouvidoria?	Em uma escala de 1 a 5, quanto você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?
AGEPAR	3	3	3

Pesquisa Satisfação Portal: Saída

Órgão	Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o retorno obtido?	Em uma escala de 1 a 5, qual o grau de satisfação com o tempo de resposta?
AGEPAR	2	2

Ressalta-se que os resultados da pesquisa de satisfação refletem, em parte, a complexidade das demandas tratadas e o tempo necessário para respostas técnicas, não se restringindo à percepção inicial do atendimento.

4. Principais temas de reclamação que demandam acompanhamento pela Agência

Com base nas manifestações registradas no exercício de 2025, consolidadas no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO e analisadas tecnicamente por esta Ouvidoria, em atendimento ao disposto no art. 14, § 2º, da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao art. 72 do Regimento Interno da AGEPAR, foram identificados os principais temas de reclamação com potencial impacto regulatório.

Os temas elencados a seguir decorrem da análise da frequência, da reincidência e da natureza das manifestações, conforme dados estatísticos apresentados no Anexo I, e indicam a necessidade de acompanhamento sistemático e, quando cabível, da adoção de medidas corretivas no âmbito da atuação regulatória da Agência. Para tanto, as informações consolidadas serão encaminhadas à Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS, para ciência e providências que entender pertinentes, no âmbito de suas competências.

Item 01	Sanepar - Falta de fornecimento de água	254
Item 02	Sanepar - Erro de leitura	47
Item 03	Sanepar - Tarifas	41
Item 04	Sanepar - Recomposição/ Limpeza obras/ Conserto de calçadas	39
Item 05	Sanepar - Corte e/ou Religação	39
Item 06	Sanepar - Pedido de ligação	38



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
OUVIDORIA