AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ

— CARTA DE SERVIÇOS —

AO CIDADÃO

TRANSPARÊNCIA | ESCUTA | ÉTICA | RESPONSABILIDADE



A AGEPAR OUVE VOCÊ

REGULANDO COM TRANSPARÊNCIA
E RESPONSABILIDADE

AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ

Carlos Massa Ratinho Junior
Governador do Paraná

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados 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

Ivo Ericsson Camargo de Lima
Diretor de Normas e Regulamentação

Coordenada por
Assessoria de Comunicação/ACS

Carlos Eduardo Winnikes da Silva
Projeto Gráfico e diagramação

Thiago Maia Mourão
Revisão

“A Agência Reguladora do Paraná tem compromisso com a **qualidade e a transparência da prestação dos serviços públicos delegados.** A Agepar atua com independência para proteger e conciliar direitos e interesses de usuários, entidades reguladas, poder concedente e sociedade.”



Índice

01 **Ouvidoria**
Sua voz na Agência Reguladora 05

02 **Organograma**
Níveis de atuação 10

03 **Entidade**
Autônoma 11

04 **Atribuições**
Missão, Visão e Valores 12

05 **Atividades**
Concessão, contratos, tarifas e fiscalização 13

06 **Reestruturação**
Diretorias e Conselho Diretor 14

07 **Serviços Regulados**
Serviços regulados pela Agepar 16

08 **Serviços Públicos**
Que pode ser regulados por meio de convênio 24

09 **Participação Social**
Consulta, Audiência Pública e Tomada Subsídio 25

OUVIDORIA DA AGEPAR

SUA VOZ NA AGÊNCIA REGULADORA

A **Ouvidoria** da Agepar é o **canal direto** entre o **cidadão** e a **Agência Reguladora** do Paraná. Atua com independência, transparência e imparcialidade, garantindo que os direitos dos **usuários** sejam **respeitados** e que os **serviços públicos** regulados sejam **prestados** com **qualidade e eficiência**.

SERVIÇOS REGULADOS SOB A COMPETÊNCIA DA AGEPAR

- Transporte Rodoviário Coletivo Intermunicipal de Passageiros
- Distribuição de Gás Canalizado
- Travessias Marítimas - Ilha do Mel -
- Saneamento Básico
- Loterias
- Resíduos Sólidos e Limpeza Urbana
- Pátios Veiculares
- Transporte de Passageiros da Região Metropolitana de Curitiba

Se você utiliza algum desses serviços, estamos **aqui para ouvir você!**

Acompanhamos as **manifestações** para que você tenha sempre uma resposta rápida e **adequada.**



Ouvir o cidadão é essencial para que o serviço público seja prestado de forma eficiente.

QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

A Ouvidoria da Agepar fortalece a integridade pública

A **Ouvidoria da Agepar** integra a **Unidade de Integridade e Compliance (UNIC)** e atua de forma estratégica, diretamente vinculada à Presidência da Agência. Sua missão é **acolher, analisar e encaminhar manifestações dos usuários** sobre os serviços públicos regulados, promovendo um ambiente de **confiança, integridade institucional e participação cidadã.**

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Presencial

Internet
www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-Ouvidora

Telefone via 0800-6442013

Importante: A ouvidoria da Agepar atua em segunda instância

Primeiramente o usuário deve, registrar sua solicitação na **concessionária prestadora do serviço.**

Caso não resolvido, deve acionar a **Ouvidoria da própria concessionária.**

Persistindo o problema, pode então registrar a manifestação na **Ouvidoria da Agepar,** com os números dos protocolos anteriores.

Sem os registros prévios nas instâncias anteriores, a manifestação será encerrada por falta de dados.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A voz do cidadão se expressa de muitas formas

Sugestão

Proposta de melhoria de políticas, normas, padrões, procedimentos, decisões ou serviços públicos, contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento do Poder Executivo Estadual ou serviço público prestado. Encaminhada à autoridade responsável, o retorno será feito ao cidadão informando se ela será implantada e, se possível, quando.

Elogio

O elogio é uma forma de demonstrar satisfação ou felicidade com um atendimento ou com a prestação de um serviço público. Encaminhado ao servidor ou setor responsável, com comunicação de que o elogio foi repassado.

Solicitação

Pedido de providência ou serviço, material ou não. Deve conter requerimento de atendimento e pode comunicar problemas. Encaminhada à área responsável, que deve apresentar solução ou justificar a impossibilidade.

Reclamação

Críticas a atos da Administração, concessionárias ou servidores, além de opiniões desfavoráveis. A resposta trará a decisão final, positiva ou negativa, com justificativa fundamentada.

Denúncia

Comunicação de infrações, crimes, corrupção, improbidade ou violações de direitos, inclusive em âmbito privado. A apuração cabe aos órgãos de controle, como corregedorias, controladorias, tribunais de contas, polícia e Ministério Público. Pode ser feita à Ouvidoria ou à Comissão de Ética.

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS E SIGILOSAS

A confiança do cidadão é protegida pelo sigilo

Anônima:

Não contém identificação da pessoa, será recebida e encaminhada se houver informações suficientes para apuração.

Sigilosa:

Contém identificação, mas os dados são preservados e não divulgados.

Canais de atendimento

Serviços públicos regulados pela AGEPAR:

1 Transporte rodoviário coletivo intermunicipal de passageiros (DER/PR)

Site: **www.der.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria**
Atendimento: **08000 410158**
reclame@der.pr.gov.br

2 Transporte metropolitano da Região de Curitiba (AMEP)

Site: **www.amep.pr.gov.br/ouvidoria**
Atendimento: **+55 41 98448 5642**
transportes.ouvidoria@amep.pr.gov.br

3 Travessia Marítima - Ilha do Mel

Site: **www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-Ouvidora**
Atendimento: **0800-6442013**
ouvidoriaagepar@agepar.pr.gov.br

4 Saneamento Básico (Sanepar)

Site: **www.sanepar.com.br/ouvidoria**
Atendimento: **0800 200 0115**
ouvidoria@sanepar.com.br

5 Gás Canalizado (Compagas)

Site: **www.compagas.com.br/ouvidoria**
Atendimento: **0800 643 8383**
ouvidoria@compagas.com.br

6 Loterias do Estado do Paraná (Lottopar)

Site: **www.lottopar.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria**
Atendimento: **+55 41 4009-3750**
ouvidoria@lottopar.pr.gov.br

7 Pátios Veiculares

Site: **www.detran.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-o-ouvidor**
Atendimento: **0800 643 7373**

ESTRUTURA DA AGEPAR

Com **sede no município de Curitiba**

A Agepar conta com **profissionais especialistas, mestres e doutores** nas áreas de Engenharia Ambiental e Sanitarista, Engenharia Civil, Administração, Economia, Ciências Contábeis, Direito, Tecnologia da Informação, dentre outras formações.

A estrutura organizacional da Agência é constituída por um Conselho Diretor, representado pelos Diretores da Agência.



ORGANOGRAMA

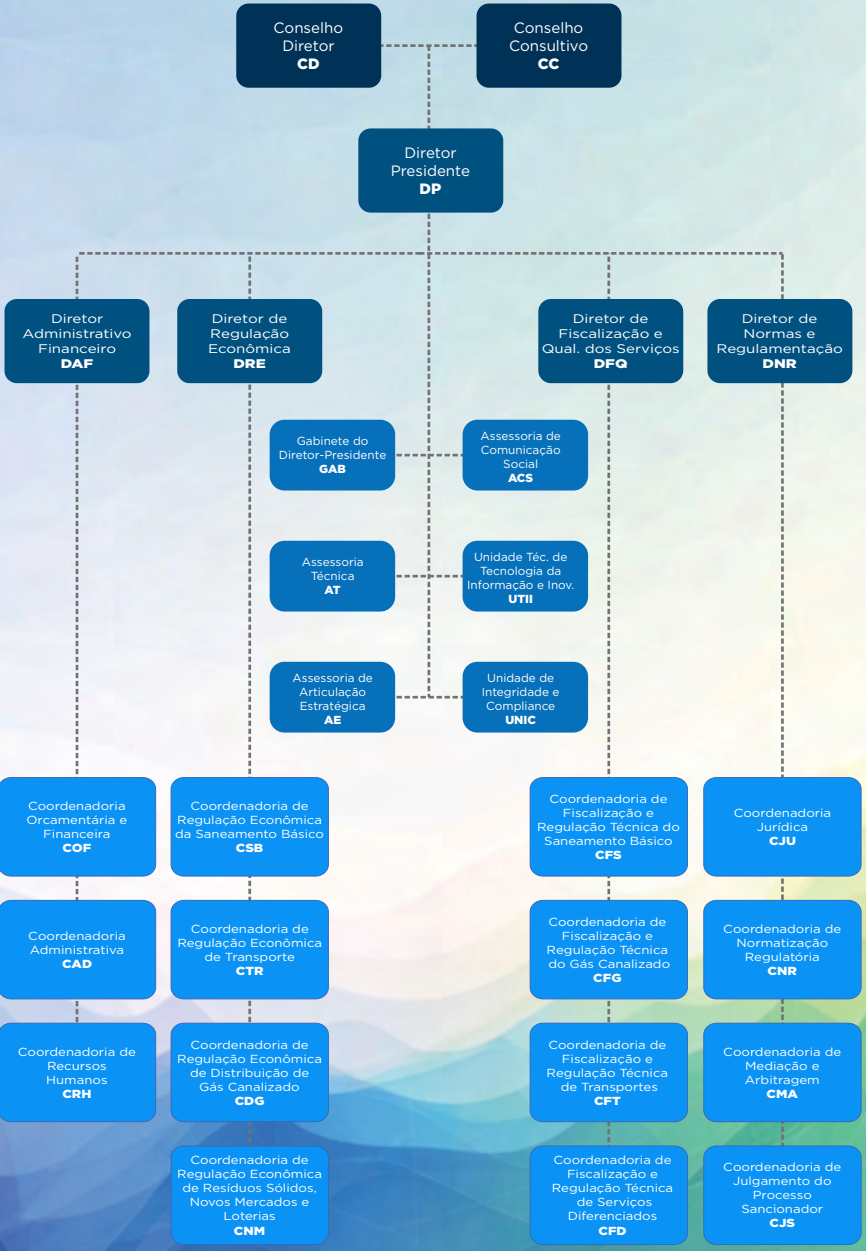
NÍVEIS DE ATUAÇÃO

DECISÃO COLEGIADA

DIREÇÃO

ASSESSORAMENTO

EXECUÇÃO



ENTIDADE **AUTÔNOMA**

Personalidade Jurídica

A Agepar é uma autarquia com personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa e financeira, mandato de seus dirigentes, tudo isso previsto em lei específica para uma autarquia de regime especial.

Autonomia Financeira

É realizada por meio de arrecadação própria da Taxa de Regulação (TR/AGEPAR,) paga pelas concessionárias diretamente aos cofres da Agência.

Autonomia Decisória

É conferida pela decisão colegiada de seu Conselho Diretor.

Atuação

Não invade as competências do Poder Concedente (nos âmbitos federal, estadual e municipal) na promoção de políticas públicas. **Cabe à Agência auxiliar na fiscalização e na normatização da prestação dos serviços e das premissas definidas pela legislação e pelos contratos.**

ATRIBUIÇÕES

Ao regular, a Agepar **cria ou coloca em prática normas disciplinadoras e diretrizes** que as empresas que prestam serviço público delegado devem cumprir **para assegurar o interesse público.** E, ao **fiscalizar e controlar, certificar-se que os contratos de concessão estão sendo cumpridos.**

Outra atribuição é proteger o cidadão contra o abuso do poder econômico, monopólio e aumento arbitrário dos lucros. Também é seu dever **conferir a qualidade da prestação dos serviços e fazer estudos para propor maior eficiência nas atividades públicas reguladas.**

MISSÃO



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



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

VALORES



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.

ATIVIDADES

CONCESSÕES

- Homologar os editais de licitação, objetivando à delegação de serviços públicos no Estado
- Definir metodologia para avaliação econômico-financeiro dos Contratos de Concessão

CONTRATOS

- Zelar pelo fiel cumprimento dos contratos de serviços públicos delegados
- Homologar os contratos, reajustes, revisões e aditamentos
- Análise de possibilidades de reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos por meio da metodologia do fluxo de caixa marginal

TARIFAS

- Fixar, reajustar, revisar, homologar ou encaminhar ao ente delegante, tarifas, seus valores e estruturas
- Buscar a modicidade das tarifas e o justo retorno dos investimentos
- Homologar processo de revisão tarifária periódica

FISCALIZAÇÃO

- Editar resoluções normativas que venham a colaborar nos trabalhos de regulação dos serviços delegados
- Cumprir e fazer cumprir a legislação específica relacionada aos serviços públicos
- Fiscalizar a qualidade dos serviços
- Aplicar sanções decorrentes da inobservância da legislação vigente ou por descumprimento dos contratos

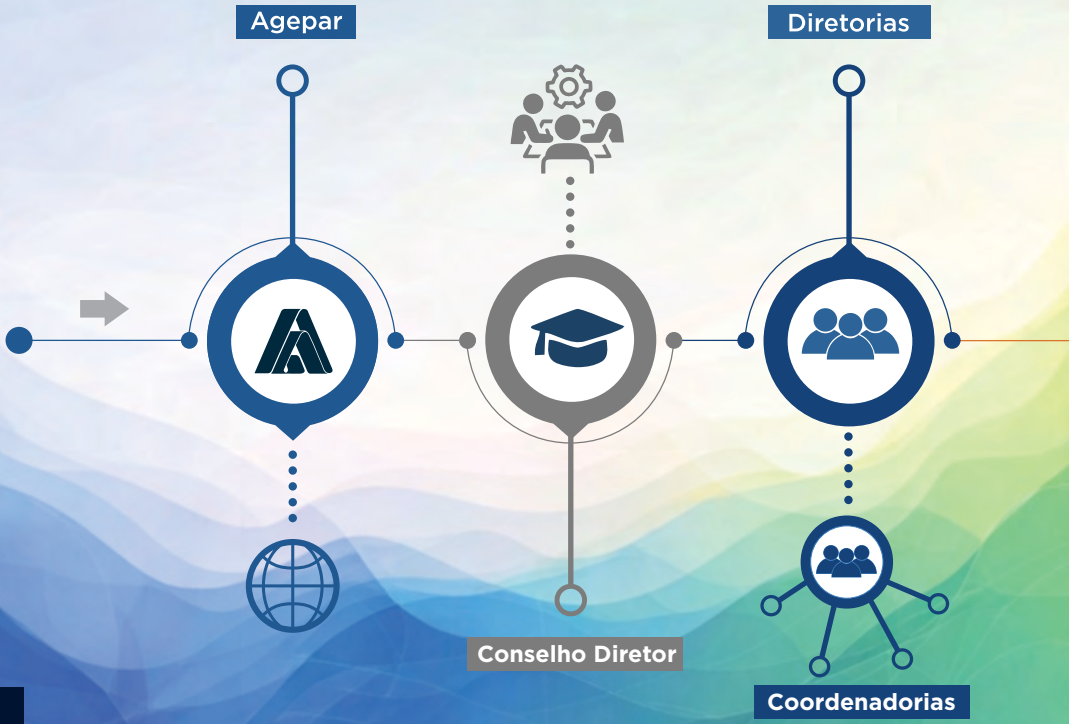
INFORMAÇÃO

- Requisitar à Administração, aos entes delegantes ou aos prestadores de serviços públicos delegados, as informações necessárias ao exercício de sua função regulatória
- Permitir o amplo acesso às informações sobre a prestação dos serviços
- Mediar e auxiliar a resolução consensual de conflitos havidos entre os atores dos serviços regulados

REESTRUTURAÇÃO

Em 05 de maio de 2020, foi aprovada a **Lei Complementar nº 222** que reestruturou a Agepar, criando cinco Diretorias:

- **DP** Diretoria da Presidência
- **DAF** Diretoria Administrativa Financeira
- **DRE** Diretoria de Regulação Econômica
- **DFQ** Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços
- **DNR** Diretoria de Normas e Regulamentação



CONSELHO **DIRETOR**

O Conselho Diretor da Agepar é o órgão de decisão colegiada de caráter deliberativo superior.

> “Por meio de seu Presidente ou Diretor por este designado, anualmente, fará o **relato das atividades da Agência perante a Assembleia Legislativa do Paraná.**”



ATUAÇÃO EM **GÁS CANALIZADO**

À agência fica atribuída a competência de **regulação, normatização, controle, mediação, fiscalização** e, quando for o caso, de **arbitrar**, exercendo plenamente seu **poder de polícia sobre o serviço de distribuição e comercialização de gás canalizado**.

A Agepar fiscaliza e regula a **prestação do serviço de distribuição de gás natural canalizado** no Paraná, **para garantir** a qualidade e a segurança da operação e assegurar o **preço justo das tarifas**.

- **Fiscalização de investimentos** e melhoria da infraestrutura
- **Controle da segurança** operacional
- **Garantia** do direito de **usuário e consumidores**
- **Definição da tarifa**



SERVIÇOS DE **LOTERIAS**



A Agência poderá exercer, ações voltadas à **regulação, orientação, fiscalização** ou **supervisão das atividades lotéricas** operadas sob autorização estadual.

Na área de loterias públicas, por competência estadual atribuída pela Constituição Federal e Lei Complementar Estadual nº 278/2025, a Agepar **passou a regular e fiscalizar os serviços de exploração de jogos e loterias realizados pela LOTTOPAR** - Loterias do Estado do Paraná.

A atuação da Agepar, visará **acompanhar, avaliar e sugerir parâmetros para o aperfeiçoamento da prestação desses serviços**, observando **critérios de segurança, equilíbrio, transparência e boas práticas** nacionais e internacionais.



☑ **Regulação**



☑ **Fiscalização**



☑ **Integridade dos jogos**

PÁTIOS **VEICULARES**



À Agepar compete a regulação, fiscalização e controle dos serviços concedidos relacionados aos pátios veiculares, sendo atribuída também à Agência a regulação econômica e a apuração e conferência dos Indicadores de Desempenho e Nível de Serviços, que servem de base para o cálculo da outorga a ser paga pela concessionária.

A Lei Complementar n.º 243/2021 ampliou as competências da Agepar, **atribuindo também a regulação dos serviços públicos na área de trânsito**, neles incluídos os **serviços de remoção, guarda de veículos, gestão de pátios veiculares e preparação para leilão** dos veículos apreendidos e não resgatados nos prazos legais.

A concessão surge para **resolver diversos problemas críticos** relacionados à **gestão de veículos apreendidos**, como a insuficiência e inadequação de pátios, a ausência de equipamentos e mão de obra deficiente, o armazenamento inadequado e a morosidade para realização dos leilões dos veículos apreendidos.

RESÍDUOS SÓLIDOS E **LIMPEZA URBANA**



Importante citar que a Lei Federal n° 11.445/2007, que institui o marco legal do saneamento básico, estabelece que os serviços de saneamento, incluindo a gestão de resíduos sólidos, devem estar sujeitos à regulação e fiscalização por entidade reguladora.



A Lei Complementar Estadual n° 202/2016 ampliou as competências da Agepar, permitindo que a Agência também regule os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos. Posteriormente, a Lei Complementar n° 222/2020 **definiu que, nos contratos prestados pela Sanepar, a regulação cabe à Agepar**. Nos demais casos, a atuação da Agência ocorre mediante **convênio firmado com o município, titular do serviço.**

SANEAMENTO **BÁSICO**

Os municípios delegam ao Estado do Paraná o exercício das atribuições (por meio de convênios de cooperação) e firmam contrato com a Sanepar. **Nos contratos entre o município** (poder concedente) e a **prestadora de serviços** (Sanepar) **são estabelecidos os compromissos que deverão ser cumpridos e regulados.**

A partir de 28 de dezembro de 2016, com a publicação da Lei Complementar 202 a Agepar passou a **regular e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios paranaenses** que são atendidos pela Sanepar (Companhia de Saneamento do Paraná). Atualmente, são **345 municípios com contratos regulados pela Agepar.**



TRANSPORTE RODOVIÁRIO
COLETIVO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS



Transporte Intermunicipal de Passageiros é o **serviço que atende à demanda de deslocamento da população entre as cidades paranaenses.** Sua principal característica é a regularidade na operação. As viagens são programadas para acontecer em dias e horários fixos, tendo sempre como locais de partida e chegada os Terminais Rodoviários dos municípios.



A realização do Transporte Intermunicipal de Passageiros no Paraná ainda é ofertada por meio de permissão às empresas. Compete à Agepar **regular, controlar, fiscalizar, homologar reajustes tarifários**, atender as reclamações dos usuários e expedir normas regulamentares.

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS **DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA**



A Agepar é responsável pela regulação do transporte intermunicipal de passageiros da Região Metropolitana de Curitiba. O sistema é operado pela AMEP (Agência de Assuntos Metropolitanos do Paraná) que planeja e faz a gestão do desenvolvimento integrado de atualmente 22 municípios da região metropolitana.



TRAVESSIAS MARÍTIMAS
ILHA DO MEL

Atualmente, o serviço de travessia da Ilha do Mel, com **embarque no Terminal Aquaviário Público de Pontal do Sul**, no município de Pontal do Paraná, **pode ser feito por meio de barcas ou táxis náuticos.** Para garantir a segurança dos usuários desse serviço, a Agepar recomenda que os turistas comprem os bilhetes no terminal Aquaviário Público ou no site da Abaline.



Serviços Públicos que podem ser regulados pela Agepar

por meio de convênio

- **Concessão de aeroportos** regionais geridos pelos municípios
- **Transporte coletivo dos municípios do Paraná.**
- Sistema de **bilhetagem** do transporte público coletivo
- Limpeza urbana, manejo de **resíduos sólidos**, implementação, operação e manutenção de aterro sanitário
- Parcerias Público-Privadas de construção, reconstrução, gestão, operação conservação de blocos de **creches e escolas municipais**
- Concessão para modernização, expansão, operação e manutenção de **iluminação urbana**
- Concessão para construção, equipagem e operação de **unidades de saúde**
- **Terminais rodoviários** para serviços de transporte urbano ou de longa distância
- Administração de **espaços públicos**, como ginásios, estádios, parques, zoológicos e estacionamentos
- Demais **serviços públicos** de interesse local, conforme previsto no Art. 30, inciso V da Constituição Federal

PARTICIPAÇÃO **SOCIAL**





CONSULTA PÚBLICA

Instrumento de participação da sociedade em processos de interesse público e utilizado como subsídio ao Conselho Diretor. As decisões de caráter regulatório só têm efeito após a realização de Consultas e Audiências Públicas. Na Consulta, as contribuições são feitas por pessoas físicas ou jurídicas no site da Agência ou enviadas por e-mail. Depois de analisadas, são divulgadas no site.



AUDIÊNCIA PÚBLICA

A Audiência é um evento presencial, ou virtual, que abre espaço para manifestação e debate. A divulgação é feita por convite, redes sociais e meios de comunicação. As contribuições, vídeos, propostas e pareceres técnicos/jurídicos são disponibilizados no site.



TOMADA SUBSÍDIOS

A tomada de subsídios é um mecanismo utilizado para coletar contribuições da sociedade e de interessados sobre temas específicos, visando aprimorar a elaboração de normas e regulamentos. É um processo aberto e transparente, onde são recebidas sugestões e informações relevantes para a tomada de decisão. Este processo antecede a Consulta Pública ou a Audiência Pública.

Juntos, transformamos diálogo em decisão!

AGEPAR
AGENCIA REGULADORA DO PARANA

O **Portal da Transparência** oferece assuntos ou tipos de pesquisa. Se você não encontrar o que procura, **peça as informações pelo formulário de Acesso à Informação, disponível no Portal.**

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

- Órgão/ Entidade
- Relação de Servidores
- Remuneração dos Servidores
- Patrimônio Imóvel
- Patrimônio Móvel
- Repasse ou Transferência de Recursos
- Programas
- Projetos
- Despesas até 2023
- Ações
- Despesas a partir de 2024
- Despesas com Fornecedores
- Atos
- Leis e Decretos
- Metas
- Licitações
- Contratos
- Irregularidade nos Contratos
- Convênios
- Despesas de Viagens

TRANSPARÊNCIA,
PARTICIPAÇÃO E CONFIANÇA
INFORMAÇÃO QUE FORTALECE,
GESTÃO QUE TRANSFORMA

TRANSPARÊNCIA | PARTICIPAÇÃO | CONFIANÇA

SOLICITAÇÕES | DENÚNCIAS | RECLAMAÇÕES | LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO | ELOGIOS | SUGESTÕES

Canais de comunicação da Ouvidoria da AGEPAR:

0800-6442013

OUVIDORIA

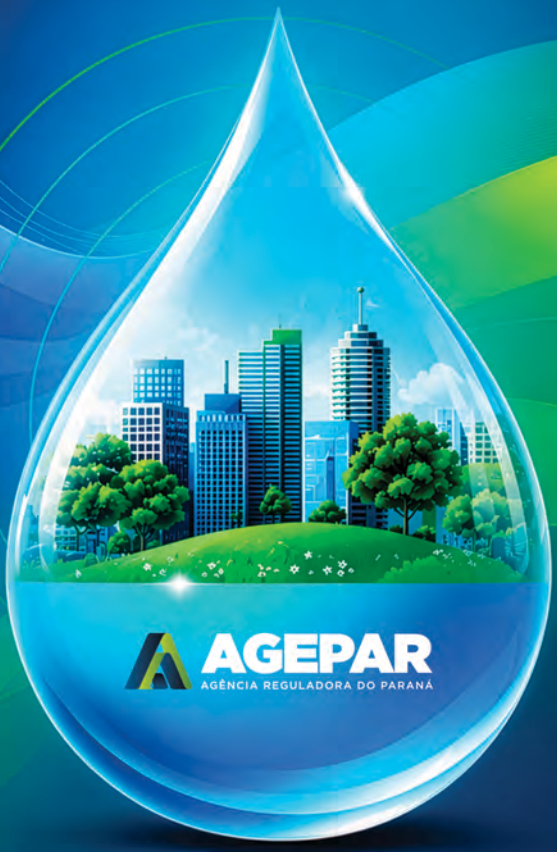
www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria-Agepar

ouvidoriaagepar@agepar.pr.gov.br

Compromisso com o cidadão

A Ouvidoria da Agepar reafirma seu compromisso com a **transparência, a ética** e o fortalecimento da gestão pública, garantindo uma escuta qualificada por meio de um sistema de inteligência regulatória da ouvidoria, promovendo a **integração entre fiscalização, controle social e melhoria contínua dos serviços públicos delegados.**

OUVIR
PARA EVOLUIR



AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ

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

@ageparpr

@AgeparParana

www.agepar.pr.gov.br

+55 41 3210-4800

0800-644-2013
OUVIDORIA

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO