



**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA ITINERANTE
2023**

**MARINGÁ - PR
DEZEMBRO/2023**



DIRETORIA EXECUTIVA

Gerson Marcato

Presidente

Valter Luiz Bossa

Diretor Executivo

GRUPO TÉCNICO

Cláudia Regina da Silva

Advogada

Jefferson Lauer Valendorf

Contador

Renata Alves Perez

Engenheira Civil

Gabriela Mantovani Godoy

Ouvidora

COORDENAÇÃO GERAL

Arildo Aparecido de Camargo

Diretor Administrativo

ORCISPAR – Órgão Regulador do Consórcio Intermunicipal de Saneamento do Paraná

Rua Sofia Tachini, 237 - Jardim Bela Vista – Maringá/Paraná – CEP: 87.230-000

Telefone: (44)3123-2800

www.consorciocispar.com.br

SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES	4
2	OBJETIVO	4
3	FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA.....	4
4.	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	6
5.	PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE.....	6
6.	RESULTADOS	9
6.1	Doutor Ulysses	9
6.2	Tupãssi.....	10
6.3	Marechal Cândido Rondon.....	11
6.4	Entre Rios do Oeste	12
6.5	Ângulo	13
6.6	Porto Barreiro	14
6.7	Colorado	15
6.8	Flórida.....	16
6.9	Jaguapitã.....	17
6.10	Mariluz	18
7	DISCUSSÕES	19
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20

1 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

De acordo o disposto no art. 23, caput, I e §2º da Lei Federal nº 11.445/07, compete ao ente regulador editar normas sobre as dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, abrangendo padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços e prazo para os prestadores de serviços comunicarem aos usuários as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

Conforme o art. 2º da Resolução CRFS nº04, de 01 de fevereiro de 2023, o ORCISPAR, através de sua Ouvidoria, e do prestador dos serviços de saneamento no município regulado, são os locais de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários, de modo que a Ouvidoria poderá iniciar procedimento de mediação de conflitos ainda que o prestador de serviços não tenha sido acionado pelo usuário.

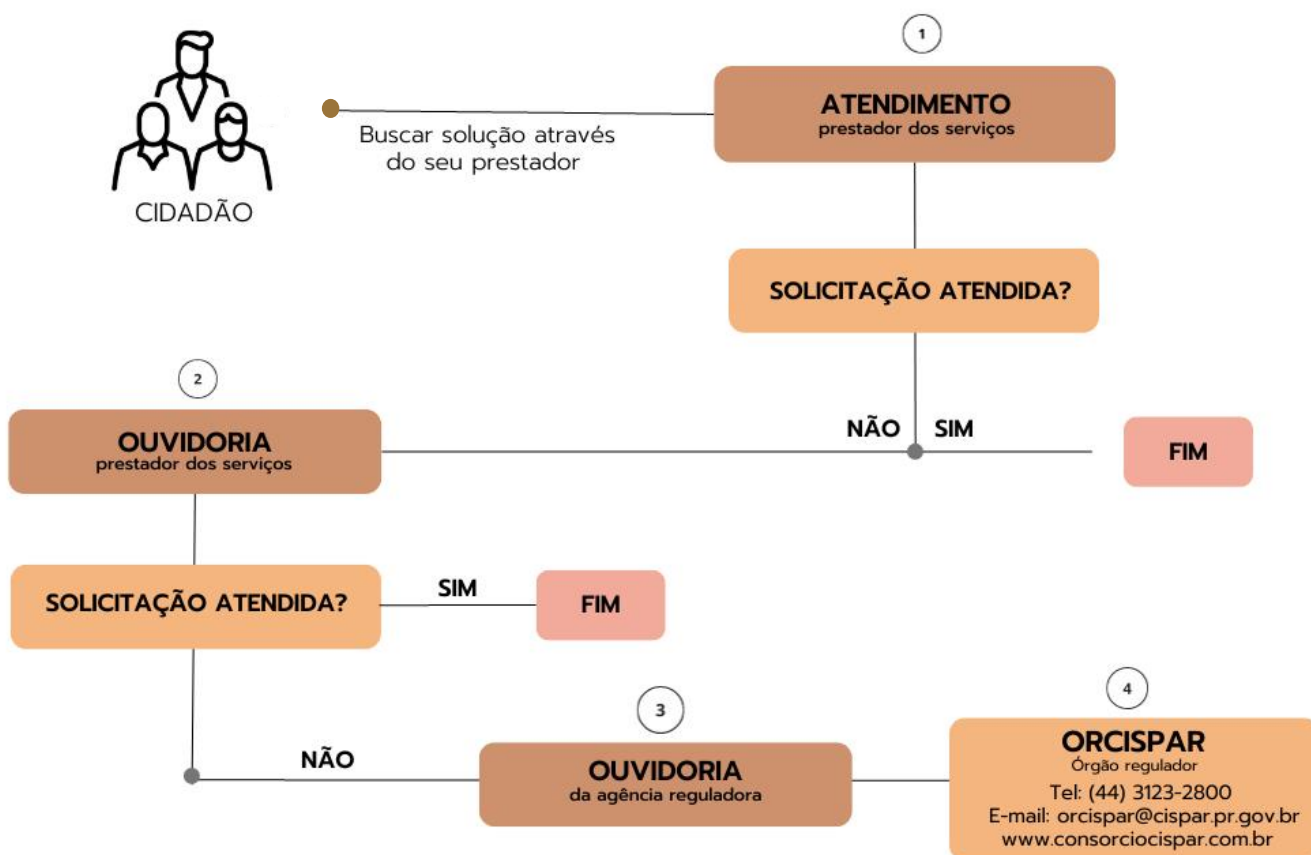
2 OBJETIVO

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na intermediação da relação entre os cidadãos e os prestadores de serviços em um município. Seu objetivo primordial é aprimorar a qualidade da prestação dos serviços regulados. Atuando como um canal de comunicação efetivo, a Ouvidoria permite que os cidadãos expressem suas preocupações, apresentem reclamações, sugiram melhorias e obtenham respostas para suas dúvidas relacionadas aos serviços públicos.

3 FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA

As comunicações à Ouvidoria do ORCISPAR devem, inicialmente, ser registradas junto aos prestadores de serviços de água e esgoto do município (SAMAE/SAAE/Departamento). Caso a manifestação realizada não seja devidamente solucionada, o usuário poderá contactar o canal de ouvidoria da agência reguladora, desde que possua o número do protocolo de atendimento em mãos.

Figura 01 – Fluxograma do funcionamento da Ouvidoria



Os usuários poderão iniciar procedimentos de Ouvidoria contra o prestador da seguinte forma:

- via plataforma telefônica;
- via presencial;
- via plataforma eletrônica.

Após aberto o procedimento de Ouvidoria, o ORCISPAR terá o prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da abertura, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário; caso entenda ser necessário, a Ouvidoria poderá prorrogar o prazo de averiguação do procedimento por mais 30 (trinta) dias.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

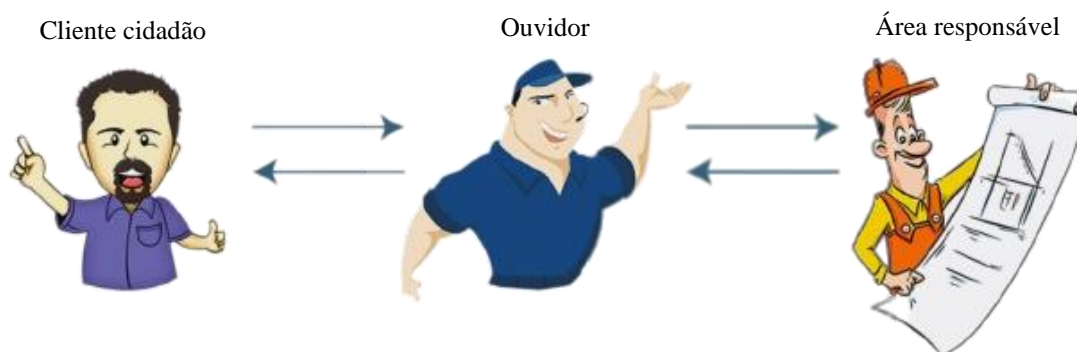
As manifestações realizadas serão protocoladas de acordo com a sua natureza, as quais poderão ser elogios, sugestões, reclamações, solicitações, sugestões e denúncias.



Os usuários têm a opção de registrar uma manifestação, escolhendo se desejam se identificar ou permanecer anônimos.

5. PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

O projeto ouvidoria itinerante vai diretamente ao encontro com os usuários, divulgando a atuação do ORCISPAR, órgão que regula e fiscaliza a prestação dos serviços de saneamento básico em 50 municípios do Estado do Paraná. A atividade busca solucionar dúvidas dos moradores sobre os serviços prestados e orientá-los. No local, são entregues materiais de divulgação, informando o funcionamento do processo de fiscalização e atualização da cobrança de tarifas de água e esgoto.



Com o objetivo de avaliar a qualidade do abastecimento de água e do esgotamento sanitário, tem sido realizado um levantamento por meio de um formulário (anexo I), visando promover melhorias nos sistemas e atender de forma mais eficaz às necessidades do município.

Anexo I – Formulário

NÚMERO DO PROTOCOLO: _____	DATA: __/__/__
CATEGORIA DO CONSUMO: <input type="checkbox"/> RESIDENCIAL <input type="checkbox"/> COMERCIAL <input type="checkbox"/> INDUSTRIAL <input type="checkbox"/> PÚBLICA	
1 – Identificação (Opcional)	
Nome ou Razão Social: _____	
Endereço: _____	Bairro: _____
Cidade: _____	Estado: _____
<u>FORMULÁRIO – OUVIDORIA ITINERANTE</u>	
2 – Qualidade da água:	
<input type="checkbox"/> ÓTIMO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> RUIM	
3 – Problemas que a água apresenta:	
<input type="checkbox"/> COR <input type="checkbox"/> GOSTO <input type="checkbox"/> SUJEIRA <input type="checkbox"/> NENHUM <input type="checkbox"/> OUTROS _____	
4 – Pressão de água na rede:	
<input type="checkbox"/> FRACA <input type="checkbox"/> NORMAL <input type="checkbox"/> FORTE	
5 – Falta de água. Qual a frequência?	
<input type="checkbox"/> NÃO HÁ <input type="checkbox"/> 1 VEZ POR SEMANA <input type="checkbox"/> 2 VEZES POR SEMANA <input type="checkbox"/> 3 VEZES OU MAIS	
6 – Rede de esgoto:	
<input type="checkbox"/> ÓTIMO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> RUIM <input type="checkbox"/> NÃO HÁ	
7 – Problemas que a rede de esgoto apresenta:	
<input type="checkbox"/> MAU CHEIRO <input type="checkbox"/> FALTA DE TRATAMENTO <input type="checkbox"/> MANUTENÇÃO <input type="checkbox"/> NENHUM	
<input type="checkbox"/> OUTROS _____	
8 – Serviço de atendimento ao cliente (SAAE/SAMAE):	
<input type="checkbox"/> NÃO HÁ <input type="checkbox"/> ÓTIMO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> RUIM <input type="checkbox"/> OUTROS _____	
<u>REGISTRE AQUI SUA MANIFESTAÇÃO!</u>	
_____ _____ _____	
Assinatura: _____	Data de encerramento: __/__/__

De acordo com a tabela 01, é possível visualizar o cronograma que lista os municípios onde foram realizadas a ouvidoria itinerante na agenda regulatória de 2023.

Tabela 01 – Municípios realizados a Ouvidoria Itinerante

MUNICÍPIO	REALIZAÇÃO DA OUVIDORIA
Doutor Ulysses	28/03/2023
Tupãssi	25/05/2023
Marechal Cândido Rondon	03/07/2023
Entre Rios do Oeste	04/07/2023
Ângulo	18/07/2023
Porto Barreiro	31/08/2023
Colorado	15/09/2023
Flórida	29/09/2023
Jaguapitã	31/10/2023
Mariluz	23/11/2023

A Ouvidoria Itinerante é divulgada por meio de um banner (figura 2), que inclui o endereço e a data da realização, oferecendo à população a oportunidade de participar ativamente.

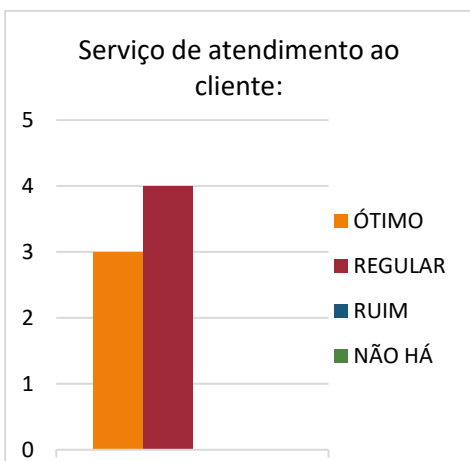
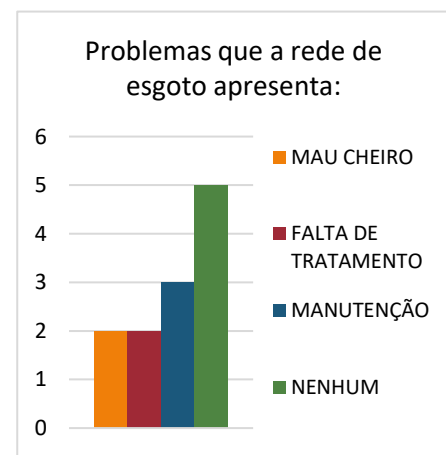
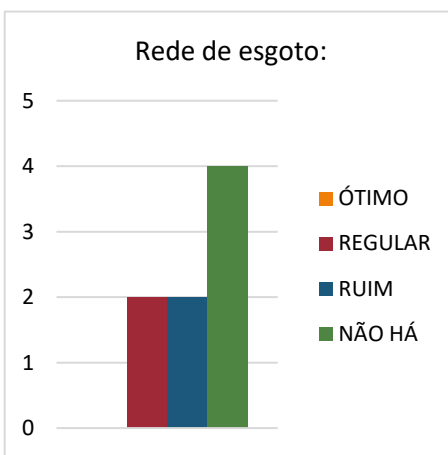
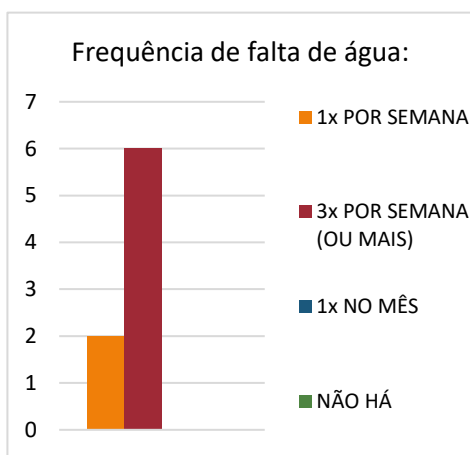
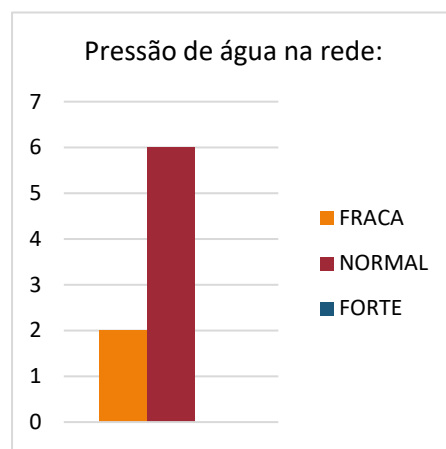
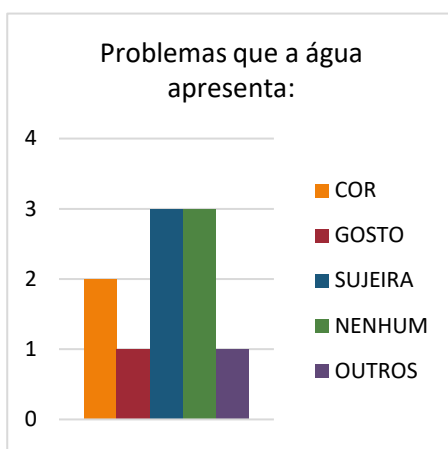
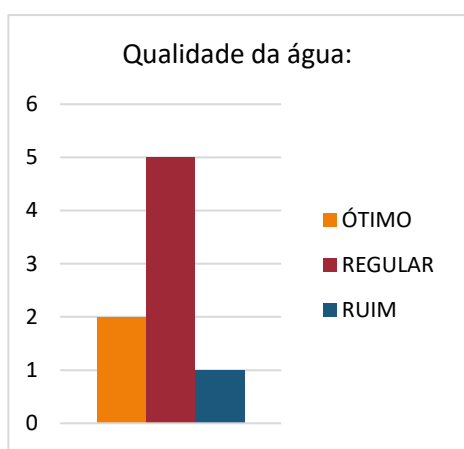
Figura 02 – Banner de divulgação



6. RESULTADOS

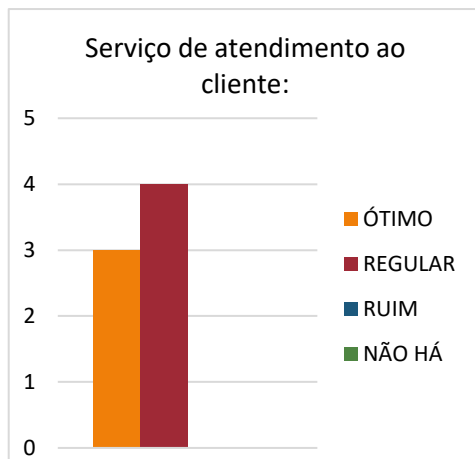
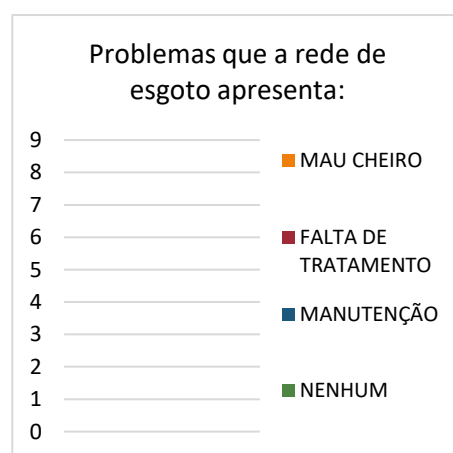
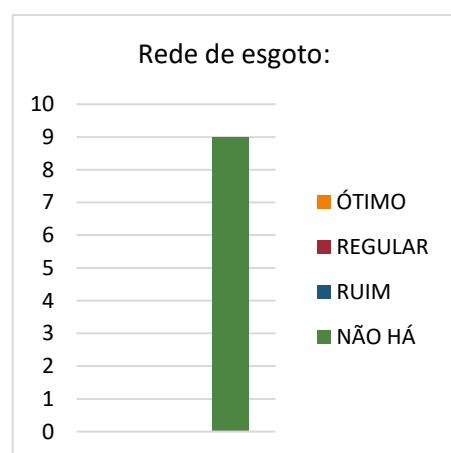
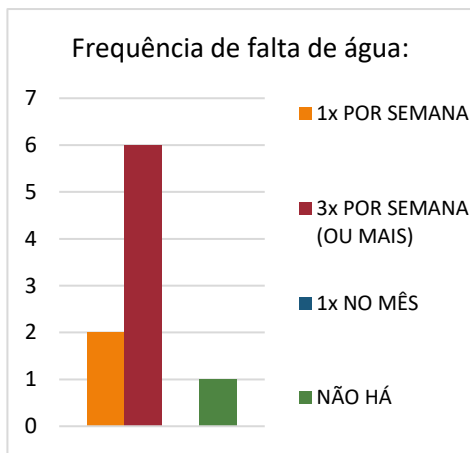
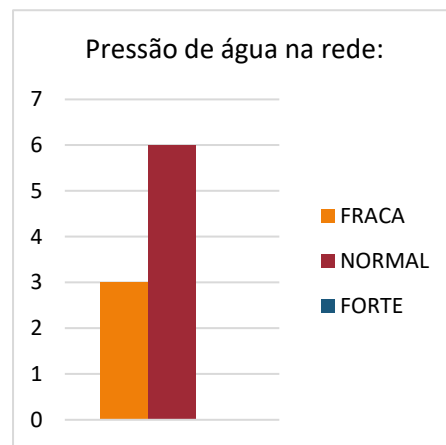
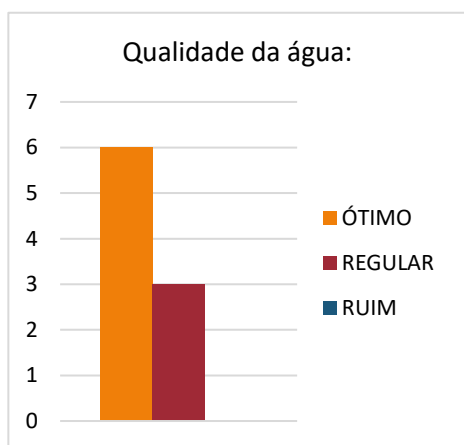
6.1 Doutor Ulysses

O município de Doutor Ulysses está localizado ao leste do Paraná. Atualmente possui 5.697 habitantes, e um total de 712 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 23 de março de 2023. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e do esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



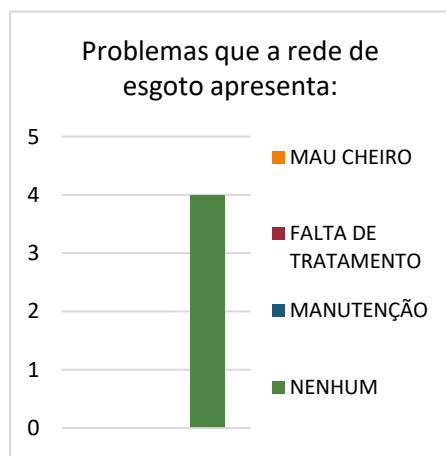
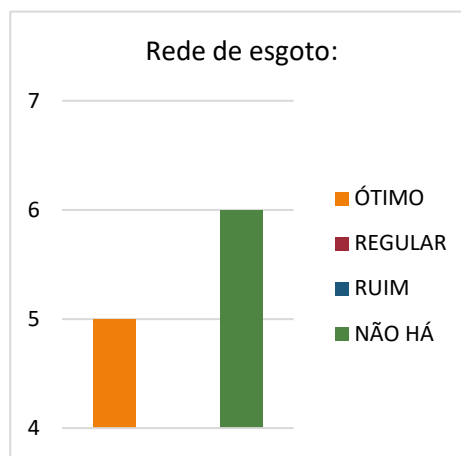
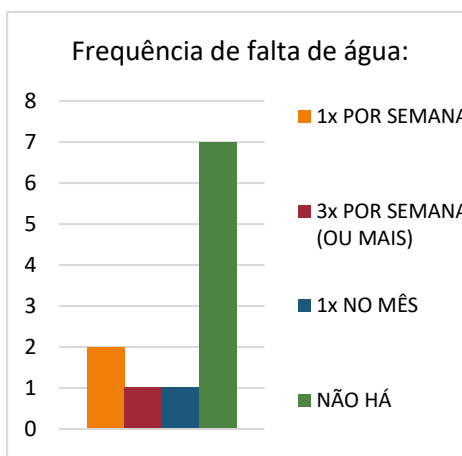
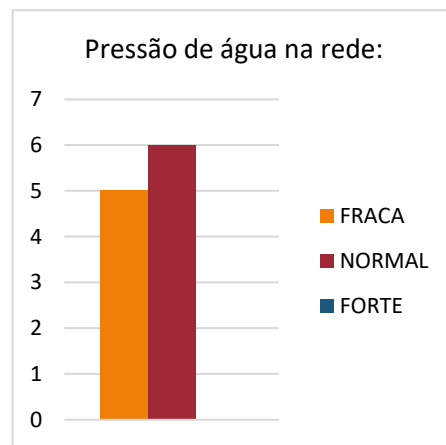
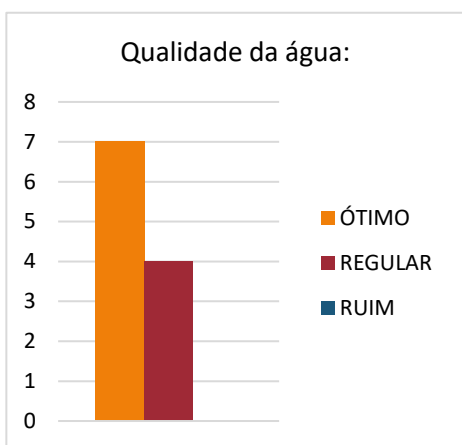
6.2 Tupãssi

O município de Tupãssi está localizado na região oeste do Paraná. Atualmente possui 8.077 habitantes, e um total de 2978 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 25 de maio de 2023. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



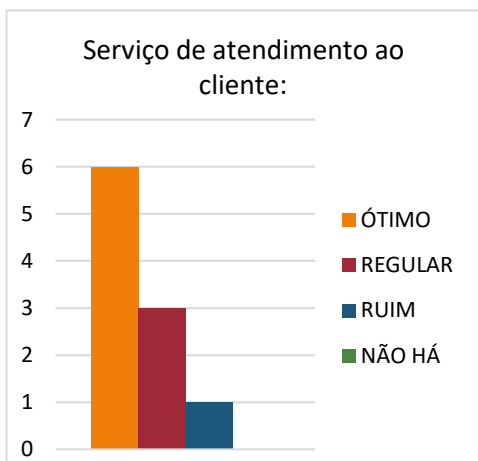
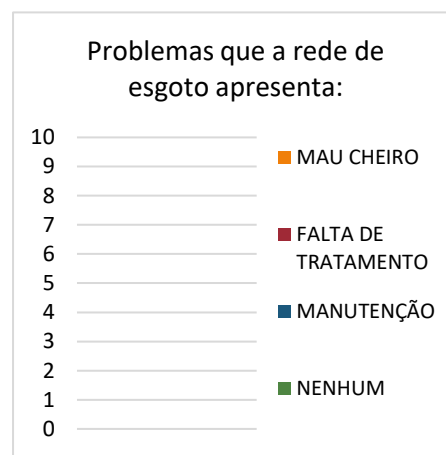
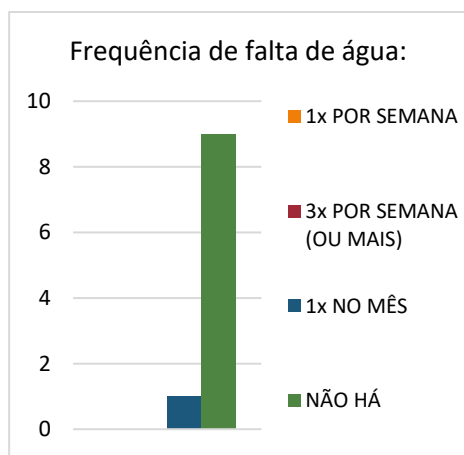
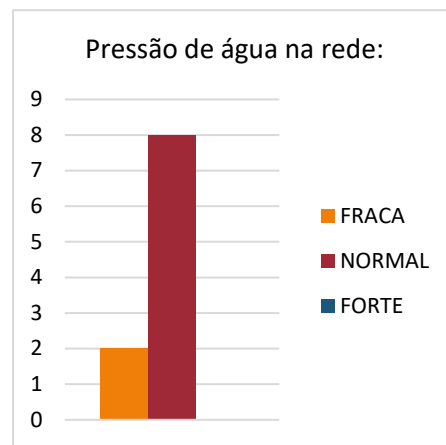
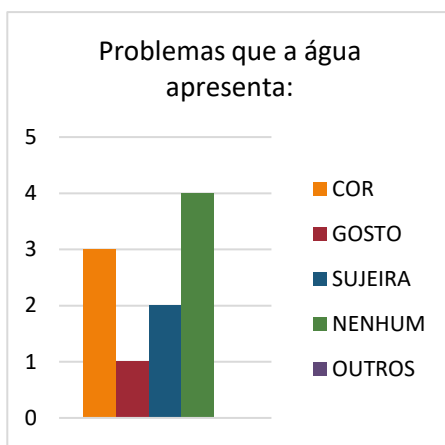
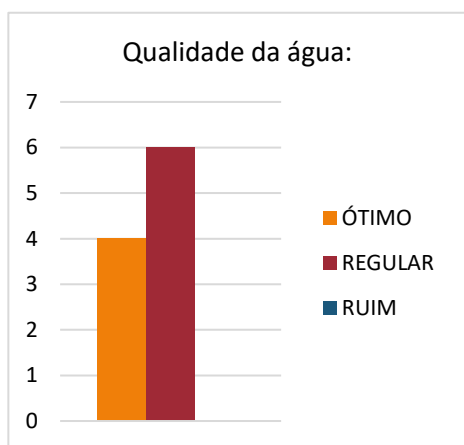
6.3 Marechal Cândido Rondon

O município de Marechal Cândido Rondon está localizado na região centro-oeste do Paraná. Atualmente possui 55.836 habitantes, e um total de 18.554 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 03 de julho de 2023. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e do esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



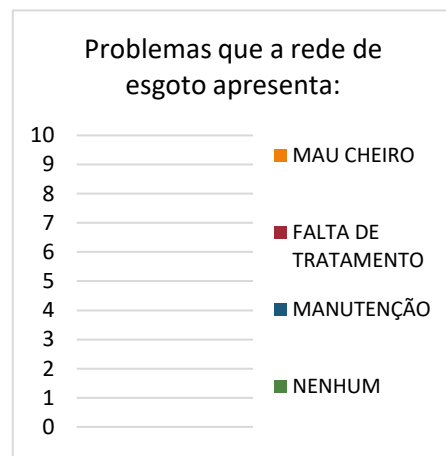
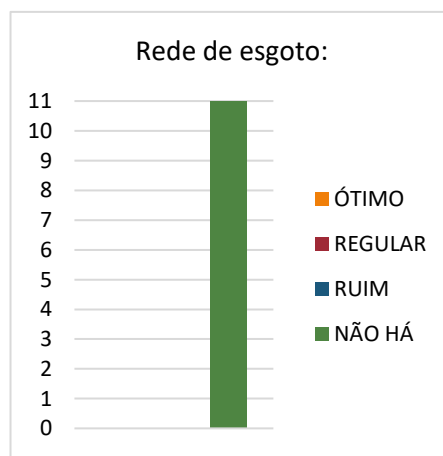
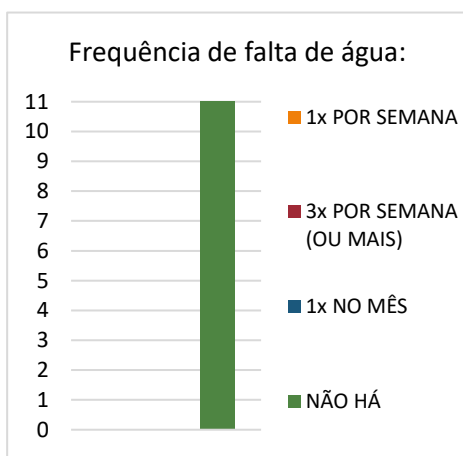
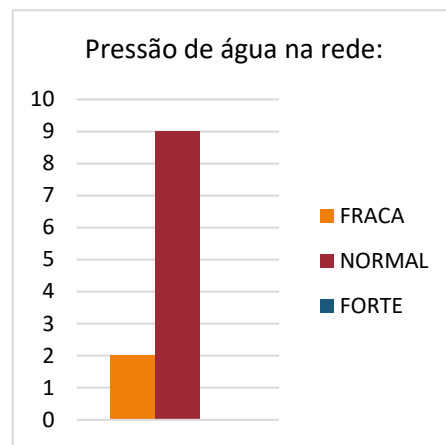
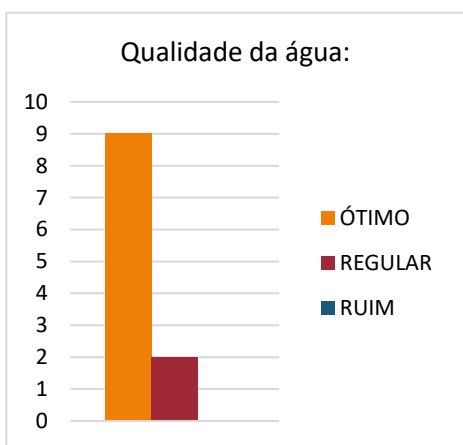
6.4 Entre Rios do Oeste

O município de Entre Rios do Oeste está localizado na região centro-oeste do Paraná. Atualmente possui 4.651 habitantes, e um total de 1.696 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 04 de julho de 2023. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



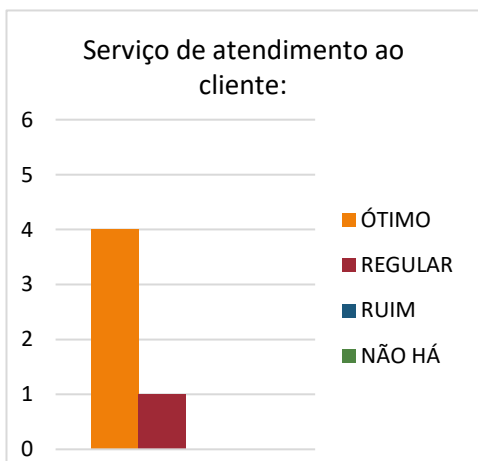
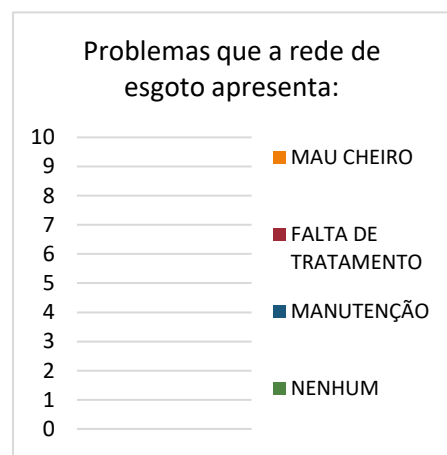
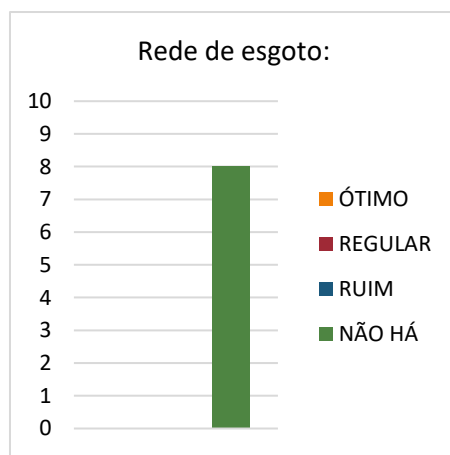
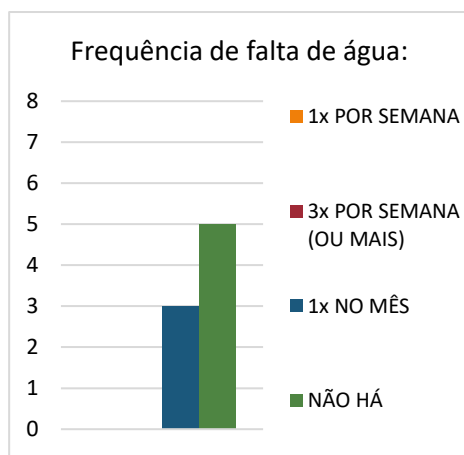
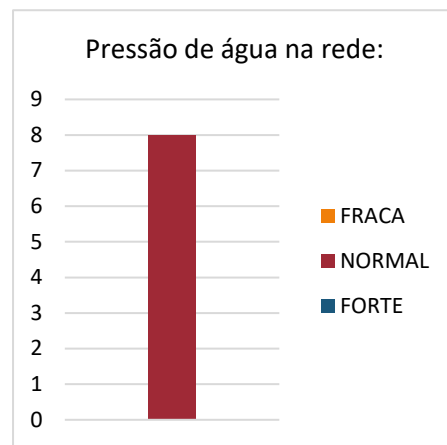
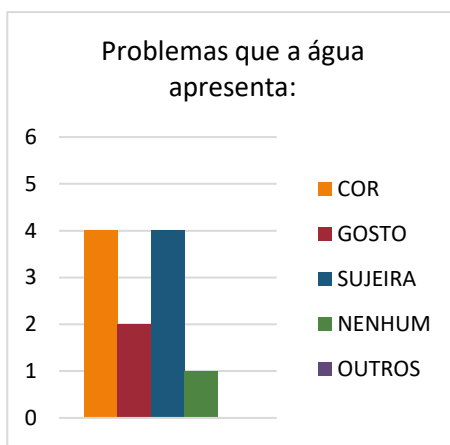
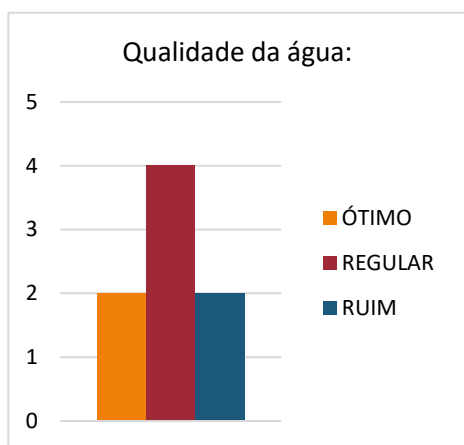
6.5 Ângulo

O município de Ângulo está localizado na região centro-oeste do Paraná. Atualmente possui 3.235 habitantes, e um total de 1.530 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 18 de julho de 2023. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



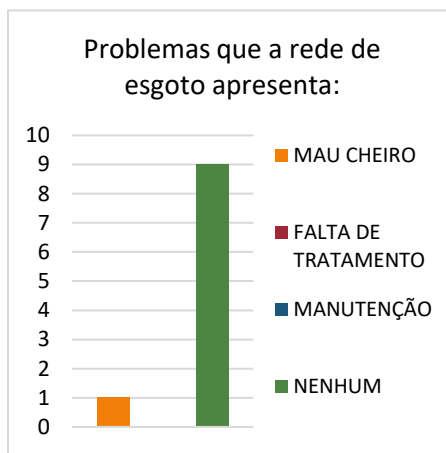
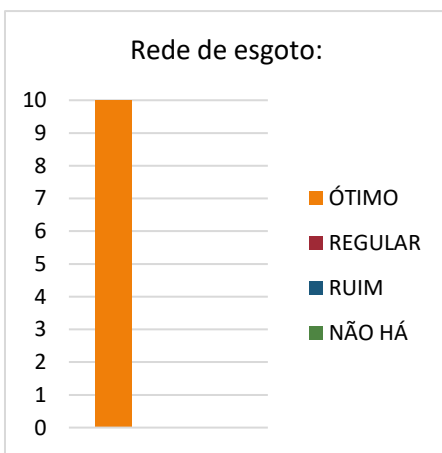
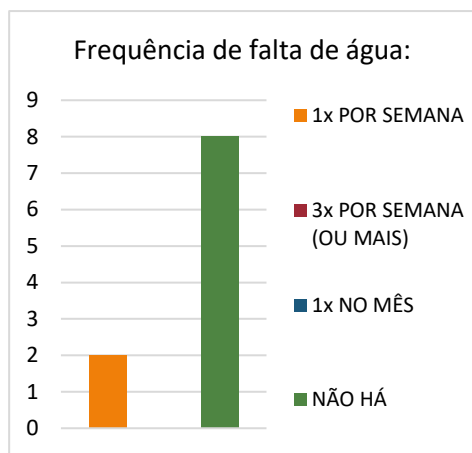
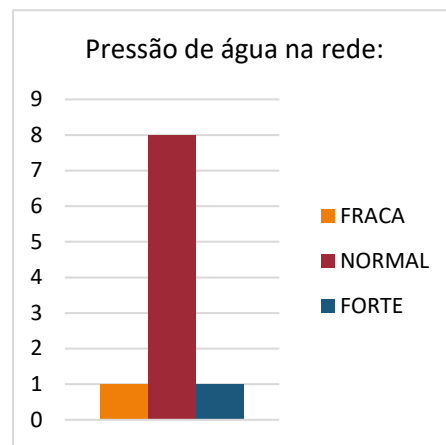
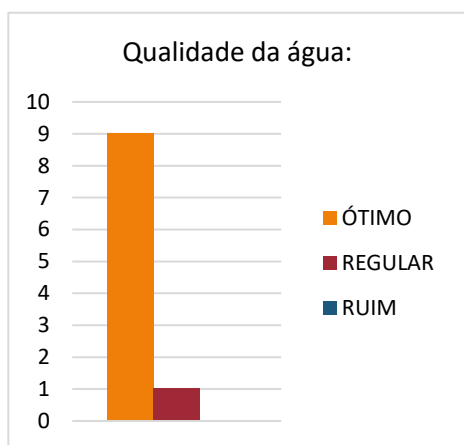
6.6 Porto Barreiro

O município de Porto Barreiro está localizado na região centro-leste do Paraná. Atualmente possui 3.237 habitantes, e um total de 700 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 31 de agosto de 2023. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



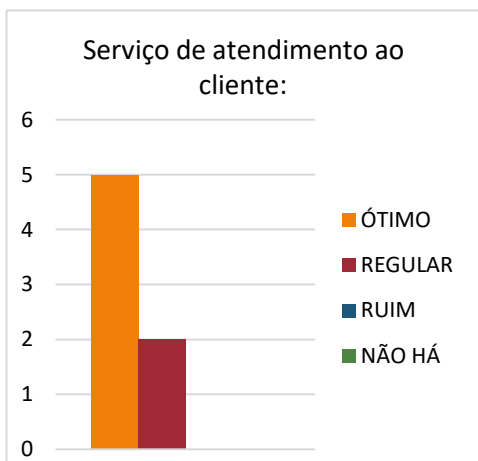
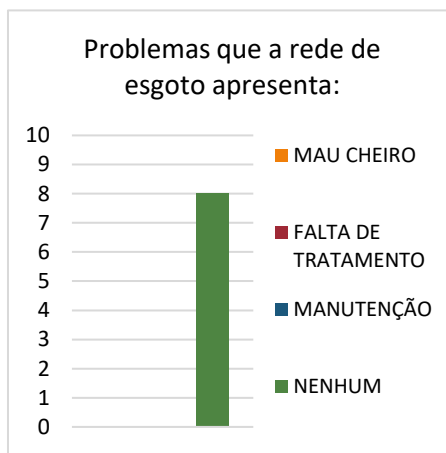
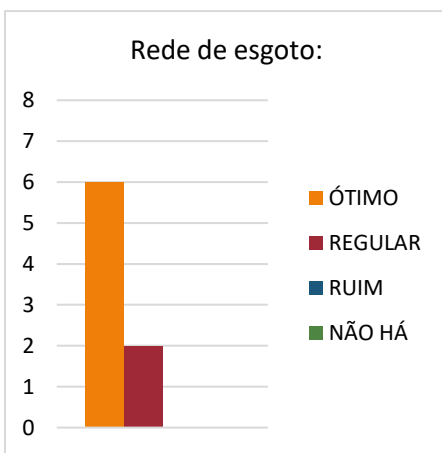
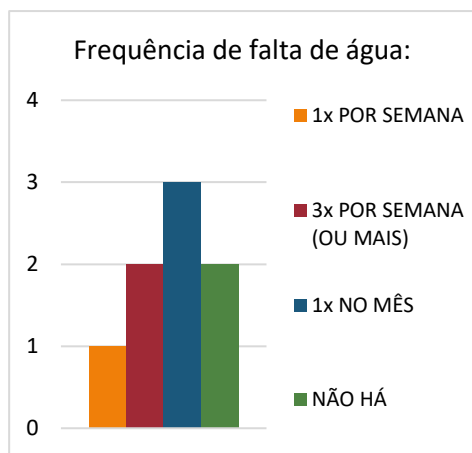
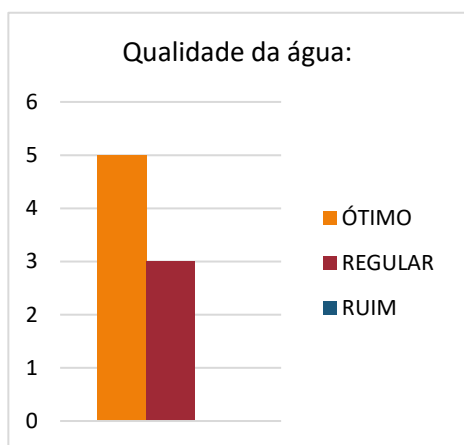
6.7 Colorado

O município de Colorado está localizado na região centro-oeste do Paraná. Atualmente possui 22.896 habitantes, e um total de 9.000 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 15 de setembro de 2023. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



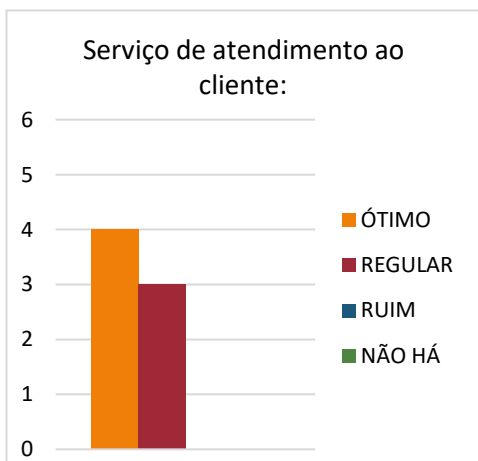
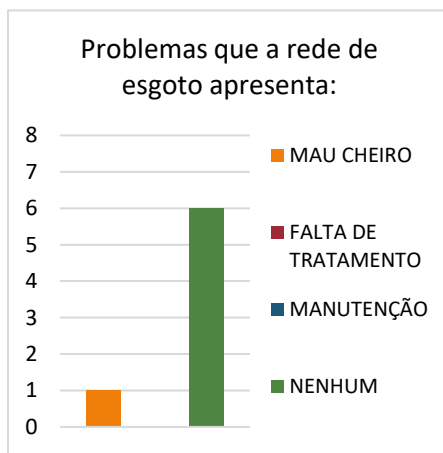
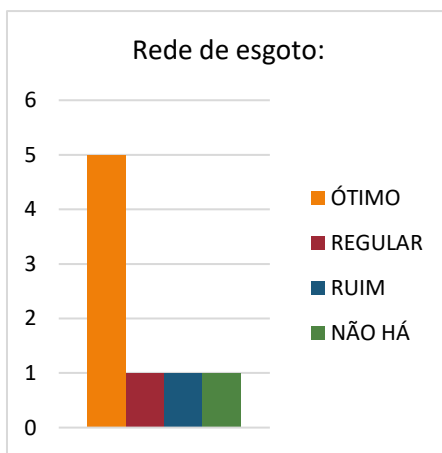
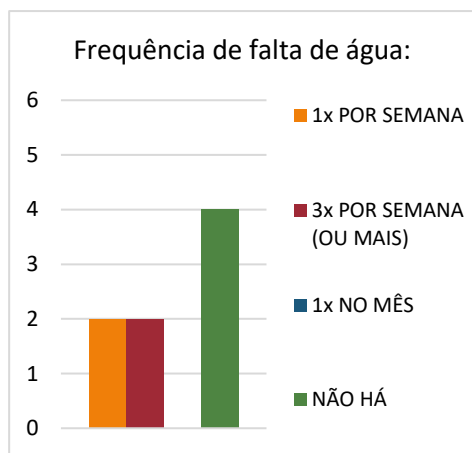
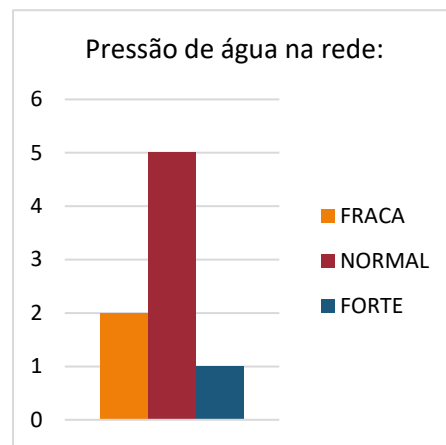
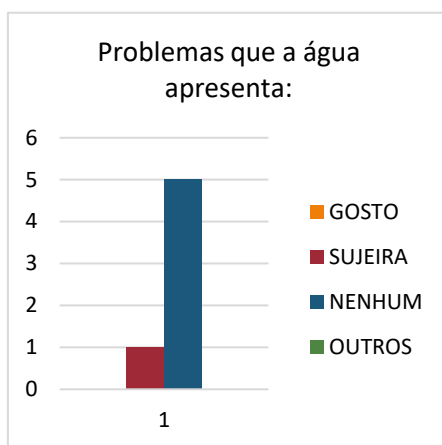
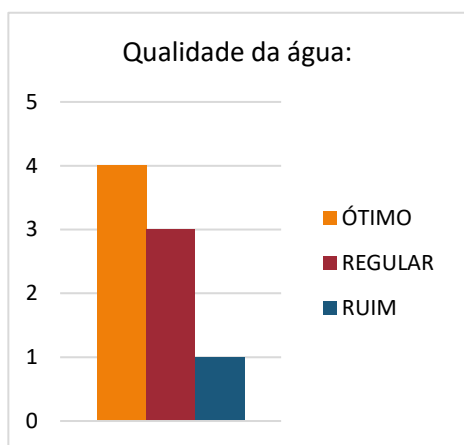
6.8 Flórida

O município de Flórida está localizado na região centro-oeste do Paraná. Atualmente possui 2.652 habitantes, e um total de 900 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 29 de setembro de 2023. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



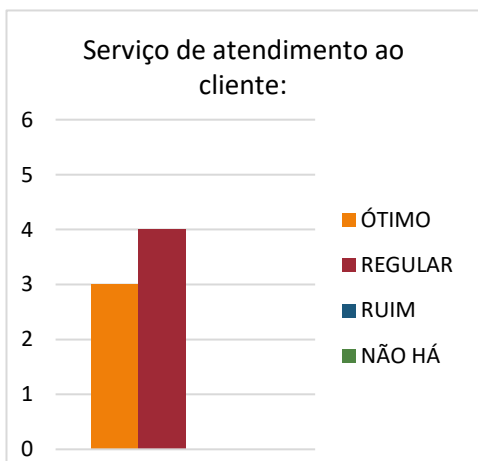
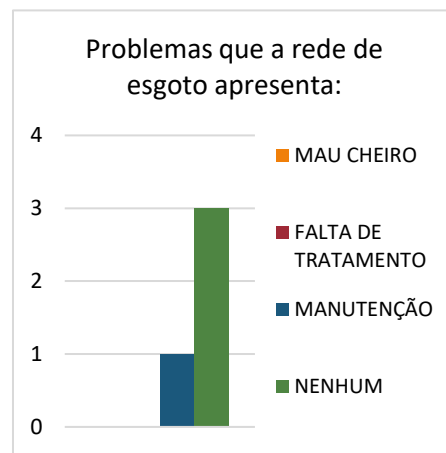
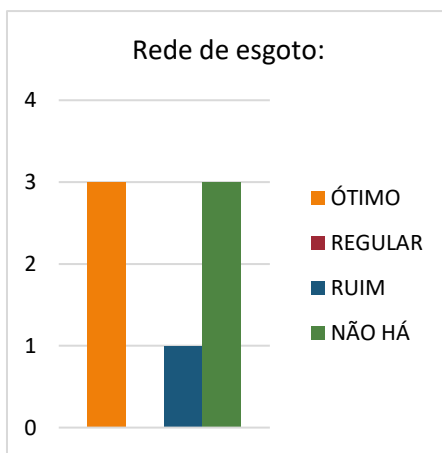
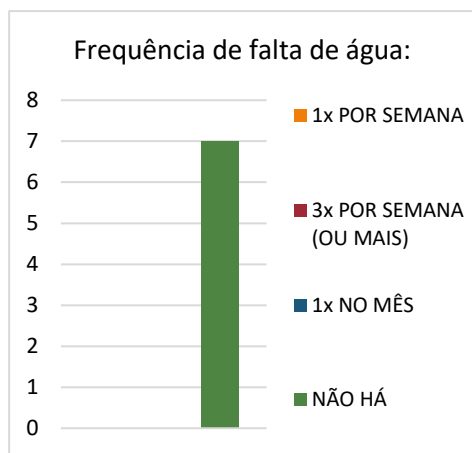
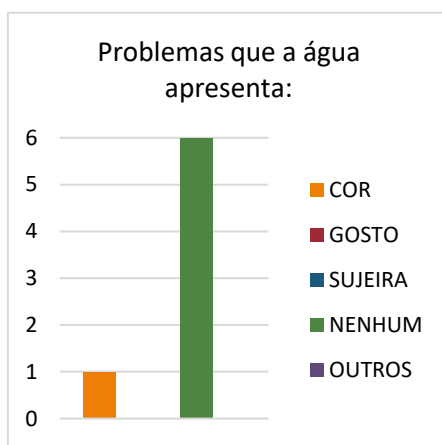
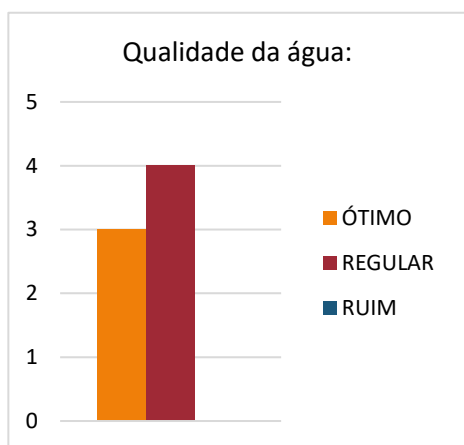
6.9 Jaguapitã

O município de Jaguapitã está localizado na região centro-leste do Paraná. Atualmente possui 15.122 habitantes, e um total de 7.054 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 31 de outubro de 2023. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



6.10 Mariluz

O município de Mariluz está localizado na região centro-oeste do Paraná. Atualmente possui 9.847 habitantes, e um total de 4.274 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 23 de novembro de 2023. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



7 DISCUSSÕES

Com base nos dados coletados por meio dos questionários realizados na ouvidoria, foi possível obter informações sobre a percepção dos cidadãos em relação aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em diversos municípios, conforme a tabela 02. A ouvidoria revelou-se fundamental ao permitir que os cidadãos compartilhem suas preocupações e forneçam informações sobre os serviços prestados. As respostas obtidas destacam a importância de um canal transparente e eficiente de comunicação entre a população e as autoridades responsáveis pela gestão desses serviços, permitindo que identifiquem áreas que requerem melhorias.

Tabela 2 - Avaliação dos Serviços Prestados

Qualidade da água				
Ótima	Regular			Ruim
57%	39%			4%

Problemas relacionados a água				
Cor	Gosto	Sujeira	Nenhum	Outros
13%	12%	15%	59%	1%

Pressão na rede		
Fraca	Normal	Forte
19%	79%	2%

Falta de água			
1x na semana	3x na semana	1x no mês	Não há falta
12%	19%	9%	60%

Qualidade da rede de esgoto			
Ótima	Regular	Ruim	Não há
32%	6%	4%	58%

Problemas relacionados ao esgoto				
Cor	Gosto	Sujeira	Nenhum	Outros
13%	12%	15%	59%	1%

Serviços de atendimento ao cliente			
Ótimo	Regular	Ruim	Não procurou/precisou
57%	27%	2%	14%

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do marco regulatório dos serviços de saneamento básico e sabendo das dificuldades enfrentadas pelos prestadores de serviços nesta nova fase, as atividades de regulação, tais como, a Ouvidoria Itinerante realizadas pelo ORCISPAR, buscam apontar melhorias necessárias nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, visando garantir a qualidade, acessibilidade e sustentabilidade para toda população.

Maringá, 30 de janeiro de 2024

ARILDO APARECIDO DE CAMARGO
Diretor Administrativo

GABRIELA MANTOVANI GODOY
Ouvidora