



**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA ITINERANTE
2024**

MARINGÁ - PR



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.consorcioorcispar.com.br

SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES	5
2	OBJETIVO	5
3	FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA.....	5
4.	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	7
5.	PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE.....	7
6.	RESULTADOS	11
6.1	Ibiporã.....	11
6.2	Nova Fátima	12
6.3	Munhoz de Mello	13
6.4	Prado Ferreira	14
6.5	Miraselva	15
6.6	Alvorada do Sul.....	16
6.7	Tapejara	17
6.8	Sertanópolis	18
6.9	Marialva.....	19
6.10	Kaloré	20
6.11	Quatro Pontes	21
6.12	Ribeirão Claro	22
6.13	Andirá.....	23
6.14	Peabiru	24
6.15	Santa Isabel do Ivaí.....	25
6.16	Santa Mônica	26
6.17	Jaguariaíva	27
6.18	Paranapoema.....	28
6.19	Tupãssi.....	29
6.20	Entre Rios do Oeste	30

6.21 Mercedes.....	31
6.22 Mariluz	32
6.23 Jaguapitã.....	33
6.24 Jataizinho	34
6.25 Jussara.....	35
6.26 Sarandi	36
6.27 Antonina	37
6.28 Iguaraçu	38
6.29 Jardim Olinda	39
7 DISCUSSÕES	40
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41

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.

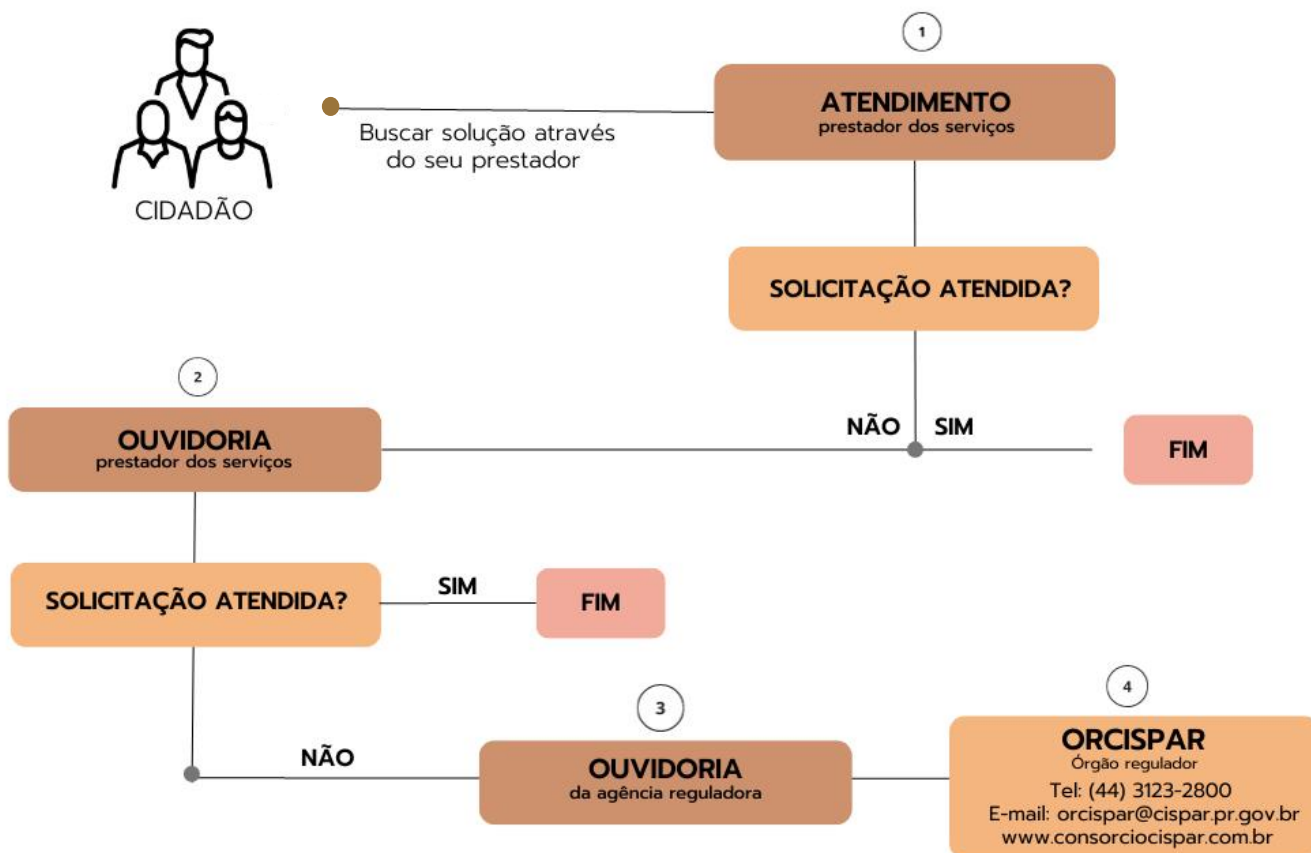
2 OBJETIVO

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

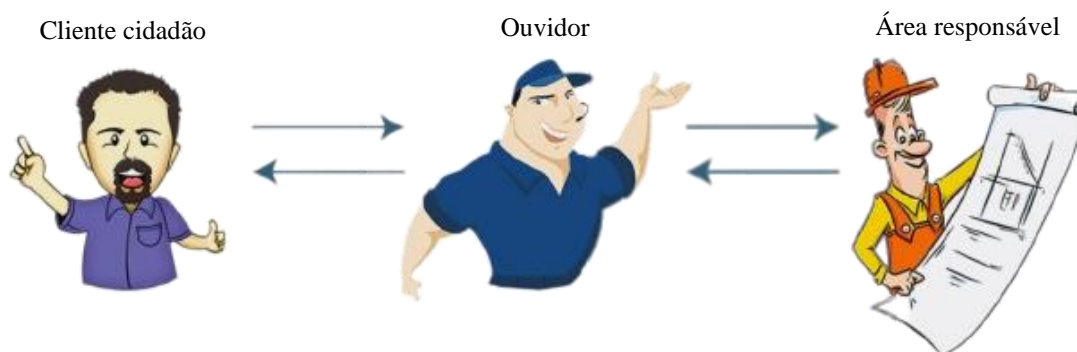
As manifestações realizadas serão protocoladas de acordo com a sua natureza, as quais poderão ser elogios, sugestões, reclamações, solicitações, sugestões e denúncias.



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 54 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 2024.

Tabela 01 – Municípios realizados a Ouvidoria Itinerante

MUNÍCIPIO	REALIZAÇÃO DA OUVIDORIA
IBIPORÃ	06/02/2024
NOVA FÁTIMA	04/04/2024
MUNHOZ DE MELLO	17/04/2024
PRADO FERREIRA	29/04/2024
MIRASELVA	29/04/2024
ALVORADA DO SUL	30/04/2024
TAPEJARA	06/05/2024
SERTANÓPOLIS	27/05/2024
MARIALVA	14/06/2024
KALORÉ	27/06/2024
QUATRO PONTES	03/07/2024
RIBEIRÃO CLARO	11/07/2024
ANDIRÁ	12/07/2024
PEABIRU	01/08/2024
SANTA ISABEL DO IVAÍ	12/08/2024
SANTA MÔNICA	22/08/2024
JAGUARIAÍVA	26/08/2024
PARANAPOEMA	13/09/2024
TUPÃSSI	16/09/2024
ENTRE RIOS DO OESTE	17/09/2024
MERCEDES	17/09/2024
MARILUZ	18/09/2024
JAGUAPITÃ	20/09/2024
JATAIZINHO	03/10/2024
JUSSARA	04/10/2024
SARANDI	16/10/2024
ANTONINA	06/11/2024
IGUARAÇU	21/11/2024
JARDIM OLINDA	02/12/2024

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.

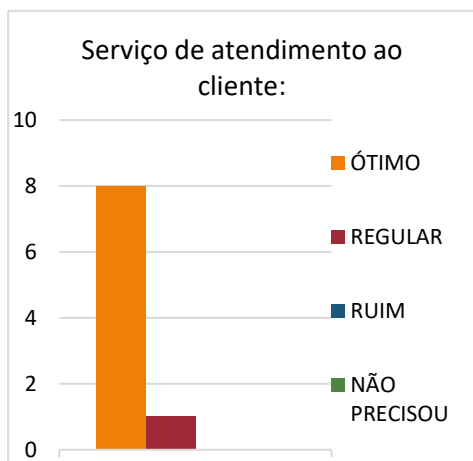
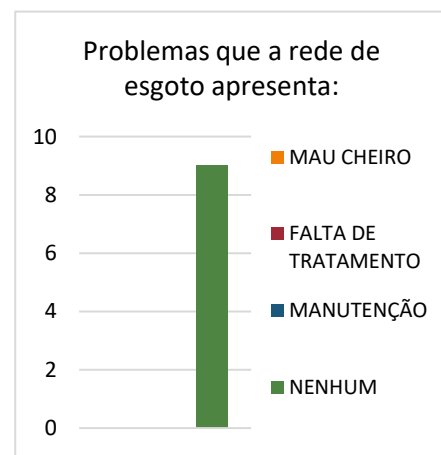
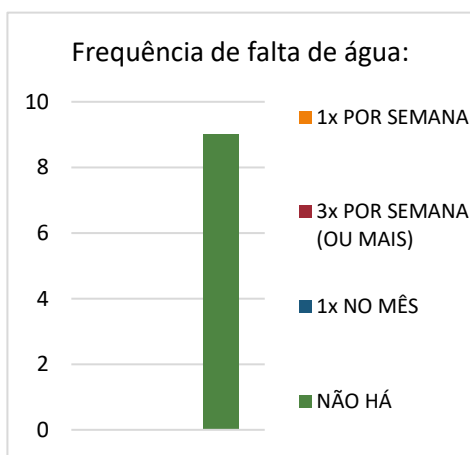
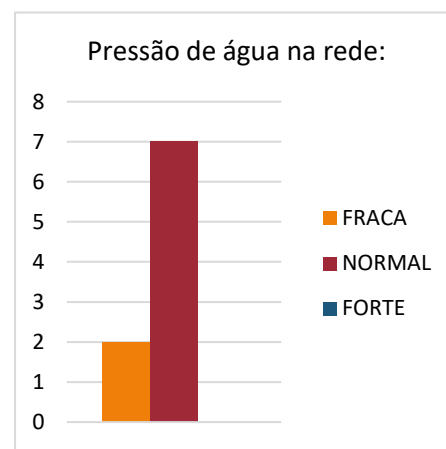
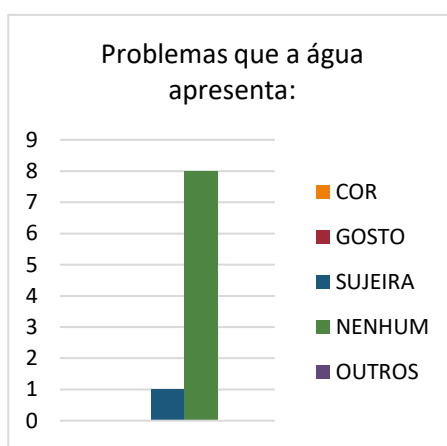
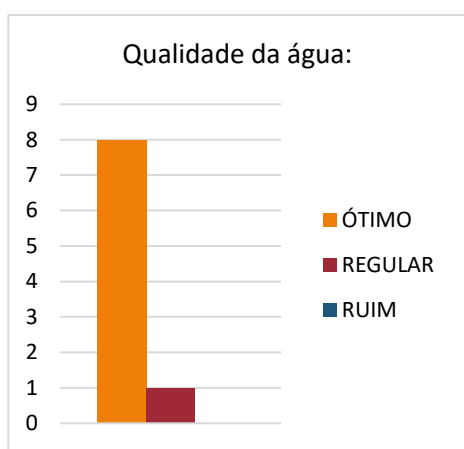
Figura 02 – Banner de divulgação



6. RESULTADOS

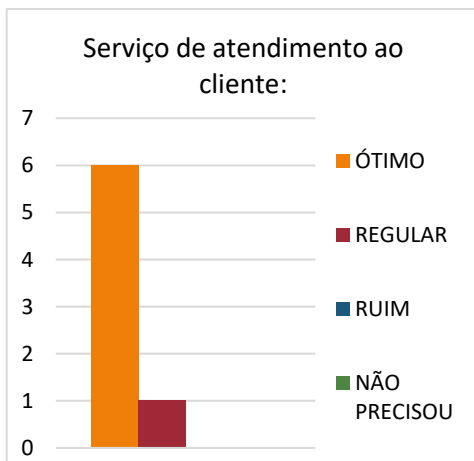
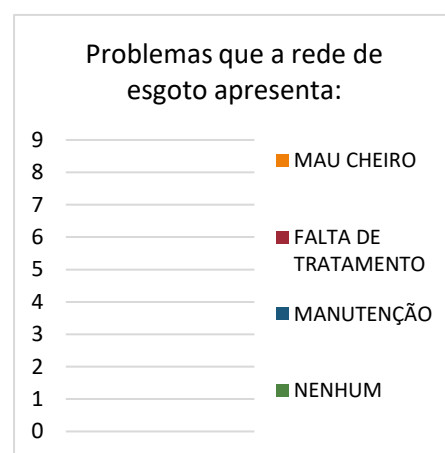
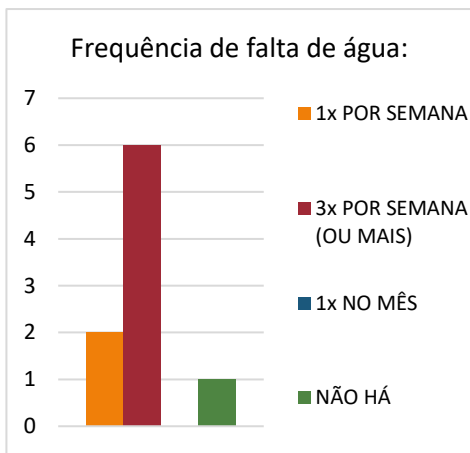
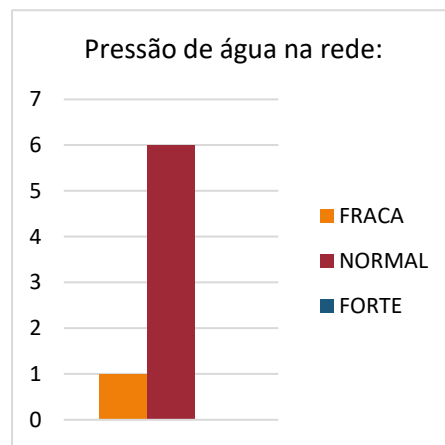
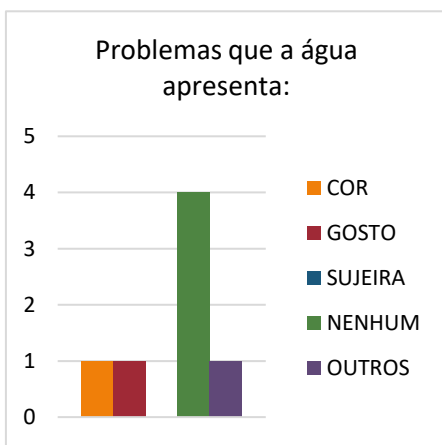
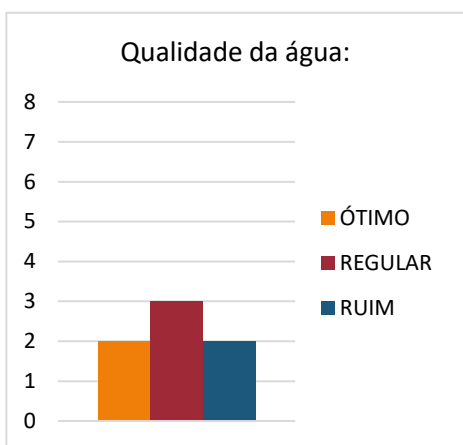
6.1 Ibiporã

O município de Ibiporã está localizado ao norte do Paraná. Atualmente possui 51.603 habitantes, e um total de 24.958 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 06 de fevereiro de 2024. 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.



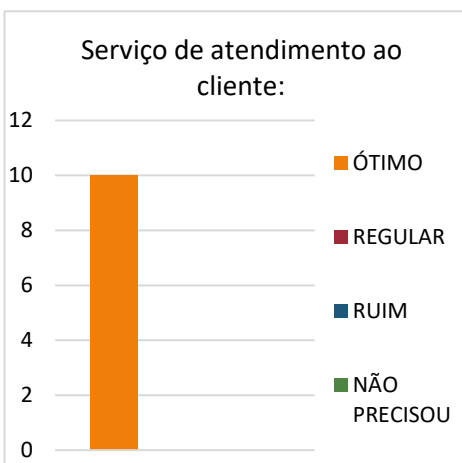
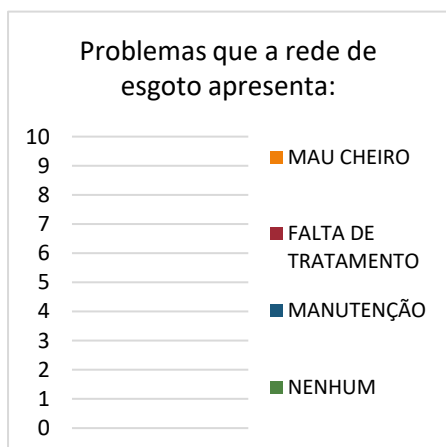
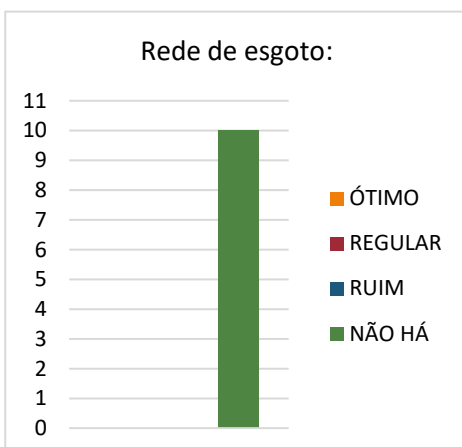
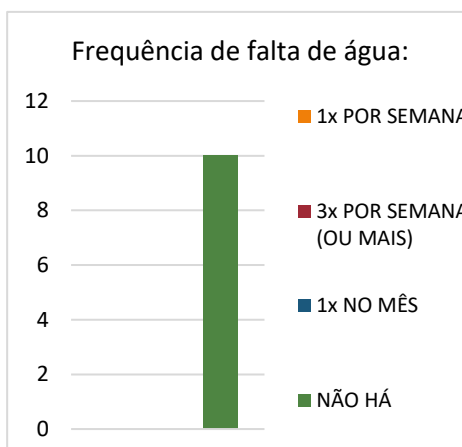
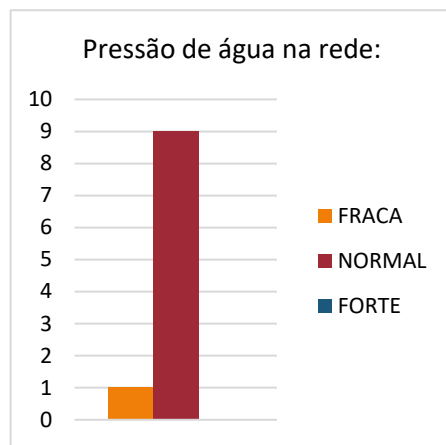
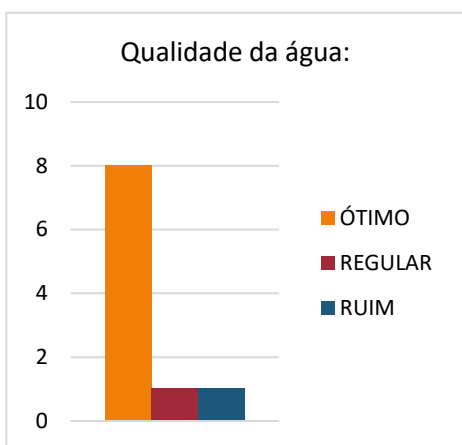
6.2 Nova Fátima

O município de Nova Fátima está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 7.225 habitantes, e um total de 2.713 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 04 de abril de 2024. 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.



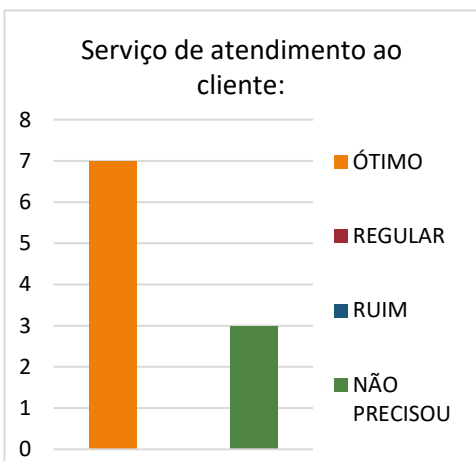
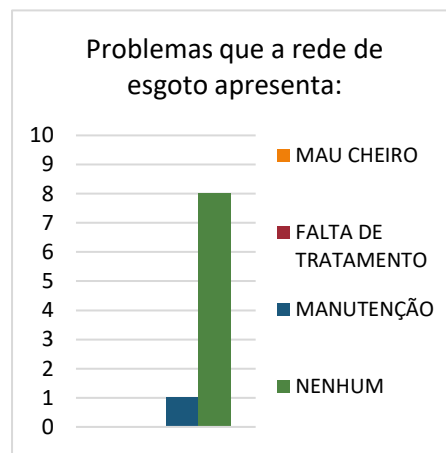
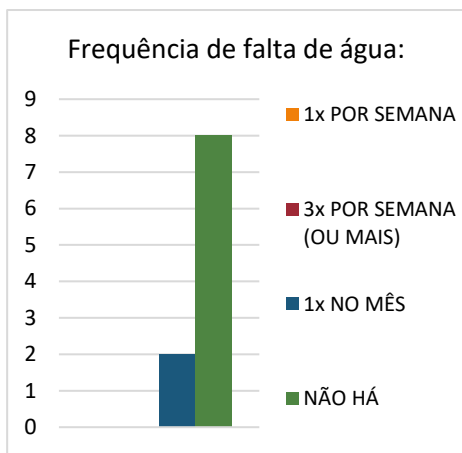
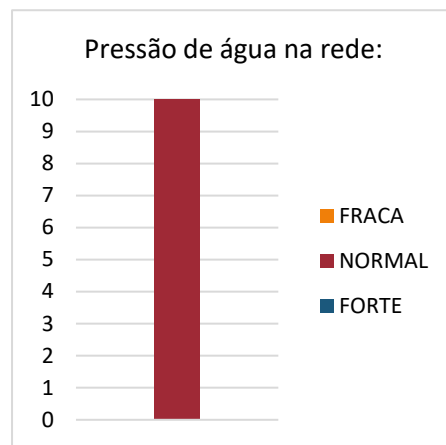
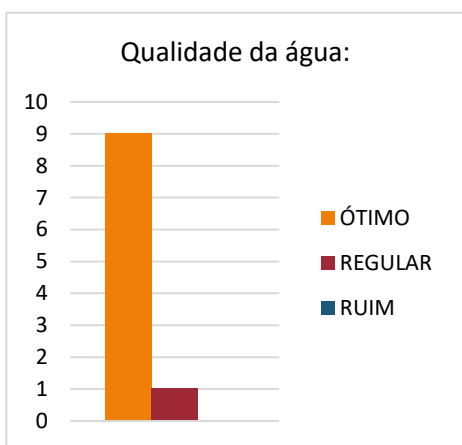
6.3 Munhoz de Mello

O município de Munhoz de Mello está localizado na região noroeste do Paraná. Atualmente possui 3.951 habitantes, e um total de 1.558 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 17 de abril de 2024. 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.



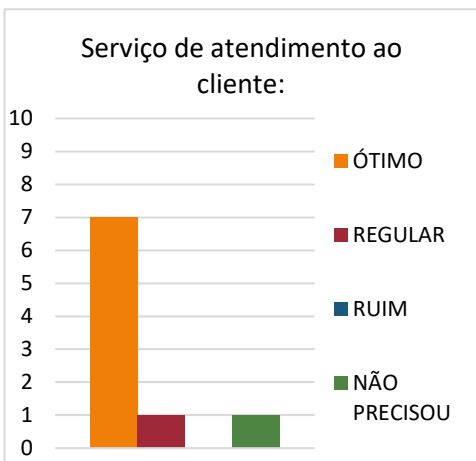
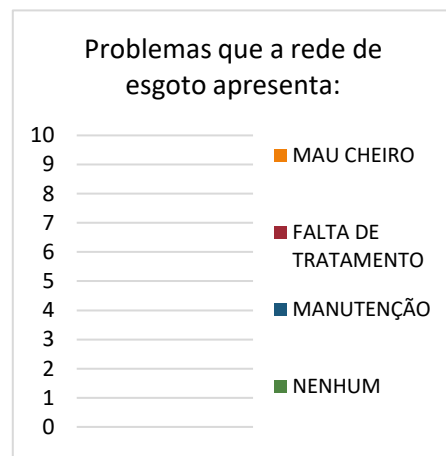
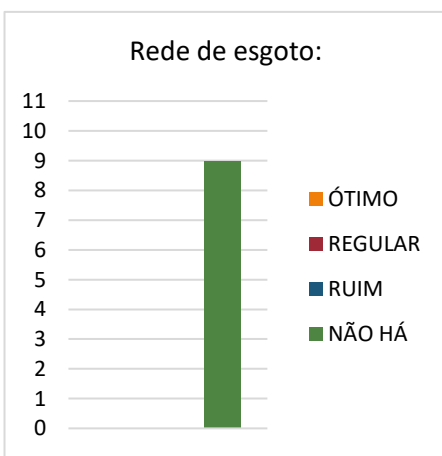
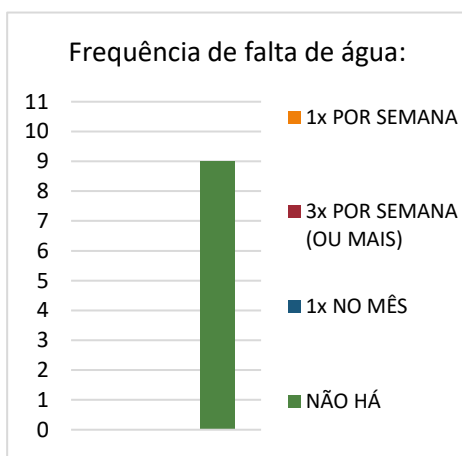
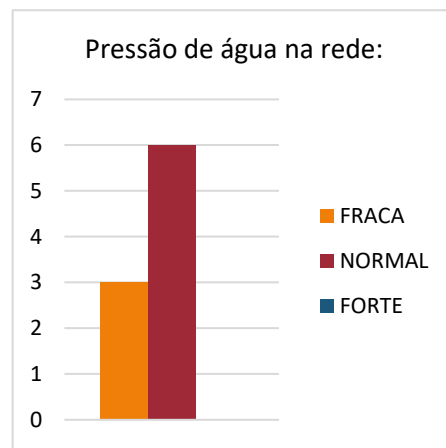
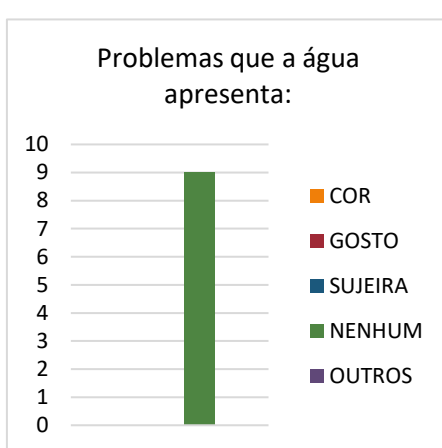
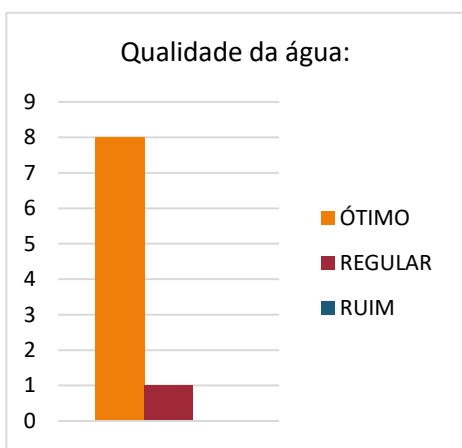
6.4 Prado Ferreira

O município de Prado Ferreira está localizado na região centro-oeste do Paraná. Atualmente possui 3.709 habitantes, e um total de 1908 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 29 de abril de 2024. 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.



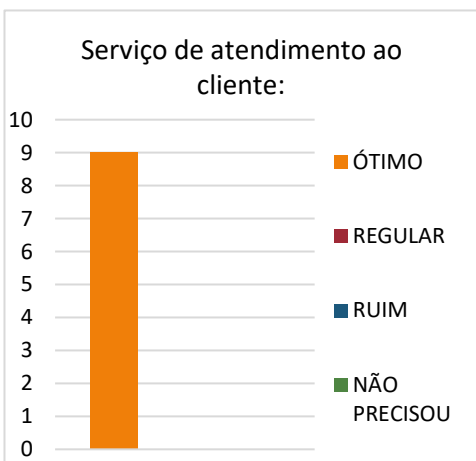
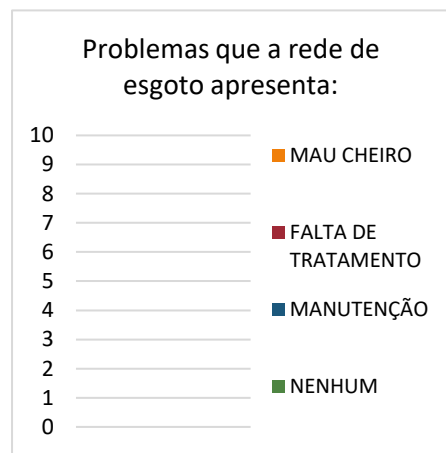
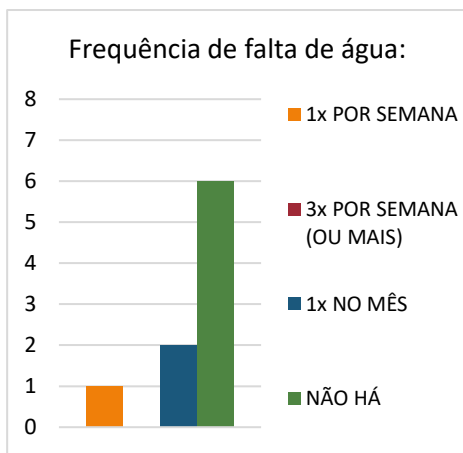
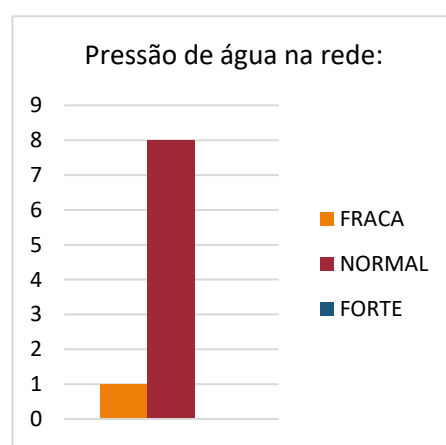
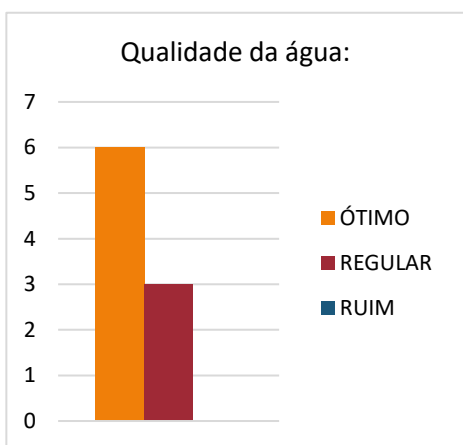
6.5 Miraselva

O município de Miraselva está localizado na região noroeste do Paraná. Atualmente possui 1.966 habitantes, e um total de 875 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 29 de abril de 2024. 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.



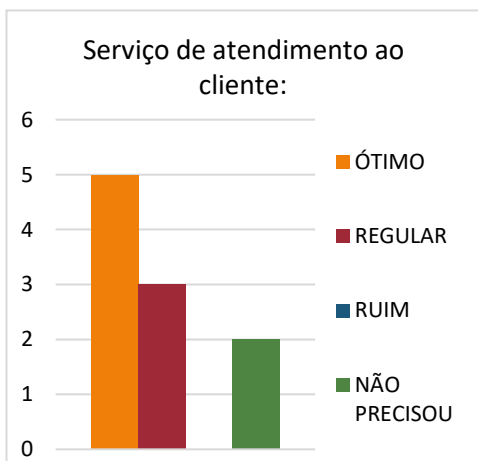
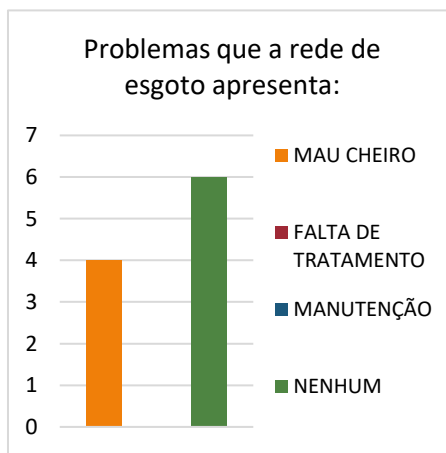
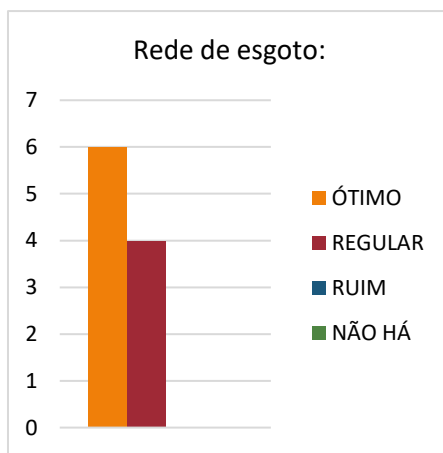
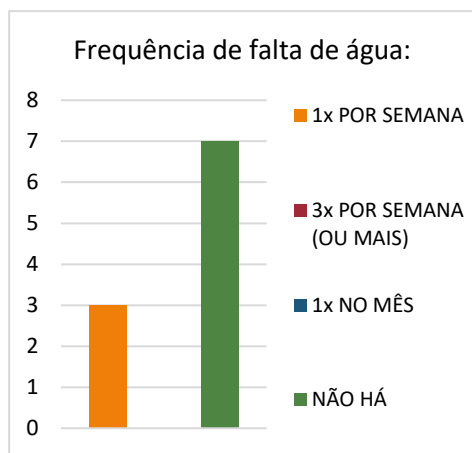
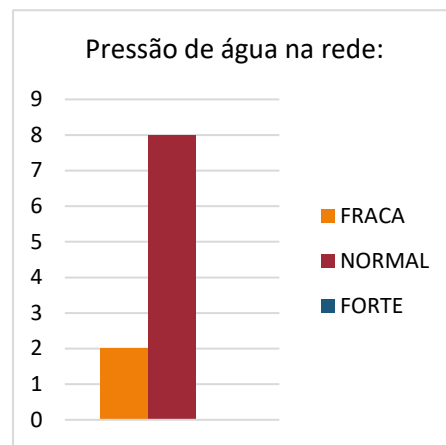
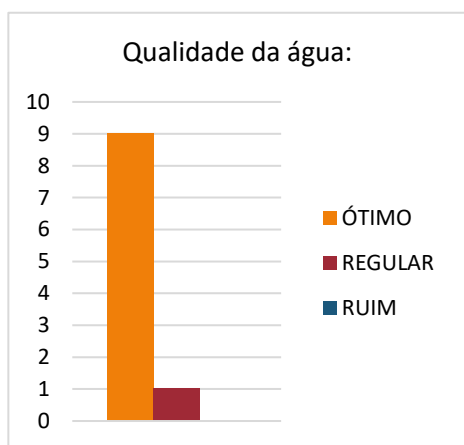
6.6 Alvorada do Sul

O município de Alvorada do Sul está localizado na região noroeste do Paraná. Atualmente possui 11.503 habitantes, e um total de 4.852 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 30 de abril de 2024. 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.



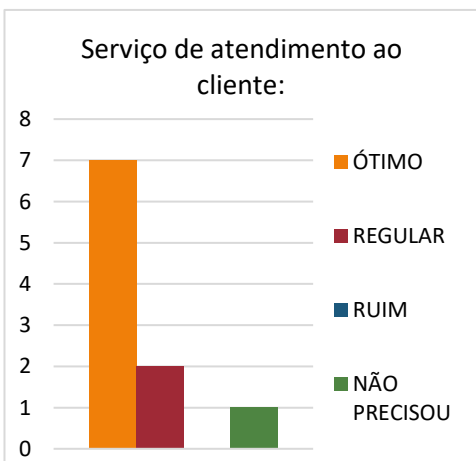
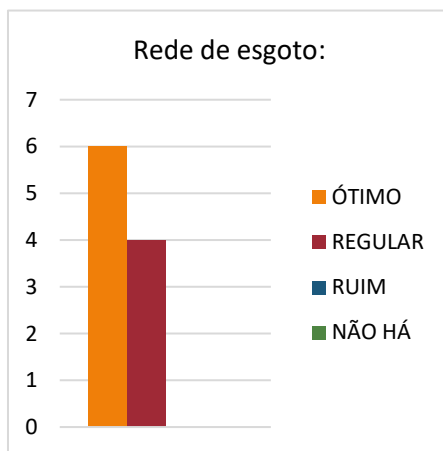
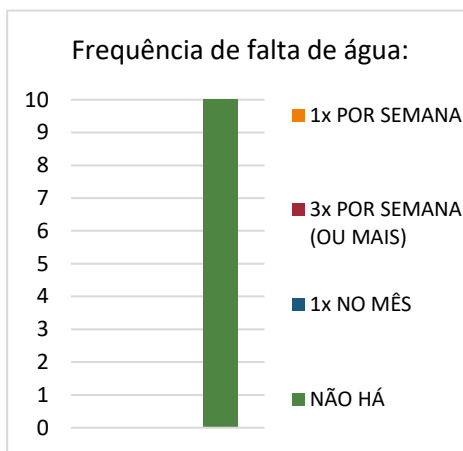
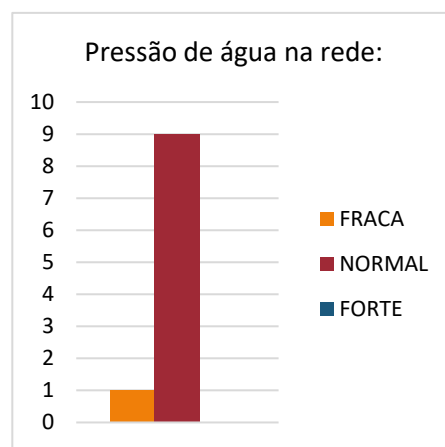
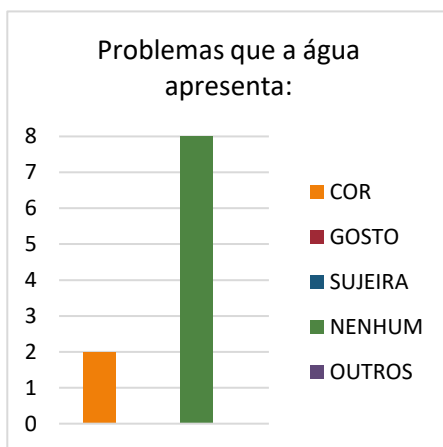
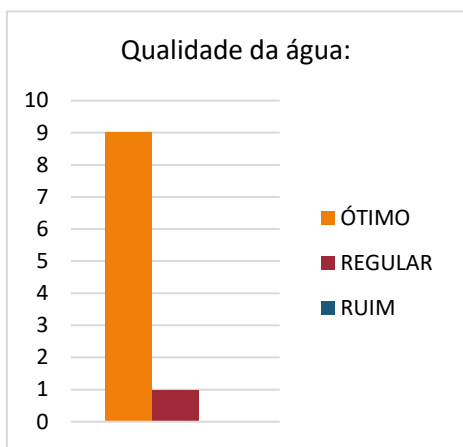
6.7 Tapejara

O município de Tapejara está localizado na região noroeste do Paraná. Atualmente possui 15.869 habitantes, e um total de 6.837 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 06 de maio de 2024. 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.



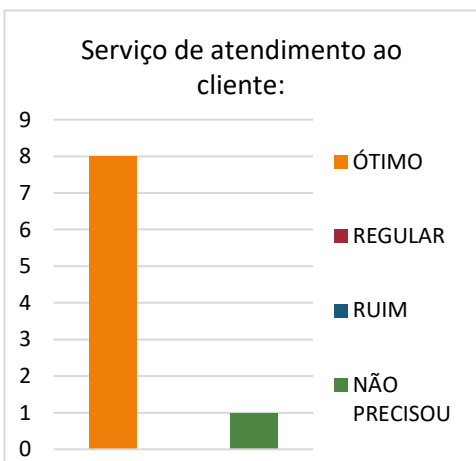
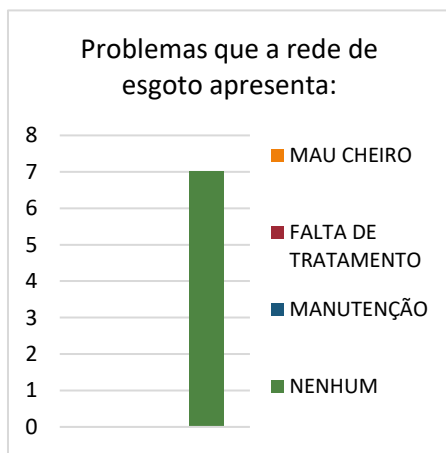
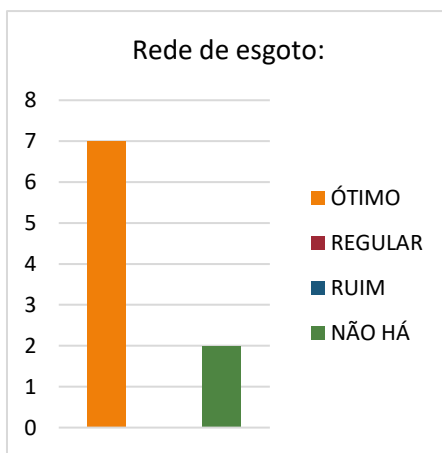
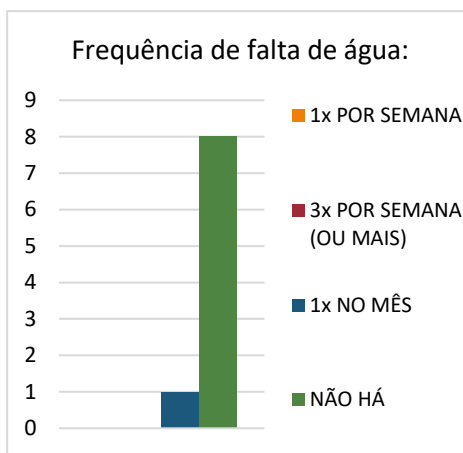
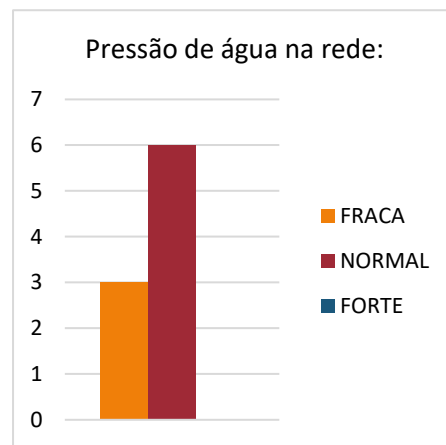
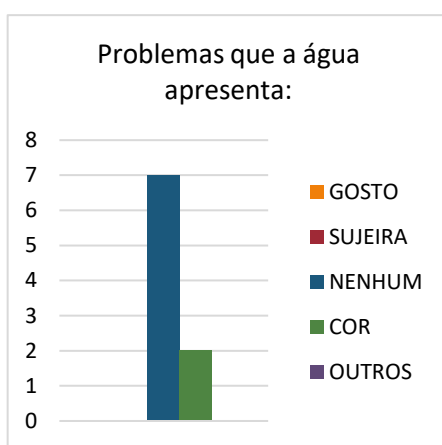
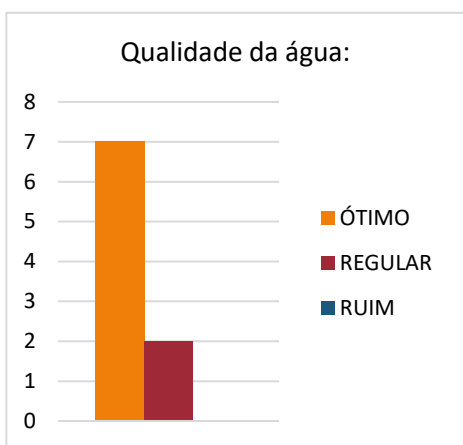
6.8 Sertanópolis

O município de Sertanópolis está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 16.248 habitantes, e um total de 7.955 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 27 de maio de 2024. 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.



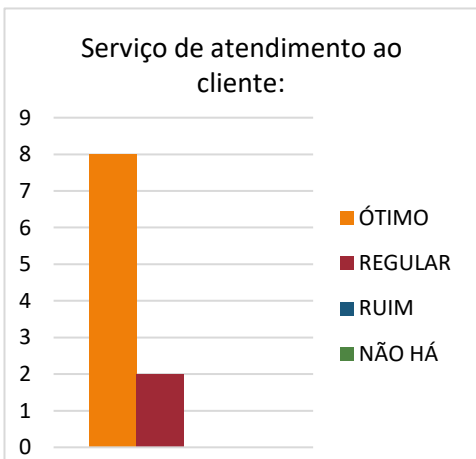
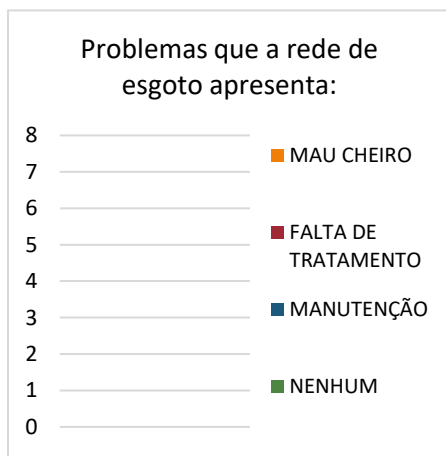
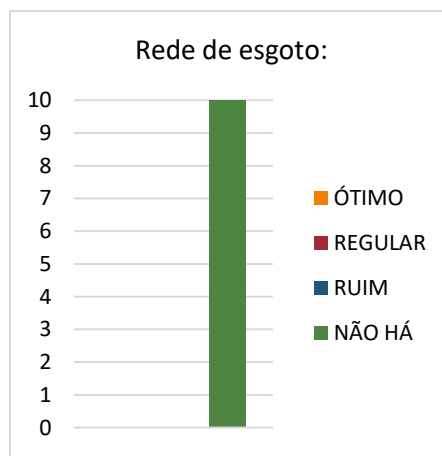
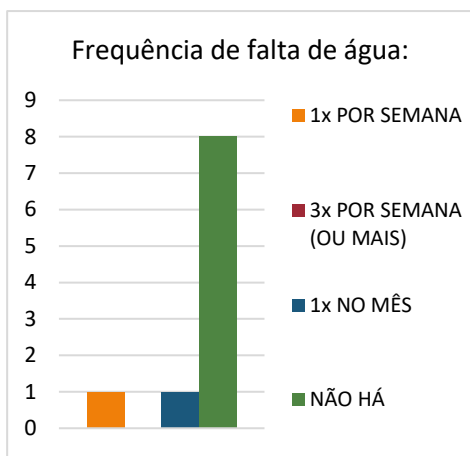
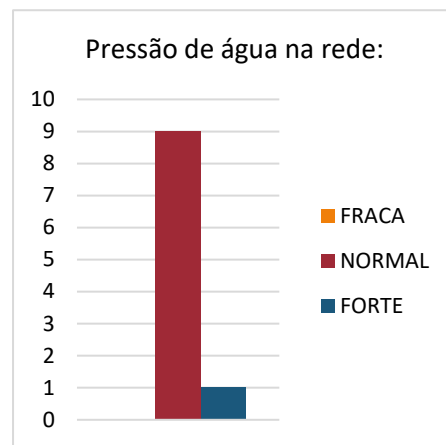
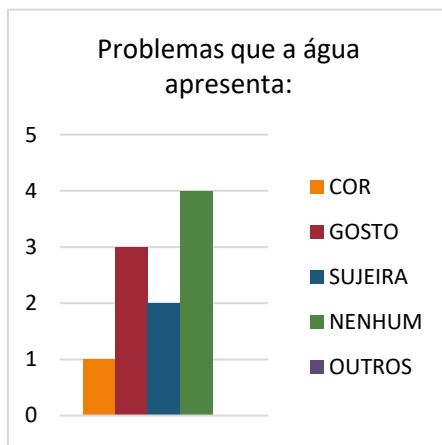
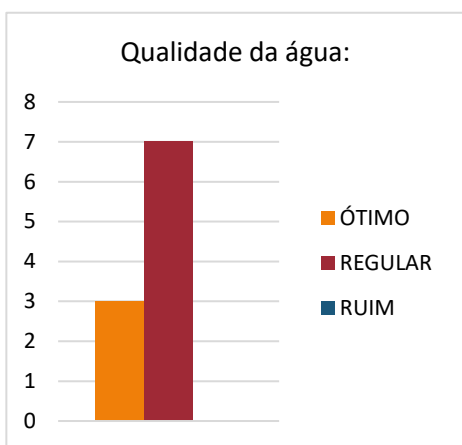
6.9 Marialva

O município de Marialva está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 41.851 habitantes, e um total de 13.800 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 14 de junho de 2024. 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.



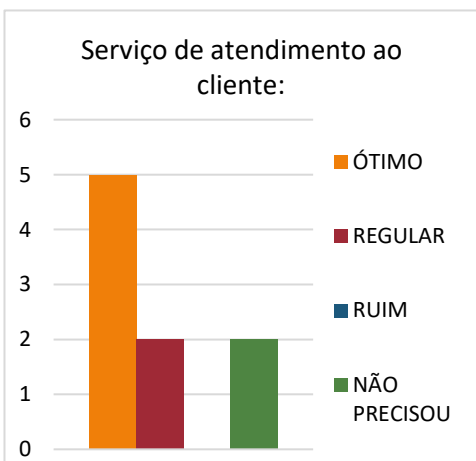
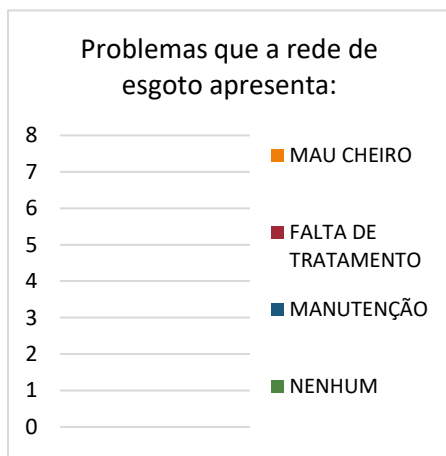
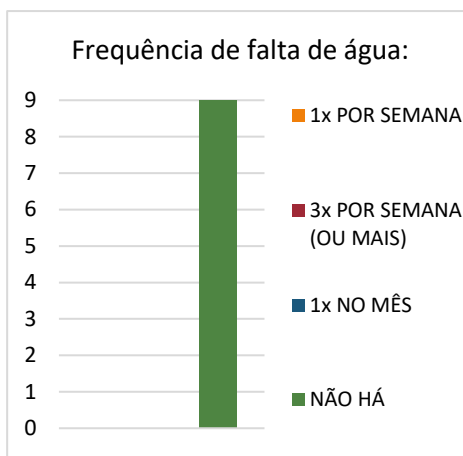
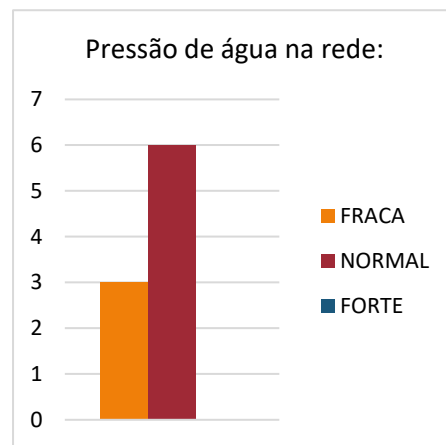
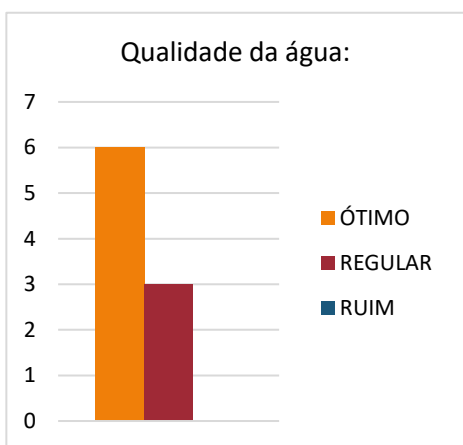
6.10 Kaloré

O município de Kaloré está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 4.582 habitantes, e um total de 2.031 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 27 de junho de 2024. 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.



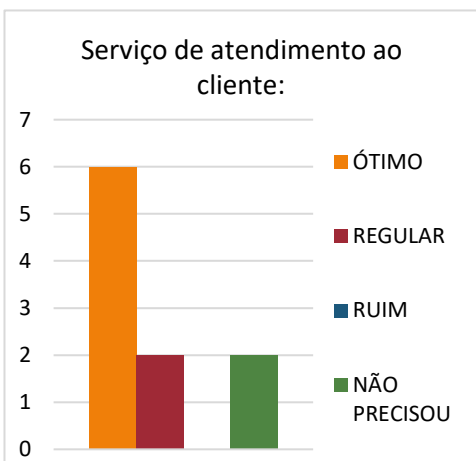
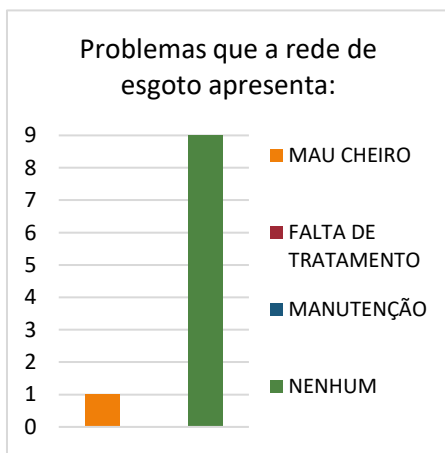
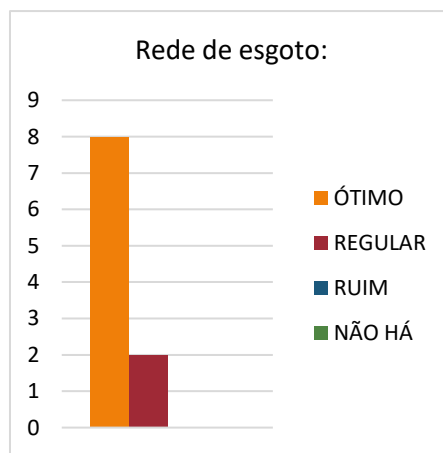
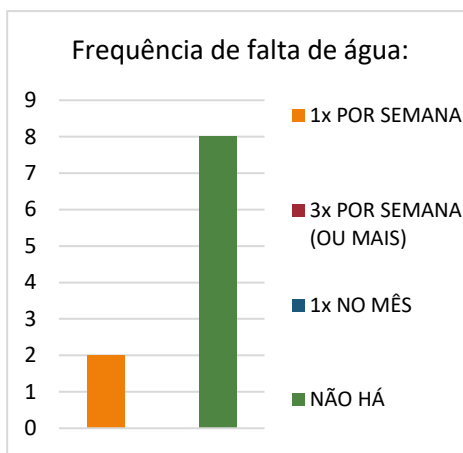
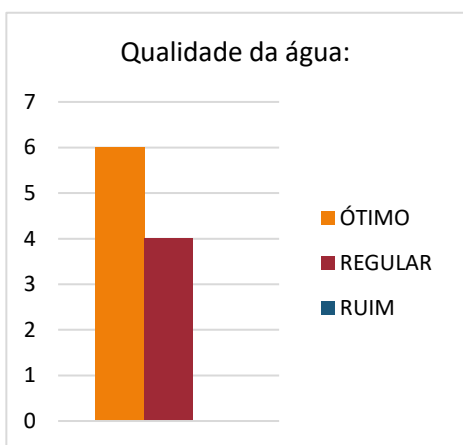
6.11 Quatro Pontes

O município de Quatro Pontes está localizado na região oeste do Paraná. Atualmente possui 4.480 habitantes, e um total de 1.639 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 03 de julho de 2024. 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.



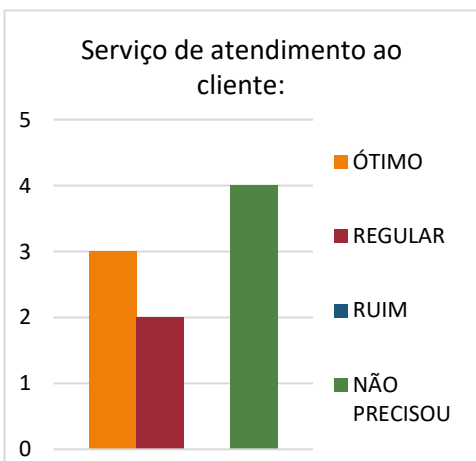
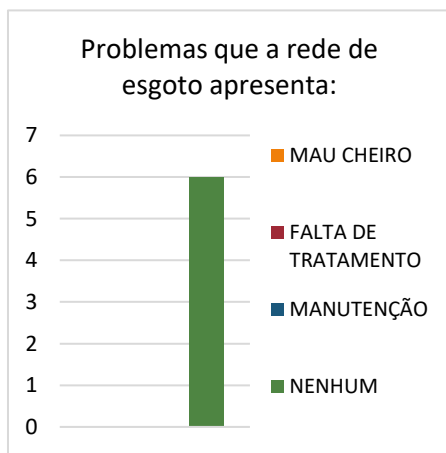
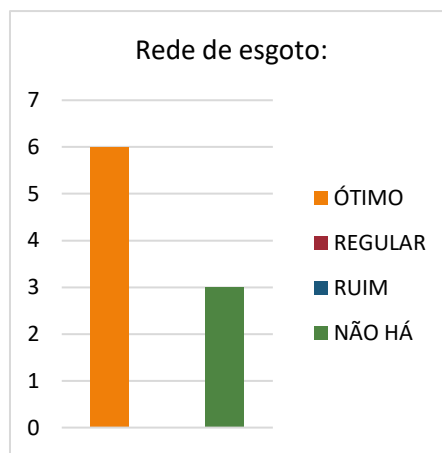
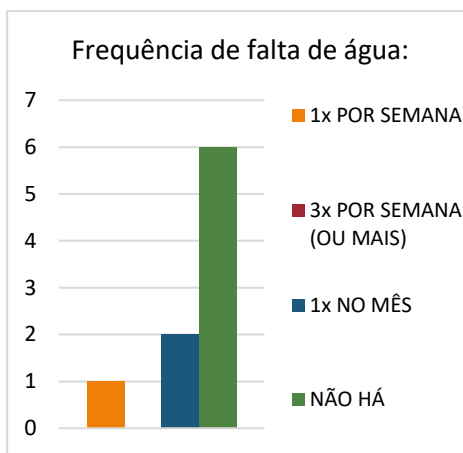
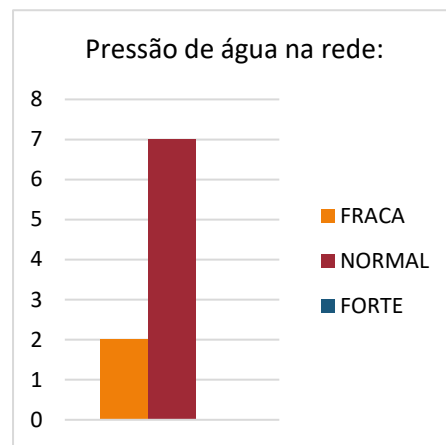
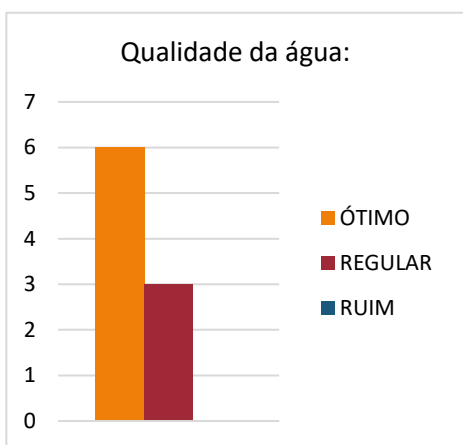
6.12 Ribeirão Claro

O município de Ribeirão Claro está localizado na região norte pioneiro do Paraná. Atualmente possui 12.364 habitantes, e um total de 5.351 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 11 de julho de 2024. 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.



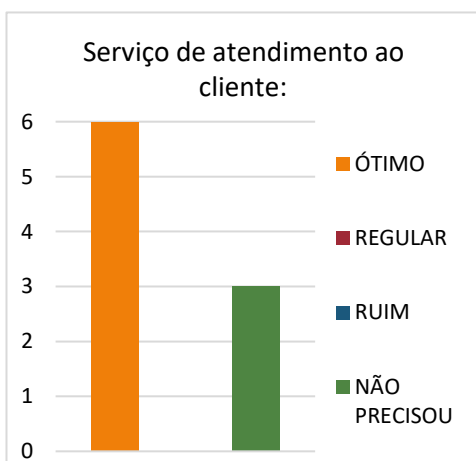
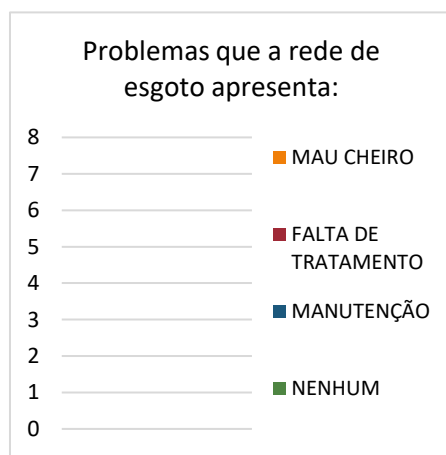
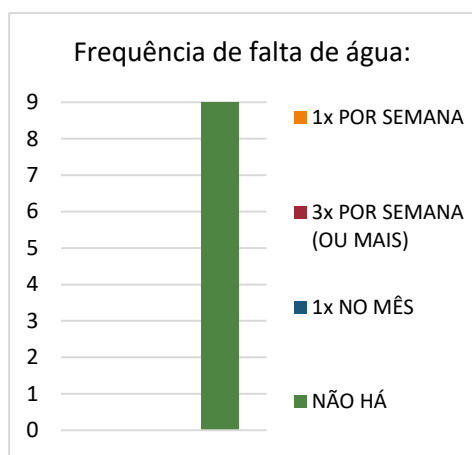
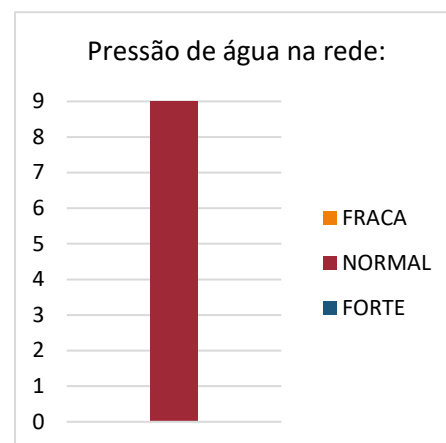
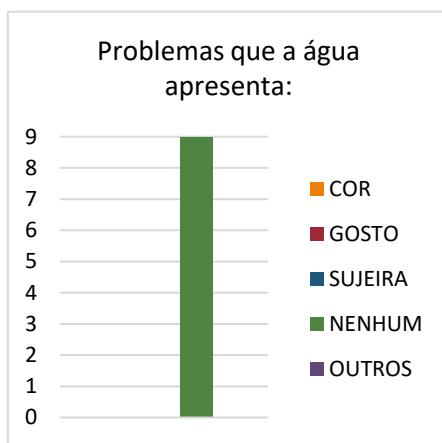
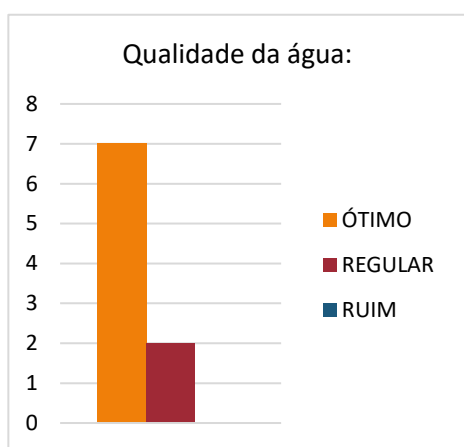
6.13 Andirá

O município de Andirá está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 20.165 habitantes, e um total de 7.984 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 12 de julho de 2024. 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.



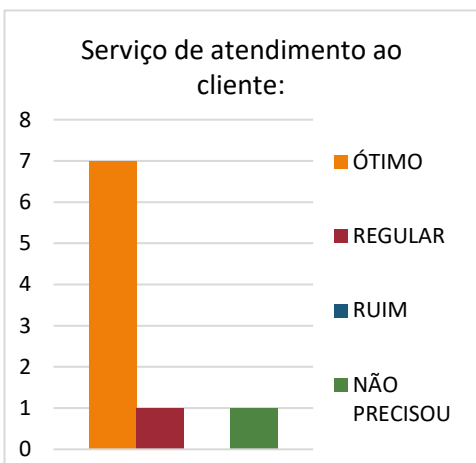
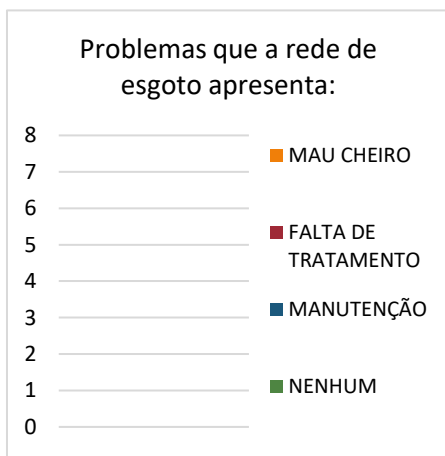
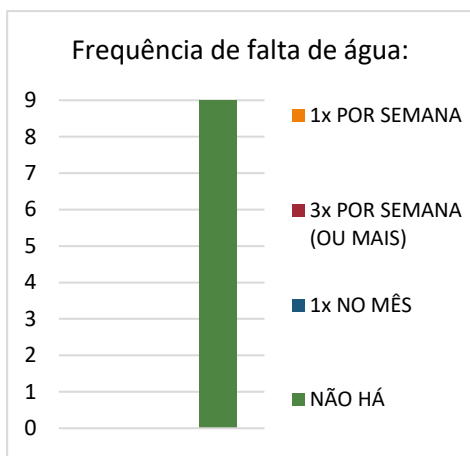
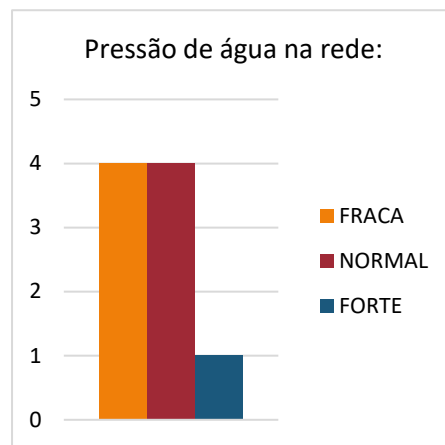
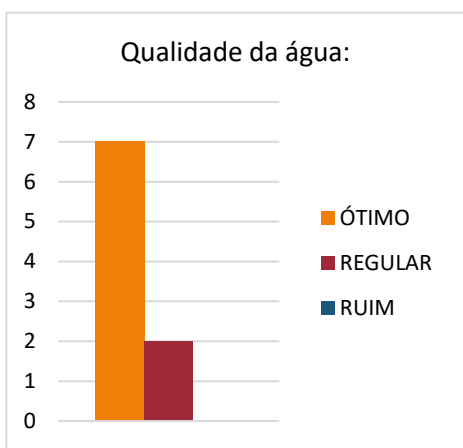
6.14 Peabiru

O município de Peabiru está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 13.790 habitantes, e um total de 4.706 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 01 de agosto de 2024. 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.



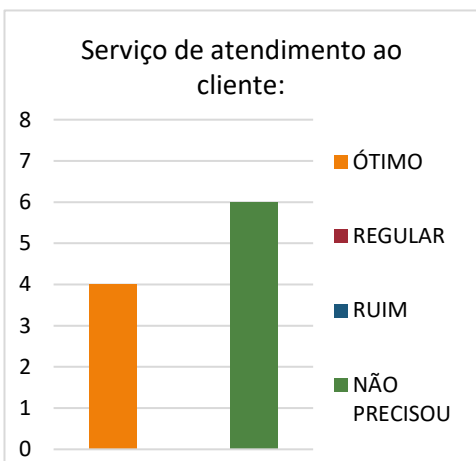
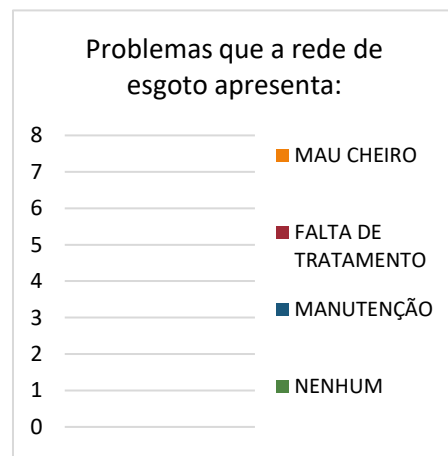
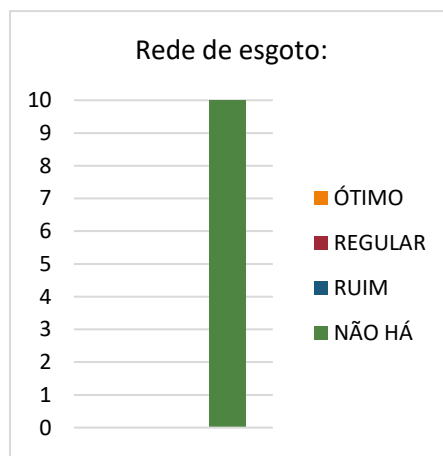
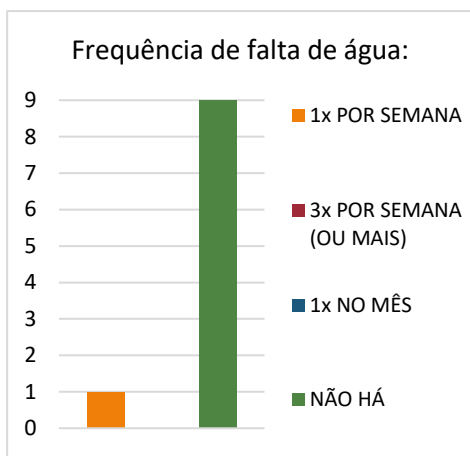
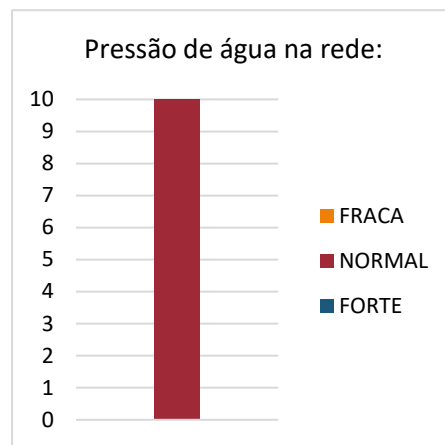
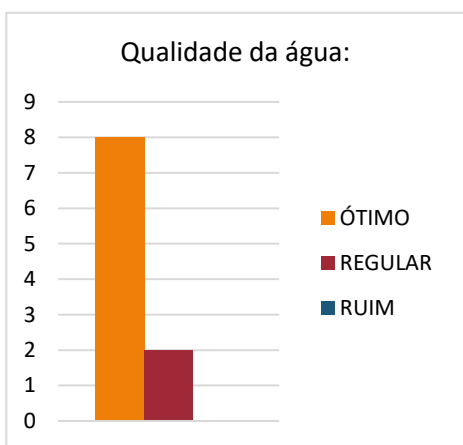
6.15 Santa Isabel do Ivaí

O município de Santa Isabel do Ivaí está localizado na região noroeste do Paraná. Atualmente possui 8.912 habitantes, e um total de 4.067 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 12 de agosto de 2024. 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.



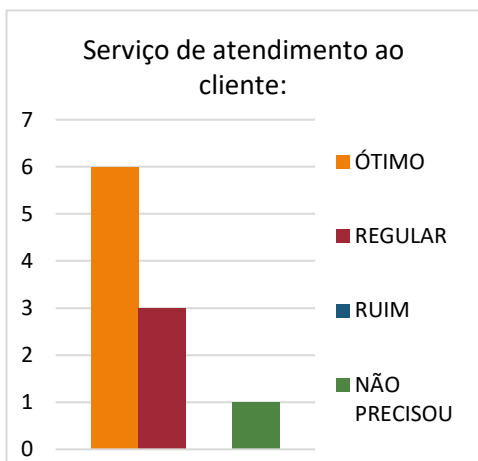
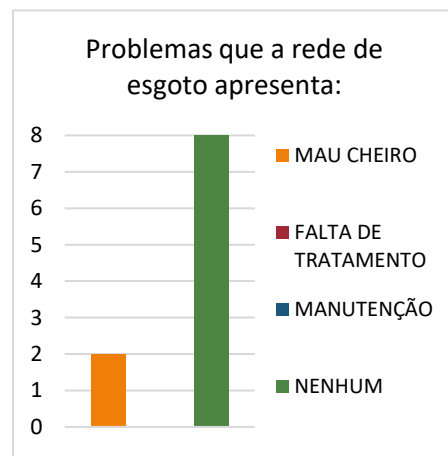
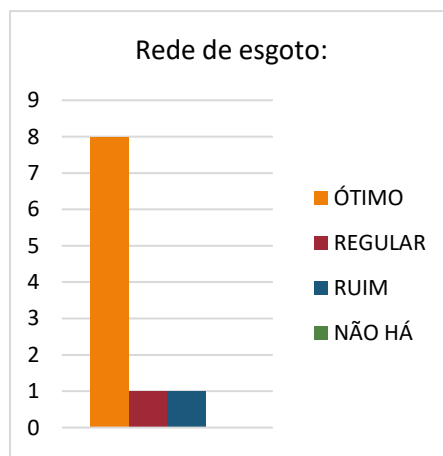
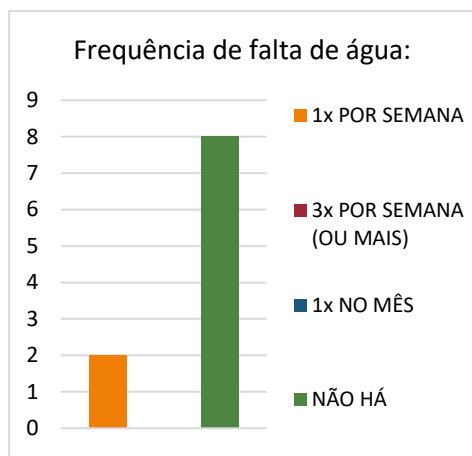
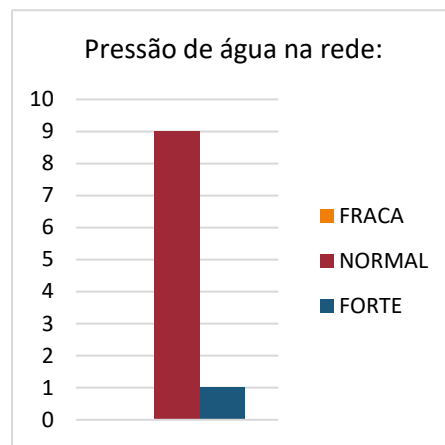
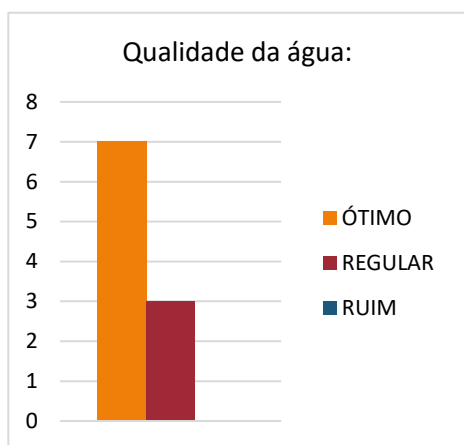
6.16 Santa Mônica

O município de Santa Mônica está localizado na região noroeste do Paraná. Atualmente possui 4.000 habitantes, e um total de 1.450 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 22 de agosto de 2024. 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.



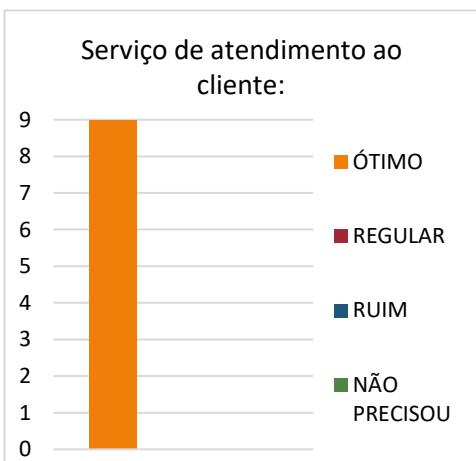
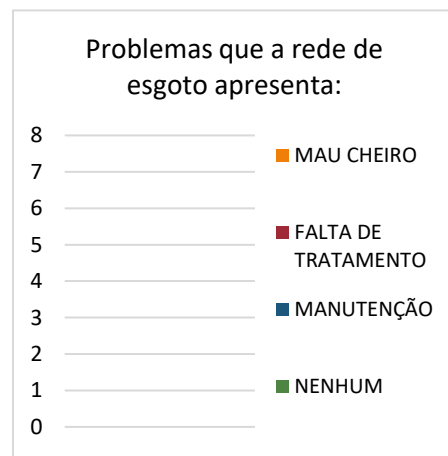
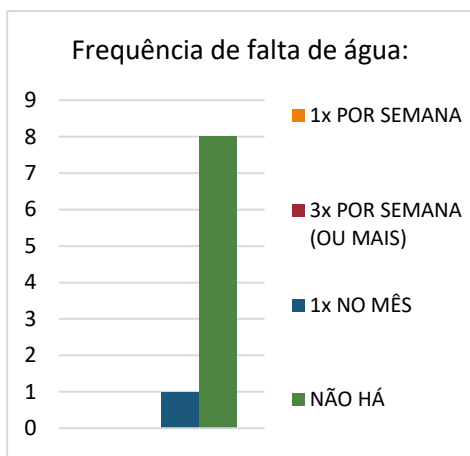
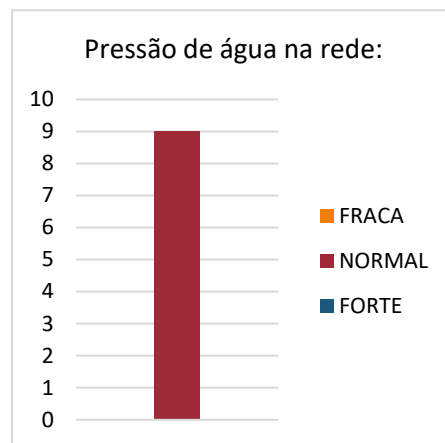
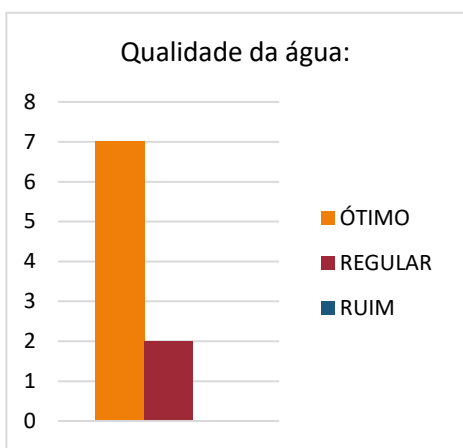
6.17 Jaguariaíva

O município de Jaguariaíva está localizado na região oeste do Paraná. Atualmente possui 35.141 habitantes, e um total de 15.769 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 26 de agosto de 2024. 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.



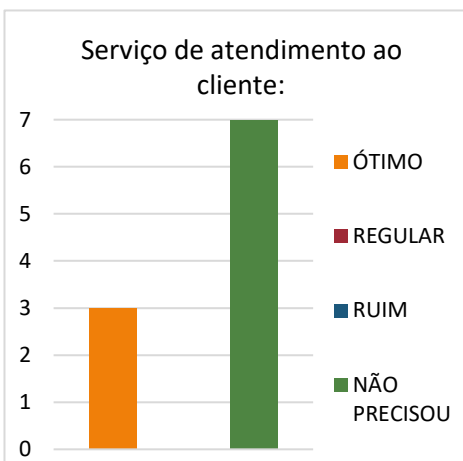
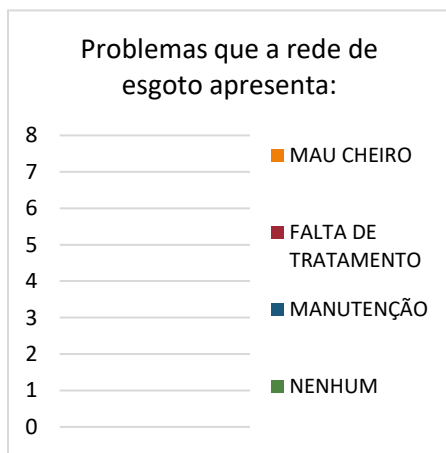
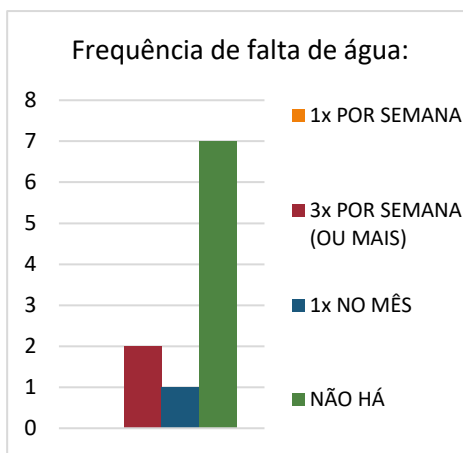
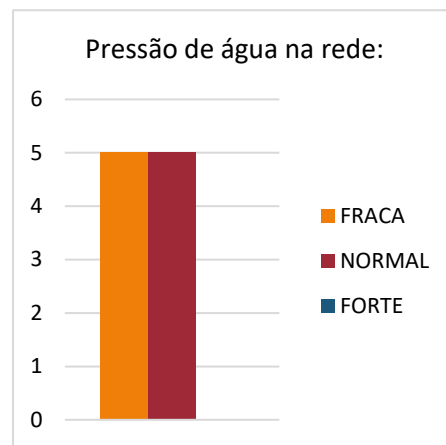
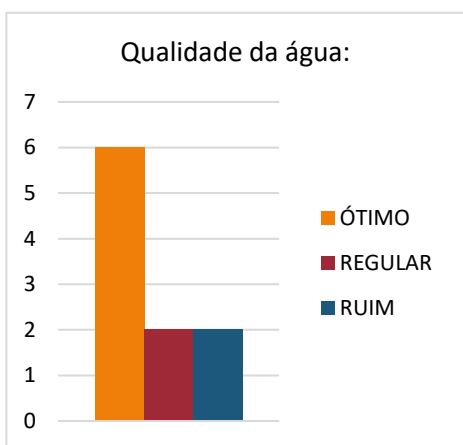
6.18 Paranapoema

O município de Paranapoema está localizado na região noroeste do Paraná. Atualmente possui 3.084 habitantes, e um total de 1.236 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 26 de setembro de 2024. 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.



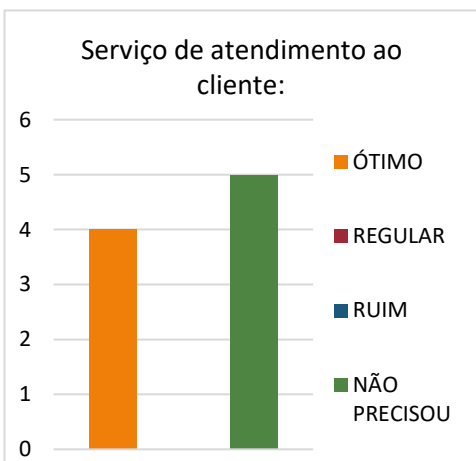
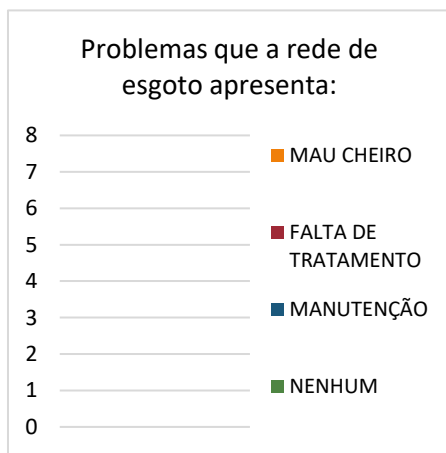
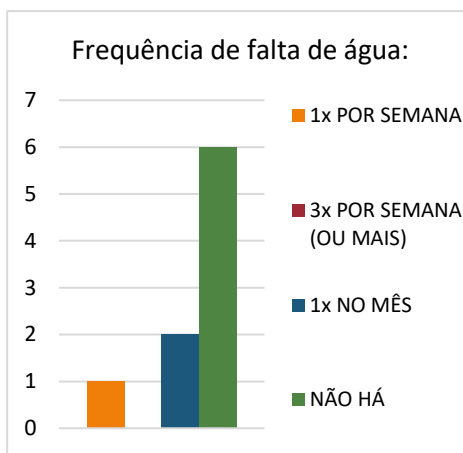
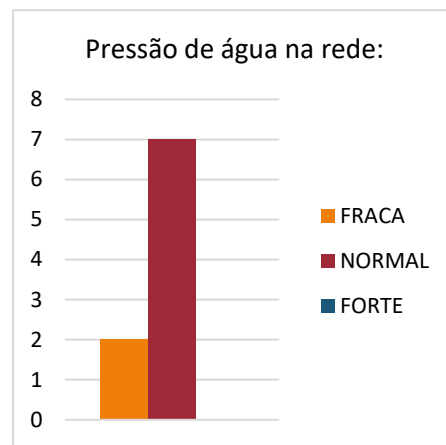
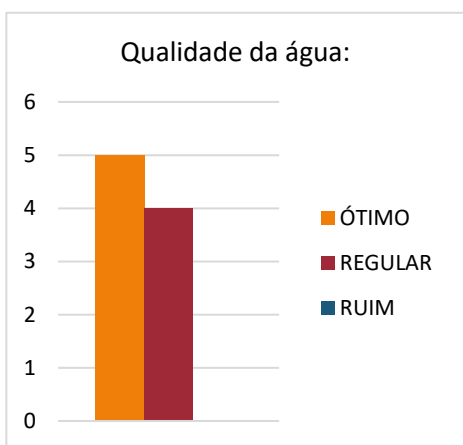
6.19 Tupãssi

O município de Tupãssi está localizado na região oeste do Paraná. Atualmente possui 8.077 habitantes, e um total de 2.978 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 16 de setembro de 2024. 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.



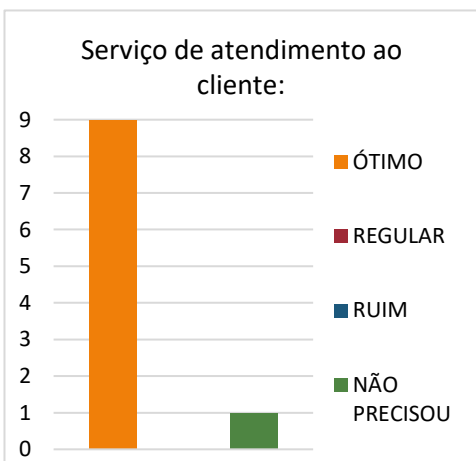
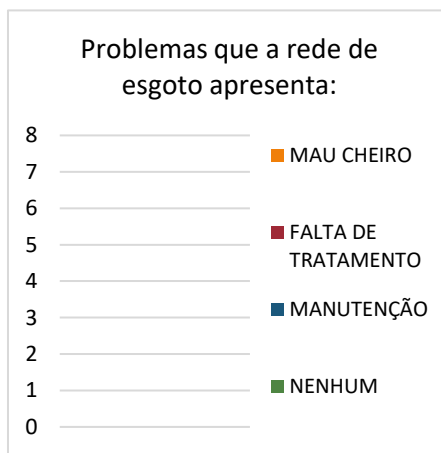
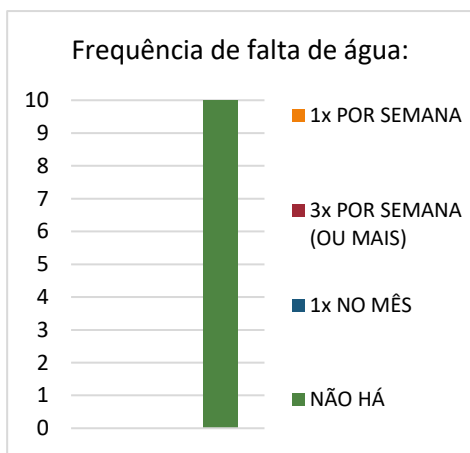
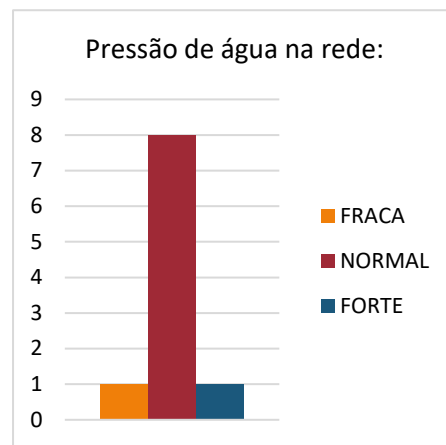
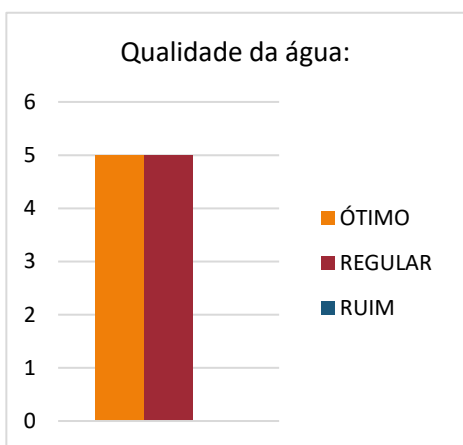
6.20 Entre Rios do Oeste

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 17 de setembro de 2024. 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.



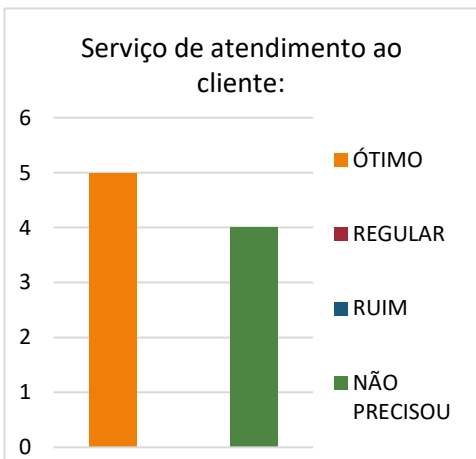
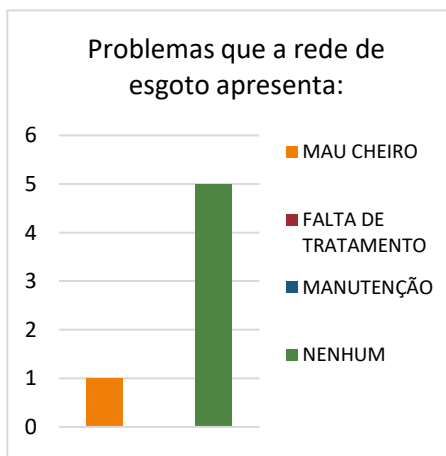
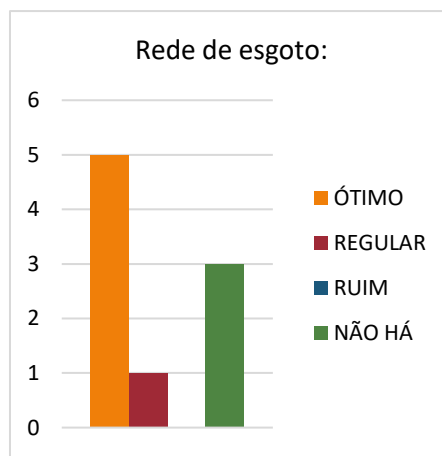
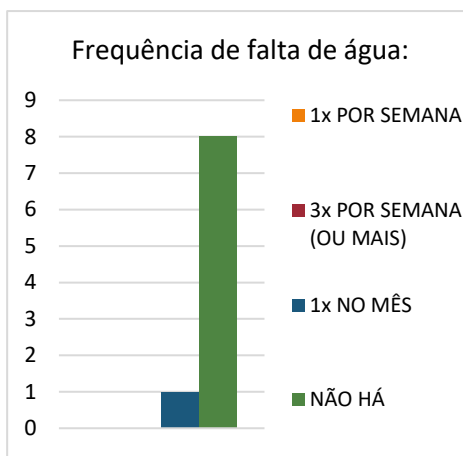
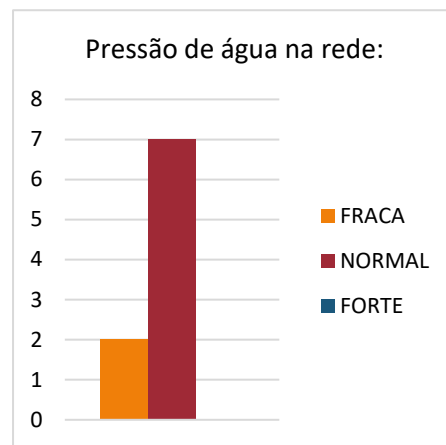
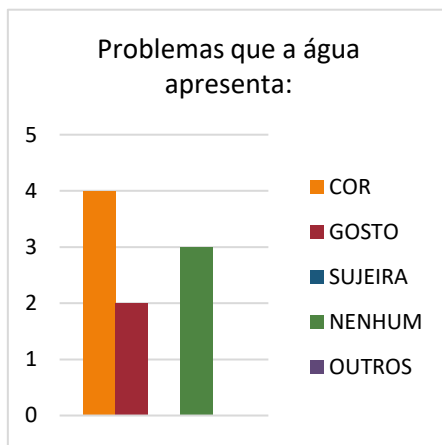
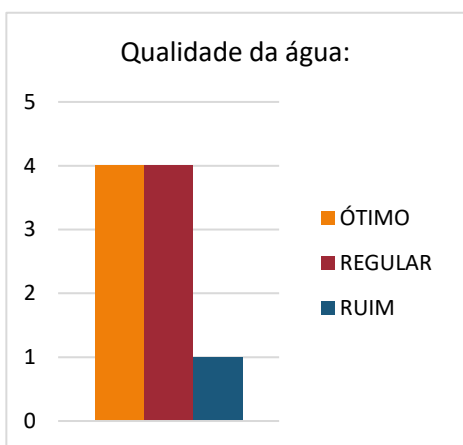
6.21 Mercedes

O município de Mercedes está localizado na região oeste do Paraná. Atualmente possui 5.931 habitantes, e um total de 2.246 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 17 de setembro de 2024. 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.



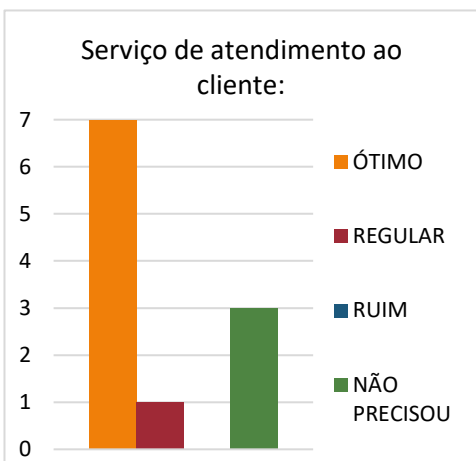
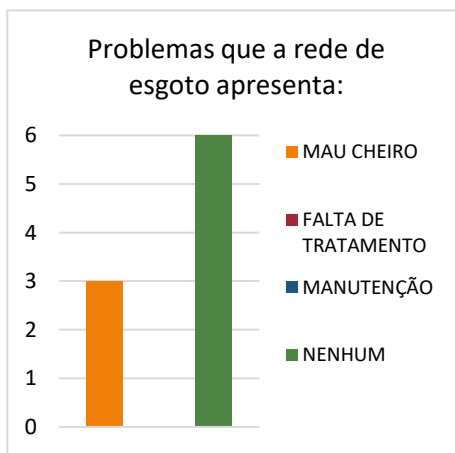
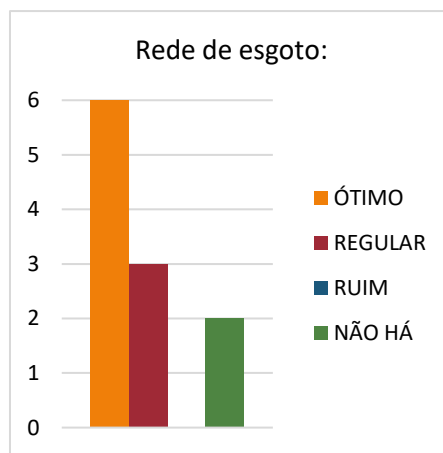
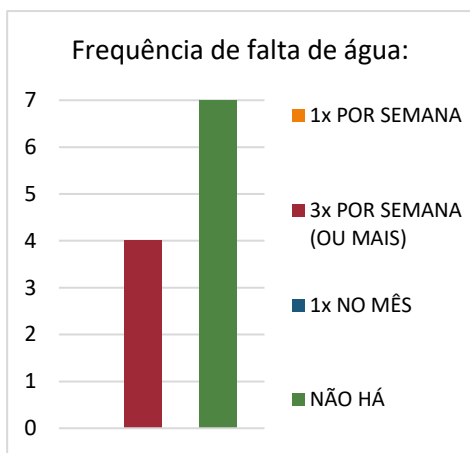
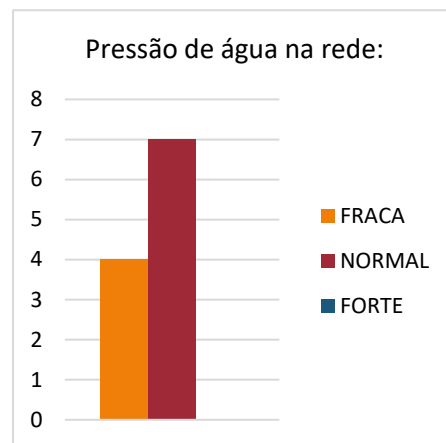
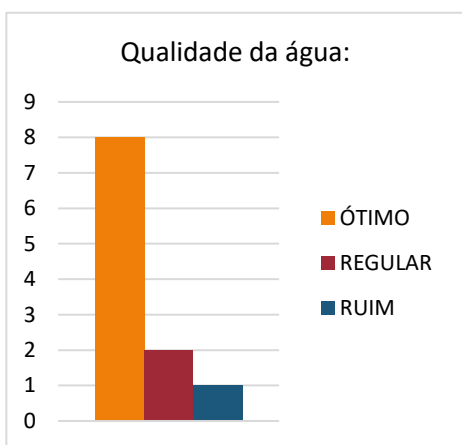
6.22 Mariluz

O município de Mariluz está localizado na região sudoeste do Paraná. Atualmente possui 12.236 habitantes, e um total de 4.274 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 18 de setembro de 2024. 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.



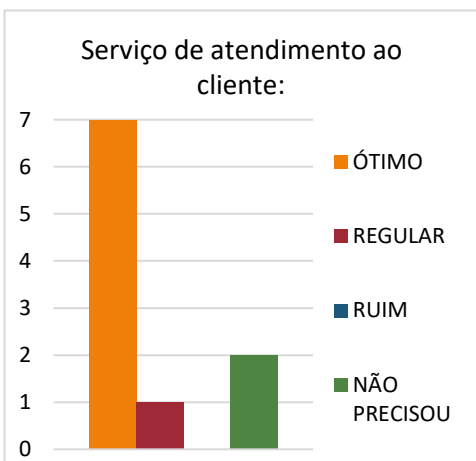
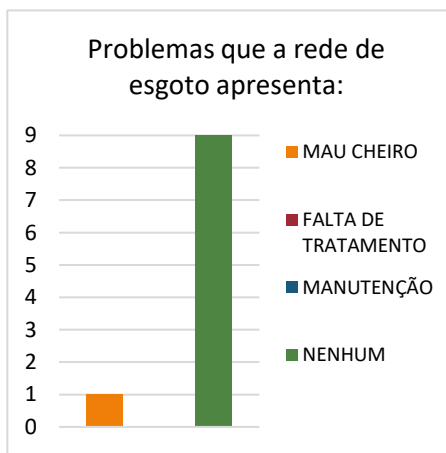
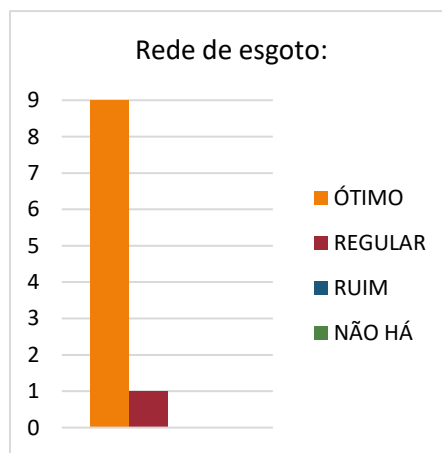
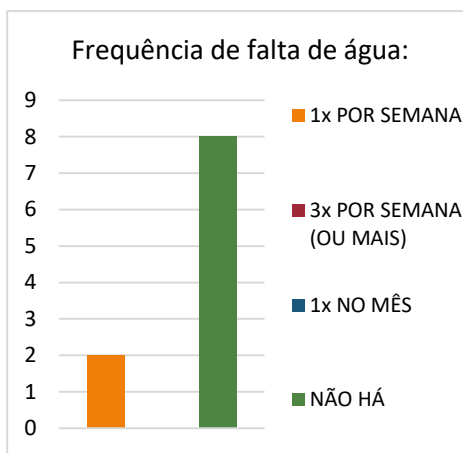
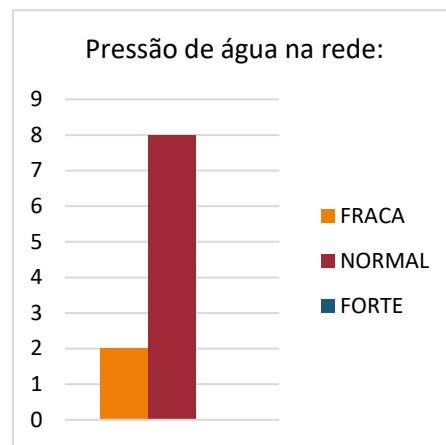
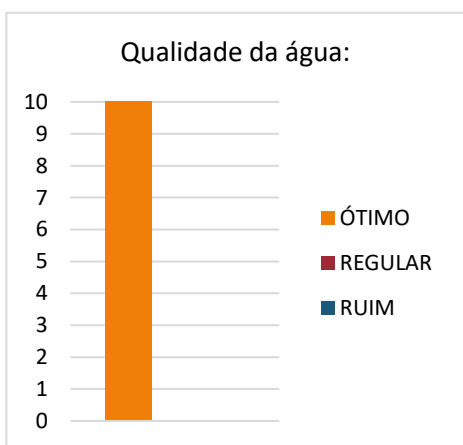
6.23 Jaguapitã

O município de Jaguapitã está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 13.742 habitantes, e um total de 7.054 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 20 de setembro de 2024. 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.



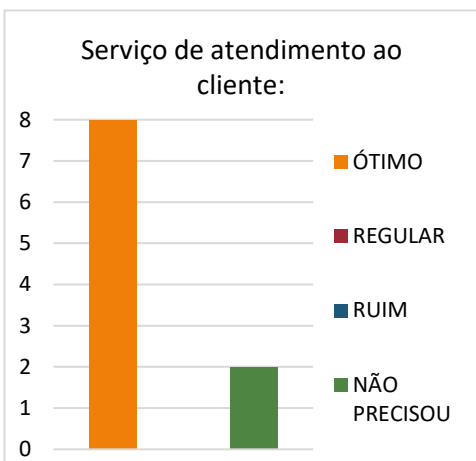
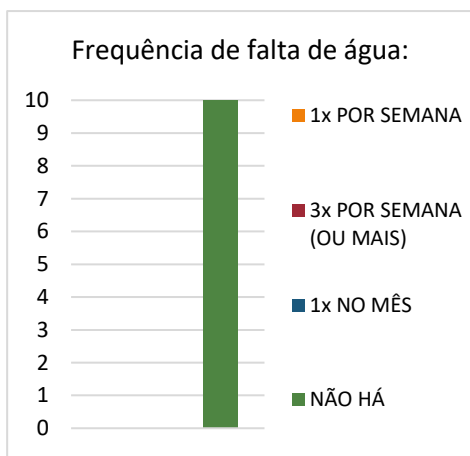
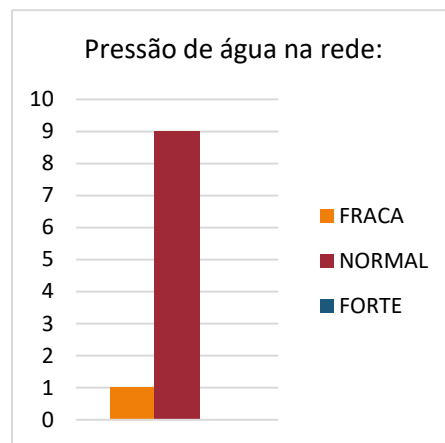
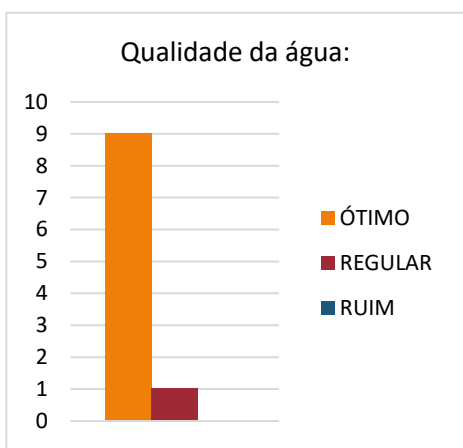
6.24 Jataizinho

O município de Jataizinho está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 10.270 habitantes, e um total de 4.557 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 03 de outubro de 2024. 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.



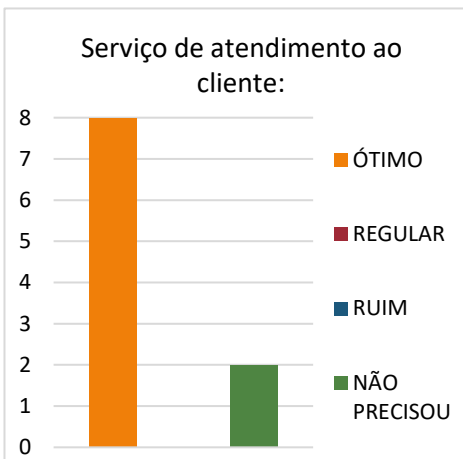
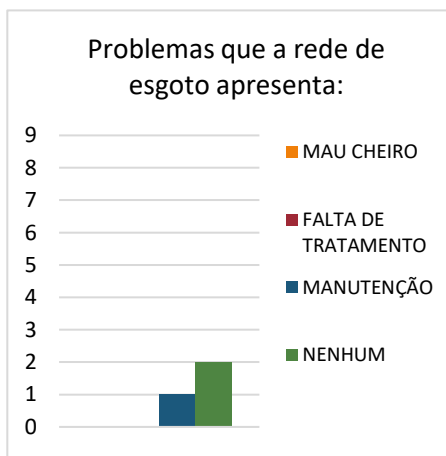
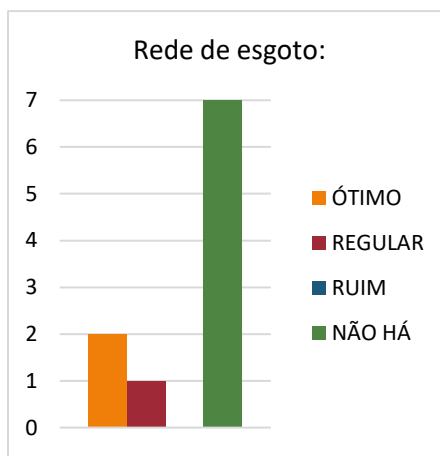
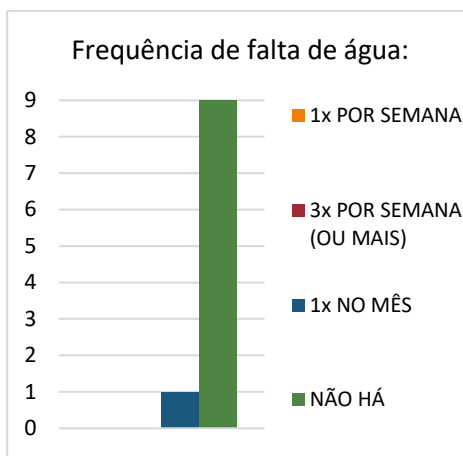
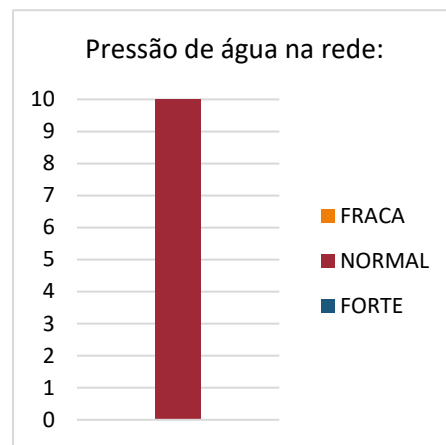
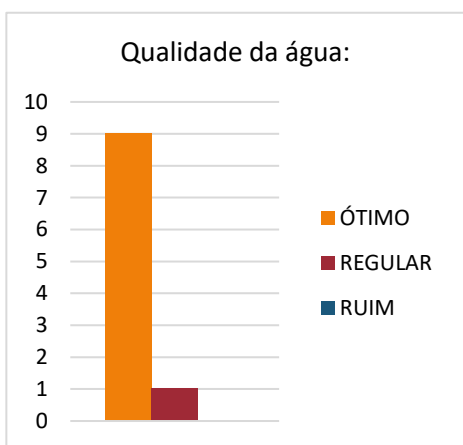
6.25 Jussara

O município de Jussara está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 7.069 habitantes, e um total de 3.039 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 04 de outubro de 2024. 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.



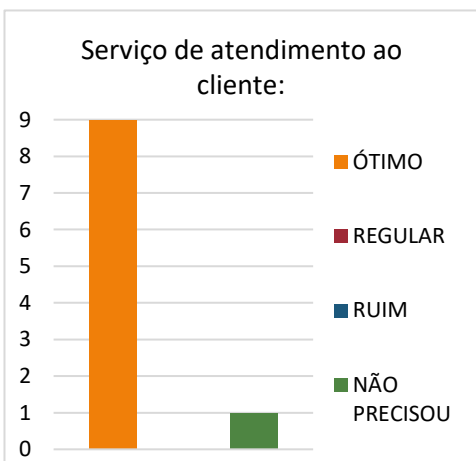
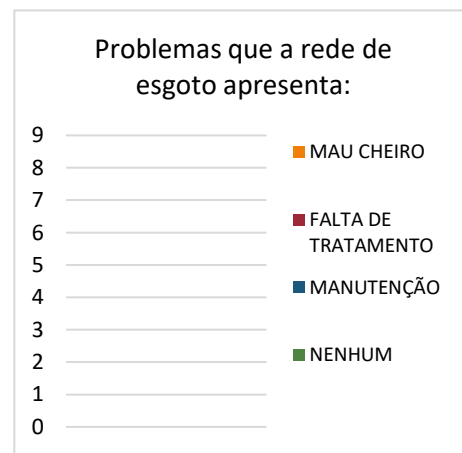
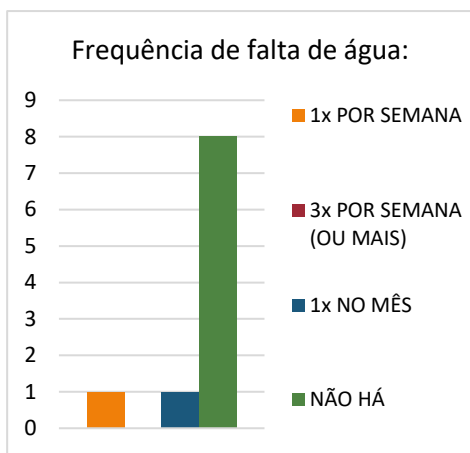
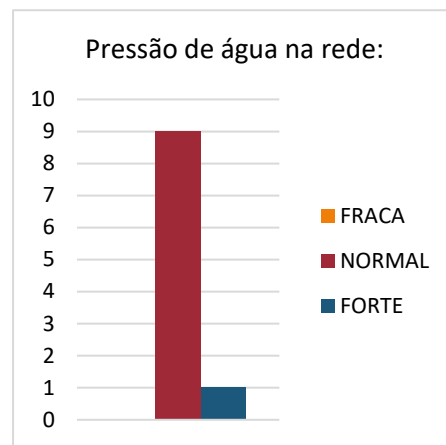
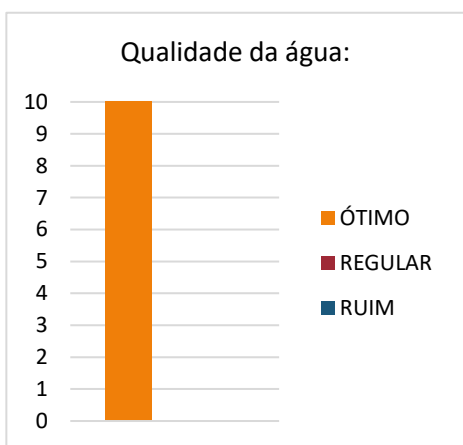
6.26 Sarandi

O município de Sarandi está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 118.455 habitantes, e um total de 48.676 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 16 de outubro de 2024. 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.



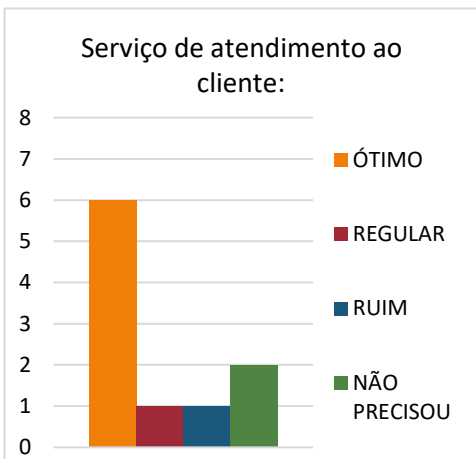
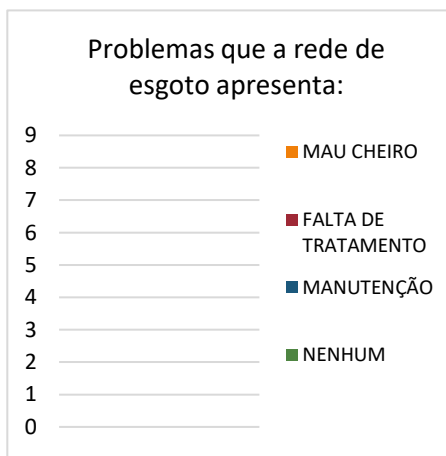
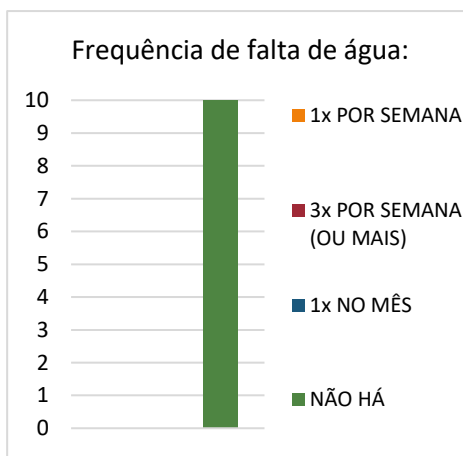
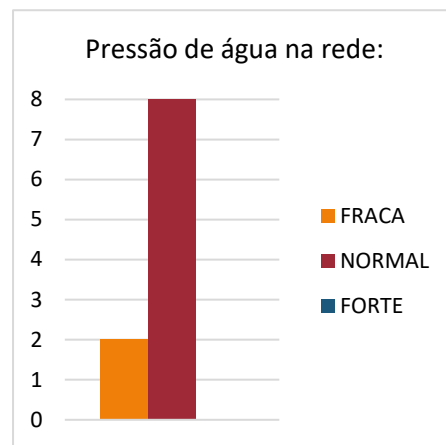
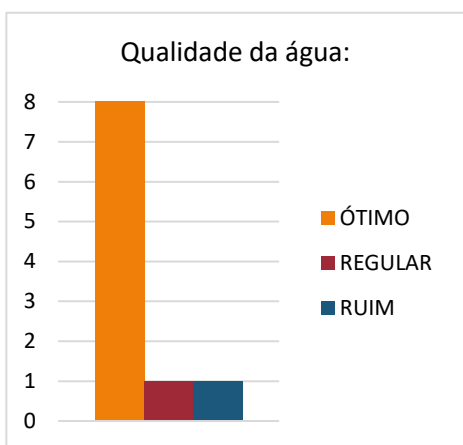
6.27 Antonina

O município de Antonina está localizado no litoral norte do Paraná. Atualmente possui 19.013 habitantes, e um total de 6.670 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 06 de novembro de 2024. 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.



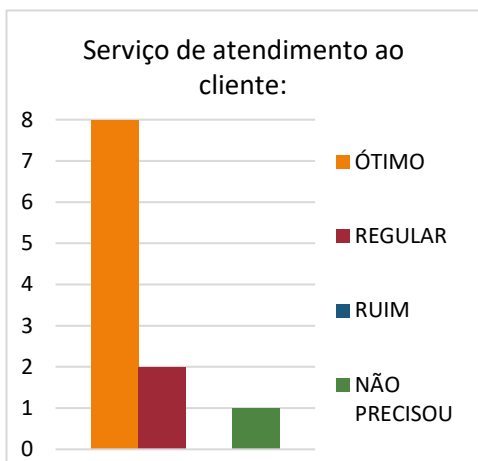
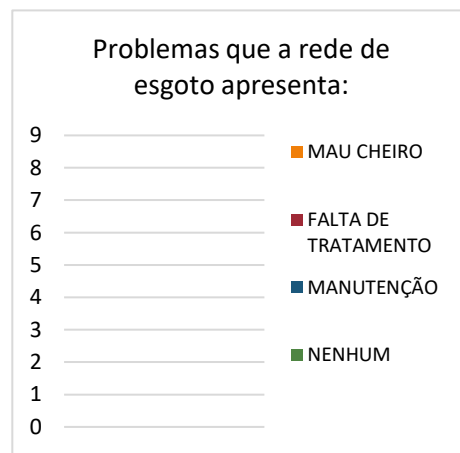
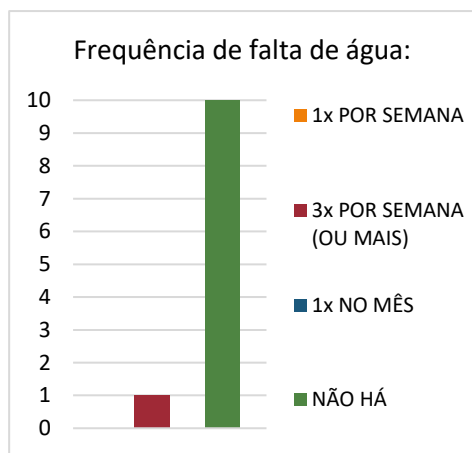
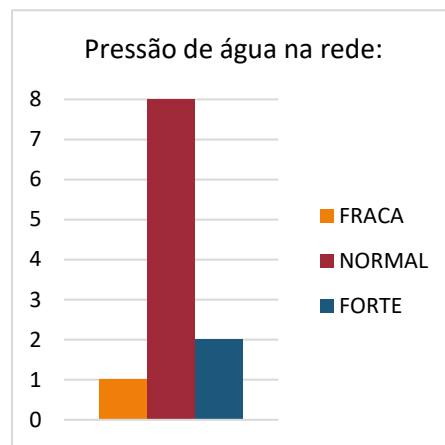
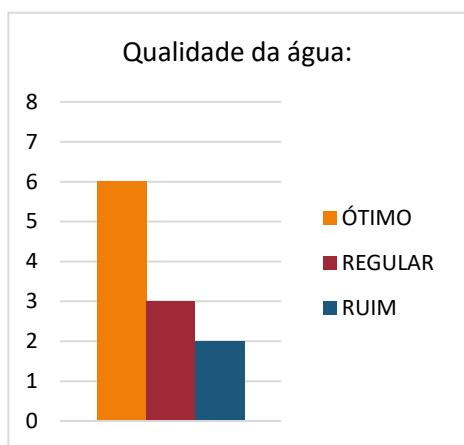
6.28 Iguaraçu

O município de Iguaraçu está localizado na região norte central do Paraná. Atualmente possui 4.475 habitantes, e um total de 2.954 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 21 de novembro de 2024. 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.



6.29 Jardim Olinda

O município de Jardim Olinda está localizado na região norte central do Paraná. Atualmente possui 1.343 habitantes, e um total de 730 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 02 de dezembro de 2024. 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.



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
73%	23%			4%

Problemas relacionados a água				
Cor	Gosto	Sujeira	Nenhum	Outros
11%	9%	4%	75%	1%

Pressão na rede		
Fraca	Normal	Forte
17%	80%	3%

Falta de água			
1x na semana	3x na semana	1x no mês	Não há falta
6%	5%	5%	84%

Qualidade da rede de esgoto			
Ótima	Regular	Ruim	Não há
32%	7%	-	61%

Problemas relacionados ao esgoto			
Mau cheiro	Falta de tratamento	Manutenção	Nenhum
14%	-	2%	84%

Serviços de atendimento ao cliente			
Ótimo	Regular	Ruim	Não procurou/precisou
70%	9%	-	21%

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 (PR), 12 de dezembro de 2024

ROGEL MARTINS BARBOSA
Diretor de Regulação e Fiscalização

GABRIELA MANTOVANI GODOY
Ouvidora