



**ORCISPAR**

Órgão Regulador



# Carta de Serviço ao Usuário



(44) 3123-2830



[orcispar@cispar.pr.gov.br](mailto:orcispar@cispar.pr.gov.br)



[www.orcispar.com.br](http://www.orcispar.com.br)



@orcispar

## QUEM SOMOS?

O ORCISPAR - Órgão Regulador de Saneamento do Paraná é uma entidade reguladora infranacional responsável pela regulação dos serviços de saneamento básico. Composto por um Conselho de Regulação e Fiscalização dos Serviços, Diretoria de Regulação e Fiscalização, Coordenação de Fiscalização, Normatização, Contabilidade Regulatória e Ouvidoria, foi fundado em 2010, iniciando suas atividades regulatórias. Ao longo de mais de uma década, o órgão tem se dedicado de forma contínua e diligente à implementação de melhorias significativas no setor de saneamento, promovendo qualidade e conformidade nos serviços prestados.

## ÁREA DE ATUAÇÃO

O ORCISPAR regula os quatro eixos do saneamento: abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e águas pluviais urbanas. Para que um município se torne regulado, é necessário formalizar através de um contrato de programa. No entanto, a atividade regulatória também pode ser exercida por meio de convênios.

## REALIZAÇÕES

O ORCISPAR realiza atividades regulatórias e fiscalizatórias abrangendo os quatro eixos do saneamento. Atuando como um órgão consultivo e deliberativo, tem como objetivo promover a eficiência, qualidade e sustentabilidade dos serviços de saneamento básico nos municípios regulados. Suas principais atribuições incluem:

- Planejamento, fiscalização direta, indireta, e controle;
- Estabelecimento de padrões e normas;
- Estruturação e definição de tarifas;
- Avaliação de eficiência, eficácia e efetividade dos serviços prestados;
- Ouvidoria.

# IMPACTO SOCIAL

Além de estrutura técnica, dispõe de mecanismos para estabelecer normas visando a satisfação dos usuários, garantindo o cumprimento de metas e condições para melhorar o serviço de saneamento básico do município. O ORCISPAR atualmente regula mais de 50 municípios paranaenses, atingindo uma população de mais de 1 milhão de habitantes.

# OUVIDORIA

A ouvidoria do ORCISPAR é o órgão responsável por acolher, processar e mediar conflitos e insatisfações dos usuários dos serviços de saneamento. Ela atua para garantir a comunicação eficiente entre os usuários e prestadores de serviços, buscando resolver problemas e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

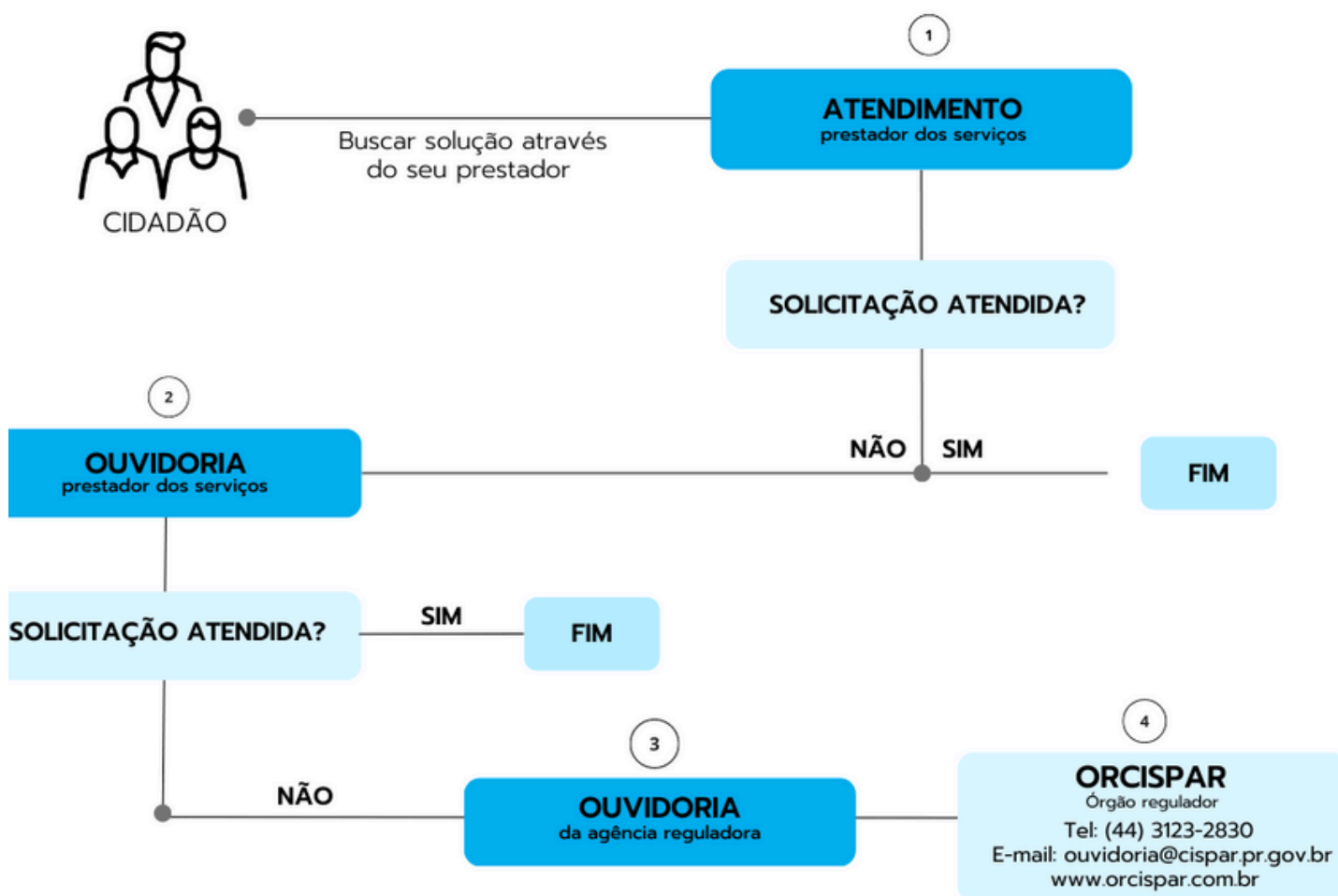


Figura 01 – Fluxograma do funcionamento da Ouvidoria.

## QUEM PODE SOLICITAR

Usuários de serviços de saneamento básico dos municípios regulados.

## REQUISITOS

Para registrar uma reclamação é necessário ter o número do protocolo de atendimento do prestador. Por isso, antes de efetuar reclamação na agência, o usuário deve entrar em contato com o prestador de seu município e anotar esse número de protocolo.

## PROCESSAMENTO DE SERVIÇO

Após registrada, a manifestação é encaminhada ao prestador, que deve responder a solicitação para solução da demanda. O usuário pode acompanhar o andamento através de protocolo digital.

## TEMPO DE RESPOSTA

O prazo de apuração pela ouvidoria é de 30 dias, prorrogável por igual período, e após o encaminhamento ao prestador, ele possui 8 dias úteis para esclarecimentos. Em caso de urgência, a ouvidoria do Orcispar dará prioridade no atendimento.

## CANAIS DE CONTATO

A solicitação pode ser realizada através do sitio eletrônico [www.orcispar.com.br](http://www.orcispar.com.br), pelo e-mail [ouvidoria@cispar.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@cispar.pr.gov.br), pelo telefone (44) 3123-2830 ou presencialmente na Rua Pioneiro Miguel Jordão Martines, 677 - Parque Industrial Mario Bulhões, Maringá - PR

## HORÁRIO

Atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Terão prioridade no atendimento pessoas com 60 anos ou mais, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, autistas e pessoas com doenças graves e emergências médicas. O tempo de espera será de, no máximo, 30 (trinta) minutos.



As reclamações, sugestões e dúvidas quanto aos serviços podem ser direcionadas pelos usuários para o telefone (44) 3123-2800 ou para o e-mail [cispar@jussara.pr.gov.br](mailto:cispar@jussara.pr.gov.br)