AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ

MANUAL DA **OUVIDORIA**

ORIENTAÇÕES, FLUXOS E BOAS PRÁTICAS PARA UMA OUVIDORIA EFICIENTE E TRANSPARENTE



OUVIR PARA
EVOLUIR

2026

Agência Reguladora do Paraná

Rubens Bueno
Diretor-Presidente

Marcelo Luiz Curado
Diretor Administrativo Financeiro

Rejane Maria Schirr Scolari
Diretora de Regulação Econômica

Sérgio Luiz Cequinel Filho
Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Ivo Ericsson Camargo de Lima
Diretor de Normas e Regulamentação

Coordenação e Elaboração:
Danielle Cristini Martins
Ouvidora

Assessoria de Comunicação Social
Carlos Eduardo Winnikes da Silva
Projeto Gráfico e Diagramação

Thiago Maia Mourao
Revisão

AGEPAR

AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ

Sumário

Manual da Ouvidoria • Estrutura e conteúdos

01 **APRESENTAÇÃO** 05
Contexto institucional, finalidade do Manual e dimensões da Ouvidoria.

02 **MISSÃO, VISÃO E VALORES** 07
Direcionadores institucionais da Ouvidoria da Agepar.

03 **BASE LEGAL E INSTITUCIONAL** 08
Normas que orientam a atuação da Ouvidoria, transparência, LGPD e atendimento

04 **ESTRUTURA E RESPONSABILIDADES** 09
Estrutura, atribuições, limites de atuação e princípios operacionais.

05 **CANAIS DE ACESSO** 12
Formas de contato, registro e acompanhamento das manifestações.

06 **CRITÉRIOS DE ADMISSIBILIDADE** 14
Condições mínimas para análise, complementação e encaminhamento adequado.

07 **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES** 17
Reclamação, solicitação, sugestão, elogio e denúncia.

08 **PRAZOS E PADRÕES DE RESPOSTA** 23
Prazos legais, prorrogação, resposta conclusiva e qualidade da comunicação.

09 **ATENDIMENTO, ETAPAS E FLUXOS** 25
Jornada da manifestação, fluxos de Ouvidoria Externa e Interna e complementação.

10 **QUALIDADE DO ATENDIMENTO E MEDIAÇÃO** 34
Critérios de atendimento, prioridade legal, mediação institucional e limites da Ouvidoria.

11 **PRIVACIDADE, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS** 37
Tratamento mínimo, acesso restrito, proteção da identidade e uso institucional dos dados.

12 **ENCAMINHAMENTOS FORA DE COMPETÊNCIA** 39
Orientação adequada, rastreabilidade e direcionamento ao canal competente.

13 **TRATAMENTO ESTRATÉGICO DAS INFORMAÇÕES** 41
Uso de dados, recorrências e riscos para subsidiar governança regulatória.

14 **CONCLUSÃO** 44
Síntese do papel estratégico da Ouvidoria da Agepar.

01 APRESENTAÇÃO

Contexto institucional, finalidade do Manual e dimensões da Ouvidoria.

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar é autarquia especial do Estado, criada pelas Leis Complementares nº 94/2002 e nº 222/2020, responsável por regular, fiscalizar e acompanhar serviços públicos delegados, com foco na qualidade, segurança, continuidade, eficiência, modicidade tarifária e governança regulatória.

A Agepar regula setores essenciais, como saneamento básico, gás canalizado, transporte intermunicipal e metropolitano, travessias marítimas, loterias e pátios veiculares, realizando análises contratuais, definição de normas, monitoramento de indicadores, fiscalizações e planejamento regulatório.

A Ouvidoria integra a Unidade de Integridade e Compliance, que reúne Ouvidoria, Transparência Institucional, Compliance e Controle Interno, e constitui canal oficial de diálogo entre sociedade, pessoas usuárias, prestadoras, pessoas servidoras e a própria Agência. Recebe, analisa, encaminha e responde reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, com técnica, imparcialidade, sigilo, proteção de dados e linguagem cidadã, neutra e inclusiva sempre que possível.

Atua como segunda instância quando a prestadora não solucionou a demanda e como canal institucional para manifestações internas das pessoas servidoras da Agepar, observados o sigilo, a proteção de dados, a segregação de acesso e os normativos aplicáveis.

Para fins metodológicos, a atuação da Ouvidoria organiza-se em duas dimensões:



A Ouvidoria não executa serviços nem substitui as áreas técnicas, mas conecta sociedade, prestadoras e administração pública, identificando padrões, riscos e oportunidades de melhoria. As informações tratadas subsidiam fiscalização, normatização, planejamento, integridade, gestão de riscos e aperfeiçoamento dos serviços regulados e dos processos internos.

Este Manual padroniza diretrizes, procedimentos, prazos, fluxos, responsabilidades e modelos de comunicação, assegurando atendimento acolhedor, decisões fundamentadas, registros rastreáveis e produção de informações qualificadas para governança regulatória.

O documento está alinhado à Lei nº 13.460/2017, às normas da CGE/PR, ao Regimento Interno da Agepar, à Lei Complementar Estadual nº 278/2025, quando aplicável, e às boas práticas de ouvidorias públicas.

02 MISSÃO, VISÃO E VALORES

Direcionadores institucionais da Ouvidoria da Agepar.



MISSÃO : Assegurar o direito de toda pessoa que se manifesta sobre os serviços públicos delegados de ser ouvida, acolhida e respondida de forma clara, tempestiva e fundamentada; promover a mediação entre sociedade, concessionárias e Administração Pública; e transformar manifestações em informações qualificadas para aprimorar a regulação, a fiscalização, a integridade institucional e a prestação dos serviços.

VISÃO : Ser referência estadual e nacional em ouvidoria regulatória, reconhecida pela qualidade técnica, pela escuta ativa, pela produção de informações estratégicas e pela capacidade de gerar melhorias concretas nos serviços públicos delegados, fortalecendo a confiança social na atuação da Agepar.





VALORES :

Empatia: ouvir com respeito, acolhimento e compreensão.

Imparcialidade: atuar com isenção, equilíbrio e objetividade.

Transparência: comunicar com clareza, linguagem cidadã e segurança jurídica.

Responsividade: garantir respostas completas, fundamentadas e dentro do prazo legal.

Integridade: agir com ética, honestidade e compromisso com o interesse público.

Confidencialidade: proteger dados pessoais e identidades sensíveis.

Acessibilidade: assegurar canais inclusivos e atendimento respeitoso a todos os públicos.

Participação social: fortalecer o diálogo entre sociedade, prestadoras e Estado.

Melhoria contínua: utilizar dados das manifestações para aprimorar processos, normas e serviços.

Inteligência institucional: utilizar dados, manifestações e evidências para identificar padrões, riscos e oportunidades de melhoria nos serviços regulados.

03 BASE LEGAL E INSTITUCIONAL

Normas que orientam a atuação da Ouvidoria, transparência, LGPD e atendimento prioritário.

I. Normas Federais:

- Constituição Federal, art. 37;
- Lei Federal nº 13.460/2017;
- Decreto Federal nº 9.492/2018;
- Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI);
- Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD);
- Lei nº 14.626/2023 (Atendimento Prioritário);
- Lei Federal nº 10.741/2003 (Estatuto da Pessoa Idosa);
- Lei Federal nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência);
- Decreto Federal nº 5.296/2004, no que couber, quanto à prioridade de atendimento e acessibilidade.

II. Normas Estaduais:

- Lei Estadual nº 16.595/2010;
- Decreto Estadual nº 10.285/2014;
- Lei Complementar Estadual nº 222/2020;
- Lei Complementar Estadual nº 278/2025, quando aplicável à estrutura institucional da Agepar e da Unidade de Integridade e Compliance;
- Resolução CGE/PR nº 055/2021;
- Resolução CGE/PR nº 33/2022.

III. Normativos Internos da Agepar:

- Regimento Interno da Agepar – arts. 70 a 73;
- Resoluções e Portarias internas aplicáveis aos serviços regulados, aos canais de atendimento, à transparência, à integridade e à proteção de dados;
- Instrumentos de cooperação institucional firmados pela Agepar com órgãos de defesa do consumidor.

04 ESTRUTURA E RESPONSABILIDADES

Estrutura, atribuições, limites de atuação e princípios operacionais.

4.1 Estrutura

A Ouvidoria integra a Unidade de Integridade e Compliance da Agepar, unidade que reúne funções relacionadas à Ouvidoria, Transparência, Integridade, Compliance e Controle Interno, com apoio das assessorias técnicas e administrativas vinculadas à unidade.

A utilização das expressões Ouvidoria Externa e Ouvidoria Interna possui finalidade metodológica, classificatória e gerencial, sem criação de unidade administrativa autônoma, servindo para organizar fluxos, indicadores, relatórios e tratamento estratégico das manifestações.

No âmbito da Ouvidoria, a atuação é coordenada pela Ouvidora da Agepar, responsável pela condução institucional das atividades, pela definição dos encaminhamentos, pela emissão de manifestações e respostas conclusivas e pela articulação com as diretorias técnicas, Gabinete, prestadoras e demais unidades competentes.

As atividades operacionais, técnicas e administrativas da Ouvidoria poderão ser executadas por agentes de Ouvidoria e assessorias de apoio vinculadas à Unidade de Integridade e Compliance, observadas as atribuições internas, os fluxos definidos, o sigilo das informações, a proteção de dados pessoais e a supervisão da Ouvidora.

A Ouvidoria é composta por:

- **Ouvidora:** autoridade responsável pela coordenação das atividades da unidade, formulação de despachos, emissão de respostas conclusivas, articulação com as diretorias técnicas e comunicação institucional com as pessoas usuárias;
- **Equipe de apoio técnico e administrativo:** responsável pelo registro, triagem, análise preliminar, instrução processual, comunicação com concessionárias, organização dos fluxos internos, consolidação de dados e apoio à elaboração de relatórios gerenciais, quando necessários.

4.2. Responsabilidades

Compete à Ouvidora coordenar a atuação da Ouvidoria, supervisionar os fluxos de atendimento, validar encaminhamentos sensíveis, emitir respostas conclusivas, articular-se com as áreas técnicas e zelar pelo cumprimento dos prazos, do sigilo, da proteção de dados e dos normativos aplicáveis.

Compete aos agentes de Ouvidoria e às assessorias de apoio realizar atividades de registro, triagem preliminar, organização documental, instrução processual, acompanhamento de prazos, consolidação de informações, apoio à elaboração de relatórios, registros gerenciais e demais atividades necessárias ao funcionamento da Ouvidoria, sob orientação da Ouvidora.

I. Recebimento e tratamento das manifestações

- Registrar e classificar reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios;
- Verificar a competência da Agepar e a existência de atendimento prévio junto à concessionária (segunda instância);
- Solicitar complementação de informações quando necessário.

II. Articulação técnica com as diretorias

- Encaminhar manifestações às diretorias técnicas competentes;
- Solicitar pareceres, subsídios e evidências;
- Consolidar as informações técnicas para elaboração da resposta conclusiva.

III. Comunicação institucional com a pessoa manifestante

- Elaborar resposta fundamentada, clara e conclusiva;
- Garantir cumprimento dos prazos legais (30 + 30);
- Assegurar linguagem cidadã e acessível.

IV. Atuação como segunda instância regulatória

- Atender pessoas manifestantes que já procuraram o SAC e a Ouvidoria das concessionárias/empresas;
- Mediar conflitos entre as pessoas manifestantes e as prestadoras;
- Exercer mediação institucional de Ouvidoria entre as pessoas manifestantes, as prestadoras dos serviços regulados e as áreas competentes da Agepar, sem prejuízo dos procedimentos próprios dos órgãos de defesa do consumidor, inclusive PROCON, e das vias administrativas, de controle ou judiciais cabíveis.

V. Produção de insumos regulatórios

- Identificar padrões, recorrências, riscos, falhas sistêmicas e oportunidades de melhoria;
- Encaminhar análises e recomendações às diretorias competentes para subsidiar o aprimoramento da regulação e da fiscalização;
- Contribuir com indicadores institucionais e relatórios de gestão previstos na Lei nº 13.460/2017.

VI. Atendimento interno

- Tratar manifestações das pessoas servidoras relacionadas a serviços delegados, rotinas internas ou ambiente de trabalho;
- As manifestações internas poderão ser tratadas, para fins deste Manual, como manifestações de Ouvidoria Interna, preservados os limites de competência da Ouvidoria, o sigilo, a proteção de dados pessoais, a segregação de acesso e o encaminhamento à instância competente quando houver necessidade de apuração.
- Assegurar sigilo, imparcialidade e proteção de dados.

4.3. Limites de atuação

A Ouvidoria não:

- executa fiscalizações, investigações ou auditorias;
- aplica penalidades;
- interfere tecnicamente no conteúdo elaborado pelas diretorias;
- substitui os procedimentos próprios da Lei de Acesso à Informação — LAI, sem prejuízo do tratamento dos pedidos de acesso à informação pela Ouvidoria da Agepar no âmbito dos canais de transparência e pelo SIGO, quando cabível;
- decide sobre temas alheios à competência regulatória da Agepar.

A atuação da Ouvidoria é de mediação, orientação, análise e encaminhamento, e não de gestão operacional dos serviços. A produção de informações gerenciais pela Ouvidoria não substitui a análise técnica, a fiscalização, a auditoria ou a apuração formal pelas unidades competentes, servindo como subsídio institucional para qualificação da tomada de decisão.

4.4. Princípios operacionais

A condução das atividades da Ouvidoria observa:

- **Imparcialidade e isenção** – decisões baseadas em normas e fatos;
- **Empatia e acolhimento** – escuta ativa e linguagem cidadã;
- **Confidencialidade** – proteção da identidade e dos dados pessoais;
- **Rastreabilidade** – registro completo de todos os atos no sistema;
- **Responsividade** – respostas claras, completas e fundamentadas;
- **Cooperação institucional** – diálogo contínuo com diretorias, prestadoras e órgãos de controle;
- **Análise baseada em evidências** – tratamento das manifestações a partir de fatos, documentos, dados e registros objetivos;
- **Visão sistêmica** – identificação de recorrências, falhas reiteradas e riscos institucionais relacionados aos serviços regulados.

05 CANAIS DE ACESSO

Formas de contato, registro e acompanhamento das manifestações.

A Ouvidoria da Agepar pode ser acessada pelos seguintes canais:

- **Formulário eletrônico SIGO:**

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

- **Telefone: 0800-6442013**
- **E-mail institucional:** ouvidoriaagepar@agepar.pr.gov.br

Para facilitar a análise e o encaminhamento da manifestação, recomenda-se que a pessoa interessada apresente, sempre que possível:

- número do protocolo registrado no SAC e/ou na Ouvidoria da prestadora do serviço regulado;
- descrição clara dos fatos, indicando o que aconteceu, quando, onde e com quem;

- documentos, fotos, protocolos, mensagens, faturas, localização ou outras informações que ajudem a compreender a situação relatada;
- indicação do resultado esperado, ou seja, o que deseja que seja corrigido, esclarecido ou providenciado.

Como regra geral, a Ouvidoria da Agepar atua em segunda instância, após o atendimento inicial pela prestadora do serviço regulado. Essa exigência poderá ser afastada em situações de risco, impacto coletivo, urgência relevante ou recusa de registro pela prestadora. As manifestações devem ser apresentadas em linguagem respeitosa, sem ofensas pessoais, preconceito ou acusações sem elementos mínimos de identificação do fato.

Os pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação — LAI também podem ser registrados pelo SIGO e são tratados pela Ouvidoria da Agepar no âmbito dos canais de transparência. Quando a manifestação tiver natureza de pedido de acesso à informação, a Ouvidoria adotará o encaminhamento adequado, observados os prazos e procedimentos próprios da LAI, sem prejuízo de orientar a pessoa interessada quanto à forma correta de registro e acompanhamento da demanda.

Além do atendimento aos pedidos de informação, a Ouvidoria também atua no fortalecimento da transparência ativa da Agepar, em conformidade com o Manual da Transparência da Agepar, utilizando demandas recorrentes, dúvidas frequentes e dificuldades de acesso à informação como subsídios para o aperfeiçoamento das informações disponibilizadas ao público.

Quando o pedido indicar falha recorrente de transparência ativa, dificuldade de acesso a informações públicas ou necessidade de melhoria das informações relacionadas a serviço regulado, o tema poderá ser registrado de forma agregada, para fins de aperfeiçoamento institucional.

06 CRITÉRIOS DE ADMISSIBILIDADE

Condições mínimas para análise, complementação e encaminhamento adequado.

A Ouvidoria da Agepar atua, em regra, como segunda instância nas manifestações relacionadas aos serviços públicos delegados. Em termos práticos, o percurso recomendado à pessoa manifestante é:

1. Registrar reclamação nos canais de atendimento da concessionária (SAC);

2. Se a demanda não for resolvida, acionar a Ouvidoria da concessionária;

3. Persistindo o problema, de posse dos protocolos, procurar a Ouvidoria da Agepar.

Após o tratamento da manifestação pela Ouvidoria da Agepar, permanecendo controvérsia de natureza consumerista, a pessoa manifestante poderá ser orientada quanto à possibilidade de buscar os órgãos de defesa do consumidor, inclusive o PROCON, observados os canais próprios e eventual cooperação institucional existente.

A atuação da Ouvidoria da Agepar não impede o acesso aos órgãos de controle ou ao Poder Judiciário, quando cabível.

Exceções em que a pessoa manifestante pode procurar diretamente a Agepar:

- risco à vida, saúde ou segurança;
- risco de interrupção de serviço essencial;
- risco à continuidade, qualidade, segurança ou confiança no serviço regulado;
- recusa da prestadora em registrar protocolo (devem ser apresentados indícios dessa recusa);
- situações com potencial impacto coletivo, recorrente ou relevante para a continuidade, qualidade, segurança ou confiança no serviço regulado.

Caso a caso, a Ouvidoria:

- realiza triagem: confere competência da Agepar, segunda instância e informações mínimas;
- enquadra a manifestação: ajusta a tipologia (reclamação, denúncia, solicitação etc.);
- encaminha às diretorias técnicas e, quando necessário, aciona a concessionária;
- acompanha o tratamento até obter subsídios para decisão;
- responde conclusivamente à pessoa manifestante, indicando o que foi verificado, o que será feito e em qual prazo;
- registra, classifica e arquiva o histórico completo, produzindo insumos para estatísticas, relatórios, matriz de riscos, fiscalização, regulação, compliance, controle interno e melhoria dos serviços regulados.

Importante: A Ouvidoria também acolhe manifestações internas das pessoas servidoras da própria Agepar sobre serviços regulados ou rotinas institucionais, com cuidado, sigilo, acolhimento, segregação de acesso e proteção de dados, observando os normativos de conduta e ética aplicáveis.

A Ouvidoria recebe, registra e classifica manifestações que:

- tenham relação direta com serviços regulados pela Agepar;
- apresentem elementos mínimos para análise (datas, locais, prestadora, protocolos prévios, quando exigíveis, documentos, fotos, número do contrato ou unidade consumidora quando aplicável);
- sejam apresentadas de forma respeitosa e compreensível;
- apresentem elementos aptos à classificação estatística, gerencial ou institucional, especialmente quando indicarem recorrência, risco coletivo ou possível falha sistêmica.

A manifestação poderá ser orientada, devolvida para complemento ou encaminhada a outro órgão quando:

- estiver fora da competência da Agepar (item 12);
- não tiverem sido esgotados os canais da concessionária, quando exigível, salvo hipóteses de risco, impacto coletivo, urgência regulatória ou recusa da prestadora em registrar protocolo;
- o relato for genérico, sem elementos mínimos, mesmo após solicitação de complementação;
- contiver linguagem ofensiva, discriminatória ou caluniosa;
- tiver cunho político-partidário desvinculado da prestação do serviço público delegado.

Importante: Quando faltar apenas um dado objetivo (por exemplo, número de protocolo), a Ouvidoria solicitará complementação à pessoa manifestante. Se não houver resposta dentro do prazo estabelecido, o atendimento poderá ser encerrado por falta de elementos, com a devida fundamentação.

6.1. Classificação inicial da manifestação

Na triagem, além da análise de competência, tipologia, segunda instância, materialidade, risco, sigilo e eventual rito próprio, a Ouvidoria poderá classificar a manifestação como Ouvidoria Externa ou Ouvidoria Interna. A classificação terá finalidade de organização do atendimento, definição do fluxo adequado, consolidação de indicadores, elaboração de relatórios e produção de informações qualificadas para governança regulatória e integridade institucional.

07 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Reclamação, solicitação, sugestão, elogio e denúncia.

Em consonância com a Lei nº 13.460/2017, com a prática de ouvidorias públicas e com os normativos aplicáveis à Administração Pública Estadual, a Ouvidoria da Agepar trabalha, em especial, com as seguintes tipologias de manifestação: reclamação, solicitação, sugestão, elogio e denúncia.

A Ouvidoria da Agepar recebe manifestações relacionadas aos serviços públicos regulados pela Agência, apresentadas por pessoas usuárias, consumidoras, representantes de entidades, órgãos públicos ou demais interessados.

Também podem ser recebidas manifestações internas apresentadas por pessoas servidoras da Agepar, agentes públicos, colaboradores, prestadores de serviço ou terceiros, quando relacionadas ao funcionamento institucional, à conduta administrativa, ao ambiente de trabalho, à integridade pública, à transparência, à ética ou a situações que demandem orientação, encaminhamento ou apuração pela instância competente.

Para fins metodológicos, as manifestações relacionadas aos serviços públicos regulados serão tratadas como manifestações de Ouvidoria Externa. As manifestações relacionadas ao funcionamento institucional da Agepar, às rotinas internas, ao ambiente de trabalho, à conduta administrativa, à integridade pública, à transparência, à ética ou aos controles internos serão tratadas como manifestações de Ouvidoria Interna.

7.1. Reclamação

Manifestação usada quando a pessoa manifestante expressa insatisfação com a prestação do serviço público regulado, com a atuação da prestadora, concessionária ou permissionária, ou com situação relacionada ao atendimento recebido.

Inclui situações como:

- falhas na prestação do serviço, como interrupções, atrasos, instabilidade ou descontinuidade;
- cobranças indevidas ou divergências tarifárias;
- problemas em atendimento presencial, telefônico ou digital;
- descumprimento de prazos contratuais, regulatórios ou operacionais;
- qualidade inadequada do serviço, como pressão da água, horários de ônibus, acessibilidade, segurança ou informação insuficiente à pessoa usuária;
- tratamento inadequado prestado por equipes de atendimento ou canais da prestadora.

A reclamação é uma das manifestações mais frequentes e pode exigir análise técnica, manifestação da área competente e, quando necessário, retorno formal da prestadora do serviço regulado.

Reclamações recorrentes sobre o mesmo serviço, localidade, prestadora, concessionária, permissionária ou tipo de falha poderão ser consolidadas para fins de análise de padrão, acompanhamento institucional, subsídio às áreas técnicas, melhoria da regulação e fortalecimento da transparência ativa.

7.2. Solicitação

Manifestação em que a pessoa manifestante apresenta pedido objetivo para que a Agepar adote providência, orientação, encaminhamento ou análise sobre situação relacionada ao serviço regulado ou ao funcionamento institucional da Agência.

A solicitação pode envolver:

- providência corretiva, como verificação de possível descumprimento contratual ou regulatório;
- providência preventiva, como risco de falta de água, risco à integridade de passageiros, falha de segurança ou risco operacional;

- providência orientadora, como informação sobre canais adequados, forma de registrar reclamação, documentação necessária ou fluxo de atendimento;
- encaminhamento institucional, quando a demanda exigir manifestação de área técnica ou setor competente;
- orientação sobre transparência, acesso à informação ou acompanhamento de demanda registrada.

A solicitação diferencia-se da reclamação porque não expressa, necessariamente, insatisfação. Seu objetivo principal é obter uma ação, orientação ou providência formal da Agência.

Solicitações que indiquem risco e demandem ação preventiva, falha operacional, recorrência ou impacto institucional poderão ser registradas como sinal de atenção para acompanhamento pela Ouvidoria e, quando cabível, encaminhadas às áreas competentes.

7.3. Sugestão

Manifestação voltada à apresentação de proposta de melhoria, aperfeiçoamento ou inovação relacionada aos serviços regulados, aos canais de atendimento, aos fluxos internos ou à atuação institucional da Agepar.

A sugestão pode envolver melhorias relativas a:

- qualidade dos serviços prestados;
- acessibilidade, horários, informações e comunicação com as pessoas usuárias;
- eficiência dos canais de atendimento;
- comunicação da prestadora, concessionária ou permissionária;
- regras, fluxos ou processos regulatórios;
- transparência ativa e disponibilização de informações públicas;
- atuação institucional da Ouvidoria ou de outras áreas da Agência.

As sugestões são importantes para identificação de oportunidades de melhoria e podem gerar recomendações, estudos, encaminhamentos ou propostas às diretorias técnicas, prestadoras de serviço regulado ou setores internos da Agepar.

As sugestões poderão ser consolidadas por tema, serviço regulado, prestadora, localidade ou área institucional, contribuindo para propostas de melhoria de fluxos, comunicação, atendimento, transparência, normatização e governança regulatória.

7.4. Elogio

Manifestação de reconhecimento apresentada pela pessoa manifestante quando houver avaliação positiva sobre atendimento, conduta, solução, orientação ou melhoria percebida na prestação do serviço regulado ou no atendimento institucional.

O elogio pode envolver:

- bom atendimento;
- solução efetiva do problema;
- conduta adequada, eficiente ou exemplar de atendentes, equipes técnicas, servidores, colaboradores ou prestadoras;
- melhoria perceptível na prestação dos serviços;
- clareza na orientação recebida;
- atuação positiva de setor, equipe ou agente público.

Os elogios contribuem para a identificação de boas práticas, valorização de condutas adequadas e avaliação qualitativa dos serviços prestados.

Quando relacionados às prestadoras dos serviços regulados, poderão subsidiar a identificação de boas práticas no setor regulado. Quando relacionados à atuação interna da Agepar, poderão contribuir para reconhecimento institucional, melhoria de processos e fortalecimento da cultura de atendimento público.

7.5. Denúncia

Manifestação que comunica possível irregularidade, ilícito, descumprimento contratual, conduta inadequada, violação ética, risco à integridade institucional ou situação que possa exigir apuração, providência corretiva, providência preventiva ou encaminhamento à instância competente.

No âmbito da Ouvidoria da Agepar, a denúncia pode envolver tanto situações relacionadas aos serviços públicos regulados quanto situações internas da própria Agência.

Nas denúncias relacionadas aos serviços regulados, podem ser relatadas situações como:

- falhas graves na prestação do serviço;
- práticas lesivas à pessoa manifestante, como negativa de atendimento, cobrança abusiva, discriminação ou tratamento inadequado;
- irregularidades operacionais ou de segurança;
- descumprimento contratual ou regulatório;
- indícios de fraude, dano ao patrimônio público ou conduta ilícita relacionada à prestação do serviço;
- condutas inadequadas atribuídas à prestadora, concessionária, permissionária ou seus representantes.

Também podem ser registradas denúncias internas apresentadas por pessoas servidoras da Agepar, agentes públicos, colaboradores, prestadores de serviço ou terceiros, quando relacionadas a:

- conduta inadequada de agente público;
- descumprimento de deveres funcionais;
- violação ética;
- riscos à integridade institucional;
- tratamento inadequado no ambiente de trabalho;
- assédio moral;
- assédio sexual;
- assédio moral de chefia;
- assédio sexual de chefia;
- discriminação;

- conflito de interesses;
- uso inadequado de recursos públicos;
- fragilidade de controles internos;
- outras situações que possam demandar orientação, prevenção, encaminhamento ou apuração pela autoridade ou instância competente.

A denúncia deve conter elementos mínimos que permitam a análise e o encaminhamento adequado, tais como, quando disponíveis, datas, locais, registros, documentos, fotos, vídeos, identificação do serviço, da prestadora, da unidade envolvida, das circunstâncias do fato ou outras informações relevantes.

As denúncias internas serão tratadas com observância do sigilo, da proteção da pessoa denunciante, da segregação de acesso, da proteção de dados pessoais, da necessidade de conhecimento e dos normativos aplicáveis de ética, integridade, transparência, ouvidoria e apuração.

A Ouvidoria atua no recebimento, registro, triagem, proteção da pessoa denunciante, encaminhamento adequado e acompanhamento do tratamento da manifestação, observados os limites de sua competência. A Ouvidoria não substitui as instâncias responsáveis pela apuração, sindicância, processo administrativo disciplinar ou análise de mérito dos fatos denunciados.

Quando a denúncia envolver possível assédio moral ou sexual, inclusive assédio moral de chefia ou assédio sexual de chefia, deverá ser observado o rito próprio previsto na Resolução CGE nº 33/2022, com registro, classificação e encaminhamento conforme o fluxo específico deste Manual.

Quando os elementos apresentados não forem minimamente suficientes para a apuração dos fatos narrados, poderá ser solicitada complementação à pessoa denunciante, pelo SIGO, observados os prazos e procedimentos previstos na norma específica.

A identidade da pessoa denunciante deverá ser protegida, e o conteúdo e a tramitação das denúncias internas, especialmente as relacionadas a assédio moral ou sexual, deverão ter acesso restrito às pessoas envolvidas no tratamento, análise e apuração da demanda.

As manifestações internas não substituem os procedimentos formais de apuração pelas instâncias competentes. Quando houver norma específica para determinado tipo de denúncia, deverá ser observado o rito próprio correspondente.

08 PRAZOS E PADRÕES DE RESPOSTA

Prazos legais, prorrogação, resposta conclusiva e qualidade da comunicação.

Conforme a Lei nº 13.460/2017, as manifestações recebidas pela Ouvidoria deverão ser respondidas em até 30 dias, prorrogáveis uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

A prorrogação deverá ser registrada antes do término do prazo inicial, com indicação da razão que justifica a necessidade de prazo adicional, especialmente quando houver necessidade de manifestação de área técnica, complementação de informações, análise documental, consulta à prestadora do serviço regulado ou adoção de providências intermediárias.

A resposta conclusiva encaminhada à pessoa manifestante deverá ser clara, objetiva, fundamentada e adequada à natureza da manifestação, indicando, sempre que possível:

- o que foi analisado;
- quais fatos foram verificados;
- quais documentos, informações ou subsídios foram considerados;
- quais normas, contratos, regulamentos ou procedimentos foram aplicados;
- quais providências foram adotadas ou serão encaminhadas;
- se a manifestação foi atendida, parcialmente atendida, não atendida, encaminhada ou arquivada, com a respectiva justificativa.

Nas manifestações relacionadas aos serviços regulados, a resposta poderá indicar a análise realizada pela Ouvidoria, as informações prestadas pela concessionária, permissionária ou prestadora, a manifestação da área técnica competente e as providências regulatórias cabíveis, quando houver.

Nas manifestações internas, a resposta deverá observar os limites de sigilo, proteção de dados pessoais, proteção da pessoa denunciante, reserva das informações sensíveis e competência da instância responsável pela análise ou apuração.

Quando se tratar de denúncia interna, a Ouvidoria informará, quando possível, o encaminhamento realizado e as etapas gerais de tratamento da manifestação, sem antecipar juízo de mérito, sem divulgar informações protegidas e sem comprometer eventual apuração.

Quando a manifestação envolver possível assédio moral ou sexual, inclusive assédio moral de chefia ou assédio sexual de chefia, deverão ser observados os procedimentos específicos previstos na Resolução CGE nº 33/2022. Nesses casos, a Ouvidoria deverá encaminhar a denúncia à autoridade máxima da Agepar em até 2 dias após o registro no SIGO, e a autoridade máxima deverá deliberar sobre as providências cabíveis em até 10 dias, observadas as hipóteses de averiguação preliminar, sindicância ou processo disciplinar previstas na referida Resolução.

Aplicam-se, ainda, os prazos gerais da Lei nº 13.460/2017 para resposta à pessoa manifestante, naquilo que forem compatíveis com o rito específico da denúncia.

São padrões de qualidade da resposta da Ouvidoria:

- linguagem simples, respeitosa e acessível;
- objetividade e clareza;
- fundamentação técnica e normativa, quando necessária;
- indicação das providências adotadas;
- preservação do sigilo e da proteção de dados pessoais;
- indicação do canal adequado, quando a demanda não for de competência da Agepar;
- registro dos documentos, manifestações técnicas ou evidências relevantes no respectivo sistema ou protocolo.

A resposta da Ouvidoria não substitui decisão de autoridade competente, parecer técnico especializado, procedimento disciplinar, sindicância, auditoria, fiscalização ou outro procedimento formal de apuração, quando estes forem necessários.

09 ATENDIMENTO, ETAPAS E FLUXOS

Jornada da manifestação, fluxos de Ouvidoria Externa e Interna e complementação.

O atendimento realizado pela Ouvidoria da Agepar compreende o recebimento, a triagem, a análise inicial, o encaminhamento, o acompanhamento e a resposta às manifestações apresentadas por pessoas usuárias dos serviços regulados, pessoas servidoras, agentes públicos, colaboradores, prestadores de serviço ou terceiros.

Desde a triagem inicial, a manifestação deverá ser classificada, para fins metodológicos e gerenciais, como demanda de Ouvidoria Externa ou de Ouvidoria Interna.

Consideram-se demandas de Ouvidoria Externa aquelas relacionadas aos serviços públicos delegados regulados pela Agepar, apresentadas por pessoas usuárias, consumidoras, entidades, órgãos públicos ou demais interessados.

Consideram-se demandas de Ouvidoria Interna aquelas relacionadas ao funcionamento institucional da Agepar, às rotinas internas, ao ambiente de trabalho, à conduta administrativa, à integridade pública, à transparência, à ética, à proteção de dados, aos controles internos ou a situações que demandem orientação, encaminhamento ou apuração pela instância competente.

Essa classificação não cria nova unidade administrativa nem altera as competências da Ouvidoria. Sua finalidade é organizar o tratamento das manifestações, orientar os fluxos, preservar o sigilo, definir encaminhamentos adequados e permitir a consolidação posterior de informações para relatórios, matriz de riscos, inteligência regulatória e melhoria institucional.

A atuação da Ouvidoria deverá observar a natureza da manifestação, a competência da Agepar, a existência de elementos mínimos para análise, a necessidade de preservação de sigilo, a proteção de dados pessoais, a eventual existência de rito próprio e a finalidade pública do tratamento da demanda.

A Ouvidoria não atua como instância julgadora dos fatos relatados. Sua função é receber, registrar, classificar, orientar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações, respeitadas as competências das áreas técnicas, das diretorias, da autoridade máxima, das comissões competentes e dos órgãos de controle ou apuração.

9.1. Etapas do atendimento

O procedimento geral de atendimento observará, conforme o caso, as seguintes etapas:

1. recebimento e protocolo da manifestação;
2. triagem inicial, com análise de competência, tipologia, dimensão de Ouvidoria Externa ou Interna, segunda instância, materialidade, risco, sigilo, atendimento prioritário e eventual rito próprio;
3. solicitação de complementação à pessoa manifestante, quando faltar informação indispensável à análise;
4. encaminhamento à prestadora do serviço regulado, área técnica, diretoria, autoridade competente, comissão responsável ou outro órgão, conforme a natureza da manifestação;
5. acompanhamento do prazo e das providências adotadas;
6. análise dos subsídios recebidos;
7. elaboração de resposta conclusiva ou informação sobre o encaminhamento realizado;
8. encerramento da manifestação no sistema adequado;
9. registro para fins de estatística, relatórios, transparência ativa, matriz de riscos, inteligência regulatória e melhoria institucional.

A etapa de triagem é essencial para definir o tratamento adequado da manifestação. Nessa fase, a Ouvidoria deverá verificar se a demanda trata de serviço regulado, pedido de informação, manifestação interna, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio, manifestação anônima, atendimento prioritário ou caso sujeito a rito próprio.

Quando a manifestação indicar risco coletivo, recorrência, falha relevante, impacto institucional ou necessidade de acompanhamento estratégico, a Ouvidoria poderá registrar o conteúdo de forma agregada para fins de análise de padrão, relatórios, matriz de riscos, inteligência regulatória e aperfeiçoamento institucional.

9.2. Fluxos

Os fluxos previstos neste Manual organizam-se em dois grupos metodológicos:

I. **Fluxos de Ouvidoria Externa:** aplicáveis às manifestações relacionadas aos serviços públicos delegados regulados pela Agepar;

II. **Fluxos de Ouvidoria Interna:** aplicáveis às manifestações relacionadas ao funcionamento institucional da Agência, às pessoas servidoras, às rotinas internas, ao ambiente de trabalho, à integridade, à transparência, à ética, à proteção de dados e aos controles internos.

9.2.1. Fluxo geral das manifestações de Ouvidoria Externa

As manifestações relacionadas aos serviços públicos regulados pela Agepar observarão, como regra geral, o seguinte fluxo:

1. entrada da manifestação pelo SIGO ou outro canal institucional;

2. triagem pela Ouvidoria, com análise de competência, tipologia, segunda instância, materialidade, risco e eventual atendimento prioritário;

3. verificação da existência de protocolo prévio junto ao SAC ou à Ouvidoria da prestadora, quando aplicável;

4. solicitação de complementação à pessoa manifestante, quando necessária;

5. encaminhamento à prestadora do serviço regulado, à diretoria técnica ou à coordenação competente, conforme a natureza da demanda;

6. recebimento da manifestação, parecer ou subsídio da prestadora, área técnica ou unidade competente;

7. análise dos subsídios pela Ouvidoria;

8. abertura de réplica à pessoa manifestante, quando cabível;

9. novo encaminhamento à área técnica ou à prestadora, quando houver fato novo, divergência relevante ou necessidade de análise complementar;

10. consolidação da resposta pela Ouvidoria;

11. envio da resposta conclusiva à pessoa manifestante;

12. encerramento da manifestação;

13. registro para fins de estatística, relatório, matriz de riscos, inteligência regulatória e melhoria dos serviços regulados.

Nas manifestações sobre serviços regulados, a Ouvidoria da Agepar atua, em regra, como instância posterior ao atendimento inicial realizado pela prestadora do serviço. Essa exigência poderá ser afastada em situações de risco, impacto coletivo, urgência relevante, recusa de registro pela prestadora ou outro motivo justificado.

O prazo legal para resposta é de até 30 dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa formal.

9.2.2. Fluxo específico das manifestações anônimas

As manifestações anônimas exigem tratamento próprio, pois a pessoa manifestante não se identifica e o acompanhamento ocorre exclusivamente por meio do código e senha gerados pelo sistema.

Ainda que não haja identificação da pessoa manifestante, o conteúdo poderá ser analisado quando apresentar elementos mínimos que permitam compreender os fatos narrados, identificar o serviço, a localidade, a prestadora, a unidade envolvida ou a situação relatada.

O sistema poderá gerar automaticamente código de acesso, senha temporária e orientação para acompanhamento periódico da manifestação. O código de acesso é a principal forma de acompanhamento disponível para a pessoa manifestante anônima.

Quando a manifestação anônima não contiver elementos mínimos de materialidade, a Ouvidoria poderá registrar a impossibilidade de análise individualizada, indicando, quando cabível, a necessidade de novo registro com informações complementares.

Quando a manifestação anônima indicar risco coletivo, recorrência, falha relevante, possível irregularidade ou impacto institucional, a Ouvidoria poderá utilizar o conteúdo de forma anonimizada e agregada para fins de acompanhamento institucional, matriz de riscos, relatórios, inteligência regulatória e aperfeiçoamento dos serviços regulados ou dos processos internos.

O tratamento das manifestações anônimas deverá observar a Lei nº 13.460/2017, a LGPD, as normas de proteção à pessoa denunciante e as boas práticas de ouvidoria pública.

9.2.3. Fluxo das manifestações de Ouvidoria Interna

As manifestações de Ouvidoria Interna são aquelas apresentadas por pessoas servidoras da Agepar, agentes públicos, colaboradores, prestadores de serviço ou terceiros, quando relacionadas ao funcionamento institucional, à conduta administrativa, ao ambiente de trabalho, à integridade pública, à ética, à transparência, à proteção de dados, aos controles internos ou a situações que demandem orientação, encaminhamento ou apuração pela instância competente.

O fluxo geral das manifestações de Ouvidoria Interna observará, conforme o caso, as seguintes etapas:

1. recebimento da manifestação pela Ouvidoria;
2. triagem inicial, com análise da natureza dos fatos, materialidade, sigilo, proteção de dados, competência e eventual rito próprio;

3. solicitação de complementação à pessoa manifestante ou denunciante, quando os elementos apresentados forem insuficientes;
4. definição do encaminhamento adequado, conforme a natureza da manifestação;
5. encaminhamento à autoridade, comissão, unidade ou instância competente;
6. comunicação institucional à Unidade de Integridade e Compliance e/ou ao Controle Interno, quando cabível e nos limites da necessidade de conhecimento;
7. acompanhamento do tratamento da demanda, sem interferência no mérito da apuração;
8. resposta à pessoa manifestante ou denunciante, quando possível, com informação sobre o encaminhamento realizado, preservados o sigilo e os limites legais;
9. registro para fins estatísticos, matriz de riscos, relatórios e ações preventivas, quando cabível.

A Ouvidoria não realizará juízo de mérito sobre a veracidade dos fatos denunciados nem substituirá a atuação das instâncias responsáveis por apuração, sindicância, processo administrativo disciplinar, análise ética, controle interno, compliance ou decisão da autoridade competente.

Quando a manifestação envolver questões éticas, conduta funcional, postura institucional, tratamento inadequado, violação de códigos internos, indícios de infração administrativa ou disciplinar, sem enquadramento específico em rito próprio, a Ouvidoria encaminhará a demanda à instância competente, conforme a natureza do fato relatado.

O encaminhamento poderá ser feito, conforme o caso, à Comissão de Ética, à autoridade competente, ao Gabinete da Diretoria-Presidência, à Unidade de Integridade e Compliance ou a outro setor responsável, observados os limites de competência, o sigilo e a necessidade de conhecimento.

9.2.4. Fluxo específico das denúncias de assédio moral ou sexual

As denúncias envolvendo possível assédio moral, assédio moral de chefia, assédio sexual ou assédio sexual de chefia deverão observar o procedimento específico previsto na Resolução CGE nº 33/2022.

Nesses casos, a denúncia deverá ser registrada no SIGO pela Ouvidoria Setorial, mediante preenchimento padronizado da área "Agentes Públicos" e do assunto correspondente aos fatos narrados: "**Assédio Moral**", "**Assédio Moral de Chefia**", "**Assédio Sexual**" ou "**Assédio Sexual de Chefia**", e a classificação deverá observar estritamente os fatos narrados na denúncia.

Após o registro da denúncia no SIGO, a Ouvidoria deverá analisar a demanda e encaminhá-la, por meio de parecer técnico, para ciência e manifestação da autoridade máxima do órgão ou entidade, no prazo máximo de 2 dias, contado do registro.

Quando os elementos apresentados na denúncia não forem minimamente suficientes para a apuração dos fatos narrados, a Ouvidoria Setorial poderá solicitar complementação à pessoa denunciante, pelo SIGO, no prazo de 5 dias, sob pena de arquivamento da denúncia.

O prazo de encaminhamento ficará suspenso até a apresentação das informações complementares. O arquivamento por ausência de complementação não impede o registro de nova denúncia.

Após ciência da denúncia, a autoridade máxima deverá, no prazo máximo de 10 dias, determinar o encaminhamento para providências de averiguação preliminar junto ao setor envolvido, quando não houver elementos suficientes na denúncia, ou a abertura de sindicância ou processo disciplinar, quando houver indícios razoáveis.

A determinação da autoridade máxima deverá ser registrada no SIGO, mediante parecer técnico, e a demanda deverá retornar à Ouvidoria Setorial para as providências cabíveis.

Quando a denúncia envolver a autoridade máxima da entidade, a Ouvidoria deverá encaminhar a demanda à Ouvidoria-Geral da CGE, para direcionamento à autoridade competente, conforme previsto na Resolução CGE nº 33/2022.

A identidade da pessoa denunciante deverá ser protegida, e o conteúdo e a tramitação das denúncias de assédio moral ou sexual deverão ter acesso restrito às pessoas envolvidas na análise e apuração.

9.2.5. Comunicação à Unidade de Integridade e Compliance

Quando a manifestação de Ouvidoria Interna indicar risco de integridade institucional, fragilidade de processo, recorrência de conduta, falha de controle, necessidade de melhoria preventiva ou tema sensível para a governança da Agência, a Ouvidoria poderá comunicar à Unidade de Integridade e Compliance, exclusivamente para fins de ciência institucional, acompanhamento de riscos, registro estatístico e proposição de medidas preventivas.

Essa comunicação não substituirá o rito de apuração, não implicará análise de mérito da denúncia e não autorizará acesso amplo a dados pessoais, informações sensíveis ou elementos que possam identificar indevidamente a pessoa denunciante.

A comunicação terá como objetivos: acompanhar temas sensíveis de integridade institucional; subsidiar matriz de riscos, relatórios periódicos e ações preventivas; identificar recorrências ou padrões que indiquem necessidade de ajustes de processos internos; propor capacitações, orientações ou recomendações institucionais; e fortalecer a cultura de integridade, transparência e prevenção de riscos no âmbito da Agepar.

A comunicação deverá observar o sigilo, a LGPD, a necessidade de conhecimento, a segregação de acesso e a proteção da pessoa denunciante.

9.3. Complementação de informações

Quando faltar informação objetiva indispensável para análise da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar complementação à pessoa manifestante.

A complementação poderá ser solicitada, por exemplo, quando faltar: número de protocolo da prestadora, quando aplicável; identificação da unidade consumidora; data ou período aproximado do fato; localidade; identificação do serviço regulado; documentos, fotos, mensagens, faturas ou outros elementos mínimos; descrição mais clara da situação relatada; ou informações necessárias para definição de competência ou encaminhamento.

Nas manifestações sobre serviços regulados, o prazo sugerido para complementação será de 10 dias corridos, contados da solicitação, salvo regra específica aplicável ao sistema utilizado ou à natureza da demanda.

Enquanto a complementação estiver pendente, a análise poderá ficar suspensa, devendo essa condição ser registrada no sistema. Se não houver resposta dentro do prazo, o atendimento poderá ser encerrado por ausência de elementos suficientes, com texto claro explicando o motivo do encerramento e orientando sobre a possibilidade de novo registro, caso surjam novas informações.

Quando a ausência de complementação impedir a análise individual, mas o relato indicar risco coletivo, recorrência, falha relevante, possível irregularidade ou impacto institucional, a Ouvidoria poderá registrar o conteúdo de forma anonimizada e agregada para fins de acompanhamento institucional, relatórios, matriz de riscos, inteligência regulatória e melhoria dos serviços ou processos internos.

Nas denúncias envolvendo assédio moral ou sexual, inclusive assédio moral de chefia ou assédio sexual de chefia, a complementação observará o prazo e o procedimento próprios previstos na Resolução CGE nº 33/2022.

A solicitação de complementação deverá ser objetiva, respeitosa e limitada às informações necessárias para análise ou encaminhamento da manifestação, evitando exigências excessivas ou exposição indevida da pessoa manifestante.

10 QUALIDADE DO ATENDIMENTO E MEDIAÇÃO

Critérios de atendimento, prioridade legal, mediação institucional e limites da Ouvidoria.

A qualidade do atendimento da Ouvidoria da Agepar apoia-se na atuação técnica, imparcial, segura e orientada ao tratamento adequado das manifestações recebidas, sejam elas relacionadas aos serviços públicos regulados, sejam elas referentes ao funcionamento institucional da própria Agência.

10.1. Atendimento prioritário

A Ouvidoria observará atendimento prioritário, sempre que a condição for informada no atendimento ou identificável pelos elementos apresentados, às pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos, assegurada prioridade especial às pessoas com 80 anos ou mais; às pessoas com deficiência; às pessoas com transtorno do espectro autista; às gestantes; às lactantes; às pessoas com criança de colo; às pessoas obesas; às pessoas com mobilidade reduzida; e aos doadores de sangue, nos termos da legislação aplicável.

A prioridade no tratamento da manifestação deverá considerar a natureza do atendimento, o risco relatado, a urgência da situação, a vulnerabilidade informada e os recursos disponíveis no canal utilizado, sem prejuízo da observância da ordem cronológica e dos prazos legais das demais manifestações.

Quando a pessoa manifestante mencionar condição de saúde, morbidade ou comorbidade, a Ouvidoria avaliará se a situação se enquadra em hipótese legal de atendimento prioritário, como deficiência, mobilidade reduzida, obesidade ou outra condição expressamente protegida pela legislação aplicável, podendo solicitar complementação objetiva quando indispensável ao correto enquadramento.

O registro da condição prioritária deverá observar a finalidade pública do atendimento, a necessidade de conhecimento, o sigilo e a proteção de dados pessoais, evitando exposição desnecessária da pessoa manifestante.

A atuação da Ouvidoria deverá observar, especialmente, os seguintes critérios:

- **Competência:** atendimento realizado por equipe capacitada, com conhecimento das normas aplicáveis, dos serviços regulados, dos contratos, dos fluxos internos, dos canais de transparência e dos procedimentos de ouvidoria;
- **Confiabilidade:** cumprimento de prazos, registro adequado das manifestações, informações consistentes e comunicação de prorrogações quando necessárias;
- **Credibilidade:** respostas fundamentadas, com análise efetiva dos fatos, sem superficialidade e com indicação objetiva das providências adotadas ou encaminhadas;
- **Segurança:** proteção de dados pessoais, preservação do sigilo, segregação de acesso e respeito às normas aplicáveis às denúncias, especialmente nos casos de manifestações internas e situações sensíveis;
- **Acesso:** canais claros, informações disponíveis, acolhimento adequado e orientação acessível a públicos diversos;
- **Comunicação:** linguagem cidadã, objetiva e respeitosa, evitando jargões, siglas não explicadas e respostas genéricas;
- **Rastreabilidade:** registro das etapas relevantes do atendimento, dos encaminhamentos realizados, das manifestações técnicas recebidas e das respostas fornecidas;
- **Inteligência institucional:** capacidade de identificar, a partir dos atendimentos, padrões, recorrências, riscos, falhas sistêmicas, lacunas de informação, oportunidades de melhoria e temas relevantes para a regulação, a transparência, a integridade e a governança institucional;
- **Mediação institucional de Ouvidoria:** atuação imparcial, técnica e orientadora, voltada à escuta qualificada, à organização dos fatos, à redução de assimetrias de informação, à interlocução com a prestadora do serviço regulado e com as áreas competentes da Agepar, buscando encaminhamentos administrativos possíveis dentro da competência institucional da Agência.

Quando esgotados os canais da prestadora e da Ouvidoria da Agepar, e permanecendo controvérsia de natureza consumerista, a pessoa manifestante poderá ser orientada quanto à possibilidade de buscar os órgãos de defesa do consumidor, inclusive o PROCON, observados os canais próprios e eventual cooperação institucional existente.

A atuação da Ouvidoria não afasta nem substitui o direito da pessoa manifestante de buscar a via judicial, os órgãos de controle, os órgãos de defesa do consumidor ou outras instâncias competentes.

Nas manifestações internas, a atuação da Ouvidoria deverá preservar o sigilo, a proteção da pessoa denunciante, a segregação de acesso, a proteção de dados pessoais e os limites de competência da unidade, evitando exposição indevida, juízo de mérito ou interferência em eventual procedimento de apuração.

A mediação realizada pela Ouvidoria não substitui a competência das áreas técnicas, das diretorias, das comissões competentes, da autoridade máxima, dos órgãos de defesa do consumidor, dos órgãos de controle, das instâncias judiciais ou de procedimentos formais de apuração. Sua finalidade é qualificar o diálogo, organizar as informações, reduzir assimetrias, orientar a pessoa manifestante e encaminhar a demanda à instância adequada.

Os agentes que atuam na Ouvidoria, na Unidade de Integridade e Compliance ou em atividades relacionadas ao tratamento de manifestações, relatórios, planilhas, painéis, registros gerenciais e dados institucionais deverão observar deveres de sigilo, confidencialidade e responsabilidade quanto ao tratamento das informações, em conformidade com a LGPD, a Lei nº 13.460/2017, os normativos estaduais e as diretrizes internas da Agepar.

11 PRIVACIDADE, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS

Tratamento mínimo, acesso restrito, proteção da identidade e uso institucional dos dados.

A privacidade da pessoa manifestante e a proteção de dados pessoais deverão ser asseguradas em todas as etapas do atendimento realizado pela Ouvidoria da Agepar, em consonância com a **Lei nº 13.709/2018** que dispõe; sobre a Proteção de Dados Pessoais, com a **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe; sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, com o **Decreto Estadual nº 7.791/2021**, que dispõe; sobre as normas de proteção à pessoa denunciante e demais normativas aplicáveis.

O tratamento de dados pessoais deverá observar a finalidade pública do atendimento, a necessidade institucional de análise da manifestação e os princípios da necessidade, adequação, finalidade, segurança, prevenção e responsabilização.

Na atuação da Ouvidoria, deverão ser observadas as seguintes diretrizes:

- os dados pessoais deverão ser coletados e tratados de forma mínima, adequada e necessária para análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta da manifestação;
- o acesso às informações deverá ser restrito às pessoas e unidades que necessitem conhecê-las para tratamento da demanda;
- a identificação da pessoa manifestante deverá ser protegida, especialmente em denúncias, manifestações internas e situações sensíveis;
- denúncias poderão ser identificadas, sigilosas ou anônimas, desde que contenham elementos mínimos que permitam análise ou encaminhamento adequado;
- nas manifestações identificadas, o e-mail informado poderá ser utilizado como canal oficial de comunicação com a Ouvidoria, sem prejuízo dos registros realizados no sistema próprio;

- nas manifestações anônimas registradas em sistema eletrônico, a pessoa manifestante deverá guardar o código e a senha de acompanhamento, pois esses dados são necessários para consulta posterior;
- informações sensíveis ou que possam expor indevidamente a pessoa manifestante, terceiros, agentes públicos ou pessoas envolvidas deverão ser tratadas com cautela e restrição de acesso;
- relatórios, painéis, planilhas, indicadores, matrizes de risco e registros gerenciais deverão, sempre que possível, utilizar dados anonimizados, agregados ou pseudonimizados;
- a identificação direta ou indireta da pessoa manifestante em relatórios gerenciais somente poderá ocorrer quando houver base legal, finalidade institucional justificada e necessidade de conhecimento;
- o uso indevido dos canais, com ofensas, ameaças, dados falsos ou acusações sem elementos mínimos, poderá ensejar o encerramento do atendimento ou encaminhamento às instâncias competentes, sem prejuízo da análise de boa-fé das manifestações recebidas;
- dados e informações oriundos das manifestações poderão ser utilizados de forma anonimizada, agregada e institucional para elaboração de relatórios, indicadores, painéis, matriz de riscos, estudos de melhoria regulatória, transparência ativa e ações de integridade, vedada a exposição indevida da pessoa manifestante ou de terceiros.

Nas denúncias internas, especialmente aquelas que envolvam assédio moral, assédio sexual, conduta funcional, riscos à integridade ou situações sensíveis, a Ouvidoria deverá reforçar a proteção da pessoa denunciante, a segregação de acesso, a necessidade de conhecimento e a confidencialidade do conteúdo.

A proteção de dados e o sigilo não impedem o encaminhamento da manifestação à autoridade, comissão, área técnica, prestadora ou unidade competente, quando tal encaminhamento for necessário ao tratamento da demanda. Nesses casos, deverão ser compartilhadas apenas as informações indispensáveis à análise ou providência cabível.

12 ENCAMINHAMENTOS FORA DE COMPETÊNCIA

Orientação adequada, rastreabilidade e direcionamento ao canal competente.

Quando a manifestação tratar de assunto que não seja de competência da Agepar, a Ouvidoria deverá realizar análise mínima do conteúdo apresentado, evitando respostas genéricas ou automáticas.

Após a análise inicial, a Ouvidoria deverá orientar a pessoa manifestante quanto ao órgão, entidade, canal ou instância mais adequada para tratamento da demanda, sempre que possível indicando o caminho de acesso ou a forma de registro.

Nos casos fora de competência, a Ouvidoria deverá:

- analisar minimamente o pedido ou relato apresentado;
- verificar se há relação direta ou indireta com serviço regulado pela Agepar;
- orientar a pessoa manifestante sobre o órgão ou entidade competente, quando possível;
- registrar no sistema a fundamentação da orientação ou do encaminhamento;
- encaminhar formalmente a manifestação ao órgão competente, quando cabível e viável;
- informar a pessoa manifestante sobre o encaminhamento ou sobre a orientação prestada;
- registrar a ocorrência de forma agregada, quando o relato indicar recorrência, risco coletivo, lacuna de informação pública ou relação indireta com serviço regulado.

A orientação fora de competência não significa desconsideração da manifestação. Trata-se de medida destinada a direcionar a demanda ao canal adequado, preservar a rastreabilidade do atendimento e evitar que a pessoa manifestante permaneça sem orientação institucional.

Quando manifestações fora da competência indicarem recorrência, risco coletivo, impacto social, falha de comunicação pública ou relação indireta com serviço regulado, a Ouvidoria poderá registrar o conteúdo de forma agregada para fins de acompanhamento institucional, diálogo com órgãos competentes, relatórios, transparência ativa ou aperfeiçoamento de orientações ao público, sem assumir competência alheia.

Nas demandas de natureza estritamente consumerista, quando esgotados os canais da prestadora e da Ouvidoria da Agepar, a pessoa manifestante poderá ser orientada quanto à possibilidade de buscar o PROCON ou outro órgão de defesa do consumidor competente.

Quando houver pretensão indenizatória, reparação individual, discussão contratual privada ou necessidade de tutela jurisdicional, a pessoa manifestante poderá ser orientada quanto à possibilidade de buscar a via judicial, sem que isso represente análise de mérito pela Ouvidoria da Agepar.

Sugestão de texto para resposta à pessoa manifestante:

A Agepar regula e fiscaliza os serviços públicos delegados sob sua competência. A manifestação apresentada trata de tema que não se enquadra diretamente nesse escopo. Por essa razão, orientamos o encaminhamento ao órgão ou entidade competente: [NOME DO ÓRGÃO/ENTIDADE], por meio do canal [CANAL]. O registro será mantido para fins de rastreabilidade do atendimento e orientação institucional, quando cabível.

13 TRATAMENTO ESTRATÉGICO DAS INFORMAÇÕES

Uso de dados, recorrências e riscos para subsidiar governança regulatória.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria, além de constituírem instrumento de escuta, resposta, orientação e proteção dos direitos das pessoas usuárias e manifestantes, representam fonte relevante de informação institucional sobre a prestação dos serviços públicos delegados regulados pela Agepar e sobre o funcionamento interno da Agência.

A consolidação estratégica das informações poderá distinguir, quando pertinente, os dados oriundos da Ouvidoria Externa e da Ouvidoria Interna, permitindo leitura mais precisa sobre riscos regulatórios, falhas sistêmicas dos serviços delegados, demandas das pessoas usuárias, riscos de integridade, fragilidades de controle e oportunidades de melhoria interna.

A análise qualificada dessas informações permite identificar padrões de recorrência, falhas reiteradas, riscos à continuidade, à qualidade, à segurança e à confiança nos serviços regulados, bem como temas sensíveis relacionados à integridade, à transparência, à ética, aos controles internos, ao atendimento institucional e à melhoria dos processos administrativos.

Sempre que pertinente, a Ouvidoria poderá consolidar informações gerenciais, relatórios, painéis, registros temáticos, levantamentos específicos, matrizes de risco ou outros instrumentos de acompanhamento, com a finalidade de subsidiar:

- a fiscalização dos serviços regulados;
- a regulação e o aperfeiçoamento normativo;
- o planejamento institucional;
- a transparência ativa;
- a integridade pública;
- a gestão de riscos;

- a melhoria dos canais de atendimento;
- a atuação preventiva da Administração;
- a tomada de decisão pelas diretorias técnicas e pela alta administração.

Poderão ser objeto de acompanhamento institucional, entre outras situações:

- manifestações recorrentes sobre o mesmo serviço, localidade, prestadora, unidade operacional ou tipo de falha;
- relatos que indiquem risco à continuidade, à qualidade, à segurança ou à confiança no serviço regulado;
- manifestações com potencial impacto coletivo, social, institucional ou reputacional;
- reclamações, solicitações, sugestões ou denúncias que revelem possível falha sistêmica, lacuna de comunicação, deficiência de atendimento ou necessidade de melhoria regulatória;
- pedidos de informação que indiquem falha recorrente de transparência ativa ou dificuldade de acesso a informações públicas;
- manifestações internas que indiquem risco de integridade, fragilidade de controle, necessidade de capacitação, melhoria de fluxos ou prevenção de condutas inadequadas;
- nos relatórios, painéis e registros gerenciais, a classificação entre Ouvidoria Externa e Ouvidoria Interna poderá ser utilizada como marcador de análise, sem exposição indevida da pessoa manifestante e observados o sigilo, a LGPD, a necessidade de conhecimento e a finalidade pública do tratamento.
- Informaões que possam subsidiar relatórios de gestão, indicadores, matriz de riscos, painéis gerenciais, ações de transparência ativa e medidas de orientação institucional.

O tratamento estratégico das informações deverá observar o sigilo legal, a proteção de dados pessoais, a preservação da identidade da pessoa manifestante, a finalidade pública do tratamento, a necessidade de conhecimento e os limites de competência da Ouvidoria.

A produção de informações estratégicas pela Ouvidoria não substitui a atuação técnica, fiscalizatória, correicional, sancionatória, disciplinar ou decisória das unidades competentes. Trata-se de atividade complementar, voltada a transformar manifestações individuais e dados recorrentes em insumos qualificados para o aperfeiçoamento dos serviços regulados, dos processos internos e da governança institucional.

O tratamento estratégico das informações não altera o fluxo ordinário de atendimento individual da manifestação, nem dispensa a resposta conclusiva à pessoa manifestante dentro dos prazos legais.

A finalidade é transformar os registros da Ouvidoria em conhecimento institucional, permitindo identificar tendências, antecipar riscos, orientar melhorias e fortalecer a atuação regulatória baseada em evidências.

14 CONCLUSÃO

Síntese do papel estratégico da Ouvidoria da Agepar.

A Ouvidoria da Agepar é instrumento de regulação participativa, transparência pública, integridade institucional e controle social no âmbito dos serviços públicos delegados regulados pela Agência.

Ao acolher, registrar, analisar, encaminhar e responder manifestações, a Ouvidoria transforma vivências concretas em informação qualificada para aprimorar atendimentos, fluxos, normas, fiscalizações, controles, práticas institucionais e decisões administrativas.

Este Manual sistematiza conceitos, tipologias, competências, canais de acesso, prazos, critérios de admissibilidade, padrões de resposta, fluxos de atendimento, proteção de dados pessoais, sigilo, transparência, mediação institucional e encaminhamentos fora de competência.

Mais do que um compilado de regras, o Manual funciona como guia prático para a equipe e para orientar a pessoa manifestante, garantindo atendimento com respeito, imparcialidade, segurança jurídica, rastreabilidade, proteção de dados, linguagem cidadã e alinhamento aos normativos aplicáveis.

O Manual reforça o papel estratégico da Ouvidoria como unidade de escuta qualificada, segunda instância regulatória, canal de orientação, proteção de direitos, mediação institucional, transparência ativa e produção de inteligência para a gestão pública.

Este documento tem caráter dinâmico e deverá ser periodicamente revisado diante de mudanças normativas, atualização de fluxos internos, evolução de indicadores, novos relatórios gerenciais, identificação de padrões de recorrência ou aprimoramento das práticas de atendimento, transparência, integridade e regulação.

Assim, a Ouvidoria da Agepar reafirma seu compromisso de ouvir para evoluir: ouvir com atenção, respeito e técnica; registrar para aprender; analisar para regular melhor; proteger dados e pessoas; orientar com clareza; e evoluir processos, serviços e decisões a partir da voz de quem utiliza, acompanha, fiscaliza ou participa da melhoria dos serviços públicos no Estado do Paraná.

Danielle Cristini Martins

Ouvidora

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
- Programas
- Projetos
- Ações
- Metas
- Leis e Decretos
- Atos
- Despesas com Fornecedores
- Despesas a partir de 2024
- Despesas até 2023
- Repasse ou Transferência de Recursos
- Licitações
- Contratos
- Irregularidade nos Contratos
- Convênios
- Despesas de Viagens

TRANSPARÊNCIA, PARTICIPAÇÃO E CONFIANÇA

INFORMAÇÃO QUE FORTALECE, GESTÃO QUE TRANSFORMA

TRANSPARÊNCIA | PARTICIPAÇÃO | CONFIANÇA

AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ

Rua Marechal Deodoro,
1.600 - Alto da XV -
80.045-090 - Curitiba - PR

www.agepar.pr.gov.br

+55 41 **3210-4800**

@ageparpr

www.facebook.com/**agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana**

@agepar1

0800-644-2013