



— CARTA DE SERVIÇOS —
AO CIDADÃO



TRANSPARÊNCIA



ESCUTA



ÉTICA



RESPONSABILIDADE



A AGEPAR OUVE VOCÊ

REGULANDO COM TRANSPARÊNCIA
E RESPONSABILIDADE



Carlos Massa Ratinho Junior
Governador do Paraná

**Agência Reguladora de Serviços
Públicos Delegados do Paraná**

Rubens Bueno
Diretor-Presidente

Marcelo Luiz Curado
Diretor Administrativo Financeiro

Rejane Maria Schirr Scolari
Diretora de Regulação Econômica

Sérgio Luiz Cequinel Filho
Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Ivo Ericsson Camargo de Lima
Diretor de Normas e Regulamentação

Coordenada por
Assessoria de Comunicação/ACS

Carlos Eduardo Winnikes da Silva
Projeto Gráfico e diagramação

Thiago Maia Mourão
Revisão

“

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

”



Índice

01

Ouvidoria

Sua voz na Agência Reguladora

05

02

Organograma

Níveis de atuação

10

03

Entidade

Autônoma

11

04

Atribuições

Missão, Visão e Valores

12

05

Atividades

Concessão, contratos, tarifas e fiscalização

13

06

Reestruturação

Diretorias e Conselho Diretor

14

07

Serviços Regulados

Serviços regulados pela Agepar

16

08

Serviços Públicos

Que pode ser regulados por meio de convênio

24

09

Participação Social

Consulta, Audiência Pública e Tomada Subsídio

25

OUVIDORIA DA AGEPAR

SUA VOZ NA AGÊNCIA REGULADORA

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

SERVIÇOS REGULADOS SOB A COMPETÊNCIA DA AGEPAR



Transporte Rodoviário
Coletivo Intermunicipal
de Passageiros



Distribuição de
Gás Canalizado



Travessias Marítimas
- Ilha do Mel -



Saneamento
Básico



Loterias



Resíduos Sólidos e
Limpeza Urbana



Pátios
Veiculares



Transporte de Passageiros
da Região Metropolitana
de Curitiba



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



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



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



QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

A Ouvidoria da Agepar fortalece a integridade pública

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

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:



Presencial



Internet

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



**Telefone via
0800-6442013**



Importante: A ouvidoria da Agepar atua em segunda instância



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



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



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



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



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A voz do cidadão se expressa de muitas formas



Sugestão

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



Elogio

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



Solicitação

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



Reclamação

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



Denúncia

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



MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS E SIGILOSAS

A confiança do cidadão é protegida pelo sigilo



Anônima:

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



Sigilosa:

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



Canais de atendimento

Serviços públicos regulados pela AGEPAR:

- 1 Transporte rodoviário coletivo intermunicipal de passageiros (DER/PR)**
Site: www.der.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria
Atendimento: **08000 410158**
 reclame@der.pr.gov.br
- 2 Transporte metropolitano da Região de Curitiba (AMEP)**
Site: www.amep.pr.gov.br/ouvidoria
Atendimento: **+55 41 98448 5642**
 transportes.ouvidoria@amep.pr.gov.br
- 3 Travessia Marítima - Ilha do Mel**
Site: www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-Ouvidora
Atendimento: **0800-6442013**
 ouvidoriaagepar@agepar.pr.gov.br
- 4 Saneamento Básico (Sanepar)**
Site: www.sanepar.com.br/ouvidoria
Atendimento: **0800 200 0115**
 ouvidoria@sanepar.com.br
- 5 Gás Canalizado (Compagas)**
Site: www.compagas.com.br/ouvidoria
Atendimento: **0800 643 8383**
 ouvidoria@compagas.com.br
- 6 Loterias do Estado do Paraná (Lottopar)**
Site: www.lottopar.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria
Atendimento: **+55 41 4009-3750**
 ouvidoria@lottopar.pr.gov.br
- 7 Pátios Veiculares**
Site: www.detran.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-o-ouvidor
Atendimento: **0800 643 7373**



ESTRUTURA DA AGEPAR

Com sede no município de Curitiba

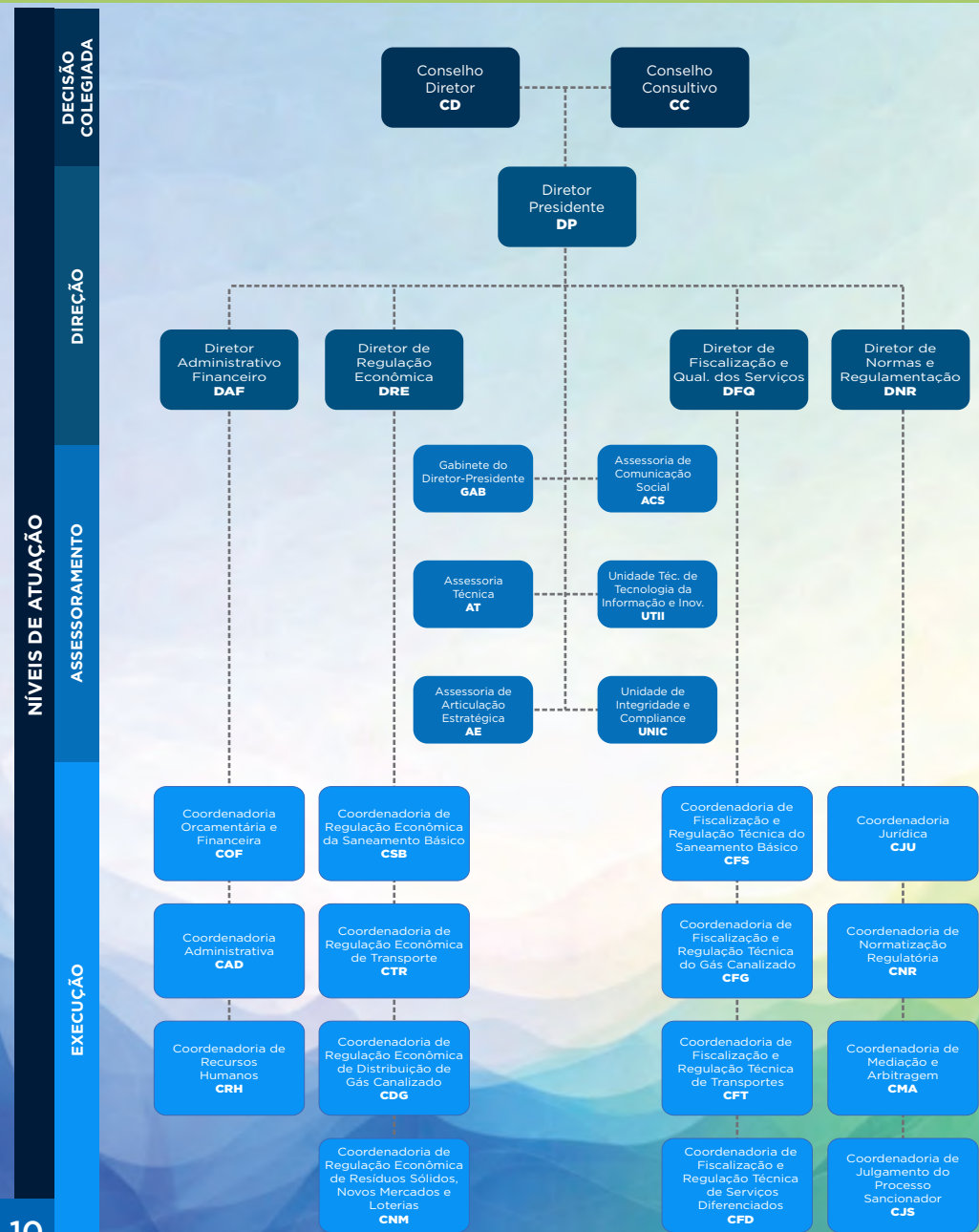
A Agepar conta com **profissionais especialistas, mestres e doutores** nas áreas de Engenharia Ambiental e Sanitarista, Engenharia Civil, Administração, Economia, Ciências Contábeis, Direito, Tecnologia da Informação, dentre outras formações.

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





ORGANOGRAMA



ENTIDADE **AUTÔNOMA**



Personalidade Jurídica

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



Autonomia Financeira

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



Autonomia Decisória

É conferida pela decisão colegiada de seu Conselho Diretor.



Atuação

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



ATRIBUIÇÕES

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

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

MISSÃO



Garantir a qualidade e a transparência da prestação de serviços delegados, atuando com independência para proteger e conciliar direitos e interesses de usuários, entidades reguladas, poder concedente e sociedade.

VISÃO



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

VALORES



Decisões são tomadas com independência, coerência e imparcialidade, permitindo a inovação. Nossas ações cotidianas são pautadas pelo espírito de equipe, respeito, agilidade, excelência técnica e jurídica, transparência e efetividade organizacional.



ATIVIDADES

CONCESSÕES

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

CONTRATOS

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

TARIFAS

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

FISCALIZAÇÃO

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

INFORMAÇÃO

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



REESTRUTURAÇÃO

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

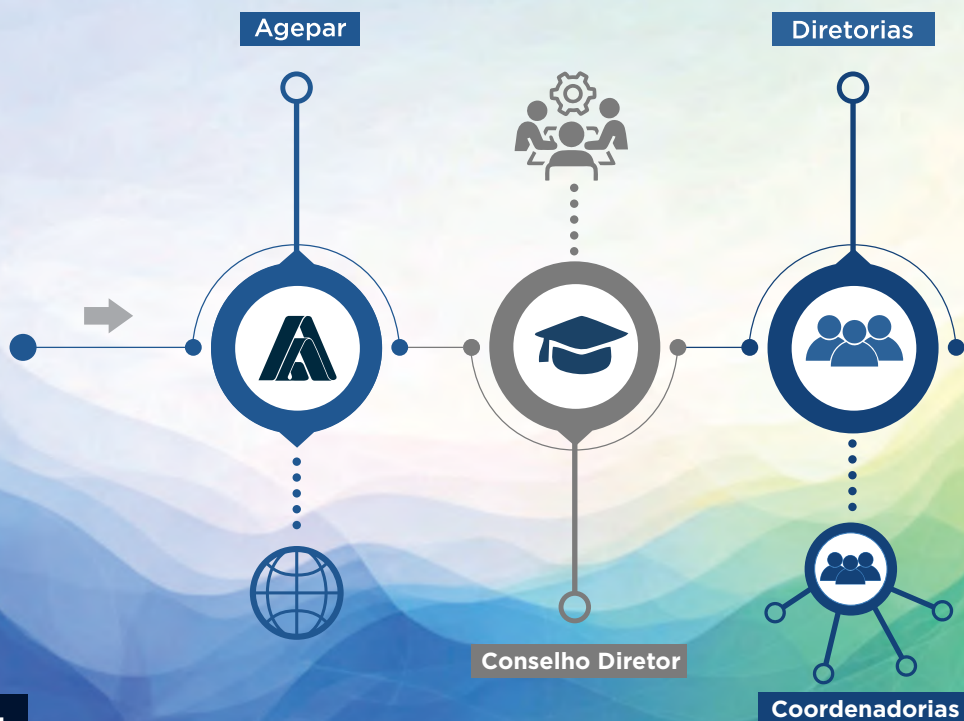
DP Diretoria da Presidência

DAF Diretoria Administrativa Financeira

DRE Diretoria de Regulação Econômica

DFQ Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

DNR Diretoria de Normas e Regulamentação



CONSELHO DIRETOR



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

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

Participação Social

Transparência



Serviços Regulados

Atendimento

ATUAÇÃO EM GÁS CANALIZADO



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

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

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



SERVIÇOS DE **LOTERIAS**



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

Na área de loterias públicas, por competência estadual atribuída pela Constituição Federal e Lei Complementar Estadual nº 278/2025, a Agepar **passou a regular e fiscalizar os serviços de exploração de jogos e loterias realizados pela LOTTOPAR** - Loterias do Estado do Paraná. A atuação da Agepar, visará **acompanhar, avaliar e sugerir parâmetros para o aperfeiçoamento da prestação desses serviços**, observando **critérios de segurança, equilíbrio, transparência e boas práticas** nacionais e internacionais.



✓ **Regulação**



✓ **Fiscalização**



✓ **Integridade dos jogos**

PÁTIOS VEICULARES



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

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

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

RESÍDUOS SÓLIDOS E LIMPEZA URBANA

Importante citar que a Lei Federal nº 11.445/2007, que institui o marco legal do saneamento básico, estabelece que os serviços de saneamento, incluindo a gestão de resíduos sólidos, devem estar sujeitos à regulação e fiscalização por entidade reguladora.



A Lei Complementar Estadual

nº 202/2016 ampliou as

competências da Agepar,

permitindo que a Agência também regule os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos

sólidos. Posteriormente, a Lei Complementar nº 222/2020

definiu que, nos contratos

prestados pela Sanepar, a regulação cabe à Agepar. Nos demais casos, a atuação da Agência ocorre mediante **convênio firmado com o município, titular do serviço.**



SANEAMENTO BÁSICO



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

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



TRANSPORTE RODOVIÁRIO COLETIVO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

Transporte Intermunicipal de Passageiros é o **serviço que atende à demanda de deslocamento da população entre as cidades paranaenses.** Sua principal característica é a

regularidade na operação. As viagens são programadas para acontecer em dias e horários fixos, tendo sempre como locais de partida e chegada os Terminais Rodoviários dos municípios.



A realização do Transporte Intermunicipal de Passageiros no Paraná ainda é ofertada por meio de permissão às empresas. Compete à Agepar **regular, controlar, fiscalizar, homologar reajustes**

tarifários, atender as reclamações dos usuários e expedir normas regulamentares.



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

A Agepar é responsável pela regulação do transporte intermunicipal de passageiros da Região Metropolitana de Curitiba. O sistema é operado pela AMEP (Agência de Assuntos

Metropolitanos do Paraná) que planeja e faz a gestão do desenvolvimento integrado de atualmente 22 municípios da região metropolitana.



TRAVESSIAS MARÍTIMAS

ILHA DO MEL

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



Serviços Públicos que podem ser regulados pela Agepar

por meio de convênio



Concessão de aeroportos regionais geridos pelos municípios



Transporte coletivo dos municípios do Paraná.



Sistema de bilhetagem do transporte público coletivo



Limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos, implementação, operação e manutenção de aterro sanitário



Parcerias Público-Privadas de construção, reconstrução, gestão, operação conservação de blocos de creches e escolas municipais



Concessão para modernização, expansão, operação e manutenção de iluminação urbana



Concessão para construção, equipagem e operação de unidades de saúde



Terminais rodoviários para serviços de transporte urbano ou de longa distância



Administração de espaços públicos, como ginásios, estádios, parques, zoológicos e estacionamentos



Demais serviços públicos de interesse local, conforme previsto no Art. 30, inciso V da Constituição Federal

PARTICIPAÇÃO SOCIAL



CONSULTA PÚBLICA

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



AUDIÊNCIA PÚBLICA

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



TOMADA SUBSÍDIOS

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

Juntos, transformamos diálogo em decisão!



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.



**Órgão/
Entidade**



**Relação de
Servidores**



**Remuneração
dos Servidores**



**Patrimônio
Imóvel**



**Patrimônio
Móvel**



**Repasse ou
Transferência
de Recursos**



**Despesas
até 2023**



**Despesas a
partir de 2024**



**Despesas com
Fornecedores**



Atos



**Leis e
Decretos**



Ações



Metas



Licitações



Contratos



**Irregularidade
nos Contratos**



Convênios



**Despesas de
Viagens**

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA



**TRANSPARÊNCIA,
PARTICIPAÇÃO E CONFIANÇA**

INFORMAÇÃO QUE FORTALECE,
GESTÃO QUE TRANSFORMA



TRANSPARÊNCIA



PARTICIPAÇÃO



CONFIANÇA



SOLICITAÇÕES



DENÚNCIAS



RECLAMAÇÕES



LEI DE ACESSO
À INFORMAÇÃO



ELOGIOS



SUGESTÕES

Canais de comunicação da Ouvidoria da AGEPAR:



0800-6442013

OUVIDORIA



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



ouvidoriaagepar@agepar.pr.gov.br

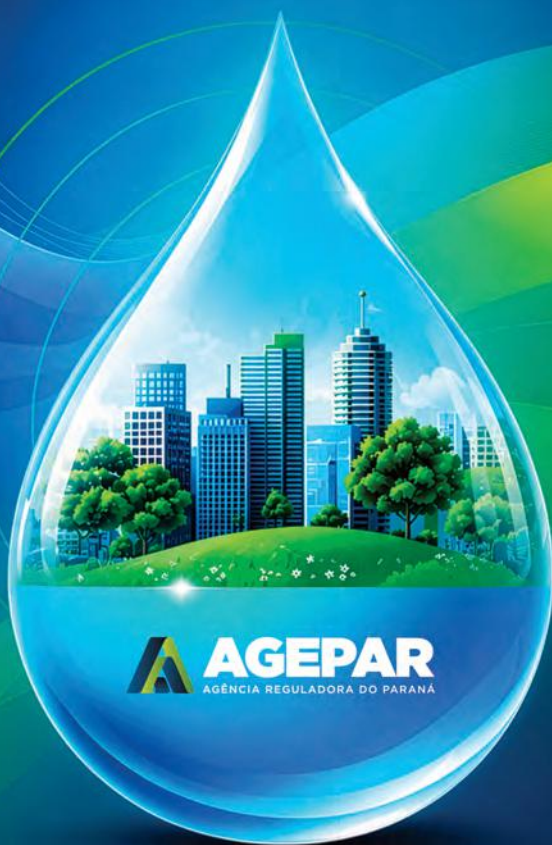


Compromisso com o cidadão

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



OUVIR
PARA EVOLUIR



AGEPAR
AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ



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



@ageparpr



@AgeparParana



www.agepar.pr.gov.br



+55 41 3210-4800



0800-644-2013
OUVIDORIA

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO

