

PLANO DE GESTÃO ANUAL

2025

ÓRGÃO REGULADOR DE SANEAMENTO
DO PARANÁ - ORCISPAR



PLANO DE GESTÃO ANUAL

2025



ORCISPAR

Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

DIRETORIA

Rogel Martins Barbosa – *Diretor de Regulação e Fiscalização*

EQUIPE TÉCNICA

Claudia Regina da Silva – *Advogada*

Gabriela Mantovani - *Ouvidora*

Hemilly Vitória – *Secretária de Diretoria*

Karen Tauani dos S. S. Moreira – *Analista de Regulação e Fiscalização*

Renata Alves Perez – *Engenheira Civil*

Jefferson Lauer Valendorf – *Contador*

Stefany Rodrigues de Oliveira – *Técnica em Saneamento*

Viviane Fernanda de Sousa – *Técnica em Saneamento*

Yasmin Raineri Silva – *Técnica em Saneamento*

ORCISPAR – Órgão Regulador de Saneamento do Paraná.

Av. Colombo, 6460 – Zona 07 – Maringá/Paraná – CEP: 87.020-000

Telefone: (44) 3123-2830



PARTE I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Objeto e Âmbito

1.1. O presente Plano de Gestão Anual (PGA) constitui o instrumento consolidado de planejamento operacional do Orcispar para o exercício de 2025, abrangendo a totalidade dos processos finalísticos e de gestão da entidade.

1.2. O PGA traduz operacionalmente as diretrizes e objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico do Orcispar, assegurando rastreabilidade entre metas estratégicas e ações anuais.

1.3. São processos finalísticos cobertos por este PGA:

- (a) Regulação técnico-normativa;
- (b) Regulação tarifária;
- (c) Fiscalização;
- (d) Ouvidoria.

1.4. São processos de gestão cobertos por este PGA:

- (a) Administrativo e de gestão de pessoas;
- (b) Financeiro e orçamentário;
- (c) Transparência e comunicação institucional.

2. Alinhamento ao Planejamento Estratégico

2.1. Cada ação e meta deste PGA deve ser referenciada ao objetivo estratégico correspondente do Planejamento Estratégico vigente, conforme a coluna “Objetivo Estratégico Vinculado” das tabelas das Partes II e III.

2.2. A ausência de alinhamento identificável a objetivo estratégico vigente deve ser registrada como lacuna e submetida ao CRF para deliberação sobre revisão do planejamento estratégico ou inclusão como ação de gestão autônoma devidamente justificada.

PARTE II

DAS METAS E AÇÕES POR PROCESSO FINALÍSTICO

2.1 Regulação Normativa

A regulação técnico-normativa compreende a elaboração, revisão e atualização dos atos regulatórios aplicáveis aos serviços públicos de saneamento básico, observadas a legislação vigente, as Normas de Referência da ANA, a Agenda Regulatória e as necessidades identificadas nas atividades de fiscalização e atendimento aos usuários.

No exercício de 2025, as ações de regulação técnico-normativa concentram-se na execução da Agenda Regulatória, na adequação dos instrumentos internos às Normas de Referência da ANA, na implantação gradual da Análise de Impacto Regulatório e no início da organização do estoque regulatório do Orcispar.

Ação	Objetivo estratégico vinculado	Código do indicador	Indicador	Meta para 2025	Resultado esperado	Área responsável	Fonte de verificação
Executar as ações previstas na Agenda Regulatória 2025–2026	OE 4.1 — Executar e monitorar a Agenda Regulatória	INP 01	Execução da Agenda Regulatória	45% das ações previstas concluídas	Avanço na execução da Agenda Regulatória, com entrega dos produtos programados para o exercício	Diretoria de Regulação e Fiscalização e áreas técnicas designadas	Agenda Regulatória e resoluções
Elaborar e publicar os atos normativos previstos para o exercício	OE 4.2 — Aprimorar a qualidade dos atos normativos	INP 02	Atos normativos publicados conforme planejamento	70% dos atos planejados publicados	Ampliação e atualização do conjunto de normas aplicáveis aos serviços regulados	Setor de Regulação e responsável pelo portal.	Resoluções, Diário Oficial e portal institucional
Implantar a Análise de Impacto Regulatório	OE 4.3 — Implantar a Análise de Impacto Regulatório	INP 03	Atos de maior impacto precedidos de AIR	Implantar metodologia de AIR	Implantação gradual da AIR e aprimoramento da fundamentação das decisões regulatórias	Diretoria de Regulação e Fiscalização e Setor Jurídico	Relatórios de AIR e processos administrativos
Implantar metodologia de Avaliação de Resultado Regulatório	OE 4.4 — Implantar a Avaliação de Resultado Regulatório	INP 04	Atos selecionados submetidos à ARR	Implantar metodologia de ARR	Procedimento institucional definido para avaliação posterior dos resultados das normas	Diretoria de Regulação e Fiscalização e Setor Jurídico	Metodologia, procedimento interno ou ato de aprovação
Revisar normas integrantes do estoque regulatório	OE 4.5 — Consolidar a gestão do estoque regulatório	INP 05	Normas revisadas no exercício	0 normas revisadas	Identificação de normas desatualizadas, conflitantes ou que necessitem de aprimoramento	Diretoria de Regulação e Fiscalização e Setor Jurídico	Cadastro e relatório do estoque regulatório
Atualizar o cadastro do estoque regulatório	OE 4.5 — Consolidar a gestão do estoque regulatório	INP 07	Atualização do cadastro do estoque regulatório	0% do estoque regulatório cadastrado e atualizado	Base normativa organizada, acessível e atualizada	Analista de Processos, Diretoria de Regulação e Fiscalização e Setor Jurídico	Cadastro ou banco do estoque regulatório
Submeter atos relevantes	OE 4.2 — Aprimorar a qualidade dos	INP 08	Atos relevantes submetidos à consulta ou	60% dos atos relevantes	Ampliação da transparência, da participação social e	Diretoria de Regulação e Fiscalização	Processos de consulta ou audiência pública

Ação	Objetivo estratégico vinculado	Código do indicador	Indicador	Meta para 2025	Resultado esperado	Área responsável	Fonte de verificação
participação social	atos normativos		audiência pública		da legitimidade regulatória	responsável pelo portal	e portal institucional

2.2 Regulação Tarifária

A regulação tarifária compreende a análise, elaboração e acompanhamento dos processos de reajuste, revisão e estruturação tarifária dos serviços públicos de saneamento básico regulados, visando assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da prestação, a modicidade tarifária e a transparência dos valores cobrados dos usuários.

No exercício de 2025, as ações concentram-se na conclusão dos processos tarifários previstos, na melhoria da instrução processual, na atualização das estruturas tarifárias e no fortalecimento da análise econômico-financeira.

Ação	Objetivo estratégico vinculado	Código do indicador	Indicador	Meta para 2025	Resultado esperado	Área responsável	Fonte de verificação
Analisar e concluir os processos tarifários previstos para o exercício	OE 2.2 — Fortalecer a regulação econômico-financeira tarifária	IRE 01	Execução dos processos tarifários previstos	80% dos processos previstos concluídos	Processos tarifários analisados e concluídos com fundamentação técnica e jurídica	Diretoria de Regulação e Fiscalização, Setor de Regulação Tarifária e Setor Jurídico	Processos administrativos, notas técnicas, pareceres e resoluções
Cumprir os prazos internos dos processos tarifários	OE 2.3 — Aperfeiçoar a análise dos processos regulatórios	IRE 02	Processos tarifários concluídos dentro do prazo interno	70% dos processos concluídos no prazo	Maior celeridade, organização e previsibilidade dos processos tarifários	Setor de Regulação Tarifária	Sistema de processos e relatório anual
Atualizar e publicar as estruturas tarifárias dos prestadores	OE 2.2 — Fortalecer a regulação econômico-financeira tarifária	IRE 03	Atualização e publicação das estruturas tarifárias necessárias	80% das estruturas que necessitem de atualização	Estruturas tarifárias atualizadas e acessíveis aos usuários e prestadores	Setor de Regulação Tarifária e responsável pelo portal	Resoluções, estudos tarifários e portal institucional
Instruir os processos regulatórios dentro dos prazos definidos	OE 2.3 — Aperfeiçoar a análise dos processos regulatórios	IRE 04	Processos regulatórios instruídos dentro do prazo	75% dos processos concluídos no prazo	Maior eficiência e padronização da instrução processual	Setor de Regulação Tarifária, Analista de Processos e Setor Jurídico	Sistema de processos administrativos
Elaborar estudos técnicos econômico-financeiros	OE 2.2 — Fortalecer a regulação econômico-financeira tarifária	IRE 06	Estudos técnicos econômico-financeiros elaborados	10 estudos, notas, pareceres ou relatórios	Maior fundamentação técnica das decisões regulatórias tarifárias	Setor de Regulação Tarifária	Processos administrativos e Relatório Anual de Atividades

2.3 Fiscalização

A fiscalização tem por finalidade verificar o cumprimento das obrigações legais, contratuais e regulatórias pelos prestadores dos serviços públicos de saneamento básico, bem como avaliar a qualidade, continuidade, eficiência e segurança da prestação.

Em 2025, as ações de fiscalização estão orientadas pelo Plano Anual de Fiscalização, pelos riscos identificados, pelo histórico de não conformidades e pelas demandas apresentadas pelos municípios, usuários e demais órgãos.

Ação	Objetivo estratégico vinculado	Código do indicador	Indicador	Meta para 2025	Resultado esperado	Área responsável	Fonte de verificação
Executar o Plano Anual de Fiscalização	OE 3.1 — Ampliar a cobertura das fiscalizações	IFI 01	Execução do Plano Anual de Fiscalização	80% das ações previstas executadas	Cumprimento das ações fiscalizatórias planejadas para o exercício	Coordenadoria de Fiscalização	PAF, relatórios e processos de fiscalização
Fiscalizar os municípios prioritizados no PAF	OE 3.1 — Ampliar a cobertura das fiscalizações	IFI 02	Cobertura dos municípios prioritizados no PAF	80% dos municípios prioritizados fiscalizados	Atendimento das prioridades definidas com base em critérios técnicos e operacionais	Coordenadoria de Fiscalização	Relatórios e cronograma do PAF
Ampliar a cobertura dos municípios regulados	OE 3.1 — Ampliar a cobertura das fiscalizações	IFI 03	Percentual dos municípios regulados fiscalizados no exercício	60% dos municípios regulados	Fiscalização de aproximadamente 35 dos municípios regulados	Coordenadoria de Fiscalização	Banco de dados e relatórios de fiscalização
Publicar os relatórios sujeitos à publicidade	OE 3.2 — Aprimorar os procedimentos e instrumentos fiscalizatórios	IFI 04	Publicação dos relatórios sujeitos à publicidade	80% dos relatórios publicados	Ampliação da transparência dos resultados das fiscalizações	Coordenadoria de Fiscalização e área responsável pelo portal	Portal institucional e processos administrativos
Elaborar ou atualizar manuais e instrumentos de fiscalização	OE 3.2 — Aprimorar os procedimentos e instrumentos fiscalizatórios	IFI 05	Manuais e instrumentos de fiscalização elaborados ou revisados	2 documentos elaborados ou revisados	Padronização das metodologias, checklists e procedimentos fiscalizatórios	Setor de Regulação e Coordenadoria de Fiscalização	Manuais, procedimentos, resoluções e portal institucional
Monitorar a correção das não conformidades	OE 3.3 — Fortalecer o monitoramento das não conformidades	IFI 06	Correção das não conformidades com prazo encerrado	65% das não conformidades corrigidas	Aumento da adequação dos prestadores às determinações regulatórias	Coordenadoria de Fiscalização	Processos fiscalizatórios e comprovações dos prestadores
Emitir relatórios de fiscalização dentro do prazo	OE 3.2 — Aprimorar os procedimentos e instrumentos fiscalizatórios	IFI 07	Relatórios de fiscalização emitidos em até 60 dias	70% dos relatórios emitidos em até 60 dias	Maior celeridade na formalização e comunicação dos resultados	Coordenadoria de Fiscalização	Sistema de processos e relatórios
Monitorar a reincidência das não conformidades	OE 3.3 — Fortalecer o monitoramento das não conformidades	IFI 08	Índice máximo de reincidência das não conformidades	Até 30%	Redução da repetição de falhas já identificadas em fiscalizações anteriores	Coordenadoria de Fiscalização	Relatórios e banco de não conformidades
Monitorar o cumprimento das	OE 3.3 — Fortalecer o monitoramento	IFI 09	Cumprimento das determinações	65% das determinações atendidas	Maior efetividade das ações e determinações do órgão regulador	Coordenadoria de Fiscalização	Processos administrativos e comprovações

Ação	Objetivo estratégico vinculado	Código do indicador	Indicador	Meta para 2025	Resultado esperado	Área responsável	Fonte de verificação
determinações fiscalizatórias	das não conformidades		fiscalizatórias no prazo				

2.4 Ouvidoria

A Ouvidoria atua como instância de atendimento aos usuários dos serviços públicos regulados, recebendo, registrando, analisando e encaminhando reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios.

Além do atendimento individual, a Ouvidoria deve produzir informações que auxiliem a regulação e a fiscalização, permitindo identificar problemas recorrentes e avaliar a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados.

Ação	Objetivo estratégico vinculado	Código do indicador	Indicador	Meta para 2025	Resultado esperado	Área responsável	Fonte de verificação
Registrar, tratar e responder às manifestações dos usuários	OE 1.5 — Aprimorar a Ouvidoria e o controle social	IGI 07	Prazo médio de resposta da Ouvidoria	Até 20 dias	Atendimento mais célere e adequado aos usuários	Ouvidoria	Sistema e relatórios da Ouvidoria
Concluir as manifestações recebidas	OE 1.5 — Aprimorar a Ouvidoria e o controle social	IGI 08	Taxa de resolutividade da Ouvidoria	80% das manifestações concluídas	Ampliação da capacidade de solução e encaminhamento das demandas	Ouvidoria	Sistema e relatórios da Ouvidoria
Realizar e publicar pesquisa de satisfação	OE 1.5 — Aprimorar a Ouvidoria e o controle social	IGI 09	Pesquisa de satisfação dos usuários	1 pesquisa realizada e publicada	Avaliação da percepção dos usuários quanto ao atendimento e aos serviços regulados	Ouvidoria	Pesquisa, relatório e portal institucional
Elaborar e publicar o Relatório Anual da Ouvidoria	OE 1.5 — Aprimorar a Ouvidoria e o controle social	IGI 10	Publicação do Relatório Anual da Ouvidoria	Publicação até agosto de 2026, referente ao exercício de 2025	Consolidação e divulgação das manifestações, resultados e recomendações da Ouvidoria	Ouvidoria	Portal institucional e processo administrativo
Realizar ações da Ouvidoria Itinerante	OE 1.5 — Aprimorar a Ouvidoria e o controle social	IGI 11	Ações anuais da Ouvidoria Itinerante	5 ações realizadas	Ampliação da presença institucional e do acesso dos usuários à Ouvidoria	Ouvidoria	Relatórios, registros fotográficos e listas de presença

PARTE III

DAS METAS E AÇÕES DOS PROCESSOS DE GESTÃO

3.1 Administrativo e Gestão de Pessoas

As ações administrativas e de gestão de pessoas têm por finalidade assegurar suporte adequado ao funcionamento institucional, promover a capacitação permanente da equipe e melhorar a organização dos processos internos.

Em 2025, o Orcispar possui estrutura reduzida diante do número de municípios e da diversidade de atividades regulatórias, circunstância que exige ações voltadas à valorização, capacitação, organização e integração do quadro de pessoal.

Ação	Objetivo estratégico vinculado	Código do indicador	Indicador	Meta para 2025	Resultado esperado	Área responsável	Fonte de verificação
Elaborar e executar o Plano Anual de Capacitação	OE 1.2 — Desenvolver e valorizar o quadro de pessoal	IGI 01	Execução do Plano Anual de Capacitação	70% das ações planejadas realizadas	Desenvolvimento e atualização das competências da equipe	Diretoria de Regulação e Normatização	Certificados, listas de presença, relatórios e registros funcionais
Promover capacitação dos servidores	OE 1.2 — Desenvolver e valorizar o quadro de pessoal	IGI 02	Carga horária média anual de capacitação por servidor	20 horas por servidor	Ampliação da técnica e especialização institucional	Diretoria de Regulação e Normatização	Certificados e relatório anual de capacitação
Monitorar o cumprimento das deliberações do Conselho	OE 1.1 — Fortalecer a governança e a estrutura administrativa	IGI 12	Cumprimento das deliberações do Conselho no prazo	75% das deliberações implementadas no prazo	Maior efetividade das decisões do Conselho de Regulação e Fiscalização	Diretoria, Secretaria e áreas responsáveis	Atas, resoluções e relatório de acompanhamento

3.2 Financeiro e Orçamentário

A gestão financeira e orçamentária deve assegurar a manutenção das atividades do órgão regulador, o cumprimento das obrigações institucionais e a aplicação eficiente dos recursos provenientes do preço regulatório.

No exercício de 2025, as receitas e despesas são fixadas em R\$ 3.180.000,00, sendo a receita integralmente proveniente do preço regulatório incidente sobre os serviços regulados.

Ação	Objetivo estratégico vinculado	Código do indicador	Indicador	Meta para 2025	Resultado esperado	Área responsável	Fonte de verificação
Executar o orçamento aprovado para o exercício	OE 1.3 — Assegurar a sustentabilidade orçamentária financeira	IGI 03	Execução orçamentária das despesas planejadas	80% de execução	Execução dos recursos compatível com as ações planejadas e com a disponibilidade financeira	Contador e Diretoria	Relatórios contábeis e orçamentários
Atualizar e publicar	OE 1.3 — Assegurar a	IGI 04	Atualização dos preços públicos e	Atualização bimestral	Transparência quanto às receitas	Contador e área	Portal da Transparência e

Ação	Objetivo estratégico vinculado	Código do indicador	Indicador	Meta para 2025	Resultado esperado	Área responsável	Fonte de verificação
balancete de receitas e despesas	sustentabilidade orçamentária e financeira		dos valores arrecadados no portal		provenientes do preço regulatório	responsável pelo portal	relatórios contábeis

3.3 Transparência e Comunicação Institucional

As ações de transparência e comunicação institucional têm por finalidade ampliar o acesso às informações, divulgar as decisões e resultados do órgão regulador e fortalecer o relacionamento com municípios, prestadores, usuários e sociedade.

Ação	Objetivo estratégico vinculado	Código do indicador	Indicador	Meta para 2025	Resultado esperado	Área responsável	Fonte de verificação
Manter atualizado o Portal da Transparência	OE 1.4 — Fortalecer a transparência e a comunicação institucional	IGI 05	Índice de atualização do Portal da Transparência	75% dos itens obrigatórios atualizados	Ampliação do acesso da sociedade às informações institucionais	Ouvidoria	Checklist e portal institucional
Elaborar, apreciar e publicar o Relatório Anual de Atividades	OE 1.4 — Fortalecer a transparência e a comunicação institucional	IGI 06	Publicação do Relatório Anual de Atividades	Publicação até agosto de 2026, referente ao exercício de 2025	Prestação de contas das atividades, metas e resultados institucionais	Ouvidoria, Diretoria e coordenadores de setores.	Portal institucional, processo administrativo e ata do Conselho
Monitorar a execução anual do Plano de Gestão	OE 4.6 — Integrar os instrumentos de planejamento	INP 09	Execução anual do Plano de Gestão	75% das ações concluídas	Verificação anual do desempenho institucional e identificação de desvios	Diretoria e coordenação dos setores.	Relatório anual do PGA
Vincular as ações do PGA aos objetivos estratégicos	OE 4.6 — Integrar os instrumentos de planejamento	INP 11	Ações do PGA vinculadas a objetivos estratégicos	80% das ações vinculadas	Alinhamento entre planejamento estratégico e gestão anual	Setor de Regulação e Normatização.	PGA e Planejamento Estratégico
Aprovar os instrumentos de planejamento dentro dos prazos definidos	OE 4.6 — Integrar os instrumentos de planejamento	INP 12	Instrumentos de planejamento aprovados no prazo	75% dos instrumentos previstos aprovados no prazo	Maior integração e previsibilidade dos instrumentos institucionais	Conselho de Regulação e Fiscalização	Resoluções, atas e processos administrativos

PARTE IV — MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

4.1 Ciclo de Monitoramento

4.1.1. A execução deste PGA será monitorada ao final do exercício, com uma avaliação anual até 30 de janeiro do ano subsequente.

4.1.2. O relatório de monitoramento será encaminhado ao CRF para conhecimento e, quando houver desvio relevante, para deliberação sobre medidas corretivas.

4.2 Responsável pelo Monitoramento

4.2.1. A coordenação do monitoramento deste PGA compete a Coordenação de Regulação e Normatização - papel de planejamento, exercido pelo Coordenador de Regulação e Normatização - com a contribuição de cada área responsável pelas ações constantes nas Partes II e III.

4.2.2. Cada área responsável deve reportar o status de suas ações ao coordenador do monitoramento até 19 de dezembro.

4.3 Revisão do PGA

4.3.1. O PGA poderá ser revisado por deliberação do CRF quando:

- (a) ocorrerem alterações relevantes no Planejamento Estratégico que impactem as diretrizes do exercício corrente; ou
- (b) fatos supervenientes — restrições orçamentárias, alterações normativas externas, eventos imprevisíveis — tornarem ações ou metas inexecutáveis;

4.3.2. Qualquer revisão deve ser registrada formalmente com justificativa técnica, em atendimento ao princípio da estabilidade regulatória.

PARTE V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 Publicidade

5.1.1. Este Plano de Gestão Anual será publicado no portal de transparência do Orcispar [https://orcispar.pr.gov.br/publicacoes-oficiais/103_Transparencia.html].

5.1.2. O relatório de monitoramento anual será igualmente publicado no portal de transparência, após apreciação pelo CRF.

5.2 Relação com Instrumentos Setoriais Existentes

5.2.1. Os instrumentos setoriais de planejamento existentes no Orcispar — Agenda Regulatória 2025/2026, Plano Anual de Fiscalização (PAF) e cronograma da Ouvidoria — são mantidos em sua integralidade e passam a ser considerados componentes deste PGA, devendo ser referenciados nas ações correspondentes das Partes II e III.

5.2.2. Em caso de divergência entre este PGA e instrumento setorial anterior, prevalece este PGA, devendo a área responsável propor harmonização ao CRF.

5.3 Vigência

5.3.1. Este Plano de Gestão Anual tem vigência de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

