

PORTARIA ORCISPAR Nº 03, DE 06 DE FEVEREIRO DE 2026

Dispõe sobre o Procedimento Operacional Padrão (POP) referente ao Calendário Anual de Ouvidoria Itinerante (CAOI), no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar).

O DIRETOR DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por lei,

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído o Procedimento Operacional Padrão (POP) que estabelece o Calendário Anual de Ouvidoria Itinerante (CAOI), disciplina a abrangência, os requisitos, as etapas e os prazos para a execução das atividades, de observância obrigatória, no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar), conforme disposto no Anexo I desta portaria.

Art. 2º Define-se, nos termos do Anexo II, a delimitação das regiões geográficas para fins de planejamento e execução das atividades da ouvidoria.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Maringá (PR), 06 de fevereiro de 2026.



ROGEL MARTINS BARBOSA
Diretor de Regulação e Fiscalização
Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

ANEXO 01

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO										Versão	01
Código	P	O	P	01	01	01	03	01	Data de elaboração /Revisão	16/01/2026	
Responsável	Ouvidoria								Setor	Ouvidoria	
Título	Fluxo de elaboração do Calendário Anual de Ouvidoria Itinerante.										

HISTÓRICO				
Data	Versão	Descrição	Elaboração	Aprovação
14/01/2026	01	Elaboração do POP	Stefany Rodrigues de Oliveira – Técnica em Saneamento	16/01/2026
16/01/2026	01	Revisão	Renata Alves Perez – Engenheira civil	16/01/2026

OBJETIVO
Determinar o procedimento de elaboração do Calendário Anual de Ouvidoria Itinerante.
ABRANGÊNCIA
Ouvidoria – Coordenação de Regulação – Diretoria de Fiscalização e Regulação – Conselho de Regulação e Fiscalização
REQUISITOS NECESSÁRIOS
Relatório Anual das Manifestações da Ouvidoria
OBSERVAÇÕES
A Ouvidoria Itinerante ocorre de forma independente das atividades regulares da Ouvidoria institucional e tem como objetivo informar a população sobre o funcionamento dos serviços públicos regulados, esclarecer dúvidas, orientar quanto aos canais formais de atendimento, bem como eventualmente colher manifestações presenciais, tais como reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitações, permitindo que a população se manifeste diretamente sobre a qualidade da prestação dos serviços.
PRAZOS
O ouvidor elabora o Calendário Anual de Ouvidoria Itinerante (CAOI) e deve ser apresentado ao conselho de regulação e fiscalização na última sessão do ano do anterior ao calendário.
O ouvidor deverá encaminhar o Calendário Anual de Ouvidoria Itinerante ao coordenador de regulação até o último dia útil do mês de outubro. Recebido o documento, o coordenador de regulação terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para analisá-lo e devolvê-lo ao ouvidor com sugestões e eventuais apontamentos.
Havendo indicação de necessidade de ajustes, o ouvidor disporá de 10 (dez) dias úteis para realizar as correções pertinentes e reenviar o calendário ao coordenador de regulação. Após validação, o coordenador de regulação encaminhará o documento ao diretor de regulação e fiscalização e este por sua vez encaminha à secretaria do conselho de regulação e fiscalização para fins de deliberação na última sessão do ano. O conselho de regulação e fiscalização deverá receber o documento na semana anterior a sessão ao qual a sua aprovação será submetida.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Stefany Rodrigues de Oliveira – Técnica em Saneamento	Renata Alves Perez – Coordenadora de Fiscalização	Rogel Martins Barbosa - Diretor de Regulação e Fiscalização

Após a aprovação do conselho de regulação e fiscalização, a Resolução referente a aprovação do calendário deverá ser publicada pela Secretaria do Conselho de Regulação e Fiscalização no sítio eletrônico do Orcispar e no Diário Oficial no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

Em caso de vacância de qualquer um dos cargos mencionados, as atribuições correspondentes serão exercidas diretamente pelo cargo hierarquicamente superior, até que haja a regularização da função, assegurando a continuidade das atividades administrativas e operacionais.

PROCEDIMENTO			
Item	Atividade	Metodologia	Responsável
01	Escolha dos Municípios	O CAOI será estruturado por amostragem representativa, contemplando, anualmente, no mínimo 30% (trinta por cento) do total de municípios regulados, assegurada a presença da ouvidoria itinerante em todas as regiões geográficas do Estado do Paraná, observados critérios técnicos, operacionais, logísticos e de rotatividade, sendo acrescidos ao quantitativo mínimo os municípios que apresentarem índice de reclamações igual ou superior a 5% (cinco por cento) do total de ligações e/ou cadastros imobiliários ativos no exercício de referência, bem como aqueles enquadrados entre os 20% (vinte por cento) com maior índice proporcional de reclamações, considerado o respectivo porte, sem prejuízo da inclusão de outros municípios.	Ouvidor
02	Escolha dos Municípios	A organização dos municípios a receberem a Ouvidoria Itinerante deverá ser realizada por região geográfica (Anexo 01), adotada para fins administrativos e operacionais, com o objetivo de otimizar o planejamento das ações, o deslocamento da equipe técnica e a alocação de recursos. Sempre que possível, as datas da ouvidoria itinerante deverão ser articuladas com as ações de fiscalização, especialmente quando houver viabilidade de atendimento simultâneo a múltiplos municípios em uma única programação, de modo a promover maior eficiência operacional, redução de custos logísticos e melhor aproveitamento da presença da equipe técnica na região.	Ouvidor
03	Determinação do período de ouvidoria	O período de realização da ouvidoria itinerante deverá considerar o tempo necessário para o deslocamento da equipe técnica até o local de atendimento e o respectivo retorno, assegurando o adequado planejamento logístico da ação.	Ouvidor

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Stefany Rodrigues de Oliveira – Técnica em Saneamento	Renata Alves Perez – Coordenadora de Fiscalização	Rogel Martins Barbosa - Diretor de Regulação e Fiscalização

		Independente das condições de deslocamento, deverá ser sempre reservado, no mínimo, um período inteiro (manhã ou tarde) exclusivamente destinado ao atendimento da população, garantindo tempo suficiente para acolhimento, orientação e registro das manifestações apresentadas.	
04	Determinação da data da ouvidoria	Para a elaboração do CAOI, deverá ser utilizado como referência o calendário anual. As datas programadas não deverão coincidir com feriados ou períodos de recesso, sejam eles nacionais, do município sede da entidade reguladora ou do município a ser atendido, a fim de assegurar a adequada execução das atividades da ouvidoria itinerante, a disponibilidade da equipe técnica e o efetivo atendimento à população.	Ouvidor
05	Envio do CAOI a Coordenação de Regulação	Após a finalização do CAOI, o mesmo será enviado via processo administrativo na plataforma 1DOC para o coordenador de regulação.	Ouvidor
06	Análise do CAOI pelo Coordenador de Regulação	Após o recebimento do CAOI, o coordenador de regulação procede à sua análise, indicando sugestões e eventuais correções, bem como verificando sua conformidade. Havendo necessidade de ajustes, o CAOI retorna ao ouvidor, que deverá avaliar a pertinência das anotações, realizar as adequações necessárias e reenviar o documento ao coordenador de regulação. Não havendo alterações, o coordenador de regulação encaminha CAOI ao diretor de regulação e fiscalização.	Coordenação de Regulação
07	Análise do CAOI pelo Diretor de Regulação e Fiscalização	Após o recebimento, o diretor de regulação e fiscalização valida o CAOI e encaminha à secretaria do conselho de regulação e fiscalização para as providências cabíveis.	Diretor de Regulação e Fiscalização
08	Encaminhar o CAOI ao Conselho de Regulação e Fiscalização	O documento deverá ser encaminhado aos conselheiros pela secretaria do conselho de regulação e fiscalização e deverá, obrigatoriamente, ser pautado na sessão do conselho, para apreciação e deliberação.	Secretaria do Conselho de Regulação e Fiscalização
09	Análise do CAOI pelo Conselho de Regulação e Fiscalização	O conselho de regulação e fiscalização deverá ter acesso ao documento do CAOI para realizar a análise.	Conselho de Regulação e Fiscalização

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Stefany Rodrigues de Oliveira – Técnica em Saneamento	Renata Alves Perez – Coordenadora de Fiscalização	Rogel Martins Barbosa - Diretor de Regulação e Fiscalização

10	Aprovação do CAOI	O CAOI é apresentado ao conselho de regulação e fiscalização para apreciação e deliberação.	Conselho de Regulação e Fiscalização
11	Publicação do CAOI aprovado	Após aprovado o CAOI deverá ser publicado no sítio eletrônico do Orcispar e no Diário Oficial.	Secretaria do Conselho de Regulação e Fiscalização
12	Divulgação do CAOI ao prestador	Após a publicação do CAOI o ouvidor envia um Ofício Circular a todos os regulados com o calendário anual em anexo para a ciência de todos.	Ouvidor
13	Ouvidoria Itinerante	Após a publicação do CAOI o ouvidor inicia os planejamentos para a realização da ouvidoria itinerante seguindo o POP OUV – 02.	Ouvidor

ANEXO 02

Região Geográfica	Municípios
Norte Central Paranaense	Alvorada do Sul; Ângulo; Colorado; Flórida; Ibiporã; Iguaçu; Jaguapitã; Jataizinho; Kaloré; Lobato; Marialva; Marumbi; Miraselva; Munhoz de Mello; Nossa Senhora das Graças; Pitangueiras; Prado Ferreira; Sarandi; Sertanópolis
Norte Pioneiro Paranaense	Abatiá; Andirá; Bandeirantes; Itambaracá; Nova Fátima; Nova Santa Bárbara; Ribeirão Claro; Santa Cecília do Pavão; Santo Antônio do Paraíso; São Jerônimo da Serra; São Sebastião da Amoreira; Sertaneja
Noroeste Paranaense	Jardim Olinda; Japurá; Jussara; Paranapoema; Presidente Castelo Branco; Santa Isabel do Ivaí; Santa Mônica; São Jorge do Ivaí; Tapejara; Terra Rica
Oeste Paranaense	Entre Rios do Oeste; Marechal Cândido Rondon; Mariluz; Mercedes; Pato Branco; Quatro Pontes; Tupãssi
Centro-Oeste Paranaense	Peabiru
Centro-Sul Paranaense	Boa Ventura de São Roque; Porto Barreiro; Turvo
Campos Gerais	Antonina; Dr. Ulysses; Jaguariaíva

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Stefany Rodrigues de Oliveira – Técnica em Saneamento	Renata Alves Perez – Coordenadora de Fiscalização	Rogel Martins Barbosa - Diretor de Regulação e Fiscalização