



Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

**Relatório Ouvidoria  
Exercício 2025**

**Abril, 2026.**

## Índice

1	Corpo Técnico de Regulação e Fiscalização.....	3
1.1	Diretoria .....	3
1.2	Equipe Técnica .....	3
2	Considerações Iniciais .....	4
3	Metodologia .....	4
4	Quantitativo de Manifestações.....	4
5	Classificação das Manifestações.....	5
6	Distribuição por canal.....	7
7	Distribuição por Município.....	8
8	Integração com a Fiscalização .....	10
9	Propostas de Melhoria.....	10
10	Considerações Finais .....	11

# **1 Corpo Técnico de Regulação e Fiscalização**

## **1.1 Diretoria**

Rogel Martins Barbosa

Diretor de Regulação e Fiscalização

## **1.2 Equipe Técnica**

Geysa Fernandes Regilio de Souza Lemos

Coordenadora de Regulação

Renata Alves Perez

Coordenadora de Fiscalização

Viviane Fernanda Cardoso de Sousa

Ouvidora

Stefany Rodrigues de Oliveira

Ouvidora interina

Fernanda Thaís V. de Sousa

Advogada

Robson Nelson Martins Barbosa

Analista Contabilidade

Karen Tauani dos S. S. Moreira

Analista de Fiscalização e  
Regulação

Pedro Leonardo Vieira Andrade

Técnico em Saneamento

Yasmin Raineri Silva

Analista de Laboratório

Orcispar – Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

Av. Colombo, N°6464 – Zona 07– Maringá/Paraná – CEP: 87.020-000

Telefone: (44) 3123-2830

## **2 Considerações Iniciais**

O presente Relatório Anual da Ouvidoria apresenta a consolidação das manifestações registradas no âmbito da Ouvidoria do Orcispar no exercício de 2025, abrangendo demandas recebidas por meio dos canais institucionais disponibilizados aos usuários dos serviços de saneamento básico. A Ouvidoria constitui instrumento essencial de participação social e de aprimoramento da regulação, permitindo a identificação de falhas na prestação dos serviços, bem como subsidiando ações fiscalizatórias e regulatórias. O presente relatório foi elaborado em conformidade com diretrizes voltadas à sistematização, transparência e adequada avaliação das manifestações.

## **3 Metodologia**

As informações foram consolidadas a partir de registros provenientes dos seguintes canais:

- Sistema de Ouvidoria via sítio eletrônico institucional
- Atendimento via WhatsApp institucional

As manifestações foram classificadas conforme:

- Tipo (reclamação ou solicitação)
- Assunto
- Município
- Identificação do usuário

## **4 Quantitativo de Manifestações**

No exercício de 2025, conforme demonstrado na Tabela 1, foi registrada a quantidade de manifestações recebidas por esta Ouvidoria, considerando os dois meios de comunicação disponibilizados aos usuários. Tais registros contemplam demandas formalizadas por meio do sítio eletrônico institucional e do aplicativo WhatsApp, refletindo o grau de acessibilidade, praticidade e utilização dos instrumentos de participação social colocados à disposição da população. A sistematização dessas informações possibilita não apenas a quantificação das manifestações, mas também a análise do perfil de utilização dos canais disponíveis, evidenciando tendências de comportamento dos usuários quanto à escolha do meio de contato. Essa análise contribui diretamente para o aprimoramento contínuo dos mecanismos de atendimento, bem como para o fortalecimento da transparência e da interação institucional. Os dados consolidados, por sua vez, constituem importante subsídio para a avaliação da eficiência dos serviços prestados pela Ouvidoria, permitindo a identificação de eventuais pontos de melhoria e o direcionamento

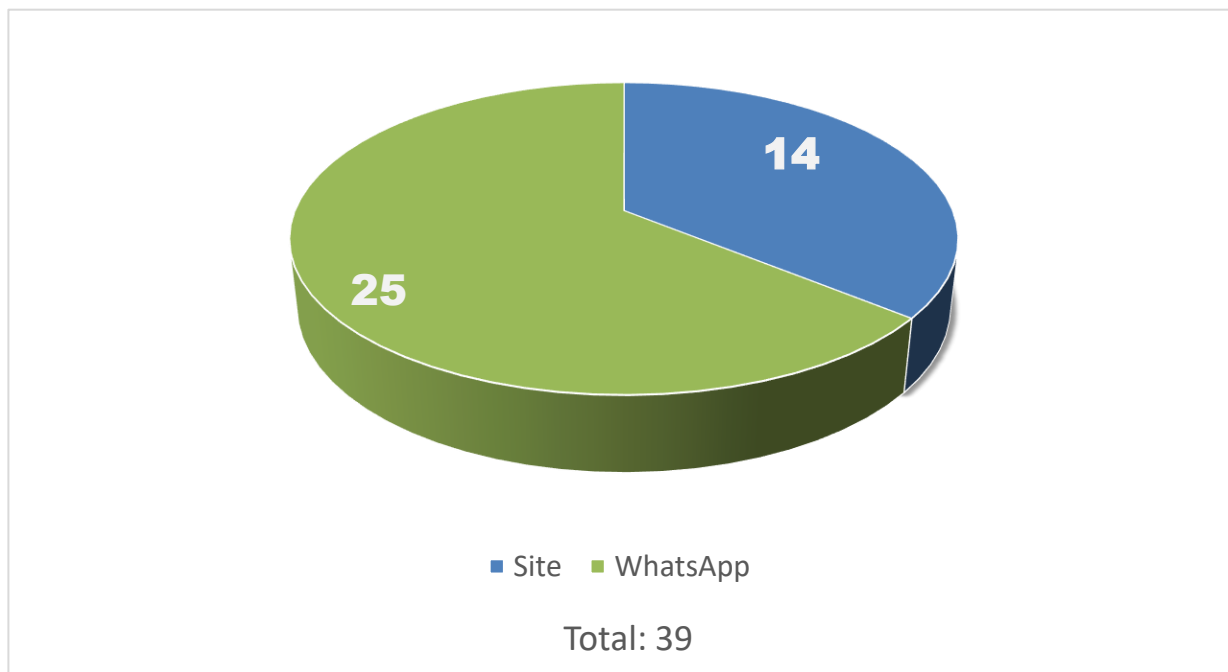
de ações estratégicas voltadas ao aperfeiçoamento do atendimento ao público, com vistas à ampliação da qualidade, agilidade e efetividade das respostas apresentadas.

Tabela 1 – Quantitativo de Ouvidoria – 2025

<b>Canal</b>	<b>Quantidade</b>
Site	14
WhatsApp	25
<b>Total</b>	<b>39</b>

Conforme ilustrado no Gráfico 1, observa-se a predominância do canal WhatsApp como principal meio de entrada das demandas, evidenciando a clara preferência dos usuários por canais de comunicação mais diretos, e de fácil acesso.

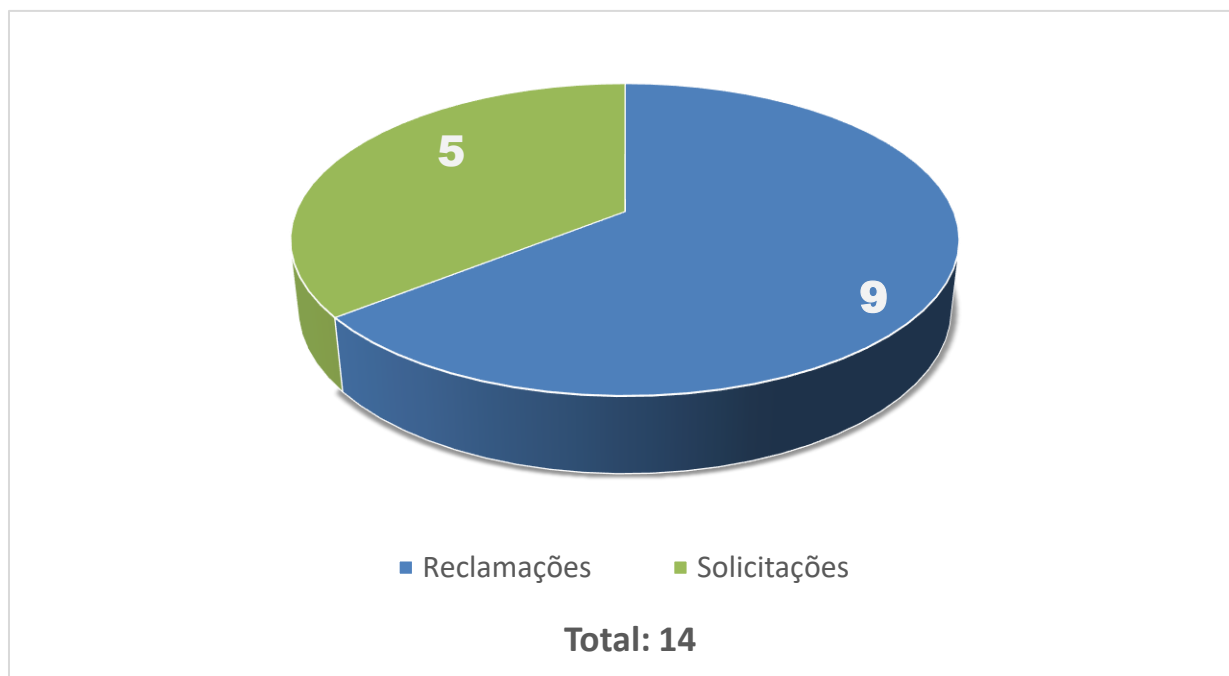
Gráfico 1 – Manifestações por Canais de Atendimento – 2025



## 5 Classificação das Manifestações

A classificação das manifestações recebidas por meio do sítio eletrônico, foram registradas 14 (quatorze) demandas no período analisado, das quais 9 (nove) foram enquadradas como reclamações e 5 (cinco) como solicitações. Conforme Gráfico 2.

Gráfico 2 – Classificação das Manifestações Pelo Sítio Eletrônico – 2025



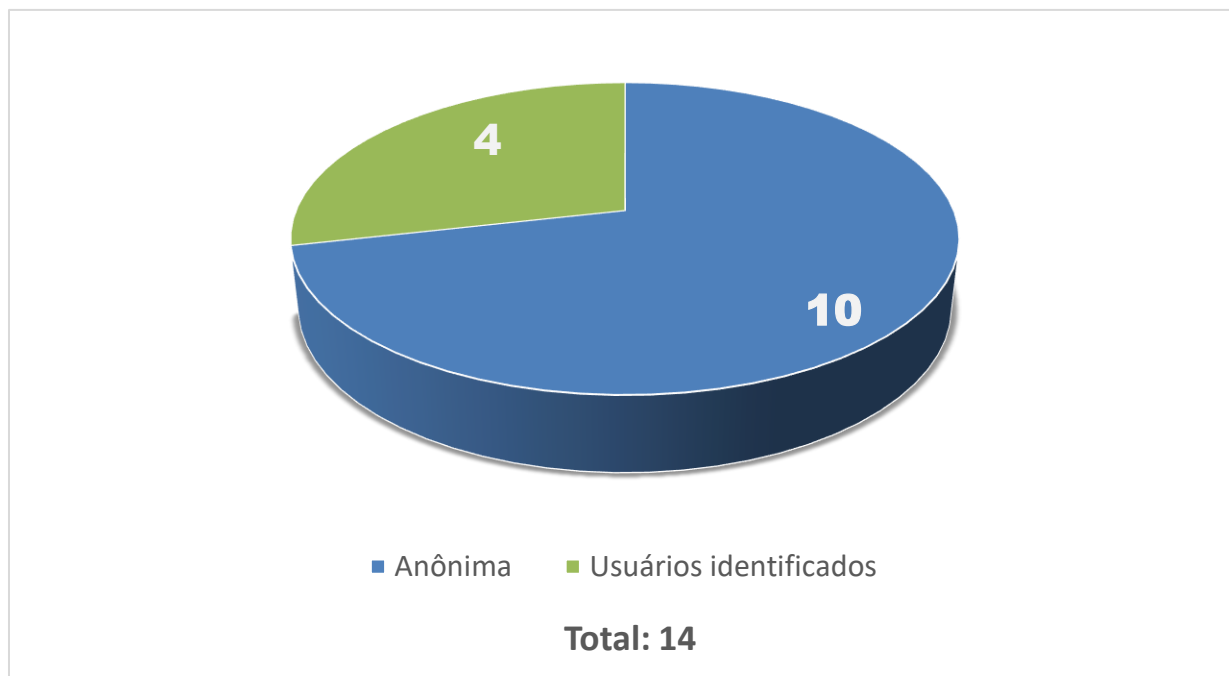
No âmbito dos assuntos por meio do sítio eletrônico, verificou-se a seguinte distribuição, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Classificação de Assuntos via Sítio Eletrônico – 2025

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Falta de água	5
Esgoto extravasando	2
Atendimento	1
Água com impurezas	1
Pressão da água	1
Ouvidorias equivocadas	4
<b>Total</b>	<b>14</b>

Todas as manifestações registradas no sítio eletrônico (100%) foram tratadas, acompanhadas e finalizadas, o que demonstra que a Ouvidoria está atuando de forma eficiente no atendimento às demandas dos usuários. Em relação à identificação dos manifestantes, 10 (dez) registros foram feitos de forma anônima e 4 (quatro) por usuários identificados. Isso mostra que a maioria das manifestações ocorre sem identificação, conforme apresentado no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Identificação das Manifestações do Sítio Eletrônico – 2025



No canal do WhatsApp, observa-se a predominância de demandas de natureza administrativa, especialmente relacionadas à solicitação de segunda via de fatura. Conforme Tabela 3. Nesses casos, os usuários são devidamente orientados quanto ao procedimento correto, sendo esclarecido que a emissão da segunda via deve ser realizada diretamente junto ao prestador de serviços. As manifestações classificadas como reclamações concentram-se, na maior parte, no canal do sítio eletrônico institucional, evidenciando a preferência dos usuários por esse meio para o registro de demandas dessa natureza.

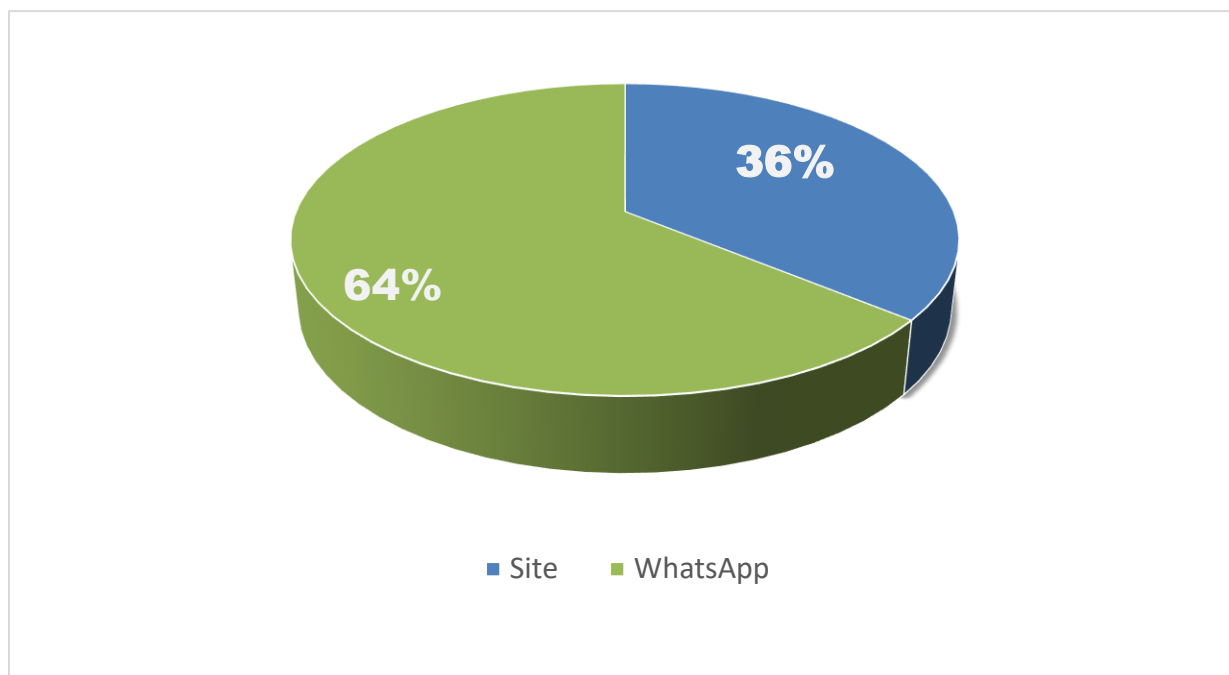
Tabela 3 – Classificação de Assuntos via WhatsApp – 2025

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
2° Via de Fatura	18
Desligamento de rede	1
Falta de água	5
Corte de água	1
<b>Total</b>	<b>25</b>

## 6 Distribuição por canal

A distribuição por canal de atendimento demonstra que o principal meio de entrada das demandas da Ouvidoria ocorre por meio do WhatsApp, conforme evidenciado no Gráfico 4, consolidando-se como o canal de maior utilização pelos usuários.

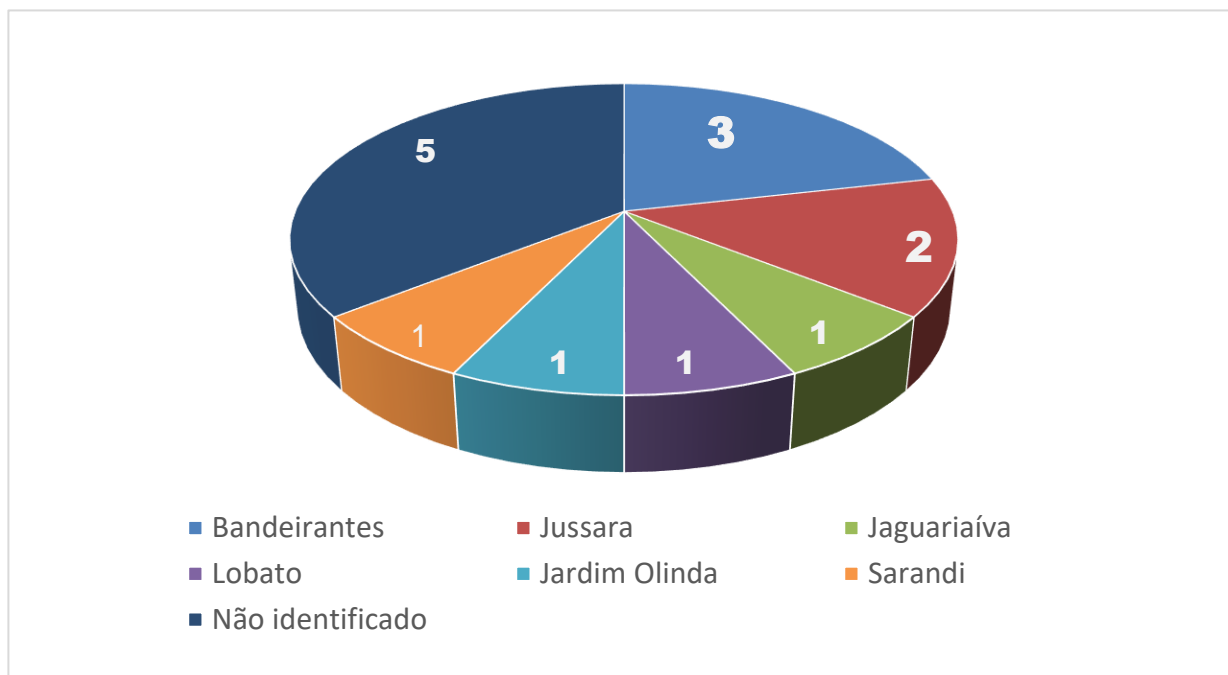
Gráfico 4 – Canais de Ouvidoria – 2025



## 7 Distribuição por Município

Conforme ilustrado no Gráfico 5, são apresentadas as cidades nas quais foram registradas manifestações, bem como suas respectivas quantidades. Destaca-se, ainda, a ocorrência de 5 (cinco) registros classificados na categoria “Não identificado”, oriundos de manifestações realizadas por meio do sítio eletrônico institucional.

Gráfico 5 – Distribuição de Municípios pelo sítio eletrônico – 2025



No que se refere às manifestações realizadas por meio do aplicativo WhatsApp, conforme evidenciado no Gráfico 6, identificam-se os municípios com os quais houve contato. Nessas interações, foram prestadas orientações aos usuários acerca dos procedimentos necessários à adequada resolução das demandas junto aos prestadores de serviço, tendo em vista que a maioria das manifestações possuía natureza administrativa. Os contatos que não receberam qualquer interação por parte dos usuários foram classificados como abandonados.

Gráfico 6 – Distribuição de Municípios pelo WhatsApp – 2025



## 8 Integração com a Fiscalização

No exercício de 2025, as demandas relacionadas à falta de água e outras ocorrências operacionais levaram à atuação conjunta entre os setores. Como exemplo, devido ao número de reclamações registradas no município de Jaguariaíva sobre interrupção no abastecimento, as equipes de Fiscalização e Ouvidoria foram até o local para verificar a situação.

Após a análise técnica, foi constatado que o problema estava relacionado a fatores sazonais, especialmente à redução da disponibilidade de água em períodos de estiagem, o que impactou as fontes de captação. A atuação conjunta permitiu confirmar as informações e dar um retorno adequado aos usuários, com mais clareza e transparência.

Dessa forma, fica evidente que a Ouvidoria tem um papel importante ao identificar demandas relevantes e acionar a Fiscalização sempre que necessário, contribuindo para o acompanhamento dos serviços e para a adoção de medidas pelos prestadores.

## 9 Propostas de Melhoria

Para melhorar o funcionamento da Ouvidoria e fortalecer a regulação, propõem-se as seguintes ações a partir de 2026:

- Implantar um sistema próprio de Ouvidoria, onde serão registradas todas as ligações e

- atendimentos via WhatsApp, garantindo mais organização e controle das demandas;
- Atualizar os dados e gráficos do site em tempo real, permitindo maior transparência e acesso à informação pela população;
  - Disponibilizar um número exclusivo para a Ouvidoria, com telefone e WhatsApp próprios, facilitando a comunicação com os usuários;
  - Padronizar os registros das manifestações, definindo critérios claros para classificação, tratamento e acompanhamento;
  - Melhorar a integração entre Ouvidoria e Fiscalização, criando um fluxo para acionar a fiscalização sempre que necessário;
  - Realizar fiscalizações por demanda, tornando as ações mais rápidas e direcionadas a partir das manifestações recebidas;
  - Criar indicadores de desempenho, conforme a Norma de Referência nº 04/2024 da ANA, para avaliar a qualidade e eficiência do atendimento;
  - Implantar pesquisa de satisfação, para entender a percepção dos usuários e identificar pontos de melhoria;
  - Identificar municípios com maior número de manifestações, permitindo direcionar ações de fiscalização de forma mais eficiente.

## **10 Considerações Finais**

O Relatório Anual da Ouvidoria referente ao exercício de 2025 demonstra a importância do setor como instrumento de controle social, transparência e fortalecimento da regulação dos serviços de saneamento básico.

Ao longo do período, a Ouvidoria atuou de forma eficiente no atendimento às manifestações dos usuários, contribuindo para o acompanhamento dos serviços prestados e para o aprimoramento contínuo das ações regulatórias.

As iniciativas previstas para o exercício de 2026 representam um avanço na modernização da Ouvidoria, com a adoção de novas ferramentas, ampliação dos canais de atendimento e fortalecimento da integração com o setor de Fiscalização, promovendo maior agilidade, organização e qualidade no atendimento.

Destaca-se, ainda, que a atuação conjunta entre Ouvidoria e Fiscalização contribui para uma resposta mais efetiva às demandas dos usuários, além de fortalecer o monitoramento e a melhoria dos serviços prestados pelos operadores.

Dessa forma, a Ouvidoria consolida-se como instrumento estratégico dentro do Orcispar, contribuindo para o aperfeiçoamento da regulação, para a melhoria contínua dos serviços de saneamento e para a promoção do interesse público.

Viviane Fernanda Cardoso de Souza

Ouvidora