



RELATÓRIO
OUVIDORIA ITINERANTE
2025

MARINGÁ - PR



DIRETORIA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

Rogel Martins Barbosa

Diretor de Regulação e Fiscalização

Stefany Rodrigues de Oliveira

Ouvidora

ORCISPAR – Órgão Regulador do Consórcio Intermunicipal de Saneamento do Paraná

Rua Pioneiro Miguel Jordão Martinez, 677 –

Parque Industrial Mario Bulhões, Maringá (PR) CEP: 87065-660

Telefone: (44)3123-2830

SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES	5
2	OBJETIVO	5
3	FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA.....	5
4.	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	7
5.	PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE.....	7
6.	RESULTADOS	11
6.1	Sertaneja	11
6.2	Abatiá	12
6.3	Bandeirantes	13
6.4	Itambaracá	14
6.5	Pato Bragado	15
6.6	Marechal Cândido Rondon.....	16
6.7	Sarandi	17
6.8	Ângulo	18
6.9	Japurá.....	19
6.10	Nossa Senhora das Graças.....	20
6.11	Colorado	21
6.12	Marumbi	22
6.13	Lobato.....	23
6.14	Pitangueiras	24
6.15	São Jorge do Ivaí	25
6.16	São Jerônimo da Serra	26
6.17	Nova Santa Bárbara.....	27
6.17	Jaguariaíva.....	28
6.18	Doutor Ulysses	29
7	DISCUSSÕES	30

8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
---	----------------------------	----

1 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

De acordo o disposto no art. 23, caput, I e §2º da Lei Federal nº 11.445/07, compete ao ente regulador editar normas sobre as dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, abrangendo padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços e prazo para os prestadores de serviços comunicarem aos usuários as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

Conforme o art. 2º da Resolução CRFS nº04, de 01 de fevereiro de 2023, o ORCISPAR, através de sua Ouvidoria, e do prestador dos serviços de saneamento no município regulado, são os locais de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários, de modo que a Ouvidoria poderá iniciar procedimento de mediação de conflitos ainda que o prestador de serviços não tenha sido acionado pelo usuário.

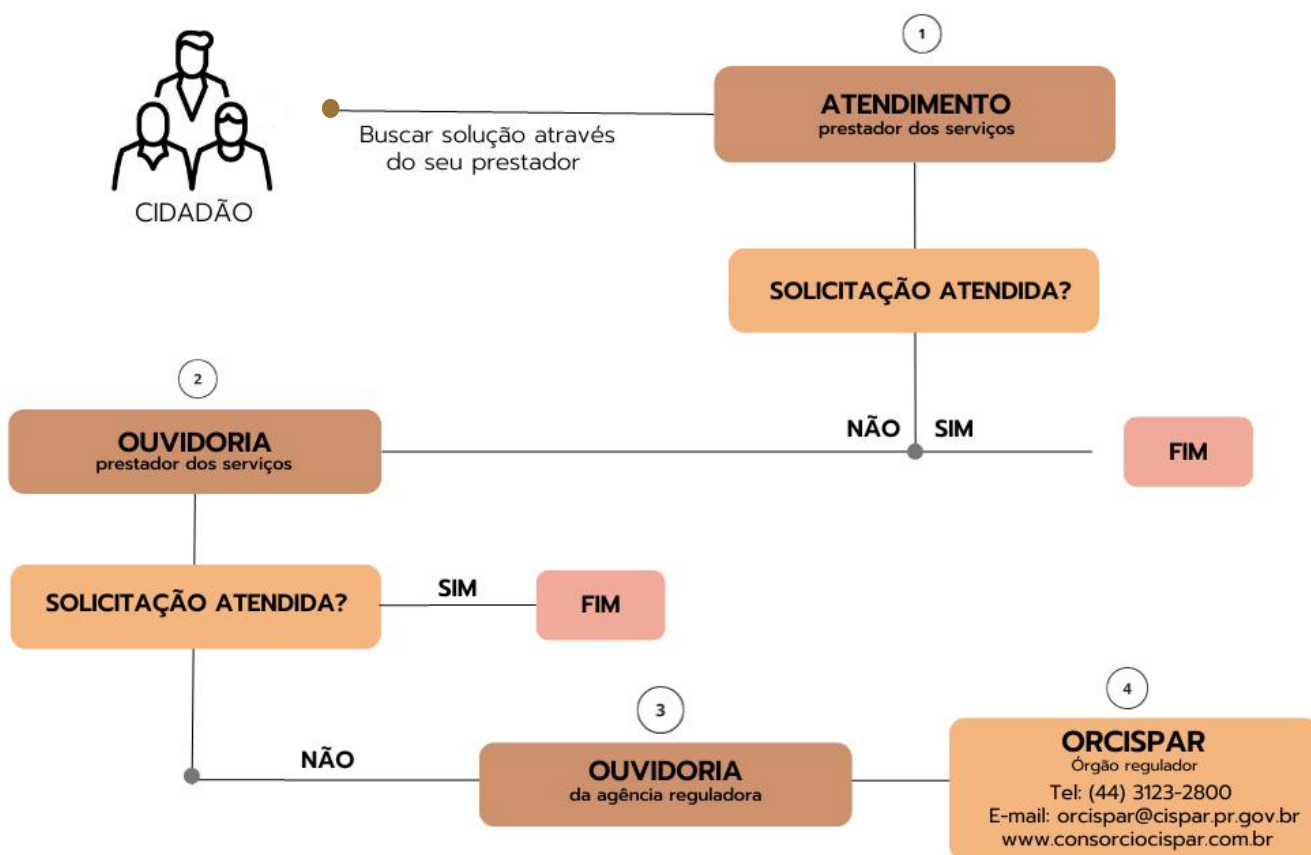
2 OBJETIVO

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na intermediação da relação entre os cidadãos e os prestadores de serviços em um município. Seu objetivo primordial é aprimorar a qualidade da prestação dos serviços regulados. Atuando como um canal de comunicação efetivo, a Ouvidoria permite que os cidadãos expressem suas preocupações, apresentem reclamações, sugiram melhorias e obtenham respostas para suas dúvidas relacionadas aos serviços públicos.

3 FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA

As comunicações à Ouvidoria do ORCISPAR devem, inicialmente, ser registradas junto aos prestadores de serviços de água e esgoto do município (SAMAE/SAAE/Departamento). Caso a manifestação realizada não seja devidamente solucionada, o usuário poderá contactar o canal de ouvidoria da agência reguladora, desde que possua o número do protocolo de atendimento em mãos.

Figura 01 – Fluxograma do funcionamento da Ouvidoria



Os usuários poderão iniciar procedimentos de Ouvidoria contra o prestador da seguinte forma:

- via plataforma telefônica;
- via presencial;
- via plataforma eletrônica.

Após aberto o procedimento de Ouvidoria, o ORCISPAR terá o prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da abertura, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário; caso entenda ser necessário, a Ouvidoria poderá prorrogar o prazo de averiguação do procedimento por mais 30 (trinta) dias.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

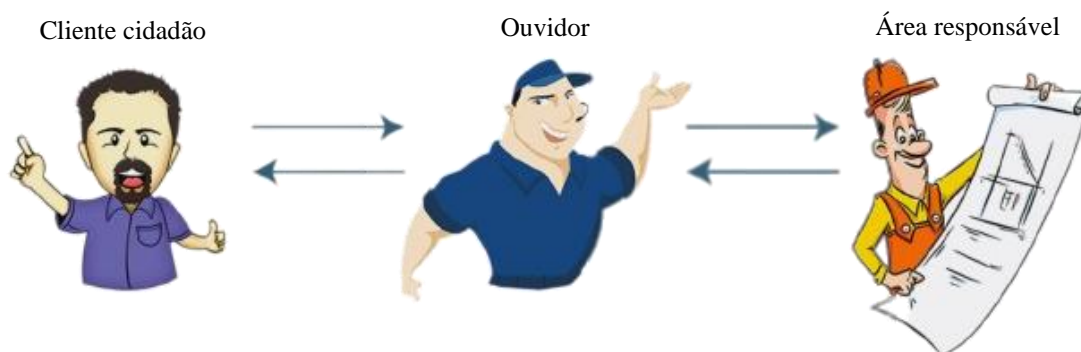
As manifestações realizadas serão protocoladas de acordo com a sua natureza, as quais poderão ser elogios, sugestões, reclamações, solicitações, sugestões e denúncias.



Os usuários têm a opção de registrar uma manifestação, escolhendo se desejam se identificar ou permanecer anônimos.


5. PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE

O projeto ouvidoria itinerante vai diretamente ao encontro com os usuários, divulgando a atuação do ORCISPAR, órgão que regula e fiscaliza a prestação dos serviços de saneamento básico em 54 municípios do Estado do Paraná. A atividade busca solucionar dúvidas dos moradores sobre os serviços prestados e orientá-los. No local, são entregues materiais de divulgação, informando o funcionamento do processo de fiscalização e atualização da cobrança de tarifas de água e esgoto.



Com o objetivo de avaliar a qualidade do abastecimento de água e do esgotamento sanitário, tem sido realizado um levantamento por meio de um formulário (anexo I), visando promover melhorias nos sistemas e atender de forma mais eficaz às necessidades do município.

Anexo I – Formulário



ORCISPAR – ÓRGÃO REGULADOR DO SANEAMENTO
R. Rio Miguel Jordão Martines, 677 – Pq. Ind. Mário Bulhões
Maringá – Paraná – Cep 87.065-660
CNPJ: 04.823.494/0001-65 (Matriz) – Telefone: (44) 3123-2800

Anexo I
Formulário de Ouvidoria Itinerante

NÚMERO DO PROTOCOLO: _____	DATA: ____/____/____
CATEGORIA DO CONSUMO: <input type="checkbox"/> RESIDENCIAL <input type="checkbox"/> COMERCIAL <input type="checkbox"/> INDUSTRIAL <input type="checkbox"/> PÚBLICA	
1 – Identificação (Opcional) Nome ou Razão Social: _____	
Endereço: _____	Bairro: _____
Cidade: _____	Estado: _____

FORMULÁRIO – OUVIDORIA ITINERANTE

2 – Qualidade da água:
 ÓTIMO REGULAR RUIM

3 – Problemas que a água apresenta:
 COR GOSTO SUJEIRA NENHUM OUTROS _____

4 – Pressão de água na rede:
 FRACA NORMAL FORTE

5 – Falta de água. Qual a frequência?
 NÃO HÁ 1 VEZ POR SEMANA 2 VEZES POR SEMANA 3 VEZES OU MAIS

6 – Possui caixa d'água na residência?
 SIM NÃO

6 – Rede de esgoto:
 ÓTIMO REGULAR RUIM NÃO HÁ

7 – Problemas que a rede de esgoto apresenta:
 MAU CHEIRO FALTA DE TRATAMENTO MANUTENÇÃO NENHUM
 OUTROS _____

8 – Serviço de atendimento ao cliente (SAAE/SAMAE):
 NÃO HÁ ÓTIMO REGULAR RUIM OUTROS _____

REGISTRE AQUI SUA MANIFESTAÇÃO!

Assinatura: _____ Data de encerramento: ____/____/____

ÓRGÃO REGULADOR DO SANEAMENTO

De acordo com a tabela 01, é possível visualizar o cronograma que lista os municípios onde foram realizadas a ouvidoria itinerante na agenda regulatória de 2025.

Tabela 01 – Municípios realizados a Ouvidoria Itinerante

MUNICÍPIO	REALIZAÇÃO DA OUVIDORIA
SERTANEJA	04/02/2025
ABATIÁ	05/02/2025
BANDEIRANTES	05/02/2025
ITAMBARACÁ	06/02/2025
PATO BRAGADO	26/02/2025
MARECHAL CÂNDIDO RONDON	28/02/2025
SARANDI	11/03/2025
ÂNGULO	09/04/2025
JAPURÁ	29/04/2025
NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	27/05/2025
COLORADO	11/06/2025
MARUMBI	07/07/2025
LOBATO	13/08/2025
PITANGUEIRAS	21/08/2025
SÃO JORGE DO IVAÍ	04/09/2025
SÃO JERONIMO DA SERRA	12/11/2025
NOVA SANTA BÁRBARA	14/11/2025
JAGUARIAÍVA	26/11/2025
DOUTOR ULYSSES	27/11/2025

A Ouvidoria Itinerante é divulgada por meio de um banner (figura 2), que inclui o endereço e a data da realização, oferecendo à população a oportunidade de participar ativamente.

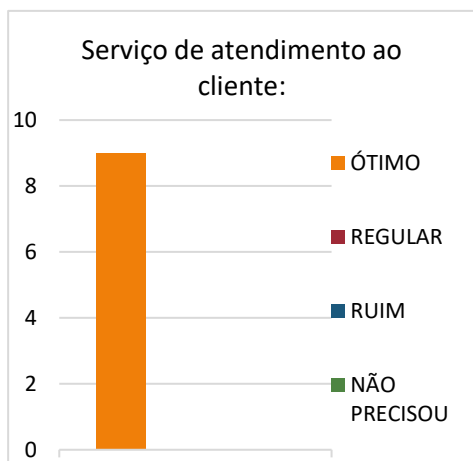
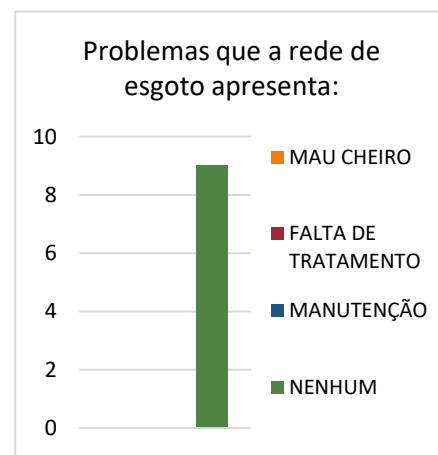
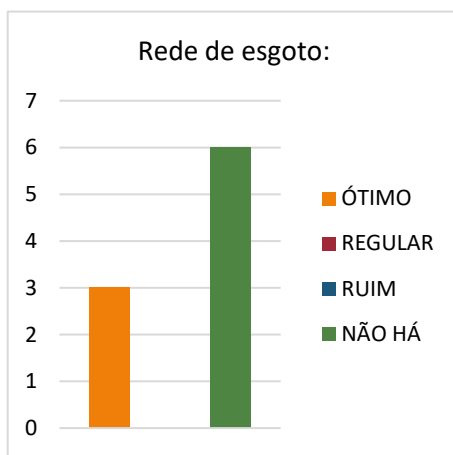
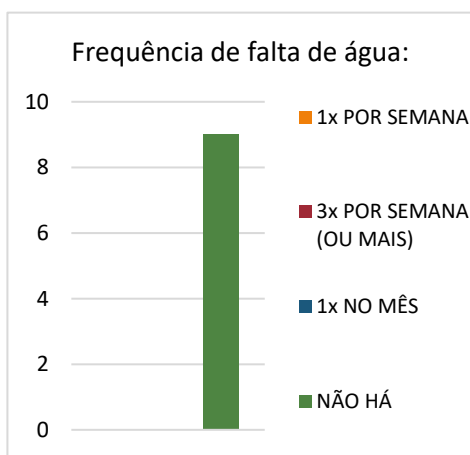
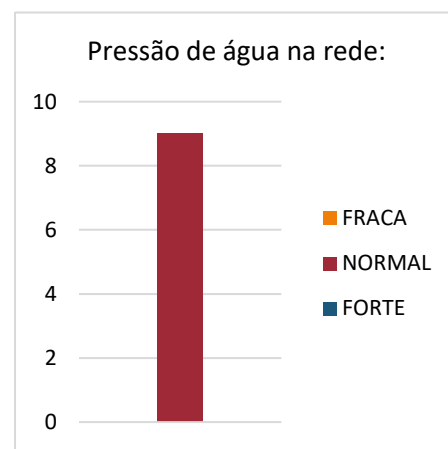
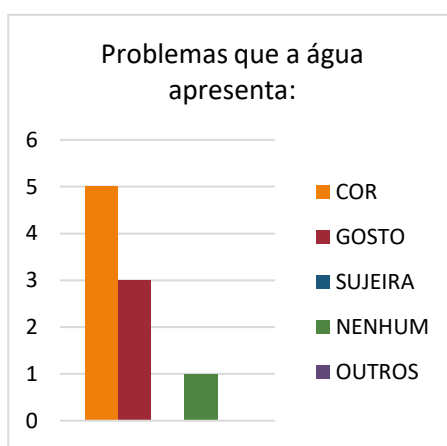
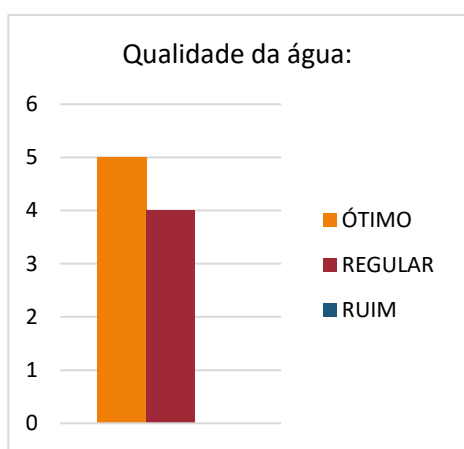
Figura 02 – Banner de divulgação



6. RESULTADOS

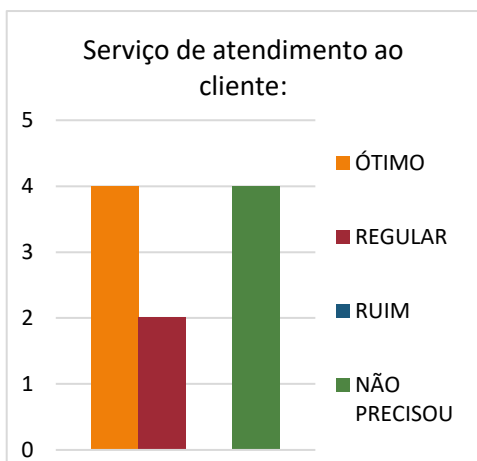
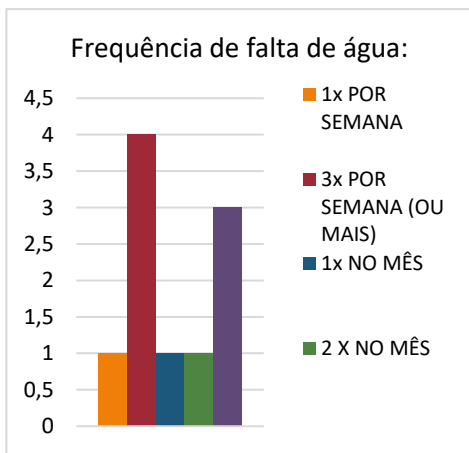
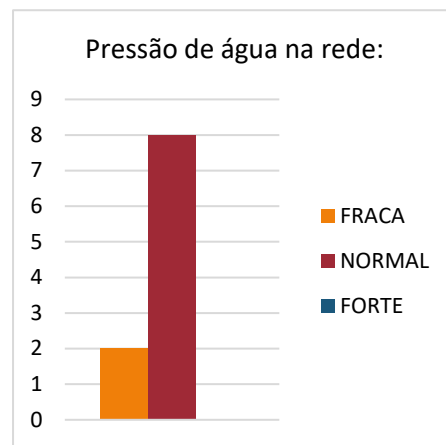
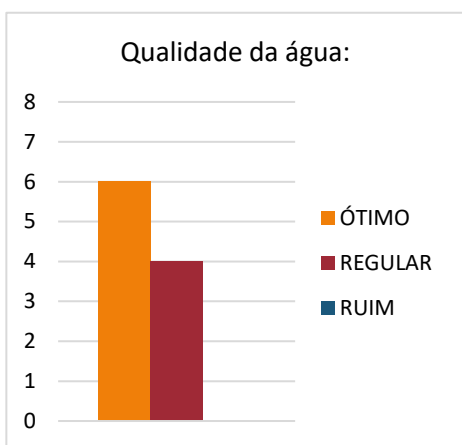
6.1 Sertaneja

O município de Sertaneja está localizado ao norte do Paraná. Atualmente possui 5.616 habitantes, e um total de 2.100 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 04 de fevereiro de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e do esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



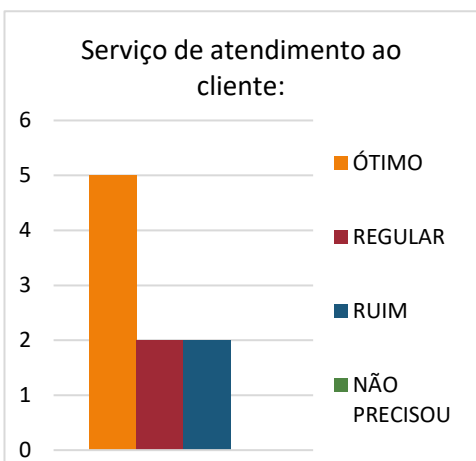
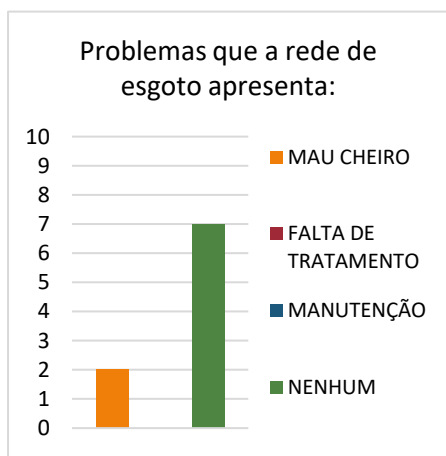
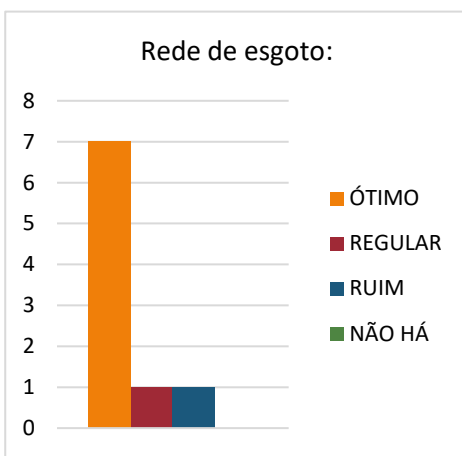
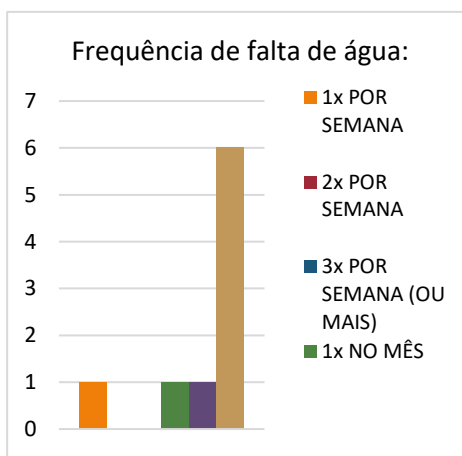
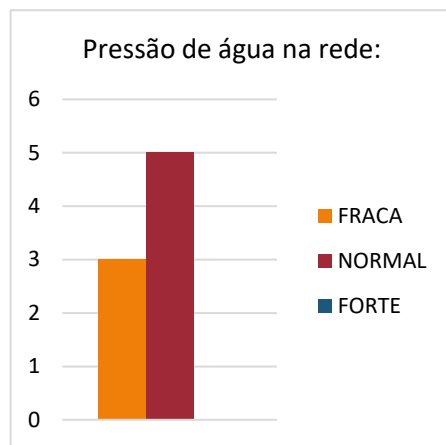
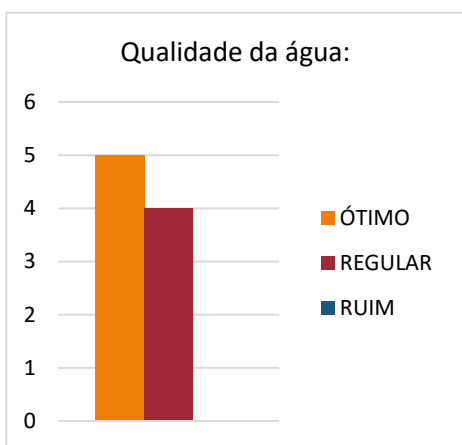
6.2 Abatiá

O município de Abatiá está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 7.241 habitantes, e um total de 2.864 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 05 de fevereiro de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



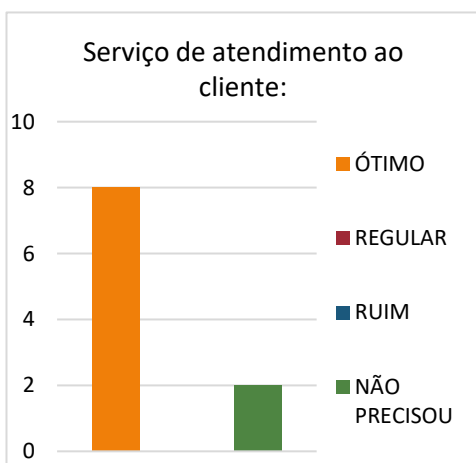
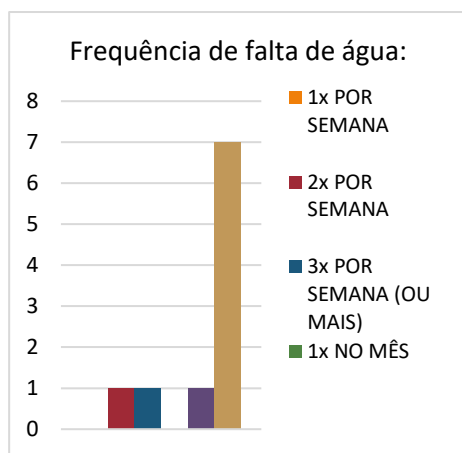
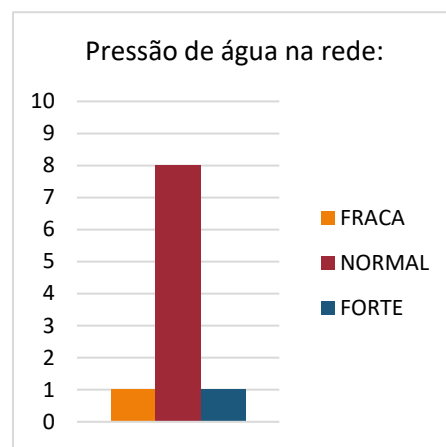
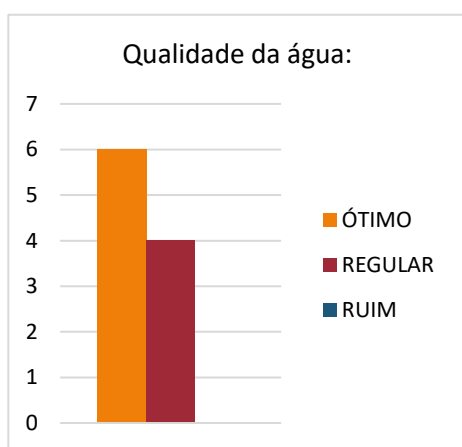
6.3 Bandeirantes

O município de Bandeirantes está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 31.273 habitantes, e um total de 12.981 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 05 de fevereiro de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e do esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



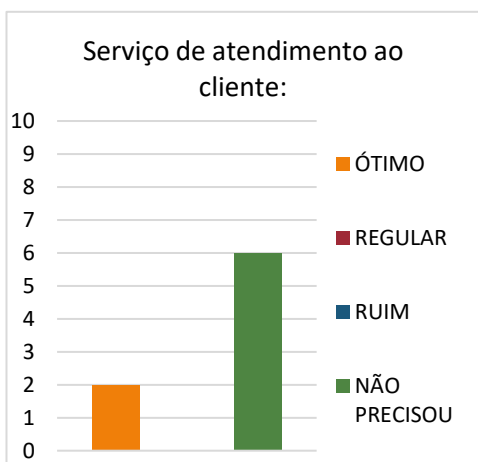
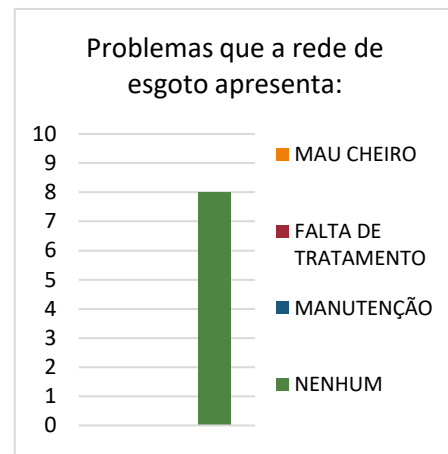
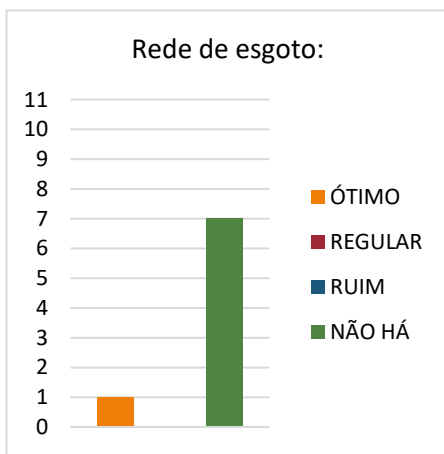
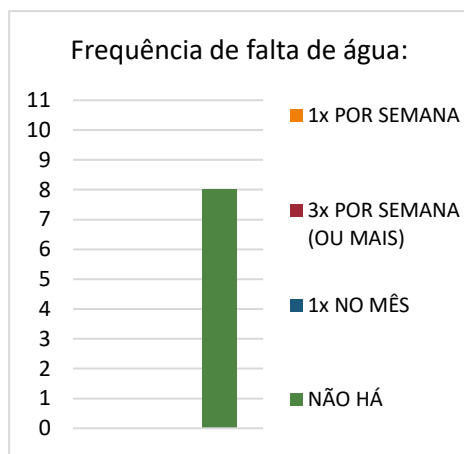
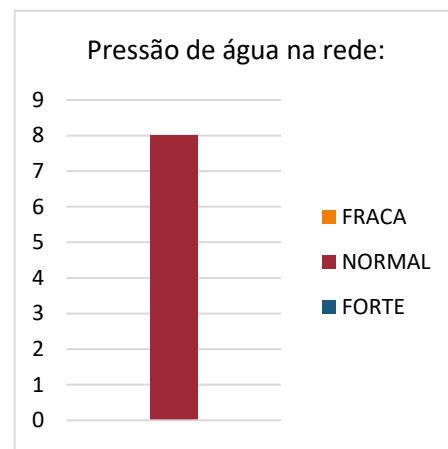
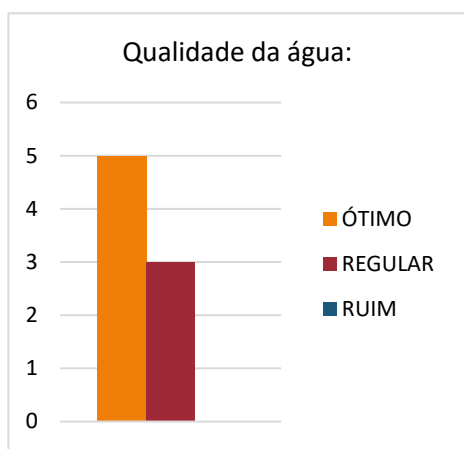
6.4 Itambaracá

O município de Itambaracá está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 5.908 habitantes, e um total de 2.653 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 06 de fevereiro de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e do esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



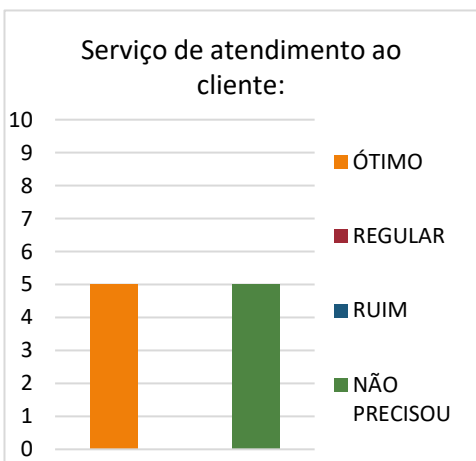
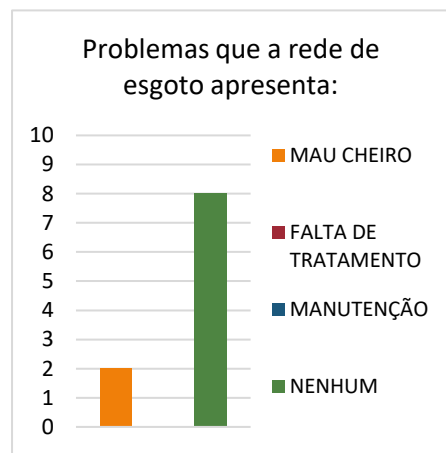
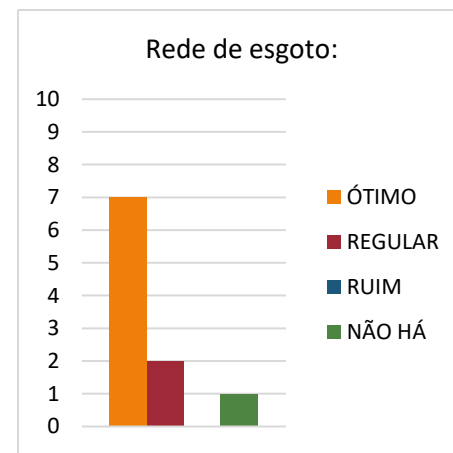
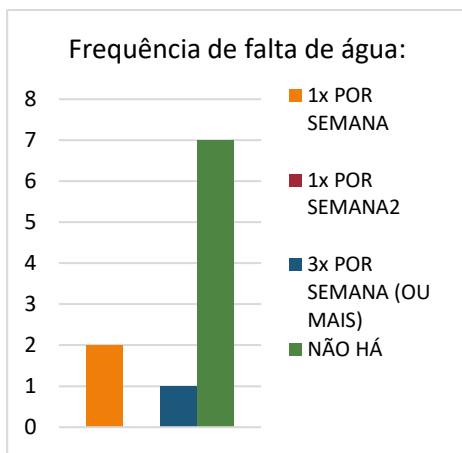
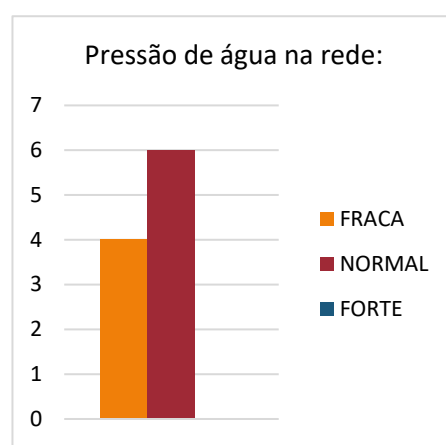
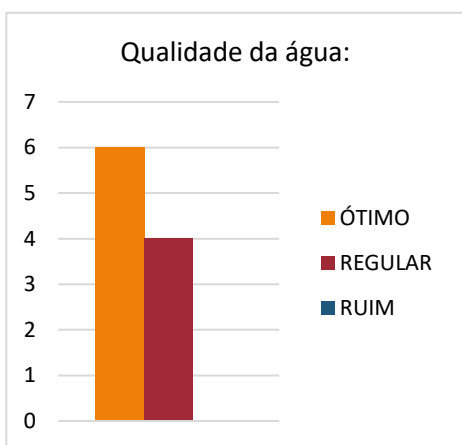
6.5 Pato Bragado

O município de Pato Bragado está localizado na região oeste do Paraná. Atualmente possui 5.733 habitantes, e um total de 2.500 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 26 de fevereiro de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



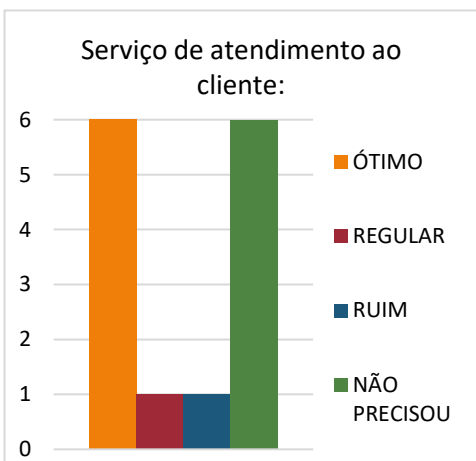
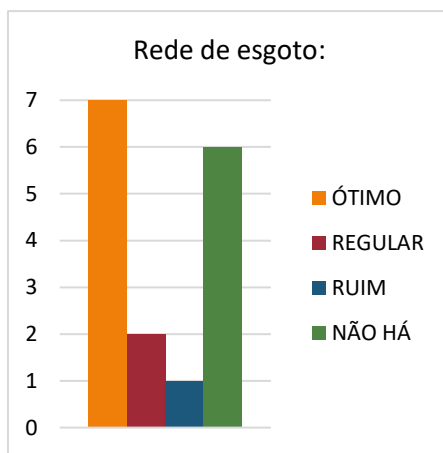
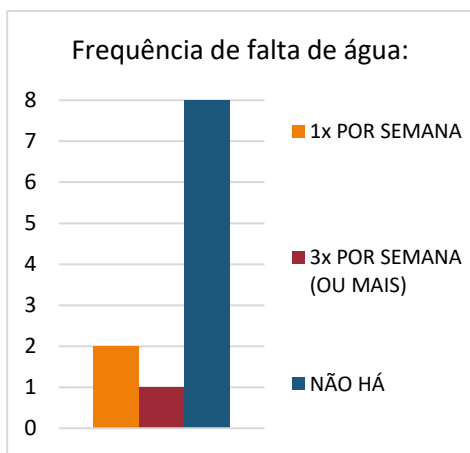
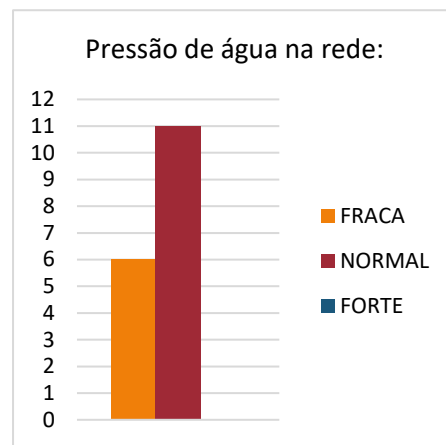
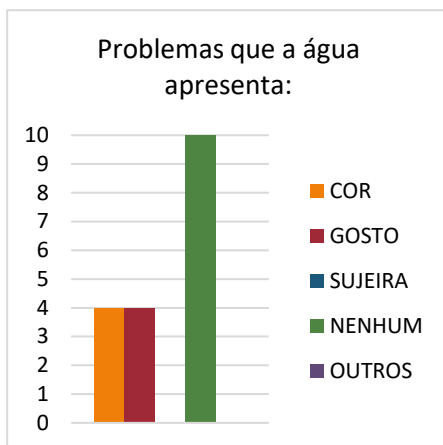
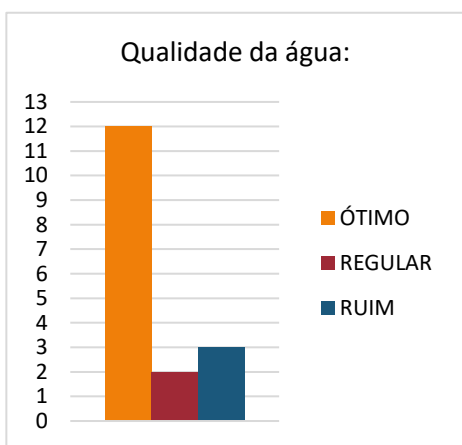
6.6 Marechal Cândido Rondon

O município de Marechal Cândido Rondon está localizado na região oeste do Paraná. Atualmente possui 55.836 habitantes, e um total de 18.554 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 28 de fevereiro de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



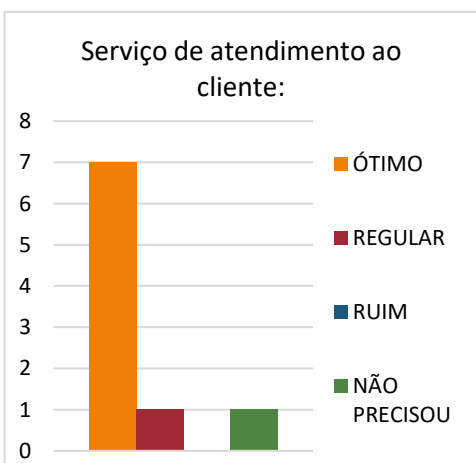
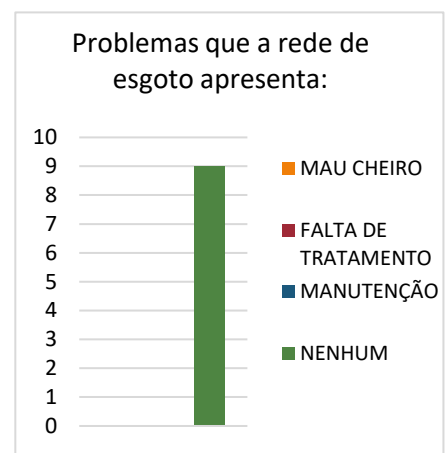
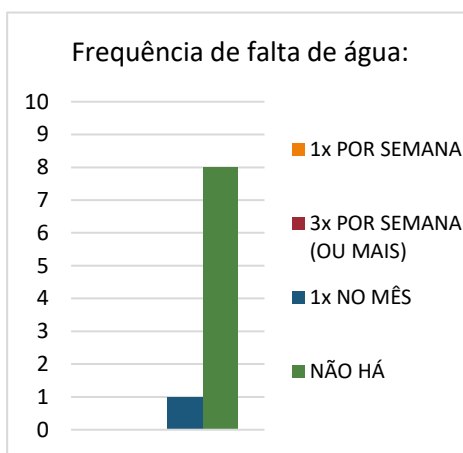
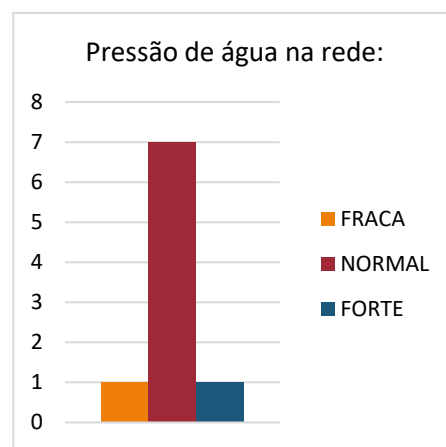
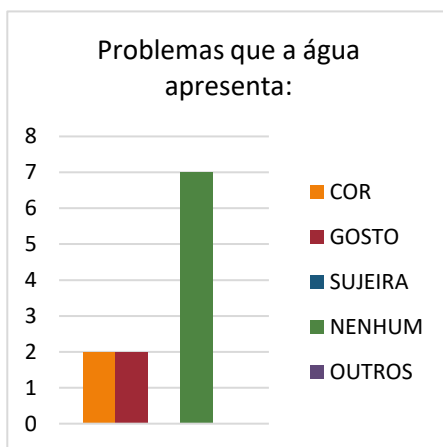
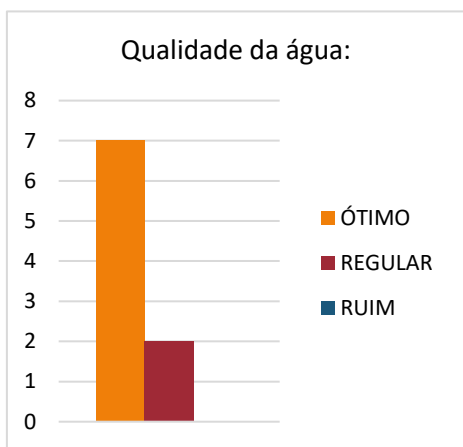
6.7 Sarandi

O município de Sarandi está localizado na região norte central do Paraná. Atualmente possui 118.455 habitantes, e um total de 48.422 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 11 de março de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



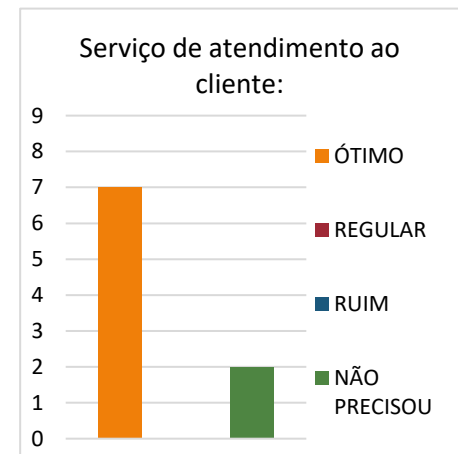
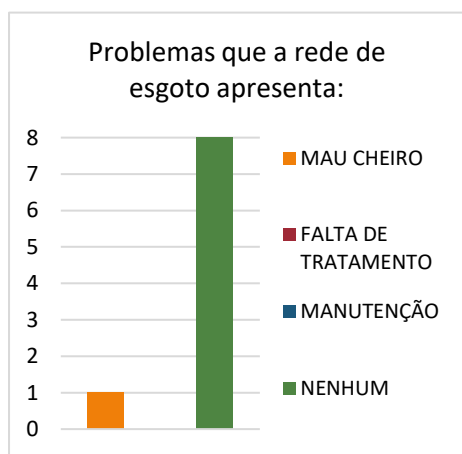
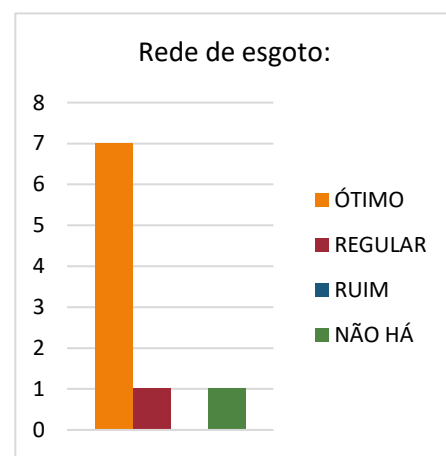
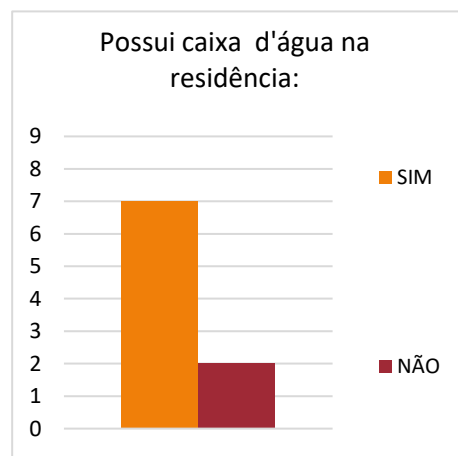
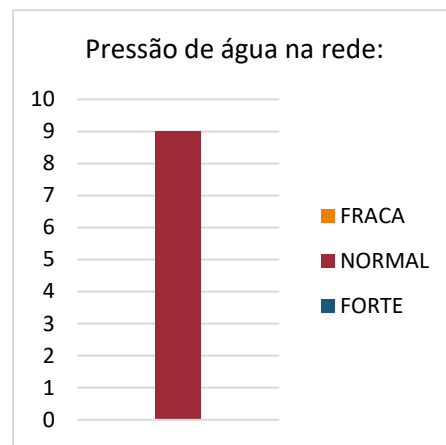
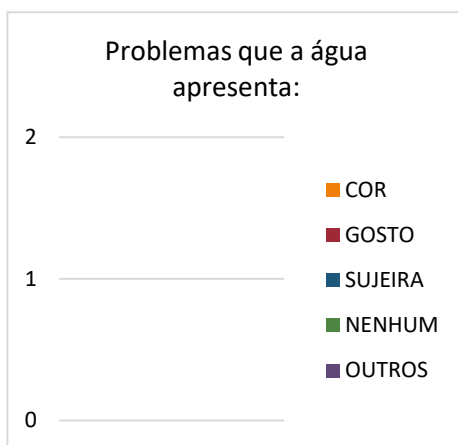
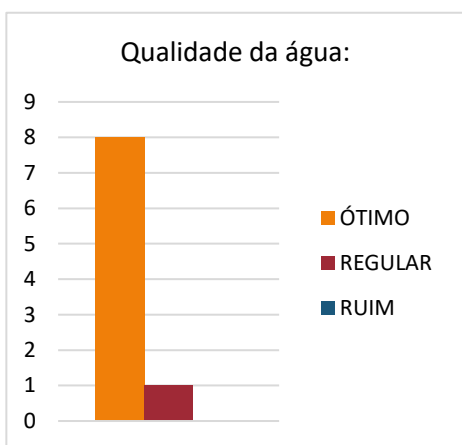
6.8 Ângulo

O município de Ângulo está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 3.235 habitantes, e um total de 1.530 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 09 de abril de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



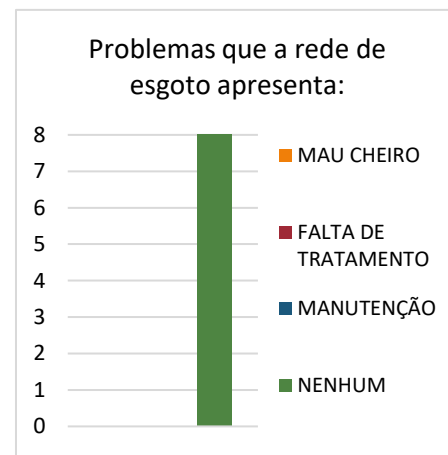
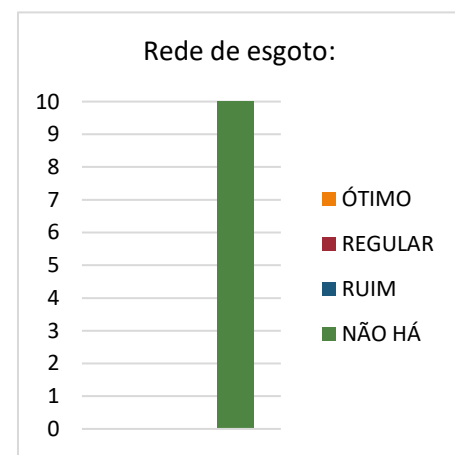
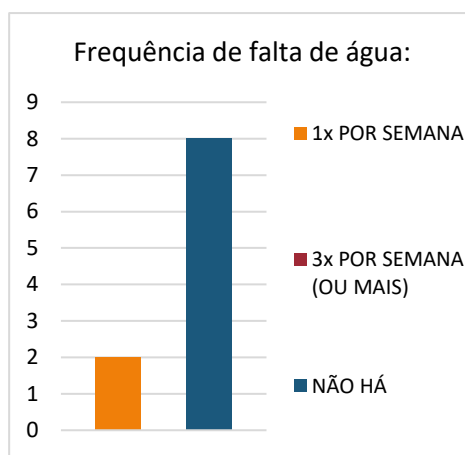
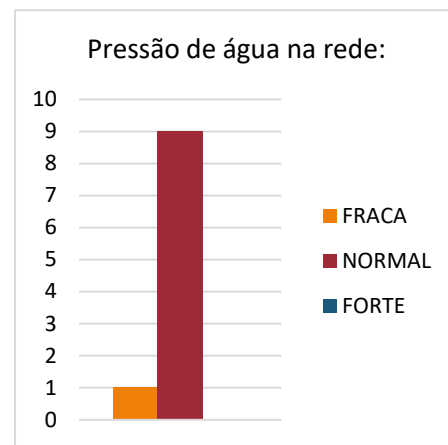
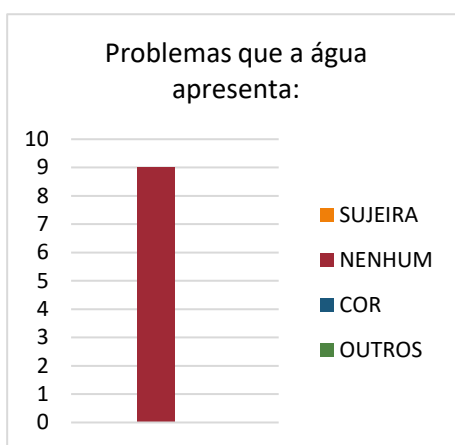
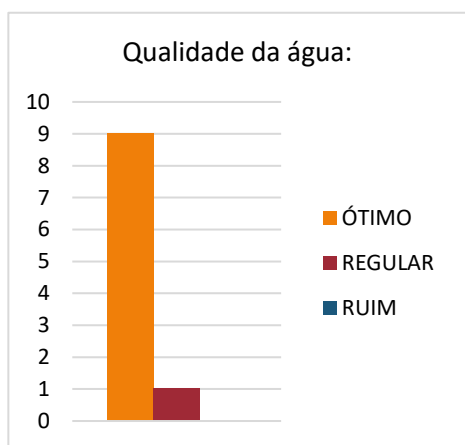
6.9 Japurá

O município de Japurá está localizado na região noroeste do Paraná. Atualmente possui 9.144 habitantes, e um total de 3.915 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 29 de abril de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



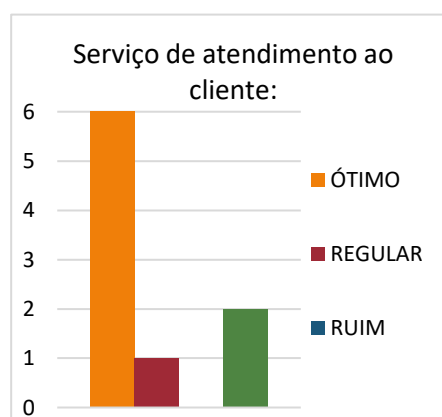
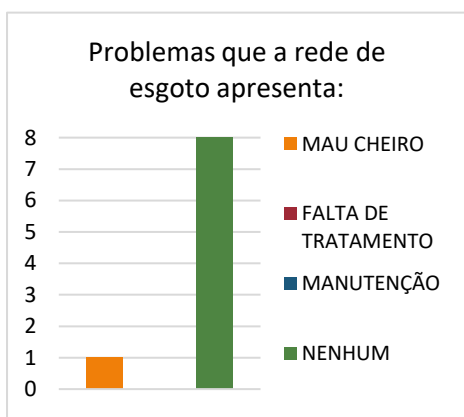
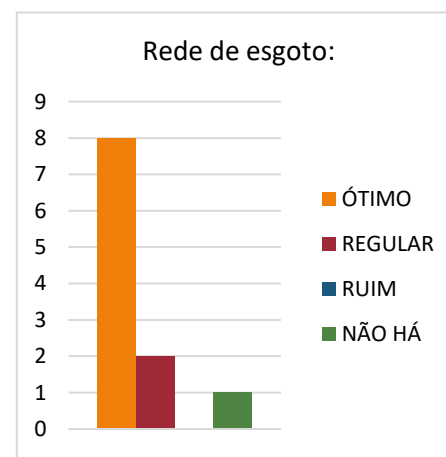
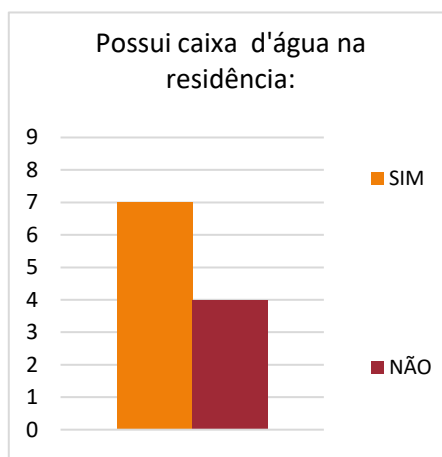
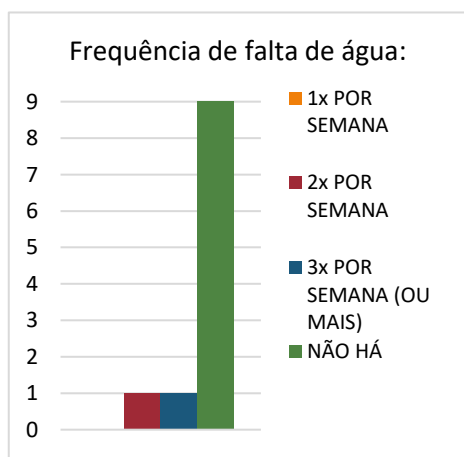
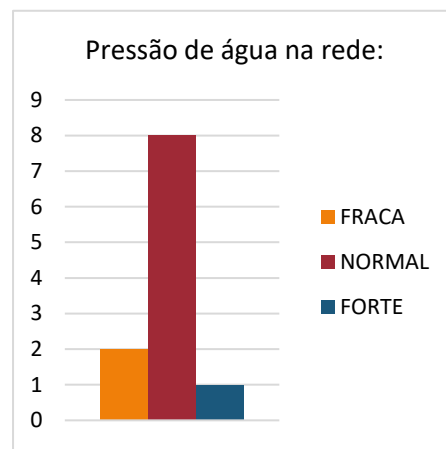
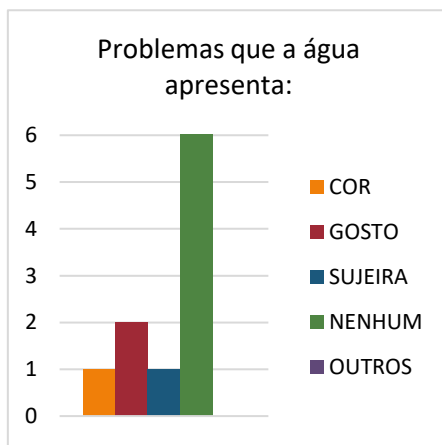
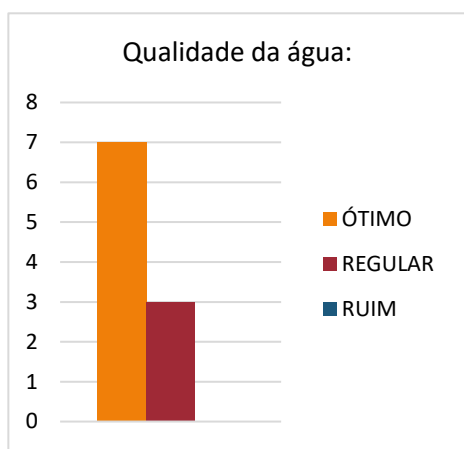
6.10 Nossa Senhora das Graças

O município de Nossa Senhora das Graças está localizado na região sul do Paraná. Atualmente possui 3.669 habitantes, e um total de 1.473 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 27 de maio de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



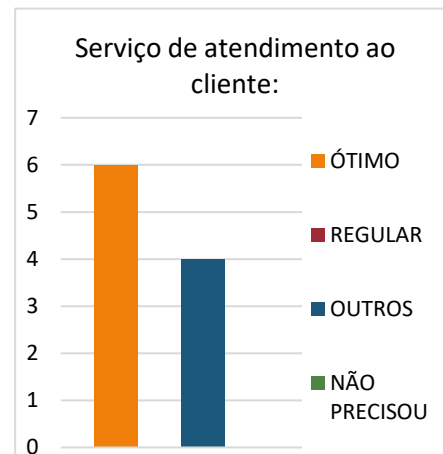
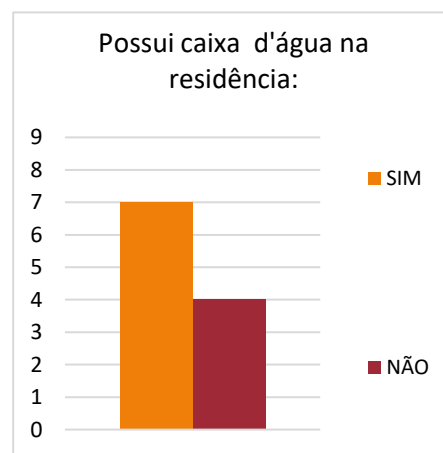
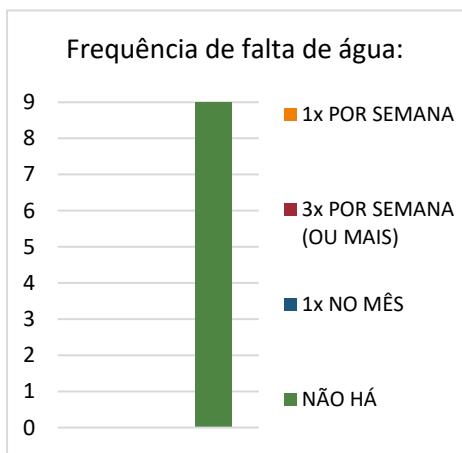
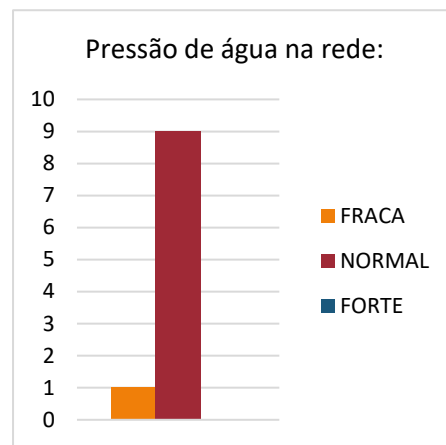
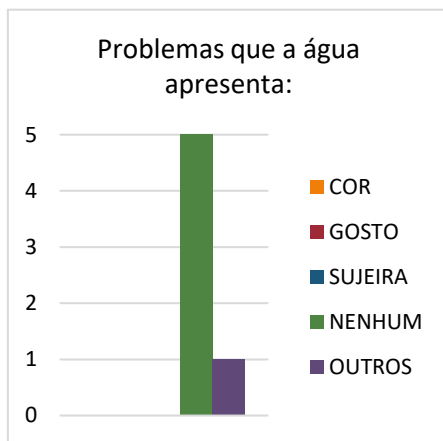
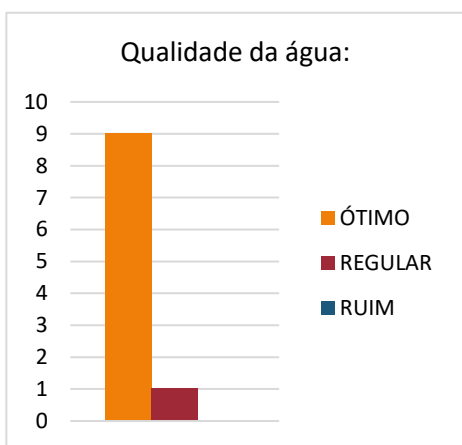
6.11 Colorado

O município de Colorado está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 22.896 habitantes, e um total de 10.000 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 11 de junho de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



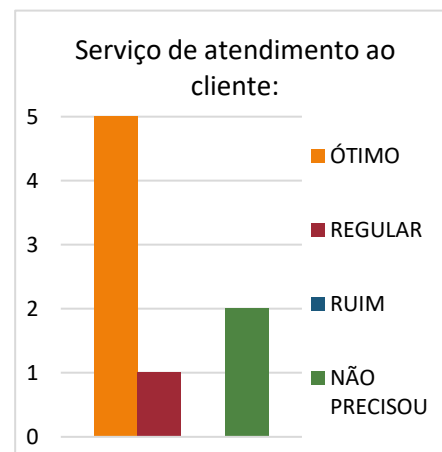
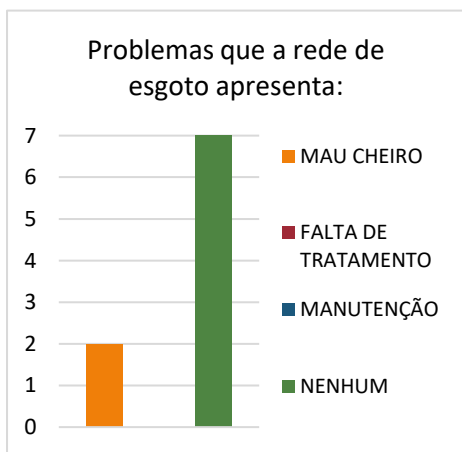
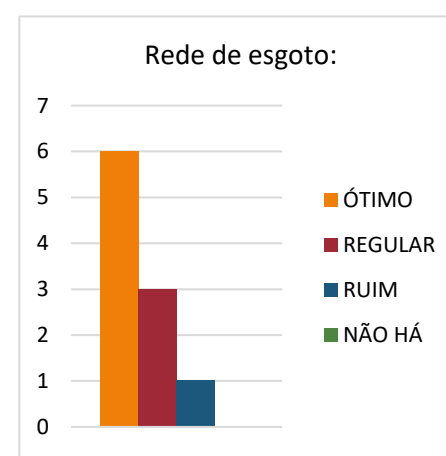
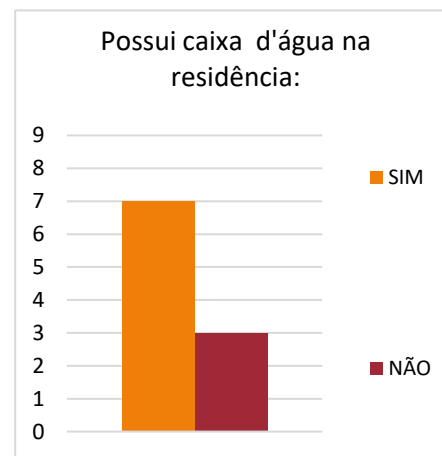
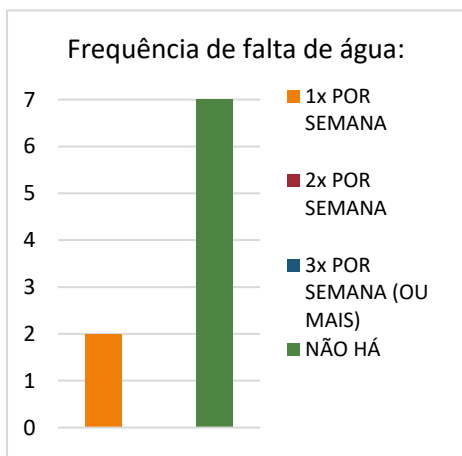
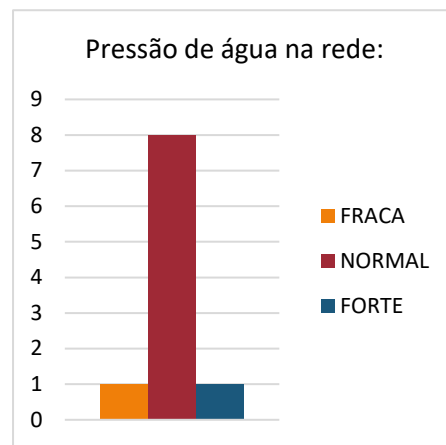
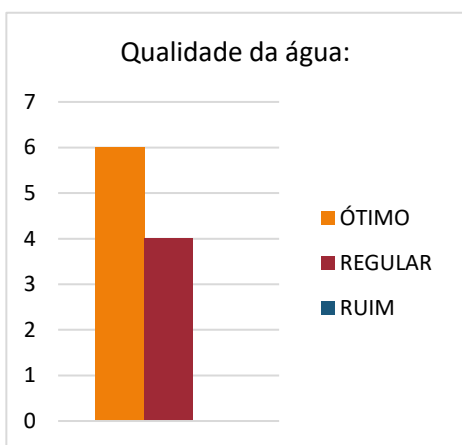
6.12 Marumbi

O município de Marumbi está localizado na região norte pioneiro do Paraná. Atualmente possui 4.699 habitantes, e um total de 1.727 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 07 de julho de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



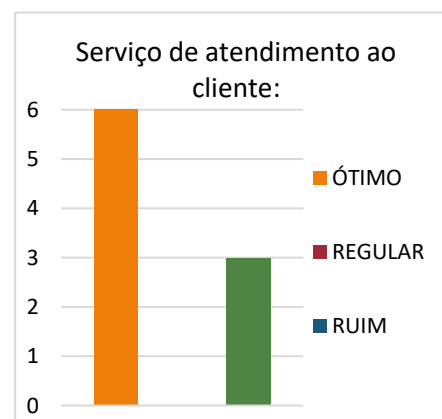
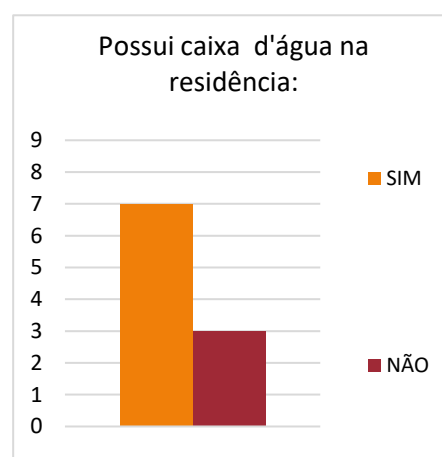
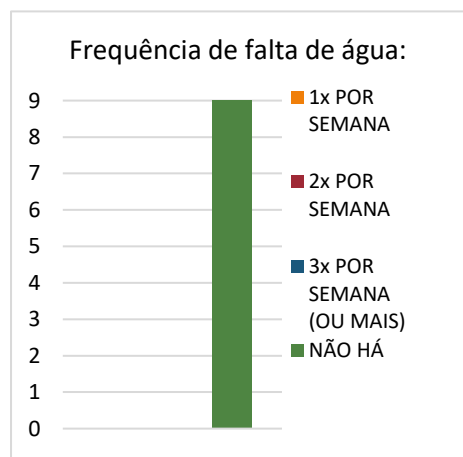
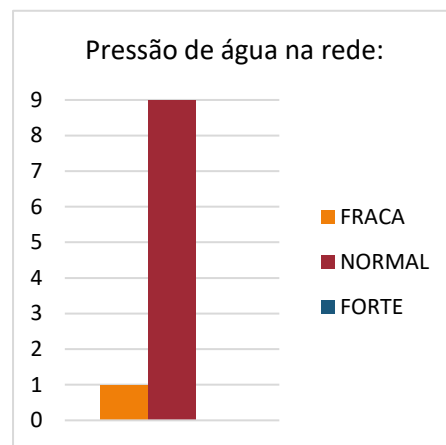
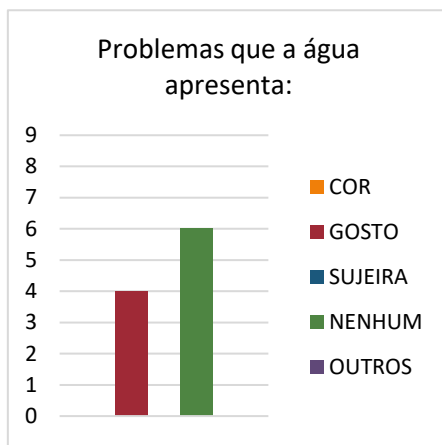
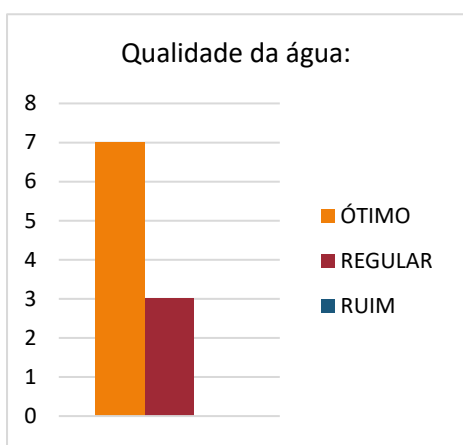
6.13 Lobato

O município de Lobato está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 4.601 habitantes, e um total de 2.345 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 13 de agosto de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



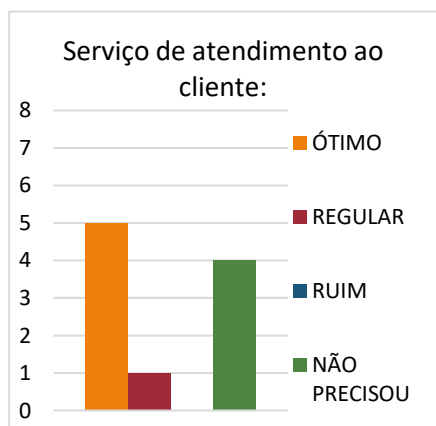
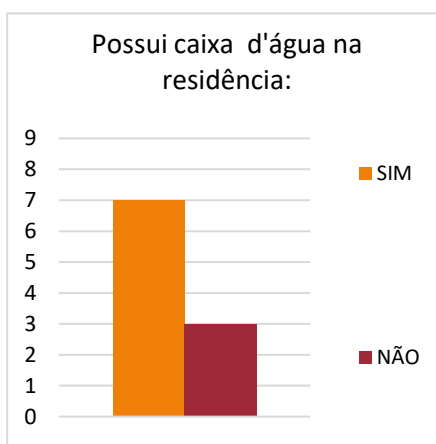
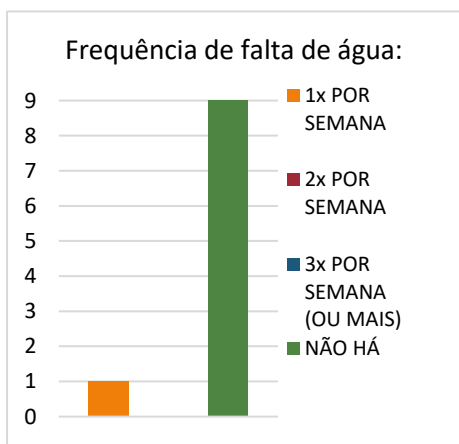
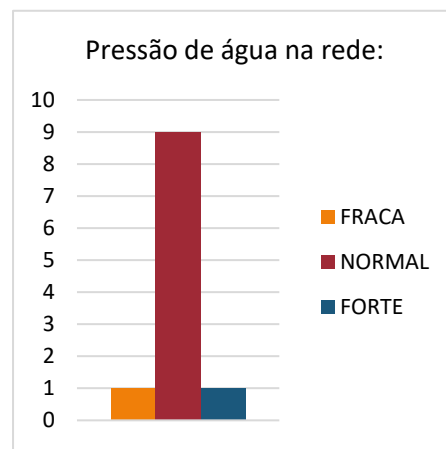
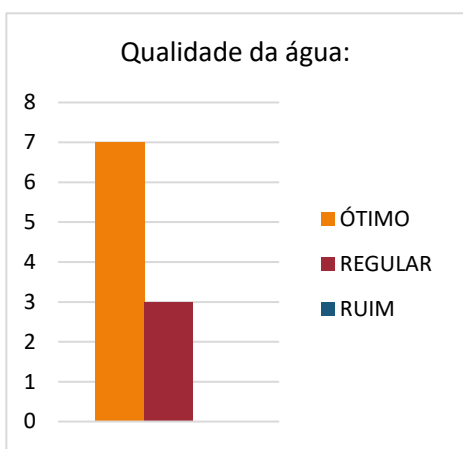
6.14 Pitangueiras

O município de Pitangueiras está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 3.046 habitantes, e um total de 1.089 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 21 de agosto de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



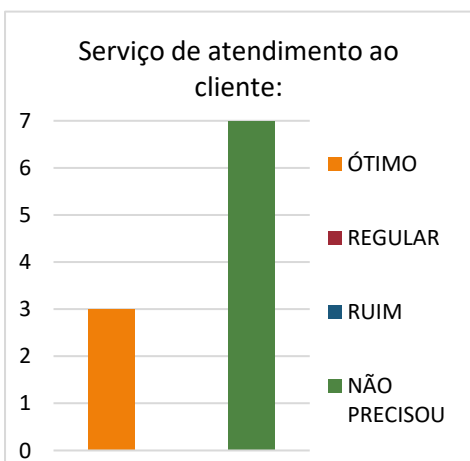
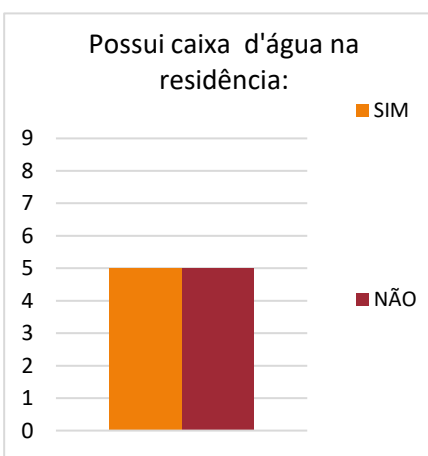
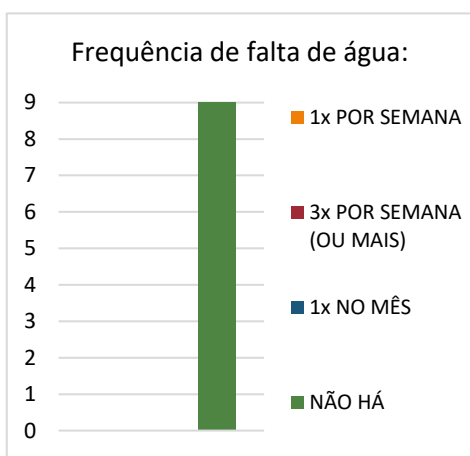
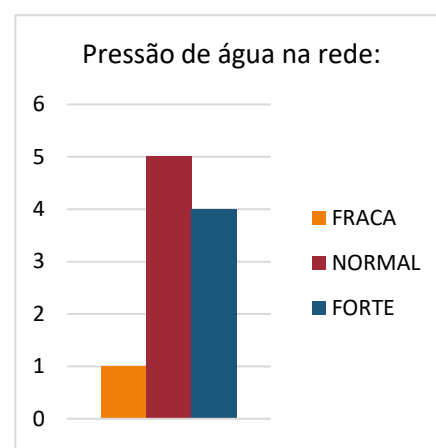
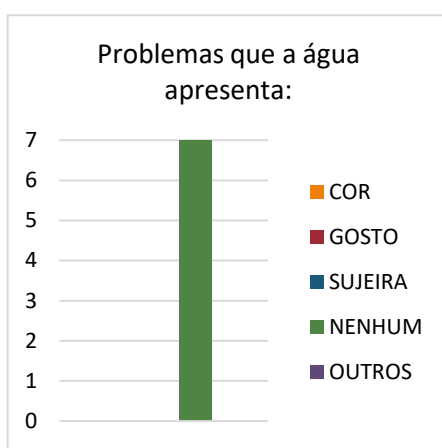
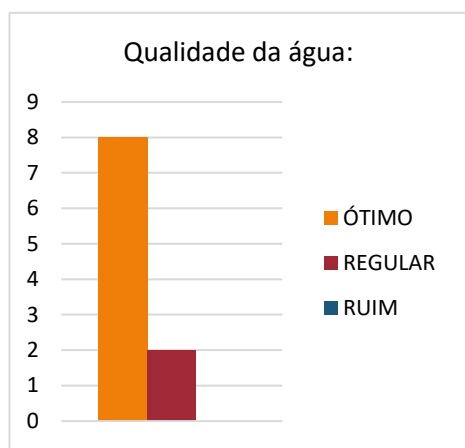
6.15 São Jorge do Ivaí

O município de São Jorge do Ivaí está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 5.168 habitantes, e um total de 2.157 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 04 de setembro de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



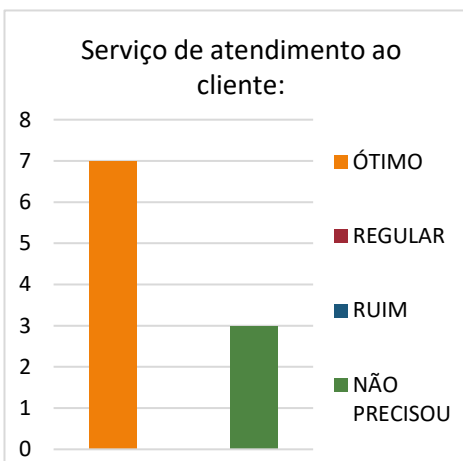
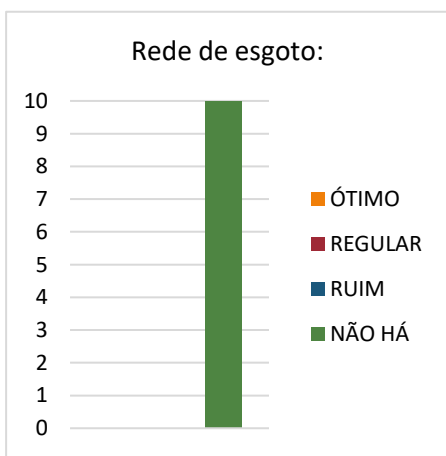
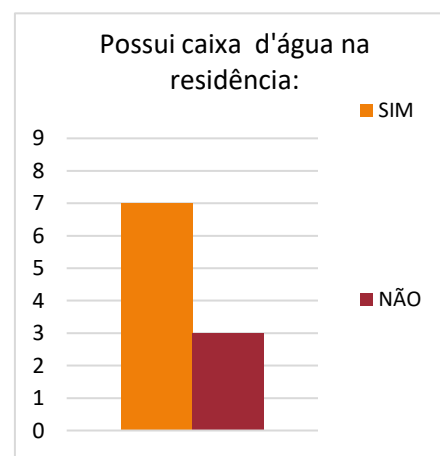
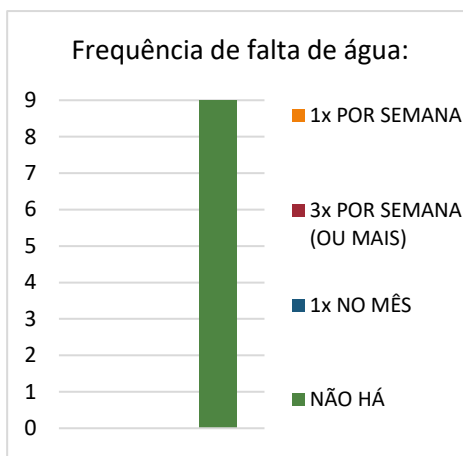
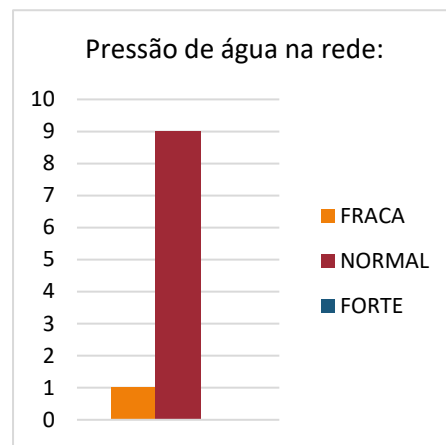
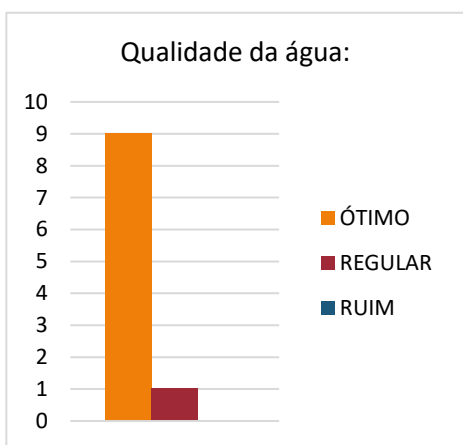
6.16 São Jerônimo da Serra

O município de São Jerônimo da Serra está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 10.938 habitantes, e um total de 3.142 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 12 de novembro de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



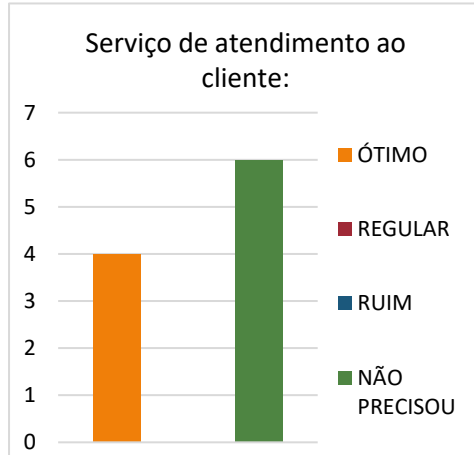
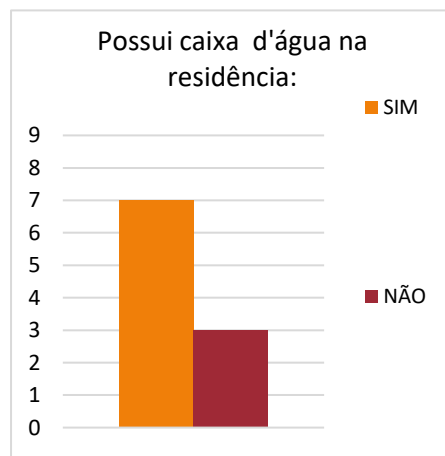
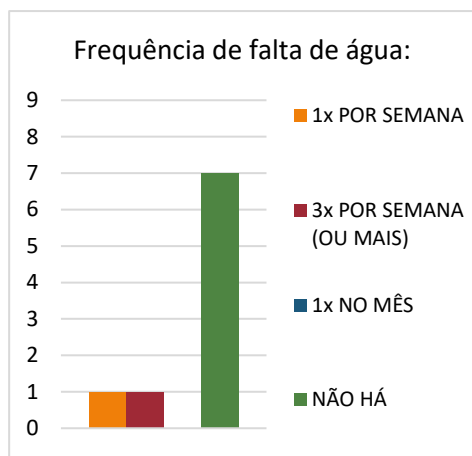
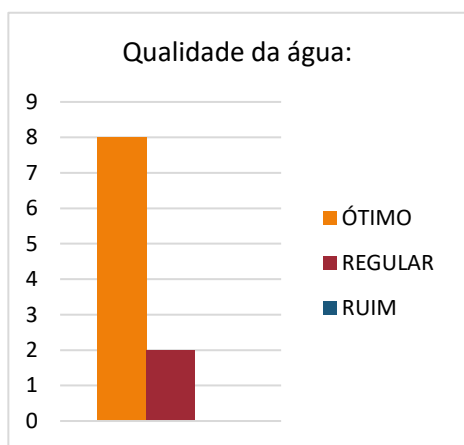
6.17 Nova Santa Bárbara

O município de Nova Santa Bárbara está localizado na região norte do Paraná. Atualmente possui 4.226 habitantes, e um total de 1.703 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 14 de novembro de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



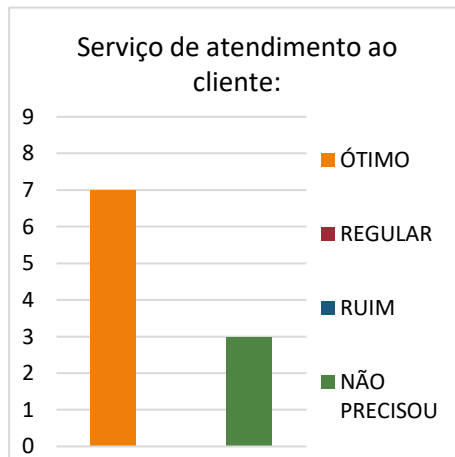
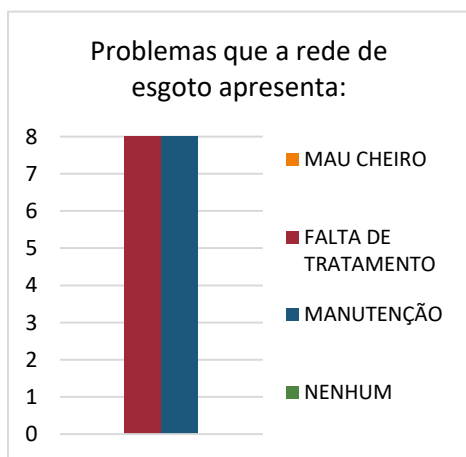
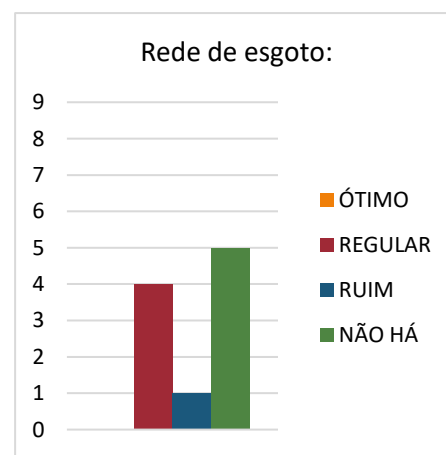
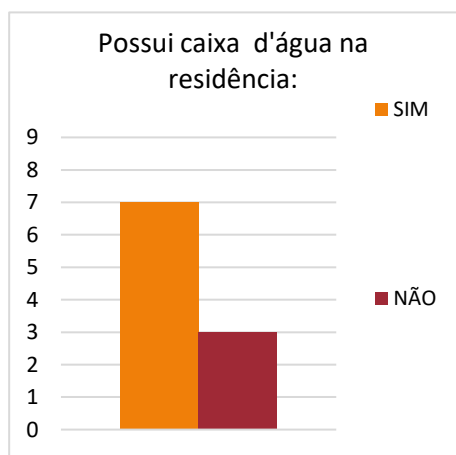
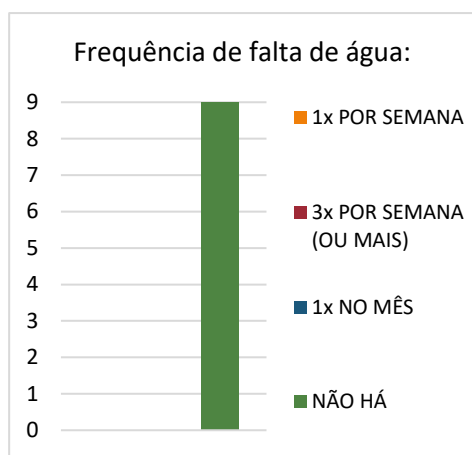
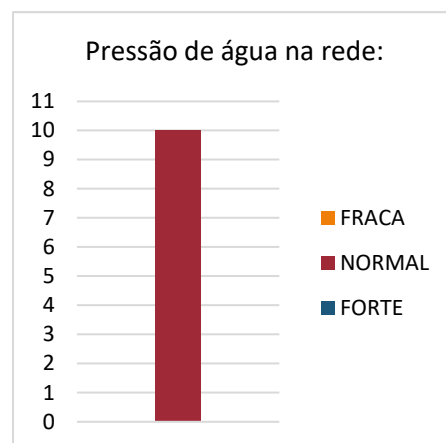
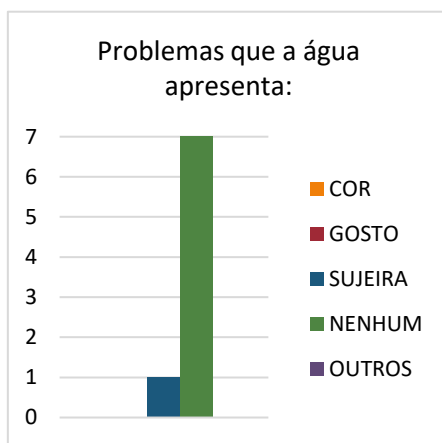
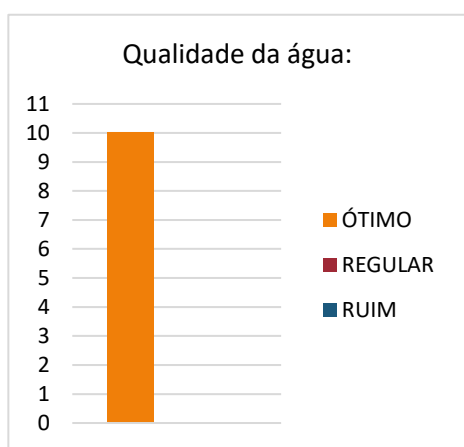
6.18 Jaguariaíva

O município de Jaguariaíva está localizado na região dos campos gerais do Paraná. Atualmente possui 35.494 habitantes, e um total de 12.853 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 26 de novembro de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água e esgotamento sanitário no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



6.19 Doutor Ulysses

O município de Doutor Ulysses está localizado na região do vale da ribeira do Paraná. Atualmente possui 5.697 habitantes, e um total de 712 ligações de água. A Ouvidoria Itinerante foi realizada no município no dia 27 de novembro de 2025. Nos gráficos a baixo é possível visualizar e avaliar a qualidade do abastecimento de água no município. Ressaltando que as categorias de consumo foram residenciais.



7 DISCUSSÕES

Com base nos dados coletados por meio dos questionários realizados na ouvidoria, foi possível obter informações sobre a percepção dos cidadãos em relação aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em diversos municípios, conforme a tabela 02. A ouvidoria revelou-se fundamental ao permitir que os cidadãos compartilhem suas preocupações e forneçam informações sobre os serviços prestados. As respostas obtidas destacam a importância de um canal transparente e eficiente de comunicação entre a população e as autoridades responsáveis pela gestão desses serviços, permitindo que identifiquem áreas que requerem melhorias.

Tabela 2 - Avaliação dos Serviços Prestados

Qualidade da água				
Ótima	Regular		Ruim	
66%	29%		5%	

Problemas relacionados a água				
Cor	Gosto	Sujeira	Nenhum	Outros
12%	7%	6%	73%	2%

Pressão na rede		
Fraca	Normal	Forte
21%	76%	3%

Falta de água			
1x na semana	3x na semana	1x no mês	Não há falta
7%	6%	7%	80%

Qualidade da rede de esgoto			
Ótima	Regular	Ruim	Não há
30%	9%	1%	60%

Problemas relacionados ao esgoto			
Mau cheiro	Falta de tratamento	Manutenção	Nenhum
13%	1%	3%	83%

Serviços de atendimento ao cliente			
Ótimo	Regular	Ruim	Não procurou/precisou
68%	11%	1%	20%

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do marco regulatório dos serviços de saneamento básico e sabendo das dificuldades enfrentadas pelos prestadores de serviços nesta nova fase, as atividades de regulação, tais como, a Ouvidoria Itinerante realizadas pelo ORCISPAR, buscam apontar melhorias necessárias nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, visando garantir a qualidade, acessibilidade e sustentabilidade para toda população.

Maringá (PR), 12 de dezembro de 2025

ROGEL MARTIN BARBOSA
Diretor de Regulação e Fiscalização

STEFANY RODRIGUES DE OLIVEIRA
Ouvidora