

PLANO ANUAL DE TRABALHO 2026

NÚCLEO DE OUVIDORIA

ANDRE GUSTAVO SOUZA GARBOSA
DIRETOR-PRESIDENTE

LOUISIE CAROLINE DE PASCOAL
OUVIDORA

INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor ou empresa, através da organização e sistematização das informações relevantes. A planificação e o controle do plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas num certo prazo, seja ele anual, semestral ou mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, o Núcleo de Ouvidoria da Celepar elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pelo Núcleo de Ouvidoria, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

ATIVIDADES

ATIVIDADE ORDINÁRIA 1: Realizar ações de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria para público interno e externo;

Objetivo: Ampliar de forma permanente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria, a fim de que os agentes públicos e gestores dos órgãos tenham pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria e seu papel como ferramenta estratégica de gestão.

2026												
Etapa	Descrição da Etapa	CRONOGRAMA										
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
1	Realizar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referente a empresa.											
2	Realizar levantamento de possíveis dúvidas dos empregados da Celepar referente à Ouvidoria											
3	Realizar levantamento sobre os locais internos que não respondem as manifestações no prazo.											
4	Organizar ação de divulgação levado em consideração os levantamentos anteriores através de reuniões, palestras, e-mails e outras formas que tenham grande alcance a todos os colaboradores da empresa (empregados, terceiros, assessores)											
5	Realizar a ação conforme estabelecido											
6	Divulgação da Ouvidoria para público externo através de participação nas ações da área sustentabilidade conforme descrito na atividade extraordinária 1											

Entrega: Por meio de relatório com as ações realizadas

ATIVIDADE ORDINÁRIA 2: ACOMPANHAR OS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS – SIGO.

Objetivo: Realizar o levantamento e acompanhamento das manifestações registradas no SIGO, a fim de que não expirem os prazos para resposta aos cidadãos.

2026												
Etapa	Descrição da Etapa	CRONOGRAMA										
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
1	Realizar levantamento das manifestações registradas;											
2	Identificar manifestações com prazo a expirar;											
3	Encaminhar cobrança de parecer à área responsável pela resposta;											

Entrega: Por meio de relatório de manifestações com o prazo expirado.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 3: Orientar a gestão do Órgão ou entidade sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações no órgão ou entidade

Objetivo: Realizar o levantamento de dados e transformá-los em informações e indicadores que subsidiam os gestores nas tomadas de decisão.

2026												
Etapa	Descrição da Etapa	CRONOGRAMA										
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
1	Realizar levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO;											
2	Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do órgão;											
3	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores;											

Entrega: Por meio de documentos com relatórios enviados pelos Ouvidores.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 4: Participar de cursos, eventos e ações de capacitação em ouvidoria, atendimento humanizado e temas correlatos.

Objetivo: Realizar a atualização e capacitação dos empregados da Ouvidoria.

2026												
Etapa	Descrição da Etapa	CRONOGRAMA										
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
1	Verificar as oportunidades de cursos e treinamentos oferecidos											
2	Providenciar as inscrições nas capacitações que sejam pertinentes											
3	Participação nos cursos/eventos/ações											

Entrega: Certificação de participação ou comprovante de frequência

ATIVIDADE ORDINÁRIA 5: Propor melhorias nos serviços prestados pelo órgão ou entidade, por meio de apresentação à gestão de relatórios temáticos.

Objetivo: Realizar o levantamento de dados e transformá-los em informações e indicadores que subsidiam os gestores nas tomadas de decisão.

2026												
Etapa	Descrição da Etapa	CRONOGRAMA										
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
1	Realizar levantamentos dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO											
2	Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do órgão											
3	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores											

Entrega: Apresentação de relatório

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 1: PARTICIPAR DO PROJETO CELEPAR EXPERIENCE E CURSOS DE SMARTPHONE DIVULGANDO A OUVIDORIA

Objetivo: Fortalecer a cultura da Ouvidoria perante os estudantes e idosos para que estes sejam propagadores entre seus familiares e comunidade.

2026		CRONOGRAMA											
Etapa	Descrição da Etapa	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		1	Solicitar á área de Sustentabilidade o calendário de eventos de capacitação, delimitando data, tipo de ação, público alvo e material necessário, podendo ser via Webinar, palestra, reunião, divulgação interna e externa, distribuição de material impresso ou digital, ação de rua ou outra atividade correlata.										
3	Apoiar as ações prévias que forem necessárias com base no planejamento e os atores envolvidos, como por exemplo: a convocação de reunião, divulgação de ação, inscrições necessárias ou desenvolvimento de materiais com área de comunicação.												
4	Realizar a ação conforme estabelecido.												
5	Apresentar relatório final com as ações realizadas e os resultados obtidos.												

Entrega: No mínimo, duas participações

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 2: REALIZAR O TREINAMENTO ANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA E OUVIDORIA

Objetivo: Manter os colaboradores informados sobre o código de conduta da Celepar, orientar sobre as atividades da Ouvidoria

2026		CRONOGRAMA											
Etapa	Descrição da Etapa	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		1	Elaboração/definição e programação do evento										
2	Realização do evento												

Entrega: Realização do treinamento disponibilizando na Universidade Corporativa da Celepar e na Intranet

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – Celepar dará publicidade ao presente Plano Anual de Atividades de Ouvidoria e Transparência de 2026 em seu Portal da Transparência.

O acompanhamento da execução do PTO será realizado a cada seis meses, por meio dos Relatórios Semestrais e apresentados ao Diretor-Presidente e a Ouvidoria Geral do Estado.

Curitiba, 30 de março de 2026.

Louisie Caroline De Pascoal
Coordenadora do Núcleo de Ouvidoria - NOUV

Documento: **planodetrabalhoOuvidoria_2026.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Louisie Caroline de Pascoal (XXX.330.139-XX)** em 30/03/2026 14:39 Local: CELEP/NOUV.

Inserido ao protocolo **25.677.780-0** por: **Louisie Caroline de Pascoal** em: 30/03/2026 14:39.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:

**CIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PR
DIRETOR PRESIDENTE**

Protocolo: 25.677.780-0
Assunto: PTO2026
Interessado: COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E
COMUNICACAO DO PARANA - CELEPAR
Data: 31/03/2026 15:30

DESPACHO

À NOUV,

I - Ciente e de acordo com o Plano de Trabalho Anual do Núcleo de Ouvidoria, referente ao exercício de 2026, apresentado nos autos, o qual aprovo nos termos propostos.

II - Encaminhe-se à área para as providências cabíveis.

Atenciosamente,
André Gustavo Souza Garbosa
Diretor-Presidente

Documento: **DESPACHO_2.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Andre Gustavo Souza Garbosa (XXX.983.988-XX)** em 31/03/2026 16:54 Local: CELEP/DP.

Inserido ao protocolo **25.677.780-0** por: **Alessandra Kaminski** em: 31/03/2026 15:30.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: