

PLANO DE TRABALHO ANUAL DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

A Companhia Paranaense de Gás - Compagas, sociedade de economia mista, é parte integrante da administração indireta do Estado do Paraná instituída pela Lei Estadual nº 10.856, de 06 de julho de 1994, e está sujeita às Leis nº 6.404/1976, nº 13.303/2016, nº 12.527/2011 e ao Decreto Estadual nº 10.285/2014, que exigem a observância de regras de governança corporativa e de transparência.

Assim sendo, apresentamos o Plano de Trabalho Anual de Ouvidoria, sob responsabilidade da Agente de Ouvidora, contendo um conjunto de ações que visam o aprimoramento do processo de Ouvidoria na Companhia, através do cumprimento dos requisitos legais e regulatórios vigentes, considerando as diretrizes da Controladoria-Geral do Estado do Paraná – CGE/PR.

O Quadro 1 apresenta as principais legislações relacionadas à Ouvidoria, com destaque a alguns artigos.

Quadro 1 – Legislações

Legislação	Súmula	Observações
Lei Federal 13.303/2016 L 13.303/16	Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.	-
Lei Federal 13.460/2017 L 13.460/2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Art. 9º – Apresentação da manifestação do usuário do serviço público; Art. 10 – Manifestação dirigida à Ouvidoria; Art. 12 – Procedimentos administrativos relativos às manifestações; Art. 13 – Atribuições das Ouvidorias;

PÚBLICO

		Art. 14 – Deveres das Ouvidorias; Art. 15 – Relatórios de gestão; Art. 16 – Prazos para respostas.
Resolução CGE nº 55/2021	Especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.	-
Instrução Normativa CGE nº 08/2022	Determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho Anual, de acordo com suas atividades e competências.	-

2. PLANO DE TRABALHO

Em atenção às disposições da Instrução Normativa nº 08/2022 da Controladoria-Geral do Estado do Paraná, foram definidas as atividades abaixo listadas:

- Divulgação do telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria no site institucional da Compagas;
- Realização de comunicados internos sobre as atribuições da Ouvidoria;
- Acompanhamento das manifestações com intuito de cumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento;
- Elaboração de relatórios para subsidiar a gestão na tomada de decisões.

PÚBLICO

Quadro 2 – Atividades do Agente de Ouvidoria

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Divulgação do telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria no site institucional da Compagas.											
Etapas	- Inclusão das informações na página de Ouvidoria (https://www.compagas.com.br/index.php/ouvidoria-topo)											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 2	Realização de comunicados internos sobre as atribuições da Ouvidoria.											
Etapas	- Artigo na pauta de outubro do Informativo Interno Minuto Compliance.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 3	Atender as demandas recebidas através da ferramenta SIGO.											
Etapas	- Atendimento das demandas da Ouvidoria e de Acesso à Informação, recebidas através da ferramenta SIGO, atuando de acordo com procedimento interno.											

PÚBLICO

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 4	Elaboração de relatórios para subsidiar a gestão na tomada de decisões.											
Etapas	- Elaboração de relatório dos atendimentos realizados na Ouvidoria, considerando pontos de melhoria em processos internos.											

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades e o cronograma foram definidos e serão executados considerando o dimensionamento da equipe e a sinergia com as atividades demandadas pela CGE/PR e pelo TCE/PR. Os mesmos poderão sofrer alterações em função de algum fator que inviabilize a realização, tais como, alterações nos processos, eventuais demandas que se apresentem com maior prioridade e/ou a pedido da Alta Administração.

Elaborado por:

Mariana dos Anjos Corrêa
Agente de Ouvidoria