

## **COMPANHIA PARANAENSE DE GÁS – COMPAGAS**

### **PLANO DE TRABALHO ANUAL - Exercício 2023**

#### **Agente de Ouvidoria**

---

#### **I – CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

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.

Com fundamento na Instrução Normativa CGE nº 06/2023<sup>1</sup>, que determina a elaboração do Plano de Trabalho dos Agentes de Ouvidoria, relativo ao exercício de 2023, apresenta-se o presente Plano de Trabalho, que constitui 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.

#### **II – PLANO DE TRABALHO ANUAL DO AGENTE DE OUVIDORIA**

##### **1. Objetivo**

Permitir ao Agente de Ouvidoria, por meio do acompanhamento das demandas registradas no Canal de Ouvidoria, além de cumprir as exigências legais, auxiliar a gestão e contribuir para o aperfeiçoamento dos processos internos, por meio de análise dos atendimentos recebidos e elaboração de recomendações de melhorias dos serviços prestados pela Companhia.

Destaca-se, ainda, que o Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Agente de Ouvidoria ao longo de 2023, previstas na Instrução Normativa da CGE nº 06/2023.

---

<sup>1</sup> Instrução Normativa CGE nº 06, de 26 de janeiro de 2023.

Determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, de acordo com suas atividades e competência. (...)

Art. 2º O Plano de Trabalho deverá conter no mínimo 06 (seis) ações para o desempenho das atividades de ampliação do trabalho de ouvidoria no órgão/entidade no exercício:

- a) Ação/ Iniciativa I – Divulgar o telefone e outras formas de contato da ouvidoria setorial no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização;
- b) Ação/ Iniciativa II – Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;
- c) Ação/ Iniciativa III – Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de não expirem o prazo;
- d) Ação/ Iniciativa IV – Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria;
- e) Ação/ Iniciativa V – Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão; e
- f) Ação/ Iniciativa VI – Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017. (...)

## 2. Cronograma

Para realização dos trabalhos foi definido o seguinte cronograma de atividades:

Período	Ações	Objetivo
<b>Janeiro de 2023</b>	Elaboração do Relatório Anual, contendo a análise das demandas recebidas no ano anterior e apontamentos da Ouvidoria para subsidiar tomadas de decisão dos gestores.	Garantir o cumprimento da missão da Ouvidoria. Contribuir para o aprimoramento dos processos internos da Companhia.
<b>Janeiro a Dezembro de 2023</b>	Atendimento das demandas da Ouvidoria e de Acesso à Informação, recebidas através da ferramenta SIGO, atuando de acordo com procedimento interno.	Garantir o cumprimento dos prazos de atendimento e resolução das demandas recebidas.
<b>Fevereiro de 2023</b>	Elaboração do Plano Anual de Trabalho do Agente de Ouvidoria.	Atendimento à IN n.º 06/2023 da CGE.
<b>Março de 2023</b>	Alteração na página de Ouvidoria do site da Compagas, com inclusão de outros meios de contato.	Orientar o usuário sobre os meios e canais de atendimento disponíveis.
<b>Março a Dezembro de 2023</b>	Acompanhar a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art.7º da Lei nº 13.460/2017.	Atendimento ao art.7º da Lei nº 13.460/2017.
<b>Mai de 2023</b>	Informar na página de Ouvidoria sobre o acesso à sede da Compagas aos cidadãos que buscam atendimento presencial.	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.
<b>Mai de 2023</b>	Elaboração de artigo orientativo sobre o papel da Ouvidoria no Informativo Interno <i>Minuto Compliance</i>	Conscientizar o público interno sobre o papel da Ouvidoria.
<b>Julho de 2023</b>	Elaboração do Relatório Parcial referente à execução das atividades deste Plano de Trabalho.	Atendimento à IN n.º 06/2023 da CGE.

Período	Ações	Objetivo
<b>Julho de 2023</b>	Elaboração do Relatório Parcial contendo a análise das demandas recebidas e apontamentos da Ouvidoria para subsidiar tomadas de decisão dos gestores.	Garantir o cumprimento da missão da Ouvidoria. Contribuir para o aprimoramento dos processos internos da Companhia.
<b>Dezembro de 2023</b>	Elaboração do Relatório Anual referente à execução das atividades deste Plano de Trabalho.	Atendimento à IN n.º 06/2023 da CGE.

### III – CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades e o cronograma foram definidos e serão executados considerando o dimensionamento da equipe e a sinergia com as atividades da Ouvidoria. 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. Nesses casos, a Coordenadoria de Ouvidoria da CGE/PR será notificada.

Elaborado por:

**Mariana dos Anjos Corrêa**  
Agente de Ouvidoria

**Aprovado na REDIR n.º 994/2023, de 13/02/2023.**  
**Publicado no DIOE edição n.º 11.353, de 15.02.2023.**  
**Retificado na REDIR n.º 1007/2023, de 09/05/2023.**