





**Agência Reguladora do Paraná**

Rubens Bueno

**Diretor-Presidente**

Marcelo Luiz Curado

**Diretor Administrativo Financeiro**

Rejane Maria Schirr Scolari

**Diretora de Regulação Econômica**

Sérgio Luiz Cequinel Filho

**Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços**

**Coordenação e Elaboração:**

Danielle Cristini Martins

**Ouidora**

**Equipe Técnica**

Arthur Pereira Loro

Jessica Idia Rodrigues

**Assessoria de Comunicação Social**

Carlos Eduardo Winnikes da Silva

**Projeto Gráfico e Diagramação**

Thiago Maia Mourao

**Revisão**





## 1. Introdução

“

A Agente de Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná (AGEPAR), designado por meio da Portaria nº 26/2025 - AGEPER, publicada no Diário Oficial do Estado - DIOE nº 11913, de 30 de maio de 2025, apresenta o presente Plano de Trabalho Anual referente ao exercício de 2026.

O Plano de Trabalho tem como finalidade organizar, planejar e orientar as atividades da Ouvidoria no âmbito da AGENCY, promovendo maior eficiência na gestão das manifestações dos usuários de serviços públicos, contribuindo para o aprimoramento da prestação dos serviços públicos regulados pela Agência e fortalecendo os mecanismos de participação social e controle social da administração pública.

A elaboração deste documento observa as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado do Paraná, especialmente aquelas previstas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, na Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, e na Política Nacional de Linguagem Simples aplicável à administração pública.

## 2. Plano de Trabalho

O presente Plano de Trabalho apresenta as atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da AGEPAR ao longo do exercício de 2026, em conformidade com as competências atribuídas à Agente de Ouvidoria e com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado do Paraná.

As ações previstas contemplam atividades voltadas à divulgação institucional da Ouvidoria, ao acompanhamento e gestão das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO, ao aprimoramento dos fluxos internos de tramitação, à análise das demandas recorrentes, à avaliação da qualidade das respostas aos usuários de serviços públicos e à produção de relatórios analíticos destinados a subsidiar a tomada de decisão da gestão e o aperfeiçoamento regulatório dos serviços públicos delegados supervisionados pela Agência.

## 2.1 ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar é composta por uma equipe formada por uma Agente de Ouvidoria e dois assessores técnicos, responsáveis pelo atendimento das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, pelo acompanhamento das respostas das áreas técnicas e pela produção de análises e relatórios institucionais.

No âmbito da estrutura organizacional da Agência, a Ouvidoria encontra-se vinculada à Unidade de Integridade e Compliance – UNIC, unidade responsável pela coordenação das atividades relacionadas à integridade institucional, transparência, ouvidoria e controle interno. A chefia da referida unidade é exercida pela Agente de Ouvidoria.

**Atividade 1:** Divulgação das atribuições da ouvidoria

**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.

**Normativa aplicável:** Instrução Normativa CGE nº 01/2026 – art. 4º, inciso I

Lei Federal nº 13.460 de 2017

Etapas/atividades:

		2026											
Etapas	Descrição da etapa	CRONOGRAMA											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Planejamento das ações												
2	Produção de material informativo												
3	Divulgação												
4	Avaliação das ações realizadas												

**Produto:** Materiais institucionais e ações de divulgação realizadas pela Ouvidoria.

**Indicador:** Número de ações de divulgação realizadas no exercício.

**Atividade 2:** Obter e manter atualizada a certificação em Ouvidoria

**Objetivo:** Garantir a atualização contínua da capacitação técnica da Agente de Ouvidoria e equipe técnica em temas relacionados à ouvidoria pública, atendimento ao cidadão e gestão de manifestações.

**Fundamento Normativo:** Instrução Normativa CGE nº 01/2026 – art. 4º, inciso IV

**Etapas/atividades:**

2026													
Etapas	Descrição da etapa	CRONOGRAMA											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
5	Levantamento de oportunidades												
6	Participação em cursos e eventos												
7	Aplicação dos conhecimentos adquiridos												

**Produto:** Certificação ou participação comprovada em ações de capacitação.

**Indicador:** Número de capacitações realizadas no exercício.

**Atividade 3:** 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.

**Etapas/atividades:**

2026			
Etapa	Descrição das atividades	Responsável	Prazo
8	Monitoramento diário das manifestações no SIGO	Ouvidoria	Diário
9	Envio de alertas às áreas responsáveis	Agente de Ouvidoria	Diário
10	Cobrança de respostas em atraso	Ouvidoria	Diário

**Produto:** Controle atualizado das manifestações registradas no SIGO.

**Indicador:** Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal.

**Atividade 4:** Orientação sobre fluxos de tramitação das manifestações

**Objetivo:** Orientar as áreas internas da AGEPAR quanto aos fluxos de tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

**Fundamento Normativo:** Instrução Normativa CGE nº 01/2026 - art. 4º, inciso III

**Etapas/atividades:**

2026													
Etapas	Descrição da etapa	CRONOGRAMA											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
11	Mapeamento dos fluxos atuais												
12	Identificação de melhorias												
13	Elaboração de orientações internas												
14	Divulgação às áreas responsáveis												

**Produto:** Orientações institucionais sobre fluxos de tramitação das manifestações.

**Indicador:** Número de orientações ou instrumentos institucionais elaborados.

**Atividade 5:** Análise de recorrência e encaminhamento de recomendações à gestão

**Objetivo:** Identificar padrões de recorrência nas manifestações registradas no SIGO e encaminhar recomendações à gestão para melhoria dos serviços públicos regulados.

**Etapas/atividades:**

2026													
Etapas	Descrição da etapa	CRONOGRAMA											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
15	Levantamento das manifestações												
16	Classificação por tema e recorrência												
17	Identificação de padrões de demanda												
18	Encaminhamento de recomendações à gestão												

**Produto:** Relatório sintético de recorrência das manifestações.

**Indicador:** Número de relatórios analíticos encaminhados à gestão.

**Atividade 6:** Monitoramento da qualidade das respostas da Ouvidoria

**Objetivo:** Avaliar a qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos no SIGO.

**Fundamento Normativo:** Instrução Normativa CGE nº 01/2026

Lei Federal nº 13.460 de 2017

**Etapas/atividades:**

2026		
Etapa	Descrição das atividades	Prazo
19	Amostragem mensal de manifestações	Mensal
20	Avaliação da qualidade das respostas	Bimestral
21	Orientação às áreas responsáveis	Bimestral
22	Elaboração de relatório semestral de melhoria	Semestral

**Produto:** Relatório de qualidade das respostas.

**Indicador:** Percentual de respostas consideradas adequadas.

**Atividade 7:** Elaboração de relatórios temáticos de ouvidoria

**Objetivo:** Identificar problemas recorrentes nas manifestações recebidas na Ouvidoria e encaminhar para as diretorias competentes.

**Fundamento Normativo:** Instrução Normativa CGE nº 01/2026 – art. 4º, inciso V

Lei Federal nº 13.460 de 2017.

**Etapas/atividades:**

2026													
Etapas	Descrição da etapa	CRONOGRAMA											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
23	Identificação de temas recorrentes												
24	Elaboração de relatórios temáticos												
25	Apresentação à gestão												

**Produto:** Relatórios temáticos contendo sugestões de melhoria.

**Indicador:** Número de relatórios temáticos elaborados.

**Atividade 8:** Análise estratégica das manifestações para subsidiar a regulação

**Objetivo:** Analisar as manifestações registradas na Ouvidoria com a finalidade de identificar tendências, riscos regulatórios e oportunidades de melhoria nos serviços regulados.

**Etapas/atividades:**

2026													
Etapas	Descrição da etapa	CRONOGRAMA											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
26	Consolidação das manifestações												
27	Classificação por setor regulado												
28	Identificação de tendências e problemas recorrentes												
29	Elaboração de relatório analítico institucional												

**Produto:** Relatório analítico das manifestações com subsídios à gestão regulatória.

**Indicador:** Número de relatórios analíticos elaborados.

**Atividade 9:** Reuniões de alinhamento com áreas internas

**Objetivo:** Promover alinhamento institucional entre a Ouvidoria e as áreas técnicas responsáveis pelas respostas às manifestações.

**Fundamento Normativo:** Instrução Normativa CGE nº 01/2026 - art. 6º.

**Etapas/atividades:**

2026													
Etapas	Descrição da etapa	CRONOGRAMA											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
30	Planejamento das reuniões												
31	Realização de reuniões com áreas técnicas												
32	Registro e encaminhamento das deliberações												

**Produto:** Registros e encaminhamentos das reuniões realizadas.

**Indicador:** Número de reuniões de alinhamento realizadas.

### 3. Disposições Finais

A Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar executará as atividades previstas neste Plano de Trabalho Anual, observando as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado do Paraná e as disposições constantes da Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

A execução das atividades previstas neste Plano poderá ser acompanhada ao longo do exercício, podendo sofrer ajustes ou atualizações decorrentes de demandas institucionais, orientações da Controladoria-Geral do Estado ou necessidades identificadas no âmbito da atuação da Ouvidoria.

As ações previstas neste Plano de Trabalho contribuem para o fortalecimento da participação social, da transparência institucional e do aprimoramento regulatório da Agência.

Após sua aprovação pelo dirigente máximo da AGEPAR, o presente Plano de Trabalho será disponibilizado no sítio eletrônico institucional da Agência e no Portal da Transparência do Estado, em observância aos princípios da publicidade e da transparência administrativa.



SOLICITAÇÕES



DENÚNCIAS



RECLAMAÇÕES



LEI DE ACESSO  
À INFORMAÇÃO



ELOGIOS



SUGESTÕES

Canais de comunicação da Ouvidoria da AGEPAR:



**0800-6442013**

OUVIDORIA



[www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria-Agepar](http://www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria-Agepar)



[ouvidoriaagepar@agepar.pr.gov.br](mailto:ouvidoriaagepar@agepar.pr.gov.br)



## Compromisso com o cidadão

A Ouvidoria da AGEPAR reafirma seu compromisso com a transparência, a ética e o fortalecimento da gestão pública, garantindo uma escuta qualificada e promovendo a integração entre fiscalização, controle social e melhoria contínua dos serviços públicos delegados.



**OUVIR**  
PARA EVOLUIR



Rua Marechal Deodoro,  
1.600 - Alto da XV -  
80.045-090 - Curitiba - PR



[www.agepar.pr.gov.br](http://www.agepar.pr.gov.br)



+55 41 3210-4800



@ageparpr



[www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana](https://www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana)



@agepar1



**0800-644-2013**  
OUVIDORIA