

OUVIDORIA

PLANO DE TRABALHO

2026





DIRETOR PRESIDENTE
WILSON BLEY LIPSKI

OUVIDOR
STIVERSON CHARLES GOUVEA DE OLIVEIRA

Companhia de Saneamento do Paraná - Sanepar
Ouvidoria – DP | Informação Pública
Plano de Trabalho Ouvidoria – Inf. nº 05/2026 – OUV
eProtocolo nº 25.562.133-5
Página 1 de 7

1 INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Companhia de Saneamento do Paraná – Sanepar, designado pelo ato da Administrativo Resolução nº 169/2019, publicada no portal da transparência da Sanepar de fevereiro 2019, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas no descrever o objetivo da ação conforme finalidade do Agente durante o ano de 2026, conforme diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01//2026.

2 PLANO DE TRABALHO

Segue descrição pontual das atividades a serem executadas pelo Agente de Ouvidoria, durante o exercício de 2026.

ATIVIDADE I: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

Objetivo: Aumentar o nível de conhecimento sobre as atribuições da Ouvidoria junto aos públicos interno e externo, visando qualificar as demandas recebidas e estreitar o relacionamento com a comunidade.

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Revitalizar a comunicação da Ouvidoria utilizando linguagem simples, garantindo a padronização das informações em todos os pontos de contato internos e externos.												
2	Implementar sinalização estratégica nas centrais de relacionamento, facilitando o acesso aos canais de registro e promovendo a transparência no atendimento ao usuário.												

Entrega: Normas internas, conteúdo publicado na internet sobre a Ouvidoria e cartazes.

Indicador: Quantidade de manifestações registradas.

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

Objetivo: Monitorar o fluxo de tramitação das manifestações no sistema SIGO, visando eliminar atrasos e mitigar riscos de descumprimento dos prazos regimentais.

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Gerenciar o fluxo de entrada de manifestações no sistema SIGO, realizando a triagem diária e a alimentação do sistema próprio, garantindo o controle de prazo e rastreabilidade de cada demanda.												
2	Operacionalizar a comunicação institucional de prazos, efetuando notificações sistemáticas às áreas técnicas sobre encaminhamentos e alertas de vencimento, assegurando que todas as manifestações pendentes recebam o tratamento adequado conforme as normas vigentes.												

Entrega: Responder as manifestações dentro do prazo e solicitar prorrogação quando necessário.

Indicador: Relatório de tempo médio e concluídos dentro do prazo.

ATIVIDADE III: ORIENTAR A GESTÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE SOBRE O ESTABELECIMENTO DE FLUXOS DE TRAMITAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NO ÓRGÃO OU ENTIDADE.

Objetivo: Estabelecer diretrizes e protocolos de tramitação interna junto à gestão do órgão, assegurando a rastreabilidade das demandas e a definição clara de responsabilidades entre as unidades técnicas.

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Revisar os fluxogramas de tramitação das demandas, garantindo o pleno atendimento aos prazos legais.												
2	Atualizar o material de apoio sobre atribuições e responsabilidades da Ouvidoria e áreas técnicas, garantindo a padronização dos processos internos.												

Entrega: Fluxograma e material de apoio.

Indicador: Relatório de tempo médio e concluídos dentro do prazo.

ATIVIDADE IV: PARTICIPAR DE CURSOS, EVENTOS E AÇÕES DE CAPACITAÇÃO EM OUVIDORIA, ATENDIMENTO HUMANIZADO E TEMAS CORRELATOS.

Objetivo: Promover o aperfeiçoamento contínuo das competências técnicas e comportamentais, visando a excelência no atendimento ao cidadão e a aplicação das melhores práticas de gestão em Ouvidoria.

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Identificar oportunidades de treinamento alinhadas às necessidades estratégicas da Ouvidoria e realizar a capacitação.												

Entrega: Certificado de participação.

Indicador: Hora de treinamento empregado no ano.

ATIVIDADE V: PROPOR MELHORIAS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE, POR MEIO DA APRESENTAÇÃO À GESTÃO DE RELATÓRIOS TEMÁTICOS.

Objetivo: Transformar as manifestações dos usuários em subsídios estratégicos, por meio da elaboração de relatórios temáticos que identifiquem falhas recorrentes e oportunidades de melhoria, visando o aprimoramento contínuo dos serviços e a satisfação do cidadão.

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Produzir relatórios mensais de gestão, integrando análises quantitativas e qualitativas para identificar tendências, gargalos operacionais e temas críticos que impactam a satisfação do usuário.												
2	Articular junto às unidades finalísticas a análise técnica das recorrências detectadas, requisitando diagnóstico e planos de ação e medidas corretivas para o tratamento das causas raízes dos problemas identificados												

Entrega: Cronograma de entrega de relatórios.

Indicador: Não se aplica.

ATIVIDADE VI: REALIZAR REUNIÕES DE ALINHAMENTO E DE SUPERVISÃO, APLICÁVEL EXCLUSIVAMENTE ÀS OUVIDORIAS SETORIAIS QUE POSSUEM ESSA ESTRUTURA.

Objetivo: Fortalecer a governança da Ouvidorias por meio de reuniões periódicas de alinhamento e supervisão técnica, garantindo a padronização dos procedimentos, a troca de boas práticas e a conformidade das unidades setoriais com as diretrizes institucionais.

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Gerenciar o ciclo de reuniões de alinhamento com as Gerências Regionais, utilizando indicadores de desempenho para orientar a tomada de decisão e promover o debate técnico sobre pontos críticos, visando a melhoria contínua do processo.												

Companhia de Saneamento do Paraná - Sanepar
Ouvidoria – DP | Informação Pública
Plano de Trabalho Ouvidoria – Inf. nº 05/2026 – OUV
eProtocolo nº 25.562.133-5
Página 5 de 7

Entrega: Cronograma de reuniões.

Indicador: Não se aplica.

3 DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Sanepar compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Diretor Presidente da Sanepar.

Curitiba, 10 de março de 2026.

STIVERSON CHARLES GOUVEA DE OLIVEIRA
Agente de Ouvidoria

EQUIPE TÉCNICA:

ANA LUCIA AKEMI AWANE
CYNTHIA HELOISA MOKVA MOROSKO
DEBORA REGIANE DE BRITO EVANGELISTA
EDUARDO ALMEIDA LEMES
ERICA ROSANA JACOMEL WEIBER
JAIR FRANCISCO DOS SANTOS
JOSE ADRIANO FERREIRA
PRISCILA FERREIRA DE CASTRO
TATIANE DANTAS DE AZEVEDO
TATIANE THOMAZINI

WILSON BLEY LIPSKI
DIRETOR PRESIDENTE

Documento: **PLANODETRABALHOOUVIDORIA2026.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Wilson Bley Lipski** em 19/03/2026 13:55.

Assinatura Avançada realizada por: **Stiverson Charles Gouvea de Oliveira (XXX.650.389-XX)** em 10/03/2026 15:34 Local: SANEPAR/08976.

Inserido ao protocolo **25.562.133-5** por: **Cynthia Heloisa Mokva Morosko** em: 10/03/2026 15:15.



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: