CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO PARANÁ S/A – CEASA PR

PLANO DE TRABALHO - 2026

OUVIDORIA DA CEASA PR

DR. EDER EDUARDO BUBLITZ

DIRETOR-PRESIDENTE DA CEASA/PR

DR. JOÃO LUIZ BUSO

DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO DA CEASA/PR

DR. PAULO RICARDO DA NOVA

DIRETOR AGRO COMERCIAL DA CEASA/PR

DR. ANTÔNIO LEONARDECZ

DIRETOR TÉCNICO DA CEASA/PR

GÉRSON LUÍS FERREIRA DE SOUZA

OUVIDOR GERAL DA CEASA /PR

Í N D I C E

ATIVIDADE ORDINÁRIA 1 – OBJETIVO	**4**
ATIVIDADE ORDINÁRIA 2/3 – OBJETIVO	**5**
ATIVIDADE ORDINÁRIA 4 – OBJETIVO	**6**
ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 1 – OBJETIVO	**6/7**

ATIVIDADE ORDINÁRIA 1: Realizar, internamente no órgão, ações trimestrais de divulgação sobre as 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.

As ações deverão ocorrer nos meses de março, junho, setembro e dezembro.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento de legislação vigente sobre as atribuições das Ouvidorias;	Agente de Ouvidoria	Trimestral
2	Realizar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referente ao órgão;	Agente de Ouvidoria	Trimestral
3	Realizar levantamento sobre os locais internos que não respondem as manifestações no prazo	Agente de Ouvidoria	Trimestral
4	Realizar levantamento de possíveis dúvidas dos agentes públicos pertencentes ao órgão.	Agente de Ouvidoria	Trimestral
5	**Organizar ações de divulgação levando em consideração os levantamentos anteriores.** As ações podem ser realizadas por e-mails, e outras formas que tenham grande alcance dos agentes públicos.	Agente de Ouvidoria	Trimestral

Indicador: N/A

Monitoramento: Por meio de relatório com as ações realizadas em março, junho, setembro e dezembro.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 2: Obter e manter atualizada a certificação em Ouvidoria.

Objetivo: Garantir que os Ouvidores da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar certificação em Ouvidoria.	Agente de Ouvidoria	Anual
2	Participar de cursos, eventos e ações de capacitação em ouvidoria, atendimento humanizado e temas correlatos;	Agente de Ouvidoria	Quando houver

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio do encaminhamento do certificado do curso.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 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:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento das manifestações registradas;	Agente de Ouvidoria	Diário
2	Identificar manifestações com prazo a expirar;	Agente de Ouvidoria	Diário
3	Encaminhar cobrança de resposta à área responsável pela resposta por e-mail;	Agente de Ouvidoria	Diário

Indicador: N/A.

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

ATIVIDADE ORDINÁRIA 4: Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

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

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no **SIGO**;	Agente de Ouvidoria	Diário
2	Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do órgão;	Agente de Ouvidoria	Diário
3	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores;	Agente de Ouvidoria	Diário

Indicador: N/A.

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

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 1: Monitoramento de manifestações registradas no sistema **SIGO**, referente a contratos firmados e contratos aditados, mediante inexigibilidade de licitação, referente aos exercícios de 2025 e 2026

Objetivo: Subsidiar os agentes de ***Compliance,*** Transparência e Controle Interno em suas atribuições

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento de manifestações registradas no **SIGO**, que tenham como assunto os contratos firmados pelo órgão ou entidade via inexigibilidade de licitação, com valores acima de dez milhões de reais, nos anos 2025 e 2026;	Agente de Ouvidoria CPL	Bimestral
2	Analisar a importância dos dados coletados para os agentes de ***Compliance***, Transparência e Controle Interno do órgão;	Agente de Ouvidoria	Bimestral
3	Encaminhar relatório realizado para os agentes de	Agente de	Bimestral

	Compliance, Transparência e Controle Interno do órgão com cópia para os gestores;	Ouvidoria	

Indicador: N/A.

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O agente de ouvidoria deverá zelar para que as respostas das manifestações registradas no SIGO sejam apresentadas de forma completa, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão, observando o prazo legal, seguindo as diretrizes da Lei Federal nº 15.263 de 2025, que inclui a Politica Nacional de Linguagem Simples.

As Centrais de Abastecimento do Paraná S/A – Ceasa Pr através da Ouvidoria da empresa, acolhe o presente Plano de Trabalho da Ouvidoria do ano de 2026, o qual será levado ao conhecimento e aprovação da executiva e providenciará sua inclusão no Portal da Transparência da empresa.

Curitiba, 17 de março de 2026

Gérson Luís Ferreira de Souza

Ouvidor Geral da CEASA/PR