




**ESTADO DO PARANÁ**



Folha 1

<b>Órgão Cadastro:</b> APPA		<b>Protocolo:</b>
<b>Em:</b> 31/03/2026 09:42		<b>25.682.664-0</b>
<b>Interessado 1:</b>	(CNPJ: XX.XXX.439/0001-91) ADMINISTRACAO DOS PORTOS DE PARANAGUA E ANTONINA - APPA	
<b>Interessado 2:</b>		
<b>Assunto:</b>	ESTRUTURA, ORGANIZACAO E FUNCIONAMENTO <b>Cidade:</b> PARANAGUA / PR	
<b>Palavras-chave:</b>	INFORMACAO	
<b>Nº/Ano</b>	1/2026	
<b>Detalhamento:</b>	CI NO 01/2026 - COMUNICAÇÃO INTERNA 2179/2026 - PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA - EXERCÍCIO 2026 .	
<b>Código TTD:</b> -		

Para informações acesse: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/consultarProtocolo>

**ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA**

PRESIDÊNCIA  
SUPERINTENDÊNCIA DE GOVERNANÇA  
COORDENADORIA DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Comunicação Interna Nº 01/2026

Interessado: Superintendência de Governança

Assunto: Plano de Trabalho Ouvidoria – Exercício 2026

Prezados,

Trata-se do encaminhamento do Plano de Trabalho de Ouvidoria da Portos do Paraná– exercício 2026, elaborado pelo Coordenador de Ouvidoria, em atendimento às diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa CGE nº 01/2026, que disciplina a elaboração e aprovação do Plano de Trabalho Anual dos Agentes.

O referido Plano tem por finalidade estruturar e orientar as atividades de avaliação, monitoramento e aperfeiçoamento dos processos de governança, conformidade e gestão no âmbito da Portos do Paraná, contemplando as ações a serem desenvolvidas ao longo do exercício de 2026, conforme detalhado no documento anexo.

Dessa forma, encaminha-se o Plano de Trabalho aprovação.

Em, 26/03/2026.

Mirella Ferreira Costa

Coordenadoria de Ouvidoria

Bruna Pereira Veiga Nicolau

Superintendente De Governança

**Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143**

[www.portosdoparana.pr.gov.br](http://www.portosdoparana.pr.gov.br) / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos\_parana



**COMUNICAÇÃO INTERNA 2179/2026.** Assinatura Avançada realizada por: **Bruna Pereira Veiga Nicolau (XXX.687.029-XX)** em 31/03/2026 09:10. Inserido ao documento **2.079.677** por: **Bruna Pereira Veiga Nicolau** em: 31/03/2026 09:10. Demais assinaturas na última folha. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: **2eac4304cacbd3dc236b5057d2fd340e**

Inserido ao protocolo **25.682.664-0** por: **Sonia Regina de Araujo** em: 31/03/2026 09:43. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: **b967f3036a56a5da95d456e76c947b0a**



ePROTOCOLO



**COMUNICAÇÃO INTERNA 2179/2026.**

Documento: **CI012026OuvidoriaTramitacaooplanosdetrabalho.pdf.**

Assinatura Avançada realizada por: **Bruna Pereira Veiga Nicolau (XXX.687.029-XX)** em 31/03/2026 09:10, **Mirella Ferreira Costa (XXX.889.409-XX)** em 31/03/2026 09:12 Local: APPA/COUVI.

Inserido ao documento **2.079.677** por: **Bruna Pereira Veiga Nicolau** em: 31/03/2026 09:10.



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:

**2eac4304cacbd3dc236b5057d2fd340e**

# PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENDE DE OUVIDORIA DA PORTOS DO PARANÁ



LUIZ FERNANDO GARCIA DA SILVA  
**DIRETOR PRESIDENTE**

BRUNA PEREIRA VEIGA NICOLAU  
**SUPERINTENDENTE DE GOVERNANÇA**

MIRELLA FERREIRA COSTA  
**COORDENADORIA DE OUVIDORIA**



## 1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Portos do Paraná, designado pela Portaria nº 222/2020, publicada no DIOE Edição nº 10759, de 27 de Agosto de 2020, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas e descritas abaixo durante ano de 2026, conforme diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

## 2. PLANO DE TRABALHO

Apresenta-se, a seguir, a descrição detalhada das atividades a serem executadas pelo Agente de Ouvidoria ao longo do exercício de 2026. Este plano de trabalho tem como objetivo organizar, orientar e dar maior efetividade às ações a serem desenvolvidas, alinhando-as às diretrizes institucionais e às boas práticas de Ouvidoria Pública. A proposta contempla a definição de metas, prazos e estratégias, visando fortalecer a ouvidoria aprimorar os mecanismos de controle social e contribuir para uma gestão mais transparente, eficiente e responsável."

**ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA**

**ATIVIDADE ORDINÁRIA 1:** Realizar ações de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria para público interno e externo.

**Objetivo:** Realizar semestralmente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria, por meio de ações semestrais, a fim de que os agentes públicos e gestores dos órgãos tenham pleno conhecimento sobre o seu papel e sua importância como ferramenta estratégica de gestão. As ações deverão ocorrer semestralmente.

**Etapas/atividades:**

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

**Indicador:** N/A.

**Monitoramento:** Por meio de relatório aos conselhos e com as ações realizadas semestralmente.

**ATIVIDADE ORDINÁRIA 2:** 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:**

<b>Etapa</b>	<b>Descrição da atividade</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo</b>
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;	Agente de Ouvidoria	Diário

**Indicador:** N/A.

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

**ATIVIDADE ORDINÁRIA 3:** Orientar a gestão do órgão ou entidade sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações no órgão ou entidade; elaborando de relatórios para subsídio ao CAE (Conselho de Auditoria Estatutário) e CONSAD (Conselho de Administração).

**Objetivo:** Elaborar “**Semestralmente**” o “Relatório de Atendimentos da Ouvidoria”, para subsídio dos gestores, pois possibilita dar transparência e mapear possíveis falhas no atendimento ao cidadão que podem ser retificados através da implementação de medidas corretivas na organização.

**Etapas/atividades:**

<b>Etapa</b>	<b>Descrição da atividade</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo</b>
1	Criar o relatório com as informações necessárias.	Agente de Ouvidoria	Semestral
2	Divulgação e envio de relatórios para Sup. Governança, e apresentação a alta gestão.	Agente de Ouvidoria	Semestral
3	Publicar relatório no site da Portos do Paraná.	Agente de Ouvidoria	Anual

**Entrega:** Relatório e divulgação das informações.

**ATIVIDADE ORDINÁRIA 4:** Participar de cursos, eventos e ações de capacitação em ouvidoria, atendimento humanizado e temas correlatos;

**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:**

<b>Etapa</b>	<b>Descrição da atividade</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo</b>
1	Realizar certificação em Ouvidoria.	Agente de Ouvidoria	Anual

**Indicador:** N/A.

**Monitoramento:** Por meio do encaminhamento do certificado do curso nos relatórios finais.

**ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA**

**ATIVIDADE ORDINÁRIA 5:** Propor melhorias nos serviços prestados pelo órgão ou entidade, por meio da apresentação à gestão de relatórios temáticos, e 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:**

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

**Indicador:** N/A.

**Monitoramento:** Por meio de documentos, apresentações e relatórios demonstrados pelo Ouvidor aos Conselhos CAE e CONSAD da Portos do Paraná.

### 3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Portos do Paraná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Diretor Presidente Luiz Fernando da Silva Garcia e a Superintendente de Governança Bruna Pereira Veiga Nicolau.

Curitiba, 26 de Março de 2026.

**MIRELLA FERREIRA COSTA**  
Agente de Ouvidoria

**BRUNA PEREIRA VEIGA NICOLAU**  
Superintendente de Governança

**LUIZ FERNANDO DA SILVA GARCIA**  
Diretor Presidente  
Portos do Paraná



ePROTOCOLO



Documento: **PT2026PortosdoParanaOuvidoriaemandamento.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Bruna Pereira Veiga Nicolau (XXX.687.029-XX)** em 31/03/2026 09:51 Local: APPA/SUPGOV.

Inserido ao protocolo **25.682.664-0** por: **Bruna Pereira Veiga Nicolau** em: 31/03/2026 09:50.



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: