



PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

ESTRADA DE FERRO PARANA OESTE S.A - FERROESTE

LINCOLN TADEU CERKUNVIS
AGENTE DE OUVIDORIA SETORIAL

EQUIPE TÉCNICA: N/A



1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria Setorial da Estrada de Ferro Paraná Oeste S.A- FERROESTE, designado pelo ato Resolução n.º 01/2021/Ferroeste, publicada no DIOE Edição nº 10884 de 04 de março de 2021, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas com objetivo de tornar mais acessível A Ouvidoria Setorial, durante 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 Setorial, durante o exercício de 2026.

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

Objetivo: Divulgação.

Normativa aplicável: Lei n.º 13460/2016 e Decreto Estadual n.º 2741 de 19 de setembro de 2019

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Análise e estudos	X	X	X	X	X	X						
2	Aplicação							X	X	X	X	X	X

Entrega: maior conhecimento e acessibilidade

Indicador: números de acessos



Ferroeste

ATIVIDADE II: ACOMPANHAR OS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA INTEGRADO PARA GESTAO DE OUVIDORIA -SIGO

Objetivo: segurança, transparência no canal de ouvidoria

Normativa aplicável: Lei n.º 12.527/2011- LAI

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	verificação	X	X	x									
2	realização					X	X	X	X	X	X	X	X

Entrega: confiabilidade

Indicador: números de acessos

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

Objetivo: MAPEAMENTO

Normativa aplicável: Resolução n.º 007/2015

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Estudos	X	X	X	X								
2	realização						X	Xx=	X	X	X	X	X

Entrega: ANÁLISE DE MANIFESTÇÕES

Indicador: MELHORIA NO ATENDIMENTO

ATIVIDADE IV: PARTICIPAR DE CURSO, EVETNOS E AÇÕES DE CAPACITAÇÃO EM OUVIDORIA, ATENDIMENTO HUMANIZADO E TEMAS CORRELATOS

Objetivo: QUALIFICAÇÃO



Normativa aplicável: IN 01/2026 da CGE.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	realização	X	X	X	X	X	X						
2	efetivação							X	X	X	X	X	X

Entrega: MELHORIAS NO ATENDIMENTO

Indicador: ORGANIZAÇÃO

ATIVIDADE V: PROPOR MELHORIAS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE POR MEIO DA APRESENTAÇÃO À GESTÃO DE RELATORIOS TEMATICOS

Objetivo: ACESSIBILIDADE

Normativa aplicável: IN 01/2026 da CGE.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

Entrega: LEVANTAMENTOS DE DADOS DAS MANIFESTAÇÕES

Indicador: MELHORIAS EM POLITICAS PÚBLICAS

ATIVIDADE VI: REALIZAR REUNIÕES DE ALINHAMENTO E DE SUPERVISÃO COM AS SUBREDES, APLICAVEL EXCLUSIVAMENTE ÀS OUVIDORIAS SETORIAS QUE POSSUEM ESSA ESTRUTURA.

Objetivo: N/A

Normativa aplicável: N/A

Etapas:



Ferroeste

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	N/A												
	N/A												

Entrega: N/A

Indicador: N/A

DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria Setorial da Estrada de Ferro Paraná Oeste S.A - FERROESTE compromete-se a cumprir com suas demandas legais, dentro do possível, ante essa Companhia estar em processo de desestatização, nos termos da Lei Estadual n.º 22.129//2024, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Diretor Presidente e o Diretor Administrativo e Financeiro dessa Companhia

Curitiba, 26 de março de 2026.

Lincoln Tadeu Cerkunvis
Agente de Ouvidoria Setorial

EQUIPE TÉCNICA
N/A

Fabio Aquino Cesário Vieira
Diretor Administrativo e Financeiro

André Luís Gonçalves
Diretor Presidente da Ferroeste S/A



ePROCOLO



Documento: **ModeloPlanodeTrabalhoAnual2026IN01_2026.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Lincoln Tadeu Cerkunvis** em 23/03/2026 14:39, **Fabio Aquino Cesario Vieira** em 26/03/2026 14:36.

Assinatura Avançada realizada por: **Lincoln Tadeu Cerkunvis (XXX.417.659-XX)** em 23/03/2026 14:38 Local: FERROES/JUR, **Andre Luis Goncalves (XXX.715.659-XX)** em 26/03/2026 10:50 Local: FERROES/DP.

Inserido ao protocolo **25.636.588-0** por: **Lincoln Tadeu Cerkunvis** em: 23/03/2026 14:36.



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: