



PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA 2022



ELEJOR – CENTRAIS ELÉTRICAS DO RIO JORDÃO S/A.

1. OBJETIVO

O objetivo deste Plano de Trabalho é planejar, estabelecer metas e prazos, executar e controlar as ações a serem desenvolvidas durante o exercício de 2022, pela Ouvidoria da Elejor – Centrais Elétricas do Rio Jordão S/A.

Além disso, esse Plano de Trabalho tem como função apresentar a sociedade a importância da Ouvidoria, o seu papel, os seus procedimentos e estratégias para melhor atendê-los, e ainda apresentar suas atividades, para que possam acompanhá-las, de uma forma participativa e transparente.

Cada órgão possui uma Ouvidoria que utiliza o SIGO - Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias, para recepcionar as demandas, verificar, acompanhar, controlar, encaminhar e responder os atendimentos e manifestações dos cidadãos, conforme as normas legais em vigor.

O agente de ouvidoria tem por finalidade, atender as demandas dos cidadãos e destinar as suas reivindicações, como o objetivo de saná-las, de maneira transparente, com eficiência e eficácia.

2. PLANO DE TRABALHO DA TRANSPARÊNCIA – ESCOPO DAS ATIVIDADES

Segue as principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria, durante o ano de 2022.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	DIVULGAÇÃO DE TELEFONE E CONTATOS COM A OUVIDORIA											
Etapas	As manifestações podem ser feitas, por meio dos seguintes mecanismos: a) No link da Ouvidoria, que está disponível portal Institucional da empresa: (https://www.elejor.com.br) e pelo formulário eletrônico. b) E-mail: jucelia@elejor.com.br c) Telefone nº (41) 3123-0003 d) Envio de correspondência para o seguinte endereço: rua José de Alencar, 2021, bairro: Juvevê, CEP: 80.040-070, Curitiba - PR											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 2	DIVULGAR AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA NA EMPRESA											
Etapas	Comunicar internamente, os funcionários e diretores da Elejor sobre as atribuições da Ouvidoria, por meio de uma educação permanente.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 3	ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES											
Etapas	<p>Realizar o devido acompanhamento, das possíveis manifestações, evitando assim, que os prazos sejam expirados.</p> <p>Ouvidoria da Elejor deve receber e examinar as reclamações, elogios, sugestões e denúncias internas (colaboradores) e externas (sociedade).</p> <p>Para que essas manifestações possa ser analisada, é necessário observar os seguintes requisitos:</p> <p>a) Identificação do manifestante e informação do endereço físico completo ou endereço eletrônico (e-mail), para que seja dada resposta à demanda.</p> <p>b) O assunto deve ser restrito ao âmbito da Elejor.</p> <p>c) A manifestação deve conter a maior quantidade de informações possíveis, de forma que possa fundamentar a demanda, e seja suficiente para permitir a apuração (fatos, fotos, vídeos, datas, locais, setor, nome se possível das pessoas envolvidas, documentos, etc.).</p> <p>d) Será assegurado o sigilo ao nome do manifestante, a pedido, ou no caso em que a Ouvidoria julgar necessário, para preservar o bom andamento do processo e para não causar constrangimento ao demandante.</p>											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 4	ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO PARA AUXILIAR A GESTÃO											
Etapas	Quando houver manifestações, seja elas internas ou externas, será elaborado/emitido um relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisões.											

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Plano Anual Trabalho tem como objetivo, apresentar as ações a serem executadas pela Ouvidoria da Elejor durante o exercício 2022, as atividades e o cronograma de execução dos trabalhos, os quais poderão sofrer alterações, para atendimento dos resultados esperados pela atividade.

Curitiba, 15 de setembro de 2022.

Elaborado por:

Jucelia Ap. Medeiros

Agente de Ouvidoria

Aprovado por:

Cleverson Moraes Silveira