PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 2
Mov. 2

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANACIDADE

RUBENS GUERRA
AGENTE DE OUVIDORIA

EQUIPE TÉCNICA
CAMILA BERNARDY MARTINEZ

Serviço Social Autônomo PARANACIDADE.
Rua Eurípedes Garcez do Nascimento, 1195 | 3 andar | Ahú | Curitiba/PR | CEP 80540-280 | 41 3350.3300
www.paranacidade.org.br

Assinatura Avançada realizada por: **Rubens Guerra (XXX.287.869-XX)** em 23/03/2026 13:46. Inserido ao protocolo **25.635.708-9** por: **Rubens Guerra** em: 23/03/2026 13:46. Demais assinaturas na folha 7a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **34be2297bbe35f9cfd4bd127c0083ff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 3
Mov. 2

1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidora do Serviço Social Autônomo PARANACIDADE, designado pelo ato Portaria nº 010/2026, publicada no Portal da Transparência do órgão em 23 de fevereiro de 2026, apresenta o Plano de Trabalho Anual, objetivando alcançar a padronização dos trabalhos executados pelo Agente de Ouvidoria, tratando de ações a serem desenvolvidas, tarefas a serem executadas e divulgação desse importante canal de comunicação entre a sociedade e o PARANACIDADE durante o exercício 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: Ampliar de forma permanente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria, a fim de que os empregados, gestores e público externo tenham pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria e seu papel como ferramenta estratégica de gestão.

Normativa aplicável: não se aplica

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar no mínimo um evento de divulgação dos procedimentos da Ouvidoria para o público interno do Paranacidade.												

Serviço Social Autônomo PARANACIDADE.
Rua Eurípedes Garcez do Nascimento, 1195 | 3 andar | Ahú | Curitiba/PR | CEP 80540-280 | 41 3350.3300
www.paranacidade.org.br

Assinatura Avançada realizada por: **Rubens Guerra (XXX.287.869-XX)** em 23/03/2026 13:46. Inserido ao protocolo **25.635.708-9** por: **Rubens Guerra** em: 23/03/2026 13:46. Demais assinaturas na folha 7a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **34be2297bbe35f9cfd4bd127c0083ff6**

2	Disponibilizar banner permanente no portal institucional, com acesso direto e facilitado ao canal da Ouvidoria.												

Entrega: Maior conhecimento sobre a Ouvidoria e aumento do número de manifestações internas e externas no SIGO.

Indicador: Número de manifestações no SIGO e número de eventos realizados.

ATIVIDADE II: 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.

Normativa aplicável: Lei n° 12.527/2011 e Lei nº 13.460/2017.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento das manifestações registradas (semanalmente)												
2	Identificar manifestações com prazo a expirar (semanalmente)												
3	Encaminhar cobrança de resposta à área responsável pela resposta (semanalmente)												

Entrega: Reduzir o número de manifestações respondidas fora do prazo legal, em comparação com os exercícios anteriores.

Indicador: Número de manifestações no SIGO respondidas dentro do prazo.

Serviço Social Autônomo PARANACIDADE.
Rua Eurípedes Garcez do Nascimento, 1195 | 3 andar | Ahú | Curitiba/PR | CEP 80540-280 | 41 3350.3300
www.paranacidade.org.br

Assinatura Avançada realizada por: **Rubens Guerra (XXX.287.869-XX)** em 23/03/2026 13:46. Inserido ao protocolo **25.635.708-9** por: **Rubens Guerra** em: 23/03/2026 13:46. Demais assinaturas na folha 7a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **34be2297bbe35f9cfd4bd127c0083ff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 5
Mov. 2

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

Objetivo: Padronizar os processos e atividades da Ouvidoria com participação da gestão do órgão.

Normativa aplicável: manuais de ouvidoria do Governo do Estado e de outros órgãos públicos.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Mapear o fluxo atual de recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações.												
2	Propor e formalizar o fluxo padrão de atendimento por meio de ato normativo interno (portaria, instrução de serviço ou norma equivalente.												
3	Propor a padronização de respostas institucionais, garantindo clareza, objetividade e uniformidade na comunicação com o cidadão.												

Entrega: Eliminar procedimentos realizados em desacordo com os normativos vigentes e padronizar processos e respostas às manifestações recebidas.

Indicador: Publicação de ato(s) normativo(s) interno(s).

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

Objetivo: Garantir que os Agentes de Ouvidoria tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições, responsabilidades e deveres da função exercida.

Normativa aplicável: Portais das Escolas de Governo e das entidades de capacitação.

Serviço Social Autônomo PARANACIDADE.
Rua Eurípedes Garcez do Nascimento, 1195 | 3 andar | Ahú | Curitiba/PR | CEP 80540-280 | 41 3350.3300
www.paranacidade.org.br

Assinatura Avançada realizada por: **Rubens Guerra (XXX.287.869-XX)** em 23/03/2026 13:46. Inserido ao protocolo **25.635.708-9** por: **Rubens Guerra** em: 23/03/2026 13:46. Demais assinaturas na folha 7a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **34be2297bbe35f9cfd4bd127c0083ff6**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 6
Mov. 2

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral do Estado (trimestralmente).												
2	Realizar cursos sobre ouvidoria pública e defesa do usuário (trimestralmente).												
3	Realizar curso sobre linguagem simples.												

Entrega: Melhorar a capacitação dos agentes de ouvidoria.

Indicador: Nº de eventos e/ou nº de horas de capacitação.

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

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

Normativa aplicável: não se aplica.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO.												
2	Encaminhar relatório das atividades realizadas para a ciência dos gestores.												
3	Apresentar sugestões formais de melhoria à gestão.												

Entrega: Redução do número de manifestações recorrentes e melhoria no índice de satisfação dos usuários no SIGO.

Serviço Social Autônomo PARANACIDADE.
Rua Eurípedes Garcez do Nascimento, 1195 | 3 andar | Ahú | Curitiba/PR | CEP 80540-280 | 41 3350.3300
www.paranacidade.org.br

Assinatura Avançada realizada por: **Rubens Guerra (XXX.287.869-XX)** em 23/03/2026 13:46. Inserido ao protocolo **25.635.708-9** por: **Rubens Guerra** em: 23/03/2026 13:46. Demais assinaturas na folha 7a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **34be2297bbe35f9cfd4bd127c0083ff6**

Indicador: Nº de respostas de avaliação de satisfação no SIGO.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria do Serviço Social Autônomo PARANACIDADE compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho a Superintendente Executiva e o Superintendente do PARANACIDADE.

Curitiba, 23 de março de 2026.

RUBENS GUERRA
Agente de Ouvidoria

EQUIPE TÉCNICA
Camila Bernardy Martinez

CAMILA MILEKE SCUCATO
Superintendente Executiva

LUIZ AUGUSTO SILVA
Superintendente

Serviço Social Autônomo PARANACIDADE.
Rua Eurípedes Garcez do Nascimento, 1195 | 3 andar | Ahú | Curitiba/PR | CEP 80540-280 | 41 3350.3300
www.paranacidade.org.br

Assinatura Avançada realizada por: **Rubens Guerra (XXX.287.869-XX)** em 23/03/2026 13:46. Inserido ao protocolo **25.635.708-9** por: **Rubens Guerra** em: 23/03/2026 13:46. Demais assinaturas na folha 7a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **34be2297bbe35f9cfd4bd127c0083ff6**

ePROTOCOLO

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 7a
Mov. 2

Documento: **PlanodeTrabalhoAnualouvidoria2026.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Rubens Guerra (XXX.287.869-XX)** em 23/03/2026 13:46 Local: PRCID/CECTBA, **Camila Mileke Scucato (XXX.309.919-XX)** em 23/03/2026 13:54 Local: PRCID/SUPEX, **Camila Bernardy Martinez (XXX.372.719-XX)** em 23/03/2026 14:00 Local: PRCID/CECR, **Luiz Augusto Silva (XXX.256.479-XX)** em 25/03/2026 08:43 Local: PRCID/SUP.

Inserido ao protocolo **25.635.708-9** por: **Rubens Guerra** em: 23/03/2026 13:46.

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: