



JOÃO CARLOS ORTEGA
CHEFE DA CASA CIVIL

MAIQUEL GUILHERME ZIMANN
DIRETOR-GERAL

ROSSANA DAYSE TEIXEIRA DE MELO
AGENTE DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

O presente **Plano de Trabalho Anual – Exercício 2026 do Agente de Ouvidoria da Casa Civil** estabelece as ações, metas e atividades a serem executadas no âmbito da unidade, em conformidade com as diretrizes da Instrução Normativa nº 01/2026, da Controladoria-Geral do Estado (CGE).

A designação para o exercício da função de Agente de Ouvidoria, no âmbito da Casa Civil, decorre da Portaria nº 93/2024 – DG/CC, publicada no Diário Oficial nº 11.762, de 8 de outubro de 2024, nos termos da legislação vigente.

O Plano constitui instrumento de planejamento e monitoramento das atividades voltadas ao fortalecimento da Ouvidoria como canal institucional de participação, escuta qualificada e mediação entre a Administração Pública e o cidadão, em observância à:

- **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);**
- **Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);**
- **Lei Federal nº 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública);**
- **Lei Federal nº 15.263, de 2025 (institui a Política Nacional de Linguagem Simples) e**
- **Decreto nº 10.285/2014, que regulamenta a LAI no âmbito do Poder Executivo do Estado do Paraná.**

Alinhado às diretrizes de simplificação da linguagem e de comunicação clara com o cidadão, o Plano define fluxos, procedimentos e indicadores para assegurar a adequada recepção, análise e resposta às manifestações — reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação — contribuindo para o aprimoramento da governança, da integridade administrativa e do controle social.

2. PLANO DE TRABALHO

ATIVIDADE 1: Realizar ações de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria (público interno e externo)

Objetivo: Fortalecer e ampliar o conhecimento institucional acerca das competências da Ouvidoria, dos fluxos de tratamento das manifestações, dos prazos legais aplicáveis e das responsabilidades das áreas técnicas demandadas.

Normativa aplicável: e-mail institucional, redes sociais, folder digital.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Encontros periódicos com diretores, chefias e equipes para apresentar as competências da Ouvidoria, fluxos de tratamento das manifestações, prazos legais (LAI e Lei nº 13.460/2017) e responsabilidades das áreas demandadas.		x				x				x		
2	Campanha interna de conscientização - Divulgação em murais físicos, intranet e e-mails institucionais com peças explicativas sobre o papel da Ouvidoria, tipos de manifestação (reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação de informação) e sua importância para a melhoria dos serviços públicos.				x				x				x
3	Encontros informais e orientativos com setores mais demandados, para alinhamento de procedimentos, esclarecimento de dúvidas e prevenção de falhas recorrentes.				x					x			

Entrega: resultados concretos que demonstrem que o conhecimento foi disseminado e que os fluxos ficaram mais claros para as áreas envolvidas.

Indicador: A mensuração da efetividade das ações será realizada mediante estabelecimento de linha de base no primeiro trimestre de 2026, com aferição comparativa ao final do exercício, utilizando indicadores de tempo médio de resposta, índice de retrabalho, cumprimento de prazo legal e reincidência temática, permitindo análise quantitativa do impacto das ações implementadas.

ATIVIDADE 2: Acompanhar os prazos das manifestações registradas no SIGO.

Objetivo: Assegurar o cumprimento dos prazos legais das manifestações registradas no SIGO, por meio de monitoramento sistemático, prevenção de atrasos e controle gerencial, garantindo eficiência administrativa e respeito aos direitos do usuário do serviço público.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Identificar manifestações próximas do vencimento notificando preventivamente as áreas responsáveis.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Monitorar as manifestações em atraso cobrando respostas e orientando para a solicitação de prorrogação de prazo.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Elaborar relatórios trimestrais à gestão.				x				x				x

Entrega: Elevação do índice de respostas dentro do prazo legal.

Indicador: Percentual de respostas dentro do prazo (eficiência); Número de manifestações vencidas (controle de risco)

ATIVIDADE 3: Orientar a gestão sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação.

Objetivo: Aprimorar a gestão das manifestações de ouvidoria por meio da orientação quanto à definição de fluxos de tramitação claros e estruturados, promovendo maior eficiência administrativa, transparência e cumprimento dos prazos legais.

Normativa aplicável: e-mail institucional, relatórios

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Diagnosticar fluxo atual de tramitação das manifestações.		x			x			x			x	x
2	Identificar gargalos e pontos de retrabalho.				x								
3	Elaborar fluxograma padronizado.			x			x			x			x
4	Monitorar aplicação prática e propor ajustes.												

Entrega: Padronização processual e redução de devoluções.

Indicador: Percentual de unidades administrativas orientadas quanto ao estabelecimento de fluxos de tramitação das manifestações de ouvidoria, verificando o nível de orientação prestada pela Ouvidoria à gestão para a definição e organização dos fluxos internos.

ATIVIDADE 4: Participar de cursos, eventos e capacitações em Ouvidoria.

Objetivo: Aprimorar continuamente os conhecimentos e competências do agente de ouvidoria, por meio da participação em cursos, eventos e capacitações, visando qualificar a atuação da Ouvidoria e melhorar a gestão das manifestações.

Normativa aplicável: inscrição formal, certificados.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Levantar agenda anual de capacitações ofertadas pela CGE e outros órgãos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Inscriver-se em cursos estratégicos.			x	x		x		x	x	x		
3	Aplicar melhorias decorrentes do aprendizado.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Entrega: Atualização técnica contínua e aprimoramento institucional.

Indicador: Número de cursos, eventos ou capacitações em ouvidoria realizados no período.

ATIVIDADE 5: Propor melhorias por meio de relatórios temáticos.

Objetivo: Identificar padrões e recorrências nas manifestações de ouvidoria e subsidiar a gestão com informações analíticas que permitam a proposição de melhorias nos serviços públicos.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Classificar manifestações por tema e recorrência.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Identificar padrões e causas estruturais.			x	x		x		x	x	x		
3	Apresentar à gestão recomendações objetivas.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Entrega: Melhoria efetiva dos serviços públicos com base em evidências.

Indicador: Número de relatórios temáticos elaborados com propostas de melhoria no período.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Casa Civil compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Dirigente máximo e o Diretor Geral da Casa Civil.

Curitiba, 23 de março de 2026.

ROSSANA DAYSE TEIXEIRA DE MELO
AGENTE DE OUVIDORIA

MAIQUEL GUILHERME ZIMANN
DIRETOR-GERAL DA CASA CIVIL

JOÃO CARLOS ORTEGA
CHEFE DA CASA CIVIL

Documento: **PTOUVIDORIA2026.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Maiquel Guilherme Zimann** em 13/03/2026 14:50.

Assinatura Avançada realizada por: **Rossana Dayse Teixeira de Mello (XXX.418.579-XX)** em 13/03/2026 11:01 Local: CC/CRA/AT.

Inserido ao protocolo **25.583.905-5** por: **Rossana Dayse Teixeira de Mello** em: 13/03/2026 11:01.



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: