




**ESTADO DO PARANÁ**



Folha 1

<b>Órgão Cadastro:</b>	PRPROJETOS		<b>Protocolo:</b>
<b>Em:</b>	30/03/2026 18:08		<b>25.680.643-6</b>
<b>Interessado 1:</b>	(CNPJ: XX.XXX.709/0001-25) PARANÁ PROJETOS		
<b>Interessado 2:</b>			
<b>Assunto:</b>	ADMINISTRACAO GERAL	<b>Cidade:</b> CURITIBA / PR	
<b>Palavras-chave:</b>	CONTROLE INTERNO		
<b>Nº/Ano</b>	1/2026		
<b>Detalhamento:</b>	PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA 2026.		
<b>Código TTD:</b>	-		

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

# PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANÁ PROJETOS

ANA CLAUDIA DE OLIVEIRA  
AGENTE DE OUVIDORIA

## 1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria do Ana Claudia de Oliveira, designado pelo ato Portaria nº 003/2026, publicada no DIOE Edição nº 12091, de 23 de fevereiro de 2026, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas no órgão 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, durante o exercício de 2026 nas páginas abaixo:

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

**Objetivo:** Realização de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria para público interno e externo.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Elaborar um Plano de Comunicação da Ouvidoria, com definição de objetivos, públicos-alvo, canais e indicadores de monitoramento												
	Produzir e disponibilizar materiais informativos (cartilhas digitais e impressas) com orientações sobre o registro de manifestações no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO												
	Realizar palestras, oficinas e ações formativas destinadas aos servidores, com foco no fortalecimento da cultura de participação social e no esclarecimento sobre o papel institucional da Ouvidoria												
	Promover campanhas temáticas (ex.: “Semana da Ouvidoria”), com ampla divulgação nas redes sociais e no portal institucional												
	Disponibilizar banner permanente no portal institucional, com acesso direto e facilitado ao canal da Ouvidoria. Utilizar diferentes meios de comunicação institucional (e-mail, intranet, murais, boletins informativos) para ampliar o alcance das ações de divulgação												
	Utilizar diferentes meios de comunicação institucional (e-mail, intranet, murais, boletins informativos)												

**Entrega:** Maior conhecimento sobre a ouvidoria e aumento das manifestações.

**Indicador:** Número de manifestações.

## ATIVIDADE II: ACOMPANHAR OS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS – SIGO.

**Objetivo:** Acompanhamento de prazos do Sistema de Gestão de Ouvidorias - SIGO.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Monitorar semanalmente os prazos no sistema SIGO.												
	Elaborar planilha de controle interno com alertas automáticos de vencimento.												
	Encaminhar lembretes periódicos às áreas responsáveis pelas respostas.												
	Produzir relatório mensal de manifestações em atraso												
	Realizar reuniões periódicas (mensais, bimestrais ou trimestrais) com os setores mais demandados para alinhamento de fluxos e prazos												
	Propor fluxos de prioridade para demandas urgentes												

**Entrega:** Resolução e finalização de Ouvidoria de forma ágil.

**Indicador:** Tempo de resolução.

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

**Objetivo:** Auxiliar na administração e gestão dos fluxos de tramitação de manifestações de Ouvidoria no órgão.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Mapear o fluxo atual de recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações												
	Propor e formalizar o fluxo padrão de atendimento por meio de ato normativo interno (portaria, instrução de serviço ou norma equivalente)												
	Definir prazos internos para cada etapa da tramitação, preferencialmente inferiores ao prazo legal, a fim de assegurar margem de segurança												
	Estabelecer e formalizar a designação de responsáveis (pontos focais) em cada unidade ou setor												
	Elaborar manual ou guia prático de procedimentos para tratamento das manifestações, com orientações claras sobre atribuições e responsabilidades												
	Orientar sobre fluxos específicos para denúncias, manifestações sigilosas ou demandas sensíveis												
	Propor a padronização de respostas institucionais, garantindo clareza, objetividade e uniformidade na comunicação com o cidadão												
	Monitorar a efetividade dos fluxos estabelecidos e sugerir ajustes para melhoria contínua dos processos												

**Entrega:** Relatório de reunião interna para discussão de melhorias no fluxo de tramitação.

**Indicador:** Prazos mais curtos de solução de manifestação.

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

**Objetivo:** Capacitação para um melhor atendimento na função de Ouvidor.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral do Estado.												
	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral da União.												
	Realizar cursos sobre ouvidoria pública e defesa do usuário.												
	Participar de eventos estaduais ou nacionais de ouvidorias												
	Participar de capacitações sobre atendimento humanizado e escuta qualificada												
	Realizar curso sobre linguagem simples												
	Replicar internamente os conhecimentos adquiridos por meio de oficinas ou reuniões técnicas												

**Entrega:** Certificados de conclusão de capacitação.

**Indicador:** Entrega de Certificado.

### 3. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Curitiba, 30 de março de 2026.

**Ana Claudia de Oliveira**  
Agente de Ouvidoria

**Eduardo Vinícius Magalhães Pinto**  
Superintendente Serviço Social Autônomo Paraná Projetos



ePROTOCOLO



Documento: **PlanodeTrabalhoOuvidoria20261.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Ana Claudia de Oliveira (XXX.661.299-XX)** em 30/03/2026 18:08 Local: PRPROJ/GARH.

Inserido ao protocolo **25.680.643-6** por: **Ana Claudia de Oliveira** em: 30/03/2026 18:08.



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:

**PARANA PROJETOS**  
**GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E RH**

---

**Protocolo:** 25.680.643-6  
**Assunto:** PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA 2026.  
**Interessado:** PARANÁ PROJETOS  
**Data:** 30/03/2026 18:15

---

**DESPACHO**

Prezado Superintendente,

Segue nosso plano de trabalho da ouvidoria de 2026, para sua análise e autorização.

Atenciosamente,  
Ana Claudia de Oliveira  
Agente de Ouvidoria.



ePROTOCOLO



Documento: **DESPACHO\_1.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Ana Claudia de Oliveira (XXX.661.299-XX)** em 30/03/2026 18:16 Local: PRPROJ/GARH.

Inserido ao protocolo **25.680.643-6** por: **Ana Claudia de Oliveira** em: 30/03/2026 18:15.



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:

**PARANA PROJETOS  
SUPERINTENDENCIA**

---

**Protocolo:** 25.680.643-6  
**Assunto:** PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA 2026.  
**Interessado:** PARANÁ PROJETOS  
**Data:** 31/03/2026 11:25

---

**DESPACHO**

Curitiba, 31 de março de 2026.

Aprovo o plano de trabalho apresentado e autorizo os trâmites necessários.

**Eduardo Magalhães**  
**Superintendente**