

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO
ECONÔMICO E SOCIAL – IPARDES

Liliam Iara Mendes
Agente de Ouvidoria



1. INTRODUÇÃO

A AGENTE DE OUVIDORIA DO INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES, DESIGNADA PELA PORTARIA Nº 028/2023, PUBLICADA NO DIOE EDIÇÃO Nº 11488, DE 23 DE AGOSTO DE 2023, APRESENTA O PLANO DE TRABALHO ANUAL, VISANDO ELUCIDAR AS AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS NO ALINHAMENTO COM AS ESTRATÉGIAS INSTITUCIONAIS E AS COMPETÊNCIAS DO AGENTE, DETALHANDO A FINALIDADE E A METODOLOGIA DE EXECUÇÃO DA ATIVIDADE 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.

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 agentes públicos e gestores dos órgãos tenham pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria e seu papel como ferramenta estratégica de gestão.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE Nº 01/2026, Lei nº 13.460/2017, Lei nº 12.527/2011(LAI), Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Disponibilizar materiais informativos sobre como registrar manifestações no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias-SIGO, em versões impressa e digital (PDF ou e-book), para servidores e para qualquer pessoa que precise dessas orientações												
2	Realizar palestras, oficinas e ações informativas, destinadas aos servidores, com foco no fortalecimento da cultura de participação social e no esclarecimento sobre o papel institucional da Ouvidoria												
3	Utilizar diferentes meios de comunicação institucional (e-mail, intranet, murais, boletins informativos) para ampliar o alcance das ações de divulgação da Ouvidoria Institucional												

Entrega: Maior conhecimento sobre a Ouvidoria e aumento das manifestações.

Indicador: Mensurar quantitativamente o número de manifestações através do acompanhamento dos relatórios de atendimentos.

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

Objetivo: Atender as demandas dos usuários que utilizam a Ouvidoria promovendo o controle social e acesso à informação.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE Nº 01/2026, Lei nº 13.460/2017, Lei nº 12.527/2011(LAI), Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Monitorar semanalmente os prazos no sistema SIGO												
2	Elaborar planilha de controle interno com alertas automáticos de vencimento												
3	Comunicar por lembretes e/ou e-mails periódicos às áreas responsáveis pelas respostas.												
4	Realizar reuniões periódicas (mensais, bimestrais ou trimestrais) com os setores mais demandados para alinhamento de fluxos e prazos.												

Entrega: Realização de reuniões e comunicação contínua para alinhamento entre departamentos.

Indicador: Fomentar a comunicação entre os departamentos para assim garantir clareza e precisão nas informações prestadas ao cidadão.

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

Objetivo: Informações e dados alinhados com os departamentos e a Ouvidoria Setorial

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE Nº 01/2026, Lei nº 13.460/2017, Lei nº 12.527/2011(LAI), Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Mapear o fluxo de recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações.												
2	Definir prazos internos para cada etapa da tramitação, preferencialmente inferiores ao prazo legal, a fim de assegurar margem de segurança.												
3	Estabelecer junto a diretoria de cada área quanto a designação de responsáveis (pontos focais) em cada departamento ou setor.												
4	Orientar sobre fluxos específicos para denúncias, manifestações sigilosas ou demandas sensíveis.												
5	Monitorar a efetividade dos fluxos estabelecidos e sugerir ajustes para melhoria contínua dos processos												

Entrega: Conformidade técnica com foco na simplificação dos dados para quem solicita.

Indicador: Atendimento ágil, linguagem clara e informações precisas para o cidadão.

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

Objetivo: Atualização dos conhecimentos e cumprimento legal.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE N° 01/2026, Lei n° 13.460/2017, Lei n° 13.709/2018 (LGPD).

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.												
2	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral da União												
3	Participar de eventos estaduais ou nacionais de ouvidorias												
4	Participar de capacitações sobre atendimento humanizado e escuta qualificada												
5	Replicar internamente os conhecimentos adquiridos por meio de oficinas ou reuniões técnicas												

Entrega: Participação em encontros, palestras, cursos e demais capacitações.

Indicador: Frequentar os eventos e capacitações para melhorar os seus conhecimentos na área da Ouvidoria e contribuir nas orientações aos servidores e usuários em geral.

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

Objetivo: Informar as demandas e apontar as manifestações dos usuários e agentes públicos internos para assim estreitar relações entre ouvidoria setorial e administração do IPARDES.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE Nº 01/2026, Lei nº 13.460/2017, Lei nº 12.527/2011(LAI), Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Etapas

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaborar relatórios mensais com análise qualitativa e quantitativa das manifestações												
2	Identificar demandas recorrentes e apontar causas estruturais												
3	Produzir relatórios temáticos												
4	Acompanhar a implementação das melhorias sugeridas												

Entrega: Relatórios mensais com as manifestações dos cidadãos.

Indicador: A ouvidoria setorial auxiliando nas tomadas de decisões gerencias.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de Ouvidoria do Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social - IPARDES compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como fica de acordo com o presente plano de trabalho o Diretor Presidente desta Instituição.

Curitiba, 10 de março de 2026

Liliam Iara Mendes
Agente de Ouvidoria

Jorge Augusto Callado Afonso
Diretor Presidente do IPARDES