

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

COORDENADORIA ESTADUAL DA DEFESA CIVIL

Cap. QOBM Joyce Andressa de Oliveira Saboia
AGENTE DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Coordenadoria Estadual da Defesa Civil, designado pela Portaria nº 051/2023, publicada no DIOE Edição nº 11515, de 3 de outubro de 2023, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas visando a ampliação do trabalho da ouvidoria no órgão durante o ano 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 agentes públicos e gestores dos órgãos e a população em geral possam ter pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão e instrumento de controle social, em que o cidadão possa, por meio das manifestações, ser participante do processo de avaliação e melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados pela Coordenadoria Estadual da Defesa Civil.

Normativa aplicável: Lei Federal nº13.460/2017; Instrução Normativa nº 01/2026 CGE/PR.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	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												

Entrega: Maior conhecimento sobre a ouvidoria, contemplando a divulgação das atribuições da Ouvidoria para o público interno e à população, promovendo o vínculo de confiança entre os usuários do sistema e a administração pública.

Indicador: Demonstração por meio de “prints” das telas.

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

Objetivo: Acompanhar os prazos das manifestações registradas no SIGO.

Normativa aplicável: Lei Federal nº13.460/2017; Instrução Normativa nº 01/2026 CGE/PR.

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	Informar aos setores quanto aos atendimentos prestes a expirar.												
3	Comunicar aos setores quanto aos pareceres técnicos expirados, reenviando para continuidade do processo.												

Entrega: Esta iniciativa almeja evitar que os prazos legais para finalização das manifestações sejam descumpridos.

Indicador: Controle com “print” da tela do BI demonstrando o cumprimento dos prazos legais.

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

Objetivo: Promover orientação ao órgão dos fluxos de tramitação dos atendimentos recepcionados no canal de Ouvidoria.

Normativa aplicável: Lei Federal nº13.460/2017; Instrução Normativa nº 01/2026 CGE/PR.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Levantamento de possíveis problemas de fluxos dos atendimentos;												
2	Encaminhar, sempre que necessário, orientações às Chefias de Divisões quanto ao fluxo de tramitação dos atendimentos da Ouvidoria;												

3	Encaminhar, se houver, à gestão e Chefias de Divisão novas legislações aplicáveis a processos de fluxo de atendimento de Ouvidoria, emanados pela Controladoria Geral do Estado.													
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Entrega: A realização de orientações à gestão quanto ao estabelecimento e à atualização dos fluxos de tramitação das manifestações recepcionadas pelo canal de Ouvidoria.

Indicador: Controle de encaminhamento de orientações, instruções e/ou recomendações, se houver.

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: Lei Federal nº13.460/2017; Instrução Normativa nº 01/2026 CGE/PR.

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.												
	Participar de eventos estaduais ou nacionais de ouvidorias.												

Entrega: Participação desta ouvidora nas capacitações e eventos vinculados a ouvidoria, visando ao aprimoramento contínuo das competências e da qualidade do atendimento.

Indicador: Controle de presença, certificação ou outro meio que indique a participação.

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

Objetivo: Analisar as manifestações dos usuários e transformá-las em informações e indicadores que subsidiem os gestores nas tomadas de decisão.

Normativa aplicável: Lei Federal nº13.460/2017; Instrução Normativa nº 01/2026 CGE/PR.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

1	Realizar trimestralmente levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO;												
2	Analisar a importância dos dados coletados e sugerir ao gestor encaminhamentos para melhorias dos serviços prestados pelo órgão.												
3	Encaminhar relatório trimestral ao gestor com recomendação de para melhoria dos serviços realizados pela CEDEC.												

Entrega: Que a iniciativa possa oferecer subsídios ao gestor com informações para encaminhamentos de ações que possam melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Indicador: Controle de processos e informações encaminhadas ao gestor, se houver.

ATIVIDADE VI: RELATÓRIO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA DO EXERCÍCIO DE 2026.

Objetivo: Organizar e encaminhar os relatórios das ações desenvolvidas pela Ouvidoria da CEDEC no exercício de 2026 à Gestão da CEDEC e à CGE/PR.

Normativa aplicável: Artigo 14, incisos I e II da Instrução Normativa nº 01/2026 CGE/PR.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaboração e encaminhamento de relatório de ações da ouvidoria desenvolvidas no 1º semestre/2026.												
2	Elaboração e encaminhamento de relatório anual de ações da ouvidoria desenvolvidas no exercício de 2026.	Fevereiro de 2027											

Entrega: Encaminhamento dos relatórios parcial e anual das atividades do Plano de Trabalho executadas no prazo estabelecido.

Indicador: Protocolo de encaminhamento de relatórios de ações do ano de 2026.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da CEDEC compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho do Coordenador Estadual e Coordenador Executivo da Coordenadoria Estadual da Defesa Civil.

Curitiba, 31 de Agosto de 2026.

Assinado eletronicamente

Cap. QOBM Joyce Andressa de Oliveira Saboia,
Agente de Ouvidoria.

Assinado eletronicamente

Cel. QOBM Fernando Raimundo Schunig,
Coordenador Estadual da Defesa Civil.