

PLANO DE TRABALHO 2026

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

SERVIÇO AUTÔNOMO PALCOPARANÁ

JULIANA CARLETTO
Agente de Ouvidoria

ALINE GONÇALVES DE CAMPOS DE ASSIS
Diretora Presidente do PalcoParaná

LUCIANA CASAGRANDE
Secretária de Cultura do Estado

1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria do PalcoParaná, designado pelo ato Portaria nº 16/2019, publicada no DIOE Edição nº 10987, de 18 de dezembro de 2021 apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas no descrever o objetivo da ação conforme finalidade do Agente 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 1: REALIZAR, INTERNAMENTE NA ENTIDADE, AÇÕES TRIMESTRAIS DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.

Objetivo: Ampliar de forma permanente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria, a fim de que os agentes públicos e gestores da entidade tenham pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria e seu papel como ferramenta estratégica de gestão. As ações deverão ocorrer nos meses de março, junho, setembro e dezembro.

Normativa aplicável:

Lei nº 13.460/2017 Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelecendo a atuação das ouvidorias como canal de relacionamento entre o cidadão e a administração pública.

Lei nº 12.527/2011 Regulamenta o acesso à informação pública e reforça o papel da ouvidoria na promoção da transparência e do controle social.

Etapas:

Etap a	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento de legislação vigente sobre as atribuições das Ouvidorias;			x			x			x			x
2	Realizar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referente a entidade;			x			x			x			x
3	Realizar levantamento sobre os locais internos que não respondem			x			x			x			x

	as manifestações no prazo												
4	Realizar levantamento de possíveis dúvidas dos agentes Públicos pertencentes a entidade.			x			x			x			x
5	Organizar ação de divulgação levando em consideração os levantamentos anteriores. As ações podem ser realizadas por meio de reuniões, palestras, e-mails, e outras formas que tenham grande alcance dos agentes públicos.			x			x			x			x

Entrega: N/A.

Indicador: Por meio de relatório com as ações realizadas em março, junho, setembro e dezembro.

ATIVIDADE 2: 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 nº 13.460/2017 Estabelece diretrizes para atuação das ouvidorias públicas e reforça a necessidade de qualificação dos agentes responsáveis pelo atendimento ao cidadão.

Lei nº 12.527/2011 Dispõe sobre transparência e acesso à informação, exigindo preparo técnico dos agentes públicos para correta aplicação da norma.

Etapas:

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

Entrega: N/A.

Indicador: Por meio de relatório de manifestações com o prazo expirado

ATIVIDADE 3: ORIENTAR A GESTÃO DA ENTIDADE SOBRE O ESTABELECIMENTO DE FLUXOS DE TRAMITAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NA ENTIDADE.

Objetivo: Monitoramento de manifestações registradas no sistema SIGO, referente a contratos firmados e contratos aditados, mediante inexigibilidade de licitação, referente aos exercícios de 2026

Etapas:

Etap a	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento de manifestações registradas no SIGO, que tenham como assunto os contratos firmados pela entidade via inexigibilidade de licitação, com valores acima de quarenta mil reais, no ano 2026;			x			x			x			x
2	Analisar a importância dos dados coletados para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno da entidade			x			x			x			x
3	Encaminhar relatório realizado para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno da entidade com cópia para os gestores;			x			x			x			x

Indicador: N/A.

Indicador: Por meio de documentos com relatórios enviados pelos Ouvidores.

ATIVIDADE 4: PARTICIPAR DE CURSOS, EVENTOS E AÇÕES DE CAPACITAÇÃO EM OUVIDORIA, ATENDIMENTO HUMANIZADO E TEMAS CORRELATOS.

Objetivo: Garantir que os Ouvidores da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

Normativa aplicável:

Lei nº 13.460/2017 Estabelece diretrizes para atuação das ouvidorias públicas e reforça a necessidade de qualificação dos agentes responsáveis pelo atendimento ao cidadão.

Lei nº 12.527/2011 Dispõe sobre transparência e acesso à informação, exigindo preparo técnico dos agentes públicos para correta aplicação da norma.

Etapas:

Etap a	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar certificação em Ouvidoria.			x			x			x			x

Entrega: N/A.

Indicador: Por meio do encaminhamento do certificado do curso.

ATIVIDADE 5: PROPOR MELHORIAS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA 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:

Lei nº 13.460/2017 Estabelece diretrizes para atuação das ouvidorias públicas e reforça a necessidade de qualificação dos agentes responsáveis pelo atendimento ao cidadão.

Lei nº 12.527/2011 Dispõe sobre transparência e acesso à informação, exigindo preparo técnico dos agentes públicos para correta aplicação da norma.

Etapas:

Etap a	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;	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do órgão;	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores;	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Entrega: N/A.

Indicador: Por meio de documentos com relatórios enviados pelos Ouvidores.

ATIVIDADE 6: REALIZAR REUNIÕES DE ALINHAMENTO E DE SUPERVISÃO COM AS SUB-REDES APLICÁVEL EXCLUSIVAMENTE ÀS OUVIDORIAS SETORIAIS QUE POSSUEM ESSA ESTRUTURA.

Objetivo: Fortalecer a articulação, o alinhamento e a padronização das ações entre a ouvidoria setorial e suas sub-redes, garantindo maior eficiência na gestão das manifestações.

Etapas:

Etap a	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar reuniões com a equipe para discutir demandas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Elaborar relatório sobre as demandas recebidas ;	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Reuniões trimestrais para avaliação dos resultados			x			x			x			x

Entrega: N/A

Indicador: Relatórios mensal

3. DISPOSIÇÕES FINAIS.

O Agente de Ouvidoria do PalcoParaná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como fica de acordo com o presente plano de trabalho a Diretora Presidente do PalcoParaná Aline Gonçalves de Campos de Assis.

Curitiba, 30 de março de 2026

JULIANA CARLETTO
Agente de Ouvidoria

ALINE GONÇALVES DE CAMPOS DE ASSIS
Diretora Presidente do PalcoParaná

LUCIANA CASAGRANDE
Secretária de Cultura do Estado