



**SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO
PARANAEDUCAÇÃO**



PLANO DE TRABALHO 2026 – DIRETRIZES E GOVERNANÇA

**AGENTE DE OUVIDORIA DO SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANAEDUCAÇÃO -
PREDUC**

Aline Maria Barboza Elias
Agente de Ouvidoria do Paranaeducação



SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANAEDUCAÇÃO



1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria do Serviço Social Autônomo Paranaeducação, designado pelo ato Portaria nº 06/2023 publicada no DIOE Edição nº 11417, de 12 de maio de 2023, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas para a ampliação do trabalho de ouvidoria na entidade 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 1: Realizar ações de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria para o público interno e externo.

Objetivo: Ampliar 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: Lei nº 13.460, Decreto nº 7.791/2021, Instrução Normativa nº 01/2026.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referente ao órgão;												
2	Realizar levantamento de possíveis dúvidas dos agentes públicos pertencentes ao órgão.												
3	Organizar ação de divulgação levando em consideração os levantamentos anteriores. Realizar 2 ações entre abril e julho com corpo técnico e administrativo, através de reuniões, palestras ou e-mails.												
4	Organizar ação de divulgação levando em consideração os levantamentos anteriores. Realizar 1 ações de divulgação através de publicação no site do órgão.												

Entrega: Melhor entendimento do papel da Ouvidoria.

Indicador: Percentual de público alcançado, redução de demandas encaminhadas incorretamente.

ATIVIDADE 2: Acompanhar os prazos das manifestções registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidoria – 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, Decreto nº 7.791/2021, Instrução Normativa nº 01/2026.

Etapas:

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

Entrega: Cumprimento dos prazos das manifestações.

Indicador: Relatório de manifestações com o prazo expirado.

ATIVIDADE 3: Orientar a gestão do órgão ou entidade sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestção no órgão ou entidade.

Objetivo: Atualizar os fluxos internos de tramitação das manifestações de ouvidoria.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460, Decreto nº 7.791/2021, Instrução Normativa nº 01/2026.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Atualização do Fluxo												
2	Apresentação e orientação da gestão												

Entrega: Maior eficiência, cumprimento dos prazos e qualidade no atendimento ao cidadão.

Indicador: N/A.

ATIVIDADE 4: Participar de cursos, eventos e ações de capacitação em ouvidoria, atendimento humanizado e temas correlatos.

Objetivo: Garantir que o Ouvidor tenha conhecimento atualizado.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460, Decreto nº 7.791/2021, Instrução Normativa nº 01/2026.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar participação em cursos eventos e capacitações.												

Entrega: Melhor qualidade no atendimento e desempenho da função.

Indicador: Quantitativo de cursos realizados.

ATIVIDADE 5: Propor melhorias nos serviços prestados pelo órgão ou entidade, por meio da apresentação à gestão de relatórios temáticos.

Objetivo: Analisar as manifestações recebidas pela Ouvidoria para identificar falhas, oportunidades de melhoria e padrões recorrentes, subsidiando a gestão na tomada de decisão.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460, Decreto nº 7.791/2021, Instrução Normativa nº 01/2026.

Etapas:

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

Entrega: Apresentação das melhorias através de relatórios.

Indicador: N/A.

3. Disposições Finais

O Agente de Ouvidoria do Serviço Social Autônomo Paranaeducação compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Superintendente Carlos Roberto Tamura.

Curitiba, *datado eletronicamente*.

Responsável pela elaboração:

(Assinatura eletrônica)
Aline Maria Barboza Elias
Agente de Ouvidoria do Paranaeducação

De acordo:

(Assinatura eletrônica)
Carlos Roberto Tamura
Superintendente



ePROTOCOLO



Documento: **Planodetrabalhoouvidoria2026PREDUC.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Carlos Roberto Tamura (XXX.831.689-XX)** em 26/03/2026 12:30 Local: PREDUC/SUPER.

Assinatura Simples realizada por: **Aline Maria Barboza Elias (XXX.728.279-XX)** em 26/03/2026 10:20 Local: PREDUC/DAF/RH.

Inserido ao protocolo **25.657.513-2** por: **Aline Maria Barboza Elias** em: 26/03/2026 10:20.



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: