

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
– SEDEST

VALÉRIA VAZ DE ARAÚJO BUOSI
AGENTE DE OUVIDORIA

RODRIGO ARAUJO RODRIGUES
DIRETOR-GERAL
RESPONDENDO COMO SECRETÁRIO DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL – INTERINO
*(nos termos do art. 5º, inciso III, da Lei Estadual nº 21.352, de 1º de janeiro de 2023,
em razão de vacância do cargo)*

1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável - SEDEST, designada pelo ato Resolução nº 33/2025, publicada no DIOE Edição nº 11936, de 04 de julho de 2025, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas no âmbito do fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de participação social, promoção da transparência e aprimoramento da gestão pública 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: Promover a divulgação das atribuições e dos canais de atendimento da Ouvidoria da SEDEST, junto ao público interno e externo, visando ampliar o conhecimento sobre o papel da Ouvidoria como instrumento de participação social, transparência e melhoria contínua da gestão pública, bem como incentivar o registro de manifestações pelos cidadãos e servidores.

Normativa aplicável:

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (princípios da administração pública e participação social);
- Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;
- Lei Estadual nº 19.848/2019 – Institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual;
- Lei Federal nº 15.263/2025 - Institui a Política Nacional de Linguagem Simples;
- Instrução Normativa CGE nº 01/2026;
- Orientações e diretrizes da Controladoria-Geral do Estado – CGE/PR sobre a atuação das Ouvidorias.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaborar um Plano de Comunicação da Ouvidoria, com definição de objetivos, públicos-alvo, canais e indicadores de monitoramento												
2	Produzir e disponibilizar materiais informativos (cartilhas digitais e impressas) com orientações sobre o registro de manifestações no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO												
3	Realizar palestras, oficinas e ações formativas destinadas aos servidores, com												

2	Elaborar e manter planilha de controle interno para acompanhamento das manifestações e prazos de resposta																			
3	Encaminhar lembretes periódicos às áreas responsáveis pelas respostas das manifestações próximas ao vencimento																			
4	Produzir relatório quadrimestral de acompanhamento das manifestações, com identificação de eventuais atrasos																			

Entrega: Monitoramento contínuo dos prazos das manifestações registradas no SIGO, com acompanhamento sistemático das respostas pelas áreas responsáveis, elaboração de relatórios gerenciais e adoção de medidas para redução de atrasos e aprimoramento do fluxo de atendimento das manifestações.

Indicador:

- Percentual de manifestações monitoradas dentro do prazo no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

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

Objetivo: Orientar a gestão da SEDEST quanto à definição e organização de fluxos internos para recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações registradas no SIGO, promovendo maior clareza na tramitação das demandas, definição de responsabilidades e padronização de procedimentos, de forma compatível com o volume de manifestações recebidas pelo órgão.

Normativa aplicável

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 – princípios da administração pública (art. 37);
- Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;
- Lei Estadual nº 19.848/2019 – Institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual;
- Lei Federal nº 15.263/2025 - Institui a Política Nacional de Linguagem Simples;
- Instrução Normativa CGE nº 01/2026;
- Normativas e orientações técnicas da Controladoria-Geral do Estado do Paraná – CGE/PR relacionadas à atuação das Ouvidorias.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma																		
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
1	Mapear o fluxo atual de recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações no âmbito da SEDEST																			
2	Propor fluxo interno simplificado para tramitação das manifestações, com definição de etapas e responsabilidades																			



ePROTOCOLO



Documento: **Plano_de_Trabalho_Agente_de_OuvidoriaSEDEST_2026.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Rodrigo Araujo Rodrigues** em 08/04/2026 11:11.

Assinatura Avançada realizada por: **Valéria Vaz de Araújo Buosi (XXX.644.959-XX)** em 07/04/2026 11:28 Local: SEDEST/NICS.

Inserido ao protocolo **25.644.214-0** por: **Valéria Vaz de Araújo Buosi** em: 07/04/2026 11:23.



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: