

# PLANO DE TRABALHO 2026

## DIRETRIZES E GOVERNANÇA

### AGENTE DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DA INOVAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



## 1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Secretária de Estado da Inovação e Inteligência Artificial, designado pelo ato Resolução nº 116/2024, publicada no DIOE Edição nº 11.698, de 10 de julho de 2024, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria durante o ano de 2026, conforme diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

O Agente de Ouvidoria desempenha um papel estratégico, atuando na mediação das demandas, no acolhimento humanizado e no encaminhamento adequado das manifestações, sempre pautado pelos princípios da ética, imparcialidade, confidencialidade e respeito às partes envolvidas. Sua atuação não se limita ao simples recebimento de manifestações, mas envolve a busca pela resolução de conflitos, promovendo soluções entre as partes, com atendimento pautado na atenção, no respeito, na empatia e na imparcialidade.

O presente Plano de Trabalho tem como objetivo estabelecer diretrizes, metas e ações que orientem a atuação da Ouvidoria/SEIA, visando ao aprimoramento dos processos internos, à promoção da cultura de participação e ao fortalecimento da gestão democrática. Serão observadas as normativas institucionais vigentes, a legislação específica, bem como as boas práticas de atendimento ao público.

Dessa forma, este plano busca consolidar a Ouvidoria/SEIA como instrumento de gestão e de transformação, contribuindo para a construção de um ambiente mais justo, acolhedor e eficiente, alinhado às necessidades da comunidade atendida.

## 2. PLANO DE TRABALHO

Segue descrição pontual das atividades a serem executadas pelo Agente de Ouvidoria, conforme art. 4º da Instrução Normativa 001/2026 – CGE, que estabelece as diretrizes de Plano de Trabalho Anual para o exercício de 2026.

### ATIVIDADE 1: OBTER E MANTER ATUALIZADA A CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

**Objetivo:** Participar de cursos, treinamentos e eventos da área.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar certificação em Ouvidoria.												
2	Participação em webinars e eventos da área												
3	Identificação de novas exigências ou atualizações normativas												

**Entrega:** aprimoramento no campo da ouvidoria.

**Indicador:** Um curso por mês indicado.

**ATIVIDADE 2: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO**

**Objetivo:** Divulgação sobre a ouvidoria

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Reforço dos canais de acesso à ouvidoria												
2	Coleta de dúvidas do servidor (anual – tendo em vista que pode ocorrer a qualquer tempo)												
3	Reforço dos canais de acesso à ouvidoria												

**Entrega:** Que os servidores do órgão entendam e procurem a ouvidoria sempre que entenderem necessário

**ATIVIDADE 3: 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

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Monitoramento contínuo dos prazos das manifestações												
2	Identificação de demandas próximas do vencimento												
3	Contato preventivo com áreas responsáveis												
4	Reforço junto às áreas sobre a importância do cumprimento dos prazos												

**Entrega:**

**Indicador:** diariamente – duas vezes ao dia – início e fim da tarde

**ATIVIDADE 4: ORIENTAR A GESTÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE SOBRE O ESTABELECIMENTO DE FLUXOS DE TRAMITAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NO ÓRGÃO OU ENTIDADE**

**Objetivo:** Realizar o levantamento de dados e transformá-los em informações e indicadores que subsidiam a Equipe Diretiva nas tomadas de decisão, garantindo que cada demanda seja encaminhada corretamente, tratada de forma eficiente e respondida dentro dos prazos estabelecidos.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Mapear os principais assuntos de tramitação de manifestações registradas no SIGO.												
2	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão												

**Entrega:** Mapeamento e padronização do fluxo de tramitação das manifestações, com proposição de melhorias nos processos internos

## ATIVIDADE 5: PROPOR MELHORIAS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE, POR MEIO DA APRESENTAÇÃO À GESTÃO DE RELATÓRIOS TEMÁTICO

**Objetivo:** demonstrar os assuntos com maior incidência no sistema

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Apresentar relatórios mostrando levantamento de assuntos												

**Entrega:** Tentar mitigar os assuntos com maior incidência no órgão.

### 3. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Plano de Trabalho foi elaborado com o objetivo de orientar e organizar as ações da Ouvidoria do Colégio Estadual do Paraná, de modo a ouvir, acolher e atender às manifestações da comunidade escolar com eficiência, transparência e respeito.

O Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Inovação e Inteligência Artificial compromete-se a acompanhar os processos, monitorando todas as manifestações, assegurando seu tratamento adequado e dentro dos prazos estabelecidos, bem como a compartilhar os resultados e utilizar as informações obtidas para propor melhorias.

Declaram estar de acordo com o presente Plano de Trabalho o Dirigente Alex Canziani Silveira e o Diretor-Geral Marcos Vitorio Stamm.

Curitiba, datado e assinado eletronicamente.

**ALEX CANZIANI SILVEIRA**

Secretário de Estado da Inovação e Inteligência Artificial

**MARCOS VITORIO STAMM**

Diretor-Geral

**ANDRESSA GRASSI GOGOLA**

Agente de Ouvidoria



ePROTOCOLO



Documento: **ModeloPlanodeTrabalhoAnual2026.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Andressa Grassi Gogola (XXX.897.089-XX)** em 31/03/2026 13:57 Local: SEIA/NICS/OUVIDORIA, **Marcos Vitorio Stamm (XXX.672.129-XX)** em 31/03/2026 17:50 Local: SEIA/DG, **Alex Canziani Silveira (XXX.011.019-XX)** em 01/04/2026 11:49 Local: SEIA/GS.

Inserido ao protocolo **25.685.386-8** por: **Andressa Grassi Gogola** em: 31/03/2026 13:57.



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: