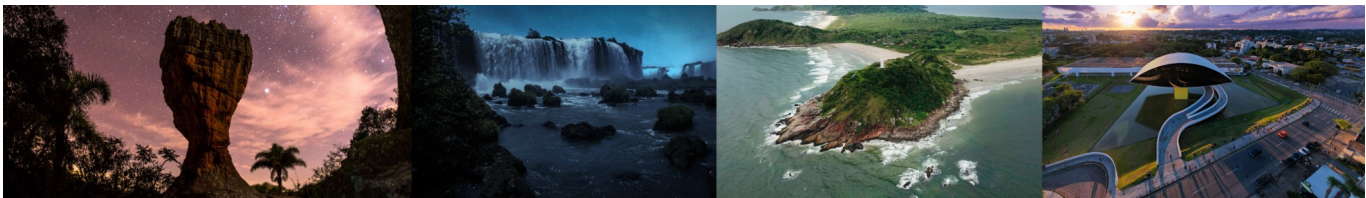


PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

SECRETARIA DO TURISMO

FRANCIANE DO ROCIO SCHULTZ
AGENTE DE OUVIDORIA



1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Secretaria de Turismo, designado pela Resolução nº 003/2026, publicada no DIOE Edição nº 12072, de 23 de janeiro de 2026, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas no descrever o objetivo da ação conforme finalidade do Agente durante ano, 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 o amplo conhecimento sobre as competências e os canais de acesso da Ouvidoria junto aos públicos interno e externo, visando fortalecer a transparência institucional e assegurar o exercício da cidadania e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 01/2026, Lei 13.460

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Elaborar um Plano de Comunicação da Ouvidoria, com definição de objetivos, públicos-alvo, canais e indicadores de monitoramento			X	X								
	Produzir e disponibilizar materiais informativos (cartilhas digitais e impressas) com orientações sobre o registro de manifestações no Sistema Integrado para Gestão de					X	X						

	Ouvidorias – SIGO												
	Promover informações sobre a ouvidoria, com ampla divulgação nas redes sociais e no portal institucional.							X	X				
	Utilizar diferentes meios de comunicação institucional (e-mail, intranet, murais, boletins informativos)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Entrega: Maior conhecimento sobre a ouvidoria e aumento das manifestações.

Indicador: Mensurar quantitativamente as atividades.

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

Objetivo: Garantir o cumprimento integral dos prazos legais e normativos para o tratamento das manifestações registradas no SIGO, através do monitoramento contínuo do fluxo de trabalho, visando eliminar atrasos e assegurar o direito de resposta do cidadão.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 01/2026, Lei 13.460

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Monitorar semanalmente os prazos no sistema SIGO.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Encaminhar lembretes periódicos às áreas responsáveis pelas respostas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Propor fluxos de prioridade para demandas urgentes.					X				X			
	Produzir relatório mensal de manifestações em atraso.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Entrega: Pontualidade e agilidade no acompanhamento de prazos no SIGO

Indicador: Mensurar se os prazos estão sendo cumpridos.

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

Objetivo: Estabelecer e institucionalizar fluxos de tramitação interna que definam responsabilidades e prazos para as unidades administrativas, garantindo que as manifestações recebam subsídios técnicos qualificados e tempestivos para a resposta final ao cidadão.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 01/2026, Lei 13.460

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Estabelecer e formalizar a designação de responsáveis (pontos focais) em cada unidade ou setor.			X	X	X							
	Orientar sobre fluxos específicos para denúncias, manifestações sigilosas ou demandas sensíveis.				X	X	X						
	Monitorar a efetividade dos fluxos estabelecidos e sugerir ajustes para melhoria contínua dos processos.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Elaborar Nota técnica detalhando como cada setor deve receber, tratar e responder as demandas da Ouvidoria.				X								

Entrega: Elaborar Nota Técnica.

Indicador: Mensurar o Tempo Médio de Resposta Interna e Taxa de Aceite de Respostas Técnicas.

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

Objetivo: Promover o aperfeiçoamento contínuo das competências técnicas e normativas da equipe de Ouvidoria, por meio da participação em cursos e eventos especializados, visando a atualização frente as melhores práticas de gestão e às exigências legais do setor.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 01/2026, Lei 13.460.

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. Sempre que ofertado.												
	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral da União. Sempre que ofertado.												
	Replicar internamente os conhecimentos adquiridos por meio de oficinas ou reuniões técnicas.						X						X
	Participar de eventos estaduais ou nacionais de ouvidorias. Sempre que ofertado.												
	Participar de capacitações sobre atendimento humanizado e escuta qualificada. Sempre que ofertado.												

Entrega: Cópia dos certificados dos cursos realizados. Elaborar um breve resumo ou apresentação feita para a chefia imediata sobre o que foi aprendido

Indicador: Mensurar quantitativamente as capacitações realizadas pelo agente de ouvidoria.

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

Objetivo: Transformar as manifestações dos usuários em subsídios estratégicos para a gestão, por meio da elaboração de diagnósticos detalhados e propostas de intervenção, visando a correção de falhas sistêmicas, a otimização dos processos internos e a elevação da qualidade dos serviços prestados pelo órgão.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 01/2026, Lei 13.460

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Apresentar sugestões formais de melhoria à gestão.						X						X
	Acompanhar a implementação das melhorias sugeridas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Elaborar relatórios trimestrais com análise qualitativa e quantitativa das manifestações.			X				X				X	

Entrega: Protocolo de Apresentação à Gestão: Comprovante (e-mail, ofício ou ata de reunião) que ateste que os dados foram levados ao conhecimento do Diretor Geral.

Indicador: Mensurar o percentual de melhorias sugeridas pela Ouvidoria que foram aceitas pela gestão.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de Ouvidoria da Secretaria de Turismo compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Dirigente máximo e o Diretor Geral do órgão.

Curitiba, 19 de março de 2026.

FRANCIANE DO ROCIO SCHULTZ
Agente de Ouvidoria

JEFFERSON ABADÉ
Diretor Geral

LEONALDO PARANHOS
Secretário de Turismo