

# PLANO DE TRABALHO

## 2026

# AGENTE DE OUVIDORIA



ALDO NELSON BONA  
**SECRETÁRIO DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR**

JAMIL ABDANUR JÚNIOR  
**DIRETOR-GERAL**

MÔNICA CANDÉO IURK  
**AGENTE DE OUVIDORIA**

PLANO DE TRABALHO  
**AGENTE DE OUVIDORIA**

## 1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, designada pela Resolução Seti 236 de 10 de outubro de 2024, publicada no DIOE Edição nº 11.765, de 11 de outubro de 2024, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas na Ouvidoria durante 2026, conforme diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

As normativas a serem observadas para a execução deste Plano de Trabalho compõem o seguinte rol:

### Legislação Federal:

- Constituição Federal de 1988
- Lei Federal nº 12.527/2011 | Lei de Acesso à Informação.
- Lei nº 13.146/2015 | Lei Brasileira da Inclusão.
- Lei nº 13.460/2017 | Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 14.129/2021 | Lei do Governo Digital.
- Lei nº 15.263/2025 | Lei da Linguagem Simples.

### Legislação Estadual:

- Lei nº 19.604/2018 | Prioriza o abastecimento com etanol dos veículos flex de órgãos públicos estaduais vinculados à administração direta e indireta.
- Decreto 10.613/2025 | Regulamenta a Lei nº 19.604, de 25 de julho de 2018, que prioriza o abastecimento com etanol dos veículos flex de órgãos da Administração Direta e entidades da Administração Indireta, e institui a Política Estadual de Transição de Combustíveis Não Renováveis para Biocombustíveis na Frota de Veículos Oficiais do Estado do Paraná.
- Decreto nº 2.819 de 2023 | Regulamenta o enquadramento e utilização da frota oficial no âmbito do Poder Executivo Estadual.
- Decreto n.º 5.822/2020 | Estabelece o TaxiGov como meio de transporte oficial no deslocamento dos servidores em atividades administrativas, delega poderes à Secretaria de Estado da Administração e da Previdência (Seap), para determinar o recolhimento de veículos dos órgãos do Poder Executivo do Estado do Paraná e recomenda a utilização da modalidade de web conferência quando houver a necessidade da realização de reuniões ou similares.
- Decreto nº 10.285/2014 | Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação, nos termos da legislação vigente.
- Resolução SEAP nº 6.671/2024 | Especifica as condições de utilização da frota de veículos oficiais e o uso do TaxiGov no âmbito da Administração Direta e Autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná, em conformidade com os Decretos Estaduais nº 2.819/2023 e nº 5.822/2020.
- Instrução Normativa CGE 01/2026

## 2. PLANO DE TRABALHO

Segue descrição pontual das atividades a serem executadas pelo Agente de Ouvidoria, durante o exercício de 2026.

**ATIVIDADE ORDINÁRIA I:** Realizar ações de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria para público interno e externo.

**Objetivo:** Ampliar de forma permanente 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.

**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 foco no fortalecimento da cultura de participação social e no esclarecimento sobre o papel institucional da Ouvidoria												
4	Promover campanhas temáticas (ex.: “Semana da Ouvidoria”), com ampla divulgação nas redes sociais e no portal institucional												
5	Disponibilizar banner permanente no portal institucional, com acesso												

	direto e facilitado ao canal da Ouvidoria. Utilizar diferentes meios de comunicação institucional (e-mail, intranet, murais, boletins informativos) para ampliar o alcance das ações de divulgação																	
6	Utilizar diferentes meios de comunicação institucional (e-mail, intranet, murais, boletins informativos)																	

**Entrega:** Relatório indicando que há maior e melhor conhecimento sobre a ouvidoria.

**Indicador:** Reduzir o tempo de respostas no Sigo e analisar, por meio de amostragem, a clareza e orientação nas respostas.

**ATIVIDADE ORDINÁRIA II:** 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.

**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:** Relatório.

**Indicador:** Quantidade de dias para responder ao cidadão.

**ATIVIDADE ORDINÁRIA III:** Orientar a gestão do órgão ou entidade sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações no órgão ou entidade.

**Objetivo:** Realizar reuniões periódicas a fim de que os gestores do órgão tenham pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Reuniões mensais com o gestor máximo												
2	Reunião com o Diretor-Geral												
3	Reunião com o Diretor e/ou Coordenador da área da Ciência e Tecnologia												
4	Reunião com o Diretor e/ou Coordenador da área de Ensino Superior												

**Entrega:** Relatório com temas abordados nos encontros.

**Indicador:** Retorno em menor tempo dos pareceres técnicos.

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

**Objetivo:** Utilizar os dados da ouvidoria como informação estratégica para os gestores.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Escolher eventos e cursos relacionados à área												
2	Solicitar autorização da chefia imediata quando o evento ou curso necessitar de deslocamento												
3	Participar do evento ou curso												

**Entrega:** Relatório de atividades realizadas.

**Indicador:** Carga horária e diversidade de temas.

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

**Objetivo:** promover o aprimoramento dos serviços públicos.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaborar relatórios trimestrais com análise qualitativa e quantitativa das manifestações.												
2	Apresentar sugestões formais de melhoria à gestão.												

**Entrega:** Relatórios.

**Indicador:** Relatórios.

**ATIVIDADE ORDINÁRIA VI:** Realizar reuniões de alinhamento e de supervisão com as subredes, aplicável exclusivamente às ouvidorias setoriais que possuem essa estrutura.

**Objetivo:** promover a integração, o fortalecimento institucional e o intercâmbio de práticas entre as unidades vinculadas.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Criar modelo padrão de resposta em linguagem simples.												
2	Apresentar sugestões formais de melhoria à gestão.												

**Entrega:** Relatórios.

**Indicador:** Relatórios.

**ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA:** identificar manifestações com a temática gestão de frotas e do uso do TaxiGov da Seti.

**Objetivo:** verificar se há demandas sobre a gestão de frotas e uso do TaxiGov. promover a integração, o fortalecimento institucional e o intercâmbio de práticas entre as unidades vinculadas.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

1	Identificar no Sigo demandas sobre a gestão de frotas e do uso de TaxiGov da Seti.																		
2	Encaminhar relatório de análise ao Agente de Controle Interno e Agente de <i>Compliance</i> .																		

**Entrega:** Relatório.

**Indicador:** Relatório.

### 3. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de Ouvidoria da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Secretário de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Aldo Nelson Bona, e o Diretor-Geral, Jamil Abdanur Júnior.

Curitiba, 19 de março de 2026.

Corrigido e submetido novamente à CGE em 19 de junho de 2026.

**MÔNICA CANDÉO IURK**  
**AGENTE DE OUVIDORIA**

**ALDO NELSON BONA**  
**SECRETÁRIO DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR**



ePROTOCOLO



Documento: **Plano de Trabalho Agente de Ouvidoria 2026\_ajustado.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Monica Candeo Iurk (XXX.459.279-XX)** em 19/06/2026 17:14 Local: SETI/NICS/OUV.

Inserido ao protocolo **25.619.142-3** por: **Monica Candeo Iurk** em: 19/06/2026 17:14.



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: