

PLANO DE TRABALHO 2026

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMÍLIA – SEDEF

Vanilde Toscan Spagnol
Agente de Ouvidoria

Jorge Augusto Soto
Agente de Ouvidoria

Luíza Simonelli
Diretora Geral da Secretaria do Desenvolvimento Social e Família

Rogério Carboni
Secretário de Estado da Secretaria do Desenvolvimento Social e Família



1. INTRODUÇÃO

O Agente de **Ouvidoria** da **Secretaria de Desenvolvimento Social e Família**, designado pela Resolução nº 06 da SEDEF, publicada no DIOE Edição nº 11.349, de 30 de janeiro de 2023, apresenta o Plano de Trabalho Anual de **Ouvidoria**, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas nas áreas de transparência e controle social, durante o exercício 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 Transparência, durante o exercício de 2026.

ATIVIDADE 1: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.

Objetivo: Promover a divulgação das atribuições da Ouvidoria junto aos servidores da Secretaria, ampliando o conhecimento sobre seu papel institucional, os tipos de manifestações que podem ser registradas e os canais disponíveis para encaminhamento de demandas, sugestões, denúncias, reclamações e elogios, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação dos servidores e do aprimoramento da gestão pública.

Normativa aplicável: Lei Estadual nº 19.857/2019 – Programa de Integridade E Compliance; Lei Federal n.º 13.460/2017; Decreto Estadual n.º 7791/2021; Lei de acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Definir as principais informações a serem divulgadas sobre a Ouvidoria (atribuições, formas de contato, tipos de manifestações e importância do serviço).												

Entrega: Manifestações acompanhadas dentro do prazo no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, garantindo o cumprimento dos prazos de resposta.

Indicador: Percentual de resposta dentro do prazo legal.

ATIVIDADE 3: ORIENTAR A GESTÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE SOBRE O ESTABELECIMENTO DE FLUXOS DE TRAMITAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NO ÓRGÃO OU ENTIDADE.

Objetivo: Apoiar a gestão do órgão ou entidade na definição e organização de fluxos internos para a tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria, garantindo maior clareza nos procedimentos, agilidade no encaminhamento das demandas e eficiência no tratamento e resposta aos cidadãos.

Normativa aplicável: Lei Estadual nº 19.857/2019 – Programa de Integridade E Compliance; Lei Federal n.º 13.460/2017; Decreto Estadual n.º 7791/2021; Lei de acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Identificar como as manifestações da Ouvidoria são atualmente recebidas, encaminhadas e respondidas no órgão												
2	Estruturar, em conjunto com a gestão, o fluxo de encaminhamento, análise e resposta das manifestações.												
3	Monitorar a aplicação do fluxo estabelecido e orientar eventuais ajustes necessários.												

Entrega: Fluxo de tramitação das manifestações definido.

Indicador: Percentual de manifestações atendidas de acordo com o fluxo estabelecido.

ATIVIDADE 4: PARTICIPAR DE CURSOS, EVENTOS E AÇÕES DE CAPACITAÇÃO EM OUVIDORIA ATENDIMENTO HUMANIZADO E TEMAS CORRELATOS.

Objetivo: Garantir que os Ouvidores da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

Normativa aplicável: Lei Estadual nº 19.857/2019 – Programa de Integridade E Compliance; Lei Federal n.º 13.460/2017; Decreto Estadual n.º 7791/2021; Lei de acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar e participar de ao menos 04 capacitações ou Cursos correlacionados a área.												

Entrega: Atualização técnica dos agentes.

Indicador: Certificados de Participação/Conclusão.

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

Objetivo: Realizar o levantamento de dados e transformá-los em informações e indicadores que subsidiam os gestores nas tomadas de decisão.

Normativa aplicável: Lei Estadual nº 19.857/2019 – Programa de Integridade E Compliance; Lei Federal n.º 13.460/2017; Decreto Estadual n.º 7791/2021; Lei de acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Analisar as manifestações registradas, identificar e sinalizar para a gestão sobre demandas e assuntos recorrentes.												
2	Produzir relatórios temáticos, com a quantidade de demandas do setor, a fim de subsidiar as áreas.												
3	Caso seja identificada alguma possível falha, Apresentar nos relatórios sugestões de melhoria.												

Entrega: Relatórios temáticos com propostas de melhoria dos serviços apresentados as áreas

Indicador: Relatórios produzidos.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os Agentes de Ouvidoria da **Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social e Família** comprometem-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Dirigente máximo e a Diretora do órgão.

Curitiba, 20 de março de 2026.

Vanilde Toscan Spagnol
AGENTE DE TRANSPARÊNCIA

Jorge Augusto Soto
AGENTE DE TRANSPARÊNCIA

Luíza Simonelli
DIRETORA GERAL

Rogério Carboni
SECRETÁRIO DE ESTADO DA SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E FAMÍLIA



ePROTOCOLO



Documento: **PlanodeTrabalho2026AgentedeOuvidoriaSEDEF.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Vanilde Toscan Spagnol (XXX.863.169-XX)** em 25/03/2026 08:59 Local: SEDEF/NICS/OUV, **Jorge Augusto S (XXX.058.909-XX)** em 26/03/2026 08:48 Local: SEDEF/NICS/OUV.

Inserido ao protocolo **25.648.992-9** por: **Vanilde Toscan Spagnol** em: 25/03/2026 08:59.



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: