

# **PLANO DE TRABALHO 2026**

## **// DIRETRIZES E GOVERNANÇA**

### **CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ**

**LOUISE DA COSTA E SILVA GARNICA**  
**CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO**

**ANNA KARINA MOREIRA BRAGUINIA**  
**DIRETORA-GERAL**

**SHEILA FAUSTER EGIDIO DE QUADROS**  
**AGENTE DE OUVIDORIA SETORIAL**

## 1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria Setorial da Controladoria-Geral do Estado do Paraná, designada pela Resolução nº 13, publicada no DIOE Edição nº 11850, de 24 de fevereiro de 2025, apresenta o Plano de Trabalho Anual, 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 pela Agente de Ouvidoria Setorial, durante o exercício de 2026.

### ATIVIDADE ORDINÁRIA 1: PROMOVER AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

**Objetivo:** Divulgar e fortalecer o relacionamento da administração pública estadual com o usuário de serviços públicos e sobre a Carta de Serviços ao Usuário de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Normativa aplicável:** Lei Federal 13.460/2017, Decreto Estadual 5512/22024 e Instrução Normativa 01/2026 da Controladoria-Geral do Estado do Paraná

#### Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar divulgações sobre a atuação da ouvidoria, para servidores e sociedade.						x					x	
	Realizar consulta prévia com a Coordenadoria de Ouvidoria da proposta de ação de divulgação.						x			x			
	Realizar as ações prévias que forem necessárias com base no planejamento e os atores					x				x			

envolvidos, como por exemplo: a convocação de reunião, divulgação de ação, inscrições necessárias ou desenvolvimento de materiais com área de comunicação																			
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Entrega:** Comprovação das divulgações.

**Indicador:** Não se aplica.

**ATIVIDADE 2: ACOMPANHAR OS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS – SIGO**

**Objetivo:** Acompanhar os prazos das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

**Normativa aplicável:** Lei Federal 13.460/2017, Decreto Estadual 5512/22024 e Instrução Normativa 01/2026 da Controladoria-Geral do Estado do Paraná

**Etapas/atividades:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma																	
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
1	Realizar levantamento das manifestações registradas;	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Identificar manifestações com prazo a expirar;		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Encaminhar cobrança de resposta à área responsável pela resposta;	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

**Entrega:** Monitoramento e acompanhamento das demandas, por meio de relatório de manifestações com o prazo expirado.

**Indicador:** N/A.

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

**Objetivo:** Consolidar os fluxos de tramitação de manifestações na Controladoria Geral do Estado.

**Normativa aplicável:** Lei Federal 13.460/2017, Decreto Estadual 5512/22024 e Instrução Normativa 01/2026 da Controladoria-Geral do Estado do Paraná.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar reunião com a alta gestão sempre que necessário, visando consolidar e melhorar os fluxos de tramitação de manifestações;	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

**Entrega:** Estabelecimento de fluxos.

**Indicador:** Não se aplica

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

**Objetivo:** Manter-se atualizada e capacitada nos temas correlatos à ouvidoria.

**Normativa aplicável:** Lei Federal 13.460/2017, Decreto Estadual 5512/22024 e Instrução Normativa 01/2026 da Controladoria-Geral do Estado do Paraná.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Participar de cursos e eventos, sempre que ofertados e no mínimo trimestralmente.			x				x				x	

**Entrega:** Comprovação das capacitações.

**Indicador:** Não se aplica.

**ATIVIDADE ORDINÁRIA 6: 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 Federal 13.460/2017.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Realizar levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO;						x						x	
2	Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do órgão;						x						x	
3	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores;							x						x

**Entrega:** Por meio de relatórios.

**Indicador:** Não se aplica.

### 3. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de Ouvidoria Setorial da Controladoria-Geral do Estado compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho a Controladora-Geral do Estado e a Diretora-Geral da Controladoria-Geral.

Curitiba, 25 de março de 2026.

Sheila Fauster Egidio de Quadros  
**AGENTE DE OUVIDORIA SETORIAL**

Anna Karina Moreira Braguinia  
**DIRETORA-GERAL**

Louise da Costa e Silva Garnica  
**CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO**



ePROTOCOLO



Documento: **PlanodeTrabalhodaAgentedeOuvidoria2026.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anna Karina Moreira Braguinia** em 31/03/2026 14:13.

Assinatura Avançada realizada por: **Sheila Fauster Egidio de Quadros (XXX.916.379-XX)** em 25/03/2026 11:07 Local: CGE/NIC, **Louise da Costa e Silva Garnica (XXX.268.629-XX)** em 31/03/2026 15:40 Local: CGE/GAB.

Inserido ao protocolo **25.650.973-3** por: **Sheila Fauster Egidio de Quadros** em: 25/03/2026 11:07.



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: