PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 12
Mov. 4

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

SECRETARIA DO TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E RENDA

JÚLIA MENDES SIQUEIRA RODRIGUES
AGENTE DE OUVIDORIA

Assinatura Qualificada realizada por: **Willian Porfirio Ribeiro** em 06/04/2026 15:51. Inserido ao protocolo **25.686.881-4** por: **Júlia Mendes Siqueira Rodrigues** em: 06/04/2026 13:45. Demais assinaturas na folha 17a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8b0bd8118c0d05f39af59a78ba44111b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 13
Mov. 4

1. 1. INTRODUÇÃO

O Agente de OUVIDORIA da SECRETARIA DO TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E RENDA, designado pelo ato Resolução nº 055/2021, publicada no DIOE Edição nº 11950, de 24 de julho de 2025, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas sendo objetivo da ação, planejar e executar as atividades da Ouvidoria, garantindo o adequado tratamento das manifestações, a transparência e a melhoria dos serviços públicos durante 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 OUVIDORIA, durante o exercício de 2026.

ATIVIDADE 1: COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

Realizar ações de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria para público interno e externo

Objetivo:

Ampliar o conhecimento dos servidores e da população sobre o papel da Ouvidoria, incentivando o uso dos canais institucionais e fortalecendo a participação social.

Exemplos de atividades:

1. Elaborar e divulgar materiais informativos (cartilhas digitais, folders e comunicados internos) explicando como registrar manifestações no sistema SIGO, incluindo passo a passo e tipos de manifestação.

2. Promover ações educativas, como palestras e campanhas institucionais (ex.: Semana da Ouvidoria), voltadas aos servidores e à comunidade, destacando a importância da Ouvidoria como instrumento de controle social.

Assinatura Qualificada realizada por: **Willian Porfirio Ribeiro** em 06/04/2026 15:51. Inserido ao protocolo **25.686.881-4** por: **Júlia Mendes Siqueira Rodrigues** em: 06/04/2026 13:45. Demais assinaturas na folha 17a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8b0bd8118c0d05f39af59a78ba44111b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 14
Mov. 4

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	**Definir objetivos, público-alvo, canais de comunicação (e-mail, redes sociais, site institucional) e indicadores de acompanhamento das ações da Ouvidoria.**			x									
2	**Elaborar cartilhas digitais, informativos e conteúdos explicativos sobre a Ouvidoria e o uso do sistema SIGO, com linguagem clara e acessível.**				x								
3	**Realizar campanhas institucionais, palestras e orientações internas, além da divulgação contínua nos canais oficiais do órgão.**				x			x		x		x	
4	**Avaliar o alcance das ações por meio de indicadores (número de manifestações, acessos e participação), identificando melhorias para futuras ações.**						x						x

Entrega:

Maior visibilidade da Ouvidoria e aumento do acesso aos canais de atendimento.

Indicador:

Número de manifestações registradas antes e depois das ações de divulgação.

ATIVIDADE 2. Acompanhar os prazos das manifestações registradas no SIGO

Objetivo:

Garantir o cumprimento dos prazos legais de resposta, assegurando eficiência, organização e qualidade no atendimento ao cidadão.

Exemplos de atividades:

1. Monitorar semanalmente o sistema SIGO, verificando manifestações próximas do vencimento e notificando os setores responsáveis.
2. Elaborar relatórios mensais de controle de prazos, identificando
3. atrasos e propondo medidas corretivas junto às áreas demandadas.

Assinatura Qualificada realizada por: **Willian Porfirio Ribeiro** em 06/04/2026 15:51. Inserido ao protocolo **25.686.881-4** por: **Júlia Mendes Siqueira Rodrigues** em: 06/04/2026 13:45. Demais assinaturas na folha 17a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8b0bd8118c0d05f39af59a78ba44111b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 15
Mov. 4

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	**Realizar acompanhamento semanal no sistema SIGO, identificando manifestações próximas do vencimento e notificando os setores responsáveis quanto aos prazos.**			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	**Elaborar e atualizar planilhas ou relatórios mensais de controle, com registro de prazos, demandas em atraso e setores responsáveis.**				x		x		x		x		
3	**Analisar os relatórios gerados, identificar falhas no cumprimento dos prazos e propor medidas corretivas junto às áreas demandadas.**				x			x		x		x	

Entrega:
Redução no número de manifestações em atraso.

Indicador:
Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal.

ATIVIDADE 3. Participar de cursos e capacitações

Objetivo:
Aprimorar continuamente os conhecimentos técnicos e as competências relacionadas à Ouvidoria e ao atendimento ao cidadão.

Exemplos de atividades:

1. Participar de cursos e capacitações promovidos por órgãos de controle, como Controladoria-Geral do Estado e da União, com foco em ouvidoria pública e defesa do usuário.
2. Replicar internamente os conhecimentos adquiridos, por meio de reuniões ou oficinas com servidores, contribuindo para a melhoria do atendimento institucional.

Assinatura Qualificada realizada por: **Willian Porfirio Ribeiro** em 06/04/2026 15:51. Inserido ao protocolo **25.686.881-4** por: **Júlia Mendes Siqueira Rodrigues** em: 06/04/2026 13:45. Demais assinaturas na folha 17a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8b0bd8118c0d05f39af59a78ba44111b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 16
Mov. 4

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	**Identificar cursos, treinamentos e eventos relevantes na área de Ouvidoria e atendimento ao cidadão, realizando as devidas inscrições.**			x			x			x			
2	**Participar efetivamente dos cursos e eventos promovidos por órgãos de controle e instituições especializadas.**			x	x	x	x	x	x	x	x	x	
3	**Compartilhar os conhecimentos adquiridos por meio de reuniões, oficinas ou orientações internas aos servidores.**				x			x		x		x	

Entrega:

Capacitação contínua e melhoria na qualidade do atendimento.

Indicador:

Número de capacitações realizadas e aplicadas internamente

Assinatura Qualificada realizada por: **Willian Porfirio Ribeiro** em 06/04/2026 15:51. Inserido ao protocolo **25.686.881-4** por: **Júlia Mendes Siqueira Rodrigues** em: 06/04/2026 13:45. Demais assinaturas na folha 17a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8b0bd8118c0d05f39af59a78ba44111b**

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 17
Mov. 4

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de OUVIDORIA da SECRETARIA DO TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E RENDA compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o SECRETÁRIO DE ESTADO DA SECRETARIA DO TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E RENDA.

Curitiba, 06 de abril de 2026.

JÚLIA MENDES SIQUEIRA RODRIGUES
Agente de Ouvidoria

WILLIAN PORFIRIO RIBEIRO
SECRETÁRIO DO TRABALHO, QUALIFICAÇÃO E RENDA

Assinatura Qualificada realizada por: **Willian Porfirio Ribeiro** em 06/04/2026 15:51. Inserido ao protocolo **25.686.881-4** por: **Júlia Mendes Siqueira Rodrigues** em: 06/04/2026 13:45. Demais assinaturas na folha 17a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **8b0bd8118c0d05f39af59a78ba44111b**

ePROTOCOLO

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 17a
Mov. 4

Documento: **PlanodeTrabalhoAnualOUVIDORIA2026...4.pdf.**

Assinatura Qualificada realizada por: **Willian Porfirio Ribeiro** em 06/04/2026 15:51.

Assinatura Simples realizada por: **Júlia Mendes Siqueira Rodrigues (XXX.658.109-XX)** em 06/04/2026 13:45 Local: SETR/NICS.

Inserido ao protocolo **25.686.881-4** por: **Júlia Mendes Siqueira Rodrigues** em: 06/04/2026 13:45.

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: