

# PLANO DE TRABALHO 2026

## // DIRETRIZES E GOVERNANÇA

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA

JOAO PAULO CORREA PINHEIRO  
AGENTE DE OUVIDORIA

**1. INTRODUÇÃO**

O Agente de Ouvidoria da **SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA**, designado pelo ato Resolução nº 104, publicada no DIOE Edição nº 12044, de 08 de dezembro de 2025, 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.

O presente plano tem por finalidade estruturar, organizar e orientar a execução das atividades de ouvidoria no âmbito da SEJU, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos, o fortalecimento dos mecanismos de participação social e o suporte à tomada de decisão da alta gestão, por meio da análise qualificada das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

As ações previstas alinham-se às diretrizes de governança, transparência, controle interno e integridade pública, contribuindo para o aperfeiçoamento institucional e a efetividade das políticas públicas executadas pela Pasta.

**2. PLANO DE TRABALHO**

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

**ATIVIDADE 1: PROMOÇÃO E DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA**

**OBJETIVO:** AMPLIAR O CONHECIMENTO INTERNO E EXTERNO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA, FORTALECENDO SUA UTILIZAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO E CONTROLE SOCIAL.

**Normativa aplicável:** Art. 4º, inciso I, da Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	<b>Levantamento de dúvidas recorrentes</b>	X	X	X	X								

	<b>e demandas internas;</b>												
	<b>Mapeamento de setores com maior volume de manifestações;</b>	X	X	X	X								
	<b>Planejamento das ações de divulgação</b>			X	X	X	X						
	<b>Realização de ações (reuniões, comunicados, materiais informativos);</b>						X	X	X	X			
	<b>Registro das ações realizadas.</b>							X	X	X	X		

**Entrega:** Relatórios trimestrais de ações de divulgação.

**Indicador:** Número de ações realizadas no período.

**ATIVIDADE 2: MONITORAMENTO E GESTÃO DE PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES NO SIGO**

**OBJETIVO:** GARANTIR A TEMPESTIVIDADE DAS RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES, EVITANDO EXTRAPOLAÇÃO DE PRAZOS LEGAIS.

**NORMATIVA APLICÁVEL:** ART. 4º, INCISO II, DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 01/2026.

**ETAPAS:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	<b>Monitoramento diário das manifestações registradas;</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<b>Identificação de prazos críticos;</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<b>Comunicação às áreas responsáveis;</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<b>Registro das cobranças realizadas.</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Entrega:** Relatórios periódicos de acompanhamento de prazos.

**Indicador:** Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo.

**ATIVIDADE 3: ESTRUTURAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE FLUXOS DE TRAMITAÇÃO**

**OBJETIVO: ESTABELECEER E APRIMORAR FLUXOS INTERNOS DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, PROMOVENDO EFICIÊNCIA E UNIFORMIDADE.**

**NORMATIVA APLICÁVEL: ART. 4º, INCISO III, DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 01/2026.**

**ETAPAS:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Levantamento dos fluxos atuais;	X	X	X	X	X	X						
	Identificação de gargalos;						X	X					
	Proposição de melhorias;						X	X	X				
	Validação com áreas envolvidas;							X	X	X			
	Formalização e divulgação dos fluxos.									X	X	X	X

**Entrega:** Documento de fluxos padronizados.

**Indicador:** Redução de manifestações fora do prazo.

**ATIVIDADE 4: CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO EM OUVIDORIA**

**OBJETIVO: MANTER ATUALIZAÇÃO TÉCNICA CONTÍNUA E APRIMORAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO.**

**NORMATIVA APLICÁVEL: ART. 4º, INCISO IV, DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 01/2026.**

**ETAPAS:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Identificação de cursos e eventos relevantes;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Participação em capacitações;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Registro das certificações;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Compartilhamento de conhecimento com a equipe.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Entrega:** Certificados e registros de participação.

**Indicador:** Número de capacitações realizadas.

**ATIVIDADE 5: ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS E TEMÁTICOS**

**OBJETIVO:** SUBSIDIAR A GESTÃO COM INFORMAÇÕES QUALIFICADAS PARA TOMADA DE DECISÃO.

**NORMATIVA APLICÁVEL:** ART. 4º, INCISO V, DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 01/2026.

**ETAPAS:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Coleta de dados do SIGO;						X						X
	Análise de tendências e recorrências;						X						X
	Elaboração de relatórios temáticos;						X						X
	Encaminhamento à alta gestão						X						X

**Entrega:** Relatórios analíticos.

**Indicador:** Número de relatórios produzidos.

**ATIVIDADE 6: REUNIÕES DE ALINHAMENTO INSTITUCIONAL**

**OBJETIVO:** PROMOVER INTEGRAÇÃO ENTRE OUVIDORIA E ÁREAS FINALÍSTICAS.

**NORMATIVA APLICÁVEL:** ART. 4º, INCISO VI, DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 01/2026..

**ETAPAS:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Identificação das áreas prioritárias						X						X
	Agendamento de reuniões;						X						X
	Discussão de melhorias;						X						X
	Registro das deliberações.						X						X

**Entrega:** Atas e registros das reuniões.

**Indicador:** Número de reuniões realizadas.

**ATIVIDADE 7: MONITORAMENTO TEMÁTICO DE MANIFESTAÇÕES RELEVANTES**

**OBJETIVO:** APOIAR ÁREAS DE CONTROLE E GOVERNANÇA COM INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS.

**NORMATIVA APLICÁVEL:** ART. 6º DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 01/2026.

**ETAPAS:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	<b>Identificação de temas sensíveis;</b>						X						X
	<b>Levantamento de manifestações correlatas;</b>						X						X
	<b>Análise dos dados;</b>						X						X
	<b>Elaboração de relatórios específicos.</b>						X						X

**Entrega:** Relatórios temáticos especializados.

**Indicador:** Quantidade de análises realizadas..

O presente Plano de Trabalho reafirma o compromisso da Ouvidoria da SEJU com a legalidade, eficiência, transparência e melhoria contínua da gestão pública.

As atividades previstas serão executadas de forma integrada às diretrizes institucionais, contribuindo para o fortalecimento da governança e para a qualificação dos serviços prestados ao cidadão.

### 3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da **SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA** 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 da **SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA**.

Curitiba, 17 de março de 2026.

**JOAO PAULO CORREA PINHEIRO**  
Agente de Ouvidoria

**FABIANA CRISTINA DE CAMPOS ROMANELLI**  
DIRETORIA-GERAL

**VALDEMAR BERNARDO JORGE**  
SECRETÁRIO DE JUSTIÇA E CIDADANIA