

# **PLANO DE TRABALHO 2026**

## // DIRETRIZES E GOVERNANÇA

**Secretaria de Estado da Mulher, Igualdade Racial e Pessoa Idosa (SEMIPI)**

Leandre Dal Ponte  
**SECRETÁRIA DE ESTADO DA MULHER, IGUALDADE RACIAL E PESSOA IDOSA**

Diego Buligon  
**DIRETOR-GERAL**

Rhaiza Caldeira dos Santos  
**AGENTE DE OUVIDORIA**

## 1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher, Igualdade Racial e Pessoa Idosa - SEMIPI, designada pela Resolução nº 002/2023, publicada no DIOE Edição nº 11370, de 02 de março de 2023, apresenta o Plano de Trabalho Anual, com o objetivo de detalhar as ações a serem desenvolvidas durante o exercício de 2026, em conformidade com as diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

## 2. PLANO DE TRABALHO

Apresenta-se, a seguir, a descrição das atividades a serem executadas pela Agente de Ouvidoria, durante o exercício de 2026.

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

**Objetivo:** Divulgar as competências e os canais de atendimento da Ouvidoria, promovendo o conhecimento e o acesso do público interno e externo a esse instrumento de participação e controle social.

**Normativa aplicável:** Instrução Normativa CGE nº 01/2026; Lei Federal nº 13.460/2017; Lei Federal nº 15.263/2025.

#### Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Solicitar ao Núcleo de Comunicação												

	Setorial - NCS/SEMIPI a elaboração de material informativo sobre as atribuições e os canais de atendimento da Ouvidoria.																		
2	Encaminhar o informativo por e-mail aos servidores da SEMIPI.																		
3	Disponibilizar folders e afixar cartazes em locais visíveis da Secretaria para divulgação da Ouvidoria.																		

**Entrega:** Materiais informativos elaborados e divulgados por meio de e-mail institucional, além da disponibilização de folders e cartazes em locais visíveis da Secretaria.

**Indicador:** Quantidade de ações de divulgação realizadas (envio de e-mail e disponibilização de materiais físicos).

## ATIVIDADE II: ACOMPANHAR OS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS - SIGO.

**Objetivo:** Monitorar o cumprimento dos prazos de resposta das manifestações registradas no sistema, garantindo atendimento tempestivo ao cidadão.

**Normativa aplicável:** Instrução Normativa CGE nº 01/2026; Lei Federal nº 13.460/2017.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma																	
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
1	Acessar regularmente o Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.																		
2	Monitorar os prazos das manifestações registradas.																		
3	Encaminhar lembretes por e-mail às áreas responsáveis pelas respostas, quando necessário.																		

**Entrega:** Acompanhamento contínuo das manifestações registradas no SIGO, com controle dos prazos e encaminhamentos realizados.

**Indicador:** Manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido no sistema.

### ATIVIDADE III: ORIENTAR A GESTÃO DO ÓRGÃO SOBRE O ESTABELECIMENTO DE FLUXOS DE TRAMITAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NO ÓRGÃO.

**Objetivo:** Garantir que as manifestações registradas sejam encaminhadas de forma organizada e eficiente, assegurando o correto fluxo de tramitação das manifestações na SEMIPI.

**Normativa aplicável:** Instrução Normativa CGE nº 01/2026; Instrução Normativa CGE nº 07/2022.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Analisar os fluxos internos existentes para tramitação de manifestações.												
2	Elaborar recomendações para a definição ou aprimoramento dos fluxos de tramitação à gestão.												
3	Acompanhar a adoção das orientações e ajustes necessários.												

**Entrega:** Fluxos de tramitação de manifestações definidos ou aprimorados.

**Indicador:** Suporte a gestão.

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

**Objetivo:** Aprimorar conhecimentos e habilidades para o desempenho das funções de Ouvidoria.

**Normativa aplicável:** Instrução Normativa CGE nº 01/2026; Lei nº 13.460/2017.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Identificar cursos, eventos e ações de capacitação relevantes.												
2	Inscrever-se e participar de, pelo menos, duas capacitações/cursos durante o ano.												

**Entrega:** Melhoria do serviço.

**Indicador:** Certificados obtidos.

## ATIVIDADE V: PROPOR MELHORIAS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO, POR MEIO DA APRESENTAÇÃO À GESTÃO DE RELATÓRIOS TEMÁTICOS.

**Objetivo:** Subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

**Normativa aplicável:** Instrução Normativa CGE nº 01/2026; Lei Federal nº 13.460/2017.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Coletar e analisar dados das manifestações registradas no SIGO.												
2	Identificar tendências, problemas recorrentes ou oportunidades de melhoria.												

