



PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

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

Mariana de Sousa Machado Neris
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.												



3	Elaborar relatórios com recomendações de melhorias.														
4	Apresentar os relatórios à gestão pelo E-Protocolo.														

Entrega: Relatórios produzidos.

Indicador: Entrega de dois relatórios (E-protocolo).

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher, Igualdade Racial e Pessoa Idosa - SEMIPI compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho a Secretária de Estado da Mulher, Igualdade Racial e Pessoa Idosa Mariana de Sousa Machado Neris, e o Diretor-Geral Diego Buligon da Secretaria de Estado da Mulher, Igualdade Racial e Pessoa Idosa.

Curitiba, 30 de junho de 2026.

RHAIZA CALDEIRA DOS SANTOS
Agente de Ouvidoria

DIEGO BULIGON
Diretor-Geral

MARIANA DE SOUSA MACHADO NERIS
Secretária de Estado da Mulher, Igualdade Racial e Pessoa Idosa

Documento: **PlanodeTrabalhoAnualOuvidoria2026novaversao.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Mariana de Sousa Machado Neris** em 21/08/2026 14:30.

Assinatura Avançada realizada por: **Rhaiza Caldeira dos Santos (XXX.166.049-XX)** em 30/06/2026 16:19 Local: SEMIPI/NICS/OUV.

Inserido ao protocolo **25.643.464-4** por: **Rhaiza Caldeira dos Santos** em: 30/06/2026 16:18.



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: