



PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA

LILIANE PINHEIRO DA LUZ SCHLINDWEIN
AGENTE DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura, designado pela Resolução SEEC n.º 020/2026, publicada no DIOE Edição n.º 12101, de 09 de março de 2026, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria a fim de atuar como um canal de comunicação estratégico entre a comunidade que atende e a Secretaria de Estado da Cultura durante o ano de 2026, conforme diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE n.º 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: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA O PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

Objetivo: Ampliar o conhecimento de colaboradores e cidadãos sobre as competências da Ouvidoria, consolidando-a como um canal estratégico de diálogo, transparência e mediação de conflitos.

Normativa aplicável: Lei n.º 13.460/2017; Decreto n.º 5512/2024; Instrução Normativa CGE n.º 01/2026; Resolução n.º 33/2022.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Produzir e disponibilizar materiais informativos (cartilhas digitais e impressas) com orientações sobre o registro de manifestações no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.												
	Realizar palestras e ações formativas destinadas aos servidores, com foco no fortalecimento da cultura de participação social e no esclarecimento												

Indicador: Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal; Quantidade de dias que a instituição leva, em média, para fechar um chamado desde a abertura no SIGO.

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

Objetivo: Orientar o estabelecimento de fluxos de trabalho otimizado para o recebimento e resposta de manifestações, assegurando que a tramitação ocorra sem gargalos e dentro dos prazos regulamentares, com foco na agilidade do atendimento ao usuário.

Normativa aplicável: Lei n.º 13.460/2017; Decreto n.º 5512/2024; Instrução Normativa CGE n.º 01/2026; Resolução n.º 33/2022.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Mapear o fluxo atual de recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações.												
	Definir prazos internos para cada etapa da tramitação, preferencialmente inferiores ao prazo legal, a fim de assegurar margem de segurança.												
	Orientar sobre fluxos específicos para denúncias, manifestações sigilosas ou demandas sensíveis.												

Entrega: Identificação e eliminação de gargalos processuais, estabelecendo uma "margem de segurança" crítica, garantindo que imprevistos técnicos ou necessidade de complementação de informações não resultem em descumprimento da legislação vigente.

Indicador: Comparativo entre o tempo de resposta de uma manifestação comum vs. uma demanda urgente/sensível; mapear o fluxo atual e o estabelecido para comparar o tempo de resposta para as manifestações recebidas.

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

Objetivo: Manter a atualização técnica quanto às legislações vigentes, novas ferramentas de gestão (como o sistema SIGO) e boas práticas de ouvidoria, garantindo que a atuação do órgão esteja alinhada às inovações do setor público.

Normativa aplicável: Lei n.º 13.460/2017; Decreto n.º 5512/2024; Instrução Normativa CGE n.º 01/2026; Resolução n.º 33/2022.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral do Estado.												
	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral da União.												
	Realizar cursos sobre ouvidoria pública e defesa do usuário.												
	Participar de evento estadual de ouvidorias: - Dia da Ouvidoria TCE/PR												
	Participar de evento nacional de ouvidorias. - Certificação em Ouvidoria – CGU												
	Participar de capacitações sobre atendimento humanizado e escuta qualificada.												

Entrega: Garantir que a Ouvidoria atue em total conformidade com as diretrizes dos órgãos de controle (CGE e CGU), evitando falhas em auditorias.

Indicador: Certificação de participação nas atividades propostas.

ATIVIDADE 5 : PROPOR MELHORIAS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE, POR MEIO DA APRESENTAÇÃO À GESTÃO DE RELATÓRIOS TEMÁTICOS.

Objetivo: Elaborar diagnósticos periódicos sobre o desempenho dos serviços do órgão, utilizando relatórios temáticos para propor ajustes em fluxos de trabalho e normas internas, visando a otimização da entrega ao cidadão.

Normativa aplicável: Lei n.º 13.460/2017; Decreto n.º 5512/2024; Instrução Normativa CGE n.º 01/2026; Resolução n.º 33/2022.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Elaborar relatórios trimestrais com análise qualitativa e quantitativa das manifestações.												
	Identificar demandas recorrentes e apontar causas estruturais.												
	Produzir relatórios temáticos.												
	Propor revisão de fluxos administrativos com alto índice de reclamação.												

Entrega: Identificar picos de demanda em períodos específicos, permitindo que a gestão se planeje antecipadamente para o próximo ciclo.

Indicador: Proporção entre o número de críticas analisadas individualmente versus o total de manifestações dos usuários.

DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho a Secretária e a Diretora-Geral da pasta.

Curitiba, 24 de março de 2026.

LILIANE PINHEIRO DA LUZ SCHLINDWEIN
Agente de Ouvidoria

ELIETTI DE SOUZA VILELA
Diretora-Geral

LUCIANA CASAGRANDE PEREIRA
Secretária de Estado da Cultura