

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E DO ABASTECIMENTO

ROBSON NOGUEIRA RACHID
AGENTE DE OUVIDORIA

CAMILA LUÍZA CUNHA BERNARDO ARAGÃO
DIRETORA GERAL

MARCIO FERNANDO NUNES
SECRETARIO DE ESTADO

1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento, designado pela Resolução nº 100/09/2022, publicada no DIOE Edição nº 11254, de 05 de setembro de 2022, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas na área da Ouvidoria 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: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.

Objetivo: Ampliar de forma permanente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria, a fim de que os agentes públicos e gestores dos órgãos tenham pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria e seu papel como ferramenta estratégica de gestão.

Normativa aplicável: Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017, Instrução Normativa 01/2026 – CGE.

Etapas:

Etap a	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Divulgação do trabalho da Ouvidoria para o público interno e externo;									X			

Indicador: N/A

Entrega: Webinar, banner, panfletos e e-mail.

ATIVIDADE 2: ACOMPANHAR OS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS – SIGO.

Objetivo: Realizar o levantamento e acompanhamento das manifestações registradas no SIGO, a fim de que não expirem os prazos para resposta aos cidadãos.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento das manifestações registradas;			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Identificar manifestações com prazo a expirar;			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Encaminhar cobrança de resposta à área responsável pela resposta;			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Indicador: N/A

Monitoramento: Por meio de relatório de manifestações com o prazo expirado.

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

Objetivo: O fluxo deve ser padronizado para garantir celeridade e rastreabilidade:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	O estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique)						X				X		

Indicador: N/A

Monitoramento: Por meio de relatório das manifestações.

ATIVIDADE 4: OBTER E MANTER ATUALIZADA A CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA.

Objetivo: Garantir que os Ouvidores da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

Etap a	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar certificação em Ouvidoria;					X					X		

Indicador: N/A

Monitoramento: Por meio do encaminhamento do certificado do curso.

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

Objetivo: Proposta de melhorias nos serviços públicos por meio de relatórios de gestão.

Etap a	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Melhorias nos serviços prestados.							X					X

Indicador: N/A

Monitoramento: Consolidar manifestações para indicar oportunidades de melhoria.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Curitiba, 23 de março de 2026

ROBSON NOGUEIRA RACHID
Agente de Ouvidoria

CAMILA LUIZA CUNHA BERNARDO ARAGÃO
Diretora Geral

MARCIO FERNANDO NUNES
Secretário de Estado



ePROTOCOLO



Documento: **PlanodeTrabalhoOuvidoria2026.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Robson Nogueira Rachid (XXX.834.767-XX)** em 23/03/2026 14:02 Local: SEAB/NICS, **Camila Luiza Cunha Bernardo Aragao (XXX.162.439-XX)** em 23/03/2026 15:15 Local: SEAB/DG.

Assinatura Simples realizada por: **Márcio Nunes (XXX.875.939-XX)** em 24/03/2026 18:19 Local: SEAB/GS.

Inserido ao protocolo **25.634.950-7** por: **Robson Nogueira Rachid** em: 23/03/2026 14:02.



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: