

# PLANO DE TRABALHO 2026

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

## **E-PARANÁ COMUNICAÇÃO**

CLEBER MATA  
SECRETÁRIO DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO

RAFAEL CHINASSO FERNANDEZ SEGURA  
DIRETOR-PRESIDENTE DA E-PARANÁ COMUNICAÇÃO

MARILENA CHOCIAI RIZZI  
AGENTE DE OUVIDORIA DA E-PARANÁ COMUNICAÇÃO

## 1. INTRODUÇÃO

O Agente de MARILENA CHOCIAI RIZZI da E-PARANÁ COMUNICAÇÃO, designado pela Portaria nº13/2025, publicada no DIOE Edição nº 12.007, de 14 de outubro de 2025, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas como Agente de Ouvidoria durante o ano de 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.

### I. REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA O 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.

#### **Etapas:**

1. Realizar levantamento de legislação vigente sobre as atribuições das Ouvidorias;  
Prazo: mensal
2. Produzir e disponibilizar material informativo com orientações sobre Ouvidoria e registro de manifestações no sistema SIGO. Prazo: julho de 2026.
3. Utilizar diferentes meios de comunicação institucional (e-mail, intranet, murais, boletins informativos, para ampliar o alcance das ações de divulgação) Prazo: julho de 2026
4. Realizar palestras, oficinas e ações formativas destinadas aos servidores com foco no fortalecimento da cultura de participação social e no esclarecimento sobre o papel institucional da Ouvidoria. Prazo: dezembro de 2026.

5. Disponibilizar banner permanente no portal institucional, com acesso direto e facilitado ao canal da Ouvidoria. Prazo: julho 2026

**Indicador:** N/A

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

**Objetivo:** Atender às manifestações do público interno e externo de forma rápida e eficiente.

**Etapas:**

1. Realizar levantamento periódico dos assuntos registrados no SIGO referente ao órgão; Prazo: Diário
2. Encaminhar lembretes às áreas responsáveis pelas respostas às manifestações. Prazo: Conforme demanda
3. Apurar junto ao manifestante, informações complementares que forem necessárias para complementar as solicitações. Prazo: Conforme demanda
4. Monitorar prazos de respostas às manifestações. Prazo: Diário

**Indicador:** N/A

## III. ELABORAR RELATÓRIO PARA SUBSIDIAR A GESTÃO NAS TOMADAS DE DECISÃO.

**Objetivo:** Realizar o levantamento de dados e transformá-los em informações e indicadores que subsidiam os gestores nas tomadas de decisão.

**Etapas:**

1. Realizar levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO. Prazo: Semestral
2. Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do órgão; Prazo: Semestral.
3. Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores. Prazo: Semestral

**Indicador:** N/A

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

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

**Etapas:**

1. Realizar certificação em Ouvidoria. Prazo: janeiro de 2026
2. Participar de capacitações promovidas pela Controladoria Geral do Estado. Prazo: Julho de 2026.
3. Participar de eventos de Ouvidoria. Prazo: conforme demanda.
4. Participar de capacitações sobre atendimento humanizado e escuta qualificada. Prazo: Julho de 2026.
5. Manter-se atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil. Prazo: Mensal.

**Indicador:** Certificados de Conclusão.

**Indicador:** N/A

## V. REALIZAR AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO, COMBATE E PREVENÇÃO AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO AMBIENTE DE TRABALHO.

**Objetivo:** Promover a discussão sobre o tema; trazer segurança aos(às) denunciantes sobre os canais de denúncia, sua proteção à identidade e garantida ao anonimato; garantir um ambiente de trabalho e um clima organizacional saudável, produtivo e ético; fortalecer estratégias de prevenção; evitar graves consequências legais; proteger a saúde e bem-estar dos colaboradores.

### **Etapas:**

1. Criação e produção de materiais de comunicação (cartaz, e-mail e folder) alinhados com os materiais já produzidos pela CGE sobre o tema. Prazo: Dezembro de 2026.
2. Fixação de cartazes e envio de e-mails. Prazo: Julho de 2026.

## **1. DISPOSIÇÕES FINAIS**

O Agente de Ouvidoria da E-Paraná Comunicação compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Diretor-Presidente, Rafael Segura.

Curitiba, 30 de março de 2026.