

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA CASA MILITAR

CEL. QOEM PM MARCOS ANTONIO TORDORO
CHEFE DA CASA MILITAR

TEN.-CEL. QOEM PM JOÃO CARLOS SOUSA DO ROSÁRIO
SUBCHEFE DA CASA MILITAR

1º SGT QP PM ADILSON SOARES VIEIRA
AGENTE DE OUVIDORIA DA CASA MILITAR



1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Casa Militar, designado pelo ato Portaria nº 026/2025, publicada no DIOE Edição nº 11914, de 2 de junho de 2025, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas nas áreas de Ouvidoria durante o exercício 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.

ATIVIDADE 1: 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. As ações deverão ocorrer semestralmente.

Fundamento Normativo: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.; Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, Lei de acesso à Informação - LAI, Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei Estadual nº 16.595 de 26 de outubro de 2010, Decreto Estadual nº 10.285/2014 e Art. 4º, inciso I da Instrução Normativa CGE nº 001/2026.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar ações de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria para público interno e externo.												
2	Produzir e disponibilizar materiais informativos com orientações sobre o registro de manifestações no												

	Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.												
3	Organizar ação de divulgação levando em consideração os levantamentos anteriores. As ações podem ser realizadas por meio de reuniões, palestras, e-mails, e outras formas que tenham grande alcance dos agentes públicos.												
4	Utilizar diferentes meios de comunicação institucional (e-mail, intranet, murais, boletins informativos)												
5	Manter atualizado o Contato da Ouvidoria no Site institucional.												

Entrega: por meio de material produzido e entregue, dessa maneira divulgando o trabalho da Ouvidoria incentivando a maior participação.

Indicador: porcentagem de servidores alcançados.

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.

Fundamento Normativo: Art. 4º, inciso II da IN CGE nº 01/2026.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referente ao órgão.												
2	Identificar manifestações com prazo a expirar.												
3	Encaminhar cobrança de resposta à área responsável pela resposta;												
4	Elaborar relatório a ser enviado ao Chefe do Núcleo de Integridade e Compliance da Casa Militar.												

Indicador: Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal (Meta: 100%).

Entrega: Por meio de relatório.

ATIVIDADE 3: Orientar a gestão do órgão ou entidade sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações na Casa Militar.

Objetivo: estabelecer uma rotina no recebimento dos atendimentos gerados no SIGO, garantindo eficiência administrativa.

Fundamento Normativo: Art. 4º, inciso III da IN CGE nº 01/2026.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Mapear o fluxo atual de recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações												
2	Orientar sobre fluxos específicos para denúncias, manifestações sigilosas ou demandas sensíveis.												
3	Propor a padronização de respostas institucionais, garantindo clareza, objetividade e uniformidade na comunicação com o cidadão, quando necessário.												

Entrega: Fluxograma ou Instrução de Serviço interna formalizando o rito de recebimento, análise e resposta das manifestações via SIGO.

Indicador: Existência de fluxo formalizado e publicado internamente (Sim/Não) e redução no tempo médio de tramitação interna.

ATIVIDADE 4: 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.

Fundamento Normativo: Art. 4º, inciso IV da Instrução Normativa CGE nº 001/2026.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

1	Realizar cursos e eventos na área de Ouvidoria.												
2	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral do Estado.												
3	Participar de eventos estaduais ou nacionais de ouvidorias.												
4	Participar de capacitações sobre atendimento humanizado e escuta qualificada.												
5	Realizar curso sobre linguagem simples.												

Entrega: Por meio do encaminhamento do certificado do curso.

Indicador: mínimo de 4 cursos no ano.

ATIVIDADE 5: Propor melhorias nos serviços prestados, por meio de relatórios.

Objetivo: Analisar as manifestações recebidas para identificar falhas recorrentes e propor melhorias nos serviços prestados pela Casa Militar.

Fundamento Normativo: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.; Lei nº 12.527/2011, Lei de acesso à Informação - LAI, Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Art. 4º, inciso V da Instrução Normativa CGE nº 001/2026.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO.												
2	Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do órgão.												
3	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores.												

Entrega: Por meio de relatório a ser encaminhado ao Chefe do NICS/CM.

Indicador: Os meses de junho e dezembro para fechamento dos relatórios.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho estabelece as atividades previstas para o exercício de 2026 no âmbito da Ouvidoria da Casa Militar do Governo do Estado do Paraná, em conformidade com as diretrizes da Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE).

Este Plano de Trabalho poderá ser revisto ou ajustado durante o exercício, em razão de alterações normativas, orientações da Controladoria-Geral do Estado ou surgimento de novas demandas institucionais.

Estão de acordo com o presente Plano de Trabalho:

Curitiba, 26 de março de 2026.

Cel. QOEM PM Marcos Antonio Tordoro
Chefe da Casa Militar

Ten.-Cel. QOEM PM João Carlos Sousa do Rosário
Subchefe da Casa Militar

1º Sgt. QP PM Adilson Soares Vieira
Agente De Ouvidoria da Casa Militar

Documento: **PlanoAgentesdeOuvidoria2026.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **1º Sgt. Qp Pm Adilson Soares Vieira (XXX.020.159-XX)** em 26/03/2026 11:10 Local: CM/NICS, **Ten.- Cel. Qoem Pm Joao Carlos Sousa do Rosario (XXX.671.619-XX)** em 26/03/2026 12:18 Local: CM/CHEFIA, **Cel. Qoem Pm Marcos Antonio Tordoro (XXX.503.769-XX)** em 26/03/2026 12:22 Local: CM/CHEFIA.

Inserido ao protocolo **25.658.147-7** por: **1º Sgt. Qp Pm Adilson Soares Vieira** em: 26/03/2026 11:09.



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: