

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

SECRETARIA DE ESTADO DAS CIDADES – SECID

GILMÁRIO FERRAZ DA SILVEIRA
AGENTE DE OUVIDORIA

FELIPE AUGUSTO AMADORI FLESSAK
DIRETOR GERAL – SECID

LUIZ AUGUSTO SILVA – GUTO SILVA
SECRETÁRIO DE ESTADO DAS CIDADES

1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado das Cidades/SECID, designado pela Resolução nº 006/2023/SECID, publicada no DIOE Edição nº 11360, de 14 de fevereiro de 2026, 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 Transparência, durante o exercício de 2026.

ATIVIDADE I: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO;

Objetivo: Garantir que os Ouvidores da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, que a alta direção do Órgão e demais servidores tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

Normativa aplicável: Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei Estadual nº 13.460/2017, Lei 13.460/2017 – Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Participar das reuniões internas e quinzenais de Colegiado para nivelamento das informações.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Acompanhar a legislação vigente sobre as atribuições da Ouvidoria			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

3	Organizar ações de divulgação tendo como público os agentes do quadro interno				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
---	---	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Entrega: Levar ao conhecimento das ações, atribuições, papel, importância da OUIDORIA baseado nos dispositivos legais existentes.

Indicador: Reuniões, encontros realizados, lista de presença.

ATIVIDADE II: ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS

Objetivo: Atender Atos Normativos CGE/2026, normativos internos da SECID.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 001/2026.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Elaboração do Plano de Trabalho				X									
2	Elaboração de Relatório Parcial de 2026						X							
3	Elaboração de Relatório Anual 2026													X
4	Elaboração de Relatório para a alta gestão da SECID						X							X

Entrega: Preparar Relatórios dentro do prazo estabelecido, com dados e resultados analisados, e, com as propostas inovadoras para o pleno desenvolvimento das atividades, objetivando subsidiar os gestores nas tomadas de decisão.

Indicador: Relatório elaborados.

ATIVIDADE III: ACOMPANHAR TODOS OS ATENDIMENTOS COM EFETIVIDADE

Objetivo: Esta atividade tem como objetivo atender à norma estabelecida quanto aos prazos para respostas e atenção direta ao usuário.

Normativa aplicável: Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.460/2017 – Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Acompanhar diariamente os atendimentos junto ao Sistema SIGO.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Evitar atrasos dos setores internos nas respostas às manifestações que exigem maiores informações técnicas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Monitorar e agir quanto aos prazos não atendidos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Entrega: Manifestações atendidas no prazo legal.

Indicador: Acessos diários ao Sistema SIGO, e, e-mail enviados.

ATIVIDADE IV: PARTICIPAR DE CURSOS, EVENTOS E AÇÕES DE CAPACITAÇÃO EM OUIDORIA, ATENDIMENTO HUMANIZADO E TEMAS CORRELATOS

Objetivo: Aprimorar o conhecimento sobre o assunto.

Normativa aplicável: Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.460/2017 – Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública, normativos estaduais.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Levantamento de cursos ofertados.				X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Realização de cursos					X	X	X	X	X	X	X	X
3	Certificados											X	X

Entrega: Se faz necessária a atualização e a incorporação de novos conteúdos técnicos relacionados a OUVIDORIA.

Indicador: Cursos e certificados.

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA

Objetivo: Reunir todos os servidores da SECID para apresentação de todas as atividades desenvolvidas no Núcleo de Integridade e Compliance/NICS da SECID.

Normativa aplicável: Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.460/2017 – Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública, normativos estaduais.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar reuniões técnicas com todos os servidores do Órgão em etapas, para divulgação das atividades inerentes ao NICS								X	X			

Entrega: Organização das palestras, com preparação de material áudio-visual, material de divulgação com registro dos principais dispositivos legais e seus artigos mais destacados.

Indicador: Reuniões realizadas.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de OUVIDORIA da Secretaria das Cidades/SECID, compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Secretário de Estado das Cidades/SECID, **Sr. LUIZ AUGUSTO SILVA – GUTO SILVA**, e, o Diretor Geral da SECID.

Curitiba, 31 de março de 2026.

GILMÁRIO FERRAZ DA SILVEIRA
AGENTE DE OUVIDORIA

FELIPE AUGUSTO AMADORI FLESSAKI
DIRETOR GERAL DA SECID

LUIZ AUGUSTO SILVA – GUTO SILVA
SECRETÁRIO DE ESTADO DAS CIDADES/SECID



ePROTOCOLO



Documento: **PlanodeTrabalhoOUVIDORIA2026.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Gilmario Ferraz da Silveira (XXX.543.249-XX)** em 31/03/2026 14:22 Local: SECID/NICS, **Felipe Augusto Amadori Flessak (XXX.683.059-XX)** em 31/03/2026 15:10 Local: SECID/DG, **Luiz Augusto Silva (XXX.256.479-XX)** em 31/03/2026 15:11 Local: SECID/GS.

Inserido ao protocolo **25.685.866-5** por: **Gilmario Ferraz da Silveira** em: 31/03/2026 14:03.



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: