

PLANO DE TRABALHO

2026

AGENTE DE OUVIDORIA





Ramiro Wahrhaftig

PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO ARAUCÁRIA

Gerson Koch

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

TICIANE BARBOZA G. DA SILVA NAKASHIMA

AGENTE DE OUVIDORIA



A Agente de Ouvidoria da Fundação Araucária, designada pelo Ato da Diretoria Executiva nº 91/2021, publicada no DIOE Edição nº 11.390 e 14 de abril de 2023, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas com o objetivo de fortalecer a comunicação entre a sociedade e a instituição, garantindo que as manifestações dos cidadãos sejam acolhidas, analisadas e respondidas com transparência, agilidade e qualidade. A atuação da Ouvidoria busca assegurar o direito à escuta, promovendo a participação social e contribuindo para o aprimoramento contínuo das políticas, programas e serviços oferecidos pela Fundação, durante o ano de 2026, conforme diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

As normativas a serem observadas para a execução deste Plano de Trabalho compõe o seguinte rol:

Legislação Federal:

- Constituição Federal de 1988
- Lei Federal nº 12.527/2011 | Lei de Acesso à Informação.
- Lei nº 13.146/2015 | Lei Brasileira da Inclusão.
- Lei nº 13.460/2017 | Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 14.129/2021 | Lei do Governo Digital.
- Lei nº 15.263/2025 | Lei da Linguagem Simples.

Legislação Estadual:

- Decreto nº 10.285/2014 | Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação, nos termos da legislação vigente.
- §Instrução Normativa CGE 01/2026.

PLANO DE TRABALHO

Segue descrição pontual das atividades a serem executadas pelo Agente de Ouvidoria, durante o exercício de 2026.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 1: Realizar, internamente na Fundação Araucária, ações trimestrais de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria.

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

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento de legislação vigente sobre as atribuições das Ouvidorias.												
2	Realizar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referente ao órgão.												
3	Realizar levantamento sobre os locais internos que não respondem as manifestações no prazo.												
4	Realizar levantamento de possíveis dúvidas dos agentes públicos pertencentes ao órgão.												
5	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.												

Entrega: Relatório.

Indicador: Reduzir o tempo de respostas no Sigo e analisar, por meio de amostragem, a clareza e orientação nas respostas.

PLANO DE TRABALHO

ATIVIDADE ORDINÁRIA 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.

Etapas:

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

Entrega: Relatório.

Indicador: Quantidade de dias para responder ao cidadão.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 3: Orientar os gestores da Fundação Araucária sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações registradas.

Objetivo: Utilizar os dados da ouvidoria como informação estratégica para os gestores.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento das manifestações registradas.												
2	Analisar os dados.												
3	Elaborar relatórios para levar ao gestor.												
4	Apresentação do relatório ao gestor.												

Entrega: Relatório.

Indicador: Relatório.

PLANO DE TRABALHO

ATIVIDADE ORDINÁRIA 4: Participar de cursos, eventos e ações de capacitação em ouvidoria, atendimento humanizado e temas correlatos.

Objetivo: Participar de cursos, eventos e ações de capacitação em ouvidoria, atendimento humanizado e temas correlatos.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Escolher eventos e cursos relacionados à área.												
2	Solicitar autorização da chefia imediata quando o evento ou curso necessitar de deslocamento.												
3	Participar do evento ou curso.												

Entrega: Relatório.

Indicador: Carga horária e diversidade de temas.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 5: Propor melhorias nos serviços prestados pelo órgão ou entidade, por meio da apresentação à gestão de relatórios temáticos.

Objetivo: Utilizar os dados da ouvidoria como informação estratégica para os gestores.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento das manifestações registradas.												
2	Analisar os dados.												
3	Elaborar relatórios para levar ao gestor.												
4	Apresentação do relatório ao gestor.												

Entrega: Relatório.

Indicador: Relatório.

PLANO DE TRABALHO

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 1: Elaborar e divulgar comunicados relacionados a situações recorrentes recebidas envolvendo instituições parceiras.

Objetivo: Nos atendimentos de questionamentos/reclamações feitas a esta Ouvidoria devido a encaminhamentos indevidos de instituições parceiras, quando recorrentes, além de esclarecer ao solicitante, também comunicar os gestores das instituições parceiras sobre os procedimentos e responsabilização indevida dada à Fundação Araucária, afim de que não se repitam.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento das manifestações registradas.												
2	Analisar os dados.												
3	Elaborar Comunicados												
4	Apresentação dos documentos aos gestores da Fundação Araucária e das instituições parceiras												

Entrega: Comunicados

Monitoramento: Por meio dos comunicados divulgados.



DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Fundação Araucária compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o presidente da Fundação Araucária, Ramiro Wahrhaftig, e o diretor administrativo e financeiro, Gerson Koch.

Curitiba, 26 de março de 2026.

Ticiane Barboza G. Silva Nakashima

Agente de Ouvidoria

Ramiro Wahrhaftig

PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO ARAUCÁRIA

Gerson Koch

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS



ARAUCARIA

CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO PARA O PARANÁ



(41) 3218-9250



ouvidoria@fundacaoaraucaria.org.br