

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Serviços -SEIC

Marlos Wilton de Andrade
SECRETÁRIO INTERINO

Mariana Ferreira Fulgencio Jansen
AGENTE DE OUVIDORIA



1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Indústria, Comércio E Serviços - SEIC, designada pela Resolução nº 009/2026, publicada no DIOE Edição nº 12.083, de 09 de fevereiro de 2026, apresenta o Plano de Trabalho Anual, com o objetivo de detalhar as ações a serem desenvolvidas durante o exercício de 2026, em conformidade com as 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 I: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

Objetivo: Promover a ampla divulgação das competências e dos canais de atendimento da Ouvidoria, de modo a ampliar o conhecimento e facilitar o acesso do público interno e externo a esse relevante instrumento de participação e controle social.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 01/2026; Lei Federal nº 13.460/2017; Lei Federal nº 15.263/2025.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Solicitar ao Núcleo de Comunicação Setorial – NCS/SEIC a elaboração de material informativo institucional que contemple as atribuições da Ouvidoria, bem como seus canais de atendimento, com vistas a ampliar a divulgação e o acesso por parte do público interno e												

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 01/2026; Lei Federal nº 13.460/2017.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Acessar regularmente o Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO. .												
2	Monitorar os prazos das manifestações registradas.												
3	Encaminhar lembretes por meio de correio eletrônico às áreas responsáveis pelas respostas, a fim de assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos.												

Entrega: Realizar o acompanhamento contínuo das manifestações registradas no SIGO, com controle sistemático dos prazos e dos encaminhamentos efetuados..

Indicador: Manifestações respondidas dentro dos prazos estabelecidos no sistema

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

Objetivo: Assegurar que as manifestações registradas sejam encaminhadas de forma organizada e eficiente, garantindo o adequado fluxo de tramitação no âmbito da SEIC.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 01/2026; Instrução Normativa CGE nº 07/2022.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma
-------	--------------------	------------

		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Analisar os fluxos internos existentes para a tramitação de manifestações, com vistas à identificação de oportunidades de melhoria.												
2	Elaborar recomendações à gestão para a definição ou o aprimoramento dos fluxos de tramitação das manifestações.												
3	Acompanhar a implementação das orientações e a adoção dos ajustes necessários..												

Entrega: Fluxos de tramitação de manifestações revisados e aperfeiçoados.

Indicador: Nível de suporte prestado à gestão

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

Objetivo: Aprimorar e atualizar continuamente conhecimentos e habilidades técnicas, visando ao aperfeiçoamento do desempenho das atividades de Ouvidoria, com foco na qualidade do atendimento, na eficiência dos processos e na efetividade da participação social..

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 01/2026; Lei nº 13.460/2017.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Identificar cursos, eventos e ações de capacitação relevantes.												
2	Inscrever-se e participar de, pelo menos, duas capacitações/cursos durante o ano.												

Entrega: melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Indicador: Quantidade de certificados obtidos em ações de capacitação.

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

Objetivo: Fornecer subsídios técnicos e qualificados para apoiar a tomada de decisão da gestão.

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 01/2026; Lei Federal nº 13.460/2017.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Coletar e analisar dados das manifestações registradas no SIGO, com vistas à geração de informações gerenciais.												
2	Identificar tendências, recorrências e oportunidades de melhoria a partir da análise das manifestações.												
3	Elaborar relatórios analíticos contendo recomendações para o aprimoramento dos processos e serviços..												
4	Apresentar os relatórios à gestão por meio do e-Protocolo.												

Entrega: Relatórios analíticos produzidos e encaminhados à gestão.

Indicador: Entrega de dois relatórios (E-protocolo).

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Serviços – SEIC, compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como fica de acordo com o presente plano de trabalho Secretário interino da Secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Serviços- SEIC.

Curitiba, 15 de abril de 2026.

MARIANA FERREIRA FULGENCIO JANSEN
Agente de Ouvidoria

MARLOS WILTON DE ANDRADE
Secretário da Indústria, Comércio e Serviços – SEIC, interino



ePROTOCOLO



Documento: **PlanodeTrabalhoOuvidoria2026.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Marlos Wilton de Andrade (XXX.357.869-XX)** em 15/04/2026 14:43 Local: SEIC/DG, **Mariana Ferreira Fulgencio Jansen (XXX.364.469-XX)** em 15/04/2026 15:17 Local: SEIC/DG.

Inserido ao protocolo **25.686.247-6** por: **Mariana Ferreira Fulgencio Jansen** em: 15/04/2026 13:07.



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: