

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

INVEST PARANÁ

JOSÉ EDUARDO BEKIN
DIRETOR PRESIDENTE DA INVEST PARANÁ

FERNANDA AFONSO FERREIRA
AGENTE DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Invest Paraná, designado pela Portaria nº 22/2025, publicada no DIOE Edição nº 12.058, de 05 de janeiro de 2026, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas com o objetivo de garantir o adequado tratamento das manifestações dos cidadãos, fortalecer a transparência e contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Invest Paraná durante o exercício 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 PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

Objetivo: Ampliar o conhecimento interno e externo sobre o papel da Ouvidoria da Invest Paraná, seus canais de atendimento e sua função estratégica na melhoria dos serviços.

Normativa aplicável:

- Lei Federal n.º 13.460/2017
- Instrução Normativa CGE/PR vigente
- Política Nacional de Linguagem Simples (Lei n.º15.263/2025)

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Atualização das informações da ouvidoria no site institucional;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Realizar comunicação interna sobre o papel da Ouvidoria;				X				X				
3	Produzir e disponibilizar materiais informativos (cartilhas digitais impressas) com orientações sobre o registro de manifestações no Sistema Integrado para Gestão e Ouvidorias – SIGO;						X						

Indicador: N/A

Monitoramento: Por meio de relatório com as ações realizadas em abril, junho e agosto.

ATIVIDADE 2: ACOMPANHAR OS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS – SIGO.

Objetivo: Monitorar os prazos das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, garantindo o cumprimento dos prazos legais de resposta e atendimento integral da demanda, quando cabível.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Monitorar diariamente as manifestações registradas no SIGO.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Encaminhar as manifestações às áreas responsáveis.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Acompanhar prazos de resposta.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Indicador: Recibo/declaração de recebimento do relatório pelo Gestor, e gráficos gerados pelo próprio sistema SIGO.

Monitoramento: Por meio de relatório.

ATIVIDADE 3: Orientar a gestão do órgão ou entidade sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações no órgão ou entidade.

Objetivo: Orientar a alta gestão da Invest Paraná sobre os procedimentos e fluxos de tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Mapear fluxo de tratamento das manifestações, indicando as áreas de correspondência mediante relatório ou comunicação formal;	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

1	Realizar levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Analisar os dados coletados.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Elaborar relatórios temáticos para subsidiar a gestão.						x					x

Indicador: Registro da natureza das demandas registradas via SIGO ou recebidas pelos demais canais oficiais.

Monitoramento: Por meio de relatórios.

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 1: APOIO À IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS RELACIONADOS À OUVIDORIA.

Objetivo: Contribuir para o aprimoramento da gestão de riscos institucionais por meio da identificação de possíveis riscos relacionados as demandas registradas junto ao sistema SIGO e demais canais de contato.

Normativa aplicável:

- Lei Federal n.º 13.460/2017
- Instrução Normativa CGE/PR vigente
- Política Nacional de Linguagem Simples (Lei n.º15.263/2025)

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					X					X		
2	Identificar possíveis riscos através da análise da demanda					X					X		
3	Registrar e comunicar a alta gestão sugestões de melhoria tendo por base a natureza da demanda					X					X		
4	Apresentar as observações aos demais membros do NICS						X					X	
5	Submeter para análise da Comissão de Gestão de Riscos para conhecimento e avaliação						X					X	

Indicador: Quantitativo de registros em sistema.

Monitoramento: Envio de relatório à alta gestão e a Comissão de Gestão de Riscos.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de OUVIDORIA da INVEST PARANÁ compromete-se a cumprir as atribuições legais previstas na Lei Federal n.º 13.460/2017, na Instrução Normativa da CGE/PR e demais normativos aplicáveis, contribuindo para o fortalecimento da governança, da transparência e da melhoria contínua dos serviços prestados pela entidade

Curitiba, 20 de Março de 2026.

FERNANDA AFONSO FERREIRA
Agente de Ouvidora

De acordo:

JOSÉ EDUARDO BEKIN
Diretor Presidente



ePROTOCOLO



Documento: **Plano de Trabalho Anual 2026 Ouvidoria.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **José Eduardo Bekin (XXX.429.538-XX)** em 30/03/2026 14:22 Local: INVEST PARANA/DP.

Assinatura Simples realizada por: **Fernanda Afonso Ferreira (XXX.871.749-XX)** em 30/03/2026 14:18 Local: INVEST PARANA/DJ.

Inserido ao protocolo **25.677.384-8** por: **Fernanda Afonso Ferreira** em: 30/03/2026 14:18.



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: