



PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

CENTRO CULTURAL TEATRO GUAÍRA - CCTG

CLARICE PETRIW CHERACONSKI
AGENTE DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria do Centro Cultural Teatro Guaíra - CCTG, designada pela Portaria nº 002/2026 - DIPRE/CCTG, publicada no DIOE, edição nº 12071, de 22 de janeiro de 2026, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria para o público interno (funcionários) e externo (população) durante o ano de 2026, com o objetivo de demonstrar a importância da existência e atuação da Ouvidoria na melhoria e desenvolvimento das atividades executadas pelo CCTG, 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 I: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.

Objetivo: Desenvolver ações e atividades ao público interno e externo, visando que os servidores e, principalmente, o cidadão compreendam as atividades desenvolvidas pela ouvidoria e que haja o conhecimento que o canal disponibilizado para denúncias, solicitações, sugestões, elogios, reclamações e pedido de acesso à informação (LAI) pode e deve ser utilizado de forma ampla.

Normativa aplicável: Lei 13.460/2017 – Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI). Lei Estadual nº 16.595/2010 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Decreto Estadual nº 10.285/2014 – Detalha o funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaborar em conjunto com a Assessoria de Marketing e Comunicação, publicações nas redes sociais do CCTG, com foco no cidadão, contendo informações acerca da atuação da Ouvidoria e como registrar uma manifestação no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.												
2	Desenvolver cartilha digital interna para divulgação aos servidores a fim de que tenham conhecimento acerca da atuação e importância da Ouvidoria e como podem orientar o cidadão a registrar uma manifestação no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.												
3	Divulgação interna em murais localizados no CCTG de <i>folders</i> e/ou cartazes sobre a Ouvidoria, com foco nos servidores e população.												
4	Divulgação interna aos servidores e externa à população, via e-mail e por redes sociais e murais localizados no CCTG, respectivamente, acerca da quantidade de atendimentos realizados no ano, em comparação aos anos anteriores, com percentuais de resolução e estatísticas acerca da natureza, assunto, etc.												

Entrega: Servidores e população com maior conhecimento acerca das atribuições e atividades executadas pela ouvidoria. Aumento no registro das manifestações no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

Indicador: Quantidade de manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

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

Objetivo: Cumprir os prazos de resposta às manifestações registradas no sistema, conforme legislação, sem que haja manifestações expiradas e/ou sem resposta.

Normativa aplicável: Lei 13.460/2017 – Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI). Lei Estadual nº 16.595/2010 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual; Decreto Estadual nº 10.285/2014 – Detalha o funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Acessar diariamente o Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO a fim de monitorar os prazos de resposta.												
2	Enviar e-mail de lembrete aos Departamentos acerca da necessidade de elaborar parecer técnico dentro do prazo previsto.												

Entrega: Possuir todas as manifestações respondidas dentro do prazo, conforme legislação, sem que haja expiração de prazo. Satisfação do cidadão.

Indicador: Quantidade de manifestações respondidas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO. Número de manifestações expiradas. Relatório da pesquisa de satisfação do SIGO.

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

Objetivo: Promover a padronização no atendimento das manifestações. Oferecer suporte às decisões da Presidência e Diretorias. Mitigar falhas, equívocos e/ou incongruências no atendimento da manifestação.

Normativa aplicável: Lei 13.460/2017 – Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Lei Estadual nº 16.595/2010 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual; Decreto Estadual nº 10.285/2014 – Detalha o funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Mapear o atual fluxo de atendimento das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.												
2	Monitorar a efetividade do fluxo atual, com a sugestão de ajustes, melhorias e aperfeiçoamentos.												

Entrega: Manifestações serem atendidas conforme fluxo, sem que haja falhas que prejudiquem o andamento das solicitações.

Indicador: Quantidade de manifestações respondidas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO. Número de manifestações expiradas.

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

Objetivo: Capacitação permanente da Agente de Ouvidoria acerca de assuntos da ouvidoria em si e de temas correlatos.

Normativa aplicável: Lei 13.460/2017 – Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Lei Estadual nº 16.595/2010 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual; Decreto Estadual nº 10.285/2014 – Detalha o funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria Geral do Estado (CGE) e de demais Secretarias ou órgãos/entidades municipais, estaduais, federais e de entidades privadas acerca de ouvidoria e temas correlatos.												
2	Participar do curso de “Certificação em Ouvidoria” promovido pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).												
3	Leitura de legislação e artigos sobre ouvidoria e temas correlatos.												

Entrega: Melhoria no atendimento e interpretação das manifestações cadastradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

Indicador: Quantidade de cursos concluídos, com emissão de certificados. Quantidade de leis e artigos lidos.

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

Objetivo: Elaborar relatórios à Presidência e Diretorias do Centro Cultural Teatro Guaíra – CCTG acerca das manifestações recebidas na Ouvidoria que possam auxiliar na avaliação de melhoria nos serviços prestados.

Normativa aplicável: Lei 13.460/2017 - Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Lei Estadual nº 16.595/2010 – Regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual; Decreto Estadual nº 10.285/2014 – Detalha o funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaborar relatório para a Presidência e Diretorias acerca das manifestações cadastradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO com percentuais de resolução e estatísticas acerca da natureza, assunto, etc, com sugestão de melhorias nos fluxos e nos serviços prestados pelo Centro Cultural Teatro Guaíra – CCTG.												

Entrega: Melhoria nos serviços prestados.

Indicador: N/A.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de Ouvidoria do Centro Cultural do Teatro Guaíra - CCTG compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Diretor Presidente, Sr Cleverson Luiz Cavalheiro, e o Diretor Administrativo e Financeiro, Sr Renan Lucas Ferreira Mendes do Centro Cultural do Teatro Guaíra – CCTG.

Curitiba, 30 de março de 2026.

CLARICE PETRIW CHERACONSKI
Agente de Ouvidoria

RENAN LUCAS FERREIRA MENDES
Diretor Administrativo e Financeiro

CLEVERSON LUIZ CAVALHEIRO
Diretor Presidente