

# PLANO DE TRABALHO 2026

## // DIRETRIZES E GOVERNANÇA

### SECRETARIA DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO

**AMANDA MAYUMI HATAQUEIAMA**  
AGENTE DE OUVIDORIA

**EDUARDO PUGNALI MARCOS**  
DIRETOR-GERAL

**CLEBER MATA**  
SECRETÁRIO DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO

## 1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Comunicação, designada pela Resolução n.º 017/2025, publicada no DIOE Edição n.º 11899, de 12 de maio de 2025, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando ampliar de forma permanente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria, a fim de que os agentes públicos e gestores dos órgãos tenham pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria e seu papel como ferramenta estratégica de gestão, conforme diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE n.º 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:** Informar de maneira didática como e onde acessar a Ouvidoria (telefones, e-mail, sistema online ou atendimento presencial), reduzindo barreiras de comunicação, utilizando uma linguagem simples (Linguagem Cidadã) para que todos compreendam seus direitos.

**Normativa aplicável:** Lei n.º 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público); Lei n.º 12.527/2011 (LAI – Lei de Acesso à Informação); Lei n.º 13.709/2018 (LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados) e outras legislações pertinentes da Ouvidoria Geral do Paraná e Ouvidoria Geral da União.

#### Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Produzir e disponibilizar materiais informativos (cartilhas digitais e												





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

- Mapear o fluxo atual de recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações.
- Orientar sobre fluxos específicos para denúncias, manifestações sigilosas ou demandas sensíveis.
- Propor a padronização de respostas institucionais, garantindo clareza, objetividade e uniformidade na comunicação com o cidadão.

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

- Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral do Estado.
- Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral da União.
- Realizar cursos sobre ouvidoria pública e defesa do usuário.
- Participar de eventos estaduais ou nacionais de ouvidorias.
- Participar de capacitações sobre atendimento humanizado e escuta qualificada.
- Realizar curso sobre linguagem simples
- Replicar internamente os conhecimentos adquiridos por meio de oficinas ou reuniões técnicas.

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

- Elaborar relatórios trimestrais com análise qualitativa e quantitativa das manifestações.
- Identificar demandas recorrentes e apontar causas estruturais.
- Produzir relatórios temáticos.
- Apresentar sugestões formais de melhoria à gestão.
- Acompanhar a implementação das melhorias sugeridas

### 3. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Comunicação, compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Secretário de Estado e o Diretor-Geral da Secretaria de Estado da Comunicação.

Curitiba, 19 de março de 2026.

**AMANDA MAYUMI HATAQUEIAMA**  
Agente de Ouvidoria

**EDUARDO PUGNALI MARCOS**  
Diretor-Geral

**CLEBER MATA**  
Secretário de Estado da Comunicação



ePROTOCOLO



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

Assinatura Qualificada realizada por: **Eduardo Pugnali Marcos** em 25/03/2026 15:45, **Cleber de Oliveira Mata** em 25/03/2026 16:24.

Assinatura Avançada realizada por: **Amanda Mayumi Hataqueiama (XXX.711.369-XX)** em 25/03/2026 14:17 Local: SECOM/NICS.

Inserido ao protocolo **25.652.457-0** por: **Amanda Mayumi Hataqueiama** em: 25/03/2026 14:17.



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: