

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGÊNCIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA DO PARANÁ - ADAPAR

JOSIMERI PEPLES
AGENTE DE OUVIDORIA

ADALBERTO LUIZ VALIATI
DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

RENATO REZENDE YOUNG BLOOD
DIRETOR DE DEFESA AGROPECUÁRIA

OTAMIR CESAR MARTINS
DIRETOR PRESIDENTE

1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria da Agência de Defesa Agropecuária do Paraná - ADAPAR, designada pelo ato Portaria nº 064, de 24 de fevereiro de 2025, publicada no DIOE Edição nº 11857, de 06 de março de 2025, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas na área de ouvidoria, durante o exercício de 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.

1. ATIVIDADE 1: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

Objetivo: 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.

Normativa aplicável:

- Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017 e Instrução Normativa CGE nº 01/2026

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 às 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: Materiais de divulgação (webinar, banner, panfletos e e-mail)

Indicador: Relatórios

ATIVIDADE 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.

Normativa aplicável:

- Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017 e Instrução Normativa CGE nº 01/2026

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: Relatórios gerenciais exportando dados do SIGO em planilhas ou PDF e gráficos com prazo expirado.

Indicador: Relatório

ATIVIDADE 3: ORIENTAR A GESTÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE SOBRE O ESTABELECIMENTO DE FLUXOS DE TRAMITAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES NO ÓRGÃO OU ENTIDADE.

Objetivo: Garantir que todas as manifestações recebidas (como solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios) sejam tratadas de forma organizada, eficiente, transparente e dentro dos prazos legais com a padronização do fluxo para garantir a celeridade e rastreabilidade das manifestações.

Normativa aplicável:

- Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017 e Instrução Normativa CGE nº 01/2026

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realização do fluxo dos atendimentos dentro da ouvidoria.												

Entrega: Por meio de relatório das manifestações.

Indicador: Relatório

ATIVIDADE 4: PARTICIPAR DE CURSOS, EVENTOS E AÇÕES DE CAPACITAÇÃO EM OUVIDORIA, ATENDIMENTO HUMANIZADO E TEMAS CORRELATOS;

Objetivo: Garantir que os Ouvidores da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

Normativa aplicável:

- Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017 e Instrução Normativa CGE nº 01/2026

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar certificação/capacitação em Ouvidoria e temas correlatos												

Entrega: Comprovação de participação.

Indicador: Certificado de conclusão.

ATIVIDADE 5: PROPOR MELHORIAS NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE, POR MEIO DA APRESENTAÇÃO À GESTÃO DE RELATÓRIOS TEMÁTICOS.

Objetivo: Realizar o levantamento de dados e transformá-los em informações e indicadores que subsidiam os gestores nas tomadas de decisão.

Normativa aplicável:

- Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017 e Instrução Normativa CGE nº 01/2026

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 coletados												
3	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores.												

Entrega: Relatórios temáticos detalhados sobre os serviços prestados para indicar oportunidade de melhoria.

Indicador: Relatório

ATIVIDADE 6: REALIZAR REUNIÕES DE ALINHAMENTO E DE SUPERVISÃO COM AS SUBREDES, APLICÁVEL EXCLUSIVAMENTE ÀS OUVIDORIAS SETORIAIS QUE POSSUEM ESSA ESTRUTURA

Objetivo: Assegurar a integração, o alinhamento estratégico e a supervisão contínua das sub-redes, promovendo a uniformidade dos processos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas ouvidorias setoriais que dispõem dessa estrutura.

Normativa aplicável:

- Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017 e Instrução Normativa CGE nº 01/2026

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar atividades de alinhamento com as sub-redes de ouvidores (e-mail e grupo de whatsapp)												

Entrega: Encaminhamentos e recomendações formalizadas.

Indicador: Relatórios

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Agência de Defesa Agropecuária do Paraná - ADAPAR compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Diretor Presidente da Agência de Defesa Agropecuária do Paraná - ADAPAR.

Curitiba, 23 de março de 2026.

Josimeri Peples
AGENTE DE OUVIDORIA

OTAMIR CESAR MARTINS
DIRETOR PRESIDENTE



ePROTOCOLO



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

Assinatura Avançada realizada por: **Josimeri Peples (XXX.952.429-XX)** em 25/03/2026 15:40 Local: ADAPAR/UTIC/AOT, **Otamir Cesar Martins (XXX.633.829-XX)** em 25/03/2026 17:56 Local: ADAPAR/GAB.

Inserido ao protocolo **25.637.230-4** por: **Josimeri Peples** em: 25/03/2026 15:39.



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: