

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

INSTITUTO PARANENSE DE DESENVOLVIMENTO EDUCACIONAL - Fundepar

AGENTE DE OUVIDORIA
LIÉGE ANDRÉA BUCK



**UNIC
FUNDEPAR**

INSTITUTO PARANENSE DE DESENVOLVIMENTO EDUCACIONAL – Fundepar

ELIANE TERUEL CARMONA

DIRETORA-PRESIDENTE DO INSTITUTO Fundepar

LIÉGE ANDRÉA BUCK

AGENTE DE OUVIDORIA



**UNIC
FUNDEPAR**

1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria do Instituto Paranaense de Desenvolvimento Educacional (Fundepar) Liége Andréa Buck, designada pela Portaria nº 150/2023, publicada no DIOE Edição nº 11418, de 15 de maio de 2023, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas com o objetivo de fortalecer a atuação da Ouvidoria no âmbito do Fundepar, promovendo a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços públicos, por meio do recebimento, registro, análise e encaminhamento adequado das manifestações dos cidadãos, garantindo respostas qualificadas, humanizadas e dentro dos prazos legais, além de estimular a participação da sociedade e contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional 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.

ATIVIDADE 1: Realizar, internamente no órgão, ações semestrais de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria.

Objetivo: Ampliar de forma permanente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria, garantindo que os agentes públicos e gestores do Fundepar compreendam o papel estratégico da Ouvidoria como ferramenta de gestão e controle social.

Normativa aplicável: A atividade está fundamentada na Lei nº 13.460/2017, que estabelece as ouvidorias públicas como instrumento de participação e melhoria dos serviços públicos. Também segue as diretrizes da Controladoria-Geral do Estado do Paraná para fortalecimento das ouvidorias e promoção do controle social.

Etapas

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Levantar os assuntos registrados no SIGO referentes ao Fundepar, para entender as manifestações.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Levantar possíveis dúvidas e questões recorrentes dos agentes públicos que possam impactar a compreensão das atribuições da Ouvidoria.			x					x				
3	Organizar e realizar as ações de divulgação. As ações podem incluir reuniões, palestras, e-mails, e outros métodos com grande alcance.			x					x				

Entrega: É esperado que os servidores e a comunidade escolar conheçam e confiem na ouvidoria do Fundepar.

Indicador: É esperado menor número de manifestações com pedido de informações repetidas.

ATIVIDADE 2: Obter e manter atualizada a certificação em Ouvidoria.

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: A atividade está alinhada à Lei nº 13.460/2017, que estabelece as atribuições das ouvidorias públicas e a necessidade de qualificação contínua dos agentes responsáveis por esse serviço.

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar certificação em Ouvidoria para garantir o conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias.												x

Entrega: Por meio do encaminhamento do certificado do curso.

Indicador: Certificação válida.

ATIVIDADE 3: 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: A atividade fundamenta-se na Lei nº 13.460/2017, que estabelece prazos para resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento das manifestações registradas no SIGO.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Identificar as manifestações com prazo a expirar e priorizar o acompanhamento.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Encaminhar cobrança de resposta para as áreas responsáveis pela manifestação, garantindo o cumprimento do prazo.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Entrega: Por meio de relatório de manifestações com o prazo expirado.

Indicador: Por meio de relatório comparativo.

ATIVIDADE 4: Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

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

Normativa aplicável: A atividade está fundamentada na Lei nº 13.460/2017, que estabelece a utilização das informações das manifestações para melhoria contínua dos serviços públicos.

Etapas:

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 registradas no SIGO;			x			x			x			x
2	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores			x			x			x			x

Entrega: Maior transparência das ações.

Indicador: Por meio de documentos com relatórios enviados pelos Ouvidores.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria do Instituto Paranaense de Desenvolvimento Educacional (Fundepar) compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho a diretora-presidente do Fundepar.

Liége Andréa Buck
Agente de Ouvidoria
Portaria nº 0150/2023

Eliane Teruel Carmona
Diretora-presidente
Decreto nº3270/2023