



PLANO DE TRABALHO 2026

OUVIDORIA

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

POLÍCIA CIENTÍFICA DO PARANÁ

Gabriel de Andrade Manoel
Agente de Ouvidoria PCIPR



OUVIDORIA
POLÍCIA CIENTÍFICA



1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná (PCIPR), designado pela Portaria nº 038/2020-PCP, publicada no DIOE Edição nº 10643, de 11 de março de 2020, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas durante o ano 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 I: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.

Objetivo: Ampliar o alcance da Ouvidoria da PCIPR tanto na sociedade quanto junto aos servidores da Instituição.

Normativa aplicável: Lei Federal 13.460/2017; Resolução 55/2021-CGE.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaboração de novos cartazes de divulgação interna e externa da Ouvidoria da PCIPR												
2	Distribuição dos cartazes para as chefias das UETCs (capital e interior)												
3	Participação da Ouvidoria nos Cursos de Formação de Peritos e Técnicos de Perícia em 2026												

Entrega: Cartazes (e/ou demais materiais gráficos) relativos à Ouvidoria da PCIPR para serem fixados nas UETCs. Aulas ministradas nos cursos de formação dos novos servidores que ingressarão na Instituição em 2026.

Indicador: Cartazes fixados nas UETCs.



ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO
PENITENCIÁRIA
POLÍCIA CIENTÍFICA
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIENTÍFICA DO PARANÁ



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

Objetivo: Executar as atividades primordiais da Ouvidoria, garantindo o direito à participação dos cidadãos junto ao Poder Público, i.e., proporcionando o exercício da cidadania.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460/2017; 12.527/2011.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Receber, analisar, encaminhar, cobrar resposta e responder às manifestações dentro do prazo legal.												

Entrega: Tratamento anual constante das manifestações recebidas pela Ouvidoria da PCIPR por meio do Sistema SIGO.

Indicador: Relatórios semestrais e anuais com indicação da quantidade de manifestações recebidas, tratadas e concluídas.

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

Objetivo: Conscientizar os gestores sobre a importância de atender às demandas oriundas da Ouvidoria da PCIPR no prazo estipulado.

Normativa aplicável: IN nº 07/2022-CGE; Resolução 038/2024-SESP.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Participação da Ouvidoria realizando explicações nos eventos				*					*			



ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO
PENITENCIÁRIA
POLÍCIA CIENTÍFICA
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIENTÍFICA DO PARANÁ



	capacitação/atualização de chefias, promovidos pela Direção da Instituição *													
2	Contato permanente com as chefias para esclarecer dúvidas sobre os procedimentos do SIGO													

* Datas ainda não fixadas para os próximos eventos

Entrega: Explicações, debates, etc. envolvendo a Ouvidoria da PCIPR com as chefias de Unidades/Seções em eventos institucionais de capacitação/atualização técnica.

Indicador: Manutenção do cumprimento dos prazos legais para tratamento das manifestações recebidas pelo Sistema SIGO.

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

Objetivo: Atualização e aprimoramento dos conhecimentos do Agente de Ouvidoria da PCIPR relacionados à prática do trabalho em Ouvidoria.

Normativa aplicável: N/A.

Etapas:

Etap a	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Pós-graduação em Gestão Estratégica e Governança em Ouvidoria Pública												
2	Curso de Mediação de Conflitos (2h) - CGE												
3	Demais cursos/capacitações na área de conhecimento de Ouvidoria que, porventura, sejam disponibilizados ao longo do ano de 2026												

* Datas ainda não fixadas para os próximos eventos

Entrega: N/A.

Indicador: Certificados de conclusão da pós-graduação e do(s) curso(s).



ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO
PENITENCIÁRIA
POLÍCIA CIENTÍFICA
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIENTÍFICA DO PARANÁ



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

Objetivo: Fortalecer a atuação da Ouvidoria como ferramenta de gestão.

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017.

Etapas:

Etap a	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaboração de relatórios semestrais												
2	Elaboração de planilha para detalhamento de atendimentos via SIGO, email, ligação telefônica e app de mensagem instantânea												
3	Desenvolvimento e implementação do Ouvidoria Painel, para acompanhamento das reclamações e denúncias por parte da Gestão												

* Datas ainda não fixadas para os próximos eventos

Entrega: Relatórios semestrais enviados à Gestão no mês de janeiro e a ser enviado no mês de julho. Ouvidoria Painel implementado.

Indicador: Acompanhamento com atualização semanal da quantidade de denúncias e reclamações registradas e as Unidades e Seções mias citadas em denúncias e reclamações.

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

Objetivo: Não se trata de Ouvidoria Setorial, logo não se aplica.



ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO
PENITENCIÁRIA
POLÍCIA CIENTÍFICA
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIENTÍFICA DO PARANÁ



3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como fica de acordo com o presente plano de trabalho o Diretor-Geral da Polícia Científica do Paraná.

Curitiba, 23 de março de 2026.

Gabriel de Andrade Manoel
Agente de Ouvidoria da Polícia Científica do Paraná

Ciro José Cardoso Pimenta
Diretor-Geral da Polícia Científica do Paraná