

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUVIDORIA

JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ



Marcos Sebastião Rigoni de Mello
PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO PARANÁ

Ezequiel Emerson Vieira
AGENTE DE OUVIDORIA



1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná, designado pelo ato Portaria nº 71/2026, publicada no DIOE Edição nº 12081, de 05 de fevereiro de 2026, 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 Transparência, durante o exercício de 2026.

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

Objetivo: Ação realizada ao longo do ano e consiste em realizar ampla divulgação sobre o que faz, como está organizada e o funcionamento da Ouvidoria ao público interno e externo.

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaborar o conteúdo a ser divulgado.												
2	Realizar a divulgação (site, rede sociais, e-mail institucional e etc).												

Entrega: Aumentar a visibilidade e confiança do público em geral no trabalho realizado pela Ouvidoria.

Indicador: Nº de divulgação nos meios de comunicação descritos na etapa 2.



ATIVIDADE 2: ACOMPANHAR OS PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS – SIGO.

Objetivo: Ação realizada diariamente e consiste em monitorar se os prazos de atendimento estão sendo cumpridos (tempestividade) e se a informação foi apresentada de forma assertiva e em linguagem de fácil acesso (compreensibilidade).

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Monitorar periodicamente o cumprimento dos prazos.												
2	Adotar medidas corretivas caso necessário.												

Entrega: Maior cumprimento dos prazos e aumento da satisfação dos usuários.

Indicador: Avaliação do tempo médio de resposta das manifestações existente nos relatórios elaborados periodicamente pela Ouvidoria.

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

Objetivo: Ação realizada ao longo do ano e consiste em orientar a diretoria sobre o fluxo padrão de atendimento, prazos de resposta e fluxos específicos para denúncias sigilosas recebidas na Ouvidoria.

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Mapear as atividades												
2	Elaborar o relatório e encaminhar a diretoria												

Entrega: Maior controle e acompanhamento pela diretoria sobre o desempenho da Ouvidoria em função da existência de parâmetros claros de monitoramento.

Indicador: Nº de relatórios encaminhados à diretoria.

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

Objetivo: Ação realizada ao longo do ano que consiste na participação em eventos e cursos voltados à capacitação e atualização profissional do Ouvidor.

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Pesquisar instituições que ofereçam cursos na área de Ouvidoria e temas correlatos.												
2	Elaborar um cronograma												
3	Efetuar a inscrição e obter o certificado												

Entrega: Melhora no desempenho e na qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Indicador: Nº de certificados de conclusão dos cursos.

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

Objetivo: Ação realizada trimestralmente e consiste na elaboração de relatórios onde seja possível mapear possíveis falhas nos serviços prestados que poderão ser solucionadas através da implementação de medidas corretivas.

Normativa aplicável: Lei Federal nº 13.460/2017.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar o levantamento das reclamações mais recorrentes registrada no SIGO.												
2	Analisar a importância da informação.												
3	Encaminhar o relatório para ciência da diretoria.												
4	Acompanhar a implementação das melhorias.												

Entrega: Melhoria nos serviços prestados e diminuição na quantidade de reclamações.

Indicador: Nº de relatórios encaminhados à diretoria.



3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o sr. Presidente da Junta Comercial do Paraná.

Curitiba, 06 de março de 2026.

Marcos Sebastião Rigoni de Mello
Presidente da Junta Comercial do Paraná

Ezequiel Emerson Vieira
Agente de Ouvidoria da Junta Comercial do Paraná

Documento: **PlanodeTrabalho2026Ouvidoria.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Ezequiel Emerson Vieira (XXX.206.709-XX)** em 06/03/2026 07:50 Local: JUCEPAR/OT, **Sebastiao Mota (XXX.998.129-XX)** em 06/03/2026 11:15 Local: JUCEPAR/GBV.

Inserido ao protocolo **25.535.712-3** por: **Ezequiel Emerson Vieira** em: 06/03/2026 07:50.



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: