

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

**INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO RURAL DO PARANÁ –
IAPAR – EMATER – IDR Paraná**

**JOÃO BATISTA ZANINI
Agente de Ouvidoria Setorial**

1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria Setorial do Instituto de Desenvolvimento Rural do Paraná – IAPAR – EMATER – IDR Paraná, designado pela Portaria nº 019/2023, publicada no DIOE Edição nº 11359, de 13 de fevereiro de 2023, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas no decorrer dos trabalhos durante a 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 XXX, durante o exercício de XXX.

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

Objetivo: Divulgar ações realizadas pelo Agente de Ouvidoria.

Normativa aplicável: Portaria nº 019/2023, publicada no DIOE Edição nº 11359, de 13 de fevereiro de 2023; 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	Participar de Capacitação dos Novos Contratados (PSS), divulgando as Ações da Ouvidoria Setorial do IDR Paraná e tirando dúvidas dos participantes.												
2	Participar da Reunião com os Chefes dos Escritórios Regionais, divulgando as Ações da Ouvidoria Setorial do IDR Paraná e tirando dúvidas dos participantes.												
3	Sempre que demandado participar de Eventos, divulgando as Ações da												

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

Objetivo: Manter os fluxos e prazos já determinados.

Normativa aplicável: Portaria nº 019/2023, publicada no DIOE Edição nº 11359, de 13 de fevereiro de 2023; 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	Encaminhar os atendimentos as Chefias imediatas do servidor envolvido												
2	Comunicar Hierarquicamente para monitoramento das respostas das Chefias Imediatas												
3	Manter prazo de respostas de 10 dias no máximo, podendo duplicar esse prazo.												
4	Manter os fluxos de envio dos atendimentos já estabelecidos.												

Entrega: Não ocorrência de Atrasos nas respostas dos atendimentos. Manutenção dos Fluxos

Indicador: Não existência de atrasos. Manutenção dos fluxos.

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

Objetivo: Buscar a Capacitação e Aperfeiçoamento do Agente de Ouvidoria.

Normativa aplicável: Portaria nº 019/2023, publicada no DIOE Edição nº 11359, de 13 de fevereiro de 2023; 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	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral do Estado												
2	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral da União												
3	Realizar cursos sobre ouvidoria pública e defesa do usuário quando ocorrer demandas da instituição.												
4	Participar de eventos estaduais ou nacionais de ouvidorias.												
5	Replicar internamente os conhecimentos adquiridos por meio de oficinas ou reuniões técnicas quando demandado												

Entrega: Capacitação do Agente em Ouvidoria

Indicador: Comprovante de participação na(s) Capacitação(ões).

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

Objetivo: Propor Melhorias nos serviços prestados em Ouvidoria .

Normativa aplicável: Portaria nº 019/2023, publicada no DIOE Edição nº 11359, de 13 de fevereiro de 2023; 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	Apresentar sugestões de melhoria à gestão da Ouvidoria Setorial quando demandado												
2	Acompanhar a implementação das melhorias sugeridas se demandado.												

Entrega: Quando demandado serão realizadas as ações propostas

Indicador: Descrição das atividades realizadas.

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

Objetivo: Propor Melhorias nos serviços prestados em Ouvidoria .

Normativa aplicável: Portaria nº 019/2023, publicada no DIOE Edição nº 11359, de 13 de fevereiro de 2023; 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 reuniões para alinhamentos de procedimentos em Ouvidoria, se demandado.												
2	Padronizar procedimentos se houver demanda.												
3	Garantir cumprimento do prazo legal e das diretrizes da Lei Federal nº 15.263.												

Entrega: Quando demandado serão realizadas as ações propostas

Indicador: Descrição das atividades realizadas.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria do Instituto de Desenvolvimento Rural do Paraná – IAPAR – EMATER – IDR Paraná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Diretor Presidente Natalino Avance de Souza.

Curitiba, 25 de março de 2026.

JOÃO BATISTA ZANINI
Agente de Ouvidoria

NATALINO AVANCE DE SOUZA
Diretor Presidente - IDR Paraná