



# PLANO DE TRABALHO 2026

AGENTE DE OUVIDORIA DA POLÍCIA PENAL DO PARANÁ





Cel. PM RR Hudson Leôncio Teixeira  
Secretário de Estado da Segurança Pública

Ananda Chalegre dos Santos  
Diretora Geral da Polícia Penal do Paraná

Marcio Luiz Albuquerque  
Agente de Ouvidoria DEPPEN PR





## I. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Polícia Penal do Estado do Paraná, designado pela portaria nº 647 – DRH, de 22 de setembro de 2023, publicada no DIOE Edição nº 11512, de 28 de setembro de 2023, 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.

## II. PLANO DE TRABALHO

Segue descrição pontual das atividades a serem executadas pelo Agente de Ouvidoria da Polícia Penal do Estado do Paraná durante o exercício de 2026.

**Atividade I:** Realizar ações de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria para público interno e externo;

**Objetivo:** Divulgação da Ouvidoria da Polícia Penal.

**Normativa aplicável:** Conforme disposto na lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Art. 3º.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
I	Divulgar telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria, no site do órgão, publicidade em local de fácil acesso e visualização.												
II	Contato via aplicativo de mensagens.												

**Entrega:** Promover a participação do usuário na administração pública, divulgação dos canais de atendimento e acesso aos serviços da Ouvidoria.

**Indicador:** Relatório de atendimentos.



**Atividade II:** Acompanhar os prazos das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO;

**Objetivo:** Respostas as manifestações dentro dos prazos definidos.

**Normativa aplicável:** Conforme disposto na lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Art. 5°.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
I	Realizar o acompanhamento das manifestações, a fim de não expirem o prazo.												

**Entrega:** Previsão do tempo de espera dos atendimentos conforme legislação.

**Indicador:** Demonstrativo das manifestações com atendimento dentro dos prazos definidos na legislação.

**Atividade III:** Orientar a gestão do órgão ou entidade sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações no órgão ou entidade;

**Objetivo:** Auxílio e orientações a gestão nos processos de tramitação das manifestações.

**Normativa aplicável:** Conforme disposto na lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Art. 13°.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
I	Elaborar relatórios para subsidiar a gestão nas tomadas de decisões.												

**Entrega:** Informação e apoio técnico a gestão para tomada de decisões.

**Indicador:** Relatório de atendimentos.



**Atividade IV:** Participar de cursos, eventos e ações de capacitação em ouvidoria, atendimento humanizado e temas correlatos;

**Objetivo:** Aprimoramento profissional.

**Normativa aplicável:** Conforme orientação na Instrução Normativa CGE Nº 01/2026.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
I	Realização de Curso de Ouvidoria e afins.												

**Entrega:** Profissionais com maior experiência e competência para o atendimento.

**Indicador:** Certificado de Conclusão ou comprovação de andamento/participação.

**Atividade V:** Propor melhorias nos serviços prestados pelo órgão ou entidade, por meio da apresentação à gestão de relatórios temáticos;

**Objetivo:** Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações da Ouvidoria, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Normativa aplicável:** Conforme disposto na lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Art. 14º.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
I	Elaborara relatório de gestão anual.												

**Entrega:** Informação e apoio técnico a gestão para tomada de decisões.

**Indicador:** Relatório de atendimentos.



**Atividade VI:** Realizar reuniões de alinhamento e de supervisão com as sub redes, aplicável exclusivamente às ouvidorias setoriais que possuem essa estrutura.

**Objetivo:** Alinhamento com os pontos focais nos processos de tratamento e tramitação das manifestações.

**Normativa aplicável:** Conforme orientação na Instrução Normativa CGE Nº 01/2026.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
I	Realização de reuniões trimestrais com equipe do órgão.												

**Entrega:** Promover a qualidade de atendimento e ações de normatização dos processos.

**Indicador:** Relatório de atendimentos discriminados conforme a regional.

### III. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Polícia Penal do Estado do Paraná, compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho os integrantes da Direção da Polícia Penal do Estado do Paraná.

Curitiba, 23 de março de 2026.

(datado e assinado eletronicamente)

**Marcio Albuquerque**  
**Agente de Ouvidoria Deppen**

(datado e assinado eletronicamente)

**Ananda Chalegre dos Santos**  
**Diretora Geral do Deppen**