

# PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

**AGÊNCIA DE FOMENTO DO PARANÁ**

**WAGNER VANESKI**  
AGENTE DE OUVIDORIA

**MARCELA FRANCO**  
OUVIDORA SUPLENTE

## 1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Agência de Fomento do Paraná, designado pelo Ato nº 018/2024, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas no 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 1:** Realizar, internamente na instituição, ações de conscientização sobre as atribuições da Ouvidoria.

**Objetivo:** manter atualizada a forma de divulgação das atribuições da Ouvidoria, a fim de que os agentes públicos e gestores tenham conhecimento sobre o papel da ouvidoria e seu papel como ferramenta estratégica de gestão.

**Normativa aplicável:** Resolução CMN/BACEN nº 4.860/2020, Lei Federal nº 13.460/2017, Resoluções e Instruções Normativas da CGE-PR.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento de legislação vigente e atualizada sobre as atribuições das Ouvidorias;				X		X		X		X		X
2	Realizar levantamento sobre as áreas internas que não respondem as demandas no prazo;				X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Realizar levantamento de possíveis dúvidas sobre a atuação da Ouvidoria dos agentes públicos pertencentes à instituição (funcionários, estagiários, comissionados, agentes de crédito, correspondentes, consultores, etc);						X			X			X
4	Organizar ação de divulgação levando em consideração os itens acima. As ações podem ser realizadas por meio de reuniões, e-mails ou outras formas de divulgação.								X				X

**Entrega:** maior conhecimento no âmbito interno acerca das atribuições da Ouvidoria.

**Indicador:** reuniões realizadas ou e-mails enviados ou apresentações mostradas.

**ATIVIDADE 2:** 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:** Resolução CMN/BACEN nº 4.860/2020, Lei Federal nº 13.460/2017, Resoluções Normativas relativas ao SIGO-PR.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento das manifestações registradas;				X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Identificar manifestações com prazo a expirar;				X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Encaminhar lembrete com cobrança de resposta à área responsável pela ocorrência.				X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Entrega:** ocorrências respondidas ao demandante dentro dos prazos estipulados pelas normas aplicáveis.

**Indicador:** relatório do SIGO com as manifestações x data de resposta.

**ATIVIDADE 3:** Conscientizar sobre as demandas e os devidos fluxos de tramitação dentro da Fomento Paraná.

**Objetivo:** Orientar a gestão da instituição sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação das manifestações.

**Normativa aplicável:** Resolução CMN/BACEN nº 4.860/2020, Lei Federal nº 13.460/2017, Resoluções Normativas relativas ao SIGO-PR.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento das manifestações registradas;				X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Apresentar ao diretor responsável e ao Conselho de Administração relatório de Ouvidoria com demandas e informações relevantes.							X					X

**Entrega:** participação em reuniões com o diretor responsável e com o Conselho de Administração.

**Indicador:** relatório(s) apresentado(s) em reuniões do Conselho de Administração.

**ATIVIDADE 4:** Capacitação permanente.

**Objetivo:** Participar de cursos, eventos e ações de capacitação em ouvidoria, atendimento humanizado e temas correlatos.

**Normativa aplicável:** Resolução CMN/BACEN nº 4.860/2020, Lei Federal nº 13.460/2017, Resoluções Normativas relativas ao SIGO-PR.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento de treinamentos, cursos, seminários com atividades correlatas à Ouvidoria;				X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Realizar inscrição e participação nos treinamentos selecionados;							X				X	
3	Concluir os treinamentos e apresentar os certificados.								X				X

**Entrega:** participação em cursos, eventos e ações de capacitação em ouvidoria.

**Indicador:** emissão e encaminhamento dos certificados dos cursos.

**ATIVIDADE 5:** Melhoria contínua dos serviços.

**Objetivo:** Propor melhorias nos serviços prestados pela instituição, por meio da apresentação à gestão de relatórios temáticos.

**Normativa aplicável:** Resolução CMN/BACEN nº 4.860/2020, Lei Federal nº 13.460/2017, Resoluções Normativas relativas ao SIGO-PR.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento das manifestações registradas;				X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Realizar diagnóstico das principais causas de ocorrências (recorrência);						X	X				X	X
3	Indicar e sugerir possíveis melhorias na prestação dos serviços;						X	X				X	X
4	Apresentar ao diretor responsável e ao Conselho de Administração relatório de Ouvidoria com demandas e informações relevantes.							X					X

**Entrega:** participação em reuniões e sugestões apresentadas ao diretor responsável e ao Conselho de Administração.

**Indicador:** relatórios enviados pela Ouvidoria.

**ATIVIDADE 6:** Obter e manter atualizada a certificação em Ouvidoria do Ouvidor suplente.

**Objetivo:** Garantir que os Ouvidores da Fomento Paraná tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

**Normativa aplicável:** Resolução CMN/BACEN nº 4.860/2020, Lei Federal nº 13.460/2017, Resoluções Normativas relativas ao SIGO-PR.

**Etapas:**

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento de treinamento com foco em capacitação em Ouvidoria para o Ouvidor suplente;				X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Realizar inscrição e participação nos treinamentos selecionados;										X	X	X
3	Concluir e ser aprovado na certificação e apresentar o referido certificado.											X	X

**Entrega:** participação e aprovação em certificação em ouvidoria.

**Indicador:** emissão e encaminhamento da certificação em ouvidoria.

### 3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Agência de Fomento do Paraná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Diretor-presidente da instituição.

Curitiba, 27 de março de 2026.

**WAGNER VANESKI**  
Agente de Ouvidoria

**MARCELA FRANCO**  
Ouvidora suplente

**CLAUDIO STABILE**  
DIRETOR-PRESIDENTE