

PLANO DE TRABALHO 2026

AGENTE DE OUVIDORIA // DIRETRIZES E GOVERNANÇA

COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO PARANÁ

Jorge Luiz Lange
DIRETOR-PRESIDENTE DA COHAPAR

Fabricio Santos Müzel de Moura
AGENTE DE OUVIDORIA



1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da Companhia de Habitação do Paraná, designado pelo Ato 093/PRES de 31 de março de 2025, apresenta o Plano de Trabalho Anual. Este documento tem como finalidade elucidar as ações e estratégias a serem desenvolvidas para a ampliação e aprimoramento do trabalho da Ouvidoria na instituição 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: REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Objetivo: Promover o conhecimento do público interno e externo sobre o papel da Ouvidoria da Cohapar, facilitando o acesso do cidadão aos canais de atendimento.

Normativa aplicável: Art. 4º, inciso I, da IN CGE nº 01/2026. Lei 13.460/2017.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Planejamento estratégico do material informativo				x	x							
	Aprovação e produção dos materiais						x	x					
	Distribuição e campanhas nas redes sociais, site, intranet divulgação aos funcionários								x	x	x	x	x

Entrega: Materiais informativos publicados e distribuídos nos canais de comunicação corporativa da Cohapar.

Indicador: Número de acessos à página da Ouvidoria e engajamento nas publicações após o início da campanha.

ATIVIDADE 2: GESTÃO DE PRAZOS E RESPOSTAS NO SIGO COM APLICAÇÃO DE LINGUAGEM SIMPLES

Objetivo: Acompanhar rigorosamente os prazos das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO), garantindo que as respostas sejam completas, objetivas e redigidas em linguagem acessível (Plain Language) para o cidadão de qualquer nível de instrução.

Normativa aplicável: Art. 4º, inciso II e Parágrafo único, da IN CGE nº 01/2026; Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário).

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Monitoramento contínuo do sistema SIGO e adequação de fluxos				x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Revisão das respostas técnicas (jurídicas/engenharia) aplicando Linguagem Simples				x	x	x	x	x	x	x	x	x

Entrega: 100% das manifestações recebidas no período respondidas dentro do prazo legal, com clareza e empatia.

Indicador: Taxa de resolutividade no SIGO, tempo médio de resposta e satisfação do usuário

ATIVIDADE 3: ORIENTAÇÃO DE FLUXOS E PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS (RELATÓRIOS TEMÁTICOS)

Objetivo: Orientar a gestão da Cohapar sobre o estabelecimento de fluxos internos de tramitação de demandas e propor melhorias nos serviços prestados através da entrega de relatórios gerenciais e temáticos.

Normativa aplicável: Art. 4º, incisos III e V, da IN CGE nº 01/2026.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Mapeamento dos fluxos atuais de atendimento e identificação de gargalos				x	x	x						
2	Elaboração e entrega do 1º Relatório Temático (Semestral)							x	x				
3	Elaboração e entrega do 2º Relatório Temático (Anual)											x	x

Entrega: Fluxos mapeados e dois relatórios temáticos apresentados à Alta Gestão com sugestões de melhorias estruturais.

Indicador: Quantidade de recomendações de ouvidoria acatadas e implementadas pelas diretorias técnicas.

ATIVIDADE 4: CAPACITAÇÃO EM OUVIDORIA, LAI E ATENDIMENTO HUMANIZADO

Objetivo: Participar de cursos, eventos e ações de capacitação focadas em gestão de ouvidoria, Lei de Acesso à Informação (LAI) e atendimento humanizado, visando aprimorar a mediação de conflitos.

Normativa aplicável: Art. 4º, inciso IV, da IN CGE nº 01/2026.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Levantamento e inscrição em cursos oferecidos pela CGE e outras escolas de governo				x	x	x						
2	Execução das capacitações e aplicação prática do conhecimento							x	x	x	x	x	x

Entrega: Conclusão da carga horária de capacitação prevista para o agente.

Indicador: Número de certificados obtidos e horas de treinamento realizadas no exercício.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Companhia de Habitação do Paraná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, mantendo o foco na transparência e no atendimento de excelência ao cidadão. O acompanhamento da execução deste plano se dará mediante a elaboração de Relatório Semestral e Relatório Anual, conforme as normativas vigentes, que será encaminhado para ciência e aprovação do dirigente máximo do órgão, Sr. Diretor-presidente da COHAPAR, conforme previsão dos artigos 9, 14 e 15 da Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

Curitiba, 26 de março de 2026.

Fabricio Santos Müzel de Moura
Agente de Ouvidoria

Jorge Luiz Lange
Diretor-presidente da COHAPAR



ePROTOCOLO



Documento: **COHAPAROuvidoriaPlanodeTrabalhoAnual2026.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Fabricio Santos Muzel de Moura** em 26/03/2026 10:57.

Inserido ao protocolo **25.658.086-1** por: **Fabricio Santos Muzel de Moura** em: 26/03/2026 10:57.



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: