




ESTADO DO PARANÁ



Folha 1

Órgão Cadastro:	DETRAN		Protocolo:
Em:	12/03/2026 14:24		25.577.551-0
Interessado 1:	ALLAN PACHECO MARBA		
Interessado 2:			
Assunto:	ESTRUTURA, ORGANIZACAO E FUNCIONAMENTO	Cidade:	CURITIBA / PR
Palavras-chave:	PLANO DE TRABALHO		
Nº/Ano	-		
Detalhamento:	PLANO DE TRABALHO ANUAL DO AGENTE DE OUVIDORIA DO DETRAN-PR, EXERCÍCIO 2026.		
Código TTD:	-		

Para informações acesse: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/consultarProtocolo>

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO PARANÁ

ALLAN PACHECO MARBA
AGENTE DE OUVIDORIA

EQUIPE TÉCNICA
JAQUELINE VALLI MOCELIN

1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria do Departamento de Trânsito do Paraná- DETRAN-PR, designado pela Portaria nº 1587/2024, publicada no DIOE Edição nº 117024, de 18 de julho de 2024, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria 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 I: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

Objetivo: Ampliar o conhecimento do público interno e externo sobre o papel institucional da Ouvidoria, seus canais de atendimento e a importância da participação do cidadão na melhoria dos serviços públicos.

Normativa aplicável: Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI), Lei 13.709/2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Decreto Estadual nº 10.285/2014 (regulamenta a LAI no Paraná), Lei Federal nº 13.460/2017, Instruções Normativas, Resoluções e orientações técnicas da Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE/PR), Lei Federal nº 15.263/2025 – Política Nacional de Linguagem Simples, Cartilha do Ouvidor.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaborar materiais informativos sobre					X							X

	o papel da Ouvidoria (E-mail, intranet, boletim informativo) com orientações sobre o registro de manifestações no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.												
2	Disponibilizar banner permanente no site institucional, com acesso direto, visível e facilitado ao canal da Ouvidoria.							X					
3	Realizar ações de orientações para servidores sobre o funcionamento da Ouvidoria.						X						X

Entrega: Ampliação da visibilidade da Ouvidoria e maior conhecimento dos cidadãos e servidores sobre os canais de manifestação.

Indicador: Número de manifestações registradas no SIGO e alcance das ações de divulgação.

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

Objetivo: Garantir que todas as manifestações sejam tratadas e respondidas dentro do prazo legal estabelecido.

Normativa aplicável: Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI), Lei 13.709/2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Decreto Estadual nº 10.285/2014 (regulamenta a LAI no Paraná), Lei Federal nº 13.460/2017, Instruções Normativas, Resoluções e orientações técnicas da Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE/PR), Lei Federal nº 15.263/2025 – Política Nacional de Linguagem Simples, Cartilha do Ouvidor, Manual do Sistema SIGO.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Monitorar diariamente os prazos das manifestações no sistema SIGO.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Encaminhar manifestações às áreas responsáveis.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Enviar “alertas” no SIGO às áreas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	responsáveis quando o prazo estiver próximo do vencimento.												
4	Elaborar relatórios mensal sobre manifestações em atraso e prorrogados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Propor fluxos de prioridade para demandas urgentes (Contato direto com a área técnica através de e-mail ou telefone) informando a urgência e Acompanhamento diário pela Ouvidoria até a conclusão).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Entrega:

Cumprimento dos prazos legais de resposta e melhoria na gestão das manifestações.

Indicador:

Planilha de manifestações respondidas dentro do prazo legal.

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

Objetivo: Aprimorar o fluxo interno de tratamento das manifestações, garantindo maior eficiência e clareza na tramitação.

Normativa aplicável: Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI), Lei 13.709/2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Decreto Estadual nº 10.285/2014 (regulamenta a LAI no Paraná), Lei Federal nº 13.460/2017, Instruções Normativas, Resoluções e orientações técnicas da Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE/PR), Lei Federal nº 15.263/2025 – Política Nacional de Linguagem Simples, Cartilha do Ouvidor, Manual do Sistema SIGO.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Mapear o fluxo atual de recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Propor a padronização de respostas institucionais, garantindo clareza,	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	objetividade e uniformidade na comunicação com o cidadão.												
3	Orientar sobre fluxos específicos para denúncias, manifestações sigilosas ou demandas sensíveis.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Orientar os setores quanto às responsabilidades no tratamento das manifestações.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Monitorar o funcionamento do fluxo e sugerir melhorias quando necessário.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Entrega:

Fluxo institucional de tramitação das manifestações mais claro e eficiente.

Indicador:

Redução do tempo médio de resposta das manifestações.

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

Objetivo: Aprimorar a qualificação técnica da equipe da Ouvidoria e fortalecer a qualidade do atendimento ao cidadão.

Normativa aplicável: Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI), Lei 13.709/2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Decreto Estadual nº 10.285/2014 (regulamenta a LAI no Paraná), Lei Federal nº 13.460/2017, Instruções Normativas, Resoluções e orientações técnicas da Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE/PR), Lei Federal nº 15.263/2025 – Política Nacional de Linguagem Simples, Cartilha do Ouvidor, Manual do Sistema SIGO.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Participar de capacitações promovidas pela CGE.			X			X					X	
2	Participar de capacitações promovidas pela Controladoria-Geral da União.							X					X
3	Participar de eventos estaduais ou nacionais de ouvidorias.			X			X			X			
4	Compartilhar internamente os			X			X			X			

	conhecimentos adquiridos.											
5	Realizar curso sobre linguagem simples.		X			X			X			X

Entrega:

Aprimoramento da qualificação técnica da equipe da Ouvidoria.

Indicador:

Número de capacitações realizadas pela equipe da Ouvidoria

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

Objetivo: Contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos com base na análise das manifestações registradas.

Normativa aplicável: Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI), Lei 13.709/2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Decreto Estadual nº 10.285/2014 (regulamenta a LAI no Paraná), Lei Federal nº 13.460/2017, Instruções Normativas, Resoluções e orientações técnicas da Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE/PR), Lei Federal nº 15.263/2025 – Política Nacional de Linguagem Simples, Cartilha do Ouvidor, Manual do Sistema SIGO.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaborar relatórios Trimestrais com análise qualitativa e quantitativa das manifestações.			X			X			X			X
2	Identificar demandas recorrentes e possíveis causas.			X			X			X			X
3	Elaborar relatórios temáticos para a gestão.			X			X			X			X
4	Apresentar sugestões formais de melhoria à gestão.			X			X			X			X
5	Acompanhar a implementação das melhorias sugeridas.			X			X			X			X

Entrega:

Relatórios analíticos com sugestões de melhoria nos serviços prestados pelo órgão.

Indicador:

Quantidade de relatórios temáticos elaborados e sugestões encaminhadas à gestão.

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

Objetivo: Garantir alinhamento e padronização de procedimentos entre as unidades envolvidas no tratamento das manifestações.

Normativa aplicável: Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI), Lei 13.709/2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Decreto Estadual nº 10.285/2014 (regulamenta a LAI no Paraná), Lei Federal nº 13.460/2017, Instruções Normativas, Resoluções e orientações técnicas da Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE/PR), Lei Federal nº 15.263/2025 – Política Nacional de Linguagem Simples, Cartilha do Ouvidor, Manual do Sistema SIGO.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Revisar previamente as respostas elaboradas pelas áreas técnicas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Realizar a manutenção dos usuários, inativando aqueles que saíram do Departamento e efetuando novas solicitações de acesso com a assinatura do Termo de responsabilidade e confidencialidade.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Elaborar um guia prático ou notas explicativas para as áreas técnicas quanto a formalização de respostas das manifestações, com orientações (uso de linguagem clara, simples, objetiva, completude na resposta, evitando uso de termos excessivamente técnicos).						X						
4	Monitorar taxa de reabertura de manifestações como indicador de compreensão da resposta.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Garantir cumprimento do prazo legal e das diretrizes da Lei Federal nº 15.263.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Entrega:

Maior integração entre a Ouvidoria e as áreas técnicas responsáveis pelas respostas.

Indicador:

Planilha de manifestações tratadas em conformidade com as diretrizes da Ouvidoria e
Elaboração do Guia Prático ou Notas Explicativas para formalização de respostas das
manifestações.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria do Departamento de Trânsito do Paraná- DETRAN-PR, compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Diretor- Presidente Santin Roveda do DETRAN-PR.

Curitiba, 12 de março de 2026.

ALLAN PACHECO MARBA
Agente de Ouvidoria

Equipe Técnica
JAQUELINE VALLI MOCELIN

SANTIN ROVEDA
Diretor-Presidente



ePROCOLO



Documento: **PlanodeTrabalhoOuvidoria2026.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Jaqueline Mocelin (XXX.232.139-XX)** em 12/03/2026 15:20 Local: DETRAN/OVE, **Allan Pacheco Marba (XXX.994.549-XX)** em 12/03/2026 15:22 Local: DETRAN/OVE/2, **Hilton Santin Roveda (XXX.419.409-XX)** em 12/03/2026 16:00 Local: DETRAN/DP.

Inserido ao protocolo **25.577.551-0** por: **Jaqueline Mocelin** em: 12/03/2026 15:19.



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:

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO
OUVIDORIA DA CASA

Protocolo: 25.577.551-0
Assunto: Plano de Trabalho Anual do Agente de Ouvidoria do Detran-PR, exercício 2026.
Interessado: ALLAN PACHECO MARBA
Data: 12/03/2026 15:21

DESPACHO

AO DIRETOR-PRESIDENTE - DP

I - Encaminhamos o presente protocolo ao Diretor-Presidente para apreciação e aprovação do Plano de Trabalho do Agente de Ouvidoria do DETRAN-PR, elaborado em conformidade com a Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

II - Após a aprovação, solicitamos o retorno do protocolo a esta unidade para as providências de publicação no site institucional do DETRAN-PR e no Portal da Transparência do Estado.

Atenciosamente.

Atenciosamente
Allan Pacheco Marba
Agente de Ouvidoria
Detran-PR



ePROTOCOLO



Documento: **DESPACHO_1.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Allan Pacheco Marba (XXX.994.549-XX)** em 12/03/2026 15:23 Local: DETRAN/OVE.

Inserido ao protocolo **25.577.551-0** por: **Jaqueline Mocelin** em: 12/03/2026 15:21.



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:

Protocolo n.º 25.577.551-0

Despacho n.º 126/2026 - DP/DETRAN-PR

Assunto: Plano de Trabalho Anual do Agente de Ouvidoria do Detran-PR, exercício 2026.

DESPACHO

I. Considerando o Plano de Trabalho 2026 elaborado pelo Agente de Ouvidoria do DETRAN-PR, bem como, como as Disposições Finais exarada para cumprimento das demandas legais;

II. Manifesto **CIÊNCIA** com o teor apresentado, e restituo o presente protocolado para providências administrativas necessárias.

datado e assinado eletronicamente

Santin Roveda

Diretor-Presidente do DETRAN/PR



ePROTOCOLO



DESPACHO - DP - DETRAN 126/2026.

Documento: **2026_DSP_12625.577.5510PlanoTrabalhoAnualdoAgentedeOuvidoriadoDetranPRexercicio2026.pdf.**

Assinatura Avançada realizada por: **Hilton Santin Roveda (XXX.419.409-XX)** em 12/03/2026 16:01 Local: DETRAN/DP.

Inserido ao protocolo **25.577.551-0** por: **Katerine Keller Correa** em: 12/03/2026 16:09.



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: