




ESTADO DO PARANÁ



ePROTOCOLO

Folha 1

| | | |
|--|--|---------------------|
| Órgão Cadastro: SEIL |  | Protocolo: |
| Em: 09/03/2026 12:19 | | 25.551.103-3 |
| Interessado 1: MARIA INES PREVEDELLO | | |
| Interessado 2: | | |
| Assunto: DOCUMENTACAO/INFORMACAO | Cidade: CURITIBA / PR | |
| Palavras-chave: APRESENTACAO | | |
| Nº/Ano: - | | |
| Detalhamento: ENCAMINHA PLANO DE TRABALHO AGENTE DE OUVIDORIA DA SEIL, PARA O ANO DE 2026 | | |
| Código TTD: - | | |

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



SECRETARIA DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA E
LOGÍSTICA - SEIL

PLANO DE TRABALHO - 2026

MARIA INES PREVEDELLO

AGENTE DE OUVIDORIA



SANDRO ALEX

SECRETÁRIO DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA

JOSÉ BRUSTOLIN NETO

DIRETOR-GERAL

MARIA INÊS PREVEDELLO

AGENTE DE OUVIDORIA



1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Infraestrutura e Logística, designada pelo ato Resolução SEIL nº 006/2023, publicada no DIOE Edição nº 11375, de 09 de março de 2023, apresenta o Plano de Trabalho Anual visando desempenhar as atribuições inerentes à função de Agente de Ouvidoria, fortalecendo sua importância e divulgando seu papel como um necessário canal de aproximação entre o governo e a sociedade, conforme a Lei 13.460/2017 que institui a obrigatoriedade das diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

2. PLANO DE TRABALHO

Segue descrição pontual das atividades a serem executadas pela Agente de Ouvidoria, Maria Inês Prevedello, durante o exercício de 2026.

ATIVIDADE 1: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DE SUAS ATRIBUIÇÕES E RESULTADOS

Objetivo: Levar ao conhecimento da alta direção e demais servidores da pasta quanto aos serviços prestados internamente e externamente no âmbito da Ouvidoria/SEIL.

Normativa aplicável: Lei 13.460/2017 - Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública ; Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI; Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD; Instrução Normativa CGE 01/2026, e demais normativos estaduais.

Etapas:

| Etapa | Descrição da etapa | Cronograma | | | | | | | | | | | |
|-------|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1. | Participar das reuniões internas e quinzenais de Colegiado para nivelamento das informações | | | | | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 2. | Acompanhar a legislação vigente sobre as atribuições da Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Organizar ações de divulgação tendo como público os agentes do quadro interno. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Entrega: Levar o conhecimento das ações, atribuições, papel, importância da Ouvidoria, baseado nos dispositivos legais existentes.

Indicador: Reuniões/encontros realizados; listas de presença

ATIVIDADE 2: REALIZAR CURSOS DE CAPACITAÇÃO

Objetivo: Aprimorar conhecimentos na área

Normativa aplicável: Lei 13.460/2017 – Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública; Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI; Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD; normativos estaduais.

Etapas:

| Etapa | Descrição da etapa | Cronograma | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-----------------------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | | | | | | | |
| 1. | Levantamento dos cursos ofertados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Realização dos cursos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Obter certificação | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Entrega: Apesar desta ouvidora já haver cumprido a carga inicial necessária de 200 horas de cursos para obtenção da Certificação, entende que se faz necessária a atualização e a incorporação de novos conteúdos técnico/teóricos.

Indicador: Cursos realizados e certificados



ATIVIDADE 3: ACOMPANHAR TODOS OS ATENDIMENTOS COM EFETIVIDADE

Objetivo: Atender à norma estabelecida quanto aos prazos para respostas e atenção direta ao usuário.

Normativa aplicável: Lei 13.460/2017 – Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública; Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI; Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD; normativos estaduais.

Etapas:

| Etapa | Descrição da etapa | Cronograma | | | | | | | | | | | |
|-------|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1. | Acompanhar diariamente os atendimentos junto ao Sistema de Ouvidoria – SIGO/PR | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Evitar atrasos dos setores internos nas respostas às manifestações que exigem maiores informações técnicas | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Monitorar e agir quando os prazos não são atendidos | | | | | | | | | | | | |

Entrega: Manifestações atendidas no prazo legal

Indicador: Acessos diários ao sistema SIGO/PR, e mails enviados

ATIVIDADE 4: ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS

Objetivo: Atender Atos normativos CGE/2026, normativos internos SEIL

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE 001/2016

Etapas:

| Etapa | Descrição da etapa | Cronograma | | | | | | | | | | | |
|-------|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1. | Elaboração do Plano de Trabalho anual CGE | | | | | | | | | | | | |



3. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de **Maria Inês Prevedello**, da Secretaria de Estado da Infraestrutura e Logística compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Secretário de Estado, **Sandro Alex**, e o Diretor-Geral, **José Brustolin Neto**.

Curitiba, 06 de março de 2026.

MARIA INES PREVEDELLO
Agente de Ouvidoria

José Brustolin Neto
Diretor Geral

SANDRO ALEX
Secretário de Estado da Infraestrutura e Logística

**SECRETARIA DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
NUCLEO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE SETORIAL SEIL**

Protocolo: 25.551.103-3
Assunto: Encaminha Plano de Trabalho Agente de Ouvidoria da SEIL, para o ano de 2026
Interessado: MARIA INES PREVEDELLO
Data: 09/03/2026 12:29

DESPACHO

À Diretoria Geral/SEIL:
Prezado Diretor-Geral:
Encaminho a V.Sa, em atendimento à Instrução Normativa Nº 01 /CGE, o Plano de Trabalho para o ano de 2026, a ser desenvolvido nesta Secretaria de Estado da Infraestrutura e Logística/SEIL, por esta Ouvidora.
Para tanto solicito sua anuência e aprovação, como gestor desta Pasta, em cumprimento ao Artigo 9º da mencionada Instrução Normativa.
Atenciosamente,
Maria Inês Prevedello
Ouvidora/SEIL

DESPACHO : 020/2026-DG

PROTOCOLO : 25.551.103-3

INTERESSADO : Diretoria Geral – SEIL

ASSUNTO : Plano de Trabalho – OUVIDORIA/NICS

1. **APROVO** o plano de Trabalho (Fls.02 a 08, Mov.02) apresentado pelo Agente de Ouvidoria, no qual fica estabelecido o planejamento e definições das atividades de acompanhamento a serem realizadas no exercício de 2026.
2. Encaminha-se ao Agente de Transparência para fins de divulgação no site institucional e demais procedimentos necessários.

Em, 10 de março de 2026.

(Assinado eletronicamente)

José Brustolin Neto
Diretor-Geral/SEIL



ePROCOLO



Documento: **020DESPACHONICSCGEPlanodeTrabalhoNICSOuvidoria.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Jose Brustolin Neto** em 10/03/2026 15:58.

Inserido ao protocolo **25.551.103-3** por: **Guilherme Gregorio dos Santos** em: 10/03/2026 15:54.



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: