



ESTADO DO PARANÁ



Folha 1

Órgão Cadastro: SEIL		Protocolo:
Em: 27/03/2026 14:20		25.667.812-8
Interessado 1:	(CNPJ: XX.XXX.324/0001-89) DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO ESTADO DO PARANA	
Interessado 2:		
Assunto: ADMINISTRACAO GERAL	Cidade: CURITIBA / PR	
Palavras-chave: OUVIDORIA		
Nº/Ano: -		
Detalhamento:	ENCAMINHA PLANO DE TRABALHO - AGENTE DE OUVIDORIA, EXERCÍCIO 2026.	
Código TTD: -		

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



PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA - OUVIDORIA

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM - DER/PR

ANA PAULA CARDOZO
AGENTE DE OUVIDORIA

VANDERLÉIA DE SOUZA MEM QUEVEDO
EQUIPE TÉCNICA

FERNANDO FURIATTI SABOIA
DIRETOR-PRESIDENTE



1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem do Paraná, designado pelo ato Portaria nº 651/2024, publicada no DIOE Edição nº 11819, de 09 de janeiro de 2025, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas na Ouvidoria durante o ano de 2026, buscando o aprimoramento nos atendimentos, fortalecimento das ações e maior divulgação dos canais para melhor relacionamento entre cidadão e este Departamento. Em conformidade com as diretrizes estabelecidas na Lei nº13.460/2017 bem como na Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

2. PLANO DE TRABALHO

Este Plano de Trabalho busca desenvolver ações para divulgação dos canais e atribuições da Ouvidoria tanto para o público interno quanto externo, o acompanhamento dos prazos legais, o fornecimento de dados para auxiliar a gestão na tomada de decisões e promover uma melhora significativa aos serviços públicos prestados por este Departamento.

Capacitar e atualizar seus agentes a fim de que os mesmos desenvolvam novos projetos contribuindo assim com um ambiente de trabalho mais eficiente e colaborativo.

Promover por meio do “Projeto Ouvidoria em Movimento” uma aproximação da gestão pública com o cidadão, facilitando o acesso e coletando demandas em tempo real, promovendo a transparência e conscientizando sobre a segurança nas rodovias.

Abaixo, segue a 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: Dar continuidade nas ações de promoção da Ouvidoria do DER/PR para que principalmente os gestores do Departamento tenham conhecimento das atribuições da mesma e que a reconheçam como uma importante ferramenta de gestão.

- Interno: Divulgação para conhecimento das atribuições da Ouvidoria
- Externo: Divulgação para conhecimento dos canais e atribuições da Ouvidoria

Normativa aplicável: Lei 13.640 de 2017

Instrução Normativa CGE nº 01/2026

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
01	Levantamento e estudo de legislações vigentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
02	Planejamento de ações e campanhas – público interno	X	X	X				X	X	X			
03	Planejamento de ações e campanhas – público externo	X	X	X				X	X	X			
04	Produção de informativos a serem distribuídos a ambos os públicos	X	X	X				X					
05	Informativo online enviado após cada ação desenvolvida para acompanhamento dos trabalhos		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
06	Aproveitar essas ações para coleta de dados para projetos futuros		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
07	Projeto “Ouvidoria em Movimento”		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X

Entrega: Material das campanhas, projetos, registro e divulgação das ações.



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

Objetivo: Atender as demandas conforme os prazos estabelecidos na legislação vigente.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460 de 2017

Lei nº 12.527 de 2011

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
01	Acompanhar os atendimentos no SIGO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
02	Monitorar os atendimentos com prazo as expirar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
03	Agir quando os prazos não forem atendidos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Entrega: Relatório e E-Protocolos.



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

Objetivo: Orientação por diretoria deste Departamento, principalmente aos gestores responsáveis pelas respostas e tramitações do SIGO.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460 de 2017

Lei nº 12.527 de 2011

Instrução Normativa CGE nº 01 de 2026

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
01	Mapeamento dos atendimentos e tramitações	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
02	Identificação de melhorias				X	X	X	X	X	X	X	X	X
03	Organização de reuniões para discussão da temática					X			X		X		
04	Elaboração e divulgação de materiais para orientação							X	X	X	X	X	X
05	Estudos e início dos trabalhos para elaboração do Manual de Procedimentos da Ouvidoria do DER/PR					X	X	X	X	X	X	X	X

Entrega: Material informativo, atas das reuniões, lista de presença e divulgação institucional.

Indicador: Quantitativo de reuniões e servidores atendidos



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

Objetivo: Aperfeiçoar e atualizar conhecimentos

Normativa aplicável: Lei nº 13.460 de 2017

Lei nº 12.527 de 2011

Instrução Normativa CGE nº 01 de 2026

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
01	Levantamento de cursos		X										
02	Registro à gestão sobre os cursos relevantes e demais informações			X									
03	Participação nos cursos e eventos						X		X		X		
04	Certificação						X		X		X		

Entrega: Certificação

Indicador: Quantitativo de capacitação e eventos



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

Objetivo: Analisar assuntos recorrentes para alinhamento

Normativa aplicável: Instrução Normativa CGE nº 01 de 2026

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
01	Levantamento de assuntos recorrentes, abertura de E-Protocolo para conhecimento do gestor e alinhamento de possíveis divergências				X	X							
02	Levantamento de locais que não atendem aos prazos estabelecidos ou há morosidade no retorno das demandas, abertura de E-Protocolo para conhecimento do gestor e alinhamento						X	X					
03	Confecção de relatório											X	X

Entrega: Relatório e E-Protocolos.

Indicador: Relatório, E-Protocolos e alinhamentos atendidos.



ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA: PROJETO “OUVIDORIA EM MOVIMENTO”

Objetivo: Implementar um projeto de atendimento presencial itinerante, ampliar e facilitar a comunicação entre os servidores, cidadãos, usuários das rodovias e a Ouvidoria do DER/PR, incentivando a participação social e a transparência, além de promover ações de conscientização tanto no ambiente de trabalho quanto no trânsito.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460 de 2017

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
01	Preparação – Análise de dados	X	X										
02	Desenvolvimento das ações		X	X	X	X		X	X	X	X		X
03	Avaliação											X	X

Entrega: Relatório – Pesquisa de satisfação



3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho busca contribuir com a gestão deste Departamento, apresentando dados, informações e sugestões relevantes para a orientação na tomada de decisões, fazendo com que a Ouvidoria passe a ser mais proativa e não somente reativa.

O Agente de Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem – DER/PR se compromete a cumprir com suas demandas legais, desenvolvendo as ações previstas neste Plano de Trabalho, bem como também fica de acordo com o presente Plano de Trabalho o Diretor-Presidente do Departamento de Estradas de Rodagem – DER/PR.

Este Plano de Trabalho poderá passar por ajustes ou atualizações conforme as demandas deste Departamento, orientações e demandas externas ou demais observações feitas por esta Ouvidoria no decorrer deste ano.

Curitiba, 27 de março de 2026.

ANA PAULA CARDOZO
Agente de Ouvidoria

VANDERLÉIA DE SOUZA MEM QUEVEDO
Equipe Técnica

FERNANDO FURIATTI SABOIA
Diretor-Presidente



ePROTOCOLO



Documento: **PlanodeTrabalhoOuvidoria2026.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Ana Paula Cardozo (XXX.931.449-XX)** em 27/03/2026 14:21 Local: DER/DG/NICS/OUVIDORIAETRANSPARÊNCIA, **Fernando Furiatti Saboia (XXX.029.889-XX)** em 30/03/2026 09:53 Local: DER/DG/GAB.

Assinatura Simples realizada por: **Vanderleia de Souza Mem Quevedo (XXX.091.429-XX)** em 27/03/2026 14:22 Local: DER/DG/NICS/OUVIDORIAETRANSPARÊNCIA.

Inserido ao protocolo **25.667.812-8** por: **Ana Paula Cardozo** em: 27/03/2026 14:21.



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:

**SECRETARIA DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA**

Protocolo: 25.667.812-8
Assunto: ENCAMINHA PLANO DE TRABALHO - AGENTE DE
OUVIDORIA, EXERCÍCIO 2026.
Interessado: DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO ESTADO
DO PARANA
Data: 27/03/2026 14:26

DESPACHO

Ao Gabinete do Diretor-Presidente,

Encaminha-se o Plano de Trabalho da Agente de Ouvidoria, exercício 2026, para conhecimento e aprovação.

Atenciosamente,
Ana Paula Cardozo
Agente de Ouvidoria DER/PR



ePROTOCOLO



Documento: **DESPACHO_1.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Ana Paula Cardozo (XXX.931.449-XX)** em 27/03/2026 14:26 Local: DER/DG/NICS/OUVIDORIAETRANSPARÊNCIA.

Inserido ao protocolo **25.667.812-8** por: **Ana Paula Cardozo** em: 27/03/2026 14:26.



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:

**SECRETARIA DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA
GABINETE DIRETOR PRESIDENTE DO DER/PR**

Protocolo: 25.667.812-8
Assunto: ENCAMINHA PLANO DE TRABALHO - AGENTE DE
OUVIDORIA, EXERCÍCIO 2026.
Interessado: DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO ESTADO
DO PARANA
Data: 27/03/2026 14:32

DESPACHO

- 1- **APROVO** o Plano de Trabalho 2026;
- 2- Retorne-se à Ouvidoria e Transparência para demais procedimentos.

(assinado e datado eletronicamente)
Fernando Furiatti Saboia
Diretor-Presidente



ePROTOCOLO



Documento: **DESPACHO_3.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Fernando Furiatti Saboia (XXX.029.889-XX)** em 30/03/2026 09:53 Local: DER/DG/GAB.

Inserido ao protocolo **25.667.812-8** por: **Nilceia Vaz de Faria** em: 27/03/2026 14:32.



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: