



PLANO DE TRABALHO 2026

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA



CEL. PM RR HUDSON LEÔNCIO TEIXEIRA

SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

CEL. PM RR ADILSON LUCAS PRUSSE

DIRETOR-GERAL

CEL. QOBM ANTONIO GERALDO HILLER LINO

COMANDANTE-GERAL DO CBMPR

MAJ. QOBM WEBINER MARCELO DEPETRIS

AGENTE DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

O Agente designado pela Portaria do Comando-Geral nº 081 de 22 de fevereiro de 2023, publicado no DIOE Edição nº 11423, de 22 de maio de 2023, apresenta o Plano de Trabalho Anual para o exercício de 2026. Este plano visa elucidar as ações nas áreas de ouvidoria, transparência e controle social, seguindo as diretrizes da Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

2. PLANO DE TRABALHO

ATIVIDADE 1: DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL.

Objetivo: Realizar ações de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria para público interno e externo.

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

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
01	Elaboração de <i>posts</i> informativos para as redes sociais e intranet do CBMPR sobre "Como registrar sua manifestação".									x	x		
02	Confecção de cartazes ou <i>flyers</i> digitais com os contatos da Ouvidoria para fixação nas unidades operacionais.										x	x	

Entrega: Relatórios de campanhas e materiais informativos produzidos.

Indicador: Número de ações realizadas.

ATIVIDADE 2: GESTÃO DE ATENDIMENTOS (SIGO).

Objetivo: Acompanhar os prazos das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO.

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

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
01	Monitoramento diário do sistema SIGO e triagem imediata de denúncias e reclamações.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
02	Reuniões quinzenais com as seções técnicas do CBMPR para cobrar respostas pendentes e garantir o prazo legal.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Entrega: Planilha de controle de prazos e respostas enviadas.

Indicador: Número de ações realizadas.

ATIVIDADE 3: ORIENTAÇÃO DE FLUXOS INTERNOS.

Objetivo: Orientar a gestão sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações no órgão.

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

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
01	Mapeamento do caminho da manifestação desde o recebimento até a resposta final, identificando gargalos.									x	x		

[illegible]

Entrega: Fluxogramas de atendimento formalizados.

Indicador: N/A.

ATIVIDADE 4: CAPACITAÇÃO TÉCNICA.

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

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

Etapas:

[illegible]

Entrega: Certificados de participação e relatórios de treinamento.

Indicador: N/A.

ATIVIDADE 5: MELHORIA DE SERVIÇOS (RELATÓRIOS TEMÁTICOS).

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

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

Etapas:

Etap a	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
01	Consolidação semestral dos dados estatísticos (assuntos mais recorrentes) colhidos no SIGO.											x	
02	Apresentação formal ao Comando-Geral de relatório com sugestões de correção de falhas apontadas pela sociedade.												x

Entrega: Relatórios de diagnóstico e sugestões de melhoria protocolados.

Indicador: N/A.

ATIVIDADE 6: SUPERVISÃO DE SUB-REDES (SE APLICÁVEL)

Objetivo: Realizar reuniões de alinhamento com as sub-redes (ouvidorias setoriais).

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

Etapas:

Etap a	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
01	Criação de um canal de comunicação direta (e-mail) com									x			

	os responsáveis pelas seções nos Comandos Regionais.												
02	Realização de videoconferências trimestrais para alinhamento de procedimentos.									x			x

Entrega: Relatórios de diagnóstico e sugestões de melhoria protocolados.

Indicador: N/A.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Paraná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Comandante-Geral do CBMPR.

Curitiba, 3 de setembro de 2026.

assinado eletronicamente
 Ten-Cel. QOBM Webiner Marcelo Depetris,

Agente de Ouvidoria do CBMPR.

assinado eletronicamente
 Cel. QOBM Antonio Geraldo Hiller Lino,

Comandante-Geral do CBMPR.

Documento: **PlanodeTrabalhoOuvidoria2026adequacao.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Ten.-cel. Qobm Webiner Marcelo Depetris (XXX.756.229-XX)** em 03/09/2026 10:29 Local: CCB/BM2/PTG, **Cel. Qobm Antonio Geraldo Hiller Lino (XXX.980.559-XX)** em 25/09/2026 16:10 Local: CBMPR/CMDO.

Inserido ao protocolo **26.480.483-3** por: **Ten.-cel. Qobm Webiner Marcelo Depetris** em: 03/09/2026 10:28.



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: