

LOTTOPAR

CGE

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO PARANÁ

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA LOTERIA DO ESTADO DO PARANÁ -
LOTTOPAR



LOTTOPAR

CGE

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO PARANÁ

Daniel Romanowski

DIRETOR-PRESIDENTE DA LOTERIA DO ESTADO DO PARANÁ

Leonardo Teixeira da Silva

AGENTE DE OUVIDORIA



1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria da LOTTOPAR, designado pela Portaria nº 006/2025, publicada no DIOE Edição nº 11848, de 19 de fevereiro de 2025, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas na área de Ouvidoria, durante o exercício 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 ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.

Objetivo: Ampliar o conhecimento do público interno e externo acerca das competências, atribuições e canais de atendimento da Ouvidoria. Fortalecendo assim, o controle social, a transparência e o acesso à informação. Ocorrendo nos meses de março, junho, setembro e dezembro (Trimestralmente).

Normativa aplicável: Lei nº13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei nº12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI, Regimento Interno da LOTTOPAR, Constituição Federal de 1988 – art. 37.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaborar estratégia de comunicação institucional da Ouvidoria, definindo quais os objetivos, público-alvo e canais mais adequados para divulgação;												
2	Desenvolver materiais informativos (cartilhas digitais ou impressas); contendo instruções para registro de manifestações no SIGO e quais os tipos de demandas que podem ser encaminhadas pelo cidadão;												

3	Divulgação no site ou canais institucionais;												
4	Disponibilizar acesso facilitado no portal institucional, utilizando ferramentas de comunicação interna, tais como e-mail, intranet, murais.												
5	Elaborar e divulgar relatórios trimestrais, levando em consideração os levantamentos anteriores.												

Entrega: Materiais informativos e registros das ações realizadas.

Indicador: Percentual de aumento no número de manifestações (antes e após a divulgação).

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

Objetivo: Garantir o cumprimento dos prazos legais de resposta às manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, garantindo eficiência e efetividade.

Normativa aplicável: Lei nº13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei nº12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI, Decreto nº7.791/2021 – Proteção ao denunciante, Manual técnico do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Monitoramento diário das manifestações registradas;												
2	Monitoramento de manifestações com prazo a expirar;												
3	Envio de alertas aos setores responsáveis pelas respostas;												
4	Elaborar relatórios de manifestações em atraso												

Entrega: Relatórios de acompanhamento de prazos.

Indicador: N/A

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

Objetivo: Estabelecer e/ou aperfeiçoar fluxos internos de tramitação das manifestações recebidas, a fim de promover uma padronização, e clareza de responsabilidades.

Normativa aplicável: Lei nº13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei nº12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI, Regimento Interno da LOTTOPAR.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Mapeamento do fluxo atual de tramitação, identificando etapas desde o registro até a resposta final ao cidadão;												
2	Análise dos pontos de fragilidade, tais como devoluções frequentes ou atrasos recorrentes;												
3	Definir prazos internos de tramitação, a fim de garantir uma margem de segurança para resposta ao cidadão;												
4	Elaborar fluxogramas ou guia prático de encaminhamento;												
5	Monitoramento da aplicação prática do novo fluxo, e ajustes necessários ao longo do período.												

Entrega: Documento formal contendo fluxograma.

Indicador: Redução no tempo médio de tramitação de manifestações no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

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

Objetivo: Aprimorar continuamente o conhecimento técnico da Ouvidoria, garantindo assim um atendimento humanizado e qualificado.

Normativa aplicável: Lei nº13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, Política de capacitação institucional.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Levantamento de cursos disponíveis;												
2	Inscrição e participação;												
3	Realizar cursos em Ouvidoria Pública;												
4	Participação no curso em Especialização em Gestão Estratégica e Governança em Ouvidoria Pública;												
5	Participar de Congressos, eventos Estaduais e Nacionais de Ouvidorias;												
6	Aplicação interna dos conhecimentos obtidos por meio de cursos e especializações.												

Entrega: Certificados de participação em cursos realizados.

Indicador: Número de capacitações realizadas.

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

Objetivo: Subsidiar a alta gestão com análises técnicas com base nas manifestações recebidas, propondo melhorias nos serviços prestados.

Normativa aplicável: Lei nº13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei nº12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI.

Etapas:

Etapa	Descrição da pa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Realizar levantamento periódico das manifestações registradas no SIGO, elaborando relatórios trimestrais, contendo análises quantitativas e qualitativas;												
2	Identificar assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO e apontar possíveis causas estruturais;												
3	Elaborar relatórios temáticos a partir das análises realizadas;												
4	Encaminhar os relatórios e recomendações realizadas para ciência dos gestores;												
5	Acompanhar providencias adotadas pelos setores responsáveis.												

Entrega: Relatórios temáticos apresentados à Diretoria.

Indicador: Relatórios elaborados.

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

Objetivo: Descrição do objetivo.

Normativa aplicável: Colocar as legislações, instruções normativas, orientações técnicas, enfim os materiais que são aplicáveis a atividade.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

Entrega: O que espera que seja entregue na conclusão da atividade.

Indicador: Se tem como mensurar quantitativamente a atividade, lembrando que o indicador deve ser medido antes e depois.

3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Loteria do Estado do Paraná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho o Chefe de Gabinete e o Diretor-Presidente da LOTTOPAR.

Curitiba, 10 de março de 2026.

Leonardo Teixeira da Silva
AGENTE DE OUVIDORIA

Pablo Augusto Wosniacki
CHEFE DE GABINETE

Daniel Romanowski
DIRETOR-PRESIDENTE