

PLANO DE TRABALHO 2026 - OUVIDORIA

**CORONEL PM RR HUDSON LEÔNCIO TEIXEIRA
SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA**

**CORONEL QOEM PM JEFFERSON SILVA
COMANDANTE-GERAL DA PMPR**

**CORONEL QOEM PM ELEANDRO AZEVEDO
CHEFE DO ESTADO MAIOR DA PMPR**

**MAJOR QOEM PM MARCELO TREVISAN KARPINSKI
AGENTE DE COMPLIANCE DA PMPR**

**CAP. QOEM PM MARCELO VIEIRA DE LIMA,
AGENTE DE CONTROLE INTERNO**

**CAP. QOEM PM BÁRBARA MASSETTE
AGENTE DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA**



1. INTRODUÇÃO

A Agente de Ouvidoria da Unidade de Integridade e Compliance Setorial da Polícia Militar do Paraná, devidamente nomeada conforme publicação no Boletim-Geral da PMPR nº 203, de 29 de outubro de 2025, e no Diário Oficial do Estado do Paraná nº 12.023, de 5 de novembro de 2025, fl. 3407, apresenta o presente Plano de Trabalho Anual para o exercício de 2026.

O documento tem por finalidade delinear, de forma objetiva, as ações a serem desenvolvidas e aprimoradas pela Polícia Militar do Paraná no que diz respeito às atividades de Ouvidoria, com foco no fortalecimento do controle social como balizador institucional dos esforços, pautados em governança e gestão estratégica, conforme as diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

ATIVIDADE 1: GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES NO SIGO

Objetivo: Monitorar os retornos/manifestações das Unidades da PMPR referentes a denúncias, reclamações, sugestões ou elogios, para que o retorno ao solicitante via Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO) seja processado com qualidade técnica.

Etapas/atividades:

Etapas	Descrição da atividade	Prazo
1	Triar novas manifestações no SIGO.	Diário
2	Destinar os registros de forma estratégica a Unidades envolvidas/interessadas.	
3	Após retorno das manifestações, avaliar a qualidade do retorno ao solicitante, e promover suplementos necessários.	
4	Validar o retorno da resposta final ao cidadão.	

Entrega: Consolidação de dados no Relatório Anual de Ouvidoria.

ATIVIDADE 2: TRATAMENTO DE DENÚNCIAS DE ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO (RESOLUÇÃO CGE 50/2023)

Objetivo: Adotar medidas necessárias e procedimentos específicos para o tratamento de denúncias de assédio sexual e discriminação praticados por agentes públicos contra servidores, garantindo o sigilo e a celeridade.

Etapas/atividades:

Etapas	Descrição da atividade	Prazo
1	Recebimento e classificação prioritária da demanda.	Diário
2	Adoção de medidas de proteção e sigilo conforme a Resolução CGE 50/2023.	
3	Trâmites necessários junto do Comandante-Geral da PMPR.	
4	Encaminhamento à Corregedoria-Geral para providências junto aos órgãos envolvidos.	
5	Consolidação dos dados referentes ao tema em relatório de acompanhamento.	Trimestral

Entrega: Relatório de Acompanhamento.

ATIVIDADE 3: GESTÃO ESTRATÉGICA DE OUVIDORIA

Objetivo: Identificar dados que mereçam tratamento estratégico e deliberação junto à Alta Gestão.

Etapas/atividades:

Etapas	Descrição da atividade	Prazo
1	Identificação de informações que exijam tratamento estratégico, seja pela natureza, seja pela alta demanda.	Diário
2	Análise de recorrência do registro e de conteúdo disponível a respeito do tema.	
3	Contato com Unidades que possam colaborar com a avaliação do cenário e promoção de sugestões de melhorias ao Alto Comando.	
4	Confecção de Relatório estratégico de ouvidoria.	Semestral

Entrega: Relatório estratégico de ouvidoria.

ATIVIDADE 4: RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

Objetivo: Consolidar os dados estatísticos e qualitativos das atividades de ouvidoria da PMPR.

Etapas	Descrição da atividade	Prazo
1	Coleta de dados quantitativos de 2026.	Anual
2	Análise de dados visando aplicação estratégica das informações possíveis através dos dados.	
3	Confecção de Relatório anual de ouvidoria.	

Entrega: Relatório anual de ouvidoria ao Alto Comando e à CGE.

ATIVIDADE 5: PROGRAMA DE DIFUSÃO DA CULTURA DE OUVIDORIA E ÉTICA NA PMPR

Objetivo: Promover o conhecimento sobre os canais de ouvidoria e a importância da Política de Integridade e do controle social.

Etapas/atividades:

Etapas	Descrição da atividade	Prazo
1	Criação de material informativo digital.	Anual
2	Realização de palestras de sensibilização.	
3	Atualização do site da PMPR para fácil acesso ao registro SIGO.	

Entrega: Junto do Relatório anual.

2. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Agente de Ouvidoria compromete-se a cumprir as demandas legais, mantendo a interlocução constante com o Alto Comando da PMPR e a Controladoria-Geral do Estado (CGE).

Curitiba, 30 de março de 2026.

Cap. QOEM PM Bárbara Massette,

Agente de Ouvidoria da Unidade de Integridade e Compliance Setorial da PMPR.