

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO PARANÁ

IPEM – PR

OUVIDORIA

PLANO DE TRABALHO 2026

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

MARCO BRASIL

SECRETÁRIO DE ESTADO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS DO PARANÁ - SEIC

RUBENS DE CAMARGO PENTEADO

DIRETOR-PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO PARANÁ

SERGIO JOSÉ CAMARGO

AGENTE DE OUVIDORIA

ALINE CORDEIRO RAYSEL WIRBISKI

ASSISTENTE DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria do Ipem - Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Paraná, designado pelo Decreto nº 3622/2023 publicado no DIOE Edição nº 11518, de 06 de outubro de 2023 e, Portaria IPEM nº 037/2023 apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas no âmbito de atuação da Instituição no Estado, recebendo, encaminhando, e respondendo as solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios sobre as ações e programas do órgão durante o ano de 2026, conforme diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026.

PLANO DE TRABALHO

Segue descrição pontual das atividades a serem executadas pelo Agente de Ouvidoria, durante o exercício de 2026, conforme “Etapas – I a VI” em quadro disposto com o cronograma previsto para tal.

ATIVIDADE 1: Ouvidoria do IPEM-PR atua sob a orientação técnica da Controladoria Geral do Estado - CGE, tendo suas atribuições estabelecidas pelo Regulamento do IPEM-PR, Decreto nº 8114/2024.

É um canal de comunicação para receber, encaminhar e responder às demandas acima explicitadas, relativas aos produtos e serviços regulamentados pelo INMETRO ao qual é subordinado, atuando na área de Metrologia Legal e da Qualidade em desempenho de atividades correlatas às suas atribuições por força de Convênio.

Pelo Inmetro, utiliza o Sistema Fala.BR – sistema eletrônico web disponibilizado pela Controladoria Geral da União – CGU e, **no caso do Estado o SIGO** – Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias, cuja coordenação e manutenção é da Ouvidoria Geral do Estado que, tem como objetivo cadastrar reivindicações e acompanhar trâmites e providências dos atendimentos prestados aos cidadãos na Ouvidoria, seja pessoalmente, através da Internet, correio, caixas coletoras ou telefone.

A Ouvidoria do INMETRO também disponibiliza “Relatórios de Gestão no site do INMETRO” >

https://www.gov.br/inmetro/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios

Objetivo: Ampliar de forma permanente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria, a fim de que os agentes públicos e gestores dos órgãos tenham pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria e seu papel como ferramenta estratégica de gestão.

Normativa aplicável:

- Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 12.527/2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- Resolução nº 007/2015 - Regulamenta as competências dos Ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.
- Lei Federal nº 13.709/2018 - de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Decreto nº 9.978/2014 - Institui a Estrutura de Controle e aprova o Regulamento da Controladoria Geral do Estado – CGE.
- Lei Federal nº 15.263/2025 - institui a Política Nacional de Linguagem Simples.
- Instrução Normativa CGE nº 01/2026 em seu Art. 4º ;

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
I.	Realizar levantamento dos assuntos registrados nos Sistemas de Controle e informações de Manifestações relacionadas à Ouvidoria do Ipem, tais como: - SIGO - Fala.BR, visando acompanhar os prazos legalmente instituídos;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
II.	Realizar Relatório de informações com divulgação das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria do Ipem-Pr, visando conhecimento e interação da comunidade paranaense e das Diretorias da Instituição, procurando aprimorar as condições de atendimento e, da aplicação dos trabalhos executados pelo Órgão em sua Delegação atribuída pelo Inmetro para atuação no Estado;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
III.	Orientar a gestão do órgão ou entidade sobre o estabelecimento de fluxos de tramitação de manifestações;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IV.	Participar de Cursos, eventos e ações de capacitação em ouvidoria, atendimento humanizado e temas correlatos pelo menos em duas etapas do ano, Comprovar a participação através de Certificados e/ou Declarações;	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-
V.	Propor melhorias nos serviços prestados pelo órgão ou entidade, por meio de apresentação à gestão em informes pontuais e/ou temáticos;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
VI.	Realizar reuniões de alinhamento e de sugestões com as sub-redes, aplicável exclusivamente às ouvidorias setoriais que possuem essa estrutura (NÃO É O CASO DO IPEM-PR = N/A)...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Parágrafo único. O Agente de Ouvidoria deverá zelar para que respostas das manifestações registradas no SIGO sejam apresentadas de forma completa, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão, observando o prazo legal e seguindo as diretrizes da Lei Federal nº 15.263, de 2025, que institui a Política Nacional de Linguagem Simples.

FLUXO DEMONSTRATIVO PROPOSTO PARA MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA DO IPEM/PR:

O trabalho do Ouvidor consiste em:

- 1) > CADASTRO (recepção e acolhimento via canais de atendimento: internet, telefone, presencial ou correspondência);
- 2) > ANÁLISE/ ENCAMINHAMENTO (leitura, registro e encaminhamento ao responsável habilitado para resposta e solução);
- 3) > RESPOSTA (a mais importante, pois consiste em disponibilizar adequadamente o que o cidadão solicitou de forma clara, objetiva e com qualidade, dando a ele o esperado retorno, cobrando se necessário os prazos legais daquele indicado tecnicamente em sua instituição para resolução da situação criada);
- 4) > ENCERRAMENTO;
- 5) > ARQUIVAMENTO (sem tramitação: quando ocorrerem: xingamentos, manifestações duplicadas, sem nexos ou retorno de esclarecimentos);

Entrega: Apresentar resultados sobre o andamento das ações que estavam previstas a ocorrerem nos meses do período-2026 ou, apresentar justificativa em Relatórios Parcial (jun) / Final (jan) apresentados à CGE.

Indicador: Dados comparativos de atividades realizadas no ano em curso X
dados do ano anterior;

2. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria do Ipem-Pr - Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Paraná compromete-se a cumprir com suas demandas legais, remetendo o presente plano de trabalho ao Sr. Diretor Presidente da instituição Rubens de Camargo Penteado que em ciência ao elaborado e de acordo, aprova o presente documento, assinado eletronicamente.

Rubens de Camargo Penteado

Diretor Presidente do Ipem-Pr

Curitiba, 24 de março de 2026.

Sergio José Camargo

Agente de Ouvidoria

(Assinatura eletrônica)

Aline Cordeiro Raysel Wirbiski

Assistente de Ouvidoria

(Assinatura eletrônica)

Documento: **PlanodeTrabalhoOUVIDORIAano202619mar2026.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Aline Cordeiro Raysel Wirbiski (XXX.201.959-XX)** em 20/03/2026 08:29 Local: IPEM/OUVID.

Inserido ao protocolo **25.621.610-8** por: **Sergio Jose Camargo** em: 19/03/2026 16:47.



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: