



ESTADO DO PARANÁ



Folha 1

Órgão Cadastro: SEAP

Em: 20/01/2026 12:46



Protocolo:

25.281.406-0

Interessado 1: (CNPJ: XX.XXX.579/0001-08) SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRACAO E DA PREVIDENCIA (SEAP)

Interessado 2:

Assunto: ADMINISTRACAO GERAL

Cidade: CURITIBA / PR

Palavras-chave: OUVIDORIA

Nº/Ano 1/2026

Detalhamento: ENCAMINHAMENTO RELATÓRIO MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA DA SEAP

Código TTD: -

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



MEMORANDO: 001/2026
DATA: 20/01/2026
PARA: Gabinete Secretário
ASSUNTO: Relatório

Senhor Secretário,

Encaminhamos a Vossa Senhoria, para conhecimento Relatório das manifestações recebidas nesta Ouvidoria.

Informamos que o trabalho desenvolvido segue o Plano de Trabalho de 2025 e as orientações repassadas pela Controladoria Geral do Estado.

Esperamos que este Relatório possa contribuir para a melhoria dos resultados.

Atenciosamente,

Iara Benedita Mendes
Agente de Ouvidoria e Transparência

Documento: **Memorando0012026.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Iara Benedita Mendes (XXX.759.079-XX)** em 20/01/2026 12:48 Local: SEAP/NICS.

Inserido ao protocolo **25.281.406-0** por: **Iara Benedita Mendes** em: 20/01/2026 12:47.



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:



RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA 2025

1. Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar a análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria, destacando os principais tipos de demandas, o volume de registros e os encaminhamentos realizados. A Ouvidoria atua como canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados. Com base nas Instruções Normativas nº 001 e 002/2025 da Controladoria Geral do Estado e o Plano de Trabalho 2025 aprovado. Conforme dispõe o art. 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes; e

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I – encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II – disponibilizado integralmente na internet

2. Análise das Manifestações

As manifestações recebidas são fundamentais para o aprimoramento institucional e para o fortalecimento da relação entre a instituição e a sociedade.

No período de 01/01/2025 a 31/12/2025, a Ouvidoria da SEAP recebeu 9.683 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

Lei de Acesso à Informação (LAI)	75	0,77%
Denúncias/comunicações de irregularidades	287	2,96%
Reclamações	4108	42,43%
Sugestões	32	0,33%
Solicitações	5107	52,79%
Elogios	74	0,76%



As manifestações concentraram-se principalmente no atendimento à saúde do servidor (atendimento dos hospitais, agendamentos, cirurgias, etc.), perícia médica (discordância do resultado, consulta protocolo, demora homologação, etc.), recursos humanos, concurso público, consignado e agentes públicos.

3. Encaminhamentos e Providências

Todas as manifestações foram devidamente registradas, analisadas e encaminhadas às áreas competentes para providências cabíveis e elaboração das respostas aos manifestantes.

As áreas responsáveis foram orientadas quanto à necessidade de respostas claras, fundamentadas e tempestivas, contribuindo para a adequada solução das manifestações.

O tratamento das demandas observou os procedimentos internos estabelecidos, os prazos legais aplicáveis e os princípios da legalidade, transparência, eficiência e sigilo, quando pertinente.

4. Resultados

O tratamento das manifestações observou o fluxograma estabelecido pela Controladoria Geral do Estado, através da Instrução Normativa nº 07/2022.

As manifestações recebidas contribuíram para a maior transparência nas informações prestadas e fortalecimento da comunicação com os usuários.

5. Considerações

Encaminhamos o presente relatório para conhecimento da autoridade máxima desta Secretaria de Estado. A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, a escuta ativa do cidadão e a melhoria contínua dos serviços.

Atenciosamente,

Iara Benedita Mendes

Agente de Ouvidoria e Transparência

Documento: **RelatorioManifestacoes2025.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Iara Benedita Mendes (XXX.759.079-XX)** em 27/01/2026 11:07 Local: SEAP/NICS.

Inserido ao protocolo **25.281.406-0** por: **Iara Benedita Mendes** em: 27/01/2026 11:07.



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 ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA
NÚCLEO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE SETORIAL

Protocolo: 25.281.406-0
Assunto: Encaminhamento Relatório manifestações recebidas na Ouvidoria da SEAP
Interessado: SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRACAO E DA PREVIDENCIA (SEAP)
Data: 27/01/2026 13:48

DESPACHO

Ao Gabinete do Secretário,
Prezada Marta,
Encaminhamos protocolado com o Relatório das Manifestações recebidas nesta Ouvidoria no período de 01/01/2025 a 31/12/2025, para conhecimento.
Estamos a disposição.
At.te,
Iara Benedita Mendes
Agente de Ouvidoria e Transparência

Documento: **DESPACHO_1.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Iara Benedita Mendes (XXX.759.079-XX)** em 27/01/2026 13:48 Local: SEAP/NICS.

Inserido ao protocolo **25.281.406-0** por: **Iara Benedita Mendes** em: 27/01/2026 13:48.



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 ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA
GABINETE DO SECRETÁRIO

Protocolo: 25.281.406-0
Assunto: Encaminhamento Relatório manifestações recebidas na Ouvidoria da SEAP
Interessado: SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRACAO E DA PREVIDENCIA (SEAP)
Data: 09/02/2026 12:04

DESPACHO

1. Ciente.
2. Encaminhe-se à Diretora-Geral desta SEAP para conhecimento.

Atte.

Marta Cristina Guizelini
Chefe de Gabinete

Documento: **DESPACHO_2.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Marta Cristina Guizelini (XXX.837.999-XX)** em 09/02/2026 12:05 Local: SEAP/GS.

Inserido ao protocolo **25.281.406-0** por: **Marta Cristina Guizelini** em: 09/02/2026 12:04.



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 ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA
DIRETORIA GERAL

Protocolo: 25.281.406-0
Assunto: Encaminhamento Relatório manifestações recebidas na Ouvidoria da SEAP
Interessado: SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRACAO E DA PREVIDENCIA (SEAP)
Data: 12/02/2026 17:52

DESPACHO

Ciente do relatório.
Encaminha-se ao Senhor Secretário de Estado da Administração e da Previdência para
a devida autorização da publicação do relatório.
Atenciosamente,
Maria Carmen C de M Albanske
Diretora Geral - SEAP

Documento: **DESPACHO_3.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Maria Carmen Carneiro de Melo Albanske (XXX.806.309-XX)** em 12/02/2026 17:52 Local: SEAP/DG.

Inserido ao protocolo **25.281.406-0** por: **Maria Carmen Carneiro de Melo Albanske** em: 12/02/2026 17:52.



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:

Gabinete do Secretário

DESPACHO Nº: 0164/2025
Protocolo nº: 24.281.406-0
Interessado: SEAP
Assunto: Encaminhamento Relatório manifestações recebidas na Ouvidoria SEAP
Data: 13/01/2026

Recebo o Relatório de Gestão da Ouvidoria, referente ao exercício de 2025, e tomo ciência da detalhada análise sobre as manifestações recebidas, que serve como um importante instrumento de avaliação e aprimoramento dos serviços prestados por esta instituição.

Reconheço o trabalho da Ouvidoria como canal fundamental de comunicação com o cidadão e, em cumprimento ao princípio da publicidade e ao que determina o art. 15, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017ⁱ, determino que o presente relatório seja publicado na íntegra no sítio eletrônico oficial.

(assinado digitalmente)

Luizão Goulart

Secretário de Estado da Administração e da Previdência

ⁱ Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos: I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; II - os motivos das manifestações; III - a análise dos pontos recorrentes; e IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Parágrafo único. O relatório de gestão será: I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e II - disponibilizado integralmente na internet.

Documento: **D.0164_RELATORIODEMANIFESTACAO_NICS.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Luizão Goulart (XXX.011.069-XX)** em 13/02/2026 16:39 Local: SEAP/GS.

Inserido ao protocolo **25.281.406-0** por: **Dominick Marilyn Rodrigues** em: 13/02/2026 08:51.



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: