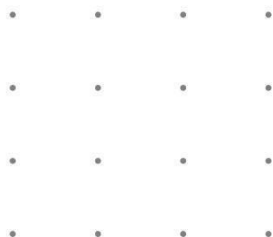




PLANO DE TRABALHO

2026





OUVIDORIA GERAL FUNEAS

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

Fundação Estatal de Atenção em Saúde do Paraná- FUNEAS

GERALDO GENTIL BIESEK

Diretor Presidente

NARDI TEREZINHA CASANOVA

Chefe da Ouvidoria Geral

MARCIA REGINA DA LUZ

Agente de Ouvidoria



MARCO INICIAL NA CÂMARA MUNICIPAL DE CURITIBA ATÉ A CONSOLIDAÇÃO NACIONAL.

Onde tudo começou!

A primeira Ouvidoria pública do Brasil surgiu justamente na Câmara Municipal de Curitiba, em 1986, antes mesmo da Constituição Federal de 1988. Esse é um marco histórico importante: Curitiba foi pioneira ao criar um canal institucionalizado para que os cidadãos pudessem encaminhar reclamações, sugestões e denúncias diretamente ao Legislativo municipal. O Primeiro Ouvidor Estadual nomeado foi o JOÃO OLIVIR GABARDO - promulgado em 14 de janeiro de 1991 - Decreto nº 23/1991.

Hoje, a Ouvidoria é um instrumento essencial de participação, transparência e controle social.





1. INTRODUÇÃO

O Agente de Ouvidoria do Nardi Terezinha Casanova, designado pelo ato PORTARIA FUNEAS N.º 106 – 7 DE MARÇO DE 2023, Resolução FUNEAS nº 36 de 11 de dezembro de 2019 publicada no DIOE Edição nº 11376, de 10 de março de 2023, apresenta o Plano de Trabalho Anual, visando elucidar as ações a serem desenvolvidas nesse documento que tem por finalidade descrever os objetivos e as ações a serem desenvolvidas ao longo do ano, alinhadas às atribuições do Agente de Ouvidoria, bem como às diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 01/2026, visando ao fortalecimento dos mecanismos de escuta, transparência, controle social e aprimoramento contínuo dos serviços prestados. Em anexo, segue quadro comparativo das normas, diretrizes e leis vigentes, conforme normativa aplicável.

2. PLANO DE TRABALHO

O presente plano de trabalho tem por objetivo estabelecer as atividades a serem desenvolvidas pelo agente de ouvidoria ao longo do período, definindo ações, etapas, cronograma, entregas e indicadores, visando o aprimoramento contínuo dos serviços prestados, a melhoria da qualidade das respostas às manifestações e o fortalecimento da ouvidoria como instrumento de gestão e controle social.

"Ressalta-se que todas as iniciativas têm fundamento nas competências da Ouvidoria estabelecidas pela Lei Federal nº 13.460/2017. Para o exercício de 2026: Cada Unidade/Ouvidoria deverá definir e propor as ações que pretende-se implementar, considerando suas particularidades, prioridades e o interesse institucional do respectivo órgão ou entidade."

Segue descrição pontual das atividades a serem executadas pelo Agente de Ouvidoria, durante o exercício de 2026.

ATIVIDADE I: REALIZAR AÇÕES DE DIVULGAÇÃO SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA PARA PÚBLICO INTERNO E EXTERNO;



Objetivo: Desenvolver ações de comunicação e divulgação institucional da Ouvidoria, com o objetivo de informar usuários e servidores sobre suas atribuições, canais de atendimento e formas de acesso, promovendo a participação social, a transparência e o aprimoramento dos serviços prestados.

Normativa aplicável: Conforme direito do usuário, acesso à informação, participação social, ouvidoria do SUS, normas da SESA: Lei nº 13.460/2017 Direitos do usuário, prazos, qualidade da resposta); Lei nº 12.527/2011 (Acesso à informação); Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Direitos dos pacientes); Resolução SESA nº 872/2022 (Diretrizes das Ouvidorias do SUS PR) e Resolução SESA nº 113/2011(Organização das Ouvidorias SESA); Política Nacional de Humanização (Atendimento humanizado).

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Planejamento	Desenvolver um Plano de Comunicação da Ouvidoria, definindo metas, públicos, canais e indicadores de acompanhamento.			X	X								
2. Materiais	Disponibilizar materiais informativos sobre como acessar os canais de comunicação da Ouvidoria: como acessar o SIGO cartazes, informações nos murais ou folders.				X	X							
3. Integração Servidores	Promover integração e aprimoramento das competências de comunicação com Integração de novos servidores , fortalecendo a o papel da Ouvidoria.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Divulgação	Divulgar constantemente os canais em campanhas internas e externas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Reunião com Gestores	Participar de reuniões de gestores para explicar fluxos e prazos.					X							

Entrega: Ao final da atividade, espera-se que as ações de divulgação tenham ampliado o conhecimento dos servidores e usuários sobre o papel, as atribuições e os canais de atendimento da Ouvidoria, fortalecendo a comunicação institucional, incentivando a



	responsáveis via (e-mail, whatsapp, reuniões).											
4. Análise de desempenho	Avaliação do tempo de resposta e atrasos das Unidades.						X			X		X
5. Consolidação anual (em andamento)	Análise geral dos prazos, priorizando fluxos das demandas urgentes.						X					X

Entrega: O monitoramento dos prazos das manifestações no sistema SIGO esteja com controle efetivo dos prazos legais, redução de atrasos e maior eficiência no fluxo de respostas. Espera-se ainda que os setores estejam alinhados quanto às suas responsabilidades, contribuindo para o aumento da resolutividade da Ouvidoria e garantia do cumprimento dos direitos dos usuários.

Indicador: Percentual de respostas dentro do prazo, conforme Lei vigente nº 13.460/2017. Conforme Dashboard: Data: 20/03/2026 - Com 57,9% no prazo (FUNFEAS), expirado 15.8%- Subordinados no prazo 94.1% e prazo Expirado 5.2%.

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

Objetivo: Orientar a gestão do órgão ou entidade quanto ao estabelecimento e padronização dos fluxos de tramitação das manifestações de ouvidoria, assegurando o adequado encaminhamento, acompanhamento e resposta das demandas, em conformidade com os prazos legais, promovendo a eficiência administrativa, a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460/2017 – dá a base para organizar fluxos de manifestação. Constituição Federal de 1988 (Art. 37) – Estabelece os princípios da Administração Pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) – Garante o direito de acesso à informação e orienta quanto à transparência dos fluxos e respostas ao cidadão. Além das boas práticas de funcionamento de ouvidorias públicas. A Lei 15.263/2025, conhecida como Lei da Linguagem Simples, garante que a comunicação dentro desses fluxos seja clara e objetiva. O Decreto nº 9.492/2018 operacionaliza a Lei nº 13.460/2017,



garantindo que toda manifestação siga um fluxo padronizado, com registro, análise, encaminhamento, resposta e monitoramento. Ele é a espinha dorsal do SIGO e assegura transparência e qualidade no atendimento ao cidadão.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Monitorar	O cumprimento dos fluxos e prazos de resposta pelas áreas responsáveis as áreas com maior índice de atraso nas respostas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Revisar	Revisar o fluxo de tramitação das manifestações, definindo prazos e responsabilidades das áreas.			X	X								
3. Realizar	Realizar reuniões de alinhamento com as áreas responsáveis pelas respostas das manifestações, especialmente aquelas com maior índice de atraso.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Orientar	As áreas quanto à garantia do sigilo e à proteção de dados pessoais nas manifestações, especialmente denúncias, com linguagem cidadã.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Entrega: Fluxos definidos/atualizados, reuniões realizadas e relatório de acompanhamento dos prazos.

Indicador: Os indicadores serão monitorados mensalmente, através de relatório permitindo ajustes contínuos nas ações e garantindo maior eficiência na gestão das manifestações. Informando o setor responsável, através de e-mail ou e-protocolo com percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal, número de manifestações expiradas. Quantidade de (manifestações devolvidas ou reencaminhadas).

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



Objetivo: Promover a capacitação contínua dos profissionais da Ouvidoria, visando o aprimoramento do atendimento ao cidadão, a qualificação da escuta, o fortalecimento da gestão das manifestações e a melhoria dos serviços prestados.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460/2017 – reforça a necessidade de qualificação contínua para melhoria do atendimento e da escuta ao cidadão. Constituição Federal de 1988 (Art. 37) – Princípio da eficiência, que orienta a capacitação dos servidores para melhor prestação dos serviços públicos. Política Nacional de Humanização (PNH) – Incentiva a qualificação dos profissionais para atendimento humanizado e Diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) – Princípios de qualidade, acolhimento e equidade no atendimento. Decreto nº 9.492/2018 – Sistema de Ouvidoria (SIGO) determina que as Ouvidorias devem adotar medidas de capacitação e orientação para seus servidores. Isso significa que o ouvidor tem respaldo normativo para participar de cursos e eventos, já que o decreto coloca a formação como parte da estrutura obrigatória do sistema.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Promover	Participação de eventos internos e externos relacionados à Ouvidoria, atendimento humanizado, participação social e gestão pública (congressos, seminários, palestras, reuniões técnicas e webinars). Presencial ou on-line.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Capacitação	Capacitações para aprimoramento das atividades da Ouvidoria e qualificação do atendimento ao cidadão.				X			X					X
3. Treinamento	Fluxos da Pesquisa de Satisfação.					X							

Entrega: O treinamento sobre fluxos da pesquisa de satisfação não é opcional: ele é amparado pela lei 13.460/2017, como parte da obrigação de avaliar e melhorar os serviços públicos. A comprovação de capacitação com (certificados e registros) mostra que os servidores estão preparados para cumprir essa obrigação. A participação em



curso e eventos, registros das capacitações realizadas, materiais de treinamento utilizados e relatório das ações de capacitação realizadas no período.

Indicador: Consolidar resultados e indicadores de capacitação em quadro geral de – ouvidoria, com percentual da participação dos Ouvidores, número de cursos e eventos de capacitação realizados/participados no período; Evidenciar periodicidade e alcance das ações.

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

Objetivo: Propor melhorias nos serviços prestados, por meio da elaboração e apresentação de relatórios temáticos baseados nas manifestações da Ouvidoria, subsidiando a gestão com informações estratégicas para a tomada de decisão e a melhoria contínua dos serviços.

Normativa aplicável: Lei nº 13.460/2017 – Lei nº 13.460/2017. Essa lei é a principal base para relatórios de Ouvidoria, porque ela determina: avaliação dos serviços públicos; melhoria contínua dos serviços; utilização das manifestações dos usuários; elaboração de relatórios pelas Ouvidorias; encaminhamento de recomendações à gestão.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Levantamento de dados	Realizar o levantamento, coleta e consolidação de dados das manifestações registradas na Ouvidoria, identificando demandas recorrentes e pontos críticos dos serviços.	X			X			X				X	
2. Análise dos dados	Classificação por assunto e análise das causas dos problemas identificados.				X				X				X
3. Relatórios	Elaborar relatórios evitando repetição de erros, gera melhoria, ajuda a gestão a decidir e fortalece a ouvidoria.				X					X			



<p>4. Implementação do Projeto ECO-VOX</p>	<p>Implementar e monitorar, a Pesquisa de Satisfação dos usuários por meio do Projeto ECO-VOX, com coleta de avaliação em tempo real nas unidades por meio de tablets, visando avaliar a qualidade dos serviços e subsidiar relatórios de melhoria.</p>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Entrega: Relatórios temáticos elaborados com base nas manifestações da Ouvidoria e nos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários, contendo análise dos dados, identificação de problemas recorrentes, propostas de melhoria e encaminhamento à gestão para subsidiar a tomada de decisão e a melhoria dos serviços, além de modernizar e qualificar o processo de coleta da Pesquisa de Satisfação, por meio de ferramentas digitais, promovendo a escuta ativa do usuário e fortalecendo a gestão baseada em dados.

Indicador: Número de propostas de melhoria dos serviços encaminhadas à gestão a partir dos relatórios da Ouvidoria.

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

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.

Objetivo: Promover reuniões periódicas de alinhamento com as subredes, com supervisão das atividades das ouvidorias setoriais, assegurando a qualidade das respostas às manifestações, com clareza, objetividade e linguagem acessível, em conformidade com os prazos legais e as diretrizes da Política Nacional de Linguagem Simples.



Normativa aplicável: Lei nº 13.460/2017, estabelece prazos e qualidade das respostas às manifestações, garantindo atendimento adequado ao usuário. A Lei nº 15.263/2025 proíbe o uso de linguagem neutra na comunicação oficial da administração pública.

Etapas:

Etapa	Descrição da etapa	Cronograma											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Acompanhar	Com orientação o alinhamento de fluxos, linguagem simples e prazos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Monitorar e Analisar	Supervisão de respostas e qualidade das respostas (dashboard/SIGO), com respostas completas e adequadas e de fácil compreensão, com providências adotadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Realizar	Reuniões periódicas de alinhamento com as ouvidorias setoriais/subredes, online ou presencial; para acompanhamento das demandas.		X		X		X		X		X		
4. Orientação em linguagem	Orientar quanto ao uso de linguagem simples, clara e objetiva nas respostas ao cidadão.					X			X			X	
5. Elaborar	Manual de Linguagem Simples para Respostas de Ouvidoria.									X			

Entrega: Fortalecimento da atuação das ouvidorias setoriais/subredes, padronização dos fluxos de trabalho, melhoria da qualidade das respostas às manifestações, cumprimento dos prazos legais, utilização de linguagem simples nas respostas ao cidadão, melhoria da comunicação entre as ouvidorias e a Ouvidoria Geral, e aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados ao cidadão.

Indicador: Percentual de manifestações de redução do número de respostas devolvidas para complementação ou correção.



3. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Agente de Ouvidoria da Fundação Estatal em Atenção de Saúde do Paraná - FUNEAS compromete-se a cumprir com suas demandas legais, o presente Plano de Trabalho poderá ser ajustado durante sua execução, mediante necessidade institucional ou readequação de atividades, o acompanhamento e a avaliação das atividades serão realizados por meio de relatórios e indicadores estabelecidos neste Plano de Trabalho, bem como ficam de acordo com o presente plano de trabalho a Chefe de Ouvidoria Geral e o Diretor Presidente da FUNEAS.

Curitiba, 20 de março de 2026.

Nardi Terezinha Casanova
Chefe de Ouvidoria Geral

Marcia Regina da Luz
Agente de Ouvidoria

Geraldo Gentil Biesek
Diretor Presidente



ANEXOS:

A atuação da Ouvidoria Geral está fundamentada em um conjunto estruturado de normas legais, organizadas em eixos que abrangem a legislação básica, a legislação geral do Poder Executivo Estadual, as normativas da Controladoria-Geral do Estado e os dispositivos específicos da Ouvidoria.

As normativas e Resoluções garantem a legalidade, a transparência, a proteção ao usuário e a efetividade das ações desenvolvidas, consolidando a Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão, participação social e promoção da integridade na administração pública.

O pioneirismo da Ouvidoria está em Curitiba (1986), na Câmara Municipal.

A partir daí, houve expansão para o Estado do Paraná (1989/2003) e depois para todo o Brasil, com leis e decretos que consolidaram sua atuação.

Hoje, a Ouvidoria é um instrumento essencial de participação, transparência e controle social.

QUADRO PIONEIRO DA OUVIDORIA

<i>Ano</i>	<i>Instituição/Normativa</i>	<i>Objetivo Principal</i>	<i>Relação com a Ouvidoria</i>	<i>Aplicação Prática</i>
1986	Câmara Municipal de Curitiba	Cria o primeiro canal oficial de participação cidadã no Brasil.	Marco pioneiro: primeira Ouvidoria pública do país.	Receber reclamações, sugestões e denúncias diretamente da população.
1988	Constituição Federal	Garantir cidadania e participação popular.	Fundamenta juridicamente a existência das Ouvidorias.	Estabelece princípios de transparência e controle social.
1989	Constituição do Estado do Paraná	Reforçar direitos fundamentais e participação popular.	Base para expansão das Ouvidorias estaduais.	Sustenta a criação da Ouvidoria-Geral do Estado.
2003	Governo do Paraná	Instituição da Ouvidoria-Geral do Estado.	Estrutura o canal oficial de diálogo entre cidadão e governo estadual.	Receber manifestações e encaminhar soluções.



2017	Lei nº 13.460/2017	Garantir direitos dos usuários dos serviços públicos.	Consolida a função das Ouvidorias em todo o país.	Pesquisas de satisfação e melhoria contínua do atendimento.
2018	Decreto nº 9.492/2018 (SIGO)	Regulamentar o Sistema de Ouvidorias do Executivo Federal.	Define fluxos e monitoramento.	Uso de sistemas digitais para tramitação e resposta.

LEGISLAÇÃO – BASE LEGAL DA OUVIDORIA (QUADRO COMPARATIVO)

EIXO	NORMATIVA	OBJETIVO PRINCIPAL	RELAÇÃO COM A OUVIDORIA	APLICAÇÃO PRÁTICA
Legislação Básica	Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal)	Define crimes e penalidades	Ampara apuração de denúncias recebidas pela Ouvidoria	Encaminhamento de denúncias e responsabilidade legal
Legislação Básica	Constituição Federal de 1988 (art. 37, §3º, I)	Garantir participação do usuário na administração pública	Fundamenta a existência das ouvidorias como instrumento de participação social	Base para escuta qualificada e controle social
Legislação Básica	Constituição do Estado do Paraná- 5 de outubro de 1989 Diário Oficial nº 3116	Organiza a administração pública estadual	Reforça princípios de legalidade, transparência e participação	Base para atuação da Ouvidoria no âmbito estadual
Legislação Geral do Poder Executivo Estadual	Lei Estadual nº 19.848/2019	Organização administrativa do Poder Executivo	Estrutura institucional onde a Ouvidoria está inserida	Define vinculação e funcionamento institucional
Legislação Geral do Poder Executivo Estadual	Lei Estadual nº 19.857/2019	Institui o Programa de Integridade e Compliance	Integra a Ouvidoria como canal de integridade	Apoio no recebimento de denúncias e prevenção de irregularidades
Estrutura de Ouvidoria	Decreto nº 9.492/2018 (SIGO)	Regulamentar o Sistema de Ouvidoria do Executivo Federal.	Estabelece fluxos de tramitação e monitoramento das manifestações.	Registro em sistema, análise preliminar, encaminhamento e resposta monitorada.



Legislação Geral do Poder Executivo Estadual	Decreto nº 2.902/2019	Regulamenta o Programa de Compliance	Define diretrizes operacionais do programa	Integração da Ouvidoria com ações de integridade
Legislação CGE	Lei nº 17.745/2013	Cria a Controladoria-Geral do Estado (CGE)	Define estrutura superior da Ouvidoria	Subordinação e diretrizes institucionais
Legislação CGE	Lei nº 20.686/2021	Autoriza modernização da CGE	Fortalece sistemas e estrutura da Ouvidoria	Melhoria de sistemas e processos
Legislação CGE	Decreto nº 8.038/2021	Estabelece due diligence na contratação	Reforça integridade na gestão pública	Apoio na análise de denúncias relacionadas a nomeações
Legislação CGE	Decreto nº 7.791/2021	Proteção à identidade de denunciante	Garante sigilo e segurança ao cidadão	Tratamento seguro de denúncias
Legislação Específica da Ouvidoria	Lei Federal nº 13.460/2017	Direitos dos usuários dos serviços públicos	Base principal da atuação da Ouvidoria	Define tipos de manifestações e prazos
Legislação Específica da Ouvidoria	Lei nº 12.527/2011 (LAI)	Acesso à informação	Garante transparência e acesso aos dados	Apoio ao cidadão nas solicitações de informação
Legislação Específica da Ouvidoria	Lei nº 13.709/2018 (LGPD)	Proteção de dados pessoais	Regula tratamento de dados nas manifestações	Garantia de sigilo e proteção das informações
Legislação Específica da Ouvidoria	Instrução Normativa nº 003/2015	Regulamenta sindicâncias	Define limites de atuação do ouvidor	Ouvidor não atua como investigador
Legislação Específica da Ouvidoria	Instrução Normativa nº 05/2024 e/01/2026	Determina elaboração do Plano de Trabalho	Organiza planejamento da Ouvidoria	Base para construção do Plano Anual
Legislação Específica da Ouvidoria	Lei Estadual nº 21.352/2023	Estrutura funções e diretrizes administrativas	Impacta organização da Ouvidoria	Direcionamento das atividades e competências
Legislação Específica da Ouvidoria	Resolução nº 007/2015	Define competências dos ouvidores	Regulamenta atuação profissional	Padroniza atribuições
Legislação Específica da Ouvidoria	Resolução nº 38/2019	Proteção à identidade de denunciante	Complementa segurança das denúncias	Sigilo e proteção do usuário



Legislação Específica da Ouvidoria	Resolução nº 55/2021	Diretrizes do Núcleo de Integridade e Compliance	Integra Ouvidoria ao sistema de integridade	Atuação conjunta com compliance
Legislação Específica da Ouvidoria	Resolução nº 33/2022	Procedimentos para denúncias de assédio	Define fluxos específicos de tratamento	Encaminhamento qualificado e seguro
Legislação Específica da Ouvidoria	Resolução nº 872/2022 - Está alinhada à Lei nº 13.460/2017 , que é a principal base da Ouvidoria	Finalidade do Elogio	Fortalece cultura de valorização institucional e Divulgação de boas práticas e reconhecimento de equipes	Reconhecer a qualidade do serviço ou atendimento prestado
Governo Digital	Lei nº 14.129/2021	Garantir serviços públicos digitais acessíveis e transparentes.	Exige que a Ouvidoria use linguagem simples e acessível em meios digitais.	Capacitação em comunicação clara e uso de plataformas digitais.
Linguagem Simples	Lei nº 15.263/2025	Instituir a Política Nacional de Linguagem Simples e proibir linguagem neutra na comunicação oficial.	Impacta diretamente a redação das respostas da Ouvidoria.	Produzir respostas em linguagem clara, objetiva e sem uso de linguagem neutra.

