

SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANACIDADE

PLANO DE TRABALHO 2025 OUVIDORIA

(em atendimento às Instruções Normativas CGE nº 01 e 02/2025)

VERA MARIA WENDLER
AGENTE DE OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta de gestão administrativa, objetivando alcançar a padronização dos trabalhos executados pelo Agente de Ouvidoria. Tratando de ações a serem desenvolvidas, tarefas a serem executadas e divulgação desse importante canal de comunicação entre a sociedade e o PARANACIDADE.

PLANO DE ATIVIDADES

ATIVIDADE ORDINÁRIA 1: Realizar, internamente no PARANACIDADE, ações trimestrais de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria.

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

As ações deverão ocorrer nos meses de março, junho, setembro e dezembro.

Etapas/atividades:

Etapas	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento de legislação vigente sobre as atribuições das Ouvidorias;	Agente de Ouvidoria	Trimestral
2	Realizar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referentes a entidade;	Agente de Ouvidoria	Trimestral
3	Realizar levantamento sobre os locais internos que não respondem as manifestações no prazo;	Agente de Ouvidoria	Trimestral
4	Realizar levantamento de possíveis dúvidas dos empregados pertencentes a entidade;	Agente de Ouvidoria	Trimestral
5	Organizar ação de divulgação levando em consideração os levantamentos anteriores. As ações podem ser realizadas por meio de reuniões, palestras, e-mails, e outras formas que tenham grande alcance aos empregados.	Agente de Ouvidoria	Trimestral

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio de relatório com as ações realizadas em março, junho, setembro e dezembro.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 2: Obter e manter atualizada a certificação em Ouvidoria.

Objetivo: Garantir que os Ouvidores tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar certificação em Ouvidoria.	Agente de Ouvidoria	Anual

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio do encaminhamento do certificado do curso.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 3: Acompanhar os prazos das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

Objetivo: Realizar o levantamento e acompanhamento das manifestações registradas no SIGO, a fim de que não expirem os prazos para resposta aos cidadãos.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento das manifestações registradas;	Agente de Ouvidoria	Diário
2	Identificar manifestações com prazo a expirar;	Agente de Ouvidoria	Diário
3	Encaminhar cobrança de resposta à área responsável pela resposta.	Agente de Ouvidoria	Diário

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio de relatório de manifestações com o prazo expirado.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 4: Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

Objetivo: Realizar o levantamento de dados e transformá-los em informações e indicadores que subsidiem os gestores nas tomadas de decisão.

Etapas/atividades:

Etapas	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO;	Agente de Ouvidoria	Diário
2	Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do PARANACIDADE;	Agente de Ouvidoria	Diário
3	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores.	Agente de Ouvidoria	Diário

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio de documentos com relatórios enviados pelos Ouvidores.

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 1: Monitoramento de manifestações registradas no sistema SIGO, referente a contratos firmados e contratos aditados, mediante inexigibilidade de licitação, referente aos exercícios de 2024 e 2025.

Objetivo: Subsidiar os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno em suas atribuições

Etapas/atividades:

Etapas	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento de manifestações registradas no SIGO, que tenham como assunto os contratos firmados pela entidade via inexigibilidade de licitação, com valores acima de dez milhões de reais, nos anos 2024 e 2025;	Agente de Ouvidoria	Bimestral
2	Analisar a importância dos dados coletados para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno da entidade;	Agente de Ouvidoria	Bimestral
3	Encaminhar relatório realizado para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno da entidade com cópia para os gestores.	Agente de Ouvidoria	Bimestral

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio de documentos com relatórios enviados pelos Ouvidores.

Documento: **OuvidoriaPlano_Trabalho_2025_Ouvidoria.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Vera Maria Wendler (XXX.515.179-XX)** em 28/03/2025 14:45 Local: PRCID/COP.

Inserido ao protocolo **23.743.819-1** por: **Ana Paula Martins dos Santos** em: 28/03/2025 13:17.



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:
57f618537033b3315c4d494dc98dd1d4.

APROVAÇÃO

Aprovo os Planos de Trabalho, para o exercício de 2025, dos Agentes de Compliance, de Controle Interno, de Ouvidoria e de Transparência, do Serviço Social Autônomo PARANACIDADE, em atendimento às Instruções Normativas 01 e 02 de 2025, ambas emitidas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE/PR.

Camila Mileke Scucato
Superintendente em exercício

Documento: **aprovacao_sup.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Camila Mileke Scucato** em 28/03/2025 17:28.

Inserido ao protocolo **23.743.819-1** por: **Ana Paula Martins dos Santos** em: 28/03/2025 14:54.



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:
a048c680da77f77b23abc8860c8957ac.