

PORTARIA Nº 008/2024

Aprova os planos de trabalho dos Agentes de Compliance, Controle, Ouvidoria e de Transparência.

O Superintendente do Serviço Social Autônomo PARANACIDADE no uso de suas atribuições legais, resolve, pela presente portaria:

- 1º) Aprovar o Plano de Trabalho Anual de 2024 do Agente de Controle Interno, do Agente de Compliance, do Agente de Ouvidoria e do Agente de Transparência da Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE/PR, em atendimento às Instruções Normativas n.º s 02, 04, 05 e 06 de 2024, ambas, emitidas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE/PR.
- 2º) Revogar as disposições em contrário.

NOTIFIQUE-SE E REGISTRE-SE.

Superintendência do PARANACIDADE, *(data assinatura digital)*

Eduardo Pimentel Slaviero
Superintendente do PARANACIDADE



ePROCOLO



Documento: **portaria_0824aprova_planostrabalhoagentes.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Eduardo Pimentel Slaviero** em 19/02/2024 09:30.

Inserido ao protocolo **21.732.855-1** por: **Ana Paula Martins dos Santos** em: 16/02/2024 14:31.



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:
8b5873b94354828b9330ee1eb99ba86f.

SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANACIDADE

PLANO DE TRABALHO 2024 DA OUVIDORIA

(em atendimento a Instrução Normativa CGE 005/2024)

Janeiro de 2024

I. 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 a empresa.

II. PLANO DE ATIVIDADES

Atividade 1) *Divulgação do telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Setorial no site institucional, em local de fácil acesso e visualização.*

Previsão de Execução: Já disponível

Descrição da Atividade: Contatos em [PARANACIDADE - Serviço Social Autônomo](#) e contato com Canal da Ouvidoria em [Fale conosco - PARANACIDADE](#)

Atividade 2) *Realizar internamente divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria.*

Previsão de Execução: Trimestral

Descrição da Atividade: Divulgação de boletim eletrônico informativo.

Atividade 3) *Realizar acompanhamento das manifestações e demandas recebidas.*

Previsão de Execução: Diariamente.

Descrição da Atividade: Acessar ao menos duas vezes ao dia o Sistema SIGO, acompanhando em atendimentos / listagem, a fim de verificar novas demandas. Controlando os prazos para respostas das demandas já recebidas e encaminhadas às áreas responsáveis.

Atividade 4) *Garantia de acesso presencial ao cidadão na ouvidoria.*

Previsão de Execução: Diária

Descrição de Atividade: Não obstruir de forma alguma o acesso do cidadão as dependências do Paranacidade para acessar presencialmente a Ouvidoria.

Atividade 5) *Elaboração de relatório para subsidiar a gestão de tomadas de decisão.*

Previsão de Execução: Bimestral

Descrição de Atividade: Confeção de relatório relacionando área e assunto abordado por demanda, a fim de que o Gestor tenha referência para analisar assuntos pertinentes sob sua responsabilidade.

Atividade 6) *Elaborar a Carta de Serviço da Ouvidoria e acompanhar a implementação, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017*

Previsão de Execução: Em elaboração

Descrição de Atividade: Elaborar descritivo dos serviços prestados pelo Paranacidade e formas de divulgação e acesso ao cidadão.

Atividade 7) *Obter certificação em Ouvidoria*

Previsão de Execução: Realizado em 2022.

Descrição de Atividade: Certificação realizado em curso pela ENAP