PARANACIDADE

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DAS CIDADES

DESPACHO

ASSUNTO: Aprovação dos Planos de Trabalho dos Agentes perante a CGE-PR

Considerando o contido nas Instruções Normativas emanadas da Controladoria Geral do Estado -CGE-PR, aprovo os planos de trabalho ora apresentados:

1. do Agente de Ouvidoria
2. do Agente de Com*pliance*
3. do Agente de Transparência; e
4. do Agente de Controle

Curitiba, 14 de fevereiro de 2023

Eduardo Pimentel Slaviero
Superintendente do PARANACIDADE

PARANACIDADE

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DAS CIDADES

SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANACIDADE

PLANO DE TRABALHO 2023 DA OUVIDORIA

(em atendimento a Instrução Normativa CGE 006/2023)

Janeiro de 2023

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

Previsão de Execução: Bimestral

Descrição de Atividade: Confecção 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 5) *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 6) Compartilhamento de demandas com a Agente de Transparência.

Previsão de Execução: Diária

Descrição de Atividade: Enviar as demandas aos responsáveis e comunicar**,** a Agente de Transparência quanto as demandas apresentadas à Ouvidoria.