

PLANO DE TRABALHO 2025

// OUVIDORIA

AGENTE DE OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS/SEIC



Marco Aurélio Ribeiro
Secretário de Indústria, Comércio e Serviços

Christiano Souto Puppi
Diretor-Geral

Ademar do Carmo Moreira
Agente de Ouvidoria

ATIVIDADE ORDINÁRIA 1: Realizar, internamente no órgão, 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 agentes públicos e gestores dos órgãos 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 referente ao órgão.	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 agentes públicos pertencentes ao órgão.	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 dos agentes públicos.	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 da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

Etapas/atividades:

Etapas	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:

Etapas	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 subsidiam os gestores nas tomadas de decisão.

Etapas/atividades:

Etapa	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 órgão;	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:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento de manifestações registradas no SIGO, que tenham como assunto os contratos firmados pelo órgão ou entidade via inexigibilidade de licitação, com valores acima de dez milhões de reais, nos anos 2024 2025.	Agente de Ouvidoria	Bimestral
2	Analisar a importância dos dados coletados para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno do órgão.	Agente de Ouvidoria	Bimestral

Indicador: N/A.

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

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 2: Conforme oportunidade e conveniência do agente junto ao seu órgão e entidade.

Objetivo: melhoria da divulgação das atribuições da Ouvidoria.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da Atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar campanha de sensibilização e	Agente de	Março

	divulgação interna sobre as atribuições da Ouvidoria, utilizando canais de comunicação interna (como intranet, e-mails e reuniões).	Transparência	
2	Organizar encontros ou webinars periódicos com gestores e servidores para reforçar o papel da Ouvidoria, apresentando casos de sucesso e a importância do uso do canal.	Agente de Transparência / Coordenação de Comunicação	Junho
3	Criar e distribuir materiais explicativos sobre a Ouvidoria (cartazes, folders, vídeos curtos) para todos os setores e disponibilizar em canais externos, como o site institucional.	Agente de Transparência / Comunicação Institucional	Setembro
4	Avaliar a efetividade das ações de divulgação e identificar melhorias, realizando nova campanha de conscientização, se necessário.	Agente de Transparência / Coordenação de Avaliação	Dezembro

Indicador: Percentual de servidores e gestores que possuem conhecimento adequado sobre as atribuições da Ouvidoria, medido por meio de pesquisas internas e feedback das reuniões e campanhas.

Monitoramento: Acompanhamento contínuo das ações por meio de relatórios trimestrais de atividades, com análise de resultados das campanhas de conscientização e adequação das estratégias de divulgação. Ajustes serão feitos conforme os resultados obtidos e o feedback dos participantes.

Documento: **Anexo_9_Plano_de_Trabalho_2025_Ouvidoria_Atualizado.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Christiano Souto Puppi (XXX.942.229-XX)** em 21/05/2025 16:39 Local: SEIC/DG.

Inserido ao protocolo **23.751.410-6** por: **Mariane Satie Honda Padilha** em: 20/05/2025 14:35.



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:
c4e1ec03b8b9153df358cc1c498474b6.