

PLANO DE TRABALHO 2025

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENDE DE OUVIDORIA DA PORTOS DO PARANÁ



COMUNICAÇÃO INTERNA 1964/2025. Assinatura Avançada realizada por: **Mirella Ferreira Costa (XXX.889.409-XX)** em 20/03/2025 16:08. Inserido ao documento **1.349.471** por: **Mirella Ferreira Costa** em: 20/03/2025 16:08. 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: **958f6be2de43d93eeb0a0b5ee431344e**.

Assinatura Simples realizada por: **Carlos Eidam de Assis (XXX.747.289-XX)** em 24/03/2025 17:28. Inserido ao protocolo **23.712.942-3** por: **Fabricio Monfort Barboza** em: 24/03/2025 15:18. Demais assinaturas na folha 33a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: **ba41c13e046fd9780d92794d87e256ed**.

LUIZ FERNANDO GARCIA DA SILVA
DIRETOR PRESIDENTE

CARLOS EIDAM DE ASSIS
SUPERINTENDENTE DE GOVERNANÇA

MIRELLA FERREIRA COSTA
COORDENADORIA DE OUVIDORIA



COMUNICAÇÃO INTERNA 1964/2025. Assinatura Avançada realizada por: **Mirella Ferreira Costa (XXX.889.409-XX)** em 20/03/2025 16:08. Inserido ao documento **1.349.471** por: **Mirella Ferreira Costa** em: 20/03/2025 16:08. 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: **958f6be2de43d93eeb0a0b5ee431344e**.

Assinatura Simples realizada por: **Carlos Eidam de Assis (XXX.747.289-XX)** em 24/03/2025 17:28. Inserido ao protocolo **23.712.942-3** por: **Fabricio Monfort Barboza** em: 24/03/2025 15:18. Demais assinaturas na folha 33a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: <https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: **ba41c13e046fd9780d92794d87e256ed**.

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:

Etapa	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:

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:

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

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 1 milhão 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
3	Encaminhar relatório realizado para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno do órgão com cópia para os gestores;	Agente de Ouvidoria	Bimestral

Indicador: N/A.

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

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 2: Elaboração de relatórios para subsídio do CAE (Conselho de Auditoria Estatutário).

Objetivo: Elaborar “**Semestralmente**” o “Relatório de Atendimentos da Ouvidoria”, para subsídio dos gestores, pois possibilita dar transparência e mapear possíveis falhas no atendimento ao cidadão que podem ser retificados através da implementação de medidas corretivas na organização.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Prazo
1	Criar o relatório com as informações necessárias.	Semestral
2	Divulgação e envio de relatórios para Sup. Governança, Coordenadoria de <i>Compliance</i> , Conselho de Auditoria Estatutário (CAE) e Conselho Administração (Consad).	Semestral
4	Publicar relatório.	Anual

Entrega: Relatório e divulgação das informações.



ePROTOCOLO



COMUNICAÇÃO INTERNA 1964/2025.

Documento: **PT2025PortosdoParanaOuvidoriaplanofinalizado.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Mirella Ferreira Costa (XXX.889.409-XX)** em 20/03/2025 16:08.

Inserido ao documento **1.349.471** por: **Mirella Ferreira Costa** em: 20/03/2025 16:08.



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:
958f6be2de43d93eeb0a0b5ee431344e.



ePROCOLO



Documento: **3.PlanodeTrabalhoOuvidoriaT2025PortosdoParana.pdf**.

Assinatura Simples realizada por: **Carlos Eidam de Assis (XXX.747.289-XX)** em 24/03/2025 17:28 Local: APPA/SUPGOV, **Luiz Fernando Garcia da Silva (XXX.602.648-XX)** em 27/03/2025 07:34 Local: APPA/DPR.

Inserido ao protocolo **23.712.942-3** por: **Fabricio Monfort Barboza** em: 24/03/2025 15:18.



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:
ba41c13e046fd9780d92794d87e256ed.