

PLANO DE TRABALHO 2022

AGENTE DE OUVIDORIA PALCOPARANÁ

1. INTRODUÇÃO

O presente plano de trabalho do Agente de Ouvidoria do Palcoparaná serve como diretriz para organizar e sistematizar as demandas estabelecidas em Lei e pela instituição.

2. PLANO DE TRABALHO

As principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria durante o ano de 2022 estão descritas no Quadro 1, seguindo a Resolução 55/2021 - CGE:

Quadro 1 – Atividades do Agente de Ouvidoria

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	DISPONIBILIZAÇÃO DO CANAL DE OUVIDORIA											
Etapas	1-Disponibilizar os canais para manifestações à ouvidoria no site da entidade. 2-Disponibilizar orientações os cidadãos sobre os tipos de manifestações a serem acolhidas pela ouvidoria: •Elogio; •Denúncia; •Solicitações diversas; •Reclamação; •Sugestão; •Acesso à Informação (LAI—Lei de Acesso à Informação). 3- Registro das Manifestações no sistema SIGO.											

Período	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F
Iniciativa 2	PUBLICAÇÃO DE RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA												
Etapas	<p>1-Elaboração de relatório das atividades da ouvidoria contendo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações); •Proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades etc. •Percentuais de atendimento; •Níveis de satisfação com os serviços do órgão; •Pesquisas de opinião sobre a atuação do órgão e da ouvidoria; •Indicadores quantitativos e qualitativos; •Sugestões e recomendações ao dirigente da instituição; •Informações sobre impacto na gestão, inclusive com destaque de casos. 												