

PLANO DE TRABALHO 2025 DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA
PALCOPARANÁ

Curitiba-PR
2025

Rua XV de novembro, nº 971, Centro – Curitiba/PR. CEP: 80.060-000
e-mail: contatopalcoparana@palcoparana.pr.gov.br

LUCIANA CASAGRANDE
SECRETÁRIO(A) DE ESTADO DA CULTURA

DANILO BUSS
DIRETOR- PRESIDENTE

JULIANA CARLETTO
AGENTE DE OUVIDORIA

Rua XV de novembro, nº 971, Centro – Curitiba/PR. CEP: 80.060-000
e-mail: contatopalcoparana@palcoparana.pr.gov.br

ATIVIDADE ORDINÁRIA 1: Realizar, internamente na Entidade, 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 da entidade 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 a entidade;	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 a entidade.	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 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 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 pela entidade via inexigibilidade de licitação, com valores acima de quarenta mil reais, no ano 2025;	Agente de Ouvidoria	Bimestral
2	Analisar a importância dos dados coletados para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno da entidade;	Agente de Ouvidoria	Bimestral
3	Encaminhar relatório realizado para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno da entidade 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:** Conforme oportunidade e conveniência do agente junto a entidade.**Objetivo** Melhorar a comunicação com os cidadãos e aumentar a transparência das ações da ouvidoria.**Etapas/atividades:**

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar reuniões com a equipe para discutir demandas	Agente de Ouvidoria	Mensal
2	Elaborar relatório sobre as demandas recebidas	Agente de Ouvidoria	Mensal
3	Reuniões trimestrais para avaliação dos resultados	Agente de Ouvidoria	Trimestral

Indicador: N/A**Monitoramento:** Relatórios mensais

Documento: **planoouvidoria2025.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Danilo Peres Buss (XXX.968.799-XX)** em 28/03/2025 17:23 Local: PALCOPR/DIPR.

Assinatura Simples realizada por: **Juliana Rodrigues Carletto (XXX.506.929-XX)** em 28/03/2025 17:35 Local: PALCOPR/ASSE.

Inserido ao protocolo **23.728.356-2** por: **Mirella Neves Ferraz** em: 28/03/2025 17:09.



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:
89e4163a3dacd3c4220e40b3a4e453de.