

---

## **Plano de Trabalho Ouvidoria Secretaria de Estado da Administração e da Previdência 2022**

---

### **1. Considerações iniciais:**

O presente Plano de Trabalho tem como objetivo estruturar o planejamento anual da Ouvidoria, dentro da estrutura da Secretaria de Estado da Administração e da Previdência.

Por meio deste espera-se apresentar para os gestores e demais servidores pertencentes a este órgão, a ouvidoria como ferramenta de participação social, ferramenta estratégica de gestão e serviços públicos, visto que é atribuição das ouvidoras receber manifestações da população em geral, trabalhar com as informações e gerar indicadores importantes para tomada de decisões.

A Secretária de Estado da Administração e da Previdência, Lei nº. 19.848, de 3 de maio de 2019, constitui-se em órgão de primeiro nível hierárquico da administração estadual, de natureza instrumental e possui regulamento aprovado pelo Decreto nº 3888/2020.

A Ouvidoria atua em nível setorial dentro da Secretaria com a finalidade de estimular exercício cotidiano da cidadania, por meio da participação social dos cidadãos visando a transparência pública. Institui-se o Plano de Trabalho da Ouvidora da Secretaria de Estado da Administração e da Previdência, com a finalidade de definir as linhas de atuação do ano de 2022.

Ressalta-se que o presente plano representa as atividades básicas a serem desempenhadas pela ouvidoria, podendo o seu responsável praticar quaisquer outros atos necessários à execução dos seus trabalhos e que ainda poderá sofrer alterações e reavaliação ao longo de sua execução.

## 2. Cronograma das atividades para 2022:

### 2.1- Elaboração da Resolução de regulamentação da ouvidoria no âmbito da Secretária

Cronograma de execução		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa</b>	Proposta de regulamentação da ouvidoria no âmbito da Secretaria												
<b>Etapas</b>	1- Identificar as necessidades da Secretária; 2- Estudar as demais resoluções vigentes sobre o assunto; 3- Elaborar a resolução; 4- Apresentar a gestão; e 5- Realizar a publicação.												

### 2.2 - Acompanhamento das manifestações para não expirarem

Cronograma de execução		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa</b>	Acompanhamento das manifestações para não expirarem												
<b>Etapas</b>	1- Levantamento diário de prazos das demandas em andamento; 2- Dar suporte os departamentos para o cumprimento das demandas; 3- Dar suporte para servidores e cidadãos que utilizarem o sistema SIGO. 4- Manter contato com os responsáveis das demandas nos departamentos.												

### 2.3 - Cobranças de manifestações expiradas nos departamentos

Cronograma de execução		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa</b>	Cobranças de manifestações expiradas nos departamentos												
<b>Etapas</b>	1- Realizar levantamento diário sobre os prazos das demandas; 2- Encaminhamento de e-mail ou notificações via sistema SIGO solicitando informações;												

**2.4 – Participação em cursos e treinamentos voltados ao desenvolvimento das atividades dos Agentes de Ouvidoria e Transparência desta Pasta.**

Cronograma de execução		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa</b>	Participação em cursos e treinamentos voltados ao desenvolvimento das atividades dos Agentes de Ouvidoria e Transparência desta Pasta.												
<b>Etapas</b>	1- Participação efetiva dos Agentes de Ouvidoria e Transparência no cursos/treinamentos e reuniões solicitados pela Ouvidoria-Geral do Estado do Paraná												

**2.5 – Promover ações de informações e conhecimento acerca do trabalho da ouvidoria.**

Cronograma de execução		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa</b>	Promover ações de informações e conhecimento acerca do trabalho da ouvidoria.												
<b>Etapas</b>	1- Realizar divulgação de ações da ouvidoria; 2- Levar a conhecimento de todos os servidores a importância do trabalho da ouvidoria;												

**2.6 – Apresentação de relatórios e dados à gestão e consequentemente realizar controle dos apontamentos indicados nas demandas.**

Cronograma de execução		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa</b>	Apresentação de relatórios e dados à gestão e consequentemente realizar controle dos apontamentos indicados nas demandas												
<b>Etapas</b>	1- Realizar reuniões com a gestão de forma semestral visando a apresentação de relatórios sobre as demandas Sigo; 2- Manter o diálogo entre gestão e Agentes de Ouvidoria e Transparência; 3- Realizar junto da gestão o controle das demandas que ingressam na Ouvidoria para que estas não virem riscos a Secretária; 4- Por meio dos relatórios apresentados a gestão realizar o mapeamento dos pontos abordados nas demandas e realizar o controle e prevenção de forma conjunta com os departamentos.												

## 2.7 – Implementação da Resolução regulamentadora na Secretária

Cronograma de execução		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa</b>	Implementação da Resolução que regulamenta o trâmite das demandas decorrentes do SIGO.												
<b>Etapas</b>	1- Realizar divulgação da Resolução aos servidores; 2- Encaminhamento de memorando reforçando sobre a importância da colaboração de todos; 3- Aplicação do disposto na Resolução.												

Thays Maschio  
**Agente de Ouvidoria e Transparência**