

Secretaria de Estado da Administração e da Previdência
Núcleo de Integridade e Compliance Setorial
Agente de de Ouvidoria

PLANO DE TRABALHO 2025

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

Agente de Ouvidoria

Secretaria de Estado da Administração e da Previdência / SEAP





Secretaria de Estado da Administração e da Previdência
Núcleo de Integridade e Compliance Setorial
Agente de Ouvidoria

Marta Cristina Guizelini

Secretária de Estado da Administração e da Previdência

Disposto na Lei 21.352/2023, a saber: Art. 5º Aos Diretores-Gerais compete:

III - substituir o titular da Pasta em caso de vacância, ausência ou impedimento.

Marta Cristina Guizelini

Diretora-Geral

Iara Benedita Mendes

Agente de Ouvidoria

Isabela Bernardi Batista Priosti
Elizabeth Kaminski Cristofolini
Beatriz Machado de Campos Lima
Maria Luiza Dal Negro

Equipe Ouvidoria do SAS – Perícia Médica

Secretaria de Estado da Administração e da Previdência
Núcleo de Integridade e Compliance Setorial
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:

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.

Secretaria de Estado da Administração e da Previdência
Núcleo de Integridade e Compliance Setorial
Agente de Ouvidoria

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

Secretaria de Estado da Administração e da Previdência
Núcleo de Integridade e Compliance Setorial
Agente de Ouvidoria

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

Documento: **PLANO DETRABALHO OUVIDORIA 2025 SEAP.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Iara Benedita Mendes (XXX.759.079-XX)** em 21/03/2025 08:39 Local: SEAP/NICS, **Marta Cristina Guizelini (XXX.837.999-XX)** em 23/03/2025 20:24 Local: SEAP/GS.

Inserido ao protocolo **23.698.450-8** por: **Izabel Cristina Kravetz** em: 20/03/2025 17:24.



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:
8678920c8ef89a7d92ebbf993e7ef0.