

PLANO DE TRABALHO 2025

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DO FUNDEPAR



Eliane Teruel Carmona
Diretora-presidente do Fundepar

Liége Andréa Buck
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, garantindo que os agentes públicos e gestores do Fundepar compreendam o papel estratégico da Ouvidoria como ferramenta de gestão e controle social. As ações ocorrerão 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	Levantar os assuntos registrados no SIGO referentes ao Fundepar, para entender as manifestações.	Agente de Ouvidoria	Trimestral
3	Identificar os locais internos que não respondem às manifestações dentro do prazo estabelecido.	Agente de Ouvidoria	Trimestral
4	Levantar possíveis dúvidas e questões recorrentes dos agentes públicos que possam impactar a compreensão das atribuições da Ouvidoria.	Agente de Ouvidoria	Trimestral
5	Organizar e realizar as ações de divulgação. As ações podem incluir reuniões, palestras, e-mails, e outros métodos com grande alcance.	Agente de Ouvidoria	Semestral

Indicador: Não aplicável.

Monitoramento: Relatório com as ações realizadas nos meses de 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 para garantir o conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias.	Agente de Ouvidoria	Anual

Indicador: Não se aplica.

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 no SIGO.	Agente de Ouvidoria	Diário
2	Identificar as manifestações com prazo a expirar e priorizar o acompanhamento.	Agente de Ouvidoria	Diário
3	Encaminhar cobrança de resposta para as áreas responsáveis pela manifestação, garantindo o cumprimento do prazo.	Agente de Ouvidoria	Diário

Indicador: Não se aplica

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: Não se aplica.

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, fornecendo dados atualizados sobre contratos firmados via inexigibilidade de licitação.

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 dez milhões 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, para garantir o acompanhamento adequado dos contratos.	Agente de Ouvidoria	Bimestral

3	Encaminhar o relatório realizado para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno do órgão com cópia para os gestores, garantindo que todos os envolvidos recebam as informações necessárias.	Agente de Ouvidoria	Bimestral
---	--	---------------------	-----------

Indicador: Não se aplica.

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

Liége Andréa Buck
Agente de Ouvidoria
Portaria nº 0150/2023

Eliane Teruel Carmona
Diretora-presidente
Decreto nº3270/2023



ePROTOCOLO



Documento: **PT_Ouvidoria_2025_Liege.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Liege Andrea Buck (XXX.515.659-XX)** em 25/03/2025 16:19 Local: FUN/OUV, **Eliane Teruel Carmona (XXX.219.159-XX)** em 25/03/2025 16:27 Local: FUN/GABPRES.

Inserido ao protocolo **23.692.958-2** por: **Liege Andrea Buck** em: 25/03/2025 16:18.



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:
5bb3619c0989318dd32677bf91e9d12d.