PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 20
Mov. 5

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR



PLANO DE TRABALHO

AGENTE DE OUVIDORIA

SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

2025

Assinatura Avançada realizada por: **Monica Candeo Iurk (XXX.459.279-XX)** em 24/03/2025 15:36 Local: SETI/NICS/OUV. Inserido ao protocolo **23.703.251-9** por: **Fernanda Bertoldi** em: 21/03/2025 14:16. 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: **91a211c6a3cc7ee6f578357e9c3d839f**.

ALDO NELSON BONA
SECRETÁRIO DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

JAMIL ABDANUR JÚNIOR
DIRETOR-GERAL

MÔNICA CANDÉO IURK
AGENTE DE OUVIDORIA

Assinatura Avançada realizada por: **Monica Candeo Iurk (XXX.459.279-XX)** em 24/03/2025 15:36 Local: SETI/NICS/OUV. Inserido ao protocolo **23.703.251-9** por: **Fernanda Bertoldi** em: 21/03/2025 14:16. 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: **91a211c6a3cc7ee6f578357e9c3d839f**.

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.

Monitoramento: Por meio de relatório com as ações realizadas em março, junho, setembro e dezembro.

Assinatura Avançada realizada por: **Monica Candeo Iurk (XXX.459.279-XX)** em 24/03/2025 15:36 Local: SETI/NICS/OUV. Inserido ao protocolo **23.703.251-9** por: **Fernanda Bertoldi** em: 21/03/2025 14:16. 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: **91a211c6a3cc7ee6f578357e9c3d839f**.

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

Assinatura Avançada realizada por: **Monica Candeo Iurk (XXX.459.279-XX)** em 24/03/2025 15:36 Local: SETI/NICS/OUV. Inserido ao protocolo **23.703.251-9** por: **Fernanda Bertoldi** em: 21/03/2025 14:16. 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: **91a211c6a3cc7ee6f578357e9c3d839f**.

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 2024 e 2025.

Assinatura Avançada realizada por: **Monica Candeo Iurk (XXX.459.279-XX)** em 24/03/2025 15:36 Local: SETI/NICS/OUV. Inserido ao protocolo **23.703.251-9** por: **Fernanda Bertoldi** em: 21/03/2025 14:16. 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: **91a211c6a3cc7ee6f578357e9c3d839f**.

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 pelo órgão ou entidade via inexigibilidade de licitação, com valores acima de dez milhões de reais, nos anos 2024 e 2025;	Agente de Ouvidoria	Bimestral
2	Analisar a importância dos dados coletados para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno do órgão;	Agente de Ouvidoria	Bimestral
3	Encaminhar relatório realizado para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno do órgão 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: INSTITUIR UMA REDE QUE INTEGRE AS OUVIDORIAS DAS UNIVERSIDADES, HOSPITAIS E AMBULATÓRIOS UNIVERSITÁRIOS, TECPAR E FUNDAÇÃO ARAUCÁRIA.

Objetivo: Promover maior integração entre as ouvidorias das instituições vinculadas à Seti, assim como a troca de experiências e conhecimentos a fim de buscar soluções e otimizar o trabalho dos ouvidores.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo

Assinatura Avançada realizada por: **Monica Candeo Iurk (XXX.459.279-XX)** em 24/03/2025 15:36 Local: SETI/NICS/OUV. Inserido ao protocolo **23.703.251-9** por: **Fernanda Bertoldi** em: 21/03/2025 14:16. 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: **91a211c6a3cc7ee6f578357e9c3d839f**.

1	Reunião com os agentes das ouvidorias dos órgãos vinculados à Seti.	Agente de Ouvidoria SETI	Março
2	Minuta do ato para enviar ao Gabinete do Secretário.	Agente de Ouvidoria SETI	Março
3	Envio do ato via e-protocolo para as instituições vinculadas.	Agente de Ouvidoria	Abril

Indicador: Ato publicado.

Monitoramento: Organização da rede para ações futuras.

Assinatura Avançada realizada por: **Monica Candeo Iurk (XXX.459.279-XX)** em 24/03/2025 15:36 Local: SETI/NICS/OUV. Inserido ao protocolo **23.703.251-9** por: **Fernanda Bertoldi** em: 21/03/2025 14:16. 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: **91a211c6a3cc7ee6f578357e9c3d839f**.