

# PLANO DE TRABALHO 2025

## DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA INVEST PARANÁ



JOSÉ EDUARDO BEKIN  
**DIRETOR PRESIDENTE DA INVEST PARANÁ**

ALCEU ALBINO VON DER OSTEN NETO  
**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 colaboradores e gestores da agência 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.

**ATIVIDADE ORDINÁRIA 2:** Obter e manter atualizada a certificação em Ouvidoria.

**Objetivo:** Garantir que o Ouvidor da Invest Paraná tenha conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil, através da participação em cursos, palestras e atualizações.

**Etapas/atividades:**

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar certificação em Ouvidoria.	Agente de Ouvidoria	Anual

**Indicador:** Conferência da realização da carga mínima fixada pela Ouvidoria Geral do Estado do Paraná.

**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:** Colagem dos medidores do sistema com informações sobre cumprimento das demandas existentes no órgão, se existente.

**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:** Recibo/declaração de recebimento do relatório pelo Gestor.

**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

**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 <b>valores acima de cem mil reais</b> , 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;	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:** Colagem da demanda, respeitando-se a exigências legais de proteção de dados, demonstrando o requerimento apresentado.

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

Curitiba, 14 de março de 2025.

*Assinatura digital*

Alceu Albino von der Osten Neto  
Consultor Técnico de Gestão



ePROTOCOLO



Documento: **4.PlanodeTrabalhodaOuvidoria2025.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Alceu Albino Von Der Osten Neto (XXX.244.319-XX)** em 27/03/2025 14:03 Local: INVEST PARANA/DAF.

Inserido ao protocolo **23.736.471-6** por: **Melissa de Cassia Pereira** em: 27/03/2025 13:57.



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:  
**62f70787ccc5ea62c468bef202057a08.**