

PLANO DE TRABALHO 2025

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA CONTROLADORIA GERAL DO
ESTADO



LETICIA FERREIRA DA SILVA
CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO

IZABEL CRISTINA MARQUES
DIRETORA-GERAL

SHEILA FAUSTER EGIDIO DE QUADROS
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:

Etapas	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 os Ouvidores da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

Etapas/atividades:

Etapas	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:

Etapas	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: 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 subsidiem os gestores nas tomadas de decisão.

Etapas/atividades:

Etapas	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

Objetivo: Subsidiar os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno em suas atribuições

Etapas/atividades:

Etapas	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;	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.