

PLANO DE TRABALHO 2025

DIRETRIZES E GOVERNANÇA
Agente de Ouvidoria - SESP



Cel. PM. RR Hudson Leôncio de Teixeira
SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA – SESP/PR

Cel. QOPM Adilson Luiz Lucas Prüsse
DIRETOR-GERAL – SESP/PR

Diego Machado Graf
AGENTE DE OUVIDORIA - SESP/PR

Camille Rhianny Pereira Batista
ESTAGIÁRIA DE OUVIDORIA - SESP/PR



Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública
Rua Coronel Dúlcido, 800 – Batel – 80.420-170 Curitiba – PR – 1º andar
(41) 3313-1617



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.

Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública
Rua Coronel Dúlcido, 800 – Batel – 80.420-170 Curitiba – PR – 1º andar
(41) 3313-1617



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.

Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública
Rua Coronel Dúlcido, 800 – Batel – 80.420-170 Curitiba – PR – 1º andar
(41) 3313-1617



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.

Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública
Rua Coronel Dúlcido, 800 – Batel – 80.420-170 Curitiba – PR – 1º andar
(41) 3313-1617



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.

Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública
Rua Coronel Dúlcido, 800 – Batel – 80.420-170 Curitiba – PR – 1º andar
(41) 3313-1617



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 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.

Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública
Rua Coronel Dúlcido, 800 – Batel – 80.420-170 Curitiba – PR – 1º andar
(41) 3313-1617



ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 2: Realização da Operação Verão Ouvidoria Itinerante, 2025/2026,

Objetivo: Dar continuidade ao Projeto Ouvidoria Itinerante Operação Verão, com a participação de todas as Ouvidorias das Forças de Segurança Pública da SESP/PR.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar etapas do projeto	Agente de Ouvidoria	Outubro
2	Plano de trabalho referente a Ouvidoria Itinerante operação verão	Agente de Ouvidoria	Novembro
3	Conclusão dos trabalhos e relatórios Ouvidoria Itinerante	Agente de Ouvidoria	Realizar no Encerramento da Operação verão.

Indicador: N/A

Monitoramento: Por meio dos protocolos e relatórios da conclusão dos trabalhos Operação Verão.

Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública
Rua Coronel Dúlcido, 800 – Batel – 80.420-170 Curitiba – PR – 1º andar
(41) 3313-1617

