



**Departamento de Polícia Penal do Paraná  
DEPPEN/PR**

**PLANO DE TRABALHO 2025  
Ouvidoria**





Cel. PM RR Hudson Leôncio Teixeira  
**Secretário de Estado da Segurança Pública**

Ananda Chalegre dos Santos  
**Diretora-Geral da Polícia Penal do Paraná**

Marcio Luiz Albuquerque  
**Agente de Ouvidoria DEPPEN PR**

Carlos Roberto Mateus Ferreira  
**Assessor de Ouvidoria DEPPEN PR**

Victor Murilo Ribeiro Cruz  
**Equipe Técnica**



**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:**

<b>Etapa</b>	<b>Descrição da atividade</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo</b>
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.



PROTOCOLO  
Fls. 36  
Mov. 6  
INTEGRADO DO ESTADO

## 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
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	Analisa 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.

**Objetivo:** Subsidiar os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno.

**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	Analisa 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:**

### **IMPLEMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS REGIONAIS.**

**CAPACITAÇÃO:** Em continuidade as ações realizadas em 2024 com a criação dos Pontos Focais de Ouvidorias nas 9 (nove) regionais do Estado, execução da segunda fase da programação de descentralização, realizando o treinamento e acompanhamento dos operadores cadastrados no Sistema SIGO/CGE.

### **IMPLEMENTAÇÃO DA OUVIDORIA ITINERANTE.**

**ORGANIZAÇÃO:** Considerando o nosso papel crucial na comunicação entre a instituição e seus usuários, responsável por acolher e encaminhar demandas, críticas e sugestões, perante o volume de denúncias (visitas, alimentação e credenciais), entendemos ser fundamental a realização de ações itinerantes para a aproximação ainda mais ao público e compreender suas necessidades e insatisfações.

### **VISITAS TÉCNICAS NAS UNIDADES.**

**EXECUÇÃO:** Em conformidade com as orientações da ONASP (Ouvidoria Nacional de Serviços Penais) Of. Circular nº 19/2024, que as ouvidorias estaduais realizem visitas periódicas às unidades prisionais de sua competência e que as ouvidorias estaduais acompanhem as visitas de inspeções realizadas, quando no respectivo estado.

**Objetivo:** Todas as ações descritas nas atividades são complementares para uma descentralização e elevação do nosso compromisso em promover a transparência, a excelência no atendimento e a melhoria contínua dos serviços prestados, proporcionando sempre a satisfação e acesso as pessoas que utilizam nossos serviços.



### Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Implementação das Ouvidorias Regionais.	Agente de Ouvidoria	Fev - Jun
2	Implementação da Ouvidoria Itinerante.	Agente de Ouvidoria	Trimestral
3	Visitas técnicas periódicas às unidades prisionais, bem como, acompanhamento a visitas promovidas por outros órgãos.	Agente de Ouvidoria	Semestral

**Indicador:** N/A

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

Marcio Luiz Albuquerque  
Ouvidoria Geral do Deppen