

# PLANO DE TRABALHO 2025

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA CASA MILITAR



**CEL. QOPM MARCOS ANTONIO TORDORO,  
CHEFE DA CASA MILITAR DA GOVERNADORIA**

**TEN.-CEL QOPM JOÃO CARLOS SOUSA DO ROSÁRIO  
DIRETOR-GERAL DA CASA MILITAR**

**3º SGT QPM 1-0 JARDEL BARSZCZ,  
AGENTE DE OUVIDORIA DA CASA MILITAR**



**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.

**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:**

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