



Ferroeste

PLANO DE TRABALHO 2025

AGENTE DE OUVIDORIA

ESTRADA DE FERRO PARANA OESTE
– FERROESTE S.A.





André Luís Gonçalves
DIRETOR PRESIDENTE

Fabio Aquino Cesário Vieira
DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Gerson Fabiano Almeida
DIRETOR DE PRODUÇÃO

Lincoln Tadeu Cerkunvis
OUIDOR SETORIAL





ATIVIDADE ORDINÁRIA 1: Realizar, internamente no órgão, ações semestral de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria Setorial, na medida do possível e das condições estruturais existente, haja vista, o atual processo de desestatização dessa Companhia.

Objetivo: Manter de forma permanente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria, a fim de que os usuários, terceiros e gestores, tenham pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria e seu papel como ferramenta estratégica de gestão. As ações deverão ocorrer nos meses de junho e dezembro.

Etapas/atividades:

| Etapa | Descrição da atividade | Responsável | Prazo |
|-------|--|---------------------|-----------|
| 1 | Realizar levantamento de legislação vigente sobre as atribuições das Ouvidorias; | Agente de Ouvidoria | semestral |
| 2 | Realizar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referente ao órgão; | Agente de Ouvidoria | semestral |
| 3 | Realizar levantamento sobre os locais internos que não respondem as manifestações no prazo | Agente de Ouvidoria | semestral |
| 4 | Realizar levantamento de possíveis dúvidas dos agentes públicos pertencentes ao órgão. | Agente de Ouvidoria | semestral |
| 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 | semestral |

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio de relatório com as ações realizadas junho 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 do próprio SIGO 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: 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:

| 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.



ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 2: cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com outras atividades e podem sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos a serem executados, bem como, diante do programa de desestatização/privatização dessa Companhia, o que pode ocorrer mudanças significativas no referido Plano.

Que a referida desestatização ainda pende de finalização. Ademais tal procedimento ocasionou redução de recursos humanos diante do esvaziamento dos quadros de funcionários dessa Companhia, e insuficiência de recurso financeiros. O que declina como impeditivo para cumprimentos das metas aqui estipuladas.

Objetivo: buscar a manutenção e a operacionalidade da Ouvidoria Setorial, mesmo em processo de desestatização.

Etapas/atividades:

| Etapa | Descrição da atividade | Responsável | Prazo |
|-------|---|---------------------|----------|
| 1 | Acessar o SIGO. | Agente de Ouvidoria | diário |
| 2 | Acompanhamento das atividades ordinárias e extraordinária 1 | Agente de Ouvidoria | semanal. |
| 3 | Manutenção | Agente de Ouvidoria | mensal. |

Indicador: manutenção do sistema

Monitoramento: relatórios das atividades ordinárias e extraordinária 1

Curitiba, 26 de março de 2025.

Lincoln Tadeu Cerkunvis – Agente de Ouvidoria Setorial