

**INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO PARANÁ
IPEM-PR**

**PLANO DE TRABALHO 2025
DIRETRIZES E GOVERNANÇA**

AGENTE DE OUVIDORIA



CHRISTIANO PUPPI

SECRETÁRIO EM EXERCÍCIO DE ESTADO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS DO PARANÁ - SEIC

RUBENS DE CAMARGO PENTEADO

DIRETOR-PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO PARANÁ - IPEM - PR

SERGIO JOSÉ CAMARGO

AGENTE DE OUVIDORIA

CAMILA DE OLIVEIRA ANDRADE MENDES

ASSISTENTE DE OUVIDORIA



ATIVIDADE ORDINÁRIA 1: Realizar, internamente no órgão (IPEM-PR), 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; no IpeM, as manifestações são registradas no Sistema Fala.BR de forma diária e gera Relatório mensal, porque atende ao Inmetro em toda sua Rede de Estados no Brasil;	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. No IPEM-PR as manifestações do Sistema SIGO ocorrem em número ainda pequeno, o que em tese não necessita de acompanhamento diário, até porque o “Expresso” via de regra sempre alerta sobre manifestações ocorridas.

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. Como já exposto anteriormente, no Ipem-Pr as manifestações do Sistema SIGO ocorrem em número ainda pequeno, o que em tese não necessitou de acompanhamento também dos gestores em forma de Relatório, porém como atividade “ordinária” ora proposta, será alvo de estudo junto à Presidência da Instituição se cabe implantação para acompanhamento, visto que temos em paralelo os Sistemas e-Protocolo (Estado-Pr) e Fala.BR (em função do Inmetro, do qual o Ipem atua como Órgão Delegado).

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.

Obs.: No caso do IpeM-Pr, não ocorrem contratos com valores desta proporção de valores, o que inviabiliza necessidade de emissão de Relatório específico sobre a modalidade citada, muito embora no site da instituição conste Planilha informativa com essa informação no quadro “Licitações”, subdividido em “Controle Contratos IPEM – CAS-IL: Contratações, Aquisição e Serviço – Inexigibilidade de Licitação;

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 2: Abertura de processo de troca de equipamento (hidrômetro) instalado pela Sanepar aos consumidores paranaenses.

Objetivo: Oferecer documento oficial com resultado de medições no instrumento Hidrômetro.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Atendimento a consumidores por telefone, e-mail, internet e presencial para executar abertura de processo para substituição de Hidrômetros instalados pela SANEPAR;	Agente de Ouvidoria	Diário
2	Emitido o Relatório Metrológico (Laudo) do IpeM-Pr apresentando resultado das medições, alimentar Sistemas e-Protocolo e Fala.BR com referido documento, subsidiando formalmente embate entre consumidor e empresa quanto aos valores das contas geradas pelo hidrômetro em questão;	Agente de Ouvidoria	Diário

Indicador: N/A

Monitoramento: Por meio dos Sistemas e-Protocolo e Fala.BR

Curitiba, 25 de março de 2025.

Sergio José Camargo
Agente de Ouvidoria
Portaria IPEM nº 037/2023
(assinado eletronicamente)