

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

PLANO DE TRABALHO 2022 – TRANSPARÊNCIA INSTITUCIONAL

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho da Transparência Institucional do IparDES é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos que permeiam os princípios da Administração Pública: legalidade, moralidade, eficiência, impessoalidade e publicidade.

O agente de transparência Institucional tem como dever publicar todas as informações pertinentes para que o cidadão exerça plenamente o seu direito de controle social, validando as ações e projetos da autarquia e inspirando confiabilidade e respeito ao usuário.

A seguir apresentamos o processo desmembrado em tarefas, a fim de organizar as ações e iniciativas referentes ao exercício de 2022.

O Quadro 1 apresenta as principais legislações relacionadas à transparência pública, destacando os principais artigos.

Quadro 1 – Legislações.

Legislação	Súmula	Observações
Lei Estadual 16.595/2010 L16.595/10	Dispõe que todos atos oficiais que impliquem na realização de despesas públicas deverão ser publicados no Diário Oficial do Estado	Art. 1º - Dispõe sobre os órgãos e entes que estão abarcados pela Lei Art. 2 §7º - Dispõe sobre informações que devem ser divulgadas de ofício no PTE
Lei Federal 12.527/2011 L 12527/11	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º	Art. 8º - Estabelece informações a serem publicadas no PTE Art. 10º e ss – Regulamenta os pedidos de acesso à informação Art. 27º - Estabelece o a classificação de informação Art. 31º - Regula o tratamento de informações pessoais

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Decreto Estadual 10.285/2014 D 10285/14	Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação	Art. 4º - Direitos do cidadão Art. 8º - Informações a serem publicadas no PTE Art. 10º – Regula os pedidos de acesso Art. 20º – Estabelece os recursos à negativa de acesso Art. 26º - Estabelece as restrições de acesso à informação
Resolução nº 55/2021	Especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.	—

2. PLANO DE TRABALHO

As principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Transparência Institucional durante o ano de 2022 estão descritas no Quadro 2 a seguir.

Os dois primeiros meses estão agrupados por se referirem ao período que usualmente o agente usufrui férias.

A depender da natureza da atividade (assunto), os períodos de verificação e atualização variam de 1 a 6 meses.

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Quadro 2 – Atividades do Agente de Transparência

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atualização dos Assuntos Obrigatórios e Específicos do PTI.											
Etapas	<p>- Encaminhamento de e-mail às Diretorias de Pesquisa e Estatística e Coordenação do Departamento Administrativo-Financeiro para obter informações;</p> <p>- Atualização dos assuntos a seguir:</p> <p>01. Órgão/Entidade;</p> <p>03.2 Patrimônio Móvel;</p> <p>04.2 Projetos;</p> <p>06. Despesas;</p> <p>07. Atos;</p> <p>10. Irregularidade dos Contratos;</p> <p>13. Pagamentos Efetuados.</p>											
Iniciativa 2	Entrega de planilha a respeito de Processos Administrativos e Sindicâncias no âmbito do IparDES à CGE até o dia 10.											
Etapas	- Encaminhamento de e-mail à Diretoria Administrativo-Financeira para obter informações quanto à processos e sindicâncias em andamento neste período, no instituto.											
Iniciativa 3	Atendimento às demandas geradas pela CGE, em virtude de legislação ou diretamente do sistema Sigo de pedidos de acesso à informação.											
Etapas	- Levantamento de informações nas áreas correspondentes e encaminhamento de respostas em tempo hábil.											
Iniciativa 4	Monitoramento do site institucional do IparDES.											
Etapas	- Adequação das publicações às Leis de Transparência e Acesso à Informação, promovendo o controle social.											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atualização dos Assuntos Obrigatórios e Específicos do PTI.											
Etapas	<p>- Encaminhamento de e-mail à Coordenação do Departamento Administrativo-Financeiro e ao Atendimento do IparDES para obter informações;</p> <p>- Atualização dos assuntos a seguir:</p> <p>06. Despesas;</p> <p>07. Atos;</p> <p>10. Irregularidade dos Contratos;</p> <p>12. Despesas de Viagens;</p> <p>13. Pagamentos Efetuados;</p> <p>14. Perguntas Frequentes.</p>											
Iniciativa 2	Entrega de planilha a respeito de Processos Administrativos e Sindicâncias no âmbito do IparDES à CGE até o dia 10.											
Etapas	- Encaminhamento de e-mail à Diretoria Administrativo-Financeira para obter informações quanto à processos e sindicâncias em andamento neste período, no instituto.											
Iniciativa 3	Atendimento às demandas geradas pela CGE, em virtude de legislação ou diretamente do sistema Sigo de pedidos de acesso à informação.											
Etapas	- Levantamento de informações nas áreas correspondentes e encaminhamento de respostas em tempo hábil.											
Iniciativa 4	Monitoramento do site institucional do IparDES.											
Etapas	- Adequação das publicações às Leis de Transparência e Acesso à Informação, promovendo o controle social.											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atualização dos Assuntos Obrigatórios e Específicos do PTI.											
Etapas	<p>- Encaminhamento de e-mail à Coordenação do Departamento Administrativo-Financeiro do IparDES para obter informações;</p> <p>- Atualização dos assuntos a seguir:</p> <p>06. Despesas;</p> <p>07. Atos;</p> <p>08. Licitações;</p> <p>09. Contratos;</p> <p>10. Irregularidade dos Contratos;</p> <p>13. Pagamentos Efetuados.</p>											
Iniciativa 2	Entrega de planilha a respeito de Processos Administrativos e Sindicâncias no âmbito do IparDES à CGE até o dia 10.											
Etapas	- Encaminhamento de e-mail à Diretoria Administrativo-Financeira para obter informações quanto à processos e sindicâncias em andamento neste período, no instituto.											
Iniciativa 3	Atendimento às demandas geradas pela CGE, em virtude de legislação ou diretamente do sistema Sigo de pedidos de acesso à informação.											
Etapas	- Levantamento de informações nas áreas correspondentes e encaminhamento de respostas em tempo hábil.											
Iniciativa 4	Monitoramento do site institucional do IparDES.											
Etapas	- Adequação das publicações às Leis de Transparência e Acesso à Informação, promovendo o controle social.											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atualização dos Assuntos Obrigatórios e Específicos do PTI.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Encaminhamento de e-mail à Coordenação do Departamento Administrativo-Financeiro e do Recursos Humanos do IparDES para obter informações; - Atualização dos assuntos a seguir: <ul style="list-style-type: none"> 02.1 Relação de Servidores; 02.2 Remuneração dos Servidores; 04.2 Projetos; 06. Despesas; 07. Atos; 10. Irregularidade dos Contratos; 11. Convênios; 13. Pagamentos Efetuados; - Informações sobre Prestação de Contas 2020. 											
Iniciativa 2	Entrega de planilha a respeito de Processos Administrativos e Sindicâncias no âmbito do IparDES à CGE até o dia 10.											
Etapas	- Encaminhamento de e-mail à Diretoria Administrativo-Financeira para obter informações quanto à processos e sindicâncias em andamento neste período, no instituto.											
Iniciativa 3	Atendimento às demandas geradas pela CGE, em virtude de legislação ou diretamente do sistema Sigo de pedidos de acesso à informação.											
Etapas	- Levantamento de informações nas áreas correspondentes e encaminhamento de respostas em tempo hábil.											
Iniciativa 4	Monitoramento do site institucional do IparDES.											
Etapas	- Adequação das publicações às Leis de Transparência e Acesso à Informação, promovendo o controle social.											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atualização dos Assuntos Obrigatórios e Específicos do PTI.											
Etapas	<p>- Encaminhamento de e-mail à Coordenação do Departamento Administrativo-Financeiro e ao Atendimento do IparDES para obter informações;</p> <p>- Atualização dos assuntos a seguir:</p> <p>06. Despesas;</p> <p>07. Atos;</p> <p>10. Irregularidade dos Contratos;</p> <p>13. Pagamentos Efetuados;</p> <p>14. Perguntas Frequentes.</p>											
Iniciativa 2	Entrega de planilha a respeito de Processos Administrativos e Sindicâncias no âmbito do IparDES à CGE até o dia 10.											
Etapas	- Encaminhamento de e-mail à Diretoria Administrativo-Financeira para obter informações quanto à processos e sindicâncias em andamento neste período, no instituto.											
Iniciativa 3	Atendimento às demandas geradas pela CGE, em virtude de legislação ou diretamente do sistema Sigo de pedidos de acesso à informação.											
Etapas	- Levantamento de informações nas áreas correspondentes e encaminhamento de respostas em tempo hábil.											
Iniciativa 4	Monitoramento do site institucional do IparDES.											
Etapas	- Adequação das publicações às Leis de Transparência e Acesso à Informação, promovendo o controle social.											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atualização dos Assuntos Obrigatórios e Específicos do PTI.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Encaminhamento de e-mail à Coordenação do Departamento Administrativo-Financeiro do IparDES para obter informações; - Atualização dos assuntos a seguir: <ul style="list-style-type: none"> 03.2 Patrimônio Móvel; 06. Despesas; 07. Atos; 10. Irregularidade dos Contratos; 13. Pagamentos Efetuados. 											
Iniciativa 2	Entrega de planilha a respeito de Processos Administrativos e Sindicâncias no âmbito do IparDES à CGE até o dia 10.											
Etapas	- Encaminhamento de e-mail à Diretoria Administrativo-Financeira para obter informações quanto à processos e sindicâncias em andamento neste período, no instituto.											
Iniciativa 3	Atendimento às demandas geradas pela CGE, em virtude de legislação ou diretamente do sistema Sigo de pedidos de acesso à informação.											
Etapas	- Levantamento de informações nas áreas correspondentes e encaminhamento de respostas em tempo hábil.											
Iniciativa 4	Monitoramento do site institucional do IparDES.											
Etapas	- Adequação das publicações às Leis de Transparência e Acesso à Informação, promovendo o controle social.											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atualização dos Assuntos Obrigatórios e Específicos do PTI.											
Etapas	<p>- Encaminhamento de e-mail às Diretorias de Pesquisa e Estatística e à Coordenação do Departamento Administrativo-Financeiro do IparDES para obter informações;</p> <p>- Atualização dos assuntos a seguir:</p> <p>04.2 Projetos;</p> <p>06. Despesas;</p> <p>07. Atos;</p> <p>10. Irregularidade dos Contratos;</p> <p>13. Pagamentos Efetuados;</p>											
Iniciativa 2	Entrega de planilha a respeito de Processos Administrativos e Sindicâncias no âmbito do IparDES à CGE até o dia 10.											
Etapas	- Encaminhamento de e-mail à Diretoria Administrativo-Financeira para obter informações quanto à processos e sindicâncias em andamento neste período, no instituto.											
Iniciativa 3	Atendimento às demandas geradas pela CGE, em virtude de legislação ou diretamente do sistema Sigo de pedidos de acesso à informação.											
Etapas	- Levantamento de informações nas áreas correspondentes e encaminhamento de respostas em tempo hábil.											
Iniciativa 4	Monitoramento do site institucional do IparDES.											
Etapas	- Adequação das publicações às Leis de Transparência e Acesso à Informação, promovendo o controle social.											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atualização dos Assuntos Obrigatórios e Específicos do PTI.											
Etapas	<p>- Encaminhamento de e-mail à Coordenação do Departamento Administrativo-Financeiro e ao Atendimento do IparDES para obter informações;</p> <p>- Atualização dos assuntos a seguir:</p> <p>06. Despesas;</p> <p>07. Atos;</p> <p>10. Irregularidade dos Contratos;</p> <p>12. Despesas de Viagens;</p> <p>13. Pagamentos Efetuados;</p> <p>14. Perguntas Frequentes.</p>											
Iniciativa 2	Entrega de planilha a respeito de Processos Administrativos e Sindicâncias no âmbito do IparDES à CGE até o dia 10.											
Etapas	- Encaminhamento de e-mail à Diretoria Administrativo-Financeira para obter informações quanto à processos e sindicâncias em andamento neste período, no instituto.											
Iniciativa 3	Atendimento às demandas geradas pela CGE, em virtude de legislação ou diretamente do sistema Sigo de pedidos de acesso à informação.											
Etapas	- Levantamento de informações nas áreas correspondentes e encaminhamento de respostas em tempo hábil.											
Iniciativa 4	Monitoramento do site institucional do IparDES.											
Etapas	- Adequação das publicações às Leis de Transparência e Acesso à Informação, promovendo o controle social.											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atualização dos Assuntos Obrigatórios e Específicos do PTI.											
Etapas	<p>- Encaminhamento de e-mail à Coordenação do Departamento Administrativo-Financeiro do IparDES para obter informações;</p> <p>- Atualização dos assuntos a seguir:</p> <p>06. Despesas;</p> <p>07. Atos;</p> <p>08. Licitações;</p> <p>09. Contratos;</p> <p>10. Irregularidade dos Contratos;</p> <p>12. Despesas de Viagens;</p> <p>13. Pagamentos Efetuados.</p>											
Iniciativa 2	Entrega de planilha a respeito de Processos Administrativos e Sindicâncias no âmbito do IparDES à CGE até o dia 10.											
Etapas	- Encaminhamento de e-mail à Diretoria Administrativo-Financeira para obter informações quanto à processos e sindicâncias em andamento neste período, no instituto.											
Iniciativa 3	Atendimento às demandas geradas pela CGE, em virtude de legislação ou diretamente do sistema Sigo de pedidos de acesso à informação.											
Etapas	- Levantamento de informações nas áreas correspondentes e encaminhamento de respostas em tempo hábil.											
Iniciativa 4	Monitoramento do site institucional do IparDES.											
Etapas	- Adequação das publicações às Leis de Transparência e Acesso à Informação, promovendo o controle social.											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atualização dos Assuntos Obrigatórios e Específicos do PTI.											
Etapas	<p>- Encaminhamento de e-mail às Diretorias de Pesquisa e Estatística, à Coordenação do Departamento Administrativo-Financeiro e de Recursos Humanos do IparDES para obter informações;</p> <p>- Atualização dos assuntos a seguir:</p> <p>02.1 Relação de Servidores;</p> <p>02.2 Remuneração dos Servidores;</p> <p>04.2 Projetos;</p> <p>06. Despesas;</p> <p>07. Atos;</p> <p>10. Irregularidade dos Contratos;</p> <p>12. Despesas de Viagens;</p> <p>13. Pagamentos Efetuados.</p>											
Iniciativa 2	Entrega de planilha a respeito de Processos Administrativos e Sindicâncias no âmbito do IparDES à CGE até o dia 10.											
Etapas	- Encaminhamento de e-mail à Diretoria Administrativo-Financeira para obter informações quanto à processos e sindicâncias em andamento neste período, no instituto.											
Iniciativa 3	Atendimento às demandas geradas pela CGE, em virtude de legislação ou diretamente do sistema Sigo de pedidos de acesso à informação.											
Etapas	- Levantamento de informações nas áreas correspondentes e encaminhamento de respostas em tempo hábil.											
Iniciativa 4	Monitoramento do site institucional do IparDES.											
Etapas	- Adequação das publicações às Leis de Transparência e Acesso à Informação, promovendo o controle social.											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atualização dos Assuntos Obrigatórios e Específicos do PTI.											
Etapas	<p>- Encaminhamento de e-mail à Coordenação do Departamento Administrativo-Financeiro e ao Atendimento do IparDES para obter informações;</p> <p>- Atualização dos assuntos a seguir:</p> <p>06. Despesas;</p> <p>07. Atos;</p> <p>10. Irregularidade dos Contratos;</p> <p>13. Pagamentos Efetuados;</p> <p>14. Perguntas Frequentes.</p>											
Iniciativa 2	Entrega de planilha a respeito de Processos Administrativos e Sindicâncias no âmbito do IparDES à CGE até o dia 10.											
Etapas	- Encaminhamento de e-mail à Diretoria Administrativo-Financeira para obter informações quanto à processos e sindicâncias em andamento neste período, no instituto.											
Iniciativa 3	Atendimento às demandas geradas pela CGE, em virtude de legislação ou diretamente do sistema Sigo de pedidos de acesso à informação.											
Etapas	- Levantamento de informações nas áreas correspondentes e encaminhamento de respostas em tempo hábil.											
Iniciativa 4	Monitoramento do site institucional do IparDES.											
Etapas	- Adequação das publicações às Leis de Transparência e Acesso à Informação, promovendo o controle social.											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

PLANO DE TRABALHO 2022 – AGENTE DE OUVIDORIA SETORIAL

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho da Ouvidoria Setorial do IparDES é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos que permeiam os princípios da Administração Pública: legalidade, moralidade, eficiência, impessoalidade e publicidade.

O agente de Ouvidoria do IparDES tem papel de interlocutor, devendo identificar caso a caso, dando às partes a oportunidade de se manifestarem, auxiliar para que se sintam acolhidos e construir uma relação de confiança entre os cidadãos/usuários e a Administração Pública. Com as funções de escutar, identificar as áreas e assuntos que estão sendo objeto das manifestações, solicitar esclarecimentos das questões e informações complementares, não julgar as motivações do cidadão/usuário quanto as manifestações, solicitar o máximo de informações em caso de denúncias, nunca deixar o cidadão sem resposta ou justificativa quanto ao andamento de sua manifestação, separar pessoas e problemas, ser compreensivo e imparcial, usar critérios objetivos, criar parâmetros para as respostas, encaminhar as manifestações para especialistas quando necessário, sugerir soluções, quando for de sua competência, reconhecer os cidadãos como sujeitos de direitos, qualificar as manifestações dos cidadãos de forma adequada, demonstrar os resultados produzidos.

A seguir apresentamos o processo desmembrado em tarefas, a fim de organizar as ações e iniciativas referentes ao exercício de 2022.

O Quadro 1 apresenta as principais legislações relacionadas à transparência pública, destacando os principais artigos.

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Quadro 1 – Legislações.

Legislação	Súmula	Observações
Constituição Federal CF	-	Art. 37 §3º - Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta.
Lei Federal 13.460/2017 L13.460/2016	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Art. 9º – Apresentação da manifestação do usuário do serviço público; Art. 10 – Manifestação dirigida à Ouvidoria; Art. 12 – Procedimentos administrativos relativos às manifestações; Art. 13 – Atribuições das Ouvidorias; Art. 14 – Deveres das Ouvidorias; Art. 15 – Relatórios de gestão; Art. 16 – Prazos para respostas.
Lei estadual 19.848/2019 L 19.848/19	Dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual e das outras providências.	Art. 2º – composição do Poder Executivo. Art. 4º – competências dos Secretários de Estado. Art. 8º – órgãos essenciais da Governadoria. Art. 13 – composição básica e finalidades da CGE. Anexo III – estrutura organizacional da CGE.
Decreto 2.741/2019 D 2.741/19	Aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.	Art. 17 – atribuições da CO. Art. 24 – funções dos Agentes de Ouvidoria, integrantes dos NICs. Incisos XXIII ao XXVI

2. PLANO DE TRABALHO

As principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria Setorial, durante o ano de 2022 estão descritas no Quadro 2 a seguir.

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Quadro 2 – Atividades do Agente de Ouvidoria Setorial

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Atendimento de Manifestações											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhar o sistema Sigo diariamente para verificações de manifestações; - Classificação das manifestações de acordo com o assunto; - Análise e encaminhamento das solicitações às áreas competentes para parecer técnico; - Se necessário, solicitar orientações à CGE; - Acompanhamento dos prazos e respostas; - Retorno célere e eficaz ao manifestante. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 2	Participação nos chamamentos da Ouvidoria Geral da CGE											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Presença e interação com os demais ouvidores do Estado em programas de capacitações, treinamentos e troca de experiências sobre diversos assuntos referentes à Ouvidoria e ao sistema Sigo. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 3	Cumprimentos legais											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Atualização periódica dos conhecimentos legais, de acordo com as mais recentes; - Comunicado e orientação aos gestores do órgão e os servidores, a respeito da legislação vigente e possíveis mudanças, se necessário. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 4	Atuação no Núcleo de Integridade e Compliance Setorial											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> - Atuar ativamente nas atividades do Nic's, cumprindo exigências legais, orientações dos órgãos fiscalizadores e orientando os gestores do órgão e servidores, nas atividades correlatas. 											

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - IPARDES

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 5	Divulgação da Ouvidoria											
Etapas	-Divulgar o telefone da Ouvidoria do IparDES e outras formas de contato em local de fácil acesso e visualização; -Criação de botão exclusivo no menu principal do site institucional para divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 6	Educação sobre as atribuições da Ouvidoria											
Etapas	-Realizar periodicamente educação interna sobre as atribuições da Ouvidoria a todos os servidores.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 7	Subsídio na tomada de decisão											
Etapas	-Realizar relatórios trimestrais das manifestações da Ouvidoria para subsidiar a tomada de decisão gerencial; -Propor a realização de reuniões periódicas para discussão de ações diante das manifestações recebidas.											