

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA SETORIAL



GUTO SILVA
SECRETÁRIO DE ESTADO DO PLANEJAMENTO

FELIPE FLESSAK
DIRETOR-GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO

ELIANE DOS SANTOS DONINI
AGENTE DE OUVIDORIA



1.INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	5
2. COORDENADORIA DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.	
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	6
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	7
3. BASE LEGAL	6
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	9
5. PLANO DE TRABALHO	8



1.INTRODUÇÃO

O presente plano de trabalho objetiva atender a Instrução Normativa CGE n.º 05/2024, de 19 de janeiro de 2024, a qual determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2024, de acordo com suas atividades e competência.

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor ou empresa, por meio da organização e sistematização das informações relevantes. A planificação e o controle do plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas num certo prazo, seja ele anual, semestral ou mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Ouvidoria da Secretaria de Estado do Planejamento elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Controladoria-Geral do Estado para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas compreende as seguintes fases:

- I. Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- II. Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos no Plano de Governo, no Plano Plurianual, no Plano de Integridade e Compliance, eixos ESG e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

2. AGENTE DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO

ESTRUTURA

A função do Agente de Ouvidoria está definida no Decreto Estadual n.º 2.741/2019 e na Resolução CGE n.º 55/2021, sendo ele um dos integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial - NICS, estando administrativamente vinculado ao NICS da Secretaria de Estado do Planejamento - SEPL e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado - OGE. Sendo assim, compete à Coordenadoria de Ouvidoria estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria deve ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade por meio de ato formal¹, sendo necessário, posteriormente, o envio do ato para a ciência da Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado - CGE com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. Dentre suas competências, pode-se destacar:

O estímulo do exercício cotidiano da cidadania;

O estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;

O zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços;

O recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

A elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei n.º 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;

O encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Secretário de Estado do Planejamento e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria, se for o caso;

A proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei n.º 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;

¹ Designada por meio da Resolução n.º 012/2023/SEPL, publicada no Diário Oficial do Estado, Edição n.º 11373, de 07 de março de 2023.

O desempenho de outras atividades correlatas.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Agente de Ouvidoria são realizadas de acordo com a legislação aplicável ao tema, bem como as diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado – OGE.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Agente de Ouvidoria estão segregadas em cinco grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado; (IV) legislação específica da Ouvidoria.

Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Constituição do Estado do Paraná;
- Lei de Acesso à Informação.

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual n.º 21.352/2023, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual;
- Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual;
- Decreto Estadual nº 2.902/2019, que regulamenta a Lei Estadual n.º 19.857/2019, que instituiu o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual;
- Lei Estadual n.º 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção;
- Decreto Estadual n.º 8.038/2021, que estabelece a realização de due diligence na contratação de pessoal para ocupação de cargo de provimento em Comissão e de Função da Gestão Pública da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional.

Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.
- Lei Estadual nº 20.686/2021, que autoriza o Poder Executivo a contratar operação de crédito junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social a fim de financiar, parcialmente, a execução do Projeto de Modernização da Controladoria Geral do Estado.
- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

- Decreto Estadual nº 6.929/2021, que altera e acrescenta os dispositivos que especifica ao Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE, anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019.

Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:

- Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.
- Resolução CGE 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 e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.*
- Resolução CGE nº 33/2022, especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná.

4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento dos planos de trabalho anteriores, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal n.º 13.460/2017.	não iniciada	Aguardando o modelo que será fornecido pela CGE para que possamos prosseguir com a atividade.
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria.	em andamento	Trabalho contínuo
Acompanhar as manifestações, a fim de que não expirem o prazo.	em andamento	Trabalho contínuo
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.	em andamento	Trabalho contínuo

Atender as demandas de controle externo.

em andamento

Trabalho contínuo

5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria no exercício de 2024.

ATIVIDADE 1													
DIVULGAR O TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO DA OUVIDORIA SETORIAL NO SITE DO ÓRGÃO, EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO E VISUALIZAÇÃO.													
OBJETIVO	Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria Setorial no site da SEPL.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16												
PRAZO	2 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhar a divulgação no site da secretaria, havendo a necessidade solicitar ao setor responsável as alterações/adequações.												
RECURSO		Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros:											
INDICADOR	Informações publicadas no site da SEPL.												

ATIVIDADE 2												
REALIZAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.												

OBJETIVO	Dar ciência aos servidores sobre o trabalho desenvolvido pela agente de ouvidoria, por meio da conscientização da importância das respostas ao cidadão de forma clara e eficaz.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Divulgação interna sobre as atribuições da Ouvidoria.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Mensagens eletrônicas encaminhadas, via expresso e WhatsApp, aos servidores da Secretaria, bem como entrega de materiais referentes a Ouvidoria.												

ATIVIDADE 3													
ACOMPANHAR AS MANIFESTAÇÕES, A FIM DE QUE NÃO EXPIREM O PRAZO.													
OBJETIVO	Acompanhar as manifestações, a fim de que sejam atendidas/respondidas, dentro do prazo, por meio de monitoramento pelas plataformas digitais dos Sistemas SIGO e eProtocolo.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES – Ação 05											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
	Outros: Agenda 2030												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

ETAPAS	Acompanhar de forma continuada os atendimentos do SIGO para que não excedam o prazo estipulado.																		
RECURSO	Pessoal																		
	Financeiro																		
	Outros:																		
INDICADOR	Acompanhamento das solicitações, ação contínua.																		

ATIVIDADE 4																												
GARANTIR ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA.																												
OBJETIVO	Garantir aos cidadãos fácil acesso ao procurarem presencialmente o serviço da Ouvidoria.																											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																										
		Plano Plurianual																										
		Plano de Integridade e Compliance																										
		IA-CM																										
		Ação de controle e auditoria																										
		BNDES																										
		TCE:																										
		ESG/ASG: Social																										
	Outros: Educação Permanente																											
PRAZO	12 meses														J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
ETAPAS	Garantir a acessibilidade na Ouvidoria da SEPL.																											
RECURSO	Pessoal																											
	Financeiro R\$																											
	Outros:																											
INDICADOR	Atendimento presencial aos cidadãos.																											

ATIVIDADE 5																	
ELABORAR RELATÓRIO PARA SUBSIDIAR A GESTÃO NAS TOMADAS DE DECISÃO.																	
OBJETIVO	Subsidiar os gestores na tomada de decisão, colaborando no fornecimento de informações relevantes.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Social															
	Outros: Educação Permanente																
PRAZO	Entrega semestral.					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Encaminhamento dos relatório à alta administração do órgão e aos demais integrantes do NICS.																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
INDICADOR	Encaminhar relatórios.																

ATIVIDADE 6												
ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DE QUE TRATA O ART. 7º DA LEI FEDERAL N.º 13.460/2017.												
OBJETIVO	Implementar a Carta de Serviços ao Usuário na SEPL.											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo										
		Plano Plurianual										
		Plano de Integridade e Compliance										
		IA-CM										

		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Educação Permanente											
PRAZO	02 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com o disposto no art. 7º da lei federal n.º 13.460/2017.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Estamos aguardando o modelo que será fornecido pela CGE para que possamos prosseguir com a atividade até o final de abril de 2024.												

INDICADOR	Encaminhar relatórios.
------------------	------------------------

ATIVIDADE 7													
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA, SALVO SE O OUVIDOR JÁ POSSUÍ-LA.													
OBJETIVO	Promover a capacitação profissional do agente.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Social												
		Outros: Educação Permanente											
PRAZO	11 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Participação em cursos, capacitações/reciclagens.												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro R\$
	Outros:
INDICADOR	Obter a certificação em ouvidoria.

ATIVIDADE 8													
ATENDER AS DEMANDAS DE CONTROLE EXTERNO.													
OBJETIVO	Atender as solicitações da Controladoria-Geral do Estado (CGE/PR), prestando informações, aperfeiçoando processos, cumprindo a legislação entre outras.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Social												
Outros: Educação Permanente													
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Priorizar o atendimentos dos expedientes recebidos da Controladoria-Geral do Estado.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Ação continuada junto à CGE.												

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho objetiva aumentar a eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades do setor, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo com as metas do Governo do Estado do Paraná e da Secretaria de Estado do Planejamento.

Por fim, cabe destacar que as atividades aqui elencadas serão trabalhadas no decorrer do ano, no entanto, poderão sofrer alterações nas etapas e/ou períodos a serem executadas, em razão de novas demandas que surjam, bem como atualizações e edições de atos normativos.

Documento: **Plano de Trabalho Agente de Ouvidoria SEPL 2024.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Eliane dos Santos Donini (XXX.136.409-XX)** em 21/02/2024 09:30 Local: SEPL/AT.

Inserido ao protocolo **21.721.083-6** por: **Vanessa Schlichta** em: 15/02/2024 08:34.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
64de57e44417c743ee267475682947a0.