

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

PLANO DE TRABALHO 2020



RAUL CLEI COCCARO SIQUEIRA

Controlador-Geral Do Estado

LUIZ FERNANDO NETO DE CASTRO

Diretor Geral

YOHHAN GARCIA DE SOUZA

Coordenador de Ouvidoria

PAULA KASTRUP CARNEIRO BOND

Desenvolvedora do Plano de Trabalho – versão 2020

ALESSANDRA HALILA

FERNANDA MICHELETTI

RICARDO HUMBERTO DE ALENCAR SANTOS SILVA

SUELEN FERREIRA DA SILVA

Equipe Coordenação de Ouvidoria

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	04
2. CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO	05
3. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	07
4. PLANO DE TRABALHO	11
5. AÇÕES	13
6. CRONOGRAMA	19
7. COVID-19	21

1. APRESENTAÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta de gestão administrativa, usada para alcançar objetivos pessoais, de um setor ou de uma empresa, com a organização e sistematização das informações. O planejamento e o controle do plano permitem a fácil visualização das ações a serem desenvolvidas em seus respectivos prazos, programando a execução das tarefas e a otimização do tempo.

A Coordenadoria de Ouvidoria - OUV, da Controladoria-Geral do Estado - CGE, responsável pela Coordenação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo - SISOUV, inova em 2020, publicando o primeiro Plano de Trabalho da Ouvidoria. Com ele, a sociedade, os servidores e os órgãos e entidades conheçam as atividades e possam acompanhá-las.

Este material contempla as ações da SISOUV em 2020, com a finalidade de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como divulgar as ações estratégicas para a sociedade e demais Ouvidorias setoriais parceiras.

Com uma política participativa e transparente, dotada de mecanismos de excelência administrativa e de valorização do cidadão, a Controladoria-Geral do Estado alcançará em conjunto com a sociedade a confiança necessária para a construção de um Paraná Inovador e Transparente.

“NOSSO PAPEL, COMO ÓRGÃO DE CONTROLE, É ORIENTAR O ESTADO PARA AGIR NO SENTIDO DA ÉTICA E INTEGRIDADE, COM ATITUDES QUE INCENTIVEM O CONTROLE SOCIAL”.

Controlador-Geral do Estado, Raul Siqueira

2. CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



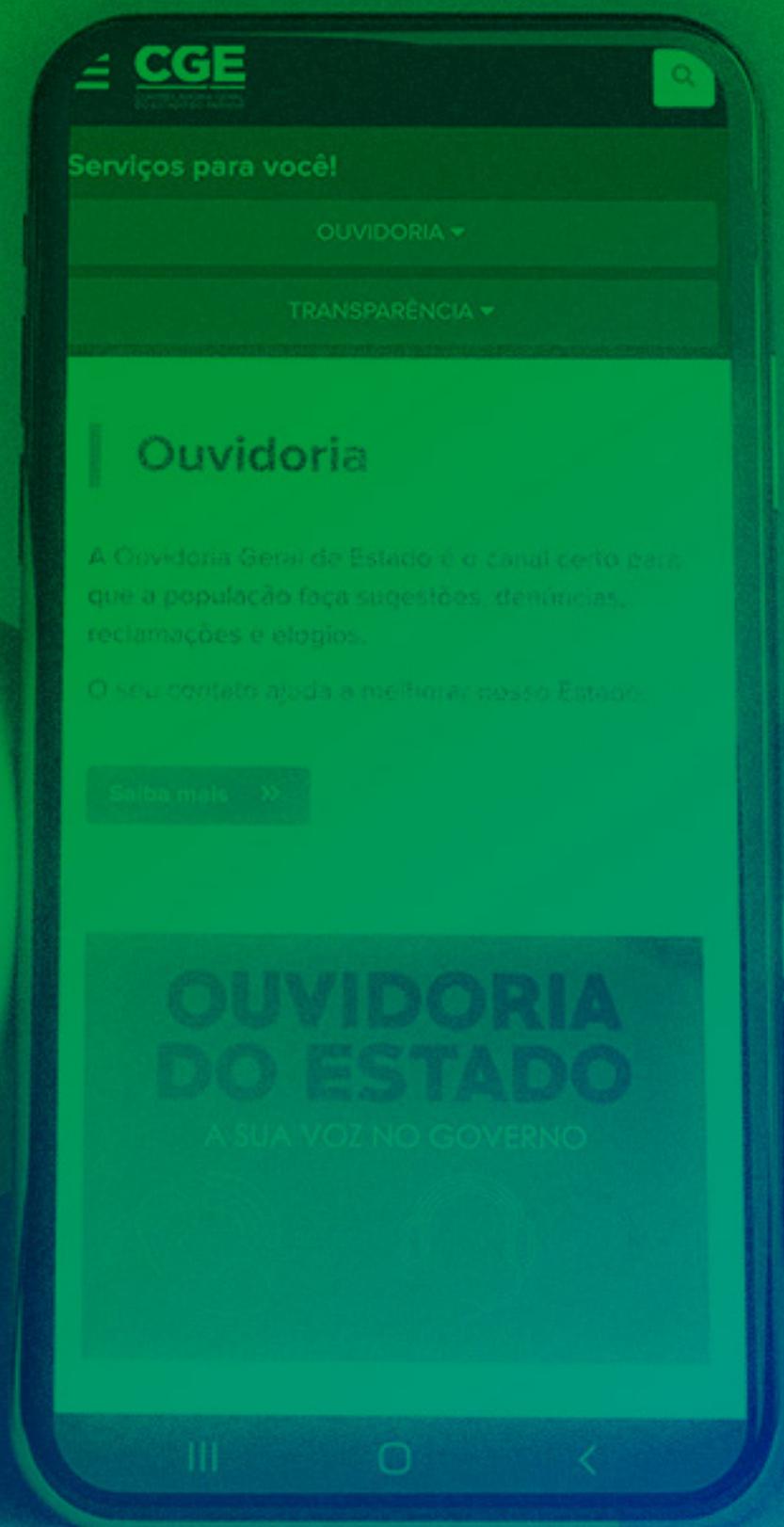
CGE
CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO PARANÁ

A Controladoria-Geral do Estado – CGE foi criada pela Lei n.º 17.745/2013, vinculada diretamente ao Governador do Estado. Entre suas finalidades está receber e apurar reclamações ou denúncias fundamentadas, em especial, com relação a prejuízos ou ameaça de prejuízo ao patrimônio público estadual. Além de manifestações da população, a CGE também atende consultas e requerimentos formulados pelo Poder Legislativo, Poder Judiciário e Ministério Público do Estado. Também fica a cargo da CGE, a instauração de sindicâncias, procedimentos e processos administrativos, caso identifique omissão da autoridade em responder às solicitações.

Com a Lei 19.848/2019, que reestruturou o Poder Executivo Estadual, a CGE tornou-se o órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual. A CGE agregou funções de planejamento, coordenação, controle, avaliação, promoção, formulação e implementação de mecanismos de combate à corrupção, como também de regulamentação e normatização dos sistemas de controle do Poder Executivo Estadual.

Em seguida, o Decreto 2.741/2019 estruturou a CGE com as coordenadorias de Controle Interno; de Integridade e Compliance; de Ouvidoria; de Transparência e Controle Social; e de Desenvolvimento Profissional, vinculadas à Diretoria de Gestão e Inovação. Também integram o órgão, as coordenadorias de Corregedoria e do Observatório da Despesa Pública, subordinadas à Diretoria de Inteligência e Informações Estratégicas.

3. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO



A Coordenadoria de Ouvidoria - OUV -, também conhecida como Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Estadual, está regulamentada pelo Decreto 2.741 de 2019, o qual revoga o Decreto 9.978, de 23 de janeiro de 2014 e o Decreto 11.290, de 08 de outubro de 2018 e, aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado - CGE. (veja Quadro 1)

Dentro da estrutura organizacional básica da Controladoria-Geral do Estado, a OUV constitui área de atuação permanente. Estão entre suas atribuições, além das dispostas no regulamento, a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social sobre a prestação de serviços públicos e o zelo pela efetiva interlocução entre usuários e órgãos ou entidades responsáveis pelos serviços.

A Resolução n.º 07 de 2015 regulamenta as competências dos ouvidores dos órgãos e entidades do Poder Executivo paranaense. O Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO, implementado em 2011, permite a intercomunicação das Ouvidorias do Poder Executivo do Estado Paraná, a fim de recepcionar, verificar, acompanhar, encaminhar e responder os atendimentos e manifestações dos cidadãos paranaenses recepcionadas por cada Ouvidoria, como também permitir a OUV o acompanhamento e o controle das demandas com a qualidade e o rigor que as normas legais requerem.

◦ NÚCLEOS

A Coordenadoria de Ouvidoria em conjunto com a Coordenadoria de Transparência e Controle Social, a Coordenadoria de Controle Interno e a Coordenadoria de Compliance formam o Núcleo de Integridade e Compliance - NIC, com três agentes que atuam em órgãos e entidades.

Os objetivos dessa estrutura, prevista no Regulamento da Controladoria Geral do Estado, dizem respeito às três áreas. A determinação específica para os agentes de transparência e ouvidoria são: a representação do cidadão, para encaminhamento de suas reivindicações, atuando de maneira transparente, rápida e eficaz.

Assim, o sistema integrado de ouvidorias do Governo do Estado amplia o espaço público e democrático, valoriza o exercício cotidiano da cidadania, estabelece mecanismos eficazes para a efetiva participação popular, incorporando a

comunidade na própria gestão de governo. Com a fiscalização do cidadão, o Estado é capaz de retificar desvios e distorções próprias do sistema representativo.

A recepção das manifestações é feita pela central do telefone 0800 041 11 13; pelo atendimento presencial; pelo e-mail; por carta; pelo aplicativo WhatsApp; e pelo link “Fale com o Ouvidor” nos portais institucionais do Estado. A rede formada pelas ouvidorias setoriais de todos os órgãos, dispõe de 2.740 servidores cadastrados no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias –SIGO.

São esses servidores e suas equipes que buscam soluções e sugerem ou elaboram ações preventivas a danos aos cidadãos, como consequência da ação ou omissão do governo. As informações que chegam ao órgão público também são usadas como estratégia gerencial no aperfeiçoamento da gestão pública, em resposta a expectativas da sociedade.

◦ FORMAÇÃO

A OUV é responsável pela formação dos ouvidores setoriais, que replicam os conhecimentos aos servidores que compõem o SISOUV. A Coordenadoria de Ouvidoria também coordena e participa da manutenção do Sistema SIGO, usado para dar encaminhamento a solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre ações e programas de governo.

Busca-se estimular o exercício da cidadania e dar voz aos cidadãos paranaenses. Para isso, a participação de todos é importante para garantir o desenvolvimento sustentável nos seus pilares: social, ambiental e econômico, assim como nas questões institucionais e culturais.

O sistema de ouvidoria fortalece a relação de confiança entre população e administração pública, uma vez que, ao recepcionar as manifestações, identifica necessidades, aponta falhas, sugere alternativas, e, principalmente, presta esclarecimentos aos cidadãos, com qualidade e eficácia.

Diferentemente dos serviços de atendimento ao público, como Call Center, Fale Conosco e SAC, que criam uma relação unilateral direcionada a responder específicas, a Ouvidoria atua como um mecanismo de inclusão, mediante o exercício da democracia participativa, uma vez que está ligada diretamente ao Poder Público.

QUADRO 1 - LEGISLAÇÕES

LEGISLAÇÃO	SÚMULA	OBSERVAÇÕES
Resolução 07/2015	Regulamenta as competências dos Ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.	Art. 1 - Competências das Ouvidorias Setoriais.
Lei Estadual 17.745/2013	Cria a Controladoria Geral do Estado.	Art. 1 - objetivos da CGE.
Decreto 9.978/2014	Institui a Estrutura de Controle e aprova o Regulamento da Controladoria Geral do Estado - CGE.	Revogado pelo Decreto n. 2.741/2019.
Lei Estadual 19.848/2019	Dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.	Art. 2. - composição do Poder Executivo. Art. 4o - competências dos Secretários de Estado. Art. 8. - órgãos essenciais da Governadoria. Art. 13 - composição básica e finalidades da CGE. Anexo III - estrutura organizacional da CGE.
Decreto 2.741/2019	Aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado - CGE.	Art. 17 - atribuições da OGE.

4. PLANO DE TRABALHO



A OGE pautou seus objetivos na estruturação e definição de sua missão, visão e valores, em consonância com os princípios do Governo do Estado e a visão estratégica delineada neste plano.

MISSÃO

Proporcionar condições seguras e permanentes para o acolhimento do cidadão paranaense como sujeito de direitos e, assim, fomentar a participação e controle social para a construção de uma cultura ética, proba, transparente e capaz de promover melhorias na gestão dos serviços públicos, bem como na prevenção e no combate à corrupção.

VISÃO

Ser o canal de comunicação forte e eficaz atuando no diálogo entre o Poder Público e a sociedade, fornecendo respostas efetivas e fidedignas ao cidadão, construindo um elo de confiança e credibilidade.

VALORES

Empatia, Transparência, Ética, Integridade, Excelência, Confiança, Diálogo, Imparcialidade, Respeito, Sigilo.

5. AÇÕES



1. CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIO

A Ouvidoria-Geral do Estado irá implementar a Carta de Serviço ao Usuário de Ouvidoria, em alinhamento às diretrizes do Governo do Estado, que constam no Plano de Governo. O objetivo é dar publicidade aos serviços prestados pela Coordenadoria de Ouvidoria, como canais de acesso; requisitos para a concretização da solicitação; etapas; prazos; a forma da prestação do serviço; e, padrões de qualidade.

Para que toda a população paranaense tenha acesso a Carta de Serviços ficará disponível nos meios digitais da CGE e em formato impresso, para consulta nos atendimentos presenciais. O texto será traduzido para o inglês e para o espanhol, para atender a estrangeiros, transitórios ou não, que possuem direitos assegurados pelas constituições Federal e Estadual. Com isso, contribuimos para construção de um Estado mais igualitário, democrático e socialmente desenvolvido.

A Carta orientará não apenas os cidadãos, mas também operadores, prestadores, multiplicadores ou ouvidores. Expressará o compromisso com os cidadãos, pautado na ética, integridade, urbanidade e transparência. A Carta de Serviço ao Usuário deverá ser objeto de atualização sempre que necessário ou quando haja alteração relevante na prestação do serviço.

Em conformidade com as normas legais vigentes, especialmente a Lei n.º 13.460/2017, sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Carta trará informações claras e precisas relacionadas à:

- Serviços oferecidos;
- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- Principais etapas para processamento do serviço;
- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- Forma de prestação do serviço;
- Locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre a prestação do serviço;
- Previsão de tempo de espera;
- Mecanismos de comunicação com os usuários;
- Procedimentos para receber e responder as manifestações;
- Mecanismos de consulta e de eventual manifestação.

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Constituição Federal de 1988, no artigo 37, parágrafo 3, prevê a inclusão do usuário de serviços públicos nas atividades da administração direta e indireta. Uma forma de inclusão está disposta na Lei 13.460/2017, pela qual órgãos e entidades públicas devem avaliar, no mínimo:

- Satisfação do usuário;
- Cumprimento de compromissos e prazos;
- Melhorias adotadas pela administração na prestação do serviço;
- Qualidade de atendimento.

Em cumprimento à legislação e ao Plano de Governo, o Estado irá avaliar a satisfação dos usuários, para ampliar as formas de controle social e transparência pública, aproximando o Governo do cidadão.

A pesquisa estará disponível no site da Controladoria-Geral do Estado, com as estatísticas correspondentes, a fim de satisfazer o princípio da publicidade dos atos da administração pública. As ouvidorias setoriais integrantes do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO deverão ser incluídas e corresponderão ao total geral das informações.

A pesquisa contará com **TRÊS EIXOS** fundamentais:

COLETA: criação de instrumentos efetivos de coleta de dados para que os ouvidores ou gestores possam obter as informações necessárias para análise;

ANÁLISE: criação de ferramentas de análise dos dados para gerar informações relevantes;

TRANSPARÊNCIA: junção dos eixos coleta e análise para legitimar o processo e engajar os cidadãos no processo de avaliação com o objetivo de melhorar o serviço público.

A pesquisa de satisfação terá como base a Carta de Serviço ao Usuário e o objetivo de buscar estratégias para melhorar fluxos de trabalho. A relação forte e transparente com a sociedade paranaense é capaz de motivar a redução de custos e aprimoramento de procedimentos com soluções efetivas e inovadoras.

As coordenadorias da CGE poderão usar as informações para mapear riscos e atuar em pontos estratégicos, como forma de promover a confiança dos paranaenses nas instituições e nos órgãos públicos estaduais.

3. ACESSIBILIDADE AO SISTEMA SIGO

Em conjunto com a Celepar, empresa de tecnologia da informação do Governo do Paraná, será desenvolvido estudo técnico para melhorar a acessibilidade do Sistema SIGO a pessoas com deficiência (PCD). Essa ação concilia a missão de proporcionar condições seguras para o acolhimento do cidadão paranaense reconhecendo-o como sujeito de direitos.

A fim de fomentar a participação e o controle social, faz-se necessário que toda a população paranaense tenha acesso à Ouvidoria. A Lei Federal 13.146, de 6 de julho de 2015, ou Estatuto da Pessoa com Deficiência, assegura, no artigo 4: “Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação”.

A Coordenadoria de Ouvidoria em diálogo com a Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional da CGE, estabelecerá cronograma de curso em Libras - Língua Brasileira de Sinais para os servidores das ouvidorias, a fim de capacitá-los e oferecer o melhor atendimento a todos os cidadãos.

Como o artigo 9 do Estatuto da Pessoa com Deficiência garante o direito a receber atendimento prioritário, a Ouvidoria-Geral do Estado, dentro de suas dependências, fixará guichê personalizado e prioritário para estes atendimentos.

4. ADAPTAÇÃO DA FERRAMENTA SIGO À COVID - 19

Por causa da pandemia causada pelo novo coronavírus, as coordenadorias de Ouvidoria, e de Transparência e Controle Social, o Núcleo de Informática e Informações e a Diretoria de Gestão e Inovação, propos três novas funcionalidades para as manifestações na Ouvidoria e para os pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação - Lei 12.527/2012.

As novas funções inseridas no SIGO permitem monitorar os dados sobre as reivindicações da população durante a pandemia, sejam elas solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, pedidos e elogios. Com a mudança, o cidadão pode direcionar sua manifestação ao tema coronavírus.

A entrada de solicitações pela internet foi unificada. Em um único site, o cidadão escolhe se encaminhará o pedido pela Ouvidoria ou se quer solicitar dados pela Lei de Acesso à Informação.

Além disto, no campo Tipo Solicitante ele pode optar por “sigiloso”, o que garante que os dados pessoais, como o nome do solicitante, não conste na tramitação interna do pedido, conforme previsto em legislação. Assim, aqueles que encaminharem ao Estado pedidos de acesso à informação por meio da LAI podem se manifestar sem receio de alguma retaliação ou censura. O cidadão permanece identificado no sistema, mas sua identificação não é compartilhada com o setor que receber a solicitação.

Ressalte-se que a transparência das informações, completas e objetivas, é um dos pilares do Governo do Estado e fundamental para o exercício do controle social. Para isso, a Coordenadoria de Ouvidoria estuda formas de facilitar o acesso aos dados e agilizar o atendimento ao cidadão.

5. CONSELHO CONSULTIVO DOS OUVIDORES

A criação do Conselho Consultivo dos Ouvidores do Poder Executivo do Estado do Paraná, com membros do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo – SISOUV, vai melhorar o atendimento ao cidadão. O órgão atuará, inicialmente, de forma consultiva para integrar, compartilhar e sugerir procedimentos.

O Conselho contará com membros fixos das ouvidorias:

- Coordenadoria de Ouvidoria;
- Casa Civil;
- Secretaria da Educação e Esporte;
- Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária;
- Secretaria da Saúde.

Esses órgãos foram escolhidos por reunirem o maior número de pedidos. Os ouvidores setoriais dos outros órgãos ou entidades poderão ingressar no Conselho de forma voluntária, mediante formalização de pedido à Ouvidoria-Geral do Estado. As reuniões ocorrerão de forma periódica, de preferência bimestral. Cabe ao Conselho acompanhar os trabalhos das ouvidorias, promover o compartilhamento de experiências, sugerir melhorias na ferramenta SIGO, além de recomendar padrões de qualidade e aumentar o grau de confiabilidade da população com o serviço.

No Conselho deverão ser criadas Câmaras Técnicas, concentradas em temas específicos a fim de contribuir no aperfeiçoamento das Ouvidorias. Esses grupos contarão com, pelo menos, quatro conselheiros fixos. Deverão apresentar atas das reuniões e relatório final aos demais conselheiros.

6. CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA OUVIDORES

As ouvidorias públicas promovem a participação social e são orientadas a colaborar com a relação de proximidade do cidadão com o Estado. Atuam no fomento a mudanças, com base nas diferentes manifestações da população, contribuindo para o aperfeiçoamento das instituições. Também promovem o exercício da democracia, garantindo direitos ao cidadão.

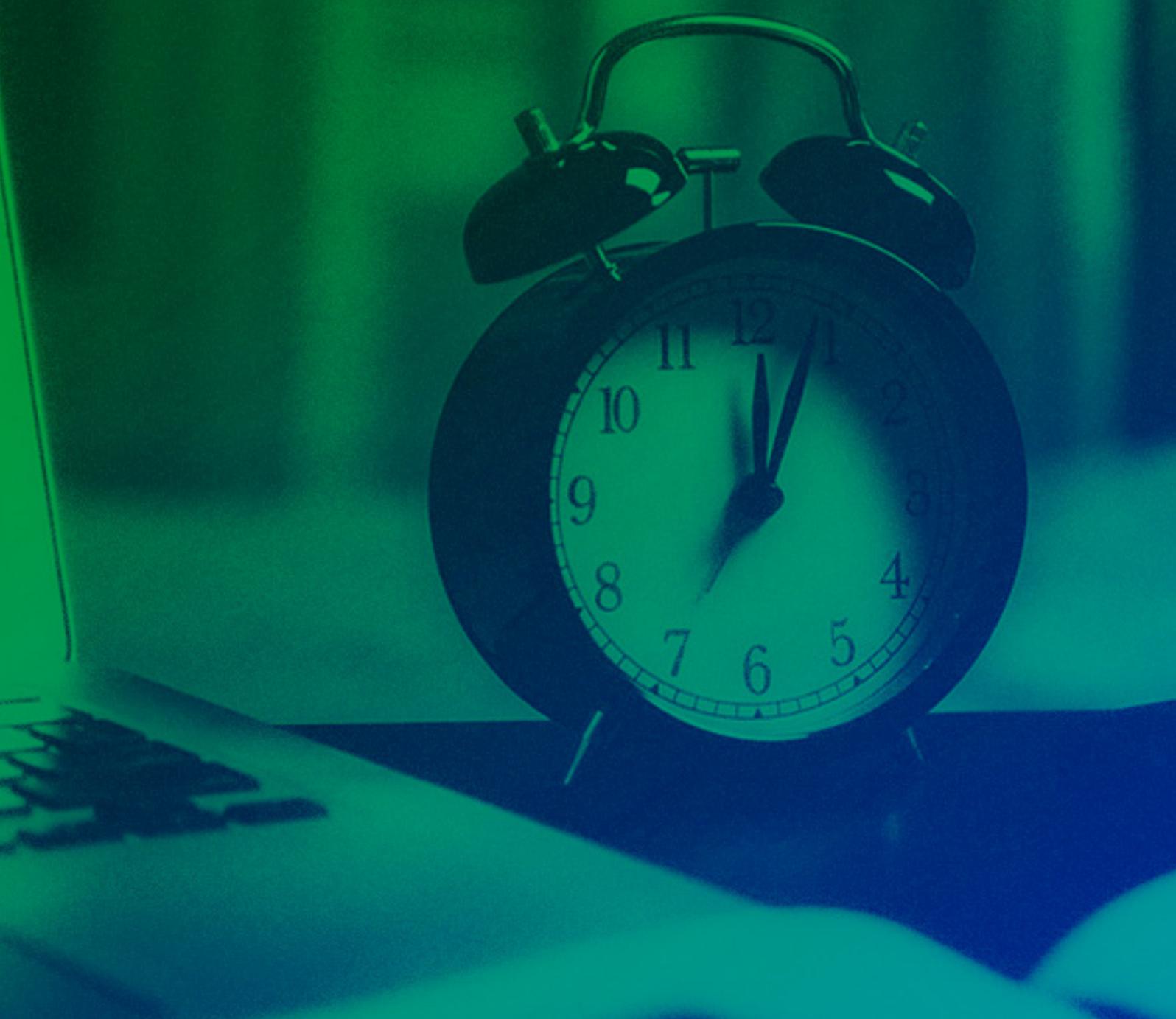
Além de assegurar direitos, a Constituição Federal contribuiu para a intensificação da interlocução da sociedade com o Estado, assim como a Lei Federal 13.460/2017 constitui relevante amparo para o trabalho do Ouvidor, estabelecendo regras, prazos e procedimentos para todos os órgãos e entidades da administração pública.

Diante da posição sensível do ouvidor ou da ouvidora, há necessidade de capacitação contínua desses profissionais, para conduzirem quebras de paradigmas, estimulando mudanças culturais.

Esse profissional precisa compreender as diferentes formas de manifestação do cidadão, para dar-lhe a resposta adequada, com habilidades de diálogo, de trabalho em equipe e de atenção ao cidadão.

A Ouvidoria-Geral do Estado propõe a capacitação, em conjunto com a Escola de Gestão do Governo do Paraná, para que os Ouvidores Setoriais possam cumprir seu papel de agente público de forma eficaz.

6. CRONOGRAMA



O cronograma do Plano de Trabalho foi estruturado a fim de ajustar-se ao Decreto 4.319, de 23 de março de 2020, que declarou o estado de calamidade pública no Estado do Paraná em virtude da pandemia da covid-19. Diante dessa realidade, não estão destacadas novas ações, no intuito de desenvolver a cidadania e estimular o controle social da população.

OBJETIVOS	2021			
	1ºT	2º T	3º T	4ºT
Carta de Serviços aos Usuário				
Pesquisa de Satisfação				
Acessibilidade ao Sistema SIGO				
Adaptação da ferramenta SIGO à COVID - 19				
Conselho Consultivo dos Ouvidores				
Curso de capacitação para Ouvidores				

7. COVID-19



Os primeiros casos de covid-19, causada pelo novo coronavírus, no Paraná foram confirmados em 12 de março, segundo a Secretaria de Estado da Saúde.

Com isto, o Governo do Estado adotou medidas para conter a evolução e a proliferação da pandemia no Paraná e alcançou notas altas em avaliações de transparência sobre o tema.

A Resolução 24, de 16 de março de 2020, estabelece medidas recomendadas por órgãos de saúde pública e adotou o revezamento da jornada de trabalho, além de implementar o sistema de teletrabalho aos servidores, com o objetivo de evitar aglomerações.

Em conformidade, a Ouvidoria Geral adaptou-se ao atendimento via teletrabalho, com a ferramenta SIGA-ME e suspendeu os atendimentos presenciais. Como cada Ouvidoria possui peculiaridades em virtude dos temas a que estão relacionadas, foi produzido um manual com orientações quanto aos procedimentos a serem adotados durante a pandemia. Esse material está disponível no site da CGE, em Ouvidoria, item Cartilha do Ouvidor.

Para ilustrar os atendimentos recepcionados pela Ouvidoria-Geral do Estado nesta situação adversa, demonstra-se na tabela ao lado as manifestações recebidas e classificadas com o assunto Coronavírus¹.

11.403

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS COM O ASSUNTO **CORONAVÍRUS** POR ÓRGÃO/ SECRETARIAS

28

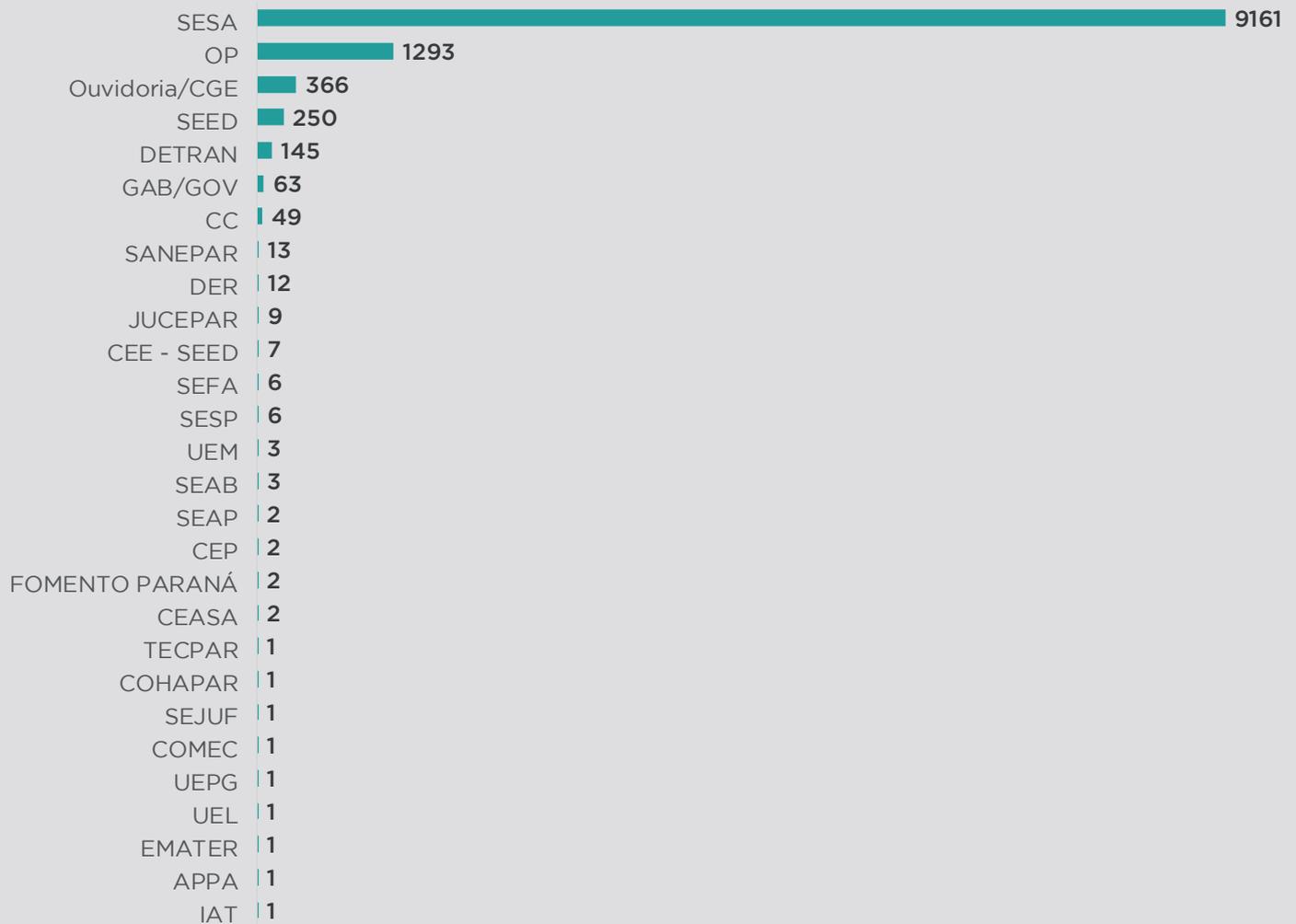
ENTIDADES ESTADUAIS RECEBERAM DEMANDAS DO ASSUNTO **CORONAVÍRUS**

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES CORRELACIONADAS - COVID 19



¹ Utilizou-se a extração de dados da plataforma SIGO e Business Intelligence - BI referente a todas as manifestações registradas com os assuntos Coronavírus a partir do dia 01/01/20 até o dia 24/07/2020.

ASSUNTO CORONAVÍRUS - SECRETARIAS



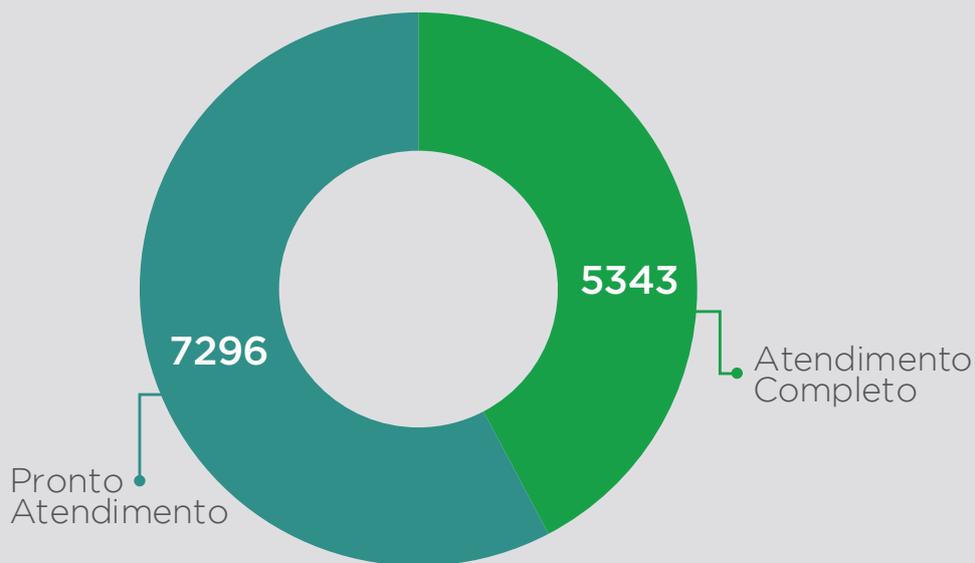
Já o gráfico abaixo apresenta a comparação dos anos 2020 e 2019 no tocante ao quantitativo de reivindicações registradas no Sistema SIGO - Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias.

EVOLUÇÃO MENSAL - GERAL 2020/2019

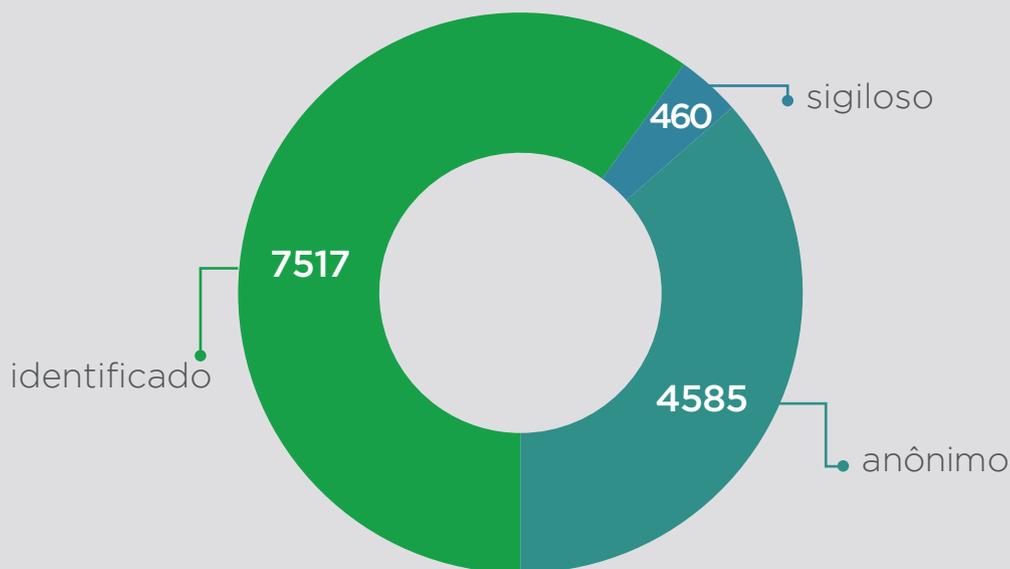


O gráfico a seguir apresenta a comparação dos anos 2020 e 2019 no tocante ao quantitativo de reivindicações registradas no Sistema SIGO - Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias.

TIPO DE ATENDIMENTO CORRELACIONADO - COVID-19



SOLICITANTE CORRELACIONADO - COVID-19



² Atendimento Completo: utilizado quando a resposta ao solicitante vai depender de análise ou providências a serem executadas/levantadas, para que então a resposta possa ser enviada numa data posterior para o cidadão.

³ Pronto Atendimento: utilizado para cadastrar a solicitação do cidadão, quando o atendente já fornece a resposta para a reivindicação no momento do seu cadastro.

SEJA A "VOZ" DO ESTADO, PARTICIPE!
SEJA A "VOZ" QUE O ESTADO PRECISA, CONTRIBUA!



RUA MATEUS LEME, Nº 2018 CENTRO CÍVICO | CURITIBA/PR

CEP 80530-010 | 41 3883-4000

WWW.CGE.PR.GOV.BR