

PLANO DE TRABALHO 2022

Coordenadoria de Ouvidoria

Raul Clei Coccaro Siqueira
Controlador-Geral do Estado

Luiz Fernando Neto de Castro
Diretor-Geral

José Acácio Ferreira Junior
Diretor de Auditoria, Controle e Gestão

Yohhan Garcia de Souza
Coordenador de Ouvidoria-Geral do Estado

Equipe Coordenadoria de Ouvidoria

Alessandra Halila
Eloisa da Rosa Staskoviak
Fernanda Pereira Micheletti
Isabelle Moreira de Oliveira
Matheus Henrique Ortega
Natalia Tasso
Ricardo Humberto de Alencar Santos Silva
Suelen Ferreira da Silva

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	4
2.	CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO.....	4
3.	METODOLOGIAS.....	7
4.	PLANO DE AÇÃO	10

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos /propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes.

O presente material tem por objetivo estruturar o planejamento de trabalho anual da Ouvidoria-geral do Estado, dentro da estrutura da Controladoria Geral do Estado do Paraná - CGE.

Busca-se ainda, apresentar para a população, servidores e gestores, a ouvidoria do como ferramenta de participação social, ferramenta estratégica de gestão e serviço de inteligência para o serviço público, uma vez que cabe à Ouvidoria, receber as manifestações da população, trabalhar com as informações e gerar indicadores importantes para tomadas de decisão.

2. CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

A Controladoria-Geral do Estado é o órgão central do Sistema Estadual de Controle do Poder Executivo Estadual e foi criada pela Lei nº 17.745, de 30 de outubro de 2013.

Nos termos da Lei nº 19.848, de 03 de maio de 2019, que trata da reestruturação do Poder Executivo Estadual, a CGE é um órgão vinculado à Governadoria, responsável por auxiliar o Governador do Estado na coordenação das ações governamentais e no controle dos assuntos prioritários, atuando no desempenho das funções de planejamento, coordenação, controle, avaliação, promoção, formulação e implementação de mecanismos de prevenção à corrupção, bem como de regulamentação e normatização dos sistemas de controle do Poder Executivo Estadual.

A Controladoria-Geral do Estado teve seu regulamento aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019. Estruturalmente, no nível de execução programática, sua composição é dada pelas Coordenadorias de Controle Interno, de Integridade e Compliance, de Ouvidoria, de Transparência e Controle Social e de Desenvolvimento Profissional, vinculadas à Diretoria de Auditoria, Controle

e Gestão, e pelas Coordenadorias de Corregedoria e de Observatório da Despesa Pública, subordinadas à Diretoria de Inteligência e Informações

Estratégias.

A Ouvidoria-geral do Estado, através de seus servidores e dos Agentes de Ouvidoria, integrantes dos Núcleos de Integridade e Compliance – NICs, atuam em nível setorial, de forma a estimular o exercício cotidiano da cidadania através da participação social. O objetivo dessa atuação é promover transparência pública, fomentando a participação popular através do controle social.

O Quadro 1 apresenta as legislações pertinentes à CGE e à Ouvidoria-geral do Estado, bem como as principais legislações relacionadas às ouvidorias públicas, destacando os principais artigos.

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 estadual 17.745/2013 L 17.745/13	Cria a Controladoria-Geral do Estado.	Art. 6º – Finalidades da CGE.
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

3. METODOLOGIA

Na busca por uma gestão mais eficiente pela administração, o conceito do Modelo de Três Linhas, elaborado pelo Institute of Internal Auditors – IIA, vem ganhando força na área de governança. Ele descreve as diretrizes para uma comunicação simples e eficaz entre a gestão de riscos e o controle de qualquer organização, seja privada ou pública, moderna ou arcaica.

O modelo, em uma estrutura ampla de governança da organização, consiste em três “linhas” que ajudam a aumentar a eficácia dos sistemas de gerenciamento de riscos, conforme pode ser observado na Figura 1. Resumidamente, em cada linha são atribuídas as funções de gerenciamento, de supervisão e de avaliação, respectivamente.

Na primeira linha, encontram-se os gerentes operacionais e seus executores. Eles são os responsáveis por identificar, avaliar, controlar e mitigar os riscos diariamente.

A segunda linha tem o papel de assessoramento, facilitando, auxiliando, monitorando e recomendando a implementação das práticas aplicadas pela gerência operacional, bem como identificando mudanças e apoiando as políticas de gestão para atender a conformidade legal.

A terceira linha fornece avaliações realizadas de modo sistemático e eficiente das atividades das duas primeiras linhas para os órgãos de governança, conselhos e comitês de auditoria, bem como para a alta administração, que também atende as duas primeiras linhas. Essa frente é de responsabilidade da auditoria interna. Cabe ressaltar que todas as linhas estão sujeitas à auditoria externa.

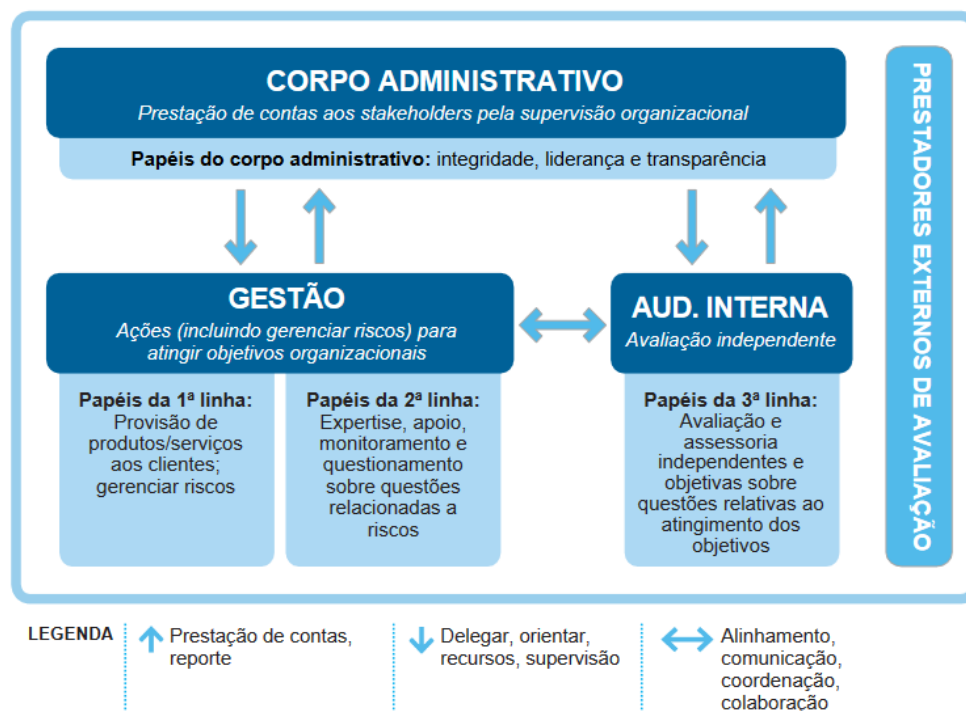
Fazendo um paralelo entre os papéis descritos no Modelo de Três Linhas e na estrutura governamental, tem-se: o gestor e todos os setores que compõem

o órgão/entidade, na primeira linha; os agentes que compõem os NICs, os quais são orientados pelas coordenadorias afins da CGE, na segunda linha; a CGE, a partir da sua equipe de auditores, na terceira linha; e por fim, o Tribunal de Contas do Estado do Paraná e o Ministério Público do Paraná, na avaliação externa.

A Ouvidoria-geral do Estado, realiza um trabalho de excelência no atendimento ao cidadão, oferecendo uma escuta qualificada e imparcial. Além de importante espaço de participação social, a Ouvidoria deve ser vista como

ferramenta estratégica de gestão e setor de inteligência dentro do órgão, uma vez que é a porta de entrada para a população encaminhar suas manifestações aos gestores, os quais recebem relatório de gestão da Ouvidoria, com as informações processadas e trabalhadas, conforme art. 15 da Lei Federal 13.460, 26 de junho de 2017.

Os Agentes Setoriais, também, devem, segundo instrução normativa da CGE, elaborar o seu Plano de Trabalho, descrevendo as atividades que serão desenvolvidas durante o exercício corrente.



Quadro 1. Modelo das Três Linhas do IIA.

4. PLANO DE AÇÃO

As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Estado durante o ano de 2022 estão descritas no Quadro 2.

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução podem sofrer ajustes, bem como serem demandadas atividades não contempladas no plano.

Quadro 2 – Atividades da Ouvidoria-geral do Estado.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 1	Capacitação de novos ouvidores.											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar e-protocolo com a designação dos novos Ouvidores; • Entrar em contato com os novos Ouvidores, a fim de agendar capacitação; • Realizar capacitação sobre o sistema SIGO e legislação vigente; 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 2	Acompanhamento das manifestações para não expirarem											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar levantamento diário sobre os prazos das demandas; • Encaminhamento de e-mails de alertas aos Ouvidores setoriais. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 3	Cobrança de manifestações expiradas nas Ouvidorias Setoriais											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar levantamento diário sobre os prazos das demandas; • Encaminhamento de e-mails de cobrança aos Ouvidores setoriais. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 4	Elaboração da nova cartilha do ouvidor											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar estudos concernente à legislação; • Realizar busca de bibliografias; • Elaborar nova cartilha do ouvidor com orientações aos ouvidores do Poder Executivo do Paraná. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 5	Visita técnica às Ouvidorias Setoriais											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as necessidades das Ouvidorias Setoriais; • Informar ouvidores setoriais sobre as visitas; • Realizar reunião com a Ouvidoria Setorial a fim de identificar possíveis melhorias; • Dar suporte para as Ouvidorias Setoriais. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 6	Projeto para aplicação dos recursos do BNDES											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar projeto desenvolvido no ano de 2019; • Realizar reuniões com a gestão e o Escritório de Projetos; • Realizar reuniões com Ouvidorias Gerais de outros estados; • Desenvolver projeto para a aplicação dos recursos do BNDES. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 7	Criação do Conselho Consultivo de Ouvidores											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar legislação vigente; • Realizar reunião com outras Ouvidorias Gerais para troca de experiência; • Alinhamento com a Gestão; • criar o Conselho Consultivo de Ouvidores. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 8	Proposta de regulamentação da Lei 13.460/2017											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar legislação vigente; • Alinhar com a Gestão; • Criar proposta para a regulamentação da Lei 13.460/2017 no Estado do Paraná. 											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Iniciativa 9	Proposta de regulamentação do sistema SIGO											
Etapas	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar legislação vigente; • Realizar reunião com outras Ouvidorias Gerais para troca de experiência; • Alinhamento com a Gestão; • Criar proposta para a regulamentação do Sistema SIGO. 											