

Plano de Trabalho 2022

Agente de Ouvidoria - CGE

Raul Clei Coccaro Siqueira
Controlador-Geral do Estado

Luiz Fernando Neto de Castro
Diretor-Geral

José Acacio Ferreira Junior
Diretor de Auditoria, Controle e Gestão

Yohhan Garcia de Souza
Coordenador de Ouvidoria-Geral do Estado

Ricardo Humberto de Alencar Santos Silva
Agente de Ouvidoria e Transparência CGE/PR

SUMÁRIO

| | | |
|----|---------------------|---|
| 1. | INTRODUÇÃO..... | 4 |
| 2. | OBJETIVOS | 4 |
| 3. | METODOLOGIAS..... | 6 |
| 4. | PLANO DE AÇÃO | 8 |

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 do Agente de Ouvidoriado Estado da Controladoria-Geral do Estado do Paraná.

Busca-se ainda, apresentar para a população, servidores e gestores, as atividades de ouvidoria 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 (CGE) é o órgão central do Sistema Estadual de Controle do Poder Executivo Estadual e foi criada pela Lei Estadual nº 17.745, de 30 de outubro de 2013.

Nos termos da Lei Estadual 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 Estratégicas.

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 às 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 L17.745/13 | 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 L19.848/19 | 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 D2.741/19 | 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 nº 08/2022, elaborar o seu Plano de Trabalho, descrevendo as atividades que serão desenvolvidas durante o exercício corrente.



Quadro 1. Modelo das Três Linhas do IIA.

1. PLANO DE AÇÃO

As principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria da Controladoria-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 CGE

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|-------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 4.1.1 | Elaboração de relatório para subsidiar o programa CGE ITINERANTE | | | | | | | | | | | |
| Etapas | <ul style="list-style-type: none"> • Acolher as manifestações recebidas; • Baixar banco de dados; • Analisar banco de dados por meio de programa de planilhas; • Enviar relatório por meio de memorando. | | | | | | | | | | | |

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 4.1.2 | Acompanhamento das manifestações para não expirarem | | | | | | | | | | | |
| Etapas | <ul style="list-style-type: none"> • Analisar as demandas que estão em andamento na Ouvidoria da CGE; • Filtrar no sistema de busca do SIGO as demandas que foram criadas de acordo com o critério cronológico; • Observar os alertas recebidos por e-mail ou nas notificações do SIGO que estão a expirar e, se for o caso, prorrogar imediatamente para evitar que expirem sem uma resposta. | | | | | | | | | | | |

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|-------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 4.1.3 | Cobrança de manifestações expiradas | | | | | | | | | | | |
| Etapas | <ul style="list-style-type: none"> • Considerar o prazo estipulado na Lei 13.460/2017 • Encaminhar e-mails e memorando de cobrança, quando necessário. | | | | | | | | | | | |

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 4.1.4 | Participação de reuniões de gestão | | | | | | | | | | | |
| Etapas | <ul style="list-style-type: none"> • Analisar pauta de reunião; • Elaborar as informações apresentadas. | | | | | | | | | | | |

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|-------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 4.1.5 | Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria da CGE no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização. | | | | | | | | | | | |
| Etapas | <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizar no site do órgão os números de telefones para que o cidadão registre sua manifestação ou simplesmente tire suas dúvidas de como realizar uma manifestação na Ouvidoria CGE. | | | | | | | | | | | |

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|-------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 4.1.6 | Realizar internamente no órgão educação permanente sobre o funcionamento da Ouvidoria da CGE. | | | | | | | | | | | |
| Etapas | <ul style="list-style-type: none"> • Enviar e-mails aos servidores da Controladoria-Geral informando a importância dos canais da Ouvidoria para uma melhor gestão dos serviços ofertados pela administração pública tanto para o cidadão como para o funcionalismo público. | | | | | | | | | | | |

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|-------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 4.1.7 | Obter certificação em Ouvidoria. | | | | | | | | | | | |
| Etapas | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar cursos ofertados em âmbito nacional que viabilizem certificação de Ouvidoria como da OGU e da ABO – Associação Brasileira de Ouvidoria. | | | | | | | | | | | |

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|-------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 4.1.8 | Elaborar relatório de denúncias para subsidiar o trabalho desenvolvido pelo Agente de <i>Compliance</i> | | | | | | | | | | | |
| Etapas | <ul style="list-style-type: none"> • Filtrar, no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, as denúncias registradas e baixar relatório em formato CSV. • Elaborar relatório de acordo com a orientação da Controladoria-Geral do Estado do Paraná. | | | | | | | | | | | |

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Iniciativa 4.1.9 | Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão. | | | | | | | | | | | |
| Etapas | <ul style="list-style-type: none"> • Analisar as manifestações no SIGO; • Identificar informações importantes para a gestão; • Elaborar relatório. | | | | | | | | | | | |