

## PLANO DE TRABALHO 2023

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO



# CGE

CONTROLADORIA GERAL  
DO ESTADO DO PARANÁ

Raul Clei Coccaro Siqueira  
**CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO**

Patricia Valgrande Augusto  
**DIRETORA-GERAL**

Ricardo Humberto de Alencar Santos Silva  
**AGENTE DE OUVIDORIA - CGE**



<u>1. INTRODUÇÃO</u>	<u>4</u>
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
<u>2. AGENTE DE OUVIDORIA</u>	<u>5</u>
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	5
<u>3. BASE LEGAL</u>	<u>6</u>
<u>4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u>	<u>7</u>
<u>5. PLANO DE TRABALHO 2023</u>	<u>8</u>
<u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	<u>14</u>



## 1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor ou empresa, através 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, o Agente de Ouvidoria 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 pelo Agente de Ouvidoria, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

### METODOLOGIA

A metodologia empregada para a elaboração dos Planos de Trabalho 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.

As premissas para definição das iniciativas são especificidade (claras e definidas), mensurabilidade (possível de quantificar e avaliar), relevância (relacionado com a missão institucional), factibilidade (realizável) e temporalidade (definição de prazo).

## 2. AGENTE DE OUVIDORIA

### ESTRUTURA

O Agente de Ouvidoria integra o Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial (NICS), no âmbito da Controladoria-Geral do Estado, exercendo as atividades do Sistema de Controle no Nível de Atuação Sistêmica, conforme definido no art. 23 e no parágrafo único do art. 24 do Regulamento Interno da Controladoria-Geral do Estado, aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019.

### COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

As atribuições do Agente de Ouvidoria estão previstas nos incisos XXIII a XXVI do art. 24 do Regulamento Interno da Controladoria-Geral do Estado, aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019, e deverão ser cumpridas de acordo com as diretrizes e orientações estabelecidas nas instruções normativas e outros atos formais exarados pela Controladoria-Geral do Estado.

Complementarmente, a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, bem como as atribuições e vedações aplicáveis aos Agentes estão descritas na Resolução CGE nº 55/2021.

O Agente de Ouvidoria é, basicamente, responsável por receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários do serviço público e representá-lo junto aos órgãos e entidades, bem como por intermediar as resoluções cabíveis para a solução das demandas recepcionadas.

### ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação do Agente de Ouvidoria são realizadas de acordo com a legislação aplicável à área de atuação e as diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria.

### 3. BASE LEGAL

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

#### *Legislação Básica:*

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Constituição do Estado do Paraná

#### *Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:*

- Lei Estadual nº 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 nº 19.857/2019, que instituiu o Programa de Integridade e *Compliance* da Administração Pública Estadual.

#### *Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:*

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a 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.
- Resolução nº 55/2021, que dispõe sobre as diretrizes e competências dos NICS.

#### *Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:*

- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto Estadual nº 7.791/2021, que dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

## 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
Elaboração de relatório para subsidiar o programa CGE ITINERANTE	concluído	Informações repassadas à equipe do CGE Itinerante
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	concluído	Atividade contínua
Cobrança de manifestações expiradas	concluído	Atividade contínua
Participação de reuniões de gestão	concluído	Quando solicitado
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria da CGE no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.	concluído	Sítio da CGE/PR
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre o funcionamento da Ouvidoria da CGE.	não iniciada	e-mails
Obter certificação em Ouvidoria	concluído	Capacitação continuada
Elaborar relatório de denúncias para subsidiar o trabalho desenvolvido pelo Agente de <i>Compliance</i>	concluído	Informações repassadas à Agente de Compliance
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão	concluído	Informações repassadas ao gabinete, quando necessário

## 5. PLANO DE TRABALHO 2023

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria, no exercício de 2023.

ATIVIDADE 1													
DIVULGAR DAS FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA DA CGE													
<b>OBJETIVO</b>	Tornar fácil o acesso às informações da ouvidoria para o público em geral.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG												
	Outros: Instrução Normativa CGE nº 06/2023												
<b>PRAZO</b>	12 meses												
		<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Verificar se o site institucional disponibiliza o números de telefones para que o cidadão registre sua manifestação ou simplesmente tire suas dúvidas de como realizar uma manifestação na ouvidoria.												
	Caso haja alguma inconsistência na disponibilização dos contatos, solicitar a devida adequação.												
	Acompanhar a disponibilização no site institucional da CGE.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros: Site institucional da CGE												
<b>INDICADOR</b>	Site atualizado.												

ATIVIDADE 2																	
EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA CGE																	
<b>OBJETIVO</b>	Garantir que a ouvidoria seja vista como recurso valioso e eficaz para os servidores da CGE.																
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE															
		ESG/ASG: Social															
		Outros: Instrução Normativa CGE nº 06/2023															
<b>PRAZO</b>	12 meses					<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	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.																
<b>RECURSO</b>		Pessoal															
		Financeiro															
		Outros:															
<b>INDICADOR</b>	Avaliação interna sobre o conhecimento da ouvidoria.																

ATIVIDADE 3																										
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PARA NÃO EXPIRAREM																										
OBJETIVO	Garantir que as manifestações sejam respondidas dentro do prazo legal, evitando que o prazo vença sem solução para o requerente.																									
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																								
		Plano Plurianual																								
		Plano de Integridade e Compliance																								
		IA-CM																								
		Ação de controle e auditoria																								
		BNDES																								
		TCE																								
		Outros: Instrução Normativa CGE nº 06/2023																								
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
ETAPAS	Analisar as demandas do SIGO que estão em andamento na 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.																									
RECURSO	Pessoal																									
	Financeiro																									
	Outros: Sistema SIGO																									
INDICADOR	Número de manifestações expiradas.																									

ATIVIDADE 4																	
OUVIDORIA ACESSÍVEL																	
<b>OBJETIVO</b>	Garantir que a Ouvidoria da CGE forneça acessibilidade aos cidadãos.																
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Social															
	Outros: Instrução Normativa CGE nº 06/2023																
<b>PRAZO</b>	10 meses					<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Estabelecer Diretrizes de Acessibilidade para a Ouvidoria da CGE.																
	Avaliar a acessibilidade arquitetônica da Ouvidoria da CGE.																
	Enviar documento solicitando adequação da Ouvidoria para oferecer acessibilidade.																
	Desenvolver campanha de conscientização e divulgação sobre acessibilidade.																
<b>RECURSO</b>	Pessoal																
	Financeiro: em análise																
	Outros:																
<b>INDICADOR</b>	Adequação completa da Ouvidoria da CGE conforme as diretrizes de acessibilidade.																

ATIVIDADE 5																							
RELATÓRIO PARA SUBSIDIAR A GESTÃO																							
<b>OBJETIVO</b>	Fornecer informações valiosas que possam ser usadas para melhorar a eficiência e a efetividade da gestão da Controladoria-Geral do Estado nas tomadas de decisão.																						
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		BNDES																					
		TCE: Acórdão																					
		ESG/ASG: Governança																					
		Outros: Instrução Normativa CGE nº 06/2023																					
<b>PRAZO</b>	12 meses											<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Analisar as manifestações no SIGO.																						
	Identificar informações importantes para a gestão.																						
	Emitir relatório à gestão, quando couber.																						
<b>RECURSO</b>	Pessoal																						
	Financeiro																						
	Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Frequência de atualização do relatório.																						

ATIVIDADE 6																	
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO																	
<b>OBJETIVO</b>	Implementar a Carta de Serviços ao Usuário da CGE.																
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Social															
	Outros: Lei Federal 13.460/2017 e Instrução Normativa CGE nº 06/2023																
<b>PRAZO</b>	07 meses					<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Definir grupo responsável pela elaboração da Carta de Serviços ao Usuário da CGE (CSU).																
	Identificar os serviços prestados pela CGE.																
	Elaborar a Carta de Serviços ao Usuário da CGE.																
	Divulgar e implementar a CSU.																
<b>RECURSO</b>	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
<b>INDICADOR</b>	Carta de Serviços ao Usuário divulgada.																

## 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades do Agente, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo do Governo do Estado do Paraná, da Controladoria-Geral do Estado e da Coordenadoria de Ouvidoria, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as atividades descritas no item 2 do presente Plano de Trabalho, e podem sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos a serem executados, tendo em vista novas demandas que surjam no decorrer do ano, bem como atualizações e edições de atos normativos.