

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA – CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ



Luciana Carla da Silva Azevedo
CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO

Ivo Ferreira Neto
DIRETOR-GERAL

Mehdi Mouazen
DIRETOR DE INTELIGÊNCIA E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Yohhan Garcia de Souza
OUVIDOR-GERAL DO ESTADO

Ricardo Humberto de Alencar Santos Silva
AGENTE DE OUVIDORIA - CGE



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



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, a Coordenadoria 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 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.

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 - CGE

ESTRUTURA

O Agente de Ouvidoria integra o Núcleo de Integridade e Compliance Setorial no âmbito da Controladoria-Geral do Estado, vinculado diretamente ao Controlador-Geral do Estado e ao Diretor-Geral, conforme organograma definido no Regulamento Interno, aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria compõe o Núcleo de Integridade e Compliance Setorial e suas atribuições estão elencadas no artigo 24 do anexo ao Decreto 2741/2019 que regulamenta a Controladoria-Geral do Estado do Paraná - CGE

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação do Agente de Ouvidoria são realizadas de forma integrada, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial – NICS/CGE.

3.BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Coordenadoria 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 de Ouvidoria do NICS- Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial..

Legislação Básica:

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

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual nº 19.848/2019, 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.
- 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 de Ouvidoria e NICS:

- 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 denunciante 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
Elaboração de relatório para subsidiar o programa CGE ITINERANTE	em andamento	Relatório do SIGO
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	em andamento	Relatórios do SIGO
Cobrança de manifestações expiradas	em andamento	Relatórios do SIGO
Participação de reuniões de gestão	em andamento	Reuniões realizadas
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria da CGE no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.	em andamento	Site da CGE/PR
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre o funcionamento da Ouvidoria da CGE.	em andamento	Redes sociais.
Obter certificação em Ouvidoria	em andamento	Certificação em Ouvidoria –

		OGU/ENAP necessária para licitação
Elaborar relatório de denúncias para subsidiar o trabalho desenvolvido pelo Agente de Compliance	em andamento	Relatórios do SIGO
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão	em andamento	Relatórios do SIGO.
Ouvidoria Acessível	em andamento	Levantamentos permanentes sobre a acessibilidade da ouvidoria
Carta de Serviços ao Usuário	em andamento	Site da CGE/PR

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																
DIVULGAÇÃO DO TELEFONE E OUTROS CONTATOS DA OUVIDORIA DA CGE/PR																
OBJETIVO		Disponibilizar o telefone e outras formas de contato em lugar de fácil acesso no site da Controladoria-Geral do Estado do Paraná e outras redes sociais da internet.														
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	12 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

RECURSO	Pessoal
	Financeiro R\$
	Outros:
INDICADOR	Avaliação da satisfação dos clientes com o atendimento prestado pela ouvidoria, que pode ser medido por meio de pesquisas ou comentários

ATIVIDADE 3													
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PARA NÃO EXPIRAREM													
OBJETIVO	O objetivo do acompanhamento das manifestações de ouvidoria é garantir que sejam respondidas dentro do prazo estipulado, evitando que o prazo vença sem solução para o requerente.												
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	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												
	Utilização do Sistema												

RECURSO	Pessoal
	Financeiro
	Outros:
INDICADOR	Número de manifestações pendentes: o número total de manifestações que ainda não foram resolvidas.

ATIVIDADE 4														O U V I D O R I A A C C E S S Í V E L			
OUVIDORIA ACESSÍVEL																	
OBJETIVO		Realizar a II Semana da Ouvidoria do Paraná															
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		05 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ET	Estabelecer Diretrizes de Acessibilidade para a Ouvidoria da CGE																

	Desenvolver campanha de conscientização e divulgação sobre acessibilidade.												
	Avaliar a acessibilidade arquitetônica da Ouvidoria da CGE/PR												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR		Semana de Ouvidoria realizada											

ATIVIDADE 5																	
ELABORAR RELATÓRIO PARA SUBSIDIAR A GESTÃO NAS TOMADAS DE DECISÃO.																	
OBJETIVO		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.															
RELEVÂNCIA			Plano de Governo														
			Plano Plurianual														
			Plano de Integridade e Compliance														
			IA-CM														
			Ação de controle e auditoria														
			BNDES														
			TCE: Acórdão														
			ESG/ASG: Social														
			Outros: Educação Permanente														
PRAZO		12 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar as manifestações no SIGO;																
	Identificar informações importantes para a gestão																

RECURSO		
	Pessoal	
	Financeiro	
	Outros:	
INDICADOR	Frequência de atualização do relatório.	

ATIVIDADE 6																
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO																
OBJETIVO		Elaborar e acompanhar a implementação de Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art.7º da Lei Federal 13.460/2017														
RELEVÂNCIA			Plano de Governo													
			Plano Plurianual													
			Plano de Integridade e Compliance													
			IA-CM													
			Ação de controle e auditoria													
			BNDES													
			TCE:													
			ESG/ASG: Social													
			Outros: Agenda 2030 – ODS 16													
PRAZO		07 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Estabelecimento do grupo responsável pela elaboração da CSU – Carta de Serviços ao Usuário															
	Identificação dos serviços prestados															
	Elaboração da carta de serviços															

[illegible]

ATIVIDADE 7																			
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA																			
OBJETIVO		Dar oportunidade para o profissional ou instituição adquirir novos conhecimentos, aperfeiçoar suas habilidades e fortalecer a sua reputação.																	
RELEVÂNCIA			Plano de Governo																
			Plano Plurianual																
			Plano de Integridade e Compliance																
			IA-CM																
			Ação de controle e auditoria																
			BNDES																
			TCE: Acórdão																
			ESG/ASG: Social																
			Outros: Agenda 2030																
PRAZO		04 meses						J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS		Realizar cursos ofertados em âmbito nacional que viabilizem certificação de Ouvidoria como da OGU e da ABO – Associação Brasileira de Ouvidoria.																	
RECURSO			Pessoal																
			Financeiro																
			Outros:																
INDICADOR		Avaliação da satisfação dos clientes com o atendimento prestado pela Ouvidoria da CGE/PR, que pode ser medido por meio de pesquisas ou comentários.																	

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de 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 do Governo do Estado do Paraná e da Controladoria-Geral do Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Coordenadoria 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.