

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

COORDENADORIA DE OUVIDORIA



CGE

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO PARANÁ

Luciana Carla da Silva Azevedo

CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO

Ivo Ferreira Neto

DIRETOR-GERAL

Ivo Ferreira Neto

DIRETOR DE INTELIGÊNCIA E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Yohhan Garcia de Souza

OUIDOR-GERAL DO ESTADO

EQUIPE TÉCNICA

Alessandra Halila

Letícia Rani Pedrozo Dohms

Lucas Gabriel Poviaiko Lima da Silva

Matheus Henrique Ortega

Ricardo Humberto de Alencar Santos Silva

Suelen Ferreira da Silva



<u>1.INTRODUÇÃO</u>	<u>4</u>
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
<u>2. COORDENADORIA DE OUVIDORIA DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO</u>	<u>5</u>
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	6
<u>3. BASE LEGAL</u>	<u>7</u>
<u>4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u>	<u>9</u>
<u>5. PLANO DE TRABALHO</u>	<u>10</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, 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. COORDENADORIA DE OUVIDORIA DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

ESTRUTURA

A Coordenadoria de Ouvidoria está localizada no nível de execução programática da estrutura organizacional básica da Controladoria-Geral do Estado, vinculada diretamente à Diretoria de Inteligência e Informações Estratégica - DIIE, conforme organograma definido no Regulamento Interno, aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Coordenadoria de Ouvidoria é composta pelo Ouvidor-Geral, Assessores e Assistentes que prestam suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões do Controlador-Geral do Estado e do Diretor-Geral. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a promoção da formação dos agentes multiplicadores nos órgãos do Poder Executivo, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos;
- a atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- o acompanhamento da implementação dos Conselhos de Usuários, bem como a utilização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário e monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema no tratamento das manifestações recebidas;
- a manutenção do sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades alcançados com vista ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;
- a definição de mecanismos e padrões para a medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos e sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria;

- a consolidação e divulgação de estatísticas, inclusive indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;
- a coordenação e articulação das atividades de ouvidoria, a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- o zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços;
- o recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- a elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;
- o encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Controlador-Geral do Estado e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria, se for o caso;
- a proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;
- a proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação, em conjunto com a Diretoria de Gestão e Inovação;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Coordenadoria de Ouvidoria são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

Cabe à Coordenadoria de Ouvidoria a coordenação da Rede de Ouvidores Setoriais, que estão ligados à Coordenadoria de Ouvidoria e também aos Núcleos de Integridade e Compliance – NICS, dentro do Poder Executivo Estadual.

A metodologia utilizada para o tratamento das manifestações das Ouvidorias de toda a Rede de Ouvidores está disponível no site da CGE, e pode ser acessada clicando [aqui](#).

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 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 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 da Coordenadoria de Ouvidoria:

- 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 denunciadores 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 da nova cartilha do ouvidor	em andamento	Reprogramada, em virtude de alteração legislativa
Ouvidorias Acessíveis	concluído	Levantamentos permanentes sobre a acessibilidade das ouvidorias
Sistema informatizado SIGO Inclusivo	concluído	Atualizações necessárias realizadas
Assessoria na Implantação de Ouvidorias Municipais	em andamento	Trabalho contínuo
Ouvidoria da Mulher	concluído	Criada através da Resolução CGE 44/2023
Pesquisa de satisfação	concluído	Criada dentro do sistema SIGO.
Atendimento via Whatsapp	em andamento	Alteração na documentação necessária para licitação
II Semana de Ouvidoria do Paraná	concluído	Realizada durante o Congresso de Governança da CGE
Criação do Conselho Consultivo de Ouvidores	em andamento	Em análise da real necessidade.

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													
DIVULGAR NO SITE DA CGE/PR TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO DA OUVIDORIA													
OBJETIVO	Disponibilizar em lugar de fácil acesso e visualização no site da Controladoria-Geral do Estado do Paraná telefone e outras formas de contato da ouvidoria do órgão como o contato do Agente de Ouvidoria responsável.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
	Outros:												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Disponibilizar no <i>site</i> 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.												
RECURSO		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
INDICADOR	Satisfação dos solicitantes com o atendimento prestado pela ouvidoria pelos meios de contato ofertados tanto por telefone como pelo <i>site</i> da CGE												

ATIVIDADE 2																	
REALIZAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA CGE																	
OBJETIVO	Garantir que a Ouvidoria da CGE seja vista como recurso valioso e eficaz para os servidores do órgão																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE															
		ESG/ASG															
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16																
PRAZO	04 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	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.																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro																
	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:												
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												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Número de manifestações pendentes: o número total de manifestações que ainda não foram resolvidas.												

ATIVIDADE 4																	
III SEMANA DE OUVIDORIA DO PARANÁ																	
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
ETAPAS	Buscar possíveis locais para realizar o encontro																
	Divulgar o evento																
	Realizar a III Semana de Ouvidoria do Paraná																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
INDICADOR	Semana de Ouvidoria realizada																

6. 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.