

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE N.º 05/2024

Determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho Anual, referente ao exercício de 2024, de acordo com suas atividades e competência.

A **CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ**, o uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 4º da Lei Estadual nº 21.352, de 1º de janeiro de 2023; pelo §2º do art. 10 da Lei Estadual nº 17.745, de 30 de outubro de 2013; e pelo inciso II do art. 7º do Anexo I do Decreto Estadual nº 2.741, de 19 de setembro de 2019;

CONSIDERANDO que a Controladoria-Geral do Estado, órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, tem por objetivo exercer as atividades de avaliação dos controles internos da gestão dos órgãos e entidades do Poder Executivo, bem como a efetiva aplicação das políticas públicas, conforme estabelecido no art. 4º da Lei Estadual nº 15.524, de 05 de junho de 2007;

CONSIDERANDO a atribuição da Controladoria-Geral do Estado de estimular a observância às normas legais, diretrizes administrativas, instruções normativas, regulamentos, estatutos e regimentos, prevista no inciso II do art. 6º da Lei Estadual nº 17.745, de 30 de outubro de 2013;

CONSIDERANDO as atribuições dos Núcleos de Integridade e Compliance, no que diz respeito as atividades dos Agentes de Ouvidoria, contidas nos incisos XXIII a XXVI do art. 24 do Anexo I do Decreto Estadual nº 2.741, de 19 de setembro de 2019, bem como no inciso IV do art. 2º da Resolução CGE nº 55, de 10 de novembro de 2021; e

CONSIDERANDO que cabe aos Agentes dos Núcleos de Integridade e Compliance Setorial a elaboração de Plano de Trabalho de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas em Instrução Normativa ou outros atos formais emitidos pela Controladoria-Geral do Estado, conforme preconizado no art. 14 da Resolução CGE nº 55, de 10 de novembro de 2021,

RESOLVE:

Art. 1º. Determinar aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2024, descrevendo todas as atividades que serão realizadas no período, conforme modelo e diretrizes estabelecidas por esta Controladoria e que comporão o Plano de Trabalho anual de cada Agente de Ouvidoria do órgão ou entidade.

Parágrafo único. As sociedades de economia mista e empresas públicas ficam sujeitas as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado e órgãos reguladores específicos no que se refere aos Agentes de Ouvidoria.

Art. 2º. O Plano de Trabalho deverá conter **no mínimo 07 (sete) ações/iniciativas** para o desempenho das atividades de ampliação do trabalho da ouvidoria no órgão/entidade durante o exercício:

- I. Ação/Iniciativa I - Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização;
- II. Ação/Iniciativa II - Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre o as atribuições da Ouvidoria;
- III. Ação/Iniciativa III - Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo;
- IV. Ação/Iniciativa IV - Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria;
- V. Ação/Iniciativa V - Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão;
- VI. Ação/Iniciativa VI - Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº13.460/2017;
- VII. Ação/Iniciativa VII - Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.

Art. 3º Os agentes integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance, em conjunto, submeterão os Planos de Trabalho à alta administração do órgão/entidade para ciência e aprovação, em reunião única, e após, deverão ser publicados no Diário Oficial do Estado - DIOE, por meio de extrato, **até o dia 23 de fevereiro de 2024**, bem

como disponibilizados de maneira integral no site e portal institucional do órgão/entidade.

§ 1º O extrato da publicação no Diário Oficial do Estado deverá indicar o endereço eletrônico do Plano de Trabalho disponibilizado no site institucional do órgão/entidade.

§ 2º O Agente de Transparência deverá zelar pela disponibilização dos Planos de Trabalho dos Agentes integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial na área de transparência institucional do órgão/entidade e no Portal de Transparência do Estado.

§ 3º Cabe ao Agente de Compliance recepcionar e anexar os Planos de Trabalho dos Agentes integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial, em protocolo único, que deverá contemplar a evidência da publicidade pelo Agente de Transparência, para posterior encaminhamento à Controladoria-Geral do Estado.

§ 4º Os agentes lotados nas sociedades de economia mista e nas empresas públicas deverão encaminhar, individualmente, à Controladoria-Geral do Estado seus Planos de Trabalho, juntamente com as evidências da aprovação e publicação.

§ 5º O Plano de Trabalho deverá ser encaminhado juntamente com o extrato mencionado no §1º deste artigo à Controladoria Geral do Estado, por meio do protocolo digital, até o décimo dia útil após a publicação.

§ 6º Na hipótese de alteração do Plano de Trabalho, devidamente aprovada pela autoridade máxima do órgão/entidade, deverá ser feita nova publicação no Diário Oficial do Estado – DIOE e comunicação à Controladoria-Geral do Estado, nos moldes do §2º deste artigo.

Art. 5º. O Agente de Ouvidoria Setorial deverá encaminhar os relatórios referentes à execução de suas atividades à Coordenadoria de Ouvidoria, conforme cronograma:

- I. Relatório Parcial, a ser apresentado na primeira quinzena de julho de cada exercício;
- II. Relatório Anual, a ser apresentado na primeira quinzena de janeiro do próximo exercício.

Art. 6º. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 19 de janeiro de 2024

LUCIANA CARLA DA SILVA AZEVEDO
Controladora-Geral do Estado