

PLANO DE TRABALHO 2023

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

COORDENADORIA DE OUVIDORIA



Raul Clei Coccaro Siqueira
CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO

Luiz Fernando Neto de Castro
DIRETOR-GERAL

Daniel Jacinto Berno
DIRETOR DE INTELIGÊNCIA E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Yohhan Garcia de Souza
OUIDOR-GERAL DO ESTADO

EQUIPE TÉCNICA

Alessandra Halila
Fernanda Pereira Micheletti
Giovana Carolina Fanha Cercal
Lucas Gabriel Povidaiako Lima da Silva
Matheus Henrique Ortega
Suelen Ferreira da Silva

AGENTE DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Ricardo Humberto de Alencar Santos Silva



<u>1. INTRODUÇÃO</u>	<u>4</u>
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
<u>2. COORDENADORIA DE OUVIDORIA</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 2023</u>	<u>10</u>
<u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	<u>19</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

ESTRUTURA

A Coordenadoria de Ouvidoria (OUV) está localizada no nível de execução programática da estrutura organizacional básica da Controladoria-Geral do Estado, vinculada diretamente à Diretoria de Inteligência e Informações Estratégicas, conforme organograma definido no Regulamento Interno, aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019 e atualizado pelo Decreto Estadual nº 6.929/2021.

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 Setorial (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, que 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, que 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, que 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
Capacitação de novos ouvidores	concluído	Todos os novos ouvidores capacitados
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	concluído	E-mails diários enviados aos Ouvidores setoriais
Cobrança de manifestações expiradas nas Ouvidorias Setoriais	concluído	E-mails diários enviados aos Ouvidores setoriais
Elaboração da nova cartilha do ouvidor	não iniciada	Reprogramada, em virtude de alteração legislativa
Visita técnica às Ouvidorias Setoriais	concluído	Agenda de visitas às Ouvidorias Setoriais
Projeto para aplicação dos recursos do BNDES	em andamento	Termo de referência encaminhado para Escritório de Projetos.
Criação do Conselho Consultivo de Ouvidores	em andamento	Proposta em análise da gestão
Proposta de regulamentação da Lei 13.460/2017	concluído	Minuta
Proposta de regulamentação do sistema SIGO	concluído	Minuta

5. PLANO DE TRABALHO 2023

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria no exercício de 2023.

ATIVIDADE 1													
ELABORAÇÃO DA NOVA CARTILHA DO OUVIDOR													
OBJETIVO	Elaborar material com o objetivo de orientar os ouvidores públicos do Estado do Paraná, sobre o papel e as atribuições de uma ouvidoria pública, levando em consideração as legislações recentes.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16											
PRAZO	06 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Realizar estudos concernente à legislação.												
	Realizar busca de bibliografias.												
	Elaborar nova cartilha do ouvidor com orientações aos ouvidores públicos do Estado do Paraná.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Lançamento da Cartilha.												

ATIVIDADE 2													
OUVIDORIAS ACESSIVEIS													
OBJETIVO	Garantir que as Ouvidorias da Rede Estadual de Ouvidorias forneçam acessibilidade aos cidadãos.												
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	08 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Estabelecer Diretrizes de Acessibilidade para a Rede de Ouvidorias, em parceria com a SEJUF-PR.												
	Desenvolver campanha de conscientização e divulgação sobre acessibilidade.												
	Avaliar a acessibilidade arquitetônica das Ouvidorias da Rede.												
	Enviar de documento solicitando adequação das Ouvidorias para oferecerem acessibilidade.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	100% das Ouvidorias da Rede adequadas às Diretrizes de acessibilidade.												

ATIVIDADE 3												
SISTEMA INFORMATIZADO SIGO INCLUSIVO												
OBJETIVO	Garantir que o sistema SIGO atenda às demandas inclusivas.											
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	05 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar o SIGO em parceria com a SEJUF-PR e CELEPAR.											
	Realizar as alterações necessárias para que o sistema se torne um sistema inclusivo.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro											
	Outros:											
INDICADOR	Sistema atendendo às demandas inclusivas											

ATIVIDADE 4																								
ASSESSORIA NA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS MUNICIPAIS																								
OBJETIVO	Assessorar a implantação de Ouvidorias Gerais nos municípios paranaenses que ainda não possuem.																							
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	06 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Fazer levantamento de Ouvidorias Gerais Implantadas nos Municípios.																							
	Encaminhar documento para os municípios que não possuem ouvidorias implantadas informando sobre a necessidade da implantação, conforme Lei nº 13.460/2017.																							
	Fazer levantamento de Ouvidorias Gerais Implantadas nos Municípios.																							
RECURSO	Pessoal																							
	Financeiro																							
	Outros:																							
INDICADOR	Número de Ouvidorias implantadas (195 Ouvidorias implantadas em 2022)																							

ATIVIDADE 5																	
OUVIDORIA DA MULHER																	
OBJETIVO	Criar a Ouvidoria da Mulher, dentro da estrutura da Coordenadoria de Ouvidoria, responsável por fornecer atendimento inclusivo para agentes públicos do sexo feminino que queiram ser atendidas por uma mulher na Ouvidoria.																
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	03 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Criar minuta de documento.																
	Garantir um local adequado e sigiloso para o atendimento.																
	Assinar o documento criando a Ouvidoria da Mulher.																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
INDICADOR	Ouvidoria da Mulher implantada																

ATIVIDADE 6																	
PESQUISA DE SATISFAÇÃO																	
OBJETIVO	Implantar pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019 e 5004.															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE															
		ESG/ASG: Social															
	Outros: Agenda 2030																
PRAZO	06 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Solicitar a criação da pesquisa de satisfação no sistema SIGO.																
	Realizar testes da ferramenta no SIGO.																
	Fazer levantamento de serviços prestados.																
	Cadastrar no SIGO os serviços prestados.																
	Enviar material da pesquisa de satisfação para os órgãos cadastrados.																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
INDICADOR	Pesquisa de satisfação implantada.																

ATIVIDADE 7													
ATENDIMENTO VIA WHATSAPP													
OBJETIVO	Contratar empresa especializada para a prestação de serviços de WhatsApp Business com Interface de Programação de Aplicação – API, com atendimento inicial via ChatBot e integração a serviços de Inteligência Artificial.												
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	05 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar Termo de Referência.												
	Encaminhar para comissão de licitação.												
	Contratar empresa vencedora da licitação.												
	Treinar a equipe.												
	Utilizar o do Sistema.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$ 75.000,00												
	Outros:												
INDICADOR	API implantada.												

ATIVIDADE 8													
II 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 II Semana de Ouvidoria do Paraná.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Semana de Ouvidoria realizada												

ATIVIDADE 9																	
CRIAÇÃO DO CONSELHO CONSULTIVO DE OUVIDORES																	
OBJETIVO	Auxiliar a Coordenadoria de Ouvidoria nas tomadas de decisões sobre os processos de trabalho.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE															
		ESG/ASG: Social															
		Outros: Ação de Ouvidoria															
PRAZO	05 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar legislação vigente.																
	Realizar reunião com outras Ouvidorias Gerais para troca de experiência.																
	Alinhar com a Gestão.																
	Criar o Conselho Consultivo de Ouvidores.																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
INDICADOR	Criação do Conselho Consultivo																

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.