GOVERNO
DO ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO
E DA PREVIDÊNCIA

Plano de Trabalho Ouvidoria Secretaria de Estado da Administração e da Previdência 2023

1. Introdução:

O presente Plano de Trabalho tem como objetivo estruturar o planejamento anual da Ouvidoria, dentro da estrutura da Secretaria de Estado da Administração e da Previdência - SEAP.

A Secretária de Estado da Administração e da Previdência, nos termos da Lei 19.848/2019 e do Decreto 3.888/2020, tem como competência básica o exercício das atividades-meios necessárias ao funcionamento do Poder Executivo Estadual, constitui-se em órgão de primeiro nível hierárquico da administração estadual.

Ressalta-se que o presente plano representa as atividades básicas a serem desempenhadas pela ouvidoria, podendo o seu responsável praticar quaisquer outros atos necessários à execução dos seus trabalhos e que ainda poderá sofrer alterações e reavaliação ao longo de sua execução.

OBJETIVO DO PLANO

Por meio deste espera-se apresentar para os gestores e demais servidores pertencentes a este órgão, a ouvidoria como ferramenta de participação social, ferramenta estratégica de gestão e serviços públicos, visto que é atribuição das ouvidoras receber manifestações da população em geral, trabalhar com as informações e gerar indicadores importantes para tomada de decisões.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Secretária de Estado da Administração e da Previdência 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. Legislação:

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração e da Previdência, usa como base legal o conjunto de atos normativos, a seguir expostos:

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Constituição do Estado do Paraná;
- 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.
- Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- Decreto Estadual nº 8.038/2021, que estabelece a realização de due diligence na contratação de pessoal para ocupação de cargo de provimento em Comissão e de Função da Gestão Pública da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional.

- Lei 21.352/2023, que dispõe sobre a sobre a organização administrativa básica do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.;
- Decreto 3.888/2020, que aprova o Regulamento da Secretaria de Estado da Administração e da Previdência – SEAP;
- 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;
- 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 denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

3. Avaliação Plano de Trabalho Anteriores:

Visando dar continuidade aos trabalhos já realizados por esta ouvidoria, se faz necessário fazer um levantamento das atividades definidas em planos de trabalhos anteriores, para que assim seja possível avaliar e instituir novos projetos no planejamento de 2023.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Proposta de regulamentação da ouvidoria no âmbito da Secretaria	em andamento	Proposta está sendo elaborada e após irá para aprovação da gestão
Acompanhamento das manifestações para não expirarem	concluído	E-mails e contato via telefone com os responsáveis pelas demandas em cada departamento
Cobrança de manifestações expiradas nas Ouvidorias Setoriais	concluído	E-mails diários enviados aos Ouvidores setoriais

Participação em cursos e treinamentos voltados ao desenvolvimento das atividades dos Agentes de Ouvidoria e Transparência desta Pasta.	concluído	Foram realizados cursos online na plataforma da Escola Virtual do Governo Federal, bem como, participação nos eventos promovidos pela Coordenadoria de Ouvidorias e da Controladoria Geral do Estado do Paraná
Promover ações de informações e conhecimento acerca do trabalho da ouvidoria.	não iniciada	Reprogramada em razão do período de estruturação que a ouvidoria passou
Apresentação de relatórios e dados à gestão e consequentemente realizar controle dos apontamentos indicados nas demandas	concluído	Relatórios entregues à gestão, bem como, devidos apontamentos realizados
Implementação da Resolução que regulamenta o trâmite das demandas decorrentes do SIGO.	não iniciada	Proposta da regulamentação ainda está em fase de elaboração

4. Plano de Trabalho para 2023:

ATIVIDADE 1														
PROPOSTA DE REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DA SECRETARIA														
OBJETIVO	Elaborar resolução que regulamente o funcionamento e a estrutura da Ouvidoria no âmbito da Secretaria, visando seu funcionamento com excelência, levando em consideração as legislações pertinentes.													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
		Ação de controle e auditoria												
		BNDES												
		TCE												
		ESG/ASG:												
		Outros: Desenvolvimento da Ouvidoria dentro da Secretaria												
PRAZO	06 meses		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**
ETAPAS	Finalizar a elaboração da resolução													
	Aprentar aos ouvidores assistentes													
	Apresentar a gestão													
RECURSO		Pessoal												
		Financeiro R$												
		Outros:												
INDICADOR	Publicação da resolução													

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA

ATIVIDADE 2														
EVIDÊNCIAR O ACESSO A OUVIDORIA NO SITE														
OBJETIVO	Realizar a manutenção da página da Secretaria e deixar em destaque os meios de acesso a ouvidoria, bem como, página para registro de demanda e telefones de contato													
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												
PRAZO	03 meses		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**
ETAPAS	Contato com o pessoal da informática para ver a viabilidade da mudança													
	Implementar a mudança no site													
	Realizar divulgação													
RECURSO		Pessoal												
		Financeiro												
		Outros:												
INDICADOR	Site atualizado													

GOVERNO
DO ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO
E DA PREVIDÊNCIA

ATIVIDADE 3														
PROMOVER AÇÕES DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO ACERCA DO TRABALHO DA OUVIDORIA.														
OBJETIVO	Garantir que a divulgação dos trabalhos realizados pela ouvidoria dentro da Secretaria													
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												
PRAZO	09 meses		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**
ETAPAS	Viabilizar junto ao departamento de comunicação a elaboração de matérias para a divulgação das ações realizadas pela ouvidoria, assim como, incluir a divulgação dos canais de acesso para registro de demandas					■								
	Elaboração de material					■	■							
	Divulgação desse material					■	■	■	■	■	■	■	■	■
RECURSO	■	Pessoal												
		Financeiro R$												
		Outros:												
INDICADOR	Divulgação por meio de banners/cartazes nos murais disponibilizados na Secretária													

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA

ATIVIDADE 4														
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PARA NÃO EXPIRAREM														
OBJETIVO	Acompanhar diariamente as demandas para que os prazos não expirem													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
	■	Ação de controle												
		BNDES												
		TCE												
	■	ESG/ASG: Social												
		Outros: Agenda 2030												
PRAZO	12 meses		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**
ETAPAS	Levantamento diário de prazos das demandas em andamento													
	E-mails enviados aos responsáveis pela demanda em cada departamento													
	Dar suporte os departamentos para o cumprimento das demandas													
	Dar suporte para servidores e cidadãos que utilizarem o sistema SIGO													
RECURSO	■	Pessoal												
		Financeiro												
		Outros:												
INDICADOR	Demandas concluídas dentro do prazo													

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA

ATIVIDADE 5		
APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS À GESTÃO		
OBJETIVO	Apresentação de relatórios e dados à gestão e consequentemente realizar controle dos apontamentos indicados nas demandas	
RELEVÂNCIA		Plano de Governo
		Plano Plurianual
		Plano de Integridade e Compliance
		IA-CM
	■	Ação de controle
		BNDES
		TCE:
	■	ESG/ASG: Social
		Outros: Agenda 2030

PRAZO	12 meses	**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**
ETAPAS	Realizar reuniões com a gestão de forma semestral visando a apresentação de relatórios sobre as demandas Sigo.	■					■						■
	Realizar junto da gestão o controle das demandas que ingressam na Ouvidoria para que estas não virem riscos a Secretária	■					■						■
	Por meio dos relatórios apresentados a gestão realizar o mapeamento dos pontos abordados nas demandas e realizar o controle e prevenção de forma conjunta com os departamentos.	■					■						■

RECURSO		
	■	Pessoal
		Financeiro
		Outros:

INDICADOR	Reuniões semestrais com a gestão para apresentação dos relatórios

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA

ATIVIDADE 6		
WHATSAPP PARA ATENDIMENTOS DO DEPARTAMENTO DE SAÚDE DO SERVIDOR		
OBJETIVO	Implantar o whatsapp como canal de atendimento a demandas do Departamento de Saúde do Servidor, visto que, isso facilitaria o contato com o beneficiário no esclarecimento de eventuais dúvidas	
RELEVÂNCIA		Plano de Governo
		Plano Plurianual
		Plano de Integridade e Compliance
		IA-CM
	■	Ação de controle
		BNDES
		TCE: Acórdão
		ESG/ASG: Social
	■	Outros: Gestão das demandas

PRAZO	06 meses	**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**
ETAPAS	Solicitar ao GAS a disponibilidade de aparelho celular para ser usado, bem como, a disponibilidade de número vago na Secretaria para essa implementação.			■									
	Estudar qual será a melhor forma de adquirir esses celelures, visto que, serão necessários no mínimo 2 aparelhos, considerando que será necessários um aparelho para atender demandas da Divisão de Saúdo do Servidor e outro para a Perícia Médica.			■	■								
	Cadastro dos números no WhatsApp Business					■							
	Implementação da funcionalidade nos departamentos, bem como, orientação da equipe de ouvidoria do departamento para atendimento					■	■						
	Divulgação da nova modalidade de acesso à ouvidoria							■	■	■	■	■	■

REC		
		Pessoal

	■	Financeiro R$ 3.000,00
	☐	Outros:
INDICADOR		Funcionamento do atendimento do por WhatssApp

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA

ATIVIDADE 7														
IMPLEMENTAÇÃO DA RESOLUÇÃO REGULAMENTADORA NA SECRETÁRIA														
OBJETIVO	Implementação da Resolução que regulamenta o trâmite das demandas decorrentes do SIGO nesta Secretaria.													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
		Ação de controle e auditoria												
		BNDES												
		TCE												
		ESG/ASG: Social												
		Outros: Gestão												
PRAZO	07 meses		**J**	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**
ETAPAS	Realizar divulgação da Resolução													
	Aplicação do disposto na Resolução													
RECURSO		Pessoal												
		Financeiro												
		Outros:												
INDICADOR	Resolução implementada.													

5. Disposições Finais

O presente plano de trabalho foi elaborado de acordo com as necessidades apresentadas pela Secretaria no momento, bem como, de acordo com o conjunto de atos normativos inerentes às competências, isto tudo, alinhado com os planejamentos apresentados pela Coordenadoria de Ouvidoria.

Assim, importa ressaltar que as atividades elencadas no presente plano representam aquelas prioritárias a serem desempenhadas pela ouvidoria no presente ano, podendo o seu responsável praticar quaisquer outros atos necessários à execução dos seus trabalhos e que ainda poderá sofrer alterações e reavaliação ao longo de sua execução, considerando a possibilidade de surgimento de novas demandas.

Elisandro Pires Frigo
Secretário de Estado da Administração e da Previdência

Luciana Carla da Silva Azevedo
Diretora-Geral de Estado da Administração e da Previdência

Thays Maschio
Agente de Ouvidoria