



PLANO DE TRABALHO 2023

OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO	3
2. OUVIDORIA	4
3.. BASE LEGAL	4
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	5
5. PLANO DE TRABALHO	6
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	7

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, o Agente 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.

1.1. 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 pelo Agente de Ouvidoria, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

1.2. METODOLOGIA

A metodologia empregada pelo Agente de Ouvidoria 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.
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação pelo Gestor do órgão/entidade 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. OUVIDORIA

As ouvidorias públicas são, entre outros aspectos, espaços de controle, participação social e combate à corrupção.

O principal objetivo da Ouvidoria Pública é promover a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, quanto as manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações) relacionados a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos, promovendo melhorias que atingem toda a sociedade.

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.
- 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.

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.*

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
Implementação de medidas de controle Social visando a participação efetiva do cidadão e do servidor da COMEC	concluído	Lançado no Portal da transparência
Tratamento de demandas concernentes as solicitações de informações apresentadas por meio do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias com o intuito de realizar transparência ativa.	concluído	Tratamento com base na lei 12.527 de 18 de novembro de 2011.
Contemplar ações voltadas ao aperfeiçoamento da transparência ativa com ênfase em quantificar assuntos de caráter sigiloso.	concluído	Lançado no Portal da transparência.

5. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1																	
DIVULGAR O TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO																	
OBJETIVO		Informar ao cidadão todas as formas de contato disponíveis.															
PRAZO		03 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS		Divulgar telefone e outras formas de contato da Ouvidoria Setorial no site, em local de fácil acesso e visualização.															

ATIVIDADE 2																	
ATRIBUIÇÕES/OUVIDORIAS																	
OBJETIVO		Realizar internamente, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.															
PRAZO		12 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS		Realizar internamente, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.															

ATIVIDADE 3																	
EXPIRAÇÃO DO PRAZO																	
PRAZO		12 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS		Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo, durante o ano todo.															

ATIVIDADE 4																	
GARANTIR ACESSIBILIDADE																	
OBJETIVO		Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.															
PRAZO		06 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS		Fazer levantamento de acessibilidade															

ATIVIDADE 5													
RELATÓRIOS													
OBJETIVO	Elaborar relatórios para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.												
PRAZO	06 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Apresentar a cada seis meses.												

ATIVIDADE 6													
CARTA DE SERVIÇOS													
OBJETIVO	Acompanhar a implementação da Carta de Serviço ao usuário, de que trata o Art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.												
PRAZO	06 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acompanhar até o final do processo.												

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 Ouvidoria Setorial.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, 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.

Carlos Roberto Hohman
Agente de Transparência e Ouvidoria

Documento: **PLANO DETRABALHO 2023 OUVIDORIA.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Gabriel Hubner de Macedo** em 14/02/2023 14:13, **Gilson de Jesus dos Santos** em 14/02/2023 14:19.

Assinatura Avançada realizada por: **Carlos Roberto Hohman (XXX.458.649-XX)** em 14/02/2023 16:51 Local: AMEP/DIRTRA.

Inserido ao protocolo **20.073.768-7** por: **Gabriel Hubner de Macedo** em: 14/02/2023 14:11.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
2de1c5e6c93829b9963ac74b949e3b3b.