

**PLANO DE TRABALHO 2024  
OUVIDORIA**

Agência de Assuntos Metropolitanos do Paraná - AMEP

**Gilson de Jesus dos Santos**

Diretor-Presidente

Decreto Estadual n.º 4.468/2023

**Carlos Roberto Hohman**

Agente de Ouvidoria

Portaria n.º 10/2024 - AMEP

## 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.

## 2. 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.

## 3. 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).

#### 4. 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.

#### 5. 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
Divulgar telefone e outras formas de contato da Ouvidoria Setorial no site, em local de fácil acesso e visualização.	concluído	Publicado no site
Realizar internamente, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.	concluído	Tratamento com base na lei 12.527 de 18 de novembro de 2011.
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo, durante o ano todo.	concluído	Relatórios do SIGO
Garantir acessibilidade	concluído	Atendimentos presenciais.
Elaborar relatórios para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão	concluído	Tomadas de decisão

## 5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria no exercício de 2024.

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													
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar relatórios para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.												
<b>PRAZO</b>	06 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	Apresentar a cada seis meses.												

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

ATIVIDADE 7													
CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA													
<b>PRAZO</b>	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>ETAPAS</b>	Realizar durante o ano de 2024.												

## 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.



ePROTOCOLO



Documento: **PLANO DETRABALHO 2024 OUVIDORIA.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Carlos Roberto Hohman (XXX.458.649-XX)** em 26/02/2024 08:49 Local: AMEP/DIRTRA, **Gilson de Jesus dos Santos (XXX.542.429-XX)** em 26/02/2024 13:39 Local: AMEP/DP.

Inserido ao protocolo **21.766.282-6** por: **Bruna Cristina de Souza Petchevist** em: 23/02/2024 08:16.



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:  
**1147bc441b63b40d1f2a42a583da77dc**.