

# PARANÁ

PROJETOS



## PLANO DE TRABALHO ANUAL AGENTE DE OUVIDORIA

2022

Deyvitt Augusto Leal  
**Superintendente**

Alyne Conti Damiani Ferreira  
**Núcleo de Integridade e Compliance Setorial**

João Augusto Branco Cobra  
**Agente de Controle Interno**

Inês Cristina Lemos de Souza  
**Agente de Transparência e Ouvidoria**

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	4
SOBRE O PARANÁ PROJETOS.....	4
LEGISLAÇÕES RELACIONADAS À OUVIDORIA.....	5
METODOLOGIA .....	6
CRONOGRAMA DE ATIVIDADES .....	7

## INTRODUÇÃO

Atendendo a IN CGE nº 08/2022 que determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração de Plano de Trabalho Anual de acordo com as atividades e competências.

O Plano de Trabalho é uma “ferramenta utilizada para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes”. Portanto, apresenta-se nesse documento as ações administrativas da Ouvidoria no Serviço Social Autônomo Paraná Projetos para o exercício de 2022, de maneira que fortaleça as coordenadorias da Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE e os pilares do Programa de Integridade e Compliance<sup>1</sup>.

## SOBRE O PARANÁ PROJETOS

O Serviço Social Autônomo PARANÁ PROJETOS é pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, de interesse coletivo, criado pela Lei Estadual nº 12.215/1998, e tem por finalidade a promoção, a elaboração e o gerenciamento de projetos, visando à implementação do desenvolvimento integrado do território paranaense, segundo princípios de sustentabilidade local e regional. Por meio de Contrato de Gestão, o Paraná Projetos é vinculado à Secretaria de Estado do Planejamento e Projetos Estruturantes.

O Paraná Projetos tem como MISSÃO atuar de forma integrada, envolvendo os atores públicos, privados e a sociedade, na realização de projetos estruturantes, com foco em sustentabilidade e inovação, visando o desenvolvimento do território paranaense. A sua VISÃO é ser referência em soluções inovadoras, na consolidação de um Estado eficiente, moderno e sustentável. Seguindo os princípios da transparência, inovação, integração, eficiência, envolvimento e bem comum.

---

<sup>1</sup> Pilares: Suporte da alta administração, avaliação de riscos, código de ética e conduta, controles internos, transparência, treinamento e comunicação, canais de denúncias, investigações internas, due diligence, auditoria e monitoramento.

## LEGISLAÇÕES RELACIONADAS À OUVIDORIA

O QUADRO 1 apresenta as principais legislações relacionadas à ouvidoria estadual, destacando os principais artigos:

**QUADRO 1 – LEGISLAÇÕES**

LEGISLAÇÃO	SÚMULA	OBSERVAÇÕES
<b>Constituição Federal</b>  <a href="#">CF</a>	---	Art. 37 §3º - Dispõe sobre a participação do usuário na administração pública direta e indireta.
<b>Lei Federal nº 13.460/2017</b>  <a href="#">L13.460/2016</a>	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Art. 9º – Apresentação da manifestação do usuário do serviço público; Art. 10 – Manifestação dirigida à Ouvidoria; Art. 12 – Procedimentos administrativos relativos às manifestações; Art. 13 – Atribuições das Ouvidorias; Art. 14 – Deveres das Ouvidorias; Art. 15 – Relatórios de gestão; Art. 16 – Prazos para respostas.
<b>Lei Estadual nº 17.745/2013</b>  <a href="#">L 17.745/13</a>	Cria a Controladoria-Geral do Estado	Art. 6º – Finalidades da CGE.
<b>Lei Estadual nº 19.848/2019</b>  <a href="#">L 19.848/19</a>	Dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.	Art. 2º – composição do Poder Executivo. Art. 4º – competências dos Secretários de Estado. Art. 8º – órgãos essenciais da Governadoria. Art. 13 – composição básica e finalidades da CGE. Anexo III – estrutura organizacional da CGE.
<b>Decreto Estadual nº 2.741/2019</b>  <a href="#">D 2.741/19</a>	Aprova o Regulamento da Controladoria Geral do Estado – CGE.	Art. 17 – atribuições da CO. Art. 24 – funções dos Agentes de Ouvidoria, integrantes dos NICs. Incisos XXIII ao XXV.

## METODOLOGIA

Na busca por uma gestão mais eficiente pela administração, o conceito do Modelo de Três Linhas, elaborado pelo Institute of Internal Auditors – IIA, vem ganhando força na área de governança. Ele descreve as diretrizes para uma comunicação simples e eficaz entre a gestão de riscos e o controle de qualquer organização, seja privada ou pública, moderna ou arcaica.

O modelo, em uma estrutura ampla de governança da organização, consiste em três “linhas” que ajudam a aumentar a eficácia dos sistemas de gerenciamento de riscos, conforme pode ser observado na Figura 1. Resumidamente, em cada linha são atribuídas as funções de gerenciamento, de supervisão e de avaliação, respectivamente.

Na primeira linha, encontram-se os gerentes operacionais e seus executores. Eles são os responsáveis por identificar, avaliar, controlar e mitigar os riscos diariamente.

A segunda linha tem o papel de assessoramento, facilitando, auxiliando, monitorando e recomendando a implementação das práticas aplicadas pela gerência operacional, bem como identificando mudanças e apoiando as políticas de gestão para atender a conformidade legal.

A terceira linha fornece avaliações realizadas de modo sistemático e eficiente das atividades das duas primeiras linhas para os órgãos de governança, conselhos e comitês de auditoria, bem como para a alta administração, que também atende as duas primeiras linhas. Essa frente é de responsabilidade da auditoria interna. Cabe ressaltar que todas as linhas estão sujeitas à auditoria externa.

Fazendo um paralelo entre os papéis descritos no Modelo de Três Linhas e na estrutura governamental, tem-se: o gestor e todos os setores que compõem o órgão/entidade, na primeira linha; os agentes que compõem os NICs, os quais são orientados pelas coordenadorias afins da CGE, na segunda linha; a CGE, a partir da sua equipe de auditores, na terceira linha; e por fim, o Tribunal de Contas do Estado do Paraná e o Ministério Público do Paraná, na avaliação externa.

A Ouvidoria-geral do Estado, realiza um trabalho de excelência no atendimento ao cidadão, oferecendo uma escuta qualificada e imparcial. Além de importante espaço de participação social, a Ouvidoria deve ser vista como ferramenta estratégica de gestão e setor de inteligência dentro do órgão, uma vez que é a porta de entrada para a população encaminhar suas manifestações aos gestores, os quais recebem relatório de gestão da Ouvidoria, com as informações processadas e trabalhadas, conforme art. 15 da Lei Federal 13.460, 26 de junho de 2017.

Os Agentes Setoriais, também, devem, segundo instrução normativa da CGE, elaborar o seu Plano de Trabalho, descrevendo as atividades que serão desenvolvidas durante o exercício corrente.

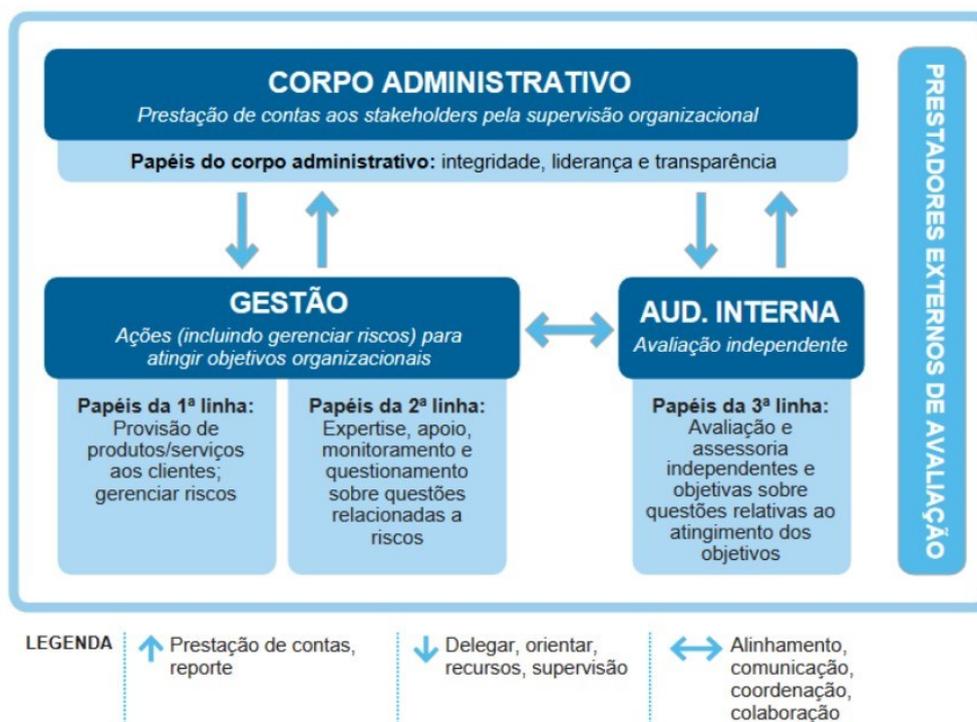


Figura 1. Modelo das Três Linhas do IIA.

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Apresenta-se no QUADRO 2 o cronograma de atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria no exercício de 2022. Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução, aqui apresentados, podem sofrer ajustes, bem como serem realizadas atividades extras não contempladas neste Plano.

QUADRO 2 – CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

PERÍODO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>INICIATIVA 1</b>	<b>Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Setorial no site institucional do órgão/entidade, em local de fácil acesso e visualização.</b>											
<b>ETAPAS</b>	• Examinar necessidade de atualizar as informações de contato da Ouvidoria Setorial.											

PERÍODO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>INICIATIVA 2</b>	<b>Realizar internamente (na entidade) educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.</b>											
<b>ETAPAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar reunião educativa de apresentação das atribuições e de resultados da ouvidoria;</li> <li>• Na reunião, colher feedback dos gestores e servidores da entidade sobre o trabalho da Ouvidoria.</li> </ul>											

PERÍODO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>INICIATIVA 3</b>	<b>Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.</b>											
<b>ETAPAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar levantamento de prazos das demandas;</li> <li>• Quando necessário, no caso de atraso do parecer técnico, alertar área sobre o cumprimento dos prazos.</li> </ul>											

PERÍODO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>INICIATIVA 4</b>	<b>Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.</b>											
<b>ETAPAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar relatório das manifestações, medidas adotadas e de resultados da ouvidoria;</li> <li>• Encaminhar relatório para publicação/divulgação.</li> </ul>											

PERÍODO	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>INICIATIVA 5</b>	<b>Outras ações pertinentes com as atividades desempenhadas pelo Agente de Ouvidoria.</b>											
<b>ETAPAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender outras demandas geradas pela CGE, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria-Geral do Estado, quando solicitadas;</li> <li>• Identificar e sugerir possíveis melhorias no sistema SIGO;</li> <li>• Participar de reuniões convocadas pela CGE;</li> <li>• Participar de eventos e treinamentos da área com convite da CGE;</li> <li>• Fazer gestão do Plano de Trabalho.</li> </ul>											