



**PARANÁ
PROJETOS**

**PLANO DE TRABALHO 2024
// DIRETRIZES E GOVERNANÇA**

**Agente De Ouvidoria do Serviço
Social Autônomo Paraná Projetos**



PARANÁ
PROJETOS

Eduardo Vinícius Magalhães Pinto
SUPERINTENDENTE

Juliana Vicari Sguarezi
AGENTE DE OUVIDORIA



PARANÁ PROJETOS

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	4
	□ OBJETIVO DO PLANO	4
	□ METODOLOGIA	4
2.	AGENTE DE OUVIDORIA	5
1.	ESTRUTURA	5
2.	DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
	ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	6
3.	BASE LEGAL	6
4.	AVALIAÇÃO DE PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	7
5.	PLANO DE TRABALHO 2024	8



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 Agente de Ouvidoria do Serviço Social Autônomo Paraná Projetos, 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 Agente de Ouvidoria do Serviço Social Autônomo Paraná Projetos, 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 Agente de Ouvidoria do Serviço Social Autônomo Paraná Projetos para a elaboração do seu Plano de Trabalho 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. Encaminhamento para ciência da Controladoria-Geral do Estado;
- VI. Publicação e disponibilização do Plano de Trabalho no Portal da Transparência.



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. AGENTE DE OUVIDORIA

1. ESTRUTURA

A função do Agente de Ouvidoria está definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução CGE nº 55/2021, sendo ele um dos integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial - NICS, estando administrativamente vinculado ao NICS e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado - CGE. Sendo assim, compete à Coordenadoria de Ouvidoria estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente.

2. DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria deve ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade através de ato formal. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários do serviço público e representá-lo junto aos órgãos e entidades, bem como por intermediar as resoluções cabíveis para a solução das demandas recebidas;
- Atuar em conjunto com os demais agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- Buscar respaldo do órgão ou entidade em que atua para verificações e providências necessárias às demandas oriundas da Coordenadoria de Ouvidoria;
- Representar o cidadão na relação com o órgão ou entidade em que atua ao viabilizar soluções e esclarecimentos para suas reivindicações, atuando de maneira transparente, rápida e eficaz;
- Comunicar formalmente à Coordenadoria de Ouvidoria de eventuais alterações de dados, além de possíveis mudanças de ouvidores;



ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação do Agente de Ouvidoria são realizadas de acordo com a legislação aplicável ao tema, bem como diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria.

Ao longo do ano são realizadas ações, conforme estabelecido no Plano de Trabalho.

O Agente atua de maneira integrada com as ações definidas pelo Núcleo de Integridade e Compliance do Serviço Social Autônomo Paraná Projetos.

Para recebimento das manifestações dos cidadãos é utilizado o sistema SIGO, bem como os canais de comunicação disponíveis no site institucional do Paraná Projetos.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria estão segregadas em três grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; e (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado.

Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Constituição do Estado do Paraná;
- Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

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;
- Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- 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;
- 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;
- 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 DE PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES



PARANÁ PROJETOS

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
Iniciativa 1: 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.	concluído	Portal Transparência e site institucional.
Iniciativa 2: Realizar internamente (na entidade) educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.	em andamento	Apenas no período eleitoral repassamos por e-mail as normas encaminhadas pela CGE. Desejamos, com apoio da atual gestão, intensificar os esforços para a realização dessa atividade no atual Plano de Trabalho.
Iniciativa 3: Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.	em andamento	Atividade de realização contínua.
Iniciativa 4: Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.	concluído	Foi solicitado aos departamentos a disponibilização de informações para publicação no PTE; participação em reuniões convocadas pela CGE e gestão do plano de trabalho.
Iniciativa 5: Outras ações pertinentes com as atividades desempenhadas pelo Agente de Ouvidoria.	concluído	Foram atendidas as demandas geradas pela CGE, bem como participação em reuniões e eventos à convite da CGE.

5. PLANO DE TRABALHO 2024

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria do Serviço Social Autônomo do Paraná Projetos para o ano de 2024.



PARANÁ PROJETOS

ATIVIDADE 1												
DIVULGAR O TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO DA OUVIDORIA SETORIAL NO SITE DO ÓRGÃO, EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO E VISUALIZAÇÃO.												
OBJETIVO	Garantir 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:											
Outros: IN CGE Nº 06/2023												
PRAZO	12 MESES											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	1. Verificar periodicamente a necessidade de atualizar as informações de contato da Ouvidoria Setorial;											
RECURSO	Pessoal.											
	Financeiro.											
	Outros.											
INDICADOR	Informações atualizadas e publicadas.											



PARANÁ PROJETOS

ATIVIDADE 2																							
REALIZAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA																							
OBJETIVO	Orientar a todos sobre o papel da ouvidoria																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		BNDES																					
		TCE:																					
		ESG/ASG:																					
		Outros: IN CGE Nº 06/2023																					
PRAZO	12 MESES											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	1. Preparar reunião educativa de apresentação das atribuições e de resultados da ouvidoria;																						
	2. Na reunião, colher feedback dos gestores e servidores da entidade sobre o trabalho da Ouvidoria.																						
RECURSO	Pessoal.																						
	Financeiro.																						
	Outros.																						
INDICADOR	Reunião realizada e feedback recolhido.																						



PARANÁ PROJETOS

ATIVIDADE 4																	
GARANTIR ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA																	
OBJETIVO	Garantir 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:																
Outros: IN CGE Nº 06/2023																	
PRAZO	05 MESES					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	1. Verificar acessos e área de circulação para garantir acessibilidade.																
RECURSO	Pessoal.																
	Financeiro.																
	Outros.																
INDICADOR	Verificação realizada.																



PARANÁ PROJETOS

ATIVIDADE 6													
ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO													
OBJETIVO	Informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
		Outros: IN CGE Nº 06/2023											
PRAZO	06 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	1. Verificar procedimentos adotados para implementação da Carta de Serviços												
RECURSO	Pessoal.												
	Financeiro.												
	Outros.												
INDICADOR	Reunião realizada.												



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 do Serviço Social Autônomo Paraná Projetos, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Transparência e 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.

JULIANA VICARI SGUAREZI
Agente de Ouvidoria.
Portaria 14/2023