

PLANO DE TRABALHO

AGENTE DE OUVIDORIA

2023

1.INTRODUÇÃO

Plano de Trabalho é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos da entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes.

A planificação e o controle do plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas durante um determinado período, 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 da E-Paraná Comunicação — EPR 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 apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria da EPR, em conformidade com as boas práticas nacionais e internacionais, com o objetivo de orientar seus procedimentos e trabalhos, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela E-Paraná Comunicação na elaboração deste Plano de Trabalho baseou-se no método utilizado pela Controladoria-Geral do Estado do Paraná na elaboração do Plano de Trabalho da Coordenadoria de Ouvidoria, com a finalidade de manter a unidade e padronização das atividades nas áreas correlatas.

- 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, rankings avaliativos executados pelo controle externo e controle social, 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. OUVIDORIA

ESTRUTURA

O Núcleo de Integridade e Compliance Setorial da E-Paraná Comunicação é composto por um Agente de Compliance, um Agente de Controle Interno e um Agente de Ouvidoria e Transparência, nos termos do parágrafo único, do art. 24 do Regulamento da Controladoria-Geral do Estado (CGE), anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019.

O Agente de Ouvidoria está tecnicamente subordinado à Controladoria-Geral do Estado, sob diretrizes e orientação da Coordenadoria de Ouvidoria (OUV) para implementação e aprimoramento do Programa de Integridade e Compliance.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria, preferencialmente, será um servidor ocupante de cargo efetivo e com formação de nível superior, designado, por ato formal publicado no Diário Oficial do Estado, pela autoridade máxima da E-Paraná Comunicação.

As atribuições do Agente de Ouvidoria do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial estão previstas nos incisos XXIII a XXVI do art. 24 do Regulamento da Controladoria-Geral do Estado, anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019, e deverão ser cumpridas de acordo com as diretrizes e orientações estabelecidas nas instruções normativas e outros atos formais exarados pela Controladoria-Geral do Estado.

Cabe ao Agente de Ouvidoria: ser responsável por 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.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria Setorial da EPR são realizadas de forma integrada com a Coordenadoria de Ouvidoria, vinculada à Controladoria-Geral do Estado, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

A metodologia utilizada para o tratamento das manifestações das ouvidorias de toda a Rede de Ouvidores está disponível no site da CGE, e pode ser acessada clicando [aqui](#).

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.

I - Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Constituição do Estado do Paraná

II - 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.

III - 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.

IV - Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:

- Lei Federal nº 13.460/2017, que 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 praticadas contra a administração pública estadual.
- Resolução CGE nº 55/2021, que especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.

- Resolução CGE nº 33/2022, que especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná.

4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR - 2022

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
DISPONIBILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DO CANAL DE OUVIDORIA	concluído	Disponível no site da entidade, aba “Ouvidoria” eparana.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	em andamento	Projeto de implementação de ferramenta unificada para pesquisa, por intermédio da CGE, em andamento.
PUBLICAÇÃO DE RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA	concluído	Apresentado no Relatório anual de atividades realizadas pelo Núcleo de Integridade e Compliance (NICs) da EPR.
CAPACITAÇÃO DO AGENTE DE OUVIDORIA	concluído	Registro de presença em treinamentos agendados, webinars e simpósios. Certificados de Conclusão de Cursos arquivados no departamento de Recursos Humanos.

5. PLANO DE TRABALHO 2023

ATIVIDADE 1																							
DISPONIBILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE OUVIDORIA																							
OBJETIVO	Disponibilizar e divulgar os canais para manifestações à ouvidoria no site da entidade, em local de fácil acesso e visualização. Disponibilizar informações sobre as atribuições da ouvidoria e os tipos de manifestações a serem acolhidas: Elogio; Denúncia; Solicitações diversas; Reclamação; Sugestão e; Acesso à Informação (Lei de Acesso à Informação).																						
RELEVÂNCIA	Plano de Integridade e Compliance																						
	Ação de controle e auditoria																						
	Instrução Normativa CGE Nº 06/2023																						
	ESG/ASG: Governança e Social																						
PRAZO	12 MESES											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Disponibilizar uma página específica à Ouvidoria no site da entidade.																						
	Inserir e manter as informações atualizadas na página da Ouvidoria.																						
	Registrar as manifestações no sistema SIGO.																						
RECURSOS	PESSOAL																						
	FINANCEIRO																						
	OUTROS																						
INDICADOR	Página da Ouvidoria acessível e atualizada no site da entidade.																						

ATIVIDADE 2																								
COMUNICAÇÃO INTERNA SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA																								
OBJETIVO	Realizar comunicação interna para divulgar as atribuições da ouvidoria a fim de estimular a manifestação dos colaboradores, seja por meio de elogios, reclamação, simplifique, denúncia ou sugestões de melhoria para, conseqüentemente, criar uma cultura de participação no aprimoramento da entidade como um todo.																							
RELEVÂNCIA	Plano de Integridade e Compliance																							
	Instrução Normativa CGE Nº 06/2023																							
	ESG/ASG: Governança																							
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16																							
PRAZO	12 MESES										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
E T A P A S	Elaboração do plano de ação de comunicação interna da entidade.																							
	Criação e produção dos materiais de comunicação.																							
	Veiculação dos materiais de comunicação nas mídias selecionadas (ex: site, e-mail institucional, cartaz, flyer e outros)																							
RECURSOS	PESSOAL																							
	FINANCEIRO (Orçar produção de material impresso)																							
	OUTROS																							
INDICADOR	Plano de ação realizado.																							

ATIVIDADE 3																	
ACESSIBILIDADE AO ATENDIMENTO PRESENCIAL																	
OBJETIVO	Garantir que a Ouvidoria Setorial da EPR forneça acessibilidade para o atendimento presencial aos cidadãos.																
RELEVÂNCIA	Plano de Integridade e Compliance																
	Instrução Normativa CGE Nº 06/2023																
	ESG/ASG: Social																
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16																
PRAZO	12 MESES					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Recepcionar as Diretrizes de Acessibilidade desenvolvidas pela CGE-PR em parceria com a SEJU-PR.					█	█	█									
	Acompanhar a CGE/SEJU na avaliação da acessibilidade arquitetônica da EPR.							█	█	█							
	Recebimento do documento de solicitação de adequação para acessibilidade.										█	█					
	Adequação da entidade às demandas da CGE/SEJU.											█	█	█	█	█	█
RECURSOS	PESSOAL																
	FINANCEIRO (Orçar adequações, se necessário)																
	OUTROS (Sala ou local indicado para atender a demanda)																
INDICADOR	Ouvidoria adequada às Diretrizes de acessibilidade																

ATIVIDADE 4																									
IMPLEMENTAR PESQUISAS DE SATISFAÇÃO																									
OBJETIVO	Implantar pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela entidade.																								
RELEVÂNCIA	Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019 e 5004.																								
	ESG/ASG: Social																								
	Outros: Agenda 2030																								
PRAZO	12 MESES											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
E T A P A S	Recebimento do material de pesquisa de satisfação enviado pela CGE.																								
	Disponibilizar e dar publicidade sobre a ferramenta de pesquisa no site da EPR.																								
	Elaboração e Publicação de relatório parcial de pesquisa de satisfação.																								
	Elaboração e Publicação de relatório anual de pesquisa de satisfação.																								
RECURSOS		PESSOAL																							
		FINANCEIRO																							
		OUTROS																							
INDICADOR	Pesquisa de satisfação implantada.																								

ATIVIDADE 5																							
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS																							
OBJETIVO	Elaborar relatórios para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão. Elaborar relatórios que possibilitem a participação da sociedade no acompanhamento e verificação das ações da gestão.																						
RELEVÂNCIA	Plano de Integridade e Compliance																						
	Instrução Normativa CGE Nº 06/2023																						
	Ação de controle e auditoria																						
	ESG/ASG: Governança e Social																						
PRAZO	12 MESES										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
E T A P A S	Recebimento das manifestações pelo sistema SIGO.										■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Recebimento das pesquisas de satisfação pelo site da entidade. (Requer a execução da atividade 4)														■	■	■	■	■	■	■	■	
	Elaboração dos relatórios, parcial e anual, (SIGO)																■					■	
	Elaboração dos relatórios, parcial e anual, de pesquisa de satisfação.																■					■	
	Publicação dos relatórios no site da entidade.																■	■	■	■	■	■	
RECURSOS	PESSOAL																						
	FINANCEIRO																						
	OUTROS																						
INDICADOR	Disponibilidade de acesso aos relatórios no site da entidade.																						

ATIVIDADE 6																							
ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO																							
OBJETIVO	Acompanhar a criação e publicação da CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO (atividade 5 do Plano de Trabalho do Agente de Transparência - EPR/2023). Acompanhar as atualizações, quando houver, e verificar a permanente divulgação no site da EPR.																						
RELEVÂNCIA	Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei nº 13.460/2017)																						
	Ação de controle e auditoria																						
	Instrução Normativa CGE Nº 06/2023																						
	Instrução Normativa CGE Nº 07/2023																						
PRAZO	12 MESES										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
E T A P A S	Acompanhar a identificação dos serviços prestados pela entidade.																						
	Acompanhar a criação de arquivo para download (.pdf) com as informações adequadas à lei.																						
	Verificar a publicação e disponibilização do documento no site da entidade.																						
RECURSOS		PESSOAL																					
		FINANCEIRO																					
		OUTROS																					
INDICADOR	Disponibilidade da Carta de Serviços ao Usuário no site da entidade.																						

ATIVIDADE 7																						
CAPACITAÇÃO DOS AGENTES DE OUVIDORIA																						
OBJETIVO	Capacitar o Agente de Ouvidoria para o exercício pleno das atividades correlatas. Atualização do conhecimento na área diante de eventuais mudanças legislativas. Capacitar o Agente de Ouvidoria substituto para o caso de férias do titular da função.																					
RELEVÂNCIA	Plano de Integridade e Compliance																					
	Ação de controle e auditoria																					
	Instrução Normativa CGE Nº 06/2023																					
PRAZO	12 MESES										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Realizar capacitação on-line ou presencial junto a CGE-OUV sempre que houver alguma novidade legislativa ou de monitoramento.																					
	Comunicar a alteração dos Agentes designados e capacitar o novo indicado.																					
RECURSOS		PESSOAL																				
		FINANCEIRO																				
		OUTROS																				
INDICADOR	Registro de presença nas capacitações on-line ou presencial. Arquivamento de Certificações no Departamento de Recursos Humanos.																					

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê o cumprimento das leis vigentes por parte da E-Paraná Comunicação, o alinhamento estratégico com a Controladoria-Geral do Estado, por meio do conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Coordenadoria de Ouvidoria, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo do Governo do Estado do Paraná.

Destacamos que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, como parte integrante dos planos de trabalho do Núcleo de Integridade e Compliance da entidade, 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.

LAUREANO PIGOZZO FACHINELLI NISHI DE SOUZA
Agente de Transparência e Ouvidoria

MARGOT TEIXEIRA FARIAS
Diretora-Presidente



ePROCOLO



Documento: **PlanodeTrabalho2023AgentedeOuvidoriaEPR.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Laureano Pigozzo Fachinelli Nishi de Souza (XXX.487.439-XX)** em 10/02/2023 15:01 Local: EPR/NIC.

Inserido ao protocolo **20.059.649-8** por: **Mário Rafael Venção Sá** em: 10/02/2023 14:17.



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:
c9369e0102cad1a5e5e9926560186d61.