

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA DA E-PARANÁ COMUNICAÇÃO

Laureano Pigozzo Fachinelli Nishi de Souza



DIRETORIA

Margot Farias
DIRETOR-GERAL

Rafael Chinasso Fernandez Segura
DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Gonçalo Tomazoni Dos Santos
DIRETOR DE PRODUÇÃO E CONTEÚDO

NÚCLEO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE SETORIAL — NICS

Vanessa Canhoto Mazzaroto
AGENTE DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE
ENCARREGADA PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Bernardo Zenoni Machado
AGENTE DE CONTROLE INTERNO

Laureano Pigozzo Fachinelli Nishi De Souza
AGENTE DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2. AGENTE DE OUVIDORIA DA E-PARANÁ COMUNICAÇÃO	5
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	7
3. BASE LEGAL	7
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	9
5. PLANO DE TRABALHO	10
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	19

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 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, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria Setorial EPR, 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 Controladoria-Geral do Estado 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, 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. 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. AGENTE DE OUVIDORIA DA E-PARANÁ COMUNICAÇÃO

ESTRUTURA

A função do Ouvidor está baseada nos princípios constitucionais, presentes no artigo 37, que são: legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O Ouvidor da E-Paraná Comunicação faz parte do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial — NICS, de acordo com a Resolução CGE nº 55/2021, e está vinculado tecnicamente à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado — CGE/PR.

A Coordenadoria de Ouvidoria está localizada no nível de execução programática da estrutura organizacional básica da Controladoria-Geral do Estado, vinculada diretamente à Diretoria de Inteligência e Informações Estratégica - DIIE, conforme organograma definido no Regulamento Interno, aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria Setorial da E-Paraná Comunicação é composta por um funcionário do quadro próprio da entidade, nomeado por meio da Portaria nº 05/2022.

O Agente de Ouvidoria Setorial é o servidor responsável por receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, sejam eles usuários do serviço público ou não, e representá-los junto aos órgãos e entidades, bem como por intermediar as resoluções cabíveis para a solução das demandas recepcionadas.

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:

“Art. 24 [...]

XXIII - a busca de respaldo do órgão ou entidade em que atua para verificações e providências necessárias às demandas oriundas da Coordenadoria de Ouvidoria;

XXIV - a representação do 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;

XXV - o recebimento, avaliação e encaminhamento das manifestações dos cidadãos;

XXVI - a comunicação formal à Coordenadoria de Ouvidoria de eventuais alterações de dados, além de possíveis mudanças de ouvidores;[...].”

Estas 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 Ouvidor promover o diálogo de forma franca e transparente com as partes interessadas, cultivar um ambiente de confiança necessário para reafirmar o respeito entre as pessoas e abrir caminhos para o exercício da cidadania.

A Ouvidoria é o canal apropriado para o recebimento de denúncias de qualquer natureza, devendo implementar uma metodologia robusta de prevenção e de apuração de assédio moral, sexual e de discriminação.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

O Ouvidor deverá atuar como porta-voz do cidadão, agindo contra qualquer violação de direitos, abuso de poder, erros, omissões, negligências e decisões injustas. Seu trabalho torna a Administração Pública mais eficiente e transparente, e, seus agentes, mais responsáveis em suas decisões

A atuação da Ouvidoria Setorial da EPR deve estar de acordo com as diretrizes da Coordenadoria de Ouvidoria e deverão ser realizadas de forma integrada, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

Cabe à Coordenadoria de Ouvidoria a coordenação da Rede de Ouvidores Setoriais, que estão ligados aos Núcleos de Integridade e Compliance Setoriais – NICS, dentro do Poder Executivo Estadual.

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.

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.

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.
- Resolução CGE nº 55/2021, 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, 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 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.

VISÃO GERAL DAS ATIVIDADES 2023

ATIVIDADES		STATUS	INDICADORES
1.	Disponibilização e divulgação dos canais de Ouvidoria	Realizado	Site EPR PTI
2.	Comunicação interna sobre as atribuições da Ouvidoria	Em desenvolvimento	Dep. Produção de conteúdo
3.	Acessibilidade ao atendimento presencial	Realizado	Estrutura predial em conformidade
4.	Implementar pesquisas de satisfação	Realizado	Site EPR Ouvidoria EPR
5.	Elaboração de relatórios	Em desenvolvimento	Avaliação e monitoramento de contratos
6.	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário	Realizado	Site EPR PTI
7.	Capacitação dos agentes de ouvidoria	Realizado	Certificações RH/EPR e CGE

5. PLANO DE TRABALHO

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

VISÃO GERAL DAS ATIVIDADES 2024

ATIVIDADES		STATUS	INDICADORES
1.	Divulgação dos contatos da ouvidoria no site da E-Paraná Comunicação	Planejado	Site EPR
2.	Comunicação interna sobre as atribuições da Ouvidoria	Planejado	Materiais físicos e digitais
3.	Meta de 100% dos atendimentos dentro do prazo	Planejado	Relatório SIGO
4.	Acessibilidade de atendimento ao cidadão	Planejado	Ouvidoria EPR Site EPR
5.	Elaboração de relatórios	Planejado	Relatórios
6.	Carta de Serviços da Ouvidoria e Carta de Serviços ao Usuário	Planejado	Site EPR PTI
7.	Pesquisas de satisfação	Planejado	Relatórios
8.	Capacitação em Ouvidoria	Planejado	Certificados

ATIVIDADE 1																							
DIVULGAÇÃO DOS CONTATOS DA OUVIDORIA NO SITE DA EPR																							
OBJETIVO	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site da entidade, em local de fácil acesso e visualização.																						
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	IA-CM																						
	Ação de Ouvidoria																						
	BNDES																						
	TCE:																						
	ESG/ASG: Governança																						
Outros:																							
PRAZO	12 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Publicação das informações em página específica no site da EPR e disponibilidade permanente de acesso no menu principal.																						
	Atualizações em caso de alterações das informações.																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro																						
	Outros:																						
INDICADORES	Acesso disponível no menu principal do site da EPR;																						
	Informações atualizadas e formas de contato disponíveis em página específica da ouvidoria setorial EPR.																						

ATIVIDADE 2													
COMUNICAÇÃO INTERNA SOBRE OUVIDORIA													
OBJETIVO	Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre o as atribuições da Ouvidoria.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
	Outros:												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Criação e produção de material de comunicação interna (cartaz, e-mail e folder).												
	Distribuição dos materiais de comunicação (folder). Fixação de cartazes e envio de e-mails.												
RECURSO	Pessoal: Redação das comunicações internas sobre as atribuições da Ouvidoria.												
	Financeiro: Realizar orçamento de produção gráfica (cartaz e folder).												
	Outros: Encaminhamento de e-mail via Recursos Humanos (lista de funcionários).												
INDICADOR	<p>Cartaz fixado em local visível e de grande fluxo de pessoas;</p> <p>Distribuição individual do folder aos funcionários. Disponibilizar o folder próximo à caixa de manifestação do Compliance;</p> <p>Confirmação de leitura de e-mail (estatística fornecida pelo RH).</p>												

ATIVIDADE 3													
META DE 100% DOS ATENDIMENTOS DENTRO DO PRAZO													
OBJETIVO	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Social												
Outros: Agenda 2030													
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acesso do Ouvidor ao Sistema Integrado de Gestão em Ouvidoria — SIGO.												
	Acompanhamento das manifestações.												
	Relatório interno, semestral, com meta de 100% no número de manifestações atendidas dentro do prazo.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Relatórios SIGO.												

ATIVIDADE 4													
ACESSIBILIDADE DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO													
OBJETIVO	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria. Disponibilizar mecanismos de acessibilidade digital.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
	Outros:												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Estrutura física: Local reservado para atendimento, entrada com porta dupla, abertura lateral na área das catracas e elevador.												
	Estrutura digital: Ferramentas de acessibilidade disponibilizadas pela Celepar (suíte VLibras, softwares para leitura de tela, ajustes de tamanho de fonte e contraste)												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Estrutura predial do Canal da Música (Sede da EPR); Site da entidade (eparana.pr.gov.br).												

ATIVIDADE 5																							
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS																							
OBJETIVO	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de Ouvidoria																					
		BNDES																					
		TCE:																					
		ESG: Governança																					
	Outros:																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Relatório parcial																						
	Relatório anual																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
INDICADOR	Relatórios parciais e anuais de ouvidoria.																						

ATIVIDADE 6													
CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA E CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO													
OBJETIVO	Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº13.460/2017.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG: Social												
	Outros: Cumprimento de legislação												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria												
	Publicação e disponibilização permanente da Carta de Serviços da Ouvidoria												
	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário (Atividade 5 do Plano de Trabalho 2024 - Agente de Transparência da EPR)												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADORES	Carta de Serviços da Ouvidoria disponível na página de ouvidoria (site da EPR); Carta de Serviços ao Usuário disponível no site da entidade; Arquivos em formato .PDF disponíveis para download (arquivos baixáveis).												

ATIVIDADE 7																							
PESQUISAS DE SATISFAÇÃO																							
OBJETIVO	Implantar pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela entidade. Elaborar e disponibilizar relatórios de satisfação sobre os serviços prestados e satisfação sobre os atendimentos da ouvidoria.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de Ouvidoria																					
		BNDES																					
		TCE:																					
		ESG: Social e Governança																					
	Outros:																						
PRAZO	12 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Elaboração de pesquisa de satisfação dos serviços prestados.																						
	Elaboração de pesquisa de satisfação dos atendimentos da ouvidoria.																						
	Disponibilizar no site da entidade a pesquisa de satisfação dos serviços prestados.																						
	Disponibilizar na página de ouvidoria da EPR a pesquisa de satisfação dos atendimentos da ouvidoria.																						
	Disponibilizar no site da entidade os relatórios de satisfação dos serviços prestados.																						
	Disponibilizar na página de ouvidoria da EPR os relatórios de satisfação dos atendimentos da ouvidoria.																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
INDICADORES	Relatórios no site da EPR;																						
	Relatórios na página da Ouvidoria da EPR.																						

ATIVIDADE 8																								
CAPACITAÇÃO EM OUVIDORIA																								
OBJETIVO	Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.																							
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de Ouvidoria																						
		BNDES																						
		TCE:																						
		ESG: Governança																						
	Outros:																							
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Realização dos cursos indicados pela Controladoria Geral do Estado – CGE.																							
	Encaminhamento dos certificados ao RH da entidade e à CGE.																							
RECURSO	Pessoal																							
	Financeiro R\$																							
	Outros:																							
INDICADORES	Certificações dos cursos arquivadas no Departamento de Recursos Humanos da entidade;																							
	Certificações encaminhadas à Coordenadoria de Ouvidoria da CGE-PR.																							

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê a realização de atividades que promovem o ganho de eficiência e governança institucional, apresenta um conjunto de ações relevantes para a criação de uma cultura participativa e de percepção da atuação da ouvidoria como instrumento de melhoria e solução de problemas por meio de dados e informações relevantes.

Este plano atende a [Instrução Normativa nº 05/2024](#) e está de acordo com as atividades e 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 e da Controladoria-Geral do Estado.

É importante salientar que as Ouvidorias Públicas são mais do que um canal de controle e participação social, elas são agentes de mudança, pois as diferentes manifestações recebidas acabam por gerar oportunidades de aperfeiçoamento das instituições e agentes públicos.

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.