

PLANO DE TRABALHO 2023

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUIDORIA SETORIAL DO IPARDES



MARCELO LUIZ CURADO
DIRETOR-PRESIDENTE

ANELISE BONATTO
AGENTE DE OUVIDORIA SETORIAL

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 4 |
| OBJETIVO DO PLANO | 4 |
| METODOLOGIA | 4 |
| 2. OUVIDORIA SETORIAL | 5 |
| ESTRUTURA | 5 |
| COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES | 5 |
| ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO) | 5 |
| 3. BASE LEGAL | 6 |
| 4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES | 7 |
| 5. PLANO DE TRABALHO | 8 |
| 6. DISPOSIÇÕES FINAIS | 16 |

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, Ouvidoria Setorial do IparDES 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 do IparDES, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia adapta a empregada pela Controladoria-Geral do Estado – CGE, para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas, compreendendo as seguintes fases:

- I. Elaboração do Plano de Trabalho, 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 da CGE, no Planejamento Estratégico do IparDES, no Plano de Integridade e Compliance, e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- IV. Publicação no DIOE, disponibilização no Portal da Transparência e no sítio eletrônico do instituto;
- V. Encaminhamento para a Agente de Compliance anexar em protocolo e encaminhar à CGE.

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 SETORIAL

ESTRUTURA

A função dos Agentes de Ouvidoria está definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução CGE nº 55/2021. O fluxograma de trabalho pode ser observado na Instrução Normativa CGE 07/2022.

A agente de ouvidoria setorial do IparDES foi nomeada através da Portaria 14/IparDES de 03 de agosto de 2020 e publicada na edição do DIOE de nº 10750 de 14 de agosto de 2020, sendo ela uma das integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial - NICS, estando administrativamente vinculada ao NICS e tecnicamente vinculada à Coordenadoria de Transparência e Controle Social - CTCS da Controladoria-Geral do Estado - CGE. Sendo assim, compete à CTCS estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função da Agente.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria é composta somente por uma servidora, não tendo o IparDES assessores e/ou assistentes para esta função. Dentre as competências do cargo, pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria do estado, a fim de atender as demandas da sociedade;
- o recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas ao IparDES;
- o desempenho de outras atividades correlatas;
- Elaboração do Plano de Trabalho Anual.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria são realizadas de forma integrada com a Coordenação de Ouvidoria da CGE e capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da 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.

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.
- 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.

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 |
|--|--------------|--|
| Atendimento de Manifestações | concluído | Manifestações atendidas no menor tempo possível. |
| Participação nos chamamentos da Ouvidoria Geral da CGE | concluído | Lista de frequência preenchida e prática de atualização do conhecimento |
| Cumprimentos legais | concluído | Cumprimento das normativas na prática, sem pendências |
| Atuação no Núcleo de Integridade e Compliance Setorial | concluído | Realizadas todas as ações necessárias junto ao NICS. |
| Divulgação da Ouvidoria | concluído | Divulgado contato e conscientização da importância da Ouvidoria Setorial a todos os servidores via e-mail. |
| Educação sobre as atribuições da Ouvidoria | Não iniciada | |
| Subsídio na tomada de decisão | iniciado | Orientações sobre vedações do período eleitoral para mudanças no site. |

5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria Setorial do IparDES no exercício de 2023:

| ATIVIDADE 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|-----------------------------------|--|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| DIVULGAR OS CONTATOS DA OUVIDORIA | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Estreitar a relação entre a Ouvidoria do IparDES e o cidadão através da divulgação de todos os possíveis canais de atendimento em local de fácil acesso e visualização. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: Acórdão | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG: | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: Agenda 2030 | | | | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| ETAPAS | Alinhar layout do site institucional com a ajuda dos setores de mídia e comunicação, de forma a divulgar melhor os canais de atendimento da ouvidoria. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Enviar e-mail aos servidores com o link do site, onde encontram-se os canais de atendimento, periodicamente. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Preparar material de mídia visual com os canais de atendimento e distribuir nos andares do prédio. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RECURSO | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Financeiro R\$ - Custo de impressão de material. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Canais de atendimento devidamente divulgados em lugares de fácil acesso. | | | | | | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 2 | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Conscientizar sobre as atribuições da Ouvidoria Setorial como ferramenta de apoio à gestão e ao servidor. | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM | | | | | | | | | | | |
| | | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: Acórdão | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG: | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: Agenda 2030 | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | | |
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| ETAPAS | Promover apresentação à Diretoria Executiva do Relatório com todas os atendimentos do ano anterior/corrente e divulgar as atribuições da ouvidoria. | | | | | | | | | | | | |
| | Realizar uma reunião com todos os núcleos, divulgando o trabalho da ouvidoria, todos os tipos de atendimentos possíveis e principalmente o cuidado e a responsabilidade com o manifestante, resguardando informações e dados sigilosos. | | | | | | | | | | | | |
| RECURSO | Pessoal | | | | | | | | | | | | |
| | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Servidores com conhecimento do trabalho que é realizado pela ouvidoria e aumento da confiabilidade. | | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 3 | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS - SIGO | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Fazer valer os direitos do cidadão, promovendo controle social e acesso à informação. | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | Plano de Governo | | | | | | | | | | | | |
| | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | |
| | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | |
| | IA-CM | | | | | | | | | | | | |
| | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | | |
| | BNDES | | | | | | | | | | | | |
| | TCE: Acórdão | | | | | | | | | | | | |
| | ESG/ASG: | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: Agenda 2030 | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | | |
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| ETAPAS | Acompanhar o sistema Sigo diariamente para verificações de manifestações; | | | | | | | | | | | | |
| | Classificação das manifestações de acordo com o assunto; | | | | | | | | | | | | |
| | Análise e encaminhamento das solicitações às áreas competentes para parecer técnico; | | | | | | | | | | | | |
| | Acompanhamento dos prazos e respostas; | | | | | | | | | | | | |
| | Retorno célere e eficaz ao manifestante. | | | | | | | | | | | | |
| RECURSO | Pessoal | | | | | | | | | | | | |
| | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Sem pendências junto aos cidadãos e órgão reguladores dentro dos prazos estabelecidos. | | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 4 | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| GARANTIR ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA DO IPARDES | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Proporcionar atendimento presencial adequado a todas as pessoas, independente de limitações físicas. | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM | | | | | | | | | | | |
| | | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: Acórdão | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG: Social | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: Agenda 2030 | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | | |
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| ETAPAS | Preparar um local privativo e discreto para receber o cidadão que desejar atendimento presencial (inclusive com acessibilidade para cadeirantes). | | | | | | | | | | | | |
| | Orientar os funcionários da portaria do prédio e os servidores a respeito do local da ouvidoria setorial do IparDES para atendimento presencial, a fim de fornecerem informações, encaminharem cidadãos e se sentirem a vontade e seguros para se manifestarem também. | | | | | | | | | | | | |
| RECURSO | Pessoal | | | | | | | | | | | | |
| | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Informações alinhadas e encaminhamento facilitado e agilizado do cidadão ao atendimento presencial. | | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------------------|--|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ELABORAR RELATÓRIO PARA SUBSIDIAR A GESTÃO NAS TOMADAS DE DECISÃO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Estreitar a relação entre a ouvidoria setorial e a administração do IparDES, conscientizando dos benefícios dessa ferramenta para a tomada de decisões. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: Acórdão | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG: Social | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: Agenda 2030 | | | | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| ETAPAS | Observando a estatística das manifestações recebidas durante o período, elaborar relatório e divulgar à Diretoria Executiva, sugerindo melhorias no atendimento, divulgação e gestão de processos da instituição. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RECURSO | Pessoal | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Ouvidoria sendo demandada como ferramenta na tomada das decisões gerenciais. | | | | | | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 6 | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | | Informar o usuário dos serviços prestados pelo IparDES e como podem acessar | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM | | | | | | | | | | | | |
| | | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: Acórdão | | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG: Social | | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: Agenda 2030 | | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| ETAPAS | Conversar com a Diretoria a respeito da elaboração e implementação da Carta de Serviços ao Usuário. | | | | | | | | | | | | | |
| | Acompanhar a implementação da Carta. | | | | | | | | | | | | | |
| | Acompanhar a atualização periódica da Carta no site do IparDES. | | | | | | | | | | | | | |
| RECURSO | Pessoal | | | | | | | | | | | | | |
| | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Carta disponibilizada em local de fácil acesso no site do IparDES com atualizações periódicas. | | | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 7 | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PARTICIPAÇÃO INTEGRAL DAS CAPACITAÇÕES | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Atualização do conhecimento e cumprimento legal. | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM | | | | | | | | | | | |
| | | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: Acórdão | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG: Social | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: Agenda 2030 | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | | |
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| ETAPAS | Presença e interação com os demais ouvidores do Paraná e de outros estados (assim como com órgãos reguladores Federais, como a CGU), em programas de capacitações, treinamentos e troca de experiências sobre diversos assuntos referentes à Ouvidoria e treinamentos do sistema Sigo. | | | | | | | | | | | | |
| RECURSO | Pessoal | | | | | | | | | | | | |
| | Financeiro R\$ (Transporte – Taxi Gov em eventos externos) | | | | | | | | | | | | |
| | Outros: | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Frequência de 100% nos eventos e capacitações e contribuição ao IparDES, orientando os gestores e servidores, no caso de mudanças na legislação vigente. | | | | | | | | | | | | |

| ATIVIDADE 8 | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ATUAÇÃO NO NÚCLEO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE SETORIAL | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO | Atuar ativamente nas atividades do NICS, cumprindo exigências legais, orientações dos órgãos fiscalizadores e orientando os gestores do órgão e os servidores, nas atividades correlatas. | | | | | | | | | | | | |
| RELEVÂNCIA | | Plano de Governo | | | | | | | | | | | |
| | | Plano Plurianual | | | | | | | | | | | |
| | | Plano de Integridade e Compliance | | | | | | | | | | | |
| | | IA-CM | | | | | | | | | | | |
| | | Ação de controle e auditoria | | | | | | | | | | | |
| | | BNDES | | | | | | | | | | | |
| | | TCE: Acórdão | | | | | | | | | | | |
| | | ESG/ASG: Social | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: Agenda 2030 | | | | | | | | | | | |
| PRAZO | 12 meses | | | | | | | | | | | | |
| | | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| ETAPAS | Realizar reuniões mensais com as demais agentes, discutindo as rotinas e propondo melhorias. | | | | | | | | | | | | |
| RECURSO | | Pessoal | | | | | | | | | | | |
| | | Financeiro R\$ | | | | | | | | | | | |
| | | Outros: | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Núcleo alinhado e integrado. | | | | | | | | | | | | |

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 Coordenadoria de 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 (Composição e Atribuições), e podem sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos prazos, tendo em vista novas demandas que surjam no decorrer do ano, bem como atualizações e edições de atos normativos.