



CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO PARANÁ

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUIDORIA SETORIAL DO IPARDES



JORGE AUGUSTO CALLADO AFONSO
DIRETOR-PRESIDENTE

LILIAM IARA MENDES
AGENTE DE OUVIDORIA SETORIAL

1. INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2. OUVIDORIA IPARDES	5
ESTRUTURA	5
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	6
3. BASE LEGAL	6
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	7
5. PLANO DE TRABALHO	8
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	15

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 adaptada e 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 e Portaria de aprovação do Plano de Trabalho;
- IV. Publicação no DIOE, disponibilização no Portal da Transparência e no site 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 IPARDES

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 028/IparDES de 21 de agosto de 2023 e publicada na edição do DIOE de nº 11488 de 24 de agosto de 2023, 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 processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados;
 - a consolidação e divulgação de estatísticas, inclusive indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;
 - a proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação, em conjunto com o Grupo de Trabalho de Inovação do IparDES;
- o desempenho de outras atividades correlatas;
- elaboração do Plano de Trabalho Anual e dos relatórios de atividades parcial e anual, conforme a Instrução Normativa do ano em questão;

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 administrado 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 do Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social:

- Lei n.º 6.407, sancionada pela Assembléia Legislativa em 7 de junho de 1973, que cria o IPARDES.
- Lei 7.550, de 17 de dezembro de 1981, altera a denominação Fundação Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social para Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social - IparDES - Fundação Edison Vieira.
- Lei n.º 9.663, de 16 de julho de 1991, o IparDES é transformado em autarquia e passa a denominar-se Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social – IparDES
- **Lei 20778, de 16 de novembro de 2021, atribui ao IparDES a condição de Instituição Científica e Tecnológica e de Inovação do Estado do Paraná, nos termos do inciso VI do art. 2º da Lei nº 20.541, de 20 de abril de 2021.**

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	Iniciada	Divulgação do contato e conscientização da importância da Ouvidoria Setorial a todos os servidores do Instituto via e-mail, cartazes de esclarecimentos e contatos com as ouvidorias
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 2024.

ATIVIDADE 1												
DIVULGAR O TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA DO IPARDES, NO SITE DO ÓRGÃO, EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO E VISUALIZAÇÃO												
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	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 ou obter material de mídia visual com os canais de atendimento e distribuir nos andares do prédio.											
	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\$ - Custo de impressão de material.											
	Outros:											
INDICADOR	Canais de atendimento devidamente divulgados em lugares de fácil acesso.											

ATIVIDADE 2												
REALIZAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO, EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DO IPARDES												
OBJETIVO	Conscientizar sobre as atribuições da Ouvidoria Setorial como ferramenta de apoio à gestão e ao servidor e adequar local para receber de forma adequada os cidadãos.											
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
	Orientar a Diretoria do IparDES a preparar um local privativo e discreto para receber o cidadão que desejar atendimento presencial (inclusive com acessibilidade para cadeirantes).											
ETA DAS	Promover reuniões, enviar e-mails para os servidores do IparDES, conscientizando das atribuições do ouvidoria setorial.											
	Divulgar a ouvidoria do IparDES nas mídias sociais											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Servidores com conhecimento do trabalho que é realizado pela ouvidoria e aumento da confiabilidade.											

ATIVIDADE 3													
REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, A FIM DE QUE NÃO EXPIREM O PRAZO													
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 A 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	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.												
	Adequar um local privativo e discreto para receber o cidadão que desejar atendimento presencial (inclusive com acessibilidade para cadeirante).												
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 mensal e enviar à Diretoria, sugerindo melhorias no atendimento, divulgação e gestão de processos da instituição.												
RECURSO		Pessoal											
		Financeiro R\$ (Transporte – Taxi Gov em eventos externos)											
		Outros:											
INDICADOR	Ouvidoria sendo demandada como ferramenta na tomada das decisões gerenciais..												

ATIVIDADE 6													
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													
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																														
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA, SALVO SE O OUVIDOR JÁ POSSUIR A REFERIDA CERTIFICAÇÃO																														
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.																													
	Participação em cursos de capacitação, na área de ouvidoria, por meio de órgãos oficiais que emitam certificados. Os cursos podem ser presencial ou on-line																													
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.																													

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.