

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO AGENTE DE OUVIDORIA

NICS/PARANAEDUCAÇÃO

Aline Maria Barboza Elias
2024



SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANAEDUCAÇÃO



1. INTRODUÇÃO	3
2. BASE LEGAL	4
3. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	5
4. PLANO DE TRABALHO	6

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é uma instância de participação e controle social responsável por interagir com os usuários por meio de um canal de comunicação direto com a administração do órgão, proporcionando ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e, ao mesmo tempo, oferece à gestão relatórios gerenciais para subsidiar programas de melhoria dos serviços prestados à sociedade, auxiliar no combate à corrupção e aos atos de improbidade administrativa.

Assim, a Ouvidoria é responsável pelo acolhimento da manifestação do cidadão, análise e encaminhamento às áreas responsáveis para verificação dos fatos apontados ou busca de informações solicitadas, bem como o envio de resposta, concluindo assim o atendimento.

As ações da Ouvidoria devem ser pautadas em princípios éticos, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às reivindicações recebidas e assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública, traduzida nas suas sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

A orientação técnica da Ouvidoria é estruturada pelos atos normativos da Controladoria-Geral do Estado – CGE/PR, com acompanhamento da Coordenação de Ouvidoria daquele órgão. Em cumprimento ao contido no inciso VII do art. 2.º da Resolução n.º 55/2021 – CGE/PR, que estabelece que o Plano de Trabalho “é a ferramenta a ser utilizada para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes”, a equipe técnica da Ouvidoria do Paranaeducação elaborou o planejamento das ações a serem desenvolvidas no exercício de 2024.

2. LEGISLAÇÃO

Para a organização das ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria do Serviço Social Autônomo Paranaeducação foram observados os seguintes atos normativos:

Legislação Básica:

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

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual n.º 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual;
- Lei Estadual n.º 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual;
- Decreto Estadual n.º 2.902/2019, que regulamenta a Lei Estadual n.º 19.857/2019, que instituiu o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.

Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:

- Decreto Estadual n.º 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria – CGE/PR:

- Lei Federal n.º 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Decreto Estadual n.º 7.791/2021, que dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual;
- Resolução CGE n.º 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 n.º 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;
- Instrução Normativa n.º 05/2024, que determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho referente ao exercício de 2024, de acordo com suas atividades e competência.

3. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2023

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento dos planos de trabalhos anteriores, em especial ao de 2022, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

Nº	AÇÃO/INICIATIVA	STATUS	EVIDÊNCIA
1	Divulgar Canais da Ouvidoria	Concluído	Foi realizada divulgação no site do Paranaeducação e Portal da Transparência
2	Capacitar equipe interna do Órgão	Em andamento	Está sendo realizada capacitação da equipe de Ouvidoria do Paranaeducação
3	Acompanhar prazos do SIGO	Concluído	Os prazos de atendimento foram acompanhados pela equipe de Ouvidoria
4	Oferecer acessibilidade para atendimento presencial	Concluído	Foi alterada a entrada principal do Paranaeducação para atender a acessibilidade aos cidadãos que busquem o atendimento presencial
5	Encaminhar de Relatórios Gerenciais	Em Andamento	Está sendo implantada rotina de relatórios gerenciais
6	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário do PREDUC	Em Andamento	Está sem fase de elaboração

4. PLANO DE TRABALHO

ATIVIDADE 1													
DIVULGAR O TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA SETORIAL, NO SITE DO ÓRGÃO, EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO E VISUALIZAÇÃO													
OBJETIVO	Divulgar canais de ouvidoria												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
Outros: Agenda 2030 – ODS 16													
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Manter informações atualizadas												
	Fazer verificação periodicamente												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Verificação mensal												

ATIVIDADE 2																	
REALIZAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO, EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA																	
OBJETIVO		Realizar educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria															
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e Compliance															
		IA-CM															
		Ação de Ouvidoria															
		BNDES															
		TCE:															
		ESG/ASG: Governança															
		Outros: Agenda 2030 – ODS 16															
PRAZO	12 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Destacar atividades e atribuições da Ouvidoria																
	Educação Permanente das atribuições da Ouvidoria																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro R\$																
	Outros:																
INDICADOR		Atividades e atribuições listadas															

ATIVIDADE 3																								
REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, A FIM DE QUE NÃO EXPIREM O PRAZO																								
OBJETIVO	Realizar acompanhamento diário ao sistema SIGO																							
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																							
	Plano Plurianual																							
	Plano de Integridade e Compliance																							
	IA-CM																							
	Ação de Ouvidoria																							
	BNDES																							
	TCE:																							
	ESG/ASG: Governança																							
Outros: Agenda 2030 – ODS 16																								
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Acompanhar diariamente o sistema SIGO																							
	Responder todos os atendimentos dentro do prazo																							
RECURSO	Pessoal																							
	Financeiro R\$																							
	Outros:																							
INDICADOR	Número de manifestações																							

ATIVIDADE 4												
GARANTIR ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA												
OBJETIVO	Oferecer acessibilidade para o atendimento presencial											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de Ouvidoria											
	BNDES											
	TCE:											
	ESG/ASG: Governança											
Outros: Agenda 2030 – ODS 16												
PRAZO	12 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Manter acessibilidade para atendimento											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Apontamentos ou reclamações											

ATIVIDADE 5													
ELABORAR RELATÓRIO PARA SUBSIDIAR A GESTÃO NAS TOMADAS DE DECISÃO													
OBJETIVO	Elaboração de relatórios gerenciais para auxiliar nas tomadas de decisão												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar manifestações e atendimentos												
	Gerar relatórios quadrimestrais												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Quantitativo de manifestações por assunto												

ATIVIDADE 6												
ELABORAR CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA E ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DE QUE TRATA O ART. 7º DA LEI FEDERAL 13.460/2017												
OBJETIVO	Elaboração da carta de serviços ao usuário											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	BNDES											
	TCE:											
	ESG/ASG:											
Outros: Agenda 2030 – ODS 16												
PRAZO	12 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar Carta de Ouvidoria											
	Aprovação Carta de Ouvidoria											
	Acompanhar a implementação											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros:											
INDICADOR	Elaboração e Implementação											

ATIVIDADE 7																							
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA																							
OBJETIVO	Obter certificação em Ouvidoria																						
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	IA-CM																						
	Ação de Ouvidoria																						
	BNDES																						
	TCE:																						
	ESG/ASG: Governança																						
Outros: Agenda 2030 – ODS 16																							
PRAZO	12 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Participar a capacitação																						
	Certificação																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
INDICADOR	Certificação																						

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Ao final do exercício, será feita a análise avaliativa da execução do Plano de Trabalho, considerando o cumprimento das metas propostas, as dificuldades encontradas no desenvolvimento das ações e a eficiência das intervenções realizadas.

Esta avaliação subsidiará a construção do Plano de Trabalho da Ouvidoria para o próximo período e a apresentação da conclusão dos trabalhos e dos resultados obtidos para o gestor da Pasta.

Responsável pela elaboração:

(Assinatura eletrônica)

Aline Maria Barboza Elias
Agente de Ouvidoria do Paranaeducação

De acordo:

(Assinatura digital)

Carlos Roberto Tamura
Superintendente



ePROCOLO



Documento: **Planodetrabalhoouvidoria2024PREDUCAprovadoCGE.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Carlos Roberto Tamura (XXX.831.689-XX)** em 15/02/2024 13:40 Local: PREDUC/SUPER.

Assinatura Simples realizada por: **Aline Maria Barboza Elias (XXX.728.279-XX)** em 15/02/2024 12:51 Local: PREDUC/DAF/RH.

Inserido ao protocolo **21.724.081-6** por: **Aline Maria Barboza Elias** em: 15/02/2024 12:49.



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:

5e101fb39dde835f56a28edfa3e8416b.