

# PLANO DE TRABALHO ANUAL DO AGENTE DE OUVIDORIA — NICS/SEPL

GUTO SILVA  
SECRETÁRIO DE ESTADO DO PLANEJAMENTO

FELIPE FLESSAK  
DIRETOR-GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO

ELIANE DOS SANTOS DONINI  
AGENTE DE OUVIDORIA

2023

## **PLANO DE TRABALHO DO AGENTE DE OUVIDORIA SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO (SEPL)**

### **1. INTRODUÇÃO**

O presente plano de trabalho objetiva atender a Instrução Normativa CGE n.º 06/2023, de 26 de janeiro de 2023, a qual determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2023, de acordo com suas atividades e competência.

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor ou empresa, por meio 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, a Ouvidoria da Secretaria de Estado do Planejamento elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

### **2. OBJETIVO DO PLANO**

O presente Plano de Trabalho apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado do Planejamento, a fim de registrar os procedimentos e trabalhos bem como dar transparência às ações a serem executadas.

### 3. METODOLOGIA

A elaboração do Plano de Trabalho, em conformidade com as exigências exaradas pela Controladoria-Geral do Estado (CGE) por meio da Instrução Normativa CGE n.º 06/2023, foi composto das 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, observado o Plano de Governo, no Plano Plurianual, no Plano de Integridade e Compliance, eixos ESG - Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança);
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação da alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

### 4. AGENTE DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO

#### 4.1. Estrutura

A função do Agente de Ouvidoria está definida no Decreto Estadual n.º 2.741/2019 e na Resolução CGE n.º 55/2021, sendo ele um dos integrantes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial - NICS, estando administrativamente vinculado ao NICS da SEPL e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado - OGE. Sendo assim, compete à Coordenadoria de Ouvidoria estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente.

#### 4.2. Composição e Atribuições

O Agente de Ouvidoria deve ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade por meio de ato formal<sup>1</sup>, sendo necessário, posteriormente,

<sup>1</sup> Designada por meio da Resolução n.º 012/2023/SEPL, publicada no Diário Oficial do Estado, Edição n.º 11373, de 07 de março de 2023.

o envio do ato para a ciência da Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado - CGE com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- ✓ O estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- ✓ O estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- ✓ O zelo pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pelos serviços;
- ✓ O recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- ✓ A elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei n.º 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;
- ✓ O encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior ao Secretário de Estado do Planejamento e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria, se for o caso;
- ✓ A proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;
- ✓ O desempenho de outras atividades correlatas.

#### **4.3. Atuação (Metodologia de Trabalho)**

Todas as atividades de atuação da Agente de Ouvidoria são realizadas de acordo com a legislação aplicável ao tema, bem como as diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado – OGE.

## 5. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Agente de Ouvidoria estão segregadas em cinco grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado; (IV) legislação específica da Ouvidoria.

### Legislação Básica:

- ✓ Constituição da República Federativa do Brasil;
- ✓ Constituição do Estado do Paraná;
- ✓ Lei de Acesso à Informação.

### Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- ✓ Lei Estadual n.º 21.352/2023, 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;
- ✓ Lei Estadual n.º 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção;
- ✓ Decreto Estadual n.º 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 n.º 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado;
- ✓ Lei Estadual n.º 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 n.º 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE;
- ✓ Decreto Estadual n.º 6.929/2021, que altera e acrescenta os dispositivos que especifica ao Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE, anexo ao Decreto Estadual n.º 2.741/2019;
- ✓ Resolução CGE n.º 55/2021.

Legislação Específica da Ouvidoria:

- ✓ Lei Federal n.º 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- ✓ Decreto Estadual n.º 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

## 6. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria no exercício de 2023.

AÇÃO/INICIATIVA I	
Divulgar o telefone e outras formas de contato da ouvidoria setorial no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.	
<b>OBJETIVO</b>	Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria Setorial no site da SEPL.
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo
	Plano Plurianual
	Plano de Integridade e Compliance
	IA-CM
	Ação de controle e auditoria
	BNDES
	TCE
ESG/ASG: Social	

		Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado.											
<b>PRAZO</b>	02 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>													
<b>RECURSOS</b>	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Informações publicadas no site da SEPL.												

<b>AÇÃO/INICIATIVA II</b>													
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.													
<b>OBJETIVO</b>	Dar ciência aos servidores sobre o trabalho desenvolvido pela agente de ouvidoria, por meio da conscientização da importância das respostas ao cidadão de forma clara e eficaz.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG: Social												
	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado.												
<b>PRAZO</b>	06 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Divulgação interna sobre as atribuições a Ouvidoria.												
<b>RECURSOS</b>	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												

<b>INDICADOR</b>	Mensagens eletrônicas encaminhadas, via expresso e WhatsApp, aos servidores da Secretaria, bem como entrega de materiais referentes a Ouvidoria.
------------------	--

<b>AÇÃO/INICIATIVA III</b>													
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.													
<b>OBJETIVO</b>	Acompanhar as manifestações, a fim de que sejam atendidas/respondidas, dentro do prazo, por meio de monitoramento pelas plataformas digitais dos Sistemas SIGO e eProtocolo.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Social											
	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado.												
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Acompanhar de forma continuada os atendimentos do SIGO para que não excedam o prazo estipulado.												
<b>RECURSOS</b>	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Acompanhamento das solicitações, ação continua.												

<b>AÇÃO/INICIATIVA IV</b>	
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.	
<b>OBJETIVO</b>	Garantir aos cidadãos fácil acesso ao procurarem presencialmente o serviço da Ouvidoria.
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo
	Plano Plurianual

		Plano de Integridade e Compliance
		IA-CM
		Ação de controle e auditoria
		BNDES
		TCE
		ESG/ASG: Social
		Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado.
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J F M A M J J A D O N D</b>
<b>ETAPAS</b>	Garantir a acessibilidade na Ouvidoria da SEPL	
<b>RECURSOS</b>	Pessoal	
	Financeiro	
	Outros:	
<b>INDICADOR</b>	Atendimento presencial aos cidadãos.	

<b>AÇÃO/INICIATIVA V</b>		
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.		
<b>OBJETIVO</b>	Subsidiar os gestores na tomada de decisão, colaborando no fornecimento de informações relevantes.	
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo
		Plano Plurianual
		Plano de Integridade e Compliance
		IA-CM
		Ação de controle e auditoria
		BNDES
		TCE
		ESG/ASG: Social
	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado.	
<b>PRAZO</b>	Entrega Semestral	<b>J F M A M J J A S O N D</b>
<b>ETAPAS</b>	Elaboração de relatórios.	
	Encaminhamento dos relatório à alta administração do órgão e aos demais integrantes do NICS	
<b>RECURSOS</b>	Pessoal	
	Financeiro	

	Outros:
<b>INDICADOR</b>	Encaminhar relatórios.

<b>AÇÃO/INICIATIVA VI</b>													
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal n.º 13.460/2017.													
<b>OBJETIVO</b>	Implementar a Carta de Serviços ao Usuário na SEPL.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Social											
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>D</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>													
<b>RECURSOS</b>		Pessoal											
		Financeiro											
		Outros:											
<b>INDICADOR</b>	Estamos aguardando o modelo que será fornecido pela CGE para que possamos prosseguir com a atividade até o final de 2023.												

<b>AÇÃO/INICIATIVA VII</b>													
Capacitação dos agentes de Ouvidoria.													
<b>OBJETIVO</b>	Promover a capacitação profissional do agente.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
	TCE												

		ESG/ASG: Social												
		Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado.												
<b>PRAZO</b>		9 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Participação em cursos, capacitações/recicla-gens.													
<b>RECURSOS</b>	Pessoal													
	Financeiro													
	Outros:													
<b>INDICADOR</b>		Ação continuada.												

<b>AÇÃO/INICIATIVA VIII</b>														
Atender as Demandas de Controle Externo.														
<b>OBJETIVO</b>	Atender as solicitações da Controladoria-Geral do Estado (CGE/PR), prestando informações, aperfeiçoando processos, cumprindo a legislação entre outras.													
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo													
	Plano Plurianual													
	Plano de Integridade e Compliance													
	IA-CM													
	Ação de controle e auditoria													
	BNDES													
	TCE													
	ESG/ASG: Social													
Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado.														
<b>PRAZO</b>		12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Priorizar o atendimentos dos expedientes recebidos da Controladoria-Geral do Estado.													
<b>RECURSOS</b>	Pessoal													
	Financeiro													
	Outros:													
<b>INDICADOR</b>		Ação continuada junto à CGE.												

## 7. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho objetiva aumentar a 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 com as metas do Governo do Estado do Paraná e da Secretaria de Estado do Planejamento.

Por fim, cabe destacar que as atividades aqui elencadas serão trabalhadas no decorrer do ano, no entanto, poderão sofrer alterações nas etapas e/ou períodos a serem executadas, em razão de novas demandas que surjam, bem como atualizações e edições de atos normativos.

Curitiba, 15 de setembro de 2023.

*Assinado Eletronicamente*  
Eliane dos Santos Donini  
Agente de Ouvidoria Setorial da SEPL



ePROTOCOLO



Documento: **Plano de Trabalho Agente de Ouvidoria 2023 Reformulado.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Eliane dos Santos Donini (XXX.136.409-XX)** em 15/09/2023 16:40 Local: SEPL/DG.

Inserido ao protocolo **20.076.019-0** por: **Eliane dos Santos Donini** em: 15/09/2023 16:40.



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:  
**d3d6dd73279cd8e99bdf9ce62c88be67**.