

PLANO DE TRABALHO 2023

DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUVIDORIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO, MODERNIZAÇÃO E
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL - SEI

MARCELO RANGEL CRUZ DE OLIVEIRA
SECRETÁRIO DE INOVAÇÃO MODERNIZAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

JÉSSICA IEGER
OUVIDORA

1. INTRODUÇÃO	3
OBJETIVO DO PLANO	3
METODOLOGIA	3
2. AGENTE DE OUVIDORIA	4
ESTRUTURA	4
DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES	4
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	4
3. BASE LEGAL	5
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	7
5. PLANO DE TRABALHO	8
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	14

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, a Ouvidoria da Secretaria de estado de inovação, Modernização, e Transformação Digital – SEI, 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, a fim de orientar seu trabalho, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Ouvidoria para a elaboração do Plano de Trabalho da sua área 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, bem como, na Instrução Normativa nº 06/2023 da Controladoria-Geral do Estado;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de Aprovação do Plano de Trabalho;
- VI. Publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização no site institucional do órgão/entidade e na Transparência do Estado;
- VII. Encaminhamento à Controladoria-Geral do Estado, por meio do sistema e-Protocolo.

2. AGENTE DE OUVIDORIA DA SEI

ESTRUTURA

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

DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria deve ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade através de ato formal, sendo necessário, posteriormente, o envio do ato para a ciência da Coordenadoria de Ouvidoria, com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. Dentre suas competências/tarefas, pode-se destacar:

- I. O recebimento, avaliação e encaminhamento das manifestações dos cidadãos;
- II. A comunicação formal à Coordenadoria de Ouvidoria de eventuais alterações de dados, além de possíveis mudanças de ouvidores;
- III. A cobrança de providências às demandas dos cidadãos afetas ao órgão onde atua, informando-os de forma completa, objetiva e de fácil compreensão sobre os resultados obtidos;
- IV. O cumprimento dos prazos previstos na legislação para o atendimento da demanda, cientificando o solicitante, de forma justificada, que a prorrogação do prazo será utilizada pelo ente administrativo, caso a resposta não seja prestada no prazo normal;
- V. A comunicação ao solicitante quanto as providências adotadas em relação as demandas apresentadas e a revisão da resposta apresentada ao solicitante;
- VI. O desempenho de outras atividades correlatas.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação do Agente de Ouvidoria são realizadas de acordo com a legislação aplicável ao tema, bem como diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria.

Ao longo do ano são realizadas ações conforme demandas da Coordenadoria de

Ouvidoria, oriundas da sociedade como um todo, bem como, participação em capacitações, atualizações legais entre outras.

O Agente atua de maneira integrada com as ações definidas pelo NICS (Núcleo de Integridade e Compliance Setorial), também com sua rede interna.

Para atendimento das manifestações dos (as) cidadãos (ãs), é utilizado o sistema SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias).

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.

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.

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.

- *Legislação Específica*

Lei Estadual nº 21.352/2023, art. 26, cria a Secretaria de Estado da Inovação, Modernização e Transformação Digital - SEI tendo como atribuição a promoção e definição de diretrizes nas áreas da inovação, bem como é responsável pelo estímulo a ações e políticas públicas que visem o aumento da competitividade e a melhoria dos índices estaduais no cenário nacional, desenvolvendo de forma transversal a temática. Lei Estadual 20.541/2021, que dispõe sobre política pública de incentivo à inovação, à pesquisa e ao desenvolvimento científico e tecnológico, ao fomento de novos negócios, e a integração entre o setor público e o setor privado em ambiente produtivo no Estado do Paraná.

4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

Considerando a criação da Secretaria de Estado da Inovação, Modernização e Transformação Digital - SEI, nos termos da Lei 21.352/2023, o presente Plano de Trabalho é o primeiro a ser realizado pelo órgão.

Diante disso, a avaliação será realizada apenas no ano posterior, a fim de cumprir com as exigências do Plano de Trabalho da Ouvidoria da SEI.

5. PLANO DE TRABALHO 2023

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

ATIVIDADE 1															
Aperfeiçoar os contatos e sua publicidade															
OBJETIVO	Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria no site do órgão, 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														
	ESG/ASG:														
	Outros: Agenda 2030														
Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE															
PRAZO	8 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Organizar as informações relativas a formas de contato da Ouvidoria no Portal Institucional, com melhor visibilidade														
	-														
RECURSO	Pessoal														
	Financeiro R\$														
	Outros:														
INDICADOR	Atualização de contatos da Ouvidoria no Portal Institucional – com maior visibilidade.														

ATIVIDADE 2														
Educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria														
OBJETIVO	Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
		Ação de controle e auditoria												
		BNDES												
		TCE												
		ESG/ASG: Social												
		Outros: Agenda 2030												
	Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE													
PRAZO	8 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Propor e atuar com a Coordenadoria de Ouvidoria/CGE - ações conjuntas de educação permanente e temas relacionados													
	-													
	-													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro													
	Outros:													
INDICADOR	Ações realizadas em conjunto entre Ouvidorias e Coordenadoria de Ouvidoria.													

ATIVIDADE 3													
Acompanhamento das manifestações													
OBJETIVO	Realizar acompanhamento das manifestações afim de que não expirem os prazos												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
	Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE												
PRAZO	10 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Encaminhar, acompanhar e cobrar as respostas dos agentes da rede interna do órgão												
	-												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Acompanhamento dos prazos.												

ATIVIDADE 4														
Melhorar a acessibilidade														
OBJETIVO		Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
		Ação de controle e auditoria												
		BNDES												
		TCE												
		ESG/ASG:												
		Outros: Agenda 2030												
		Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE												
PRAZO		10 meses												
			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Estimular a criação de melhorias nas instalações da sede para garantir a acessibilidade aos cidadãos													
	Fomentar campanha de conscientização e divulgação sobre acessibilidade.													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro													
	Outros:													
INDICADOR		Ouvidoria adequadas às Diretrizes de acessibilidade.												

ATIVIDADE 5															
Relatório para a gestão															
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 controle e auditoria													
		BNDES													
		TCE													
		ESG/ASG: Social													
		Outros: Agenda 2030													
		Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE													
PRAZO		2 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaboração de relatório de apoio à gestão														
	Encaminhamento dos relatórios de apoio à gestão														
	Aperfeiçoamento do processo														
RECURSO	Pessoal														
	Financeiro														
	Outros:														
INDICADOR		Relatórios entregues aos Gestores.													

ATIVIDADE 6																
Carta de Serviços aos Usuários																
OBJETIVO	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços aos Usuários, de que trata o art. 7º da Lei Federal 13.460/2017															
RELEVÂNCIA	Plano de Governo															
	Plano Plurianual															
	Plano de Integridade e Compliance															
	IA-CM															
	Ação de controle e auditoria															
	BNDES															
	TCE															
	ESG/ASG: Social															
	Outros: Agenda 2030															
Outros: Instrução Normativa 06/2023 - CGE																
PRAZO	5 meses				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Propor e colaborar na elaboração de Carta de Serviços ao Usuário da instituição junto com a Área de Comunicação (em consonância com a Lei Federal 13460/2017)															
	Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário no Portal institucional e da Transparência															
	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário															
RECURSOS	Pessoal															
	Financeiro R\$															
	Outros:															
INDICADOR	Carta de Serviços ao Usuário elaborada.															

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, 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.