

# PLANO DE TRABALHO 2024

## // DIRETRIZES E GOVERNANÇA

MARIA JULIA DRESCH BEAL  
**AGENTE DE OUVIDORIA**

SECRETARIA DA INOVAÇÃO, MODERNIZAÇÃO E  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL - SEI



MARCELO RANGEL CRUZ DE OLIVEIRA  
**SECRETÁRIO DE ESTADO DA INOVAÇÃO, MODERNIZAÇÃO E  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL - SEI**

JÉSSICA THAÍS IEGER  
**DIRETORA GERAL - SEI**

MARIA JULIA DRESCH BEAL  
**AGENTE DE OUVIDORIA - SEI**

1. <u>INTRODUÇÃO</u>	4
2. <u>OUVIDORIA - SEI</u>	5
3. <u>BASE LEGAL</u>	6
4. <u>AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</u>	8
5. <u>PLANO DE TRABALHO</u>	10
6. <u>DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	17

---

## 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 – 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- SEI, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

### METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Secretaria de Estado da Inovação, Modernização e Transformação Digital, para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas 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;
- III Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

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 - SEI

---

### ESTRUTURA

A função do Agente de Ouvidoria está definida no Decreto Estadual nº2.741/2019 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 presente.

## 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 e 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 (as), 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.

*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.
- Resolução CGE nº 55/2021, 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 nº 33/2022, 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.
- Lei 19.848 de 03 de maio de 2019 e alterada pelas Leis 19.856 de 29 de maio de 2019 e 20.161 de 25 de março de 2020
- Regulamentada, atualmente, pela Lei Estadual nº 21.352, art. 46, de 1º de janeiro de 2023, regulamentada pelo Decreto nº. 003/2023, de 1º de janeiro de 2023

*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

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
DIVULGAR O TELEFONE E OUTRAS FORMAS DE CONTATO DA OUVIDORIA NO SITE DO ÓRGÃO, EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO E VISUALIZAÇÃO	Concluído	A atividade foi atendida e está disponível nos links: <a href="https://www.inova.pr.gov.br/servicos/Servicos/Ouvidoria/Consultar-solicitacaona-ouvidoria-do-Estado-do-Parana-gzNEvV30">https://www.inova.pr.gov.br/servicos/Servicos/Ouvidoria/Consultar-solicitacaona-ouvidoria-do-Estado-do-Parana-gzNEvV30</a> <a href="https://www.inova.pr.gov.br/servicos/Servicos/Ouvidoria/Registrar-solicitacaona-ouvidoria-do-Estado-do-Parana-eVoGZarb">https://www.inova.pr.gov.br/servicos/Servicos/Ouvidoria/Registrar-solicitacaona-ouvidoria-do-Estado-do-Parana-eVoGZarb</a>
EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	Concluído	A atividade foi concluída com respostas pelos setores de Recursos Humanos protocolo nº 21.487.050-09 que informou que este núcleo realizou a divulgação via grupo de WhatsApp da apresentação do Programa de Integridade e Compliance no dia 18/05/2023, a qual foi realizada no dia 22/05/2023 às 9h30 no auditório da Celepar. Durante a



		reunião, foi destacado sobre o Canal de Ouvidoria.
ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES – REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES AFIM DE QUE NÃO EXPIREM OS PRAZOS	Concluído	A atividade foi concluída sendo que todas as solicitações foram devidamente respondidas pelo Ouvidor.
MELHORAR A ACESSIBILIDADE	Em andamento	Houve abertura de processo pelo protocolo nº 21.408.158-0, e encaminhado à CELEPAR, visto que esta Secretaria se encontra lotada no prédio da Companhia que anexou relatório de acessibilidade. Assim, o RH da Secretaria elaborou informação a fim de divulgar aos servidores e solicitou sugestão de melhorias.
RELATÓRIO PARA GESTÃO	Concluído	A atividade foi concluída e os relatórios podem ser acessados pelo Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.
CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS	Concluído	A atividade foi atendida pelo protocolo nº 21.408.369-8, podendo ser acessada pelo link: <a href="http://www.inova.pr.gov.br/Pagina/Carta-de-Servicos">www.inova.pr.gov.br/Pagina/Carta-de-Servicos</a> .

\* Relatório do cumprimento de plano de trabalho 2023 encaminhado para CGE através do protocolo : 21.657.284-0

## 5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Coordenadoria de Ouvidoria no exercício de 2024.

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													
<b>OBJETIVO</b>	Disponibilizar em lugar de fácil acesso e visualização no site da SEI telefone e outras formas de contato da ouvidoria do órgão como o contato do Agente de Ouvidoria responsável.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros: Instrução Normativa N.º 05/2024											
<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>	Disponibilizar no <i>site</i> do órgão os números de telefones para que o cidadão registre sua manifestação ou simplesmente tire suas dúvidas de como realizar uma manifestação na Ouvidoria												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Satisfação dos solicitantes com o atendimento prestado pela ouvidoria pelos meios de contato ofertados tanto por telefone como pelo <i>site</i> da SEI												

ATIVIDADE 2																						
REALIZAR INTERNAMENTE NO ÓRGÃO EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA																						
<b>OBJETIVO</b>	Garantir que a Ouvidoria da SEI seja vista como recurso valioso e eficaz para os servidores do órgão																					
<b>RELEVÂNCIA</b>		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: Instrução Normativa CGE 05/2024																					
<b>PRAZO</b>	3 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>E</b>	Enviar e-mails aos servidores da SEI informando a importância dos canais da Ouvidoria para uma melhor gestão dos serviços ofertados pela administração pública tanto para o cidadão como para o funcionalismo público.																					
<b>T</b>																						
<b>A</b>																						
<b>P</b>																						
<b>A</b>																						
<b>S</b>																						
<b>R</b> <b>E</b> <b>C</b> <b>U</b> <b>R</b> <b>S</b> <b>O</b>	Pessoal																					
	Financeiro R\$																					
	Outros:																					
<b>INDICADOR</b>	Publicações na internet e materiais distribuídos na Secretaria																					

ATIVIDADE 3																	
REALIZAR ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES, A FIM DE QUE NÃO EXPIREM O PRAZO																	
<b>OBJETIVO</b>	O objetivo do acompanhamento das manifestações de ouvidoria é garantir que sejam respondidas dentro do prazo estipulado, evitando que o prazo vença sem solução para o requerente.																
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo																
	Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.																
	Plano de Integridade e Compliance																
	IA-CM																
	Ação de controle e auditoria																
	BNDES – Ação 05																
	TCE:																
	ESG/ASG: Social																
	Outros: instrução Normativa 05/2024																
<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>E T A P A S</b>	Analisar as demandas que estão em andamento na Ouvidoria da SEI																
	Filtrar no sistema de busca do SIGO as demandas que foram criadas de acordo com o critério cronológico																
	Observar os alertas recebidos por e-mail ou nas notificações do SIGO que estão a expirar e, se for o caso, prorrogar imediatamente para evitar que expirem sem uma resposta																
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
<b>INDICADOR</b>	Número de manifestações pendentes: o número total de manifestações que ainda não foram resolvidas.																

ATIVIDADE 4																		
GARANTIR ACESSIBILIDADE AOS CIDADÃOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA																		
<b>OBJETIVO</b>	Garantir que todos os cidadãos tenham 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: Acórdão																
		ESG/ASG:																
	Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 05/2024																	
<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>E T A P A S</b>	Oferecer espaço acessível na Ouvidoria da SEI para atendimento presencial.																	
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal																	
	Financeiro R\$																	
	Outros:																	
<b>INDICADOR</b>	Espaço acessível para atendimento presencial																	

ATIVIDADE 5																								
ELABORAR RELATÓRIO PARA SUBSIDIAR A GESTÃO NAS TOMADAS DE DECISÃO																								
OBJETIVO		Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão																						
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Integridade e Compliance																						
		IA-CM																						
		Ação de controle e auditoria																						
		BNDES																						
		TCE: Acórdão																						
		ESG/ASG:																						
		Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 05/2024 Lei Federal Nº13460/2017																						
PRAZO		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>E</b> <b>T</b> <b>A</b> <b>P</b> <b>A</b> <b>S</b>	Análise de envio de relatório de acordo com alguma necessidade ou solicitação do Secretário																							
	Encaminhamento para o Secretário da SEI																							
<b>R</b> <b>E</b> <b>C</b> <b>U</b> <b>R</b> <b>S</b> <b>O</b>	Pessoal																							
	Financeiro R\$																							
	Outros:																							
INDICADOR		Relatórios enviados, através do Expresso Mail, quando necessário.																						

ATIVIDADE 6																		
ELABORAR A CARTA DE SERVIÇO DA OUVIDORIA E ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUARIO, DE QUE TRATA O ART 7º DA LEI FEDERAL nº13.460/2017																		
<b>OBJETIVO</b>		Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário																
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																
		Plano Plurianual																
		Plano de Integridade e Compliance																
		IA-CM																
		Ação de controle e auditoria																
		BNDES																
		TCE: Acórdão																
		ESG/ASG:																
		Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 05/2024 Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017																
<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>E T A P A S</b>	Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria																	
	Acompanhar a implementação ao usuário																	
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal																	
	Financeiro R\$																	
	Outros:																	
<b>INDICADOR</b>		Aguardar as instruções da CGE																

ATIVIDADE 7																		
OBTER CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA																		
<b>OBJETIVO</b>		Garantir a equipe de Ouvidoria uma completa certificação																
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																
		Plano Plurianual																
		Plano de Integridade e Compliance																
		IA-CM																
		Ação de controle e auditoria																
		BNDES																
		TCE: Acórdão																
		ESG/ASG:																
		Outros: INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 05/2024																
<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>E T A P A S</b>	Assistir aos cursos disponibilizados pela CGE																	
	Realizar a capacitação em Ouvidoria																	
	Obter a certificação																	
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal																	
	Financeiro R\$																	
	Outros:																	
<b>INDICADOR</b>		Certificado de Conclusão																



---

## 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.