

## **ANEXO I**

### **PLANO DE TRABALHO ANUAL DA OUVIDORIA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO-PGE**

**Deyse Calegari  
2023**

#### **1. INTRODUÇÃO**

Em atendimento a Instrução Normativa CGE nº 06/2023, de 26 de janeiro de 2023, que determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho Anual referente ao exercício de 2023, de acordo com as suas atividades e competência, e as atribuições dos Núcleos de Integridade e Compliance, no que diz respeito às atividades dos Agentes de Ouvidoria, contidas nos incisos XXIII a XXVI do art. 24 do Anexo I do Decreto Estadual no 2.741, de 19 de setembro de 2019, bem como no inciso IV do art. 2º da Resolução CGE no 55, de 10 de novembro de 2021, estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná (CGE), foi preparado o presente Plano de Trabalho para o Agente de Ouvidoria – NICS – PGE.

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 Procuradoria-Geral do Estado do Paraná 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 Agente de Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos no exercício de 2023.

Visa estruturar o planejamento de trabalho anual, a ser conduzido pelo Agente de Ouvidoria nessa entidade, com vistas a atender às exigências legais, à cultura organizacional e às metodologias desenvolvidas pela CGE, a fim de receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários do serviço público e representá-lo junto aos órgãos e entidades, bem como por intermediar as resoluções cabíveis para a solução das demandas recepcionadas.

### **METODOLOGIA**

Em conformidade com as exigências exaradas pela Controladoria Geral do Estado (CGE) por meio das Instruções Normativas CGE nº 06/2023, esta Agente de Ouvidoria apresenta o seu Plano de Trabalho Anual no âmbito da Procuradoria-Geral do Estado do Paraná para o exercício de 2023, a ser avaliado pela Coordenadoria de Ouvidoria.

O referido Plano de Trabalho Anual define, mas não limita, as linhas de atuação do Agente de Ouvidoria, além daquelas já tratadas pela Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado (OCGE), em observância aos princípios da administração pública com as leis e normas vigentes, seguindo as diretrizes da metodologia desenvolvida pela OCGE. O Plano de Trabalho Anual deverá ser enviado, por e-mail, à Coordenadoria de Ouvidoria – OCGE para avaliação da proposta.

Além disso, ao final da primeira quinzena de julho e de dezembro de 2023 o Agente de Ouvidoria deverá encaminhar um Relatório Parcial e Anual, respectivamente, à OCGE com o objetivo de demonstrar o seu desempenho na execução das atividades propostas no plano.

Cabe destacar que, por se tratar de um plano, as atividades e os períodos de execução podem sofrer ajustes, bem como serem demandadas atividades não contempladas no plano.

O Plano 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).

A atuação tem como foco a gestão de risco da entidade, gerando evidências para subsidiar a gestão na tomada de decisões, na identificação de falhas do processo, na propagação da cultura da integridade e atendimento ao cidadão.

## **2. AGENTE DE OUVIDORIA DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ**

### **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 da Procuradoria-Geral do Estado e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado - OCGE. Sendo assim, compete à OCGE estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente. As atribuições e competências dos Agentes de Ouvidoria estão descritas na Instrução Normativa CGE nº 06/2023, conforme as iniciativas propostas pela OCGE.

### **COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES**

As atividades do Agente de Ouvidoria serão descritas com base nas seguintes ações, iniciativas e atividades estabelecidas na Instrução Normativa CGE nº 06/2023, a seguir expostas:

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; I (inciso I do art. 2º da IN CGE 06/2023).

**1. Melhorar a visualização do campo OUVIDORIA no site da PGE; tornando-a mais interativa.**

**1.1 Disponibilizar linha telefônica para contato.**

Ação/iniciativa II Realizar internamente no órgão a educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria (inciso II do art. 2º da IN CGE nº 06/2023).

**2. Divulgar canais de atendimento no ambiente interno e promover campanhas, publicando-as em murais.**

Ação/Iniciativa III – Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.

**3. Acompanhar o prazo de resposta, procurar responder o mais breve possível, criando rotinas de atendimento.**

Ação/Iniciativa IV – Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial.

**4. Possibilitar o atendimento em sala individualizada, com sugestão de ser realizado mediante agendamento.**

Ação/Iniciativa V – Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

**5. Relatar o número de atendimentos, o prazo de atendimento, o tipo de demandas e a avaliação do solicitante.**

**5.1 Relatório parcial**

**5.2 Relatório anual**

Ação/Iniciativa VI – Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário (art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017).

**6. Acompanhar, divulgar e implementar os objetivos da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da PGE/PR.**

**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 OCGE. A Agente atua de maneira integrada com as ações definidas pelo NICs.

Ao longo do ano são realizadas ações conforme o mapeamento anual das atividades.

Mapa Anual de Atividades	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Atividade 1. Melhorar a visualização da página, tornando-a mais interativa.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Atividade 1.1. Disponibilizar linha telefônica para contato.					X	X	X					
Atividade 2. Divulgar canais de atendimento no ambiente interno e promover campanhas, publicando-as em murais.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 3. Acompanhar o prazo de resposta, procurar responder o mais breve possível, criando rotinas de atendimento.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 4. Possibilitar o atendimento em sala individualizada, com sugestão de ser realizado mediante agendamento.					X	X	X	X	X	X	X	
Atividade 5. Acompanhar o número de atendimentos, o prazo de atendimento, o tipo de demandas e a avaliação do solicitante para subsidiar as tomadas de decisões.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atividade 5.1 – Relatório Parcial							X					
Atividade 5.2 - Relatório Anual												X

Atividade 6. Acompanhar, divulgar e implementar os objetivos da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da PGE/PR.				X	X	X	X	X	X	X	X	X
---	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---

### 3. **BASE LEGAL**

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Agente de Ouvidoria estão segregadas em quatro grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; e (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
- Lei de Acesso à Informação

#### *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.

- Resolução CGE nº 55/2021.

#### 4. AVALIAÇÃO DE PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário informar que diante da substituição da Agente de Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado, a análise dos planos de trabalhos anteriores foi realizada apenas sob o aspecto finalístico e, no ponto, conclui-se que foram atingidas as finalidades colimadas.

Não obstante, como os níveis de atuação dos agentes de ouvidoria são aprimorados continuamente, o mote é evoluir os mecanismos e ferramentas existentes sempre com a intenção de dar continuidade às atividades, prezando pelo melhor atendimento ao cidadão e ao cumprimento dos princípios constitucionais.

#### 5. PLANO DE TRABALHO 2023

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Agente de Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Paraná para o ano de 2023.

ATIVIDADE 1													
OUVIDORIA EM DESTAQUE													
OBJETIVO	Melhorar a visualização do campo Ouvidoria no site da PGE, inserindo o ícone na aba principal da página. Tornar o ambiente mais interativo.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Ouvidoria												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG:												
	Outros: Art. 17, incisos II, XIII e XVII, do Dec. 2741/2019												
PRAZO	10 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Conversa inicial												
	Sugestão de mudanças												
	Aprimoramento do site												
	Finalização da atualização no site												

<b>R E C U R S O</b>	Pessoal
	Financeiro R\$ a definir
	Outros:
<b>INDICADOR</b>	Para melhorar o acesso ao campo Ouvidoria no site

ATIVIDADE 1.1																								
DISQUE OUVIDORIA																								
OBJETIVO	Disponibilidade de linha telefônica para atendimento da Ouvidoria.																							
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																						
		Plano Plurianual																						
		Plano de Ouvidoria																						
		IA-CM																						
		Ação de controle e auditoria																						
		BNDES																						
		TCE																						
		ESG/ASG:																						
		Outros: Art. 17, incisos II e XIII, do Dec. 2741/2019.																						
PRAZO	3 MESES					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D							
E T A P A S	Conversa inicial																							
	Análise de disponibilidade																							
	Divulgação no site e meios de comunicação da PGE																							
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal																							
	Financeiro R\$ a definir																							
	Outros:																							
<b>INDICADOR</b>	Incluir mais uma porta de acesso ao cidadão.																							

ATIVIDADE 2																
CONHECENDO A OUVIDORIA																

<b>OBJETIVO</b>	Divulgar canais de atendimento no ambiente interno e promover campanhas, publicando-as em murais.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Ouvidoria											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDDES											
		TCE											
		ESG/ASG:											
		Outros: Art. 17, incisos II, III e VI, do Dec. 2741/2019											
<b>PRAZO</b>	10 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>	Planejamento inicial												
	Criação de material de divulgação												
	Divulgação dos materiais informativos												
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$ a definir												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Para a comunidade conhecer as atribuições da Ouvidoria												

ATIVIDADE 3													
OUVIDORIA RESPONDE													
<b>OBJETIVO</b>	Acompanhar o prazo de resposta, procurar responder o mais breve possível, criando rotinas de atendimento.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Ouvidoria											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDDES											
		TCE											
		ESG/ASG:											
		Outros: Art. 17, inciso XIII; e Art. 24, incisos XXXI e XXXII, Dec. 2741/2019.											

PRAZO		10 MESES											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>E T A P A S</b>	Planejamento inicial												
	Acompanhar os atendimentos com frequência, atendendo os prazos estabelecidos pela legislação.												
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>		Responder ao solicitante com eficiência											

ATIVIDADE 4													
ATENDENDO VOCÊ													
<b>OBJETIVO</b>		Possibilitar o atendimento em sala individualizada, com sugestão de ser realizado mediante agendamento.											
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Ouvidoria											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG:											
		Outros: Art. 17, incisos II e XIII, do Dec. 2741/2019											
<b>PRAZO</b>		7 MESES											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>E T A P A S</b>	Planejamento inicial												
	Acompanhar os atendimentos com frequência, atendendo os prazos estabelecidos pela legislação.												
<b>R E C U</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												

<b>R S O</b>		Outros:
<b>INDICADOR</b>		Facilitar para o cidadão o acesso à Ouvidoria.

ATIVIDADE 5													
DE OLHO NOS NÚMEROS													
<b>OBJETIVO</b>	Acompanhar o número de atendimentos, o prazo de atendimento, o tipo de demandas e a avaliação do solicitante para subsidiar as tomadas de decisões.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Ouvidoria											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG:											
	Outros: Art. 17, incisos XIV e XV, do Dec. 2741/2019.												
<b>PRAZO</b>	10 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>	Planejamento inicial												
	Acompanhar os atendimentos com frequência, atendendo os prazos estabelecidos pela legislação.												
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>		Base para gestão de risco.											

ATIVIDADE 5.1												
RELATÓRIO PARCIAL												
<b>OBJETIVO</b>	Relatório Parcial											
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo										
		Plano Plurianual										
		Plano de Ouvidoria										

		IA-CM													
		Ação de controle e auditoria													
		BNDES													
		TCE													
		ESG/ASG:													
		Outros: Art. 4º, inciso I, da Instrução Normativa CGE nº 06/2023; e Art. 17, X, do Dec. 2741/2019													
<b>PRAZO</b>	1 MÊS		<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>	Elaboração do relatório														
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal														
	Financeiro R\$														
	Outros:														
<b>INDICADOR</b>	Planejamento das atividades.														

ATIVIDADE 5.2															
RELATÓRIO ANUAL															
<b>OBJETIVO</b>	Relatório Parcial														
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo														
	Plano Plurianual														
	Plano de Ouvidoria														
	IA-CM														
	Ação de controle e auditoria														
	BNDES														
	TCE														
	ESG/ASG:														
	Outros: Art. 4º, inciso II, da Instrução Normativa CGE nº 06/2023; e Art. 17, incisos XIV e XV, do Dec. 2741/2019														
<b>PRAZO</b>	1 MÊS	<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>	Elaboração do relatório														



## 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 Procuradoria-Geral do Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Agente de Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, 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.