



# PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

OUVIDORIA DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ

**DEYSE CALEGARI**

Agente de Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Paraná

**LUCIANO BORGES**

Procurador-Geral do Estado do Paraná





<b>1.INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
OBJETIVO DO PLANO	3
<b>2. OUVIDORIA DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO</b>	<b>4</b>
ESTRUTURA	4
ATRIBUIÇÕES	4
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	5
<b>3. BASE LEGAL</b>	<b>6</b>
<b>4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES - RELATÓRIO FINAL</b>	<b>8</b>
<b>5. PLANO DE TRABALHO</b>	<b>9</b>
<b>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	<b>15</b>





## 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.

Considerando que, de acordo o artigo 2º, inciso VII da Resolução CGE nº 55/2021, Plano de Trabalho “é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes”.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Agente de 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 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.



## 2. OUVIDORIA DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

### ESTRUTURA

A Agente de Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado do Paraná faz parte do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial (NICS), conforme o parágrafo único, do art. 24 do Decreto Estadual nº 2.741/2019. Assim, por sua vez, segue as orientações exaradas pela Controladoria Geral do Estado (CGE), de acordo com a aprovação das autoridades da Procuradoria-Geral do Estado do Paraná.

### ATRIBUIÇÕES

Seguindo as atribuições da Coordenadoria de Ouvidoria do Estado, o Agente de Ouvidoria deve zelar pelas práticas orientativas dentro do órgão, com base nas competências da Coordenadoria, dentre elas:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a atuação em conjunto com os agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
- a implementação dos Conselhos de Usuários, bem como a utilização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário e monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema no tratamento das manifestações recebidas;
- o uso obrigatório do sistema informatizado pelos órgãos e entidades alcançados com vista ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;
- a consolidação e divulgação de estatísticas, inclusive indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção



de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;

- as atividades de ouvidoria e a proposição de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- 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 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.

## ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

O Núcleo de Integridade e Compliance Setorial – NICS faz parte da estrutura administrativa de cada instituição, atuando em nível sistêmico, cujas atribuições descritas nos incisos I a XXXVII do art. 24 do Decreto Estadual 2.741, 19 de setembro de 2019, devem ser atendidas pelos agentes setoriais, constando em seu plano de trabalho, o objeto de trabalho, o objetivo a ser atingido, o tempo necessário para a execução, eventuais recursos financeiros a ser despendido e quais as atividades serão realizadas no presente exercício.

Em conformidade com as exigências exaradas pela Controladoria Geral do Estado (CGE) por meio das Instruções Normativas CGE nº 05/2024, este Agente de Ouvidoria apresenta o seu Plano de Trabalho Anual no âmbito da Procuradoria-Geral do Estado do Paraná para o exercício de 2024, a ser avaliado pela Coordenadoria de Ouvidoria.

O referido Plano de Trabalho Anual definirá, mas não limitará, 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.



A atuação deste NICS se dará no âmbito da 2ª linha, com foco na gestão de risco da entidade, gerando evidências para subsidiar à alta gestão na tomada de decisões, ao controle interno, na identificação de falhas do processo, à propagação da cultura da integridade e atendimento ao cidadão.

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

### **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.

## 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
Melhorar a visualização da página, tornando-a mais interativa.	em andamento	Reprogramada, em virtude da limitação para alteração do site.
Disponibilizar linha telefônica para contato.	concluído	Há linha telefônica para atendimento da Ouvidoria, porém não é uma linha exclusiva. Não tem afetado o trabalho da Ouvidoria.
Divulgar canais de atendimento no ambiente interno e promover campanhas, publicando-as em murais.	concluído	Trabalho contínuo, mas deverá ser realizado por meio digital.
Acompanhar o prazo de resposta, procurar responder o mais breve possível, criando rotinas de atendimento.	concluído	Trabalho contínuo
Possibilitar o atendimento em sala individualizada, com sugestão de ser realizado mediante agendamento	parcialmente concluído	Trabalho contínuo, quando requisitado. Porém, não há sala individualizada, mas disponibilidade para atendimento.
Acompanhar o número de atendimentos, o prazo de atendimento, o tipo de demandas e a avaliação do solicitante para subsidiar as tomadas de decisões.	concluído	Relatório parcial apresentado no eprotocolo 21.033.957-4, e o relatório final segue aqui.
Acompanhar, divulgar e implementar os objetivos da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da PGE/PR.	em andamento	Inclusão no novo plano de trabalho para aperfeiçoamento das informações, com orientação da CGE.



## 5. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1																																																																																																																
Divulgando a Ouvidoria																																																																																																																
OBJETIVO	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, 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 Ouvidoria																																																																																																															
	BNDES																																																																																																															
	TCE:																																																																																																															
	ESG/ASG: Governança																																																																																																															
PRAZO	6 meses																																																																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>J</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>A</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>J</th> <th>A</th> <th>S</th> <th>O</th> <th>N</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">E T A P A S</td> <td>Verificar a possibilidade de incluir a Ouvidoria como destaque no campo serviços, na página inicial do site da PGE.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Informar autoridade gestora da PGE da necessidade de melhorias na página, e se necessário entrar em contato com a Celepar.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Realizar a alteração sugerida.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">R E C U R S O</td> <td>Pessoal</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Financeiro R\$</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Outros:</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <th>INDICADOR</th> <td colspan="12">Já atendemos essa iniciativa, porém podemos verificar a possibilidade de incluir a Ouvidoria em destaque no site – página inicial serviços.</td> </tr> </tbody> </table>														J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E T A P A S	Verificar a possibilidade de incluir a Ouvidoria como destaque no campo serviços, na página inicial do site da PGE.												Informar autoridade gestora da PGE da necessidade de melhorias na página, e se necessário entrar em contato com a Celepar.												Realizar a alteração sugerida.												R E C U R S O	Pessoal												Financeiro R\$												Outros:												INDICADOR	Já atendemos essa iniciativa, porém podemos verificar a possibilidade de incluir a Ouvidoria em destaque no site – página inicial serviços.											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																																																																																				
E T A P A S	Verificar a possibilidade de incluir a Ouvidoria como destaque no campo serviços, na página inicial do site da PGE.																																																																																																															
	Informar autoridade gestora da PGE da necessidade de melhorias na página, e se necessário entrar em contato com a Celepar.																																																																																																															
	Realizar a alteração sugerida.																																																																																																															
R E C U R S O	Pessoal																																																																																																															
	Financeiro R\$																																																																																																															
	Outros:																																																																																																															
INDICADOR	Já atendemos essa iniciativa, porém podemos verificar a possibilidade de incluir a Ouvidoria em destaque no site – página inicial serviços.																																																																																																															

ATIVIDADE 2													
Conhecendo as atribuições da Ouvidoria													
<b>OBJETIVO</b>	Apresentar as atribuições da Ouvidoria em eventos internos da PGE.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
	Outros: IN 05/2024 - CGE												
<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</b>	Participar em eventos internos, divulgando as atribuições da Ouvidoria.												
<b>T</b>													
<b>A</b>													
<b>P</b>													
<b>A</b>													
<b>S</b>													
<b>R</b>		Pessoal											
<b>E</b>													
<b>C</b>	Financeiro R\$												
<b>U</b>													
<b>R</b>													
<b>S</b>	Outros:												
<b>O</b>													
<b>INDICADOR</b>	Participação em eventos internos, divulgando as atribuições da Ouvidoria.												

ATIVIDADE 3											
Atendimento no prazo											
<b>OBJETIVO</b>	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.										
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo									
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.									
		Plano de Integridade e Compliance									
		IA-CM									
		Ação de Ouvidoria									
		BNDES – Ação 05									
		TCE:									
		ESG/ASG: Social									
	Outros: IN 05/2024 - CGE										

PRAZO		12 meses											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>E T A P A S</b>	Acompanhar as solicitações do sistema SIGO.												
	Direcionar e responder as atribuições dentro do prazo estabelecido.												
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
<b>INDICADOR</b>	Manter o atendimento da Ouvidoria organizado, sem acumular e nem ultrapassar o prazo de resposta. Sempre que possível, dar atenção especial às demandas que requeiram mais tempo para obtenção da resposta.												

ATIVIDADE 4													
Atendimento presencial													
<b>OBJETIVO</b>	Disponibilizar uma sala para atendimento da Ouvidoria, mediante agendamento, visando garantir a acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Social												
Outros: IN 05/2024 - CGE													
<b>PRAZO</b>	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>E T A P A S</b>	Ter autorização para requisitar sala para atendimento quando necessário, sem a precisar identificar a temática, para garantir a discricção do solicitante.												
	Garantir o atendimento presencial, aos cidadãos que busquem acesso à Ouvidora.												

<b>R E C U R S O</b>	Pessoal																			
	Financeiro R\$																			
	Outros:																			
<b>INDICADOR</b>	Relatório dos atendimentos presenciais, para demonstrar a acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.																			

<b>ATIVIDADE 5</b>																						
<b>Gestão – relatórios orientativos</b>																						
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.																					
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo																				
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.																				
		Plano de Integridade e Compliance																				
		IA-CM																				
		Ação de Ouvidoria																				
		BNDES – Ação 05																				
		TCE:																				
		ESG/ASG: Social																				
	Outros: IN 05/2024 - CGE																					
<b>PRAZO</b>	11 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>	Realizar levantamento de dados extraídos do SIGO para a elaboração de relatórios																					
	Elaborar relatórios e apresentar ao gestor.																					
	Indicar possíveis melhorias referente aos temas mais recorrentes de atendimento.																					

<b>R E C U R S O</b>	Pessoal
	Financeiro R\$
	Outros:
<b>INDICADOR</b>	Elaborar e apresentar relatório para a autoridade gestora, auxiliando no planejamento do órgão.

ATIVIDADE 6													
Carta de Serviços PGE													
<b>OBJETIVO</b>	Elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº13.460/2017.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES – Ação 05												
	TCE:												
	ESG/ASG: Social												
<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>	Revisar a Carta de Serviços do Usuário, juntamente com a CGE.												
	Estabelecer as diretrizes da Carta de Serviços de Ouvidoria.												
	Elaborar a Carta de Serviços de Ouvidoria												
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												

<b>INDICADOR</b>	Revisar a Carta de Serviços ao Usuário, com a Coordenadoria de Ouvidoria da CGE; e elaborar a Carta de Serviços de Ouvidoria, conforme orientação da CGE.
------------------	---

ATIVIDADE 7																							
Certificação em Ouvidoria																							
<b>OBJETIVO</b>	Obter certificação em Ouvidoria.																						
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	IA-CM																						
	Ação de Ouvidoria																						
	BNDES																						
	TCE:																						
	ESG/ASG: Social																						
	Outros: IN 05/2024 - CGE																						
<b>PRAZO</b>	7 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>	Realizar as demais etapas do curso de Certificação em Ouvidoria.																						
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
<b>INDICADOR</b>	Apresentação do certificado de Ouvidoria.																						





## 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 do 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.