



## **OUVIDORIA - NÚCLEO DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE SETORIAL**

### **PLANO DE TRABALHO**

**2023**



**Leandre Dal Ponte**

Secretária de Estado da Mulher e Igualdade Racial – SEMI

**Diego Buligon**

Diretor-geral da Secretaria de Estado da Mulher e Igualdade Racial – SEMI

**Raquel de Oliveira Pereira**

Chefe do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial – NICS/SEMI

**Rhaiza Caldeira dos Santos**

Agente de Ouvidoria – NICS/SEMI

## **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 Agente de Ouvidoria de Estado da Mulher e Igualdade Racial – SEMI, designada pela Resolução nº 002 – SEMI/GS 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 da Secretaria de Estado da Mulher e Igualdade Racial - SEMI, 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 Ouvidoria da Secretaria Estado da Mulher e Igualdade Racial - SEMI para a elaboração do seu Plano de Trabalho compreende as seguintes fases:

- 1) Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- 2) Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos no Plano de Governo, no Plano Plurianual, no Plano de Integridade e Compliance, e nos eixos ESG;
- 3) Elaboração do Plano de Trabalho;
- 4) Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- 5) Resolução de aprovação do Plano de Trabalho;
- 6) Publicação e disponibilização no Portal da Transparência.

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. AGENTE DE OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER E IGUALDADE RACIAL - SEMI**

### **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 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;
- 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;
- A coordenação e articulação das atividades de ouvidoria, a proposição e coordenação 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 elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;

→ O encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior a Secretária de Estado da Mulher e Igualdade Racial - SEMI 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.

### ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

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

### 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; (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado; e (iv) legislação específica da 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 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.

#### 4. PLANO DE TRABALHO 2023

Este Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher e Igualdade Racial - SEMI para o exercício de 2023, a seguir relacionadas.

ATIVIDADE 1	
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>	Manter no site da Secretaria, de forma simples e de fácil acesso, a divulgação dos contatos 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:

	<b>X</b>	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado																						
<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>	I - Divulgar no site institucional as formas de contato com a Ouvidoria.																							
	II – Encaminhamento para a Assessoria de comunicação da SEMI para publicação na aba “Ouvidoria” no site.																							
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal																							
	Financeiro																							
	Outros:																							
<b>INDICADOR</b>	Informações publicadas no site institucional e disponíveis para consulta.																							

### ATIVIDADE 2

Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.

**OBJETIVO** O objetivo é propiciar conhecimento aos servidores sobre o trabalho que é desenvolvido na 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:
	<b>X</b>	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado

<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>	I - Realizar a distribuição dos materiais atualizados, na Secretaria, como flyers em locais estratégicos e afixar cartazes;						X				X		X	
	II - Contato com a Assessoria de comunicação da SEMI para publicações periódicas no Expresso-Pr (e-mail).			X	X			X	X			X		X
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal													
	Financeiro													
	Outros:													
<b>INDICADOR</b>	Publicações no e-mail e materiais distribuídos na Secretaria.													

### ATIVIDADE 3

Acompanhar prazo das respostas das manifestações.

<b>OBJETIVO</b>	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.																
<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:															
	X	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado															
<b>PRAZO</b>	10 MESES					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

<b>E T A P A S</b>	I - Acompanhar diariamente o SIGO				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	II - Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos com vistas a obter esclarecimentos e soluções para as reivindicações				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	III - Acompanhar os esclarecimentos solicitados aos servidores da instituição relativos às manifestações dos cidadãos, analisar as respostas e apresentá-las aos cidadãos.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal														
	Financeiro														
	Outros:														
<b>INDICADOR</b>		Manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei.													

#### 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:													
	<b>X</b>	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado													
<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>	I - Elaboração de relatórios conforme determina a Lei Federal nº 13460/2017;				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	II – Encaminhamento para o Gestor da pasta.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal														
	Financeiro														
	Outros:														
<b>INDICADOR</b>		E-mails enviados; E-protocolo.													

### ATIVIDADE 6

Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal no 13.460/2017.

**OBJETIVO** Instituir a Carta de Serviços ao Usuário, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017.

<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:
	<b>X</b>	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado

<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>	I – Despachar com a Gestão;					X	X	X											
	II – Criar um grupo de trabalho;							X	X	X									
	III – Elaboração da carta de serviço								X	X	X	X	X						
	IV – Disponibilização da carta.																	X	X
<b>R E C U R S O</b>	Pessoal																		
	Financeiro																		
	Outros:																		
<b>INDICADOR</b>		Carta implementada.																	

## 5. 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 Secretaria de Estado da Mulher e Igualdade Racial, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Ouvidora da Secretaria de Estado da Mulher e Igualdade Racial - SEMI.

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.

Curitiba, 13 de março de 2023.

**Rhaiza Caldeira dos Santos**  
Agente de Ouvidoria/Núcleo de  
Integridade e Compliance Setorial/  
Secretaria de Estado da Mulher e Igualdade Racial

**CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO ANUAL - 2023**

AÇÕES	ATIVIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
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;	Divulgar no site institucional as formas de contato com a Ouvidoria.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Encaminhamento para a Assessoria de comunicação da SEMI para publicação na aba “Ouvidoria” no site.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ação/Iniciativa II – Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;	Realizar a distribuição dos materiais atualizados, na Secretaria, como flyers em locais estratégicos e afixar cartazes;					X			X		X		
	Contato com a Assessoria de comunicação da SEMI para publicações periódicas no Expresso-Pr (e-mail).			X	X		X	X		X		X	X
Ação/Iniciativa III – Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo;	Acompanhar diariamente o SIGO			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos com vistas a obter esclarecimentos e soluções para as reivindicações			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Acompanhar os esclarecimentos solicitados aos servidores da instituição relativos às manifestações dos cidadãos, analisar as respostas e apresentá-las aos cidadãos.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ação/Iniciativa IV – Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria;	Garantir a acessibilidade na Ouvidoria da SEMI;			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Avaliar a acessibilidade arquitetônica;			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Envio de documento solicitando adequação quanto a acessibilidade.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ação/Iniciativa V – Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão; e	Elaboração de relatórios conforme determina a Lei Federal nº 13460/2017;			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Encaminhamento para a Secretária de Estado da Mulher e Igualdade Racial.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ação/Iniciativa VI – Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.	Despachar com a Gestão;			X	X	X							
	Criar um grupo de trabalho;					X	X	X					
	Elaboração da carta de serviço;						X	X	X	X	X		
	Disponibilização da carta.											X	X