

PLANO DE TRABALHO 2024

// DIRETRIZES E GOVERNANÇA

AGENTE DE OUVIDORIA - SECRETARIA DE ESTADO DA
MULHER, IGUALDADE RACIAL E PESSOA IDOSA



Leandre Dal Ponte

SECRETÁRIA DE ESTADO DA MULHER, IGUALDADE RACIAL E PESSOA IDOSA

Diego Buligon

DIRETOR-GERAL

Rhaiza Caldeira dos Santos

AGENTE DE OUVIDORIA



1. INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2. AGENTE DE OUVIDORIA	6
ESTRUTURA	7
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES	7
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	7
3. BASE LEGAL	8
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	10
5. PLANO DE TRABALHO	11
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	18



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 da Secretaria de Estado da Mulher, Igualdade Racial e Pessoa Idosa - SEMIPI, 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 Agente de Ouvidoria, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Mulher, Igualdade Racial e Pessoa Idosa - SEMIPI para a elaboração do seu Plano de Trabalho 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;
- VI. 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

ESTRUTURA

A função do Agente de Ouvidoria está definida no Decret 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.

COMPOSIÇÃO 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 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 competência, 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, Igualdade Racial e Pessoa Idosa - SEMIPI e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence à 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 do Agente de Ouvidoria são realizadas de acordo com a legislação aplicável à área de atuação e as diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria.

Cabe à Coordenadoria de Ouvidoria a coordenação da Rede de Ouvidores Setoriais, que estão ligados à Coordenadoria de Ouvidoria e também aos Núcleos de Integridade e Compliance – NICS, dentro do Poder Executivo Estadual.

A metodologia utilizada para o tratamento das manifestações das Ouvidorias de toda a Rede de Ouvidores está disponível no site da CGE, e pode ser acessada clicando [aqui](#).

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do 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; (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 21.352/2023, 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, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto Estadual nº 7.791/2021, que 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
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria da SEMIPI no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.	concluído	Informações publicadas no sítio da SEMIPI
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.	concluído	E-mails (<i>Expresso-pr</i>)
Realizar acompanhamento das manifestações, afim de que não expirem o prazo.	concluído	Atividade contínua
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.	concluído	Atividade contínua
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão	concluído	Relatório repassado ao Diretor-Geral e disponível no sítio da SEMIPI.

5. PLANO DE TRABALHO 2024

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Agente de Ouvidoria, para o 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.												
OBJETIVO	Manter no site da Secretaria, de forma simples e de fácil acesso, a divulgação dos contatos da Ouvidoria.											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	BNDES											
	TCE: Acórdão											
	ESG/ASG:											
	X	Outros: Instrução Normativa CGE nº 05/2024.										
PRAZO	12 MESES											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Divulgar no site institucional as formas de contato com a Ouvidoria.											
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Encaminhamento para o Núcleo de Informática e Informações - NII/SEMIPI para publicação na aba "Ouvidoria" no site.											
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
R E C U R S O	Pessoal											
	Financeiro											
	Outros:											
INDICADOR	Informações publicadas no Site Institucional e disponível 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.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
		Ação de controle e auditoria												
		BNDES												
		TCE: Acórdão												
		ESG/ASG:												
		X		Outros: Instrução Normativa CGE nº 05/2024.										
PRAZO		07 MESES												
			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Realizar a distribuição dos materiais atualizados, na Secretaria, como flyers em locais estratégicos e afixar cartazes;													
	Contato com o Núcleo de Comunicação Setorial - NCS/SEMIPI para publicações periódicas no Expresso-Pr (<i>e-mail</i>).													
R E C U R S O	Pessoal													
	Financeiro													
	Outros:													
INDICADOR		Publicações no e-mail e materiais distribuídos na Secretaria.												

ATIVIDADE 3													
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.													
OBJETIVO	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG:											
		X	Outros: Instrução Normativa CGE nº 05/2024.										
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Acompanhar diariamente o SIGO;												
	Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos com vistas a obter esclarecimentos e soluções para as reivindicações;												
	Acompanhar os esclarecimentos solicitados aos servidores da instituição relativos às manifestações dos cidadãos, analisar as respostas e apresentá-las aos cidadãos.												
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei.												

ATIVIDADE 4													
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.													
OBJETIVO	Garantir que todos os cidadãos tenham fácil acesso ao procurarem presencialmente o serviço da Ouvidoria.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG:											
		X	Outros: Instrução Normativa CGE nº 05/2024.										
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Garantir a acessibilidade na Ouvidoria da SEMIPI;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Avaliar a acessibilidade arquitetônica;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Envio de documento solicitando adequação quanto à acessibilidade.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Adequação conforme as Diretrizes de acessibilidade.												

ATIVIDADE 5													
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.													
OBJETIVO		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: Acórdão											
		ESG/ASG:											
		X	Outros: Instrução Normativa CGE nº 05/2024.										
PRAZO		02 MESES											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Elaboração de relatórios conforme determina a Lei Federal nº 13460/2017;											X	X
	Encaminhamento para o Gestor da pasta.											X	X
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR		Relatório enviado pelo E-protocolo.											

ATIVIDADE 6													
Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e 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.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG:											
		X	Outros: Instrução Normativa CGE nº 05/2024.										
PRAZO	06 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário;												
	Aprovação da Carta de Serviços pelo Gestor;												
	Disponibilização da Carta de Serviços.												
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Carta de Serviços ao Usuário implementada.												

ATIVIDADE 7													
Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.													
OBJETIVO		Participação em cursos e capacitações.											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE: Acórdão											
		ESG/ASG:											
	X	Outros: Instrução Normativa CGE nº 05/2024.											
PRAZO	12 MESES												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E T A P A S	Participação da Agente de Ouvidoria em cursos, seminários e capacitações, caso sejam criadas novas certificações em ouvidoria.												
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
R E C U R S O	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Apresentação de certificado.												

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades do Agente, 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, Igualdade Racial e Pessoa Idosa - SEMIPI, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Ouvidoria.

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, 05 de fevereiro de 2024.

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