

## RESOLUÇÃO Nº 007/2023 – SECOM

**Súmula:** Publica Plano de Trabalho do Agente de Ouvidoria da SECOM, conforme Anexo.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei nº 21.352, de 01 de janeiro de 2023, considerando a Resolução CGE nº 055/2021 e a Instrução Normativa CGE nº 07/2023,

## RESOLVE

**Art. 1º** Publicar o Plano de Trabalho do Agente de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Comunicação, conforme Anexo da presente resolução.

**Art. 2º** Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 14 de fevereiro de 2023.

Cleber de Oliveira Mata  
Secretário de Estado da Comunicação

## ANEXO ÚNICO

## 1. PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA SECOM- 2023

Considerando o disposto na Instrução Normativa nº 05/2022- CGE, a qual resolve determinar aos agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho referente ao exercício de 2023, descrevendo todas as atividades que serão realizadas no respectivo período e com a possibilidade de elaboração de Plano, apresentamos o cronograma e lista de atividades.

Dispõe o Art. 1º – IN nº 05/2022:

**Art. 1º:** Determinar aos Agentes de Transparência a elaboração do Plano de Trabalho referente ao exercício de 2022, descrevendo todas as atividades que serão realizadas no respectivo período.

**Parágrafo único:** Aos Agentes de Ouvidoria e Transparência é facultada a elaboração de um único Plano de Trabalho, devendo contemplar todas as diretrizes definidas para o Agente de Transparência e para o Agente de Ouvidoria, de maneira segregada.

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução poderão sofrer ajustes, bem como eventuais demandas poderão se incluídas por não estarem contempladas no plano.

**I. 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 amplamente e de forma clara, no Site ou outros meios de divulgação o telefone fixo ou wats zap (caso órgão disponha) e-mail da ouvidoria.

**II – Ação/Iniciativa II** – Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria:

- Informar de forma clara quais as atribuições da ouvidoria de forma que as pessoas sintam que podem fazer uso dessa ferramenta.

**III – Ação/iniciativa III** – Realizar acompanhamento da manifestações, a fim de que não expirem o prazo:

- Monitorar as demandas geradas pelos sistemas sendo eles e-protocolo, e-cge, SIGO e outros que se julgarem pertinentes, com fiel cumprimento à legislação de ouvidoria;

- Receber eventuais demandas e dar encaminhamento ao setor responsável;

- Elaborar relatório final a respeito;

**IV- Ação/Iniciativa** – Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria

- Ter um local de fácil acesso e com o máximo de acessibilidade para que os cidadãos possam fazer uma denuncia presencial

**V- Ação/Iniciativa** – Elaborar relatório para

- Mapear e/ou monitorar possíveis vazamentos de informações em novos atos;

- Após o mapeamento levar tais informações para serem analisadas e providas as necessárias;

- Elaborar relatório final a respeito;



**VI- Ação/Iniciativa** – Acompanhar a implementação da Carta de serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa I</b>	Realizar acompanhamento da manifestações, a fim de que não expirem o prazo:											
Etapas	- Divulgar amplamente e de forma clara, no Site ou outros meios de divulgação o telefone fixo ou wats zap (caso órgão disponha) e-mail da ouvidoria.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa II</b>	Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria:											
Etapas	Informar de forma clara quais as atribuições da ouvidoria de forma que as pessoas sintam que podem fazer uso dessa ferramenta.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa II</b>	Realizar acompanhamento da manifestações, a fim de que não expirem o prazo:											
Etapas	- Monitorar as demandas geradas pelos sistemas sendo eles e-protocolo, e-cge, SIGO e outros que se julgarem pertinentes, com fiel cumprimento à legislação de ouvidoria; - Receber eventuais demandas e dar encaminhamento ao setor responsável; - Elaborar relatório final a respeito;											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa IV</b>	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria											
Etapas	Ter um local de fácil acesso e com o máximo de privacidade possível, para que o cidadão não tenha receio em fazer uma denuncia presencial.											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa V</b>	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão:											
Etapas	- Mapear e/ou monitorar possíveis vazamentos de informações, para a confecção de ações para inibir e coibir novos atos; - Após o mapeamento levar tais informações ao gestor para ter ciência e se por bem tomar as medidas cabíveis necessárias; - Elaborar relatório final a respeito;											

Período	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>Iniciativa VI</b>	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo:											
Etapas	Acompanhar a implementação da Carta de serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.											

14745/2023

## Secretaria da Saúde

### RESOLUÇÃO SESA Nº 161/2023

Aprova o Plano de Trabalho elaborado pelo Núcleo de Integridade e Compliance Setorial da Secretaria de Estado da Saúde do Estado do Paraná, de acordo com suas atividades e competências, para o exercício de 2023.

O **Secretário de Estado da Saúde**, gestor do Sistema Único de Saúde do Paraná, no uso da atribuição que lhe confere o art. 4º, incisos VI e XIII, da Lei Estadual nº 19.848, de 3 de maio de 2019, e o art. 8º, inciso IX, do anexo 113060\_30131, do Decreto Estadual nº 9.921, de 23 de janeiro de 2014, Regulamento da Secretaria de Estado da Saúde do Paraná, além do disposto na Lei Estadual nº 13.331, de 23 de novembro de 2001, Código de Saúde do Estado,

- considerando as Instruções Normativas nº 04, de 26 de janeiro de 2023, e 05, de 26 de janeiro de 2023, da Controladoria Geral do Estado do Paraná, as quais estabelecem às Unidades e Agentes de Compliance, Controle Interno, Ouvidoria e Transparência, que elaborem seus respectivos Planos de Trabalho de acordo com suas atividades e competências;

- considerando a estrutura do Sistema de Contro

- considerando as atribuições dos Núcleos de In artigo 24 do Decreto Estadual nº 2.741, de 10 de

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho 2023 da U

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data d



4, de 05 de junho de 2007;

: Compliance, contidas nos incisos X a XXII do

me Anexo I desta Resolução.