

Cleber de Oliveira Mata

**SECRETÁRIO DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO**

Eduardo Pugnali

**DIRETOR-GERAL**

Josiane Ferreira Gomes da Conceição

**OUIDOR**

# PLANO DE TRABALHO 2024

## DIRETRIZES E GOVERNANÇA

### OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO / SECOM.

<b>1.INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVO DO PLANO</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGIA</b>	<b>4</b>
<b>2. OUVIDORIA</b>	<b>5</b>
<b>ESTRUTURA</b>	<b>5</b>
<b>COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES</b>	<b>5</b>
<b>ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)</b>	<b>6</b>
<b>3. BASE LEGAL</b>	<b>7</b>
<b>4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES</b>	<b>8</b>
<b>5. PLANO DE TRABALHO</b>	<b>9</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.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Coordenadoria de Ouvidoria 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 Coordenadoria de Ouvidoria, 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 Controladoria-Geral do Estado para a elaboração dos Planos 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).

## 2. OUVIDORIA

### ESTRUTURA

O Núcleo de Integridade e Compliance Setorial da SECOM é composto por um Agente de Compliance, um Agente de Controle Interno e um Agente de Ouvidoria e Transparência, nos termos do parágrafo único, do art. 24 do Regulamento da Controladoria-Geral do Estado (CGE), anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019.

O Agente de Ouvidoria está tecnicamente subordinado à Controladoria-Geral do Estado, sob diretrizes e orientação da Coordenadoria de Ouvidoria (OUV) para implementação e aprimoramento do Programa de Integridade e Compliance.

### COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria, preferencialmente, será um servidor ocupante de cargo efetivo e com formação de nível superior, designado, por ato formal publicado no Diário Oficial do Estado, pela autoridade máxima da Secretaria de Comunicação.

As atribuições do Agente de Ouvidoria do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial estão previstas nos incisos XXIII a XXVI do art. 24 do Regulamento da Controladoria-Geral do Estado, anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019, e deverão ser cumpridas de acordo com as diretrizes e orientações estabelecidas nas instruções normativas e outros atos formais exarados pela Controladoria-Geral do Estado.

Cabe ao Agente de Ouvidoria: ser responsável por 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

### ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Comunicação – SECOM. são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor-Geral do Estado.

### 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
Divulgar o telefone e outras formas de contato da ouvidoria no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização	concluído	Disponível no site da SECOM
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria	em andamento	Divulgação via canal interno
Realizar acompanhamento para que não expirem os prazos	concluído	Acompanhar todas as demandas e solicitação de parecer

Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial	concluído	Local adequado e de fácil acesso
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão	concluído	Relatório protocolo 21.005.693-9
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017	Em andamento	Aguardando o modelo que será disponibilizado pela CGE.

## 5. PLANO DE TRABALHO

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

ATIVIDADE 1	
<b>Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização.</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo
	Plano Plurianual
	Plano de Integridade e Compliance
	IA-CMAç
	Ação de Ouvidoria
	BNDES
	TCE:
	ESG/ASG: Governança
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16
<b>PRAZO</b>	12 meses
	J F M A M J J A S O N D



SECRETARIA DA COMUNICAÇÃO	
<b>ETAPAS</b>	Disponibilizar uma aba específica da Ouvidoria no site do Órgão com a divulgação das formas de contato.
	Inserir e manter as informações atualizadas na página da Ouvidoria.
<b>RECURSO</b>	Pessoal
	Financeiro R\$
	Outros:
<b>INDICADOR</b>	Página da Ouvidoria acessível e atualizada no site.

ATIVIDADE 2	
Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre as atribuições da ouvidoria da SECOM.	
<b>OBJETIVO</b>	Garantir que a Ouvidoria seja um recurso valioso para os servidores
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo – Eixo; Desenvolvimento Social
	Plano Plurianual
	Ação de ouvidoria
	IA-CM
	Ação de controle e auditoria
	BNDES
	TCE:
	ESG/ASG:
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16
<b>PRAZO</b>	12 meses
	J F M A M J J A S O N D
	Elaboração do plano de ação de comunicação interna da entidade



		SECRETARIA DA COMUNICAÇÃO											
ETAPAS	Criação e produção dos materiais de comunicação												
	Veiculação dos materiais de comunicação nas mídias selecionadas (ex: site, e-mail institucional, cartaz, flyer e outros)												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$ orçar material impresso												
	Outros:												
INDICADOR		Divulgação interna sobre as atividades de Ouvidoria.											

ATIVIDADE 3													
<b>Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.</b>													
OBJETIVO	O objetivo é garantir que todas as manifestações sejam respondidas no prazo.												
RELEVÂNCIA		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: Agenda 2030											
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Acompanhar as demandas que estão em andamento na ouvidoria												

<b>ETAPAS</b>	Filtrar no sistema Sigo as demandas geradas em ordem cronológica																					
	Observar os alertas via e-mail com alertas de demandas a expirar																					
<b>RECURSO</b>	Pessoal																					
	Financeiro R\$ ( orçar adequações se necessário )																					
<b>INDICADOR</b>		Acompanhamento de forma continua.																				

<b>ATIVIDADE4</b>																							
<b>Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.</b>																							
<b>OBJETIVO</b>		<b>ACESSIBILIDADE AO ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>																					
<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: educação permanente																			
<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>ETAPAS</b>	Oferecer espaço acessível na Ouvidoria da SECOM, para atendimento presencial.																						
<b>RECURSO</b>	Pessoal																						
	Financeiro R\$ ( orçar adequações se necessário )																						

SECRETARIA DA COMUNICAÇÃO	
	Outros:
<b>INDICADOR</b>	Espaço presencial acessível para atendimento.

ATIVIDADE 5													
<b>Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.</b>													
<b>OBJETIVO</b>	Subsidiar a tomada de decisões												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.											
		Plano de ouvidoria											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES – Ação 05											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
<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>ETAPAS</b>	Analisar todas as demanda na Ouvidoria da SECOM.												
	Filtrar no sistema Sigo as demandas que foram criadas de acordo com critérios cronológicos												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros												
<b>INDICADOR</b>	Relatórios periódicos												

ATIVIDADE 6													
<b>Elaborar a Carta de serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da carta de serviços aos usuários, de trata o art. 7 da lei Federal n 13.460/2017</b>													
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar a Carta der serviços da ouvidoria seguindo as orientações da CGE												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES – Ação 05											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social											
		Outros: Agenda 2030											
<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>ETAPAS</b>	Elaborar e acompanhar a Carta de Serviços												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros: I												
<b>INDICADOR</b>	Aguardando modelo que será fornecido pela CGE												

**ATIVIDADE 7**

SECRETARIA DA COMUNICAÇÃO																
<b>Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.</b>																
<b>OBJETIVO</b>	Treinamento e certificação em ouvidoria															
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo														
		Plano Plurianual – Programa 40 – Iniciativas 5019.														
		Ação de ouvidoria														
		IA-CM														
		Ação de controle e auditoria														
		BNDES – Ação 05														
		ESG/ASG: Social														
			Outros: Educação permanente													
	<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>ETAPAS</b>	Realizar a capacitação em Ouvidoria															
<b>RECURSO</b>		Pessoal														
		Financeiro														
		outros														
<b>INDICADOR</b>	Obter certificação em 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 Controladoria-Geral do

Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Coordenadoria de Ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as atividades descritas no item 2 do presente Plano de Trabalho, 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.

Josiane Ferreira Gomes da Conceição

Agente de Ouvidoria

Secretaria de Estado da Comunicação - SECOM

Documento: **PLANOOUVIDORIA1.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Josiane Ferreira Gomes de Andrade (XXX.613.399-XX)** em 25/03/2024 07:17 Local: SECOM/NICS.

Inserido ao protocolo **21.688.695-0** por: **Josiane Ferreira Gomes de Andrade** em: 25/03/2024 07:16.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:  
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:  
**a73674d600f5710ed781d29521ee0f19**.