

PLANO ANUAL DE TRABALHO DE OUVIDORIA 2023

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
OBJETIVO DO PLANO.....	3
METODOLOGIA.....	3
2. NÚCLEO DE OUVIDORIA.....	4
ESTRUTURA.....	4
COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES.....	4
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO).....	5
3. BASE LEGAL.....	5
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES.....	6
5. PLANO DE TRABALHO - EXERCÍCIO 2023.....	7
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

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, o Núcleo de Ouvidoria da Celepar 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 pelo Núcleo 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 pelo Núcleo de Ouvidoria da Celepar para a elaboração do Plano de Trabalho da sua área 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 Regimento Interno da Ouvidoria, Planejamento Estratégico da Celepar 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. NÚCLEO DE OUVIDORIA

ESTRUTURA

O Núcleo de Ouvidoria está vinculado diretamente ao Diretor-Presidente, conforme organograma definido no Regulamento Interno.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Núcleo de Ouvidoria é composto pelo Ouvidor/a, e assistentes que prestam suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões. 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 promoção da formação dos agentes multiplicadores, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos;
 - a atuação em conjunto com outros agentes de ouvidoria, com vista a atender às demandas da sociedade;
 - 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;
 - a utilização do sistema informatizado de uso obrigatório com vista ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações;
 - 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 ao Controlador-Geral do Estado e ao Diretor-Presidente da Celepar;
- 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;
- a proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação do Núcleo de Ouvidoria são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor/a.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Núcleo de Ouvidoria estão segregadas em quatro grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica das Estatais; (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 19.857/2019, 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.

Legislação Específica das Estatais:

- Lei Federal nº 13.303/2016 que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

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.*

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.

Nº	ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
1	Participação no grupo de estudo da norma sobre Classificação da Informação	concluído	Norma NPA-020.2022
2	Estudar a possibilidade de aplicar IA para análise das solicitações	em andamento	Projeto aguardando cronograma da CGE
3	Estudar metodologia para pesquisa de satisfação	em andamento	Atividade contemplada no Plano de trabalho da Ouvidoria de 2023
4	Envolvimento com GTDI sobre projeto de inovação	em andamento	Atividade contemplada no Plano de trabalho da Ouvidoria de 2023
5	Participação no grupo de estudos sobre melhorias do SIGO	em andamento	Atividade contemplada no Plano de trabalho da Ouvidoria de 2023
6	Elaborar Relatório quadrimestral sobre denúncias recebidas na Ouvidoria	concluído	Relatórios enviados as áreas de gestão de risco e ao DP
7	Elaboração de vídeos explicativos como registrar manifestação na Ouvidoria	em andamento	Atividade contemplada no Plano de trabalho da Ouvidoria de 2023
8	Atender às solicitações da CGE	concluído	Nenhuma pendência em aberto
9	Acompanhamento dos atendimentos SIGO	concluído	Nenhuma demanda pendente/expirada

5. PLANO DE TRABALHO – EXERCÍCIO 2023

Nos quadros abaixo, são apresentadas as atividades planejadas para o exercício de 2023.

ATIVIDADE 1													
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria da Celepar													
OBJETIVO	Garantir que os canais de comunicação da ouvidoria permaneçam atualizados e de fácil acesso, e manter a acessibilidade nos atendimentos presenciais.												
RELEVÂNCIA	Ação/Iniciativa I da Resolução CGE 06/23												
	Ação de controle e auditoria												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Verificar se o site institucional disponibiliza os canais de atendimento disponíveis para que o cidadão registre as suas manifestações												
	Acompanhar mensalmente a disponibilização no site da Celepar, e caso haja alguma inconsistência nas informações, solicitar a devida adequação												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros: Site Institucional da Celepar												
INDICADOR	Divulgação dos canais no site da Celepar:												

ATIVIDADE 2													
Atendimento de meta sobre inovação													
OBJETIVO	Estudar a possibilidade de aplicar IA para análise das solicitações												
RELEVÂNCIA	Atendimento de metas sobre inovação												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Estudar junto com a CGE a possibilidade de aplicar IA para análise das solicitações												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Implantação de IA no SIGO												

ATIVIDADE 3													
Atendimento às metas do Planejamento Estratégico													
OBJETIVO	Realizar a primeira medição da pesquisa de satisfação												
RELEVÂNCIA	Atendimento da meta do planejamento estratégico da Celepar												
PRAZO	Janeiro a Julho												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Participar do grupo de estudo sobre a implantação da pesquisa de satisfação dos clientes												
	Realizar a pesquisa de satisfação												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Pesquisa aplicada												

ATIVIDADE 4													
Apoio às metas do Planejamento Estratégico													
OBJETIVO	Envolvimento com GTDI sobre projeto de inovação												
RELEVÂNCIA	Atendimento da meta do planejamento estratégico da Celepar												
PRAZO	Conforme a demanda												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Participar de grupo de estudo sobre projeto de inovação												
RECURSO	Conforme a demanda												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros												
INDICADOR	Projeto Executado												

ATIVIDADE 5												
Auxiliar nas melhorias do SIGO												
OBJETIVO	Melhorar as funcionalidades do Sistema SIGO											
RELEVÂNCIA	Atendimento de meta sobre inovação											
PRAZO	Conforme a demanda											
ETAPAS	Participação no grupo de estudos sobre melhorias do SIGO											Conforme a demanda
RECURSO		Pessoal										
		Financeiro										
		Outros										
INDICADOR	Implantação no SIGO											

ATIVIDADE 6												
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão												
OBJETIVO	Elaborar Relatório trimestral sobre denúncias recebidas na Ouvidoria											
RELEVÂNCIA	Atendimento ao Regimento Interno e Ação/Iniciativa V da Resolução CGE 06/23											
PRAZO	Jan, abr, jul, out, jan/24											
ETAPAS	Levantamento das manifestações de denúncias no SIGO e elaboração de relatório.											
	Encaminhar relatório à área de Compliance e ao diretor presidente da Celepar											
RECURSO		Pessoal										
		Financeiro										
		Outros										
INDICADOR	Encaminhamento dos relatórios via protocolo .											

ATIVIDADE 7														
Realizar internamente na Celepar educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria														
OBJETIVO	Elaboração de vídeos explicativos como registrar manifestação na Ouvidoria													
RELEVÂNCIA	Atendimento de meta sobre inovação e Ação/Iniciativa II da Resolução CGE 06/23													
PRAZO	Janeiro a julho													
			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaboração/Gravação de Vídeos													
	Divulgação e disponibilização aos funcionários dos vídeos na Intranet da Celepar													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro													
	Outros: utilização de equipamentos e ambiente para gravação													
INDICADOR	Disponibilização na Intranet da Celepar													

ATIVIDADE 8														
Demandas de Órgãos de Controle Externo														
OBJETIVO	Atender às solicitações da CGE													
RELEVÂNCIA	Atendimento ao Regimento Interno e Ação/Iniciativa III da Resolução CGE 06/23													
PRAZO	Conforme a demanda													
			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Tratar as demandas recebidas da CGE													
	Conforme a demanda													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro													
	Outros													
INDICADOR	Não há pendências.													

ATIVIDADE 9													
Realizar acompanhamento das manifestações do SIGO, a fim de que não expirem													
OBJETIVO	Garantir que as manifestações sejam respondidas dentro do prazo, evitando que expire sem solução para o requerente.												
RELEVÂNCIA	Atendimento ao Regimento Interno e Ação/Iniciativa III da Resolução CGE 06/23												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar e tratar as demandas do SIGO abertas no portal da Celepar ou atribuídas à Celepar												
	Acompanhar as notificações e alertas recebidos por e-mail das demandas que estão para expirar e prorrogar para evitar que expirem sem resposta												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros												
INDICADOR	Número de manifestações expiradas												

ATIVIDADE 10													
Acompanhamento da CIPA sobre assédio													
OBJETIVO	Estudar Medidas de Prevenção e de Combate ao Assédio Sexual												
RELEVÂNCIA	Ação de Controle e Prevenção												
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Fazer acompanhamento junto com a CIPA sobre casos de assédio sexual												
	Estudar medidas de orientação e prevenção e combate ao assédio sexual.												
	Realizar eventos para informação dos empregados, assessores e terceirizados que prestam serviços à Celepar												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros												
INDICADOR	Palestra realizada												

ATIVIDADE 11												
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços da CGE												
OBJETIVO	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário (art 7º da Lei Federal 13.460/2017)											
RELEVÂNCIA	Ação/Iniciativa VI da Resolução CGE 06/23											
PRAZO	Janeiro a dezembro											
ETAPAS	Fazer o acompanhamento da implementação da Carta de Serviços da CGE											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro											
	Outros											
INDICADOR	Aguardar publicação da Carta de Serviços											

ATIVIDADE 12												
Realizar o treinamento anual do Código de Conduta – Ações da Ouvidoria												
OBJETIVO	Treinamento anual sobre Código de Conduta e ações da Ouvidoria – Palestra Online e Quizz realizado através Universidade Corporativa da Celepar											
RELEVÂNCIA	Atendimento a lei 13.303/2016 e Ação/Iniciativa II da Resolução CGE 06/23											
PRAZO	Novembro											
ETAPAS	Elaboração/definição e programação de evento para realizar o treinamento anual da Ouvidoria, divulgar o código de conduta da Celepar a todos os empregados e assessores.											
	Realização do evento/palestra											
	Realização do Quizz através da Universidade Corporativa da Celepar											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro											
	Outros											
INDICADOR	Disponibilização da Palestra e do Quizz na Universidade Corporativa da Celepar											

ATIVIDADE 13														
Garantir acessibilidade a Ouvidoria														
OBJETIVO	Garantir que a Ouvidoria da Celepar garanta acessibilidade aos cidadãos													
RELEVÂNCIA	Ação/Iniciativa IV da Resolução CGE 06/23													
PRAZO	12 meses													
			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Disponibilizar acesso à Sala da Ouvidoria da Celepar aos cidadãos que desejarem atendimento presencial													
	Divulgar no site as informações sobre o atendimento presencial													
	Observar se os acessos estão disponíveis e caso não estejam acionar à área responsável para adequação/manutenção.													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro													
	Outros: acesso predial com rampas e elevadores													
INDICADOR	Sala da Ouvidoria disponível para atendimento presencial – Segunda à sexta-feira das 14:00 às 17:30. Acesso disponível através de elevadores e rampas.													

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – Celepar dará publicidade ao presente Plano Anual de Atividades de Ouvidoria e Transparência de 2023 em seu Portal da Transparência.

O acompanhamento da execução do PTO será realizado trimestralmente, por meio dos Relatórios Trimestrais e apresentados ao Diretor-Presidente e a Ouvidoria Geral do Estado.

Curitiba, 02 de fevereiro de 2023.

Louisie Caroline De Pascoal
 Coordenadora do Núcleo de Ouvidoria - NOUV