

PLANO ANUAL DE TRABALHO 2024

NÚCLEO DE OUVIDORIA

ANDRE GUSTAVO SOUZA GARBOSA
DIRETOR-PRESIDENTE

LOUISIE CAROLINE DE PASCOAL
OUVIDORA

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 2024.....	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 denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.
- Resolução CGE nº 33/2022, especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração

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	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria da Celepar	concluído	Informações no site da Celepar.
2	Estudar a possibilidade de aplicar IA para análise das solicitações	declinado	Devido a mudanças no planejamento estratégico
3	Realizar a primeira medição da pesquisa de satisfação	declinado	Projeto foi redirecionado para área de mercado
4	Envolvimento com GTDI sobre projeto de inovação	declinado	Devido a mudanças no planejamento estratégico
5	Participação no grupo de estudos sobre melhorias do SIGO	concluído	Implantação no sistema SIGO
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 2024
8	Atender às solicitações da CGE	concluído	Nenhuma pendência em aberto

Nº	ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
9	Acompanhamento dos atendimentos SIGO	concluído	Nenhuma demanda pendente/expirada
10	Acompanhamento da CIPA sobre assédio	concluído	Palestra realizada
11	Acompanhar a implementação da Carta de Serviços da CGE	em andamento	Aguardar publicação da Carta de Serviços
12	Realizar o treinamento anual do Código de Conduta – Ações da Ouvidoria	concluído	Disponibilização da Palestra na Universidade Corporativa da Celepar e na Intranet
13	Garantir acessibilidade a Ouvidoria	concluído	Sala da Ouvidoria disponível para atendimento presencial – Segunda à sexta-feira das 14:00 às 17:30. Acesso disponível através de elevadores e rampas.

5. PLANO DE TRABALHO – EXERCÍCIO 2024

Nos quadros abaixo, são apresentadas as atividades planejadas para o exercício de 2024.

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 05/24											
	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																							
Acompanhar o desenvolvimento de aplicação de IA para análise das solicitações																							
OBJETIVO	Atendimento de meta sobre inovação																						
RELEVÂNCIA	Atendimento de metas sobre inovação																						
PRAZO	12 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Acompanhar junto com a GIE o desenvolvimento de aplicação de IA para análise das solicitações																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro																						
	Outros:																						
INDICADOR	Implantação de IA no SIGO																						

ATIVIDADE 3																							
Auxiliar nas melhorias do SIGO																							
OBJETIVO	Melhorar as funcionalidades do Sistema SIGO																						
RELEVÂNCIA	Atendimento de meta sobre inovação																						
PRAZO	Conforme a demanda										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Participação no grupo de estudos sobre melhorias do SIGO											Conforme a demanda											
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro																						
	Outros																						
INDICADOR	Implantação no SIGO																						

ATIVIDADE 4													
Elaborar Relatório trimestral sobre denúncias recebidas na Ouvidoria													
OBJETIVO	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão												
RELEVÂNCIA	Atendimento ao Regimento Interno e Ação/Iniciativa V da Resolução CGE 05/24												
PRAZO	Jan, abr, jul, out, jan/24												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
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 eprotocolo.												

ATIVIDADE 5													
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 05/24												
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 no site e na Intranet da Celepar												

ATIVIDADE 6

Atender às solicitações da CGE																						
OBJETIVO	Demandas de Órgãos de Controle Externo																					
RELEVÂNCIA	Atendimento ao Regimento Interno																					
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 7																						
Realizar acompanhamento das manifestações do SIGO																						
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 05/24																					
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 8													
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 09													
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 05/24												
PRAZO	Janeiro a dezembro												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Fazer o acompanhamento da implementação da Carta de Serviços da CGE												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros												
INDICADOR	Aguardar publicação da Carta de Serviços												

ATIVIDADE 10													
Realizar o treinamento anual do Código de Conduta – Ações da Ouvidoria													
OBJETIVO	Treinamento anual sobre Código de Conduta e ações da Ouvidoria – Palestra Online realizado através Universidade Corporativa da Celepar												
RELEVÂNCIA	Atendimento a Lei 13.303/2016 e Ação/Iniciativa II da Resolução CGE 05/24												
PRAZO	Novembro												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
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 de evento/palestra												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros												
INDICADOR	Disponibilização da Palestra na Universidade Corporativa da Celepar e na Intranet												

ATIVIDADE 11													
Garantir acessibilidade a Ouvidoria													
OBJETIVO	Garantir que a Ouvidoria da Celepar garanta acessibilidade aos cidadãos												
RELEVÂNCIA	Ação/Iniciativa I da Resolução CGE 05/24												
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 2024 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 2024.

Louisie Caroline De Pascoal
Coordenadora do Núcleo de Ouvidoria - NOUV